



VASTAANOTTOJÄRJESTELMÄN VALVONTARAPORTTI 2018

20.3.2019



Sisällys

1. Johdanto.....	3
2. Vastaanottotoiminta, kuvaus 2018	3
3. Valvontaohjelma	4
4. Valvonnan toteutuminen	5
4.1. Toiminnasta laadittavat suunnitelmat ja omavalvonta	5
4.2. Ohjaus ja neuvonta.....	6
4.3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastus (valvontakäynnit)	9
4.4. Selvityspyynnöt.....	12
4.5. Laillisuusvalvonta	13
4.6. Henkilötietojen käsittelyn laillisuusvalvonta - Vastaanottorahaa koskevat UMAREK - merkinnät	16
4.7. Muut toimenpiteet	17
4.8. Talouden ohjaus ja valvonta	19
5. Valvonnan arviointi ja johtopäätökset	19



VASTAANOTTOJÄRJESTELMÄN VALVONTARAPORTTI 1.1.–31.12.2018

1. Johdanto

Turvapaikanhakijoiden vastaanoton käytännön toiminnan ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Maahanmuuttovirastolle. Maahanmuuttoviraston toimivalta perustuu Maahanmuuttovirastosta annetun lain (1160/2016) 2 §:ään, kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta annetun lain (746/2011, jäljempänä vastaanottolaki) 8 §:ään sekä Maahanmuuttoviraston vastaanottolain 10 §:n perusteella tekemiin sopimuksiin vastaanottokeskusten ylläpitäjätahojen kanssa. Maahanmuuttovirastossa käytännön vastaanoton valvonnasta vastaa vastaanottoyksikkö ja sen sisällä sisällön ohjaus ja kehittäminen tulosalue.

Vastaanottopalvelut ja muun turvapaikanhakijoiden vastaanottoon kuuluvan käytännön toiminnan järjestää ja tuottaa se vastaanottokeskus, jonka asiakkaaksi turvapaikanhakija on rekisteröity. Vastaanottopalveluilla tarkoitetaan majoitusta, sosiaali- ja terveystoimintaa, vastaanotto- ja käyttörahaa, tulkkausta, työ- ja opintotoimintaa ja vapaaehtoista paluuta. Muulla vastaanottoon kuuluvalla käytännön toiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi keskuksen turvallisuustyötä ja erilaista asiakasta aktivoivaa toimintaa. Turvapaikanhakijoille järjestetään ja tuotetaan palveluita myös vastaanottokeskusten ulkopuolisten julkisten ja yksityisten palveluntuottajien toimesta. Esimerkiksi erikoissairaanhoidon palveluita järjestävät pääasiassa sairaanhoitopiirit (kuntayhtymät). Kunnat puolestaan vastaavat esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolapalveluista sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta alueellaan. Vastaanottojärjestelmän valvontaohjelma koskee vastaanottokeskusten toimintaa.

Maahanmuuttovirasto otti maalikuussa 2016 käyttöön *Vastaanottojärjestelmän valtakunnallisen valvontaohjelman*, johon asetettujen tavoitteiden, edellytysten ja toimintamallien mukaan valvontaa on toteutettu. Tämä valvontaraportti kuvaa vastaanottokeskusten valvonnassa tehtyjä toimenpiteitä ja yleisiä havaintoja ajalla 1.1. - 31.12.2018. Raportti ei sisällä yksityiskohtaista tietoa vastaanottokeskuksista tai niiden asiakkaista.

2. Vastaanottotoiminta, kuvaus 2018

Valvontakauden 1.1. - 31.12.2018 aikana vastaanottojärjestelmän supistamista jatkettiin edelleen. Supistamistarve oli kuitenkin pienempi kuin edellisenä kahtena vuotena, joiden aikana aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden (myös vastaanottokeskus) määrä on laskenut n 200 keskuksista 56 keskukseseen. Vuoden 2018 aikana aikuisten ja perheiden keskusten määrä supistettiin 48 keskuksista 43 keskukseseen ja alaikäisyksiköiden määrä kahdeksasta yksiköstä kuuteen yksikköön.

**Taulukko 1.** Vastaanottokeskukset, kapasiteetti ja asiakasmäärät vuonna 2018

	1.1.2018	31.12.2018
Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten määrä	48	43
kokonaiskapasiteetti	10 153	7 796
asiakkaita keskuksissa	8 907	6 796
asiakkaita yksityismajoituksessa	4 241	3 704
asiakkaita kirjoilla yhteensä	13 270	10 609
käyttöaste %	87 %	87 %
Alaikäisyksiköiden määrä	8	6
kokonaiskapasiteetti	146	68
asiakkaita keskuksissa	74	46
asiakkaita yksityismajoituksessa	14	17
asiakkaita kirjoilla yhteensä	95	68
käyttöaste %	51 %	68 %
Vastaanottojärjestelmässä kirjoilla YHTEENSÄ	13 365	10 677

Vastaanottokeskusten käyttöaste on aikuisten ja perheiden yksiköissä pysynyt koko vuoden korkeana. Vaikka uusia turvapaikanhakijoita on tullut edellisvuosia vähemmän, ei sillä ole ollut merkittävää vaikutusta asiakasmäärien laskuun. Tähän ovat vaikuttaneet erityisesti 1. kielteisen päätöksen saaneiden valitusprosessien venyminen hallinto-oikeudessa sekä asiakkaiden tekemät uudet turvapaikkahakemukset. Asiakkaita on myös hakeutunut vapaaehtoisen paluun piiriin huomattavasti edellisiä vuosia vähemmän.

Alaikäisyksiköissä olevien asiakkaiden määrä on vuoden aikana laskenut. Vuoden 2018 aikana tuli vireille ainoastaan 109¹ ilman huoltajaa tulleen alaikäisen hakemusta.

Vuonna 2017 alkanut ilmiö liittyen uusintahakemusten tekemiseen, on jatkunut vuonna 2018. Vuoden 2018 lopulla vastaanottojärjestelmän kirjoilla oli yhteensä 10 677 asiakasta, mutta ainoastaan 2 180 heistä odotti päätöstä ensimmäiseen turvapaikkahakemukseensa. Suurimmalla osalla vastaanottokeskusten asiakkaista oli kielteinen päätös (75 %). Turvapaikkapäätöstä koskeva valitusprosessi oli käynnissä, joko hallinto-oikeudessa tai korkeimmassa oikeudessa koskien 4 165 päätöstä. Kuntaan siirtyi valvontakauden aikana yhteensä 2 944 henkilöä.

3. Valvontaohjelma

Valvontaohjelma tavoitteena on parantaa valvonnan ennakoitavuutta ja läpinäkyvyyttä koko vastaanottojärjestelmässä. Valvonnan tavoitteena on parantaa käytännön vastaanotto toiminnan laatua ja yhdenmukaisuutta sekä puuttua mahdollisiin toiminnassa esiintyviin puutteisiin ja epäkohtiin.

¹ Luku on yksintulleiden alaikäisen käsittelyperusteella vireytettyjen hakemusten määrä. Joukossa on virheellisesti avattuja asioita (hakija todellisuudessa mukana hakeva) sekä uusintahakemuksia, joten maahan saapuneiden täysin uusien yksintulleiden alaikäisten määrä on ko. lukua pienempi.



Valvontaohjelman ennakkolliseen valvontaan kuuluvat vastaanottokeskusten omavalvonta ja muut toimintaa koskevat suunnitelmat, keskusten henkilökuntaryhmille vastaanottoyksiköstä annettava ohjaus-, neuvonta- ja koulutustoiminta sekä keskuksiin tehtävät ohjaus- arviointikäynnit. Jälkikäteisvalvontaan taas kuuluvat kirjalliset selvityspyynnot sekä keskuksiin suoritettut tarkastuskäynnit.

Valvonnan kautta on mahdollista puuttua toiminnassa ilmeneviin puutteisiin ja ongelmiin, levittää hyviä käytäntöjä sekä myös suunnata vastaanottojärjestelmän toimintaa entistä paremmin. Vastaanottoyksikkö saa valvonnan kautta toiminnasta tietoa, joka on hyödynnettävissä vastaanoton ohjauksessa, suunnittelussa sekä vastaanottojärjestelmän ja valvontatoiminnan kehittämisessä ja suuntaamisessa.

Valvonnan sisältö

Käytännön vastaanotto toiminnan valvontaa toteutetaan kuuden menetelmän kautta.

1. Toiminnasta laadittavat suunnitelmat ja omavalvonta
2. Ohjaus ja neuvonta
3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastus (valvontakäynnit)
4. Selvityspyynnot
5. Laillisuusvalvonta
6. Talouden ohjaus ja valvonta

4. Valvonnan toteutuminen

4.1. Toiminnasta laadittavat suunnitelmat ja omavalvonta

Vastaanottokeskusten perustoimintaa tukevat erilaiset lakisääteiset ja muut Maahanmuuttoviraston edellyttämät suunnitelmat. Suunnitelmien tavoitteena on, että vastaanottokeskus pystyy tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan toiminnassaan ja palveluissaan esiintyviä epäkohtia ja riskejä aiheuttavia tilanteita mahdollisimman suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Jokaisen vastaanottokeskuksen tulee laatia seuraavat suunnitelmat:

- omavalvontasuunnitelma
- toimintasuunnitelma (ml. talousarvio) ja -kertomus
- turvallisuussuunnitelma
- pelastussuunnitelma
- poistumisturvaselvitys (alaikäisyksiköt)
- valmiussuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- perehdytysuunnitelma
- tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- arkistonmuodostussuunnitelma

Lisäksi vastaanottokeskusten tulee laatia henkilörekistereiden osalta tietosuojaseloste. Tietosuojaseloste laaditaan kaikista henkilörekistereistä. Asiakasrekisteriin ja potilasrekisteriin käytetään Maahanmuuttoviraston laatimaa selostetta.



Maahanmuuttovirasto kehitti vuoden 2018 aikana toiminta- ja taloussuunnitelmien arviointia ja käsittelyä. Kehittämistyötä jatketaan edelleen vuoden 2019 aikana.

Aikuisten- ja perheiden vastaanottokeskuksille laadittiin vuoden 2018 aikana omavalvontasuunnitelmalomake, joka täytetään vastaanottokeskusten talouden ja toiminnan seurantaan tarkoitettussa sähköisessä Tarek -järjestelmässä. Vuoden 2019 aikana omavalvontasuunnitelman sisältöjen tarkastelu kytketään osaksi keskuksiin tehtäviä valvontakäyntejä. Lisäksi vastaanottokeskuksia ohjeistettiin syksyllä 2018 yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisesta. Suunnitelmien toteutumista seurataan vuoden 2019 aikana.

Maaliskuussa 2018 otettiin vastaanottokeskuksissa käyttöön sähköinen tapahtumailmoitusjärjestelmä. Järjestelmän avulla on pyritty yhtenäistämään vastaanottokeskusten ja säilöönottoyksiköiden erilaisiin poikkeamatilanteisiin ja -tapahtumiin liittyviä raportointikäytänteitä. Tapahtumailmoitusjärjestelmän kautta raportoidaan erilaisia tapahtumia, jotka jollakin tapaa tuottavat poikkeamaa arjen normaaliin kulkuun tai ovat itsessään sellaisia. Tavoitteena on saada myös tätä kautta kuvaa keskusten arjesta ja tukea Maahanmuuttovirastoa käytännön vastaanotto toiminnan ohjaamisessa, suunnittelussa ja valvonnassa.

4.2. Ohjaus ja neuvonta

Vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden käytännön työn ohjaus ja neuvonta ovat erityisesti Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön ohjaus ja kehittäminen -tulosalueen vastuulla. Aktiivisen ohjauksen ja neuvonnan yleisenä tavoitteena on varmistaa, että keskukset järjestävät lakisääteiset vastaanottopalvelut ja muun turvapaikanhakijoiden vastaanottoon kuuluvan käytännön toiminnan yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti yhteisten päämäärien, käytäntöjen ja peruserätyösuunnitelman mukaisesti. Lisäksi tavoitteena on ennaltaehkäistä mahdollisten virheellisten toimintatapojen syntyminen.

Ohjaus ja neuvonta ovat osa ennakollista valvontaa. Vastaanottokeskusten henkilökuntaa on ohjeistettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä vastaanottoyksikköön ja konsultoimaan erilaisista arjesta eteen tulevista asioista. Ohjaukseen ja neuvontaan katsotaan valvontaohjelman rakenteessa kuuluvan myös vastaanottokeskusten henkilöstöryhmille järjestettävät koulutukset sekä toimintaan laadittavat kirjalliset ohjeistukset. Ohjausta ja neuvontaa sisältävät ohjaus- ja arviointikäynnit käsitellään raportin toisessa osiossa.

Toimenpiteet ja havainnot - Konsultointi

Vastaanottokeskusten konsultointitarve jatkui valvontakauden aikana varsin suurena. Ohjausta ja neuvontaa annettiin runsaasti sähköpostilla ja puhelimitse sekä ohjaus- ja arviointikäyntien aikana. Vastaanottoyksikön sisällön ohjaus ja kehittäminen -tulosalueella huomattava osa työajasta meni keskusten henkilökunnan ja myös muiden viranomaisten ja sidosryhmien tekemiin konsultointipyyntöihin.

Keskuksilta tulleissa yhteydenotoissa korostuivat turvallisuuteen, asiakkaiden henkiseen hyvinvointiin ja jaksamiseen sekä monimutkaisiin useamman viranomaisen yhteistyötä vaativiin asiakkaiden palvelutarpeisiin liittyvät asiat. Erityisesti perheiden hyvinvointiin ja



lastensuojelun kanssa toimimiseen liittyvät konsultointipyynnöt ovat lisääntyneet vuoden aikana. Useiden kuntien lastensuojelutoimijoiden kanssa käytiin keskustelua sen varmistamiseksi, että keskusten ja lastensuojelun välinen yhteistyö ja siten lasten oikeudet toteutuvat yhdenmukaisemmin.

Toimenpiteet ja havainnot - Koulutukset

Vastaanottoyksikkö järjesti vuoden 2018 aikana runsaasti käytännön vastaanottoa toimintaa ohjaavaa ja osaamista kehittävä koulutusta aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden eri henkilöstöryhmille. Koulutukset mahdollistavat tietojen välittämisen sekä työmenetelmien ja hyvien käytäntöjen leviämisen ja juurruttamisen vastaanottokeskuksiin sekä mahdollistavat myös tiedon ja kokemusten keräämisen kentältä Maahanmuuttovirastoon. Koulutukset ovat työntekijöille tärkeitä myös verkostoitumisen ja keskusten välisen yhteistyön kehittämisen näkökulmasta.

Taulukko 2. Vastaanottoyksikön keskuksille järjestämät koulutukset vuonna 2018

Ryhmä	Osallistujamäärä	Teemat mm.
Sairaan- ja terveydenhoitajat	kevät 95 syksy 85	<ul style="list-style-type: none">• Terveyspalvelujen saatavuus• Potilastietojen käsittely ja tietosuojat• Hammashoito- hoidontarpeen arviointi• Terveystuollon ammattihenkilöiden ohjaus ja valvonta /Valvira• Vapaaehtoinen paluu ja asiakkaan terveydentila
Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat	kevät 97 syksy 85	<ul style="list-style-type: none">• Lapsen edun toteutuminen ja lapsen edusta tehtävä sosiaalityöntekijän lausunto• Vapaaehtoisen paluun ohjaus ja neuvonta• Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden valvonta /Valvira• Parisuhdetyöskentelyn haasteet ja mahdollisuuden vastaanottokeskuksissa
Yhteinen osuus SOTE- työntekijöille (sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat sekä sairaan - ja terveydenhoitajat)	kevät 192 syksy 170	<ul style="list-style-type: none">• Päihteet ja kaksoisdiagnoosi• FGM ja lapsen oikeudet• Traumatisoituminen ja psyykkiset sairaudet• Eettisyys arjen työkaluna• Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmässä olevan vastaanottopalvelut sekä pakkoavioliitto ihmiskaupan muotona
Ohjaajat	kevät 3 koulutusta YHT 215	<ul style="list-style-type: none">• Turvapaikanhakijan mielenterveyden edistäminen• Työ hyvinvointi, myötätuntopuupumus• Väkivaltainen ekstremismi ja radikalisoituminen• Huumausaineet ja työturvallisuus• Ilman huoltajaa oleva lapsi turvapaikkaprosessissa (alaikäisyksiköiden ohjaajat)



		<ul style="list-style-type: none">• Alaikäisyksiköstä aikuistuneen asiakkaan vastaanotto aikuisyksikköön (aikuisten ja perheiden keskusten ohjaajat)• Paloturvallisuus
Johtajat	kevät 65 syksy 50 (yhdenvertaisuus- koulutukseen osallistui lisäksi etäyhteydellä n 190 työntekijää)	<ul style="list-style-type: none">• Talouden- ja toiminnan suunnittelu• Poikkeamatilanteiden ja - tapahtumien ilmoittaminen Maahanmuuttovirastoon• VOK-toiminnan kilpailuttaminen• Prepaid kortin käyttöönoton eteneminen• Tiedonhallinta• Turvapaikanhakijoiden maasta poisto• Yhdenvertaisuussuunnittelu ja hyvät väestösuhteet vastaanottokeskuksissa
Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat sekä ohjaajat	42 + 31 etäkoulutus	<ul style="list-style-type: none">• Vapaaehtoinen paluu - VAPA - hankkeen koulutus
Kaikki työntekijäryhmät	etäkoulutus <ul style="list-style-type: none">• 117• 300	<ul style="list-style-type: none">• Huumausainetilanne poliisin silmin, käyttäjän kohtaaminen sekä työturvallisuus• Jengityminen Suomessa

Prepaid -kortin käyttöönottoon liittyen järjestettiin keskuksille neljä samansisältöistä koulutuspäivää, jossa käsiteltiin korttiin ja sen käyttöönottoon liittyviä asioita. Kohderyhmänä oli vastaanottokeskusten koko henkilöstö. Lisäksi keskusten prepaid -korttivastaaville järjestettiin viisi koulutuspäivää, joiden aikana käytiin läpi korttien hallintajärjestelmää.

UMAREK asiakastietojärjestelmän käytöstä järjestettiin koulutusta muutamalle keskukselle. Koulutusten lisäksi keskuksia ohjattiin ja tuettiin omien sisäisten UMAREK perusteiden koulutusten pitämisessä uusille työntekijöille.

VAPA -hankkeen työntekijät tekivät vastaanottokeskuksiin neuvontakäyntejä, joiden yhteydessä työntekijöille annettiin henkilökohtaista opastusta mm. vapaaehtoisen paluun hakemusten käsittelyyn ja tukipäätösten tekemiseen. Lisäksi syksyllä 2018 kaikissa vastaanottokeskuksissa (47) järjestettiin vapaaehtoisen paluun neuvonnan koulutustilaisuus. Koulutuksiin osallistui yhteensä 503 vastaanottokeskuksen työntekijää eri ammattiryhmistä. VAPA -hankkeen toimesta keskusten työntekijöille annettiin tietoa myös turvapaikka-asioita säätelevästä lainsäädännöstä ja turvapaikkapäätösten teosta.

Lapset puheeksi -hankkeessa järjestettiin keskuksille työmenetelmän kouluttajakoulutusta. Helsingin ja Oulun ryhmille järjestettiin kummallekin neljä koulutuspäivää. Avausseminaarin osallistui 62 ja kouluttajakoulutuksiin 28 työntekijää.

Vastaanottoyksikköön kuuluvan Oulun vastaanottokeskuksen hallinnoimassa TURVA -hankkeessa järjestettiin 13 koulutuspäivää. Koulutuspäivien teemat käsittivät kunniaväkivaltaa, seksuaalirikoksia, väkivaltatyötä, radikalisoitumista ja suuttumuksen hallintaa. Koulutuksiin osallistui yhteensä 387 vastaanottokeskuksen työntekijää eri ammattiryhmistä.



Toimenpiteet ja havainnot - Ohjeet

Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksille ja alaikäisyksiköille laadittiin valvontakauden aikana seuraavat ohjeet:

- Maahanmuuttoviraston ohje turvapaikanhakijan prepaid -maksukortista ja vastaanottorahan maksamisesta kortille
- Maahanmuuttoviraston ohje potilastietojen käsittelystä vastaanottokeskuksille
- Maahanmuuttoviraston ohje aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksille omavalvontasuunnitelman laatimiseksi
- Ohje vastaanottokeskuksen ja säilöönottoyksikön poikkeamatilanteiden ja -tapahtumien ilmoittamiseen Maahanmuuttovirastoon
- Sähköisen tapahtumailmoitus -järjestelmän käyttöohje

Yllä kuvattujen ohjeiden lisäksi Maahanmuuttovirasto täsmensi vastaanottolain (746/2011) 25§:n mukaisten sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arviointia ja palvelutarpeen arvioinnista vastaavien työntekijöiden koulutustaustaa sekä vastaanottolain ja sosiaalihuoltolain välistä suhdetta. Lisäksi annettiin ohjeistusta sosiaalityöntekijän lapsen etua koskevan lausunnon kirjoittamisesta, vastaanottopalveluihin ja kunnan palveluihin kuulumisesta erilaisissa tilanteissa sekä yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisesta. Myös UMAREK - järjestelmän käyttöön liittyviä ohjeita päivitettiin uusien käyttöönottojen sisältöjen sekä kentältä tulleiden tarpeiden mukaisesti.

Prepaid -korttikoulutukseen osallistuneille keskuksille lähetettiin useita maksukorttiin liittyviä toimintaohjeita sekä maksukorttien hallintajärjestelmän käyttöohje. Korttien käyttöönoton siirryttyä vuodelle 2019 lähetettiin maksukorttipilottiin kuuluville vastaanottokeskuksille (Oulu, Punkalaidun ja Tampere) maksukorttien hallintajärjestelmän ohjeiden päivityksiä ja lyhyitä päivitettyjä ohjeita korttien hallinointiin.

Lisäksi keskuksiin lähetettiin kuukausittain turvallisuuskirje, jossa tiedotetaan ja ohjataan turvallisuuteen liittyvissä ajankohtaisissa asioissa sekä vastaanottoyksikön uutiskirje, jossa informoidaan keskuksia Maahanmuuttoviraston, erityisesti vastaanottoyksikön, turvapaikkayksikön ja talousyksikön ajankohtaisista asioista.

Vuoden aikana lähdettiin kehittämään vastaanottokeskusten käytössä olevan sähköisen Vokit verkossa -toimintakäsikirjan sisältöjä ja käytettävyyttä. Järjestelmän kehittämistä jatketaan vuoden 2019 aikana.

4.3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastus (valvontakäynnit)

Ohjaus- ja arviointikäyntien tavoitteena on tukea ennakkollisesti vastaanottokeskuksen toimintaa ja varmistaa vastaanottopalveluiden asianmukaisuus. Keskukseen tehtävät tarkastuskäynnit liittyvät epäilyyn toiminnassa olevista puutteista tai epäkohdista.

Vastaanottoyksikön vuoden 2018 tulostavoitteiden mukaan pyrkimyksenä oli, että jokaiseen vastaanottoyksikköön tehdään yleinen ohjaus- ja arviointikäynti toimintavuoden aikana. Muiden kiireellisten ohjaus- ja neuvontatehtävien vuoksi vastaanottoyksikön sisällön ohjauksen ja kehittämisen tulosalueella ei kuitenkaan ole ollut resursseja toteuttaa vastaanottokeskuksissa tehtäviä yleisiä ohjaus- ja arviointikäyntejä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.



Vastaanottoyksikön ohjaus ja kehittäminen tulosalue toteutti vuoden ajalla 2018 aikana yhteensä 14 yleistä ohjaus- ja arviointikäyntiä sekä 22 terveydenhuollon käyntiä. Lisäksi tehtiin viisi ennalta ilmoittamatonta tarkastuskäyntiä. Keväällä 2018 tehtiin ohjaus- ja arviointikäynti molempiin säilöönottoyksiköihin. Näiden lisäksi kapasiteetti- ja valmiustulosalue suoritti käyntejä, joiden aikana käytiin läpi vastaanottokeskuksen tiloja ja niiden kuntoa.

Taulukko 3. Vastaanottoyksikön toteuttamat valvontakäynnit vuonna 2018

Aikuisten ja perheiden keskuksset	valvontakäynti
Yleinen käynti	17
Terveydenhuollon käynti	21

Alaikäisyksiköt	valvontakäynti
Yleinen käynti	0
Terveydenhuollon käynti	1

Valvontakäynnistä ja sen aikana tehdyistä huomioista ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä laadittiin valvontapöytäkirja. Vastanottokeskuksilla on mahdollisuus kommentoida Maahanmuuttoviraston tekemiä kirjauksia valvontakäynnin jälkeen. Vastaanottokeskuksien toiminnassa ilmenneitä puutteita seurataan jälkiseurannalla.

Havainnot - Yleinen toiminta valvontakäynnit

Käyntien yhteydessä tarkasteltiin erityisesti vastaanottolain mukaisten palveluiden (majoitus, terveys- ja sosiaalipalvelut, vastaanottoraha, vapaaehtoinen paluu ja tulkkaus) toteutumista, palveluiden saatavuutta, asiakasvalituksien käsittelyä, keskuksen henkilökuntamitoitusta, työntekijöiden perehdyttämistä, turvallisuutta, tietojärjestelmien käyttöä, omavalvonnan järjestymistä ja muita suunnitelmia sekä vapaaehtoisten työskentelyä vastaanottokeskuksessa.

Kohteena olevissa keskuksissa toiminta oli toteutettujen valvontakäyntien perusteella pääasiallisesti asianmukaista. Vastaanottokeskusten toiminnassa ei valvontakäyntien aikana havaittu suurempia tai toimintaa vakavasti haittaavia puutteita tai epäkohtia. Esiin tulleista epäkohdista on keskusteltu vastaanottokeskusten kanssa ja sovittu jatkotoimenpiteet asioiden korjaamiseksi.

Ilmoittamattomat tarkastuskäynnit liittyivät Maahanmuuttovirastoon tulleiden hallintokanteluiden, tapahtumailmoitusten ja/tai ohjaustoiminnassa saadun tiedon herättämään huoleen ja epäilyyn toiminnassa olevista puutteista. Viidestä vuoden aikana toteutetusta toiminnan tarkastuksesta kolme kohdistui samaan yksikköön. Kyseisen vastaanottokeskuksen puutteet henkilöstömitoituksen, henkilöstön kohtelun ja henkilöstön perehdyttämisen osalta ja turvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä olivat merkittäviä.

Valvontakäynneillä keskuksia muistutettiin edellisen vuoden tapaan erityisesti UMAREK -järjestelmään tehtävien kirjausten ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden tärkeydestä. UMAREK:n asiakaskirjaukset tukevat asiakastyötä ja sen jatkuvuutta. Samalla ne todentavat vastaanottokeskuksessa tehtyä työtä ja toimivat myös työntekijöiden oikeusturvana, mikäli myöhemmin joudutaan selvittämään sitä, mitä toimia jonkin asiakkaan osalta on tehty.



Vastaanottokeskuksia muistutettiin myös Maahanmuuttoviraston Granite-tapahtumailmoitusjärjestelmän käytöstä, henkilöstön ohjeistamisesta asiassa ja tunnuksien antamisesta työntekijöille.

Huomiota kiinnitettiin vastaanottokeskusten yleiseen ilmeeseen ja asiakastilojen siisteyteen. Vastaanottokeskusten yleisilme oli muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta melko nuhjuinen. Keskusten toimistotilat olivat yleisesti siistit, mutta asiakastiloissa oli rikkinäisiä huonekaluja, tiloissa ei ollut lainkaan huonekaluja tai maalit lohkeilivat seiniltä. Keskuksia huomautettiin siitä, että asiakkaiden ja erityisesti lasten hyvinvointiin ja asiakastilojen viihtyisyyteen on syytä kiinnittää kokonaisvaltaisesti huomiota. Se lisää samalla myös vastaanottokeskuksen turvallisuutta.

Lisäksi valvontakäynneillä keskusteltiin paljon moniammatillisen yhteistyön ja omaohjauksen sekä perhetyön merkityksestä. Näiden työmallien avulla voidaan tukea erityisesti erityisempiä tarpeita omaavia asiakkaita ja perheitä, joilla on tarvetta tulla kuulluksi ja nähdyksi.

Havainnot - Terveystietojärjestelmän valvontakäynnit

Terveystietojärjestelmän käynneillä keskityttiin edellisvuosien tapaan terveystietojärjestelmän järjestelyihin ja toteutukseen keskuksessa sekä terveystietojärjestelmän palvelujen saatavuuteen eri paikkakunnilla.

Valvontakäynneillä tehtyjen havaintojen perusteella alkuterveystarkastusten ja rokotusten toteuttamisessa on edistytty, niin että ne toteutuivat pääosin määräajassa. Vastaanottokeskusten ulkopuolisten julkisten palveluntuottajien vastuulla olevien neuvola- ja kouluterveydenhuollon palvelujen saatavuus on parantunut ja lasten rokotukset siirtyneet pääosin neuvolaan. Myös hammashoito toteutuu paremmin. Erityisten mielenterveyspalveluiden saatavuudessa ja sisällössä oli sen sijaan edelleen vaihtelua ja jonkin verran haasteita.

Mediatri potilastietojärjestelmään tehtävissä kirjauksissa esiintyi edelleen vaihtelevasti puutteita. Valvontakäynneillä muistutettiin kaikissa keskuksissa käytettävän potilastietojärjestelmän tietojen ajantasaisuudesta osana potilasturvallisuutta, sekä ohjattiin rakenteelliseen kirjaamiseen. Vastaanottokeskuksia muistutettiin myös huolehtimaan käyttäjätietojen ajantasaisuudesta, sekä vastaanottojärjestelmästä poistuneiden asiakkaiden passivoimisesta.

Erityisten valvontakäyntien lisäksi on pidetty erilaisia kokouksia liittyen kuntien ja vastaanottokeskusten väliseen yhteistyöhön ja terveyspalveluiden saatavuuteen etenkin neuvolapalveluiden sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhoidon osalta. Myös mielenterveyspalvelujen osalta vastaanottokeskuksia on suositeltu järjestämään yhteistyöneuvotteluja alueillaan. Pääkaupunkiseudulla neuvoteltiin HUS:n kanssa palvelujen sujuvoittamisesta. Muulta Suomesta vastaanottokeskukset lähettivät myös asiakkaitaan Lahden vastaanottokeskuksen tehostetun tuen (TETU) osastolle arvioon ja hoitoon psykiatrisen hoidon lisäksi.



4.4. Selvityspyynnöt

Vuonna 2018 tuli vastaanotto toimintaan liittyen vireille 27 kanteluasiata. Maahanmuuttovirasto antoi kanteluvastauksen 19 vastaanotto toimintaa koskevassa kanteluasiassa.² Yksi kantelu siirrettiin Aluehallintoviraston vastattavaksi. Vastaanottoyksikkö laati lisäksi kirjallisia selvityspyynnöitä keskuksille kansalaispalautteena sekä -kirjeinä esitettyjen, ohjaus- ja arviointikäyntien aikana esille tulleiden tai muiden viranomaisten kautta tietoon tulleiden asioiden johdosta. Näitä selvityspyynnöitä ei ole erikseen tilastoitu. Selvityspyynnöt koskivat muun muassa vastaanottokeskuksen tapahtumailmoituksia, henkilöstömitoitusta ja erilaisia puutteellisia tai virheellisiä toimintatapoja

Vastaanotetuista kanteluista 15 oli vastaanottokeskusten asiakkaiden tekemiä. Erilaisten tukihenkilöiden (mukaan lukien vapaaehtoistyöntekijät, asiakkaiden puoliset ja sukulaiset) tekemiä kanteluita oli yhteensä 10. Lisäksi muun muassa asiakkaan lakimies ja vastaanottokeskuksien entiset työntekijät antoivat palautetta vastaanottokeskusten toiminnasta.

Lähes kaikki selvitystä vaatineet asiat koskivat useampaa kuin yhtä teemaa. Suurimmassa osassa kanteluista nostettiin esille terveyspalveluihin liittyviä puutteita ja epäkohtia (24 asiaa) Erityisesti tuotiin esille asiakkaan terveydellisen tilanteen arviointi ja hoitoon ohjaaminen. Toisena merkittävänä teemana esille nousi työntekijöiden epäasiallinen käytös. Myös majoitusolosuhteisiin, majoitusjärjestelyihin ja asiakassiirtoihin liittyvät teemat nousivat esille useassa kantelussa.

Maahanmuuttovirastolla ei ole suurimmassa osassa kanteluasioita ollut aihetta huomauttaa toiminnasta tai tehdä muita lisätoimia. Vastaanottokeskukset ovat antamiensa selvitysten perusteella korjanneet toiminnassa olevia epäkohtia oma-aloitteisesti jo ennen Maahanmuuttoviraston selvityspyynnön saapumista tai heti sen saatuaan. Useissa kanteluissa on vastaanottokeskuksen selvityksen perusteella ollut kyse väärinymmärryksestä tai huonosti sujuneesta vuorovaikutustilanteesta. Joukossa oli myös kanteluita, joissa ei tarkemmin tarkasteltuna ole ollut varsinaisia perusteita.

Maahanmuuttovirasto pyysi kahta vastaanottokeskusta kiinnittämään huomiota keskuksen henkilöstömitoitukseen, joka selvityksen perusteella ei vastannut viraston antamaa ohjeistusta, eikä keskusta ylläpitävien tahojen ja Maahanmuuttoviraston välisiä sopimuksia. Lisäksi Maahanmuuttovirasto kiinnitti vastaanottokeskusta ylläpitäneen tahon huomiota laissa säädettyyn sosiaalityöntekijän pätevyyteen, koska vastaanottokeskuksen ainoana sosiaalityöntekijänä toiminut henkilö ei täyttänyt laissa säädettyjä pätevyysvaatimuksia. Maahanmuuttovirasto puuttui myös turvapaikanhakijan liikkumisoikeuden rajoittamiseen. Kaksi toimijaa maksoi Maahanmuuttovirastolle taloudellista korvausta puutteellisen toiminnan ja/tai virheellisten toimintatapojen johdosta.

Kanteluissa ja palautteessa esiin nostettujen asioiden osalta tulee Maahanmuuttoviraston omassa toiminnassaan päivittää ja tarkentaa yksityismajoituksesta annettua ohjeistusta sekä ohjeistaa keskuksia turvapaikanhakijoiden pidemmistä poissaoloista ja niiden kirjaamisesta.

² Kolme asiaa siirtyi käsiteltäväksi vuodelle 2019.



4.5. Laillisuusvalvonta

Vastaanotto toiminnan laillisuusvalvonnan painopiste on sellaisten toimien - ja käytänteiden valvonnassa, jotka liittyvät erityisesti vastaanottolain mukaisten palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen. Vastaanottokeskukset laativat Maahanmuuttovirastolle laillisuusvalvontaraportit vuoden 2018 toimintaa koskien. Raportin laatimista varten toimitettiin keskuksille uusi ohjeistus ja raportointipohja syksyllä 2018.

Taulukko 4. Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden laatimien laillisuusvalvontaraporttien asiakokonaisuudet ja määrät vuonna 2018

	Aikuisten ja perheiden yksiköt	Alaikäisyksiköt	Yhteensä
Kantelut keskuksen johtajalle	45		45
Asiakaspalaute	295	7	302*
Muutoksenhaku hallintopäätöksiin	15		15
Rikosasiat	2		2
Virkamiesoikeudelliset asiat	3		3
Vahingonkorvaukset ja hyvitykset	1		1
Henkilötietojen käsittelyn valvonta	7		7
Kansalaispalautteen huomioon ottaminen	58		58*

Kantelut vastaanottokeskuksen johtajalle

Turvapaikanhakija voi kannella vastaanottokeskuksen henkilökunnasta, toiminnasta tai palveluista vastaanottokeskuksen johtajalle. Vastaanottokeskuksen tulee siirtää kantelu Maahanmuuttoviraston käsiteltäväksi, mikäli kantelu koskee vastaanottokeskuksen johtajan toimintaa tai mikäli asiassa ei päästä ratkaisuun. Vastaanottokeskus voi siirtää asian myös suoraan Maahanmuuttoviraston käsiteltäväksi.

Vuoden 2018 aikana turvapaikanhakijat ovat kannelleet vastaanottokeskuksen toiminnasta ja palveluista keskuksen johtajalla yhteensä 45 asiassa. Kantelut ovat koskeneet henkilökunnan toimintaa ja epäasiallista käytöstä sekä keskuksessa tarjottavia palveluita. Palveluiden osalta asiakkaat ovat kannelleet erityisesti terveystietojen saatavuuteen ja laajuuteen liittyvistä asioista. Suurin osa kanteluista on tehty suullisesti.

Vastaanottokeskuksissa asiakasvalituksiin on reagoitu kuulemalla asiakasta ja tarpeen vaatiessa asiaan mahdollisesti liittyvää työntekijää. Asiakkaiden kanssa on keskusteltu heidän oikeudestaan vastaanottopalveluihin. Tarvittaessa asiakkaita on ohjattu valittamaan Maahanmuuttovirastoon tai muulle valvovalle viranomaiselle³. Vastaanottokeskukset ovat tarvittaessa korjanneet virheellisiä tai epäasiallisia toimintatapojaan ja asiakkaille tai henkilöstölle annettuja ohjeita. Kanteluun johtaneita asioita on käsitelty myös henkilöstön palaverissa. Henkilöstölle on painotettu asiallista ja ammatillista käytöstä kaikissa asiakastilanteissa.

³ Maahanmuuttovirasto vastaanotti vuoden 2018 aikana yhteensä 15 turvapaikanhakijan tekemää hallintokantelua. Kanteluita käsitellään kohdassa 4.4. Vastaanottokeskusten raporttien mukaan muille viranomaisille (eduskunnan oikeusasiamies, Valvira, aluehallintovirasto, potilasasiamies ja yhdenvertaisuusvaltuutettu) on kanneltu kahdeksassa asiassa. Osa näistä asioista on siirretty kyseiseltä viranomaiselta Maahanmuuttoviraston käsiteltäväksi.



Asiakaspalaute

Turvapaikanhakija voi antaa vastaanottokeskukselle palautetta keskuksen toimintaan ja palveluihin liittyen. Asiakaspalautteena käsitellään palaute, jossa asiakas kokee keskuksen toiminnan tai palvelut epäoikeudenmukaisena tilanteessa, jossa palvelu ei ole lainvastaista ja sama palvelu koskee kaikkia.

Asiakkaiden antama palaute toiminnasta on keskustusten antamien vastausten perusteella jatkuvaa. Palautetta annetaan kaikesta vastaanottotoimintaan liittyvästä ja esimerkiksi majoitusolosuhteista, tilojen koosta, keskuksen sijainnista, muiden asiakkaiden käytöksestä, vastaanottorahan määrästä ja turvapaikkaprosessin kestosta. Vastaanottokeskukset käsittelevät palautteessa esiin nostettuja asioita muun muassa asiakasinfoissa tai suoraan palautetta antaneen henkilön kanssa. Usein asiakkaalle riittää se, että hän tulee kuulluksi asiassa vaikka muihin toimenpiteisiin ei olisi tarpeen tai syytä ryhtyäkään.

Keskuksissa on myös tehty toimenpiteitä, jotta asiakkailta saataisiin enemmän palautetta. Eräessä keskuksessa asiakkaita rohkaistiin ja pyydettiin antamaan palautetta asioista, jotka koettiin epäasiallisena kohteluna:

Näistä tuli viisi palautetta, jotka selvisivät keskustelun kautta ja väärinymmärryksiä. Kaksi palautteista oli kiitosta.

Toisen keskuksen johtaja toi asiakaspalautteen yhteydessä esille, että

Tästä voinee vetää johtopäätöksen, että asiakkaan mahdollisuus päästä ääneen on merkittävä osa vastaanottopalveluista, josta on syytä pitää huolta myös jatkossa.

Vastaanottokeskukset ovat raportoineet asiakasvalituksista hyvin eri tavoilla. Toisissa keskuksissa on kirjattu ylös kaikki palaute, jota asiakkailta on saatu riippumatta siitä, mitä asiaa valitus on koskenut tai millä tavalla se on annettu. Toisissa on kirjattu vain kirjallinen palaute, joka on vaatinut toimenpiteitä keskukselta. Näiden erotteleminen vastaanottokeskusten lähettämistä laillisuusraporteista on mahdotonta, mistä syystä edellä annetut luvut (ks. taulukko 4) ovat suuntaa-antavia.

Muutoksenhaku hallintopäätöksiin

Vastaanottolain 55 §:n mukaan vastaanottolain mukaisiin päätöksiin voi hakea muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaisissa säädetään. Vastaanottokeskuksen tekemät päätökset, joista voi valittaa hallinto-oikeuteen, ovat vastaanottorahapäätös, käyttörahapäätös, täydentävä vastaanottorahapäätös, ilman huoltajaa olevan lapsen yksityismajoituspäätös, vastaanottopalveluista perittävästä maksusta tehtyyn oikaisuvaatimukseen annettu päätös, vapaaehtoisen paluun tukipäätös ja aineiden ja esineiden haltuunottopäätös. Päätöksen yhteydessä vastaanottokeskuksen on annettava asiakkaalle valitusosoitus, jossa kerrotaan miten ja mihin valitus tehdään.

Vastaanottokeskusten tekemistä hallintopäätöksistä on vuoden 2018 aikana valitettu 15 kertaa. Kaikki valitukset koskivat vastaanottorahasta tehtyjä päätöksiä. Valituksista seitsemän on rauennut ja kahden osalta valitus ei tuottanut toimenpiteitä. Viisi valitusta on edelleen vireillä. Vastaanottokeskukset ovat korjanneet neljää virheellisesti tekemäänsä päätöstä asiakkaan laatiman valituksen jälkeen ja toimittaneet selvityksen asiasta hallinto-oikeuteen.



Rikosasiat

Vastaanottokeskuksen toimintaa tai henkilöstöä koskevia rikosilmoituksia on tehty yhteensä kaksi kappaletta. Vastaanottokeskus on tehnyt rikosilmoituksen keskuksen terveydenhoitajan epäasialliseen toimintaan liittyen. Toinen rikosilmoitus koski vastaanottokeskuksen vartijan epäasiallista toimintaa. Molempien asioiden käsittely on edelleen kesken.

Virkamiesoikeudelliset asiat

Valtion ja kuntien virkamiehet toimivat tehtävässään virkavastuulla. Valtion virkamiesten toimintaa säätelee valtion virkamieslaki (750/1994) ja kuntien virkamiehiä laki kunnallisesta viranhaltijasta (304/2003).

Vuoden 2018 aikana on ollut kolme virkamiesoikeudellista asiaa. Yksi tapaus koski virkamiehen luottamusta heikentävää ja virkavelvollisuuksien vastaista käytöstä tilanteessa, jossa virkamies on kohdistanut sanallisen uhkauksen työtoveriinsa. Kaksi muuta tapausta koskivat virkamiesten lievää virkavelvollisuuden tuottamuksellista laiminlyöntiä. Ensimmäisen tapauksen seurauksena on ollut kirjallinen varoitus ja kahden muun seurauksena suullinen huomautus.

Vahingonkorvaukset ja hyvitykset

Vahingonkorvaukset ja hyvitykset koskevat vastaanottokeskukselle asiakkaiden tai muiden toimijoiden tekemiä vahingonkorvausvaateita ja vastaanottokeskuksen maksamia vahingonkorvauksia ja hyvityksiä.

Vahingonkorvauksia on maksettu yhteensä 300 euroa liittyen vastaanottokeskuksen henkilökunnan ajaman ajoneuvon kolarointiin.

Henkilötietojen käsittelyn valvonta

Seitsemän keskusta nosti esille toimenpiteitä henkilötietojen käsittelyn valvontaan liittyen. Myös muissa raporteissa tuotiin kuitenkin esille asiaan liittyviä toimenpiteitä. Henkilötietojen käsittelyä valvotaan, ylläpidetään ja korostetaan osana omavalvontaa ja käytännön arkea jatkuvasti.

Yhdessä keskuksessa nostettiin esille vastaanottorahapäätöksiin kuukausittain tehtävät pistokokeet, joissa tarkastellaan koko päätös- ja maksatusketju sekä arvioidaan päätösten lainmukaisuutta. Toisessa keskuksessa oli tarkastettu päivittäisraportoinnin sisällön asianmukaisuus. Lisäksi eräässä keskuksessa oli tehty pistotarkastus UMAREK järjestelmän kirjauksiin ja todettu, että liitteiden viennissä järjestelmään oli satunnaisia puutteita.



Kansalaispalautteen huomioon ottaminen

Kansalaispalautetta on tullut eri keskuksiin edellisvuosia vähemmän. Palautteen määrään vaikuttaa merkittävästi keskuksen saama julkisuus, sijainti, vapaaehtoistoimijoiden aktiivisuus kuin kunnan tai keskuksen lähiympäristön yleinen asenneilmapiiri. Myös keskuksen omalla toiminnalla ja yhteistyöllä ympäröivän yhteiskunnan kanssa on merkitystä palautteen määrään ja laatuun. Palautetta on annettu niin kirjallisesti kuin suullisestikin epävirallisia kanavia käyttäen.

Pääasiallisesti palautteiden aiheet käsittelevät asiakkaiden käyttäytymistä ja esimerkiksi käytöshäiriöitä vastaanottokeskuksen lähistöllä, taloyhtiöiden pihapiirissä, metelöintiä kerrostaloissa, roskaamista, liikennekäyttäytymistä tai luvatonta liikkumista yksityisalueella. Myös vastaanottopalveluista ja niiden saatavuudesta sekä vastaanottokeskuksen kiinteistöön liittyvistä asioista on tullut palautetta.

Vastaanottokeskuksen rooli hyvien väestösuhteiden ylläpitäjänä nähdään keskuksissa merkittävänä, mistä syystä annettuun palautteeseen vastataan mahdollisimman nopeasti ja asianmukaisesti. Tarvittaessa vastaanottokeskukset ovat ryhtyneet asianmukaisiin ja korjaaviin toimenpiteisiin omassa toiminnassaan. Lisäksi asiakkaiden kanssa on käyty keskustelua ja asiakkaita on tarpeen vaatiessa ohjattu muuttamaan toimintatapojaan, mikäli valituksessa on ollut kyse asiakkaiden käyttäytymisestä johtuvista asioista.

Vastaanottokeskukset ovat raportoineet kansalaispalautteesta hyvin eri tavoilla. Toisissa keskuksissa on kirjattu kaikki saatu kansalaispalaute, toisissa vain huomio siitä, että palautetta on tullut runsaasti. Tästä syystä yllä olevat luvut (ks. taulukko 4) ovat lähinnä suuntaa antavia.

4.6. Henkilötietojen käsittelyn laillisuusvalvonta - Vastaanottorahaa koskevat UMAREK -merkinnät

Maahanmuuttovirasto toteutti joulukuussa 2018 UMAREK- järjestelmään pistokokeen. Pistokokeen tavoitteena oli tarkastella vastaanottokeskusten UMAREK- järjestelmään tekemien vastaanottorahahakemuksiin ja -päätöksiin liittyvien merkintöjen ja asiakirjojen asianmukaisuutta.

Tarkasteltavaksi otettiin yhteensä 11 aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusta ja kaksi alaikäisyksikköä. Jokaiseen pistokokeessa tarkasteltavana olleeseen keskukseseen annetaan erikseen palaute tehtyjen havaintojen perusteella. Kaikille keskuksille lähetetään lisäksi kirje, jossa kerrotaan pistokokeen aikana tehdyistä huomioista.

Havainnot

Tehdyn pistokokeen perusteella keskusten vastaanottorahahakemuksiin ja -päätöksiin liittyvissä merkinnöissä ja asiakirjoissa on puutteita. Ainoastaan kolmen tarkastelussa olleen keskuksen merkinnöistä ei löytynyt lainkaan huomautettavaa. Joukossa oli muutamia keskuksia, joiden merkinnöissä ja käytännöissä oli vakavia virheitä. Yhden keskuksen tekemät vastaanottorahapäätökset vaativat lisäselvitystä.

Eniten puutteita löytyi asiakkaan allekirjoitetun hakemuksen skannaamisessa UMAREK- järjestelmään ja asiakkaalle annettavassa valitusosoituksessa hallinto-oikeuteen. Erityisesti



oikaisuvaatimuksen osoittamisessa alueen hallinto-oikeuteen oli puutteita. Lisäksi havaittiin puutteita päätöksen ja haetun etuusjakson vastaavuudessa, hakijan ja päätökseen osallisten henkilöiden vastaavuudessa suhteessa hakemukseen sekä asiaselosteen ja päätöksen sisällön tarkoituksenmukaisuudessa. Nämä puutteet johtuivat osin ulkoisen hakemusasiakirjan puuttumisesta. Suurimpana virheenä havaittiin yhden keskuksen tekemät päätökset, joista osasta puuttui kokonaan myönnettävän vastaanottorahan määrä.

Vastaanottorahan myöntämiseen liittyviä käytäntöjä tullaan tarkentamaan vuoden 2019 aikana. Lisäksi vastaanottoraha otetaan valvonnan näkökulmasta yhdeksi vuoden 2019 painopisteeksi.

4.7. Muut toimenpiteet

Valvontaohjelman sisältöjen lisäksi toteutettiin vuonna 2018 aikaisempien vuosien tapaan aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden asiakastytyytyväisyyskysely. Lisäksi vastaanottoyksikkö selvitti sosiaalihuollon ammattihenkilölain toteutumista vastaanottokeskuksissa, vastaanottokeskusten tiedonhallinnan tilaa sekä teetti turvallisuuskyselyn vastaanottokeskusten johtajille.

Turvapaikanhakijoiden asiakastytyytyväisyyskysely

Turvapaikanhakijoiden asiakastytyytyväisyyskysely järjestettiin keväällä 2018. Kyselyssä selvitettiin turvapaikanhakijoiden kokemuksia keskusten toiminnasta. Heitä pyydettiin arvioimaan muun muassa kokemaansa turvallisuuden tunnetta, henkilöstön kohtelua ja työntekijöiltä saamaansa apua.

Kyselyyn vastasi 1267 turvapaikanhakijaa 26 aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksessa. Tämän lisäksi kyselyssä oli mukana ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten yksiköitä, joista kyselyyn vastanneita oli 33.

Vastaanottokeskuksessa asuminen koettiin kyselyn vastausten perusteella pääsääntöisesti turvalliseksi. Naiset kokivat keskukset hieman turvallisemmiksi kuin miehet, vaikka vastauksissa oli myös hajontaa. Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat lisäksi pääsääntöisesti, että vastaanottokeskusten työntekijät kohtelevat heitä hyvin ja tasapuolisesti. Joissakin vastauksissa tuotiin kuitenkin esille vastaajan tunne siitä, että kohtelu on erilaista kulttuuritaustasta tai sukupuolesta riippuen.

Asiakkaat kokivat yleisesti ottaen, että he saavat tarvittaessa apua vastaanottokeskuksen työntekijöiltä. Lisää apua toivottiin erityisesti työpaikkojen etsimiseen. Suomen kielen opetus koettiin hyväksi asiaksi. Kielen opetusta toivottiin kuitenkin lisää.

Kriittistä palautetta annettiin esimerkiksi vastaanottokeskuksen etäisestä sijainnista ja siisteydestä. Keskuksista toivottiin nykyistä viihtyisämpiä. Osa vastaajista kaipasi vastaanottokeskusten arkeen lisää aktiviteetteja aikuisille ja lapsille.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölain toteutuminen vastaanottokeskuksissa

Maahanmuuttovirasto täsmensi heinäkuussa 2018 ohjeistustaan koskien vastaanottolain (746/2011) 25§:n mukaisten sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arviointia ja palvelutarpeen



arvioinnista vastaavien työntekijöiden koulutustaustaa sekä vastaanottolain ja sosiaalihuoltolain välistä suhdetta.

Alkuvuodesta 2018 aiheesta vastaanottokeskuksille tehty kysely toi ilmi, että vastaanottolaisissa määritelty sosiaalihuollon ammattihenkilön määritelmä ja merkitys eivät olleet kaikille vastaanottokeskuksille vielä selviä. Osassa keskuksista puuttui sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukainen pätevyys sosiaalipalveluissa työskenteleviltä kokonaan tai osittain. Maahanmuuttovirasto huomautti tästä yhdeksää keskusta ja edellytti korjaamaan tilanteen ilman viivyttelyä. Kyselyn tulosten perusteella sosiaalityötä pystyttiin tarjoamaan kyselyn ajankohtana noin 40 %:ssa vastaanottokeskuksissa (ml. alaikäisyksiköt) ja sosiaaliohjausta lähes kaikissa.

Maahanmuuttovirasto edellytti, että vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluissa työskentelee koulutuksensa perusteella vain sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia ja muista mahdollisista ammattinimikkeistä luovutaan. Tämä yhdenmukaistaa vastaanottojärjestelmää ja kertoo paremmin sekä asiakkaille, muille työntekijöille että keskuksen ulkopuolisille yhteistyökumppaneille mikä kyseisen ammattihenkilön työtehtävä ja koulutustausta vastaanottokeskuksessa on.

Tilanteen kehittymistä seurattiin konsultaatioiden yhteydessä sekä valvontakäynneillä. Kaikille vastaanottokeskuksille ja alaikäisyksiköille toteutettiin seurantakysely marraskuussa 2018. Kyselyn perusteella voitiin todeta, että sosiaalipalvelujen tehtävänimikkeet ovat lähes kokonaan yhdenmukaistuneet sosiaalityöntekijäksi ja sosiaaliohjaajaksi. Sosiaalityön määrä on kasvanut vuoden 2018 aikana ja sitä tarjottiin loppuvuodesta 63 % keskuksista. Osassa keskuksista on rekrytointiyrityksistä huolimatta jäänyt sosiaalityöntekijän paikka avoimeksi. Myös vastaanottokeskuksilla on samanlaisia sosiaalityöntekijöiden saatavuuteen liittyviä haasteita kuin esimerkiksi kunnilla eri puolilla maata.

Sosiaaliohjausta pystyttiin tarjoamaan lähes kaikissa keskuksissa, joko sosiaalipalvelujen tai ohjaustiimin osalta. Muutamissa keskuksissa on edelleen haasteita sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukaisten pätevyysvaatimusten täyttymisestä. Näihin keskuksiin tullaan kohdistamaan Maahanmuuttoviraston ohjaus ja -valvontatoimia.

Vastaanottokeskusten tiedonhallinta - selvitys

Vastaanottokeskusten johtajille ja apulaisjohtajille tehtiin keväällä 2018 kysely liittyen keskusten tiedonhallintaan. Kysely koski henkilötietojen käsittelyä vastaanottokeskuksissa, keskuksien käytössä olevia tietojärjestelmiä, keskusten asiakas- ja potilastietojen käsittelyä sekä käytettäviä laitteita ja tiloja.

Vastaanottokeskusten vastausten perusteella useissa vastaanottokeskuksissa on kiinnitetty huomiota asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn, tietoturvalliseen työskentelyyn ja tietosuojan toteutumiseen työskentelyssä. Riskinä esille nostettiin henkilökunnan tietojen käsittelyyn liittyvät toimintatavat ja sitoutuminen asianmukaisiin toimintatapoihin. Moni vastaajista nosti riskinä esille myös paperisen materiaalin säilyttämisen ja käsittelyn tavat sekä epäviralliset asiakaslistat. Lisäksi riskinä pidettiin asiakastietojen välittämistä sähköisesti.

Vastaanottokeskusten käytännöt henkilötietojen käsittelyssä (esimerkiksi työntekijöiden perehdytys, tietosuojaselosteet, asiakkaiden informointi), eri tietojärjestelmien käytössä ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyä koskevassa omavalvonnassa ja seurannassa olivat



hyvin vaihtelevia. Toisissa keskuksissa tiedonhallintaan oli kiinnitetty paljon huomiota ja olemassa olevat prosessit olivat asianmukaiset ja selkeät, toisissa henkilötietojen käsittely, tietojärjestelmien käyttö ja ohjeistuksien noudattaminen vaikutti vastaanottokeskusten vastausten perusteella riittämättömältä.

Kaikissa keskuksissa ei ollut olemassa asianmukaisia prosesseja asiakkaan pyytäessä saada itseä koskevia tietoja. Myös asiakkaan tietojen siirtämisessä vastaanottokeskuksesta toiseen tai kuntaan asiakkaan saatua oleskeluluvan oli vastausten perusteella puutteita. Maahanmuuttovirasto tulee edellä kuvattujen asioiden lisäksi kiinnittämään vastaanottokeskusten ohjauksessa ja valvonnassa huomiota myös erilaisten tietojärjestelmien käyttöön. Tavoitteena on, että keskusten käytössä on ainoastaan Maahanmuuttoviraston tuottamia ja erityisesti hyväksymiä tietojärjestelmiä.

Vastaanottokeskusten johtajien turvallisuuskysely

Vastaanottokeskusten johtajille lähetettiin syksyllä 2018 kysely, jossa he arvioivat oman keskuksensa turvallisuuden nykytilaa ja henkilökunnan turvallisuusosaamista. Kyselyyn vastasi 40 vastaanottokeskuksen johtajaa.

Kyselystä saatujen tulosten perusteella keskusten henkilökunnan niin työntekijöiden kuin myös johtajien turvallisuusosaaminen osaaminen oli hyvällä tasolla ja turvallisuuteen liittyvät roolin mukaiset vastuut ja velvollisuudet olivat pääosin selvät. Alueellista yhteistyötä eri viranomaisten kanssa tehdään säännöllisesti ja se koettiin yleisesti toimivaksi.

4.8. Talouden ohjaus ja valvonta

Vastaanottokeskuksille vastaanottotoiminnan toteuttamiseen kohdennettujen määrärahojen käytön ohjausta ja valvontaa toteuttaa viraston suunnittelu- ja talousyksikkö. Yksikkö raportoi erikseen talouden ohjauksesta ja valvonnasta.

5. Valvonnan arviointi ja johtopäätökset

Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikkö on toteuttanut vastaanottokeskusten valvontaa valvontaohjelman mukaisesti. Valvontaohjelman toteuttamisessa on pyritty hyvään ja rakentavaan yhteistyöhön aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden kanssa. Vastaanottoyksikön kokemuksen mukaan yhteistyö on ollut pääsääntöisesti toimivaa.

Vastaanottokeskusten konsultointitarve on jatkunut suurena. Konsultoinnissa ovat korostuneet haastavat asiakastilanteet ja asiakkaiden laajat palvelutarpeet, joihin on pyritty vastaamaan keskuksissa ja keskusten ulkopuolisissa palveluntuottajissa lainsäädännön ja olemassa olevien mahdollisuuksien mukaan. Erityisesti perheiden hyvinvointiin ja lastensuojeluun liittyvät konsultointipyynnöt ovat lisääntyneet vuoden aikana.

Vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden toiminta on tehtyjen havaintojen valossa ollut pääasiassa asianmukaista. Suuria ja toimintaa selkeästi ja vakavasti vaarantavia virheitä tai puutteita ei juuri havaittu. Havaintoja tehtiin lähinnä pienemmistä virheistä ja epäkohdista, joihin on puututtu ohjauksen ja neuvonnan keinoin.



Muutaman keskuksen toiminnassa on havaittu selkeitä puutteita. Näistä puutteista ja virheistä on huomautettu vastaanottokeskusta ja edellytetty toiminnan korjaamista asianmukaisella tavalla. Korjausten toteutumista on seurattu jälkiseurannalla. Jatkossa tulee edelleen kehittää jälkiseurantaa ja siihen liittyviä prosesseja. Myös talouden suunnittelua ja seurantaa on tarpeen yhdistää paremmin käytännön toiminnan valvontaan. Lisäksi tulee kehittää edelleen yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa valvontaan liittyvissä asioissa.

Muiden kiireellisten tehtävien vuoksi ei vastaanottoyksikön ohjaus ja kehittäminen tulosalueella ole ollut resursseja toteuttaa vastaanottokeskuksissa tehtäviä ohjaus- ja arviointikäyntejä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Keskusten kanssa tehtävä tiivis yhteistyö, konsultaatiot, ohjeistukset, koulutukset, keskusten tekemät tapahtumailmoitukset ja erilaiset selvityspyynnöt yhdessä tehtyjen ohjaus- ja arviointikäyntien kanssa antoivat kuitenkin hyvän kuvan siitä, mitä vastaanottokentällä tapahtuu. Näiden pohjalta pystytään myös ohjausta, suunnittelua ja valvontaa suuntamaan tarpeen mukaisesti.

Valvonnan näkökulmasta merkittävä myönteinen muutos on ollut vastaanottokeskustoiminnan keskeisen dokumentaation (talous- ja toimintasuunnitelmat, talouden toteumatiedot, omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, valvontakäyntien pöytäkirjat) siirtäminen ja saaminen samalle sähköiselle alustalle. Valvontakauden aikana laadittiin omavalvontasuunnitelman sähköinen pohja aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksille. Näin omavalvontasuunnitelmat ovat myös jatkuvasti Maahanmuuttoviraston nähtävissä. Vuoden 2019 aikana onkin määrä aloittaa tekemään ohjaus- ja arviointikäyntejä omavalvontasuunnitelmien pohjalta.

Vuoden 2019 aikana yhtenä valvontatoiminnan painopisteenä tulee olemaan vastaanottokeskusten tietoturvaan ja tiedonhallintaan liittyvät asiat. Tässä on keskeisellä sijalla myös UMAREK -järjestelmän kehitystyö. Kehitystyöllä tuetaan tietojärjestelmän täysimittaista, sujuvaa ja yhdenmukaista käyttöä vastaanottokeskuksissa. UMAREK -järjestelmää tulisi jatkossa kehittää myös valvonnan mahdollistamiseksi ja helpottamiseksi.