



Maahanmuuttovirasto
Migrationsverket
Finnish Immigration Service

Valvontaraportti 2019



Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmä



Sisälllys

Johdanto	2
1 Vastaanotto toiminta 2019	3
2 Vastaanottojärjestelmän valvonnan järjestäminen	4
2.1 Valvonnan tavoitteet ja kohdistuminen	4
2.2 Valvonnan sisältö	5
3 Valvonnan toteutuminen	5
3.1 Toiminnasta laadittavat kirjalliset suunnitelmat	5
3.2 Käytännön ohjaus ja neuvonta	6
3.3 Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastukset (valvontakäynnit)	8
3.4 Kantelut ja selvityspyynnöt	12
3.5 Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu	13
3.6 Laillisuusvalvonta	16
3.7 Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta	21
4 Valvonnan arviointi ja johtopäätökset	22
Liite: Vastaanottokeskuksille järjestetty koulutus vuonna 2019	24

Johdanto

Turvapaikanhakijoiden vastaanoton ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Maahanmuuttovirastolle. Maahanmuuttoviraston toimivalta perustuu kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta annetun lain (746/2011, jäljempänä vastaanottolaki) 8 §:n 1 momenttiin, Maahanmuuttovirastosta annetun lain (156/1995) 2 §:ään ja Maahanmuuttoviraston vastaanottolain 10 §:n nojalla tekemiin sopimuksiin vastaanottokeskuksia ylläpitävien palveluntuottajien kanssa.

Vastaanottokeskukset järjestävät ja tuottavat turvapaikanhakijoille toimivat ja laadukkaat vastaanottopalvelut sekä muun turvapaikanhakijoiden vastaanottoon kuuluvan toiminnan. Vastaanottokeskustoiminnassa edistetään ja ylläpidetään asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia, toimintakykyä, omatoimisuutta sekä turvallista elin- ja toimintaympäristöä.

Maahanmuuttovirasto päivitti vuonna 2019 vastaanottojärjestelmän valtakunnallisen valvontaohjelman, jonka mukaisten tavoitteiden, edellytysten ja toimintamallien mukaan valvontaa tällä hetkellä toteutetaan. Edellinen valvontaohjelma oli laadittu vuonna 2016.

Valvonnassa keskeistä on ennakoiva, 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 valvontaa suorittaessaan myös yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa.

Tämä valvontaraportti kuvaa vastaanottokeskusten valvonnassa tehtyjä toimenpiteitä ja yleisiä havaintoja ajalta 1.1. - 31.12.2019. Raportti ei sisällä yksityiskohtaista tietoa vastaanottokeskuksista tai niiden asiakkaista.

1 Vastaanottotoiminta 2019

Valvontakauden aikana vastaanottojärjestelmän majoituskapasiteettia vähennettiin vastaanottokeskusten lakkautusten ja supistusten myötä. Vuoden aikana lakkautusten myötä aikuisille ja perheille tarkoitettujen keskusten määrä laski 43 keskuksesta 35 keskukseen ja ilman huoltajaa oleville lapsille tarkoitettujen alaikäisyksiköiden määrä kuudesta viiteen (ks. Taulukko 1). Kapasiteettia supistettiin lisäksi seitsemässä aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksessa.

Aikuisten ja perheiden keskusten käyttöaste laski maltillisesti vuoden aikana asiakasmäärän vähentyessä. Uusia turvapaikanhakijoita saapui samoissa määrin kuin edellisenä vuonna 2018. Erityisesti päätösprosessien kesto niin Maahanmuuttovirastossa kuin hallinto-oikeudessa sekä asiakkaiden tekemät uudet turvapaikkahakemukset vaikuttivat vastaanottojärjestelmästä poistuneiden määrän hidastumiseen. Vuonna 2019 jätettiin 4 550 turvapaikkahakemusta, joista 2 467 oli uusien turvapaikanhakijoiden jättämiä hakemuksia. Kuntaan siirtyi valvontakauden aikana yhteensä 2 917 henkilöä.

Vastaanottojärjestelmän asiakkaista noin 35 % asui yksityismajoituksessa eli järjesti itse majoituksensa. Alaikäisyksiköiden kapasiteetti ja käyttöaste nousivat hieman valvontakauden aikana. Nousu on tilastollinen, koska helmikuusta 2019 alkaen ns. hybridiyksiköiden¹ kapasiteettiin ja käyttöasteeseen laskettiin kaikki käytössä olevat paikat ja majoittuneet. Aikaisemmin huomioitiin ainoastaan puhtaasti vastaanottojärjestelmän piiriin kuuluvat turvapaikanhakijat. Vuonna 2019 aikana tuli vireille 94² ilman huoltajaa tulleen alaikäisen hakemusta.

Vuoden 2019 lopulla vastaanottojärjestelmän kirjoilla olevista turvapaikanhakijoista ainoastaan 25 % odotti päätöstä ensimmäiseen turvapaikkahakemukseensa. Suurimmalla osalla asiakkaista oli taustalla vähintään yksi kielteinen päätös (75 %). Yhteensä 3 209 päätöksestä oli käynnissä valitusprosessi hallinto-oikeudessa tai korkeimmassa hallinto-oikeudessa.

Koko vuoden keskimääräinen käyttöaste oli:

- Vastaanottokeskuksissa 82 %
- Alaikäisyksiköissä 72 %

¹ Hybridiyksikkö: yksikkö, jossa majoittuu sekä ilman huoltajaa Suomessa olevia alaikäisiä turvapaikanhakijoita että oleskeluluvan saaneita alaikäisiä.

² Uusien hakemusten luku on yksin tulleen alaikäisen käsittelyperusteella vireille laitettujen hakemusten määrä.

Joukossa on virheellisesti avattuja asioita sekä uusintahakemuksia, joten saapuneiden täysin uusien ilman huoltajaa olevien alaikäisten määrä on ko. lukua pienempi.

Taulukko 1: Vastaanottokeskusten määrä ja kapasiteetti 2019

	01.01.2019	31.12.2019	Muutos
Aikuisten ja perheiden keskusten määrä	43	35	-8
Alaikäisyksiköiden määrä*	6	5	-1
Vastaanottojärjestelmässä asiakkaita	10 667	8 382	-2 295
- Aikuisten ja perheiden keskuksissa, kokonaismäärä (sis. yksityismajoittajat)	10 600	8 325	-2 275
- Alaikäisyksikössä, kokonaismäärä (sis. yksityismajoittajat)	67	57	-10
- Yksityismajoituksessa	3 707	3 221	-486
Kapasiteettia yhteensä vastaanottokeskuksissa	7 796	6 315	-1 481
Kapasiteettia yhteensä alaikäisyksiköissä	68	90	22

*Luvussa mukana vain toiminnassa olevat alaikäisyksiköt. Oulun ryhmäkodin kapasiteetti supistettiin nolnaan joulukuussa 2019.

2 Vastaanottojärjestelmän valvonnan järjestäminen

2.1 Valvonnan tavoitteet ja kohdistuminen

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

Maahanmuuttovirasto päivitti vuonna 2019 vastaanottojärjestelmälle laaditun valvontaohjelman. Edellinen valvontaohjelma oli laadittu vuonna 2016. Uudessa ohjelmassa huomioidaan paremmin vastaanotto toiminnan moninaisuus. Uuden valvontaohjelman mukaan valvontaa kohdistetaan käytännön vastaanottokeskustoimintaan, toiminnasta aiheutuviin kustannuksiin, vastaanottokeskuksen kiinteistöihin ja valmiuden ylläpitämiseen sekä palveluntuottajien kanssa tehtyihin toiminnan sopimuksiin. Eri osa-alueiden valvonnassa pyritään hyödyntämään muilta osa-alueilta kertyvää tietoa.

Valvontaohjelman ennakkoliseen 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 ennakkoliset ja jälkikäteiset toimintamallit.

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

sekä vastaanottojärjestelmän ja valvontatoiminnan kehittämisessä ja suuntaamisessa.

2.2 Valvonnan sisältö

Vastaanottotoiminnan 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
 - terveystoimet -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

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

Jokaisen vastaanottokeskuksen tulee laatia seuraavat suunnitelmat:

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

Lisäksi vastaanottokeskusten tulee laatia käytössään olevien henkilökäytävien osalta tietosuojaseloste. Tietosuojaseloste laaditaan

kaikista henkilörekistereistä. Asiakasrekisteriin ja potilasrekisteriin käytetään Maahanmuuttoviraston laatimaa selostetta.

Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksille laadittiin vuoden 2018 aikana omavalvontasuunnitelmalomake, joka täytetään erityisesti vastaanottokeskusten talouden raportointiin ja seurantaan tarkoitetussa sähköisessä TAREK -järjestelmässä. Suunnitelmiin liittyvänä erityisenä toimena kytkettiin omavalvontasuunnitelman sisältöjen tarkastelu osaksi keskuksiin tehtäviä valvontakäyntejä (ks. kohta 3.3). Omavalvontasuunnitelmien sisältöä ja laatua tarkasteltiin valvontakäyntien yhteydessä ja vastaanottokeskuksille annettiin palautetta suunnitelmien sisällöstä. Keskusten toimintasuunnitelmat ja talousarviot sekä valmiussuunnitelmat taas tarkasteltiin kootusti syksyllä 2019 (ks. kohta 3.7)

3.2 Käytännön ohjaus ja neuvonta

Aktiivisen ja jatkuvan ohjauksen ja neuvonnan keskeisenä tavoitteena on varmistaa, että vastaanottokeskukset järjestävät lakisäätiset vastaanottopalvelut ja muun vastaanottoon kuuluvan toiminnan yhdenvertaisesti, laadukkaasti kustannustehokkaasti yhteisten päämäärien, käytäntöjen ja peruseriaatteiden mukaisesti. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä mahdollisten virheellisten toimintatapojen syntyminen. Ohjausta annetaan myös esimerkiksi keskuksen kiinteistöihin, valmiussuunnitteluun ja taloudenpitoon liittyen.

Vastaanottokeskusten henkilökuntaa on ohjeistettu olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä vastaanottoyksikköön ja konsultoimaan erilaisista arjessa eteen tulevissa käytännön asioissa. Ohjaukseen ja neuvontaan kuuluvat myös keskusten henkilöstöryhmille järjestettävät erilaiset koulutukset sekä toimintaan annettavat kirjalliset ohjeet.

Myös erilaiset uusien työ- ja toimintamallien implementoinnit (esim. kehityshankkeet) ohjein ja koulutuksin kuuluvat ohjauksen ja neuvonnan piiriin. Keskuksille lähetetään lisäksi toimintaa ohjaavia säännönmukaisia kirjeitä.

Osana ohjausta ja neuvontaa vastaanottoyksikkö tuottaa ja ylläpitää sähköistä Vokit verkossa -ekstranettiä. Se toimii toimintakäsikirjana, josta löytyvä vastaanottotoimintaa koskevat ohjeet ja toimintamallit. Lisäksi ekstranetissä tiedotetaan ajankohtaisista asioista ja koulutuksista.

Konsultointi

Vastaanottokeskusten konsultointitarve jatkui valvontakauden aikana varsin suurena. Vastaanottoyksikön sisällönohjaus ja kehittäminen -tulosalueella huomattava osa työajasta kului keskusten henkilökunnan ja myös muiden viranomaisten ja sidosryhmien tekemiin konsultointipyyntöihin vastaamiseen sähköpostilla ja puhelimitse. Konsultatiivista ohjausta ja neuvontaa annettiin lisäksi valvontakäyntien aikana ja muiden tapaamisten aikana.

Läpileikkaavana teemana konsultoinneissa oli asiakkaan huonovointisuus sekä mahdolliset ja tarvittavat toimenpiteet. Esimerkiksi keskusten ulkopuolisten julkisten mielenterveyspalvelujen saatavuudessa koettiin olevan vaikeuksia, joka tuotti keskuksille haasteita. Perheillä saattoi olla vaikeuksia ja esimerkiksi oikeiden toimenpiteiden tunnistaminen keskusten sosiaalipalveluissa mietitytti työntekijöitä. Myös kuntatoimijoilta tuli yhteydenottoja lastensuojelulain mukaisiin sijoituksiin ja huostaanottoihin liittyen.

Vastaanottorahahan myöntämiseen liittyviä kysymyksiä erityisesti työssäkäyvien turvapaikanhakijoiden osalta tuli suhteellisen paljon. Erityisesti alaikäisyksiköiden osalta yksityismajoitus, alaikäisen huoltajan tai perheen Suomeen saapuminen sekä edustajuuden vapauttamiseen liittyvät asiat herättivät keskuksia konsultoimaan. Sosiaalipalveluissa konsultointitarvetta esiintyi myös toiminnan järjestämiseen ja käytännössä sosiaalityön ja sosiaaliohjaukseen väliseen työnjakoon sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöpätevyysvaatimuksiin liittyen.

Vastaanottokeskusten turvallisuuteen liittyvät kysymykset nousivat esille niin keskusten tekemistä tapahtumailmoituksista (ks. kohta 3.5) kuin muista yhteydenotoista. Turvallisuuden lisäksi vastaanottokeskusten henkilöstön työssä jaksaminen vaativissa asiakastilanteissa oli henkilöstöryhmästä riippumatta merkittävä yhteydenotoissa esille noussut teema.

Koulutukset

Vastaanottoyksikkö järjesti vuoden 2019 aikana runsaasti käytännön vastaanottotoimintaa ohjaavaa ja osaamista kehittävää koulutusta keskusten eri henkilöstöryhmille. Koulutukset mahdollistavat tietojen välittämisen sekä työmenetelmien ja hyvien käytäntöjen leviämisen ja juurruttamisen vastaanottokeskuksiin. Koulutukset olivat työntekijöille tärkeitä myös verkostoitumisen ja keskusten välisen yhteistyön kehittämisen näkökulmasta.

Toimintavuoden aikana järjestettiin paljon etäkoulutusta, joka mahdollistaa vuorotyötä tekevien vastaanottokeskusten henkilöstön osallistumisen paremmin kuin läsnäoloa vaativat lähikoulutukset. Etäkoulutuksista suosiota saivat etenkin turvallisuuteen liittyvät koulutukset, joihin osallistui yhteensä yli 500 työntekijää.

Raportin liitteenä on lista vuoden aikana järjestetyistä koulutuksista ja niiden teemoista. Listalla olevien koulutusten lisäksi järjestettiin keskuksille neljä samansisältöistä koulutuspäivää Prepaid -kortin käyttöönottoon liittyen. Kohderyhmänä oli vastaanottokeskusten koko henkilöstö. Lisäksi keskusten Prepaid -korttivastaaville järjestettiin viisi koulutuspäivää, joiden aikana käytiin läpi korttien hallintajärjestelmää.

Keskuksille järjestettiin myös kolme ns. tietosuojaklinikkaa. Osallistuminen klinikoille oli vähäistä, mikä kertoo osittain siitä, että asian tärkeyttä ei välttämättä ole vielä täysin hahmotettu vastaanottokeskuksissa. Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät asiat ovat painopisteinä myös vuoden 2020 valvonnassa.

Ohjeet

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

- Maahanmuuttoviraston ohje toimenpiteistä ebola-riskimaista saapuvien turvapaikanhakijoiden ja ulkomaalaislain nojalla säilöön otettujen ulkomaalaisten kohdalla
- Maahanmuuttoviraston ohje lääkehoitosuunnitelman tekoon vastaanottokeskuksissa ja säilöönottoyksiköissä
- Maahanmuuttoviraston ohje turvapaikanhakijan ja ulkomaalaislain nojalla säilöön otetun ulkomaalaisen terveydenhoitopalveluista: kiireellinen ja välttämätön hoito
- Maahanmuuttoviraston ohje turvapaikanhakijan ja ulkomaalaislain nojalla säilöön otetun ulkomaalaisen terveydenhoitopalveluista: suun terveydenhoito
- Asiakasohje turvapaikkapuhuttelusta
- Maahanmuuttoviraston ohje vapaaehtoisesta paluusta, päivitys
- Maahanmuuttoviraston ohje työ- ja opintotoiminnasta sekä suomalaisen yhteiskunnan kurssista, päivitys

Prepaid-korttikoulutukseen osallistuneille pilottikeskuksille lähetettiin useita maksukorttiin liittyviä toimintaohjeita sekä maksukorttien hallintajärjestelmän käyttöohje. Kyseisiä ohjeita on myös päivitetty muutosten myötä vuoden aikana useaan kertaan.

Myös UMAREK - järjestelmän käyttöön liittyviä ohjeita päivitettiin uusien käyttöönottojen sisältöjen sekä kentältä tulleiden tarpeiden mukaisesti.

Keskuksiin lähetettiin 7 kpl turvallisuuskirjeitä, joissa ohjattiin turvallisuuteen liittyvissä ajankohtaisissa asioissa sekä 25 kpl uutiskirjeitä, joissa informoitiin keskuksia Maahanmuuttoviraston, erityisesti vastaanottoyksikön, turvapaikkayksikön ja talousyksikön ajankohtaisista asioista. Turvallisuus ja - uutiskirjeet ovat osa annettavaa kirjallista ohjeistusta.

Erytinen valvontavuoden aikana tehty ohjeistuksen kehitystyö koski sosiaalipalvelujen palveluprosessia.

Vuoden aikana jatkettiin vastaanottokeskusten käytössä olevan sähköisen Vokit verkossa -ekstranetin sisältöjen ja käytettävyyden kehittämistä.

3.3 Ohjaus- ja arviointikäynnit sekä toiminnan tarkastukset (valvontakäynnit)

Ohjaus- ja arviointikäyntien tavoitteena on tukea keskuksen toimintaa ja varmistaa toiminnan asianmukaisuus. Käynneillä arvioidaan vastaanottopalveluiden ja muun vastaanottoon kuuluvan toiminnan sisältöä, laatua ja saatavuutta, keskusten toiminnallisia puitteita ja edellytyksiä sekä turvallisuutta ja taloudenpitoa. Keskukseen tehtävät tarkastuskäynnit liittyvät epäilyyn toiminnassa olevista mahdollisista puutteista tai epäkohdista.

Yleinen ohjaus- ja arviointikäynti tehtiin yhteensä 15 aikuisten ja perheiden keskuksen ja neljään alaikäisyksikköön (ks. Taulukko 2). Lisäksi toteutettiin kaksi erityisesti sosiaalipalveluiden sisältöön keskittyntä ohjaus- ja arviointikäyntiä. Vuoden aikana tehtiin kolme ilmoittamatonta tarkastuskäyntiä. Kapasiteetti ja valmius -valvontakäyntejä tehtiin 58 ja taloudenpito -valvontakäyntejä 11.

Taulukko 2. Maahanmuuttoviraston toteuttamat valvontakäynnit vuonna 2019

Aikuisten ja perheiden keskuskeset	O&A-käynti	tarkastuskäynti
- Yleinen käynti	15	4
- Terveysthuollon käynti	12	
- Kapasiteetti ja valmius	58	
- Talous	8	
Alaikäisyksiköt	O&A-käynti	tarkastuskäynti
- Yleinen käynti	4	
- Terveysthuollon käynti	1	
- Kapasiteetti ja valmius		
- Talous	3	

Valvontakäynnistä ja niiden aikana tehdyistä huomioista ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä laadittiin pöytäkirja. Vastanottokeskuksilla oli mahdollisuus kommentoida Maahanmuuttoviraston tekemiä kirjauksia valvontakäynnin jälkeen. Vastanottokeskuksien toiminnassa ilmenneitä puutteita seurattiin jälkiseurannalla.

Erityisten valvontakäyntien lisäksi toteutettiin terveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen osalta alueellisia käyntejä ja tapaamisia, joissa kunkin alueen vastaanottokeskusten terveyden- ja sairaanhoitajat tai sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat verkostoituivat ja jakoivat osaamistaan. Näillä tapaamisilla tarkasteltiin muun muassa alueellisia eroavaisuuksia keskustusten ulkopuolisten palveluiden saatavuudesta, lastensuojeluyhteistyöstä ja sen toimivuudesta, työnjakokysymyksistä sekä yleisesti työn sisällöistä. Terveysthuollon osalta toteutettiin neljä ja sosiaalipalveluiden osalta viisi alueellista tapaamista.

Yleiset valvontakäynnit

Yksikön omavalvontasuunnitelma tarkastettiin ennen ohjaus- ja arviointikäyntiä. Käynnin aikana keskusteltiin keskuksen toiminnasta ja omavalvontasuunnitelmasta tehdyistä huomioista. Käyntiä saattoi edeltää myös jokin aiempi yhteydenotto tai erityinen teema, jota saatettiin myös käydä läpi.

Vuoden 2019 aikana aikuisten ja perheiden vastaanottokeskuksiin tehdyillä ohjaus- ja arviointikäynneillä painopisteenä olivat erityisesti seuraavat teemat:

- 1) turvapaikanhakijoiden informointi ja perehdyttäminen suomalaiseen yhteiskuntaan,

- 2) vastaanottorahan myöntäminen ja työ- ja opintotoimintaan liittyvä vastaanottorahan vähentäminen sekä
- 3) tietoturvaan ja tiedonhallintaan liittyvät kokonaisuudet.

Alaikäisyksiköihin tehdyillä ohjaus- ja arviointikäynneillä käytiin toimintaa läpi kokonaisuutena. Samalla testattiin kehitettävänä olevaa omavalvontasuunnitelman pohjaa. Sähköinen omavalvontapohja on määrä ottaa käyttöön myös alaikäisyksiköissä vuoden 2020 aikana.

Edellä mainittujen teemojen lisäksi käynneillä nousivat esiin erityisesti asiakasvalitusten käsittely, asiakkaiden oikeuksien toteutuminen, keskuksen henkilökuntamitoitus, työntekijöiden perehdyttäminen ja UMAREK -järjestelmään tehtävien kirjausten asianmukaisuus. Huomiota kiinnitettiin vuoden 2018 tapaan vastaanottokeskuksen yleisilmeeseen ja asiakastilojen siisteyteen. Käyntien aikana tavattiin eri henkilöstöryhmiä ja keskusteltiin muun muassa työssäjaksamisesta ja työturvallisuudesta. Lisäksi käynneillä keskusteltiin asiakassiirroista, moniammatillisen yhteistyön sekä yksiköllisen ns. omaohjauksen sekä perhetyön merkityksestä.

Näiden käyntien perusteella toiminta keskuksissa oli pääasiallisesti asianmukaista. Vastaanottokeskusten toiminnassa ei valvontakäyntien aikana havaittu suurempia tai toimintaa vakavammin haittaavia puutteita tai epäkohtia. Esiin tulleista epäkohdista keskusteltiin yksiköiden kanssa ja sovittiin jatkotoimenpiteistä asioiden korjaamiseksi.

Ilmoittamattomat tarkastuskäynnit liittyivät Maahanmuuttovirastoon tulleiden hallintokanteluiden, tapahtumailmoitusten ja/tai ohjaustoiminnassa saadun tiedon herättämään huoleen ja epäilyyn toiminnassa olevista puutteista. Käynneillä keskityttiin erityisesti näihin huolta herättäneisiin asioihin.

Ilmoittamattomia tarkastuskäyntejä tehtiin yhteensä kolme. Kahden vastaanottokeskuksen toiminnassa esiin tulleista puutteista keskusteltiin keskuksen kanssa ja sovittiin jatkotoimenpiteistä asioiden korjaamiseksi. Kolmannen keskuksen toiminta loppui. Valvontatoiminnassa havaitut puutteet olivat osa lopettamispäätökseen johtanutta kokonaisarviota.

Kolmen ilmoittamattoman tarkastuskäynnin lisäksi tehtiin yksi tarkastuskäynti vuonna 2018 toteutettuun vastaanottorahan laillisuusvalvontaan liittyen. Maahanmuuttovirasto teki joulukuussa 2018 lisäksi pistokokeen keskuksen käyttämään UMAREK -tietojärjestelmään. Pistokokeen tavoitteena oli tarkastella keskuksen tietojärjestelmässä tekemien vastaanottorahahakemuksiin ja -päätöksiin liittyvien merkintöjen ja asiakirjojen asianmukaisuutta. Tämän pistokokeen havaintojen perusteella Maahanmuuttovirasto toteutti keväällä 2019 tarkastuskäynnin vastaanottokeskukseen, jonka vastaanottorahaan liittyvissä myöntämiskäytännöissä ja UMAREK -toimenpiteissä oli havaittavissa selviä asiakkaan sekä työntekijän oikeusturvan vaarantavia puutteita. Maahanmuuttovirasto piti erityisen vakavana puutteena sitä, että asiakas ei pistokokeen perusteella ollut mahdollisesti lainkaan saanut päätöstä vastaanottorahasta.

Tämän tarkastuskäynnin tuloksena Maahanmuuttovirasto totesi kuitenkin, että pistokokeessa tarkastuksen kohteena olevat vastaanottorahapäätökset oli tehty, joskin niissä oli puutteita eikä niitä ollut asianmukaisesti tallennettu UMAREK -järjestelmään. Pistokokeessa havaitut puutteet toistuivat tarkastuskäynnillä tarkastetuissa vastaanottorahapäätöksissä. Vastaanottokeskusta edellytettiin korjaamaan virheelliset toimintatavat vastaanottorahan myöntämisessä.

Terveydenhuollon valvontakäynnit

Terveydenhuollon käynneillä keskityttiin erityisesti potilastietojärjestelmän käyttöön, potilastietojen kirjaamista koskeviin asioihin sekä alkuterveystarkastuksiin. Käynneillä tarkasteltiin lisäksi potilaskirjausten ajantasaisuutta sekä ohjattiin hoitajia rakenteellisessa kirjaamisessa.

Käynneillä korostui ohjauksellinen ja konsultatiivinen ote. Käyntien aikana käytiin usein yhdessä läpi huomioita siitä, miten hoitoa tietyssä asiakastapauksessa on järjestetty ja mitä mahdollisuuksia hoidon järjestämiseksi on. Samalla keskusteltiin myös yhteistyön sujuvuudesta keskustun ulkopuolisten toimijoiden ja palveluntuottajien kanssa. Vuoden aikana toistuvana teemana käynneillä oli hoitohenkilöstön jaksamiseen ja vaihtuvuuteen liittyvät asiat.

Kapasiteetti ja valmius -valvontakäynnit

Kapasiteetti ja valmius -valvontakäynneillä tarkasteltiin yleisesti keskuksen siisteyden, palo- ja poistumisturvallisuuden ja kiinteistön ylläpidon tilannetta. Tilakatselmuksissa ohjeistettiin kiinteistöjen tilojen, ja varsinkin keittiöiden sekä märkätilojen säännöllisistä tarkastuksista, huollosta ja korjauksista sopimisesta vuokranantajan kanssa. Joidenkin keskustun osalta käynnit liittyivät erityisesti toimitilojen muuttoihin ja näiden tilojen ja sopimusten tarkastuksiin. Erityistä huomiota kiinnitettiin mahdollisiin palotarkastajan korjausmääräyksiin ja -suosituksiin. Muutamaa yksittäistä tapausta lukuun ottamatta korjausta vaativia puutteita ei havaittu. Muutamissa keskuksista tehtiin myös joitakin muutoksia väistö-/lisätiloissa.

Pääosa valvontakäynneistä liittyi vastaanottokeskuksen lakkauttamisen valmisteluun ja toteutukseen. Pääosin lakkautettavien keskustun tilojen ennallistamiseen liittyvät korvaukset/korjaukset saatiin sovittua ilman erimielisyyttä.

Jotkut keskuksat lakkautettiin jo vuonna 2017, mutta sopimukseen korvauksista päästiin vuosien neuvottelujen jälkeen vasta nyt. Vuoden 2019 aikana käsiteltiin käräjäoikeuden sovitteluistunnossa kahden aikaisemmin lakkautetun keskuksen korvausvaatimusta, joista toisessa päästiin sovintoon ja toisen sovinto saatiin vuoden 2020 tammikuussa. Yhden keskuksen osalta vuosia kestänyt oikeuskäsittely päättyi. Käräjäoikeuden tuomio oli sikäli ennakkotapaus, että se vahvisti Vastaanottoyksikön vastaanottokapasiteetti ja valmius -tulosalueen vakiintuneen korvausvaatimusten käsittelytavan ja ulkopuolisten asiantuntijoiden käytön. Muutamien aiemmin lakkautettujen vastaanottokeskusten neuvottelut ovat yhä kesken.

Kapasiteetti ja valmius -valvontäkäynneillä tarkastettiin myös vastaanottokeskusten valmiussuunnitelmat. Niissä ei ollut merkittäviä muutostarpeita.

Taloudenpito -valvontakäynti

Maahanmuuttoviraston taloushallinnon tekemät keskusten talouteen liittyvät valvontäkäynnit toteutettiin suurimmilta osin yhteistyössä Vastaanottoyksikön sisällönohjaus ja kehittäminen -tulosalueen kanssa. Taloushallinnon edustaja osallistui käynnin alussa yleiseen keskusteluun, jonka jälkeen hän keskittyi vastaanottokeskuksen taloushallinnasta vastaavan henkilön kanssa keskuksen talousasioihin.

Käynneillä havaittiin jonkin verran puutteita tai epäselvyyksiä työaikojen kohdentamisessa. Tästä johtuen oli paikoin vaikeuksia johtaa niitä keskusten omaan kirjanpitoon. Käynneillä ohjeistettiin keskuksia esimerkiksi osa-aikaisten työntekijöiden henkilöstökustannusten dokumentoinnissa. Niin sanotun hallintokulun laskennallisessa oikeellisuudessa oli myös jonkin verran vaihtelua, josta myös joitakin keskuksia ohjeistettiin. Osaa keskuksista huomautettiin myös TAREK -järjestelmän käytöstä. Maahanmuuttovirasto uudisti maksatuskäytäntöään vuoden 2019 alussa. Maksatukseen liittyvien ennakkojen tarkastus ja selvittäminen vastaanottokeskusten kirjanpitoon ja sitä kautta toteutuneiden kustannusten laskutukseen oli siten myös yksi tarkastuskohde vuoden 2019 käynneillä. Käynneillä otettiin säännöllisesti esille edellisen vuoden tilipäätöskertomukseen liittyvät asiat ja katsottiin, että siellä olevat huomautukset tai korjausehdotukset on huomioitu.

Myös Maahanmuuttoviraston sisäinen tarkastaja kävi vuoden aikana neljässä vastaanottokeskuksessa. Yleinen havainto oli, että keskusten kirjanpito oli hoidettu hyvin.

3.4 Kantelut ja selvityspyynnöt

Vuonna 2019 tuli vireille 23 vastaanottotoimintaa koskevaa kanteluasiata. Maahanmuuttovirasto antoi vuoden aikana kanteluvastauksen 28 vastaanottoa koskevaan asiaan. Vastaanottoyksikkö laati lisäksi kirjallisia selvityspyynnöjä keskuksille ohjaus- ja arviointikäyntien aikana esille tulleiden tai muiden viranomaisten kautta tietoon tulleiden asioiden johdosta. Näitä selvityspyynnöjä ei ole erikseen tilastoitu. Selvityspyynnöt koskivat esimerkiksi alaikäisenä ilman huoltajaa olevan kuntasijoitusta, sosiaalipalveluiden työntekijän ammattipätevyyttä, vastaanottokeskuksen toimintaa pakkoavioliitto epäiltäessä sekä erilaisia mahdollisesti puutteellisia tai virheellisiä toimintatapoja.

Vireille tulleista kanteluista suurin osa oli turvapaikanhakijoiden tekemiä. Erilaisten tukihenkilöiden (mukaan lukien vapaaehtoistyöntekijät, asiakkaiden puoliset ja sukulaiset), asiakkaiden lakimiesten ja vastaanottokeskusten entisten työntekijöiden kanteluita oli myös joukossa. Kaksi kanteluista koski vastaanottokeskusta, jonka toiminta oli jo lakannut.

Lähes kaikki selvitystä vaatineet asiat koskivat samanaikaisesti useampaa kuin yhtä teemaa. Yleisin teema kanteluissa oli vastaanottokeskuksen työntekijöiden epäasiallinen käytös. Toisena merkittävänä teemana kanteluista toistui terveydenhuoltopalveluihin liittyvät puutteet ja epäkohdat. Terveydenhuollon kohdalla nostettiin erityisesti esiin asiakkaan terveydellisen tilanteen arviointiin ja keskusten ulkopuolisiin palveluihin ohjaamiseen liittyviä asioita. Myös majoitusolosuhteisiin, majoitusjärjestelyihin ja asiakassiirtoihin liittyvät teemat nousivat esille kanteluissa.

Maahanmuuttovirasto ei tehdyn selvittelyn perusteella katsonut tarvetta huomauttaa vastaanottokeskusta tai tehdä muita lisätoimia suurimmassa osassa kanteluasioita. Keskukset olivat antamiensa selvitysten perusteella korjanneet toiminnassa olevia epäkohtia oma-aloitteisesti jo ennen Maahanmuuttoviraston selvityspyynnön saapumista tai heti sen saatuaan. Kanteluissa oli huomattavan usein kyse myös väärinymmärryksestä tai huonosti sujuneesta vuorovaikutustilanteesta, joka johti kanteluun. Joukossa oli myös kanteluita, joissa ei tarkastelun perusteella ilmennyt perusteita tai kantelussa esitetty asia ei vastannut tosiasiallista tilannetta.

Maahanmuuttovirasto pyysi kahta vastaanottokeskusta kiinnittämään huomiota asiakkaan kuulemiseen ennen työ- ja opintotoimintaan liittyvää vastaanottorahan vähentämistä. Lisäksi toista näistä keskuksista pyydettiin kiinnittämään huomiota UMAREK -tietojärjestelmän kirjausten tekemiseen. Erästä vastaanottokeskusta koskevassa ratkaisussa kiinnitettiin huomiota ja esitettiin huomioita oleskelutilan ylläpidosta, saniteettitilojen riittävydestä remontin aikana ja tilojen siisteydestä.

Yhtä vastaanottokeskusta huomautettiin epäasiallisesta käytöksestä. Maahanmuuttovirasto katsoi, että vaatimus henkilökunnan asiallisesta ja ammattimaisesta suhtautumisesta asiakkaisiin ei ollut täysin toteutunut kanteluun johtaneessa tilanteessa. Toiminnan asianmukaisuutta seurattiin myös yksikköön tehtävällä ohjaus- ja arviointikäynnillä.

Vuoden aikana Maahanmuuttovirastolle annettiin tiedoksi myös kolme eduskunnan oikeusasiamiehen tekemää ratkaisua, jotka koskivat vastaanottotoimintaa. Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehty kantelut eivät antaneet aiheutta toimenpiteille. Yhdessä näissä kanteluista oli kyse yleiseen oikeudelliseen neuvontaan liittyvän Maahanmuuttoviraston ohjeen väärästä tulkinnasta. Vastaanottokeskus muutti toimintatapaansa ohjeistuksen mukaiseksi. Maahanmuuttovirasto päätyi myös huomioimaan asian vastaanottokeskuksille alkuvuodesta 2020 antamassaan turvapaikkaprosessin liittyvän menettelytapaneuvonnan ohjeessa.

3.5 Käytännön toimintaan liittyvä systemaattinen tiedonkeruu

Asiakastyytyväisyyskysely

Vastaanottokeskusten asiakastyytyväisyyskysely järjestettiin kesällä 2019. Kyselyssä selvitettiin turvapaikanhakijoiden kokemuksia keskusten toiminnasta. Kyselyssä tarkasteltuja aiheita olivat turvallisuuden tunne

vastaanottokeskuksessa, asiakkaiden tasavertainen kohtelu, työntekijöiltä saatava apu ja asiakkaiden kohtelu.

Kyselyyn vastasi 1407 turvapaikanhakijaa 33 vastaanottokeskuksessa. Tämän lisäksi kyselyssä oli mukana 6 ilman huoltajaa Suomessa oleville asiakkaille tarkoitettua ryhmäkotia, joista kyselyyn vastanneita asiakkaita oli 52.

Asiakkaat kokivat, että hyvä kohtelu työntekijöiden suunnalta oli lisääntynyt vuoteen 2018 verrattuna. Kohtelu koettiin myös tasaveroisemmaksi kuin edellisenä vuonna ja asiakkaiden luottamus henkilökuntaan oli kasvanut. Ystävällisen ja kunnioittavan kohtelun kerrottiin merkitsevän paljon ja vähentävän stressiä. Avoimissa vastauksissa esiintyi kuitenkin myös vastakkaisia mielipiteitä.

Asiakkaat tunsivat olonsa vastaanottokeskuksissa pääsääntöisesti turvalliseksi. Vuoteen 2018 verrattuna turvallisuuden tunne oli kyselyn mukaan kuitenkin hiukan laskenut. Turvallisimmaksi vastaanottokeskuksen kokivat pääsääntöisesti lapset ja naiset.

Suomen kielen opetus ja asiakkaita aktivoivien toimintojen pariin ohjaaminen niin keskuksen sisällä kuin keskuksen ulkopuolelle koettiin hyviksi asioiksi. Harrastustilat, kuntosali ja sauna olivat asiakkaille tärkeitä asioita. Ohjelmaa ja aktiviteettia kaivattiin myös lisää. Asiakkaat kaipasivat myös lisää apua työnhakuun ja henkilökohtaista aikaa työntekijöiltä. Osa toivoi mahdollisuuksia oman osaamisensa hyödyntämiseen ja olisi halunnut olla hyödyksi vastaanottokeskukselle.

Tapahtumailmoitukset

Vastaanottokeskukset ilmoittivat vastaanottoyksikölle keskuksessa tai sen ympäristössä tapahtuneista poikkeamatilanteista ja -tapahtumista, joilla on tai voi olla vaikutusta yksiköiden toimintaan ja turvallisuuteen. Poikkeamatilanteita ja -tapahtumia ovat erilaiset sisäiset ja ulkoiset vaara- ja uhkatilanteet, muut häiriöt sekä erilaiset tapahtumat ja ilmiöt, jotka vaikuttavat jotenkin keskuksen toimintaan sekä sen työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuteen. Tapahtumailmoitusten välityksellä vastaanottoyksikkö saa myös syvemmän kuvan keskuksissa tapahtuvista ilmiöistä sekä tietyn keskuksen että koko vastaanottojärjestelmän turvallisuustilanteesta.

Tapahtumailmoituksia tuli vuoden 2019 aikana yhteensä 691.

Tapahtumailmoitukset koskivat laajaa ja monipuolista joukkoa erilaisia tapahtumia. Keskeisesti tapahtumat koskivat asiakkaiden välisiä tappeluita, asiakkaiden taholta tapahtuvaa työntekijöiden tai muiden asiakkaiden uhkailua, asiakkaiden erilaisia itsensä vahingoittamisen tapahtumia sekä sekalaista joukkoa muunlaisia tapahtumia (esim. tulipalo). Joukossa oli 18 tapahtumaa, jotka oli määritelty ulkoiseksi uhaksi.

Tapahtumailmoitusten määrä väheni vuodesta 2018 (821). Erilaiset tapahtumat myös vaihtelivat koetulta vakavuudeltaan. Asiakkaiden väkivaltaisuuksiin liittyvät tapahtumat arvioitiin keskimäärin vakavammiksi kuin muunlaiset tapahtumat. Vastaanottoyksikkö oli tarvittaessa yhteydessä

ilmoituksen tehneeseen keskukseseen ja antoi ohjausta ja tukea tilanteen selvittämiseen ja käsittelemiseen.

Keskusten toiminnalliset tiedot

Vastaanottokeskusten yleisen toiminnallisen tilanteen seuranta

Maahanmuuttovirasto seurasi vuonna 2019 systemaattisesti suoraan tietojärjestelmistä ja keskusten säännönmukaisesti toimittamien tietojen perusteella laajaa joukkoa asioita yksittäisen keskuksen ja koko vastaanottojärjestelmän tasolla. Asiat koskivat esimerkiksi keskusten majoituskapasiteettia ja sen kehitystä, keskusten käyttöasteita, asiakkaiden majoitustyyppejä, asiakasmäärän kehitystä, asiakkaiden tilanteita turvapaikkahakemuksen käsittelyssä, oleskeluluvan omaavia asiakkaita, asiakkaiden kuntaan siirtymisiä, asiakkaiden vastaanottolain 14 a §:n mukaisia palvelujen lakkaamisia, asiakkaiden vapaaehtoisen paluun toteutumisia ja asiakkaiden katoamisia. Jatkuvan tilannekuvan ylläpito työllisti erityisesti Vastaanottoyksikön tilannekeskus -tiimiä.

Maahanmuuttovirasto seurasi vuonna 2019 myös vastaanottokeskusten taloustilannetta ja kustannusten kehittymistä kaikkien vastaanottokeskusten käyttämästä erityisesti talouden raportointiin ja seurantaan tarkoitetussa sähköisessä TAREK -järjestelmässä (ks. kohta 3.7).

Sosiaalipalvelujen henkilöstö

Maahanmuuttovirasto täsmensi heinäkuussa 2018 ohjeistustaan koskien vastaanottolain 25§:n mukaisten sosiaalipalvelujen palvelutarpeen arviointia ja palvelutarpeen arvioinnista vastaavien työntekijöiden koulutustaustaa sekä vastaanottolain ja sosiaalihuoltolain välistä suhdetta. Alkuvuodesta 2018 tehtiin aiheesta kysely vastaanottokeskuksille. Kyselyn tulokset osoittivat, että 39,5 %:ssa keskuksista työskenteli sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) mukainen sosiaalityöntekijä. Sosiaaliohjaajissa oli huomattava määrä epäpäteviä henkilöitä. Vuoden 2018 lopussa tehty seurantakysely toi esille, että kentällä oli tapahtunut myönteistä kehitystä. Sosiaalityön määrä oli kasvanut 62,5 %:iin ja sosiaaliohjausta pystyttiin tekemään ammattihenkilölain mukaisesti lähes jokaisessa keskuksessa.

Vuoden 2019 tilannetta koskevan kyselyn tulokset toivat esille, että tilanne on kehittynyt edelleen myönteisesti. Sosiaalityötä pystyi tarjoamaan 77 % keskuksista ja sosiaaliohjausta 100 % keskuksista. Kyselyssä tuotiin myös esille, että osassa keskuksista oli sosiaalityöntekijä aloittamassa alkuvuodesta 2020. Jokaisessa alaikäisyksikössä toimi sosiaalihuollon ammattihenkilölain mukainen sosiaalityöntekijä. Vastaanottokeskuksen sosiaalipalveluissa oli tällöin myös tehtävänimikkeinä käytössä ainoastaan sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja.

Vastaanottokeskusten ohjaus asiassa on edellyttänyt Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksiköltä huomattavasti käytännön panosta (ks. kohta 3.2). Asiaa on myös edistetty toiminnan ja talouden suunnittelun, ohjauksen ja valvonnan keinoin (ks. kohta 3.7).

Asiakailta perittävät maksut ja asiakkaiden työssäkäynti

Maahanmuuttovirasto teki keväällä 2019 vastaanottokeskuksille kyselyn turvapaikanhakijoilta perittävistä maksuista. Lisäksi kyselyllä kartoitettiin vastaanottojärjestelmässä olevien työssäkävien asiakkaiden määrää ja työssäkäynnin vaikutusta vastaanottokeskuksen palveluissa asioimiseen. Selvityksen erityisenä tarkoituksena oli saada kokonaiskuva vastaanottojärjestelmän nykyisistä käytännöistä asiakasmaksujen perinnässä.

Kyselystä saatujen vastauksien perusteella voidaan todeta, että työssäkävien määrässä ja palkkatasossa paikkakuntien välillä oli suurta vaihtelua. Myös käytännöt vastaanottopalveluista perittävän maksun suhteen olivat vaihtelevia. Käytäntöjen yhdenmukaistamiseksi Maahanmuuttovirasto tulee antamaan vastaanottokeskuksille ohjeen vastaanottopalveluista perittävistä maksuista tilanteessa, jossa asiakkaalla on säännöllisiä tuloja tai varallisuutta.

3.6 Laillisuusvalvonta

Vastaanottokeskukset toimittavat vuosittain Maahanmuuttovirastolle laillisuusvalvontaraportit toimintaansa koskien (Ks. Taulukko 3).

Vastaanottokeskusten laillisuusvalvonnan painopiste on erityisesti sellaisten toimien ja käytänteiden valvonnassa, jotka liittyvät vastaanottolain mukaisten palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen.

Taulukko 3. Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden laatimien laillisuusvalvontaraporttien asiakokonaisuudet ja määrät vuonna 2019

	Aikuisten ja perheiden yksiköt	Alaikäis- yksiköt	Yhteensä
Kantelut keskuksen johtajalle	24		24
Asiakaspalaute	114		114
Muutoksenhaku hallintopäätöksiin	9	2	11
Rikosasiat	3	1	4
Virkamiesoikeudelliset asiat	1		1
Vahingonkorvaukset ja hyvitykset	5		5
Henkilötietojen käsittelyn valvonta	10		10
Kansalaispalautteen huomioon ottaminen	62	3	65
YHTEENSÄ	228	6	234

Kantelut keskuksen johtajalle

Turvapaikanhakija voi kannella vastaanottokeskuksen henkilökunnasta, toiminnasta tai palveluista vastaanottokeskuksen johtajalle. Vastaanottokeskuksen tulee siirtää kantelu Maahanmuuttoviraston käsiteltäväksi, mikäli kantelu koskee vastaanottokeskuksen johtajan toimintaa

tai mikäli asiassa ei päästä ratkaisuun. Vastaanottokeskus voi siirtää asian myös suoraan Maahanmuuttoviraston käsiteltäväksi.

Turvapaikanhakijat kantelivat vuonna 2019 vastaanottokeskuksen toiminnasta ja palveluista keskuksen johtajalla yhteensä 24 asiassa. Yksi asia siirrettiin Maahanmuuttovirastoon käsiteltäväksi. Kantelut koskivat keskuksen henkilökunnan toimintaa ja epäasiallista käytöstä sekä keskuksessa tarjottavia palveluita. Palveluiden osalta asiakkaat kantelivat erityisesti vastaanottorahaan ja sen vähentämiseen sekä majoitustiloihin liittyvistä asioista.

Suurin osa kanteluista tehtiin suullisesti ja asiaan saatiin ratkaisu keskustelemalla. Asiakasvalituksiin reagoitiin kuulemalla asiakasta ja tarpeen vaatiessa myös asiaan mahdollisesti liittyvää työntekijää. Tarvittaessa asiakkaita ohjattiin valittamaan Maahanmuuttovirastoon tai muulle viranomaiselle, jolle asia voisi myös kuulua.

Yksi kanteluihin johtanut tekijä saattoi olla asiakkaiden osittain väärä käsitys heidän oikeudestaan tiettyihin palveluihin tai asioihin. Asiakkaiden kanssa keskusteltiin esimerkiksi heidän oikeuksistaan vastaanottopalveluihin ja mitä palvelut ylipäättään ovat. Vastaanottokeskukset tarvittaessa korjasivat virheellisiä toimintatapojaan tai asiakkaille tai henkilöstölle annettuja ohjeita.

Asiakaspalaute

Turvapaikanhakija voi antaa vastaanottokeskukselle palautetta keskuksen toimintaan ja palveluihin liittyen.

Asiakkaiden antama palaute toimintaan liittyen oli keskustusten antamien vastausten perusteella jatkuvaa. Palautetta annettiin kaikesta vastaanottotoimintaan liittyvästä ja esimerkiksi majoitusolosuhteista, tilojen koosta, keskuksen sijainnista, muiden asiakkaiden käytöksestä, vastaanottorahan määrästä ja turvapaikkaprosessin kestosta. Palaute ei välttämättä niinkään edes koskenut vastaanottokeskuksen toimintaa.

Vastaanottokeskukset käsitelivät asiakaspalautteessa esiin nostettuja asioita suoraan palautetta antaneen henkilön kanssa tai laajemmissa asiakasinfotapahtumissa. Usein palautetta asiakkaalle riitti se, että hän tuli kuulluksi asiassa, vaikka muihin toimenpiteisiin ei ollut tarpeen tai syytä ryhtyäkään.

Keskusten vastauksissa kävi esille, että erityisesti majoitustiloista ja -olosuhteista annetaan suhteessa enemmän palautetta, mitä pidempään vastaanottojärjestelmässä olo kestää.

”Havaitsimme, että valtaosa palautteesta niin asiakkaitten kuin kansalaisten osalta oli asumiseen liittyvissä kysymyksissä. Jatketaan ohjaustyön kautta tapahtuvaa asiakkaitten neuvontaa asumiseen liittyvissä kysymyksissä matalalla kynnyksellä. Tärkeätä on reagointi mahdollisimmin nopeasti ja varhaisessa vaiheessa. Säännöllisiä asuntotarkastuksia sekä tiivistä yhteydenpitoa isännöitsijöihin ja huoltoyhtiöihin ylläpidetään.”

"Asumisjärjestelyihin liittyvät asiat on ilmaistu lähinnä toiveena, ei niinkään palautteena. Hyvään kokemukseen on voinut vaikuttaa se, että asumisjärjestelyjä esim. perheen koon kasvaessa on ennakoitu ja asumista on voitu sopeuttaa asiakasvaihtuvuuden myötä. Olemme nähneet, että nämä sisäiset siirrot ovat tukeneet asiakkaiden ja perheiden arjenhallintaa, heidän asuessaan pitkään samassa vastaanottokeskuksessa."

"(Vuonna) 2019 vastaanotimme seitsemän kirjallista palautelaatikkoon jätettyä palautetta. Yleensä asiakkaat antavat palautetta suullisesti ja spontaanisti mielialan mukaan. Ohjaajat keskustelevat, ottavat vastaan ja vaihtavat mielipiteitä asiakkaiden kanssa päivittäin. Huomiona on, että avoin, kuunteleva ja keskustelevalta ilmapiiri on pitänyt asiakastyytyvyyden korkealla tasolla ja estänyt osaltaan ongelmien eskaloitumista."

Muutoksenhaku hallintopäätöksiin

Vastaanottokeskuksen tekemät päätökset, joista asiakas voi valittaa hallinto-oikeuteen, ovat vastaanottorahapäätös, käyttörahapäätös, täydentävä vastaanottorahapäätös, ilman huoltajaa olevan lapsen yksityismajoituspäätös, vastaanottopalveluista perittävästä maksusta tehtyyn oikaisuvaatimukseen annettu päätös, vapaaehtoisen paluun tukipäätös ja aineiden ja esineiden haltuunottopäätös. Päätöksen yhteydessä vastaanottokeskuksen antaa asiakkaalle valitusosoituksen, jossa kerrotaan miten ja mihin valitus tehdään.

Vastaanottokeskusten tekemistä hallintopäätöksistä valitettiin vuoden 2019 aikana 11 kertaa. Neljä valituksista koski vastaanottorahasta tehtyjä päätöksiä. Vapaaehtoisen paluun tukipäätöksistä valitettiin kaksi kertaa tilanteessa, jossa asiakkaille ei myönnetty korotettua tukea. Lisäksi hallinto-oikeuteen valitettiin kaksi kertaa vastaanottopalveluiden keskeyttämisestä sekä kerran vastaanottopalveluista perittävästä maksusta. Hallinto-oikeus hylkäsi kaksi vastaanottorahan maksamista koskevaa valitusta sekä vapaaehtoisen paluun tukipäätöstä koskevat valitukset. Vastaanottopalveluista perittävän maksun osalta päätöksen liitteenä oli ollut virheellinen muutoksenhakuohje. Vastaanottokeskus korjasi päätöstä tältä osin. Muut asiat ovat edelleen vireillä.

Hallinto-oikeuteen valitettiin myös kahdesta päätöksestä koskien ilman huoltajaa Suomessa olevan alaikäisen yksityismajoitusta. Hallinto-oikeus käsitteli ensimmäisen valituksen, eikä muuttanut keskuksen johtajan tekemää päätöstä. Toista valitusta ei lopulta käsitelty, sillä asiakas muutti maahan saapuneen huoltajansa luokse pian valituksen jättämisen jälkeen.

Rikosasiat

Vastaanottokeskuksen toimintaa tai henkilöstöä koskevia rikosilmoituksia tehtiin kolme kappaletta. Lisäksi vireillä on edelleen yksi vuonna 2017 tehty rikosilmoitus. Vastaanottokeskus teki itse rikosilmoituksen asiakkaan potilastietojen urkintaan liittyen. Lisäksi vastaanottokeskus teki rikosilmoituksen liittyen keskuksen etuuskäsittelijän toimintaan vastaanottorahaa myönnettäessä. Asioiden käsittely on edelleen kesken. Vuonna 2017 vireille laitettu asia koskee työntekijän väkivaltaista käytöstä asiakasta kohtaan.

Virkamiesoikeudelliset asiat

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

Vuoden 2019 aikana oli yksi virkamiesoikeudellinen asia. Tapaus koski virkamiehen epäasiallista kohtelua ja työpaikkakiusaamista. Asiaa käsiteltiin muun muassa työterveyshuollon kanssa.

Vahingonkorvaukset ja hyvitykset

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

Vahingonkorvauksia maksettiin yhteensä 23 623,59 euroa liittyen kolmen vastaanottokeskuksen vuokraaman asunnon kunnostamiseen. Lisäksi yksi vahingonkorvauksiin liittyvä asia on kesken ulkopuoliseen hoitolaitokseen sijoitetun asiakkaan hoitolaitokselle aiheuttamia vahinkoja koskien.

Henkilötietojen käsittelyn valvonta

Kymmenen vastaanottokeskusta keskusta kertoi erityisesti toimenpiteitä henkilötietojen käsittelyn valvontaan liittyen. Myös muissa raporteissa tuotiin esille asiaan liittyviä toimenpiteitä. Henkilötietojen käsittelyä valvotaan, ylläpidetään ja korostetaan osana omavalvontaa ja käytännön arkea. Vastaanottokeskusten henkilöstön tulee esimerkiksi suorittaa Maahanmuuttoviraston tietoturvakurssi osana työhön perehdytystä.

Kolmessa tapauksessa Maahanmuuttovirasto pyysi vastaanottokeskukselta selvitystä UMAREK -tietojärjestelmän lokitietojen perusteella. Selvityspyynnöt eivät johtaneet jatkotoimiin. Yhdessä tapauksessa vastaanottokeskus havaitsi, että keskuksessa kirjoilla olevan asiakkaan potilastietoja oli katsottu toistuvasti työntekijän toimesta, jolla ei tällaista oikeutta ollut. Keskus välitti tiedon asiasta Maahanmuuttovirastoon. Maahanmuuttovirasto laitto asiasta selvityspyynnön keskukseseen, josta tietoja oli käyty katsomassa. Asiaa selvitettiin vastaanottokeskuksessa. Tietoja urkinut työntekijä päädyttiin lopulta irtisanomaan. Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta käytiin asianomaisen asiakkaan kanssa läpi.

Kansalaispalautteen huomioon ottaminen

Keskusten saaman kansalaispalautteen määrä vähentyi edellisvuosista. Palautetta annettiin kirjallisesti ja suullisesti, ja myös epävirallisempia kanavia käyttäen.

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

Vastaanottokeskuksen rooli hyvien väestösuhteiden ylläpitäjänä nähdään keskuksissa tärkeänä, mistä syystä annettuun palautteeseen vastattiin mahdollisimman nopeasti ja asianmukaisesti. Tarvittaessa vastaanottokeskukset ryhtyivät asianmukaisiin ja korjaaviin toimenpiteisiin toiminnassaan. Asiakkaiden kanssa käytiin keskusteluita ja asiakkaita tarpeen mukaan ohjattiin muuttamaan toimintatapojaan. Esimerkiksi aikuiset asiakkaat kantavat kuitenkin itse vastuun toiminnastaan.

”Vastaanottokeskuksen toiminta vaikuttaa integroituneen paikalliseen kaupunkimaisemaan siten, että kansalaispalautteen määrä on hyvin pieni vuosittain. Lukumäärällisesti yhteydenottoja on 1-2 vuosittain ja useimmiten tilanteista on käynyt ilmi, että yhteydenottajalla on jonkinlainen henkilökohtainen kytkös palautteen kohteena olleeseen asiakkaaseen. Vastaanottokeskus pyrkii olemaan avoin toimija ja osallistumaan mahdollisimman kattavasti paikalliseen ja maakunnallisen monikulttuurisuusverkoston toimintaan, mikä on varmasti osaltaan vähentänyt epäselvyyksiä asiakastilanteisiin liittyen.”

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 porttien mukaan vuoden 2019 aikana tehtiin yhteensä 73 aineiden ja esineiden haltuunottoa ja tilojen tarkastusta (Ks. Taulukko 4).

Taulukko 4. Aineiden ja esineiden haltuunotot ja tilojen tarkastukset vuonna 2019

	Yhteensä
Aineiden ja esineiden haltuunotto	64
Tilojen tarkastus	9
Yhteensä	73

Aineiden ja esineiden haltuunotot ja tilojen tarkastukset liittyivät pääasiallisesti palovaaraa aiheuttaviin välineisiin ja muiden tai itsensä vahingoittamiseen tarkoitettujen välineiden takavarikointiin. Haltuunotot ja tarkastukset tehtiin

asianomaisen asiakkaan tai muiden asiakkaiden hyvinvoinnin ja turvallisuuden varmistamiseksi.

Aineiden ja esineiden haltuunottoon ja tilojen tarkastukseen liittyvät käytännöt vaikuttivat vastaanottokeskusten raporttien mukaan olevan kuitenkin hiukan epäselviä. Esimerkiksi haltuunotoista ja tarkastuksista laadittavien pöytäkirjojen toimittaminen Maahanmuuttovirastolle oli osin puutteellista. Toiminnan parantamiseksi Maahanmuuttovirasto tekee pistokokeen aineiden ja esineiden haltuunotosta tehtäviin pöytäkirjoihin vuoden 2020 aikana.

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 korjauksista vaativat vauriot (ks. myös kohta 3.3).

3.7 Toiminnan ja talouden suunnittelu, ohjaus ja valvonta

Vastaanottokeskukset laativat vuosittain syksyllä Maahanmuuttoviraston ohjeistamat seuraavaa toimintavuotta koskevat toimintasuunnitelmat ja talousarviot (TTS- dokumentit) ja lähettävät ne virastoon. Maahanmuuttovirasto arvioi, korjaa ja lopulta hyväksyy keskusten lähettämät toimintasuunnitelmat ja talousarviot. Toimitetuista dokumenteista arvioidaan muun muassa toimintasuunnitelman laatua ja kustannusten asianmukaisuutta. Keskukset myös raportoivat toiminnasta aiheutuvat kulut kululajeittain kuukausittain Maahanmuuttovirastoon.

Maahanmuuttovirasto on laatinut kaikille vastaanottokeskuksille yhteiset vuotuiset 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. Vastaanottokeskustoiminnan yleisiä pysyvämpiä valtakunnallisia tulostavoitteita ovat esitelty vastaanottojärjestelmän valtakunnallisessa valvontaohjelmassa.

Maahanmuuttoviraston taloushallinto ja vastaanottoyksikkö ovat kehittäneet vastaanottokeskusten toiminnan ja talouden suunnittelun ohjausta ja valvontaa. Tavoitteena on, että Maahanmuuttoviraston taloushallinnolla ja vastaanottoyksiköllä on yhteneväinen ja mahdollisimman selkää kokonaiskuva vastaanottokeskusten sisällöllisestä toiminnasta ja kustannuksista

sekä eri yksiköiden mahdollisista erityispiirteistä. Kokonaisvaltainen valvontatoiminta edellyttää samanaikaista tietoa toiminnasta ja taloudesta.

Syksyllä 2018 otettiin käyttöön toimintavuotta 2019 koskeva toimintasuunnitelmien ja talousarvioiden läpikäynti- ja hyväksymisprosessi. Tällöin otettiin myös käyttöön varsin laaja-alaisesti toiminnan sisältöä ja taloutta ohjaavat tulos- ja vaikutustavoitteet. Vuonna 2019 päivitettiin ja tehtiin korjauksia TAREK -järjestelmään prosessin sujuvoittamiseksi. Lisäksi tarkennettiin vastaanottokeskuksille lähetettävää ohjeistusta ja parannettiin sekä systematisoitiin vastaanottokeskusten toimittamien dokumenttien käsittelyä Maahanmuuttovirastossa.

Kaikki keskusten toimittamat TTS-dokumentit käytiin läpi Maahanmuuttovirastossa niin syksyllä 2018 kuin 2019. Tällöin käytiin läpi myös vastaanottokeskusten valmiussuunnitelmat ja annettiin niiden osalta palautetta vastaanottokeskuksille. Omavalvontasuunnitelmien olemassaolo tarkastettiin. Syksyllä 2019 lähetettiin täydennys- tai selvityspyyntö noin 90 %:lle keskuksista. Täydennys- tai selvityspyyntöjä pyydettiin esimerkiksi vastaanottokeskuksen toimittamiin talousarvioihin, henkilöstömitoitukseen kuin toiminnan sisältöön liittyen.

Maahanmuuttoviraston näkemyksen mukaan keskuksilla on yleisesti varsin hyvä käsitys siitä, mitä niiltä odotetaan toiminnan sisältöön ja kustannuksiin liittyen.

4 Valvonnan arviointi ja johtopäätökset

Maahanmuuttovirasto päivitti vuonna 2019 vastaanottojärjestelmän valtakunnallisen valvontaohjelman. Edellinen valvontaohjelma oli laadittu vuonna 2016.

Maahanmuuttovirasto on toteuttanut vastaanottokeskusten valvontaa uuden valvontaohjelman mukaisesti. Valvontaa kohdistetaan käytännön vastaanottokeskustoimintaan, toiminnasta aiheutuviin kustannuksiin, vastaanottokeskuksen kiinteistöihin ja valmiuden ylläpitämiseen sekä palveluntuottajien kanssa tehtyihin toiminnan sopimuksiin. Valvonnassa pyritään käyttämään ennakkollisia, jälkikäteisiä ja näitä yhdisteleviä menetelmiä. Uutta valvontaohjelmaa ja valvonnan ideologiaa voi pitää suhteellisen kattavana ja modernina.

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 ollut myös aktiivisesti ohjata ja tukea keskuksia niiden arkisessa työssä. Valvontatoiminnan määrittelyssä on huomioitu vastaanottotoimintaan liittyvät erityispiirteet kuten toiminta valmiusorganisaationa ja arjessa eteen tulevien asioiden määrä, vaikeus ja monipuolisuus. Edelleen toiminnassa on pyritty huomioimaan keskusten toiminta osana koko vastaanottojärjestelmää, keskusten ja Maahanmuuttoviraston toiminta suhteessa niiden ulkopuoliseen

toimintaan ja erilaisiin vastaanottotoimintaan liittyviin asioihin, keskusten ylläpitäjiin liittyvät piirteet, vastaanottotoiminnan talouteen ja kustannuksiin liittyvät toimintamallit sekä jo pitkään kestänyt pyrkimys rakentavaan yhteistoiminnallisuuteen ja yhteistyöhön Maahanmuuttoviraston ja keskusten välillä. Maahanmuuttovirasto arvioi valvontatoiminnan olleen yleisesti kohtuullisen onnistunutta vuonna 2019.

Vastaanottokeskusten konsultointitarve jatkui suurena. Konsultoinnissa korostuivat erityisesti asiakkaiden ja vastaanottokeskusten henkilöstön jaksaminen, vaikeat asiakastilanteet sekä asiakkaiden monipuoliset palvelutarpeet. Maahanmuuttoviraston näkemyksen mukaan tarpeessa konsultoida oli ennen kaikkea kyse tilanteiden ja asioiden vaikeudesta eikä niinkään jonkinlaisesta osaamattomuudesta. Tilanteet voivat olla vaikeita, kompleksisia ja erikoisia, joihin ei ole helppo löytää ratkaisumalleja eikä sellaisia liioin ole välttämättä valmiina. Konsultoinnin ja ohjeistuksen lisäksi tarpeisiin pyrittiin vastaamaan myös kehittämällä toimintaa useissa Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön hallinnoimissa AMIF-rahoitteisissa hankkeissa.

Aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten ja alaikäisyksiköiden toiminta on tehtyjen havaintojen valossa ollut pääasiassa asianmukaista. Suuria ja toimintaa selkeästi ja vakavasti vaarantavia virheitä tai puutteita ei juuri havaittu. Havaintoja tehtiin lähinnä pienemmistä virheistä ja epäkohdista. Korjaavia toimenpiteitä seurattiin jälkivalvonnalla. Valvonnassa tehdyt huomiot ja keskuksen toiminnassa toistuvasti esille tulleet puutteet vaikuttivat kuitenkin vuoden aikana erityisesti kahden keskuksen osalta lakkauttamisen yhteydessä tehtyyn kokonaisarvioon. Havaintona voidaan todeta se, että vastaanottojärjestelmässä mukana olevilla keskuksilla näyttää yleisesti olevan aito halu tehdä asioita kunnolla ja oikein. Edelleen näyttää siltä, että toimintaa tehdään yleisesti niin kuin ohjeistettu ja vastaanottojärjestelmän strategian sekä tulostavoitteiden mukaisesti (ks. Vastaanottojärjestelmän valtakunnallinen valvontaohjelma). Maahanmuuttovirasto arvioi keskusten toiminnan olleen yleisesti kohtuullisen onnistunutta vuonna 2019.

Keskusten kanssa tehtävä tiivis ja välitön yhteistyö, konsultaatiot, ohjeistukset, koulutukset, keskusten tekemät tapahtumailmoitukset ja erilaiset selvityspyynnöt yhdessä tehtyjen valvontakäyntien kanssa antoivat varsin kattavan kuvan siitä, mitä vastaanottokentällä tapahtui vuonna 2019. Näiden pohjalta pystytään valvontaa suuntamaan sekä kehittämään valvontatoimintaa edelleen.

Liite: Vastaanottokeskuksille järjestetty koulutus vuonna 2019

Useammalle ammattiryhmälle suunnatut koulutukset		
Koulutuksen teema	Ammattiryhmä	Osallistujamäärä
Jengiytyminen Suomessa	kaikille avoin, etäkoulutus	210
KRP Uhkat toiminnon esittely	kaikille avoin, etäkoulutus	143
Terrorismin tilannekuva	kaikille avoin, etäkoulutus	189
Viiltely	kaikille avoin, etäkoulutus	198
Infektiotaudit	kaikille avoin, etäkoulutus	209
Ihmiskauppa -koulutus	kaikille avoin, etäkoulutus	175
Vapaaehtoisen paluun koulutus	vapaaehtoisen paluun yhteyshenkilöt	45
Lapset puheeksi - kouluttajakoulutus ja menetelmäkoulutus	sote-työntekijät ja ohjaajat	174
Ennalta estävä - poliisitoiminta Turvapaikkayksikön ja tulosalueiden ajankohtaiset Avekki -turvallisuuskoulutus 1pv	Laivaseminaari johtajat, vastaavat ohjaajat, ohjaajat	177

Keskusten johtajille suunnatut koulutukset		
Koulutuksen teema	Ammattiryhmä	Osallistujamäärä
TTS Prosessi 2020 Tietosuoja- ja tietoturvallisuus Turvapaikkayksikön ajankohtaiset Vapaaehtoinen paluu Kansallinen väkivaltaisen radikalisoitumisen ja ekstremismin ennalta ehkäisytoimenpideohjelma Vastaanottojärjestelmän	johtajien koulutuksissa käsitelty lisäksi eri vastaanottoyksikön tulosalueiden ajankohtaisia asioita	39

valvontaohjelman päivitys Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän ajankohtaiset asiat		
Talouden ja toiminnan suunnittelu Prepaid -kortin käyttöönoton eteneminen Tietosuoja- ja tietoturvallisuus Umarek -kehitys		29
Valvira -ammattihenkilölaki Etiikka arjen työkaluna	etäkoulutus	29
Lapset puheeksi -hankkeen juurruttamiskoulutus	johtajat, etäkoulutus	
Sosiaalipalvelujen palveluprosessi	kaikille avoin, erityisesti johtajat, etäkoulutus	45

Keskusten sote -työntekijöille suunnatut koulutukset		
Koulutuksen teema	Ammattiryhmä	Osallistujamäärä
Infektiotaudit Seksitaudit Terttu -alkuterveystarkastus Sopu -työ (Kunniaväkivalta) Eettisyys asiakastyössä	terveyden- ja sairaanhoitajat	92
Palveluntarpeen arviointi ja asiakassuunnitelmat Sopu -työ (Kunniaväkivalta) Eettisyys asiakastyössä	sosiaalityöntekijät ja - ohjaajat	95
Perusvastaanottoraha, UMAREK, Prepaid -kortti	sosiaalityöntekijät ja - ohjaajat, etuuskäsittelijät	108
Työperusteiset oleskeluluvat ja työperusteinen ihmiskauppa	sosiaalityöntekijät ja - ohjaajat ja muut kiinnostuneet, etäkoulutus	60
Perhesidosperusteiset oleskeluluvat	sosiaalityöntekijät ja - ohjaajat ja muut kiinnostuneet, etäkoulutus	39

Kansallinen FGM-toimintaohjelma sekä Maahanmuuttoviraston ohjeistus	sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, terveyden- ja sairaanhoitajat, muut kiinnostuneet, etäkoulutus	55
Vapaaehtoisen paluun hyödyketuki -VAPA -hanke	sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, muut kiinnostuneet, etäkoulutus	40
Terttu -hankkeen kirjauskoulutus	terveyden- ja sairaanhoitajat, skannaajat, etäkoulutus	65