



Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

Valvontaraportti

2020

Vastaanottokeskukset ja säilöönottoyksiköt



Sisällys

Johdanto	2
1 Vastaanottojärjestelmä 2020	3
2 Vastaanottojärjestelmän valvonnan toteuttaminen	4
3 Valvonnan toteutuminen.....	5
3.1 Toiminnasta laadittavat kirjalliset suunnitelmat	5
3.2 Käytännön ohjaus ja neuvonta	5
3.3 Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastukset (valvontakäynnit)	8
3.4 Kantelut ja selvityspyynnot.....	10
3.5 Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu	10
3.5.1 Asiakastyytyväisyyskysely.....	10
3.5.2 Tapahtumailmoitukset	10
3.5.3 Vastaanottokeskusten yleisen toiminnallisen tilanteen seuranta	11
3.6 Laillisuusvalvonta	12
3.6.1 Maahanmuuttoviraston laillisuusvalvontasuunnitelma	12
3.6.2 Vastaanottokeskusten laillisuusvalvonta.....	13
3.7 Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta	16
Liite 1 Koronatilanteeseen annetut erityiset kirjalliset toimintaohjeet 2020.....	21
Liite 2 Vastaanottokeskusten henkilökunnalle järjestetyt koulutukset 2020.....	24

Johdanto

Turvapaikanhakijoiden (jäljempänä myös asiakas) käytännön vastaanoton ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Maahanmuuttovirastolle. Maahanmuuttoviraston toimivalta perustuu kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta annettuun lakiin (746/2011, jäljempänä vastaanottolaki) sekä Maahanmuuttovirastosta annettuun lakiin (156/1995). Muiden kuin Maahanmuuttoviraston ylläpitämien vastaanottokeskuksen kohdalla toimivalta perustuu myös keskuksia ylläpitävien palveluntuottajien kanssa tehtyihin ostopalvelusopimuksiin.

Maahanmuuttovirasto toteuttaa vastaanottokeskusten valvontaa turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän valtakunnallisen valvontaohjelman (MIGDno-2019-1213), mutta myös Maahanmuuttoviraston vuosittaisen laillisuusvalvontasuunnitelman mukaisesti (MIGDno-2020-85).

Maahanmuuttoviraston valvontatoiminta kohdistuu laaja-alaisesti vastaanottokeskusten toimintaan. Maahanmuuttovirasto kohdistaa valvontaa käytännön vastaanottokeskustoimintaan, toiminnasta aiheutuviin kustannuksiin, vastaanottokeskuksen kiinteistöihin ja valmiuden ylläpitämiseen sekä palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin. Valvonnassa keskeistä on ennakkoiva, ohjaukseen ja kehittämiseen painottuva vuorovaikutuksellinen ote. Maahanmuuttoviraston ja keskusten välillä pyritään välittömään ja yhteistoiminnalliseen suhteeseen. Vastaanottojärjestelmän valvonnassa yhdistetään monipuolisesti ennakkollisia ja jälkikäteisiä toimintamalleja. Maahanmuuttovirasto tekee valvonnassa tarpeen mukaan myös yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa.

Myös säilöönottoyksiköiden käytännön toiminnan ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Maahanmuuttovirastolle. Maahanmuuttoviraston toimivalta perustuu säilöön otettujen ulkomaalaisten kohtelusta ja säilöönottoyksiköstä annettuun lakiin (116/2002, jäljempänä säilölaki) sekä Maahanmuuttovirastosta annettuun lakiin (156/1995). Maahanmuuttovirasto valmisti vuoden 2020 aikana säilöönottoyksiköiden valvontaan oman valvontaohjelman (MIGDno-2020-638), jonka mukaan valvontaa on jatkossa tarkoitus toteuttaa. Koska valvontaohjelma valmistui kesken valvontakautta 10.5.2020, on valvontaraportin pääpaino vastaanottokeskuksia koskevissa asioissa ja säilöönottoyksiköitä koskevia toimenpiteitä ja havaintoja käsitellään pintapuolisemmin. Vuoden 2021 valvontaraporttiin on tarkoitus lisätä säilöönottoyksiköitä koskevia asioita.

Tämä valvontaraportti kuvaa Maahanmuuttoviraston erityisesti vastaanottokeskusten valvonnassa tekemiä toimenpiteitä ja valvonnassa tehtyjä yleisiä havaintoja ajalta 1.1.-31.12.2020. Raportin ei ole tarkoitus olla esitys kaikesta tehdystä valvontatoiminnasta ja kaikista valvonnassa tehdyistä havainnoista. Raportti ei sisällä yksityiskohtaista tietoa vastaanottokeskuksista ja säilöönottoyksiköistä tai niiden asiakkaista.

1 Vastaanottojärjestelmä 2020

Valvontakauden aikana vastaanottojärjestelmän majoituskapasiteettia vähennettiin aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten lakkautusten ja supistusten myötä. Aikuisille ja perheille tarkoitettujen keskusten määrä laski kymmenellä ja niitä oli vuoden 2020 lopussa toiminnassa 24. Kapasiteettia supistettiin lisäksi kahdessa aikuisten ja perheiden keskuksessa. Aikuisten ja perheiden keskusten asiakaspaikkamäärä laski valvontakauden aikana kokonaisuudessaan 1 740 paikan verran.

Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten käyttöaste laski keskusten lakkautuksista ja paikkamäärien supistuksista huolimatta.

Maahanmuuttovirasto myös piti koronatilanteesta johtuen keskusten käyttöastetta normaalitilannetta matalammalla tasolla. Tammikuussa keskimääräinen käyttöaste oli 78 % ja vuoden loppuun tultaessa joulukuun keskimääräinen käyttöaste oli 67 %. Koko vuoden keskimääräinen käyttöaste oli 69 %.

Vastaanottojärjestelmässä kirjoilla olevien asiakkaiden kokonaismäärä laski huomattavasti. Vuoden 2020 alussa asiakkaita järjestelmässä oli 8 382 ja vuoden lopussa 6 323. Majoituskapasiteetin määrään ja säätelyyn sekä yleisesti asiakasmäärään vaikutti useita asioita. Kuten on jo todettu, majoituskapasiteetin säätelyssä Maahanmuuttovirasto huomioi vallitsevan koronatilanteen eikä kapasiteettia vähennetty tavalla, jota vain asiakasmäärä olisi puoltanut. Vastaanottokeskusten asiakkaista myös huomattava osa järjesti majoituksensa itse keskuksen ulkopuolella eikä tarvinnut majoituspaikkaa keskuksista. Näiden yksityismajoittujien osuus vastaanottojärjestelmässä kirjoilla olevista asiakkaista kasvoi vuoden mittaan. Vuoden 2020 alussa yksityismajoittujia oli noin 38 % asiakkaista ja vuoden lopussa majoituksensa järjesti itse melkein puolet, 49 % asiakkaista. Vuoden lopussa yksityismajoittujien määrä oli 3 045.

Uusien maahan saapuneiden turvapaikanhakijoiden määrä jäi historiallisen alhaiseksi. Uusia turvapaikkahakemuksia tuli vireille vuoden 2020 aikana vain 1 275, mikä on puolet vähemmän kuin vuonna 2019 ja lähes neljä kertaa vähemmän kuin vuonna 2016. Koronatilanteen voidaan arvioida vaikuttaneen merkittävästi tähän asiaan. Samaan aikaan koronatilanne ei kuitenkaan näyttänyt vaikuttavan oleskeluluvan saaneiden asiakkaiden vastaanottokeskuksista tapahtuvaan kuntaan siirtymiseen. Kuntaan siirtyi vuoden aikana yhteensä 2 664 asiakasta.

Asiakasmäärään ja majoituskapasiteetin tarpeeseen vaikuttivat myös uusintahakemukset, joita tehtiin edelleen huomattavan paljon. Uusintahakemuksia tuli vireille asiakkaiden toimesta vuoden 2020 aikana suunnilleen saman verran kuin muutamana edellisinä vuotena: 1 934 (vuonna 2019 2 083 kappaletta ja 2018 2 139 kappaletta). Vuoden 2020 lopussa vastaanottojärjestelmässä kirjoilla olevista asiakkaista noin 56 %:lla oli menossa ensimmäinen turvapaikkahakemus (odottivat ensimmäistä päätöstä, valitusvaiheessa tms.) ja noin 46 %:lla vähintään toinen hakemus.

Ilman huoltajaa oleville lapsille tarkoitettujen alaikäisyksiköiden määrä nousi vuoden 2020 aikana kahdella. Yksiköitä oli vuoden lopussa toiminnassa

seitsemän. Asiakaspääkammäärä alaikäisyksiköissä nousi myös 90 paikasta 199 paikkaan. Tämä kapasiteetin nosto liittyi valtioneuvoston päätökseen (27.2.2020) 175 haavoittuvassa asemassa olevan turvapaikanhakijan vastaanottamisesta Suomeen Välimeren alueelta. Suomi vastaanotti vuoden 2020 aikana yhteensä 86 ilman huoltajaa olevia lasta ja 45 yksinhuoltajaperheen jäsentä sisäisinä siirtoina.

Ilman huoltajaa olevien lasten yksiköiden käyttöaste oli vuoden 2020 alussa 86 %. Käyttöaste laski kesää kohden ja kesäkuussa se oli 55 %, mutta se lähti vuoden loppua kohden taas nousuun Välimeren siirroilla saapuneiden alaikäisten myötä. Koko vuoden keskimääräinen käyttöaste oli alaikäisyksiköissä 73 %. Välimeren siirrot venyivät Suomesta johtumattomista syistä epätarkoituksenmukaisen pitkälle ajalle, mikä osaltaan vaikutti kielteisellä tavalla käyttöasteen kehittymiseen. Vuonna 2020 tuli vireille 146 turvapaikkahakemusta ilman huoltajaa olevan alaikäisen käsittelyperusteella.

2 Vastaanottojärjestelmän valvonnan toteuttaminen

Maahanmuuttoviraston valvonnan tavoitteena on parantaa käytännön vastaanottokeskustoiminnan laatua ja yhdenmukaisuutta sekä puuttua mahdollisiin toiminnassa esiintyviin puutteisiin ja epäkohtiin. Valvonnan kautta voidaan myös levittää hyviä käytäntöjä sekä kohdentaa vastaanottojärjestelmän toimintaa paremmin.

Maahanmuuttoviraston tekemään ennakolliseen valvontaan kuuluvat erityisesti vastaanottokeskusten omavalvonta ja muut toimintaa koskevat suunnitelmat, keskusten henkilökuntaryhmille vastaanottoyksiköstä annettava ohjaus-, neuvonta- ja koulutustoiminta sekä keskuksiin tehtävät ohjaus- ja arviointikäynnit. Jälkikäteisvalvontaan kuuluvat kantelut ja selvityspyynnöt sekä keskuksiin suoritettavat tarkastuskäynnit. Käytännön toimintaan liittyvissä systemaattisissa tiedonkeruissa ja talouden suunnittelussa, ohjauksessa ja valvonnassa yhdistyvät ennakolliset ja jälkikäteiset toimintamallit.

Vastaanottojärjestelmän valvontaa toteutetaan seuraavien toimintamallien kautta:

1. Toiminnasta laadittavat kirjalliset suunnitelmat
2. Käytännön ohjaus ja neuvonta
3. Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastukset (valvontakäynnit)
 - yleinen sisällön ohjaus ja kehittäminen -valvontakäynti
 - terveyspalvelut -valvontakäynti
 - kapasiteetti ja valmius -valvontakäynti
 - taloudenpito -valvontakäynti
4. Kantelut ja selvityspyynnöt
5. Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu
 - asiakastyytyväisyyskysely
 - tapahtumailmoitukset
 - keskusten toiminnalliset tiedot
6. Laillisuusvalvonta
7. Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta

3 Valvonnan toteutuminen

3.1 Toiminnasta laadittavat kirjalliset suunnitelmat

Alaikäisyksiköille tehtiin ohje omavalvontasuunnitelman laatimisesta lomakkeineen (ks. kohta 3.2). Keskusten toimintasuunnitelmat ja talousarviot sekä valmiussuunnitelmat vuodelle 2021 taas tarkasteltiin kootusti syksyllä 2020 (ks. kohta 3.7). Vastaanottokeskuksia pyydettiin valvontakauden aikana myös päivittämään lääkehoitosuunnitelmansa vuonna 2019 annetun ohjeen mukaiseksi. Lääkehoitosuunnitelmat myös tarkastettiin valvontakauden aikana.

Maahanmuuttoviraston hallinnoimien tietojärjestelmien osalta päivitettiin vastaanotto- ja säilönottotoiminnassa tehtävään henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeistuksia, selosteita ja informointiasiakirjoja.

Maahanmuuttovirasto pyysi valvontakauden aikana vastaanottokeskuksia ja säilönottoyksiköitä laatimaan erityisen koronatilanteeseen vastaamiseen liittyvän toimintasuunnitelman. Tällaisen koronatoimintasuunnitelman laatimisesta ohjeistettiin ensimmäisen kerran 6.3.2020. Suunnitelmaa koskevaa ohjeistusta tarkennettiin ja päivitettiin vuoden aikana. Tehdyt suunnitelmat myös pyydettiin vuoden aikana kootusti kertaalleen Maahanmuuttovirastoon nähtäviksi.

3.2 Käytännön ohjaus ja neuvonta

Vastaanottokeskuksia ohjattiin ja neuvottiin aktiivisesti ja tarpeen mukaan myös mahdollisimman reaaliaikaisesti. Ohjauksen ja neuvonnan yleisenä tavoitteena on tukea keskusten henkilökunnan työskentelyä, ennaltaehkäistä mahdollisten virheellisten toimintatapojen syntyminen sekä varmistaa, että vastaanottokeskukset järjestävät lakisääteiset vastaanottopalvelut ja muun vastaanottoon kuuluvan toiminnan yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Vastaanottokeskusten henkilökunta voi tarpeen mukaan olla yhteydessä Maahanmuuttovirastoon ja konsultoida arjen haasteissa ja tilanteissa.

Konsultointi

Vastaanottokeskuksista tuleva ohjaus- ja neuvontatarve oli valvontakauden aikana laaja ja määrällisesti suurta. Kyseessä ei aina ollut niinkään kysymyksestä, johon Maahanmuuttovirastosta olisi haettu vastausta tai linjausta vaan kyseessä saattoi olla myös jonkinlainen asia, johon haettiin tukea asian yhteiseen pohdintaan ja ratkaisuvaihtoehtojen miettimiseen. Kyse saattoi olla myös jonkin Maahanmuuttoviraston antaman kirjallisen ohjeen tarkennuksista tai soveltamisesta tietyssä tilanteessa. Konsultointi saattoi myös tarkoittaa maahanmuuttovirastolähtöisesti tehtävää keskuksen ohjausta ja neuvontaa. Myös muiden viranomaisten ja sidosryhmien tekemiin turvapaikanhakijoita ja/tai vastaanottokeskustoimintaa koskeviin tietopyyntöihin vastaamiseen käytettiin Maahanmuuttovirastossa huomattava määrä työaikaa.

Vastaanottokeskusten Maahanmuuttovirastoon tekemät ohjaus- ja neuvontapyynnöt koskivat vuoden 2020 aikana erityisesti monenlaisia koronatilanteeseen liittyviä asioita. Tilanne tuotti huomattavan määrän erityisesti terveydenhuoltoon liittyviä kysymyksiä. Huomionarvoista kuitenkin oli, että koronaan liittyvät asiat konsultoinneissa koskivat hyvin laaja-alaisesti erilaisia vastaanottokeskusten toimintaan liittyviä asioita, ja huomattavalta osin myös muita kuin nimellisesti terveydenhuoltoon liittyviä seikkoja. Myös Maahanmuuttovirastosta oltiin keskuksiin hyvin matalalla kynnyksellä yhteydessä.

Edellisten vuosien tapaan konsultointipyynnöjä tehtiin asiakkaiden jonkinlaisesta huonovointisuudesta ja mahdollisista ja tarvittavista tukitoimenpiteistä. Lastensuojeluun liittyvät asiat näkyivät myös konsultoinnissa. Myös 175 haavoittuvassa asemassa olevan turvapaikanhakijan vastaanotto Välimeren alueelta lisäsi erityisesti alaikäisyksiköiden konsultaatioita. Se lisäsi huomattavasti myös Maahanmuuttovirastolähtöisesti tehtävää alaikäisyksiköiden ohjausta ja neuvontaa.

Yksityismajoituksen määrällinen kasvu valvontakauden aikana näkyi tavanomaista runsaampana määränä yhteydenottoja ja niiden asiasisällöt olivat pääasiallisesti monimutkaisia. Yksityismajoitukseen liittyvissä kysymyksissä tehtiin myös paljon yhteistyötä etenkin pääkaupunkiseudulla vastaanottokeskusten, kuntien ja ELY-keskuksen kanssa.

Vastaanottokeskustoiminnassa käytettävien tietojärjestelmien käytön tuen ja ohjauksen osalta työllistivät potilastietojärjestelmässä havaittu pitkäkestoinen kirjautumisen estävä käyttöhäiriö osalla käyttäjistä, maksukorttien hallinnointijärjestelmän käyttöönotto kaikissa vastaanottokeskuksissa, uuden alaikäisyksikön aloittamiseen liittyvät tehtävät sekä vastaanottorahan maksutoiminnallisuuksiin liittyvät ongelmatilanteet.

Vastaanottokeskusten turvallisuuteen liittyvät asiat nousivat esille erityisesti keskusten tekemistä tapahtumailmoituksista (ks. kohta 3.5) sekä myös muista yhteydenotoista. Maahanmuuttovirastosta oltiin usein yhteydessä keskukseseen tehdyn tapahtumailmoituksen jälkeen. Myös tällä valvontakaudella vastaanottokeskusten henkilöstön työssä jaksaminen sekä työturvallisuus vaativissa asiakastyöntilanteissa oli yksi keskusten tekemissä yhteydenotoissa esille noussut teema.

Kapasiteetin ja valmiuden osalta konsultoinnit liittyivät erityisesti keskusten lakkaamisessa tehtäviin toimiin ja koronatilanteeseen valmistautumiseen liittyvien karanteeni ja -eritystilojen järjestämiseen ja hankkimiseen. Myös suojarustuksen hankinnoissa annettiin ohjausta ja neuvontaa.

Koulutus

Vastaanottokeskusten henkilökunnalle järjestettiin edellisten vuosien tapaan toimintaa tukevaa ja osaamista kehittävä koulutusta. Koronatilanteesta johtuen koulutus toteutettiin pääsääntöisesti etäyhteyksien avulla. Valvontakauden koulutusten teemoina olivat koronatilanne, maksukorttien käyttöönotto, vapaaehtoinen paluu, sukupuolittunut väkivalta, uudistettu alkuterveystarkastusmalli, turvallisuus, yksityismajoituksen tukeminen ja

psykologinen ensiapu. Tämän valvontaraportin liitteenä on lista vuoden aikana järjestetyistä koulutuksista.

Valvontakauden aikana keskuksiin jalkautettiin ja koulutettiin erityisten kehityshankkeiden toimesta useampaa uutta toimintamallia tai käytäntöä. Näitä olivat lapset puheeksi-toimintamalli, sähköinen asiakkaiden osaamiskartoitus ja uusi turvapaikkaprosessiin liittyvän menettelytapaneuvonnan toimintamalli. Toimintamalleista ja käytännöistä tehtiin myös kirjalliset ohjeet tai käsikirjat.

Ohjeet

Maahanmuuttovirasto laati tai päivitti valvontakauden aikana useita kirjallisia toimintaohjeita.

Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksille ja alaikäisyksiköille sekä säilöönottoyksiköille laadittiin valvontakauden aikana seuraavat kirjalliset ns. diaariohjeet:

- Maahanmuuttoviraston ohje turvapaikanhakijoille ja säilöön otetuille ulkomaalaisille tarjottavista alkuterveystarkastuksista (MIGDno-2020-909)
- Turvapaikkaprosessiin liittyvä menettelytapaneuvonta vastaanottokeskuksissa (MIGDno-2020-247)
- Maahanmuuttoviraston ohje vastaanottokeskuksen asiakkaan yksityismajoituksesta ja palvelujen keskeytymisestä (MIGDno-2020-193)
- Maahanmuuttoviraston ohje ilman huoltajaa olevan kansainvälistä suojelua hakevan lapsen yksityismajoituksesta (MIGDno-2020-1215)
- Maahanmuuttoviraston ohje alaikäisyksiköille omavalvontasuunnitelman laatimiseksi (MIGDno-2020-1011)

Kirjallisen ohjeistuksen perustana toimiva sähköinen ekstranet-sivusto (VOKnet) uudistui valvontakauden aikana kehittämishankkeessa. Siitä pyrittiin tekemään käytettävyytensä ja sisältönsä puolesta entistä toimivampi ja vastaanottojärjestelmän tarpeita paremmin palveleva kokonaisuus.

Keskuksille annettiin valvontakauden aikana useita maksukortteihin liittyviä ohjeita (esimerkiksi maksukorttien hallintajärjestelmän käyttöohje). Lisäksi julkaistiin kolme prepaid- uutiskirjettä, joissa päivitettiin ja tarkennettiin ohjeita sekä kerrottiin ajankohtaisia asioita. Lisäksi keskuksille annettiin käytöstä poistetulle Moni-kortille jääneisiin asiakkaiden varoihin liittyviä kirjallisia ohjeita.

Vastaanottokeskuksiin ja säilöönottoyksiköihin lähetettiin 24 uutiskirjettä, joissa annettiin ohjeistusta ja informoitiin Maahanmuuttoviraston, erityisesti vastaanottoyksikön, turvapaikkayksikön ja talousyksikön ajankohtaisista asioista.

Koronatilanne näkyi kirjallisessa ohjeistuksessa merkittävällä tavalla. Valvontakauden aikana vastaanottokeskuksille ja säilöönottoyksiköille annettiin pelkästään koronaan liittyen 49 erityistä kirjallista toimintaohjetta. Lisäksi uutiskirjeiden kautta annettiin noin 60 erilaista koronatilanteeseen liittyvää tiedotetta tai toimintaohjetta. Myös asiakkaille laadittiin vuoden aikana useita omankielisiä koronaan liittyviä asiakastiedotteita ja -ohjeita.

Tämän raportin liitteenä on lista koronatilanteen johdosta annetuista erityisistä kirjallisista toimitaohjeista.

3.3 Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastukset (valvontakäynnit)

Koronatilanteen johdosta ohjaus- ja arviointikäyntien määrä jäi edellisiä vuosia vähäisemmäksi (ks. Taulukko1). Yleinen ohjaus- ja arviointikäynti tehtiin yhteen aikuisten ja perheiden keskuksen ja yhteen alaikäisyksikköön. Terveydenhuoltoon liittyvä ohjaus- ja arviointikäynti tehtiin kahteen aikuisten ja perheiden keskuksen sekä molempiin säilöönottoyksiköihin. Säilöönottoyksiköiden osalta testattiin ensi kertaa käynnin toteuttamista etäyhteyksin. Tästä kokeilusta saadut kokemukset olivat erittäin myönteisiä. Etäyhteyksin tapahtuvia valvontakäyntejä kehitetään edelleen vuonna 2021. Kapasiteetti ja valmius -valvontakäyntejä tehtiin 23 ja taloudenpito -valvontakäyntejä yksi. Erityisiä jälkivalvonnallisia tarkastuskäyntejä ei tehty vastaanottokeskuksiin tai säilöönottoyksiköihin vuonna 2020.

Taulukko 1. Maahanmuuttoviraston tekemät ohjaus- ja arviointikäynnit vastaanottokeskuksiin vuonna 2020

Ohjaus- ja arviointikäynnit	Aikuisten ja perheiden keskuskeset	Alaikäisyksiköt
Yleinen sisällön ohjaus ja kehittäminen -valvontakäynti	1	1
Terveyspalvelut -valvontakäynti	2	0
Kapasiteetti ja valmius -valvontakäynti	23	0
Taloudenpito -valvontakäynti	1	0

Erityisten valvontakäyntien lisäksi on edellisinä vuosina toteutettu myös sosiaalipalvelujen ja terveydenhuollon alueellisia tapaamisia, joissa kunkin alueen vastaanottokeskusten terveyden- ja sairaanhoitajat tai sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat ovat voineet verkostoitua ja jakaa kokemuksiaan. Näillä tapaamisilla on yleensä tarkasteltu esimerkiksi alueellista vaihtelua keskusten ulkopuolisissa palveluissa, lastensuojeluyhteistyötä, keskuksen työnjakokysymyksiä sekä käyty keskustelua työn sisällöistä. Koronatilanteen johdosta ei tällaisia alueellisia tapaamisia järjestetty.

Yleinen sisällön ohjaus ja kehittäminen -valvontakäynti

Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskukseen tehdyllä yleisellä käynnillä painopisteenä olivat erityisesti asiakkaiden informointi ja perehdyttäminen suomalaiseen yhteiskuntaan sekä tietoturvaan ja tiedonhallintaan liittyvät asiat. Yksikön laatima omavalvontasuunnitelma käytiin myös läpi ennen ohjaus -ja arviointikäyntiä ja käynnin aikana keskusteltiin keskuksen toiminnasta ja omavalvontasuunnitelmasta tehdyistä huomioista.

Alaikäisyksikköön tehty ohjaus- ja arviointikäynti kohdistui vuoden aikana perustettuun yksikköön. Käynnillä käytiin toimintaa läpi kokonaisuutena.

Terveyspalvelut -valvontakäynti

Terveydenhuollon käynneillä keskityttiin erityisesti potilastietojärjestelmän käyttöön, potilastietojen kirjaamista koskeviin asioihin sekä alkuterveystarkastuksiin. Käynneillä tarkasteltiin lisäksi potilaskirjausten ajantasaisuutta sekä ohjattiin hoitajia rakenteellisessa kirjaamisessa. Käyntien aikana käytiin usein yhdessä läpi huomioita siitä, miten hoitoa tietystä asiakastapauksessa on järjestetty ja mitä mahdollisuuksia hoidon järjestämiseksi on. Samalla keskusteltiin myös yhteistyön sujuvuudesta keskusten ulkopuolisten palveluntuottajien kanssa. Teemoina käynneillä olivat myös hoitohenkilöstön jaksamiseen ja vaihtuvuuteen liittyvät asiat.

Kapasiteetti ja valmius -valvontakäynti

Maahanmuuttovirasto toteutti välttämättömiä kiinteistötarkastuksiin ja lakkauttamisiin liittyviä käyntejä. Pääosa käynneistä oli keskuksen lakkauttamiseen liittyviä, palveluntuottajan ja vuokranantajan yhteisiä kiinteistötarkastuksia. Osassa käyntejä oli mukana ulkopuolinen kiinteistön kuntoa tarkastava asiantuntija. Tehdyissä selvityksissä joistakin tiloista löytyi kosteusvaurioita, jonka vuoksi tilakatselmuksissa käytiin läpi erikseen märkätilojen kunto ja muut mahdolliset kiinteistön osat, jotka tarvitsevat korjausta. Korjausten määrä, toteutustapa ja kustannukset sovittiin vuokranantajan kanssa.

Käynneillä tarkastettiin myös vastaanottokeskusten valmiussuunnitelmat ja niiden mukainen materiaalivalmius. Lisäksi yhden keskuksen kanssa aloitettiin järjestelykeskuksen perustamissuunnitelman laatiminen mahdollisen laajamittaisen maahantulon varalta ja yhden vuonna 2020 lakkautuneen keskuksen tiloihin perustettiin Maahanmuuttoviraston materiaalivarasto.

Käynteihin osin liittyvä, mutta yleisemmin hyvin merkittävänä ja työllistävänä tiloihin liittyvänä asiana oli Maahanmuuttoviraston tekemä toiminta lakkautettavien keskusten tilojen ennallistamiseen liittyen. Lakkautettavien keskusten tilojen ennallistaminen saatiin pääosin sovittua ilman erimielisyyttä ja muutaman keskuksen osalta lähes ilman kuluja. Yhden lakkautetun keskuksen ennallistamiskulut riitautuivat ja neuvottelut korvauksista ovat kesken. Työn alla olivat myös muutaman jo useita vuosia sitten lakkautetun vastaanottokeskuksen riita-asiat käräjäoikeuksissa.

Taloudenpito -valvontakäynti

Maahanmuuttoviraston tekemät keskusten talouteen liittyvät käynnit eivät myöskään toteutuneet suunnitelman mukaisesti koronatilanteesta johtuen. Vuoden aikana oli mahdollista käydä yhdessä keskuksessa. Tämän vastaanottokeskuksen toiminnassa ei talouden ohjaus- ja arviointikäynnillä havaittu virheitä tai epäkohtia

Maahanmuuttoviraston sisäisen tarkastaja suoritti lisäksi vastaanottokeskustoiminnan taloudentarkastusraportin havaintojen läpikäynnin eri keskusten kanssa vuoden 2020 keväällä.

3.4 Kantelut ja selvityspyynnöt

Maahanmuuttovirastoon tehtiin vuonna 2020 yhteensä 17 vastaanottokeskustoimintaa koskevaa hallintokantelua. Kanteluista suurin osa oli turvapaikanhakijoiden tekemiä ja osa kanteluista oli turvapaikanhakijoiden tukihenkilöiden tekemiä. Lähes kaikki selvitystä vaatineet kantelut koskivat samanaikaisesti useampaa kuin yhtä asiaa. Aiheina kanteluissa olivat esimerkiksi terveydenhuoltopalveluiden saatavuus ja hoitoonohjaus, sosiaalipalveluihin pääsy ja sosiaalipalveluiden tekemä ohjaus, työ- ja opintotoiminnan järjestäminen, majoitusjärjestelyt, asiakassiirtoihin liittyvät asiat sekä vastaanottoraha (ks. kohta 3.6).

Maahanmuuttovirastoon tehtiin vuonna 2020 yhteensä kaksi säilöönottoyksiköitä koskevaa hallintokantelua. Kantelut olivat säilöön otettujen ulkomaalaisten tukihenkilöiden tekemiä. Tehdyt kantelut koskivat säilöönottoyksiköiden vierailukäytäntöjä.

Maahanmuuttovirastoon tehtiin vuonna 2020 myös yksi ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmää koskeva hallintokantelu. Kantelu koski auttamisjärjestelmään hyväksymistä.

Maahanmuuttovirastoon tehtyjen hallintokanteluiden lisäksi toimintavuonna oli muutamia muille laillisuusvalvojille tehtyjä kanteluita, joihin Maahanmuuttovirasto antoi selvityksen.

3.5 Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu

3.5.1 Asiakastyytyväisyyskysely

Vastaanottokeskusten vuotuista asiakastyytyväisyyskyselyä ei järjestetty koronatilanteen johdosta.

3.5.2 Tapahtumailmoitukset

Tapahtumailmoituksia tuli yhteensä 927. Ilmoitusten kokonaismäärä nousi edelliseen vuoteen verrattuna huomattavasti. Tämä johtuu siitä, että 16.3.2020 lähtien tapahtumailmoitusjärjestelmää hyödynnettiin myös koronatilanteen etenemisen seurannassa ja ohjauksen tukena. Jos jätetään huomiotta koronaan liittyvät ilmoitukset, erilaisten vaara- ja uhkatilanteita koskevien ilmoitusten määrä taas laski edelliseen vuoteen verrattuna noin 7 prosenttia (2019: 691 ja 2020: 640).

Tapahtumailmoitukset koskivat koronan lisäksi laajaa ja monipuolista joukkoa erilaisia tapahtumia. Hyvin yleisesti tapahtumat koskivat asiakkaiden välisiä väkivaltatilanteita, asiakkaiden taholta tapahtuvaa keskuksen työntekijöiden tai muiden asiakkaiden uhkailua, asiakkaiden erilaisia itsensä vahingoittamisen tapahtumia sekä sekalaista joukkoa muunlaisia tapahtumia (esim. tulipalo, nälkälakko, vahingonteko).

Maahanmuuttovirasto oli tarvittaessa yhteydessä ilmoituksen tehneeseen keskukseseen ja antoi ohjausta ja tukea tilanteen selvittämiseen ja käsittelemiseen.

3.5.3 Vastaanottokeskusten yleisen toiminnallisen tilanteen seuranta

Maahanmuuttovirasto seurasi vuonna suoraan tietojärjestelmistä ja keskusten säännönmukaisesti toimittamien tietojen perusteella laajaa joukkoa asioita. Asiat koskivat esimerkiksi keskusten majoituskapasiteettia ja sen kehitystä, keskusten käyttöasteita, asiakkaiden majoitustyyppisiä, asiakasmäärän kehitystä, asiakkaiden tilanteita turvapaikkahakemuksen käsittelyssä, oleskeluluvan omaavien asiakkaiden määriä, asiakkaiden kuntaan siirtymisiä, asiakkaiden vastaanottolain 14 a §:n mukaisia palvelujen lakkaamisista, asiakkaiden vapaaehtoisen paluun toteutumisia ja asiakkaiden katoamisista. Vastaanottokeskuksille lähetettiin myös erilaisia kyselyitä, jonka avulla seurattiin esimerkiksi kausityönlain muutoksen vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen sekä sosiaalipalveluiden ammattihenkilöiden pätevyystilannetta keskuksissa. Valvontakauden erityinen tiedonkeruu liittyi koronan vaikutuksiin ja koronatilanteeseen vastaanottokeskuksissa ja säilöönottoyksiköissä.

Maahanmuuttovirasto seurasi myös vastaanottokeskusten taloustilannetta ja kustannusten kehittymistä vastaanottojärjestelmän käyttämästä sähköisessä TAREK -järjestelmässä sekä erityisesti taloustilanteen seurantaan kehitettyjen muiden sähköisten työkalujen ja alustojen avulla (ks. kohta 3.7).

Sosiaalipalvelujen henkilöstö

Maahanmuuttovirasto on kohdistanut säännöllistä valvontaa vastaanottokeskusten sosiaalipalvelujen henkilöstön pätevyysvaatimukseen vuodesta 2018 lähtien. Vuoden 2020 tilannetta koskevan kyselyn tulokset toivat esille, että vastaanottokentällä sosiaalipalveluiden ammattihenkilötilanne on varsin hyvä ja palveluita ovat tuottamassa lakisääteisen koulutuksen omaavat henkilöt. Valvontakaudella palvelutarpeen arviointia teki 97 %:ssa keskuksissa sosiaalityöntekijä ja 82 % sosiaaliohjaaja. Yhdessä vastaanottokeskuksessa ei ollut sosiaalityöntekijää. Tilanne on saatettu myös tässä keskuksessa kuntoon kevään 2021 aikana.

Kausityöselvitys

Turvapaikanhakijan työnteko-oikeutta koskeva laki muuttuu tilapäisesti 29.6.2020 alkaen. Laki oli voimassa 31.10.2020 asti. Lakimuutos laajensi tilapäisesti turvapaikanhakijoiden oikeutta työntekoon kausityöaloilla eli maa-, metsä-, puutarha- tai kalatalouden tehtävissä. Maahanmuuttovirasto teki syksyllä 2020 vastaanottokeskuksille kyselyn kausityön vaikutuksista. Kyselyn avulla saatiin kattava kuva turvapaikanhakijoiden työllistymisestä kausityöaloille keväällä ja kesällä 2020. Maahanmuuttovirasto oli sisäministeriön sekä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa laatimassa selvitystä eduskunnalle kausityönlain vaikutuksista. Selvitys annettiin 12.1.2021.

Koronatilannekuva

Maahanmuuttoviraston otti 6.4.2020 käyttöön toimintamallin, jossa vastaanottokeskukset ja säilöönottoyksiköt raportoivat viikoittain kootusti yksikön koronatilanteesta ja toimintakyvystä. Saaduista tiedoista luotiin tilannekuvaa. Raportointia varten tehtiin tarvittavat lomakkeet. Sitä kehitettiin

edelleen toimintavuoden aikana. Raportointi lopetettiin tilapäisesti kesällä koronatilanteen helpottuessa, mutta se aloitettiin uudelleen tilanteen pahennuttua alkusyksystä. Maahanmuuttovirasto laati raportoinnista viikoittaisen yhteenvedon, joka toimitettiin yksiköille, sisäministeriön hallinnonalan sisällä toimiville tahoille ja esimerkiksi yhteistyökumppani Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL).

3.6 Laillisuusvalvonta

Tässä valvontaraportissa nimenomaista laillisuusvalvontaa tarkastellaan Maahanmuuttoviraston vuoden 2020 laillisuusvalvontasuunnitelman (MIGDno-2020-85) toteutumisen ja Maahanmuuttoviraston ohjeistaman vastaanottokeskusten tekemän laillisuusvalvonnan toteutumisen osalta. Myös säilöönottoyksiköt tekivät vastaavaa laillisuusvalvontaa.

3.6.1 Maahanmuuttoviraston laillisuusvalvontasuunnitelma

Laillisuusvalvonnan toteutumisesta vuonna 2020 raportoidaan tarkemmin Maahanmuuttoviraston laillisuusvalvontakertomuksessa (MIGDno-2021-209).

Toimintavuosi oli koronatilanteen johdosta poikkeava ja vaikutti Maahanmuuttoviraston, vastaanottokeskusten ja säilöönottoyksiköiden toimintaan suuresti. Maahanmuuttoviraston ei ollut mahdollista tai kannattavaa kohdentaa toimintaa kaikkiin laillisuusvalvontasuunnitelman toimiin. Toiminnassa painottui koronatilanteeseen vastaaminen ja toimintaa muokattiin vallitsevien olojen mukaiseksi. Myös joitakin vuodelle asetettuja toimia päätettiin jättää toteuttamatta tai niiden toteuttamista siirrettiin eteenpäin.

Laillisuusvalvonnan päätavoitteeksi oli asetettu vastaanottodirektiivin toimeenpanon tarkastelu vastaanottokeskuksissa. Vastaanottokeskuksia oli tarkoitus pyytää arvioimaan toimintaansa suhteessa EASO:n (Euroopan turvapaikka-asioiden tukivirasto) laatuindikaattoreihin ja niistä tehtyihin tarkastuslistoihin kyselyn avulla. Maahanmuuttovirasto on aiemmin osallistunut näiden laatuindikaattoreiden määrittelyyn. Tarkastelu oli tarkoitus suorittaa kesän aikana. Koronatilanteesta johtuen tätä tarkastelua ei ollut mahdollista tehdä ja se siirrettiin toteutettavaksi vuoden 2021 aikana.

Maahanmuuttovirasto laati vuoden 2020 aikana laillisuusvalvontasuunnitelman mukaisesti säilöönottoyksiköille oman valvontaohjelman, jonka mukaan säilöönottoyksiköiden valvontaa jatkossa toteutetaan. Maahanmuuttovirasto teki ELY-keskusten kanssa yhteistyössä alaikäisyksikköjen omavalvontasuunnitelman ja valvontalomakkeen. Tavoitteena ollut säilöönottoyksiköiden omavalvontasuunnitelman ja valvontalomakkeen valmistuminen siirtyi vuodelle 2021.

Tarkasteltavia painopistealueita oli vuodelle kaksi:

- 1) Turvapaikanhakijoiden informointi ja perehdyttäminen suomalaiseen yhteiskuntaan.
- 2) Tietoturvaan ja tiedonhallintaan liittyvät kokonaisuudet.

Teemoja oli tarkoitus painottaa ja tarkastella vastaanottokeskusten ohjauksessa ja vastaanottokeskuksiin tehtävillä valvontakäynneillä. Koronatilanteesta johtuen valvontakäyntejä ei pystytty toteuttamaan suunnitelman mukaan, eikä painopisteiden tarkastelu siten toteutunut suunnitellusti. Molemmista painopisteistä tehtiin kuitenkin vuoden aikana pistokokeet. Niiden tulosten perusteella asiakkaat saivat vastaanottokeskuksissa pääsääntöisesti asianmukaisesti perehdytystä suomalaisesta yhteiskunnasta. Tietoturvaan ja tiedonhallintaan liittyvät kokonaisuudet olivat pistokokeen mukaan myös asianmukaisesti huomioitu vastaanottokeskuksissa. Työtä molempien painopisteiden osalta jatketaan myös vuonna 2021.

Valvontakäynteihin kuuluvia yleisiä ohjaus- ja arviointikäyntejä oli tarkoitus tehdä vuoden aikana kymmeneen aikuisten ja perheiden keskuksen ja kaikkiin alaikäisyksiköihin. Säilöönottoyksiköihin oli tarkoitus tehdä vuoden aikana kaksi ohjaus- ja arviointikäyntiä yksikköä kohden. Koronatilanteesta johtuen käyntejä ei kyetty toteuttamaan suunnitelmaan kirjatulla tavalla. Tehtyjen käyntien havaintojen perusteella voitiin todeta vastaanottokeskusten ja säilöönottoyksiköiden toiminnan olleen yleisesti asianmukaista. Vastaanottokeskuksille järjestettiin edellisten vuosien tapaan runsaasti toimintaa tukevaa ja osaamista kehittävää koulutusta.

Valtioneuvosto päätti vastaanottaa vuoden aikana 175 haavoittuvassa asemassa olevaa turvapaikanhakijaa Välimeren alueelta. Tämä edellytti huomattavan paljon suunnittelua ja keskusten ohjaamista. Maahanmuuttovirasto suoritti myös terveydenhuollon potilastietokirjauksiin pistokokeen nimenomaan Välimeren asiakassiirtoihin liittyen kahden yksikön osalta. Pistokokeessa havaitut asiat johtivat antamaan kohdennettua ohjausta terveydenhuollon potilaskirjausten tekemiseen. Asiakas- ja potilastietokirjaukset on myös valittu yhdeksi vastaanottojärjestelmän valvonnan painopistealueeksi vuonna 2021.

Kaikki hallintokantelut käsiteltiin tai niiden käsittely jatkuu vuoden 2021 aikana. Tietopyyntöjen, kanteluiden ja asiakaspalautteiden määrittelyä ja käsittelyä selkeytettiin edelleen. Selkeyttämisellä pyritään tukemaan Maahanmuuttoviraston, vastaanottokeskusten ja säilöönottoyksiköiden työtä. Valvontatoimintaa kehitettiin myös muilta osin eteenpäin vuonna 2020. Käyttöön otettiin esimerkiksi uusi toimintamalli vastaanottokeskusten tekemään valtakunnallisten tulostavoitteiden toteutumisen raportoimiseen liittyen. Lisäksi valtakunnallisia tulostavoitteita päivitettiin vuodelle 2021.

3.6.2 Vastaanottokeskusten laillisuusvalvonta

Vastaanottojärjestelmässä laillisuusvalvonnan tarkoituksena on toteuttaa Suomen perustuslaissa (733/1999) jokaiselle taattua hyvää hallintoa ja edistää vastaanottolain toteutumista sekä ylläpitää ja parantaa vastaanottokeskusten toiminnan laatua. Laillisuusvalvonnalla pyritään estämään ennalta mahdolliset virheet sekä paljastamaan ja saattamaan asianmukaiseen menettelyyn virheellinen tai lainvastainen toiminta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Laillisuusvalvonnan painopiste on erityisesti sellaisten toimien ja käytänteiden valvonnassa, jotka liittyvät vastaanottolain mukaisten palveluiden

järjestämiseen ja tuottamiseen. Vastaanottokeskukset toimittavat Maahanmuuttovirastolle edellisen vuoden toimintaansa käsittelevät laillisuusvalvontaraportit aina tammikuussa (Ks. Taulukko 2).

Taulukko 2. Vastaanottokeskusten laillisuusvalvontaraporttien asiakokonaisuudet ja asioiden määrät vuonna 2020

Asiakokonaisuus	Aikuisten ja perheiden keskuskeskukset	Alaikäisyksiköt
Hallintokantelut	17	0
Muutoksenhaku hallintopäätöksiin	5	0
Asiakaspalaute	117	2
Rikosasiat	2	0
Virkamiesoikeudelliset asiat	0	0
Vahingonkorvaukset ja hyvitykset	1	0
Henkilötietojen käsittelyn valvonta	5	1
Kansalaispalaute	27	1

Hallintokantelut

Maahanmuuttovirastoon tehdyt hallintokantelut koskivat erityisesti yhdenvertaisuuden toteutumista majoitusjärjestelyissä, vastaanottokeskuksen olosuhteita koronatilanteen aikana, terveydenhuoltopalveluihin pääsyä ja terveydenhuoltopalvelujen saatavuutta, asiakassiirtoja, asiakkaan saamaa ohjeistusta omasta terveydestä huolehtimisesta, työ- ja opintotoimintaa ja vastaanottorahaa. Yhden kantelun Maahanmuuttovirasto välitti eteenpäin hallinto-oikeuteen.

Tehtyjen kanteluiden selvittelyssä ei yleensä havaittu lainvastaisia tai virheellisiä menettelytapoja vastaanottokeskuksen toiminnassa. Yhdessä kantelutapauksessa Maahanmuuttovirasto totesi, että WhatsApp-sovellusta ei tule käyttää vastaanottopalveluja tarjottaessa.

Muutoksenhaku hallintopäätöksiin

Vastaanottokeskusten tekemistä hallintopäätöksistä valitettiin vuoden aikana hallinto-oikeuteen viisi kertaa. Neljä valituksista koski vastaanottorahasta tehtyjä päätöksiä ja yksi koski vapaaehtoisen paluun tukipäätöstä.

Hallinto-oikeus hylkäsi kaksi vastaanottorahan maksamista koskevaa valitusta ja vapaaehtoisen paluun tukipäätöstä koskevan valituksen. Kahden vastaanottorahaa koskevan päätöksen muutoksenhaun kohdalla vastaanottokeskus korjasi ja/tai oikaisi tehtyä päätöstä.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta annettiin esimerkiksi keskuksen majoitusolosuhteista, henkilökunnan saavutettavuudesta, keskuksen sisäisistä ja ulkoisista terveydenhuoltopalveluista, keskuksessa tarjottavan ruoan laadusta, epäoikeudenmukaiseksi koetusta kohtelusta, keskuksen sijainnista ja keskuksen muiden asiakkaiden käytöksestä. Asiakaspalaute ei kuitenkaan ollut aina kielteistä vaan asiakkaat antoivat myös positiivista palautetta keskuksen toiminnasta. Asiakaspalaute ei myöskään aina koskenut vastaanottokeskuksen toimintaa ja palautetta annettiin esimerkiksi erään vähittäistavaraketjun kaupan puuttumisesta paikkakunnalta.

Vastaanottokeskukset käsittelivät palautteessa esiin nostettuja asioita suoraan palautetta antaneen asiakkaan kanssa. Usein palautetta antaneelle asiakkaalle riitti se, että hän tuli kuulluksi asiassa, vaikka muihin toimenpiteisiin ei ollut tarpeen tai syytä ryhtyäkään. Asiakas ei liioin aina edes odottanut erityisiä toimenpiteitä vaan halusi enemmänkin jakaa kokemuksensa.

Asiakaspalaute nähtiin keskuksissa keskuksen toimintaa kehittävänä asiana. Palautetta pyrittiin hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan toiminnan kehittämisessä.

Rikosasiat

Vastaanottokeskuksen toimintaa tai keskuksen henkilöstöä koskevia rikosilmoituksia tehtiin kaksi kappaletta. Rikosilmoituksen teki molemmissa tapauksessa keskus itse. Kyseessä oli molemmissa tapauksissa tietosuojarikos. Toinen koski kirjesalaisuuden rikkomista, eikä rikosilmoitus aiheuttanut toimenpiteitä. Toinen koski henkilötietojen sääntöjen vastaista toimintaa. Asia on poliisin esitutkinnassa.

Virkamiesoikeudelliset asiat

Vuoden 2020 aikana ei raportoitu virkamiesoikeudellisista asioista ja toimenpiteistä.

Vahingonkorvaukset ja hyvitykset

Vahingonkorvauksia ja hyvityksiä edellyttäviä asioita oli yksi. Vastaanottokeskuksesta oltiin annettu vahingossa eteenpäin asiakkaan kaksi polkupyörää. Vastaanottokeskus hankki korvauksena asiakkaalle uudet pyörät.

Henkilötietojen käsittelyn valvonta

Maahanmuuttovirasto edellyttää, että vastaanottokeskuksissa työskentelevä henkilöstö käsittelee henkilötietoja tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteiden mukaisesti ja perehtyy salassa pidettävien tietojen käsittelyvaatimuksiin.

Vastaanottokeskuksissa työskentelevää henkilöstöä on ohjeistettu suorittamaan kaksi aiheeseen liittyvää verkkokurssia: Tietoturvan verkkokurssi ja Tietosuojan ABC -verkkokurssi. Maahanmuuttoviraston ylläpitämissä keskuksissa vastaavat tietoturvan ja tietosuojan verkkokurssit ovat osa Maahanmuuttoviraston sisäistä verkkokoulutussisältöä.

Maahanmuuttoviraston edellyttämä tietoturvan verkkokurssi oli vuoden aikana aktiivisessa käytössä 92,5 %:ssa ja tietosuojan verkkokurssi 84 %:ssa vastaanottokeskuksia. Suurimmassa osassa vastaanottokeskuksia kurssit olivat myös osa uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaa.

Kansalaispalautteen huomioon ottaminen

Kansalaispalautetta annettiin vuonna 2020 melko vähän. Palautteiden aiheet käsittelivät asiakkaiden käyttäytymistä ja esimerkiksi käytöshäiriöitä vastaanottokeskuksen lähistöllä tai liikennekäyttäytymistä. Myös vastaanottopalveluista ja niiden saatavuudesta sekä vastaanottokeskuksen kiinteistöön liittyvistä asioista tuli jonkin verran palautetta.

Kansalaispalautteeseen vastattiin keskuksista mahdollisimman nopeasti. Tarvittaessa esimerkiksi asiakkaiden kanssa käytiin keskusteluita ja asiakkaita ohjattiin muuttamaan toimintatapoja.

Aineiden ja esineiden haltuunotto ja asiakkaan käytössä olevien tilojen tarkastus

Laillisuusvalvontaraportoinnin yhteydessä vastaanottokeskukset raportoivat myös vuoden aikana tehdyistä vastaanottolain mukaisista aineiden ja esineiden haltuunotoista ja asiakkaan käytössä olevien tilojen tarkastuksista. Keskuksista tulleiden raporttien mukaan vuoden aikana tehtiin yhteensä 53 aineiden ja esineiden haltuunottoa ja 17 tilojen tarkastusta. Aineiden ja esineiden haltuunotot liittyivät pääasiallisesti palovaaraa aiheuttaviin välineisiin ja muiden ihmisten tai itsensä vahingoittamiseen tarkoitettujen välineiden takavarikointiin. Haltuunotot ja tarkastukset tehtiin kyseisen asiakkaan tai muiden asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden varmistamiseksi.

Maahanmuuttovirasto suoritti laillisuusvalvontasuunnitelman mukaisen pistokokeen haltuunottopöytäkirjoihin. Pääsääntöisesti pöytäkirjat olivat asiallisia. Joissakin lomakkeissa jäi kuitenkin kirjausten osalta epäselväksi, onko pöytäkirjan sisältö sekä muutoksenhakuosoitus selitetty asiakkaalle sellaisella kielellä, jota hänen voidaan olettaa ymmärtävän. Vastaanottokeskuksille annettiin ohjaavaa palautetta huomioista.

Tässä tarkoitettujen tilojen tarkastusten lisäksi vastaanottokeskuksissa tehdään myös turvallisuus- ja kuntotarkastuksia. Tarkastuksista informoidaan asiakkaita ennen tarkastuksen suorittamista viestillä, asiakkaille jaettavalla tiedotteella ja/tai vastaanottokeskuksen ilmoitustauluilla. Tarkastuksissa käydään läpi epäkohtia tai puutteita, jotka voivat aiheuttaa vaaraa asiakkaan ja kaikkien asiakkaiden turvalliselle asumiselle. Tällaisia voivat olla esimerkiksi asiakkaan toimesta tapahtuva palohälyttimen peittäminen tai rikkinäinen pistorasia. Turvallisuuden lisäksi näissä tarkastuksissa kiinnitetään huomiota vastaanottokeskuksen tilojen siisteyteen ja kuntoon. Tällöin tarkastetaan muun esimerkiksi märkätilojen kuntoa, mitataan kosteus ja kirjataan ylös mahdolliset korjausta vaativat vauriot.

3.7 Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta

Maahanmuuttovirasto on kehittänyt vastaanottokeskusten toiminnan ja talouden suunnittelua (TTS) ja ohjausta jo useamman vuoden ajan. Kokonaisvaltainen valvontatoiminta edellyttää samanaikaista tietoa

toiminnasta ja taloudesta. Myös toiminnan ja talouden suunnittelun ja valvonnan asiat on pyritty yhdistämään sujuvasti osaksi muuta valvontatoimintaa sekä toisinpäin.

Vastaanottokeskukset laativat syksyllä 2019 Maahanmuuttoviraston ohjeistamat toimintavuotta 2020 koskevat toimintasuunnitelmat ja talousarviot (TTS- dokumentit) ja lähettivät ne virastoon. Maahanmuuttovirasto arvioi, korjasi ja lopulta hyväksyi keskusten lähettämät toimintasuunnitelmat ja talousarviot. Toimitetuista dokumenteista arvioitiin muun muassa toimintasuunnitelman laatua ja kustannusten asianmukaisuutta. Syksyllä 2019 lähetettiin täydennys- tai selvityspyyntö noin 90 %:lle keskuksista. Täydennys- tai selvityspyynnöjä pyydettiin esimerkiksi vastaanottokeskuksen toimittamiin talousarvioihin, henkilöstörakenteeseen ja toiminnan sisältöön liittyen. Valvontakauden aikana käsiteltiin vastaavalla tavalla toimintavuotta 2021 koskevat toimintasuunnitelmat ja talousarviot.

Maahanmuuttovirasto on laatinut kaikille vastaanottokeskuksille yhteiset tulostavoitteet ja niille tarkemmat vaikutustavoitteet (ml. mittarit). Yhteisillä tulos- ja vaikutustavoitteilla pyritään ohjaamaan koko vastaanottojärjestelmän toimintaa. Keskukset toimittavat Maahanmuuttovirastolle toimintasuunnitelmien ja talousarvioiden ohessa myös konkreettiset toimenpiteet, joilla ne tulos- ja vaikutustavoitteisiin seuraavana toimintavuonna pyrkivät.

Kolme esimerkkiä Maahanmuuttoviraston laatimista vuoden 2020 tulos- ja vaikutustavoitteista:

1. Vastaanottokeskuksen taloudenpito

Vastaanottokeskuksen toiminta on kaikilta osin taloudellista ja kustannustehokasta. Keskusten taloushallinto, kustannusten hallinta ja määrärahojen käytön sisäinen valvonta on järjestetty asianmukaisesti. Määrärahoja käytetään vain sovitusti ja tarkoituksenmukaisesti.

Vaikutustavoitteet

- Hyväksytyssä talousarviossa pysytään.
- Määrärahoja on käytetty asianmukaisesti (toimintaa säätelevien säädösten, annettujen toimintaohjeiden, hyväksytyin talousarvion ja sopimuksen mukaisesti).
- Hankinnat on tehty asianmukaisesti (ml. ostopalvelujen kustannusten ja laadun valvonta on järjestetty).
- Keskusten ylläpitäjän sisäisessä valvonnassa ei havaita epäkohtia tai virheitä.
- Maahanmuuttoviraston suorittamassa valvonnassa ei havaita epäkohtia tai virheitä.

2. Vastaanottokeskuksen palvelut ja muu vastaanottoon kuuluva toiminta

Vastaanottokeskuksen asiakkaille tarjoamat ja järjestämät vastaanottopalvelut ja muu vastaanottoon kuuluva toiminta on asianmukaista ja laadukasta. Keskusten toiminnassa noudatetaan toimintaa sääteleviä säädöksiä ja Maahanmuuttoviraston antamia ohjeita.

Vaikutustavoitteet

- Toimintaan laadittavat kirjalliset suunnitelmat (esim. omavalvontasuunnitelma ja valmiussuunnitelma) ovat yksikkökohtaiset, asianmukaiset ja ajan tasalla.
- Vastaanottokeskustoimintaan kuuluvat palvelut ja muu toiminta on järjestetty asiakkaille laadukkaasti.
- Keskusten henkilöstössä toteutuu jatkuvasti oikea henkilökuntamäärä ja vaadittavat pätevyysvaatimukset.
- Jokainen uusi työntekijä saa tarpeellisen perehdytyksen.
- Maahanmuuttovirastosta tulevat ohjeistukset viedään keskuksessa käytäntöön 14 vrk:n sisällä ohjeen saannista.
- Keskusten toiminnastaan saama asiakas- ja sidosryhmäpalaute on hyvää.
- Maahanmuuttoviraston suorittamassa valvonnassa ei havaita epäkohtia tai virheitä.

3 . Vastaanottokeskuksen turvallisuus

Vastaanottokeskus on turvallinen paikka asua ja tehdä työtä. Turvallisuuteen liittyvät seikat huomioidaan keskuksen kaikessa toiminnassa. Uhkiin ja riskeihin varaudutaan ennakkoon ja niiden reagointiin on olemassa toimintamallit. Paikallinen yhteistyö eri viranomaisten kanssa on sovittua, säännöllistä ja hyvää.

Vaikuttavuustavoitteet

- Toimintaan laadittavat kirjalliset suunnitelmat (esim. omavalvontasuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, pelastussuunnitelma) ovat yksikkökohtaiset, asianmukaiset ja ajan tasalla.
- Keskeisimmät vaarat ja riskit on määritelty, niihin on varauduttu ja ne on dokumentoitu (keskus huomioi turvallisuuteen liittyvät seikat kaikessa toiminnassa ja varautuu uhkiin ennakkoon).
- Keskusten palokalusto ja paloilmotuslaitteisto on riittävä, toimintakuntoinen ja sen asianmukaisesta huollosta on huolehdittu.
- Keskusten henkilökunta on perehdytetty paloturva-asioista ja ensiavun antamisesta. Osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla.
- Vastaanottokeskuksessa on asiakkaiden saatavilla Maahanmuuttoviraston ohjeistamat järjestysäännöt.
- Keskuksessa on 10 % vähemmän vaarallisia tilanteita ja tapahtumia edellisvuoteen verrattuna.
- Asiakassirrot keskukselta toiseen toteutuvat annetun ohjeistuksen mukaisesti.
- Yhteistyö paikallisten viranomaisten kanssa on sujuvaa (esim. poliisi).
- Tapahtumailmoitukset tehdään asianmukaisesti.

- Kansallisen väkivaltaisen radikalisoitumisen ja ekstremismin toimenpideohjelman on laitettu toimeen.

Tulos- ja vaikutustavoitteiden osalta otettiin käyttöön uusi toimintamalli niiden tulosten toteutumien raportoimiseen. Vastaanottokeskuksia pyydettiin palauttamaan vuotta 2020 koskevat raportit Maahanmuuttovirastoon tammikuun 2021 aikana. Raportit käytiin Maahanmuuttoviraston toimesta läpi ja keskuksille annettiin palautetta.

Raportoinnin perusteella koronatilanne näkyi vastaanottojärjestelmässä selvästi. Koronatilanteeseen vastaaminen vaikutti keskuksissa jossakin määrin tulos- ja vaikutustavoitteiden mukaisen aiotun toiminnan tekemiseen ja tavoitteiden toteumaan. Voidaan myös sanoa, että tulos- ja vaikutustavoitteiden määrittelyn (syksy 2019) jälkeen alkaneeseen koronatilanteeseen vastaaminen hyvin ja asianmukaisesti tuli vastaanottojärjestelmän ja keskusten yhdeksi keskeiseksi tulos- ja vaikutustavoitteeksi vuodelle 2020. Maahanmuuttovirasto havaitsi muussa valvonnassa kaikkien keskusten saavuttaneen tämän myöhemmin tulleen tulos- ja vaikutustavoitteen kattavasti ja hyvällä laadullisella tasolla.

Raportoinnin perusteella koronatilanteesta huolimatta vastaanottokeskuksissa tehtiin paljon tulos- ja vaikutustavoitteisiin vastaavaa toimintaa. Näytti myös, että tulos- ja vaikutustavoitteita saavutettiin toiminnassa varsin kattavasti ja hyvällä laadullisella tasolla koronatilanteesta huolimatta. Tämä vaati keskuksilta paljon työtä.

Vuonna 2020 päivitettiin ja tehtiin edelleen myös pieniä korjauksia taloudenhallinnon TAREK -järjestelmään TTS- prosessin sujuvoittamiseksi. Isompia uudistustöitä TAREK-järjestelmään jouduttiin siirtämään vuodelle 2021, koska lähityöskentelyä oli rajoitettu koronatilanteen vuoksi. Myös muita erityisesti taloustilanteen seurantaan kehitettyjen sähköisiä työkaluja ja alustoja parannettiin edelleen.

4 Valvonnan arviointi ja johtopäätökset

Vuosi 2020 oli koronatilanteen johdosta hyvin poikkeava ja sillä oli suuri vaikutus Maahanmuuttoviraston valvontatoimintaan ja vastaanottokeskusten sekä säilöönottoyksiköiden arjen toimintaan. Toiminnassa painottui koronatilanteeseen vastaaminen ja toimintaa muokattiin vallitsevien olojen mukaiseksi. Koronatilanne edellytti koko vastaanottojärjestelmältä sekä kaikilta keskuksilta ja säilöönottoyksiköiltä aktiivisia toimenpiteitä.

Vastaanottokeskuksissa ja säilöönottoyksiköissä koronatilanne pysyi vuonna 2020 suhteellisen hyvänä ja tasaisena. Yksiköiden määrätietoisella toiminnalla oli tähän merkittävä vaikutus. Keskusten ja säilöönottoyksiköiden ennaltaehkäisevä toiminta sekä toiminta mahdollisilla tartunta- ja altistustilanteissa oli aktiivista, osaavaa ja koronatoimintasuunnitelmiin pohjaavaa. Myös yhteistyö Maahanmuuttoviraston ja oman alueen tartuntatautiviranomaisten kanssa näyttäytyi toimivalta. Aivan olennaista koronatilanteeseen vastaamisessa oli heti alussa aloitettu asiakkaiden aktiivinen ja kattava tiedottaminen ja ohjaaminen tilanteesta ja heiltä odotettavista asioista. Vastaanottokeskuksen ja säilöönottoyksiköt tekivät toimintavuoden aikana suuren määrän asiakastiedottamista ja -ohjausta.

Maahanmuuttovirasto toteutti vastaanottokeskusten valvontaa vastaanottojärjestelmän valvontaohjelman mukaisesti. Säilöönottoyksiköille valmisteltiin vuoden 2020 aikana oma valvontaohjelma.

Vastaanottokeskusten valvontaa kyettiin valvontaohjelman mukaisesti kohdistamaan käytännön vastaanottokeskustoimintaan, toiminnasta aiheutuviin kustannuksiin, vastaanottokeskuksen kiinteistöihin ja valmiuden ylläpitämiseen sekä palveluntuottajien kanssa tehtyihin toiminnan sopimuksiin. Valvonnassa käytettiin myös ohjelman mukaisesti ennakkollisia, jälkikäteisiä ja näitä yhdisteleviä menetelmiä.

Maahanmuuttoviraston valvontatoiminnan ajatuksena on johtaa toimintaa monipuolisesti edestäpäin, eikä vain ilmestyä paikalle mahdollisten puutteiden tai virheiden ilmaantuessa. Ilman tällaista lähtökohtaa on myös toiminnan kehittäminen vaikeaa, ellei mahdotonta. Maahanmuuttoviraston ajatuksena on myös aktiivisesti ohjata ja tukea keskuksia ja säilöönottoyksiköitä niiden arkisessa työssä. Mukana on myös jo pitkään ollut pyrkimys rakentavaan yhteistoiminnallisuuteen ja yhteistyöhön Maahanmuuttoviraston ja vastaanottokeskusten sekä säilöönottoyksiköiden välillä. Näiden asioiden voi arvioida toteutuneen kohtuullisen hyvin valvontakauden aikana. Maahanmuuttovirasto arvioi valvontatoiminnan olleen yleisesti kohtuullisen onnistunutta vuonna 2020. Erityisen harmilliset koronatilanteen tuottamat valvontatoimien poisjättämiset koskivat asiakaspalautekyselyä ja vastaanottodirektiivin toimeenpanon tarkastelua vastaanottokeskuksissa.

Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden sekä säilöönottoyksiköiden toiminta oli tehtyjen havaintojen valossa yleisesti asianmukaista. Suuria ja toimintaa selkeästi ja vakavasti vaarantavia virheitä tai puutteita ei juuri havaittu. Havaintoja tehtiin lähinnä pienemmistä virheistä ja epäkohdista. Kuten myös toimintavuoden 2019 osalta todettiin, vastaanottojärjestelmässä mukana olevilla keskuksilla näytti yleisesti olevan aito halu tehdä asioita kunnolla ja oikein. Edelleen näytti siltä, että vastaanottokeskustoimintaa tehtiin yleisesti niin kuin on ohjeistettu ja valvontaohjelmassa kuvattujen toiminta-ajatuksen, strategisten päämäärien ja arvojen mukaisesti. Maahanmuuttovirasto arvioi vastaanottokeskusten ja säilöönottoyksiköiden toiminnan olleen varsin onnistunutta vuonna 2020.

Liite 1 Koronatilanteeseen annetut erityiset kirjalliset toimintaohjeet 2020

1. Wuhanin koronavirus – toimintaohje vastaanottokeskuksille, 24.1.2020
2. Ajankohtaista Wuhanin koronaviruksesta, 31.1.2020
3. Vastaanottoyksikössä seurataan aktiivisesti uuden koronaviruksen etenemistä, 7.2.2020
4. Uutta tietoa koronaviruksesta, 5.3.2020
5. Toimintasuunnitelman laatiminen koronaviruksen vuoksi, 6.3.2020
6. Ohjeistus vastaanottokeskusten välisistä asiakassirroista sekä korona viruksen esiintyvyyden seurannasta, 16.3.2020
7. Maahanmuuttoviraston toimintaohjeita koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilanteen johdosta, 17.3.2020
8. Poikkeusohje vastaanottokeskuksille prepaid-korttien käyttöönotosta, 17.3.2020
9. Maahanmuuttoviraston ohjeistusta alkuvaiheen toimista uusien maahan tulevien hakijoiden osalta, 18.3.2020
10. Maahanmuuttoviraston ohjeistusta alkuvaiheen toimista maahan tulevien hakijoiden osalta, 18.3.2020
11. Korona-toimintasuunnitelman toimittaminen Maahanmuuttovirastoon, 20.3.2020
12. Suojavarustekyselyn tulosten yhteenveto, 23.3.2020
13. Maahanmuuttoviraston ohjeistus asiakassirroista ja yksityismajoituksesta Uudenmaan alueelle kohdistuvien liikkumisrajoitusten aikana, 30.3.2020
14. Maahanmuuttoviraston lisäohjeistusta vastaanottokeskuksille koronatilanteeseen ja poikkeusoloihin liittyvään toiminnansuunnitteluun, 31.3.2020
15. Maahanmuuttoviraston ohjeistusta vastaanottokeskuksille koronavirukseen liittyvästä esiintyvyyden ja ilmiön seurannasta ja raportoinnista, 6.4.2020
16. Maahanmuuttoviraston ohjeistus vastaanottokeskuksille karanteenissa, karanteenia vastaavissa olosuhteissa tai eristyksessä olevan asiakkaan välttämättömistä ateriapalveluista ja hygieniatarvikkeista, 6.4.2020
17. Postia ICPC2 koodeista ja ajankohtaisia asioita, 9.4.2020
18. Maahanmuuttoviraston viestintäohje koronaepäilyistä ja -sairastumisista, 9.4.2020
19. Maahanmuuttoviraston ohjeistus vastaanottokeskuksille palvelujen lakkaamiseen ja jatkamiseen koronatilanteessa, 14.4.2020
20. Päivitetty Maahanmuuttoviraston viestintäohje koronaepäilyistä ja -sairastumisista, 20.4.2020
21. Maahanmuuttoviraston ohjeistusta keskus- ja yksityismajoittujien asiakassirroista koronatilanteen aikana, 21.4.2020
22. Kausityöntekijöitä vastaanottokeskuksista -ohje, 22.4.2020
23. Maahanmuuttoviraston lisäohjeistusta vastaanottokeskuksille koronatilanteeseen liittyviin henkilöstö- ja työjärjestelyihin, 28.4.2020
24. Maahanmuuttoviraston lisäohjeistusta vastaanottokeskuksille keskuksissa majoittuvien vakavan koronavirustaudin riskiryhmään kuuluvien asiakkaiden suojaamiseen, 5.5.2020
25. Päivitetty raportointilomake henkilöstön ja asiakkaiden koronatilanteeseen, 8.5.2020
26. Maahanmuuttoviraston ohjeistusta vastaanottokeskuksille suojavarusteiden käytöstä, 12.5.2020
27. Maahanmuuttoviraston ohjeistus vastaanottokeskuksille yhteistyöstä alueen tartuntatautien torjunnasta vastaavien viranomaisten kanssa: tartuntaketjujen

- selvittäminen, karanteenista tai eristyksestä informoiminen, karanteenin tai eristyksen rikkominen, 13.5.2020
28. Maahanmuuttoviraston lisäohjeistusta vastaanottokeskuksille suojavarusteiden käyttämisestä toimittaessa lähikontaktissa vakavan koronavirustaudin riskiryhmään kuuluvien asiakkaiden parissa, 14.5.2020
 29. Maahanmuuttoviraston ohjeistusta vastaanottokeskuksille turvapaikkapuhutteluihin liittyviin majoitusjärjestelyihin, 20.5.2020
 30. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: alkuvaiheen toimet, asiakassiirrot, vakavamman koronavirustaudin riskiryhmien suojaaminen, asiakkaita aktivoiva toiminta ja asiakkaiden asioiminen keskuksissa, 25.5.2020
 31. Ajankohtaista hoitajille, 5.6.2020
 32. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: vierailut keskuksissa, alkuterveystarkastukset, yksityismajoittajien paluu keskusmajoitukseen, ryhmämuotoinen aktivoiva toiminta sekä suojavarusteiden käyttö toimittaessa vakavamman koronavirustaudin riskiryhmään kuuluvien asiakkaiden parissa, 15.6.2020
 33. Maahanmuuttoviraston suositus vastaanottokeskuksille vastaanottopalvelujen lakkaamiseen ja jatkamiseen liittyen (vastaanottolain 14 a §), 25.6.2020
 34. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: koronatilanteeseen liittyvät henkilöstö- ja työjärjestelyt, koronavirukseen liittyvästä esiintyvyyden ja ilmiön raportointi sekä transit-asiakassiirrot odotusajan keskuksiin, 29.6.2020
 35. Maahanmuuttoviraston ohjetäydennys: koronatilanteeseen liittyvät henkilöstö- ja työjärjestelyt (Suomeen ulkomailta saapuvat vastaanottokeskusten työntekijät), 29.6.2020
 36. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: karanteenia vastaavat olosuhteet ja omaehtoinen karanteeni (alkuvaiheen toimet), 14.7.2020
 37. Tiedote vastaanottokeskuksille kasvomaskien käytöstä, 14.8.2020
 38. Maahanmuuttoviraston ohjeistus vastaanottokeskuksille Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) antaman kasvomaskisuosituksen toimeenpanoon, 19.8.2020
 39. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: karanteenia vastaavat olosuhteet, omaehtoinen karanteeni ja karanteeni (alkuvaiheen toimet), 19.8.2020
 40. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: koronatoimintasuunnitelma ja koronatilanteeseen liittyvät henkilöstö- ja työjärjestelyt, vierailut keskuksissa, Koronavilkun käytön edistäminen sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) antaman 24.9.2020 päivitetyn kasvomaskisuosituksen toimeenpano, 25.9.2020
 41. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: alkuvaiheen toimet, asiakastiedotus ja -ohjaus, asiakkaita aktivoiva toiminta ja maksukorttiin liittyvät toiminnot, 2.10.2020
 42. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille ja säilöönottoyksiköille: karanteenia vastaavat olosuhteet / omaehtoinen karanteeni, kasvomaskien käyttö, asiakassiirrot ja vierailut säilöönottoyksiköissä, 9.10.2020
 43. Maahanmuuttoviraston ohjeistusta vastaanottokeskuksille koronatilanteeseen liittyen: Tehostettu tuki (TETU) sekä asiakkaiden häiriökäyttäytymisen ehkäisyn ja hallinnan toimintamalli, 16.10.2020
 44. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille ja säilöönottoyksiköille: koronavirukseen liittyvä esiintyvyyden ja ilmiön raportointi, 19.10.2020
 45. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: Uudenmaan epidemiatilanteen johdosta tehtäviä erityisiä toimia, 27.11.2020

46. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: vierailut vastaanottokeskuksissa ja turvapaikkapuhutteluihin liittyvät majoitusjärjestelyt, 3.12.2020
47. Kaksi ohjepäivitystä: karanteenijärjestelyjä jatketaan 28.2.2021 asti ja koronatilanteessa toimimisen asiakasohjetta on päivitetty, 10.12.2020
48. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: Uudenmaan epidemiatilanteen johdosta tehtäviä erityisiä toimia (15.12.2020), 15.12.2020
49. Maahanmuuttoviraston ohjepäivitys vastaanottokeskuksille: Vierailut vastaanottokeskuksissa, turvapaikkapuhutteluihin liittyvät majoitusjärjestelyt ja asiakkaiden vierailut muilla alueilla, 29.12.2020

Liite 2 Vastaanottokeskusten henkilökunnalle järjestetyt koulutukset 2020

1. Yksityismajoituksen linjaukset ja ohjeet -koulutus
2. KUVAKO-hankkeen koulutus
3. ONE-hankkeen koulutus menettelytapaneuvonnasta ja uudesta materiaalista
4. RETU -hankkeen avustetun vapaaehtoisen paluun koulutus
5. RETU-hankkeen avustetun vapaaehtoisen paluun koulutus (yhdessä IOM:n kanssa)
6. Lapset puheeksi-hankkeen menetelmäkoulutus
7. Lapset puheeksi-hankkeen kouluttajakoulutus
8. Lapset puheeksi hankkeen juurruttaminen -koulutus
9. Psyhyke-hankkeen koulutus psykologisesta ensiavusta ja keskusteluavusta (Helsinki)
10. Psyhyke-hankkeen koulutus psykologisesta ensiavusta ja keskusteluavusta (Lahti)
11. Kirjaamiskoulutus
12. OSAKA-hankkeen osaamiskartoituskoulutus
13. Koulutus-/tilannekatsaus yksityismajoitustilanteesta
14. Koulutus-/tilannekatsaus koronatilanteesta vastaanottokeskusten johtajille
15. Terttu-hankkeen koulutus alkuterveystarkastusmallista (yhdessä THL:n kanssa)
16. Terttu- hankkeen koulutus alkuterveystarkastusmallin kirjaamisesta (yhdessä THL:n kanssa)
17. Turvallisuuskoulutus poliisin ennalta estävästä työstä ja ajankohtaisista ilmiöistä (Oulun poliisi)
18. Sukupuolittunut väkivalta -koulutus (Heuni)
19. Yksityismajoittajien tukeminen ja tavoittaminen -koulutus
20. Vastaanottokeskusten ekstranetin (VOKnet) käyttöönottokoulutus (2 koulutusta)
21. Maksukorttien käyttöönottokoulutus (5 koulutusta)
22. Maksukorttien hallintajärjestelmäkoulutus
23. Maksukorttiin liittyvät klinikat (2 klinikkaa)