



VASTAANOTTOJÄRJESTELMÄN VALVONTARAPORTTI 1.5. - 31.12.2017

23.4.2018



Sisällys

1. Johdanto.....	3
2. Vastaanottotoiminta, kuvaus 2017	3
3. Valvontaohjelma	5
4. Valvonnan toteutuminen	5
4.1. Toiminnasta laadittavat suunnitelmat ja omavalvonta	5
4.2. Ohjaus ja neuvonta.....	7
4.3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastus	10
4.4. Selvityspyynnot.....	11
4.5. Laillisuusvalvonta.....	12
4.6. Talouden ohjaus ja valvonta	15
5. Valvonnan arviointi ja johtopäätökset	15



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 erityisesti sisällönohjaus ja kehittäminen -tulosalue.

Vastaanottopalvelut ja muun turvapaikanhakijoiden vastaanottoon kuuluvan käytännön toiminnan järjestää ja tuottaa se vastaanottokeskus, jonka asiakkaaksi turvapaikanhakija on rekisteröity. Vastaanottopalveluilla tarkoitetaan vastaanottolain mukaan majoitusta, sosiaalipalveluja, terveydenhuoltopalveluja, vastaanotto- ja käyttörahaa, tulkki- ja käännöspalveluja sekä työ- ja opintotoimintaa. Vastaanottopalveluina voidaan järjestää myös ateriat. Ilman huoltajaa oleville lapsille tarkoitetuissa alaikäisyksiköissä voidaan järjestää täysi ylläpito. Muulla vastaanottoon kuuluvalla käytännön toiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi keskuksen turvallisuustyötä, tiedon antamista asiakkaalle sekä vapaaehtoisen paluun ohjausta, neuvontaa sekä avustuksen ja korvauksen myöntämistä. Asiakkaille järjestetään ja tuotetaan palveluita myös vastaanottokeskusten ulkopuolisten julkisten ja yksityisten palveluntuottajien toimesta. Esimerkiksi erikoissairaanhoidon palveluita järjestävät pääasiassa sairaanhoitopiirit (kuntayhtymät). Kunnat puolestaan vastaavat äitiys- ja lastenneuvolapalveluista, lastensuojelusta sekä koulu- ja opiskelijaterveydenhuollosta alueellaan. Maahanmuuttovirasto ja vastaanottokeskukset hankkivat lisäksi tiettyjä sosiaali- ja terveyspalvelukokonaisuuksia vastaanottokeskusten ulkopuolisilta yksityisiltä palveluntuottajilta.

Maahanmuuttovirasto otti maaliskuussa 2016 käyttöön *Vastaanottojärjestelmän valtakunnallisen valvontaohjelman*, johon asetettujen tavoitteiden, edellytysten ja toimintamallien mukaan valvontaa on toteutettu. Vastaanottojärjestelmän valvontaohjelma koskee vastaanottokeskusten toimintaa. Tämä valvontaraportti kuvaa vastaanottokeskusten valvonnassa tehtyjä toimenpiteitä ja havaintoja ajalta 1.5. - 31.12.2017. Valvontaraportti ei sisällä yksityiskohtaista tietoa vastaanottokeskuksista, alaikäisyksiköistä tai niiden asiakkaista.

2. Vastaanottotoiminta, kuvaus 2017

Valvontakauden 1.5. - 31.12.2017 aikana vastaanottokeskusjärjestelmän supistamista jatkettiin edelleen. Aikuisille ja perheille tarkoitettujen keskusten määrä laski 58 keskuksista 48 keskukseen ja ilman huoltajaa tulleille lapsille tarkoitettujen alaikäisyksiköiden (myös vastaanottokeskus) määrä 27 yksiköstä kahdeksaan yksikköön.

Taulukko 1. Vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden määrä, kapasiteetti ja käyttöaste

	1.1.2017	1.5.2017	31.12.2017
Vastaanottokeskusten määrä	77	58	48
• kapasiteetti	16 394	12 203	10 160
• asiakkaita järjestelmässä	18 746	16 118	13 268
• käyttöaste %	90	95	87
Alaikäisyksiköiden	49	27	8



määrä			
• kapasiteetti	844	338	146
• asiakkaita järjestelmässä	776	271	96
• käyttöaste %	87	71	51

Käyttöaste aikuisille ja perheille tarkoitetuissa keskuksissa pysyi koko vuoden 2017 ajan korkeana. Vaikka uusia turvapaikanhakijoita tuli edellisvuosia vähemmän, ei se laskenut merkittävästi vastaanottojärjestelmässä olevien asiakkaiden määrää. Tähän vaikutti erityisesti ensimmäisen kielteisen päätöksen saaneiden asiakkaiden valitusprosessien venyminen hallinto-oikeudessa sekä asiakkaiden palveluiden lakkaamisen yhteydessä tekemät uudet turvapaikkahakemukset. Asiakkaita hakeutui myös vapaaehtoisen paluun piiriin edellisiä vuosia vähemmän.

Alaikäisyksiköiden osalta asiakasmäärät ja käyttöaste laskivat vuoden 2017 aikana tasaisesti ja erityisen paljon. Suurin osa vuoden 2017 alussa yksiköissä olleista alaikäisenä ilman huoltajaa tulleista asiakkaista sai joko oleskeluluvan tai täysi-ikäistyi. Uusia ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä hakijoita tuli vuoden 2017 aikana verrattain vähän, yhteensä 142 ja valvontakauden aikana yhteensä 103.

Taulukko 2. Keskusten majoitusrekisterissä olevat asiakkaat prosessin tilanteen mukaan

	1.1.2017	1.5.2017	1.1.2018
Myönteinen päätös	2 574	1 468	611
Kielteinen päätös	11 922	11 473	10 788
Rauenneet	101	61	55
Yhteensä	14 597	13 002	11 454
1. päätöstä odottavat	4 933	3 428	1 910
Yhteensä	19 530	16 430	13 364

Vuoden 2017 lopussa aikuisille ja perheille tarkoitetuissa vastaanottokeskuksissa ja ilman huoltajaa tulleille lapsille tarkoitetuissa alaikäisyksiköissä oli kirjoilla yhteensä 13 364 asiakasta. Näistä asiakkaista ainoastaan 1 910 henkilöä odotti ensimmäistä päätöstä turvapaikkahakemukseensa. Suurimmalla osalla vastaanottokeskusten asiakkaista oli kielteinen päätös (80 %). Näistä kielteisen päätöksen saaneista henkilöistä 74 %:lla oli valitusprosessi käynnissä joko hallinto-oikeudessa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

Vuoden 2017 aikana uutena ilmiönä tuli esille aiemmin mainittu uusintahakemusten tekeminen. Vuoden aikana tehtiin yhteensä 682 uusintahakemusta, joka on kaksinkertainen määrä edellisvuoteen verrattuna. Suurimpina selityksinä uusintahakemusten kasvulle näyttäisi olevan vastaanottopalveluiden päättymisen, asiakkaan haluttomuus hakeutua vapaaehtoisen paluun järjestelmään sekä halu välttää poliisin maasta poistamiseen liittyvät toimenpiteet. Tekemällä uuden turvapaikkahakemuksen asiakkaan oli mahdollista välttää vastaanottopalveluiden päättymisen ja hän pystyi jatkamaan vastaanoton piirissä.

Kuntaan siirtyi oleskeluluvan myötä valvontakauden aikana yhteensä 2 800 asiakasta¹. Suurin osa kuntaan siirtyneistä asiakkaista oli sisäisenä siirtona Kreikasta ja Italiasta tulleita hakijoita, joista lähes 99 %² sai oleskeluluvan. Vuoden 2017 aikana vastaanottokeskuksissa olevien

¹ Koko vuoden 2017 aikana kuntaan siirtyi yhteensä 5 187 asiakasta.

² Valvontakauden aikana yhteensä 782 sisäisenä siirtona tullutta henkilöä sai oleskeluluvan.



oleskeluluvan saaneiden ja kuntaan siirtymistä odottavien asiakkaiden määrä laski samalla tasolle kuin, mitä se oli ennen vuotta 2015.

Tilanne vastaanottojärjestelmässä oli valvontakauden aikana kokonaisuudessaan niin vastaanoton ohjauksen ja suunnittelun kuin vastaanoton käytännön järjestämisen kannalta verrattain haastava. Kielteisen päätöksen saaneiden asiakkaiden määrä suhteessa päätöstä odottaviin asiakkaisiin oli erityisesti aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksissa suuri ja toiminnan järjestämisen kannalta merkittävä asia. Myös hakemusten pitkätköt käsittelyajat, asiakkaiden tekemät uudet hakemukset, asiakkaiden palvelujen lakkaamiset, keskusten toiminnan lakkaamiset, keskusverkoston supistamisesta seuraavat asiakassiirrot sekä korkea käyttöaste toivat mukanaan erilaisia haastavia ilmiöitä. Alaikäisyksiköiden osalta erityisesti keskusten toiminnan lakkaamiset, verkoston supistamisesta seuraavat asiakassiirrot ja yksiköiden verrattain matalat käyttöasteet toivat ohjauksellisia sekä toiminnallisia haasteita.

3. Valvontaohjelma

Valvontaohjelman tavoitteena on parantaa valvonnan ennakoitavuutta ja läpinäkyvyyttä koko vastaanottojärjestelmässä. Valvonnan tavoitteena on parantaa käytännön vastaanottotoiminnan laatua ja yhdenmukaisuutta sekä puuttua mahdollisiin toiminnassa oleviin ongelmiin ja puutteisiin.

Valvontaohjelman ennakolliseen 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, levittää hyviä käytäntöjä sekä myös suunnata vastaanottojärjestelmän ohjaustoimintaa entistä paremmin. Vastaanottoyksikkö saa valvonnan kautta toiminnasta tietoa, joka on hyödynnettävissä vastaanoton suunnittelussa sekä vastaanottojärjestelmän ja valvontatoiminnan kehittämisessä.

Valvonnan sisältö

Käytännön vastaanottotoiminnan valvontaa toteutetaan kuuden menetelmän kautta.

1. Toiminnasta laadittavat suunnitelmat ja omavalvonta
2. Ohjaus ja neuvonta
3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastus
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. Tavoitteena on, että vastaanottokeskuksen toiminta on suunnitelmallista ja keskus pystyy itse tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan toiminnassaan ja palveluissaan esiintyviä epäkohtia ja riskejä.



Jokaisen keskuksen tulee laatia seuraavat suunnitelmat:

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

Vastaanottokeskukset ja alaikäisyksiköt toimittivat vuonna 2017 Maahanmuuttovirastoon nähtäväksi omavalvontasuunnitelman ja valmiussuunnitelman.

Toimenpiteet ja havainnot - Omavalvontasuunnitelmat

Vastaanottoyksikön sisällönohjaus ja kehittäminen -tulosalue ohjeisti kesällä 2016 keskuksia laatimaan omavalvontasuunnitelman. Uusissa keskuksissa omavalvontasuunnitelma tulee olla tehtynä neljän kuukauden sisällä toiminnan aloittamisesta. Vastaanottoyksikkö kävi läpi keskusten laatimia omavalvontasuunnitelmia keväällä 2017 ja uudelleen syksyllä 2017. Suunnitelmien sisällöt eivät tällä välillä olleet muuttuneet.

Vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden toimittamien omavalvontasuunnitelmien perusteella useammalle keskukselle on vielä epäselvää tai jäsentymätöntä, mikä omavalvontasuunnitelman tarkoitus on. Suunnitelmat on laadittu enemmänkin ulkopuolisten toimijoiden luettavaksi ja sellaisissa ympäristöissä esiteltäviksi kuin sisäiseen käyttöön ja erityisesti oman työn tueksi. Maahanmuuttoviraston havaintojen mukaan vastaava tilanne on olemassa myös muunlaiseen sosiaali- ja terveydenhuollolliseen toimintaan laadittavissa omavalvontasuunnitelmissa. Useimmista suunnitelmista puuttuivat konkreettiset toimenpiteet. Useat suunnitelmat keskittyvät kuvaamaan Maahanmuuttoviraston antamia ohjeita ja niiden noudattamista sekä vastaanottokeskuksen toimintaa yleisesti.

Parhaimmillaan omavalvontasuunnitelma tukee arjessa tehtävää käytännön työtä. Siihen on kuvattu käytännön palveluprosessit kyseisen vastaanottokeskuksen näkökulmasta ja nimetty henkilöt, joiden vastuulla prosessi on. Suunnitelmasta käy ilmi toimintakäytännöt tilanteissa, joissa havaitaan esimerkiksi, että keskuksen antama palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- tai työturvallisuus uhkaa vaarantua.

Omavalvontasuunnitelman ohjeistusta ja tavoitteita onkin tarvetta selkeyttää vuoden 2018 aikana lisää. Keskuksille laaditaan myös parempi omavalvontasuunnitelman pohja. Lisäksi omavalvontasuunnitelman sisältöjen tarkastelu kytketään osaksi keskuksiin tehtäviä ohjaus- arviointikäyntejä sekä tarkastuskäyntejä.

Toimenpiteet ja havainnot - Valmiussuunnitelmat

Vastaanottoyksikön vastaanottokapasiteetti ja valmius -tulosalue ohjeisti kesällä 2016 keskuksia laatimaan keskukselle valmiussuunnitelman. Vastaanottoyksikkö kävi läpi keskusten laatimia valmiussuunnitelmia talven ja kevään 2017 aikana. Syksyllä 2017 lähetettiin keskuksille kokonaan uudistettu valmiussuunnitelmapohja, jolla yhdenmukaistettiin suunnitelmat. Ero näiden kahden suunnitelman välillä oli merkittävä ja uudistettu suunnitelmapohja auttoi sekä vastaanottoyksikköä että yksittäistä keskusta keskittymään valmiussuunnittelussa olennaisiin asioihin.



Keskusten toimittamien valmiussuunnitelmien ja keskuksiin tehtyjen käyntien perusteella lähes kaikki keskuksat olivat hyvin sisäistäneet heidän valmiusvelvollisuutensa osana valtakunnallista valmiutta. Kirjallisten suunnitelmien laatu vaihteli kuitenkin jonkin verran. Keskuksiin tehtyjen käyntien perusteella oli myös havaittavissa eroja siinä, miten hyvin koko henkilökuntaa oli tiedotettu valmius- ja varautumisvastuusta ja valmiussuunnitelmista. Materiaalinen jatkuva valmiustila oli saatu kohotettua lähes toivottavalle tasolla.

Valmiussuunnitelma auttaa keskusta varustautumaan muuttuviin tilanteisiin. Keskusten valmiussuunnitelmat ovat merkittävä osa Maahanmuuttoviraston valtakunnallista valmiussuunnitelmaa. Suunnitelmat auttavat keskusta valmistautumaan esimerkiksi hätämajoitus- ja lisämajoituspaikkojen käyttöön otossa. Keskukseen tulee huolehtia valmiudesta suunnitelmien, materiaalien ja harjoitusten osalta.

Valmiussuunnitelma on tarkoitus siirtää kesän 2018 aikana kokonaisuudessaan sähköiselle alustalle. Keskuksille laaditaan myös uusi ohjeistus. Sähköinen alusta mahdollistaa paremman seurannan ja helpottaa suunnitelmien päivittämistä.

4.2. Ohjaus ja neuvonta

Vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden käytännön työn (esim. sosiaalipalvelut, terveydenhuolto, taloudelliset etuudet, turvallisuustyö) ohjaus ja neuvonta ovat erityisesti Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön ohjaus ja kehittäminen -tulosalueen vastuulla. Aktiivisen ohjauksen ja neuvonnan yleisenä tavoitteena on varmistaa, että keskuksat järjestävät lakisääteiset vastaanottopalvelut ja muun turvapaikanhakijoiden vastaanottoon kuuluvan käytännön toiminnan yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti yhteisten päämäärien, käytäntöjen ja perusperiaatteiden mukaisesti. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä mahdollisten virheellisten toimintatapojen syntyminen.

Ohjaus ja neuvonta ovat ennen kaikkea osa ennakkovalvontaa. Vastaanottokeskusten henkilökuntaa on ohjeistettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä vastaanottoyksikköön ja konsultoimaan erilaisista arjessa eteen tulevissa ja mieltä askarruttavista 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 entisellään ja varsin suurena. Ohjausta ja neuvontaa annettiin runsaasti sähköpostilla ja puhelimitse sekä ohjaus- ja arviointikäyntien aikana. Vastaanottoyksikön sisällön ohjaus ja kehittäminen -tulosalueella suurehko osa työajasta meni keskusten henkilökunnalta ja myös muiden viranomaisten ja sidosryhmien konsultointipyyntöihin. Keskuksilta tulleissa yhteydenotoissa korostuivat turvallisuuteen, asiakkaiden mielenterveyteen ja jaksamiseen sekä myös työntekijöiden uupumiseen liittyvät teemat.

Sosiaalipalvelujen osalta aivan perusasioita koskevien kysymysten määrä väheni valvontakauden loppua kohden. Kysymykset muuttuivat vaikeammiksi ja moniulotteisemmiksi. Paljon kysyttiin esimerkiksi lastensuojeluun liittyvistä asioista. Yhteydenotoissa näkyi myös työnohjauksellinen tarve. Terveydenhuollon osalta kysymykset koskivat erityisesti palveluiden saatavuutta ja laajuutta, ulkopuolisia terveydenhuollon toimijoita sekä mielenterveydellisiä asioita. Myös



valvontakauden aikana kilpailutuksen kautta käyttöönotetut tietyt keskusten ulkopuoliset terveydenhuoltopalvelut tuottivat kysymyksiä.

Yleinen havainto oli myös se, että erityisesti vuonna 2015 toimintansa aloittaneiden keskusten henkilökunnan osaaminen oli kehittynyt monialaisesti hyvin. Kaikkien keskusten henkilökunnalle oli tärkeää, että oli olemassa mahdollisuus käydä arjessa eteen tulevia asioita läpi ja pohtia toimintatapoja muiden toimialaa tuntevien ja osaavien ammattilaisten kanssa. Tätä kautta on myös mahdollista saada varmistusta omien työkäytäntöjen asianmukaisuudesta ja saada tukea työlle ja jaksamiselle.

Erityisenä valvontakauden aikana keskusten ohjausta edellyttäneenä tapahtumana nousee esiin Turussa syksyllä 2017 tapahtunut väkivallanteko, jossa turvapaikanhakija puukotti useampaa henkilöä. Vastaanottoyksikkö lähetti hyvin nopeasti koko järjestelmälle ohjeita asiaan liittyen ja oli muuten yhteydessä keskuksiin. Asiassa tehtiin myös paljon yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Tapahtuman jälkeen oltiin myös tiiviisti yhteydessä Turun vastaanottokeskukseen. Eri keskusten työntekijät ottivat tapahtuman jälkeen paljon yhteyttä vastaanottoyksikköön ja halusivat keskustella Turun tapahtumiin liittyvistä asioista.

Toimenpiteet ja havainnot - Koulutukset

Vastaanottoyksikkö järjesti kesän ja syksyn 2017 aikana runsaasti käytännön vastaanottotoimintaa ohjaavaa ja osaamista kehittävä koulutusta vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden eri henkilöstöryhmille. Koulutukset mahdollistavat tietojen välittämisen ja hyvien käytäntöjen leviämisen ja juurruttamisen. Koulutukset ovat työntekijöille tärkeitä myös verkostoitumisen ja keskusten välisen yhteistyön kehittämisen näkökulmasta.

Taulukko 3. Vastaanottoyksikön keskuksille järjestämät koulutukset ajalla 1.5.–31.12.2017

Henkilöstöryhmä	Osallistujia	Teemat
Terveysten- ja sairaanhoitajat	80 + 80	• infektio ja tartuntataudit • Hapke 3 -hanke ja SERENE - toiminta • asiakkaiden kohtaaminen • potilastietojen käsittely
Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat	95	• lapsen edun toteutuminen ja lapsen edusta tehtävä sosiaalityöntekijän lausunto • vapaaehtoisen paluun ohjaus ja neuvonta
Yhteinen osuus sosiaalipalvelujen ja terveydenhuollon työntekijöille:	80 + 95	• mielenterveyden edistäminen, toivottomuuden käsittely ja itsemurhien ehkäisy • seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvien turvapaikanhakijoiden kohtaaminen
Vastaavat ohjaajat	55	• mielenterveyden edistäminen • työhyvinvointi, myötätuntouupumus • Hapke 3 -hankkeen työvälineet • Dublin palautusprosessit
Opettajat	45	• opintotoimintaan motivointi • kielenopetuksen menetelmät, kehollisuus ja ilman kirjoitettua kieltä tapahtuva



		kielenoppiminen
Johtajat	54	• talousasiat • työntekijöiden työssä jaksaminen • vapaaehtoinen paluu • UMAREK - kehitys • tapahtumailmoitusten kehittäminen • tietoturva- asiat
Sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat	70	• perhesiteen perusteella myönnettävät oleskeluluvat
Kaikki työntekijäryhmät	289	• Suojelupoliisin turvallisuuden tilannekuva
Edustajat	n. 100 (3 koulutusta)	• edustajan tehtävät ja rooli • yhteistyö vastaanottokeskuksen kanssa • turvapaikkaprosessi

Yllä olevien koulutusten lisäksi järjestettiin yhteensä 25 UMAREK -asiakastietojärjestelmän ja 6 MEDIATRI -potilastietojärjestelmän käyttöön liittyvää koulutusta. Koulutukset toteutettiin sekä lähi- että etäkoulutuksina. Vastaanottoyksikköön kuuluvan Oulun vastaanottokeskuksen TURVA-hankkeen toimesta järjestettiin keskustun henkilökunnasta kootuille ryhmille lisäksi koulutusta väkivallan puheeksi ottamisesta, kunniaväkivallasta ja motivoivan haastattelun työmenetelmästä.

Vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden henkilökunnalle järjestettiin huomattava määrä koulutusta. Tavoitteena on vuoden 2018 aikana laatia suuntaa-antava suunnitelma lähivuosina järjestettävistä koulutuksista teemoineen.

Toimenpiteet ja havainnot - Ohjeet

Vastaanottokeskuksille ja alaikäisyksiköille laadittiin valvontakauden aikana seuraavat ohjeet:

- Alaikäiseksi ilmoittautuneen aikuiselta vaikuttavan turvapaikanhakijan vastaanoton järjestäminen ja ohjaaminen oikeuslääketieteelliseen iänmääritykseen
- Yleinen oikeudellinen neuvonta ja oikeusavun piiriin ohjaaminen vastaanottokeskuksissa
- Turvapaikkahakemuksen peruuttaminen vastaanottokeskuksessa
- Oleskeluluvan ja kotikuntamerkinän saaneiden asiakkaiden ohjaaminen kunnan ja Kansaneläkelaitoksen palveluihin

Yllä olevien ohjeiden lisäksi vastaanottokeskusten sosiaalipalvelujen työntekijöille annettiin ohjeistusta vastaanottorahan myöntämisperusteista ja työntekijältä pyydetystä turvapaikkahakemuksen käsittelyyn liittyvästä lausunnosta. Prepaid -maksukorttipilottiin kuuluville kolmelle vastaanottokeskukselle (Oulu, Punkalaidun ja Tampere) lähetettiin maksukorttien hallintajärjestelmän käyttöohjeita ja lyhyitä ohjeita korttien hallinnointiin liittyen. Lisäksi keskuksiin lähetettiin kuukausittain turvallisuuskirje, jossa tiedotetaan ja ohjataan turvallisuuteen liittyvissä ajankohtaisissa asioissa.

Yleinen havainto on, että vastaanottoyksikön tulee edelleen kehittää ohjeiden valmisteluprosessia ja niiden julkaisualustaa. Vastaanotto toiminta sisältää vielä osa-alueita, joihin on tarve laatia kirjallista ohjeistusta. Myös ohjeiden valmisteluprosessia tulee terävöittää. Vuoden 2018 aikana pyritään myös kehittämään sähköisen Vokit verkossa -julkaisujärjestelmän sisältöä sekä sen ylläpitämistä, päivittämistä ja käyttöä tukevia prosesseja.



4.3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastus

Ohjaus- ja arviointikäyntien tavoitteena on tukea ennakollisesti keskuksen toimintaa ja varmistaa toiminnan asianmukaisuus. Keskuksiin tehtävät tarkastuskäynnit liittyvät epäilyyn toiminnassa olevista puutteista tai epäkohdista.

Vastaanottoyksikön vuoden 2017 tulostavoitteena oli, että jokaiseen keskukseseen tehdään ohjaus- ja arviointikäynti toimintavuoden aikana. Muiden kiireellisten ja usein ad hoc- tyyppisten tehtävien johdosta sisällönohjaus ja kehittäminen -tulosalueella ei ollut resursseja toteuttaa yleisiä ohjaus- ja arviointikäyntejä tavoitteiden mukaisesti. Terveystenhuollon toimintaan liittyvät ohjaus- ja arviointikäynnit toteutuivat kuitenkin lähes tavoitteiden mukaisesti.

Valvontakauden aikana yleisiä ohjaus- ja arviointikäyntejä tehtiin 4 ja terveydenhuollon ohjaus- ja arviointikäyntejä 17. Toiminnan tarkastuskäyntejä ei valvontakauden aikana tehty. Näiden lisäksi vastaanottoyksikön vastaanottokapasiteetti ja valmius -tulosalue suoritti käyntejä, joiden aikana käytiin läpi erityisesti keskuksen tiloja ja niiden kuntoa.

Taulukko 4. Vastaanottoyksikön toteuttamat ohjaus- ja arviointikäynnit vuoden 2017 aikana

Aikuisten ja perheiden keskuksat	1.1.–31.4.2017	1.5.–31.12.2017	Yhteensä
Yleinen ohjaus- ja arviointikäynti	2	4	6
Terveystenhuollon ohjaus- ja arviointikäynti	13	15	28
Alaikäisyksiköt			
Yleinen ohjaus- ja arviointikäynti	2	0	2
Terveystenhuollon ohjaus- ja arviointikäynti	6	2	8

Ohjaus- ja arviointikäynneistä laadittiin pöytäkirjat, joihin kirjattiin käynnin aikana tehdyt huomiot ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Keskuksilla oli mahdollisuus kommentoida tehtyjä kirjauksia käynnin jälkeen. Keskusten toiminnassa käynnillä havaittujen puutteiden ja epäkohtien kuntoon saattamista pyrittiin tarkkailemaan jälkiseurannalla.

Toimenpiteet ja havainnot - Yleiset ohjaus- ja arviointikäynnit

Käyntien yhteydessä tarkasteltiin erityisesti vastaanottolain mukaisen toiminnan (esim. majoitus, sosiaalipalvelut, terveydenhuolto, vastaanottoraha, vapaaehtoinen paluu ja tulkkaus) toteutumista, palveluiden saatavuutta, asiakasvalitusten käsittelyä, keskuksen henkilökuntamitoitusta, työntekijöiden perehdyttämistä, turvallisuutta, tietojärjestelmien käyttöä, valmiussuunnittelua ja muita suunnitelmia sekä vapaaehtoisten työskentelyä keskuksessa.

Keskusten yleisestä toiminnasta ei vain valvontakaudella tehtyjen ohjaus- ja arviointikäyntien perusteella voi tehdä laajempia johtopäätöksiä. Käynnin kohteena olevissa keskuksissa toiminta oli toteutettujen valvontakäyntien perusteella yhtä keskusta lukuun ottamatta pääasiassa asianmukaista. Kyseisen keskuksen toiminnassa oli puutteita muun muassa henkilöstömitoitukseen, henkilöstön perehdytykseen, vastaanottokeskuksen toimintaa koskeviin suunnitelmiin sekä keskuksen turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Havaituista puutteista päädyttiin reklamoimaan keskuksen ylläpitäjälle ja asian käsittely on jatkunut vuonna 2018. Muiden keskusten toiminnassa ei valvontakäyntien aikana havaittu suurempia tai toimintaa erityisesti haittaavia puutteita tai epäkohtia. Pienemmistäkin puutteista keskusteltiin keskusten henkilökunnan kanssa ja sovittiin yhdessä toimenpiteistä asioiden korjaamiseksi.



Ohjaus- ja arviointikäynneillä esille nousivat asiakkaiden keskuksista toiseen tapahtuviin siirtoihin liittyvät haasteet. Ongelmia oli erityisesti asiakastietojen siirtämisessä. Mikäli oleellinen asiakastieto jää siirron yhteydessä kertomatta ja siirtämättä, saattaa sillä olla merkittävä vaikutus asiakkaan palvelujen jatkuvuudelle sekä mahdollisesti myös vastaanottavan keskuksen työturvallisuudelle, mikäli siirtyvällä asiakkaalla on erityistarpeita.

Käynneillä keskuksia muistutettiin erityisesti UMAREK -asiakastietojärjestelmään tehtävien kirjausten tekemisen, ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden tärkeydestä. Kirjaaminen todentaa vastaanottokeskuksessa tehtyä työtä ja toimii myös työntekijöiden oikeusturvana, mikäli myöhemmin joudutaan selvittämään sitä, mitä jonkin asiakkaan osalta on tehty tai tapahtunut.

Käynneillä keskuksia muistutettiin myös siitä, että asiakkaiden kuvia, UMA -numeroita ja muita henkilötietoja ei saa pitää yleisesti näkyvillä. Esimerkiksi keskuksen ohjaajien työhuoneessa mahdollisesti olevat asiakastaulut, joissa on asiakkaiden kuvia UMA -numeron kera, pyydettiin poistamaan. Ne eivät ole asianmukaisia, eikä niitä saa pitää sellaisessa paikassa, jossa ne ovat keskuksessa vierailevien muiden toimijoiden ja esimerkiksi siivoojien nähtävillä.

Kesällä 2017 alkanut vapaaehtoisen paluun tehostamishanke herätti lisäksi keskustelua tehdyillä käynneillä. Joissakin keskuksissa vaikutti olevan epäselvyyttä ja ristiriitaisia käsityksiä siitä, mikä on keskuksen velvollisuus vapaaehtoisen paluun ohjauksessa ja kuinka tätä ohjausta ja neuvontaa tulisi antaa. Vapaaehtoisen paluun ohjaus ja neuvonta on vastaanottolain mukaista keskuksen toimintaa ja asiakkailla on oikeus saada oikeaa ja asianmukaista tietoa vapaaehtoisen paluun mahdollisuudesta.

Toimenpiteet ja havainnot - Terveystieteiden ohjaus- ja arviointikäynnit

Terveystieteiden ohjaus- ja arviointikäynneillä keskityttiin edelleen alkuvuoden 2017 ja vuoden 2016 tapaan terveystieteiden järjestelyihin ja toteutukseen keskuksissa sekä terveystieteiden palvelujen saatavuuteen. Palvelujen saatavuuteen liittyvät suuresti vastaanottokeskusten ulkopuoliset julkiset ja yksityiset palveluntuottajat.

Käynneillä tehtyjen havaintojen perusteella alkuterveystarkastusten ja rokotusten toteuttamisessa ja toteutumisessa esiintyi edelleen keskuskohtaisia ja alueellisia eroja. Useat keskuksat kävivät edelleen kuntien kanssa neuvotteluja neuvola- ja kouluterveyshuollon palvelujen saamisesta asiakkailleen. Tämä työllisti keskuksissa työskenteleviä hoitajia. Myös mielenterveyspalveluiden saatavuudessa oli jonkin verran haasteita eri puolilla Suomea.

Huomionarvoista olivat myös vaihtelevat puutteet keskusten hoitajien MEDIATRI-potilastietojärjestelmään tekemissä kirjauksissa. Käynneillä hoitajia muistutettiin potilasasiakirjojen tekemisestä ja niiden ajantasaisuuden merkityksestä.

Ohjaus- ja arviointikäynneihin liittyen osallistuttiin myös kuntien ja vastaanottokeskusten välisiin yhteistyökokouksiin ja alueellisiin keskusteluihin terveystietopalvelujen saatavuudesta.

4.4. Selvityspyynnöt

Kanteluasioiden, kansalaiskirjeiden ja - palautteen määrä laski selkeästi vuonna 2017 verrattuna vuoteen 2016. Vuonna 2016 Maahanmuuttovirastossa tuli vastaanotto toimintaan liittyen vireille 26 kanteluasiata. Vuonna 2017 niitä tuli yhteensä 15. Kolme näistä kanteluasioista liittyi eduskunnan oikeusasiamiehen oma-aloitteisesti käsittelyyn ottamiin asioihin ja kolme muuhun eduskunnan oikeusasiamiehen selvityspyyntöön. Suoraan Maahanmuuttovirastolle tehtyjä hallintokanteluita oli vuoden 2017 aikana yhteensä 9 kappaletta. Maahanmuuttovirastossa vireille tulleita



vastaanottotoimintaa koskevia kanteluita, niiden sisältöä ja annettuja selvityksiä on käsitelty laajemmin Maahanmuuttoviraston vuotta 2017 koskevassa laillisuusvalvontaraportissa.

Vastaanottoyksikkö laati lisäksi kirjallisia selvityspyyntöjä keskuksille kansalaispalautteena sekä -kirjeenä esitettyjen, ohjaus- ja arviointikäyntien aikana esille tulleiden tai muiden viranomaisten kautta kuultujen asioiden johdosta. Näitä selvityspyyntöjä ei ole erikseen tilastoitu. Selvityspyynnot koskivat muun muassa Maahanmuuttoviraston ohjeiden noudattamista, keskuksen johtajan mahdollista epäasiallista käytöstä, asiakassiirtojen yhdenvertaisuutta keskuksen lakkautuksen yhteydessä, asiakkaille annettavaa ohjausta ja neuvontaa, palkattomia työharjoitteluita ja kristityiksi kääntyneiden asiakkaiden turvallisuutta. Selvityspyyntöjen kautta ei juurikaan havaittu erityisiä puutteita tai epäkohtia. Niissä tapauksissa, joissa puutteita tai epäkohtia havaittiin, pyydettiin keskusta korjaamaan toimintaansa tarvittavilta osin. Lisäksi vastaanottoyksikkö reklamoi ylläpitäjätahoa eräässä vuoden 2017 aikana toimintansa päättäneessä vastaanottokeskuksessa jälkikäteen havaituista epäkohdista. Asian selvittely jatkuu vuoden 2018 aikana.

Erityinen valvontakauden aikainen selvitetty asia koski tapausta, jossa Lahden Hennalan vastaanottokeskuksen asiakkaana ollut nuori turvapaikanhakija menehtyi alkukesästä 2017. Asiasta käytiin paljon epäasiallisiakin piirteitä sisältänyttä keskustelua sosiaalisessa mediassa ja huhuttiin, että asiakkaan hoidossa olisi mahdollisesti tapahtunut laiminlyöntejä. Vastaanottoyksikkö otti asian oma-aloitteisesti selvitettäväksi ja selvitti ja arvioi asiaa Hennalan vastaanottokeskuksen toiminnan osalta. Maahanmuuttoviraston näkemyksen mukaan keskuksen toiminnassa ei tapausten suhteen tapahtunut virheitä eikä toiminnassa ollut moitittavaa. Hoitovastuu asiassa oli erikoissairaanhoidon toimijoilla. Erikoissairaanhoidon toiminnan valvonta ja arviointi ei kuulu Maahanmuuttovirastolle. Asian selvittämiseksi ja kokonaiskuvan saamiseksi Maahanmuuttovirasto siirsi asian Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira). Valvira antoi asiassa päätöksensä 22.2.2018 ja näki myös erikoissairaanhoidon toimijoiden toiminnan olleen asiassa asianmukaista.

4.5. Laillisuusvalvonta

Vuoden 2017 lopussa toiminnassa olevat vastaanottokeskukset ja alaikäisyksiköt laativat Maahanmuuttovirastolle laillisuusvalvontaraportit vuoden 2017 toimintaansa koskien. Vastaanottotoiminnan laillisuusvalvonnan painopiste on sellaisten toimien ja käytänteiden valvonnassa, jotka liittyvät vastaanottolain mukaisten palveluiden järjestämiseen.

Taulukko 5. Vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden laatimien laillisuusraporttien asiakokonaisuudet ja määrät vuonna 2017

	Aikuisten ja perheiden keskuskeskukset	Alaikäisyksiköt	Yhteensä
Hallintokantelut	24	1	25
Asiakasvalitukset	220	7	227
Rikosasiat	1	2	3
Virkamiesoikeudelliset asiat	0	0	0
Vahingonkorvaukset ja hyvitykset	9	0	9
Henkilötietojen käsittelyn valvonta	3	0	3
Kansalaispalautteen huomioon ottaminen	235	4	239



Hallintokantelut

Vastaanottokeskusten tekemistä hallintopäätöksistä kanneltiin vuoden 2017 aikana 11 kertaa. Kanteluista yhdeksän koski vastaanottorahasta tehtyjä päätöksiä, yksi vapaaehtoisen paluun tukipäätöstä ja yksi asiakkaalta perittyä käyttämättömän asiakaskäynnin asiakasmaksua. Kanteluista kaksi raukesi ja muut ovat edelleen vireillä.

Lisäksi keskusten muusta toiminnasta kanneltiin 14 kertaa. Kantelut koskivat muun muassa keskuksen sosiaalipalveluita, lapsen edun ja hoidon tarpeen arviointia, alaikäisen lapsen majoittamista ja siirtämistä, vastaanottopalveluiden saatavuutta, asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua sekä vastaanottokeskuksen työntekijän toimintaa. Osan kanteluista käsittely on edelleen kesken ja osa kanteluista ei ole aiheuttanut lisätoimenpiteitä. Keskuksissa tehtiin kanteluiden johdosta kuitenkin erilaisia toimintaa parantavia toimenpiteitä ja esimerkiksi parannettiin asiakkaille tiedottamista vastaanottopalveluista.

Asiakasvalitukset

Asiakasvalituksista suurin osa koski keskuksen henkilökunnan toimintaa ja/ tai epäasialliseksi koettua käytöstä sekä tarjottavia vastaanottopalveluita. Palveluiden osalta asiakkaat valittivat erityisesti terveydenpalveluiden saatavuuteen ja laajuuteen liittyvistä asioista. Lisäksi valitettiin muun muassa majoitukseen ja asumiseen liittyvistä asioista sekä muiden asiakkaiden käytöksestä.

Vastaanottokeskukset ja alaikäisyksiköt raportoivat asiakasvalituksista eri tavoilla. Toisissa keskuksissa kirjattiin ylös kaikki palaute, jota asiakkailta on saatu riippumatta siitä, mitä asiaa valitus koski tai millä tavalla se annettiin. Toisissa on kirjattu ylös vain saatu sellainen kirjallinen palaute, joka vaatii toimenpiteitä keskukselta. Näiden erotteleminen vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden lähettämistä laillisuusraporteista osoittautui mahdottomaksi tehtäväksi, mistä syystä edellä olevassa taulukossa olevat luvut ovat lähinnä suuntaa-antavia.

Keskuksissa asiakasvalituksiin reagoitiin kuulemalla asiakasta ja tarpeen vaatiessa asiaan mahdollisesti liittyvää työntekijää. Asiakkaiden kanssa keskusteltiin myös asiakkaiden oikeudesta vastaanottopalveluihin. Asiakkaita ohjattiin myös halutessaan valittamaan Maahanmuuttovirastoon tai käräjäoikeuteen. Vastaanottokeskukset ja alaikäisyksiköt kertoivat tarvittaessa korjanneensa toimintatapoja ja henkilöstölle annettuja ohjeita.

Rikosasiat

Vastaanottokeskuksen tai alaikäisyksikön toimintaa tai henkilöstöä koskevia rikosilmoituksia tehtiin yhteensä kolme kappaletta. Lisäksi keskuksset raportoivat asiakkaiden tekemistä rikosepäilyistä ja väkivallan sekä ilkivallan teoista, joista oli tehty rikosilmoitus.

Yhdestä vammaan tuottamuksena ja työsuojelurikkomuksen nimikkeellä olleesta rikosilmoituksesta tuli syyttämättäjäättämispäätös. Poliisin esitutkinnassa on edelleen asiakkaan tekemä rikosilmoitus keskuksen vartijan toiminnasta.

Alaikäisyksikössä asiakas teki rikosilmoituksen ohjaajan väkivaltaisesta käytöksestä. Tapahtuman seurauksena ohjaaja erotettiin tehtävästään. Yksikössä on tämän tapahtuman jälkeen kiinnitetty erityistä huomiota hoito- ja kasvatustyöhön, ennakoiwaan turvallisuustyöskentelyyn sekä poikkeustapahtumien selvittämistä määrittäviin prosesseihin



Virkamiesoikeudelliset asiat

Virkamiesoikeudelliset asiat koskevat ainoastaan Maahanmuuttoviraston omia vastaanottokeskuksia. Vuonna 2017 ei ole ollut virkamiesoikeudellisia asioita.

Vahingonkorvaukset ja hyvitykset

Vahingonkorvauksia vaadittiin yhteensä yhdeksässä vastaanottokeskuksen toimintaa koskevassa tapauksessa. Kahdeksassa tapauksessa maksettiin korvauksia yhteensä 2 992,42 euroa. Viisi näistä tapauksista koski asiakkaiden joko vahingossa tai tahallaan aiheuttamia vahinkoja, jotka vastaanottokeskus korvasi. Kaksi vahingonkorvaushakemusta on edelleen vireillä.

Henkilötietojen käsittelyn valvonta

Keskukset raportoivat kolmesta tapauksesta, joissa kaikkien keskusten käyttämien UMAREK -asiakastietojärjestelmän tai MEDIATRI -potilastietojärjestelmän lokitietoja tarkastettiin väärinkäytösepäilyyn vuoksi. Tietojen tarkastus tehtiin Maahanmuuttoviraston toimesta. Kahdessa tapauksessa vastaanottokeskuksen johtaja epäili, että työntekijä olisi katsellut asiakkaan tietoja perusteettomasti. Tehtyjen tarkastusten perusteella voitiin todeta, että asioissa ei ollut tarvetta jatkotoimenpiteille. MEDIATRI -potilastietojärjestelmään tehdyn tarkastuksen perusteella havaittiin, että erään vastaanottokeskuksen terveydenhoitaja oli käynyt katsomassa toisen keskuksen asiakkaan potilastietoja ilman perusteltua syytä. Asian käsittely on edelleen kesken.

Kansalaispalautteen huomioon ottaminen

Kansalaispalautetta tuli eri keskuksiin joko runsaasti tai hyvin vähän. Palautteen määrään näytti vaikuttavan merkittävästi niin keskuksen sijainti, keskuksen saama julkisuus, vapaaehtoistoimijoiden aktiivisuus kuin kunnan tai keskuksen lähiympäristön yleinen asenneilmapiiri. Myös keskuksen omalla toiminnalla ja yhteistyöllä ympäröivän yhteiskunnan kanssa oli merkitystä palautteen määrään ja laatuun. Palautetta annettiin kirjallisesti ja suullisesti.

Pääasiallisesti palautteiden aiheet käsittelivät asiakkaiden käyttäytymistä: käytöshäiriöitä vastaanottokeskuksen lähistöllä, taloyhtiöiden pihapiirissä, metelöintiä kerrostaloissa, roskaamista, liikennekäyttäytymistä tai luvatonta liikkumista yksityisalueella. Myös vastaanottopalveluista ja niiden saatavuudesta sekä vastaanottokeskuksen kiinteistöön liittyvistä asioista tuli palautetta. Lisäksi kansalaispalautetta annettiin ylipäättään maahanmuuttoon liittyvistä asioista. Asiattoman palautteen määrä laski edellisestä vuodesta.

Vastaanottokeskukset ja alaikäisyksiköt vastasivat annettuun palautteeseen mahdollisimman nopeasti ja asianmukaisesti. Keskukset ryhtyivät asianmukaisiin ja korjaaviin toimenpiteisiin toiminnassaan, mikäli siihen oli perusteita tai tarvetta. Lisäksi asiakkaita on tarpeen vaatiessa ohjattu muuttamaan toimintatapoja, mikäli palautteessa on ollut kyse asiakkaiden asiattomaan käyttäytymiseen liittyvistä asioista.

Vastaanottokeskukset ja alaikäisyksiköt raportoivat kansalaispalautteesta eri tavoilla. Toisissa keskuksissa on kirjattu kaikki saatu kansalaispalautte, toisissa vain huomio siitä, että palautetta on tullut runsaasti. Tästä syystä edellä taulukossa olevat luvut ovat lähinnä suuntaa- antavia.



4.6. Talouden ohjaus ja valvonta

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

5. Valvonnan arviointi ja johtopäätökset

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

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 puutteista. Yleensä kyseessä oli tilanne, jossa tarkoituksena ei ollut toimia väärin. Valvontakauden aikana tehtiin myös muutamia havaintoja tilanteista, joissa puutteet ja virheet näyttivät tarkoituksellisilta ja erityisesti taloudellisista syistä tehdyiltä laiminlyönneiltä. Valvontakaudelle havaittiin myös joitakin tapauksia, joissa oli tarkoituksellisesti muista syistä johtuen laiminlyöty annettujen ohjeiden noudattaminen.

Yleisesti hyvä tilanne johtuneen vastaanottoyksikön ja keskusten henkilökunnan hyvästä yhteistyösuhteesta, keskusten henkilökunnan varsin hyvästä osaamisen tasosta ja siitä, että keskuksissa näyttää olevan aito halu tehdä asioita kunnolla ja hyvin sekä vastaanottoyksikön mahdollisuudesta panostaa erityisesti ennakkovalvonnalliseen toimintaan. Kuitenkin niitä tilanteita varten, joissa valvonnassa havaitaan toimintaa huomattavasti vaarantavia ja esimerkiksi sopimuksen vastaisia toimintamalleja, joita ei syystä tai toisesta haluta korjata kuntoon, tulee myös olla selvät ja tiukat menettelytavat. Tällaista toimintaa ei vastaanottojärjestelmässä saa olla.

Valvontakaudella erityisesti aikuisen ja perheiden keskusten ohjauksessa korostuivat vaikeat ja moniulotteiset asiakastapaukset. Osalla asiakkaista oli laajahkoja palvelutarpeita, joihin keskuksissa ja keskusten ulkopuolisissa palveluntuottajissa pyrittiin vastaamaan lainsäädännön ja olemassa olevien mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden lisääntynyt väsymys, turhautuminen ja pettymys turvapaikkahakemuksen lopputulokseen myös näkyi keskusten vastaanottoyksikköön raportoimissa erilaista väkivaltaa ja itsensä vahingoittamista koskevissa tapahtumailmoituksista sekä keskusten turvallisuusympäristössä. Vastaanottoyksiköstä oltiin tarvittaessa yhteydessä keskuksiin ja annettiin ohjeita ja tukea haastaviin tilanteisiin.

Valvontakauden aikana muuten eteen tulleiden kiireellisten työtehtävien johdosta vastaanottoyksiköllä ja sisällönohjaus ja kehittäminen -tulosalueella ei ollut resursseja toteuttaa vastaanottokeskuksiin ja alaikäisyksiköihin tehtäviä ohjaus- ja arviointikäyntejä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Vaikka valvontatoimintaa saatiin tehtyä varsin kattavasti, tulee työsuunnittelua, ajankäyttöä ja ulkopuolelta annettujen tehtävien priorisointia kehittää edelleen. Myös ohjaus- ja arviointikäyntejä tulee pystyä tekemään enemmän. Ne tukevat keskuksen ja myös toimintaa ohjaavan, suunnittelevan ja valvovan vastaanottoyksikön omaa toimintaa.

Vuoden 2018 aikana on määrä päivittää vastaanottojärjestelmän valtakunnallinen valvontaohjelma. Erityisenä sisällöllisenä muutoksena tulee olemaan omavalvontasuunnitelman uuden ohjeistuksen valmistelu, uuden lomakepohjan laatiminen ja lomakepohjan tekeminen



sähköiselle alustalle. Tavoitteena on, että vastaanottokeskuksen ja alaikäisyksikön valvonnan kannalta keskeinen dokumentaatio (esim. omavalvontasuunnitelma, valmiussuunnitelma, toimintasuunnitelma talousarvioineen ja henkilökuntamäärineen, eri yhteyksissä keskuksen toiminnasta tehdyt havainnot, käyntien pöytäkirjat) löytyisi jatkossa samalta alustalta ja olisi vaivattomasti käytössä. Samalla tavoitteena on tuoda omavalvontasuunnitelma keskeiseksi dokumentiksi, jota tarkastellaan esimerkiksi ohjaus- ja arviointikäynneillä. Lisäksi tullaan erityisesti kehittämään laillisuusvalvontaan liittyvää raportointia ja ohjeistusta.