

Kohti toimivaa raportointia

Ohjaajan näkökulma arkiraportointiin turvapaikanhakijoiden
alaikäisyksiköissä

Ola Nilsson

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala ylempi AMK
Tunnistenumero:	13319
Tekijä:	Ola Nilsson
Työn nimi:	Kohti toimivaa raportointia - ohjaajan näkökulma arkira- portointiin turvapaikanhakijoiden alaikäisyksiköissä
Työn ohjaaja (Arcada):	Ellinor Silius-Ahonen
Toimeksiantaja:	Maahanmuuttovirasto
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata, miten raportointi toimii ohjaajien näkökulmasta yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa. Raportoinnilla tarkoitettiin ohjaajien tekemää päivittäistä arkiraportointia, jonka he siirtävät työvuorolta toiselle. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa jonka pohjalta raportointia yksiköissä voitaisiin tulevaisuudessa tarvittaessa kehittää. Ohjaajien näkökulmaa ei aikaisemmin vastaanotto- toiminnassa ole tarkemmin tutkittu ja tarkoituksena olikin nostaa esiin ohjaajien merki- tys koko vastaanottoyksikön toimivuudelle ja arjen pyörittämiselle.</p> <p>Teoreettisena viitekehyksenä tutkimukselle käytettiin systeemiteoriaa. Tutkimuksessa käsiteltiin raportointia systeemiteoreettisesta näkökulmasta, ja nostettiin esiin kuinka pienet osatekijät vaikuttavat kokonaisuuteen, tässä tutkimuksessa toimivaan raportoin- tiin.</p> <p>Opinnäytetyö oli kehittämistyö jossa käytettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista dataa. Aineisto oli valmiiksi kerätty toimeksiantajan toimesta viidestä eri alaikäisyksiköstä kysely- lomakkeella keväällä 2014. Tulokset analysoitiin SPSS:n avulla ja avoimet vastaukset laji- teltiin esiintyvyyden mukaiseen järjestykseen.</p> <p>Tulokset osoittivat ohjaajien olevan pääosin tyytyväisiä nykyiseen raportointikäytäntöön ja työkaluihin joita tähän tarkoitukseen on käytössä. Yhtä vahvasti ohjaajat kuitenkin toivoivat että työkaluja ja käytäntöjä tulevaisuudessa kehitetään.</p> <p>Ohjaajien työn ja koko vastaanottotyön kannalta on suositeltavaa, että raportointia kehi- tetään tulevaisuudessa, ja että siihen kiinnitetään entistä enemmän huomiota alaikäisyk- siköissä. Työn lopussa esitetään toimivan raportoinnin malli joka on vapaasti käytettä- vissä vastaanottokeskuksissa.</p>	
Avainsanat:	Maahanmuuttovirasto, raportointi, systeemiteoria, viestintä, yksintullut, monikulttuurisuus ja vastaanottokeskus
Sivumäärä:	71
Kieli:	Suomi
Hyväksymispäivämäärä:	8.12.2014

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området högre YH
Identifikationsnummer:	13319
Författare:	Ola Nilsson
Arbetets namn:	Mot fungerande rapportering – Handledarnas erfarenheter av daglig rapportering på flyktingförläggningar för ensamkommande barn
Handledare (Arcada):	Ellinor Silius-Ahonen
Uppdragsgivare:	Migrationsverket
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med masterarbetet var att beskriva ur ett handledarperspektiv hur rapportering fungerar på enheter för ensamkommande asylsökande barn och unga. Målet var att lyfta fram information som kan användas för att utveckla rapportering på enheterna i framtiden. Ämnet har tidigare inte undersökts och handledarperspektivet har inte tagits i beaktan. Det var också viktigt att lyfta fram handledarnas roll för en fungerande flyktingförläggning och dess vardag.</p> <p>Som teoretisk referensram till masterarbetet användes systemteori. Systemteorin lyfter fram de olika delarnas betydelse för fungerande rapportering. Kommunikation hade också en viktig roll i forskningen.</p> <p>Mastersarbetet var ett utvecklingsarbete där färdigt insamlat material analyserades. Materialet var insamlat med en enkät av uppdragsgivaren under våren 2014, och bestod av både kvalitativ och kvantitativ data. Kvantitativa data analyserades med hjälp av SPSS och de öppna svaren presenterades i förekomst ordning.</p> <p>Resultaten visar att handledarna i stort sett är nöjda med den nuvarande rapporteringen och verktygen som är till befogande. Men lika starkt önskar handledarna att verktygen och rapporteringen i framtiden utvecklas. Med tanke på helheten inom flyktinförläggningarna och handledarnas möjlighet att utföra sitt arbete på bästa möjliga vis är det önskvärt att rapportering utvecklas i framtiden. I slutet av arbetet presenteras en modell för fungerande rapportering som är fritt användbar för alla flyktingförläggningar.</p>	
Nyckelord:	Migrationsverket, rapportering, systemteori, flyktingbarn, kommunikation, flyktingförläggning, mångkulturell
Sidantal:	71
Språk:	Finska
Datum för godkännande:	8.12.2014

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master Programme in Social Services
Identification number:	13319
Author:	Ola Nilsson
Title:	Towards a functioning reporting – counsellor’s aspects of daily reporting at reception centers for unaccompanied minors
Supervisor (Arcada):	Ellinor Silius-Ahonen
Commissioned by:	The Finnish immigration service
<p>Abstract:</p> <p>The purpose of this study was to describe how the reporting functions from the perspective of instructors in the reception centers of unaccompanied children. The aim was to produce information which would help the units to develop their reporting in the future, if necessary. The perspective of instructors has not been previously inspected in the reception services and the purpose was to highlight the importance of instructors for the entire reception unit's functioning and everyday life.</p> <p>The theoretical framework for the study was systems theory. Systems theory highlights the different parts significance for functional reporting. Communication also played an important role in the study.</p> <p>The study was a development project based on both qualitative and quantitative data. The material was pre gathered by the client for the study from five different reception centers for unaccompanied children by questionnaire in spring 2014. The quantitative data was analyzed with SPSS and the open answers were sorted and presented in order of prevalence.</p> <p>The results showed the instructors to be mainly satisfied with the current reporting practices and tools available for this purpose. However, the instructors hoped that the tools and practices could be developed in the future. In terms of the inspectors and the entire reception work, it is recommended to develop the reporting in the reception centers and to pay attention to it in the future.</p>	
Keywords:	The Finnish immigration service, reporting, systems theory, communication, reception center, unaccompanied minor and multi-cultural
Number of pages:	71
Language:	Finnish
Date of acceptance:	8.12.2014

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	9
1.1	Yksintulleet turvapaikanhakijat Suomessa	10
1.2	Raportointi alaikäisyksiköissä.....	12
1.3	Opinnäytetyön tarpeellisuus	13
1.4	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	16
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	18
2.1	Systeemiteoria.....	18
2.2	Viestintä.....	22
2.3	Raportointi	25
3	AIKAISEMMIN TOIMIVASTA RAPORTOINNISTA TUTKITTUA	27
3.1	Vastaanottokeskuksissa tehty tutkimus	27
3.2	Raportointi sosiaali- ja terveysalalla	30
4	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	32
4.1	Aineisto.....	34
4.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	35
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	38
5.1	Miten päivittäisasioiden raportointi toimii tällä hetkellä?.....	39
5.2	Ohjaajien eroavat kokemukset raportoinnista	51
5.3	Raportoinnin kehittäminen ja työn edellytysten parantaminen.....	53
6	POHDINTA.....	55
6.1	Päivittäisasioiden raportointi alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa	55
6.2	Ohjaajien eroavia kokemuksia raportoinnista	59
6.3	Raportoinnin kehittäminen ja sen vaikutus ohjaajien edellytyksiin hoitaa työnsä tehokkaammin ja paremmin.	60
6.4	Tutkimuksen arviointi.....	61
7	KOHTI TOIMIVAA RAPORTOINTIA	63
7.1	Yksilö	65
7.2	Raportointiohjelma.....	65
7.3	Työyhteisö ja työympäristö.....	66
7.4	Johtaminen	67
7.5	Jatkosuositukset.....	68

Lähteet..... 69

Liite 1

Liite 2/1(4)

KUVIOT

Kuvio 1. Suomesta turvapaikkaa hakeneet yksintulleet alaikäiset vuosina 2006- 2014.	10
Kuvio 2. Suomesta turvapaikkaa hakevien määrä 2009-2014.	10
Kuvio 3. Pohjoismaista turvapaikkaa hakevien määrä vuonna 2013	11
Kuvio 4. Turvapaikkahakemusten keskimääräiset käsittelyajat Suomessa.....	15
Kuvio 5. Toimivaan raportointiin vaikuttavat systeemin osat.....	21
Kuvio 6. Tutkimusprosessin kuvaus.....	33
Kuvio 7. Ohjaajan työn kannalta tärkein raportointiväline/alusta.....	40
Kuvio 8. Samaa informaatiota usealla ei alustalla.....	41
Kuvio 9. Ohjeistukset kirjaamiseen liittyvistä käytännöistä.	42
Kuvio 10. Kirjaukset hoitava taho	43
Kuvio 11. Tarpeellisen tiedon välittyminen ohjaajalta toiselle	45
Kuvio 12. Tiedon välittyminen ohjaajilta muille työyhteisön työntekijöille.....	46
Kuvio 13. Henkilökunnan välisten tietokatkosten esiintyvyys toimipisteessä.....	47
Kuvio 14. Tietokatkosten syitä.....	48
Kuvio 15. Tietokatkokset harmin aiheuttajana asiakkaille.....	48
Kuvio 16. Asioiden löytyminen helposti raportista.....	49
Kuvio 17. Nykyisen raporttikäytännön ongelmat.....	50
Kuvio 18. Mitkä ovat suurimmat ongelmat.....	51
Kuvio 19. Vastaajien jakaantuminen toimijan alle.....	52
Kuvio 20. Halu nykyisen raporttialustan kehittämiseen.....	53
Kuvio 21. Toimivaa raportointia heikentävät osatekijät.	56
Kuvio 22. Toimivan raportoinnin malli.....	64

TAULUKOT

Taulukko 1. Raportointivälinettä parantavat ja heikentävät osatekijät.....	39
Taulukko 2. Pääallekkäistä tietoa esiintyy seuraavilla alustoilla	41
Taulukko 3. Raportti käytännössä ja läpikäytävät asiat	44
Taulukko 4. Syitä tiedon välityksen epäonnistumiseen	45
Taulukko 5. Syitä tiedon välittymisen epäonnistumiseen	46
Taulukko 6. Tietokatkosten aiheuttamaa harmia.....	49

Taulukko 7. Mitkä seikat vaikuttavat asioiden löytymiseen raportista	50
Taulukko 8. Toimivan raporttialustan osatekijöitä ohjaajien mielestä.....	53
Taulukko 9. Työn laadun ja työn tekemisen mahdollisuuksiin vaikuttavat osatekijät ...	54
Taulukko 10. Aineistohaku	72

1 JOHDANTO

Tutkimus käsittelee Suomessa toimivia turvapaikanhakijoiden ryhmäkoteja ja tukiasun-
toja, ja niissä tapahtuvaa arkiraportointia ohjaajien toimesta. Ryhmäkoteissa ja tuki-
asunnoissa asuu ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita. Tutkimuksessa
arkiraportoinnilla tarkoitetaan ohjaajien tekemää raportointia koskien keskuksen yleisiä
asioita, asiakasasioita ja arkiasioita, ja joka pidetään aina vuoronvaihdon aikana.

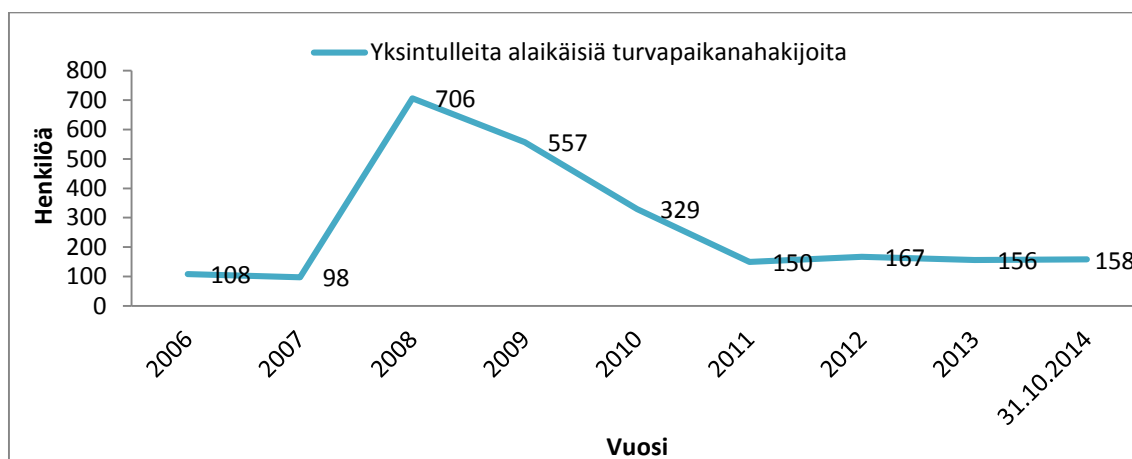
Tutkimus on kehittämistyö, jossa käsitellään valmiiksi kerättyä kvantitatiivista ja kvali-
tatiivista dataa. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Maahanmuuttovirasto, ja tutki-
musaineisto on kerätty Maahanmuuttoviraston hallinnoimista turvapaikanhakijoiden
ryhmäkoteista ja tukiasunnoista. Tutkimuksen tarkoitus on tarjota vastaanottokeskuksil-
le ja Maahanmuuttovirastolle tietoa raportoinnin nykytilasta ryhmäkoteissa ja tukiasun-
noissa, ja tulosten perusteella antaa suosituksia, kuinka raportointia voitaisiin kehittää.

Tutkimuksen merkittävin teoreettinen lähtökohta tulee systeemiteoriasta ja siitä kuinka
jokainen osatekijä vaikuttaa lopputulokseen. Jo tämän ymmärtämällä keskuksissa olisi
mahdollista saada aikaan positiivisia muutoksia. Lisäksi viestintä ja etenkin viestintä
monikulttuurisilla työpaikoilla on tärkeässä osassa.

Tutkimuksen tulokset kertovat, että ohjaajat ovat tyytyväisiä nykyiseen raportointikäy-
täntöön, mutta toivovat kuitenkin vahvasti, että käytäntöjä kehitettäisiin tulevaisuudes-
sa. Tulosten perusteella voidaan todeta, että raportointi sujuu keskuksissa niin että joka-
päiväinen toiminta pyörii, ja laadukasta työtä voidaan tehdä. Yhtäläillä vastauksista käy
ilmi, että kehittämällä tätä osa-aluetta ohjaajien työssä on mahdollista vaikuttaa ohjaa-
jien työssä jaksamiseen, toiminnan laadun kasvamiseen, ja pienentää toiminnasta aiheu-
tuvaa kustannuksia.

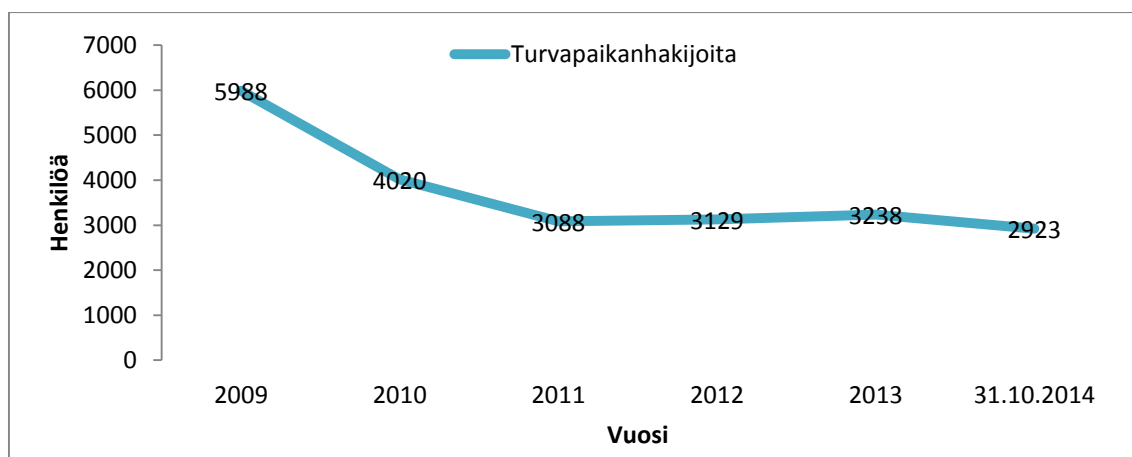
1.1 Yksintulleet turvapaikanhakijat Suomessa

Suomi on vastaanottanut yksintulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita usean vuoden ajan. Toisin sanoen Suomesta turvapaikkaa hakevia alle 18-vuotiaita lapsia ja nuoria, joilla ei ole huoltajia mukana. Turvapaikkaa hakevien määrät vaihtelevat, ja viimeisen viiden vuoden aikana yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrät ovat vähentyneet rajusti (Turvapaikka ja pakolaistilastot 2014).



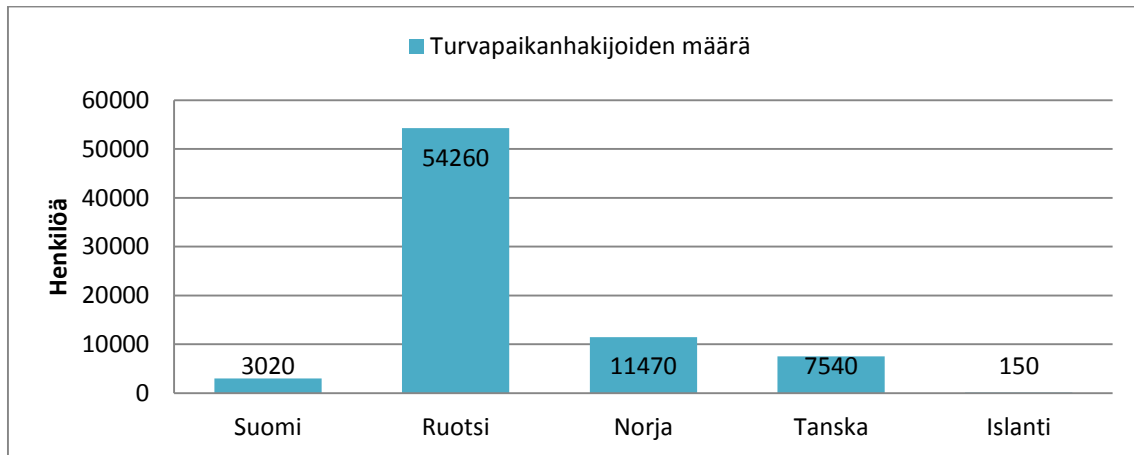
Kuvio 1. Suomesta turvapaikkaa hakeneet yksintulleet alaikäiset vuosina 2006- 2014 (Turvapaikka ja pakolaistilastot 2014).

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen toimeksiantajalle ja vastaanottokeskuksille Suomessa, vaikka kuten kuvio 2 osoittaa, turvapaikanhakijoiden määrät ovat Suomessa selvästi vähentyneet vuodesta 2009 lähtien (Turvapaikka ja pakolaistilastot 2014).



Kuvio 2. Suomesta turvapaikkaa hakevien määrä 2009-2014(Turvapaikka ja pakolaistilastot 2014).

Pakolaiset ja turvapaikanhakijat tulevat puhuttamaan ja koskettamaan suomalaista yhteiskuntaa myös tulevaisuudessa, vaikka Suomeen saapuvien turvapaikanhakijoiden määrä on huomattavasti pienempi kuin useissa muissa maissa. Suomeen hakeutuu suhteessa muihin pohjoismaihin (pois lukien Islanti) vähän turvapaikanhakijoita (Unhcr Asylum trends 2013). Heillä jotka Suomesta turvapaikkaa hakevat, on oikeus turvalliseen ja toimivaan arkeen vastaanottokeskuksissa sinä aikana kun he odottavat päätöstä turvapaikka-asiaan.



Kuvio 3. Pohjoismaista turvapaikkaa hakevien määrä vuonna 2013 (Unhcr Asylum trends 2013).

Turvapaikanhakijoiden vastaanottoa suunnittelee, ohjaa ja valvoo Maahanmuuttovirasto. Maahanmuuttovirastoa ohjaa vuonna 2011 voimaan tullut laki (746/2011) kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. Maahanmuuttovirasto toimii Sisäministeriön alaisuudessa. Sisäministeriö tekee lopulliset päätökset Maahanmuuttoviraston esityksestä, jos ja kun esimerkiksi vastaanottokeskuksia lakkautetaan. Tutkimuksen toimeksiantaja on maahanmuuttovirasto.

Yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusten toiminnan tarkoitus on tarjota yksintulleille alaikäisille turvapaikanhakijoille, huolenpitoa, kasvatusta, koulutusta sekä sosiaali- ja terveyspalveluja tavalla, joka tukee lapsen fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia ja kasvua. (Maahanmuuttovirasto 2014a)

Suomessa toimi keväällä 2014 14 aikuisille tarkoitettua vastaanottokeskusta ja niissä 18 yksikköä. Yksintulleita alaikäisiä majoittaa 6 yksikköä. Kyseiset luvut voivat muuttua tutkimuksen aikana hakijamäärissä tapahtuvien muutosten johdosta. Tällä hetkellä vas-

taanottokeskuksia ylläpitää Suomessa kolme toimijaa: valtio, kunnat ja Suomen Punainen Risti. Maahanmuuttovirasto kattaa kaikki toiminnasta aiheutuvat kulut. (Maahanmuuttovirasto 2014b)

Turvapaikanhakijoiden määrät vaihtelevat, ja suuriakin vaihtelua hakijamäärissä voi tapahtua nopeasti. Tämä tarkoittaa sitä että Maahanmuuttovirasto joutuu lakkauttamaan ja perustamaan uusia keskuksia säännöllisesti. Huomattavaa on, että keskusten lakkauttaminen on aina pidempi prosessi kuin käynnistäminen. Suuret vaihtelut hakijamäärissä aiheuttavat myös haasteita vastaanottokeskuksia ylläpitäville toimijoille sekä niiden henkilökunnalle. Nopealla aikataululla perustettuihin yksiköihin joudutaan rekrytoimaan työvoimaa nopeasti, eikä tämä aina ole paras mahdollinen lähtökohta tarkoitukseenmukaisen työvoiman löytämiseksi sekä toiminnan käynnistämiseksi. Haasteita ilmenee esimerkiksi hyvien toimintatapojen ja henkilökunnan perehdytyksen kanssa. Nopeasti käynnistetty toiminta voi aiheuttaa haasteita ja vaikuttaa yksikön toimintakykyyn pitkänkin aikaa ja asiaan pitäisi kiinnittää erityistä huomioita kun keskuksia pystytetään.

1.2 Raportointi alaikäisyksiköissä

Ohjaajien tekemä työ yksiköissä on kolmivuorotyötä, ja arkiasioista raportoidaan aina vuoronvaihdon aikana. Tämä tarkoittaa sitä, että tarpeellinen informaatio siirretään seuraavalle vuorolle. Raportointi on ohjaajien työn sujuvuuden kannalta tärkeää. Päivärytmiin on suunniteltu monenlaista tekemistä, ja ohjaajien tehtävänä on huolehtia, että kaikki tämä järjestyy. Tämän lisäksi uusia ratkaistavia ja hoidettavia asioita ilmaantuu yllättäen ja nopeasti. Tällöin on ensiarvoisen tärkeää, että jokainen työntekijä on tietoinen suunnitelmista ja raportoiduista asioista. Mikäli näin ei ole, niin riski jättää asioita tekemättä tai että tehdään turhia asioita kasvaa huomattavasti.

Yksiköissä on erilaisia käytäntöjä vuoronvaihdon aikana tapahtuvalle raportoinnille. Usein tietoa on jaettu monelle alustalle; Käytössä on esimerkiksi erikseen kalenteri, raportointiohjelma, infokirja ja sähköinen viestintä. Tämä johtaa siihen, että ohjaajien on koottava tarvittava tietoa monesta eri paikasta, mikä vie aikaa ja johtaa helpommin väärinkäsityksiin. Usein ohjaajilla on myös rajallisesti aikaa jakaa ja sisäistää raportoitavat asiat, sillä arjen pyörittäminen vastaanottokeskuksessa painaa päälle. Tavatonta ei ole myöskään se, että raporttia pidettäessä puhelinsoitot tai asiakkaat keskeyttävät raportin

antamisen vuoronvaihdon aikana. Kaikki nämä yllämainitut seikat ovat osana ohjaajien arjen työtä, ja jos sen lisäksi raportointi ei toimi sujuvasti, niin on selvää, että työt eivät aina voi sujua parhaalla mahdollisella tavalla.

1.3 Opinnäytetyön tarpeellisuus

Olen itse työskennellyt yhdeksän vuotta turvapaikanhakijoiden parissa eri tehtävissä, ja viimeiset kolme vuotta aina 30.4.2014 asti työskentelin vastaavana ohjaajana ja Vt. johtajana vastaanottokeskuksessa, jossa asiakkaina oli sekä yksintulleita lapsia ja nuoria että aikuisia turvapaikanhakijoita. Olen näiden vuosien aikana nähnyt ja käyttänyt erilaisia raportointialustoja ja todennut, että mikään näistä ei ole palvellut vastaanottokeskuksen työntekijöitä ja erityisesti ohjaajia parhaalla mahdollisella tavalla. Olen myös näiden vuosien aikana todistanut tilanteita joissa toimiva raportointi olisi mahdollistanut nopeampaa, tehokkaampaa ja ennen kaikkea asiakkaan kannalta laadukkaampaa palvelua.

Konteksti ja kenttä, jossa tutkimus tehdään, on yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukset, toisin sanoen ryhmäkodit ja tukiasunnot, joissa lapset ja nuoret asuvat vähintään niin kauan, kunnes heidän turvapaikkahakemuksensa on käsitelty maahanmuuttovirastossa. Ryhmäkoteissa ja tukiasunnoissa on henkilökuntaa paikalla vuorokauden ympäri. Tukiasunnot on tarkoitettu nuorille, jotka ikänsä puolesta ovat valmiita ja kykeneviä itsenäisempään elämään. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että nuori vastaa itse omasta ruokahuollostaan. Ryhmäkodit on taas tarkoitettu nuoremmille asiakkaille, ja he saavat vastaanottokeskukselta kaiken tarvitsemansa. Ryhmäkodin ja tukiasuntojen henkilöstömitoitukset eroavat myös toisistaan. Maahanmuuttovirasto on ohjeistanut vastaanottokeskuksia oikeista henkilöstömitoituksista, ja näitä lain täyttämiä mitoituksia keskuksissa myös noudatetaan. Ryhmäkoteihin on mitoitettu enemmän henkilökuntaa huolehtimaan asiakkaista kun tukiasuntoihin. Kummassakin yksikössä ohjaajat vastaavat pääsääntöisesti asiakkaiden arjesta ja hoidosta. Alaikäisyksiköissä on käytössä myös omaohjaaja- malli, joka tarkoittaa sitä, että jokaiselle asiakkaalle on määrätty omaohjaaja tai kaksi, jotka käyvät säännöllisiä keskusteluja asiakkaan kanssa. Jokaisessa yksikössä on luonnollisesti omat toimintatavat arjen pyörittämisessä ja asioiden hoitamisessa, mutta suurelta osin yksiköissä tehdään yhdenmukaista

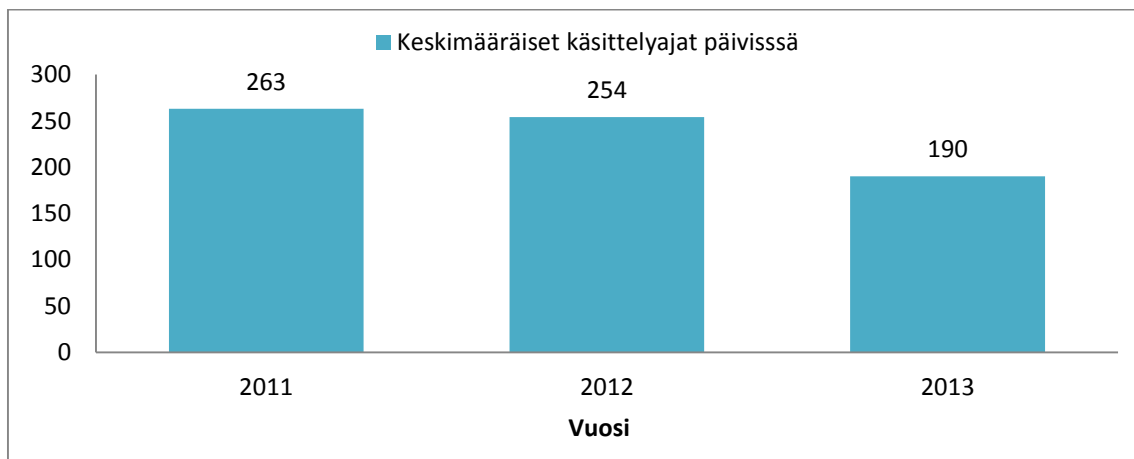
työtä lasten ja nuorten parhaaksi. Jokaisella yksiköllä on myös erilaiset edellytykset toiminnalle riippuen sijainnista ja esimerkiksi mahdollisuudesta julkisen liikenteen käyttöön. Näin ollen yksikään yksikkö ei ole samanlainen, ja jokaisessa yksikössä joudutaan miettimään, mikä tapa toimia juuri omaan yksikköön sopii parhaiten.

Alaikäisten vastaanottokeskuksissa lapsille ja nuorille tapahtuu paljon kaikenlaista vuorokauden aikana, ja kaikki tärkeä tieto ohjaajien työn kannalta tulee onnistuneesti pystyä siirtämään työyhteisön jäsenille ja seuraaville työvuoroille. Tapahtumat liittyvät esimerkiksi koulunkäyntiin, päivittäiseen oleskeluun keskuksessa, harrastuksiin, terveyteen ja yhteistyötahojen ja muiden verkostojen yhteydenottoihin. Niissä vastaanottokeskuksissa, joissa olen itse työskennellyt, raportoidaan aina vuoronvaihdon aikana. Tämä raportti on hyvin tärkeä ohjaajille työn kannalta oleellisen tiedonsaannin kannalta. Raportilla kerrotaan ja keskustellaan esimerkiksi työvuoron aikana tai aikaisemmin tapahtuneista merkittävistä tapahtumista, tulevista työtehtävistä, työvuoron työnjaosta sekä käydään läpi kalenteriin merkityt tapahtumat ja menot. Raportilla käydään myös läpi asiakkaiden tilanne, ja nostetaan esiin huomioitavat asiat. Raportti on tärkeä myös työturvallisuuden kannalta. Selkeä ja tärkeät asiat huomioiva raportti auttaa muodostamaan turvallisen työympäristön kaikille keskuksen työntekijöille ja luonnollisesti myös asiakkaille.

Ohjaajat ovat vastaanottokeskusten suurin yksittäinen työryhmä, ja he ovat vastuussa asiakkaiden parissa tehtävästä arkityöstä. Ohjaajat tekevät kolmivuorotyötä, ja raportointi ja siihen tarkoitetut ja käytössä olevat ohjelmat vaihtelevat yksiköiden ja toimijan mukaan. Ohjelmat raportointiin ovat jokaisen keskuksen omalla vastuulla, ja jokainen toimija on toteuttanut asian omalla tavallaan. Maahanmuuttovirastolla ei ole tarjota tähän tarkoitukseen mitään yhteistä ohjelmaa. Jotta ohjaajat voisivat tehdä työtänsä hyvin edellytyksin, olisi tärkeää, että ohjaajilla olisi käytössään raportointiin ohjelma, joka mahdollistaisi asiakastyöstä raportoinnin sujuvalla, luonnollisella ja ennen kaikkea tietoturva vaatimuksen täyttävällä tavalla. Sujuva ja toimiva raportointi tarjoaa ohjaajille mahdollisuuden tehokkaaseen ajankäyttöön. Siitä hyötyisi niin koko työyhteisö kuin asiakkaat.

Suomeen tulevien turvapaikanhakijoiden määrä on laskenut viimeisten vuosien aikana ja tämä koskee myös yksintulleita alaikäisiä. Turvapaikanhakijoiden määrät vaihtelevat ja on vaikea ennustaa seuraavien vuosien hakijamääriä. (Katso kuvio 1)

Nyt hiljaisempina aikoina olisi hyvä mahdollisuus kehittää työtä ja työmenetelmiä, jotta nämä asiat olisivat valmiiksi kunnossa kun turvapaikanhakijoiden määrät lähtevät taas kasvuun. Hakijamäärät eivät ole ainoa asia, joka vaikuttaa vastaanottokeskusten paikkamäärien kasvattamiseen tai vähentämiseen, vaan myös turvapaikkaprosessin käsitteilyajat vaikuttavat tähän. Maahanmuuttovirasto on viime vuosien aikana saanut nopeutettua käsittelyaikoja huomattavasti, mikä on johtanut siihen, että turvapaikkaa hakevien asumisajat vastaanottokeskuksissa ovat vähentyneet useilla kuukausilla (Maahanmuuttovirasto 2013).



Kuvio 4. Turvapaikkahakemusten keskimääräiset käsittelyajat Suomessa (Maahanmuuttovirasto 2013)

1.4 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen päällimmäinen tarkoitus on tarjota tietoa, jonka avulla ohjaajien käyttämää raportointia ja viestintää työpaikalla voitaisiin tarpeen mukaan kehittää. Raportointia ja viestintää kehittämällä myös työn laatu kohenisi, jolloin vaikutukset heijastuisivat asiakkaiden arkeen. Tässä onnistuakseen tulee Blom & Moren (2007:241-242) mukaan ensin tutkia nykytilanne, ja vasta tämän jälkeen voidaan ottaa kantaa siihen, tulisiko toimintaa kehittää ja mihin suuntaan.

Tutkimuksella haluttiin tuoda esiin nykytilanne keskuksissa ja vastausten avulla tuoda esiin ne seikat, jotka ohjaajat kokevat esteiksi työnsä suorittamiselle, mutta myös nostaa esiin seikat, jotka ohjaajien mielestä toimivat hyvin ja edesauttavat työstä suoriutumista. Ohjaajat valikoituivat kohderyhmäksi siitä syystä, että he ovat suurin yksittäinen työntekijäryhmä keskuksissa, ja heidän työtään ja työn edellytyksiä on tutkittu aika vähän aikaisemmin. Ohjaajilla on kuitenkin suuri vaikutus ryhmäkotien ja tukiasuntojen toimintaan. Tämän tutkimuksen avulla ohjaajien ääni haluttiin tuoda esiin, jotta heidän työnteon mahdollisuuksiaan voidaan kehittää ja parantaa. Tutkimus kohdistui toiminnan tarkasteluun, ja tällöin laatuksymykset nousevat vahvasti esille, asia jonka myös Eriks-son & Karlsson (2012:206) on nostanut esille. Toivon että lopputyön seurauksena toiminnan laatua voidaan parantaa niin työntekijän kuin asiakkaan näkökulmasta.

Tutkimuksen toiminnallisena tarkoituksena oli tutkia, kuinka arkiasioiden raportointi toimii alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa. Toimiva raportointi on vahvasti sidoksissa työyhteisön toimivaan viestintään ja tiedonkulkuun, ja tästä johtuen toimiva viestintä ja tiedonkulku olivat vahvasti mukana tutkimuksessa. Jotta kaikki tämä toimisi, vaatii se myös sen, että ohjaajilla on käytettävissään asianmukaiset ja toimintaan suunnitellut ja tarkoitettut työvälineet.

Ensimmäinen tutkimuskysymys on muodostunut tarpeesta saada selville, miten arkira-portointi tällä hetkellä toimii alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa. On tärkeää ensiksi tietää, mikä on lähtötilanne, ja mitä tarpeen vaatiessa lähdetään kehittämään. Näin voidaan esimerkiksi muutaman vuoden päästä tarkastella onko toiminnassa tapahtunut kehitystä ja onko esimerkiksi tästä tutkimuksessa annetuista suosituksista ollut hyötyä.

Toinen tutkimuskysymys on muodostunut siitä, että ryhmäkoteja ja tukiasuntoja pyörittää maahanmuuttoviraston toimesta suomessa monta eri tahoa. Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää onko esimerkiksi eri toimijoilla eri käytäntöjä ja työskentelytapoja, joita voisi hyödyntää muissa keskuksissa. Lisäksi kysymyksellä haluttiin saada selville, onko maahanmuuttajataustaisilla ja kantaväestöön kuuluvilla ohjaajilla eroavia käsityksiä raportoinnista. Tähän haluttiin saada selvyys, jotta tiedetään, pitäisikö monikulttuurinen työyhteisö ja ihmisten eri äidinkielet ottaa huomioon entistä paremmin raportointia kehittäessä. Lisäksi tutkimuskysymyksen avulla haluttiin tuoda esiin hyviä käytäntöjä.

Viimeisellä tutkimuskysymyksellä halutaan selvittää, voidaanko raportointia kehittämällä saavuttaa ohjaajille edellytyksiä työn tekemisen parantamiseen ja tehostamiseen. Luonnollisesti tehokkuus vaikuttaisi näin ollen myös taloudellisesti, ja toisi keskuksille ja tutkimuksen toimeksiantajalle mahdollisesti säästöjä tulevaisuudessa. Tähän tutkimuskysymykseen vastataan tutkimuksen lopussa suositusten muodossa.

Tutkimuskysymykset:

- Kuinka päivittäisasioiden raportointi toimii alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa?
- Kuinka ohjaajien kokemukset raportoinnista eroavat kun tarkasteluun otetaan toimija, epäkohtia ja toimivia käytäntöjä?
- Kuinka raportointia kehittämällä voidaan parantaa ohjaajien edellytyksiä hoitaa työnsä tehokkaammin ja paremmin?

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Teoreettinen viitekehys on tieteellisissä tutkimuksissa perinteisesti sijoitettu aikaisempaa tutkimusta käsittelevän jakson jälkeen. Omassa tutkimuksessa olen päättänyt sijoittaa teoreettisen viitekehysten ennen aikaisempaa tutkimusta koska se on luontevampaa. Tutkimukseni on kehitystyö, jossa teoreettinen viitekehys luonnollisesti on erittäin tärkeässä roolissa. Aikaisempi tutkimus tukee tätä kokonaisuutta ja se käsitellään seuraavassa luvussa heti teoreettisen viitekehysten jälkeen.

Tämän tutkimuksen teoreettinen viitekehys lähtee systeemiteoreettisesta näkökulmasta. Jotta raportointia ja viestintää voitaisiin parantaa, pitää kaikkien muiden prosessiin vaikuttavien osien toimia. Tämän johdosta on tärkeää tarkastella asiaa kokonaisuutena, ja huolehtia siitä, että kaikki osat toimivat jotta kokonaisuus voisi kukoistaa (Öquist 2012). Toisin sanoen voidaan sanoa, että jos raportointi ei toimi eikä tarjolla ole tähän tarkoitukseen sopivia asianmukaisia työvälineitä/ohjelmia, on mahdotonta, että kokonaisuus toimisi parhaalla mahdollisella tavalla. Toisaalta on tärkeää myös muistaa, että ei yksin riitä, että tämän tutkimuksen avulla nostetaan esiin toimivia esimerkkejä raportointiin, jos samalla ei nosteta esiin muita kokonaisuuteen vaikuttavia osatekijöitä. Toimivalla viestinnällä on todella suuri merkitys ohjaajien työhön ja toimivan viestinnän osuus on suuri kun yritetään kiinnittää huomioita raportointiin ja sen mahdollisiin puutteisiin.

2.1 Systeemiteoria

Systeemiteoriasta puhuessa voidaan puhua sekä systeemeistä että järjestelmistä. Tässä tutkimuksessa terminä käytetään pääasiassa systeemiä, mutta myös järjestelmä voi terminä esiintyä.

Moderni systeemiteoria, joka alkaa 1960-luvulta, on jättänyt taakseen teollisuuden ja koneiden hallitsemaan tähtäävän organisaatiokuvan ja siirtynyt esimerkiksi Peter Senge ja Gregory Bateson- ajattelulla kiinnostumaan avoimista dynaamisista systeemeistä. Senge ja muut tämän ajan systeemiteoretikot ovat kehittäneet teorioita, jotka käsittelevät jatkuvassa kehityksessä olevien avoimien systeemien tunnusmerkkejä. (Öqvist 2012)

Tämä taas johti siihen, että humanistisissa tieteissä systeemiteoriaa sovelletaan käytännössä huomattavasti aikaisempaa enemmän. Modernia systeemiteoriaa voidaankin soveltaa kaikkiin organisaatioihin riippumatta siitä, mikä organisaation tarkoitus on. Yksinkertaisesti nähtynä kokonaisuus tulee aina nähdä etuoikeutettuna suhteutettuna yksittäisiin osiin. (Öqvist 2012)

Kun vastaanottokeskusta mietitään työyhteisönä, niin on hyvin tavallista, että yllättäviä ja haastavia tilanteita tulee eteen melkein päivittäin. Yksi modernin systeemiteorian pääpiirteistä on, että esimerkiksi työyhteisön tasaisuutta ja toimivuutta muokkaava palaute ei olisikaan haitaksi. Asiaa voi havainnollistaa ajattelemalla, että mikäli työyhteisö hakeutuu aina vaan tuttuun ja tasaiseen arkirytmiin työyhteisön mahdollisuus mukautua esimerkiksi kriisin kohdatessa heikkenee, ja siitä johtuvat haitalliset seuraukset kasvavat. Tämän takia olisi tärkeää, että työyhteisössä ollaan avoimia muutoksiin ja siihen, että asioita voi tehdä monella eri tavalla. Systeemiteoriassa puhutaan luovasta kaaostilasta. (Öqvist 2012)

Janne Jalavan (2013) toimittamassa teoksessa *Yhteiskunnan järjestelmät* käsitellään Niklas Luhmannin, yhden 1900-luvun lopun merkittävimmän systeemiteoreetikon ajatuksia aiheesta. Luhmann käsitteli systeemiteoriaa ja yhteiskunnassa vallitsevia järjestelmiä, kuten esimerkiksi politiikka ja kasvatusta. Hän myös painotti teorian avoimuutta ja jatkuvaa hahmottumista. Luhmann otti kantaa myös organisaatioihin ja niiden toimintaan. Organisaatiot, kuten vastaanottokeskukset, ovat sosiaalisen systeemin muoto, muut ovat yhteiskunta ja interaktiot. Sosiaalinen systeemi ei toimi ilman kommunikaatiota, ja tämä sopii myös vastaanottokeskuksessa oleviin työyhteisöihin. Kommunikaatio on sosiaalisen systeemin tärkeimpiä rakennuskiviä. Luhmann näkee organisaation suljettuna systeeminä, jota ohjaa organisaation päätöksentekokyky ja sen tekemät päätökset. Toisaalta myös ulkopuolella vaikuttavat systeemit vaikuttavat suoraan organisaatioihin ja niiden toimintaan. (Jalava & Kangas 2013:7-17)

Ei ole ollenkaan tavatonta, että ihmiset työpaikallaan juuttuvat tiettyyn osaan ja keskittyvät täysillä siihen sen sijaan, että näkisivät Peter Sengen tavoin kokonaisuuden, ja ajattelisivat asioita kokonaisuuden kannalta. On tärkeää yrittää ymmärtää kokonaiskuva ja jonkun tietyn työtavan tarkoitus, sen sijaan että kiinnittäisi kaiken huomionsa asiaan josta ei pidä. Yksilön vastuu toimivasta kokonaisuudesta ja yhteisöstä tuo myös riskejä;

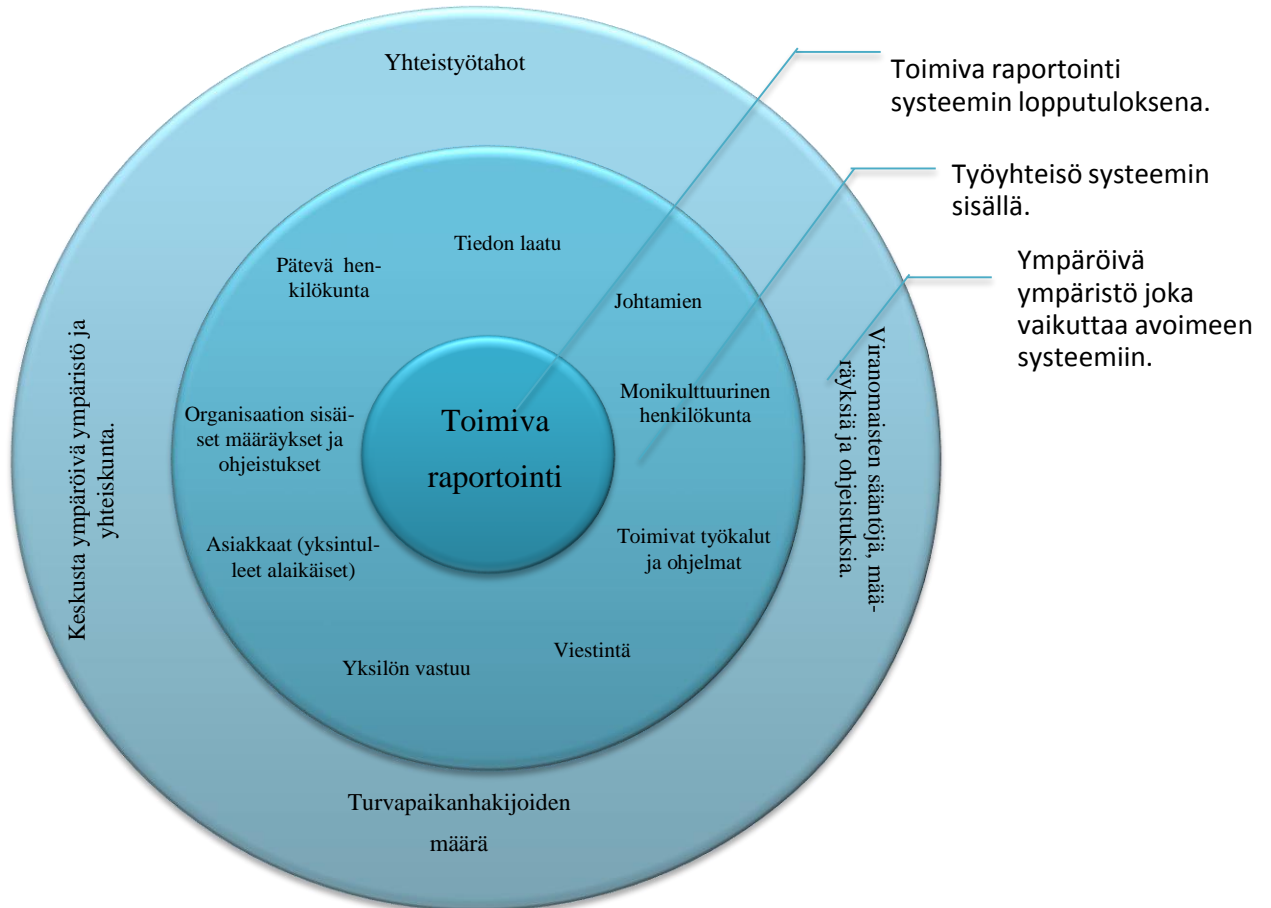
Mikäli yksilö juuttuu omaan suljettuun systeemiinsä, eikä kykene vaihtamaan ajatuksia ympäristön kanssa, se johtaa lopulta yksilön sisäisen systeemien luhistumiseen. Toisin sanoen ihminen, joka ei kykene viestimään työyhteisön kanssa sulkeutuu jatkuvasti enemmän, kunnes tilanteesta tulee kestämaton. Tämä prosessi ei johda vain yksilön kannalta katastrofaaliseen lopputulokseen vaan vaikuttaa myös koko organisaation ja sen toimivaan yhteisöön. (Öquist 2012, Laitila 2012:114)

Toisin kun Luhmannin ajattelemassa maailmassa vastaanottokeskus ja työyhteisön sisäinen viestintä voidaan nähdä avoimena systeeminä, jossa myös ympäristö on vaikutuksessa systeemiin. Suljetulla systeemillä ei olisi vuorovaikutusta ympäristön kanssa, ja siitä syystä sosiaaliset systeemit luokitellaan usein avoimiksi systeemeiksi. (Bernler & Johnsson 2001) Tästä syystä on tärkeä huomata koko prosessi kokonaisuutena, jossa jokainen osa vaikuttaa lopputulokseen. Kuvio 5 havainnollistaa tämän.

John Mingers on muokannut Kenneth Bouldingin kompleksisuuden hierarkiasta oman versionsa, ja esittää siinä organisaation kuuluvan sosiaalisiin järjestelmiin. Järjestelmällä tarkoitetaan tässä tapauksessa systeemiä. Sosiaalisen järjestelmän ominaispiirteitä ovat säännöt, tarkoitukset, normit ja valta. Järjestelmässä vallitsevan suhteiden tyyppin hän kuvailee organismien välillä oleviksi rakenteellisiksi kytkennöiksi. Mingersin versio ei eroa tässä kohtaa merkittävästi Bouldingin mallista, jota hän pitää yleisen systeemiteorian historian merkittävimpänä järjestelmäluokitteluna. Molempien versioissa sosiaalisen järjestelmän tunnusmerkit ovat samankaltaiset. (Peltonimi ym. 2004:25-27)

Alla oleva kuvio 5 näyttää, kuinka riippuvaisia eri osat vastaanottokeskuksessa vallitsevassa systeemissä ovat toisistaan. Jos joku osa ei toimi tai muuttuu, se vaikuttaa väistämättä kokonaisuuteen jollain tavalla. Muutokset voivat olla pieniä tai isompia, mutta aina ne vaikuttavat koko systeemiin ja sen toimintaan. Tämän takia olisi tärkeää, että kaikki organisaation sisällä olevat ymmärtäisivät, että pelkästään hyvällä raportointiohjelmalla ei saavuteta toivottuja tuloksia, elleivät samanaikaisesti kaikki muutkin osat alueet toimi. Toisin sanoen jos yksittäiset osat eivät toimi, ei myöskään saavuteta toimivaa raportointia. Vastaanottokeskus systeeminä ja toimivaan raportointiin vaikuttavat tekijät esitetään alla olevassa kuviossa 5. Kuvassa uloimmassa ympyrässä sijaitsevat osatekijät vaikuttavat koko vastaanottokeskuksen toimintaan ja luovat toiminnalle ulkorajat, minkä sisällä toiminta tulee järjestää. Keskimmaisessä ympyrässä sijaitsevat osatekijät taas ovat suoraan vaikutuksessa toimivaan raportointiin. Näistä osatekijöistä ra-

kontu ohjaajien arkiraportoinnin edellytykset. Toimiva raportointi nhdn tämän systeemin lopputuotteena. Kuvio havainnollistaa, kuinka monella asialla tyoyhteisn sisällä ja ulkopuolella on vaikutusta lopputuotteen syntymiseen ja toimivuuteen.



Kuvio 5. Toimivaan raportointiin vaikuttavat systeemin osat

Nn ollen systeemitheoria sopii teoreettisena lähtökohtana todella hyvin vastaanottoyksikiden alaikisyksikihin ja siellä suoritettavaan arkityön raportointiin. Systeemitheoreettisen ajattelun kautta jokainen tyoyhteisn kuuluva yksilö voisi yksinkertaisella tavalla ymmärtää oman vaikuttamisen mahdollisuuden tyoyhteisn toimivuudessa ja menestyksessä. Raportointi pitäisi nähdä yhteisenä työvälineenä ohjaajille. Jokaisen olisi toivottavaa ymmärtää, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa tämän työvälineen kehittämiseen ja siihen, että se palvelisi ohjaajia parhaalla mahdollisella tavalla. Yhtä tärkeää olisi myös saada tyoyhteisn jäsenet ymmärtämään, kuinka pienillä yksittäisillä muutoksilla tyoyhteisiss vallitsevia epäkohtia voitaisiin parantaa.

2.2 Viestintä

Toimivalla viestinnällä on myös tärkeä merkitys vastaanottokeskuksissa, koska keskuksissa työskentelee ohjaajien lisäksi muita ammattiryhmiä, jotka kaikki työskentelevät moniammatillisissa tiimeissä. Tämän takia on erityisen tärkeää, että tieto, jota ohjaajat saavat ja välittävät, tavoittaa myös muut ammattiryhmät toimivan raportoinnin avulla. Ohjaajia on alaikäisyksiköissä työvuorossa aina useampi, ja jotta työ voitaisiin hoitaa laadukkaasti ja tehokkaasti, se edellyttää, että työyhteisön viestintä on kunnossa ja ohjaajien välinen kommunikaatio sujuvaa. Tämän lisäksi olennaisen tiedon tulee siirtyä tehokkaasti työvuorolta toiselle.

Toimiva viestintä edellyttää, että kaikki viestintään kuuluvat perusosat (viestin tuoja, viestintäväline, viestin vastaanottaja ja itse viesti) otetaan huomioon. Jotta raportointi toimisi, ja asiakas saisi laadukasta palvelua, tulee tiedon olla laadukasta ja viestin tuojan sekä vastaanottajan aktiivisia. Tämän lisäksi viestintään tarkoitetut alustat tulevat olla toimivia ja tarkoituksenmukaisia. (Saranto & Ikonen 2007:156-157) Ohjaajilla on tärkeä rooli tiedon välittämisessä yksintulleiden alaikäisten vastaanottokeskuksissa.

Monikulttuuriset työpaikat, joita myös vastaanottokeskukset ovat, vaativat paljon työpaikan sisäiseltä viestinnältä, ja tämä tulee ottaa huomioon. Vastaanottokeskusten henkilökunnalla tulisi olla valmiudet ymmärtää työkavereissaan esiintyviä kulttuurisia eroja, taustalla vaikuttavia sääntöjä ja käytöstä viestintään liittyen. Lisäksi edellytetään avoimuutta, sensitiivisyyttä ja kykyä kuunnella viestin tuojaa. (Niemi et al. 2006:73-74) Esimerkkinä Niemi et al. (2006:73-74) nostavat esiin tilanteen, jossa suomalainen työntekijä huokaillen kysyy miksi tieto ei tavoita maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä? Sen sijaan hän voisi miettiä kuinka itse voisi ilmaista itseään niin, että myös maahanmuuttajataustaiset työntekijät ymmärtävät viestin sisällön. Tämä taas osoittaa kuinka tärkeässä roolissa toimiva raportointi ja viestintä on koko vastaanottokeskuksen henkilökunnan ja asiakkaiden näkökulmasta.

Katja Keisala (2012) on tehnyt tutkimusta hoitotyöstä monikulttuurisella osastolla ja kuvaa hoitajien kokemuksia viestinnästä. Kantasuomalaiset kokivat, että maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden suomen kielen taito asettaa haasteita toimivan viestinnän saavuttamiseksi. Kielitaito ei yksinkertaisesti ole riittävä yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. (Keisala 2012:141-156) Myös Vartia ym. (2007:78) tuovat esiin saman ha-

vainnon tutkimusraportissaan, jossa vain 42 % sosiaali-, terveys- ja opetusalaalla olevista suomalaisista arvioi heidän maahanmuuttajataustaisten työkavereidensa kielitaidon riittäväksi työn sujumisen kannalta.

Keisalan tutkimuksessa haastateltavat toivat myös esiin sen seikan, että osa kantasuomalaisista työntekijöistä koki kuormittuvansa maahanmuuttajataustaisten työkavereiden riittämättömän kielitaidon vuoksi. Nämä ovat huomioonotettavia kokemuksia, jotka varmasti osaltaan myös lisäävät työyhteisön viestinnän haasteita alaikäisyksiköissä. Keisala nostaa esiin myös sen, että monen kantasuomalaisen haastateltavan mielipide on se, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät eivät usein kerro, mikäli he eivät ole ymmärtäneet ohjeita. Asia luonnollisesti vaikeuttaa työyhteisön viestintää, kun toinen osapuoli jatkuvasti miettii mitä vastapuoli ymmärtää. Toisaalta samassa kyselyssä maahanmuuttajataustaiset työntekijät toivat hyvin selkeästi esiin sen, että he kysyvät aina mikäli eivät ymmärrä jotain. Kantasuomalaisilla taas tuntui olevan vaikeuksia kysyä asioita suoraan, mikä osaltaan myös lisäsi viestinnän toimimattomuutta. (Keisala 2012:1 41-156)

Tuula Jäppinen (2011) kirjoittaa artikkelissaan *Puhe ja kieli*-lehdessä, kuinka eri äidinkielen omaavat omaksuvat kuuntelijan roolin työyhteisössä, kun työyhteisön kielenä oli suomi. Asia on tärkeä muistaa, kun mietitään monikulttuurisen työyhteisön viestintää ja raportoinnin parantamista työyhteisöissä, joissa noin puolella ohjaajista on eri äidinkieli kuin työyhteisön työkieli.

Monikulttuurisessa työyhteisössä pitäisi rohkeammin kokeilla erilaisia kommunikointitapoja. Esimerkiksi uudet mediat tarjoavat uusia visuaalisia ja vuorovaikutuksellisia mahdollisuuksia puhutella perinteisiin viestintämenetelmiin tottumattomia työntekijöitä. Kyseistä mahdollisuutta ei osata käyttää hyväksi vaikka uusilla tavoilla voitaisiin paremmin tavoittaa maahanmuuttajia ja esimerkiksi nuoria. Avainsanoja onnistuneelle monikulttuuriselle kommunikoinnille ovat, kulttuuritietous, tilanneherkkyys, monipuolisuus ja todenmukaisuus. Nämä kaikki asiat tulisi ihmisen hallita jotta kommunikointi monikulttuurisessa työyhteisössä olisi toimivaa. Tärkeäksi asiaksi nousee myös sanaton viestintä jolla on vieläkin suurempi merkitys monikulttuurisessa työyhteisössä. Kommunikaatio on toimivaa silloin kun työyhteisön jäsenet eivät joudu arvailemaan toisten

tarkoituksia, toisin sanoen sanaton viestintä, eleet ja ilmeet ovat sopusoinnussa puheen ja tekojen kanssa. (Lahti 2014:156-160)

Monissa kulttuureissa pienetkin ristiriidat tai tilanteet jotka on koettu epäoikeudenmukaisiksi, halutaan välittömästi viedä ylimmän johdon ratkaistavaksi. Tämä on toimintatapa joka pitäisi lopettaa heti alkuunsa. Lähiesimiehille tulee antaa kunnolliset valtuudet johdolta tulevien viestien välittämiseen, ja niiden toteutumisen seurantaan. Tämä on tarpeen jotta lähiesimies saavuttaa auktoriteetin myös hierarkisista kulttuureista tulevien työntekijöiden silmissä. Ulkomaisista työntekijöistä suurin osa tulee tällaisista kulttuureista. (Lahti 2014:166-167) Asia jolla voi olla iso merkitys vastaanottokeskuksen arjessa jossa ohjaajien lähiesimiehinä toimivat vastaavat ohjaajat.

Elisa Juholin (2008:85-86) nostaa esiin viestinnän merkityksen toimivassa organisaatiossa. Jos tarjolla ei ole relevanttia tietoa, se vaikuttaa negatiivisesti organisaation tehokkuuteen, laatuun ja työn sisältöön. Ilman tätä ajan tasalla olevaa tietoa työyhteisössä tapahtuu virheitä, tulee myöhästymisiä, tapahtuu päällekkäisyyksiä; Työn laatu kärsii, ja sekä ohjaajat että asiakkaat mahdollisesti suuttuvat ja turhautuvat. Tämä taas osoittaa, kuinka ”pienet” asiat vaikuttavat kokonaisuuteen ja pahimmassa tapauksessa johtavat katastrofiin, joka vaikuttaa työyhteisöön ja asiakkaisiin. Juholin on myös sitä mieltä, että jokaisella työyhteisön yksilöllä on vastuu työyhteisön toimivasta viestinnästä. Juholin myös mielellään korvaa ”tiedonkulku”-sanana ”tiedonvaihdannalla” joka paremmin kuvaa myös tiedonkulun sisältävää vuorovaikutusta ja vastavuoroisuutta. Hän nostaa myös esiin tärkeän seikan koskien tiedon määrää: Kun tietoa on liikaa, niin ei ole olemassa mitään sellaista järjestelmää kuten esimerkiksi raportointiohjelmaa jolla tiedonkulku voidaan turvata. Toimivat käytännöt ja ohjeistukset ovat kyllä avuksi, mutta lopujen lopuksi kyse on yksilöiden asenteesta ja reagoimisesta yhteiseen asiaan. Kaikki nämä ovat asioita, jotka tulisi ottaa huomioon alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa, joissa työskennellään kolmessa eri vuorossa 24 tuntia vuorokaudessa.

Edellisessä kappaleessa mainittu tiedonvaihdanta kuvaa hyvin sitä, mitä kaikkea toimivalta viestinnältä vaaditaan. Moni ajattelee, että tieto liikkuu itsestään ja tavoittaa oikean kohteen, mutta oikeasti tieto ei liiku itsestään edes teknologian - tässä tutkimuksessa raportointiohjelman avulla. Kun tiedonkululla usein tarkoitetaan sitä, että tieto siirtyy

yhdestä paikasta toiseen, niin tiedonvaihdannalla tarkoitetaan sitä, että kyseinen tieto saa aikaan jonkun reaktion. Työntekijän on työyhteisössä arvioitava tieto, joka hänet on saavuttanut ja sen merkitys ja arvo työyhteisölle, asiakkaalle ja mahdollisesti koko organisaatiolle. Tämän jälkeen työntekijän on tiedettävä, mitä hän tiedolla tekee ja miten hän vie sitä eteenpäin. (Juholin 2008:90-91)

Vastaanottokeskuksessa tiedonvaihdanta tarkoittaa käytännössä sitä, että ohjaaja joutuu jatkuvasti prosessoimaan ja tekemään ratkaisuja kiireen keskellä kysymällä itseltään, mitä hän tiedolle tekee. Kun tietoa tulee valtava määrä, on väistämätöntä että tehdään myös vääriä arvioita. Tärkeintä olisi varmistua siitä, että ohjaajilla olisi parhaat mahdolliset edellytykset toimivaan tiedonvaihdantaan työyhteisössään. Juholin (2008) tarkentaa vielä, että itseohjautuvuus tiedonvaihdannassa on tärkeässä roolissa, ja vasta kun tämä osio toimii, niin seuraavana kohtana tulee varmistaa että käytössä on toimivat välineet ja keinot raportointiin ja tiedon esittämiseen.

Ohjaajat tekevät työtä tiimissä ja vaihtelevassa ympäristössä. Lisäksi ohjaajat ovat usein yhteydessä organisaation ulkopuolelle yhteistyötahoihin ja esimerkiksi viranomaisiin. Jatkuvat kontaktit ja yhteydet organisaation ulkopuolisiin tahoihin saattavat heikentää tiimin suoriutumista ydintehtävästään (Janhonen 2010:65-76). Toisin sanoen liiallinen yhteistoiminta toisten organisaatioiden kanssa saattaa heikentää tiimin sisäisestä tehtävästä suoriutumista. Näin ollen voi olla, että ohjaajien kontakteja ja yhteistyötä oman organisaation ulkopuolelle voi olla tarpeen tarkastella ja antaa esimerkiksi esimiesten koordinoitusti hoitaa näitä kontakteja.

2.3 Raportointi

Raportointi voidaan käsittää monella eri tavalla, ja sillä voidaan tarkoittaa montaa eri asiaa. Tässä tutkimuksessa raportoinnilla tarkoitetaan työyhteisön sisällä tapahtuvaa tiedon siirtämistä toisille työyhteisön jäsenille. Koska alaikäisten vastaanottokeskuksissa tehdään vuorotyötä, niin raportoinnin kannalta tärkeäksi asiaksi nousee erityisesti vuorovaihdon aikana tapahtuva raportointi, toisin sanoen tiedon siirtäminen työvuorolta toiselle.

Saranto & Ikonen (2007:156-157) kertovat, kuinka työvuorojen vaihdossa tapahtuva raportointi helposti täyttyy ei-tarkoituksenmukaisesta tiedosta, mikäli raportointi perus-

tuu vapaasti muotoiltuun kirjattuun tietoon tai pelkästään suulliseen tietoon. Silloin henkilökunta myös enemmän raportoi omia ei-kirjattuja havaintojaan, joita ei ole etukäteen mietitty ja työstetty, jotka osoittautuvat usein myös epäluotettaviksi. Suullisen raportoinnin suurimmat ongelmat keskittyvät yleensä sisältöön ja vastaanottajan kykyyn vastaanottaa tieto. Tämä on tärkeä ottaa huomioon vastaanottokeskusten raportointia kehitettäessä.

Puhuttaessa yksilön vastuusta on hyvä nostaa esiin se seikka, että asiakastyön dokumentointi ei sosiaalialalla ole vapaaehtoista vaan pakollista. Terveystieteiden alalla tiedon siirtämistä työvuorolta toiselle kirjallisesti on nimitetty hiljaiseksi raportoinniksi. Hiljainen raportointi on koettu tehokkaammaksi ja sujuvammaksi kuin suullinen raportointi. Kirjallinen raportointi tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta jotta se toimisi, se vaatii myös työntekijöiltä vastuun ottamista tiedon kirjaamisessa ja vastaanottamisessa. (Roivas & Karjalainen 2013:148-149)

Terveystieteiden alalla on siirrytty paljon suullisesta raportoinnista hiljaiseen raportointiin. Usein tulokset ovat olleet positiivisia. Vaikka hiljainen raportointi on termi, jota ei alaikäisyksiköissä ole käytetty, niin yksiköissä raportoidaan suurin osa asioista kirjallisesti. Muutos on tapahtunut omien kokemusten mukaan viimeisten kymmenen vuoden aikana. Edelleen on kuitenkin paljon tärkeää tietoa, jota ei erinäisistä syistä kirjata ylös. Tämä tieto siirtyy työntekijän vastuulla eteenpäin, toisinaan paremmin ja toisinaan ei lainkaan.

Kirjallista dokumentointia säätelevät lait ja säädökset. Maahanmuuttovirasto on keuhälä 2014 jakanut kirjalliseen dokumentointiin liittyvän ohjeen vastaanottokeskuksiin. Tämän johdosta tätä osa-aluetta ei tässä lopputyössä käsitellä vaan fokus tulee olemaan raportoinnissa ohjaajan näkökulmasta. Mutta niin kuin Niemi ym. (2006:314-316) ja Roivas & Karjalainen (2013:148-149) nostavat esiin, on tärkeä muistaa, että asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada nähdä, mitä hänestä on kirjoitettu. Näin ollen kaiken raportoitavan tulisi olla selkeästi kirjoitettu ammatillista kieltä käyttäen. Ennen kaikkea kirjattun tiedon tulee olla työn kannalta oleellista.

Toisin sanoen on hyvä muistaa että toimiva alusta raportointiin ja raportointi itsessään on vain pieni, mutta tärkeä osa kokonaisuudessa, joka tavoitteena on tarjota laadukasta palvelua toisille ihmisille.

3 AIKAISEMMIN TOIMIVASTA RAPORTOINNISTA TUTKITTUA

Päädyin jakamaan aikaisemmin aiheesta tutkitut tutkimukset aiheen ja ammattialan mukaan. Tähän päädyin, koska vastaanottokeskukset ovat omanlaisia ja suhteellisen nuoria työyhteisöjä verrattuna muihin sosiaali- ja terveysalan työyhteisöihin. Terveysala on vanhempi ja laajempi ammattiryhmä, josta on saatavilla paljon tutkimustuloksia. Siellä mahdollisuudet pidempiaikaiselle kehitystyölle ovat olleet huomattavasti otollisemmat, kuin vastaanottokeskuksissa. Terveystenhoitoalalla on myös selkeästi työstetyt toimintamallit sille, miten ja millä tavalla asiat tehdään. Tällainen toimintatapa/malli ei ole omien kokemusteni pohjalta vielä saavuttanut vastaanottokeskuksia täydellisesti. Jotkut Sosiaali- ja terveysalalla olevat mallit raportointimallit ovat osittain varmasti myös hyödynnettävissä vastaanottokeskuksissa, ja tästä syystä näen ne tässä vaiheessa tärkeiksi tutkimuslähteiksi omassa tutkimuksessani

Aineistohaku koskien aikaisempaa tutkimusta, toteutettiin seuraavilla hakusanoilla ”vastaanottokeskus”, ”raportointi”, ”työyhteisö”, ”viestintä”, ”monikulttuurinen”, ”hiljainen raportointi”, ”skiftbytesrapportering”, ”ensamkommande flyktingbarn” ”boende” ”arbetsskift” sekä näitä yhdistelemällä. Seuraavia hakukoneita ja palveluita käytettiin: ARTO, TamPub, Google Scholar, Google, Uppsatser.se ja Libris.se. Aineistohaku joka esittää läheisempään tarkasteluun otettujen tutkimusten määrää, on esitelty liitteenä löytyvästä taulukosta (Liite 1). Lisäksi aineistoa haettaessa apuna käytettiin kirjastojen Helmet- ja yliopistokirjastojen Helka- hakupalvelua.

3.1 Vastaanottokeskuksissa tehty tutkimus

Laaja kansainvälinen tutkimustyö vastaanottokeskuksissa ei tämän tutkimuksen kannalta ole kovin oleellinen, koska jokaisella maalla on omat käytännöt turvapaikanhakijoiden vastaanottamisessa ja palveluiden järjestämisessä. Toki on muistettava että EU:n pyrkimys on, että turvapaikanhakijoiden vastaanoton laatu olisi sama jokaisessa maassa ja että päätös turvapaikka-asiassa ei olisi riippuvainen siitä, mihin maahan hakija on ensimmäisenä saapunut (Juvonen 2012:3; A Common European Asylum System 2014).

Tästä syystä olen päätenyt käsittelemään tutkimuksessani vain niitä aiemmin tehtyjä tutkimuksia, jotka ovat käsitelleet vastaanottokeskuksia Suomessa tai Ruotsissa. Ruotsi

valikoitui mukaan, koska siellä turvapaikanhakijoiden ja yksintulleiden alaikäisten hakijamäärät ja vastaanottokeskusten määrät ovat huomattavasti suurempia kuin Suomessa. Lisäksi Suomella ja Ruotsilla on paljon yhteistä, minkä johdosta voi ajatella, että Ruotsissa tehtyjä alaikäisten vastaanottoon liittyviä ratkaisuja voisi myös hyödyntää Suomessa.

Aikaisempaa tutkimusta yksintulleista lapsista on tehty aikaisemminkin, mutta tällöin tutkimukset ovat kohdistuneet yksintulleisiin lapsiin eikä niinkään vastaanottokeskuksiin, jotka ottavat vastaan yksintulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita ja näiden työyhteisöihin.

Marja Sipola (2011) on ollut mukana aloittamassa uuden yksikön toimintaa ja tehnyt lopputyönsä aiheesta. Tutkimus kertoo organisaatiokulttuurista ja siitä, kuinka se muodostuu ja rakentuu uudessa yksikössä. Tutkimuksesta nousee esiin viestintään liittyen ongelmia, kuten että tärkeitä asioita ei kirjoiteta ylös, ja että suullinen raportointi ei ole täydellistä. Tämä johtaa siihen, että raportoidun tiedon vastaanottanut henkilö ei saa kaikkea tarvittavaa tietoa. Tutkimus tuo myös esiin toimivan raportoinnin merkityksen siinä, että kukaan ei jäisi työyhteisön ulkopuolelle, asia joka voi helposti vaivata esim. yövuoron tekijöitä.

Viestintää on tutkittu Siuntion ryhmäkoti- ja tukiasunnoissa vuonna 2011. Elmi Salahudin (2011) on suorittanut lopputyönsä aiheesta *Viestinnän kehittäminen Siuntion ryhmäkoti- ja tukiasunnoissa*. Tutkimuksen fokus oli organisaation viestinnän parantamisessa eikä niinkään ohjaajien raportoinnissa ja siihen käytettävissä olevista alustoista. Tutkimus nostaa esiin viestinnän merkityksen työyhteisössä ja antaa suosituksia kehitystä varten. Alueet, joita tutkimuksessa toivottiin kehitettävän, olivat kuinka, mitä ja kelle viestitään, oma ja esimiehen vastuu, viestintäkulttuuri ja viestintävälineet. Tutkimuksen ero omaani on huomattava, kun omassani fokus on ohjaajien työn kannalta olennaisessa työvälineessä ja sen toimivuudessa, kun taas Elmi on tutkinut koko organisaation kommunikaatiota. Toisaalta tutkimukseni voidaan myös nähdä eräänlaisena jatkotutkimuksena Elmin suorittamalle tutkimukselle.

Ruotsissa on suoritettu paljon tutkimusta esimerkiksi alaikäisten vastaanottokeskuksissa. Josefin Gustafsson ja Lisa Lindmark ovat vuonna 2014 kirjoittaneet kandidaattityönä henkilökunnan psykososiaalisesta työympäristöstä alaikäisten vastaanottokeskukses-

sa. Tutkimuksessa käy ilmi, että henkilökunta tekee työtään hyvin samanlaisella tavalla kun Suomessakin. Henkilökunnan tärkein työväline on henkilö itse ja hän esiintyy omissa vaatteissaan. Yhtälailla henkilökunta koki työpaikalla vallitsevan kiireen vaihtelevan riippuen paikalla olevasta henkilökunnasta ja asiakkaista. Esimerkiksi asiakkaiden vaihtuessa kiirettä tuntui olevan enemmän, mutta suurin yksittäinen vaikuttaja kiireen tuntemiseen vaikutti olevan työntekijän oma persoonallisuus. Työ itsessään koettiin hyvin vapaaksi ja omat vaikuttamismahdollisuudet työpäivän sisältöön olivat hyvät, kunhan vain piti huolen siitä, että kaikki sovitut työtehtävät hoituvat. Näin ohjaajien työ on näyttäytynyt Suomessa myös tutkijalle ja vaikuttaisi siltä, että maissa on hyvin samankaltaiset työskentelytavat alaikäisyksiköissä. (Gustafsson & Lindmark 2014:16-18)

Yksi oleellinen asia, minkä Josefin ja Lisa tuovat esiin tutkimuksessaan on se, että toimitilat toiminnalle eivät ole optimaaliset: Tiloja ei yksinkertaisesti ole alun perin tarkoitettu vastaanottokeskuksen toimintaan, mikä näkyy toiminnassa. Suomessakin varta vasten rakennettuja alaikäisyksiköiden tarkoitukseen rakennettuja toimitiloja ei ole, vaan ne on aina toteutettu tekemällä tarpeellisia muutostöitä jo olemassa ja vapaina oleviin toimitiloihin. Tämä ei tietenkään voi olla näkymättä työssä. Tutkijat nostavat esiin myös vuorotyön ja sen tuomat haasteet. Yhdessä tutkittavana olleesta yksiköstä nousi esiin, että ohjaajat ovat liian usein samoissa työvuoroissa ja työryhmissä, mikä johtaa siihen, että muodostuu ryhmiä, jotka eivät kykene parhaaseen mahdolliseen yhteistyöhön. (Gustafsson & Lindmark 2014:16-18)

Uusitalo, Annelie (2013) on Ruotsissa tehnyt mielenkiintoisen tutkimuksen, jossa verrattiin käytössä olevia työmenetelmiä pidempään toiminnassa olevien ja lyhyemmän aikaa toiminnassa olevien alaikäisten vastaanottokeskusten välillä. Tulokset kertoivat, että niissä keskuksissa jotka olivat toimineet lyhyemmän aikaa, henkilökunta oli yleisesti ottaen tyytyväisempiä käytössä oleviin työmenetelmiin, kun taas pidempään toiminnassa olevissa yksiköissä työntekijöiden vastauksissa esiintyi enemmän hajontaa. Osassa pidempään toimineissa yksiköissä oli vasta viime aikoina aloitettu työmenetelmien kehittäminen ja ero alkuaikoihin oli huomattava, kun tarkasteltiin työmenetelmiä. Lyhyemmän aikaa toimineissa yksiköissä työmenetelmiä oli käytetty toiminnan alusta lähtien, mutta yhdessä yksikössä vastaaja koki, että työmenetelmiä ei ollut oikeastaan ollenkaan käytössä. (Uusitalo.A. 2013:12-15) Ruotsia tuntuisi näin ollen vaivaavan pitkälti samat asiat kun Suomea. Yksiköillä ei näyttäisi olevan yhtenäisiä työmenetelmiä,

vaan jokainen yksikkö toimii omasta mielestään parhaalla mahdollisella tavalla ja kaikki vaikuttavat olevan aika lailla tyytyväisiä tilanteeseen. Yhtenäisten työmenetelmien puute on asia, jonka olen myös itse havainnut suomessa toimivissa vastaanottokeskuksissa. Asiaan vaikuttaa varmasti myös se, että aikaisemmin esimerkiksi vuonna 2009, kun turvapaikanhakijoita tuli paljon, ja keskuksia jouduttiin kovassa kiireessä perustamaan, ei työyhteisön käyttöön ollut välittömästi tarjota vastaanottokeskuksiin kehitettyjä työmenetelmiä. Sopivia työmenetelmiä jouduttiin hakemaan eri aloilta ja sovittamaan niitä vastaanottokeskuksiin sopiviksi. Viime vuosina asiassa on kuitenkin tapahtunut muutoksia parempaan suuntaan.

3.2 Raportointi sosiaali- ja terveysalalla.

Terveydenhoitoalalla on puhuttu paljon hiljaisesta raportoinnista ja siihen siirtymisestä. Aiheesta on tehty myös paljon tutkimusta. Hanna Kuutsa (2010) ja Tiina Sinkkonen (2011) ovat tehneet ylemmässä ammattikorkeakoulussa lopputyöt hiljaisesta raportoinnista. Kuutsan (2010) tekemän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, voisiko suullisesta raportoinnista siirtyä hiljaiseen kirjalliseen raportointiin, ja tätä kautta tarjota parempaa henkilökohtaista hoitoa potilaille priorisoimalla työhön käytettyä aikaa. Tulokset osoittivat, että toinen ryhmä oli saanut hiljaiseen raportointiin siirtymisen jälkeen enemmän aikaa hoitotyöhön kun taas toisella ryhmällä suuria muutoksia ei ollut tapahtunut. Siirtyminen hiljaiseen raportointiin kohtasi myös vastarintaa. Tutkimukseen osallistuneet olivat sitä mieltä että hiljainen raportointi toimisi jos raportoidun ja kirjoitetun tiedon laatu olisi korkeampi.

Sinkkonen (2011) on myös suorittanut tutkimuksensa terveydenhoitoalalla. Tutkimuksen tulokset kertoivat, että uuden raportointitavan tuomat muutokset olivat henkilökunnan mielestä seuraavat: Enemmän aikaa potilaille, turhaa tietoa oli poistunut, ja että raportointiin käytetty aika oli lisääntynyt. Tämä johtui Sinkkosen mukaan mahdollisesti raportoinnin laadun kohentumisesta.

Sara Bergström ja Fredrika Tuveson ovat Malmön Korkeakoulussa tutkineet terveydenhoitajien vuoronvaihtoon liittyvää raportointia vuonna 2008. Tutkimuksessa tutkittiin erilaisia käytössä olevia raportointitapoja Malmön yliopistollisessa sairaalassa. Tulokset osoittivat, että raportoinnissa käytetään suullista raportointia, hiljaista raportointia tai

näiden yhdistelmiä. Sairaanhoitajien kokemuksista kävi ilmi, että hiljaisella raportilla menetetään jotain koska kaikkea tietoa ei ole mahdollista muuntaa kirjoitettuun muotoon. Bergström & Tuveson 2008)

Hiljaisen raportin haittapuolina voidaan kuitenkin selvästi pitää sitä, että ohjaajien välinen kommunikaatio raportointitilanteessa jäisi suurelta osalta pois. Näin ollen terveydenhoitajien käyttämää hiljaista raportointia, toiselta nimeltään lukuraporttia, ei voida täysin pitää sopivana vastaanottokeskusten käyttöön. Omien kokemusteni mukaan raportointitilanteessa tapahtuvalla ohjaajien välisellä vuorovaikutuksella on myös tärkeä merkitys eteenkin ohjaajien kannalta. Sairaaloissa käytettävää hiljaista raportointia sovelletaan nyt jo vastaanottokeskuksissa. Asioita kirjataan ylös ja vuoronvaihdossa ne joko luetaan ääneen tai vaihtoehtoisesti jokainen lukee tarkemmat tiedot itse.

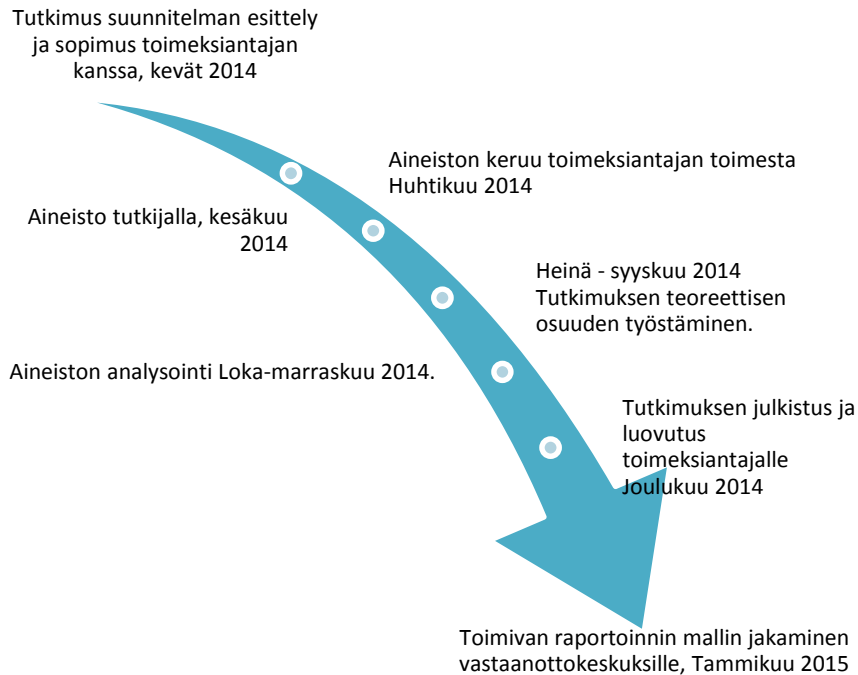
Sairaaloissa käytettävää raportointia vuoronvaihdon aikana on tutkittu jonkun verran, mutta tulokset tuntuvat olevan aika samankaltaisia kaikissa tutkimuksissa. Näiden tutkimusten tuloksia ei myöskään voi siirtää välittömästi vastaanottokeskuksiin, koska työ sairaaloissa ja vastaanottokeskuksissa on näkemykseni mukaan hyvin erilaista. Sairaaloissa terveydenhoitajilla on vastuu heille määrättyjen asiakkaiden terveydestä ja mahdollisesti toimenpiteistä, joita heidän vuorojen aikana tulee suorittaa. Nämä asiat on terveydenhoitajan myös pakko sisäistää raportin aikana, jotta potilaan terveys ja turvallisuus eivät ole uhattuna. Ohjaajilla on pääsääntöisesti pienempi vastuu ja päätökset ja toimenpiteet vastaanottokeskuksissa ovat erilaisia ja eivätkä aina välittömästi vaikuta asiakkaan terveyteen. Tämän takia myöskään raportoinnin ei ehkä tarvitse olla niin tarkkaa kuin sairaaloissa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei vastaanottokeskuksissa tarvitse raportoida ja sitä puolta työssä kehittää. Tarkoitan tällä sitä, että terveydenhoitoalalla suoritettu raportointi ei sovellu suoraan vastaanottokeskukseen ja oleellisten asioiden kerääminen esimerkiksi Bergströmin ja Tuvesonin (2008) tutkimuksesta on hyvin rajallista. Suullisen raportin yhtenä heikkona puolena voidaan pitää myös sitä, että raportin juuri vastaanottanut henkilö, ei yleisesti ottaen välittömästi raportin jälkeen muista puoliakaan hänelle juuri raportoidusta tiedosta (Bergström & Tuveson 2008:1-11).

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimus on kehittämistyö, jossa aineistona käytettiin toimeksiantajan toimesta kyselylomakkeen avulla kerättyä käsittelemätöntä materiaalia. Kaikki tällainen materiaali tulee käsitellä kriittisesti ja usein myös työstää kategorisoimalla tai tulkitsemalla, ennen kuin sitä voidaan käyttää omaan tutkimukseen (Hirsjärvi ym. 2002:175-177). Materiaali, joka tutkimuksessa analysoitiin, on kerätty alaikäisten vastaanottokeskuksista kyselylomakkeella (katso liite 2) Maahanmuuttoviraston toimesta keväällä 2014 raportoinnin tutkimusta varten. Tästä syystä tarjolla olevasta materiaalista voitiin suoraan valita ja analysoida niiden kysymysten vastaukset joka tarjosivat tarvittavaa tietoa, jotta tutkimuskysymyksiin pystyttiin vastaamaan.

Kyselylomakkeet jaettiin yksiköihin Maahanmuuttoviraston toimesta, ja yksiköt järjestivät itse ohjaajille mahdollisuuden vastata kyselyyn. Ohjaajilla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselylomakkeeseen, jonka jälkeen ne palautettiin keskitetysti yksiköistä toimeksiantajalle määräajan täytyessä. Yksiköille ja ohjaajille ei annettu toista mahdollisuutta vastata kyselyyn. Kyselylomakkeilla kerätty aineisto oli kokonaisuudessaan tutkijan käytettävissä. Tutkijalla oli näin ollen käytössään kaikki vastauslomakkeet alkuperaisessa käsittelemättömässä muodossa. Osa aineistosta jätettiin pois tutkimuksesta, koska kyseisistä kysymyksistä saatu data ei tuonut lisäarvoa tutkimuksen tutkimuskysymyksiin vastaamiseen.

Tutkimuksen kulku muodostui seuraavista osista ja aikataulusta. Alla oleva kuvio 6 osoittaa että tutkimuksen kokonaiskestoksi muodostui noin vuosi. Turvapaikanhakijoiden tilanne ei Suomessa ole merkittävästi muuttunut tämän ajanjakson aikana. Hakijamäärät ovat olleet hienoisessa nousussa, mutta edelleen hallittavissa. Tämä antaa mahdollisuuden hyödyntää tutkimuksesta saatua tietoa vastaanottotyötä kehitettäessä tulevaisuudessa.



Kuvio 6. Tutkimusprosessin kuvaus

Materiaalista valittiin ne tutkimuskysymykset jotka tarjosivat tarpeellista tietoa, jotta tutkimuksen tutkimuskysymykset tulivat vastatuiksi. Kvantitatiivinen aineisto analysoitiin tähän tarkoitukseen tarkoitettulla ohjelmistolla, eli SPSS:n avulla. Kvalitatiivinen aineisto, joka pääosin koostui lyhyistä avoimista vastauksista, koottiin ja esiteltiin esiintyvyyden mukaisessa järjestyksessä. Tarvittaessa vastaukset koottiin kuvaavien yläkäsitteiden alle ja esiteltiin tämän jälkeen esiintyvyyden mukaisessa järjestyksessä.

Tutkimuksessa on tärkeää muistaa helposti ymmärrettävä kieli ja tulokset pyritään esitlemään sellaisessa muodossa että kaikilla vastaanottokeskuksissa työskentelevillä ohjaajilla on mahdollisuus sisäistää tieto. Monikulttuurisen työpaikan ollessa kyseessä Vartia ym. (2007:182-185) sanoo että on tärkeää että esimerkiksi kyselylomake ja mahdolliset esiin tulevat suositukset esitellään sellaisessa muodossa, että kaikilla on mahdollisuus ymmärtää sisältö. Asia joka täytyy ottaa huomioon tutkimuksesta raportoidessa.

4.1 Aineisto

Kuten aikaisemmin mainittiin tutkimuksessa analysoitava materiaali, on valmiiksi kerätty Maahanmuuttoviraston toimesta kyselylomakkeella. Kerätty materiaali analysoidaan, jotta saadaan tietää miten raportointi alaikäisyksiköissä tällä hetkellä toimii, ja onko tarpeellista kehittää tätä osa-aluetta ohjaajien työssä. Samalla halutaan selvittää mitä toimiva raportointiohjelma pitäisi sisältää.

Aineisto koostuu 25 ohjaajan vastauksista. Mahdollisuus vastata kyselyyn oli 63 ohjaajalla. Tämä tarkoittaa sitä, että kokonaisvastausprosentti on 40 %. Vastausmäärä olisi voinut olla suurempi ja yksi merkittävä vastausmäärään vaikuttanut seikka saattoi olla se, että keväällä 2014 Maahanmuuttovirasto lakkautti ja vähensi paikkamääriä myös alaikäisyksiköissä, mikä johti useassa yksikössä YT-neuvotteluiden käynnistymiseen. Prosessi sattui juuri samaan ajankohtaan kyselyn kanssa ja vaikutti varmasti ohjaajien motivaatioon ja jaksamiseen vastata kyseiseen kyselyyn.

Vastauksia tuli neljästä yksiköstä tasaisesti ja yhdestä yksiköstä vastauksia tuli yksi. Yksiköitä ei tässä tutkimuksessa eritellä, vaan tutkimusvastauksia tarkastellaan ainoastaan toimijan tarkkuudella. Se tarkoittaa sitä, että vastaukset voidaan tarpeen mukaan jakaa Valtion, kunnan tai SPR:n keskusten vastauksiksi. Tällä tavoin voidaan tarkastella onko toimijalla merkitystä ohjaajien kokemuksissa raportointiin liittyen.

Aineisto on kerätty viidestä vastaanottokeskuksesta, jotka koostuvat kuudesta yksiköstä. Tavoitteena on ollut, että jokaisen yksikön ohjaajalla on ollut mahdollisuus vastata kyselylomakkeeseen. Maahanmuuttovirasto on lähettäessään kyselylomakkeen yksiköihin ohjeistanut yksiköitä jakamaan kyselylomakkeet ohjaajille. Vastaukset on lähetetty yksiköistä keskitetysti Maahanmuuttovirastoon. Kyselylomakkeessa on käytetty myös avoimia kysymyksiä. Se on tarjonnut jokaiselle vastaajalle, mahdollisuuden omin sanoin kertoa aiheesta. Tämä on asia, jonka Aalto-Kallio ym. (2009:67-69) nimeää tärkeänä, koska se tarjoaa mahdollisuuden jatkossa jakaa esiin tulleita hyviä käytäntöjä laajemmin kentällä ja näin ollen saattaa ne henkilökunnan tietoon. Kyselylomakkeessa (katso liite 2) oli 23 kysymystä, jotka oli jaoteltu kolmeen kokonaisuuteen, taustakysymykset, raportointialusta ja raportointi arjessa.

Raportointi aikuisten vastaanottokeskuksissa ja alaikäisten vastaanottokeskuksissa ei eroa oleellisesti toisistaan. Tämän johdosta tässä tutkimuksessa esiin tulleita tuloksia voidaan hyödyntää kaikissa Suomen vastaanottokeskuksissa, niin aikuis- kuin alaikäisyksiköissä. Suurin ero näissä keskuksissa ilmenee työssä olevien ohjaajien lukumäärässä, joka on huomattavasti suurempi alaikäisyksiköissä. Tämänkin johdosta toimivan raportoinnin merkitys korostuu, kun tavoitellaan turvallista ja toimivaa arkea alaikäisten vastaanottokeskuksissa.

4.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Vastausprosentin jäädessä alle 50 % on oikein kyseenalaistaa myös tutkimus ja siitä saatujen tulosten luotettavuus. Kovin varmoja yleistyksiä ei tuloksista voi tehdä, mutta ne kertovat kuitenkin suunnan ja antavat näkökulmia toiminnan kehittämiseen. On myös tärkeää huomioida, että vaikka vastausprosentti ei ole korkeampi, se ei kuitenkaan poista sitä seikkaa, että tutkimus ja sen tulokset tarjoavat äärimmäisen arvokkaita ohjaajien omakohtaisia kokemuksia arjesta alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksiköissä.

Tutkija Ola Nilsson ei ole ollut työsuhteessa niissä yksiköissä joihin tutkimuslomake on jaettu. Tutkija ei ole ollut työsuhteessa Maahanmuuttovirastossa tai sen hallinnoimissa vastaanottokeskuksissa tutkimuksen aikana. Tästä syystä eettisiä ristiriitoja ei pitäisi syntyä, tutkijan taustoista huolimatta. Tutkija ei itse ole ollut yhteydessä vastaanottokeskuksiin joihin kyselylomake on jaettu. Aineisto on kerätty toimeksiantajan toimesta ja tutkija on saanut aineiston käsittelemättömänä toimeksiantajalta. Tutkimukseen osallistuminen on ollut vapaaehtoista. Maahanmuuttovirasto on lähestynyt yksiköitä tutkimuksen tiimoilta sähköpostitse. Yksiköitä on ohjeistettu välittämään kyselylomakkeen sisältämä sähköposti ohjaajille. Sähköposti on sisältänyt lyhyen selonteon tutkimuksesta, tutkijan taustoista, työhistoriasta vastaanottokeskuksissa ja aineiston säilytyksestä. Kyselylomakkeiden ainoana käsittelijänä on mainittu tutkija ja kerätyt kyselylomakkeet hävitetään tutkijan toimesta tutkimuksen valmistuttua. Lisäksi selonteossa on ohjeistettu vastaajia vastaamaan kyselyyn itsenäisesti ja nimettömästi.

Vastauksista kävi ilmi, että yhdenkään vastaajan äidinkieli ei ollut muu kuin suomi tai ruotsi. Eli vastaajien äidinkieli oli joko suomi tai ruotsi. Asia on huomionarvoinen kos-

ka vastaanottokeskusten työntekijöistä yleensä noin puolet on maahanmuuttajataustaisia ja puhuvat äidinkielenään muuta kuin suomea. Tämä tarkoittaa, että maahanmuuttajataustaisten ääni ei tässä tutkimuksessa tule esiin ja esimerkiksi monikulttuurisen työpaikan vaikutusta raportointiin ja sen paremmin huomioimista ei tässä tutkimuksessa voi näin ollen tarkastella kuin aikaisempien tutkimusten valossa. Toisaalta on hyvä miettiä myös sitäkin vaihtoehtoa, että ovatko kysymyslomakkeen kysymykset olleet liian vaikeita ymmärtää. Oman kokemuksen perusteella maahanmuuttajataustaiset työntekijät ovat kuitenkin aktiivisia osallistumaan kehitystyöhön yksiköissä. Joten mistä vastausten uupuminen heidän kohdallaan johtuu, on vaikea arvioida, mutta asia tulee huomioida tuloksia tarkastellessa.

On tärkeää nähdä tutkimus mahdollisuutena parantaa suurimman yksittäisen henkilöstöryhmän työvälineitä ja koko työyhteisön välistä viestintää. Viestinnän pitää toimia, jotta organisaatio voisi toimia tehokkaasti ja hyvin. Mahdollisesti esiin tulevat heikkoudet eivät ole yhdistettävissä mihinkään tiettyyn yksikköön, vaan tarkoitus on jakaa hyviä käytäntöjä, ja tällä tavalla parantaa toimintaa koko maassa.

Eriksson & Karlsson (2012:44-45) painottavat, että jokaista tutkimusta tulee ilmentää avoimuus. Kun tavoitteena on, että kaikki ymmärtävät tutkimuksen tarkoituksen niin tutkimuksen tarkoitus tulee selittää tavalla, jonka kaikki osalliset voivat ymmärtää. Ylämainittu ja kieli on otettava huomioon tutkimuksen jokaisessa vaiheessa vastaanottokeskusten ollessa monikulttuurisia työyhteisöjä. Kieli on seikka, joka voi johtaa puutteisiin raportoinnissa ja asiaan tulisi kiinnittää huomiota jo rekryointivaiheessa.

Koskinen-Ollonqvist ym. (2009) nostavat esiin sen mahdollisuuden, että tutkimus voi jäädä merkityksettömäksi, mikäli sitä ei ole tarkkaan suunniteltu ja toteutettu. Tämän johdosta toimeksiantajan kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä koko tutkimusprosessin ajan, jotta varmistutaan siitä, että tutkimuksen tulokset ovat toimeksiantajan käytettävissä parhaalla mahdollisella tavalla.

Tutkimuksen aihe ei sinänsä ole hirveän herkkä, mutta aihe voi herättää isoja tunteita työntekijöiden keskuudessa, koska heidän tekemäänsä työtä arvioidaan; jotkut voivat tuntea pelkoa siitä, että jokin tuttu ja turvallinen muuttuisi tulevaisuudessa. Näin ollen on tärkeä muistaa tuloksia analysoitaessa, että materiaali on kerätty ihmisiltä jotka ovat

arvioineet omaa työtään. Silloin on aina olemassa riski, että ei ole huomattu tai haluttu huomata mahdollisia puutteita omassa toiminnassa (Eriksson & Karlsson(2012:203).

Toinen negatiivinen asia, joka voi tulla esiin tuloksia tarkasteltaessa, on se, että ohjaajat kokevat, että heidän työnsä vaikeutuu. Toisin sanoen, että he tutkimuksen johdosta joutuvat muuttamaan toimintamallejaan ja nyt mahdollisesti oppimaan jotain uutta. Muutokset ovat aina muutoksia eikä niitä ole aina helppo hyväksyä. Tämä on syytä pitää mielessä, kun tuloksia esitetään ja mahdollisia suosituksia annetaan.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kuten aikaisemmin jo mainittiin niin 25 ohjaajaa viidestä eri vastaanottokeskuksesta vastasi kyselytutkimukseen. Tutkimustuloksia esiteltäessä on lähdetty siitä, että vastaajia on 25 kappaletta. Mikäli tässä esiintyy poikkeuksia, ne mainitaan erikseen kyseisen kysymyksen kohdalla. Vastaanottokeskuksista yksi oli SPR:n ja yksi Valtion ylläpitämä. Loput kolme olivat kunnan ylläpitämiä vastaanottokeskuksia. Vastaajista 7 työskenteli Valtion ylläpitämässä yksikössä, 14 kunnan ja SPR:n ylläpitämässä yksikössä vastaajista työskenteli 4 henkilöä.

Vastausten perusteella ohjaajat ovat tyytyväisiä ohjelmiin ja alustoihin, joita he käyttävät raportointiin. Vain yksi vastaaja 25:stä oli sitä mieltä, että kokonaisuus ei ole toimiva. Toisaalta kun kysyttiin, esiintyykö nykyisessä raporttikäytännössä ongelmia, niin 7 vastaajaa oli sitä mieltä, että ongelmia esiintyy. Nykyisen raporttialustan kehittämistä toivoi jo 18 vastaajaa eli noin 72 % vastaajista. Luku kertonee siitä, että ihan tyytyväinen nykyiseen tilanteeseen on hyvin harva vastaaja.

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa vastaukset on jaettu tutkimuskysymysten mukaan. Toisin sanoen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyvät kyselylomakkeen kysymykset ja niiden tulokset esitellään ensin ja tämän jälkeen jatketaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin ja niihin liittyviin kysymyksiin ja tuloksiin. Näin ollen tulokset esitellään kolmessa osiossa. Ne kyselylomakkeen kysymykset, jotka eivät tarjoa lisäarvoa tutkimuksen tutkimuskysymyksille jätetään analysoimatta ja esittelemättä. Esittelyssä käytetään kirjoitettua tekstiä ja visuaalisesti tuloksia kuvaavia taulukoita. Kvantitatiiviset vastaukset ovat tutkimuksessa pienemmässä osassa ja tärkeämmäksi muodostui kvantitatiivinen data joka pohjautuu vastaajien vapaasti muotoiltuihin vastauksiin. Kvantitatiivinen data on pienemmässä osassa siitä syystä, että vastauksia ei määrällisesti tullut niin paljon, kuin olisi ollut mahdollista. Näin ollen kvantitatiivinen data ei anna mielestäni tarpeeksi luotettavaa informaatiota, jotta sen perusteella voitaisiin vetää kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Toki tälläkin vastausmäärällä voidaan asioita tarkastella myös kvantitatiivisten tulosten perusteella mutta niiden antamat tulokset antavat mielestäni vain suuntaa näyttävää tietoa

5.1 Miten päivittäisasioiden raportointi toimii tällä hetkellä?

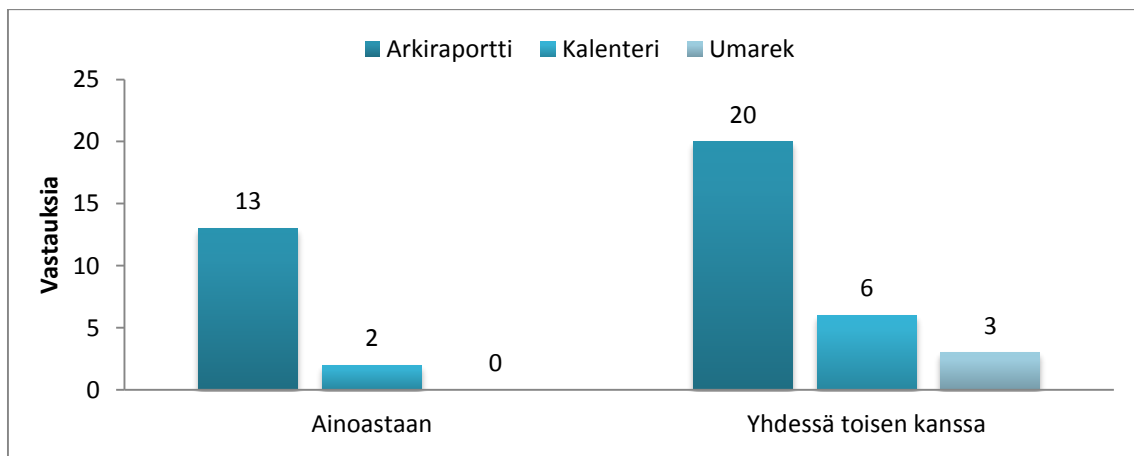
Kun tarkastellaan, kuinka raportointi tällä hetkellä toimii yksiköissä, niin tutkimuslomakkeen kysymyksistä aika moni tarjoaa arvokasta dataa, joka on syytä esitellä ja analysoida. Tässä osiossa kysymyslomakkeen kysymyksistä saadut vastaukset esitellään taulukoiden, kuvioiden ja tekstin avulla ja lopussa tehdään yhteenveto tuloksista.

Ohjaajilta tiedusteltiin kysymyslomakkeen toisessa osassa raportointiin liittyvistä käytössä olevista ohjelmista ja alustoista. Tämä osa sisälsi kysymykset numerosta 5 aina numeroon 8 asti. Ohjaajat kokevat, että kokonaisuudessaan raportointi toimii hyvin. Myös raportointivälineen toimivia ja ei-toimivia puolia ja ominaisuuksia tiedusteltiin. Noin kolmasosa vastaajista koki, että väline on helppo ja toimiva. Toimimattomina puolina esiin nousi vahvimmin raportointivälineen hitaus, työläs tiedon haku ja kirjaamisen vähäisyys. Seuraavassa taulukossa 1 raporttia parantavat ja heikentävät osatekijät on esitelty yleisyysjärjestyksessä.

Taulukko 1. Raportointivälinettä parantavat ja heikentävät osatekijät

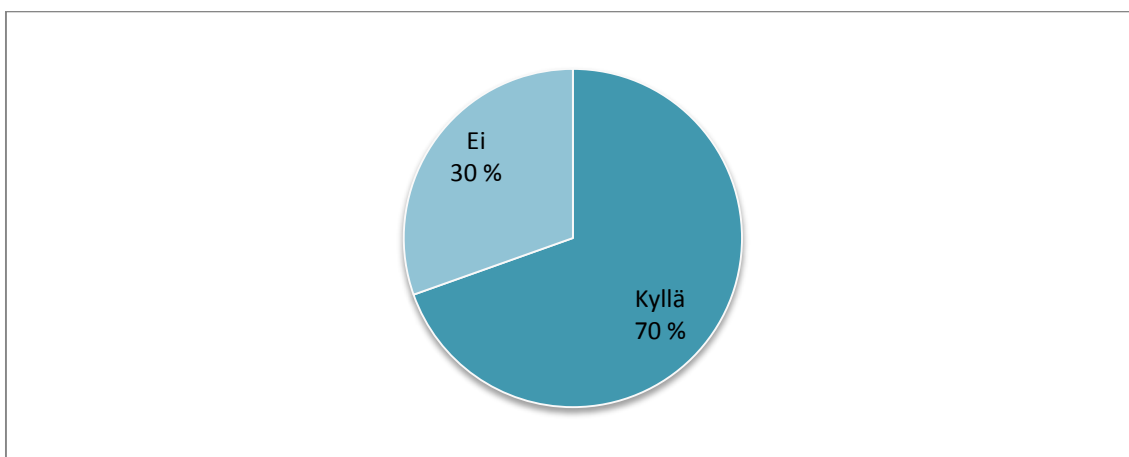
Raporttia parantavat osatekijät	Vastauksia	Raporttia heikentävät osatekijät	Vastauksia
Helppo ja toimiva	12	Vaikeaa ja työlästä etsiä vanhaa tietoa	7
Yksinkertainen / selkeä	4	Hidas ohjelma ja käyttö vie aikaa	6
Hyvä hakutoiminto	3	Ei kirjata tai kirjataan liian vähän	5
Samanaikainen käyttö eri koneilla	3	Kirjoitettua tekstiä ei voi muokata	4
Nopea yleiskuva toiminnasta	3	Ohjaajalla ei ole aikaa	2
Voi lukea kansiota (tulostetaan)	2	Vaikea koota vain yhden asiakkaan tietoja	2
		Tärkeät asiat eivät nouse tarpeeksi esiin	1
		Käytettävyys	1
Ajat ja asiakkaat valmiiksi alustassa	2	Ei tarpeeksi koneita käytössä	1
		Kokonaiskuvan hahmottaminen vaikeaa	1
Ohjelma muokattavissa	2	esim. loman jälkeen	
		Ei voi kirjata jos kone ei toimi	1
Voi lukea kansiota (tulostetaan)	2		4
	2		
Ajat ja asiakkaat valmiiksi alustassa	2		
Ohjelma muokattavissa			

Ohjaajien työn kannalta tärkein alusta oli selvästi arkiraportointiin käytetty alusta. Kuvio 7 näyttää ensiksi, kuinka monta vastausta annettiin yksistään tiettyä alustaa kohtaan. Osa ohjaajista vastasi useamman vaihtoehdon ja toisessa pylväsryppäässä näkyy, kuinka monta vastausta alusta sai kaiken kaikkiaan, yksistään tai yhdessä toisen alustan kanssa. Umarek on Maahanmuuttoviraston asiatietojärjestelmä, joka on kytketty koko maan laajuiseen ulkomaalaistietojärjestelmä Umaan. Umarek ei nouse ohjaajien keskuudessa kovinkaan tärkeäksi ja kahdessa vastauksessa Umarek mainittiin erikseen vaikeana ohjelmana käyttää. Kolme vastaajaa jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen. Vastaanottoyksiköissä työntekijöillä ja ohjaajilla on rajoitetusti pääsy yksikköön liittyvien asiakasoiden tarkasteluun ja kirjaamiseen. Umarek ei kuitenkaan sovellu ohjaajien työssä arkiasioiden raportointiin ja Umarek onkin jäänyt vastausten perusteella hieman etäiseksi alaikäisyksiköiden ohjaajille. Tässäkkin asiassa ohjaajissa on eroja: Jotkut käyttävät Umarekia aktiivisesti, kun taas toiset eivät omien sanojensa mukaan tiedä tai ymmärrä, miksi Umarekissa pitäisi käydä. Tämä osoittaa, että ohjaajien työn kannalta Umarek ei ole niin tärkeässä asemassa kun se voisi ja pitäisi olla. Alaikäisyksiköissä on myös tarpeen tehdä sekä alaikäisten kasvatussuunnitelma että omaseuranta. Kalenteri on myös erittäin tärkeässä osassa yksiköissä, kun alaikäisiä kuljetetaan eri viranomaistapaamisiin ja muihin menoihin. Arkiraportointi on kuitenkin selkeästi ohjaajien arjen kannalta kaikkein tärkein raportointiväline kuten alla oleva kuvio 7 osoittaa. Huomioitavaa kuitenkin on että kaikkia näitä ohjelmia/alustoja käytetään päivittäin alaikäisyksiköissä.



Kuvio 7. Ohjaajan työn kannalta tärkein raportointiväline/alusta

Samaa informaatiota esiintyi myös usealla eri alustalla, kuten alla oleva kuvio 8 osoittaa. Tämä on huomionarvoinen seikka, sillä tulos tarkoittaa sitä, että ohjaajat tekevät useaan kertaan samaa työtä kirjatessaan samoja asioita moneen paikkaan. Se tarkoittaa väistämättä myös sitä, että tärkeää aikaa menee samojen asioiden toistamiseen ja kirjaamiseen eri alustoille. Aikaa voisi käyttää muihin asioihin, varsinkin kun yllä mainittiin, että hitaus raportointialustoissa on häiritsevää asia. Kun tähän vielä lisätään usealle eri alustoille kirjaaminen, niin on selvää että aikaa tuhlaantuu liikaa, etenkin mikäli kirjaamisen haluaa tehdä kunnolla. Varmasti myös yhtä yleistä on, että kirjaaminen kärsii, kun sitä ei ehdi tehdä kunnolla, ja mielenkiinto tärkeään kirjaamiseen saattaa vaarantua, kun asiat eivät etene sujuvasti. Tämä saattaa heijastua pidemmällä aikavälillä koko kirjaamiskulttuurin ja sen hyödyllisyyden kyseenalaistamiseen ohjaajien toimesta.



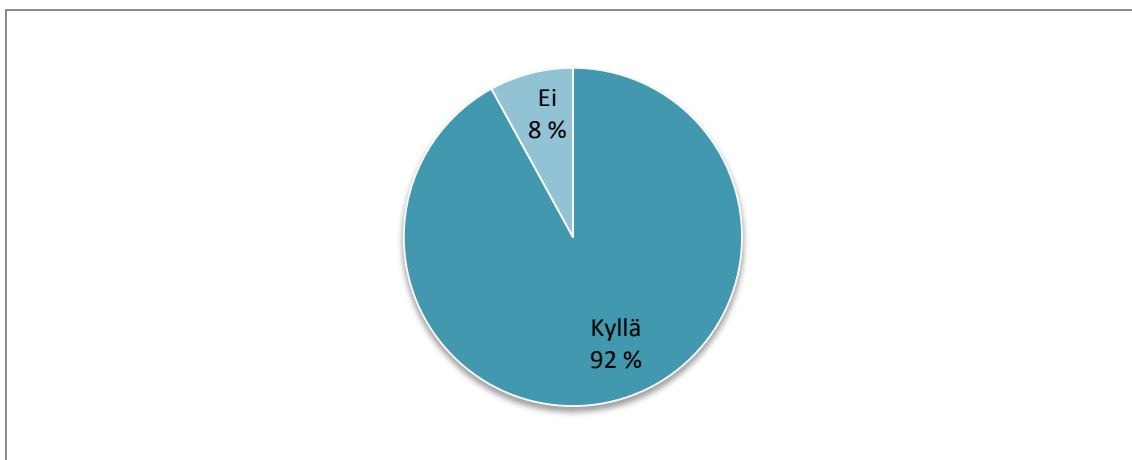
Kuvio 8. Samaa informaatiota usealla eri alustalla (n = 23)

Lisäkysymyksenä kysyttiin millä alustoilla päällekkäistä tietoa esiintyi. Tuloksista oli selvästi nähtävissä että päällekkäisiä asioita esiintyy monella eri alustalla. Tämä osoittaa myös sen, että ohjaajat joutuvat kirjaamaan samaa tietoa moneen eri alustaan.

Taulukko 2. Päällekkäistä tietoa esiintyy seuraavilla alustoilla

Päällekkäistä tietoa esiintyy	Vastauksia
Arkiraportti ja asiakkaan omaseuranta	5
Arkiraportti ja yhteinen kalenteri	11
Arkiraportti ja Umarek	10

Kyselylomakkeen seuraava osa ”Raportointi käytännössä” aloitettiin kysymällä, onko ohjaajia ohjeistettu kirjaamiseen liittyvistä käytännöistä. 23 vastaajaa vastasi, että ohjaajia on ohjeistettu ja 2 oli sitä mieltä, että ohjaajia ei ole ohjeistettu. Alla vastaukset on esitelty myös kuvio 9 muodossa. Lähtökodit raportointiin ja sen toimivuuteen ovat tuloja tarkasteltaessa ainakin kunnossa. Silloin kun yksikössä on sovittu kirjaamiseen liittyvistä käytännöistä, niin edellytykset raportoinnin onnistumiselle ovat olemassa. Mikäli tulos olisi ollut erilainen, olisi asiaan pitänyt nopeasti puuttua yksiköissä. Nyt riittää, että käytännöt ja ohjeistukset pidetään ajan tasalla ja huolehditaan, että ohjaajat myös ovat niistä tietoisia.



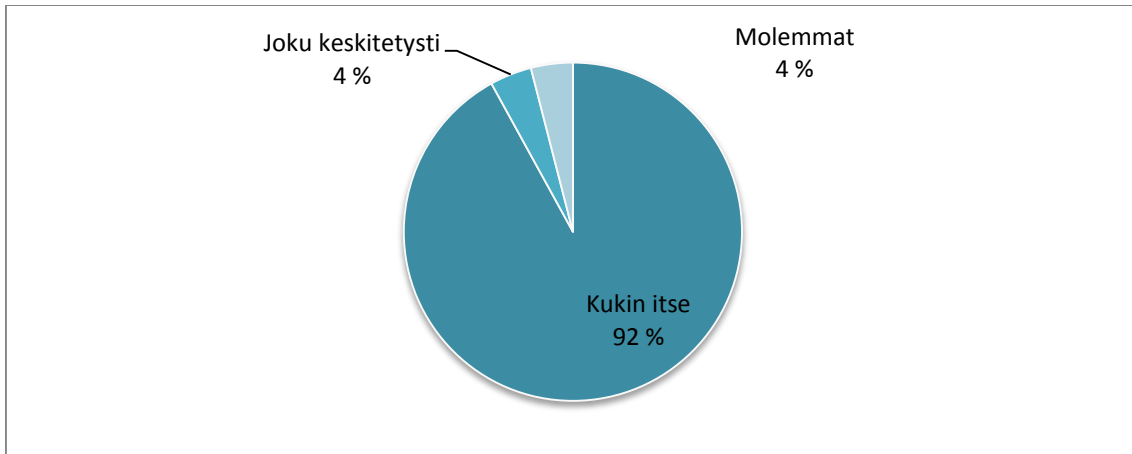
Kuvio 9. Ohjeistukset kirjaamiseen liittyvistä käytännöistä. (n = 25)

Kysymyksellä numero 10 kysyttiin millaisia asioita kukin itse ja yksikössä kirjataan ylös. Alla on esitelty yksiköissä esiin nousseita kirjattavia asioita.

- *Päivän tapahtumia*
- *Yleisiä käytäntöjä*
- *Poikkeustilanteet*
- *Nuorten /asiakkaiden kanssa sovittuja asioita*
- *Seuraavaa työvuoro koskevat asiat*
- *Yhteydenpito koulun kanssa*

Ylöskirjattavat asiat ovat arkiasioita yksiköissä, ja vaikuttavat päivän koko tapahtumiin. Tämän vuoksi on tärkeää että ne kirjataan ylös niin kuin on sovittu ja ohjeistettu.

Kysyttäessä kuka yksikössä tiedot kirjaa, niin vastaukset olivat hyvin yksimielisiä: Melkein kaikki 25 ohjaajaa vastasivat että heillä jokainen kirjaa itse tärkeät asiat raporttiin. On erittäin hyvä, että kukin ohjaaja itse kirjaa ylös asiat. Näin ollen mahdollisuudet väärinymmärryksiin ja tiedon muuttumiseen pienenevät kun suullista tietoa jaetaan vähemmän, ja asiat kirjataan ylös ensimmäisen havainnoitsijan toimesta.



Kuvio 10. Kirjaukset hoitava taho (n = 25)

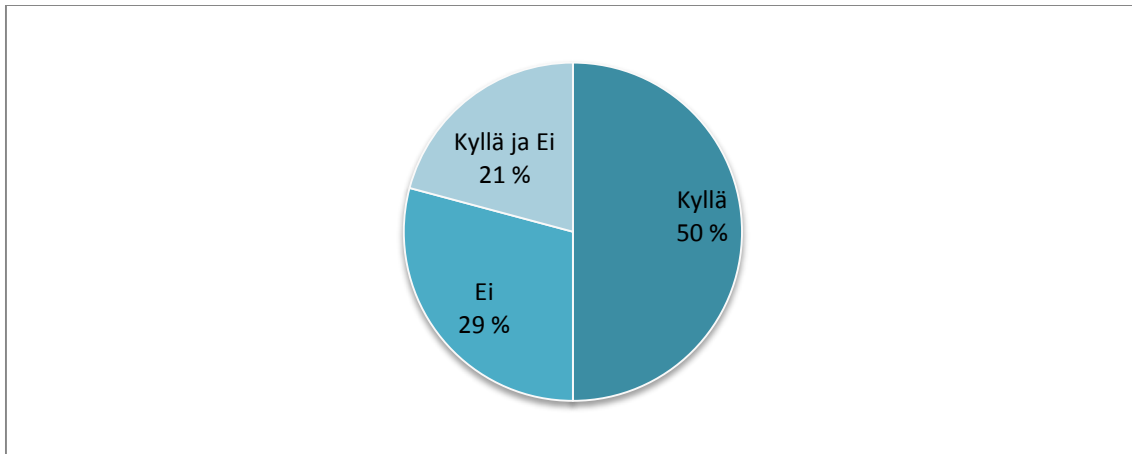
Kysymyksessä numero 12 tiedusteltiin, millä tavalla raportti vastaajan yksikössä pidetään. Vastaukset annettiin avoimina vastauksina ja esitellään alla taulukon 3 muodossa, jossa eniten vastauksia saanut yläkäsite on ensimmäisenä. Tärkeänä osana raportoinnin toimivuutta pidetään yleensä kirjatun tiedon läpikäyntiä ja sitä, että tieto jaetaan työvuoroon tulevien kollegoiden kanssa vuoronvaihdon aikana tapahtuvalla raportilla. Tärkeää on myös se, että joku ”vetää” raportin ja raportoi kirjatun tiedon eteenpäin. Kaikkien työvuorossa olevien tulisi osallistua raportille, ja sille pitäisi olla varattu säännöllinen aika ja paikka. Tilan ja ajan tulisi myös olla rauhoitettu raportille varattuna aikana. Aika ei myöskään saa olla liian pitkä, koska silloin riski kasvaa, että raportti täyttyy työn kannalta turhasta ja epävarmasta tiedosta. Huolestuttavaa tosin on, että jotkut ohjaajat kokevat, että raporttia ei pidetä, tai että ohjaajat itse vain lukevat raportin. Kyseinen toimintatapa mahdollistaa tietokatkosten syntymisen, mikäli ohjaaja ei itse ole valmis kantamaan vastuuta, jota toimiva tiedonkulku tällaisessa toimintatavassa häneltä edellyttää. Työnjako on myös tärkeässä osassa raportilla ja onkin tärkeää että, päivän menot saadaan suunniteltua ja sovittua, jotta jokainen tietää mistä hän päivän kuluessa vastaa.

Asiakkaista tulisi puhua säännöllisesti. Myös ne asiakkaat, joista ei ole erityistä mainittavaa, tulisi käydä läpi. Kyseinen asia kannattaa huomioida: Jos jostakin asiakkaasta ei ole koskaan mitään mainittavaa, niin sekin voi kertoa jostain, mihin työyhteisössä pitäisi kiinnittää tarkempaa huomiota. Toisaalta oma-ohjaajuus, jota käytetään työmenetelmänä alaikäisyksiköissä, osaltaan pitää huolen siitä, että kukaan asiakas ei jää unohduksiin, vaikka hänestä ei raportilla puhuttaisi. Usein vain lasten ja nuorten kanssa tehtävässä työssä ne henkilöt jotka ovat hiljaisia eivätkä kiinnitä henkilökunnan huomiota, myös jäävät hieman taka-alalle ja mahdollisuus on silloin olemassa, että kyseinen lapsi/nuori oikeasti jää tarvitsemansa huomion ja tuen ulkopuolelle.

Taulukko 3. Raportti käytännössä ja läpikäytävät asiat

Läpikäytäviä asioita ja raportin kulku	Vastauksia
Toimistovuorossa oleva pitää raportin raportoiden edellisestä illasta lähtien	7
Tehdään työnjako	7
Asiakkaat joista on jotain mainittavaa	6
Päivän yleiset tapahtumat	5
Kaikki nuoret käydään kerran viikossa läpi	4
Ohjaajat lukevat itse raportin ja suullisesti kerrotaan jotain	2
Kaikki asiakkaat käydään läpi	2
Raporttia ei pidetä	1

Ohjaajilta tiedusteltiin myös, välittykö tarpeellinen tieto ohjaajalta toiselle, ja jos ei välity, niin mikä tähän on syynä. Huolestuttava havainto on, että tarpeellinen tieto ei ohjaajien kokemusten mukaan aina välity ohjaajilta toisille. Kuten kuvio 11 osoittaa noin puolet oli sitä mieltä, että tässä asiassa esiintyy puutteita. Nämä puutteet näkyvät välittömästi asiakastyössä, ja mahdollisesti myös kustannuksissa.



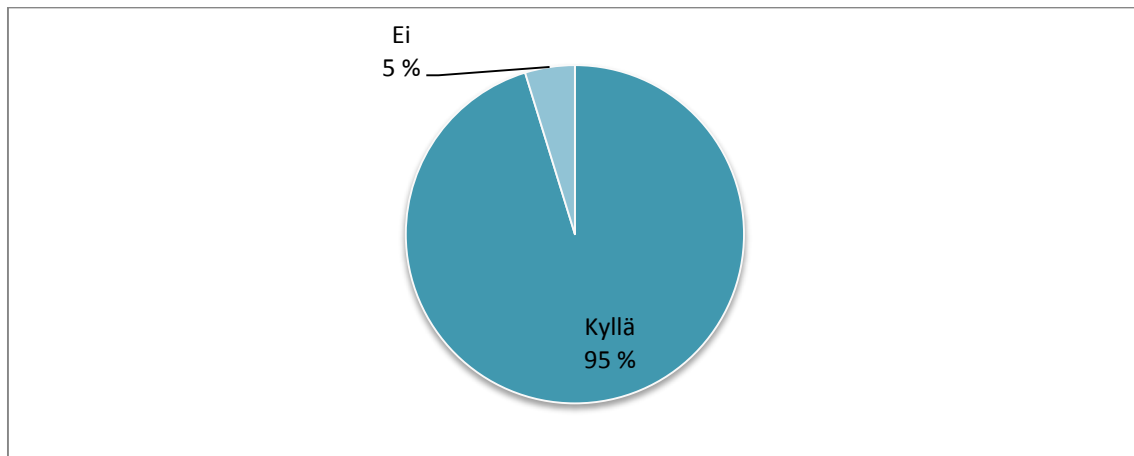
Kuvio 11. Tarpeellisen tiedon välittyminen ohjaajalta toiselle (n = 24)

Suurimmat syyt tiedon välittymisen epäonnistumiseen olivat hyvin tavanomaisia: Ohjaajien kokemana kiire oli yksi näistä ja tätä kokemusta varmasti lisää myös se, että kirjaamista pitää tehdä usealle alustalle. Sama koskee puutteita kirjaamisessa: Siihen voivat vaikuttaa samat syyt ja huolestuttavana ilmiönä se, että ohjaajat eivät kanno omaa vastuutaan. Tärkeää on tässä tilanteessa miettiä, että koska ohjaajia on kuitenkin aikaisempien kysymysten perusteella ohjeistettu tarpeeksi kirjaamisesta, niin suurin syy tiedon välittymisen epäonnistumiseen taitaa olla ohjaajien itsensä aiheuttamaa. Vastuunkanto ja jokaisen yksilön henkilökohtainen vastuu raportoinnin onnistumisesta on asia, joka kannattaa ottaa yksiköissä ja mahdollisesti kehityskeskusteluissa puheeksi.

Taulukko 4. Syitä tiedon välityksen epäonnistumiseen

Miksi tieto ei välity?	Vastauksia
Ajanpuute/ kiire	7
Puutteet kirjaamisessa (Unohdettu, kukaan ei kirjannut, riippuu työntekijöistä)	6
Tulostettu raportti ei sisällä kaikkea	2
Asiat hukkuvat informaation määrän sekaan	1

Kun taas kysyttiin tiedon välittymistä ohjaajilta muille yksikön työntekijöille, niin tulos näytti täysin erilaiselta. Vastaajista neljä jätti vastaamatta tähän kysymykseen, ja vain yksi oli sitä mieltä että tieto ei välity. On mielenkiintoista huomata, että tiedonkulku toimii paremmin ohjaajilta muille yksikön työntekijöille kuin oman työryhmän sisällä. Syitä tähän ilmiöön voi olla monia, mutta asiaan varmasti vaikuttavat valtava tiedon määrä, jota ohjaajien kesken yksiköissä käsitellään päivän aikana. Käsitellystä tiedosta vain murto-osa on sellaista, mikä koskettaa muita yksikön työntekijöitä oleellisesti. Selitys tuloksille voi siis olla niinkin yksinkertainen, kuin että tiedon määrä on määrällisesti niin paljon pienempi että yksikön muissa tehtävissä työskentelevät työntekijät ehtivät hyvin sisäistää tiedon ja toimia sen mukaan. Mutta tässä tilanteessa on myös syytä miettiä toista vaihtoehtoa selitykseksi tuloksille: Onko kaikilla ohjaajilla samanlainen käsitys vastuusta, joka heillä on tiedon vastaanottamisesta ja sen onnistumisesta?



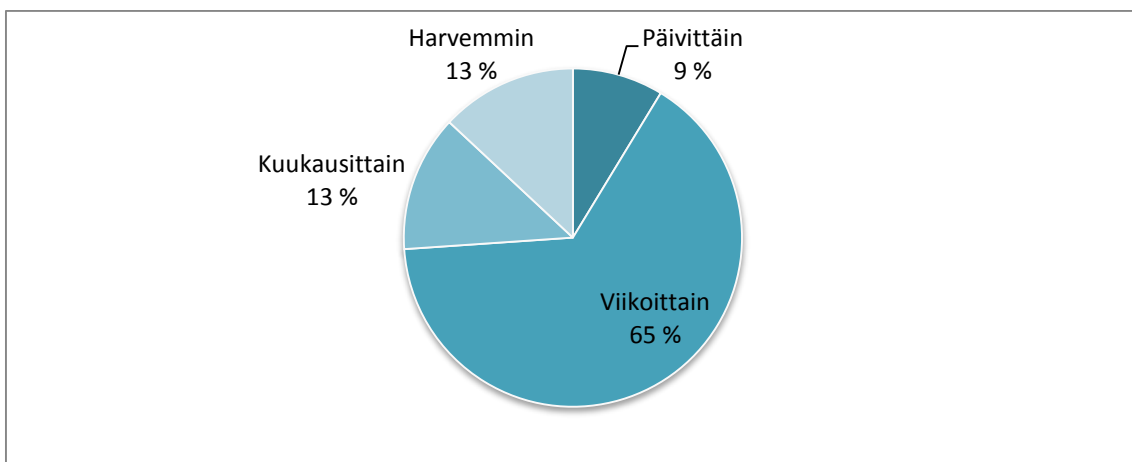
Kuvio 12. Tiedon välittyminen ohjaajilta muille työyhteisön työntekijöille (n = 21)

Lisäkysymyksellä tiedusteltiin, miksi tieto ei välity, mikäli kysymykseen numero 14 oli vastattu kielteisesti. Suurimmaksi ongelmaksi nousi yksilön henkilökohtainen vastuu, asia jonka tärkeys jokaisen tulisi ymmärtää ja toimia sen mukaan töissä ollessaan.

Taulukko 5. Syitä tiedon välittymisen epäonnistumiseen

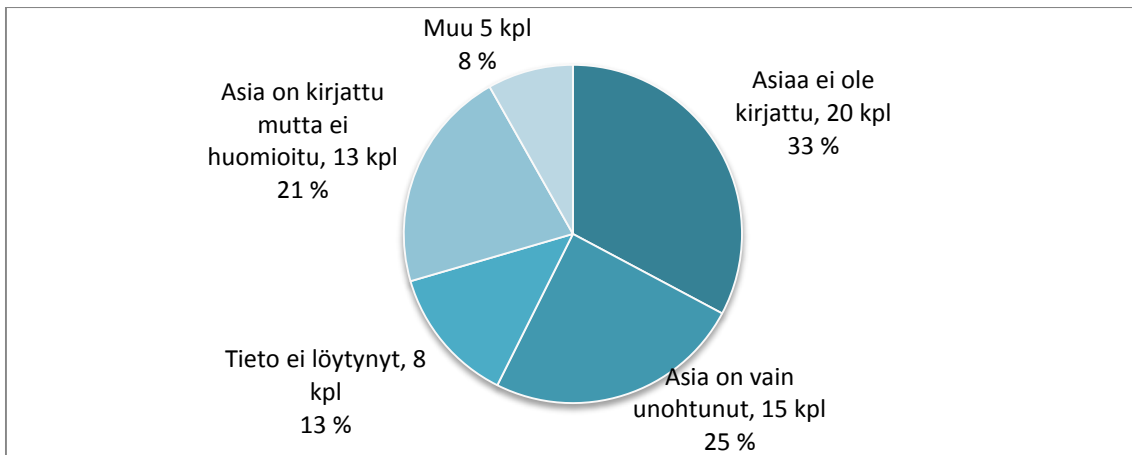
Miksi tieto ei välity toimipisteen muille työntekijöille?	Vastauksia
Jokaisella on vastuu lukea ja kirjata	5
Ajanpuute/kiire	3
Toisinpäin tieto ei kulje	1

Tietokatkosten yleisyyttä toimipisteessä ja syitä niihin kysyttiin kysymyksissä numero 15 ja 16. Kysymyksessä numero 16 useampi ohjaaja oli valinnut useamman vaihtoehdon, joten alla kuviossa 14 jokainen vastauksen saanut vastausvaihtoehto lasketaan yhtenä vastauksena. Tästä syystä osumien määrä on suurempi kuin vastaajien. On hyvin selvästi nähtävissä että tietokatkoksia sattuu paljon vastaajien työyhteisöissä. Osaltaan se on ymmärrettävää, kun työntekijöitä on paljon ja työ itsessään on arvaamatonta ja hektistä hyvinkin nopeasti muuttuvassa ympäristössä. Mutta on myös selvää, että viikoittaiset tietokatkokset aiheuttavat paljon turhaa työtä ja kustannuksia. Ei myöskään sovi unohtaa asiakkaille aiheutunutta mielihäiriötä ja odotusta.



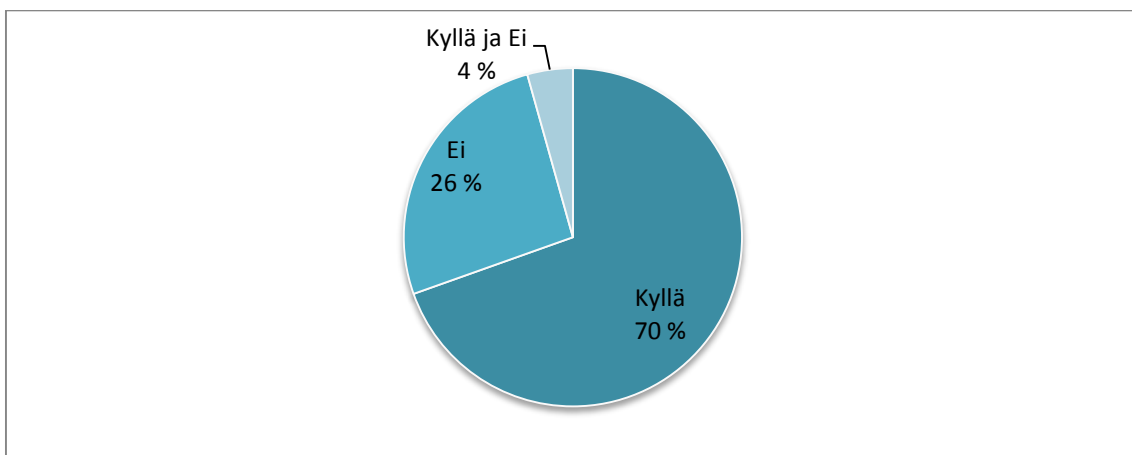
Kuvio 13. Henkilökunnan välisten tietokatkokosten esiintyvyys toimipisteessä (n = 23)

Kun taas tarkastellaan, mistä tietokatkokset johtuvat, niin esiin nousee jälleen kerran kirjaaminen ja vastuun kantaminen siitä, että sovitut asiat toteutuvat. Kuviossa olevat vaihtoehdot ovat osittain päällekkäisiä, mikä entisestään korostaa havaintoa siitä, että useimmat tietokatkokset yksinkertaisesti johtuvat siitä, että ohjaaja ei ole ottanut vastuuta asian kirjaamisesta tai sen hoitamisesta. Asia josta aiheutuu haittaa työyhteisölle, asiakkaille ja rahoittajalle kohonneiden kustannusten muodossa



Kuvio 14. Tietokatkoksten syitä

Tietokatkoksisista asiakkaille aiheutuvaa harmia esiintyi myös (kuvio 15). Se, että yksiköissä tapahtuvat tietokatkokset aiheuttavat näinkin paljon harmia asiakkaille on merkittävä asia. Työntekijöille asia voi näyttäytyä vähäpätöiseltä ja virhe ohitetaan olankohautuksella. Asiakas voi kuitenkin kokea asian äärimmäisen harmittavana.



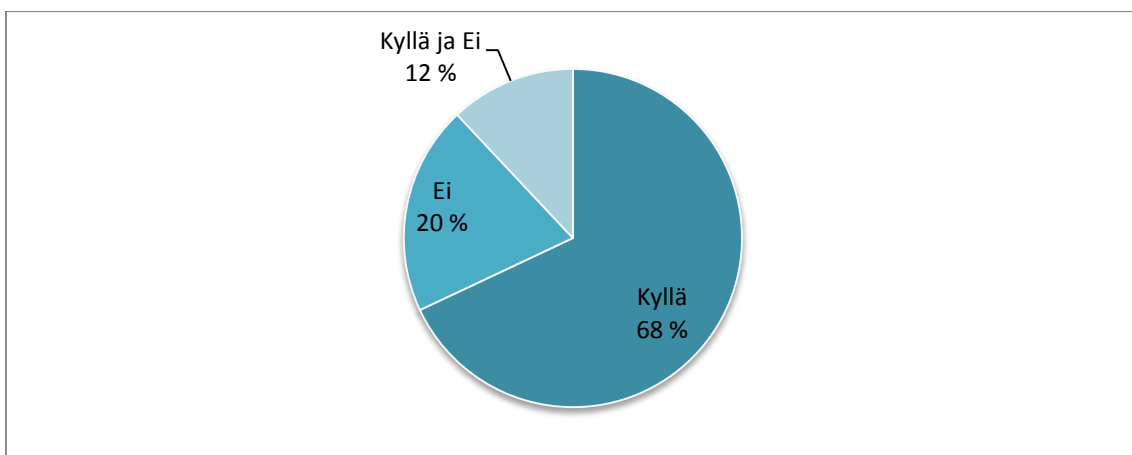
Kuvio 15. Tietokatkokset harmin aiheuttajana asiakkaille (n = 23)

Kuten yllä olevasta kuviosta helposti voi huomata, niin tietokatkot aiheuttavat vastaa-
 jien mukaan aika paljon harmia asiakkaille. Alla olevasta taulukosta 6 voi lukea millais-
 ta harmia tietokatkot aiheuttivat. Se että tapaamisaikoja jää käyttämättä, on erittäin vali-
 tettavaa. Melkein poikkeuksetta asiakkaat kuljetetaan yksikön ulkopuolella tapahtuviin
 tapaamisiin, ja näihin on yleensä myös varattu tulkki. Tapaamisaikojen poisjääminen
 tietokatkojen takia aiheuttaa lisäkustannuksia. Asiaan tulisi näinä taloudellisesti tiuk-
 koina aikoina kiinnittää erityistä huomiota. Samalla on tärkeä tiedostaa, että asiakkaiden
 kokema luottamus ohjaajia kohtaan helposti voi kokea kolauksen jos ja kun tietokatkot
 aiheuttavat asiakkaille turhaa odottelua ja viivästyksiä. Luottamus on asia, jota ei hel-
 posti korjata vaan se täytyy ansaita.

Taulukko 6. Tietokatkosten aiheuttamaa harmia

Millaista harmia asiakkaille aiheutuu?	Vastauksia
Tapaamisaika on jäänyt käyttämättä	12
Ohjaajat eivät tiedä mitä nuoren kanssa on sovittu kun tieto ei kulje	7
Pettymyksiä nuorille	3
Asiakas ei saa tarpeellista tietoa.	1

Kysymyksessä numero 18 selvitettiin ohjaajien mielipidettä siitä, kuinka helppoa rapor-
 tista on löytää asioita. Lisäksi kysyttiin tarkennusta vastaukseen avoimen vastauksen
 muodossa. Raportista näyttäisi useimman ohjaajan mielestä olevan helppo löytää asiat,
 mutta samalla on mielenkiintoista huomata, että huono hakutoiminto oli myös suurin
 syy siihen että asioita oli vaikea löytää. Tässä voi olla kyse eri yksiköiden käyttämistä
 alustoista ja että osalla alusta toimii toivotulla tavalla kun taas toisilla ei.

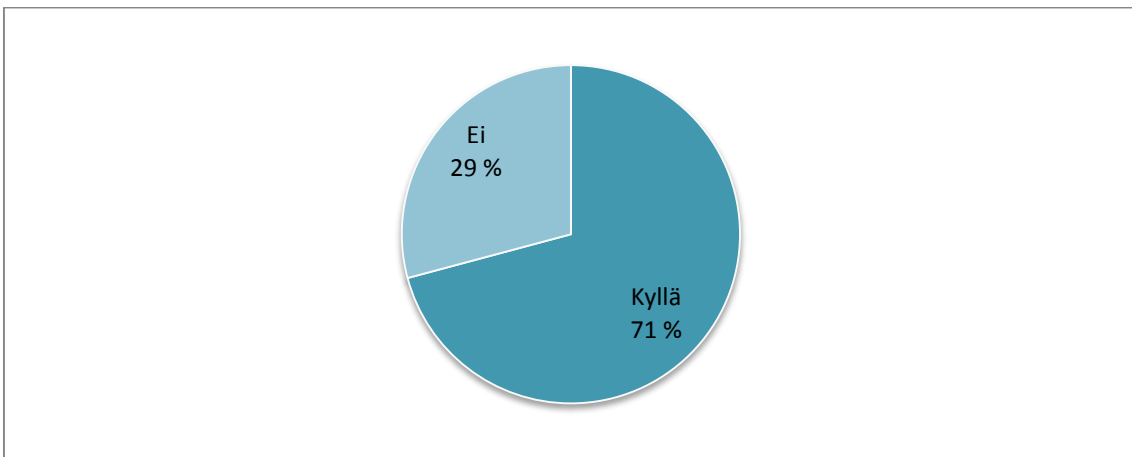


Kuvio 16. Asioiden löytyminen helposti raportista (n = 25)

Taulukko 7. Mitkä seikat vaikuttavat asioiden löytymiseen raportista

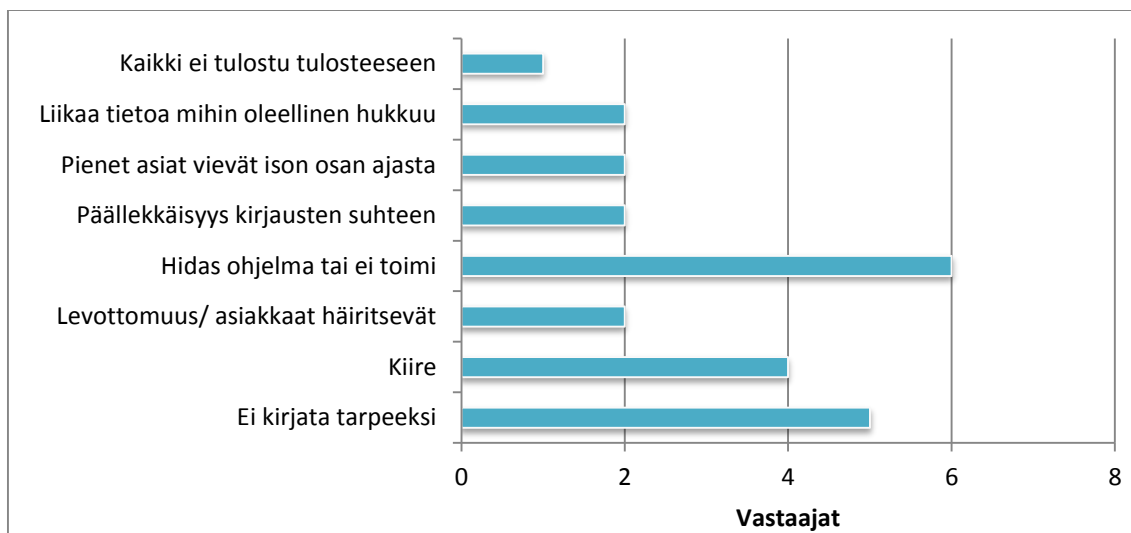
Helppo löytää koska	Vastauksia	Vaikea löytää koska	Vastauksia
Nopea, hyvä ja helppo hakutoiminto	6	Hakutoiminto (jos ei tiedä ajankohtaa ei löydä, sanahaku oltava ihan oikein)	3
Jokaisella vastuu lukea Jos kirjattu niin löytyy	3	Pitkän jakson jälkeen vaikeaa	2
Lyhyen jakson jälkeen selaaminen ok	1	Selaaminen hidasta	1
		Uuden ohjelman käytettävyys ongelma	1
		Asioita monessa paikassa	1
		Jos ei ole kirjattu	1
		Tärkeät asiat eivät nouse tarpeeksi esille.	

Seuraavissa kysymyksissä kysyttiin nykyisen raporttikäytännön ongelmia ja mitä ne ovat. Lisäksi kysyttiin, halusiko vastaaja, että nykyistä raporttialustaa kehitetään ja millaisen raporttialustan pitäisi olla. Vaikka 96 % vastaajista oli sitä mieltä että nykyinen raporttiväline on kokonaisuutena toimiva, niin 71 % mielestä nykyisessä käytännössä on silti ongelmia. Tulos kertoo siitä, että ohjaajat eivät loppujen lopuksi ole ihan tyytyväisiä nykyiseen käytäntöön ja lisäkysymyksellä selvitettiin suurempia ongelmia.



Kuvio 17. Nykyisen raporttikäytännön ongelmat (n = 24)

Suurimmat ongelmat on esitelty kuviossa 18 ja jälleen kerran toistuvat tutut sanat kun aikaisemminkin: Ei kirjata tarpeeksi, on kiire tai että käytössä oleva alusta/ohjelma on hidas tai ei toimi. Kaikki alla olevat ongelmat on korjattavissa ja osa mahdollisesti hyvin pienillä toimenpiteillä. Osa ongelmista olisi mahdollisesti jo voitu korjatakin, jos tieto niistä on viety eteenpäin.

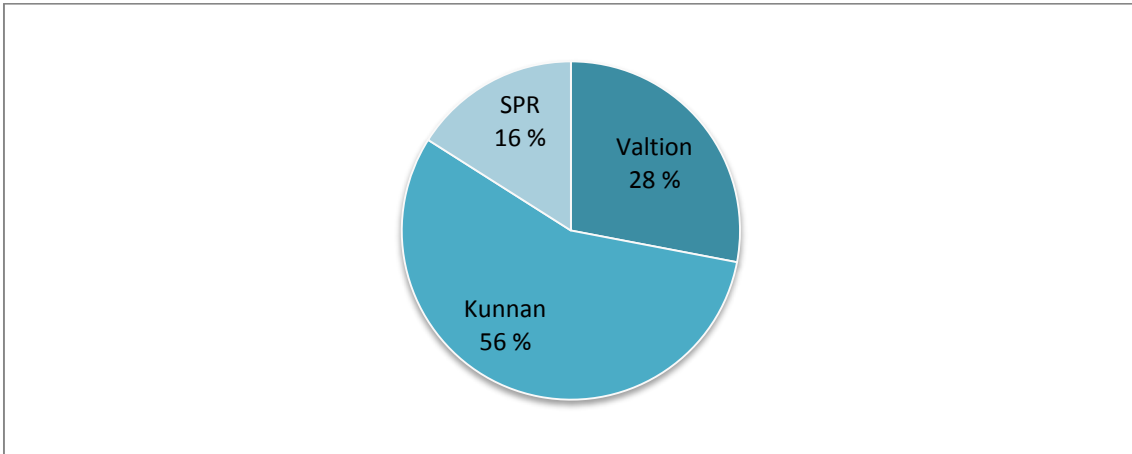


Kuvio 18. Mitkä ovat suurimmat ongelmat

5.2 Ohjaajien eroavat kokemukset raportoinnista

Tutkimuksen ja toisen tutkimuskysymyksen vastaamisen kannalta on valitettavaa, että aineisto koostuu vain 25 vastauksesta. Tämä aiheuttaa, sen että toiseen tutkimuskysymykseen on vaikeaa saada tarpeeksi tietoa, jotta siihen pystyttäisiin vastaamaan sellaisella luotettavuudella, joka tutkimuksen kannalta olisi ollut mielekästä. Toinen merkittävä seikka, joka on valitettava, on se, että raportointi ja siihen monikulttuurisen työyhteisön mahdolliset vaikutukset jäävät tässä tutkimuksessa pimentoon. Ohjaajien mahdollisia erilaisia kokemuksia esim. äidinkielen perusteella olisi ollut mielenkiintoista tutkia ja saada selvitys siihen, kuinka vahvasti monikulttuurinen työyhteisö vaikuttaa toimivaan raportointiin, ja kokevatko eri äidinkieltä puhuvat ohjaajat raportoinnin ja sen toimivuuden ja puutteet erilaisina. Kaikesta huolimatta pieniä eroja on kuitenkin tuloksista käynyt ilmi liittyen toimijoihin ja ne esitellään seuraavaksi tekstiä, taulukoita ja kuvioita käyttäen.

Toimijan tarkkuudella tarkasteltuna vastaajista 7 työskenteli Valtion ylläpitämässä yksikössä, 14 kunnan ja 4 SPR:n ylläpitämässä yksikössä. Erot selittynevät sillä, että vastaanottokeskuksista jonne kyselylomake jaettiin, SPR:n ja Valtion ylläpitämä oli molempia yksi. Loput kolme olivat kunnan ylläpitämiä vastaanottokeskuksia.

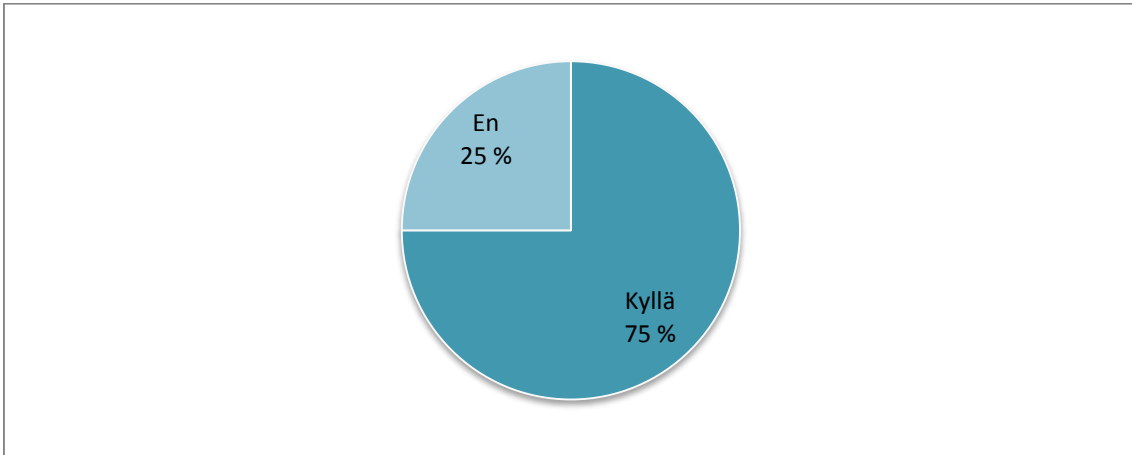


Kuvio 19. Vastaajien jakaantuminen toimijan alle (n = 25)

Mitään kovin suuria eroja ei esille tullut, mutta tuloksia tarkasteltaessa kunnan yksiköissä koettiin vaikeimpana löytää raportista asioita. Myös tietokatkoksista kysyttäessä kunnan yksiköissä työskentelevät vastasivat ainoana, että tietokatkoja sattuu päivittäin. Kunnan yksiköissä vastaajat kokivat vahvasti myös sen, että samaa informaatiota esiintyy samalla alustalla. Huomioitavaa on se seikka, että kunnan yksiköissä oltiin tasaisesti molempia puolia kun kysyttiin onko nykyisessä raporttikäytännössä ongelmia. Muiden toimijoiden yksiköissä vastaajat olivat selkeämmin sitä mieltä että nykyisessä raporttikäytännössä oli ongelmia. Sama ero nousi esiin myös siinä vaiheessa, kun kysyttiin, pitäisikö nykyistä raporttialustaa kehittää. Kuntien ylläpitämissä yksiköissä vain puolet toivoi nykyisen alustan/ohjelman kehittämistä, kun vastaukset sekä Spr:n että Valtion yksiköissä olivat selkeästi kehittämisen kannalla. Valtion yksikkö erottui muista siinä, että siellä olivat ainoat vastaajat, jotka olivat sitä mieltä että yhteisesti sovittuja käytäntöjä ei ole ollenkaan. Tämä tarkoittaa, että Valtion yksiköissä voisi olla tarpeellista tarkistaa, että kaikki varmasti ovat tietoisia sovituista ohjeistuksista ja käytännöistä.

5.3 Raportoinnin kehittäminen ja työn edellytysten parantaminen.

Ohjaajilta kysyttäessä, haluavatko he, että nykyistä raporttialustaa kehitetään, niin vastaus on vahvasti kehittämisen puolella. Yli 70 % haluaa, että nykyistä raporttialustaa kehitetään. Tämä antaa hyvän lähtökohdan kehitystyölle, koska se kertoo sen että ohjaajat ovat valmiita kehittämään ja myös valmiita mahdolliseen muutokseen.



Kuvio 20. Halu nykyisen raporttialustan kehittämiseen (n = 24)

Kysyttäessä millainen raporttialustan pitäisi olla, vastauksista nousi selkeästi esiin sujuvuuden ja nopeuden tärkeys toimivaa raportointia tavoiteltaessa. Vastauksista näkee myös sen, että ohjaajat kaipaavat sujuvaa ja arkityötä tukevaa raporttialustaa.

Taulukko 8. Toimivan raporttialustan osatekijöitä ohjaajien mielestä

Millainen raporttialustan pitäisi olla?

- Nopeampi ja sujuvampi
- Päivän tärkeimmät asiat pitäisi tulla paremmin esiin ja niitä ei pitäisi voida ohittaa tekemättä
- Valmiit kohdat kirjauksille, esim. koulua, vapaa-aikaa ja viranomaisten tapaamisia varten
- Oma kansio jokaisella asiakkaalla raporttiohjelmassa jotta seuraaminen olisi helppoa.
- Yksi ohjelma jossa kuitenkin eriytettäisiin asiakkaan ja organisaatioon liittyvät asiat
- Parempi hakutoiminto
- Yksi ohjelma jossa kaikki, esim. tapaamiskutsun saisi tulostettua ja voisi heti perään kirjata nuoren kuulumiset.

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin kuinka nämä yllämainitut seikat parantaisivat ohjaajan tekemän työn laatua tai työn tekemisen mahdollisuuksia. Vastaukset on koottu alla olevaan taulukkoon 9 niin kuin vastaajat ovat ne kirjoittaneet. Ainoastaan ruotsinkieliset vastaukset on käännetty suomen kielelle.

Taulukko 9. Työn laadun ja työn tekemisen mahdollisuuksiin vaikuttavat osatekijät

Kuinka yllämainitut seikat parantaisivat ohjaajan tekemän työn laatua ja työn tekemisen mahdollisuuksia?

- *Olisi parempi alku päivälle/illalle kun tietää minkälainen yö/päivä/ilta on takana.*
- *Turvallisempi työympäristö ja vähemmän väärinkäsityksiä.*
- *Tärkeimmät asiat olisi helppo ottaa vastaan myös kiireellisessä tilanteessa.*
- *Raporttia pitäessä olisi helpompi poimia oleelliset asiat. Asioita ei hukkuisi informaatiotulvaan.*
- *Selventäisi ja keskittäisi raportointia ja siten säästäisi aikaa ja ehkäisisi epäselvyyksiä*
- *Tiedon etsiminen olisi vaivattomampaa ja helpompaa*
- *Asiat selkeytyisivät ja raportin antaminen selkeytyisi. Asioita ei hukkuisi muun tiedon alle.*
- *Sitten ei menisi niin paljon aikaa raportointiohjelman käyttämiseen.*
- *Nopeuttaisi ja helpottaisi*
- *Nopeuttaisi, poistaisi turhaa odottelua*
- *Se parantaisi tiedon kulkua ja varmistaisi että tarvittava tieto kulkee ja on kaikkien ulottuvilla. Tokihan pelkkä ohjelman toimivuus ei riitä, sitä pitäisi myös kaikkien käyttää.*
- *Nopeuttaisi*
- *Enemmän aikaa nuorille ja vähemmän kirjauksia ja toimistossa istumista.*
- *Toivoisin että ohjaajilla olisi aina mahdollisuus(=aikaa) raportoida jos on tarvetta. Myös raporttiin olisi tärkeä päästä helpolla ja työrauha kirjoittaa asiakasasioista (työtilat huomioidaan)*
- *Ryhmäkodin työ ei ole toimistotyötä, joten raporttiohjelman pitää olla helppo, nopea ja yksinkertainen käyttää.*

Tutkimuskysymyksiin vastataan ja niitä analysoidaan tarkemmin POHDINTA - osiossa. Lisäksi raportoinnin kehittämiseen palataan vielä TOIMIVA RAPORTOINTI – osiossa. Sinne kootaan tutkimuksesta esiin nousseiden tietojen perusteella suositeltavat toimenpiteet, joita kannattaisi harkita tehtäväksi yksiköissä ja valtakunnallisesti Maahanmuuttoviraston toimesta.

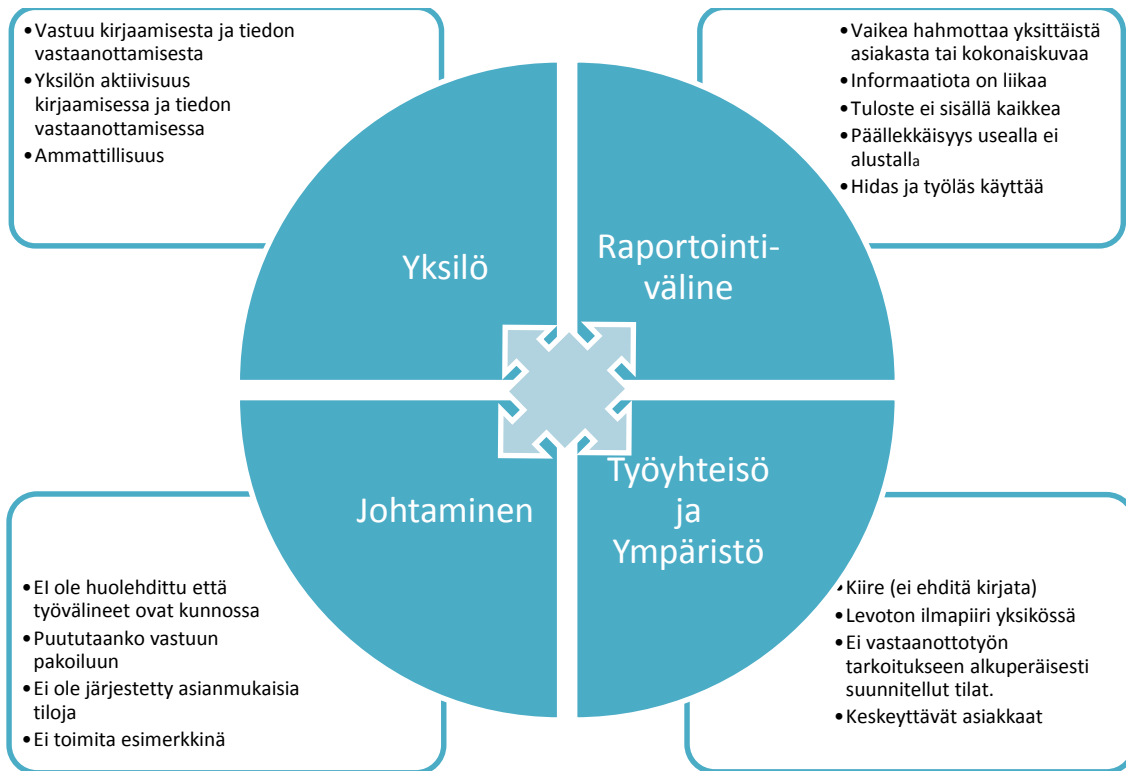
6 POHDINTA

Tässä osiossa tutkimuksen tulokset suhteutetaan taustakirjallisuuteen, tutkimuksen tarkoitukseen ja yritetään vastata tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen päätarkoituksena oli tarjota tietoa ohjaajien kokemuksista koskien raportointia ja viestintää turvapaikanhakijoiden ryhmäkodeissa ja tukiasunnoissa Suomessa. Tutkimuksessa käsiteltävän tiedon avulla oli tarkoitus tarjota tutkimuksen toimeksiantajalle, Maahanmuuttovirastolle, ja sen ohjauksessa toimiville turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksiköille suosituksia, kuinka tutkittua aihetta yksiköissä voitaisiin tulevaisuudessa kehittää.

Tulokset osoittavat ohjaajien olevan pääosin tyytyväisiä nykyiseen raportointikäytäntöön ja työkaluihin, jotka ovat käytössä raportointiin. Yhtä vahvasti ohjaajat kuitenkin toivoivat, että työkaluja ja käytäntöjä tulevaisuudessa kehitetään. Tutkimuksen teoreettinen lähtökohta oli systeemiteoriassa. Tuloksia analysoitaessa teorian sopivuus suhteutettuna toteutettuun tutkimukseen on osoittanut oikeaksi näkökulmaksi, kun tavoitteena oli toiminnan kehittäminen. Systeemiteoreettisessa ajattelutavassa korostetaan pienten osatekijöiden merkitystä kokonaisuuden kannalta.

6.1 Päivittäisasioiden raportointi alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa

Tuloksia tarkasteltaessa voi todeta systeemiteoreettisen ajattelutavan tarjoavan erinomaisen näkökulman, kun tarkastellaan toimivan raportoinnin ja siihen vaikuttavien osatekijöiden toimivuutta. Pienet osatekijät vaikuttavat ratkaisevasti raportoinnin toimivuuteen. Tuloksia ja niissä esiin nousseita raportointiin vaikuttavia epäkohtia tarkasteltaessa esiin nousi esim. kiire, kirjaamisen puute, yksilön vastuu, ohjelman hitaus ja epäkäytännöllisyys. Nämä kaikki pienet asiat ja osatekijät vaikuttavat lopulta siihen miksi raportointia toivotaan kehitettävän yksiköissä. Alla oleva kuvio esittää tuloksissa esiin tulleita osatekijöitä, jotka vaikuttavat negatiivisesti raportoinnin toimivuuteen yksiköissä.



Kuvio 21. Toimivaa raportointia heikentävät osatekijät

Kuten yllä olevasta kuvioista näkee, niin ympäristöllä on myös suuri vaikutus raportoinnin toimivuuteen. Ohjaajien esiin nostama kiire, levottomuus, keskeyttävät asiakkaat ja huonosti toimintaan soveltuva tila ovat asioita, jotka vaikuttavat helposti negatiivisesti raportoinnin toimivuuteen ja onnistumiseen. Tärkeää on myös miettiä, mikä ohjaajissa saa tuntemaan kiireen tunteita? Ruotsissa tehdyssä tutkimuksessa (Gustafsson & Lindmark 2014) vastaajat olivat sitä mieltä, että useimmiten työ on vapaata ja kiirettä koetaan eniten asiakkaiden vaihtuessa. Lisäksi tulokset kertoivat, että olennaisempaa kiireen kokemisessa oli työntekijän persoonallisuus. Voiko tämä olla asia, joka vaikuttaa myös Suomessa kiireen kokemiseen? Asiaa ei voi selvittää tämän tutkimuksen tuloksista, mutta tulokset kertovat kuitenkin sen verran, että osa työntekijöistä kokee kiirettä kun taas osa ei. Tämä havainto vahvistaa sitä näkemystä että työntekijän persoonallisuudella voi olla merkitystä kiireen kokemiseen. Toisaalta erilaiset ihmiset ovat rikkaus vastaanottokeskuksissa, joissa työ on hyvin monimuotoista. Tärkeintä olisikin tunnistaa ihmiset jotka kokevat kiirettä, ja tarjota heille mahdollisia työvälineitä, joilla he voisivat oppia hallitsemaan kokemiaan kiireen tunteita. Tila, jossa toimitaan, vaikuttaa myös raportoinnin toimivuuteen: Esimerkiksi vastaajien esiin nostama levottomuus voi osittain

johtua myös epätarkoituksenmukaisista tiloista. Raportointiin ei ole tarjolla tai ei ole otettu käyttöön tarpeeksi rauhallista tilaa ja paikkaa.

Kuinka sitten päivittäisasioiden raportointi toimii alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa esiin tulleiden tulosten valossa? Aikaisemmassa kappaleessa kuvattiin kuvion avulla esiin tulleita kielteisiä osatekijöitä, jotka vaikuttavat raportointiin. Nyt tuodaan esiin ne positiiviset asiat, jotka ohjaajat nostivat esiin vastauksissaan: Raportointivälineessä ohjaajat kokivat, että positiivista on raportointivälineen helppous, toimivuus, yksinkertaisuus ja selkeys. Kaikki ovat hyvin tärkeitä osatekijöitä toimivassa raportoinnissa, mutta samalla myös hyvin yleisiä ja laajoja ilmaisuja. Lähemmin tarkasteltuna ohjaajat antoivat myös tarkempia ilmaisuja, kuten esimerkiksi hyvä hakutoiminto, mahdollisuus käyttää raportointivälinettä usealla eri koneella samanaikaisesti eri henkilöiden toimesta. Kiitosta sai myös se, että ohjelma oli muokattavissa, ja että ajat ja asiakkaat olivat valmiiksi raportointivälineessä. Yllämainitut positiiviset osatekijät tulivat mainituksi, kun kysyttiin raportointivälineen toimivia puolia. Yleisemmällä tasolla tuloksista kävi ilmi, että ohjaajat ovat tyytyväisiä nykyiseen käytäntöön, mutta tuovat samalla selkeästi esiin mitkä osatekijät vaikuttavat raportointiin heikentävästi, ja että arkiraportointia tulisi kehittää. Tämän voi nähdä kertovan siitä, että ohjaajat ovat ajan tasalla työn vaatimuksista, ja he pystyvät selkeästi ilmaisemaan puutteet ja ymmärtämään, että asioita voidaan kehittää, jos vain kaikilla löytyy innostusta ja motivaatiota.

Tulosten perusteella kokonaisuuteen, ohjeistukseen ja tiedon välitykseen työyhteisön muille ammattiryhmille ollaan erittäin tyytyväisiä. Nämä ovat asioita, jotka näyttäisivät toimivan erinomaisesti yksiköissä. Se, että kokonaisuuteen ollaan tyytyväisiä, on tärkeä asia. Se kertoo, että vastaajat voivat suorittaa työnsä ilman, että he murehtisivat tai käyttäisivät liikaa energiaa toimimattomaan raportointiin. Samalla se kertoo myös siitä, että ohjaajat ovat taitavia pyörittämään yksiköiden arkea ja selviämään vaihtuvien tilanteiden keskellä, vaikka kaikki työkalut eivät aina olisi loppuun asti tarkoitukseen suunniteltuja. Ohjaajat pystyvät huolehtimaan koko vastaanottokeskuksen arjen pyörittämisestä niillä välineillä, mitä heillä on käytössään. Tulosten perusteella on kuitenkin selvää, että tämä voitaisiin tehdä vielä laadukkaammin, tehokkaammin ja näin ollen myös taloudellisemmin, jos työvälineitä kehitettäisiin, ja kaikki ohjaajat olisivat valmiita kantamaan vastuun yhteisestä hyvästä.

Kun aikaisemmin kerroin, mikä yksiköissä toimi hyvin, niin nyt nostan esiin ne seikat, jotka toimivat huonommin, mutta kuitenkin toimivat. On mielenkiintoista huomata että tiedonkulku ohjaajien välillä toimii selvästi huonommin kuin työyhteisön muille työntekijöille. Yksi merkittävä osatekijä tähän lienee se, että tietoa tulee niin suuria määriä, jatkuvalla syötöllä ja käsittelemättä, että ohjaajat eivät yksinkertaisesti pysty työn aikana sisäistämään kaikkea tietoa. Työyhteisön muille työntekijöille sama tieto tulee käsiteltynä ja hallitusti esimerkiksi sähköpostin tai raportointivälineen kautta. Lisäksi työyhteisön muilla työntekijöillä on enemmän tai vähemmän mahdollista itse valita se aika, jolloin he tiedon ottavat vastaan ja käsittelevät. Ohjaajat nostivat myös esiin sen, että raportista on vaikea löytää asioita ja että katsottaessa kokonaisuutta on nykyisessä käytännössä myös ongelmia.

Se, mikä ei selvästi tällä hetkellä toimi on se, että tietokatkoksia tapahtuu liikaa. Niistä kärsii koko työyhteisö, asiakkaat ja myös yhteistyötahot. Tietokatkokset voivat vaikuttaa myös taloudellisesti varsinkin, jos tapaamisaikoja peruuntuu tietokatkokosten takia.

Ongelmat eivät näin ollen ole ihan merkityksettömiä, ja niihin kannattaa hakea ratkaisuja. Jos ja kun nämä ongelmat saataisiin ratkaistua tai ainakin parannettua tarkoittaisi se sitä, että työn laatu kohenisi, asiakkaille ja yhteistyötahoille koituisi vähemmän harmia, ja ohjaajilla olisi enemmän aikaa asiakkaille. Lisäksi kaikilla näillä asioilla voi olettaa olevan vaikutuksia toiminnan taloudellisuuteen. Mahdollisia taloudellisia vaikutuksia ei tässä tutkimuksessa ole tarkasteltu tarkemmin, mutta on selvää että raportointia kehittämällä saadaan aikaan myös taloudellisia säästöjä.

Näin ollen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ei voida vastata kyllä tai ei. Jatkuvan toiminnan kannalta on hyvä huomata että raportointi toimii tällä hetkellä sillä tasolla, että sen kanssa voidaan arkea ja toimintaa suhteellisen sujuvasti pyörittää. Toisin sanoen mitään välitöntä kriisiä ei näytä yksiköissä olevan, mutta kehitystyö kannattaisi tulosten perusteella kuitenkin aloittaa. Varsinkin kun tilanne uusien turvapaikanhakijoiden määrissä on valtakunnallisesti vielä hallittavissa. Kehitystyötä ei pystytä aloittamaan siinä vaiheessa, kun turvapaikanhakijoiden määrät Suomessa lähtevät vauhdilla nousuun. Varmuutta hakijamääriin ei voi antaa, mutta maailman poliittinen tilanne ja käynnissä olevat konfliktit viittaavat siihen suuntaan, että turvapaikanhakijoiden virtauksissa Eu-

rooppaan ei ole ainakaan lähiaikoina odotettavissa laskua (Kervinen 2014; Rajamäki 2014; Tuohinen 2014).

6.2 Ohjaajien eroavia kokemuksia raportoinnista

Toisella tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää, onko ohjaajien kokemuksissa raportointiin liittyen eroavaisuuksia, kun asiaa tarkastellaan esimerkiksi toimijan, iän tai äidinkielen tarkkuudella. Samalla kysymyksellä haettiin selvyyttä siihen, eroavatko kokemukset toimivista käytännöistä ja epäkohdista olennaisesti toisistaan esimerkiksi eri toimijoiden alaisissa yksiköissä. Vastausmäärän jäädessä matalaksi tähän tutkimuskysymykseen ei kovin luotettavia vastauksia saatu ja näin ollen ei ole järkevää lähteä tekemään pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Asiaa olisi ollut todella mielenkiintoista tarkastella lähemmin, jos siihen olisi ollut käytössä olevan materiaalin puitteissa mahdollisuuksia. Yksi hyvin merkittävä seikka kuitenkin tuli ilmi tälläkin vastausmäärällä: Äidinkieltä kysyttäessä kukaan vastaajista ei ilmoittanut äidinkielekseen muuta kuin suomi tai ruotsi. Tämä tulos on merkittävä siitä syystä, että noin puolet vastaanottokeskusten työntekijöistä on maahanmuuttajataustaisia, joilla äidinkieli on jokin muu kuin suomi tai ruotsi. Merkittävä kysymys onkin se, että miksi yksikään näistä henkilöistä ei ollut vastannut tutkimukseen? Tässä tilanteessa on hyvä muistuttaa myös siitä, että kyselylomakkeeseen vastaaminen on ollut täysin vapaaehtoista, ja näin ollen ketään ei voi eikä saa syyllistää siitä, että on valinnut jättää vastaamatta. Kuten aiemmin on jo esitetty, on hyvin todennäköistä, että kevään 2014 aikana useassa yksikössä käydyt YT-neuvottelut ovat vaikuttaneet ohjaajien intoon vastata kyselyyn. Tämä on asia, joka voi äidinkieleen muuta kuin suomea tai ruotsia puhuvien kohdalla näkyä vielä selvemmin. On selvää että kyselylomakkeeseen vastaamiseen muulla kuin omalla äidinkielellä on työläämpää ja aikaa vievää. Varmaa syytä ei ole, mutta asia kannattaisi yksiköissä huomioida ja pitää mielessä jotta tulevaisuudessa kaikkien äänet varmasti tulisivat kuulluksi.

Tarkasteltaessa vastauksia toimijan tarkkuudella asioita nostettiin esiin, mikäli niissä oli merkittäviä eroavaisuuksia. Vastausmäärän ollessa pieni esiin tulleet eroavaisuudet eivät kuitenkaan ole tieteellisesti luotettavia ja sen johdosta niille ei voi antaa suurta huomioita tutkimuksessa. Asia joka on valitettava mutta todellinen.

6.3 Raportoinnin kehittäminen ja sen vaikutus ohjaajien edellytyksiin hoitaa työnsä tehokkaammin ja paremmin.

Viimeisellä tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää, kuinka raportointia kehittämällä voitaisiin parantaa ohjaajien edellytyksiä hoitaa työnsä tehokkaammin ja paremmin. Tähän kysymykseen esitetään vastaukset suositusten muodossa seuraavassa kappaleessa. Jo nyt voi kuitenkin sanoa, että raportointia kehittämällä ja ohjaajien esiin nostamien epäkohtien korjaamisella ohjaajien ajankäyttöä voitaisiin tehostaa. Se johtaisi seuraaviin asioihin: enemmän aikaa asiakkaille, rauhoitettu vuoronvaihto ja tiedon raportointi, tehokkaampi ja laadukkaampi kirjaaminen, vähemmän levottomuutta osastolla, työturvallisuuden parantuminen, hallitumpi arki ja vähemmän unohtuneita tapaamisia ja hoidettavia tehtäviä. Kuinka tämä kaikki sitten voisi onnistua? Jälleen korostuu se seikka, että pienillä osatekijöillä vaikutetaan moneen asiaan, ja hyvin pienillä asioilla on suuri merkitys ohjaajien arjessa ja sen sujuvuudessa. Kaikkia asioita ei voi keskusten eroavaisuuksista ja toimintaympäristöstä johtuen tehdä jokaisessa yksikössä ja tästä johtuen jokaisen yksikön tulee itse suosituksista nostaa esiin ne seikat, jotka heillä ovat mahdollisia.

Nopealla vilkaisulla tuloksista saa kuvan että ohjaajat ovat tyytyväisiä nykyiseen raportointimalliin ja näin varmasti suurelta osalta onkin. Tämä on hyvä huomata. Kuitenkin tuloksia katsottaessa tarkemmin esiin näyttäisi nousevan muutama merkittävä seikka raporttiohjelmaan ja sitä kautta työn sujuvuuteen ja toimivuuteen vaikuttaviin tekijöihin. Vastaajilla on hyvin yhtenäisiä käsityksiä siitä, miten ja mihin suuntaan raportointia tulisi alaikäisyksiköissä kehittää. Tulokset antavat myös selkeän kuvan siitä, mikä nykykäytännöissä on ongelmana, ja mitä tulevaisuudessa toivottaisiin tehtävän. Ohjaajilla on hyvin yksinkertaisia ehdotuksia ja toiveita siitä, mitä tulisi tehdä. Muutokset saattavat tuntuvat pieniltä, mutta niiden muuttaminen entistä paremmiksi ei tule olemaan helppoa. Muutokset vaativat koko työyhteisön yhteisen panostuksen. Ennen kaikkea jokaisen yksilön tulee kantaa oma vastuu ja pitää omalta osaltaan huoli siitä, että hallitsee asiat ja haluaa tehdä parhaansa työyhteisön viestinnän ja raportoinnin onnistumiseksi parhaalla mahdollisella tavalla. Positiivinen puoli muutoksissa on se, että niihin osallistuminen ei vaadi muuta kun itsensä likoon laittamista ja vastuun kantoa.

Raporttiohjelman toivotaan olevan työtä tukeva ja mahdollisimman nopea ja sujuva käyttää. Tämä tarkoittaa toisin sanoen sitä, että silloin kun ohjelmaa ei oikeastaan huomaakaan se palvelee työyhteisöä ja sen työntekijöitä parhaalla mahdollisella tavalla. Tarkoitus olisi, että raportointiin käytettävä ohjelma palvelisi ohjaajia ja mahdollistaisi heille parhaan mahdollisen ympäristön työskennellä.

Kun edellä esitettyjä tuloksia tarkastellaan systeemiteoreettisesta näkökulmasta ja mietitään, mitä vastaanottokeskuksissa voitaisiin tehdä raportoinnin parantamiseksi entisestään, niin esiin nousee pienten asioiden suuri vaikutus lopputulokseen. Kuten jo teoreettisessa lähtökohdassa tuotiin esiin, niin jokainen osio vaikuttaa toiseen. Toisin sanoen esimerkiksi ohjaajien esiin tuoma kiire vaikuttaa välittömästi raportin laatuun ja näin ollen nopeasti myös työyhteisön tiedonkulkuun ja asiakkaiden hyvinvointiin. Näin ollen hyvin pienillä asioilla on nopeasti varsin merkittävä vaikutus toimivaan raportointiin ja koko työyhteisön toimivuuteen.

6.4 Tutkimuksen arviointi

Tutkimukseni tavoitteena on ollut toimivan raportoinnin nykytilan kuvaaminen, turva- ja paikanhakijoiden alaikäisyksiköissä. Tutkimus on suoritettu ohjaajan näkökulmasta. Tilaajana on ollut Maahanmuuttovirasto. Tutkimus on kehittämishanke jossa valmiiksi kerättyä aineistoa on analysoitu.

Tutkimuksen luotettavuutta on arvioitu jo aikaisemmin TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS - osiossa. Kuten aikaisemmin on todettu, niin alhainen vastausmäärä vaikuttaa tutkimuksesta saatujen tulosten painoarvoon. Tuloksista saatujen omakohtaisten kokemusten avulla, on kuitenkin ollut mahdollista havainnollistaa, ohjaajien kokemuksia raportoinnista, ja siitä mihin suuntaan kehitystyötä tulisi viedä. Nämä kehitystyön kannalta olennaiset osatekijät on esitelty tutkimuksen viimeisessä osassa, Kohti Toimivaa raportointia.

Jatkotutkimusta ajatellen olisi tärkeää seurata raportoinnin toimivuutta säännöllisin väliajoin. Tämä olisi mahdollista suorittaa jokaisessa yksikössä erikseen tai osana Maahanmuuttoviraston vastaanottokeskuksille pitämää jokavuotista arviointi kyselyä. Kyselyyn olisi yksinkertaista liittää muutama tärkeä kysymys raportointiin liittyen. Tällä tavalla kehitystyötä voitaisiin luonnollisesti tarkastella vuositasolla. Jatkotutkimuksen

kannalta olisi myös hyvä yrittää mobilisoida vastaanottokeskusten maahanmuuttajataustaiset työntekijät ja tuoda heidän ääni kuuluviin. Tässä tutkimuksessa maahanmuuttajien ääni ei tullut esiin, asia joka on valitettavaa.

Tutkimuksen puutteet ovat etenkin siinä, että maahanmuuttajataustaisen ääni ei tule esiin yllä esitetystä syystä. Tutkimuksen vastausprosenttia olisi voitu saada nostettua, mikäli vastaajille olisi annettu toinen mahdollisuus vastata kyselyyn. Tutkimus päätettiin kuitenkin tekemään kerätyllä aineistolla. Tähän päätettiin koska vastaanottokeskusten tilanne ja useassa yksikössä pidetyt yt-neuvottelut olivat keskusten henkilökunnalle raskasta aikaa keväällä 2014. Kesällä tutkimuksen kyselyjä ei olisi ollut järkevää järjestää työntekijöiden kesälomista johtuen. Tutkimuksen suositukset, eli Toimivan raportoinnin malli, olisi mahdollisesti voitu esittää vielä selkeämmin, jotta kaikilla työntekijöillä olisi mahdollisimman suuri mahdollisuus ymmärtää sen sisältö. Toisaalta raportoinnin kehittäminen keskuksissa, vaatii myös esimiesten aktiivista työtettä ja heillä onkin merkittävä rooli, kun tutkimuksen suosituksia yritetään aktiivisesti vastaanottokeskuksiin viedä.

Tutkimuksen tekeminen on ollut erittäin mielenkiintoista. Omista kokemuksista johtuen, tiedän kuinka tärkeässä osassa, toimiva raportointi on vastaanottokeskuksen arjen pyörittämiselle. Tästä syystä toivon että tutkimuksestani olisi apua, jos ja kun ohjaajien työn tekemisen mahdollisuuksia aktiivisesti lähdetään kehittämään.

7 KOHTI TOIMIVAA RAPORTOINTIA

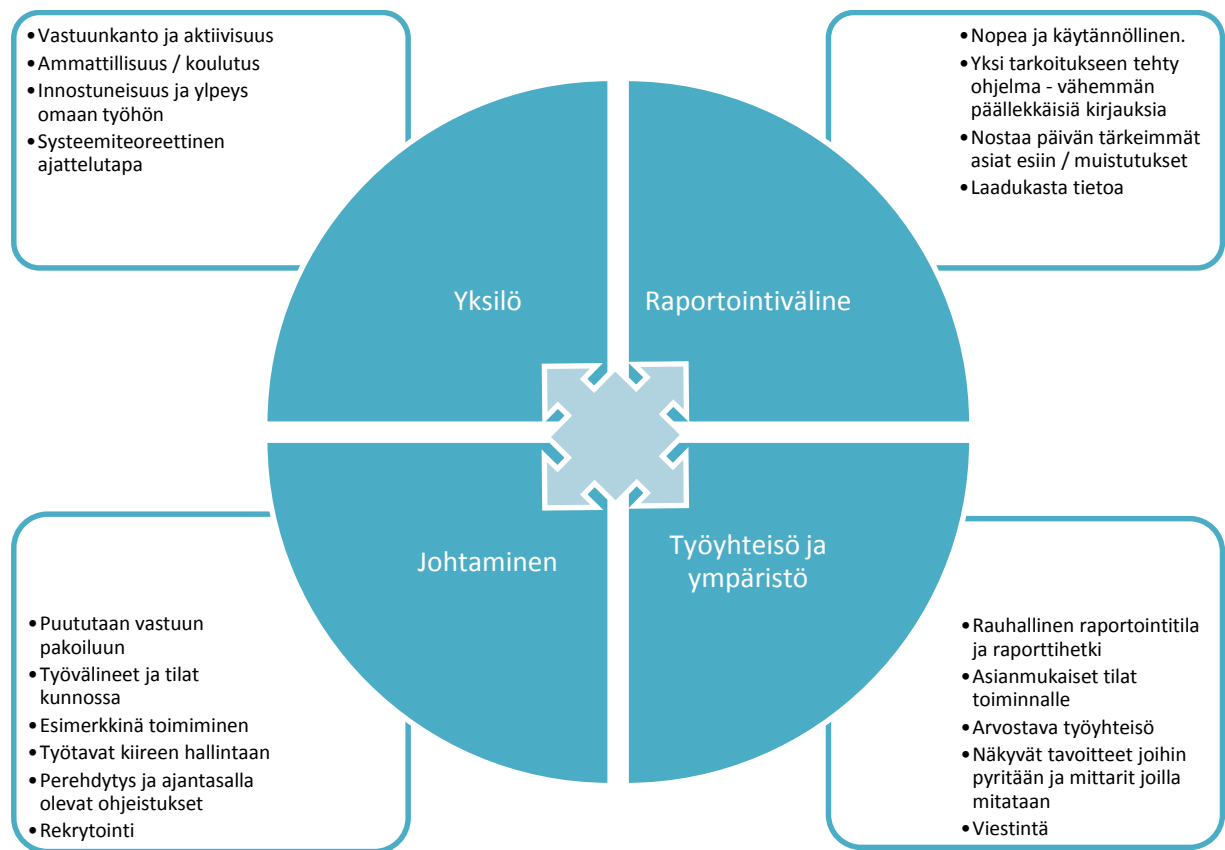
Suosituksia on sivulla 66 esitelty Toimivan raportoinnin mallina (kuviot 21 ja 22). Kuviona on käytetty samaa kuviota (kuviot 21 ja 22) jolla pohdintaosiossa esiteltiin raportointiin heikentävästi vaikuttavia osatekijöitä. Kuviossa on nostettu esiin ne osatekijät, joihin yksiköissä tulisi kiinnittää huomiota, jos ja kun raportointia kehitetään. Monet asiat ovat sellaisia, joihin jo hyvin pienillä panostuksilla voidaan saada muutoksia aikaan. Tärkein asia on luonnollisesti saada ohjaajat itse tekemään arjessa näitä pieniä muutoksia. Sillä parannetaan entisestään oman työyhteisön työn tekemisen mahdollisuuksia ja sitä kautta laatua. Tähän päästään parhaiten tarjoamalla ohjaajille lisäkoulutusta ja elämyksiä, joissa he huomasivat kuinka pienillä asioilla on merkitystä. Näitä elämyksiä voisivat työyhteisössä esimiehet ujuttaa arjen keskelle, ja tällä tavalla luoda niistä yksikön arkeen juurtuvia käytäntöjä. Vaikka tutkimuksessa on kyse ohjaajien kokemuksista, niin se ei sulje pois toimijoiden ja esimiesten vastuuta luoda toimivat puitteet ohjaajille, jotta he voisivat hoitaa työnsä parhaalla mahdollisella tavalla.

Toimivan raportoinnin malli (kuviot 21 ja 22) perustuu empiirisestä tutkimuksesta saatuihin tuloksiin, taustakirjallisuuteen ja tutkijana toimineen Ola Nilssonin käytännön kokemuksiin.

Mitä hyötyä työyhteisölle tai toimeksiantajalle olisi, jos nämä asiat olisivat yksiköissä kunnossa? Hyvinvoiva työyhteisö on tehokas ja sillä on osoitettu olevan myös suoranaisia positiivisia vaikutuksia esim. työntekijöiden poissaoloihin (Kauhanen 2009:197-202). Lisäksi on selvää, että mikäli ohjaajilla menisi vähemmän aikaa raportointiin ja kirjaamiseen, niin heillä olisi enemmän aikaa käytettävissä asiakkaille, jotka kuitenkin ovat pääasiallisesti ohjaajien vastuulla yksiköissä. Myös asiakkaiden psykososiaalinen jaksaminen voisi kohentua, kun ohjaajilla olisi enemmän aikaa kuunnella ja viettää aikaa asiakkaina olevien lasten ja nuorten kanssa. Nämä asiat näkyisivät todennäköisesti myös keskustusten taloudellisella puolella esimerkiksi säästyvinä terveydenhuollon kustannuksina, kun asiakkaat voisivat psyykkisesti paremmin. Tämä on tänä päivänä erityisen tärkeää, kun taloutta joudutaan jatkuvasti kiristämään ja uusia tehokkaampia toimintatapoja haetaan.

On hyvä muistaa, että eri toimijoilla on eri mahdollisuudet vaikuttaa esim. käytössä oleviin atk-ohjelmiin jne. Kaupungeilla on omat käytännöt ja SPR:llä ja Valtiolla omansa.

Tässä Maahanmuuttovirastolla olisi mahdollisuus luoda oma ohjelma raportointiin, joka toimijoiden pitää ottaa käyttöön. Yhdellä tarkoitukseen suunnitellulla ohjelmalla kuluja saataisiin karsittua, kun jokaisen yksikön ei tarvitse itse etsiä ja mahdollisesti ostaa ohjelmia ja maksaa niistä esim. kuukausimaksuja käyttöön pohjautuen. On kuitenkin ymmärrettävää että, ohjelmaa ei tuosta noin vain saada tehtyä ja esim. tietoturvaan liittyvät asiat tulee ottaa huomioon. Maahanmuuttovirastolla olisi kuitenkin mahdollisuus kehittää kyseinen ohjelma ja tarjota se vastaanottokeskusten käyttöön. Loppujen lopuksi Maahanmuuttovirasto on se taho, joka maksaa toiminnasta aiheutuneet kulut ja tämä voisi olla yksi tapa pidemmällä aikavälillä tarkasteltuna säästää kuluja vastaanoton toiminnassa. Vaikka kyse on suhteellisen pienestä asiasta, niin kerrannaisvaikutukset voivat taloudellisesti olla varsin suuret, varsinkin kun asiaa tarkastellaan valtakunnallisesti vuositason tasolla.



Kuvio 22. Toimivan raportoinnin malli

Toimivan raportoinnin mallia tarkasteltaessa huomaa, että kovin isoista asioista ja niiden muutoksista ei ole kyse, mutta niiden kerrannaisvaikutukset ovat suuret raportoin-

nin ja koko työyhteisön toimivuudelle ja hyvinvoinnille. Kuten aikaisemmin on jo useasti todettu, on äärimmäisen tärkeää ymmärtää, että kaikki yllä olevassa mallissa olevat pienet osatekijät vaikuttavat toisiinsa. Tämä on mallissa havainnollistettu keskellä olevilla nuolilla. Teoriaosuudessa esitetyssä kuviossa 5, on mainittu osatekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalisen systeemin sisällä toimivaan raportointiin. Toimivan raportoinnin mallissa, (kuvio 22) nämä samat osatekijät nousevat esiin, ja niihin pitää kiinnittää huomiota, mikäli raportointia halutaan tulevaisuudessa kehittää ja parantaa.

7.1 Yksilö

Yksilötasolla osatekijöitä tarkasteltaessa puhutaan yleisesti työntekijästä, eli ohjaajasta. Ohjaajille tulisi korostaa vastuunkantoa ja omaa aktiivisuutta ja sitä, kuinka suuri vaikutus tällä yksilön toimella on koko työyhteisön ja etenkin toimivan raportoinnin toimivuuteen. Lisäksi on luonnollisesti huomioitava, että ohjaajien koulutus olisi ajan tasalla ja lisäkoulutusta olisi säännöllisesti tarjolla. Tämä näkyy välittömästi ohjaajien ammatillisuudessa ja valmiuksissa hoitaa omaa työtään. Ohjaajille ja koko työyhteisölle tulisi myös markkinoida systeemiteoreettista ajattelutapaa, ja korostaa monien osatekijöiden yhteisvaikutusta. Tämän kautta työntekijöille voitaisiin opettaa ajattelutapaa, jolla he kiinnittäisivät jatkossa huomiota enemmän kokonaisuuksiin kuin pieniin yksityiskohtiin (Öquist 2008, Laitila 2012:114).

7.2 Raportointiohjelma

Millaisen raportointiohjelman tulisi sitten olla, kun tavoitellaan toimivaa raportointia. Aivan ensimmäiseksi on selvää, että käytössä olevan ohjelman tulisi olla tarkoitukseen suunniteltu. Tämä vähentäisi ohjaajien tekemiä päällekkäisiä kirjauksia ja tarkoittaisi että kirjauksiin menisi vähemmän aikaa. Tarkoitukseen suunniteltu ohjelma pitää luonnollisesti sisällään kaikki muutkin kuviossa 22 Raportointivälineen palassa mainitut huomiot. Raportointivälineen tulee luonnollisesti myös olla nopea ja käytännöllinen. Ohjaajat käyttävät kyseistä välinettä jatkuvasti työpäivän aikana ja he kokevat, että se on heidän tärkein työvälineensä kaikista käyttämistä ohjelmista. Silloin ohjelman pitäisi olla sellainen, että se täyttää ohjaajien tarpeet parhaalla mahdollisella tavalla. Kuten aikaisemmin on jo mainittu, niin raportointivälineen tärkein merkitys on tarjota ohjaajille

työssä tarvittavaa tietoa esimerkiksi asiakkaista ja keskuksen muista merkittävistä tapahtumista.

7.3 Työyhteisö ja työympäristö

Mitä työyhteisöltä ja työympäristöltä sitten vaaditaan kohti toimivaa raportointia pyrkinessä? Luonnollisesti ohjaajilla pitäisi olla käytössään rauhallinen raportointitila, missä esimerkiksi vuoronvaihdon aikana tapahtuvat raportoinnit pidetään. Toinen seikka mikä on äärimmäisen tärkeä, on se että työyhteisössä ymmärretään rauhoittaa raporttihakkeita ja mahdollisuuksien mukaan poistaa tai ainakin minimoida kaikki mahdolliset häiriötekijät. Näitä ovat esimerkiksi olla puhelinsoitot, asiakkaat ja edestakaisin juoksevat ohjaajat. On täysin mahdollista, että vastaanottokeskuksissakin pidettäisiin 30 minuutin kestäviä taukoja, jolloin asiakkaita ei aktiivisesti palvella, vaan se aika käytetään tehokkaaseen raportointiin. Kyse on vain järjestelystä ja koko työyhteisön yhteisestä päätöksestä. On myös tärkeää, että työyhteisössä arvostetaan toisten työpanosta ja pyritään kunnioittamaan muita työyhteisön jäseniä.

Arvostava ja keskusteleva työyhteisö mahdollistaa myös sen, että työyhteisö pystyy mukautumaan tarpeen mukaan yllättävien asioiden kohdatessa. Tähän vaikuttaa myös se, että ollaan avoimia muutoksille ja erilaisille työtavoille. (Öqvist 2012)

Kuten aikaisemmassa tutkimuksessa käsittelevässä osiossa todettiin, Suomessakin tilanne on ikävä kyllä se, että vastaanottokeskukset todella harvoin toimivat tiloissa, jotka olisi alun perin suunniteltu vastaanottokeskustoimintaan. Tämä ei myöskään voi olla näkymättä keskuksen toiminnassa. Asia on ymmärrettävästi sellainen, että sitä ei kovin helposti muuteta. Todennäköistä on, että vastaanottokeskukset saavat jatkossakin toimia tiloissa, jotka eivät aina ole parhaita mahdollisia toiminnan asettamia tarpeita silmälläpitäen. Toimivaa raportointia ajateltaessa on tärkeää, että kaikki mahdollinen tehdään, jotta mahdolliset esteet toimitiloissa saadaan poistettua, jotta keskus voisi toimia parhaalla mahdollisella tavalla.

Luonnollisesti monikulttuurinen työyhteisö tulee ottaa huomioon, ja ymmärtää esimerkiksi siitä muodostuvien viestinnän erikoistarpeiden huomiointi. Olisi erittäin hyödyllistä kokeilla uusia viestintätapoja keskuksissa ja esimerkiksi hyödyntää median tarjoamia mahdollisuuksia tiedon eteenpäin viemiseen. Lisäksi kaikkien työyhteisön jäsenten pi-

täisi ymmärtää toisiaan ja sanattoman viestinnän olla sopusoinnussa puheen ja tekojen kanssa. (Lahti 2014:156-160)

7.4 Johtaminen

Neljännessä osiossa puhutaan johtamisesta. Johtamisella on aina merkittävä asema työyhteisöissä. Niin myös nyt kun puhutaan toimivasta raportoinnista. Kun ohjaajilta vaaditaan vastuunkantoa, niin on selvää että myös johtamisessa ja esimiestyössä tulee kiinnittää huomioita siihen, jos joku ei työyhteisössä kanna vastuuta. Mikäli näihin asioihin ei puututa työnjohdon tasolta, ei voi vaatia, että ohjaajatkaan välttämättä kantaisivat vastuuta. Asia joka nopeasti kertautuu ja johtaa siihen että pian kukaan ei välitä mistään.

Johdolla on myös tärkeä rooli toimia esimerkkinä koko muulle työyhteisölle ja esimerkiksi luoda olosuhteet rauhalliselle ja asiapitoiselle raporttihakelle. Työnjohdon tehtäviin kuuluu myös huolehtia siitä, että ajan tasalla olevat ohjeistukset ovat esillä ja niitä noudatetaan. Pehdytyksen ja rekrytoinnin merkitystä ei myöskään tule unohtaa. Vaikka vastaanottokeskukset ovat monikulttuurisia työpaikkoja, niin olisi äärimmäisen tärkeää työyhteisön toimivuudelle, että rekrytoinnissa kiinnitetään huomioita ihmisten kielitaitoon. Aikaisempi tutkimus asiasta osoittaa että vain 42 % sosiaali-, terveys- ja opetuslalla olevista suomalaisista arvioi maahanmuuttajataustaisen työkaverin kielitaidon riittäväksi työn sujumisen kannalta (Vartia ym. (2007:78). Työkielen hallinta tulisi näin ollen olla todella merkittävä seikka, kun henkilökuntaa vastaanottokeskuksiin palkataan. Jos kielitaito ei jollain henkilöllä ole riittävä, se tarkoittaa, että jaettu tieto ei tavoita vastaanottajaa, tulee tietokatkoksia ja väärinkäsityksiä tapahtuu enemmän.

Vastaanottokeskuksissa tulisi myös kiinnittää huomiota siihen että vastaavilla ohjaajilla on tarvittavat valtuudet toimia lähiesimiehinä ohjaajille. Vastaavilla ohjaajilla on äärimmäisen tärkeä tehtävä, varmistaessaan että arki pyörii vastaanottokeskuksessa ja että ohjaajille määrättyt tehtävät tulevat suoritetuksi. Luonnollisesti valvonta pitää suorittaa ohjaajia kunnioittaen, ja sanattoman viestinnän merkityksen ymmärtäen (Lahti 2014:156-167).

7.5 Jatkosuositukset

Näin ollen vastaanottokeskusten tulisi jatkossa kiinnittää raportointiin enemmän huomioita ja huomioida sen tärkeys koko toiminnalle. On varsin yksinkertaista nähdä, mitä pitäisi kehittää ja miksi. Toinen asia on saada se tieto ja taito siirrettyä kentällä tapahtuvaan työhön. Toimivan raportoinnin mallikuvio esittää selkeästi mihin pieniin osatekijöihin tulee kiinnittää huomiota. Vastaanottokeskuksille ja toimeksiantajalle jää arvioitavaksi, onko tämä asia, johon halutaan panostaa ja jota tulevaisuudessa halutaan kehittää. Haluan vielä korostaa sitä, että ohjaajien tekemä työ on se, millä vastaanottokeskusten arkea pyöritetään. Heille pitäisi pystyä tarjoamaan parhaat mahdolliset puitteet vaativan työnsä hoitamiseen. On kohtuutonta, että ohjaajat joutuvat tämän päivän tietoyhteiskunnassa kirjaamaan samoja asioita esimerkiksi kolmeen eri alustaan vain sen takia että asianmukaista ohjelmaa ei ole vastaanottokeskusten ohjaajien työhön tarjolla. Varsinkin kun asia olisi korjattavissa hyvin yksinkertaisella ohjelmalla/alustalla. Se että jokainen vastaanottokeskus lähtee itse kehittämään itselleen sopivaa ohjelmaa, tulee valtakunnallista versiota huomattavasti kalliimmaksi. Lisäksi Maahanmuuttoviraston toimesta tarkoitukseen kehitetyllä ohjelmalla saataisiin kuntoon mahdolliset tietoturvariskit joita esimerkiksi suojaamattoman Word-tiedoston käyttö tietää.

Kuten jo aikaisemmin on useasti mainittu, ensisijainen tehtävä keskuksissa olisi markkinoida koko työyhteisölle pienten osatekijöiden merkitys kokonaisuudelle. Systeemi-teoreettisen ajattelutavan ja sen vaikutusten havainnollistaminen selkeästi koko työyhteisölle ymmärrettävällä tavalla voi jo itsessään mahdollistaa merkittäviä muutoksia arjen toimintaan keskuksissa

Lopuksi haluan todeta että Maahanmuuttovirastossa ja vastaanottokeskuksissa tehdään arvokasta ja hienoa työtä vaativissa olosuhteissa niukoilla resursseilla. Toivon että tämän tutkimuksen avulla Maahanmuuttovirasto ja vastaanottokeskukset saavat viitteitä siitä mitä työssä pitäisi kehittää ja kuinka pienillä muutoksilla ja valtakunnallisella yhteistyöllä on mahdollista tehdä merkittäviä muutoksia toimintaan ja sitä kautta karsia kuluja.

LÄHTEET

- Aalto-Kallio, Mervi, Saikkonen, Paula, Koskinen-Ollonqvist, Pirjo. 2009. *Arvioinnin kartalla matka teoriasta käytäntöön*. Pori: Kehitys Oy
- A Common European Asylum System 2014. Luxembourg: Publications Office of the European Union, ISBN 978-92-79-34626-2 Saatavissa: http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/e-library/docs/ceas-factsheets/ceas_factsheet_en.pdf
- Bergström, Sara. & Tuveson, Fredrika. 2008. *Skiftbytesrapportering. En empirisk studie om sjuksköterskors metoder och upplevelser*. Saatavissa <http://dspace.mah.se/bitstream/handle/2043/5892/c-uppsats.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 19.10.2014
- Bernler, Gunnar, Johnsson, Lisbeth. 2001. *Teori för psykosocialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Blom, Björn, Morén, Stefan. 2007. *Insatser och resultat i socialt arbete*. Poland: Pozkal.
- Elmi, Salahudin. 2011. *Viestinnän kehittäminen Siuntion ryhmäkoti ja tukiasunnossa*. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu
- Eriksson, Bengt G., Karlsson, Per-Åke. 2012. *Att utvärdera välfärdsarbete*. Stockholm: Gothia förlag.
- Gustafsson, Josefin & Lindmark, Lisa. 2014. *Personalens psykosociala arbetsmiljö inom Hem för vård och boende för ensamkommande flyktingbarn*. Saatavissa: <http://miun.diva-portal.org/smash/get/diva2:746215/FULLTEXT01.pdf> Viitattu 19.10.2014.
- Hirsjärvi, Sirkka. Remes, Pirkko. Sajavaara, Paula. 2002. *Tutki ja Kirjoita*. Vantaa: TummaVuoren kirjapaino.
- Jalava, Janne. & Kangas, Risto 2013, Niklas Luhmannin systeemiteoria ja tieteellinen ajattelu. Teoksessa: J. Jalava (toim.) *Yhteiskunnan järjestelmät – Niklas Luhmannin ajattelu*. Helsinki: Gaudeamus, 7-17
- Janhonen, Minna. 2010. *Tiedon jakaminen tiimityössä*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy
- Juholin, Elisa. 2008. *Viestinnän vallankumous – Löydä uusi työyhteisöviestintä*. Juva: WS Bookwell Oy.
- Jäppinen, Tuula. 2011 Suomen kielen taidon riittävyys yritysten aikapaineisissa puhetilanteissa esimiesten ja työharjoittelijoiden kuvaamana. *Puhe ja kieli*, 31:4, 193–

214 (2011) Saatavissa: <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/4754/4471> Viitattu 4.4.2014

Kauhanen, Juhani. 2009. *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. Helsinki: WSOYpro Oy. ISBN 978-951-0-36031-6

Keisala, Katja. 2012. *Monikulttuurisen työyhteisön viestintä*. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy

Kervinen, Elina. 2014. Ruotsissa ennuste turvapaikan-hakijoiden määrästä kasvoi taas . *Helsingin Sanomat* 4.11.2014. Ulkomaat, Saatavissa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1415072482136>

Koskinen-Ollonqvist, P., Paija, L., Pantzar, A., Saikkonen, J., Savolainen, P., Nella (toim.) 2009. *Näkökulmia järjestöarviointiin*. Helsinki: Hansaprint Oy

Kuutsa, Hanna. 2010. *Hoitotyön raportointimallin kehittäminen ja hoitotyöntekijöiden kokoemuksia raportointi käytännön muutoksesta*. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/23505> Viitattu 4.4.2014

Lag om mottagande av personer som söker internationellt skydd, 746/2011. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2011/20110746> Viitattu 17.11.2013

Lahti, Leena. 2014. *Monikulttuurinen työelämä – hyväksi ihmiselle, hyväksi bisnekselle*. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Laitila, Erkki. 2012. *Johdatus systeemiajatteluun – GoodReason – tekniikka*. Turku: Painosalama Oy

Maahanmuuttovirasto. 2013. Toteutuneet keskimääräiset käsittelyajat vuorokausissa vuonna 2013, Saatavissa: http://www.migri.fi/asiointi/kasittelyajat/keskimaaraiset_kasittelyajat Viitattu 24.11.2014

Maahanmuuttovirasto, 2014a, Saatavissa: http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanotto toiminta/vastaanoton_palvelut/ilman_huoltajaa_olevat_lapset Viitattu: 7.4.2014

Maahanmuuttovirasto, 2014b, Saatavissa: http://www.migri.fi/asyl_i_finland/mottagningsverksamhet/mottagningscentraler Viitattu 7.4.2014

Niemi, Terttu. Nietosvuori, Leena & Virikko, Helena. 2006. *Hyvinvointialan viestintä*. Helsinki: Edita Priima.

Peltoniemi, Milla. Isoaho, Simo. Hämäläinen, Timo. Nurmi. Pauliina & Nummela. Esa. 2004. *Katsaus Systeemitieteisiin – Järjestelmäajattelu*. Saatavissa: http://www.utu.fi/en/units/ffrc/research/project-archive/environment/Documents/etu_7.pdf Viitattu: 17.10.2014

- Rajamäki, Tiina. 2014. Turvapaikanhakijoita on tullut Saksaan tänä syksynä ennätysmäärä. *Helsingin Sanomat* 10.10.2014. Ulkomaat, Saatavissa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1412829287010>
- Roivas, Marianne & Karjalainen, Anna Liisa. 2013. *Sosiaali- ja terveysalan viestintä*. Porvoo: Bookwell Oy.
- Saranto, K. & Ikonen, H. 2007. Kirjaaminen hoidon laatutekijänä. Teoksessa Saranto, Kaija. Ensio, Annell. Tanttu, Kaarina. & Sonninen, Anna Liisa (toim.) *Hoitotietojen systemaattinen kirjaaminen*. Helsinki: WSOY, 156-157.
- Sinkkonen, Tiina. 2011. *Työvuorojen välisen raportoinnin kehittäminen pilottiosastoilla Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä*. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/33576> Viitattu 4.4.2014.
- Sipola, Marja. 2011. *Ryhmäkodin toimintakulttuurin kehittämisprosessi, jaetun asian- tuntuuden periaatteella*. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/handle/10024/31578> Viitattu 4.4.2014
- Tuohinen, Petteri. 2014. YK varoittaa: Eurooppaan tulevien venepakolaisten määrä on "hälyttävä". *Helsingin Sanomat* 4.10.2014. Ulkomaat, Saatavissa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1412313980158>
- Turvapaikka ja pakolaistilastot, Maahanmuuttovirasto, 2014, Saatavissa: http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka_ ja_pakolaistilastot Viitattu 2.12.2014
- UNHCR Asylum trends 2013 - Levels and Trends in Industrialized Countries, 2013. Saatavissa: <http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/home/opendocPDFViewer.html?docid=5329b15a9&query=2013> Viitattu 28.3.2013
- Uusitalo, Annelie. 2013. *Boenden för ensamkommande flyktingbarn. Boendepersonalens uppfattningar om arbetsmetoder och den psykosociala arbetsmiljön*. Saatavissa: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:705221/FULLTEXT01.pdf> Viitattu 20.10.2014
- Vartia, Maarit. Bergbom, Barbara. Giorgiani, Terhi. Rintala-Rasmus, Anita. Riala, Riitta & Salminen, Simo. 2007. *Monikulttuurisuus työn arjessa*. Tampere: Tammer-Paino Oy
- Vastaanottotoiminnan tilastokatsaus 2013/1, Saatavissa: http://www.migri.fi/download/45927_voy_tilastokatsaus_tammi-kesa_2013.pdf?ce087c3e9ab4d088 Viitattu 3.2.2014
- Öquist, Oscar. 2012. *Systemteori i praktiken*. Stockholm: Gothia förlag. ISBN 978-91-7205-845-3. E-kirja, toinen painos. Ei sivunumerointia.

LIITE 1

Taulukko 10. Aineistohaku

Tietokanta	Hakusana	Valittu/hakutulos	Valintakriteerit
Google Scholar	”monikulttuurinen työyhteisö” JA viestintä	2/46	Rajattu vuosiin 2010-2014. Tarkasteluun otettiin vain ylemmän korkeakoulun tutkimukset. Valitut tutkimukset käsittelivät vastaanottokeskuksia, työyhteisöä ja viestintää.
Google Scholar	Raportointi	2/101	Rajattu vuosiin 2010-2014. Hakusanan tuli olla otsikossa.
Google Scholar	”hiljainen raportointi” JA kirjaaminen	1/84	Tulokset jotka käsittelivät vain terveydenhuoltoa ja hiljaiseen raportointiin siirtymistä rajattiin pois.
Google Scholar	Vastaanottokeskus JA yksintullut	3/28	Ttulokset käsittelivät vastaanottokeskuksen ja varsinkin alaikäisyksiköiden arkea
ARTO	Tiedonkulku JA viestintä	1/5	Rajattu vuosien 1999-2014 väliin.
TamPub	Vastaanottokeskus	1/33	
TamPub	Monikulttuurisuus JA Viestintä JA työyhteisö	0/45	
TamPub	Viestintä JA tiedonkulku JA raportointi	1/128	Pro Gradu joka tehty alaikäisyksikössä.
TamPub	Sosiaali ja terveysala JA kirjaaminen	0/33	Tulokset ei olennaisia tutkimuksen kannalta.
TamPub	Hiljainen raportointi JA tiedonkulku	1/71	Rajattiin koskemaan sosiaali- ja terveysalaa
TamPub	Kirjaaminen JA hiljainen raportointi	2/82	Kaksi valittiin lähempään tarkasteluun.
Uppsatser.se	Arbetskift	1/5	Vuoronvaihtoon liittyvä tutkimus valittiin.
Uppsatser.se	Ensamkommande	2/111	Valitut tutkimukset käsittelivät vastaanottokeskusta ja hiljaisen tiedon jakamista työyhteisössä.
Libris.se	Flyktingbarn	0/40	
Libris.se	Ensamkommande	0/22	

LIITE 2/1(4)

Raportointi turvapaikanhakijoiden alaikäisyksiköissä.

Tällä kyselyllä on tarkoitus kartoittaa OHJAAJIEN näkemyksiä siitä, miten raportointi toteutuu alaikäisyksiköissä ja millaisia välineitä tähän tarkoitukseen eri yksiköillä on käytössä?

Toivottavaa olisi, että voisit käyttää hetken ajastasi ja vastata oheisiin kysymyksiin. Näin tutkimus antaa mahdollisimman luotettavan kuvan raportoinnin nykytilasta alaikäisyksiköissä.

Ympyröi sinulle sopiva vastausvaihtoehto tai kirjoita vastauksesi sille varattuun paikkaan.

Palautathan vastauksesi viimeistään **23.5.2014** mennessä.

Taustakysymykset

1. Missä yksikössä työskentelet?
 1. Valtion
 2. Kunnan
 3. Spr:n

2. Työssäoloaika nykyisessä yksikössä?
 1. Alle 1 vuotta
 2. Vähintään 1 vuotta mutta alle 3 vuotta
 3. 3 vuotta tai yli

3. Ikä vuosina? _____

4. Äidinkielesi? *(Kysymyksellä on tarkoitus selvittää tulisiko raportoinnissa huomioida työpaikan monikulttuurinen työyhteisö nykyistä paremmin?)*
 1. Suomi
 2. Ruotsi
 3. Muu

Alustat/ohjelmat raportoinnissa

Alustalla tarkoitetaan ohjelmaa jota käytetään arkityön raportointii. Kyseessä voi olla vihko, oma ohjelma tai esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelmalla (word tai vastaava) pidettävä raporttiedosto.

5. Millaista alustaa käytätte arkiasioiden kirjaamiseen / raportointiväline?

6. Onko se kokonaisuutena toimiva?

1. Kyllä 2. Ei

6a. Toimivat puolet?

6b. Huonot puolet?

7. Onko samaa informaatiota usealla eri alustalla? Vihko, Umarek, sähköinen raporttiohjelma jne?

1. Kyllä 2. Ei

7a. Jos vastasit kyllä, niin millä alustoilla on päällekkäistä tietoa?

8. Mikä alusta on ohjaajan työn kannalta tärkein?

Raportointi käytännössä?

9. Onko yksikössäsi yhteisesti sovittu tai ohjeistettu kirjaamiseen liittyvistä käytännöistä?

1. Kyllä 2. Ei

10. Millaisia asioita kirjaat ylös / yksikössäsi kirjataan ylös?

11. Kirjaako kukin ohjaaja itse asiat raporttiin vai joku vuoron aikana keskitetysti?

1. Kukin itse 2. Joku keskitetysti

12. Millä tavalla raportti pidetään vuoronvaihdossa ja mitä asioita käydään läpi?
Käydäänkö esimerkiksi jokainen nuori läpi nimeltä raportin aikana? Puhutaanko työntekijöiden tekemistä työtehtävistä vai asiakkaiden asioista?

13. Välittykö tarpeellinen tieto ohjaajalta toiselle nykyistä raportointialustaa käyttäen?
1. Kyllä 2. Ei

13a. Jos vastasit ei, niin miksi tieto ei välity?

14. Välittykö tarpeellinen tieto ohjaajalta toimipisteen muille työntekijöille, (esim. vastaavat ohjaajat, sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja) nykyistä raportointialustaa käyttäen?

1. Kyllä 2. Ei

14a. Jos vastasit ei, niin miksi tieto ei välity?

15. Sattuuko toimipisteessänne henkilökunnan välisiä tietokatkoksia:

1. Päivittäin
2. Viikoittain
3. Kuukausittain
4. Harvemmin

16. Mistä ne johtuvat?

1. Asiaa ei ole kirjattu
2. Asia on vain unohtunut
3. Tietoa ei löytynyt
4. Asia on kirjattu, mutta ei huomioitu
5. Muu syy? Mikä? _____

17. Aiheutuuko tietokatkoksista harmia asiakkaille, jos niin millaisia?

1. Kyllä 2. Ei

17a. Millaista harmia asiakkaalle aiheutuu?

18. Onko raportista helppo löytää asioita?

1. Kyllä 2. Ei

18a. Tarkenna, miksi asioita on helppo tai vaikea löytää?

19. Voiko asioihin palata myöhemmin, eli arkistoidaanko tiedot jonnekin?

1. Kyllä 2. Ei

19a. Jos vastasit kyllä niin miten tiedot arkistoidaan ja kuinka pitkäksi aikaa?

20. Onko nykyisessä raporttikäytännössä ongelmia

1. Kyllä 2. Ei

20a. Jos vastasit kyllä, niin mitkä ovat suurimmat ongelmat?

21. Haluaisitko että nykyistä raporttialustaa kehitetään?

1. Kyllä 2. En

22. Millainen raporttialustan pitäisi mielestäsi olla?

23. Millä tavalla se parantaisi ohjaajan työn laatua tai työn tekemisen mahdollisuuksia?

Kiitos vastauksistasi!