





TYÖMINISTERIÖ



ESIPUHE

Työpoliittinen tutkimus-sarjan 292. niteenä julkaistaan Riitta Lukkaraisen tutkimus ”Muutos on pysyvä olotila – Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset”. Ulkopuolisena asiantuntija on toiminut kustannusosion osalta terveystaloustieteen näkökulmasta *kauppatiet. lis.* Janne Järvinen.

Suomen maahanmuuttopolitiikan linjaukset vaikuttavat turvapaikkapolitiikkaan ja turvapaikanhakijoiden vastaanotto on oleellinen osa turvapaikkapolitiikka. Turvapaikanhakijoiden vastaanoton järjestäminen kuuluu työministeriön hallinnonalalle ja toteutetaan eri puolilla Suomea olevissa vastaanottokeskuksissa.

Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettäviin palveluihin käytettiin vuonna 2004 yhteensä 30,7 miljoonaa euroa. Tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut toteutuvat kaikissa vastaanottokeskuksissa, mutta toiminnalliselta sisällöltään ja määrältään järjestämistavat eroavat kuitenkin toisistaan. Samoin eroavat palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Ollakseen tuloksekasta on turvapaikanhakijoiden vastaanotossa otettava huomioon vastaanottokeskuspaikkakuntien muu palvelutarjonta. Vastaanoton vaikuttavuus edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta alueiden muiden toimijoiden kanssa.

Tutkimuksen ohjausryhmän jäseninä ovat olleet erikoissuunnittelija Veikko Pyykkönen ja suunnittelija Marja Pentikäinen työministeriöstä sekä vastaanottokeskusten johtajista Maiju Kouki, Marja Lähde ja Sirkka-Liisa Oinaala.

Tutkimuksen on rahoittanut Oulun vastaanottokeskus ja Pohjois-Pohjanmaan työvoima- ja elinkeinokeskuksen työvoimaosasto.

Helsingissä marraskuussa 2005

Matti Sihto
työmarkkinaneuvos
työpolitiikan dosentti

ALKUSANAT

Vastaanottokeskustoiminnassa on tapahtunut merkittäviä muutoksia viimeisten vuosien aikana. Muutokset ovat johtuneet sekä lainsäädännöstä (Kotouttamislaki 1999, 2005; Ulkomaalaislaki 2004) että asukasrakenteen muuttumisesta. Lisäksi Suomessa on otettu vuonna 2003 käyttöön Eurodac –sormenjälkirekisteri.

Turvapaikanhakijoiden vastaanottotyö edellyttää joustavuutta ja nopeaa reagointia alati muuttuvissa tilanteissa. Vastaanottokeskusten toiminta-ajatus lähtee siitä, että turvapaikanhakijoille järjestetään kansallisten ja kansainvälisten sopimusten mukaiset laadukkaat peruspalvelut ja tarvittavat erityispalvelut taloudellisesti ja tehokkaasti.

Tutkimus on osa laajempaa valtakunnallista tutkimushanketta ”Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus” ja tutkimus voidaan katsoa VOKTUOTE -projektin jatkohankkeeksi sekä laatu-työn eteenpäin viemiseksi. Tutkimuksen kohderyhmänä turvapaikanhakijoiden näkemykset saamistaan palveluista ovat arvokkaita ja tärkeitä arvioitaessa vastaanottotyön laatua, vaikka ne eivät sinällään annakaan objektiivista kuvaa palvelujen järjestämisestä.

Haluan esittää suuret kiitokset esimiehelleni osastopäällikkö, *fil. toht.* Maire Mäelle kannustavasta tuesta sekä *valtiot. toht.* Marja Pentikäiselle ja vastaanottokeskusten työntekijöille ja johtajille heidän panoksestaan tutkimuksen onnistumiselle. Erityinen kiitos kuuluu Oulun vastaanottokeskuksen työntekijöille heidän huolellisesta paneutumisestaan tutkimuksen eri vaiheissa. Kiitokset työministeriölle tämän kirjan painatuksesta ja ottamisesta Työpoliittisen tutkimussarjan julkaisuksi.

Riitta Lukkaroinen

Oulun vastaanottokeskuksen johtaja, TtT

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää turvapaikanhakijoille vastaanottona järjestettäviä palveluja Suomessa sekä niiden järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia. Tutkimus on osa laajempaa valtakunnallista tutkimushanketta ”Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus” sekä jatko-hanke Työministeriön vuonna 2002 asettamalle turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskustyön palveluiden tuotteistamis- ja laatuprojektille.

Empiirinen aineisto muodostuu neljästä osa-aineistosta; survey -kyselystä yli 18-vuotiaille luku- ja kirjoitustaitoisille neljään yleisimpään kieliryhmään (albania, arabia, serbo-kroaatti ja venäjä) kuuluville turvapaikanhakijoille (N=395) sekä strukturoidusta kyselystä 14 vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijälle, terveydenhoitajalle ja vastaaville ohjaajalle. Tutkimusaineistot analysoitiin SPSS for Windows 12.0 –tilasto-ohjelmalla laskemalla suorat ja prosenttijakaumat sekä ristiintaulukoimalla tuloksia. Tulokset on havainnollistettu taulukoilla ja graafisilla kuvioilla. Avoimet kysymykset analysoitiin sisällön analyysillä.

Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät lakisääteiset palvelut toteutuvat kaikissa vastaanottokeskuksissa. Toiminnalliselta sisällöltään ja määrältään järjestämistavat eroavat kuitenkin toisistaan. Samoin palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Turvapaikanhakijoiden psykososiaalisia oireita esiintyy huomattavan paljon ja psykososiaalisen tukityön kehittäminen ennaltaehkäisevään suuntaan on olennaista mielenterveyden kustannusten minimoimiseksi. Laatunäkökulmasta eniten kehittämistarvetta on ohjaus- ja neuvontapalveluissa sekä työ- ja opintotoiminnan järjestämisessä.

Laadun kehittämistyötä on edelleen jatkettava ja vastaanottokeskusten toiminnan ja taloudellisuuden keskinäistä vertailua on kehitettävä. Lisäksi vastaanottokeskusten tulee kehittää raportointi- ja dokumentaatiojärjestelmiään siten, että pelkkien kokonaiskustannusten seurannan ohella saadaan luotettavaa tietoa siitä, mistä kustannukset muodostuvat. Nyt ongelmia tuottavat kustannusten kirjaamiserot vastaanottokeskusten ylläpitäjätahosta (kunta, valtio, SPR) riippuen.

Avainsanat: turvapaikanhakija, maahanmuuttaja, migration, vastaanottokeskus, kustannukset

ABSTRACT

”Change is a permanent state” – Services provided at the reception of asylum seekers and the costs incurred

The purpose of the study was to analyse the services provided to asylum seekers in Finland and the costs incurred in this process. The study is part of a state-wide research project titled ”Operative profitability of the reception of asylum seekers” and a supplementary project to pursue the Ministry of Labour project on the productisation and quality of reception services, which was launched in 2002.

The empirical data consisted of four sub-sets of data: a survey inquiry presented to literate asylum seekers aged over 18 in the four most common language groups (Albanian, Arabian, Serbo-Croat and Russian) (N=395) and a structured questionnaire presented to a social worker, public health nurse and senior counsellor at each of 14 reception centres. The data were analysed with the SPSS for Windows 12.0 statistical software by calculating absolute and percentage distributions and by cross-tabulating the results. The results are presented as tables and graphical diagrams. The responses to open-ended questions were analysed with content analysis.

The statutory services to be provided at the reception of asylum seekers are available in all reception centres. There are, however, differences in the content and quantity of services. There are also differences in costs. Asylum seekers have a remarkable number of psychosocial symptoms, and it is important to develop preventive psychosocial support, in order to minimise mental health care costs. From the viewpoint of quality, the greatest need for development was seen in the arrangement of counselling services and opportunities to work and study.

Quality development must be continued, and the comparison of reception centres for the availability and quality of activities as well as cost effectiveness should be developed further. Reception centres should also develop their reporting and documentation systems in such a way as to provide not only total costs but also cost breakdown. Problems are currently due to the different ways of recording costs by the different agencies maintaining reception centres (municipality, state, Finnish Red Cross).

Key words: asylum seeker, immigrant, migration, reception centre, costs

SAMMANFATTNING

”Förändring är ett stabilt tillstånd” – tillgängliga mottagningstjänster för asylsökanden samt kostnaderna för anordnande av dessa

Syftet med undersökningen är att kartlägga vilka tjänster för mottagande av asylsökande som finns tillgängliga i Finland samt utreda kostnaderna för anordningen av dessa tjänster. Undersökningen är en del av ett större riksomfattande forskningsprojekt ”Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus” samt fortsättning på Arbetsministeriets år 2002 tillsatta projekt angående produktifiering och kvalitet på tjänster för asylsökande vid flyktingförläggningar.

Det empiriska materialet består av fyra delar; en surveyenkät riktad till över 18 år fyllda läs- och skrivkunniga asylsökande tillhörande fyra av de frekventaste språkgrupperna (albaniska, arabiska, serbokroatiska och ryska) (N=395) samt strukturerade förfrågningar riktade till socialarbetare, hälsovårdare och ansvariga handledare vid 14 flyktingförläggningarna. Undersökningsmaterialet analyserades med statistikprogrammet SPSS för Windows 12.0 genom uträkning av direkt och procentuell fördelning samt genom korstabulering av resultatet. Resultatet presenteras i tabeller och grafiska figurer. Öppna frågor analyseras genom innehållsanalys.

Lagstadgade tjänster för mottagandet av asylsökande genomfördes i samtliga flyktingförläggningar. Det finns emellertid skillnader i fråga om funktionellt innehåll och omfattning. Likaså när det gäller storleken på kostnaderna för anordning av tjänsterna. Asylsökande uppvisar i påfallande hög grad psykosociala symtom och det är mycket viktigt även för att minimera kostnaderna att psykosocialt stöd vidareutvecklas i profylaktisk riktning. Ur kvalitetssynpunkt finns det störst utvecklingsbehov inom handlednings- och rådgivningstjänster samt i anordningen av sysselsättning genom arbete och studier.

Vi måste även i framtiden fortsätta det kvalitativa utvecklingsarbetet. Jämförandet sinsemellan av flyktingförläggningarnas verksamhet och ekonomi måste utvecklas. Dessutom bör flyktingförläggningarna utveckla sina rapporterings- och dokumentationsrutiner så att vi vid sidan av uppföljning av totalkostnader även får tillförlitlig information om vad kostnaderna består av. Nu förorsakar det problem att det förekommer skillnader i rapporteringen av kostnaderna beroende på vilken instans som upprätthåller flyktingförläggningen (kommunen, staten, FRK).

Nyckelord: asylsökande, invandrare, migration, flyktingförläggning, kostnader

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ, ABSTRACT, SAMMANDRAG

1	TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTOTOIMINNAN HAASTEET	8
2	TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTO SUOMESSA	12
2.1	Turvapaikanhakija	12
2.2	Turvapaikkamenettely	14
2.3	Vastaanottona järjestettävät palvelut	16
3	VASTAANOTTONA JÄRJESTETTÄVIEN PALVELUIDEN MENOJEN KEHITYS JA KUSTANNUKSET	29
3.1	Turvapaikanhakijoiden vastaanoton menojen kehitys	29
3.2	Vastaanottona järjestettävien palvelujen kustannukset	30
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TUTKIMUSTEHTÄVÄT JA TUTKIMUKSEN VAIHEET	33
4.1	Tutkimuksen kohderyhmät, tutkimusmenetelmät ja aineiston keruun toteutus	35
4.2	Mittarien validiteetti ja reliabiliteetti	39
5	TULOKSET	41
5.1	Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus vastaanottotyön toimintaympäristönä	41
5.2	Palvelujen järjestämistavat vastaanottokeskuksissa	50
5.2.1	Ohjaus- ja tukityö	51
5.2.2	Terveystyö	68
5.2.3	Sosiaalityö	73
5.2.4	Psykososiaalinen tukityö	76
5.2.5	Tulkki- ja oikeusapupalvelut	82
5.3	Palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset	86
6	TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	99
6.1	Palvelujen kustannusten arvioinnin luotettavuudesta	99
6.2	Tutkimustulosten ja niiden merkityksen tarkastelu	101
6.3	Johtopäätökset	107
6.4	Jatkotutkimushaasteet	110
7	ENGLISH SUMMARY	111
8	LÄHTEET	114
LIITTEET		
	Liite 1 Ohje asiakaskyselyn toteuttamiseksi	119
	Liite 2 Asiakaskysely	121
	Liite 3 Saate asiakaskyselyyn	125

Liite 4 Saatekirje työntekijöiden kyselyyn	126
Liite 5 Kyselylomake sosiaalityöntekijöille	127
Liite 6 Kyselylomake terveydenhoitajille.....	135
Liite 7 Kyselylomake vastaaville ohjaajille.....	142
Liite 8 Turvapaikanhakijoiden vastaanoton palvelutuotteet ja laatu	155
Liite 9 Vastaanottokeskusten järjestyssäännöt	159

TAULUKOT

Taulukko 1.	Vastaanottokeskusten (säilöönnottoyksikköä ja ryhmäkoteja lukuun ottamatta) kokonaismenojen kehitys vuosina 1999–2004 (tilanne 31.12.)	30
Taulukko 2.	Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus, tutkimuksen eteneminen.	33
Taulukko 3.	Vastanneiden turvapaikanhakijoiden vastausprosentit vastaanottokeskuksittain.....	38
Taulukko 4.	Vastaanottokeskusten esittely ylläpitäjätahon mukaisesti.....	42
Taulukko 5.	Keskimääräiset majoitusvuorokaudet vuosina 2001–2004.	44
Taulukko 6.	Keskimääräinen majoitusaika vastaanottokeskuksessa vuosina 2001–2004.	44
Taulukko 7.	Vastaanottokeskusten henkilöstön määrät ja rakenne (31.12.2004).	47
Taulukko 8.	Turvapaikanhakijoiden ikä, sukupuoli ja perhesuhde sekä Suomessa oloaika.	51
Taulukko 9.	Vastanneiden turvapaikanhakijoiden asuminen kieliryhmittäin.	52
Taulukko 10.	Suomalaisista tavoista ja lainsäädännöstä tiedottaminen turvapaikanhakijoiden näkemyksen mukaan keskuksittain.	55
Taulukko 11.	Vastaanottokeskuksessa tapahtuva vapaa-ajantoiminta, sen riittävyys ja vastaajien osallistuminen.....	57
Taulukko 12.	Tapahtumista tiedottaminen vastanneiden turvapaikanhakijoiden mukaan keskuksittain.....	58
Taulukko 13.	Työ- ja opintotoimintakirjan käyttö ja siihen merkitseminen sekä työtoiminnan neuvonta.....	61
Taulukko 14.	Vastaanottokeskuksissa esiintyvät järjestyshäiriöt työntekijöiden mukaan...65	
Taulukko 15.	Turvapaikanhakijoiden näkemyksiä asumisturvallisuudesta vastaanottokeskuksittain.	67
Taulukko 16.	Sairausasioissa kohtelu ja sairastuvuus sekä kotimaassaan että Suomessa keskuksittain.....	71
Taulukko 17.	Terveyspalvelujen saatavuus vastaanottokeskuksissa vuonna 2004.....	72
Taulukko 18.	Turvapaikkaoikeuksista ja -velvollisuuksista tiedottaminen sekä neuvonta turvapaikka-asioissa asiakkaiden näkemyksen mukaan keskuksittain.....	74
Taulukko 19.	Turvapaikanhakijoiden lasten koulunkäynti vastaanottokeskuksittain.	76
Taulukko 20.	Turvapaikanhakijoiden psykososiaalinen oireilu vastaanottokeskuksissa työntekijöiden näkemyksen mukaan.	77
Taulukko 21.	Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä henkilökunnasta vastaanottokeskuksittain.....	81
Taulukko 22.	Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä eri tulkkaustapojen luotettavuudesta.....	83
Taulukko 23.	Oikeusapupalvelut keskuksittain turvapaikanhakijoiden mukaan.	85
Taulukko 24.	Vastaanottokeskusten kokonaiskustannukset (mukana myös yksityismajoitetut) vuonna 2004.	86
Taulukko 25.	Vastaanottokeskusten henkilöstö- ja kiinteistökulut vuosina 2002- 2004.	89
Taulukko 26.	Vastaanottokeskusten aineet, tavarat ja tarvikkeet sekä palvelujen ostot vuosina 2002–2004.	91
Taulukko 27.	Tulkki-kustannukset vuosina 2002–2004 vastaanottokeskuksittain.....	92

Taulukko 28.	Vastaanottokeskusten terveydenhuollon kustannukset vuonna 2004.	95
Taulukko 29.	Terveydenhuollon kustannukset eriteltyinä menoryhmittäin vastaanottokeskuksissa (euroina).	96
Taulukko 30.	Vastaanottokeskusten toimeentulotuen kustannukset (myös yksityismajoitetut) vuonna 2004.	97
Taulukko 31.	Yhteenvetotaulukko. Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävien palveluiden laatukriteerien toteutuminen.	109
Table 32.	Summary table. Attainment of the quality criteria applicable to the reception of asylum seekers.	112

KUVIOT

Kuvio 1.	Tutkimuksen eteneminen vaiheittain.	11
Kuvio 2.	Turvapaikanhakijat Suomessa ja muissa Pohjoismaissa vuosina 1989–2004.	13
Kuvio 3.	Turvapaikkaprosessi.	16
Kuvio 4.	Kirjallisten ja suullisten ohjeiden saaminen kieliryhmittäin.	53
Kuvio 5.	Työtoimintaan osallistuminen kieliryhmittäin.	60
Kuvio 6.	Suomen kielellä selviytyminen sekä vastaanottokeskuksessa että -keskuksen ulkopuolella kieliryhmittäin.	63
Kuvio 7.	Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä kieliryhmittäin terveydenhoidosta ja terveystalvelujen saatavuudesta.	70
Kuvio 8.	Lasten toiminta vastaanottokeskuksittain.	75
Kuvio 9.	Psykososiaalisten oireiden esiintyminen kieliryhmittäin.	78
Kuvio 10.	Tuen saaminen kieliryhmittäin.	80
Kuvio 11.	Vastanneiden turvapaikanhakijoiden luottamuksen muutos tulkkauskeskukseen Suomessa oloajan pidentyessä.	83
Kuvio 12.	Käyttöasteen ja majoitusvuorokauden hinnan muutokset vuosina 1999–2004	87

1 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTOTOIMINNAN HAASTEET

*”Minut taivutettiin maanpakoon
Enkä ole ansainnut yhtään mitään
Valitettavasti vain menettänyt
Kaikkeni
Jopa oman itseni
Olen eksyksissä, etsin itseäni
Enkä löydä millään itseäni”*

”Ciwan/Pohjois-Kurdistan” (Harju 2003, 91)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää turvapaikanhakijoille vastaanottona järjestettäviä palveluja Suomessa sekä niiden järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia. Tämä tutkimus on osa (ensimmäinen vaihe) laajempaa valtakunnallista tutkimushanketta ”Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus”.

Tutkimus koostuu neljästä osa-aineistosta. Ensimmäisessä vaiheessa asiakaskysely suunnattiin 14 vastaanottokeskuksen kirjoilla viikolla 47 (ajalla 15.–21.11.2004) oleville, yli 18-vuotiaille luku- ja kirjoitustaitoisille turvapaikanhakijoille, jotka kuuluivat neljään yleisimpään kieliryhmään; albania, arabia, serbokroaatti ja venäjä (N=485). Lisäksi kyselyt toteutettiin 14 vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijälle, terveydenhoitajalle sekä vastaavalle ohjaajalle helmimaaliskuussa 2005.

Tämä tutkimus on jatkohanke Työministeriön vuonna 2002 asettamalle turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskustyön palveluiden tuotteistamis- ja laatuprojektille. VOKTUOTE -projektin tavoitteena oli yhtenäistää vastaanottokeskusten palvelujen sisältöjä ja laatua siten, että asiakkaat saavat samanlaatuista, heidän tarpeisiinsa soveltuvaa hyvää palvelua riippumatta siitä, mihin vastaanottokeskukseen heidät on majoitettu. Tämä on merkittävää asiakkaiden tasavertaisen ja oikeudenmukaisen kohtelun kannalta. Turvapaikanhakijoiden vastaanoton palvelutuotteet ja laatu –käsikirja valmistui joulukuussa 2003 (Vastaanottokeskusten...2003). Koska turvapaikanhakijoiden vastaanotto on osa työhallinnon toimintaa, on laatutyö luonnollinen osa vastaanoton kehittämistä ja alan omaa tutkimustoimintaa tarvitaan.

Noin 175 miljoonaa ihmistä asuu jo tällä hetkellä muussa kuin synnyinmaassaan (Boswell & Crisp 2004). Viime vuosina maahanmuutto- ja turvapaikkakysymykset ovat nousseet kansainvälisen keskustelun valokeilaan ja paineet maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikan yhtenäistämiseksi ovat kasvaneet. (Böcker & Havinga 1997; Boswell & Crisp 2004; Gibney 2004). Epävarmuus ja aseelliset konfliktit maailman köyhimmissä maissa ovat lisänneet muuttoliikettä etenkin EU-maihin (Boswell & Crisp 2004). Samalla monet valtiot ovat kiristäneet turvapaikkamenettelyään ja rajoittaneet ulkomaalaisten maahanpääsyä, mikä on osaltaan heijastunut laittoman siirtolaisuuden ja ihmissalakuiljetuksen lisääntymiseen sekä lisännyt painetta muuttoliikkeeseen yhdestä EU-maasta toiseen. (Boswell & Crisp 2004.) Vaarallinen, oman maksukyvyn ylittävä hinta kuljetuksesta, väärinkäytökset ja epäinhimilliset olosuhteet matkan aikana luovat turvapaikanhakijoiden vastaanottotyöhön uuden haasteen mm. lisääntyvinä mielenterveysongelmina.

Turvapaikanhakijoiden vastaanottoa koskevia keskeisiä kansainvälisiä sopimuksia ovat Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus (Geneven sopimus 1951) ja vuoden 1967 lisäpöytäkirja, Euroopan Unionin direktiivi 9/2003 sekä Dublinin sopimus (1990). Geneven sopimus luo oikeudellisen pohjan pakolaisten vastaanottamiselle ja sitoo Suomea osallistumaan pakolaisuutta synnyttävien kriisien ennaltaehkäisyyn ja humanitaariseen työhön kriisialueilla. Suomeen vastaanotetaan pakolaisia vuosittain vahvistettavassa kiintiössä sekä turvapaikanhakijoina. Turvallisuus ja kontrollinäkökohdat taas korostuvat Dublinin sopimuksessa (1990). Siinä määritellään, mikä valtio on velvollinen tutkimaan EU:n alueella jätetyn turvapaikkahakemuksen. (Hallittu maahanmuutto...1997; Hakola 1998; vrt. IOM 2001.)

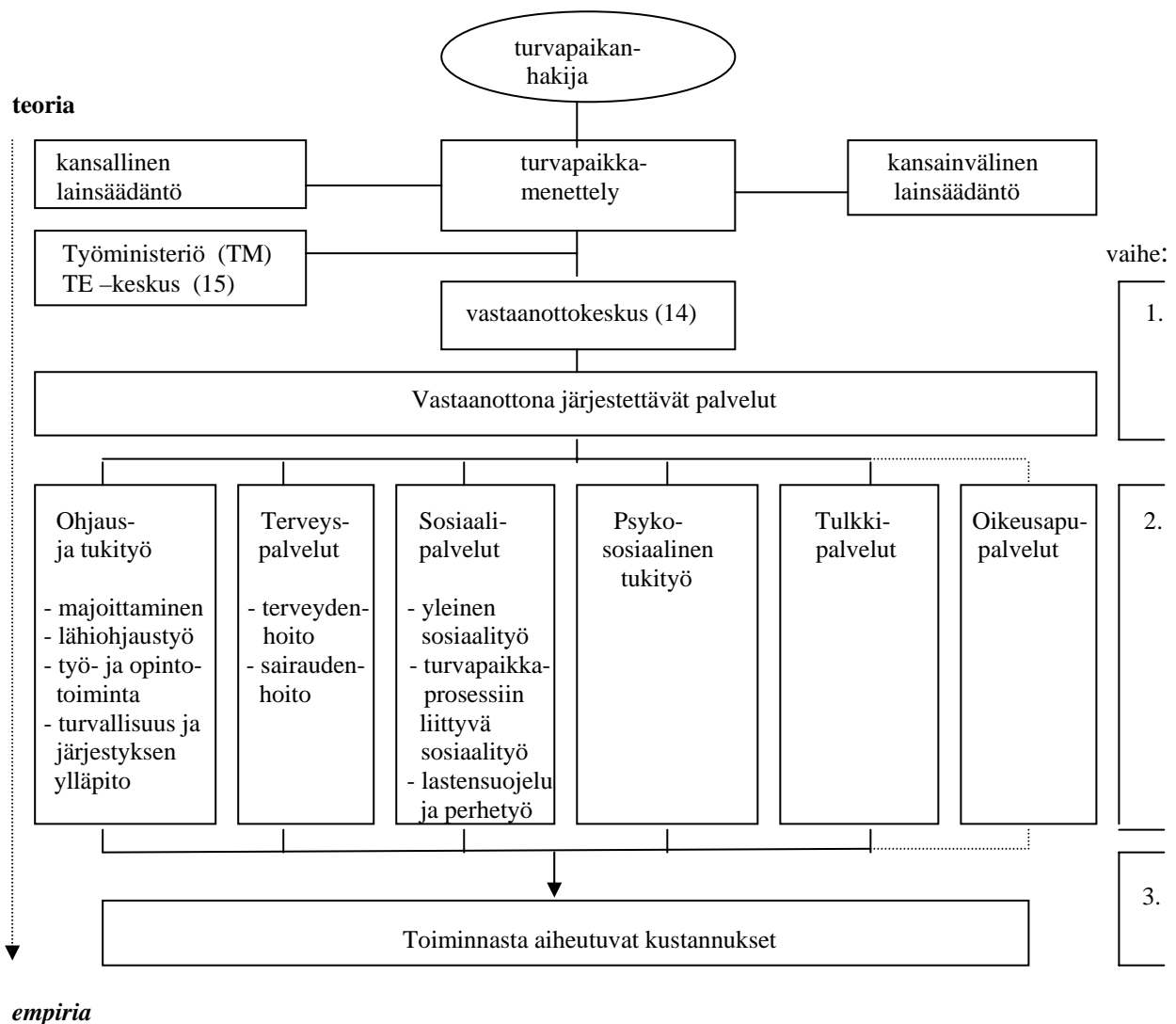
Suomen maahanmuuttopolitiikan linjaukset vaikuttavat turvapaikkapolitiikkaan. Turvapaikkapolitiikassa korostuvat ihmisoikeusnäkökulma ja turvapaikanhakijoita koskevat oikeudet ja velvollisuudet (Hallittu maahanmuutto...1997). Turvapaikanhakijoiden vastaanotto on oleellinen osa turvapaikkapolitiikkaa. Kokonaisuudessaan siihen kuuluu sekä oikeudellinen turvapaikkaprosessi että turvapaikkaa hakevien ihmisten inhimillinen ja perustarpeet turvaava kohtelu. EU-direktiivissä 9/2003 on määritelty turvapaikanhakijoiden vastaanoton olosuhteista ja niiden järjestämisen minimivaatimuksista. Turvapaikanhakijoilla on liikkumisvapaus sen maan rajojen sisäpuolella, jossa turvapaikkahakemus on jätetty käsiteltäväksi. Euroopan unionin suhtautuminen henkilöiden vapaaseen liikkuvuuteen on osittain ristiriitaista. Maahantulo- ja turvapaikkapolitiikassa painotus on ollut korostetusti laittoman maahantulon estämisessä (Hallittu maahanmuutto...1997, 105).

Merkittävänä virstanpylväinä vastaanottotoiminnassa Suomessa voidaan pitää turvapaikanhakijoiden vastaanottotoiminnan ammattimaistumista (Ahvenainen 1994; Kivinen 1994b), vastaanottoa koskevan lainsäädännön (Kotouttamislaki 1999, 2005) sekä uuden ulkomaalaislain

(301/2004) voimaantuloa 1.5.2004, joka aiheutti paineita koko turvapaikkaprosessiin ja kaikkiin toimijoihin. Uuden ulkomaalaislain (2004) myötä turvapaikkapuhuttelut siirrettiin poliisilta Ulkomaalaisvirastolle (UVI). Poliisi selvittää turvapaikanhakijan henkilöllisyyden ja matkareitin ja Ulkomaalaisvirasto vainon perusteet. Samalla Ulkomaalaisviraston alueellistaminen Kuhmoon ja Lappeenrantaan (Helsingin lisäksi) on merkinnyt asiakkaiden siirtelyä vastaanottokeskuksesta toiseen. Sen lisäksi, että puhuteltavat turvapaikanhakijat joutuvat matkustamaan usein pitkiäkin matkoja, asumisajat ja siirrot vastaanottokeskuksesta toiseen ovat usein turvapaikanhakijan näkökulmasta ennalta arvaamattomia ja aiheuttavat sinällään ahdistusta hakijoissa (Rauta 2005).

Vaikka vastaanottotoiminnan historia on suhteellisen lyhyt ja hapuileva (keskuksia ja niiden toimipisteitä on perustettu ja lakkautettu etenkin vuosina 1990–1992), ovat vastaanottokeskukset vakiinnuttaneet asemansa alansa osajina. Uudenlaisten työtapojen ja käytänteiden kehittäminen on kuitenkin entistä tärkeämpää, jotta vastaanottokeskukset pystyisivät vastaamaan niille asetettuihin haasteisiin joustavasti ja taloudellisesti.

Tämä tutkimus etenee vaiheittain (Kuvio 1). Viitekehyksessä avataan tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä ja sitä säädösperustaa, jolle turvapaikanhakijoiden vastaanotto Suomessa perustuu. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa pyritään selvittämään, miten turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut on 14 vastaanottokeskuksessa (säilöönottoyksikköä ja ryhmäkoteja lukuun ottamatta) järjestetty ja millaisia eroja keskusten välillä mahdollisesti löytyy. Sen jälkeen kartoitetaan turvapaikanhakija-asiakkaiden näkemyksiä asumisestaan vastaanottokeskuksissa ja saamistaan palveluista. Lopuksi avataan palvelujen järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia. Näin kattavaa tutkimusta turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävistä palveluista vastaanottokeskuksissa ei ole aiemmin tehty.



Kuvio 1. Tutkimuksen eteneminen vaiheittain.

2 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTO SUOMESSA

”...Elimme muiden pakolaisten kanssa; joka päivä tai joka viikko joku sai kielteisen päätöksen turvapaikkahakemukseen. Tämä jos mikä siirtää masennuksen yhdestä ihmisestä toiseen... Ei ystäviä, ei sukulaisia, vaikutti siltä kuin olisimme menettäneet kaiken, kuin meillä ei olisi hallintaa mistään...”

”Ruth/Aasia” (Harju 2003, 53)

2.1 Turvapaikanhakija

Böckerin ja Havingan (1997) tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijat haluavat ensisijaisesti Länsi-Eurooppaan tai Pohjois-Amerikkaan. Toissijaisesti ratkaisevaa on jokin maa (ja kieli) tai siellä jo olevat sukulaiset, tuttavat tai oman maalaiset. Se, mihin yksittäiseen EU-maahan hakeudutaan, on usein sattumanvaraista. Korkeasti koulutetuilla ja varakkailta turvapaikanhakijoilla on enemmän vaikutusmahdollisuuksia kohdemaan suhteen. Kohdemaahan liittyviä tekijöitä ovat mm. maan turvapaikkapolitiikka, turvallisuus, taloudelliset mahdollisuudet ja demokratiaimago. Huhut voivat ehkäistä tai edesauttaa muuttoliikettä maasta toiseen. (Böcker & Havinga 1997.)

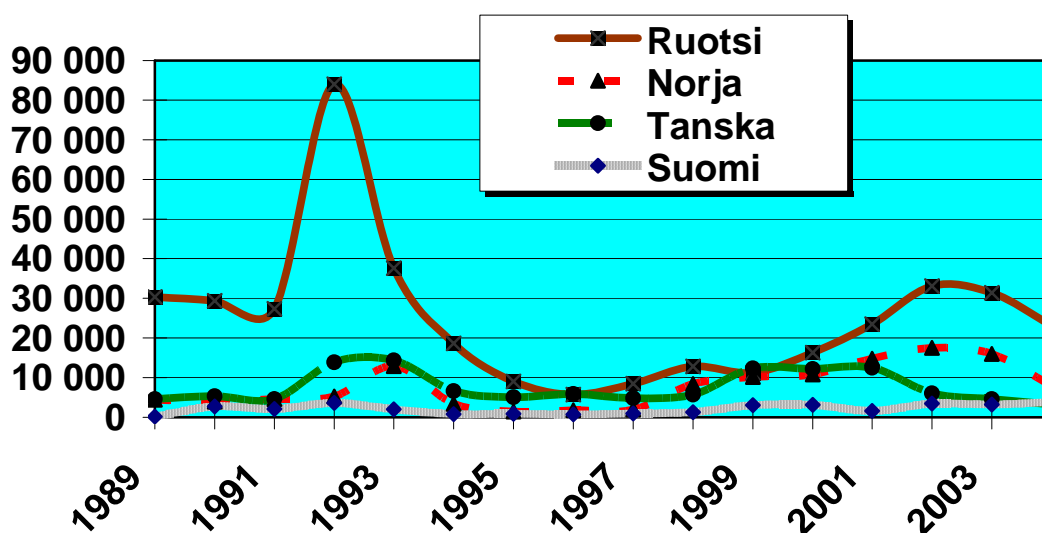
Turvapaikanhakija on henkilö, joka pyytää suojaa ja oleskeluoikeutta vieraasta maasta jättämällä turvapaikkahakemuksen (U2-lomake) maahan tultaessa tai mahdollisimman pian sen jälkeen joko poliisi- tai rajaviranomaiselle. Turvapaikkahakemuksen jättämisen jälkeen henkilö majoitetaan turvapaikanhakijoille tarkoitettuun vastaanottokeskukseen, joita on eri puolilla Suomea yhteensä 15. Suomen ainoa säilöönottoyksikkö toimii vastaanottokeskuksen yhteydessä Helsingin Metsälässä. Vastaanottokeskuksista kolme on valtion, kymmenen kunnan ja kaksi Suomen Punaisen Ristin (SPR) ylläpitämiä.

Pakolaisesta turvapaikanhakija eroaa siitä, että pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, joka oleskelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella sen johdosta, että hänellä on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa siellä vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, ja jos hän pelkonsa vuoksi on haluton turvautumaan sanotun maan suojeluun (Ulkomaalaislaki 2004, 87 §). Turva-

paikkahakemus on samanlainen moraalinen vaatimus päästä maahan kuin pakolaisilla; jos turvapaikkaa ei myönnetä, he voivat joutua vainotuksi tai kuolemanvaaraan (Gibney 2004). Turvapaikanhakijan osalta pakolaisuus todetaan vasta hakemukseen annetulla päätöksellä.

Maassa oleskelevalle ulkomaalaiselle myönnetään oleskelulupa suojelun tarpeesta, vaikka ulkomaalaislain (2004) 87 §:n mukaiset edellytykset turvapaikan antamiselle eivät täyty. Tällöin häntä uhkaa kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan kuolemanrangaistus, kidutus tai muu epäinhimillinen tai ihmisarvoa loukkaava kohtelu, taikka hän aseellisen selkkauksen tai ympäristökatastrofin vuoksi ei voi palata sinne (Ulkomaalaislaki 2004, 88§).

Turvapaikanhakijoiden määrä on vaihdellut vuosittain. Suomeen tuli vuonna 2004 yhteensä 3 861 turvapaikanhakijaa (3 221 vuonna 2003), kun taas muihin Pohjoismaihin huomattavasti enemmän (Kuvio 2). Vuonna 2004 Suomeen tuli eniten turvapaikanhakijoita Serbia ja Montenegrosta (n=693), Slovakiasta (n=341), Makedoniasta (n=279), Somaliasta (n=253), Bulgariasta (n=238) ja Venäjältä (n=215) (Lähde: Työministeriö; www.mol.fi/migration).



Kuvio 2. Turvapaikanhakijat Suomessa ja muissa Pohjoismaissa vuosina 1989–2004.

Uutena ilmiönä ovat useissa Euroopan unionin maissa aiemmin turvapaikkaa hakeneet, jotka saatuaan kielteisen päätöksen ovat jatkaneet matkaa päätyen ennen pitkää Suomeen. Dublinin sopimuksen (1990) mukaan nämä hakijat käännytetään siihen EU-maahan, josta ensin on turvapaikkaa haettu tai turvalliseen alkuperämaahan. Tämä uusi kiertolaisten ryhmä on siitä ongelmallinen, että heidän joukossaan on paljon juurettomuutta, lapsilla kulttuuriristiriidoista johtuvaa uhmaa ja mielenterveyshäiriöitä.

Turvapaikanhakijoiden roolimuuokset voivat myös aiheuttaa ongelmia. Aikaisempi asema oman kulttuurin jäsenenä muuttuu ja vanhan ammatin tai aseman menetyksestä toipuminen vie aikansa. Suomessa naisten työssäkäyntiaste on suuri ja monista miehistä voi tuntua vaikealta asioida naisten kanssa tilanteessa, jossa he kokevat joutuvansa nöyrymään. Myös perheen sisällä roolit muuttuvat. Perheenelättäjänä toimiminen ja siihen liittyvä auktoriteettiaseman menetys aiheuttavat stressiä ja lisäävät lasten kapinointia uudessa tilanteessa. Roolien muuttuminen voi koskea kovemmin isään kuin äitiin, sillä nainen hoitaa yleensä päävastuun lapsista ja kodista, oli koti missä hyvänsä. Nuorten ja vanhempien kohtaamisessa on kysymys erilaisten kulttuurien kohtaamisesta, joka kärjistää tilanteen. (Forsander *et al.* 1994; vrt. Haarakangas *et al.* 2000.)

2.2 Turvapaikkamenettely

Ulkomaalaislain (2004) mukaan kansainvälisen suojelun perusteella oleskelulupaa hakevan ulkomaalaisen henkilöllisyyden, matkareitin ja maahantulon selvittää poliisi tai rajavartiolaitos. Hakijan henkilöllisyyttä selvitetessä kerätään henkilötiedot hänen perheenjäsenistään ja muista omaisistaan. Ihmisoikeuksiensa vaarantumiseen vetoavan ulkomaalaisen katsotaan hakevan turvapaikkaa, jollei hän nimenomaan muuta ilmoita.

Maahanmuuttajien oikeudet – työryhmä esitti jo vuonna 1997 selvitettäväksi, tulisiko rajavartio- ja poliisiviranomaisten suulliset hallintotoimet videoida tai ainakin nauhoittaa selvitetessä maahanatulon tarkoitusta ja käännytetessä henkilöä rajalla. Tämä koskisi myös turvapaikanhakutilanteita ja turvapaikkapuhuttelua riippumatta siitä, että turvapaikkapuhuttelut on siirretty 1.5.2005 alkaen vainon perusteiden selvittämisen osalta poliisilta Ulkomaalaisvirastolle (UVI). Näin mahdollistuisi arviointi siitä, onko noudatettu hyvän hallinnon periaatteita ja onko tulkkaus ollut asianmukaista ja käännökset oikeita. (Hyvien hallintokäytäntöjen...1997, 26.)

Kuulustelussa poliisi ottaa sormenjäljet kaikista yli 14-vuotiaista turvapaikanhakijoista, jotka tallennetaan Eurodac –keskusyksikköön (IOM 2001) ja vertaillaan FIT- (Fingerprint Image Transmission) työaseman avulla. Poliisi ilmoittaa vastaanottokeskukseen tiedon siitä, onko hakijasta ilmennyt sormenjälkiasetuksen mukainen sormenjälkiosuma. Mikäli osuma eli ”hitti” löytyy, on henkilö jo aiemmin, ennen Suomeen tuloaan, hakenut turvapaikkaa toisesta EU-maasta (Dublin sopimus 1990). Vastaanottokeskukselle tieto ”hitistä” on tarpeen palvelujen järjestämisen kannalta. Esimerkiksi ennen rutiinisti tehtyjä terveystarkastuksia ei aiemmassa laajuudessa tehdä, koska tutkimusvastaukset viipyessään saadaan vastaanottokeskukseen vasta sen jälkeen, kun asiakas on jo poistunut maasta.

Kuulustelun jälkeen poliisi toimittaa kuulustelupöytäkirjat Ulkomaalaisvirastoon, jonka jälkeen Ulkomaalaisvirasto suorittaa turvapaikkapuhuttelun (ei Dublin -tapauksille). Puhuttelussa suullisesti selvitetään hakijan perusteet häneen kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan kohdistuneesta vainosta tai muista oikeudenloukkauksista ja niiden uhkista. Poliisi voi Ulkomaalaisviraston pyynnöstä suorittaa puhuttelun, jos hakemusten määrä on voimakkaasti lisääntynyt tai erityisestä syystä muulloinkin. Suojelupoliisi voi suorittaa turvapaikkapuhuttelun Ulkomaalaisviraston lisäksi, jos Suomen kansallinen turvallisuus tai kansainväliset suhteet sitä edellyttävät. (Ulkomaalaislaki 2004.)

Puhuttelussa on erityisesti tiedusteltava, miten hakija suhtautuu mahdolliseen maasta poistamiseen turvalliseen turvapaikka- tai alkuperämaahan sekä maahantulokieltoon. Hakijalta on selvitettävä erityisesti ne perusteet, joiden vuoksi tämä katsoo, ettei kyseinen valtio ole hänelle turvallinen. Lisäksi on selvitettävä, onko hakijalla kansainvälisen suojelun tarpeen ohella muita perusteita oleskeluoikeuden saamiseksi. (Ulkomaalaislaki 2004.)

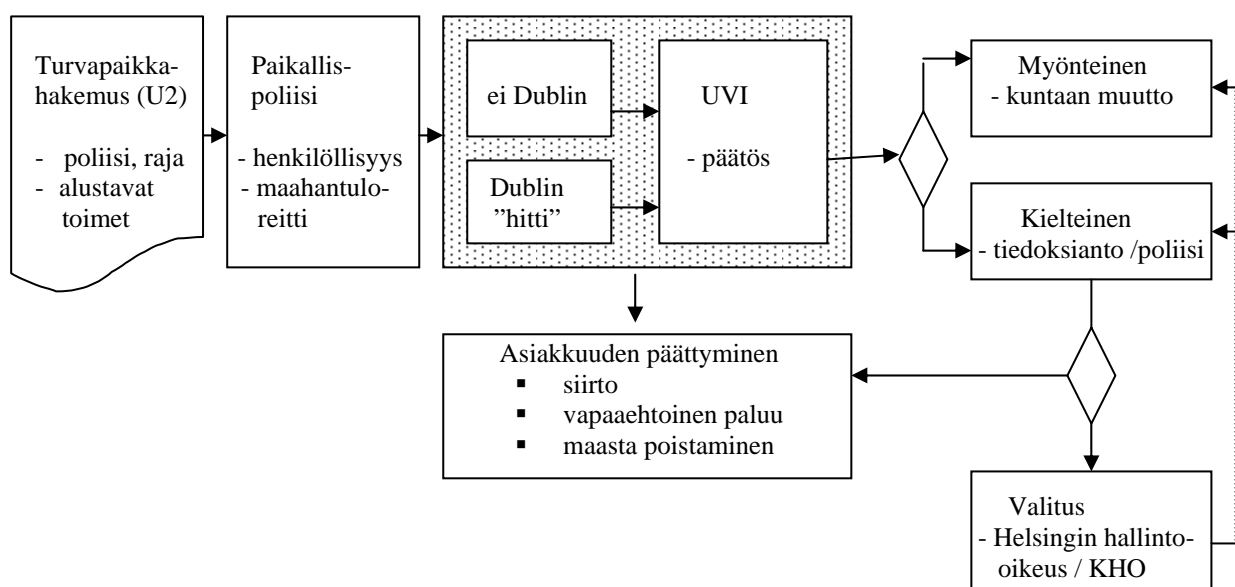
Puhuttelun jälkeen ulkomaalaisvirasto päättää, miten turvapaikkamenettelyssä edetään. Myönteinen turvapaikkapäätös voi syntyä vain normaalissa menettelyssä. Kielteinen päätös voidaan tehdä joko nopeutetussa tai normaalissa menettelyssä. Päätöksentekotapa vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten henkilö voidaan poistaa maasta. Jos päätös on myönteinen, hakijalle myönnetään joko turvapaikka (pakolaisasema) tai oleskelulupa suojelun tarpeen perusteella. Oleskelulupa voidaan antaa myös muista syistä. Tämän jälkeen hänet sijoitetaan johonkin kuntaan, jossa hänen kotoutumisensa suomalaiseen yhteiskuntaan voi alkaa.

Turvapaikkahakemus voidaan käsitellä nopeutetussa menettelyssä, jos 1) henkilö hakee turvapaikkaa Suomesta toistamiseen saatuaan jo kerran kielteisen päätöksen, 2) hakija on tullut Suomeen toisen EU-valtion kautta (Dublin sopimus 1990), 3) hakija on tullut Suomeen niin sanotusta turvallisesta lähtö- tai kauttakulkumaasta tai 4) hakemus todetaan muulla tavoin ilmeisen perusteettomaksi (hakija ei ole esimerkiksi pystynyt esittämään hakemuksensa tueksi vakavia ihmisoikeusloukkauksia).

Normaalissa menettelyssä ulkomaalaisviraston kielteisestä turvapaikkapäätöksestä saa valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen 30 päivän kuluessa tiedoksiannosta. Ulkomaalaisviraston päätös voidaan kuitenkin panna täytäntöön välittömästi, ellei Helsingin hallinto-oikeus päättä hyvin nopeasti käännytyksen täytäntöönpanon keskeytyksestä. Turvapaikanhakijalla ei siis käytännössä ole oikeutta odottaa Suomessa niin kauan, että hän laatii valituksensa ja odottaa asiansa ratkaisusta Helsingin hallinto-oikeudessa.

Turvapaikanhakija saa oleskella Suomessa oikeuskäsittelyn aikana. Helsingin hallinto-oikeus voi kumota ulkomaalaisviraston päätöksen ja katsoa hakijan olevan joko pakolainen (tur-

vapaikka) tai suojelun tarpeessa. Käännytyispäätös voidaan kumota myös muista syistä. Jos Helsingin hallinto-oikeus ei muuta ulkomaalaisviraston päätöstä, voidaan korkeimmalta hallinto-oikeudelta anoa valituslupaa. Helsingin hallinto-oikeuden päätöksen jälkeen turvapaikanhakijan käännytys voidaan kuitenkin panna täytäntöön, ellei korkein hallinto-oikeus ole päättänyt käännytyksen keskeytyksestä. Jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan ja tutkii turvapaikanhakijan asian, päätös voi olla myönteinen tai kielteinen (Kuvio 3). Käytännössä valituslupia myönnetään harvoin, ja yleensä Helsingin hallinto-oikeuden päätös on lopullinen.



Kuvio 3. Turvapaikkaprosessi.

2.3 Vastaanottona järjestettävät palvelut

Turvapaikanhakijoiden vastaanottona ja tilapäistä suojelua saavien vastaanottona järjestetään majoitus, toimeentulotuki, välttämättömät sosiaali- ja terveyspalvelut, tulkkipalveluja ja muu välttämätön perustarpeiden turvaaminen (Kotouttamislaki 1999, 2005). Lisäksi voidaan järjestää työ- ja opintotoimintaa (Kotouttamislaki 2005). Vastaanotossa on otettava huomioon lapsen etu.

Tutkimuskohteena turvapaikanhakijoiden vastaanottotyö on ollut marginaalista. Turvapaikanhakijoiden vastaanottoa on tutkittu mm. suomalaisten asennoitumisesta (Visuri & Weissenfelt 1996; Söderling 1999; Lang & Vendelin 2005) turvapaikanhakijoihin sekä vastaanottokeskusten työntekijöiden (Ahvenainen 1994; Parhankangas 2000) ja turvapaikanhakijoiden (Määttä

2000; Urpola 2000; vrt. Pentikäinen 2005) näkökulmasta. Osa tutkimuksista tehtiin aikana, jolloin turvapaikkaprosessi kesti vuosia. Asiakasrakenne pysyi pitkään samana ja muutokset vastaanottotyössä olivat lähinnä keskusten supistumisia tai laajentumisia (Liitetaulukko 1). Tämä toi vastaanottotyöhön pysyvyyttä ja jatkuvuutta sekä selkeästi erilaisen näkökulman tehdä tätä työtä.

Turvapaikanhakijat pitivät turvapaikkaprosessia liian pitkänä, mikä aiheuttaa kohtuuttomasti stressiä ja ahdistusta. Päätös pitäisi antaa puolen vuoden kuluessa. Turvapaikanhakijat joutuvat elämään epävarmuudessa vastaanottokeskuksissa, joiden olosuhteet eivät useinkaan ole tyydyttäviä (Määttä 2000; Urpola 2000). Yhdessä huoneessa asuminen, yksityisyyden puute ja kansallisuuksien väliset erimielisyydet aiheuttavat turvapaikanhakijoille lisää stressiä (Määttä 2000). Yhteisasumiseen liittyvät säännöt koetaan turvapaikanhakijoiden vapautta rajoittavana ja itsenäisyyttä vähentävänä (Urpola 2000).

Turvapaikanhaku on etenkin kidutuksen uhrilla traumatisoiva prosessi, joka säännönmukaisesti aiheuttaa uudelleen traumatisoitumista, ”turvapaikkaoireyhtymän”. Depressiiviset reaktiot, univaikeudet ja keskittymisvaikeudet ovatkin odotusajan pitkittyessä tavallisia. (Rauta 2005.) Usein huoli kotiin jääneistä omaisista ja kotimaan tilanteesta aiheuttavat turvapaikanhakijoille syyllisyyttä pakenemisestaan. Vaikka haastatellut turvapaikanhakijat itse ymmärsivät työntekijöiden aseman vastaanottokeskuksessa, he sanoivat turvapaikanhakijoiden usein uskovan työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksiin prosessiin liittyvässä päätöksenteossa (Määttä 2000; Parhankangas 2000).

Ahvenaisen (1994) mukaan turvapaikanhakijoiden määrien nopeat muutokset työn ali- ja ylikuormituksena sekä asiakastilanteet, joissa puuttuu yhteinen kieli, esiintyy aggressiivisuutta tai turvapaikanhakijan terveydentilassa tapahtuu äkillinen muutos, kuormittaa henkilöstön jakamista. Tilanteiden rasittavuutta lisäsi se, että samanaikaisesti oli toimittava johdonmukaisesti ennakoimattomissa, uusissa tilanteissa ja opeteltava uusia toimintamalleja. (Ahvenainen 1994.) Useampi vastaanottokeskus ehdotti erikoistumista tiettyihin asiakasryhmiin tai keskuksille annettavia erityistehtäviä (Turvapaikanhakijoiden...1998).

Määttä (2000) mukaan vastaanottotyössä tarvitaan avoimuutta ja luovuutta. Vaikeuksia nousee ihmisten kyvyttömyydestä ymmärtää eri kulttuureista tulevien ihmisten käyttäytymistä. Suomalaisten suhtautuminen pakolaisten ja muiden ulkomaalaisten maahanmuuttoon on kielteistä ja ulkomaalaisten maahanmuuton koetaan uhkaavan omaa sosioekonomista asemaa (Jaakkola 1995; Visuri & Weissenfelt 1996; Pitkänen & Kouki 1999). Julkisessa keskustelussa turvapaikanhakijoita on leimattu mm. ”elintasopakolaisiksi” (Jaakkola 1995) ja ”turvapaikkashoppailijoiksi” (Rajamäki 2005), joiden muuton motiivina ei uskota olevan vainon, vaan taloudellisen aseman parantaminen. Nationalistiset, ulkomaalaisiin torjuvasti suhtautuvat näkemykset saavat

kannatusta myös suomalaisten viranomaisten keskuudessa (Pitkänen & Kouki 1999). Positiivisimmin turvapaikanhakijoihin asennoituvissa on eniten koulutautuneita, ulkomailla asuneita ja vierasmaalaisia tuttavina omaavia (Visuri & Weissenfelt 1996; Pitkänen & Kouki 1999; Lang & Vendelin 2005).

Turvapaikanhakijat pitävät työtä, koulutusta ja kielen oppimisen mahdollistamaa yhteiskunnallista osallistumista sekä sosiaalista asemaa ihmisen identiteetille erittäin tärkeinä asioina. He pitävätkin mielekkään tekemisen löytämistä erittäin tärkeänä omalle jaksamiselle ja identiteetilleen. Heidän etninen identiteettinsä ei tunnu olevan kovinkaan vahva, mutta perheen he kokevat hyvin tärkeäksi ja saavat läheisiltään voimaa jaksamiseen ja uskoa tulevaisuuteen. (Määttä 2000.) Ongelmien ja pakolaisuuteen liittyvien vaikeiden tilanteiden kohtaamisessa ystävät ovat turvapaikanhakijan parhaita tukijoita. Turvapaikanhakijana oleminen on Urpolan (2000) mukaan etnisyyttäkin tärkeämpi turvapaikanhakijoita yhdistävä tekijä. Vastaanottokeskuksen asukkaat muodostavat oman yhteisönsä yli etnisten rajojen, jossa vallitsee osittain myös oma kulttuuri.

Turvapaikanhakijat korostavat työntekijöiden merkitystä vastaanottokeskuksen toiminnassa ja toiminnan kehityksen tärkeimpinä mahdollistajina. Työntekijöiden toivotaan olevan paitsi vastaanottokeskuksen työntekijöitä, myös tukihenkilöitä ja ystäviä. Vaikka henkilökuntaa pidetään ystävällisenä, heidän koetaan olevan etäisiä. (Urpola 2000.) Ahvenaisen (1994, 21) tutkimuksen mukaan vastaanottokeskuksen työntekijät määrittivät sen, mikä oli asiakkaalle parasta. Tehtiin asiakkaan puolesta. Edelleen vuonna 2005 mietitään keinoja, joilla aktivoida entistä enemmän turvapaikanhakijoita omassa elämässään. Koska elämänhallinta voidaan nähdä eräänlaisena vastakohtana laitostumiselle, on olennaista se, miten vastaanottokeskuksen palvelut on järjestetty (Parhankangas 2000).

Masennuksen ja passivoitumisen lisäksi varsin yleisiä ongelmia turvapaikanhakijoilla ovat rauhattomuuden ja levottomuuden lisääntyminen. Prosessin venyminen ja loputon byrokratia koettelee kärsivällisyyttä ja turvapaikanhakijan ”pinna palaa” helposti (Parhankangas 2000). Ilmenee henkistä uupumusta ja olo vastaanottokeskuksessa koetaan tilan ja paikan kaventumisen myötä ahdistavana, joka tekee ”vankilamaisen olon”. Vuorokausirytmii on sekaisin ja koko elämä tuntuu hallitsemattomalta (Parhankangas 2000), vaikka vastaanottokeskuksessa yhteisöllisyys tuokin turvaa yhteenkuuluvuuden ja kollektiivisuuden ohella (Pentikäinen 2005.)

Kun turvapaikanhakijan ”pinna palaa”, vaatimustaso kasvaa ja kohdistuu yleensä asumiseen ja erilaisten etuuksien jakamiseen. Kärsivällisyytensä menettäneet turvapaikanhakijat yli-reagoivat ja punnitsevat asioita järjen sijaan tunteella, mikä lisää riitelyä sekä turvapaikanhakijoiden kesken että henkilökunnan kanssa. Pahimmillaan konfliktit voivat yltyä fyysiseksi väki-

vallaksi. Masennus ja toimeettomuus edistävät turvapaikanhakijan passivoitumista. (Parhankangas 2000.)

Majoitus. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto järjestetään vastaanottokeskuksissa (Kotouttamislaki 1999). Majoitus on järjestettävä siten, että perheenjäsenet voivat asua yhdessä. Lisäksi turvapaikanhakijan iästä, turvattomasta asemasta sekä fyysisestä ja psyykkisestä tilasta johtuvat erityistarpeet on otettava huomioon majoituksen ja muun vastaanoton järjestämisessä (Kotouttamislaki 2005).

Vastaanottokeskuksen optimikokona on pidetty 150 majoituspaikkaa. Optimikoon perustellut ovat olleet pääosin sekä taloudellisia että toiminnallisia. Vuokra- ja henkilöstökulujen kustannukset ovat 150-paikkaisessa keskuksessa suhteellisesti edullisemmat kuin esim. alle 100-paikkaisissa. (Turvapaikanhakijoiden...1998.) Vaikka 150-paikkainen keskus on turvapaikanhakijan pidempiaikaisen majoittamisen kannalta jo laitostainen, niin paikkamäärän kasvattaminen siitä ylöspäin heikentää asumisviihtyvyyttä ja turvallisuustekijöihin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Asumisviihtyvyyttä arvioitaessa on otettava huomioon keskimääräinen asumisaika. Mikäli keskusten kokoa tai majoituksen järjestämistä arvioitaisiin vain asumisviihtyvyyden kannalta, olisivat pienet yksiköt tai huoneistotyyppinen majoitus tavoiteltavaa. Turvapaikanhakijoiden vastaanoton järjestämistä joudutaan kuitenkin suunnittelemaan myös taloudelliset seikat huomioiden. (Turvapaikanhakijoiden...1998.)

Euroopan Unionin direktiivin 9/2003 mukaan turvapaikanhakijoiden olosuhteet on oltava vastaanottokeskuksissa asianmukaiset. On myös turvattava perhe-elämän suoja ja alaikäiset lapset majoitetaan yhdessä vanhempiensa kanssa. Turvapaikanhakijalla on oltava mahdollisuus pitää yhteyttä mm. sukulaisiinsa ja oikeudellisiin avustajiin. Samoin turvapaikanhakijoita siirretään vastaanottokeskuksesta toiseen ainoastaan silloin, kun se on tarpeen. Alaikäiset, ilman huoltajaa Suomeen tulleet lapset majoitetaan vastaanottokeskusten yhteydessä toimiviin ryhmäkoteihin. Vastaanottokeskuksessa asuminen on turvapaikanhakijoille maksutonta, ja sen on tarkoitus kestää niin kauan, kunnes hakijan turvapaikkahakemus on ratkaistu. Vastaanottokeskuksissa on yhteiskeittiöt, joissa kukin valmistaa oman ruokansa. Asukkaat huolehtivat huoneidensa siivouksesta ja joissain vastaanottokeskuksissa myös lähes koko talon siisteydestä.

Määrän tutkimuksen (2000) mukaan vastaanottokeskus oli turvapaikanhakijoille vaikea kokemus. Laitostumista ja syrjäytymistä edistävänä tekijänä voidaan pitää sekä asumisen että turvapaikanhakijoille tarkoitettujen palveluiden keskittämistä saman katon alle. Keskuksissa ilmevä tyytymättömyys ja riitely näyttävätkin liittyvän juuri asumiseen. (Parhankangas 2000.) Ongelmat liittyvät usein järjestyshäiriöihin, tupakointiin ja yleisten tilojen epäsiisteyteen. Haastattelut kokivat vaikutusmahdollisuutensa merkityksettöminä. Asumiseen liittyy pulmatilanteita,

joissa erilaiset kulttuuriset toimintatavat törmäävät. Keittiö- ja saniteettitilojen yhteiskäyttö, rituaalit ruoanlaitossa ja peseytymisessä aiheuttaa turvapaikanhakijoiden välisiä ristiriitoja. Laitosmaisessa ympäristössä yksityisyyden säilyttämiseksi on tehtävä paljon työtä. (Ahvenainen 1994.) Arkielämän sujumiseen vaikuttavat myös vastaanottokeskuksen sijainti ja kulkuyhteydet.

Turvapaikanhakija voi järjestää majoituksensa itse ja asua vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Asumiskustannuksia ei tällöin kuitenkaan korvata. Tutkimusajankohtana (viikko 47/2004) yksityismajoituksessa asui neljäsosa (24,8 %) turvapaikanhakijoista, joista suurin osa Uudenmaan alueella (27,2 %) (Marek 2004). Yksityismajoituksessa asuvan on kirjallisesti ilmoitettava vastaanottokeskukselle osoitteensa ja esitettävä majoittavan selvitys yksityismajoituksesta (talonkirjaote) tai vuokrasopimus (Kotouttamislaki 2005). Valtaosa yksityismajoituksessa asuvista asuu omaan etniseen ryhmäänsä kuuluvien, jo oleskeluluvan saaneiden sukulaisten tai tuttavien luona. Yksityismajoitusta on käytännössä hankala seurata (Turvapaikanhakijoiden...1998).

Uudenmaan alueella asuvat yksityismajoituksessa olleet turvapaikanhakijat siirrettiin vuoden 2005 alusta Metsälän vastaanottokeskuksen kirjoille riippumatta siitä, minkä vastaanottokeskuksen kirjoilla turvapaikanhakija oli ollut aiemmin. Siirrettyjä asiakkuuksia oli noin 400. Tämä järjestely on helpottanut asiakkaiden asioimista usealla eri tavalla. Matkakustannukset ovat kohtuulliset, liikenneyhteydet ovat hyvät ja myös työssäkäyvien on helppo asioida vastaanottokeskuksessa. Myös toimeentulotukeen ja asumiseen liittyvä asiakkaiden seuranta ja kotikäyntien järjestäminen on helpompaa. (Metsälän...2005.)

Yksityismajoitettujen osalta suurimmat ongelmat liittyivät tarvittavien asiakkaan tietojen ja liitteiden toimittamiseen. Lisäksi etenkin vakavasti mielenterveysongelmaisten turvapaikanhakijoiden tarkkailu ja seuranta on hyvin vaikeata etenkin, ellei asiakas itse ole yhteydessä vastaanottokeskukseen. Näille turvapaikanhakijoille yksityismajoituksessa asuminen ei ole paras mahdollinen vaihtoehto. (Metsälän...2005; vrt. Rauta 2005.)

Sosiaalipalvelut. Ahon (1999) mukaan sosiaalialan työ pitää sisällään kolme keskeistä, pysyvää perustehtävää: elämisen mahdollisuuksien varmistaminen (mm. toimeentulotuki), syrjäytymisen ehkäiseminen ja epäkohtien korjaaminen sekä psykososiaalinen tukityö. Perustehtävät eivät ole toisistaan irrallisia, vaan kietoutuvat toisiinsa. (Aho 1999.) Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen etuus. Sen tarkoituksena on turvata henkilön toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Turvapaikanhakijoiden toimeentulotuen selvittäminen ja sen turvaaminen tarpeen vaatiessa on yksi keskeinen vastaanoton tukimuoto majoituksen järjestämisen ohella. Turvapaikanhakijoiden vastaanoton piiriin kuuluvalla henkilöllä voidaan myöntää toimeentulotukea toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaan.

Turvapaikanhakijan toimeentulotuen myöntää hakemuksesta vastaanottokeskus (Maahanmuuttajien...2002). Työministeriön asetuksella säädetään tarkemmin toimeentulotuen jakautuminen rahamääräiseen perusosaan ja vastaanottokeskuksen turvapaikanhakijoille vastaanottona järjestettäviin palveluihin. Yksityismajoituksessa asuvalle myöntää toimeentulotuen hänen asuinpaikkaansa lähinnä sijaitseva vastaanottokeskus, jonka kirjoille hänet on merkitty. Turvapaikanhakijalle maksettava toimeentulotuki on 15 prosenttia – alle 18-vuotiaiden tapauksessa 20 prosenttia – pienempi, kuin Suomessa pysyvästi asuvien toimeentulotuen perusosa korvauksena vastaanottokeskuksessa järjestettävästä vastaanotosta (Työministeriön asetus 2005).

Turvapaikanhakijan on itse kustannettava toimeentulotuellaan tai muilla omilla tuloillaan ruokansa, vaatetuksensa ja esimerkiksi liikkumisensa. Jos vastaanottokeskuksen asukas ilman perusteltua syytä toistuvasti tai muutoin olennaisesti kieltäytyy hänelle soveltuvasta yksilöidysti osoitetusta työtoiminasta taikka työllistymistä edistävästä opintotoiminnasta, voidaan kieltäytymistä pitää toimeentulotuesta annetun lain 10 §:ssä tarkoitettuna kieltäytymisenä (Kotouttamislaki 1999).

Psykososiaalinen tuki tarkoittaa asiakkaan omien henkisten voimavarojen etsimistä, elämänottonen vahvistamista, itsenäistymisen ja vastuullisuuden tukemista sekä opastamista elämisen taitojen opettelemisessa ja aktivointia (Aho 1999). Jos ihminen ei voi kontrolloida ja hallita omaa elämäänsä, kuten on laita omasta elinpiiristään lähtemään joutuneilla turvapaikanhakijoilla, syntyy ajan mittaan sosiaalinen debrivaatiotila, joka ilmenee mm. masennuksena, toivottomuutena, itsetuhoisena käyttäytymisenä ja aggressiivisuutena (Murtomaa *et al.* 1998). Psykososiaalisen tuen tavoitteena on muutosten aikaansaaminen, ei niinkään olosuhteissa, vaan ihmisen suhteessa toisiin ihmisiin, asioihin ja olosuhteisiin, hänen tietoisuudessaan ja toiminnassaan. Kyse on arkielämän hallinnasta ja selviytymisestä. (Aho 1999.)

Toiminnallisuutta heikentää mm. säännöllisen vuorokausirytmien ja sosiaalisen tukiverkoston (läheiset, ystävät) puuttuminen. Työntekijät voivat pyrkiä lisäämään turvapaikanhakijoiden elämänhallintaa paitsi keskusteluavulla, myös konkreettisesti neuvomalla, ohjaamalla ja opettamalla suomalaisia käytäntöjä. Suomen kielen opetus on tärkeä avain toimintaympäristön hallintaan. Kielitaito antaa itsetuntoa ja uskallusta lähteä ulos keskukselta ja näin lisää suoraan turvapaikanhakijan omatoimisuutta. (Parhankangas 2000.)

Sosiaalityöntekijä on vastaanottokeskuksessa merkittävä erityistyöntekijä. Kulmalan *et al.* (2003) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijällä oli kaksi päätehtävää; sosiaaliasioiden hoitaminen (mm. toimeentulotuki) ja sosiaalinen kanssakäyminen. Sosiaaliasioiden hoitaminen liittyy elämäntilanteen selvittelyyn, jonka avulla voidaan luoda tukirakenteita asiakkaan elämälle. Sosiaalinen kanssakäyminen merkitsee haastateltaville hyvän vuorovaikutuksen ja kuulluksi tulemi-

sen toteutumista. Tukihenkilönä oleminen ja ammatillisuus rinnastetaan toisiinsa. (Kulmala *et al.* 2003.)

Sosiaalityöntekijöillä on joissakin tilanteissa (mm. lasten huostaanottotilanteet) lakeihin perustuva oikeus ja velvollisuus puuttua ihmisten elämään, toisinaan jopa vastoin heidän omaa tahtoaan. Näihin tilanteisiin sisältyy avointa vallankäyttöä ja kontrollia, joka luo ammatilliselle ristiriitaisen aseman tukimahdollisuuksien ja vallankäytön välimaastoon (Jokinen *et al.* 2003). Turvapaikanhakijat keskustelevat asioistaan ja käsittelevät ongelmiaan sosiaalityöntekijän kanssa, mutta toisaalta sosiaalityöntekijä käyttää (virka)valtaa rahallisten etuisuuksien osalta. Joskus tästä syntyy ongelmia, kun kaikkia asiakkaan pyytämiä toiveita ei toteuteta ja asiakas kokee itseään kohdeltavan epäoikeudenmukaisesti. (Forsander *et al.* 1994.)

Lisäksi asiakas voi kokea, ettei sosiaalityöntekijä arvosta heitä, heidän kulttuuriaan ja taustaansa erityisesti lastensuojelullisten näkökohtien vallitessa ratkaisuperusteena mm. huostaanottotilanteissa, ja kohdistaa aggressionsa ja turhautumisensa sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijä leimaataan rassistiseksi, ennakkoluuloiseksi, epäystävälliseksi, jne. Kuitenkin kyse on maan tavoista, eikä turvapaikanhakija ymmärrä sosiaalityöntekijän roolia eikä sitä, mitä tämä pystyy tekemään. (Forsander *et al.* 1994.) Tähän auttaa tiedon lisääminen ja sen vuoksi sosiaalityöntekijällä on useille kielille käännettyä materiaalia epärealististen odotusten vähentämiseksi.

Hirstiö-Snellmanin ja Mäkelän (1998) tutkimuksen mukaan työntekijät kokevat oman asemansa epävarmaksi työssä maahanmuuttajien kanssa. Maahanmuuttajien ongelmat olivat usein kasaantuneet ja vaativat erityisosaamista. Työntekijät tarvitsevat tukea ja lisäkoulutusta. Etenkin eettiset ongelmat olivat hankalia ratkaista. Ongelmat kytkeytyvät monin tavoin asiakkaan kulttuuriin ja elämäntilanteen muutoksiin, joiden ratkaisemiseksi tarvittavia muutoksia oli vaikea saada aikaan. Moniammatillinen tiimityö koettiin hyvänä toimintatapana.

Sosiaalityöntekijäkin voi työssään kokea voimattomuutta, joka korostuu suhteessa toimintaa saneleviin aineellisiin ja asenteellisiin reunaehtoihin. Sosiaalityöntekijöille työn onnistumisesta kertovat luottamuksellinen asiakassuhde, toimiva yhteistyöverkosto, yksilön identiteetissä tapahtuvat muutokset, asiakkailta saatu suora palaute sekä konkreettisen hoivan ja materiaalsen helpotuksen tuottaminen. (Jokinen *et al.* 2003.)

Terveydenhoitopalvelut. Maahanmuuttaja-asiakkaan julkisiin palveluihin kohdistamat odotukset ovat Hirstiö-Snellmanin ja Mäkelän (1998) tutkimuksen mukaan usein ylimitoitettuja ja yksipuolisia. Sosiaalipalveluilta tullaan pääsääntöisesti hakemaan rahaa ja etuuksia, terveyspalveluilta lääkkeitä ja tutkimuksia. Turvapaikanhakijoilla ei ole oikeutta sairausvakuutuslain mukaisiin etuisuuksiin. Turvapaikanhakija on oikeutettu saamaan tarpeellisen terveydenhuollon,

joka käsittää vähintään ensiavun sekä sairauden kannalta välttämättömän hoidon (EU direktiivi 2003).

Erityisryhminä huomioidaan alaikäiset lapset, raskaana olevat naiset, kidutetut, tartuntatauteja sairastavat sekä mielenterveysongelmista tai pitkäaikaissairauksista kärsivät turvapaikanhakijat (Kotouttamislaki 2005). Toimeentulotukea voidaan myöntää mm. välttämättömästä hammashoidosta aiheutuviin menoihin. Jos silmälasit ovat turvapaikanhakijan silmäsairaudesta tai näkövamman vuoksi välttämättömät, myös ne voidaan myöntää toimeentulotukena. (Työministeriö 1999.)

Turvapaikanhakijan perusterveydenhuolto hoidetaan vastaanottokeskuksissa. Myös kuntien terveyskeskukset hoitavat turvapaikanhakijoita välttämättömissä tapauksissa ja sairaalat antavat kiireellistä hoitoa. Yleensä turvapaikanhakijoiden terveydentila on maahan saapuessa ollut hyvä; muutamat ovat kuitenkin tarvinneet välitöntä hoitoa somaattisiin sairauksiinsa tai mielenterveyspalveluita. Käsittelyaikojen pitkittyessä yli vuoden, psyykkisen tuen ja mielenterveyspalveluiden tarve kasvaa huomattavasti. Asukkailla on paljon päänsärkyä, vatsavaivoja ja pahoinvointia sekä mielenterveysongelmia. Myös unettomuus on yleinen ongelma. (Turvapaikanhakijoiden...1998; vrt. Rauta 2005.)

Asukkaiden hyvinvointiin on pyritty kiinnittämään huomiota ja toteuttamaan ennaltaehkäisevää terveydenhoitoa. Myös terveystieteistä on lisätty. Asiakkaiden mielenterveysongelmat ovat selvästi suurin ja ongelmallisin alue vastaanottokeskusten työssä. Ongelmien lähtökohtana ovat usein traumaattiset kokemukset ja huoli lähtömaahan jääneistä perheenjäsenistä. (Turvapaikanhakijoiden...1998; ks. Rätty 2002.) Kaikki turvapaikanhakijat eivät kuitenkaan pidä tunnesidonnaisena yksikkönä perhettä tai sukua, vaan vastaanottokeskuksen työntekijöitä pidetään elämäntilanteen tärkeinä ihmissuhteina (Järvinen 2004).

Ongelmia aiheuttaa myös suhtautuminen lasten kasvatustapoihin. Turvapaikanhakijavanhemmat eivät välttämättä hyväksy suomalaisten kasvatustapoja ja lapsen ja vanhemman suhdetta. Varsinkin miesten kulttuuri-identiteetti perustuu heidän lähtömaahansa, jota yritetään ylläpitää myös Suomessa. Nuorten kulttuuri-identiteetin muuttuessa aiheutuu jännitteitä perheen sisällä (Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998; Järvinen 2004). Usein on kuitenkin vaikeata tietää, mikä maahanmuuttajan käyttäytymisessä on yksilöllisistä ominaisuuksista ja mikä kulttuurista johtuvaa (Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998; Rauta 2005). Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä on hyvä tunnistaa kriisin vaiheet, samoin kuin maahanmuuttajalle olisi tärkeää tuntee kulttuurishokin vaiheet, jotta yllättävätkin käyttäytymismuutokset on hallittavissa ja ymmärrettävissä. Vaikka kaikki turvapaikanhakijat eivät kärsi psyykkisistä ongelmista, on tilanne kuitenkin hyvin stressaava ja alttiut psyykkisiin ongelmiin kasvaa (Rätty 2002).

Pakolaisten, ei-vapaaehtoisesti kotimaastaan lähteneiden hyvinvoinnin tutkimusta on leimannut tutkijoiden suuntautuminen psykologiseen tai psykiatriseen viitekehykseen. Omasta kulttuuritaustamme johtuvia vaikeuksia ovat esim. kommunikointivaikeudet tulkin välityksellä ja kommunikointi nonverbaalisella tasolla. Välttämätöntä on, että asiakas luottaa työntekijän ammatillisuuteen sekä siihen, että tulkki pitää salassa tulkkaamansa asiat etenkin tilanteissa, joissa tulkki ja tulkattava kuuluvat samaan etniseen väestöön. (Järvinen 2004.)

Oulun vastaanottokeskuksessa järjestettiin vuosina 1999–2002 mielenterveystyön ja psykososiaalisen tukemisen kehittämisprojekti, jonka tavoitteina oli mm. lisätä työntekijöiden ammatillista osaamista psykososiaalisessa tukemisessa, tuen tarpeessa olevien tunnistamisessa sekä kehittää vastaanottokeskuksessa asumisen yhteisömallia uusien työmuotojen avulla. (Mielenterveystyö 2003.) Projektin ongelmana on ollut se, että projektityöntekijöiden (mm. psykiatrinen erikoissairaanhoitaja ja toimintaterapeutti) lähtiessä vastaanottokeskuksessa projektin aikana aloitettu ja projektityöntekijävetoinen toiminta pysähtyi, eivätkä käytänteet näin ollen jääneet osaksi normaalia työtettä.

Työtoiminta. Vastaanottokeskukset järjestävät työ- ja opintotoimintaa (Kotouttamislaki 1999, vrt. 2005). Työtoiminnan tavoitteena on hyödylliseen toimintaan osallistuminen ja päivittäisen rytmin saaminen vastaanottokeskuksessa asumiseen. Työtoiminnan avulla voidaan myös lisätä vastaanottokeskuksen viihtyisyyttä ja esim. kunnostustöihin osallistuminen tarjoaisi asukkailla mielekästä tekemistä (Urpola 2000). Työtoiminta tarjoaa myös mahdollisuuden kontakteihin vastaanottokeskuksen ulkopuolella. (Työministeriö 1999.)

Asukas ja vastaanottokeskus laativat toimintaohjelman, jonka mukaisesti turvapaikanhakija osallistuu työ- ja opintotoimintaan. Työtoimintaan osallistujat eivät ole työsuhteessa työnantajaan. Jos työtä tehdään työnantajan johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan, on kysymyksessä työsopimuslaissa tarkoitettu työsuhde. Työtoimintaan ei sovelleta työ-lainsäädäntöä kuten työaika, vuosilomaa, sairausajan palkkaa, työntekijän tapaturmavakuutusta tai työeläkettä koskevia säännöksiä. (Työministeriö 1999.)

Jos turvapaikanhakija kieltäytyy allekirjoittamasta kirjallista työtoimintasopimusta tai osallistumasta työ- ja opintotoimintaan, hänen toimeentulotukeaan voidaan pienentää enintään 20 prosentilla enintään kahden kuukauden ajalta (Työministeriö 1999). Toimeentulotukea ei vähennetä, jos kieltäytymiselle on perusteltu syy, kuten oma tai lähiomaisen sairaus. Työtoiminta voi olla vastaanottokeskuksen siivousta, kunnostusta tai pihatöitä, kerhon tai harrastusryhmän ohjaamista tai korjaustöitä. (Turvapaikanhakijoiden...1998.)

Vastaanottokeskuksen ulkopuolella voidaan järjestää työtoimintana kertaluonteisia talkootyyppejä töitä, joihin ei liity pitkäaikaista sitoutumista. Näitä ovat mm. puutarhan tai maatilan

hoitoon liittyviä tehtävät. Työtoiminnaksi ei tule hyväksyä työtehtäviä, jotka edellyttävät korkeaa ammattikoulutusta ja itsenäistä vastuunottoa. Erilaisten talkootöiden ja työharjoittelujen avulla pyritään löytämään toimintamahdollisuuksia keskuksen ulkopuolelle (Parhankangas 2000). Urpolan (2000) mukaan turvapaikanhakijat kokevat vastaanottokeskuksen ulkopuolella järjestetyn työ- ja opiskelutoiminnan mielekkäänä ja elämänhallintaa lisäävänä. Ajan viettäminen vastaanottokeskuksen ulkopuolella tukee turvapaikanhakijan selviytymistä.

Työministeriö on ottanut 1.1.2003 vastuuvakuutuksen, joka kattaa vastaanottokeskusten yksilöidysti (työtoimintasopimuksessa mainittu) osoittamassa työtoiminnassa tai työllistymistä edistävässä opintotoiminnassa olevien turvapaikanhakijoiden tapaturma- ja ammattitautiasiat. Ne hoidetaan valtiokonttorin kautta tapaturmavakuutuslain (608/48) mukaisesti (Työministeriö 2003). Tehtäviin, joihin liittyy julkisen vallan käyttöä tai vastuuta lasten kasvatuksesta ja opetuksesta tai sosiaali- ja terveydenhuollosta, ei voida ottaa työtoimintaan osallistuvia. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) poisti mm. päiväkodit työtoimintapaikkoina, koska turvapaikanhakijan on mahdotonta saada rikosrekisteriote puuttuvien henkilöisyydestä vuoksi.

Turvapaikanhakija saa tehdä työtä asuttuaan Suomessa vähintään kolme kuukautta (Ulko- ja maalaislaki 2004). Turvapaikanhakijat saavat lähinnä siivoustyötä, joka on usein osa-aikaista tai tuntityötä ja siten pienipalkkaista. Turvapaikanhakijan ansiot vaikuttavat hänen toimeentulotulokseen määrään. Maahanmuuttajien polut työelämään ovat yksilölliset ja tavallisimmat keinot löytää työpaikka on hankkia se itse, saada se kurssin tai tuttavien kautta. Merkittävimpiä työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä olivat alan työllisyystilanne, yksilölliset ominaisuudet sekä kontaktiverkostot (Pitkänen 1999, 56). 1990-luvun lopulla maahanmuuttajia parhaiten työllistäviä aloja olivat erilaiset vienti- ja huolintatehtävät, vähittäiskauppa, metalliala, palvelualan työtehtävät sekä sosiaali- ja terveydenhuolto (Pitkänen 1999). Vuonna 2004 turvapaikanhakijoita työllistäviä aloja olivat lähinnä vienti- ja huolintatehtävät, etniset ravintolat ja pizzeriat. Yksilöllisistä ominaisuuksista nousivat Pitkäsen (1999, 43) mukaan merkittävimäksi suomen kielen taito, osoitettu ammattitaito, oma aktiivisuus, hyvä itsetunto, sinnikkyys, soveltuva ikä ja hyvät tiedonhankintavalmiudet tärkeimpinä rekrytointikriteereinä.

Opintotoiminta. Opintotoiminta voi olla suomen tai ruotsin kielen opiskelua, suomalaisen yhteiskunnan toimintaan ja tapoihin tutustumista, yhteisökokousten alustuksia omasta kulttuurista yms. Suomen ja ruotsin kielen opetuksessa tavoitteena on kielen alkeiden oppiminen, mikä tukee jokapäiväistä selviytymistä. Toimintaan sisällytetään uusille turvapaikanhakijoille myös alkuinformaatio sekä ajankohtais- ja teemaluentoja, jotka voivat käsitellä mm. liikenneopetusta. (Turvapaikanhakijoiden...1998.) Urpolan (2000) tutkimuksessa haastateltavat turvapaikanhakijat

pitivät poikkeuksetta maahanmuuttajan elämän tärkeimpänä asiana suomen kielen oppimista ja suomen kielen taitoa pidettiin edellytyksenä muulle elämässä menestymiselle. Turvapaikanhakija voi opiskella ja harrastaa myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Turvapaikanhakijalla ei ole kuitenkaan oikeutta opintososiaalisiin tukiin, joten hänellä ei ole oikeutta maksuttomaan korkeakoulu- tai ammatilliseen opintopaikkaan. Turvapaikanhakija voi sen sijaan opiskella esimerkiksi työväenopistoissa ja aikuislukioissa. Osa vastaanottokeskuksista tukee taloudellisesti turvapaikanhakijoiden opiskelua.

Suomessa 7-16-vuotiailla turvapaikanhakijoilla on oikeus käydä peruskoulua. Koulunkäynnin aloittamista voidaan lykätä enintään kolmella kuukaudella siitä päivästä, jona alaikäisen tai hänen vanhempinsa turvapaikkahakemus on tehty. Tätä määräaikaa voidaan pidentää yhteen vuoteen, jos koulunkäynnin aloittamisen helpottamiseksi tarjotaan erityisopetusta (EU direktiivi 2003). Aluksi lapset opiskelevat suomea tai ruotsia ja myöhemmin myös muita aineita. Opetus ja koulukirjat ovat maksuttomia.

Tulkkipalvelut. Laissa maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta (Kotouttamislaki 1999) on kiinnitetty erityistä huomiota maahanmuuttajien omaan vastuunottoon ja aktiivisuuteen uuteen maahan sopeutumisessa. Turvapaikanhakijoilla on oikeus asioida omalla äidinkielellään viranomaisten kanssa asioidessaan. Käytännössä tulkkeja on erittäin vaikeata saada kaikilla tarvittavilla kielillä. Tulkkina ei pidä käyttää lähiomaisia eikä varsinkaan lapsia, jotka oppivat suomen kielen usein vanhempiaan nopeammin. Tämä voi rasittaa perheen sisäisiä suhteita ja vääristää lapsen asemaa lapsena. (Räty 2002.)

Palvelujärjestelmässä tapahtuvaa tulkkausta kutsutaan asioimistulkkaukseksi erotuksena konferenssitulkkauksesta, liiketulkkauksesta ja diplomaattitulkkauksesta. Jälkimmäisissä tehtävissä toimivat tulkit ovat lähes poikkeuksetta valmistuneet yliopistoista tai tulkkaukseen erikoistuneista oppilaitoksista, joita Suomessa ei ole (Maahanmuuttajille...1999, 5) Asioimistulkkitutustusta järjestetään eripituisilla (muutamana kuukauden kestävillä) kursseilla. Asioimistulkiksi voi opiskella suorittamalla aikuiskoulutuksesta annetun lain (631/1998) mukaisen näyttötutkinnon. Näyttökokeita järjestetään ensisijassa niissä kielissä, joissa pätevyyttä ei voi muulla tavalla osoittaa.

Suomessa huomattava osa asioimistulkeista kuuluu ensimmäisen polven maahanmuuttajiin ja usein pakolaisperustein maahan tulleisiin (mm. alun perin turvapaikanhakijoina maahan tulleet). Edelleenkin suuri osa tulkkeina työskentelevistä on oppinut ammatin käytännössä ja lyhyillä kursseilla. Asioimistulkin ammatti on useille tulkeille välivaihe ja kun valmiuksia on riittävästi, tulkit vaihtavat alaa tai siirtyvät opiskelemaan. Tämä rasittaa tulkikeskuksia pakottaen ne

jatkuvaan uusien tulkkien rekrytointiin ja uusien työntekijöiden ammatin ohjaamiseen. (Maahanmuuttajille...1999, 5.) Tulkkien vaihtuvuus voi heikentää tulkkauksen laatua.

Asioimistulkit toimivat joko tulkkikeskuksissa vakituisina tai määräaikaisissa työsuhteissa. He voivat toimia myös itsenäisinä freelancer –tulkkeina. Tulkkikeskukset ovat toimistoja, jotka välittävät tulkin tarvitsijoille tulkkauk- ja käännöspalveluja. Useilla freelancer –tulkeilla on sopimus myös tulkkikeskuksen kanssa. Tulkkikeskukset toimivat alueellisesti ja keskusten ylläpitäjänä on jokin alueen kunnista. (Maahanmuuttajille...1999, 9.)

Etätulkkaukset (puhelin- ja videotulkkaukset) laajentaa tulkkikeskusten toiminta-aluetta. Tulkkikeskusten lisäksi tulkkauk- ja käännöspalveluja tarjoavat yksityiset yritykset. Usein harvinaisempien kielten osaajia (mm. lingalan kieli) löytyy juuri yksityisten yritysten kautta. Etätulkkaukset sopii erityisesti silloin, kun tulkkaa tarvitaan nopeasti, etäisyydet ovat pitkät ja tulkattavat asiat selkeitä, luonteeltaan informatiivisia. Kriisiytyneisiin tilanteisiin ja mielenterveystulkkauksiin etätulkkaukset ei sovi (Maahanmuuttajille...1999, 5; Rauta 2005) ja tällöin tulkki pyritään saamaan paikanpäälle.

Vastaanottokeskukset maksavat tulkkauk- ja käännöspalvelut kirjoillaan olevien turvapaikanhakijoiden osalta heidän asioidessaan sosiaali- ja terveystieteiden kanssa sekä oikeusapupalveluissa. Keskeisimmät tulkkaukset ja tulkkauksen määrät vaihtelevat alueittain riippuen vastaanotettujen pakolaisten määrästä ja lähtömaasta sekä alueella sijaitsevien turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusten asukkaiden lähtömaasta. Tärkeimmät turvapaikanhakijoiden kieli-ryhmät vuonna 2004 olivat albania, kurmandzi, serbokroaatti, arabia ja venäjä (Marek 2004).

Oikeusapupalvelut. Turvapaikanhakijoiden vastaanoton tulee mahdollistaa tehokas turvapaikkaprosessi, johon kuuluu olennaisena osana toimiva oikeusapu ja turvapaikanhakijan yhteydenpitoa oikeusavustajaan edesautetaan. Turvapaikanhakijoille tiedotetaan oikeusavun käytöstä ja avustajan roolista turvapaikkaprosessissa. (Turvapaikanhakijoiden...1998.) Suomessa turvapaikkamenettely perustuu vuoden 2004 ulkomaalaislakiin. Myös Euroopan unionissa pyritään turvapaikkamenettelyn yhtenäistämiseen. Toistaiseksi eri valtiot kuitenkin soveltavat omaa kansallista lainsäädäntöään turvapaikanhakijoiden suhteen.

Jokaiselle turvapaikanhakijalle järjestetään mahdollisuus henkilökohtaiseen alkuhaastattelun, jossa hänelle kerrotaan turvapaikkamenettelystä ja turvapaikkakuulustelun merkityksestä. Samalla käydään läpi hänen perusteensa turvapaikkahakemukselle. Hakijalla on myös mahdollisuus saada avustaja mukaan turvapaikkakuulusteluun.

Työministeriö osoittaa määrärahan turvapaikanhakijoiden oikeusapupalveluihin ja näistä oikeusapupalveluista Työministeriöllä on ollut vuonna 2004 sopimus Pakolaisneuvonta ry:n kanssa. Pakolaisneuvonta ry:llä on toimipisteet Helsingissä, Kouvossa, Oulussa ja Vaasassa.

Oikeusapu on turvapaikanhakijalle maksutonta. Pakolaisneuvonnan lakimiehet pitävät alkuinfon turvapaikanhakijaryhmille vastaanottokeskuksissa (mm. Helsinki ja Oulu) tai vastaanottokeskuksista ilmoitetaan uusista tulijoista ja varataan lakimiehelle henkilökohtainen aika. Pakolaisneuvonnan lakimiehet tarkistavat myös pöytäkirjoja, hankkivat lisätietoja turvapaikanhakijan tilanteesta sekä laativat valituksia turvapaikkapäätöksistä. Myös yksityisiä lakiasiantoimistoja käytetään.

3 VASTAANOTTONA JÄRJESTETTÄVIEN PALVELUIDEN MENOJEN KEHITYS JA KUSTANNUKSET

Turvapaikanhakijoiden majoittaminen ja vastaanottona järjestettävät palvelut tapahtuvat Työministeriön hallinnonalalla vastaanottokeskuksissa. Vastaanottokeskukset eroavat toisistaan sijaintipaikkakunnan (kaupunki/maaseutukeskukset), vastaanottokeskuksen paikkaluvun, toiminnan luonteen (osa transit -keskuksia), henkilökuntamäärän ja -rakenteen sekä paikkakunnalta saatavien palvelujen suhteen. Tutkimuksen tässä vaiheessa keskitytään lähinnä vastaanottona järjestettävien palvelujen tuottamisesta aiheutuviin suoriin kustannuksiin ja pitäydytään kustannusten tarkastelussa perinteisessä kustannuslaskennassa terveystaloustieteen näkökulmasta.

3.1 Turvapaikanhakijoiden vastaanoton menojen kehitys

Turvapaikanhakijoiden vastaanoton menojen kehitys on suoraan riippuvainen Suomeen tulevista turvapaikanhakijamääristä. Määrät voivat vaihdella nopeastikin, kuten vuodesta 1989 (179 henkilöä) vuoteen 1990 (2 743 henkilöä). Vastaavasti nopea tulijoiden väheneminen vuodesta 1993 vuoteen 1994 oli raju (58,5 %) (Liitetaulukko 1). Näin ollen tulijamäärien ennakointi on lähes mahdotonta.

Vasta 2000-luvulla on alettu voimakkaammin pohtia vastaanottokeskusten toiminnan yhdenmukaistamista, kustannuksia ja toiminnan tehokkuutta. Samalla katse on suunnattu myös vastaanottokeskuspaikkakunnalta saataviin palveluihin ja palvelujen järjestämisestä aiheutuviin kustannuksiin. Etenkin mielenterveyspalvelujen saatavuuden ongelmat vaikuttavat kustannuksiin pitkällä tähtäimellä, mikäli joudutaan käyttämään kallista sairaalahoitoa ennaltaehkäisevän mielenterveystyön sijasta.

Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävien palveluiden kokonaiskustannukset ovat nousseet vuosina 2000–2002 voimakkaimmin (Taulukko 1), mikä vaikuttaa myös majoitus-

vuorokauden hintaan. Vuonna 2000 kustannusten nousu selittyy suurelta osin asiakasvolyymien ja näin ollen majoitusvuorokausien määrän kasvulla. Toiminnan vakiinnuttua vuosina 2002–2004 kokonaiskustannusten nousu on ollut maltillista, tosin erot vastaanottokeskusten välillä ovat huomattavat.

Taulukko 1. Vastaanottokeskusten (säilöönnottoyksikköä ja ryhmäkoteja lukuun ottamatta) kokonaismenojen kehitys vuosina 1999–2004 (tilanne 31.12.)

Vuosi	Vastaanotto- keskusten lkm	Paikka- luku (yht.)	Majoitusvuoro- kaudet	Kokonaismenot euroa (yhteensä)	Majoitusvuorokauden ka. hinta (vaihteluväli keskuksittain)
1999	20	3 052	943 831	26 387 985	28 (18–53 e)
2000	19	3 355	1 027 547	29 224 782	28 (21–37 e)
2001	17	2 271	687 565	22 342 477	32 (25–59 e)
2002	14	2 225	656 709	22 369 796	34 (27–46 e)
2003	14	2 473	715 500	25 120 988	35 (28–47 e)
2004	14	2 553	774 948	27 391 924	35 (26–55 e)

3.2 Vastaanottona järjestettävien palvelujen kustannukset

Vastaanottokeskustoiminnan tavoitteena on järjestää turvapaikanhakijoille turvapaikkaprosessin ajaksi kansallisen lainsäädännön ja kansainvälisten sopimusten mukaiset laadukkaat peruspalvelut ja tarvittavat erityispalvelut taloudellisesti ja tehokkaasti (Vastaanottokeskusten...2003). Turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien omatoimisuuden säilyttämiseksi ja edistämiseksi vastaanottokeskus järjestää hyödyllistä toimintaa ja osallistumismahdollisuuksia sekä henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta. (Pakolaisista...1999, 4§)

Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävien palvelujen kustannukset jaetaan suoriin (direct costs), epäsuoriin (indirect costs) ja aineettomiin kustannuksiin. *Suoria kustannuksia* vastaanottotyössä ovat mm. henkilöstöstä ja kiinteistöstä aiheutuvat kustannukset, jotka ovat vastaanottokeskusten toiminnan kuluista suurimpia menoeriä. Henkilöstöstä aiheutuviin kustannuksiin vaikuttavat sekä henkilöstön rakenne että määrä. Henkilöstön koulutustausta ja töiden yleinen organisointi vaikuttavat siihen, miten tehokkaasti ja joustavasti työtehtäviä voidaan jakaa. Turvapaikanhakijalle aiheutuvia suoria kustannuksia ovat kaikki henkilökohtaiseen elämään liittyvät hankinnat, aineet ja tavarat (hygieniat, vaatteet, ruoka), jotka hänen on katettava saamallaan toimeentulotuella.

Suorat kustannukset jaetaan muuttuviin (variable) ja kiinteisiin (fixed) kustannuksiin. Kiinteät kustannukset pysyvät samansuuruisina (vuokrat, vakuutusmaksut) riippumatta turvapaikanhakijoiden määrästä. Muuttuvia ovat sellaiset kustannukset, jotka reagoivat asiakasmääriin (sähkö, vesi, kuljetuskustannukset, aineet, tarvikkeet ja tavarat) (Luce & Elixhauser 1990; Drummond *et al.* 1997). Myös henkilöstökustannuksista osa on muuttuvia kustannuksia silloin, kun asiakasvolyymien kasvaessa palkataan määräaikaista lisätyövoimaa. Vastaanottotyön kokonaiskustannus muodostuu muuttuvien ja kiinteiden kustannusten summasta.

Epäsuoria kustannuksia aiheutuu mm. siitä työstä, jonka turvapaikanhakijat tekevät työtoimintana suoritettavina tehtävinä, kuten siivous, pihanhoito ja muut pienet remonttihommat vastaanottokeskuksessa. Työministeriö on vakuuttanut turvapaikanhakijat yksilöidyssä työtoiminnassa tapahtuvien tapaturmien varalta. Toisaalta osassa vastaanottokeskuksia esim. siivoustyö tapahtuu suurelta osin työtoimintana ja toisissa omana työnä tai ostopalveluna. Järjestämistä vasta riippumatta kustannukset tulisi saattaa vertailukelpoisiksi ja huomioida laskelmissa.

Vastaanottokeskuksessa työntekijä käyttää työssään valtaa, jota hän saa asemansa ja tehtäviensä kautta. Valta voi olla näkyvää, esim. vastuu rahan tai hyödykkeiden jaosta, tai näkymättömiä, jolloin työntekijä hallitsee työnsä kohteiden tilannetta esim. työntekojärjestyksellään tai pitämällä joitakin asiakkaita tai tarpeita vähemmän tärkeinä kuin toisia. Toisaalta asioita tai jopa asiakkaita on pantava kiireellisyysjärjestykseen mm. terveystalouksia hankittaessa. On olennaista, että työntekijä tietää miksi ja miten hän toimii työssään sekä kykenee perustelemaan ratkaisunsa. (Forsander *et al.* 1994; Ammattietiikka...2000.)

Yleiskustannukset (overheads) ovat toiminnan ylläpidosta aiheutuvia kustannuksia, kuten hallinto ja toimitiloista huolehtiminen (Drummond *et al.* 1997). Vastaanottotyössä yleiskustannuksiin lasketaan muun muassa työntekijöiden ohjauksen, toiminnan kehittämisen ja tukipalvelujen (toimistotyö) kustannukset sekä muut välilliset henkilöstöön liittyvät kustannukset. Näitä ovat mm. kokoukset, palaverit ja koulutukset.

Aineettomat kustannukset eivät ole rahassa mitattavia. Tällaisia ovat mm. kuolemaan, kiipuun ja elämänlaadun heikkenemiseen liittyvät arvot (Luce & Elixhauser 1990). Turvapaikanhakijoilla traumaattiset kokemukset ja henkisen hyvinvoinnin kriisiytyminen turvapaikkaprosessin aikana sekä tästä syystä syntyvä toiminnallisuuden heikkeneminen ja avun tai tuen tarpeen lisääntyminen voidaan luokitella aineettomiin kustannuksiin. Taloudelliselta kannalta niitä voidaan pitää välillisinä kustannuksina.

Maahanmuuttajatyössä on ongelmana liiaksi asiakkaan puolesta tekeminen. Turvapaikanhakijan riippuvuuden lisääntyessä ammattiauttajista, opitusta avuttomuudesta on vaikea irtautua. Työntekijät polttavat itsensä loppuun yrittämällä olla ”liian hyviä työntekijöitä” ja organisoimal-

la vimmatusti asiakkaidensa elämää. Asiakas taas passivoituu eikä kykene saamaan otetta oman elämänsä hallinnasta uudessa ympäristössä. (Forsander *et al.*1994.) Asiakas olisikin nähtävä henkilönä, joka kykenee ottamaan vastuuta ja jolla on oikeus omiin tunteisiinsa ja mielipiteisiinsä (Ammattietiikka...2000).

Kaikki käytettävissä olevat resurssit on huomioitava kustannusten tunnistamisessa. On määritettävä ja rajattava (mm. ohjaus- ja tukityön) hyödyt ja vaikutukset sekä arvioitava, mitkä kustannukset ovat lopputuloksen kannalta merkittäviä ja kenen näkökulmasta kustannuksia arvioidaan. Lisäksi on tunnistettava ja sisällytettävä laskelmiin kaikki todelliset ja potentiaaliset kustannukset. (Brent 1996; Drummond *et al.* 1997.) Lucen ja Elixhauserin (1990) mukaan kustannusten laskijan ja päätöksentekijän tehtävänä on päättää, mitkä kustannukset ovat relevantteja. Seuraava vaihe kustannusten arvioinnissa on laskeminen. Kustannukset tulisi määrittää niiden luonnollisessa yksikössään. Ei-euromääräiset kustannukset tulisi vähintään kuvailla ja jos mahdollista, mitata niiden luonnollisessa yksikössään (Luce & Elixhauser 1990).

Tässä tutkimuksessa vastaanottona järjestettävien palvelujen kustannukset perustuvat vastaanottokeskusten kirjanpitoon ja niihin lukuihin, jotka on saatu Työministeriöstä. Henkilöstökulut ovat kiinteistökulujen ohella suurin yksittäinen menoerä. Henkilöstön työaika jakautuu välittömään (direct) ja välilliseen (indirect) työaikaan. Tässä tutkimuksessa ei henkilöstön käyttämää työaikaa eri toimintojen suhteessa ole seurattu työajan seurannan avulla eikä näin ollen ole laskettu, joten välittömiä työtunteja ei ole mahdollista käyttää jakoperusteena, mm. työnjohdon kustannuksia arvioitaessa. Kattava työajanseuranta täydentää tämän tutkimuksen tuloksia yhteenveto-osassa, joka julkaistaneen vuonna 2007 (vrt. Taulukko 2).

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TUTKIMUSTEHTÄVÄT JA TUTKIMUKSEN VAIHEET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää turvapaikanhakijoille vastaanottona järjestettäviä palveluja Suomessa sekä niiden järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia. Tutkimushanke on toteutettu Työministeriön alaisuudessa ja on jatkoa vuonna 2002 alkaneelle laatutyölle (Vastaanotokeskusten...2003). Aikaisemmin vastaavaa ja näin kattavaa tutkimusta ei ole tehty Suomessa. Tämä tutkimus on osa (Vaihe 1.) laajempaa valtakunnallista tutkimushanketta ”Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus”. Tutkimuksen ensimmäinen vaihe koostuu neljästä osa-aineistosta (Taulukko 2).

Taulukko 2. Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus, tutkimuksen eteneminen.

<i>Tutkimusprojektin vaihe</i>	<i>Aineiston keruun ajankohta</i>	<i>Aineistot ja aineistonkeruumenetelmät</i>	<i>Analyysimenetelmät</i>	<i>Raportointi</i>
<i>Tutkimuslupa</i>	<i>Helmikuu 2004</i>			<i>Tutkimussuunnitelma hyväksytty Työministeriössä</i>
<i>Vaihe 1. Asiakaskysely</i>	<i>Marraskuu 2004</i>	<i>1)Strukturoitu kyselylomake yli 18-vuotiaille turvapaikanhakijoille (N= 485). Kieliryhmät: neljä suurinta (albania, arabia serbokroatti, venäjä)</i>	<i>SPSS -ohjelma: suorat- ja %jakaumat</i>	<i>TM julkaisusarja Osajulkaisu I</i>
<i>Vastaanotokeskusten työntekijät</i>	<i>Tammi-Maaliskuu 2005</i>	<i>2) Kysely 14 vastaanotokeskuksen sosiaalityöntekijälle, terveyden-, hoitajalle ja vastaavalle ohjaajalle</i>	<i>SPSS -ohjelma: suorat- ja %jakaumat, sisällön analyysi</i>	

Taulukko 2. (Jatkuu).

<i>Tutkimusprojektin vaihe</i>	<i>Aineiston keruun ajankohta</i>	<i>Aineistot ja aineistonkeruumenetelmät</i>	<i>Analyysi-menetelmät</i>	<i>Raportointi</i>
<i>Vaihe 2. Henkilöstökysely</i>	<i>Marras- Joulukuu 2005</i>	<i>Strukturoitu kyselylomake kaikille työntekijöille (N=205 ?) vastaanottokeskuksissa (N=14).</i>	<i>SPSS -ohjelma: suorat- ja %jakaumat sisällön analyysi</i>	<i>Osajulkaisu II</i>
<i>Sidosryhmäkysely</i>	<i>Joulukuu 2005 - Tammikuu 2006</i>	<i>Strukturoitu kyselylomake sidosryhmille (N=200?): TE -keskus, poliisi, raja, UVI, sijaintikunnat palveluineen ja Pakolaisneuvonta, Tulkkikeskukset</i>	<i>SPSS -ohjelma: suorat- ja %jakaumat sisällön analyysi</i>	<i>Osajulkaisu III</i>
<i>Vaihe 3. Työajanseuranta.</i>	<i>Joulukuu 2005 - Tammikuu 2006</i>	<i>Työajanseuranta koko henkilökunnalle (N= 70?) valtion keskuskeskukset: Joutseno, Perniö ja Oulun vastaanotto-keskukset.</i>	<i>Excel-ohjelma: kustannuslaskenta Taika-työajanseuranta.</i>	<i>Osajulkaisu IV</i>
<i>Vaihe 4. Tutkimuksen Yhteenveto-osa</i>	<i>Loka- Joulukuu 2006</i>	<i>Osajulkaisut I-IV</i>		<i>TM julkaisusarja? (Huhtikuu 2007)</i>

Tutkimuksessa haetaan vastausta seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten turvapaikanhakijoille vastaanottona järjestettävät palvelut on eri vastaanottokeskuksissa järjestetty?
2. Millainen näkemys turvapaikanhakijoilla on saamistaan palveluista?
3. Millaiset ovat palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset?

Tutkimusta varten perustettiin ohjausryhmä, johon kuuluivat vastaanottokeskusten johtajista Maiju Kouki (Joutseno), Marja Lähde (Kajaani), Sirkka-Liisa Oinaala (Rovaniemi) ja Veikko Pyykkönen (Helsingin säilöönottoyksikkö) sekä Työministeriöstä erikoissuunnittelija Marja Pentikäinen. Ohjausryhmän tehtävänä on ollut linjata ja kommentoida asiakaskyselyn lomakkeita eri vaiheissa. Ohjausryhmä on kokoontunut kerran ja kommentoinut sähköpostilla asiakaskyselylomakkeiden eri versioita kaksi kertaa.

4.1 Tutkimuksen kohderyhmät, tutkimusmenetelmät ja aineiston keruun toteutus

Tutkimusta varten rakennettiin vastaanottokeskusten palvelutuotteet ja laatu –käsikirjan (Vastaanottokeskusten...2003) pohjalta kyselylomake kaikille 14:ssä (Helsinki, Joutseno, Kajaani, Kontiolahti, Kotka, Oravainen, Oulu, Perniö, Punkalaidun, Rovaniemi, Ruukki, Tampere, Turku ja Vaasa) vastaanottokeskuksessa viikolla 47 (ajalla 15.–21.11.2004) asuville, yli 18-vuotiaille luku- ja kirjoitustaitoisille turvapaikanhakijoille (N=485). Kysely suunnattiin neljään yleisimpään kieliryhmään; albania (32,7 %), arabia (16,3 %), serbokroaatti (18,7 %) ja venäjä (32,3 %). Vaikka kurmandzi oli toiseksi yleisin kieli (Marek 2.8.2004), tämänkielisiä ei tutkimukseen valittu, koska heitä ei löytynyt kaikista vastaanottokeskuksista ja joissakin vastaanottokeskuksissa oli vain yksi tähän kieliryhmään kuuluva. Näin vastaajan anonymiteetti olisi voinut kärsiä.

Asiakaslomaketta testattiin annetun ohjeistuksen (Liite 1) mukaisesti Joutsenon vastaanottokeskuksessa ajalla 6.-10.9.2004 ennen varsinaista tutkimusajankohtaa. Esikyselyyn valittiin harkinnanvaraisella otannalla viisi kohderyhmään kuuluvaa venäjänkielistä asiakasta, jotka olivat halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Kaikki viisi lomaketta palautui tutkijalle. Lomakkeet olivat kaikki erittäin huolellisesti täytettyjä ja osassa jo valittua vaihtoehtoa oli muutettu. Näin voi päätellä, että tutkimus koettiin tärkeäksi ja vastaamiseen haluttiin paneutua.

Esikyselyssä kaksi vastaajaa oli jättänyt esitiedot -kohdan joko täysin täyttämättä tai ne oli puutteellisesti täytetty. Varsinaiseen kyselyyn lisättiin vastaanottokeskuksille ohjeeseen erityis-maininta motivoida asiakkaita täyttämään esitiedot. Lisäksi asiakkaiden kyselylomakkeeseen lisättiin maininta esitieto -kohdan täyttämisen tärkeydestä tutkimuksen onnistumiselle. Kysymyksiä, joita ei ollut ymmärretty, oli merkitty kysymysmerkeillä. Näitä kohtia muutettiin tai täydennettiin varsinaisella kyselylomakkeella selkeämmäksi.

Asiakaskyselylomake (Liite 2) jakautui viiteen osaan: taustatiedot asiakkaasta (muuttujia 7), asuminen (muuttujia 12), sosiaaliset suhteet ja osallistuminen (muuttujia 18) sekä palvelut ja toiminta (muuttujia 57). Palvelut ja toiminta jaettiin edelleen alaryhmiin: ohjaus ja neuvonta (muuttujia 8), sosiaalipalvelut (muuttujia 4), terveyspalvelut (muuttujia 10), vapaa-ajan palvelut (muuttujia 6), työ- ja opintotoiminta (muuttujia 15), palkkatyö (muuttujia 6) sekä tulkki- ja oikeusapupalvelut (muuttujia 8).

Asiakkaiden kyselylomake sisältää ainoastaan kyllä, ei ja en osaa sanoa –vastausvaihtoehdot, koska tutkimuskäytänteiden oletettiin olevan suurimmalle osalle turvapaikanhakijoista vierasta. Samalla lomakkeesta haluttiin helposti täytettävä ja yksiselitteinen. Kvantitatiivinen lähestymistapa ja survey -tyyppinen tutkimus sopivat hyvin tutkimuksen tarkoitukseen, kun

tutkimus kohdistuu suureen tutkimusjoukkoon ja samalla kerralla halutaan kysyä monia eri asioita (Hirsjärvi *et al.* 1997).

Varsinaisessa kyselyssä puuttuvia vastauksia oli useiden kysymysten kohdalla huomattavan paljon. Tämä voi johtua siitä, että asia ei koskenut vastaajaa tai hän ei ole halunnut vastata kysymykseen. Tutkimuskulttuuri voi olla outoa ja herättää epäluuloja siitä, mihin tarkoitukseen tuloksia käytetään. Huolimatta ohjeistuksesta ja saatekirjeestä (Liite 3). Monissa maissa viranomaistyöhön liittyy epäluuloja, eikä heihin luoteta. On todettu (mm. Pitkänen 1999), että erityisesti entisen Neuvostoliiton alueilta muuttaneet henkilöt ovat varovaisia kannanotoissaan ja pelkäävät, että kielteisillä (kirjallisilla) vastauksilla on vaikutusta heidän elämäänsä Suomessa. Toisaalta monissa palautetuissa kirjekuorissa oli vastaajan yhteystiedot ja useissa (n=16) lomakkeissa oli vastaaja kirjoittanut lisätekstiä tutkijalle.

Asiakaskyselyn lisäksi kyselyt lähetettiin saatekirjeineen (Liite 4) ajalla 20.–27.1.2005 yhtäaikaaisesti 14 vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijälle, terveydenhoitajalle ja vastaavalle ohjaajalle. Osa (n=4) vastauslomakkeista saapui vasta viikolla 11, koska kyseinen työntekijä oli ollut sairaal lomalla tai lomalla ja lomakkeeseen haluttiin vastaanottokeskuksesta asiantuntevin vastaaja. Työntekijöille suunnatut lomakkeet rakennettiin asiakaskyselyn alustavia tuloksia hyödyntäen ja ne sisältävät monivalinta-, asteikollisia ja avoimia kysymyksiä.

Työntekijöille suunnattujen kyselylomakkeiden monivalinta- ja asteikolliset kysymykset analysoitiin SPSS 12.0 -tilasto-ohjelmalla laskemalla suorat ja prosenttijakaumat sekä ristiintaulukoimalla tuloksia. Avoimet kysymykset analysoitiin induktiivisella sisällön analyysillä (Kynäs 1999). Aineistosta nousevia ilmaisuja on pelkistetty, jolloin aineistosta on koodattu tutkimustehtävään liittyviä ilmaisuja. Pelkistetyistä ilmaisuista on sen jälkeen ryhmitelty ne asiat, jotka näyttivät kuuluvan yhteen. Abstrahointiprosessia on jatkettu muodostamalla ja yhdistelemällä ilmaisusta alakategoriat, jotka on nimetty. Ilmaisuja käytetään myös suorina lainauksina.

Sosiaalityöntekijöille (Liite 5) suunnattu kyselylomake jakautui kuuteen osaan: taustatiedot (muuttujia 4), yleinen sosiaalityö, joka edelleen jakaantui toimeentulotukeen (muuttujia 14), ohjaukseen ja neuvontaan (muuttujia 8), lapset ja perhetyö (muuttujia 17), mielenterveyspalvelut (muuttujia 5), tulkkien käyttö (muuttujia 2) sekä kehittämistarpeet ja –kohteet (muuttujia 7). Terveydenhoitajille (Liite 6) suunnattu kyselylomake jakautui myös kuuteen osaan: esitiedot (muuttujia 4), terveydenhoitotyö (muuttujia 14), mielenterveyspalvelut (muuttujia 9), terveydenhuollon kokonaiskustannukset (muuttujia 1), tulkkien käyttö (muuttujia 2) sekä kehittämistarpeet ja –kohteet (muuttujia 7).

Vastaaville ohjaajille (Liite 7) suunnattu kyselylomake oli laajin ja jakautui kahdeksaan osaan: esitiedot (muuttujia 4), turvapaikanhakijoiden asuminen (muuttujia 22), turvallisuus

(muuttujia 9), opinto- ja työtoiminta (muuttujia 19), asukkaiden osallistuminen (muuttujia 12), tulkkien käyttö (muuttujia 5), mielenterveyspalvelut (muuttujia 4) sekä kehittämistarpeet ja –kohteet (muuttujia 6). Lisäksi pyydettiin vastaavia ohjaajia lähettämään taustamateriaalia, kuten talon järjestyssäännöt ja henkilökuntaluettelo.

Työntekijöiden ja asiakkaiden sekä eri työntekijäryhmien lomakkeilla oli toisiaan vastaavia kysymyksiä. Työntekijöiden lomakkeilla toisiaan vastaavia kysymyksiä oli seitsemän: mielenterveyspalveluista (muuttujia 5), eri tulkkaustavoista, ja turvallisuudesta. Kysymällä samoja asioita sekä asiakkailta että eri työntekijäryhmiltä haluttiin lisätä tutkimuksen validiteettia. Samalla pystyttiin toteamaan löytyikö vastauksista eroja. Ennen varsinaista kyselyajankohtaa työntekijöiden lomakkeet testattiin Oulun vastaanottokeskuksessa. Joitakin kysymyksiä muutettiin selkeämmäksi ja osa kysymyksistä poistettiin saatujen kommenttien perusteella.

Tutkimukseen haluttiin ottaa kaikki kohderyhmään kuuluvat turvapaikanhakijat ja valitut työntekijäryhmät kaikista vastaanottokeskuksista säilöönottoyksikköä ja ryhmäkoteja lukuun ottamatta, jotta saataisiin kattava kuva palvelujen järjestämistavoista. Tutkija informoi etukäteen vastaanottokeskusten johtajia kyselyyn liittyen sekä työkokouksessa että sähköpostitse. Jokaisessa vastaanottokeskuksessa järjestettiin infotilaisuudet tulkkien kanssa annetun ohjeistuksen (Liite 2) mukaisesti ja jaettiin kutsut kaikille kohderyhmään kuuluville turvapaikanhakijoille. Yksityismajoitetuille lähetettiin vastauslomakkeet heidän antamaansa osoitteeseen. Infotilaisuuden lopussa jaettiin kyselylomakkeet ja turvapaikanhakijalla oli mahdollisuus kieltäytyä jo tässä vaiheessa osallistumasta tutkimukseen.

Tutkimuslomakkeen mukana jaettiin tyhjä kirjekuori. Vastauslomake tuli toimittaa annetussa kirjekuoreissa suljettuna vastaanottokeskuksen vastaanottoon (respaan). Kohderyhmään kuuluvat poimittiin etukäteen majoitusrekisteristä (Marek 2004). Kun infotilaisuudessa oli jaettu lomake, laitettiin merkitä Marek -tulostuslistalla ao. henkilön kohdalle. Kun henkilö palautti lomakkeensa respaan, työntekijä veti hänen nimensä yli merkiksi palauttamisesta. Vastauslomakkeet tuli palauttaa kolmen päivän sisällä infotilaisuudesta.

Kun kaikkien tutkimukseen osallistuneiden lomakkeet oli palautettu vastaanottokeskuksissa respaan, ne lähetettiin kerralla postitse tutkijalle Oulun vastaanottokeskukseen. Suurin osa (84,3 %) vastauslomakkeista palautui viikolla 48. Lomakkeet numeroitiin ja merkittiin ylös mistä vastaanottokeskuksesta lomake on. Sen jälkeen tutkija syötti vastaukset tietokoneelle, joka on suojattu salasanalla. Aineisto analysoitiin SPSS for Windows 12.0 -tilasto-ohjelmalla laskemalla suorat ja prosenttijakaumat sekä ristiintaulukoimalla tuloksia. Aineisto on esitetty prosentteina joidenkin muuttujien osalta vastaajien tunnistettavuuden eliminoimiseksi. Tulokset on havainnollistettu taulukoilla ja graafisilla kuvioilla.

Osa albaniankielisistä vastanneista (n=2) oli lähettänyt kirjeen tutkijalle. Lisäksi useissa, etenkin arabiankielisisissä lomakkeissa vastaaja oli lisännyt oman nimensä lomakkeelle ja kirjoittanut omalla kielellään asioita ylös. Oulun vastaanottokeskuksessa osa (n=4) kohderyhmään kuuluneista, mutta työntekijöiden arvioidessa heidän tilanteensa sen verran heikoksi, ettei lomaketta heille jaettu, halusivat itse päästä mukaan tutkimukseen kuultuaan tutkimuksesta. Tämä kertoisi turvapaikanhakijoiden halusta sanoa mielipiteensä sitä kysyttäessä ja vaikuttaa omiin asioihinsa vastaanottokeskuksessa.

Vastausprosentit olivat hyvät. Asiakkaiden lomakkeilla vastausprosentti oli 81,4 % (N=395), mitä voidaan pitää survey –tyyppisessä kyselyssä riittävänä, eikä uusintakyselyä näin ollen tehty. Vastaanottokeskusten työntekijöiden (terveydenhoitajat, sosiaalityöntekijät ja vastaavat ohjaajat) lomakkeilla vastausprosentti oli 100 %. Alimmat vastausprosentit asiakaskyselyssä oli Helsingissä (45,8 %), joka johtuu osittain siitä, että osa kohderyhmään kuuluvista kärsi vakavista mielenterveysongelmista tai he olivat juuri saaneet kielteisen päätöksen turvapaikkahakemukseensa. Heille lomakkeita harkinnan jälkeen ei jaettu lainkaan (Taulukko 3).

Taulukko 3. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden vastausprosentit vastaanottokeskuksittain.

Vastaanotto- keskus	Otos (N)		Vastanneet	
	n	%	n	%
Helsinki	24	4,9	11*)	45,8
Joutseno	20	4,1	16	80,0
Kajaani	23	4,7	11	47,8
Kontiolahti	54	11,1	41	75,9
Kotka	35	7,2	33	94,3
Oravainen	38	7,8	34	89,5
Oulu	39	8,0	35	89,7
Perniö	26	5,4	20	76,9
Punkalaidun	56	11,5	43	81,1
Rovaniemi	20	4,1	18	90,0
Ruukki	54	11,1	52	96,3
Tampere	44	9,1	37*)	84,1
Turku	27	5,6	22	81,5
Vaasa	25	5,2	22	88,0
Yhteensä	485	100,0	395	81,4

*) Hylättyjä lomakkeita on ainoastaan neljä, Helsingissä kolme ja Tampereella yksi. Helsingin vastauksissa palautui tutkijalle kirjekuori, joissa kaikissa oli sisällä tyhjä arabiankielinen lomake. Tampereen vastaanottokeskuksessa vastaaja oli merkinnyt kaikkiin kohtiin en osaa sanoa -vaihtoehdon.

4.2 Mittarien validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimus toteutettiin yhdistämällä sekä kvantitatiivista (asiakaskysely ja työntekijöiden kyselyn monivalinta- ja asteikolliset kysymykset) että kvalitatiivista tutkimusotetta (työntekijöiden kyselyn avoimet kysymykset). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa validiteetti ja reliabiliteetti ovat mittarin tärkeimmät ominaisuudet. Validiteetilla tarkoitetaan mittarin pätevyyttä eli sitä, mittaako se tarkoitettua asiaa. Yleisimmin arvioitavia validiteetin lajeja ovat sisältö- kriteeri- ja rakennevaliditeetti (Polit & Hungler 1997). Tässä työssä tarkastelu rajoitettiin sisältö- ja rakennevaliditeettiin.

Sisältövaliditeettia varmistettiin perustamalla ohjausryhmä sekä pyytämällä kollegoiden (muiden vastaanottokeskusten johtajat) kommentteja kyselylomakkeen kysymysaiheiden tarkoituksenmukaisuudesta ennen tutkimusajankohtaa syyskuussa 2004. Tämän jälkeen osa kysymyksistä poistettiin ja lisättiin en osaa sanoa -vaihtoehto. Asiakaskyselyn tutkimusaiheiden alkukartoituksen suoritti kehittämispäällikkö Veikko Nevatalo Oulun vastaanottokeskuksesta, joka on toiminut ennen siirtymistään nykyisiin tehtäviinsä lähes 13 vuotta vastaanottokeskuksen johtajana.

Lisäksi toteutettiin asiakaslomakkeilla esikysely annettujen ohjeiden mukaisesti, mikä onnistui saadun palautteen perusteella hyvin. Turvapaikanhakijat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin huolellisesti. Varsinaisen kyselylomakkeen kääntämisvaiheessa oli serbokroaatinkielisestä lomakkeesta jäänyt kysymyksen numero 8 (asuminen vastaanottokeskuksessa /asunnossani on turvallista) ja albaniankielisestä lomakkeesta kysymyksen numero 86 (työpaikan saaminen oli minulle helppoa) kohdalla täyttämisruutu pois. Joka kolmas (29,3 %) serbokroaatinkielisistä ja joka kymmenes (13 %) albaniankielisistä oli kuitenkin lisännyt ruudun itse ja vastannut kysymykseen. Tämä kertoo huolellisesta paneutumisesta. Näiden kysymysten osalta voidaan olettaa vastaajien suuren määrän (N=395) kompensoivan puuttuvia vastauksia.

Asiakaskyselyssä vastaamista helpotettiin en osaa sanoa -vaihtoehdolla. En osaa sanoa -vaihtoehtoa ei kaikkien kysymysten kohdalla juuri käytetty. Mikäli kysymystä ei ymmärretty tai siihen oli vaikeata vastata, oli kysymyksen perään laitettu kysymysmerkkejä. Lomakkeilla on jonkin verran puuttuvia vastauksia, jotka voivat olla merkki siitä, ettei kysymyksiä ollut täysin ymmärretty, vastausvaihtoehdot olivat suppeita tai kysymykset eivät koskeneet kaikkia vastaajia. Yksi lomake hylättiin sen vuoksi, että kaikkien kysymysten kohdalla oli valittu en osaa sanoa -vaihtoehto.

Alun perin aineiston keruu myös työntekijöiden osalta piti toteuttaa yhtä aikaa asiakaskyselyn kanssa. Tästä luovuttiin, koska esikyselyn (asiakaskysely) tulosten analyysin perusteella

tuli esille sellaisia seikkoja, mihin kysymyksen asettelua tulisi kohdentaa. Näin sosiaalityöntekijöille, terveydenhoitajille ja vastaaville hoitajille rakennettiin omat puolistrukturoidut kyselylomakkeensa asiakaskyselystä saatujen tulosten pohjalta. Kysymällä osin samoja asioita asiakkailta ja eri työntekijäryhmiltä pyrittiin lisäämään tutkimuksen reliabiliteettia. Asiakkaan lomakkeen osioita mitattiin ristiin työntekijöiden lomakkeen samaa asiaa mittaavilla muuttujilla. Samoin mitattiin sosiaalityöntekijöiden, terveydenhoitajien ja vastaavien ohjaajien lomakkeiden samaa asiaa mittaavia muuttujilla. Samalla pystyttiin toteamaan löytyikö vastauksista eroja.

Työntekijät olivat vastanneet huolellisesti lähes kaikkiin lomakkeiden kysymyksiin ja puuttuvia tietoja täydennettiin jälkikäteen sähköpostilla. Avokysymysten käyttö toi lisätietoa, joka tuki muilla kysymyksillä saatua tietoa.

5 TULOKSET

”Resursseja pitäisi mielestäni kohdentaa nykyistä enemmän siihen, että tp-prosessi valitusprosessineen olisi mahd. lyhyt ja käännytykset voitaisiin toteuttaa mahd. pian. Pitkä maasaolo kriisiyttää monet perheet ja näin väsyttää henkilökunnan ja rahaa palaa!!”

Vastaanottokeskuksen työntekijä

5.1 Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus vastaanottotyön toimintaympäristönä

Vastaanottokeskukset Suomessa. Työvoima- ja elinkeinokeskus voi sopia turvapaikanhakijoiden vastaanoton ja tilapäistä suojelua saavien vastaanoton järjestämisestä sekä siitä aiheutuvien kustannusten korvaamisesta kunnan, kuntayhtymän, muun julkisoikeudellisen yhteisön taikka yksityisen yhteisön tai säätiön kanssa (Maahanmuuttajien...2002a, 21§). Vuonna 2005 Suomessa on yhteensä 15 turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusta, joista kolme on valtion, kymmenen kuntien ja kaksi Suomen Punaisen Ristin (SPR) ylläpitämiä. Valtio maksaa kaikkien vastaanottokeskusten toiminnasta aiheutuvat menot täysimääräisinä riippumatta ylläpitäjätahosta. Kuntien ja SPR:n kanssa tehdään vuosittain sopimus vastaanottotyön järjestämisestä. Vastaanottokeskusten paikkaluku vaihtelee 150:stä 250 paikkaan. Vuonna 2004 viisi vastaanottokeskusta (Helsinki, Joutseno, Kajaani, Oulu ja Turku) toimi ns. transit- keskuksina, joista kaikki Kajaania lukuun ottamatta sijaitsevat merkittävimpien maahantuloväylien läheisyydessä.

Suomessa asuvien ulkomaalaisten osuus koko väestöstä 31.12.2004 oli 2,1 % (108 346) ja on pysynyt lähes samana 2000-luvulla. (Tilastokeskus 2005.) Kunnan väkilukuun suhteutettuna eniten ulkomaalaisia on vastaanottokeskuspaikkakunnista Helsingissä (5,2 %), Turussa (4,2 %) ja Oravaisissa (3,2 %), vähiten Punkalaitumella (0,7 %) ja Kontiolahdella (0,8 %) (Taulukko 4). Vastaanottokeskuspaikkakuntien asukasluvu vaihtelee suuresti, on isoja kaupunkikeskuksia (Helsinki, Tampere, Turku ja Oulu) ja pieniä kyläkeskuksia (Oravainen, Punkalaidun ja Ruukki).

Vastaanottokeskukset sijaitsevat keskimäärin 6,8 kilometrin päässä keskustasta. Alle 0,5 kilometrin säteellä keskustasta vuonna 2004 sijaitsi kolme keskusta (Kotka, Tampere ja Vaasa). Kontiolahden vastaanottokeskus sijaitsee kauimpana (24 km) keskustasta. Joka kolmannessa (30,8 %) ja lähinnä kaupunkikeskuksissa, julkinen liikenne toimii hyvin. Bussit kulkevat puolen tunnin välein vastaanottokeskuksesta paikkakunnan keskusta ja takaisin. Kontiolahdella, Oravaisissa ja Ruukissa julkista liikennettä ei ole lainkaan. Perniössä ja Punkalaitumella julkinen liikenne toimii kaksi - neljä kertaa päivässä. Toisaalta keskuksen tai asunnon rauhallista sijaintia työntekijät pitävät myös hyvänä asiana.

”Keskuksen rauhallinen sijainti tukee ainakin lapsiperheitä.”

”Taataan mahdollisimman häiriötön elinympäristö”

”luonnon läheisyys, hyvät ulkoilumaastot, rauhallinen ja turvallinen ympäristö...”

Taulukko 4. Vastaanottokeskusten esittely ylläpitäjätahon mukaisesti.

Vastaanotto- keskus (ylläpitäjätahon mukaisesti)	Paikkaluku (31.12.2004)	Vastaanottokes- kuksen etäisyys keskustasta (km)	Kunnan asukas- luku (Lähde: Tilasto- keskus 2005)	Ulkomaalaisten määrä väestöstä (31.12.2004)	
				lkm	(%)
<i>Kunnalliset</i>					
Helsinki	244	4,00	559 046	29 186	(5,2 %)
Kajaani	150	15,00 **)	35 675	462	(1,2 %)
Kontiolahti	150	24,00	12 339	104	(0,8 %)
Kotka	154	0,50	54 759	1 407	(2,6 %)
Oravainen	180	2,00	2 185	70	(3,2 %)
Punkalaidun	150	4,00	3 523	27	(0,7 %)
Ruukki	150	5,00	4 487	51	(1,1 %)
Tampere	250	2,70 *)	202 932	5 634	(2,8 %)
Vaasa	140	0,00	57 030	1 896	(3,3 %)
<i>Valtion</i>					
Joutseno	200	4,00	10 808	163	(1,5 %)
Oulu	250	8,00	127 226	2 089	(1,6 %)
Perniö	120	16,00	6 026	103	(1,7 %)
<i>SPR:n</i>					
Rovaniemi	150	4,00	35 377	613	(1,7 %)
Turku	184	7,00	174 824	7 303	(4,2 %)

*) Tampereella kaksi toimipistettä, joiden ka., ***) Salmijärven toimipiste

Vastaanottokeskustoiminnan historia on Suomessa lyhyt ja ollut osin hapuilevaa. Ensimmäinen pakolaiskeskus perustettiin Helsinkiin, Malmille vuonna 1983 ja ensimmäiset turvapaikanhakijoille tarkoitetut vastaanottokeskukset perustettiin SPR:n toimesta Joutsenoon ja Turkuun vuonna 1990. Vastaanottokeskusten toiminnan koordinoivastuu on siirtynyt hallinnonalalta (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 1980, Sosiaalivaltiohallitus 1984, Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 1991, Työministeriö 1995) toiselle. (Seppälä 2004.) Sitten vastaanottokeskusten määrä on vaihdellut yhdestä 20:een vuosina 1983–2004. Enimmillään, vuonna 1991, vastaanottokeskusten eritoimipisteitä oli yhteensä 34 (Liitetaulukko 1). Vastaanottokeskuksia on perustettu ja lakkautettu sen mukaan, kuinka paljon turvapaikanhakijoita on ollut ja niitä on perustettu hyvinkin pienille paikkakunnille (mm. Hauho, Hämeenkyrö, Lapinjärvi ja Punkalaidun) kansantaloudellisista ja aluepoliittisista näkökohdista. Vastaanottokeskusten toimintamalli on pysynyt suunnilleen samana ensimmäisten pakolaisten saapumisesta, 1970-luvulta lähtien. Toimintatarkoitus on kuitenkin muuttunut (Seppälä 2004) ja vastaanottokeskuksilla on oltava varautumis-/valmiussuunnitelma laajenemisvarasta tilanteissa, joissa tulijoiden määrä on poikkeuksellisen suuri. Kaikkiaan varautumissuunnitelmassa on 10 000 paikkaa. Vuonna 2004 vastaanottokeskusten yhteenlaskettu keskimääräinen paikkaluku oli 2 553,2 paikkaa, jolloin keskusten paikkaluku vaihteli 120:sta 250 paikkaan. 150-paikkaisia keskuksia oli viisi (35,7 %).

Mahantuloreittejä ovat perinteisesti olleet Itärajalla Vaalimaan lisäksi Turku ja Helsinki. Vuodesta 2003 alkaen Tornion rajan merkitys on kasvanut. Oulun vastaanottokeskukseen, joka oli Tampereen, Helsingin ja Joutsenon ohella yksi suurimmista vastaanottokeskuksista vuonna 2004, suoraan tulleiden turvapaikanhakijoiden määrä on kasvanut vuodesta 2001 (77) vuoteen 2004 (846) huomattavasti. Asiakasmäärän kasvu on lisännyt etenkin transit -keskuksissa majoitusvuorokausien määrää. Keskimääräiset majoitusvuorokaudet ovat olleet vastaanottokeskuksissa tasaisessa kasvussa, kun taas yksityismajoituksessa olevien majoitusvuorokaudet ovat vähentyneet (Taulukko 5).

Erot vastaanottokeskusten välillä ovat kuitenkin suuret. Suurin majoitusvuorokausien määrä oli vuonna 2004 Oulussa (81 103) ja Tampereella (71 891) ja pienin Kajaanin (41 713) vastaanottokeskuksessa. Helsingissä on selkeästi eniten (59 036) majoitusvuorokausia yksityismajoituksessa. Määrä on moninkertainen verrattuna Vaasaan, jossa vuonna 2004 oli vain 3 307 majoitusvuorokautta. (Liitetaulukko 2).

Taulukko 5. Keskimääräiset majoitusvuorokaudet vuosina 2001–2004.

	Vastaanottokeskuksessa				Yksityismajoitetut			
	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004
Keskiarvo	46 571,9	47 305,3	51 117,9	55 589,3	14 916,5	16 805,1	18 311,4	17 690,1
Minimi	28 173,0	31 769,0	35 005,0	41 713,0	4 213,0	2 981,0	3 499,0	3 307,0
Maksimi	82 256,0	80 478,0	75 315,0	81 103,0	7 8194,0	76 981,0	60 876,0	59 036,0

Vaikka majoitusvuorokausien määrä onkin viime vuosina kasvanut, keskimääräinen majoitusaika on lyhentynyt huomattavasti vuodesta 2001 vuoteen 2004. Vuonna 2001 keskimääräinen majoitusaika oli 385 vuorokautta ollen vuonna 2004 enää keskimäärin 109 vuorokautta (mediaani 99,5). (Taulukko 6). Lyhin keskimääräinen majoitusaika vuonna 2004 oli Helsingissä (43 vuorokautta) ja pisin Oravaisissa (194 vuorokautta). Etenkin transit –keskuksissa, joissa asiakaskunta muodostuu pääasiassa Dublin sopimuksen mukaisista asiakkaista, asiakkaat vaihtuvat nopeammin ja majoitusaika jää tämän vuoksi lyhyeksi. Lisäksi transit –keskuksista siirretään turvapaikanhakijoita muihin vastaanottokeskuksiin majoituskapasiteetin mukaisesti.

Taulukko 6. Keskimääräinen majoitusaika vastaanottokeskuksessa vuosina 2001–2004.

Vastaanotto- keskus	Paikkaluku (31.12.2004)	Ka. majoitusaika keskuksessa			
		2001	2002	2003	2004
Helsinki	244	126	66	57	43
Joutseno	200	322	159	132	49
Kajaani	150	344	159	172	81
Kontiolahti	150	389	174	187	144
Kotka	154	499	327	295	186
Oravainen	180	368	277	271	194
Oulu	250	304	272	137	66
Perniö	120	410	407	347	155
Punkalaidun	150	337	143	164	112
Ruukki	150	546	215	166	123
Rovaniemi	150	307	184	134	87
Tampere	250	434	281	206	84
Turku	184	278	102	87	61
Vaasa	140	730	246	171	142
Keskiarvo	177	385	215	180	109
Minimi	120	126	66	57	43
Maksimi	250	730	407	347	186

Vastaanottokeskuksen henkilöstö. Työskentely maahanmuuttajien kanssa on melko uusi asia Suomessa. Toiminnan alussa 1990-luvulla työntekijöiden muodollinen koulutus ja pätevyysvaatimukset erityisesti maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn puuttuivat. Ammatillinen tausta oli kirjava, mikä toi alalle jatkuvasti uusia ajatuksia ja poikkiammatillisuutta (Forsander *et al.* 1994). Pakolaistyötä toteuttavien yhteistoiminta oli vähäistä, eivätkä käytännöt olleet vakiintuneet. Työ oli osittain sektoroitunutta, eikä suunnitelmallisen työn ja yhteistoiminnan keinoja käytetty. (Ahvenainen 1994.) Henkilöstöhallinnossa haluttiin kehittää ennen kaikkea omaa ammatin hallintaa sekä yhteistoimintaa vastaanottokeskuksissa työskentelevien kaikkien henkilöstöryhmien, ei ainoastaan johdon kesken (Turvapaikanhakijoiden...1998).

Nykyisin vastaanottokeskuksessa tehtävä työ on vakiintunutta ja halukkuus vastaanottotyöhön hakeutumiseen on lisääntynyt, toisin kuin vielä 1990-luvun lopulla. Keskeisimmiksi vastaanottotyössä tarvittaviksi taidoiksi ja ominaisuuksiksi ovat nousset ihmissuhdetaidot, tasapuolisuus, kyky pitää säännöistä kiinni ja ammatillista etäisyyttä turvapaikanhakijoihin, joustavuus, realismi ja ”terve maalaisjärki”. (Parhankangas 2000.)

Vastaanottokeskuksen henkilöstöllä on oltava asianmukainen koulutus ja sitä koskee työssä saatujen tietojen osalta kansallisen lainsäädännön mukainen salassapitovelvollisuus. Pakolais-työn yhteistoiminnalliset kvalifikaatiovaatimukset ovat Kivisen (1994a) mukaan tutkimus- ja kehittämistyö (taito tutkia muuttuvaa toiminnan kohdetta, toiminnan kehittäminen, koulutus- ja työn suunnittelu), hallinto, suunnittelu ja evaluointi sekä yhteistoiminta (kielitaito ja kulttuurien tuntemus, ryhmädynamiikka, vapaa-ajantoiminta) ja asiakastyö. Em. kvalifikaatiovaatimukset pätevät edelleen vuonna 2005.

Samalla, kun vastaanottokeskustyössä on korostunut turvapaikanhakijoiden sosiaalinen ja henkinen hyvinvointi, on myös henkilöstön koulutukseen ja pätevyysvaatimuksiin alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota (Parhankangas 2000). Nykyvaatimusten mukaan vastaanottokeskustyöntekijöillä tulisi olla vähintään ammatillinen perustutkinto (mm. lähihoitaja) tai muu soveltuva koulutus (esim. sosionomi, nuoriso-ohjaaja, yhteisöpedagogi, jne.) sekä elämäkokemuksen mukanaan tuomaa kypsyyttä ja vähintään englannin kielen taito. Sukupuolen merkitys korostuu lähinnä työyhteisön kokonaisuuden kannalta, jossa molempien edustus on tasapainossa (Parhankangas 2000).

Turvapaikanhakijoiden vastaanottotyö on selkeästi psykologisoitunut ja psyykkiset ongelmat ovat nousseet osaksi vastaanottokeskusten arkea. Työn keskeisiksi tavoitteiksi on nostettu turvapaikanhakijoiden henkisen hyvinvoinnin ja elämänhallinnan tukeminen, jolloin työntekijät mieltävät tärkeimmäksi tehtäväkseen pitää turvapaikanhakijat ”ehjänä”. Kuitenkin edelleen työntekijöiden koulutustaustat ovat vaihtelevat ja vain osa saanut mielenterveystyöhön valmentavaa

koulutusta. Paradoksaalista on, että toisinaan yksin päivystysvuorossa olevan ohjaajan täytyy kyetä tekemään arvioita turvapaikanhakijan henkisestä tilasta ja ulkopuolisen asiantuntija-avun tarpeellisuudesta. (Parhankangas 2000.)

Toiseen etniseen ryhmään kuuluvan poikkeavaa käytöstä pidämme helposti kulttuurin piirteinä. Kuitenkin tosiasia on se, että ihmissuhdetyössä toimivat pohjimmiltaan samat periaatteet ja samanlainen ammatillinen asennoituminen asiakkaaseen, oli kysymys mistä ryhmästä tahansa. (Forsander *et al.* 1994.) Tieto, itsetuntemus, empatia ja ammattietiikka ovat ammattimaisen suhtautumisen tärkeitä elementtejä. Työmenetelmien ja kriisireaktioiden sekä psykologisten puolustusmekanismien, tiedostamattomien vaikuttimien ja ristiriitaisten motiivien tuntemus on tärkeätä. Ammatillinen suhtautuminen perustuu itsetuntemukselle, johon kuuluu ymmärrys ihmisten elämäntilanteeseen vaikuttavista inhimillisistä tekijöistä. (Ammattietiikka...2000.)

Turvapaikanhakijoiden ulkomaalaisuus ei sinänsä vaadi työntekijältä mitään erityistä ammattitaitoa vaan ainoastaan tietoa uuteen maahan sopeutumiseen, pakolaisuuteen tai kulttuureihin liittyvistä inhimillisistä tekijöistä. Työntekijän pitäisi yhdistää tämä tieto ammatilliseen osaamiseensa siten, että hän kykenisi joustavasti ottamaan huomioon maahanmuuttajan elämäntilanteeseen vaikuttavat muut tekijät. (Forsander *et al.* 1994; myös Rauta 2005.) Ulkomaalaisuudessa kulttuurin ja erityisesti kulttuurieroihin liittyvät tekijät tuntuvat olevan jatkuvasti läsnä ja ovat haaste työntekijän ammatillisuudelle.

Vastaanottotyössä olennaisinta on kenties tasapuolisuusperiaate. Työntekijöiden jatkuva pyrkimys tasapuolisuuteen luo luottamusta heidän toimintaansa. Tasapuolisuusperiaatteen toteutumiseen ei riitä, että työntekijä kokee itse kohtelevansa asiakkaitaan tasapuolisesti, vaan myös asiakkaiden tulisi tuntea tulevansa kohdelluksi tasapuolisesti. (Forsander *et al.* 1994; Ammattietiikka...2000.) Työn oppiminen ei perustu pelkästään työyhteisöltä tai sidosryhmiltä saatavaan palautteeseen. Yhtä tärkeätä on saada palautetta turvapaikanhakija-asiakkailta. Jos työyhteisön palaute, ”peili”, muodostuu puheista, niin asiakkaiden muodostamana peilinä ovat teot. Tämä johtuu osin siitä, että vastaanottotyössä eri asioista purnaavat asiakkaat kuuluvat asiaan. Tyytyväisyys hyväksytään kuin osana turvapaikanhakua. (Parhankangas 2000.) Tässäkö syy, että turvapaikanhakijoiden näkemysten selvittämistä saamistaan palveluista ei ole aiemmin nähty tärkeänä?

Vastaanottokeskusten työntekijämäärä ja -rakenne vaihtelevat jonkin verran keskuksista toiseen. Vastaanottokeskuksessa on johtaja, sosiaalityöntekijä, terveydenhoitaja, (pakolais-) ohjaajia ja muita työntekijöitä. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöistä suurimman ryhmän muodostavat sosiaalityöntekijät (n=17,5) ja terveydenhoitajat (n=10,5). Psykiatrinen sairaanhoi-

taja on vain Helsingissä ja Perniössä. Eniten on sekä hallinnon (n=5) että sosiaali- (n=3) ja terveydenhoitohenkilöstöä (n=3) Helsingin vastaanottokeskuksessa.

Suurin (51,2 %) ammattiryhmä vastaanottokeskuksissa muodostuu ohjaajista (n=105), joilta turvapaikanhakijat saavat apua arkipäivän käytännön asioissa. Ohjaajia on yksi työntekijä 24:ää vastaanottokeskuksen paikkaa ja koko henkilöstöä yksi työntekijä 12 paikkaa kohden. (Taulukko 7). Eniten henkilökuntaa on Helsingissä (22,5) ja Oulussa (22,0). Tosin Oulussa, jossa on eniten (5,0) siviilipalvelusmiehiä, heidät on laskettu henkilökuntaan. Siviilipalvelusmiehiä on vain viidessä vastaanottokeskuksessa yhteensä kymmenen, mutta heidän työpanoksensa taloudelliselta kannalta merkitsee noin 2,5 ohjaajan palkkausta. Siviilipalvelusmiesten pääasiallisina tehtävinä ovat asukkaiden kuljettaminen talon omalla autolla (pikkubussilla), puhelinpäivystys, asiakkaiden ohjaaminen ohjaajan apuna ja juoksevien asioiden hoitaminen.

Henkilökuntamäärä vaihtelee myös sen mukaan, onko esim. siivoustyö tai suomen/ruotsin kielen opetus ulkoistettu ostopalveluna hoidettavaksi vai tehdäänkö omana työnä. Osa keskuksista hoitaa ostopalveluina sekä siivoustyön että yövalvonnan. Yövalvonta on merkittävä menoerä ja välttämätön järjestää asianmukaisella tavalla etenkin suurissa ja laitosmaisissa vastaanottokeskuksissa asukkaiden turvallisuuden vuoksi.

Taulukko 7. Vastaanottokeskusten henkilöstön määrät ja rakenne (31.12.2004).

Vastaanotto- keskus (ka.paikkaluku sulkeissa)	Hallinto	Sosiaali- työ	Terveyden-/ sairaanhoito	Ohjaajat	Muut (siivous, yövalvoja, työllistetyt)	Siviili- palvelus- miehet	Yhteensä
Helsinki (244)	5,0	3,0	3,0	9,0	2,5	0,0	22,5
Joutseno (190)	3,5	2,0	2,0	8,0	2,0 *)	1,0	18,5
Kajaani (150)	1,5	2,0	1,0	6,0	1,5	0,0	12,0
Kontiolahti (150)	2,0	1,0	1,0	7,0 **)	1,0 ***)	0,0	12,0
Kotka (189)	2,0	1,0	1,0	8,0	0,0 *)	0,0	12,0
Oravainen (195)	2,0	1,5	1,5	7,0 **)	0,0 *)	0,0	12,0
Oulu (250)	4,0	1,0	1,0	9,0	2,0 ***)	5,0	22,0
Perniö (123,4)	3,0	1,0	1,5	7,5 **)	1,0 *)	2,0	16,0
Punkalaidun (150)	2,0	1,0	1,0	7,0	2,0	1,0	14,0
Rovaniemi (150)	2,0	1,0	1,0	6,0	1,0	0,0	11,0

Taulukko 7. (Jatkuu)

Vastaanotto- keskus (ka.paikkaluku sulkeissa)	Hallinto	Sosiaali- työ	Terveyden-/ sairaanhoito	Ohjaajat	Muut (siivous, yövalvoja, työllistetyt)	Siviili- palvelus- miehet	Yhteensä
Ruukki (150)	2,0	1,0	1,0	7,5 **)	0,0 ***)	1,0	12,5
Tampere (250)	3,0	2,0	0,0 ****)	9,0	2,0 *)	0,0	17,0
Turku (221,8)	2,0	1,0	1,0	8,0 **)	1,5	0,0	13,5
Vaasa (140)	2,0	1,0	2,0	6,0	0,0	0,0	11,0
Yhteensä	36,0	19,5	18,0	105,0	16,5	10,0	205,0

*) siivous ja yövartiointi ostopalveluna (Perniössä ryhmäkodin henkilökunta päivystää yöaikana)

***) suomen/ruotsin kielen opettaja omaa henkilökuntaa, muissa ostopalveluna

****) yövalvonta ostopalveluna

*****) ostopalveluna

Vaikka ohjaajat ovat suurin henkilöstöryhmä, on vastaavan ohjaajan tehtäväkuva ja profiilia ohjaajien lähiesimiehenä vasta viime aikoina alettu kirkastaa ja samalla kiinnittää pätevyysvaatimuksiin huomiota. Valtion vastaanottokeskusten (Joutseno, Oulu ja Perniö) henkilöstön kelpoisuuteen vaikuttaa valtion virkamiesten yleisistä kelpoisuusehdoista säädetty valtion virkamieslaki (750/1994). Virkaan nimittämisestä ja virkavapaudesta on lisäksi säädetty valtioneuvoston asetuksessa (156/2002). Työehdot valtion palveluksessa olevien osalta määräytyvät valtion työ- ja virkaehtosopimuksen mukaisesti. Kuntien ylläpitämien vastaanottokeskusten virkamiesten yleisistä kelpoisuusehdoista säädetään laissa kunnallisista viranhaltijoista. SPR:n ylläpitämien vastaanottokeskusten samoin kuin valtion ja kuntien vastaanottokeskusten työntekijöihin sovelletaan työsopimuslakia.

Sosiaalihuoltolain 10 §:n nojalla sosiaalityöntekijöitä koskevat erityiset kelpoisuussäännökset. Niistä säädetään tarkemmin asetuksessa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusehdoista (804/1992). Asetuksen kelpoisuusvaatimuksia sovelletaan käytännössä kaikissa vastaanottokeskuksissa. Vastaanottokeskusten palkkaamiin terveydenhuollon ammattihenkilöihin sovelletaan lakia terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994). Kyseisten ammattien harjoittaminen on joko luvan- tai ilmoituksenvaraista ja näiden ammattiryhmien toimintaa valvoo terveydenhuollon oikeusturvakeskus. Muun henkilöstön kohdalla eksakteja pätevyysvaatimuksia ei toistaiseksi ole. Vasta vuonna 2005 valtion vastaanottokeskusten uuden palkkausjärjestelmän (UPJ) myötä on valtakunnallisesti yhtenäistetty työntekijäryhmittäin (ei johtajat) pätevyysvaatimukset, kuten tehtävien vaatima koulutus ja aiempi työkokemus.

Vastaanottotyön laatu. Koko vastaanottotoiminnalle toivottiin jo vuonna 1998 uutta toiminta-ajatusta, jonka pohjalta ne voisivat kehittää omat toiminta-ajatuksensa. Myös laatukriteereiden ja –mittareiden, taloudellisten mittareiden, tilastojen ja seurantatiedon keruuta tulisi kehittää (Turvapaikanhakijoiden... 1998).

Vastaanottokeskusten laatutyö aloitettiin vuonna 2002 ja vastaanoton palvelutuotteet ja laatu – käsikirja valmistui yhteisenä hankkeen joulukuussa 2003 (Vastaanottokeskusten...2003). Käsikirjaa olivat työstämässä sen eri vaiheissa vastaanottokeskusten työntekijät ja johtajat yhdessä Työministeriön maahanmuutto ja työlupatiimin viranhaltijoiden kanssa. Käsikirjassa on esitetty laatukriteerit keskeisille toiminnoille kattaen mm. kaikki vastaanottona järjestettävät palvelut (ks. Liite 8), tukipalvelut, johtamisen ja sidosryhmäyhteistyön.

Vastaanottotyö pohjautuu yhteisiin arvoihin, joita ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus ja turvallisuus. Arvot ohjaavat vastaanottokeskuksessa tehtävää työtä ja niiden tulisi näkyä kaikessa toiminnassa. Vastaanottotyön perustana ovat ihmisarvo ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja puolueettomasti sukupuoleen, ikään, ihonväriin tai etniseen taustaan katsomatta. Vastaanottotoimintaa ohjaavat Suomen lait ja asetukset, jotka luovat asiakkaalle fyysistä ja psyykkistä turvallisuutta. Asiakkailta on tämän järjestelmän antamat oikeudet ja velvollisuudet ja he voivat luottaa siihen, että he saavat asianmukaisen ja luottamuksellisen kohtelun. Tarvittaessa turvapaikanhakijalla on myös mahdollisuus valittaa epäoikeudenmukaisesta kohtelusta. (Vastaanottokeskusten...2003.)

Lisäksi vastaanottotyön toiminnallisiksi arvoiksi on sovittu joustavuus, luotettavuus ja taloudellisuus (Vastaanottokeskusten...2003). Joustavuudella tarkoitetaan sitä, että vastaanottokeskukset joustavat mm. paikkamäärällään hakijamäärien mukaisesti. Luotettavuus lähtee siitä, että turvapaikanhakija saa samantasoisien kohtelun ja palvelut kaikissa vastaanottokeskuksissa riippumatta siitä, mihin vastaanottokeskukseen hän sijoittuu. Voidaan luottaa siihen, että kaikki Suomen vastaanottokeskukset toimivat yhtenäisesti sovittujen toimintaperiaatteiden mukaisesti. Toiminnallisen tehokkuuden vaatimukset ovat asettaneet vastaanottokeskuksille uudenlaisia haasteita toiminnan uudelleen tarkasteluun myös taloudellisesta näkökulmasta.

Palvelujen laatua ei voi mitata pelkästään taloudellisin mittarein tai tunnusluvuin. Aktiivisen kustannuseurannan ja yleisen kustannustietoisuuden lisäämisen lisäksi on aktiivisesti pyrittävä kehittämään palautejärjestelmiä, joilla turvapaikanhakijoiden ja sidosryhmien näkemykset vastaanottotoiminnasta kerätään ja joiden pohjalta toimintaa kehitetään. Laatuun vaikuttaa myös vastaanottokeskuksissa jo tehdyt kehittämistoimet ja töiden yleinen organisointi. Vastaanottotyön kustannukset koostuvat aineellisista, rahassa mitattavissa olevista (suorat, epäsuorat ja yleiskustannukset) ja aineettomista, ei rahassa mitattavissa olevista kustannuksista.

5.2 Palvelujen järjestämistavat vastaanottokeskuksissa

Kyselyyn osallistuneiden taustatietoja. Asiakaskyselyyn vastasi 395 turvapaikanhakijaa, joista suurin osa (93,9 %) asui vastaanottokeskuksessa. Yksityismajoituksessa asuvista vastasi 24 (6,1 %) turvapaikanhakijaa kuudesta vastaanottokeskuksesta (Kontiolahti, Kotka, Oulu, Perniö, Ruukki ja Tampere). Eniten yksityismajoituksessa asuvista vastasi Oulun (28,6 %) ja Kotkan (15,2 %) vastaanottokeskusten kirjoilla olevat.

Työntekijöille suunnattuun kyselyyn vastasivat kaikki sosiaalityöntekijät, terveydenhoitajat ja vastaavat ohjaajat. Vastaavien ohjaajien lomakkeita oli osassa (n=3) keskuksia täytetty yhteistyössä ohjaajien kesken ja Kotkassa lomakkeen täytti johtaja. Vastanneet työntekijät ovat erittäin kokenutta väkeä. Työntekijöiden keskimääräinen työkokemus oli vähintään kaksi vuotta, josta vähintään puoli vuotta vastaanottokeskustyössä.

Sosiaalityöntekijöitä on erittäin vaikeata rekrytoida vastaanottokeskuksiin ja se näkyy myös heidän koulutustaustassaan. Vain puolet (50 %) sosiaalityötä tekevistä täyttää lain 804/1992 pätevyysvaatimuksen. Toisaalta sosiaalityötä tekevät ovat olleet alalla pitkään. Työkokemusta oli keskimäärin 13 vuotta ja vastaanottokeskustyössä vajaa viisi vuotta (ka. 4,8). Osa vastanneista työntekijöistä on ollut mukana vastaanottokeskustyössä toiminnan alusta, 1990-luvulta, lähtien (Liitetaulukko 3).

Vastanneista turvapaikanhakijoista joka kolmas (33,2 %) oli albaniankielisiä, joista suurin osa (65 %) asui Perniön vastaanottokeskuksessa. Arabiankielisiä oli vähiten (15,7 %), eikä kaikissa vastaanottokeskuksissa (Rovaniemi ja Ruukki) lainkaan. Serbokroaatinkielisiä oli vastanneista joka viides (20,8 %) ja venäjänkielisiä joka kolmas (30,4 %). Eniten serbokroaatinkielisiä oli Oulussa (40 %) ja venäjänkielisiä Vaasassa (59,1 %).

Vastaajista suurin osa (63,9 %) oli miehiä. Naisia oli kolmasosa (35,9 %). Eniten miehiä oli Punkalaitumella (n=31) ja vähiten Kajaanissa (n=7). Naisia vastanneista oli eniten Ruukissa (n=21). Lähes joka kolmas (28 %) lomakkeen täyttäjistä oli iältään 25–30-vuotias. Tampereen vastaanottokeskuksessa vastanneet olivat selvästi muita nuorempia ja alle 25-vuotiaita oli joka kolmas (36,1 %). Vastanneista suurimmalla osalla (69,6 %) oli perhe mukana Suomessa ja eniten perheellisiä vastanneista oli Ruukissa (n=38). Osa vastanneista (n=3) oli täyttänyt informaatiotilaisuudessa saadun tiedon mukaan lomakkeen yhdessä vaimonsa tai miehensä kanssa, jolloin heille jaettiin vain yksi lomake. Perheettömiä vastanneista oli joka kolmas (30,4 %).

Yli vuoden turvapaikanhakijana Suomessa oli ollut 41,6 % vastaajista (Taulukko 8). Yksi vastaajista ilmoitti vastauslomakkeella olleensa jopa 13,5 vuotta Suomessa. Eniten yli vuoden Suomessa olleita oli Ruukissa (n=22) ja Oravaisessa (n=22). Yli puolella (55 %) vastanneista oli

ainakin yksi kielteinen turvapaikkapäätös Suomesta, eräs ilmoitti myös muissa maissa saaneensa kielteisiä päätöksiä. Päätöstä tutkimusajankohtaan mennessä ei ollut 45 %:lla vastanneista.

Taulukko 8. Turvapaikanhakijoiden ikä, sukupuoli ja perhesuhde sekä Suomessa oloaika.

	albania		arabia		serbo- kroaatti		venäjä		yhteensä	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ikä										
alle 20 vuotta	4	44,4	0	0,0	2	22,2	3	33,3	9	2,3
20-30 vuotta	48	32,4	31	20,9	30	20,3	39	26,4	148	37,5
31-40 vuotta	43	30,9	19	13,7	33	23,7	44	31,7	139	35,2
41-50 vuotta	23	35,9	3	4,7	12	18,8	26	40,6	64	16,2
yli 50 vuotta	6	31,6	2	10,5	3	15,8	8	42,1	19	5,0
Sukupuoli										
mies	82	32,7	56	22,3	46	18,3	67	26,7	251	63,9
nainen	48	33,8	6	4,2	35	24,6	53	37,3	142	36,1
Perhesuhde										
perhe mukana	91	34,3	19	7,2	69	26,0	86	32,5	265	69,6
ei perhettä	31	26,7	42	36,2	10	8,6	33	28,4	116	30,4
Suomessa oloaika										
alle 3 kk	26	24,8	16	15,2	30	28,6	33	31,4	105	27,3
3 kk-1 vuosi	37	30,8	22	18,3	22	18,3	39	32,5	120	31,2
yli 1 vuosi	65	40,6	24	15,0	25	15,6	46	28,8	160	41,6

5.2.1 Ohjaus- ja tukityö

Majoittaminen. Suurin osa (65,8 %) vastaajista asui vastaanottokeskuksessa tai vastaanottokeskuksen asunnossa (27,3 %). Vastaanottokeskuksen asunnoissa asuttiin hajautetun mallin mukaisesti Rovaniemellä (17,6 %), Vaasassa (16,7 %), Kontiolahdella (12,7 %) ja Ruukissa (11,8 %). Tuttavien tai sukulaisten luona asui vain 5,1 % vastanneista (Taulukko 9).

Yksin asuvia oli vastanneista joka kymmenes (13,1 %), mutta ahtaasti asuvien määrä oli suuri. Vastaajista suurin osa asui joko perheensä (71,5 %) kanssa tai jakoi huoneen muiden kanssa (15,5 %). Tavallisimmin samassa huoneessa asui kolme (25,9 %) tai neljä (24,6 %) henkilöä. Joka neljäs (25 %) vastaajasta jakoi huoneen viidestä seitsemään henkilön kanssa. Ahtaimmin asuttiin Ruukissa (n=12) ja Oulussa (n=10), jolloin samassa huoneessa asui yli kuusi ihmistä.

Taulukko 9. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden asuminen kieliryhmittäin.

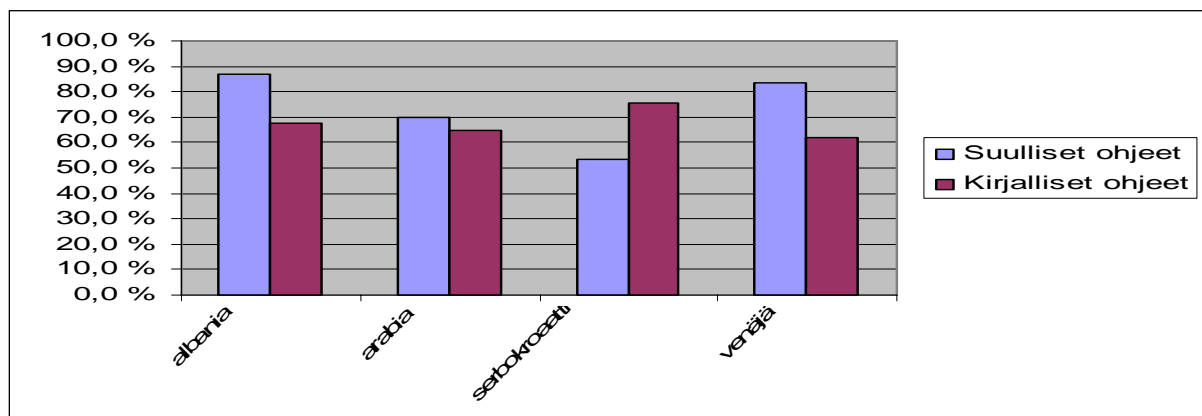
	albania		arabia		serbo- kroaatti		venäjä		yhteensä	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Asumismuoto										
vastaanottokeskus	123	33,2	52	14,0	80	21,6	116	31,3	371	93,9
yksityismajoitus	8	33,3	10	41,7	2	8,3	4	16,7	24	6,1
Asuntotyyppi										
vastaanottokeskus tuttavien/sukulaisten luona	71	28,9	37	15,0	59	24,0	79	32,1	246	65,8
itse hankkima asunto vastaanottokeskuksen asunto	6	31,6	9	47,4	1	5,3	3	15,8	19	5,1
muu asuntotyyppi	3	50,0	1	16,7	1	16,7	1	16,7	6	1,6
Asuminen										
yksin	37	36,3	12	11,8	17	16,7	36	35,3	102	27,3
perheen kanssa samassa huoneessa	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	0,3
muiden kanssa	11	22,4	18	36,7	3	6,1	17	34,7	49	13,1
Samassa huoneessa asuvat										
kaksi	93	34,7	17	6,3	71	26,5	87	32,5	268	71,5
kolme	19	32,8	22	37,9	4	6,9	13	22,4	58	15,5
neljä	1	5,9	14	82,4	0	0,0	2	11,8	17	7,6
viisi	23	39,7	6	10,3	5	8,6	24	41,4	58	25,9
kuusi	24	43,6	2	3,6	14	25,5	15	27,3	55	24,6
seitsemän	8	24,2	4	12,1	11	33,3	10	30,3	33	14,7
yli kahdeksan	15	57,7	0	0,0	6	23,1	5	19,2	26	11,6
	10	38,5	2	7,7	10	38,5	4	15,4	26	11,6
	2	2,4	0	0,0	2	50,0	2	50,0	6	2,7

Asukkaat voivat vastaanottokeskuksissa vaikuttaa mahdollisuuksien mukaan mm. huonekaverin valintaan sekä tietyn kriteerein asuinkerrokseensa. Yhteen huoneeseen lasketaan neljä - kuusi henkilöä ja yli 18-vuotiaiden osalta heidät pyritään siirtämään toivomustensa mukaisesti toiseen huoneeseen. Myös erityistuen tarpeessa olevat, liikuntarajoitteiset ja kieliryhmä huomioidaan erityisesti asumisjärjestelyjä suunniteltaessa. Oman huoneensa jokainen voi sisustaa mielensä mukaan ja vastaa oman huoneensa siisteydestä. Yhteiset tilat siivotaan yleensä työtoimintana tai vastaanottokeskuksen siivoajan toimesta.

Vastaanottokeskuksissa käydään järjestyssääntöjä läpi asiakkaan kanssa sekä suullisesti että kirjallisesti asiakkaan omalla äidinkielellään. Järjestyssäännöt ovat eri vastaanottokeskuksissa samankaltaiset (Liite 9). Järjestyssääntöjen läpikäynti on pääsääntöisesti (92,9 %) ohjaajien, mutta vähäisemmässä määrin myös sosiaalityöntekijän (21,4 %) vastuulla. Tuloinfo järjestetään tavallisimmin (78,6 %) yhden - kolmen vuorokauden kuluttua turvapaikanhakijan saapumisesta

vastaanottokeskukseen tulkin saatavuus huomioon ottaen. Viikon kuluessa tuloinfon järjestää kolme keskusta. Jo tulovaiheessa asukkaille jaetaan vastaanottokeskuksen järjestyssäännöt, jotka on käännetty tavallisimmin keskuksissa (n=6) kymmenelle eri kielelle joista eniten venäjän (n=9) ja englannin (n=9) sekä albanian (n=8), arabian (n=8) ja ranskan (n=8) kielille. Helsingin vastaanottokeskuksessa on järjestyssäännöt käännetty jopa 27 eri kielelle, mukana harvinaisimpiakin kieliä, kuten urdu ja bengali. Lisäksi käytetään tulkkia apuna (92,9 %) järjestyssääntöjä läpi käytäessä.

Asumiseen liittyviä ohjeita oli annettu sekä suullisesti (76,1 %) ja kirjallisesti (67,1 %). Joka kolmas (28,7 %) vastanneista turvapaikanhakijoista ilmoitti kuitenkin, ettei ollut saanut kirjallisia ja lähes joka viides (18,6 %) suullisiakaan ohjeita. Eroja löytyy vastaanottokeskusten ja kieliryhmienkin kesken. Suullisia ohjeita annetaan eniten Turussa (95,2 %) ja Rovaniemellä (88,9 %) ja kirjallisena Kajaanissa (90,9 %) ja Ruukissa (89,8 %). Vähiten suullisia ohjeita annetaan Oulussa (48,5 %) ja kirjallisena Kontiolahdella (36,8 %). Albanian (87,1 %) ja venäjänkieliset (83,3 %) kokivat saaneensa eniten suullisia ohjeita, kun taas serbokroaattikieliset (75,3 %) eniten kirjallisia ohjeita omalla äidinkielellään (Kuvio 4).



Kuvio 4. Kirjallisten ja suullisten ohjeiden saaminen kieliryhmittäin.

Vastanneista lähes puolet (40,1 %), parhaiten arabiankieliset (48,1 %), olivat kokeneet pysyvän vaikutuksen siihen, kenen kanssa haluaa asua ja 41,8 % ei. Samoin yksityismajoitetut (54,5 %), yksinasuvat (80,4 %) ja etenkin itse hankkimassaan asunnossa asuvat (50 %) yksityismajoitetut turvapaikanhakijat kokivat vaikutusmahdollisuutensa paremmiksi kuin vastaanottokeskuksessa (39,2 %) tai tuttavien ja sukulaisten luona asuvat (29,4 %). Tampereella (57,1 %) ja Turussa (52,4 %) asumiseen koettiin pystyttävän vaikuttamaan eniten ja vähiten Ruukissa (57,1 %) ja Joutsenossa (56,3 %).

Yli puolet (58,8 %) vastanneista turvapaikanhakijoista oli myös sitä mieltä, että esitetyt toiveet asumiseen liittyen oli huomioon otettu, parhaiten Tampereella (77,8 %) ja Perniössä (77,8 %). Ruukissa (40 %) ja Helsingissä (36,4 %) toiveiden huomioon ottaminen oli heikointa (Liitetau-

lukko 4). Kieliryhmittäin tarkasteltuna albaniankieliset kokivat eniten (65,9 %), että heidän toivensa huomioitiin, kun taas serbokroaatinkieliset (38,4 %) vähiten.

Asukkaiden viihtyvyyttä lisättiin vastaanottokeskuksissa vuonna 2004 seuraavasti; uusittiin satelliitit (Ruukki ja Turku), lisättiin internet-yhteys (Joutseno ja Oravainen), huoneiden ja yleisten tilojen maalausta tehtiin neljässä keskuksessa (Helsinki, Oulu, Punkalaidun ja Tampere) ja Kotkassa pihanparannustöitä. Lisäksi hankittiin kuntosalilaitteita, digiboxi ja DVD-laite. Kaksi vastaanottokeskusta (Rovaniemi ja Kajaani) siirtyivät vuonna 2004 hajautettuun malliin, jolloin asukkaat siirtyivät asumaan kaupungin omistamiin vuokra-asuntoihin laitospolisesta asumismallista. Asumisviihtyvyyden kannalta juuri pienet yksiköt tai huoneistotyyppinen majoitus on tavoiteltavaa (Turvapaikanhakijoiden...1998).

Asumisessaan ongelmia oli kokenut lähes joka neljäs (25,3 %) vastanneista turvapaikanhakijoista ja arabiankielisistä joka kolmas (37,7 %). Toistuvasta meluongelmista kärsi vastanneista joka kolmas (31,2 %). Eniten meluongelmia oli suurissa ja laitospolisissa vastaanottokeskuksissa, jotka toimivat myös nk. transit -keskuksina (Helsinki 72,7 %, Joutseno 62,5 % ja Oulu 51,5 %). Asumisongelmia koettiin olevan eniten Oulussa (44,1 %) ja Helsingissä (40 %) ja vähiten Vaasassa (9,1 %), Rovaniemellä (11,8 %) ja Ruukissa (11,8 %).

Suurin osa (79,7 %) vastanneista turvapaikanhakijoista siivoaa huomaamia puutteita (mm. roskat) oma-aloitteisesti, eniten arabiankieliset (86,7 %). Naiset (79,7 %) ja miehet (79,6 %) siivoavat yhtä paljon. Vähiten ongelmia oli pienissä keskuksissa Vaasassa (5 %), Perniössä (5,6 %) ja Oravaisissa (12,5 %). Järjestys- tai talon säännöt oli selitetty huomattavasti paremmin vastaanottokeskuksissa (92,3 %) kuin yksityismajoituksessa (73,9 %) asuville.

Lähihojautyö. Turvapaikanhakijat pystyvät useimmiten (62 %) hoitamaan asioitansa vastaanottokeskuksen ulkopuolella, parhaiten arabiankieliset (82 %) ja heikoimmin vastaanottokeskuksessa asuvat (32,1 %) ja venäjänkieliset (55,1 %) vastaajat. Yli puolet (57,6 %) vastanneista koki saaneensa henkilökunnalta opastusta siihen, miten hoitaa asioitansa vastaanottokeskuksen ulkopuolella, eniten albaniankieliset (69,5 %).

Vastaanottokeskuksissa asukkaiden käytössä on asukkaiden omankielisiä lehtiä (50 %) ja alueen päälehti (85,7 %). Satelliittikanava (85,7 %) ja yleisöpuhelin (71,4 %) on lähes kaikissa keskuksissa (Liitetaulukko 5). Lähes puolet (46,4 %) vastanneista koki voivansa seurata kotimaansa tapahtumia vastaanottokeskuksessa, kun taas hieman suurempi (48,4 %) enemmistö ei. Parhaiten kotimaansa tapahtumia kokivat voivansa seurata Perniössä (70 %), Ruukissa (65,4 %) ja Kajaanisssa (62,5 %) asuvat ja heikoimmin Oulussa (76,5 %), Tampereella (67,6 %) ja Helsingissä (63,6 %) asuvat.

Suurin osa (71,5 %) vastanneista turvapaikanhakijoista ei myöskään lukenut lehtiä, Rovaniemellä ei kukaan ja Perniössäkin vain 5 %. Internet – yhteyttä käytti alle puolet (45,6 %) vastanneista, kun yli puolet (53,4 %) ei käyttänyt. Näin siitäkin huolimatta, että suurimmassa osassa (78,6 %) keskuksia internet-yhteys on asukkaiden käytössä. Vain kolmessa keskuksista (Helsinki, Kajaani ja Oulu) internet – yhteyttä ei ole asukkaiden käytössä lainkaan.

Lähes puolet (49,3 %) vastanneista oli saanut kysyessään tietoa siitä, missä voi harjoittaa uskontoaan, jota joka kolmas (35,1 %) myös piti itselleen tärkeänä. Suomalaisista tavoista ja kulttuurista oli kerrottu riittävästi yli puolelle (58,1 %) vastaajista, mutta joka kolmannelle (35,1 %) ei. Kajaanissa kaikille vastanneille turvapaikanhakijoille oli kerrottu suomalaisista tavoista, mutta Joutsenossa vain joka neljännelle (25 %). Samoin lainsäädännöstä oli kerrottu yli puolelle (58,8 %) vastanneista (Taulukko 10). Joka kymmenes (11,9 %) vastanneista ei osannut sanoa, oliko lainsäädännöstä heille kerrottu vai ei.

Taulukko 10. Suomalaisista tavoista ja lainsäädännöstä tiedottaminen turvapaikanhakijoiden näkemyksen mukaan keskuksittain.

	Suomalaiset tavat		Lainsäädäntö	
	f	%	f	%
Helsinki	5	45,5	5	45,5
Joutseno	4	25,0	5	33,3
Kajaani	11	100,0	9	90,0
Kontiolahti	29	70,7	25	62,5
Kotka	23	71,9	18	60,0
Oravainen	14	41,2	17	51,5
Oulu	15	42,9	20	58,8
Perniö	14	70,0	16	88,9
Punkalaidun	25	59,5	19	47,5
Rovaniemi	12	66,7	15	83,3
Ruukki	31	63,3	33	66,0
Tampere	15	41,7	18	48,6
Turku	13	65,0	13	61,9
Vaasa	14	63,6	10	45,5
Yhteensä	225	58,1	223	58,8

Vastaanottokeskukset tiedottavat asukkaille tulevista tapahtumista pääsääntöisesti ilmoitustaululla (92,9 %) tai henkilökohtaisella tiedotuskirjeillä asukkaille (78,6 %). Asukaskokouksissa tulevista tapahtumista ilmoittaa 42,9 % keskuksista. Ulkopuoliset tahot ilmoittavat joka kolmannessa (28,6 %) keskuksista ilmoitustaululla. Vastaanottokeskuksissa järjestetään eri kielillä asukkaille erilaisia informaatiotilaisuuksia ja asukaskokouksia, joissa työntekijät toimivat yleensä

sä vetäjinä. Aukkaat ovat kuuntelijan ja keskustelijan roolissa tai tasavertaisina osallistujina, Oulussa myös asukaskokouksen puheenjohtajana.

Asukastoimikuntia on myös yritetty perustaa vastaanottokeskuksissa, mutta turvapaikanhakijat eivät ole niistä innostuneet tai osanneet niissä toimia. Aukkaat odottavat mielellään valmista, itse paljoakaan panostamatta. Osallistumisaktiiviteettia voitaisiin työntekijöiden mukaan lisätä mm. paremmalla tiedottamisella, työntekijöiden asiakkaille antamaa aikaa lisäämällä ja selvittämällä paremmin sitä, millaista toimintaa asukkaat itse haluavat.

”asukkaiden osallistumisaktiiviteettia voitaisiin lisätä selvittämällä aktiivisemmin sitä, että millaista toimintaa ns. hiljaiset ihmiset haluavat”

”enemmän yhteistyötä asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, tällä hetkellä me ohjaajat joudumme työssämme keskittymään niin paljon rutiinien pyörittämiseen, että aikaa ei mielestämme jää tarpeeksi asiakastyölle ja keskustelulle.”

”Ns. ”hittiasiakkaat” eivät oikeastaan juuri ehdi mukaan toimintoihin ennen kuin he jo joutuvat lähtemään”

Puolet (50,6 %) vastanneista turvapaikanhakijoista oli sitä mieltä, että vastaanottokeskus järjestää asukkaille tarkoitettua toimintaa riittävästi, joka kolmas (33,2 %) oli eri mieltä. Joka kolmas (32,3 %) albaniankielisistä ja puolet (50,4 %) venäjänkielisistä kokivat voivansa vaikuttaa keskuksessa asukkaille järjestettyyn toimintaan. Serbokroaatinkielistä vain 17,5 % koki voivansa vaikuttaa toimintaan. Aukkaat myös osallistuvat (85,7 %) omassa talossa järjestettyyn toimintaan melko aktiivisesti.

”mielestämme asukkaamme osallistuvat paljon, koska myös tarjontaa...on paljon”

Asukkaiden ideoita ja ehdotuksia otetaan mielellään vastaanottokeskuksissa vastaan ja heidän annetaan myös järjestää omia tapahtumia, mikäli ne on suunnattu kaikille asukkaille. Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia voitaisiin työntekijöiden mukaan lisätä asukastoimikuntien tai -neuvostojen kautta sekä lisäämällä keskustelevaa ja kuuntelevaa työntekokulttuuria keskuksissa. Tähän liittyen asiakaspalautejärjestelmiä tulee kehittää. Nyt useimmissa keskuksissa (64,3 %) palautteet tulevat esille keskusteluissa henkilökunnan kanssa ja ne käsitellään henkilökunnan kokouksissa. Systemaattiset palautteiden kirjaamis- ja käsittelykäytännöt ovat puutteelliset.

Yli puolet (56,8 %) turvapaikanhakijoista on sitä mieltä, että keskuksen asukkaiden pitäisi myös itse järjestää yhteistä toimintaa, eniten Perniössä (80,0 %), Rovaniemellä (72,2 %) ja Turussa (71,4 %). Suurin osa (77,8 %) serbokroaattikielistä ja yli puolet (60,8 %) miehistä, halusivat olla järjestämässä toimintaa, mutta venäjänkielististä vain joka kolmannes (33,9 %). Naisten kiinnostus toiminnan järjestämiseen oli vähäisempää (49,3 %). Aukkaat järjestävät mm. oman kulttuurin tai uskonnon juhlia sekä syntymäpäiväjuhlia.

Vastanneiden turvapaikanhakijoiden mielestä riittävästi asukkaille järjestettyä toimintaa on Vaasassa (90,9 %) ja Kontiolahdella (73,2 %). Helsingissä taas asukkaille järjestettävää toimintaa pidettiin riittämättömimpänä ja Kajaanissakin vain joka viides (18,2 %) piti toimintaa riittävänä (Taulukko 11). Vaasassa (59,1 %) ja Rovaniemellä (55,6 %) asukkaat myös voivat vaikuttaa heille järjestettävään toimintaan, kun taas Kajaanissa (10,0 %) ja Oulussa (17,1 %) vähiten.

Taulukko 11. Vastaanottokeskuksessa tapahtuva vapaa-ajantoiminta, sen riittävyys ja vastaajien osallistuminen.

Vastaanotto- keskus	Asukkaille on riittävästi toimintaa		Asukkaat voivat vaikuttaa toimintaan		Asukkaiden pitäisi myös itse järjestää yhteistä toimintaa	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	0	0,0	2	18,2	4	36,4
Joutseno	4	25,0	6	37,5	9	56,3
Kajaani	2	18,2	1	10,0	3	27,3
Kontiolahti	30	73,2	16	41,0	21	55,3
Kotka	13	41,9	12	41,4	19	67,9
Oravainen	14	41,2	6	17,6	13	38,2
Oulu	8	22,9	6	17,1	19	54,3
Perniö	9	45,0	7	35,0	16	80,0
Punkalaidun	25	58,1	12	30,0	22	53,7
Rovaniemi	12	66,7	10	55,6	13	72,2
Ruukki	34	66,7	16	32,0	34	66,7
Tampere	16	43,2	12	33,3	23	63,9
Turku	11	52,4	7	33,3	15	71,4
Vaasa	20	90,9	13	59,1	6	27,3
Yhteensä	198	50,6	126	33,1	217	56,8

Suurin osa (69,2 %) vastanneista turvapaikanhakijoista osallistui vastaanottokeskuksessa järjestettäviin tapahtumiin tai kokouksiin, mutta vain joka kolmas (33,1 %) osallistui vastaanottokeskuksen ulkopuolisiin tapahtumiin. Ulkopuolisten järjestämää toimintaa on yhdeksässä vastaanottokeskuksessa säännöllisen epäsäännöllisesti. Toiminnan järjestäjinä ovat tavallisimmin

seurakunnat, Martat, SPR ja eri oppilaitosten opiskelijat, jotka järjestävät asukkaille muutamia kertoja vuodessa toimintaa, tapahtumia tai lastenkerhoja.

Osallistumisprosentti vastaanottokeskuksen järjestämiin tapahtumiin oli aktiivisinta albaniankielisillä (76,9 %) ja kolmesta kuukaudesta vuoteen Suomessa olleilla (73,7 %), alhaisin arabiankielisillä (59,3 %). Vastaanottokeskuksen ulkopuolisiin tapahtumiin arabiankieliset (43,1 %) osallistuivat eniten ja passiivisimpia olivat serbokroaatinkieliset (23,5 %) ja yli vuoden Suomessa olleet (33,3 %). Eniten osallistujia vastaanottokeskuksessa järjestettäviin tapahtumiin oli vastanneista Rovaniemellä (88,9 %) ja Ruukissa (88,5 %), vähiten Kajaanissa (27,3 %) ja Oravaisissa (41,2 %). Vastaanottokeskuksen asunnoissa asuvat Vaasassa (61,9 %) ja Rovaniemellä (61,1 %) olivat aktiivisimpia osallistumaan vastaanottokeskuksen ulkopuolisiin tapahtumiin, kuten esim. liikuntaan, kielikursseille, opiskelutoimintaan ja erilaisille retkille. Transit -keskuksissa, kuten Oulu (14,3 %) ja Turku (14,3 %), osallistuminen ulkopuolisiin tapahtumiin on kohtuullisen vähäistä, johtuen osaltaan lyhyestä keskuksessa oloajasta.

Vastanneiden turvapaikanhakijoiden (85,1 %) mielestä vastaanottokeskuksen toiminnasta oli tiedotettu hyvin, mutta paikkakunnan tapahtumista heikommin (40,6 %). Parhaiten vastaanottokeskuksen omista tapahtumista tiedotetaan Rovaniemellä (100 %) ja Perniössä (95 %), heikointen Helsingissä (63,6 %) ja Turussa (66,7 %). Tapahtumista tiedottamista tulisikin tehostaa suurimman osan (64,6 %) mielestä, etenkin Kotkassa (77,4 %), Tampereella (73 %) ja Helsingissä (72,7 %) (Taulukko 12).

Taulukko 12. Tapahtumista tiedottaminen vastanneiden turvapaikanhakijoiden mukaan keskuksittain.

	Vastaanottokeskus tiedottaa tapahtumista hyvin		Paikkakunnan tapahtumista tiedotetaan hyvin		Tiedottamista pitäisi lisätä	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	7	63,6	1	9,1	8	72,7
Joutseno	13	81,3	3	18,8	11	68,8
Kajaani	8	72,7	5	45,5	6	54,5
Kontiolahti	36	92,3	29	74,4	25	64,1
Kotka	26	81,3	14	46,7	24	77,4
Oravainen	28	82,4	10	29,4	24	70,6
Oulu	29	82,9	15	44,1	24	68,6
Perniö	19	95,0	5	25,0	12	66,7
Punkalaidun	35	83,3	12	30,0	26	63,4
Rovaniemi	18	100,0	11	61,1	11	61,1

Taulukko 12. (Jatkuu)

	Vastaanottokeskus tiedottaa tapahtumista hyvin		Paikkakunnan tapahtumista tiedotetaan hyvin		Tiedottamista pitäisi lisätä	
	f	%	f	%	f	%
Ruukki	47	92,2	23	45,1	28	54,9
Tampere	32	86,5	19	54,3	27	73,0
Turku	14	66,7	10	52,6	10	50,0
Vaasa	19	86,4	7	33,3	12	54,5
Yhteensä	331	85,1	164	40,6	248	64,6

Työ- ja opintotoiminta. Turvapaikanhakija tekee työ- ja opintotoimintasopimuksen vastaanottokeskuksessa (n=4) alkuhaastattelussa tai tuloinfossa yhden - kolmen vuorokauden kuluessa saapumisestaan keskukseen. Kolmessa keskuksessa sopimus tehdään kahden viikon kuluessa ja mm. Vaasassa vasta terveystarkastuksen jälkeen. Lähes puolet (49,2 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, mutta vain joka kolmas (39,6 %) alle kolme kuukautta Suomessa olleista, oli allekirjoittanut työ- ja opintotoimintasopimuksen. Sopimusta ei ollut allekirjoittanut 39,9 % vastanneista. Albaniankielisistä vain joka kolmas (31,2 %) oli allekirjoittanut työ- ja opintotoimintasopimuksen, kun taas serbokroaatinkielistä puolet (50 %) ja arabian- (60,3 %) ja venäjänkielisiä (62,8 %) suurin osa.

Suurin osa (72,1 %) vastanneista turvapaikanhakijoista ymmärsi, miksi hänen on osallistuttava työ- ja opintotoimintaan. Lähes joka viides (16,5 %) ei kuitenkaan ymmärtänyt ja joka kymmenes (11,4 %) ei osannut sanoa. Venäjänkielisistä ymmärsi suurin osa (84,2 %), kun taas albaniankielisistä vähän yli puolet (56,5 %). Eniten työ- ja opintotoimintasopimuksia oli tehty Kotkassa (76,7 %), Oravaisissa (67,6 %) ja Kontiolahdella (64,1 %). Transit-keskuksissa, kuten Turussa (20 %), Joutsenossa (21,4 %) ja Helsingissä (22,2 %) sopimusten teko on vähäisempää. Joutsenossa vain joka kolmas (28,6 %) vastanneista turvapaikanhakijoista myöskään ymmärsi, miksi hänen on osallistuttava työ- ja opintotoimintaan.

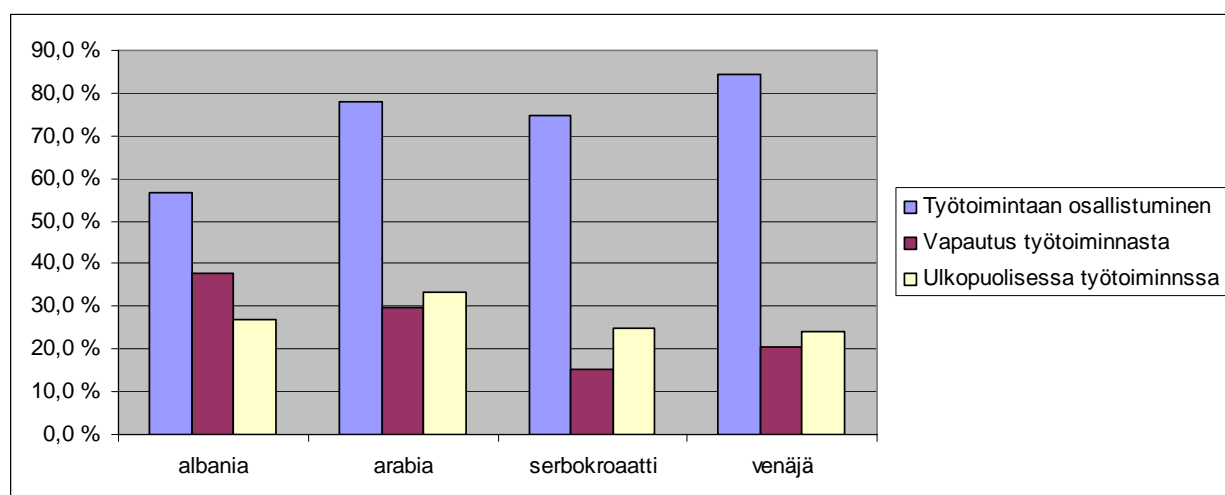
Yli puolet (57,7 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, mutta arabiankielisistä vain kolmasosa (35,1 %), oli mukana ohjaajien osoittamassa työtoiminnassa vastaanottokeskuksessa. Tyypillisimpiä työtoiminnan muotoja vastaanottokeskuksissa olivat tilojen siivoaminen (92,9 %), pienimuotoinen tilojen korjaus (57,1 %), piha-alueiden siivous ja lumityöt (28,6 %). Kolmessa keskuksessa asukkaat osallistuiivat päiväkerhojen pitämiseen ja kahdessa keittiötöihin.

Vapautuksen työtoiminnasta oli saanut joka neljäs (26,5 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, joista suurin osa albaniankielisiä (37,6 %). Suomessa oloajan pidentyessä vapautusten

määrä kasvoi ja yli vuoden Suomessa olleista jo joka kolmas (32,5 %) oli saanut vapautuksen työtoiminnasta. Eniten vapautuksia työtoiminnasta oli annettu Perniössä (45 %) ja Kotkassa (43,3 %).

Vastaanottokeskukset ohjaavat turvapaikanhakijoita heidän oman kiinnostuksensa, sopivuuden ja kielitaidon perusteella ulkopuolisiin työtoimintapaikkoihin. Asiakkaiden toiveet pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan. Ongelmana on asukkaiden nopea vaihtuvuus etenkin transit -keskuksissa ja työtoimintapaikkojen vähyys sekä siivoustyön houkuttelemattomuudesta aiheutuva sitoutumattomuus hoitaa velvoitteensa. Laiminlyönnit voivat aiheuttaa myös epäsopua asukkaiden kesken ja näin ylimääräistä työtä ohjaajille. Työtoiminnan kehittäminen on haasteellista. Mielekäs tekeminen ehkäisee muita ongelmia asumisessa ja näin toimintaa tulisi sopeuttaa keskuksissa tarkoituksenmukaisesti asukkaiden suureen vaihtuvuuteen ja yhä lyheneviin majoitusaikoihin.

Vastaanottokeskuksen ulkopuolisessa työtoiminnassa oli mukana joka neljäs (26,8 %), joista suurin osa arabiankielisiä (33,3 %) (Kuvio 5). Miehet (33,3 %) osallistuivat ulkopuoliseen toimintaan naisia (15,4 %) enemmän. Eniten työtoiminnassa oltiin mukana vastaanottokeskuksessa Ruukissa (84,6 %) ja Rovaniemellä (82,4 %), kun taas vastaanottokeskuksen ulkopuolella Vaasassa (45,5 %) ja Oravaisissa (42,4 %) (Liitetaulukko 6). Kuudella keskuksella ei ole lainkaan vastaanottokeskuksen ulkopuolisia työtoimintapaikkoja, mutta kahdessa keskuksessa ulkopuolisissa työtoimintapaikoissa kävi jopa 14–20 henkilöä. Ulkopuolisina työtoimintapaikkoina olivat mm. pizzeriat, siivousfirmat, kahvilat, urheiluseurat ja kunnan alaiset työpaikat (uimahalli, kirjasto, vanhustenhuolto, päiväkodit).



Kuvio 5. Työtoimintaan osallistuminen kieliryhmittäin.

Työ- ja opintotoimintakirja oli käytössä vain lähes joka neljännellä (23,5 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, joista suurin osa arabiankielisiä (41,4 %). Kuitenkin työ- ja opintotoimintakirjaa käytetään vain joka kolmannessa (28,6 %) keskuksista. Vaasassa suurimmalla osalla (77,3 %) kirja oli käytössä, kun taas Ruukissa ei kenelläkään. Vähäistä työ- ja opintotoimintakirjan käyttö oli myös Turussa (10,5 %), Helsingissä (11,1 %) ja Oulussa (11,4 %). Vaikka Ruukissa kenelläkään vastanneista ei ollut työ- ja opintotoimintakirjaa käytössä ja viidessä muussa keskuksessa vain muutamilla, joka viides (21,7 %) vastanneista turvapaikanhakijoista ilmoitti kuitenkin henkilökunnan tekevän kirjaan merkintöjä. Tämä voisi merkitä sitä, että työ- ja opintotoiminta kokonaisuudessaan ovat vierasta turvapaikanhakijoille ja vaikeata mieltää.

Yli puolelle (58,9 %) turvapaikanhakijoista oli neuvottu tarkasti, kuinka suorittaa hänelle sovitun työtoiminnan, mutta lähes joka kolmannelle (26,8 %) ei. Joka kymmenes (14,3 %) ei osannut sanoa, oliko heitä neuvottu vai ei. Parhaiten työtoiminnan tehtävistä oli neuvottu Kotkassa (76,7 %) ja Kontiolahdella (76,9 %). Helsingissä (22,2, %) ja Joutsenossa (28,6 %) selvästi heikommin kuin muissa keskuksissa (Taulukko 13).

Taulukko 13. Työ- ja opintotoimintakirjan käyttö ja siihen merkitseminen sekä työtoiminnan neuvonta.

	Työ- ja opintotoimintakirja on käytössä		Työntekijät tekevät merkintöjä työ- opintotoimintakirjaan		On neuvottu tarkasti, miten suorittaa sovitettu työtoiminta	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	1	11,1	0	0,0	2	22,2
Joutseno	4	30,8	5	35,7	4	28,6
Kajaani	3	30,0	2	20,0	4	44,4
Kontiolahti	10	25,6	11	28,2	30	76,9
Kotka	7	23,3	8	27,6	23	76,7
Oravainen	10	30,3	3	8,8	18	52,9
Oulu	4	11,4	6	17,1	18	51,4
Perniö	11	55,0	6	30,0	15	75,0
Punkalaidun	9	20,9	9	20,9	19	45,2
Rovaniemi	2	11,8	1	6,7	10	62,5
Ruukki	0	0,0	2	4,3	30	65,2
Tampere	8	21,6	10	27,0	20	54,1
Turku	2	10,5	2	10,5	10	58,8
Vaasa	17	77,3	16	72,7	15	68,2
Yhteensä	88	23,5	81	21,7	218	58,9

Joka kolmannessa (29,6 %) vastaanottokeskuksista suomen (tai ruotsin) kielen tunteja tarjotaan tavallisimmin kuusi (ka. 6,5 tuntia) tai kahdeksan (14,3 %) tuntia turvapaikanhakijaa koh-

den viikossa. Uudet asiakkaat ohjataan suomen kielen opetukseen vaihtelevasti eri keskuksissa. Osassa vastaanottokeskuksia (n=5) suomen kielen opetukseen ohjataan mahdollisimman nopeasti, kun taas Helsingissä transit -asiakkaita ei ohjata opetukseen, ellei keskuksessa oloaika pitkity. Tampereella, Kontiolahdella ja Rovaniemellä asukas ohjataan opetukseen aina uuden kurssiin alkaessa, ja kurssi kestää 2-3 kuukautta. Parhaassa tapauksessa suomen kielen kurssille voi päästä jo seuraavana päivänä, mutta toisaalta voi joutua odottelemaan pitkäänkin. Vaasassa ja Oravaisissa ohjataan suomen tai ruotsin kielen opetukseen vasta terveystarkastuksen jälkeen.

Suomen kielen opetuksessa on taukoa vähimmillään kaksi viikkoa ja enimmillään 15 viikkoa vuodessa. Suomen kielen tuntien määrä vaihteli kolmesta tunnista 12 tuntiin ja opiskelu on suurimmaksi (78,6 %) osin pakollista. Vapaaehtoista kielen opiskelu on vain joka viidennessä (21,4 %) keskuksista. Opetus tapahtui pääosin vastaanottokeskuksessa (64,3 %) ja vain joka viides (21,4 %) vastaanottokeskus järjestää suomen kielen opetusta vastaanottokeskuksen ulkopuolella, esim. kunnan tai kaupungin keskustassa.

Kolmessa vastaanottokeskuksessa osa opetuksesta oli hajautettu ja mm. edistyneimmät ryhmät opiskelivat vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Tasoryhmät olivat käytössä useimmissa (78,6 %) keskuksista. Suomen kielen opetuksen etuna pidetään sitä, että se tuo rutiinia arkielämään ja ylläpitää turvapaikanhakijoiden toimintakykyä.

” rutiinia arkielämään, toimintakyvyn ylläpitäminen ”

”Vapaaehtoisuus on etu. Jos on motivaatiota opiskella voi rauhassa opiskella”

” asiakaskontaktit ja asiakkaan aktivointi ”

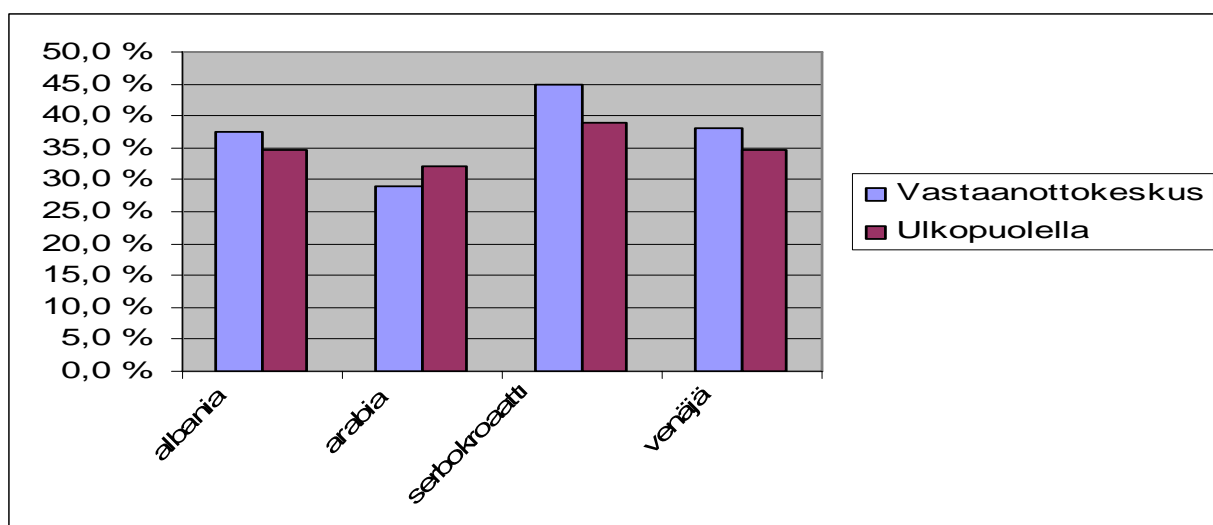
Vastaanottokeskuksissa suomen kielen opiskelua tuetaan maksamalla harkinnanvaraista toimeentulotukea, jolla voi kattaa osan kurssimaksuista, oppimateriaalista ja matkakustannuksia. Bussilippuja maksettiin harkitusti kolmessa keskuksessa (Oulu, Tampere ja Vaasa). Ongelmana koetaan suomen kielen osalta asiakkaiden nopea ja suuri vaihtuvuus sekä opiskelijoiden motivaation puute. Toisaalta edistyneimmille tulisi tarjota tehokkaampaa opetusta.

”...asiakkaiden vaihtuvuus ”

”Ongelmat: motivoituneisuus, sekä oma että asiakkaitten, varsinkin ensimmäisen päätöksen jälkeen.”

” oppilaat eritasoisia, toiset tarvitsisivat tehokkaampaa ja laadukkaampaa opetusta”

Joka kolmas vastanneista turvapaikanhakijoista selviytyi suomen kielellä vastaanottokeskuksessa (38 %) ja vastaanottokeskuksen ulkopuolella (35,2 %). Yli vuoden Suomessa olleet selvisivät suomen kielellä parhaiten, yli puolet vastaanottokeskuksessa (53,3 %) ja vastaanottokeskuksen ulkopuolellakin 51,3 %. Kieliryhmittäin tarkasteltuna parhaiten suomen kielellä selvisivät serbokroaattinkieliset sekä vastaanottokeskuksessa (45 %) että vastaanottokeskuksen ulkopuolella (38,8 %). Arabiankieliset taas selvisivät muita kieliryhmiä heikommin (Kuvio 6).



Kuvio 6. Suomen kielellä selviytyminen sekä vastaanottokeskuksessa että -keskuksen ulkopuolella kieliryhmittäin.

Suurin osa (81,2 %) vastanneista turvapaikanhakijoista piti suomen kielen opiskelua hyödyllisenä ja vain joka viides (21,5 %) koki englannin kielestä olevan itselleen enemmän hyötyä kuin suomen kielestä. Englannin kieltä pitivät suomen kieltä hyödyllisempänä eniten arabiankieliset (37 %) ja alle kolme kuukautta Suomessa olleet (28,4 %). Vähiten englannin kieltä pitivät tärkeänä albaniankieliset (14,5 %). Suurin osa (60 %) Helsingissä asuvista, kun taas vähäisessä määrin Joutsenossa (6,7 %) ja Perniössä (5 %) asuvat, pitivät englannin kieltä hyödyllisempänä kuin suomen kieltä.

Kolmessa keskuksessa (Kotka, Punkalaidun ja Tampere) opetetaan suomen kielen lisäksi englannin kieltä ja Kontiolahden vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakija (asukas) opettaa omaa kieltään työtoimintana. Etenkin yksityismajoituksessa (95,5 %) asuvat vastaajat pitivät suomen kieltä hyödyllisempänä kuin vastaanottokeskuksessa (80,3 %) asuvat. Vaasassa vastanneista suurin osa (75 %) selviytyi vastaanottokeskuksessa ja keskuksen ulkopuolella (70 %)

suomen kielellä. He myös pitivät suomen kieltä hyödyllisenä (95 %) ja englannin kieltä eivät (10 %).

Turvallisuuden ja järjestyksen ylläpito. Turvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota vastaanottokeskuksissa. Lähes kaikissa (92,9 %) keskuksissa ohjaajat ilmoittavat työparille liikkumisestaan talossa työvuoron aikana. Yöaikainen päivystys on puolessa (50 %) keskuksista hoidettu vartijankoulutuksen omaavalla työntekijällä ja lähes joka kolmannessa (28,6 %) keskuksessa ostopalveluna. Puolessa (50 %) keskuksista ohjaajat päivystävät. Suurimmassa osassa (64,3 %) vastaanottokeskuksia on käytössä nauhoittava kameravalvonta. Jatkuva kulunvalvonta on kuudessa keskuksessa ja kaasusumuttimet ovat käytössä seitsemässä vastaanottokeskuksessa. Päällekarkausjärjestelmä on käytössä puolessa (50 %) keskuksista ja puolessa (50 %) ei. Lähes kaikissa (92,9 %) keskuksissa järjestetään säännöllistä ensiapukoulutusta.

Vaikka turvapaikanhakijoille pääsääntöisesti (91,2 %) selitetään järjestyssäännöt (Liite 9) ja ne jaetaan myös kirjallisena tuloinfon yhteydessä, järjestyshäiriöitä vastaanottokeskuksessa esiintyy jonkin verran (22,5 %), eniten Oulussa (56,3 %), Joutsenossa (37,5 %) ja Helsingissä (36,4 %). Itse hankkimissaan asunnoissa asuvista yksityismajoitetuista joka kolmas (33,3 %) ilmoitti esiintyvän järjestyshäiriöitä. Joka kolmannen (31 %) alle kolme kuukautta Suomessa olleiden mielestä järjestysongelmia esiintyy enemmän kuin yli kolme kuukautta, mutta alle vuoden Suomessa olleiden (16,5 %) mielestä.

Vastaanottokeskuksessa esiintyvät järjestyshäiriöt liittyvät työntekijöiden mukaan useimmiten meluamiseen (64,3 %), lasten häiritsevään käyttäytymiseen (57,1 %) tai ikkunoiden ja ovien särkemiseen (50 %) (Taulukko 14). Vaikka tahallista sotkemista (21,4 %) ja seiniin piirtelyä tai töhrimistä (28,6 %) esiintyy melko usein, siivoavat asukkaat työntekijöiden mukaan melko harvoin (64,3 %) oma-aloitteisesti huomaamiaan puutteita (mm. roskat, piirtelyjäljet, töhrimiset, jne.). Vastaanottokeskuksen omaisuutta anastetaan tai tuhotaan melko usein (28,6 %), mutta vastaanottokeskukset tekivät rikosilmoituksia vuonna 2004 keskimäärin 0,83 kertaa ja enimmillään kaksi kertaa. Rikosilmoitukset liittyivät mm. vastaanottokeskuksen autoon kohdistuneeseen ilkivaltaan tai murtoyrytyksiin. Kaksi keskusta ei ole tehnyt asukkaisiin kohdistuvia rikosilmoituksia koskaan, vaikka tarvetta olisi ollutkin.

” Ei ole tehty yhtään, mutta aihetta olisi kyllä ollut ”

Taulukko 14. Vastaanottokeskuksissa esiintyvät järjestyshäiriöt työntekijöiden mukaan.

Häiriö	usein	erittäin	melko	melko	erittäin	ei	puuttuva
		usein	harvoin	harvoin	lainkaan	tieto	
		%	%	%	%	%	%
meluaminen		14,3	50,0	35,7	0,0	0,0	0,0
lasten häiritsevä käyttäytyminen		7,1	50,0	21,4	21,4	0,0	0,0
yöaikainen häiritsevä käyttäytyminen		7,1	35,7	28,6	21,4	0,0	7,1
ikkunoiden/ovien särkeminen tai potkiminen		21,4	28,6	50,0	0,0	0,0	0,0
riitely osastoilla		0,0	21,4	57,1	21,4	0,0	0,0
väkivallan käyttö		0,0	0,0	28,6	71,4	0,0	0,0
uhkaava käyttäytyminen asiakkaiden kesken		0,0	7,1	78,6	14,3	0,0	0,0
perheen sisäisten välisen selvittäminen		0,0	14,3	57,1	21,4	0,0	7,1
muiden asukkaiden tai vieraiden päästäminen (asunto/huone)		7,1	21,4	57,1	7,1	0,0	7,1
tahallinen sotkeminen		0,0	21,4	64,3	14,3	0,0	0,0
seiniin piirtely/töhriminen		7,1	28,6	50,0	14,3	0,0	0,0
vastaanottokeskuksen omaisuuden anastaminen/tuhoaminen		7,1	28,6	42,9	21,4	0,0	0,0

Puolet (50 %) vastaanottokeskuksista on järjestänyt yhden tai useamman jälkipuintilaisuuden (debriefing) vuonna 2004. Jälkipuinti on järjestetty konfliktitilanteiden, kuten väkivalta työntekijää kohtaan (21,4 %), uhkaava käyttäytyminen henkilökuntaa kohtaan (7,1 %), asiakkaiden väliset väkivaltaiset yhteenotot (21,4 %) tai perheen sisäisten konfliktitilanteiden (21,4 %), jälkeen.

”väkivaltaisuus työntekijää kohtaan”

”asiakkaiden välinen puukotus”

”huostaanottotilanne”

Vaikka vastaanottokeskuksilla on velvollisuus laatia pelastuslaissa (468/2003) ja asetuksessa (787/2003) tarkoitettu pelastussuunnitelma, vain vähän yli puolet (57,1 %) vastaanottokeskuksista on tehnyt pelastussuunnitelman ja joka kolmannessa (35,7 %) suunnitelma on edelleen vuonna 2005 kesken tai sitä ollaan päivittämässä. Pelastussuunnitelma on laadittava mm. asuin-

rakennuksiin tai muihin rakennusryhmiin, jotka ovat samalla tontilla tai rakennuspaikalla ja joissa on yhteensä vähintään viisi asuinhuoneistoa sekä erityisryhmien palvelu- ja asuinrakennuksiin ja muihin näitä vastaaviin tiloihin, joissa olevien ihmisten kyky havaita vaaratilanne tai mahdollisuudet toimia vaaratilanteen edellyttämällä tavalla ovat heikentyneet. Pelastussuunnitelmasta vastaanottokeskuksissa vastaa johtaja ja operatiivista toimintaa on delegoitu ohjaajille. Tehdyissä pelastussuunnitelmissa on huomioitu turvallisuusriskit ja toimintaohjeet.

Turvallisuuskoulutukseen ja työntekijöiden turvallisuuskäyttäytymiseen on kiinnitetty huomiota vastaanottokeskuksissa. Useimmilla (92,9 %) ohjaajista on käytössään työkännykkä, mutta terveydenhoitajista alle puolella (42,9 %). Sosiaalityöntekijöiden kalusteiden sijoittelussa ei ole täysin huomioitu turvallisuutta. Lisäksi vain puolet (50 %) sosiaalityöntekijöistä ja terveydenhoitajista pitää huoneensa ovea lukitsematta asiakkaan aikana, eikä työhuonetta muisteta aina lukita poistuttaessa huoneesta. Turvallisuuskoulutusta järjestetään lähes kaikissa keskuksissa (kahta keskusta lukuun ottamatta) säännöllisesti (Liitetaulukko 7).

Vastanneista (vastaavista) ohjaajista joka kymmenes (14,3 %) oli erittäin tyytyväisiä, joka kolmas (35,7 %) hyvin tyytyväisiä ja lähes puolet (42,9 %) melko tyytyväisiä siihen, miten turvallisuusasiat on heidän vastaanottokeskuksessaan hoidettu. Vain 7,1 % oli melko tyytymätön. Erittäin tyytymättömiä ei ollut lainkaan. Turvallisuutta toivotaan lisäävän keskuksissa avainsysteemuutoksien mm. korttilukituksiin siirtymällä, päällekkäisjärjestelmiä kehittämällä sekä varmistamalla, että vähintään kaksi työntekijää on vuorossa. Turvallisuus on ”tunne”. Kun asiat on hoidettu ennakoivasti (järjestelmät ovat ajanmukaiset ja toimivat) ja työntekijät tiedostavat turvallisuuden huomioimisen luonnollisena osana omaa työtään, he osaavat myös toimia yllättävissä tilanteissa.

”Yksin työskennellessä on aina kiinnitettävä erityistä huomiota turvatekniikkaan mutta ennen kaikkea työntekijöiden turvallisuuskoulutukseen (ei siis mitään itsepuolustuskoulutusta), vaan uhkatilanteiden tunnistamiseen ja turvallisuuden huomioimiseen kaikissa työtilanteissa ja työtavoissa.”

”Enemmän aikaa asiakkaiden kanssa vietettäväksi, jotta keskinäinen luottamus lisääntyisi.”

”...parhaiten turvallisuutta parantaa se, miten työntekijät tiedostavat turvallisuuden huomioimisen luonnolliseksi osaksi omaa käytännön työtä.”

Asumisturvallisuudessa ei ollut vastanneiden turvapaikanhakijoiden mukaan suurempia ongelmia. Asuminen vastaanottokeskuksessa (88,5 %) ja sijaintipaikkakunnan keskustassa (87,6 %) koettiin turvalliseksi. Asuntotyypillä oli kuitenkin merkitystä siihen, miten turvalliseksi asu-

minen koettiin. Kaikki itse hankkimissaan asunnoissa asuvat yksityismajoitetut pitivät asumistaan turvallisimpana, kun taas tuttavien ja sukulaisten luona asuvat turvattomimpana (77,8 %). Tuttavien ja sukulaisten luona asuvat toivoivatkin eniten (66,7 %) juuri asukasturvallisuuden lisäämistä.

Paikkakunnista Joutseno koettiin turvattomimmaksi (75 %) ja Ruukki turvallisimmaksi (96,2 %). Kaupunkikeskustat, Rovaniemi (11,1 %), Helsinki (9,1 %), Oulu (8,6 %) ja Tampere (5,4 %), koettiin turvattomimpina. Turvattomuutta koettiin myös Kontiolahdella (7,3 %). Vain 6,6 % vastanneista turvapaikanhakijoista koki asumisensa vastaanottokeskuksessa turvattomaksi (Taulukko 15). Yksityismajoitetuista suurin osa (62,5 %) ja joka kolmas (38,7 %) vastaanottokeskuksissa asuvista toivovat asukasturvallisuutta lisäävän vastaanottokeskuksissa, eniten Punkalaidun (63,2 %), Kotkan (58,6 %) ja Tampereen (58,3 %) vastaanottokeskuksissa. Asumisturvallisuuteen oltiin tyytyväisimpiä Vaasassa (4,5 %), Kontiolahdella (23,1 %) ja Oravaisissa (23,5 %).

Taulukko 15. Turvapaikanhakijoiden näkemyksiä asumisturvallisuudesta vastaanottokeskuksittain.

	Asuminen turvallista		Keskusta turvallinen		Turvallisuuden lisääminen	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	7	63,6	9	81,8	3	27,3
Joutseno	8	72,7	12	75,0	7	46,7
Kajaani	6	75,0	10	90,9	5	45,5
Kontiolahti	38	95,0	35	85,4	9	23,1
Kotka	28	96,6	31	93,9	17	58,6
Oravainen	27	90,0	28	82,4	8	23,5
Oulu	20	76,9	30	85,7	18	51,4
Perniö	19	95,0	18	90,0	7	35,0
Punkalaidun	24	82,8	34	81,0	24	63,2
Rovaniemi	13	92,9	16	88,9	5	27,8
Ruukki	39	95,1	50	96,2	18	35,3
Tampere	24	77,4	31	83,8	21	58,3
Turku	18	94,7	21	95,5	4	19,0
Vaasa	22	100,0	20	90,9	1	4,5
Yhteensä	293	88,5	345	87,6	147	38,7

Asukasturvallisuuden lisäämistä toivoivat eniten arabiankieliset (67,7 %) ja serbokroatin-kieliset (57,3 %) vastaajat, vähiten albaniankieliset (27,9 %). Suomessa oloajalla oli yhteyttä

siihen, miten asukasturvallisuuteen suhtauduttiin. Alle kolme kuukautta maassa olleet halusivat eniten (44,8 %) lisätä asukasturvallisuutta ja yli vuoden maassa olleet vähiten (35,7 %).

5.2.2 Terveydenhoitotyö

Terveydenhoito. Terveydenhoitaja on tavallisimmin (76,9 %) vastaanottokeskuksen omaa henkilökuntaa. Ostopalveluna terveydenhoitaja on kahdessa keskuksessa (14,3 %). Ostopalveluna hoidetaan pääosin äitiysneuvolatyö (92,9 %) ja laboratorionäytteiden ottaminen (85,7 %). Alle puolessa (42,9 %) keskuksista lastenneuvolatyötä tehdään omana työnä ja laboratorionäytteitä otetaan omana työnä vain kahdessa (14,3 %) vastaanottokeskuksessa. Lähes kaikissa keskuksissa (92,9 %) yleis- ja erikoislääkäripalvelut (mukaan lukien psykiatriin palvelut) sekä fysioterapiapalvelut (85,7 %) järjestetään ostopalveluina. Sairaanhoidaja on vain joka kolmannessa (35,7 %) keskuksista. Kahdessa (14,3 %) keskuksista ei fysioterapiapalveluja ole lainkaan.

Terveydenhoitajalle päästään vastaanottokeskuksissa suhteellisen nopeasti, usein jo seuraavana päivänä ja melkein kaikissa vastaanottokeskuksissa (92,9 %) alle kolmessa päivässä. Lähes kaikissa (85,7 %) keskuksissa terveydenhoitajalle on päivystysaikoja lähinnä arkisin. Suurimassa osassa (71,4 %) keskuksia terveydenhoitajalle on käytössä ajanvaraus ja kahdessa keskuksessa terveydenhoitajat toivoisivat, että ajanvaraus olisi heilläkin käytössä.

Yli puolet (57,1 %) terveydenhoitajista tapaa asiakkaita ennalta sovitusti (mm. ajanvarauksella). Turussa lähes kaikki tapaamiset hoituvat ennalta sovitusti (96 % kaikista ajoista) ja suurimmaksi osaksi (80 % kaikista ajoista) myös Kontiolahdella ja Oulussa. Asiakas tulee vain joka kolmannessa (36 %) tapauksessa ilman ajanvarausta spontaanisti vastaanotolle. Harvinaisempaa on se, että terveydenhoitaja itse menee tapaamaan asiakasta. Lähes kaikki (92,9) vastanneet terveydenhoitajat menevät kaikista ajoista alle 10 %:ssa (Punkalaitumella jopa 25 %) itse tapaamaan asiakasta ilman sovittua aikaa.

Turvapaikanhakijoille kerrotaan terveydenhoitajan tuloinfossa yhden - kahden päivän sisällä tulostaan vastaanottokeskukseen tai vastaanotolla tulotarkastuksen yhteydessä siitä, millaiseen terveydenhoitoon he ovat oikeutettuja.

” alkuinfossa yleisesti ja terv.hoitajan vastaanotolla tulotarkastuksen yhteydessä. Aina myös tilanteen mukaisesti esim. jos asiakkaan toiveet hoidosta ovat ns. ei akuuttia jota ei hoideta, tämä perustellen kerrotaan asiakkaalle”

Terveysinfossa annetaan ohjeita mm. pukeutumisesta, mistä voi ostaa itse lääkettä ja miten menetellä sairastuessaan. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisista päivystysajoista sekä ajanvarauskäytänteistä. Asiakkaita ohjataan itse hankkimaan reseptivapaat lääkkeet (esim. särkylääke) apteekista.

” Asiakkaat ohjataan ostamaan reseptivapaat lääkkeet tarpeen mukaan ”

Vastaanottokeskuksesta jaetaan akuuteissa tapauksissa särky- tai pahoinvointilääkettä. Lisäksi voidaan jakaa syyhyvoidetta tai täishampoota ja pieni määrä rasvaa. Työntekijät jakavat tarvittaessa asiakkaan käyttämät lääkkeet dosettiin (annostelija), mikäli hän ei itse pysty huolehtimaan lääkkeistään psyykkisen sairauden tai huonomuistisuuden vuoksi.

” ohjaaja saattaa antaa kuumeeseen tai kipuun ilta/yöaik. supon... infossa yleistä suomen lääkekäytännöstä ja halvimmista kuume ja kipulääkkeistä.”

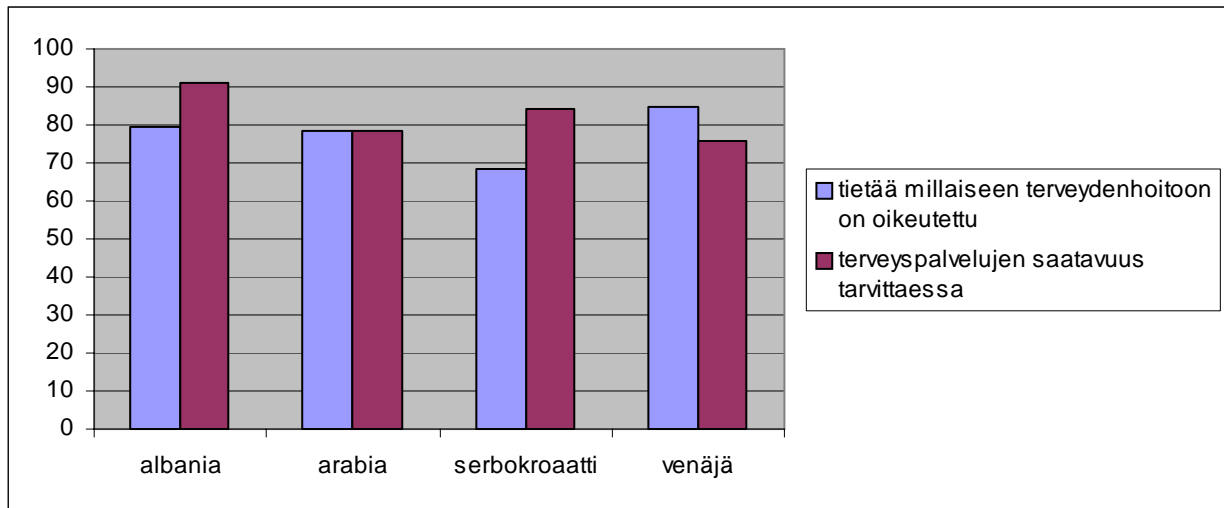
” Tartuntavaaran vuoksi esim. syyhy, kihomato, täilääkkeitä jaetaan tarpeen mukaan ”

Turvapaikanhakijoille tehdään terveystarkastukset nopeimmillaan viikon, enimmillään kolmen kuukauden kuluttua saapumisestaan keskukseseen. Transit -keskuksissa ei pääsääntöisesti tehdä rutiinisti terveystarkastuksia uusille asiakkaille. Terveystarkastukseen kuuluu yleinen terveydentilan kartoitus lähinnä haastattelulla. Lisäksi otetaan laboratorionäytteitä, joista yleisimmin pieni verenk kuva, hepatiitti B, HIV ja k uppa. Keuhkokuva otetaan vain neljässä keskuksessa kaikista tulijoista, mutta muissa keskuksissa lähinnä normaalimenettelyssä olevilta.

Erityistuen tarpeessa olevien huomiointi terveyspalveluissa toteutuu terveydenhoitajien mielestä vastaanottokeskuksissa erittäin (50 %) tai melko (42,9 %) hyvin. Erityisryhminä käsitellään mm. lapset, raskaana olevat ja traumatisoituneet turvapaikanhakijat. Suurimmalle osalle (78,7 %) vastanneista turvapaikanhakijoista oli kerrottu, millaiseen terveydenhoitoon he olivat oikeutettuja. Joka viides (18,2 %) ei tästä ollut tietoinen. Tietoisempia olivat vastaajat Vaasassa (100 %), Ruukissa (90,4 %) ja Perniössä (90 %). Vähiten vastanneiden mielestä oli kerrottu Oulussa (60 %), Kotkassa (68,8 %) ja Turussa (68,8 %). (Liitetaulukko 8). Parhaiten oli kerrottu terveydenhoidosta venäjänkielisille (85 %).

Lähes kaikki (82,9 %) vastanneista turvapaikanhakijoista kokivat saavansa terveyspalveluja tarvittaessa, Perniössä kaikki vastanneet (100 %). Heikoimmin koettiin saatavan terveyspalveluja Helsingissä (60 %) ja Oravaisissa (70,6 %). Kieliryhmittäin tarkasteltuna terveyspalveluja kokivat saavansa kaikki kohtalaisen hyvin tarvittaessa, mutta erityisen tyytyväisiä olivat al-

baniankieliset (90,8 %), vaikka heistä joka kymmenes (9,7 %) ei tiennyt, millaiseen terveydenhoitoon ovat oikeutettuja. Venäjänkieliset tiesivät muita paremmin, millaiseen terveydenhoitoon he ovat oikeutettuja. (Kuvio 7).



Kuvio 7. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä kieliryhmittäin terveydenhoidosta ja terveyspalvelujen saatavuudesta.

Sairaanhoito. Vastanneista turvapaikanhakijoista lähes kaikki (83,7 %), mutta arabiankieliset (71,9 %) heikoimmin, toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti niin, etteivät sairastuisi. Perniössä kaikki vastanneet turvapaikanhakijat sekä toimivat annettujen ohjeiden mukaisesti että tiesivät miten toimia sairastuessaan. Suurin osa vastanneista (83 %), joista parhaiten albaniankieliset (91,6 %) ja heikoimmin serbokroaatinkieliset (69,5 %) tiesivät, miten toimia sairastuessaan ja tarvitessaan apua. Suurin osa (80,1 %) myös haki itse tarvittaessa apteekista lääkettä lievään sairauteen, mutta joka kymmenes (15,8 %) ei (Liitetaulukko 9).

Sairastuvuus ei lisääntynyt huomattavasti Suomessa ollessa. Kotimaassaan sairasti paljon joka kolmas (36,2 %) vastanneista turvapaikanhakijoista ja Suomessa lähes yhtä suuri osa (37,5 %). Sairastuvuus lisääntyi ainoastaan albaniankielisillä, joista kotimaassaan sairasti paljon alle puolet (41,4 %) ja Suomessa jo yli puolet (55,4 %). Muissa kieliryhmissä sairastuvuus väheni Suomessa ollessa. Suomessa oloajan pidentyessä sairastuvuus kuitenkin lisääntyy. Alle kolme kuukautta Suomessa olleista sairasti 28,8 %, kolmesta kuukaudesta vuoteen 33,6 % ja yli vuoden Suomessa olleista jo lähes puolet (45,3 %). Suomessa sairastivat eniten Kontiolahdella (50 %) ja Turussa (50 %) sekä Ruukissa (48,1 %) asuvat vastaajat.

Terveydenhoitajille suunnatussa kyselyssä yli puolet (57,1 %) vastanneista terveydenhoitajista arvioi sairausasioissa tasapuolisen ja ystävällisen kohtelun vastaanottokeskuksissa toteutu-

van erittäin hyvin. Terveystenhoitajat kokevat, että asiakkaat myös luottavat henkilökuntaan erittäin (14,3 %) tai melko hyvin (85,7 %). Myös suurin osa (66 %) vastanneista turvapaikanhakijoista koki, että heitä kohdellaan sairausasioissa yhtä hyvin kuin muitakin asukkaita. Tosin joka kymmenes (11 %) vastanneista oli eri mieltä. Parhaimmaksi vastanneet kokivat kohtelunsa Perniössä (90 %) ja Kontiolahdella (75,6 %), heikommaksi Helsingissä (18,2 %) ja Vaasassa (45,5 %). (Taulukko 16). Vastaanottokeskuksessa (63,4 %) tai vastaanottokeskuksen asunnossa (69,6 %) asuvat, venäjänkieliset (52,9 %) ja nuoremmat vastaajat olivat kriittisempiä tasapuolisuuden toteutumisen suhteen. Suurin osa itse hankkimassaan asunnossaan asuvista yksityismajoitetuista (83,3 %) ja albaniankielisistä (79,8 %) vastaajista piti kohtelua sairausasioissa tasapuolisena.

Taulukko 16. Sairausasioissa kohtelu ja sairastuvuus sekä kotimaassaan että Suomessa keskuksittain.

	Hyvä kohtelu sairausasioissa		Sairastaminen kotimaassaan		Sairastaminen Suomessa	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	2	18,2	3	27,3	0	0,0
Joutseno	10	62,5	7	43,8	6	37,5
Kajaani	6	54,5	8	72,7	5	45,5
Kontiolahti	31	75,6	16	42,1	20	50,0
Kotka	20	64,5	12	38,7	15	46,9
Oravainen	24	70,6	15	44,1	11	32,4
Oulu	19	54,5	16	45,7	12	34,3
Perniö	18	90,0	9	45,0	7	35,0
Punkalaidun	29	69,0	10	23,3	11	26,2
Rovaniemi	12	66,7	10	55,6	4	22,2
Ruukki	36	69,2	13	25,5	25	48,1
Tampere	27	73,0	12	32,4	13	35,1
Turku	14	66,7	7	31,8	11	50,0
Vaasa	10	45,5	3	13,6	7	31,8
Yhteensä	258	66,0	141	36,2	147	37,5

Puolet (50 %) vastanneista terveydenhoitajista on sitä mieltä, että sairausasioissa tarpeen ilmaantuessa hoitoon pääsy toteutuu joko erittäin tai melko hyvin. Terveyspalveluja on myös saatavilla. Hammashoitoa oli seitsemällä vastaanottokeskuspaikkakunnalla saatavilla erittäin hyvin, melko huonosti kuitenkin kolmella. Samoin yleislääkäritasoisien palvelujen saatavuus oli yli puolella (57,1 %) vastaanottokeskuspaikkakunnista erittäin hyvä. Hyvin huonoksi koettiin yleislääkäripalvelujen saatavuus kahdella paikkakunnalla. Lähes joka kolmas (28,6 %) terveydenhoitajista arvioi tarpeenmukaisen hoidon toteutuvan erittäin hyvin ja terveyspalvelujen laadun erittäin (35,7 %) tai melko hyväksi (64,3 %).

Joka viides (21,4 %) terveydenhoitajista arvioi erittäin huonoksi saatavuudeltaan omalla vastaanottokeskuspaikkakunnallaan mielenterveyspalvelut. Psykiatripalvelujen saatavuus vaihtelee vastaanottokeskuksittain. Osassa keskuksia psykiatrin vastaanottotunteja on hyvin saatavilla, toisista psykiatri puuttuu kokonaan (Taulukko 17). Fysioterapiakäyntejä oli keskimäärin 9,5 kertaa (vaihteluväli 0-68 kertaa) vuonna 2004. Terveyspalvelujen tunteja ei kaikista keskuksista (Kontiolahti ja Punkalaidun) ollut saatavilla. Käyntimääriä ei joko ole dokumentoitu tai seuranta-järjestelmiä ei ole kehitetty. Dokumentoinnin problematiikka näkyy myös kustannustietojen heikkona saatavuutena, jolloin menoja ei pystytä kohdentamaan riittävän tarkasti.

Taulukko 17. Terveyspalvelujen saatavuus vastaanottokeskuksissa vuonna 2004.

Keskus	yleis- lääkäri (tuntia/kk)	erikois- lääkäri (tuntia/kk)	psykiatri (tuntia/kk)	synnytys (lkm/vuosi)	muu akuutti sairaalahoito (lkm/vuosi)	psykiatrinen sairaalahoito (lkm/vuosi)
Helsinki	*)	*)	20,0	7,0	80,0	25,0
Joutseno	18,0	*)	2,0	8,0	*)	*)
Kajaani	11,0	*)	7,0	6,0	42,0	9,5
Kontiolahti	**)	*)	*)	*)	*)	6,0
Kotka	2,5	0,0	0,0	**)	**)	**)
Oravainen	12,0	1,5	2,0	5,0	19,0	8,0
Oulu	12,0	*)	6,0	3,0	12,0	7,0
Perniö	15,0	4,0	*)	*)	12,0	8,0
Punkalaidun	*)	*)	*)	*)	*)	*)
Rovaniemi	2,5	1,0	5,5	3,0	70,0	6,0
Ruukki	10,0	*)	4,0	4,0	*)	5,0
Tampere	148,0	*)	148,0	7,0	20,0	19,0
Turku	35,0	*)	*)	*)	*)	*)
Vaasa	13,5	*)	*)	2,0	*)	8,0
Keskiarvo	25,4	2,2	24,3	4,7	36,4	10,1
Minimi	2,5	1,0	2,0	2,0	12,0	5,0
Maksimi	148,0	4,0	148,0	7,5	80,0	25,0

*) puuttuva tieto

**) keskuksessa ei ole seurantatietoja tai tilastoitu.

Psykiatristen hoitajaksojen lukumäärä oli vastaanottokeskuksissa keskimäärin 10,3 vuodes-
sa ja hoitoa vaativien asiakkaiden lukumäärä vaihteli viidestä 21:teen (ka. 9,7). Psykiatristen
hoitajaksojen lukumäärä vaihteli viidestä hoitajaksosta 25 hoitajaksoon. Hoitajakson keskimää-
räinen pituus vaihteli kolmesta päivästä 110 päivään (ka. 33,6), mikä merkitsee huomattavia kus-
tannuksia. Kymmenen päivän hoitajakso psykiatrisessa sairaalassa maksaa 5 280 euroa.

5.2.3 Sosiaalityö

Yleinen sosiaalityö. Sosiaalityöntekijä tapaa asiakkaat tavallisimmin (68,3 %) ennalta sovitusti esim. ajanvarauksella ja sosiaalityöntekijälle pääsee keskimäärin kahden (ka. 2,2) vuorokauden kuluttua (vaihteluväli 1-7 vrk) vastaanottokeskukseen saapumisesta. Spontaneija tapaamisia (asiakas tulee ilman ajanvarausta) on asiakastapaamisista keskimäärin joka kolmas (27,2 %). Sosiaalityöntekijä menee itse tapaamaan asiakasta ilman sovittua aikaa harvoin (ka. 4,3 %).

Sosiaalityöntekijä oli neuvonut tai auttanut yli puolta (59,7 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, etenkin Kajaanissa (90,9 %) ja Rovaniemellä (72,2 %), muissa vastaajille tärkeissä asioissa. Joka kolmannen (27,9 %) vastaajan ja serbokroaatinkielisistä 42,7 %:n mielestä sosiaalityöntekijä ei ollut auttanut heitä heille tärkeissä asioissa. Albaniankieliset (76,6 %) ja yksityismajoitetut (82,6 %) kokivat saaneensa sosiaalityöntekijältä apua ja neuvoja.

Suurimman osan (87,9 %) vastanneiden turvapaikanhakijoiden mielestä sosiaalityöntekijä oli selvittänyt hyvin, minkä verran turvapaikanhakija voi saada vastaanottokeskuksesta toimeentulotukea ja miten saatu toimeentulotuki lasketaan. Tosin serbokroaatinkielisille (78 %) heikoimmin ja venäjänkielisille (94 %) parhaiten. Ruukissa ja Vaasassa kaikille (100 %) oli selitetty toimeentulotukiasiat, kun taas Punkalaitumella vain 76,6 %:lle.

Yli puolelle (55,3 %) vastanneista turvapaikanhakijoista oli kerrottu palkkatyöhön liittyvistä asioista, joka kolmannelle (32,9 %) ei. Suomenkielen osaamisella ei ollut juurikaan työnsaantia edistävää vaikutusta. Vain joka kymmenes (11,6 %), joista eniten (16,7 %) venäjänkielisiä, ilmoitti saaneensa työpaikan, koska osasi suomenkieltä. Joka kolmas (33,3 %) työpaikan suomenkielen osaamisellaan saaneista turvapaikanhakijoista asui Kajaanissa. Työpaikan saamista pidettiin yleisesti vaikeana (83,2 %). Vain 8,4 % vastanneista, joista eniten albaniankielisiä (23,5 %), piti työpaikan saamista helppona (Liitetaulukko 10). Helpointa työpaikan saaminen oli Oulussa (21,4 %), vaikka siellä palkkatyöhön liittyvistä asioista kerrottiin vastanneiden turvapaikanhakijoiden mukaan vähiten (16,7 %).

Joka neljäs (24,8 %) vastanneista turvapaikanhakijoista oli saanut työpaikan omin avuin, joista joka kolmas (33,3 %) oli venäjänkielinen. Työharjoittelun jälkeen työpaikan oli saanut joka kymmenes (11,4 %) vastanneista ja arabiankielisistä joka viides (20,7 %), joista suurin osa Kajaanissa (33,3 %) ja Oravaisissa (25 %). Tuttavien avulla työpaikan oli saanut 13,7 %, varsinkin Oravaisissa (56,3 %), Joutsenossa (40 %) ja Kotkassa (20 %). Omin avuin työpaikan oli saanut joka neljäs (24,8 %) ja Turussa ja Oravaisissa puolet (50 %) vastanneista turvapaikanhakijoista. (Liitetaulukko 11).

Turvapaikkaprosessiin liittyvä sosiaalityö. Vaikka sosiaalityöntekijän yksi perustehtävistä on neuvoa turvapaikanhakijoita turvapaikka-asioissa, vain 64,7 % vastanneista oli saanut neuvoja ja lähes joka kolmas (27,6 %) koki jääneensä neuvoja vaille. Parhaiten sosiaalityöntekijä oli neuvonut turvapaikka-asioissa Kotkassa (75 %) ja Tampereella (73 %), heikoimmin transit-keskuksissa Oulussa (47,1 %), Helsingissä (54,5 %) ja Turussa (57,1 %).

Suurin osa arabian- (81,4 %) ja albaniankielisistä (79,1 %) turvapaikanhakijoista koki saaneensa neuvontaa turvapaikka-asioissa, serbokroaatin-kielisistä alle puolet (45,1 %). Yli puolet (64,7 %) vastanneista turvapaikanhakijoista tietää oikeutensa ja vielä suurempi osa (79 %) velvollisuutensa turvapaikanhakijana (Taulukko 18). Kuitenkin joka kymmenes (14 %) on velvollisuuksistaan tietämätön ja joka neljäs (24,7 %) myös oikeuksistaan. Tietoisimpia olivat oikeuksistaan Rovaniemellä (88,9 %) ja Punkalaitumella (73,2 %) asuvat, kun taas Turussa (50 %) ja Kajaani- ja Rovaniemellä (54,5 %) vain puolet vastanneista oli tietoisia. Velvollisuuksista oltiin tietoisimpia Ruukissa (86,5 %), Kotkassa (86,2 %) ja Punkalaitumella (85,4 %). Tiedottamisessa olisi parantamisen varaa etenkin transit-keskuksissa.

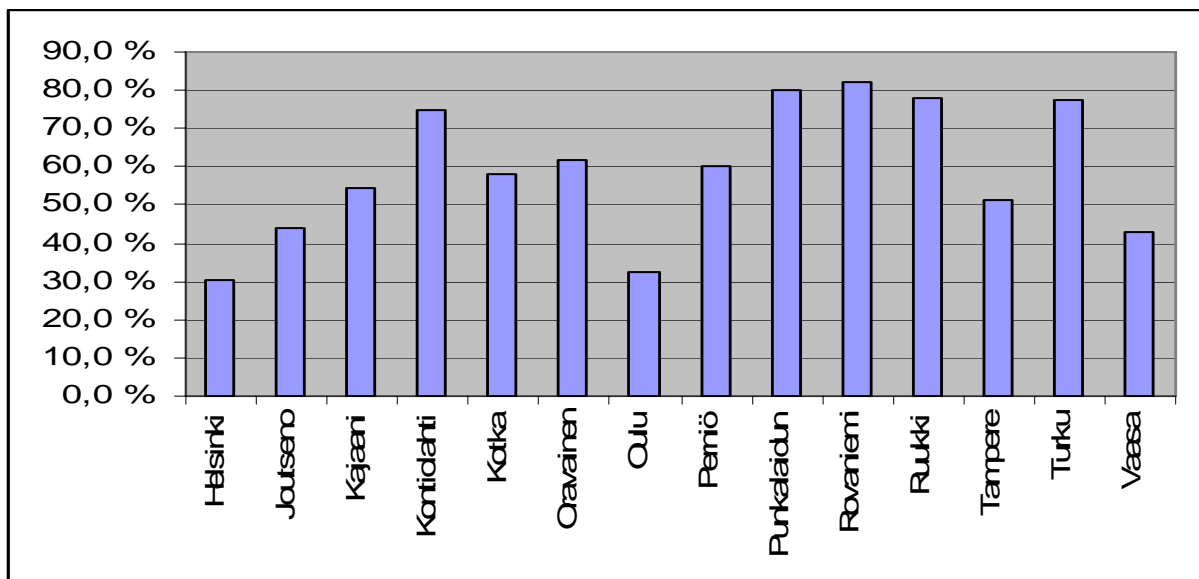
Taulukko 18. Turvapaikkaoikeuksista ja -velvollisuuksista tiedottaminen sekä neuvonta turvapaikka-asioissa asiakkaiden näkemyksen mukaan keskuksittain.

	Turvapaikka-oikeudet		Turvapaikka-velvollisuudet		Neuvonta turvapaikka-asioissa	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	8	72,7	8	72,7	6	54,5
Joutseno	10	62,5	10	62,5	11	68,8
Kajaani	6	54,5	8	72,7	8	72,7
Kontiolahti	28	68,3	34	85,0	23	59,0
Kotka	19	61,3	25	86,2	24	75,0
Oravainen	20	58,8	27	79,4	20	58,8
Oulu	20	57,1	22	66,7	16	47,1
Perniö	14	73,7	17	85,0	14	70,0
Punkalaidun	30	73,2	35	85,4	29	69,0
Rovaniemi	16	88,9	15	83,3	12	66,7
Ruukki	33	63,5	45	86,5	33	64,7
Tampere	23	62,2	26	70,3	27	73,0
Turku	10	50,0	17	77,3	12	57,1
Vaasa	14	63,6	16	72,7	16	72,7
Yhteensä	251	64,7	305	79,0	251	64,7

Lastensuojelu- ja perhetyö. Vastaanottokeskuksissa (85,7 %) järjestetään lapsille sekä oman henkilökunnan että ulkopuolisten (SPR) vetämänä lasten- ja liikuntakerhoja. Yksittäisissä keskuksissa järjestetään lapsille ja nuorille myös luonto-, askartelu-, iltapäivä- ja perhekerhoja.

Suurin osa (62,1 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, etenkin serbokroaattikieliset (70,7 %), olivat sitä mieltä, että vastaanottokeskuksessa on toimintaa lapsille. Vähäisintä lasten toiminnan järjestäminen oli alle kolme kuukautta Suomessa olleiden (22,1 %) vastanneiden mielestä ja transit –keskuksissa Helsingissä (30 %) ja Oulussa (32,4 %).

Vastanneiden turvapaikanhakijoiden mielestä eniten (82,4 %) lapsille järjestettyä toimintaa on Rovaniemellä. Syynä lasten toiminnan vähäisyyteen voi olla mm. asianmukaisten tilojen ja ulkopuolisten vetäjien puute sekä lyhyt majoitusaika etenkin transit –keskuksissa. Tosin Turussa, vaikka onkin transit -keskus, on lapsille järjestettyä toimintaa. Turussa lastenkerhoa vetää turvapaikanhakija työtoimintana. (Kuvio 8).



Kuvio 8. Lasten toiminta vastaanottokeskuksittain.

Suurin osa (69,4 %) vastanneiden turvapaikanhakijoiden lapsista kävi koulua ja koulunkäyntiä pidettiin myös tärkeänä (89,9 %). Kajaanissa, Oravaisissa ja Rovaniemellä asuvat vastanneet turvapaikanhakijat, joiden lapset kävivät koulua, pitivät kaikki myös koulunkäyntiä lapsilleen tärkeänä. Vanhemmat huolehtivat hyvin lastensa koulunkäynnistä, eikä lapsilla ollut koulusta paljoa poissaoloja tai myöhästelyä, eivätkä työntekijät joutuneet (78,6 %) juurikaan herättelemään lapsia kouluun. Myös sellaiset (n=23), joiden lapset eivät käyneet koulua tai heillä ei ollut perhettä mukana Suomessa lainkaan, olivat vastanneet tähän kysymykseen ja pitivät koulunkäyntiä tärkeänä (87 %). Opettajan kanssa voitiin myös puhua (73,7 %) lasten koulunkäynnistä (Taulukko 19).

Taulukko 19. Turvapaikanhakijoiden lasten koulunkäynti vastaanottokeskuksittain.

	Lapset käyvät koulua		Koulunkäynti on lapsille tärkeätä		Opettajan kanssa voi puhua lasten koulunkäynnistä	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	2	40,0	4	100,0	2	50,0
Joutseno	5	83,3	5	83,3	4	66,7
Kajaani	5	100,0	5	100,0	5	100,0
Kontiolahti	12	92,3	13	92,9	12	92,3
Kotka	9	69,2	17	94,4	8	66,7
Oravainen	24	100,0	25	100,0	22	91,7
Oulu	11	47,8	19	82,6	11	47,8
Perniö	5	55,6	9	100,0	9	100,0
Punkalaidun	12	63,2	18	100,0	14	82,4
Rovaniemi	7	100,0	7	100,0	6	85,7
Ruukki	15	68,2	20	83,3	16	66,7
Tampere	2	15,4	8	57,1	4	30,8
Turku	8	80,0	9	81,8	9	81,8
Vaasa	8	72,7	11	100,0	10	90,9
Yhteensä	125	69,4	170	89,9	132	73,7

5.2.4 Psykososiaalinen tukityö

Erytistuen tarpeessa olevan asiakkaan mielenterveyden tukemiseen osallistuu vastaanottokeskuksissa lähes koko henkilökunta, eniten sosiaalityöntekijät (92,9 %), terveydenhoitajat (85,7 %) ja ohjaajat (85,7 %). Psykiatri on mukana turvapaikanhakijoiden psykososiaalisessa tukityössä yli puolessa (57,1 %) keskuksista ja psykologi tai johtaja joka viidennessä (21,4 %). Resursseja tulisikin työntekijöiden mukaan erityisesti kohdentaa vastaanottokeskuksissa psykososiaaliseen tukemiseen ja erityistuen tarpeessa olevien tunnistamiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

” psykososiaaliseen tukemiseen, erityistapauksiin ”

Erytistuen tarpeessa olevien tukimallien kehittämisen ituja on useissa keskuksissa, mutta yhtenäinen toimintamalli puuttuu. Työntekijöiden keinoja huomioida erityistuen tarpeessa ovat

asiakkaiden seuranta lähinnä erityistyöntekijöiden (sosiaalityöntekijä ja terveydenhoitaja) tapauksissa. Asiakkaan tilannetta käsitellään moniammatillisissa tiimeissä ja kartoitetaan yksilöllisesti ja asiakaslähtöisesti tarvittavat auttamis- tai tukitoimenpiteet. Tukitoimenpiteinä terveydenhuollon avun lisäksi ovat mm. asumisjärjestelyt, vastaanottokeskuksen henkilökunnan tiivis yhteydenpito asiakkaisiin ja arkiaktivointi (ohjaajat).

”jokainen työntekijä omalta osaltaan huomioi mikäli asiakkaan käytöksessä jotta-kin hälyttävää tai poikkeavaa ja informoi”

”tehostettu seuranta esim. tapaamiset kerran viikossa (sossu/th)”

”Asiakastapaamisten kautta työntekijät tuovat henkilökuntakokouksiin esille seikkoja joiden perusteella voidaan pelata asiakkaan tilannetta ja ryhtyä tarvittaessa toimenpiteisiin. Moniammatilliset ja säännölliset kokoukset.”

Turvapaikanhakijoiden psykososiaalisia oireita esiintyy vastanneiden työntekijöiden mukaan vastaanottokeskuksissa huomattavan paljon. Valitetut oireet ja ongelmat voidaan jaotella esim. mielentilaoireisiin (pelko, aggressiivisuus, hermostuneisuus, ahdistuneisuus), fyysisiin oireisiin (unettomuus, vatsakipu, päänsärky) ja ympäristöön liittyviin ongelmiin (melu ja häiriöt osastolla). Vastaanottokeskuksessa valvotaan myöhään, jolloin vuorokausirytmä häiriintyy ja univaikeuksia esiintyy huomattavan paljon. Lisäksi turvapaikanhakijat ovat ahdistuneita ja hermostuneita. (Taulukko 20).

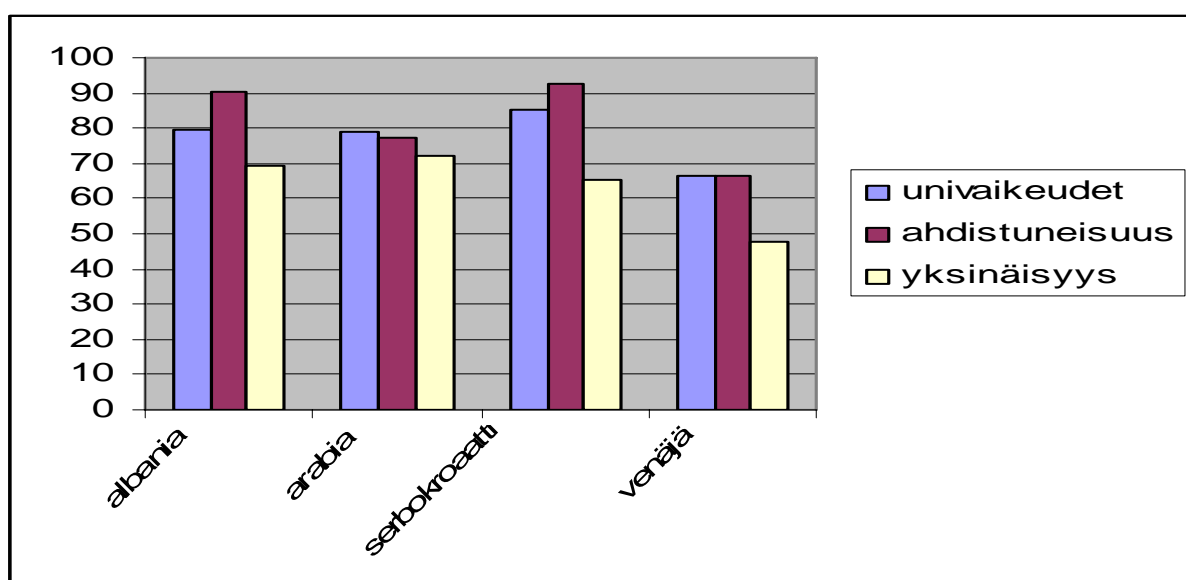
Taulukko 20. Turvapaikanhakijoiden psykososiaalinen oireilu vastaanottokeskuksissa työntekijöiden näkemyksen mukaan.

Oire tai ongelma	Terveydenhoitajat		Sosiaalityöntekijät		Vastaavat ohjaajat	
	erittäin usein	melko usein	erittäin usein	melko usein	erittäin usein	melko usein
univaikeudet	57,1	42,9	57,1	42,9	50,0	35,7
ahdistuneisuus	50,0	50,0	35,7	64,3	35,7	57,1
yksinäisyys	21,4	57,1	21,4	64,3	28,6	57,1
aggressiivisuus	0,0	0,0	0,0	21,4	0,0	21,4
asukkaiden keskinäinen välienselvittely	0,0	14,3	0,0	14,3	0,0	7,1
uhkaava käyttäytyminen henkilökuntaa kohtaan	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1

Taulukko 20. (Jatkuu)

Oire tai ongelma	Terveydenhoitajat		Sosiaalityöntekijät		Vastaavat ohjaajat	
	erittäin usein	melko usein	erittäin usein	melko usein	erittäin usein	melko usein
hermostuneisuus	28,6	64,3	14,3	78,6	14,3	78,6
melusta valittaminen	7,1	64,3	7,1	57,1	14,3	42,9
myöhään valvominen	42,9	42,9	64,3	35,7	50,0	42,9
ilkivalta	7,1	35,7	7,1	35,7	7,1	35,7
masentuneisuus	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0
päihteiden käyttö	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1

Vastanneista turvapaikanhakijoista suurin osa (76,8 %) kärsi univaikeuksista ja yli 46-vuotiaista jo lähes kaikki (95,2 %). Univaikeuksista kärsivät enemmän vastaanottokeskuksessa (78,5 %) kuin yksityismajoituksessa (50 %) asuvat vastaajat, eivätkä he pystyneet nukkumaan mielestään riittävästi. Vähiten univaikeuksista kärsi venäjän (66,7 %) ja eniten serbokroaattinkieliset (85,4 %). Olo koettiin usein ahdistuneeksi (81,5 %) ja yksinäiseksi (62,4 %). Etenkin arabinkieliset (71,2 %) kokivat yksinäisyyttä. Ahdistuneimmiksi kokivat itsensä serbokroaattinkieliset (92,7 %) ja albaniankieliset (90,1 %) vastaajat. (Kuvio 9).



Kuvio 9. Psykososiaalisten oireiden esiintyminen kieliryhmittäin.

Vastaanottokeskuksessa (81,6 %) tai vastaanottokeskuksen asunnossa (79,4 %) asuvat kokivat enemmän ahdistuneisuutta kuin yksityismajoitettuina tuttavien tai sukulaisten luona (78,9

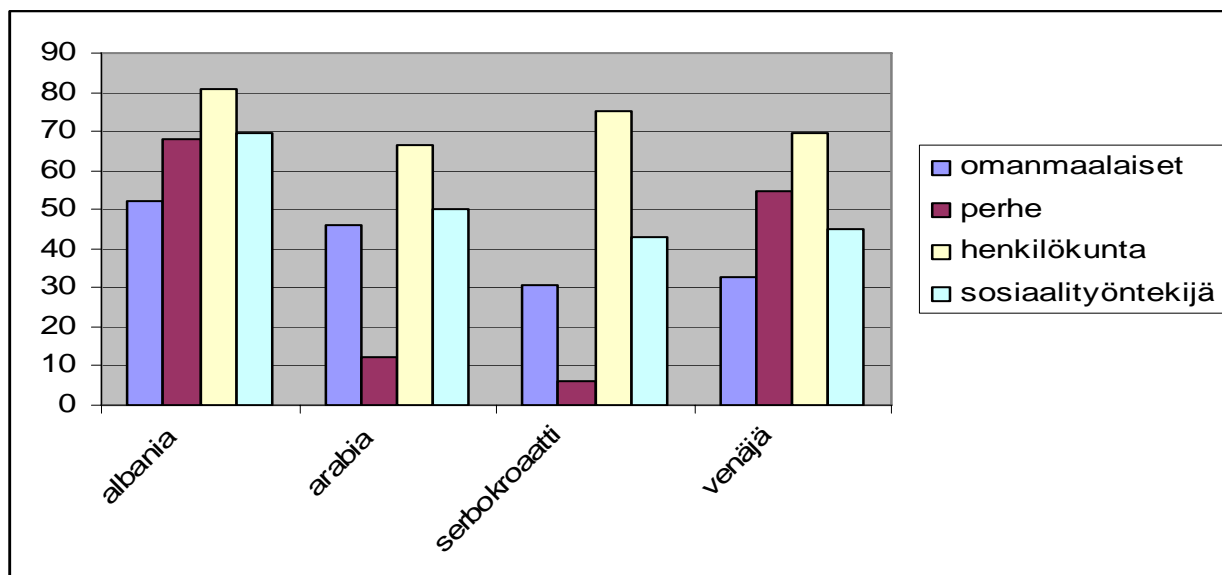
%) ja itse hankkimissaan asunnoissa (50 %) asuvat. Samoin vastaanottokeskuksessa yksin asuvat (63,3 %) tunsivat vähemmän ahdistuneisuutta kuin useamman hengen huoneissa muiden kanssa asuvat (87,7 %). Alle kolme kuukautta Suomessa olleista suurin osa (81 %) tunsi itsensä ahdistuneeksi. Ahdistuneisuuden tunne lisääntyi kolmesta kuukaudesta vuoteen saakka, kun taas ahdistuneisuus väheni yli vuoden Suomessa olleilla (77,4 %)

Yksinäisemmiksi itsensä kokivat Kajaanissa (100 %) ja Helsingissä (81,8 %) asuvat vastanneet turvapaikanhakijat. Samoin vastaanottokeskuksen asunnossa asuvat (65,7 %) kokivat itsensä yksinäiseksi, mutta itse hankkimissa asunnoissa eivät juuri lainkaan (83,3 %). Univaikeuksia oli eniten Kajaanissa (90,9 %) ja Kotkassa (90,6 %) asuvilla. Ahdistuneimpia vastanneet olivat Helsingissä (90,9 %) ja Turussa (90,9 %), vähien Perniössä (70 %) asuvat. Rovaniemellä asuvat vastanneet turvapaikanhakijat kärsivät vähiten univaikeuksista (61,1 %) ja olivat myös vähemmän ahdistuneita (72,2 %). (Liitetaulukko 12).

Yksityismajoituksessa itse hankkimissaan asunnoissa asuvat olivat selvästi muita aktiivisempia. He lukivat enemmän lehtiä (50 %), käyttivät internetiä (66,7 %), seurasivat oman maansa tapahtumia (50 %) ja pitivät yhteyttä muualla, kuin Suomessa asuviin sukulaisiinsa (66,7 %). Alle puolella (43,2 %) vastanneista turvapaikanhakijoista oli suomalaisia tuttavvia tai ystäviä, yli puolella (53,5 %) taas ei ollut. Suomalaisia tuttavvia ja ystävyysuhteita oli luonnollisesti eniten yli vuoden Suomessa olleilla (62,4 %). Vastaanottokeskuksessa asuvista lähes puolet (48,4 %) koki, ettei voi seurata kotimaansa tapahtumia. Yli puolet (52 %) vastanneista pitää yhteyttä muualla, kuin Suomessa oleviin sukulaisiinsa, joka kolmas (39,7 %) taas ei.

Tukea arjessa jaksamisessa ei koettu saavan perheen jäseniltä (53,7 %), eikä oman maalaisilta (52,8 %). Naiset (52,5 %) kokivat saavansa tukea perheeltään miehiä (35,7 %) enemmän. Sosiaalityöntekijältä tukea jaksamisessaan on kokenut saavansa yli puolet (53,2 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, yksityismajoituksessa asuvista suurin osa (70,8 %) ja vastaanottokeskuksessakin asuvista yli puolet (52,5 %). Samoin kielteisen päätöksen saaneet (64,5 %) ja yksin asuvat (61,7 %) turvapaikanhakijat kokivat saaneensa tukea.

Tukea kokevat saavansa eniten albaniankieliset (85,3 %) ja yksityismajoituksessa asuvat (70,8 %) vastaajat sekä perheenjäseniltään (68 %) että omanmaalaisiltaan (52,1 %). Vähiten tukea saavat serbokroatinkieliset sekä perheenjäseniltään (6,2 %) että omanmaalaisiltaan (30,5 %) (Kuvio 10).



Kuvio 10. Tuen saaminen kieliryhmittäin.

Vastanneet turvapaikanhakijat kokivat saavansa tukea henkilökunnalta eniten Perniössä (90 %) ja Rovaniemellä (88,9 %), vähiten Oravaisissa (29,4 %) ja Kajaanissa (27,3 %). Myös henkilöstön tavoitettavuus koettiin hyväksi (81,5 %), parhaiten Kajaanissa (100 %), Vaasassa (95,5 %) ja Perniössä (95 %). Joka kymmenennen (13,1 %) vastaajan mielestä vastaanottokeskuksen henkilöstö ei ole helposti tavoitettavissa. Heikointa tavoitettavuuden koettiin olevan Oravaisissa (57,6 %), Oulussa (68,6 %) ja Kotkassa (71,9 %). (Liitetaulukko 13).

Tukea arjessa selviytymiseen sai suurin osa (74 %) vastaanottokeskuksen työntekijöiltä, joiden koettiin kuuntelevan (84,4 %) vastanneita. Eniten tukea kokivat saavansa henkilökunnalta vastaanottokeskuksessa (75 %) tai vastaanottokeskuksen asunnossa (74,3 %) asuvat. Samoin yksin asuvat kokivat saaneensa tukea henkilökunnalta (78,7 %) ja he myös kokivat, että henkilökunta kuuntelee (89,6 %) ja kohtelee heitä ystävällisesti (93,8 %). He luottivat eniten (73,5 %) henkilökuntaan ja pystyivät kertomaan (77,6 %) heille asioistaan parhaiten.

Suurimman osan (69,6 %) vastanneista turvapaikanhakijoista oli helppoa kertoa asioistaan henkilökunnalle ja he myös pitivät (69,2 %) työntekijöitä luotettavana. Joka kolmas (33,1 %) venäjänkielisistä koki henkilökunnan kuuntelevan heitä, kun taas arabiankielisistä vain joka kymmenes (15,8 %). Arabiankieliset olivat muita kieliryhmiä selvästi kriittisempiä ja albaniankieliset tyytyväisimpiä arvioissaan henkilökunnan toiminnasta.

Yli vuoden Suomessa olleet luottivat vähiten (64,6 %) ja kolmesta kuukaudesta alle vuoteen Suomessa olleet eniten (78 %) henkilökuntaan. Tämä voi johtua siitä, että kolme kuukautta maassa olleet elävät aktivointivaihetta ("honeymoon"), jolloin odotus ja toivo kantaa arjessa jaksamisessa. Yli vuoden Suomessa olleet elävät "realisointivaiheessa", jolloin päätöksen odottelu

turhauttaa ja ajan pitkittyessä aiheuttaa monenlaisia ongelmia ja yleistä passivoitumista. He myös suhtautuivat henkilökuntaakin kriittisimmin.

Vastanneiden turvapaikanhakijoiden mielestä vastaanottokeskuksen henkilökunta kohtelee ystävällisesti (83 %) ja tasapuolisesti (67,2 %) kaikkia asukkaita. Tosin joka kymmenes (13,4 %) vastanneista turvapaikanhakijoista kokee henkilökunnan kohtelevan asukkaita eriarvoisesti, etenkin kielteisen päätöksen saaneet (15,9 %). Näkemys tasapuolisesta kohtelusta muuttuu ajan myötä kriittisemmäksi. Selvästi kriittisimpiä olivat aikaisemmin kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneet (16,4 %), venäjänkieliset (23,3 %), yli vuoden Suomessa olleet (21 %) sekä 20–vuotiaat nuoret (66,7 %) vastaajat. Kajaanissa, Perniössä ja Rovaniemellä kaikki vastanneet kokivat henkilökunnan kuuntelevan heitä ja kohtelevan heitä ystävällisesti. Tasapuoliseksi kohtelu koettiin Kajaanissa (100 %). (Taulukko 21).

Taulukko 21. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä henkilökunnasta vastaanottokeskuksittain.

Henkilökunta ...	Kuuntelee asiakasta		Helppo kertoa asioitaan		Luotettava		Ystävällinen kohtelu		Kohtelee tasapuolisesti	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Helsinki	8	80,8	5	45,5	3	27,3	7	63,6	6	60,0
Joutseno	13	81,3	9	56,3	10	62,5	14	87,5	11	73,3
Kajaani	11	100,0	6	60,0	9	81,8	9	81,8	11	100,0
Kontiolahti	35	87,5	29	70,7	27	65,9	34	89,5	24	61,5
Kotka	29	87,9	23	69,7	22	71,0	24	75,0	20	60,6
Oravainen	26	76,5	26	76,5	20	58,8	24	70,6	17	50,0
Oulu	28	80,0	20	57,1	24	68,6	26	76,5	24	68,6
Perniö	20	100,0	17	85,0	17	85,0	20	100,0	16	80,0
Punkalaidun	34	81,0	32	76,2	32	76,2	34	81,0	31	73,8
Rovaniemi	17	100,0	14	77,8	13	72,2	18	100,0	16	88,9
Ruukki	44	84,6	32	61,5	37	71,2	45	86,5	40	76,9
Tampere	31	83,8	27	73,0	29	80,6	32	86,5	23	65,7
Turku	12	57,1	15	75,0	12	60,0	17	81,0	11	52,4
Vaasa	21	95,5	17	77,3	14	63,6	18	81,8	10	45,5
Yhteensä	329	84,4	272	69,6	269	69,2	322	83,0	260	67,2

5.2.5 Tulkki- ja oikeusapupalvelut

Vastaanottokeskuksissa (n=8) tulkkaustunteja on ollut vuonna 2004 yhteensä 13 625 tuntia ja keskimäärin 1 703 tuntia. Videotulkkausten määrä oli enimmillään viisi tuntia (Liitetaulukko 14). Freelancer -tulkkien määrä vaihtelee (ka. 12,4) keskuksittain. Joissakin keskuksissa (28,6 %) ei freelancer tulkkeja käytetä lainkaan. Eniten freelancer tulkkeja käytetään Kontiolahdella (n=44) ja Helsingissä (n=24). Seitsemän keskusta on tehnyt erillisen sopimuksen freelancer tulkkien kanssa. Pääkielet ovat albania, arabia, bosnia, farsi, serbokroaatti, ranska, somalia ja venäjä. Vajaa kolmannes (28,6 %) keskuksista (n=11) arvioi käyttävänsä tulkikeskusten tulkkeja joka kolmannessa (36,4 %) tulkkauksessa kaikista tulkkauksista. Yli 70 prosenttia tulkkeskusten tulkkeja kaikista tulkkauksista käyttää puolet (50 %) keskuksista.

Suurin osa (87,3 %) vastanneista turvapaikanhakijoista ja arabiankielisistä lähes kaikki (98,3 %), olivat saaneet tulkkausapua vastaajalle tärkeissä asioissa. Heikoimmin kokivat tulkkausapua saavansa Joutsenossa (68,8 %) ja Oulussa (77,1 %) asuvat. Suurin osa (78,7 %), eniten albaniankieliset (81,7 %), myös luotti siihen, että vastaanottokeskuksen käyttämät tulkit tulkkauvat heidän asiansa oikein. Kuitenkin Joutsenossa (62,5 %) ja Turussa (68,2 %) luottamus oli selvästi heikompaa käytettyihin tulkkeihin kuin muissa vastaanottokeskuksissa. (Liitetaulukko 15).

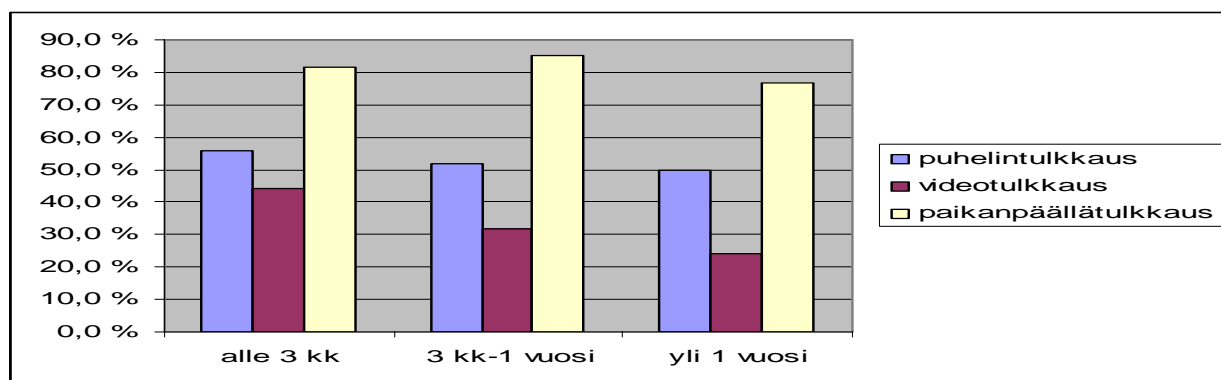
Eri tulkkaustapojen luotettavuutta kysyttäessä, luotettavin tulkkaustapa vastanneiden turvapaikanhakijoiden mielestä on se, että tulkki on paikalla (80,9 %). Tätä mieltä oli lähes kaikki (91,2 %) arabiankielisistä vastaajista. Puhelintulkkaukseen luotti puolet (51,5 %) vastanneista, mutta venäjänkielisistä vain 40,7 %. Vähiten turvapaikanhakijat luottivat videotulkkaukseen (32,2 %). Joka viides (23,5 %) venäjän- ja serbokroatinkielisistä luotti videotulkkaukseen. Eniten videotulkkaukseen luottivat albaniankieliset (45,5 %) vastaajat.

Vastanneet turvapaikanhakijat luottivat puhelintulkkaukseen selvästi eniten Perniössä (85 %) ja Punkalaitumella (69 %), vähiten Vaasassa (27,3 %) ja Turussa (31,8 %). Puolet (50 %) vastanneista turvapaikanhakijoista Kotkassa luotti videotulkkaukseen. Paikanpäällä tulkkaukseen luotettiin kaikissa muissa keskuksissa eniten, paitsi Perniössä, jossa luotettiin enemmän puhelintulkkaukseen. (Taulukko 22).

Taulukko 22. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä eri tulkkaustapojen luotettavuudesta.

	Puhelintulkkaus		Videotulkkaus		Tulkki paikalla	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	4	36,4	3	27,3	8	72,7
Joutseno	9	56,3	7	43,8	14	87,5
Kajaani	5	50,0	2	22,2	9	90,0
Kontiolahti	22	53,7	18	47,4	26	68,4
Kotka	20	64,5	13	50,0	28	90,3
Oravainen	13	38,2	6	17,6	24	70,6
Oulu	15	42,9	13	37,1	27	77,1
Perniö	17	85,0	8	42,1	13	76,5
Punkalaidun	29	69,0	11	29,7	34	81,0
Rovaniemi	9	52,9	3	17,6	15	88,2
Ruukki	28	56,0	19	38,0	39	75,0
Tampere	16	43,2	7	18,9	35	94,6
Turku	7	31,8	4	18,2	19	95,0
Vaasa	6	27,3	6	27,3	18	81,8
Yhteensä	200	51,5	120	32,2	309	80,9

Luottamus tulkkauksiin väheni sitä mukaan, mitä pitemmän ajan vastaaja oli Suomessa turvapaikanhakijana ollut, paitsi paikanpäällä tulkkauksen suhteen. Puhelintulkkaukseen luottivat eniten (55 %) alle kolme kuukautta Suomessa olleet. Videotulkkaukseen luotetaan vähiten, Yli vuoden Suomessa olleista vastanneista turvapaikanhakijoista enää joka neljäs (24,3 %) luotti videotulkkaukseen. Paikanpäällä tulkkaukseen luotti eniten (85,2 %) kolmesta kuukaudesta vuoteen Suomessa olleet turvapaikanhakijat. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden luottamus eri tulkkaustapoihin laskee kauttaaltaan Suomessa oloajan pidentyessä. (Kuvio 11).



Kuvio 11. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden luottamuksen muutos tulkkaukseen Suomessa oloajan pidentyessä.

Vastanneet työntekijät (N=42) pitävät puhelintulkkausta vaivattomimpana (61,9 %) ja nopeimpana tapana (81 %) saada tulkki. Puhelintulkkausta myös käytetään eniten (71,4 %). Monia harvinaisempia kieliä on vaikeata saada siten, että tulkki matkustaisi paikan päälle. Lisäksi se tulee kalliiksi. Videotulkkausta taas pidetään ongelmallisimpana (64,3 %). Se voi johtua siitä, että videotulkkauslaitteiden käyttö vastaanottokeskuksissa on vähäistä, laitteistoja ei osata käyttää tai ne ovat vanhentuneina yhteen sopimattomia tulkkikeskuksen kanssa. Työntekijöiden arvioimana henkilökunta luottaa eniten (76,2 %) ja haluaisi mieluiten (64,3 %) käyttää paikanpäällä tulkkausta. Työntekijät arvioivat myös turvapaikanhakijoiden (85,7 %) luottavan eniten paikanpäällä tulkkaukseen. (Liitetaulukko 16).

Vastanneiden työntekijöiden mukaan tulkkausten suhteen ilmeneviä ongelmia on jonkin verran. Tulkki voi olla puhelintulkkauksissa sopimattomassa paikassa tai tulkin ammattitaidosakin saattaa olla puutteita. Tulkin myöhästely ja se, että tulkki sekaantuu asiakkaan asioihin, on ongelmallista. Joidenkin harvinaisempien kielen tulkkeja on joskus ongelmallista saada ja vaikeata löytää.

”tulkin ammattitaito. Suomen kielen taso tulkilla”

”tulkki ei pysy roolissaan vaan esim. hoitaa asiakkaan asioita ja puhuu omia mielipiteitään”

”...joskus tulkin tulkkaustaidoissa parantamista, joskus erikoisten kielten saatavuus heikkoa, tapaamiset siirtyvät pitemmälle kuin toivoisi”

Turvapaikanhakijalle kuuluvan oikeusneuvonnan oli saanut suurin osa (74,9 %) vastanneista turvapaikanhakijoista. Kuitenkin lähes joka viides (18,9 %) ei ollut neuvontaa saanut ja 6,2 % ei osannut sanoa, oliko saanut neuvontaa vai ei. Tietoa turvapaikkaprosessista oli saanut vain 67,2 % vastanneista ja lähes joka kolmas (27,1 %) ei lainkaan. Vähiten oikeusneuvontaa (57,5 %) ja tietoa turvapaikkaprosessistaan (53,2 %) olivat kokeneet saaneensa serbokroaatiinkieliset ja alle kolme kuukautta Suomessa olleet (56,3 %). Yli vuoden Suomessa olleet olivat saaneet vastanneista turvapaikanhakijoista eniten sekä oikeusneuvontaa (76,8 %) että tietoa turvapaikkaprosessistaan (74,2 %).

Lähes kaikki Rovaniemellä (94,1 %) ja Kajaanissa (90 %) asuvista turvapaikanhakijoista olivat saaneet oikeusneuvontaa, mutta Punkalaitumella vähän yli puolet (59,5 %). Samoin tietoa turvapaikkaprosessista saatiin vaihtelevasti eri vastaanottokeskuksissa, parhaiten Kajaanissa (80 %) ja Kontiolahdella (80 %) ja heikointen Helsingissä (36,4 %).

Suurimmalla osalla (78,4 %) lakimies oli pysynyt samana koko turvapaikkaprosessin ajan. Lakimiestä turvapaikkaprosessin aikana on vaihtanut lähes joka viides (17,9 %) vastanneista turvapaikanhakijoista, mutta Helsingissä, Kajaanissa ja Rovaniemellä ei kukaan. Lakimiestä vaihtoi joka kolmas vastaaja Kontiolahtella (33,5 %), Vaasassa (33,3 %) ja Oulussa (32,4 %). Turussa lakimiestään vaihtoi ainoastaan 4,5 % vastanneista. (Taulukko 23).

Taulukko 23. Oikeusapupalvelut keskuksittain turvapaikanhakijoiden mukaan.

	On saanut oikeusneuvonnan		On saanut tietoa turvapaikka-prosessistaan		On vaihtanut lakimiestä turvapaikka-asioissa	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	8	72,7	4	36,4	0	0,0
Joutseno	10	66,7	9	64,3	3	20,0
Kajaani	9	90,0	8	80,0	0	0,0
Kontiolahti	31	83,8	32	80,0	13	33,5
Kotka	27	84,4	25	78,1	7	23,3
Oravainen	25	73,5	21	61,8	6	17,6
Oulu	24	68,6	21	60,0	11	32,4
Perniö	13	65,0	10	58,8	2	11,1
Punkalaidun	25	59,5	24	57,1	4	9,8
Rovaniemi	16	94,1	11	64,7	0	0,0
Ruukki	41	78,8	35	67,3	8	15,4
Tampere	29	78,4	29	78,4	6	16,2
Turku	14	63,6	15	71,4	1	4,5
Vaasa	17	77,3	14	63,6	7	33,3
Yhteensä	289	74,9	258	67,2	68	17,9

Lakimiestä vaihtoivat turvapaikkaprosessin aikana eniten albanian- (27 %) ja venäjänkieliset (23,9 %) vastanneet turvapaikanhakijat. Naiset (20,1 %) hieman miehiä (16,7 %) enemmän. Serbokroaatinkielisistä 3,8 % vaihtoi lakimiestä turvapaikkaprosessin aikana arabiankielisistäkin vain 5,3 %. Turvapaikkaprosessin pitkittyessä ja yli vuoden maassa olleista joka kolmas (29,2 %) oli vaihtanut lakimiestä.

5.3 Palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset

Vastaanottokeskusten menojen ryhmittely. Vastaanottokeskuksen menojen ryhmittelyssä kustannukset jaetaan toiminnan kuluihin (henkilöstö, kiinteistö, aineet, tarvikkeet ja tavarat sekä palvelujen ostot), terveydenhuollon kuluihin, muihin kuluihin ja toimeentuloturvaan eli sosiaalityön järjestämisestä aiheutuviin kustannuksiin (TM ohje 2004). Tässä tutkimuksessa aineet, tarvikkeet ja tavarat sekä palvelujen ostot liittyvät ohjaus- ja tukityön järjestämisestä aiheutuviin kustannuksiin.

Vastaanottokeskusten (N=14) kokonaiskustannukset (ilman ryhmäkotikustannuksia) olivat vuonna 2004 yhteensä 27,3 miljoonaa euroa käyttöasteen ollessa keskuksissa keskimäärin 82,9 %. Kokonaiskustannukset sisältävät myös yksityismajoituksessa olleiden turvapaikanhakijoiden kustannukset. Kokonaiskustannusten nousu on ollut 9,2 % vuodesta 2003 ja 22,3 % vuodesta 2002 vuoteen 2004. Kustannukset paikkalukuun verrattuna vuositasolla (vuonna 2004) olivat alimmillaan Oravaisten (9 516 e) ja kalleimmillaan Helsingin vastaanottokeskuksessa (20 049 e), eron ollessa 10 533 euroa paikkaa kohden. (Taulukko 24).

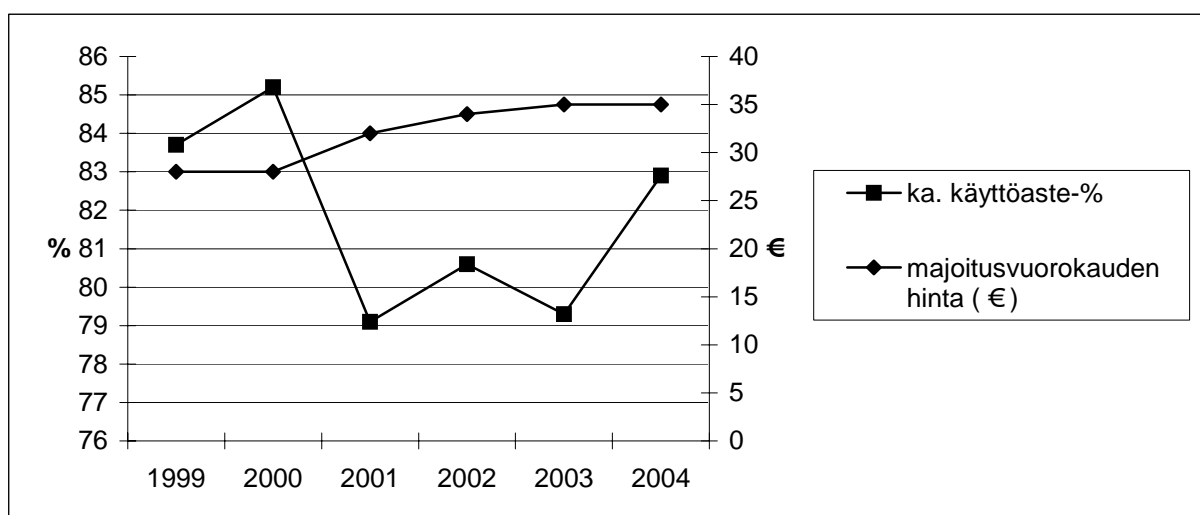
Taulukko 24. Vastaanottokeskusten kokonaiskustannukset (mukana myös yksityismajoitetut) vuonna 2004.

Vastaanotto- keskus	Kokonais- kustannukset €	Paikka- luku/v ka.	Majoitus- vrk/max.	Toteutunut majoitusvrk lkm	Käyttö- aste %	Kustannus /paikka/v €
Oravainen	1 512 237	195,0	71 370	58 162	81,5	9 516
Punkalaidun	1 502 093	150,0	54 900	49 937	91,0	11 009
Vaasa	1 515 332	140,0	51 240	49 614	96,8	11 179
Oulu	2 537 345	250,0	91 500	81 937	89,6	11 334
Turku	2 028 918	221,8	81 179	63 997	78,8	11 607
Rovaniemi	1 599 498	150,0	54 900	47 384	86,3	12 355
Ruukki	1 448 219	150,0	54 900	42 857	78,1	12 368
Kotka	2 153 946	189,0	69 174	63 314	91,5	12 451
Kontiolahti	1 587 333	150,0	54 900	46 213	84,2	12 571
Joutseno	2 003 800	190,0	69 540	55 972	80,5	13 103
Tampere	2 685 884	250,0	91 500	71 889	78,6	13 674
Kajaani	1 642 865	150,0	54 900	42 296	77,0	14 216
Perniö	1 431 201	123,4	45 164	33 063	73,2	15 843
Helsinki	3 743 253	244,0	89 304	68 333	76,5	20 049
Yhteensä	27 391 924	2 553,2	934 471	774 948	82,9 *)	12 937 *)

*) keskiarvo

Vastaanottokeskusten menokehitys on suoraan riippuvainen asiakasmääristä (majoitusvuorokaudet) ja vastaanottokeskuksen käyttöasteesta. Mitä korkeampi käyttöaste ja paikkaluku, sen alempi on majoitusvuorokauden hinta ja paikkaa kohden jaetut kustannukset (Kuvio 12).

Majoitusvuorokauden hinta (keskiarvo) on noussut maltillisesti (8,6 %) vuodesta 2001 vuoteen 2004 ja pysynyt vuosina 2003–2004 samana (35 e). Ero edullisimman (Oravainen 26 €) ja kalleimman (Helsinki 55 €) vastaanottokeskuksen majoitusvuorokauden hinnoissa oli kaksinkertainen vuonna 2004, mikä johtuu suurelta osin Helsingin vastaanottokeskuksen yksityismajoituksessa asuvien määrästä. Helsingin vastaanottokeskuksessa oli vuonna 2004 eniten (59 036) majoitusvuorokausia, kun taas Vaasassa oli vähiten (3 307). Viidessä vastaanottokeskuksessa (Oravainen, Oulu, Punkalaidun, Ruukki ja Turku) majoitusvuorokauden hinta on laskenut vuodesta 2003 vuoteen 2004 (Liitetaulukko 17).



Kuvio 12. Käyttöasteen ja majoitusvuorokauden hinnan muutokset vuosina 1999–2004

Toiminnan kulut sisältää ne kulut, jotka ovat aiheutuneet toimintayksikön omasta toiminnasta. Toiminnasta aiheutuvista kustannuksista suurimpia menoeriä ovat henkilöstöstä ja kiinteistöstä aiheutuvat kustannukset. Lisäksi toiminnan kuluihin kirjataan aineet, tarvikkeet ja tavarat sekä palvelujen ostot.

Henkilöstöstä aiheutuvia kustannuksia ovat palkat ja palkkiot (virkasuhdepalkat, työsuhdepalkat, sairausvakuutus- yms. lakien mukaiset palautukset), henkilösivukulut (työnantajan sosiaaliturvamaksut, VEL -maksut, eläkemaksut, tapaturmamaksut, lomapalkka-velan muutos, ja muut palkat ja palkkiot), henkilöstöpalvelut (koulutus-, työterveyshuollon-, virkistys- ja muut henkilöstöpalvelut), matkakulut (päivärahat, kilometrikorvaukset) ja muut henkilöstölle maksettavat kustannusten korvaukset (mm. työpuku- ja työkalukorvaukset) sekä siviilipalvelusmiehistä ai-

heutuvat kustannukset. Henkilöstömäärä on mitoitettava asiakasmäärän ja paikkaluvun mukaisesti. Volyymin noustessa määräaikaista henkilökuntaa palkataan tarvittaessa lisää. Vastaanotto-keskuksissa on oltava vakinaista henkilökuntaa (perushenkilöstö) 150 –paikkaista keskusta varten.

Kiinteistöstä aiheutuvia kuluja ovat vuokratulot, lämmitys, sähkö ja vesi, rakennusmateriaali sekä puhdistusaineet ja tarvikkeet. Lisäksi kiinteistöstä aiheutuvat kulut jaetaan korjaus- ja kunnossapitopalveluihin, rakentamispalveluihin ja muihin kiinteistöstä aiheutuviin kuluihin. Rakentamispalvelut sisältävät mm. siivouspalvelut (sisätilojen siivous ja ikkunanpesupalvelut ostopalveluina), ympäristönhoito- ja ylläpitopalvelut (jätehuolto ja jätevesimaksut sekä katujen, pihojen ja teiden siivouspalvelut) sekä vartiointi- ja turvallisuuspalvelut (ostopalveluna).

Vuokratulot ovat riippuvaisia siitä, onko tilat vuokrattuna kasvukeskuksessa vai haja-asutusalueilla. Samoin kiinteistömenot ovat riippuvaisia asumismuodosta eli asutaanko laitospäiväkeskuksissa ympäristössä vai yksittäisissä asunnoissa. Toisaalta Kajaani ja Rovaniemi siirtyivät molemmat ns. hajautettuun malliin vuonna 2004, mikä ei vielä näy kiinteistömenojen alentumisena. Osa keskuksista ostaa ostopalveluna sekä siivoustyön että yövartiointin, jotka nostavat kiinteistömenoja. Ainoastaan Oulussa siivoustyö hoidettiin vuonna 2004 omana työnä ja keskuksessa oli palkattuna kaksi laitossiivoajaa.

Vuonna 2004 henkilöstökulujen osuus kokonaismenoista oli 25,6 %, kiinteistökulujen 17,3 % ja palvelujen ostojen 8,9 %. Henkilöstökulut ovat laskeneet vuodesta 2003 vuoteen 2004 Joutsenossa, Kajaanissa ja Punkalaitumella. Vastaanottokeskusten väliset erot ovat huomattavat (Taulukko 25). Jos verrataan 250 -paikkaisia keskuksia, Oulu ja Tampere toisiinsa, henkilöstökulut ovat samaa luokkaa. Oulussa kuitenkin majoitusvuorokausien määrä (81 937) on suurempi kuin Tampereella (71 889), joten Oulussa majoitusvuorokauden hinta on Tamperetta selvästi edullisempi. Samalla henkilökuntamäärällä (17 työntekijää, ilman siviilipalvelusmiehiä) Oulussa työn tuottavuus on parempi.

Helsingin kustannukset ovat muita keskuksia selvästi suurimmat johtuen siitä, että Helsingissä on eniten yksityismajoituksessa asuvia turvapaikanhakijoita. Helsingin osuus kaikista yksityismajoituksen kustannuksista on 27,6 %. Lisäksi suurin osa Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista tulee ja kulkee Helsingin kautta muihin vastaanottokeskuksiin. Toisaalta kasvukeskuksissa (ei Turussa) ja laitospäiväkeskuksissa kiinteistömenot ovat suurimmat. Henkilöstön määrä on Helsingissä yhteensä 22, joista yksi on osa-aikaisesti työllistettynä. Suurin ero henkilökuntarakenteessa löytyy suurten keskusten (Helsinki, Oulu ja Tampere) erityistyöntekijöiden kohdalla. Helsingissä on kuusi erityistyöntekijää, kun taas sekä Oulussa että Tampereella vain kaksi. Tämä voisi kertoa töiden erilaisesta organisoinnista keskuksittain.

Taulukko 25. Vastaanottokeskusten henkilöstö- ja kiinteistökulut vuosina 2002- 2004.

Vastaanotto- keskus	Henkilöstö- kulut (€)			Kiinteistö- kulut (€)		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Helsinki	751 384	788 831	867 231	549 119	614 923	619 628
Joutseno	572 000	614 400	576 600	367 800	370 500	413 700
Kajaani	445 465	434 344	385 387	237 658	285 211	289 780
Kontiolahti	359 465	386 890	420 717	191 903	192 467	203 751
Kotka	421 011	436 455	469 077	324 954	376 626	369 902
Oravainen	415 120	415 066	415 961	275 561	302 202	294 433
Oulu	515 008	546 751	599 165	422 423	437 494	520 086
Perniö	381 344	420 860	488 610	265 444	295 982	282 412
Punkalaidun	407 919	473 570	443 887	320 488	329 045	332 983
Rovaniemi	350 872	359 921	404 343	228 322	238 296	246 593
Ruukki	356 802	346 126	397 898	187 112	175 894	232 031
Tampere	566 146	582 595	598 021	516 323	545 025	443 917
Turku	416 409	475 845	564 114	176 195	336 595	258 768
Vaasa	327 038	317 274	383 332	217 230	235 072	238 396
Yhteensä	6 285 983	6 598 928	7 014 343	4 280 532	4 735 332	4 746 380
%-osuus koko- naismenoista	28,1 %	26,27 %	25,61 %	19,14 %	18,85 %	17,33 %

Sosiaalihuollon ostopalvelut on ryhmitelty toiminnan kulujen alle ja ne sisältävät mm. lastensuojelun ostopalvelut (lastenkotisijoitus lastensuojelun tukitoimenpiteenä). Näin siitäkin huolimatta, että huostaan ottaminen lastensuojelullisena toimenpiteenä on osa sosiaalityötä vastaanottokeskuksessa. Vastaanottokeskusten sosiaalihuollon ostopalvelujen kustannukset vuonna 2004 olivat yhteensä 375 182 euroa. Vastaanottokeskusten välillä on suuria eroja. Sosiaalihuollon ostopalvelumenoja ei ole lainkaan neljässä keskuksessa (Kontiolahti, Oravainen, Turku ja Vaasa), kun taas Helsingissä ostopalveluihin on käytetty 119 801 euroa ja Kajaanissakin 105 305 euroa. Huomattavasti pienemmillä kustannuksilla on selvitty Joutsenossa (1 100 euroa) ja Kotkassa (1 610 euroa)

Muut kulut käsittävät keskitetysti (sisäisesti) hoidettavien tehtävien kustannukset (kunnalliset vastaanottokeskukset), kuten palkanlaskenta, atk-palvelut, henkilöstöhallinto jne. Hallintokulukorvausta maksetaan SPR:lle Rovaniemen ja Turun vastaanottokeskusten osalta. Vuonna 2004 muiden menojen osuus kokonaiskustannuksista oli 2,66 % (727 319 euroa).

Ohjaus- ja tukityön järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Toiminnan kuluista aineet ja tarvikkeet eritellään arvoltaan vähäisiin koneisiin, kalustoon ja kuljetusvälineisiin sekä muihin

aineisiin ja tarvikkeisiin. Arvoltaan vähäisiin koneisiin, kalustoon ja kuljetusvälineisiin kuuluvat ne hankinnat, joita ei käsitellä investointina. Julkisista hankinnoista annetun lain (1247/1997) 5 §:n tarkoittamana arvoltaan vähäisenä hankintana voidaan pitää vastaanottokeskuksessa esim. alle 2 000 (alv 0 %) hankintaa (Sisäinen hankintaohje 2004). Vastaanottokeskuksissa tehdään tavallisimmin (64,3 %) hankintasuunnitelma seuraavaksi toimintavuodeksi kerrallaan. Neljä keskusta tekee suunnitelman yhdestä kolmeen vuoteen ja vain Vaasassa tehdään hankintasuunnitelma yli kolmeksi vuodeksi.

Aineisiin, tarvikkeisiin ja tavaroihin luetaan arvoltaan vähäisten hankintojen lisäksi kuljetusvälineiden korjaus- ja kunnossapitopalvelut, kuljetusvälineiden ja muiden koneiden ja laitteiden vuokrat (myös leasing-maksut), muut korjaus- ja kunnossapitopalvelut. Lisäksi tähän ryhmään kuuluvat toimistotarvikkeet, kirjat, lehdet ja muut painotuotteet, elintarvikkeet, juomat ja tupakka, vaatteisto (myös suoja ja kertakäyttövaatteet, liinavaatteet), poltto- ja voiteluaineet. Tämä tili sisältää myös niiden aineiden tarvikkeiden ja tavaroiden ostot, joita ei voida eritellä muille tämän lajin tileille ja jotka eivät ole investointeja.

Aineiden, tarvikkeiden ja tavaroiden kustannukset nousivat yli kolmanneksen (34,6 %) vuodesta 2002 vuoteen 2004 ja niiden osuus vuonna 2004 oli 2,3 % kokonaismenoista. Eniten nämä kustannukset nousivat vuodesta 2002 vuoteen 2004 Joutsenossa (129 %), Ruukissa (100 %) ja Oulussa (84 %). Ainoastaan Kotkassa, Oravaisissa ja Punkalaitumella aineiden, tarvikkeiden ja tavaroiden kustannukset laskivat. Kustannusten rajua nousu selittynee osin transit - keskuksissa siitä, että näissä keskuksissa jaetaan mm. liinavaatteet, pyyhkeet ja tarvikekassit kaikille uusille tulijoille. Koska em. tarvikkeet jaetaan turvapaikanhakijoille vain kerran, tulee suurin osa tarvikkeista aiheutuvista kustannuksista transit - keskusten kannettaviksi.

Tarvikekassien hinnat vaihtelevat keskuksittain suuresti. Vuonna 2003 tehdyssä vertailussa keskimääräinen tarvikekassin hinta vastaanottokeskuksissa (N=7) oli keskimäärin 39,67 euroa ja liinavaatteiden (N=6) 15,11 euroa. Halvimman (Ruukki 27,24 €) ja kalleimman (Tampere 65,10 €) tarvikekassin hintaero oli 37,86 euroa. Samoin uusille tulijoille jaetaan heidän saapuessaan virka-ajan ulkopuolella (iltaisin ja viikonloppuisin) nk. hätämuonaa, jolla selvittää siihen asti, että toimeentulotukea aletaan maksaa. Hätämuonana jaettu osuus huomioidaan toimeentulotukea myönnettäessä vähentävänä tekijänä.

Palvelujen ostoihin kuuluvat ulkopuolisilta ostetut palvelut ja ne sisältävät painatus-, ilmoitus-, tietoliikenne- ja pankkipalveluiden sekä muiden toimistopalveluiden ostot. Palveluiden ostoihin kuuluvat myös palveluiden tuottajan laskuttamat materiaali- ja matkamenot. Ostopalveluista merkittävimpiä on yövartiointi ja siivous. Palvelujen ostot ovat nousseet rajusti (145 %) vuodesta 2002 vuoteen 2004. Kajaanissa seitsemänkertaisesti. Palvelujen ostojen prosenttiosuus

kokonaismenoista vuonna 2002 oli 4,45 %, kun vuonna 2004 osuus oli jo lähes yhdeksän (8,92 %) prosenttia (Taulukko 26).

Yövärtiointi on järjestetty viidessä vastaanottokeskuksessa ostopalveluna. Yövalvonta on järjestetty omana työnä kolmessa (Helsinki, Punkalaidun ja Turku) keskuksessa. Yövärtioinnista maksetaan keskimäärin 79 981 euroa vuodessa ja hajonta keskusten välillä on suuri. (Liitetaulukko 18). Ostopalveluihin käytetty rahamäärä ei kerro kuitenkaan laadusta tai sitä, miten usein (montako tuntia) palvelua (esim. siivous) saadaan. Mikäli kaikissa keskuksissa palveluiden ostoihin kirjataan kustannukset suositusten mukaisesti, on yhä enenevässä määrin siirrytty tai siirtymässä ostopalveluihin tukitoimintojen osalta ja vähentämässä omana työnä tehtäviä suoritteita. Ostopalvelujen etuna voidaan pitää mm. sitä, että työntekijän sairastuessa tai vuosilomien aikana ei ole rekrytointiongelmia, eivätkä poissaolot näin ollen rasita olemassa olevaa henkilökuntaa ja heidän jaksamistaan.

Taulukko 26. Vastaanottokeskusten aineet, tavarat ja tarvikkeet sekä palvelujen ostot vuosina 2002–2004.

Vastaanotto- keskus	Aineet, tarvikkeet ja tavarat (€)			Palvelujen ostot (€)		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004
Helsinki	47 543	31 752	69 248	168 079	233 664	399 928
Joutseno	16 800	12 100	38 500	137 800	147 800	218 000
Kajaani	66 332	54 103	57 968	37 065	229 269	288 267
Kontiolahti	51 939	46 764	48 820	97 323	100 411	110 862
Kotka	17 072	27 278	18 096	76 181	141 101	142 345
Oravainen	29 122	61 669	49 909	32 698	61 048	69 144
Oulu	47 783	77 453	87 933	60 604	203 023	265 103
Perniö	36 788	40 565	48 118	28 408	90 913	106 564
Punkalaidun	35 339	35 049	29 826	31 938	46 205	103 978
Rovaniemi	20 252	24 478	36 547	55 128	87 318	98 122
Ruukki	18 998	37 972	38 105	85 714	181 764	138 410
Tampere	32 674	31 442	41 492	93 248	158 869	238 752
Turku	25 163	11 923	38 733	28 126	158 285	170 849
Vaasa	19 830	20 838	23 623	63 486	92 529	93 624
Yhteensä	465 665	513 386	626 918	995 798	1 932 199	2 443 948
%-osuus koko- naismenoista	2,08 %	2,04 %	2,29 %	4,45 %	7,69 %	8,92 %

Tulkkauksen- ja käännöspalvelut sisältävät tulkkauksen- ja käännöspalvelujen kaikki kustannukset riippumatta palvelujen tuottamistavasta. Tulkkauksen kustannukset olivat vuonna 2004 huomattavat,

yhteensä 1,2 miljoonaa euroa vuodessa. Suurimmat tulkkauskustannukset ovat Helsingissä (181 269 €) ja halvimmat Oravaisissa (45 490 €). Tulkkauskustannukset laskivat ainoastaan Kajaanissa, Oulussa, Perniössä ja Turussa vuodesta 2003 vuoteen 2004 (Taulukko 27). Toisaalta Ruukissa (707 €) ja Kajaanissa (699 €) tulkkauskustannukset majoitusvuorokausien määrällä tarkasteltuna ovat Suomen korkeimmat. Tulkkauskustannusten prosenttiosuus vastaanottokeskusten kokonaismenoista vuonna 2004 oli 4,5 %.

Tulkkauskustannukset siirtyivät vuonna 2003 maksettavaksi vastaanottokeskusten toimintamenoista. Vuonna 2002 tulkkauskustannukset hoidettiin Työvoima- ja elinkeinokeskusten (TE-keskus) kautta, ja vastaanottokeskukset maksoivat lähinnä omaa toimintaansa koskevien ohjeiden ja sääntöjen (mm. järjestyssäännöt) käänöspalvelusta. Tästä syystä tulkkauskustannusten prosenttiosuus vastaanottokeskusten kokonaismenoista nousi huomattavasti.

Transit -keskuksissa käytetään asukasvolyyymistä johtuen eniten tulkkipalveluja ja niiden osuus kaikista tulkkauskustannuksista vuonna 2004 oli yhteensä 46,1 % (570 770 e). Uusille asukkaille järjestetään infoja, viranomaistapaamisia, jne. joissa käytetään useita tulkkeja samasakin tilaisuudessa. Suomessa oloajan pidentyessä tulkkausten tarve vähenee. Poliisi maksaa omat tulkkauksensa, mutta muiden viranomaisten kanssa asioitaessa (mm. oikeusapupalvelut, terveydenhuollon palvelut, sosiaalityöntekijä ja terveydenhoitaja) käytettävät tulkkaukset maksetaan vastaanottokeskusten toimintamenoista.

Taulukko 27. Tulkkikustannukset vuosina 2002–2004 vastaanottokeskuksittain.

Vastaanotto- keskus	Tulkkikustannukset		
	2002	2003	2004
Helsinki	52 797	148 345	181 269
Joutseno	24 400	28 400	78 300
Kajaani	0	126 252	98 752
Kontiolahti	51 763	59 351	67 350
Kotka	15 251	83 952	87 771
Oravainen	0	34 709	45 490
Oulu	2 372	137 906	128 182
Perniö	948	64 731	57 914
Punkalaidun	0	33 004	76 591
Rovaniemi	9 988	45 298	60 480
Ruukki	978	77 941	92 347

Taulukko 27. (Jatkuu)

Vastaanotto- keskus	Tulkkikustannukset		
	2002	2003	2004
Tampere	47 378	106 180	130 526
Turku	0	112 480	84 267
Vaasa	3 523	29 674	47 334
Yhteensä	209 398	1 088 223	1 236 573
%-osuus kokonaismenoista	0,94 %	4,33 %	4,51 %

Työ- ja opintotoiminnan kustannukset sisältävät toiminnasta aiheutuvat kustannukset, kuten suomen tai ruotsin kielen opetuksen. Vastaanottokeskusten työ- ja opintotoiminnan kustannukset vuonna 2004 olivat yhteensä 134 697 euroa. Suurimmat kustannukset olivat Oulussa (46 807 e), mikä johtuu suurelta osin suomen kielen opetuksen järjestämisestä kokonaan ostopalveluna. Opetukseen käytettyjen rahamäärien vertailu keskuksittain ei kerro koko totuutta, vaikka opetus maksaa kalleimmillaan 44 807 euroa ja halvimmillaan 3 024 euroa. Turvapaikanhakijoille suunnatun suomen tai ruotsin kielen opetuksen tuntimäärät vaihtelevat myös keskuksittain, minimissään turvapaikanhakija saa opetusta kolme ja enimmillään 12 tuntia viikossa.

Viisi vastaanottokeskusta (Joutseno, Kontiolahti, Oravainen, Punkalaidun ja Vaasa) ei ollut ilmoittanut työ- ja opintotoiminnan kuluina mitään. Tämä on todennäköisesti kirjausvirhe ja kustannus on merkitty kirjanpidossa toiseen paikkaan. Kotouttamislain (1999) mukaan työ- ja opintotoimintaa on järjestettävä vastaanottokeskuksissa. Vasta kotouttamislain (2005) uudistamisen myötä ”työ- ja opintotoimintaa voidaan järjestää” ja järjestäminen on näin ollen vastaanottokeskusten harkinnassa. Mikäli työ- ja opintotoimintaa vastaanottokeskuksessa järjestetään, on osallistuminen edelleen turvapaikanhakijoille pakollista ja laiminlyönnistä voidaan vähentää toimeentulotukea.

Työ- ja opintotoiminnan järjestämisen merkitys on vähentynyt asukasrakenteen muuttuessa (Dublin-tapausten määrän lisääntyessä) ja keskimääräisten majoitusaikojen lyhentyessä. Useita maita kierreltyään ja Suomessa oloajan ollessa todennäköisesti lyhyt, ei näitä turvapaikanhakijoita saa motivoitua suomen tai ruotsin kielen oppimiseen. Samoin työtoiminnan järjestäminen näille ryhmille on kyseenalaista muutoin, kuin siivoustyön pakollisuuden osalta.

Työ- ja opintotoiminta on murroksessa. Kenelle ja minkä sisältöisenä toimintaa tulisi järjestää sekä taloudellisuuden että järjestyksen valossa, onkin ongelmallista. Yhden ryhmän ”lei-

maaminen” on kuitenkin arveluttavaa. Toisaalta kaikille halukkaille olisi mielekkään toiminnan järjestäminen oleellista sekä jaksamista ja arkipäivän selviytymistä edesauttavaa toimintaa. Asukasrakenteen muuttumisesta huolimatta olisikin pohdittava uudenlaisia malleja työ- ja opinto-toiminnan järjeistämiseksi sekä toiminnalliselta että taloudelliselta kannalta.

Terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Terveydenhuollon kulut sisältää kaikki terveydenhuollosta aiheutuvat kustannukset riippumatta siitä, onko palvelu hoidettu omana toimintana (esim. vastaanottokeskuksen itse palkkaama lääkäri) tai ostopalveluna. Mikäli asiakkaan kustannukset on korvattu toimeentulotukena, niin seurannassa kustannukset otetaan huomioon terveydenhuollon kustannuksina. Terveydenhuollon kulut muodostuvat alkutarkastuksesta (laboratorio- ja röntgenkulut), terveyskeskustasoisesta hoidosta, erikoissairaanhoitosta (erikoislääkärikäynnit ja sairaalahoito), mielenterveyspalveluista (psykiatrinen hoito ja sairaalahoitajakso), hammashuollosta ja muista terveydenhuollon kuluista.

Terveydenhuollon kustannukset ovat osin riippuvaisia turvapaikanhakijamäärästä, mutta myös heidän sairastavuudestaan. Kahdenkymmenen päivän psykiatrinen sairaalajakso maksaa 10.560 euroa ja esim. yksikin erittäin vaikea syöpää sairastava turvapaikanhakija voi ”kuluttaa” budjetoidut terveydenhuollon määrärahat leikkauksineen, sairaalahoitoineen ja lääkkeineen hyvin nopeasti. Vaikka Dublin –tapaukset lähtökohtaisesti ovat vain lyhyen aikaa Suomessa, ei ketään voi jättää hoitamatta, heitteille. Nämä turvapaikanhakijat ovat usein saaneet jo muissa Pohjoismaissa ennen Suomeen tuloaan hyvinkin monenlaisia hoitoja ja mielenterveyden lääkitystä, joita on jatkettava Suomessa.

Terveydenhuollon kokonaiskustannukset ovat nousseet yli kolmanneksen (31 %) vuodesta 2003 (3 273 623 e) vuoteen 2004 (4 292 901 e). Kustannukset vaihtelivat vuonna 2004 keskuksittain 192 954 eurosta (Kajaani) 757 595 euroon (Helsinki). Kirjaamiskäytänteissä täytyy olla vaihtelua, sillä kustannuserittelyn mukaan mm. erikoissairaanhoitoa ei Helsingissä ja mielenterveyspalveluja Oravaisissa ollut vuonna 2004 lainkaan. Samoin laboratorio- tai röntgentutkimuksia ei tehty Joutsenossa ja Vaasassa asuville turvapaikanhakijoille lainkaan. (Taulukko 28).

Taulukko 28. Vastaanottokeskusten terveydenhuollon kustannukset vuonna 2004.

Vastaanotto- keskus (suluissa ka. paikka- luku v.2004)	Tarkas- tukset	Terveys- keskustasoi- nen hoito	Erikois- sairaan- hoito	Mielen- terveys- palvelut	Hammas- hoito	Muut	Yhteensä
Helsinki (244)	9 380	645 681	0	24 524	17 900	60 110	757 595
Joutseno (190)	0	42 100	92 900	120 000	7 000	10 000	282 000
Kajaani (150)	2 977	7 232	120 184	55 766	5 924	871	192 954
Kontiolahti (150)	8 062	31 588	99 152	173 589	14 890	25 328	352 609
Kotka (189)	3 153	38 450	188 911	164 613	11 272	1 268	407 667
Oravainen (195)	10 532	21 783	187 426	0	2 142	17 821	239 704
Oulu (250)	1 261	55 571	41 665	114 364	7 720	2 341	222 922
Perniö (123,4)	2 096	25 658	137 816	11 908	15 852	1 996	195 326
Punkalaidun (150)	6 858	51 953	7 932	43 638	8 197	4 535	123 113
Rovaniemi (150)	5 372	18 596	80 050	106 339	3 934	19 606	233 897
Ruukki (150)	11 228	57 418	16 187	140 068	6 825	13 074	244 800
Tampere (250)	21 863	96 000	239 818	194 915	6 971	290	549 857
Turku (221,8)	16 943	63 029	110 952	12 188	6 554	16 905	226 571
Vaasa (140)	0	49 505	71 469	141 165	476	1 271	263 886
Yhteensä (2553,2)	99 725	1 214 564	1 394 462	1 293 077	115 657	175 416	4 292 901

Terveydenhuollon kustannukset tarkemmin ryhmiteltynä vastaanottokeskuksissa käy ilmi taulukosta 29. Osa vastaanottokeskuksista ilmoitti, etteivät ne kykene nykyisistä järjestelmistä näin tarkasti kustannuksia erottelemaan. Vastaanottokeskusten välillä kustannusten erot ovat suuret. Hammashoitoon käytettiin vuonna 2004 keskimäärin 8 505 euroa, minimissään 2 142 euroa ja maksimissaan 17 900 euroa. Hammashoidon rajaaminen välttämättömään hoitoon on ongelmallista. Miten rajata hoitoa, kun hoitamattomasta ja merkivästä hampaasta voi aiheutua jopa vakava myrkytystila ja turvapaikanhakijalla on useita hoitoa vaativia hampaita.

Terveydenhoitajan työ oli järjestetty kahdessa keskuksessa ostopalveluna, josta maksettiin keskimäärin 5 956 euroa. Tällä euromäärällä terveydenhoitaja kävi satunnaisesti muutamia tunteja vastaanottokeskuksessa tasoittaen ”ruuhkahuippuja” asiakasvolyymin lisääntyessä nopeasti. Vuonna 2004 käytettiin mielenterveyspalveluihin keskimäärin 124 919 euroa ja psykiatripalveluihin 40 852 euroa, mutta erot vastanneiden keskusten välillä olivat huomattavat. Psykiatrin palveluja ja vastaanottoa on vaikeata saada järjestetyksi vastaanottokeskukseen. Ennaltaehkäise-

vän tuen puuttuessa joudutaan usein turvautumaan erikoissairaanhoidon. Samoin mielenterveyden hoitoon tarkoitettut lääkkeet ovat erittäin kalliita.

Taulukko 29. Terveydenhuollon kustannukset eriteltyinä menoryhmittäin vastaanottokeskuksissa (euroina).

Kustannus	n	Ka.	Minimi	Maksimi
Kokonaiskustannukset,	10	316 462	205 356	721 361
josta avohoidon osuus	8	54 191	21 521	96 808
Erikoissairaanhoido	10	161 452	40 977	530 785
Mielenterveyspalvelut (ilman psykiatripalveluja)	7	124 919	36 258	173 588
Psykiatripalvelut	6	40 852	2 800	184 914
Hammashoito	10	8 505	2 142	17 900
Fysioterapia	3	354	0	651
Terveydenhoitaja ostopalveluna	2	5 956	0	11 911
Muu terveydenhuolto *)	7	21 361	2 341	57 780

*) laboratorioskustannukset, lääkkeet

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Sosiaalipalvelut koostuvat talouden näkökulmasta vastaanottokeskusten menoryhmittelyssä toimeentuloturva. Toimeentulotuki sisältää myös tarvikekassit ja elintarvikkeet (mm. hätämuona) asiakkaille. Toimeentulotuki on kustannusryhmistä eniten riippuvainen turvapaikanhakijoiden määrästä (muuttuvia kustannuksia). Mikäli turvapaikanhakija todetaan varattomaksi, yksinasuvalle maksetaan perustoimeentulotukea 321,75 euroa (vuonna 2005) kuukaudessa (I kuntaryhmä) eli 10,72 euroa päivässä. Perheille maksetaan toimeentulotukea lasten iästä ja lukumäärästä riippuen. Turvapaikanhakijan on katettava toimeentulotuella majoitusta ja terveydenhoitoa lukuun ottamatta kaikki muut henkilökohtaiset menonsa, kuten ruoka, vaatteet, bussiliput, hygieniatarvikkeet, jne.

Ehkäisevä toimeentulotuki on lisäosalla katettavia menoja ja harkinnanvaraista toimeentulotukea. Harkinnanvaraisena toimeentulotukena on vastaanottokeskuksissa myönnetty mm. bussilippuja, tuettu opintoja, myönnetty äitiysavustuspakkauksia ja lastenvaunuja. Lisäksi toimeentuloturva sisältää paluumuuttoavustukset turvapaikanhakijoille vapaaehtoisen paluun osalta. Eniten toimeentulotukea maksettiin Helsingissä (967 962 €), Oulussa (840 344 €) ja Tampereella

(811 910 €). Näissä keskuksissa myös majoitusvuorokausien määrä oli selkeästi muita keskuksia suurempia.

Toimeentulotuki maksettiin vuonna 2004 kaksi kertaa kuukaudessa suurimmalle osalle käteisenä, mutta osalle myös pankkitilille. Yksityismajoitetuille turvapaikanhakijoille toimeentulotuki maksettiin tavallisimmin kerran kuukaudessa ja tilille, mikäli hänellä sellainen oli. Turussa oli vuonna 2004 kokeilu, jossa toimeentulotuki maksettiin transit -aikana hyödykkeinä. Kokeilusta luovuttiin vuonna 2005, koska hyödykkeiden jakaminen tuli kalliimmaksi kuin toimeentulotuen myöntäminen käteisenä. Vuonna 2005 siirryttiin maksamaan Dublin-tapauksille toimeentulotukea viikon välein. Asiakkaiden vaihtuessa nopeasti ja etenkin transit -asiakkaiden siirtyminen muihin keskuksiin jää rasittamaan mm. Helsingin vastaanottokeskuksen kustannuksia. Vastaanottava keskus saa näin ikään kuin ”maksuvapaita” päiviä toimeentulotuen kustannusten osalta. Näin ollen kustannukset eivät ole täysin vertailukelpoisia vastaanottokeskusten välillä suhteessa majoitusvuorokausien määrään. (Taulukko 30).

Taulukko 30. Vastaanottokeskusten toimeentulotuen kustannukset (myös yksityismajoitetut) vuonna 2004.

Vastaanottokeskus	Toimeentulotuki (€)	Kaikki majoitusvuorokaudet	Kustannus / vuosi (€)
Helsinki	967 962	127 630	2 776
Joutseno	473 500	81 235	2 133
Kajaani	392 531	51 710	2 778
Kontiolahti	447 316	59 646	2 745
Kotka	612 973	95 215	2 356
Oravainen	432 096	66 144	2 391
Oulu	840 344	100 513	3 060
Perniö	310 171	44 265	2 565
Punkalaidun	460 856	60 492	2 788
Rovaniemi	431 066	57 791	2 730
Ruukki	373 385	47 780	2 860
Tampere	811 910	95 568	3 109
Turku	545 237	82 329	2 424
Vaasa	440 768	52 921	3 048
Yhteensä	7 540 115	1 023 239	2 697

Kahdeksan vastaanottokeskusta tarjoaa turvapaikanhakijalapsille mahdollisuuden päivähoidon. Oulussa päivähoidosta ei aiheudu vastaanottokeskukselle kustannuksia, mutta Vaasassa päivähoidosta maksetaan 27 825 euroa. Päivähoito ei ole turvapaikanhakijalapsille subjektiivinen

oikeus, vaan päivähoidon järjestäminen kohdentuu erityistuen tarpeessa oleville perheille ja sen katsotaan olevan lastensuojelullinen tukitoimenpide, jossa merkittävänä perusteena on lapsen etu ja perheen jaksamisen tukeminen. Ensi- ja turvakotisijoituksia tai lasten huostaanottoja on ollut vuonna 2004 yhdeksässä vastaanottokeskuksessa. Kustannukset ovat suurimmillaan olleet Helsingin vastaanottokeskuksessa, yhteensä 105 490 euroa (Liitetaulukko 19).

Huostaanottojen suhteellisen suuri määrä voi kertoa turvapaikanhakijavanhempien romah-
tamisesta. Ei kyetä huolehtimaan enää lasten hyvinvoinnista tai perheen sisäiset ristiriidat ja paineet käyvät liian suuriksi. Myös lapset oireilevat, mikä voi olla huostaanottojen syynä. Erityisesti ns. Dublin –hakijat ovat monesti erittäin pahasti traumatisoituneita tai lapsiperheitä, joilla on monenlaisia ongelmia (Rauta 2005).

6 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

”Enemmän aikaa työn suunnitteluun ja evaluointiin”

”Jatkuva työn kehittäminen muuttuvien asiakasmäärien ja erilaisten asiakkaiden takia”

Vastaanottokeskuksen työntekijä

6.1 Palvelujen kustannusten arvioinnin luotettavuudesta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten turvapaikanhakijoille vastaanottona järjestettävät palvelut on eri vastaanottokeskuksissa järjestetty ja millaiset ovat niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Tässä tutkimuksessa kustannusten perustana on käytetty Työministeriöstä saatuja vuoden 2004 tunnuslukuja ja kustannustietoja, jotka perustuvat vastaanottokeskusten omaan kirjanpitoaineistoon. Työministeriö kokoaa vuosittain talouskatsauksen keskuksittain yhteen.

Vastaanottokeskukset tekevät Työministeriölle ja TE -keskukselle maaliskuun 15. päivään mennessä toimintakertomuksen ja ministeriön menoryhmittelyyn perustuvan menolaskelman. Menolaskelma perustuu arvonlisäverottomiin (alv 0 %) kustannuksiin, koska valtio maksaa kaikkien vastaanottokeskusten toimintamenot täysimääräisinä ylläpitäjätahosta riippumatta. Tutkimuksessa haluttiin ottaa mukaan kaikki vuonna 2004 toimivat vastaanottokeskukset säilöönnottoyksikköä ja ryhmäkoteja lukuun ottamatta. Säilöönnottoyksikkö toimii ainoastaan yhdessä toimipisteessä Helsingin Metsälässä ja ryhmäkoteja oli vuonna 2004 neljän vastaanottokeskuksen (Kontiolahi, Oravainen, Perniö ja Turku) yhteydessä. Poistamalla nämä erityisyksiköt haluttiin lisätä vastaanottokeskusten keskinäistä vertailtavuutta.

Kustannustietojen keruuvaiheen aikana useassa keskuksessa todettiin kustannuserittely puutteelliseksi ja tietojen antaminen mahdottomaksi. Käyntimääriä ja terveydenhuollon kustannuserittelyä mm. avohoidon ja fysioterapian suhteen ei oltu dokumentoitu. Tämä on vaikuttanut taloudellisiin tunnuslukuihin (keskiarvot, mediaani, moodi) ja näin vinouttanut saatuja kusan-

nustietoja. Koska vain osa vastaanottokeskuksista on pystynyt antamaan pyydyt kustannustiedot, voidaan näiden osalta kustannuksia pitää luotettavina ja koko aineistoon suhteutettuna suuntaa antavina.

Aineettomia kustannuksia ei tässä osatutkimuksessa käsitelty muutoin, kuin asiakaskyselyn osana kartoitettaessa turvapaikanhakijoiden näkemyksiä saamistaan palveluista ei-euromääräisenä. Turvapaikanhakijan fyysiset (mm. unettomuus) ja psyykkiset (mm. ahdistuneisuus, yksinäisyys) oireet ovat psykososiaalisen tukiprosessin lähtökohtana ja kertovat asiakkaan hyvinvoinnin tilasta. Sairastuvuus lisääntyy turvapaikkaprosessin kestäessä pitkään ja asiakkaiden mielenterveysongelmat ovat selvästi suurin ja ongelmallisin alue vastaanottokeskusten työssä. Ongelmien tunnistaminen ja seuranta on lähtökohta erityistuen tarpeessa olevien palvelujen järjestämiselle. Mikäli ongelmiin ei kyetä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa puuttumaan ja löytämään ennaltaehkäisevästi yksilöllisiä tukikeinoja, joudutaan kalliisiin sairaalahoitojaksoihin ja kustannukset karkaavat käsistä. Turvapaikanhakijan yksinäisyys ja ahdistuneisuus johtaa eristäytymiseen ja syrjäytymiseen muusta yhteisöstä.

Palvelujen tuottamisesta aiheutuvien kokonaiskustannusten (ml. aineettomat kustannukset) laskeminen on vastaanottokeskustyössä vaikeata. Se edellyttäisi nykyistä tarkempaa tilastointia ja dokumentaatiota. Pelkkä käyntikertojen määrä ei kuitenkaan kerro asiakkaan saaman palvelun sisältöä, laatua eikä palvelujen kustannuksia. Lisäksi vaadittaisiin kaikissa vastaanottokeskuksissa tarkempaa työajan erottelamista ja kustannuslaskennan kehittämistä sekä yhdenmukaistamista.

Vuodelta 2004 kerätyissä tiedoissa kävi ilmi, että kaikki vastaanottokeskukset eivät ohjeistuksesta huolimatta olleet kirjanneet kaikkia menoja sovitulla tavalla. Esim. työ- ja opintotoimintakulut oli viidessä keskuksessa puutteellisesti merkitty, koska näitä kuluja ei ollut näissä keskuksissa lainkaan. Näin siitäkin huolimatta, että työ- ja opintotoiminnan järjestäminen oli vielä vuonna 2004 vastaanottokeskuksissa lakisääteistä (Kotouttamislaki 1999). Kuitenkin kaikkien oleellisten kustannusten, jotka vaikuttavat lopputulokseen, tulisi sisältyä kustannuslaskelmiin. Toisaalta pienten kustannuserien puuttuminen ei vääristä kustannusanalyysiä (Brent 1996; Drummond *et al.* 1997).

Tutkimus palveleekin osatutkimuksena laajempaa tutkimushanketta, jossa yhteenveto-osassa ("Vastaanottotyön toiminnallinen tuloksellisuus") eri kustannukset ja tutkimustulokset yhdistetään kokonaisuudeksi. Kustannusseurantaa on tehty vuosia ja henkilökunnan kustannustietoisuuden lisääntyminen voi olla keino kustannusten minimoimiseen. Kustannusten seuranta nykymuotoisena vaatii täydentämistä työajan seurannalla, jota tässä tutkimuksen vaiheessa ei toteutettu. Palvelurakenteiden määrittäminen työntekijöiden kuhunkin työtehtävään käyttämää

työaika laskemalla olisi ollut liian vaativa ja työläs toteutettavaksi yhtä aikaa muun aineistonkeruun lisäksi.

Työajan seuranta päätettiin toteuttaa henkilöstökyselyn yhteydessä mahdollisesti TAIKA – työajanseuranta hyväksikäyttäen valtion kolmessa vastaanottokeskuksessa (Joutseno, Oulu ja Perniö). Tutkija tarkasteli TAIKA –työajanseurannasta mm. johtajien osalta työajan käyttöä viikoilta 27–32 ja totesi, että nykyinen kirjaamistapa ei ole verrannollinen vastaanottokeskusten välillä. Työsuoritteita ei kirjata yhtenäisesti samoja alaluokkia käyttäen, vaan vaihdellen keskuksittain. Mm. raportit, kokoukset jne. kirjataan yhdessä keskuksessa viestinnäksi, toisessa taas vastaanottokeskuksen kehittämiseksi. Onkin tarpeellista käydä keskustelua valtion vastaanottokeskusten osalta siitä, mihin luokkiin eri työtehtävät yhtenäisesti kirjataan.

Huolellisesti tehty ja vertailukelpoinen työajan seuranta tukee jatkossa nyt saatuja tutkimustuloksia ja on tärkeä väline kerätä luotettavalla tavalla kustannuslaskennan avuksi työsuoritteita sekä siihen käytettyä välitöntä ja välillistä työaika. Tällä tavalla saatuja tietoja tulee yhdistää nykyiseen menokirjaamiseen. Laskennan kehittäminen yhdistyy näin johtamisen ja organisaatiokulttuurin kehittämiseen. Tutkimustuloksissa esitetyt kustannukset ovat mitattavissa ja laskettavissa (vrt. Brent 1996; Drummond *et al.* 1997).

6.2 Tutkimustulosten ja niiden merkityksen tarkastelu

Vastaanottokeskusten lukumäärä on vakiintunut vuodesta 2002 nykyiseen määrään (15). Osa vastaanottokeskuksista sijaitsee hyvinkin pienillä paikkakunnilla, ja paikkakunnilla, joissa ulkomaalaisten osuus on vähäinen. Toisaalta Suomessa asuvien ulkomaalaisten osuus väestöstä on vain 2,1 %, joista suurin osa asuu Helsingissä.

Keskimääräinen majoitusaika vastaanottokeskuksissa on lyhentynyt huomattavasti vuodesta 2001 vuoteen 2004. Samanaikaisesti majoitusvuorokausien määrä on lisääntynyt. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasvaihtuvuus on nopeaa etenkin transit -keskuksissa. Turvapaikanhakijoita ei enää tunneta samoin kuin ennen, jolloin turvapaikkaprosessi kesti vuosia. Haastetta vastaanototyön järjestämisessä on lisäksi aiheutunut sormenjälkitunnisterekisterin (Eurodac) käyttöönotto Suomessa 1.1.2003, jonka osumasta ”hitistä” tulee tieto vastaanottokeskukseen. Aiemmin vastaanottokeskuksissa ei tiedetty turvapaikanhakijoiden prosessista ja uusi käytäntö on aiheuttanut ristiriitaisuutta.

Vastaanottotyö on erillään lupamenettelystä, mikä tarkoittaa sitä, että vastaanottokeskuksen työntekijät eivät ota kantaa turvapaikanhakijan perusteisiin hakea turvapaikkaa eivätkä toiminnassaan ennakoivat turvapaikkahakemuksen lopputulosta suhteessa turvapaikanhakijan oikeuksiin saada peruspalvelut vastaanottojärjestelmästä. Vastaanottokeskusten toimintatapoja on kuitenkin jouduttu nopeassa aikataulussa muokkaamaan uutta tilannetta vastaavaksi, mikä on asettanut lisääntyneen asiakasvirran ohella henkilöstön työssä jaksamisen ja mitoituksen koetukselle (vrt. Ahvenainen 1994). Lisäksi on jouduttu miettimään mm. toimeentulotuen osalta maksuvälin tarkoituksenmukaisuutta etenkin Dublin-tapauksille kustannusten minimoimisen näkökulmasta.

Asiakaskyselyn vastausprosentti oli erittäin hyvä (81,4 %). Vastauslomakkeet olivat huolellisesti täytettyjä ja täyttämiseen oli paneuduttu. Alun perin lomake suunniteltiin helppotäytteiseksi (kyllä, ei ja en osaa sanoa -vaihtoehdot), koska ajateltiin tutkimuskäytänteiden olevan kohderyhmälle vierasta. Samoin oletamus, että turvapaikanhakijat eivät luota ja vastaa itseään koskeviin henkilökohtaisiin kysymyksiin näin toteutetussa kyselyssä, osoittautui vääräksi. Turvapaikanhakijoiden subjektiiviset kokemukset eivät sinänsä kerro objektiivista totuutta vastaanottokeskusten toiminnasta, mutta ne tuovat esille heidän näkemyksensä vastaanottokeskuksessa asumisesta ja palvelujen järjestämisestä. Toiminnan kohteena heidän mielipiteensä on arvokas ja tärkeä, mikä tulisi huomioida vastaanottokeskuksen toimintaa kehitettäessä (vrt. Urpola 2000). Tässä tutkimuksessa ei löytynyt yhtä keskusta ylitse muiden, vaan kehitettävää on kaikissa vastaanottokeskuksissa.

Vastaanottokeskuksissa asumiseen liittyvistä ongelmista valitetaan usein ja niissä asutaan suhteellisen ahtaasti. Suurin osa vastanneista turvapaikanhakijoista asui perheensä kanssa (vrt. EU-direktiivi 2003). Harkinnan mukaan lisätilaa (huone) annetaan, mutta tavallisimmin vasta perheen 18 vuotta täyttäneille. Erityistuen tarpeessa olevat sekä liikuntarajoitteiset huomioidaan keskuksissa asumisjärjestelyjä suunniteltaessa. Samoin turvapaikanhakijat voivat esittää toiveita siitä, kenen kanssa haluavat asua. Suurin osa vastanneista turvapaikanhakijoista siivoaa omasta mielestään huomaamia puutteita (mm. roskat, likatahrat) oma-aloitteisesti, työntekijöiden ollessa eri mieltä. Arkielämän sujumiseen vaikuttaa myös vastaanottokeskuksen sijainti ja kulkuyhteydet. Osa vastaanottokeskuksista sijaitsee suhteellisen kaukana paikkakunnan keskustasta, eikä sinne ole lainkaan julkista liikennettä. Vastaanottokeskukset joutuvat kuljettamaan turvapaikanhakijoita keskuksen omalla autolla, mikä sitoo henkilökuntaa ja taloudellisia resursseja.

Vastaanottokeskukset järjestävät riittävästi asukkaille tarkoitettua toimintaa. Osassa vastaanottokeskuksista (Kotka, Oulu, Rovaniemi ja Ruukki) on käytössä tapahtumakalenteri vuodeksi kerrallaan. Vastanneiden työntekijöiden mielestä turvapaikanhakijat odottavat valmista, itse paljoakaan panostamatta. Toiminnasta ja tapahtumista tiedottamista tulisi etenkin transit -

keskuksissa lisätä. Toiminnan määrää ja sisältöä suunniteltaessa on huomioitava asukasrakenne. Välillä on paljon lapsiperheitä, välillä taas ei. Jatkuvan toiminnan suunnittelu ja kehittäminen on ongelmallista ja turhauttavaakin, etenkin yhä lyhenevien majoitusaikojen valossa. On opittava ”sietämään” sitä, että tuloksia ei työssään näe ja toimintastrategia muuttuu hyvinkin lyhyessä ajassa.

Turvapaikanhakijoiden aktiivisuutta voidaan lisätä arkiaktiivoinnin kautta. Työ- ja opinto-toiminnan merkitys on muuttunut asukasrakenteen muutoksen myötä. Kotouttamislain (2005) uudistuksessa työ- ja opintotoiminnan järjestämispakko muuttui ”voidaan järjestää” –muotoon. Ulkopuolisia työtoimintapaikkoja on jo aiemmin tehokkaasti eliminoinut laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002). Turvapaikanhakijoilla rikosrekisteriotteen saaminen on mahdotonta puutteellisten henkilötietojen tai –todistusten vuoksi.

Dublin –tapaukset lähtökohtaisesti palautetaan joko toiseen EU-maahan tai turvalliseen alkuperämaahan. Näiden tulijoiden todennäköinen majoitusaika on lyhyt. On ajan (työpanoksen) ja rahan haaskausta etsiä näille tulijoille aktiivisesti ulkopuolisia työtoimintapaikkoja tai ohjata heitä aktiivisesti suomen kielen opetukseen. Mikäli Dublin –tapauksissa kuitenkin kiinnostusta löytyy, tulee asiakkaita voida ohjata opetukseen. Suomen kielen osaaminen helpottaa selviytymistä ja asiointia myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Transit –keskuksissa työtoiminta on lähinnä vastaanottokeskuksen yleisten tilojen siivousta, johon ilman ”pakkoa” turvapaikanhakijat eivät oma-aloitteisesti ryhdy ja sitoudu. Työtoimintasopimus on tehtävä heti alkuvaiheessa kaikille uusille tulijoille.

Tässä tutkimuksessa ei laskettu sitä aikaa ja työtä, jonka turvapaikanhakijat käyttävät työtoimintana tehtävään siivoustyöhön tai pieniin remonttihommiin. Jatkossa on olennaista kustannusvertailun yhtenäistämisen ja vertailtavuuden vuoksi laskea myös nämä kustannukset laskelmiin mukaan. Vastaanottokeskusten kustannusvertailussa ei ole sama hoidetaanko talon yhteisten tilojen siivous työtoimintana, omana työnä vai kokonaan ostopalveluna. Tällä hetkellä kustannuksissa näkyvä ainoastaan rahalla maksettava siivoustyö.

Terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen saatavuus ja erityistuen tarpeessa olevien huomiointi toteutuu hyvin vastaanottokeskuksissa. Erityisryhminä käsitellään mm. lapset, raskaana olevat ja traumatisoituneet. Turvapaikanhakijoille on kerrottu millaiseen terveydenhoitoon he ovat oikeutettuja ja he myös kokivat saavansa terveyspalveluja tarvittaessa. Sairastuvuus lisääntyy Suomessa oloajan pitkittyessä, vaikka turvapaikanhakijan terveydentila onkin ollut maahan saapuessa hyvä. Ainoastaan mielenterveyspalveluja on saatavilla erittäin huonosti (vrt. Rauta 2005), etenkin pienillä paikkakunnilla, vaikka turvapaikanhakijoiden psykososiaalisia oireita esiintyy huomattavan paljon. Toimintamallien ja palvelujen puuttuessa ennaltaehkäisevä mielenterveys- ja

psykososiaalinen tukityö jäävät toteutumatta. Vanhempien sairastuessa kasvaa myös riski lasten huostaanottoihin ja lastenkotisijoituksiin.

Sosiaalityö toimii kohtuullisen hyvin vastaanottokeskuksissa. Sosiaalityöntekijöistä on Suomessa pulaa ja heidän rekrytoimisensa vastaanottokeskuksiin on ongelmallista. Vain seitsemässä keskuksessa on pätevä sosiaalityöntekijä. Toisaalta sosiaalityötä tekevillä on pitkä alan työkokemus, joka jonkin verran kompensoi pätevyysvajetta. Toisaalta on vaikeata arvioida, mitä jää puuttumaan koulutuksen tuomasta tietotaidosta.

Sosiaalityön keskeisimmäksi tehtäväksi mieltävät asiakkaat usein toimeentulotuen, mikä onkin merkittävä kustannuserä ja työaika vevä tehtävä vastaanottokeskustyössä. Toimeentulotuesta ja sen laskentaperusteista oli kerrottu paremmin kuin neuvottu turvapaikanhakijoita turvapaikka-asioissa. Samoin turvapaikanhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista ei kaikilla vastanneilla turvapaikanhakijoilla ollut käsitystä. Vaikka vastaanottokeskusten väliset erot ovat selvät, tulee tiedottamista kauttaaltaan lisätä ja tehostaa. Tiedottamisen ajankohdallakin voi olla merkitystä. Mikäli infot annetaan pian vastaanottokeskukseen saapumisen jälkeen ja tietoa tulee kerralla paljon, voivat uudet ja erilaiset tavat hämmentää. Tieto ei jää aktiivisena elämään turvapaikanhakijan arjessa ja hänelle voi jäädä käsitys, ettei tietoa ole lainkaan annettu.

Turvapaikanhakijalapsilla on oikeus käydä koulua ja koulunkäyntiä vanhemmat pitivätkin tärkeänä. Kouluissa tulee ongelmia kuitenkin siitä, että lapsi on vain lyhyen aikaa Suomessa. Lapset vaihtuvat luokassa tiuhaan, josta aiheutuu muille oppilaille ongelmia ja rauhattomuutta luokassa. EU-direktiivin (2003) mukaan lapsen on päästävä kouluun kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun turvapaikkahakemus on jätetty. Keskimääräisen majoitusajan ollessa vuonna 2004 etenkin transit-keskuksissa alimmillaan 43 (Helsinki) ja enimmillään 81 (Kajaani) vuorokautta, ei lasten kouluun laittamisella ole tämän valossa kiirettä. Kuitenkin lasten ja vanhempien jaksamisen kannalta on suotavaa aloittaa koulunkäynti mahdollisimman pian saapumisen jälkeen. Säännöllinen päivärytmi tuo turvallisuutta ja ehkäisee ehkä suuremmilta ongelmilta. Parhankaan (2000) mukaan toiminnallisuutta heikentää juuri vuorokausirytmien ja sosiaalisen tukiverkoston (ystävät, perhe) puuttuminen.

Kajaani ja Rovaniemi siirtyivät vuonna 2004 ns. hajautetun mallin mukaisesti toimiviksi keskuksiksi. Työntekijät päivystävät virka-ajan jälkeen kotonaan. Molemmat paikkakunnat olivat seurantavuonna muuttotappiokuntia, joten kunnille tyhjen vuokra-asuntojen saaminen asuuskäyttöön on hyödyllistä. Samoin pitkäaikaisille asiakkaille normaaliasuminen on ideaalia. Majoitusaikojen lyhennyttyä voi kielitaidottomana ja uutena turvapaikanhakijana olo tuntua yksinäiseltä ja ahdistavalta. Erityistuen tarpeessa olevien turvapaikanhakijoiden tunnistaminen ja käyttäytymismuutokset voivat jäädä huomioimatta (vrt. Metsälän...2005), vaikkakin esim. Ka-

jaanissa henkilökunnan tavoitettavuus toteutui hyvin. Perheen tilanne voi kriisiytyä ja johtaa kustannusten hallitsemattomaan kasvuun.

Lisätutkimusta tarvitaan vertailtaessa erilaisten asumistyyppien todellisia vaikutuksia turvapaikanhakijoiden elämään sekä vastaanottokeskusten taloudellisuuden näkökulmasta. Hajautettua asumismallia tarvitaan, etenkin pitkäaikaisille turvapaikanhakijoille. Lyhytaikaisen majoituksen järjestäminen laitosmaissa olosuhteissa on perusteltua kustannusten ja asiakkaiden tavoitettavuuden kannalta, vaikka vastaanottokeskuksen laitosmaisuus ja turvapaikanhakijoiden yhteisasuminen on koettu useissa tutkimuksissa (Parhankangas 1999; Urpola 2000, Pentikäinen 2005) vaikeana. Laitosmaisesta asumisesta johtuen turvapaikanhakijan elämää rajoittavat monet säännöt ja rajoitukset, jotka toisaalta voivat tuoda myös turvallisuuden tunnetta.

Vastaanottokeskusten yhdessä hyväksymät arvot (Vastaanottokeskusten...2003) ohjaavat vastaanottokeskuksessa tehtävää työtä ja näkyvät toiminnassa. Vastanneet turvapaikanhakijat saavat tukea arjessa selviytymiseen vastaanottokeskuksen työntekijöiltä, joiden koettiin kuuntelevan ja kohtelevan heitä ystävällisesti. Vaikka vastaanottotyössä tasapuolisuusperiaate on olennaista (vrt. Ahvenainen 1994; Ammattietiikka...2000), ei se vielä täysin toteudu. Työntekijöihin kuitenkin luotettiin ja heille oli helppoa kertoa asioistaan. Erityistuen tarpeessa olevien tukimallien kehittämisen ituja on useissa vastaanottokeskuksissa. Aina ei ole tarkoituksenmukaista järjestää toimintaa tai kerhoja, vaan asiakkaita voi ottaa mukaan monenlaisiin arkiaskareisiin. Joskus pienillä asioilla on suuri merkitys, jos esim. turvapaikanhakija kokee tilanteessa työntekijän kuuntelevan häntä. Tunne siitä, että työntekijä on aktiivisesti läsnä asiakasta varten, on tärkeätä (myös Urpola 2000).

Turvallisuusasioihin on kiinnitetty huomiota vastaanottokeskusten toiminnassa, mutta keskusten välisiä eroja löytyy. Nopeasti vaihtuva asiakaskunta etenkin transit –keskuksissa on ongelmallista. Asumisturvallisuudessa ei ollut kuitenkaan vastanneiden turvapaikanhakijoiden mukaan suurempia ongelmia ja asuminen sekä vastaanottokeskuksessa että sijaintipaikkakunnan keskustassa (yksityismajoitetut ja vastaanottokeskuksen asunnot) koettiin turvalliseksi. Turvatomimmiksi koettiin kaupunkikeskustat.

Jatkuva kulunvalvonta toimii kuudessa keskuksessa ja nauhoittava kameravalvonta on käytössä yhdeksässä keskuksista. Hajasijoitetun mallin mukaisesti toimivissa vastaanottokeskuksissa em. turvallisuusjärjestelyt eivät ole tarpeen. Palovarointinjärjestelmä ja –hälyttimet ovat turvapaikanhakijoille vieraita. Näiden ajan- ja asianmukaisuutta tulisi kartoittaa. Järjestyssäännöt antavat raamit turvapaikanhakijoille asumiseensa vastaanottokeskuksessa ja ne ovat samankaltaiset lähes kaikissa vastaanottokeskuksissa. Jos kaikki keskuksat tekevät tästä huolimatta ”omat” järjestyssääntönsä ja kääntävät niitä eri kielille, aiheutuu tästä turhia lisäkustannuksia. Yhteistyötä tulee

tiivistää etenkin painettavan materiaalin osalta ja pyrkiä yhtenäistämään asukkaille jaettavaa materiaalia.

Asukasturvallisuuden lisäksi on samalla kuitenkin mietittävä, miten myös henkilökunnan turvallisuus taataan. Päällekarkausjärjestelmä on käytössä vain seitsemässä keskuksessa, vaikka henkilökuntaan on vuonna 2004 kohdistunut väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Turvallisuus on ”tunne”, jota tulee vahvistaa käytettävissä olevin keinoin, vaikka vastaanottokeskustyö ei sinänsä ole sen vaarallisempaa työtä kuin muissakaan vaativissa sosiaalihuollon alaisissa laitoksissa, kuten esim. päihdehuoltolaitoksissa.

Turvapaikanhakijoiden tulkkikustannukset siirtyivät TE -keskuksilta vuonna 2004 täysin vastaanottokeskusten toimintamenoista katettaviksi, mikä toi vastaanottokeskuksille palvelujen ”tilaajan” roolin. Tulkkipalvelujen tuottajana toimivat tulkkikeskukset ja freelancer –tulkit. Palveluja ostettaessa maksajatahon ollessa muualla toimiva ja erillinen, ”kasvoton”, voi palvelujen tuottajilla hämärtyä vastaanottokeskuksen rooli. Vastaanottokeskusten asemaa palvelujen tilaajana (ja käyttäjänä) selkiyttää koko ostopalveluketjun hallinta, palvelun hankintaprosessista (kilpailutus ja tilaus) laskun hyväksymiseen ja maksamiseen saakka. Samalla tilatun palvelun laatuasioihin on helpompi tarttua.

Vastanneet turvapaikanhakijat ja työntekijät luottavat ja haluavat eniten paikanpäällä – tulkkausta. Puhelintulkkaukset on nopein ja vaivattomin tapa järjestää tulkkaukset, mutta ei aina ongelmattomin. Tulkit eivät aina pysy roolissaan ja sekaantuvat asiakkaan asioihin. Aina ei myöskään ole takuita tulkin sanavaraston ja suomen kielen hallinnasta. Ammattisanaston hallinta ja ajan tasalla pitäminen on suomalaisellekin haastava tehtävä. Olisikin toivottavaa koota kattava tulkkilista erikoisalan hallinnan mukaisesti, jolloin tulkin ammattitaito olisi etukäteen tiedossa (ks. Rauta 2005). Ei ole sama, tulkkaukko tulkki terveys- vai lakiasioita. Lisäongelmia aiheuttaa etenkin harvinaisempien kielten saatavuus.

Lakimiestä vaihtoi joka viides vastanneista turvapaikanhakijoista turvapaikkaprosessin aikana, eniten albanian ja venäjänkieliset. Turvapaikkaprosessin pitkittyessä lakimiestä vaihtoi joka kolmas. Lakimiestä vaihdettiin eniten Kontionlahdella, Vaasassa ja Oulussa. Miksi näillä paikkakunnilla erityisesti? Pakolaisneuvonnan Oulun toimipisteen lakimiehet hoitavat myös Rovaniemen ja Kajaanin turvapaikanhakijoiden asioita, ja näillä paikkakunnilla lakimiestä ei vaihtanut yksikään vastanneista turvapaikanhakijoista. Tätä tulisikin selvittää tutkimuksen seuraavassa vaiheessa tarkemmin. Asia on merkittävä myös siltä kannalta, että vaihtaessaan lakimiestä, turvapaikanhakijan on luotava uusi luottamuksellinen suhde ja kerrattava asioitaan aina uudelleen, mistä aiheutuu sekä taloudellisia lisäkustannuksia että aineettomia kustannuksia. Toisaalta kielteisen päätöksen saaneet ovat kriittisiä ja onko juuri valituksen tekemisvaiheessa lakimiehen

vaihtaminen ajankohtaista. Merkitystä voi olla myös paikkakunnan kilpailutilanteella, sillä esim. Oulusta löytyy Pakolaisneuvonnan lakimiesten lisäksi useampia lakimiehiä, jotka ovat perehtyneet turvapaikka-asioihin.

Kustannusten hallinta on vaikeata ja riippuvainen osin turvapaikanhakijoiden määrästä. Mutta ei kokonaan. Vastaanottokeskusten toimintamenot katetaan valtion varoin ja käytössä on arviomääräraha, mikä tarkoittaa menojen täysimääräistä kattamista. Majoitusvuorokauden hintaa pidetään yhtenä keskeisistä tunnusluvuista verrattaessa vastaanottokeskusten taloudellista tehokkuutta. Vaikka keskimääräinen majoitusaika on laskenut edelleen vuonna 2004, on vastaanottokeskuksissa asukkaita, jotka ovat olleet keskuksissa jo pitkään. Ruukissa ja Oravaisissa oli eniten yli vuoden Suomessa olleita. Samoin keskimääräinen majoitusaika vaihteli keskuksittain (43–186 vrk). Majoitusvuorokauden hintaa arvioitaessa tulisi siihen tunnuslukuna suhtautua kriittisesti. Keskuksen täyttöasteen lisäksi tulisi huomioida selittäväenä tekijänä myös majoitusaika, mikä voi pitkittyessään kertoa muiden toimijoiden (mm. poliisi) resurssipulasta. Mikäli kielteisen päätöksen saaneet jumiutuvat vastaanottokeskuksiin, aiheuttaa se monenlaisia lisäongelmia ja palvelujen tarvetta sairastuvuuden lisääntyessä.

Vastaanottokeskuksia toimii hyvinkin pienillä paikkakunnilla (Oravainen, Punkalaidun ja Ruukki), joissa vastaanottokeskus on merkittävä toimija alueelleen. Keskuksset toimivat alueen palvelujen ostajana ja työllistäjänä. Vastaanottokeskuksissa on oltava perushenkilöstö mitoitettuna 150 paikan mukaan. Henkilökunnan rekrytointi on työläs ja hidas (aikaa vievä) prosessi, joten toiminnan äkkiä laajetessa pätevää lisäreserviä harvoin on jo valmiina olemassa. Toisaalta asiakasvolyymin noustessa hetkellisesti esim. 150:stä 200:aan ei uutta henkilöstöä ole heti tarpeen rekrytoida keskityttäessä perustehtäviin. Tulisikin tehdä laskelmia siitä, milloin uutta henkilöstöä tarvitaan lähinnä ohjeellisena. Tätä tietoa voitaisiin kaikissa keskuksissa hyödyntää mm. varautumissuunnitelmissa. Vaikka yhteistyötä tehdäänkin vastaanottokeskusten välillä lähinnä yksittäisten asioiden tiimoilta, yhteistyö perustuu työkokouksiin ja yhteisiin projekteihin. Konkretian tasolla ei ole laajemmin keskinäistä toimintaa.

6.3 Johtopäätökset

Tutkimustulosten perusteella voidaan esittää seuraavat johtopäätökset:

- 1) Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät lakisääteiset palvelut toteutuvat kaikissa vastaanottokeskuksissa, osittain myös laatu- ja koulutuksesta (vrt. Tau-

lukko 31). Toiminnalliselta sisällöltään ja määrältään järjestämistavat eroavat kuitenkin toisistaan. Samoin palvelujen järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Laadun kehittämistyötä on edelleen jatkettava.

- 2) Turvapaikanhakijat haluavat sanoa mielipiteensä sitä kysyttäessä ja vaikuttaa asioihinsa. Vaikka turvapaikanhakijoiden subjektiivinen näkemys ei sinänsä kerro objektiivista kuvaa palveluiden järjestämisestä, on heidän mielipiteensä arvokas ja tärkeä. Palautejärjestelmiä tulee kehittää ja palautetta kerätä aktiivisesti toiminnan kehittämiseksi.
- 3) Turvapaikanhakijoiden psykososiaalisia oireita esiintyy huomattavan paljon. Vastaanottokeskusten psykososiaalisen tukityön kehittäminen ennaltaehkäisevään suuntaan on olennaista mielenterveyden kustannusten minimoimiseksi. Tulisi tutkia yhtenäisen toimintamallin kehittämistä. Lyhentyvät majoitusajat eivät yksinään ole ratkaisu mielenterveysongelmien vähenemiseen.
- 4) Vastanottokeskusten tulee kehittää raportointi- ja dokumentaatiojärjestelmiään siten, että pelkkien kokonaiskustannusten seurannan ohella saadaan luotettavaa tietoa siitä, mistä kustannukset muodostuvat. Nyt ongelmia tuottavat kustannusten kirjaamiserot vastaanottokeskusten ylläpitäjätahosta (kunta, valtio, SPR) riippuen.
- 5) Vastaanottokeskusten toiminnan ja taloudellisuuden keskinäistä vertailua on kehitettävä. Vastaanottokeskuksia tulisi verrata myös tehtyjen kehittämistoimien ja organisointiuudistusten valossa. Yhteistyötä tulee tiivistää ja varmistaa hyvien käytäntöjen leviäminen koko vastaanottokeskusverkostoon.

Tutkimus tukee vastaanottokeskusten palvelujen järjestämistä ja kehittämistä yhtenäisempään suuntaan. Vastaanottokeskukset voivat suoraan hyödyntää tämän tutkimuksen tuloksia oman toimintansa kehittämisessä. Lisäksi tutkimus antaa vertailukelpoista tietoa, jota voidaan hyödyntää laajemminkin päätöksenteossa.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan esittää seuraava yhteenveto, johon on koottu keskeiset laatukriteerit (Vastaanottokeskusten...2003; ks. liite 8) ja niiden toteutuminen sekä vastaanottokeskusten työntekijöiden että turvapaikanhakijoiden näkökulmasta (Taulukko 31).

Taulukko 31. Yhteenvetotaulukko. Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävien palveluiden laatuksien toteutuminen.

Laatukriteeri	Työntekijöiden näkemys (Toteuma >70 %)	Turvapaikanhakijoiden näkemys (Toteuma > 70 %)
Majoituskapasiteetin mahdollisimman tehokas käyttö	+	+
Ohjaus- ja tukityö		
Asiakas on saanut suulliset ja kirjalliset ohjeet asumisesta	+ / +	+ / -
Asiakas elää turvallisessa ympäristössä	+	+
Asiakas saa ajan tasalla olevan tiedon ja ohjauksen	+	-
Asiakas osaa liikkua ja löytää tarvitsemansa palvelut myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella	+	-
Ristiriititilanteiden esiintyminen (max. 30 %)	+	+
Työ- ja opintotoiminnan suunnitelma on tehty	+	-
Asiakkaalla on käytössä työ- ja opintotoimintakirja	-	-
Asiakas selviää arkipäivän tilanteista suomen tai ruotsin kielellä	+	-
Asiakas on saanut työtoimintaan kuuluvan perehdytyksen	*)	-
Terveydenhoitotyö		
Asiakas on tietoinen terveydentilastaan ja pysyy omatoimisena ja itsestään huolehtivana	+	+
Asiakas ymmärtää omat oikeutensa terveystalouteen	+	+
Asiakkaan terveysongelmiin reagoidaan mahd. nopeasti	+	+
Asiakkaan terveydentila pysyy vakaana ja hän saa tarvitsemansa hoidon	-	+
Sosiaalityö		
Asiakas saa oikein kohdennettua palvelua, tukea ja hänelle kuuluvat etuudet oikea-aikaisesti	+	-
Asiakas kokee tulevansa kuulluksi	+	+
Asiakas ymmärtää toimeentulotuen myöntämisperusteet	+	+
Asiakas on tietoinen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan	+ / +	- / +
Tulki- ja oikeusapupalvelut		
Vastaanottotyössä käytetään ammattitaitoisia tulkkereita	+	+
Asiakkaalla on tarvittaessa mahdollisuus oikeudelliseen apuun turvapaikkaprosessissa	+	+

*) ei mitattu

Taulukosta 31 käy ilmi se että, jos laatukriteerin ja hyvän laadun toteutumisen alarajana pidetään esim. 70 %:n toteutumistasetta, eniten kehittämistarvetta olisi ohjaus- ja neuvontapalveluissa sekä työ- ja opintotoiminnan järjestämisessä. Työ- ja opintotoiminta on nyky muodossaan murroksessa yhä lyhenevien majoitusaikojen valossa. Kotouttamislain (2005) uudistuksessa ongelma on huomioitu, jolloin työ- ja opintotoiminnan järjestämisvelvoite vastaanottokeskuksissa poistui. Toimintaa tulisi suunnata uudelleen ja kehittää uudenlaisia malleja työ- ja opintotoi-

minnan järkevöittämiseksi sekä toiminnalliselta että taloudelliselta kannalta. Neuvontaa turvapaikanhakijoiden oikeuksista ja turvapaikka-asioissa tulee myös tehostaa.

Majoituskapasiteetin mahdollisimman tehokas käyttö laatukriteerinä on ongelmallinen. Asiakkaiden kannalta majoituskapasiteetin mahdollisimman tehokas käyttö tarkoittaa tiivistä asumista ja sen myötä lisääntyviä järjestyshäiriöitä (melua, riitelyä asukkaiden välillä, jne.), jotka voivat aiheuttaa turvapaikanhakijoille lisääntyvää psykososiaalista oireilua ja johtaa hallitsemattomaan kustannusten (aineellisten ja aineettomien) lisääntymiseen. Vastaanottokeskuksen kannalta majoituskapasiteetin tehokas käyttö taas tarkoittaa korkeata käyttöastetta ja majoitusvuorokausien määrää, mikä kyllä näkyy majoitusvuorokauden hinnassa, mutta ei sinänsä kerro laadusta mitään. Jatkossa laatutyön haasteena ja tavoitteena voisi olla vastaanottona järjestettävien palvelujen tuotteistaminen kustannustehokkuus ja laatu huomioiden.

6.4 Jatkotutkimushaasteet

Tämä tutkimus on ensimmäinen vaihe laajempaa valtakunnallista tutkimushanketta ”vastaanotto-työn toiminnallinen tuloksellisuus”. Seuraavaksi onkin tutkittava henkilöstön työssä jaksamista, työtyytyväisyyttä ja työajan käyttöä. Henkilöstön suuri vaihtuvuus voi olla vastaanottokeskuksissa laatutyön ja toiminnan kehittämisen näkökulmasta ongelmallista. Hiljainen tieto ei siirry työntekijältä toiselle. On etsittävä keinoja ja malleja, joilla työssä jaksamista tuetaan ja vastaanotto-työ koetaan motivoivaksi.

Myös toiminnan yleinen organisointi ja tehtävien järkevöittäminen (mitä tehdään itse, mitä hankitaan ostopalveluina) on yhteydessä vallitsevaan johtamiskulttuuriin. Muuttuva asiakasrakenne ja haasteellinen toimintaympäristö asettavat vastaanottokeskusten johtamiselle erityisiä haasteita, jota myös tulisi avata ja johtajana kasvamista tukea. Lisäksi on tärkeää selvittää sekä henkilöstön että sidosryhmien näkökulmasta yhteistyön toimivuutta, sisältöä ja intensiteettiä. On kartoitettava mahdollisia yhteistyötä edistäviä tai estäviä tekijöitä. Palveluja järjestettäessä ei voi myöskään unohtaa paikallisia palveluntuottajia, kuten terveydenhuollon toimijat, sosiaalitoimi jne.

Aiemmin vastaanottokeskustyötä ei ole näin kattavasti tutkittu. Toimintaa ei kuitenkaan kehitetä pelkästään tutkimuksia tekemällä. Tutkivan työotteen kautta organisaatio voi hyödyntää osaamistaan ja kehittyä vastaamaan alati muuttuviin haasteisiin, joita vastaanottotyössä kohdetaan nyt ja tulevaisuudessa.

7 ENGLISH SUMMARY

Based on the findings, the following conclusions can be presented:

- 1) The statutory services for asylum seekers are adequately provided at all reception centres and are partly also of adequate quality (cf. Table 32). There are, however, differences in the content and quantity of services as well as in the costs of service provision. The quality of services should be improved further.
- 2) Asylum seekers are willing to express their opinions when asked to do so and want to influence their matters. Although the subjective views of asylum seekers cannot be taken as an objective description of service provision, their opinions are important and valuable. Feedback systems should be developed and feedback actively collected to develop operations.
- 3) Asylum seekers suffer from a remarkable number of psychosocial symptoms. It is important to develop methods of preventive psychosocial support at reception centres as a way to minimise the costs of mental health care. Possible ways to develop a uniform operating model should be explored. Shorter placements will not alone provide an adequate solution to mental health problems.
- 4) Reception centres should develop their reporting and documentation systems in such a way that they will not provide only total costs but also a reliable breakdown of the cost structure. The problems in the current situation are due to the different cost recording systems of the agencies maintaining reception centres (municipality, state, Finnish Red Cross).
- 5) Operative and cost-efficiency comparisons of reception centres should be developed. Reception centres should also be compared for development activities and organizational reforms. Co-operation should be increased, and best practices should be disseminated throughout the network of reception centres.

The present findings suggest that the services available at reception centres should be made more systematic and uniform. Reception centres can directly utilize the findings in developing

their operation. The findings also provide comparable data that can be used even more widely in decision-making.

The present findings can be summarized as follows to present the key quality criteria (Vastaanottokeskusten...2003; see appendix 8) and their attainment from the viewpoints of both reception centre staff and asylum seekers (Table 32).

Table 32. Summary table. Attainment of the quality criteria applicable to the reception of asylum seekers.

Quality criterion	Staff's view (Attainment >70 %)	Asylum seekers' view (Attainment > 70 %)
Maximally effective use of accommodation capacity	+	+
Counselling and support		
Client has received oral and written instructions for living	+ / +	+ / -
Client lives in a safe environment	+	+
Client receives up-to-date information and counselling	+	-
Client is able to move and find appropriate services even outside the reception centre	+	-
Occurrence of conflict situations (max. 30 %)	+	+
Work and study plan has been made	+	-
Client has a work and study handbook	-	-
Client manages everyday situations in Finnish or Swedish	+	-
Client has received appropriate job orientation	*)	-
Health care		
Client is aware of his/her health status and capable of coping and self-care	+	+
Client understands his/her right to use health services	+	+
Client's health problems are addressed as promptly as possible	+	+
Client's health status remains stable and s/he receives the requisite health care	-	+
Social work		
Client receives appropriately targeted services, support and benefits in a timely fashion	+	-
Client feels that s/he can make her/himself heard	+	+
Client understands the criteria for receiving income support	+	+
Client is aware of his/her rights and responsibilities	+ / +	- / +
Interpretation and legal aid services		
Competent interpreters are used in the reception process	+	+
Client has a possibility to receive legal aid in the asylum seeking process	+	+

*) not measured

Table 32 shows that, if we use 70% attainment of the quality criteria as the lower limit of good quality, the greatest need for development occurs in the counselling services and the arrangement of work and study opportunities. Work and study activities in their current form are problematic due to the increasingly short placements. This problem was taken into account in the amendment of the law on integration (2005), which relieved reception centres of their obligation to arrange work and study opportunities. Operations should hence be re-structured and re-organized to allow for novel work and study practices that would be more rational both operatively and financially. Counselling concerning the rights of asylum seekers and other related matters should also be increased.

Maximally effective use of accommodation capacity as a quality criterion is problematic. From the viewpoint of clients, maximally effective use of accommodation capacity means crowded living and a consequent increase of general disturbance (noise, quarrels, etc.), which may aggravate psychosocial symptoms and lead to uncontrollable increase of costs (material and immaterial). From the viewpoint of the reception centre, however, effective use of accommodation capacity means a high utilization rate and a large number of accommodation days, which has a visible impact on the average cost per day of accommodation, but is not in itself an indicator of quality. From now on, the challenge and objective of quality work could be the productisation of services with a view on cost effectiveness and quality.

8 LÄHTEET

- Aho, P. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalityöntekijäin liitto. WSOY-Kirjapainoyksikkö, Porvoo.
- Ahvenainen, S. 1994. Kasvokkain pakolaisuuden kanssa – vastaanottokeskuksen arkipäivää. Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tutkimuksia 1. Painotupa Ky, Oulu.
- Ammattietiikka...2000. Ammattietiikka ja ammattimainen suhtautuminen. Pohdintoja vastaanottokeskusten työntekijöille. Maahanmuuttoasiaa nro 1, Työministeriö.
- Boswell, C. & Crisp, J. 2004. Poverty, International Migration and Asylum. Policy Brief No.8. United Nations University. UNU-WIDER. (World Institute for Development Economics Research). [Viitattu 13.12.2004]. Saatavissa:<http://www.wider.unu.edu/>.
- Brent, R.J. 1996. Applied Cost-Benefit Analysis. Biddles Limited, Guilford and King's Lynn, Great Britain.
- Böcker, A. & Havinga, T. 1997. Asylum Migration to the European Union: Patterns of origin and destination. Institute for the Sociology of Law Nijmegen, The Netherlands.
- Drummond, M.F., O'Brien B., Stoddard G.L. & Torrance G.W. 1997. Methods for the Economic Evaluation of Health Care Programmes. Second edition. Oxford Medical Publications. Oxford University Press, Great Britain.
- EU direktiivi 2003. Neuvoston direktiivi 2003/9/EY, annettu 27 päivänä tammikuuta 2003, turvapaikanhakijoiden vastaanottoa jäsenvaltioissa koskevista vähimmäisvaatimuksista.
- Forsander, A., Ekholm, E. & Saleh, R. 1994. Monietninen työ haaste ammattitaidolle. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen täydennyskoulutusjulkaisuja 9/1994. Hakapaino Oy, Helsinki.
- Gibney, M.J. 2004. The Ethics and Politics of Asylum. Liberal Democracy and the Response to Refugees. University Press, Cambridge.
- Haarakangas, T., Ollus, N. & Toikka, S. 2000. Väkivaltaa kokeneet maahanmuuttajanaiset – haaste turvakotipalveluille Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oy Edita Ab, Helsinki.
- Hakola K. 1998. Migration and Refugee Policy on the Eastern Border of the European Union. University of Jyväskylä. Multicultural Programmes.
- Hallittu maahanmuutto...1997. Hallittu maahanmuutto ja tehokas kotoutuminen. Maahanmuutto- ja pakolaispoliittisen toimikunnan mietintö. Komiteamietintö 1997:5. Oy Edita Ab.
- Harju A. 2003. Palasina maailmalla. Turvapaikanhakijoiden kirjoituksia. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä Oy. Tammer-Paino Oy, Tampere.
- Hirstiö-Snellman, P. & Mäkelä M. 1998. Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaina. Sosiaali- ja terveystministeriö, selvityksiä 1998:12.
- Hyvien hallintokäytäntöjen...1997. Hyvien hallintokäytäntöjen toteutuminen maahanmuuttajia koskevissa asioissa. Työhallinnon julkaisu 176. Pakolais- ja siirtolaisasiain neuvottelukunta. Maahanmuuttajien oikeudet –työryhmä. Työministeriö.
- IOM 2001. The Baltic States in the Context of the Dublin Convention and Related Asylum Norms. International Organisation for Migration. (IOM).
- Jaakkola, M. 1995. Suomalaisten kiristyneet ulkomaalaisasenteet. Työpoliittinen tutkimus 101. Työministeriö. Painatuskeskus Oy, Helsinki.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Raitakari, S. 2003. Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen?. Teoksessa: Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.) (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi 76, Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy, Jyväskylä.149-170.
- Järvinen, R. 2004. Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyyksessä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, Tampereen yliopistopaino Oy. [Viitattu 13.12.2004]. Saatavissa: <http://www.acta.uta.fi/teos.phtml?9587>
- Kivinen, K. 1994a. ”Orjat ja sankarit”. Sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuvat työt ja kvaalifikaatiovaatimukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon työn ja koulutuksen kehittämisyprojekti. Sarja A: Tutkimusraportteja 1/1994. Painatuskeskus Oy. Pikapaino, Helsinki.
- Kivinen, K. 1994b. ”Ajopuu vai hallittu muutos?” Puheenvuoroja pakolaiskeskusteluun -työn historiaa ja lähikehityksen mahdollisuuksia. Kivinen Kirsti ja Malmin vastaanottokeskuksen henkilökunta. Sosiaali- ja terveydenhuollon työn ja koulutuksen kehittämisyprojekti. Sarja A: Tutkimusraportteja 2/1994.
- Kotouttamislaki 1999. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta nro 493/1999.
- Kotouttamislaki 2005. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain muuttamisesta 27.5.2005/362.
- Kulmala, A., Valokivi, H. & Vanhala A. 2003. Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M.(toim.) (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi 76, Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy, Jyväskylä. 125-146.
- Kyngäs, H. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede. Vol 11 (1);4-12.

- Lang, S. & Vendelin, I. 2005. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset Oulussa. Teoksessa Jauhiainen, J. & Suorsa, K. (toim.) *Kansainvälistyvä Oulu - monikulttuurinen Oulu?* Nordia Tiedonantaja. Pohjois-Suomen maantieteellisen seuran ja Oulun yliopiston maantieteen laitoksen julkaisuja 2005. Multiprint, Oulu.
- Luce, B.R. & Elixhauser, A. 1990. Estimating Costs in the Economic Evaluation of Medical Technologies. *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, 6 (1990); 57-75.
- Maahanmuuttajien...2002. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain muuttamisesta Nro 118/2002.
- Maahanmuuttajille...1999. Maahanmuuttajille tarkoitettujen tulkkaus- ja kielipalvelujen kehittämissuunnitelma. Työhallinnon julkaisu 231. Työministeriö. Valopaino Oy, Helsinki.
- Mielenterveystyö...2003. Mielenterveystyö ja sen tukeminen. Oulun vastaanottokeskuksen kehittämishanke 1999-2002. Maahanmuuttoasiaa nro 8. Työministeriö.
- Murtomaa, M., Narumo, R., Poijula, S., Ponteva, M., Rousu, S. & Saari, S. 1998. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. *Sosiaali- ja terveysministeriön monisteita* 1998:1.
- Määttä, N. 2000. Identiteettiä etsimässä. Tutkimus turvapaikanhakijan kokemuksista. Pro gradu-tutkielma. Oulun yliopisto, kasvatustieteiden ja opettajankoulutuksen yksikkö.
- Pakolaisista...1999. Valtioneuvoston päätös pakolaisista ja eräistä muista maahanmuuttajista sekä turvapaikanhakijoiden vastaanoton järjestämisestä aiheutuvien kustannusten korvaamisesta. Nro 512/1999.
- Parhankangas, O. 2000. Kun ulkomaat tuli meille. Kulttuurisia malleja 1990-luvun lopun suomalaisessa turvapaikanhakijoiden vastaanottotyössä. Työhallinnon julkaisu nro 244. Työministeriö. Valopaino Oy, Helsinki.
- Pelastusasetus 2003. Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003). Annettu Helsingissä 4 päivänä syyskuuta 2003
- Pelastuslaki 2003. Pelastuslaki N:o 468. Annettu Helsingissä 13 päivänä kesäkuuta 2003
- Pentikäinen, M. 2005. Loputon matka. Vietnamlaisien ja somalilaisten kertomuksia pakolaisuudesta. Työpoliittinen tutkimus 274/2005. Työministeriö. Hakapaino Oy, Helsinki.
- Pitkänen, M. 1999. Matkalla menestykseen? Maahanmuuttajien työ- ja koulutusprojektin loppuraportti. Työhallinnon julkaisu nro 233. Työministeriö. Valopaino Oy, Helsinki.
- Pitkänen, P. & Kouki S. 1999. Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Oy Edita Ab, Helsinki.

- Polit, D.F. & Hungler, B.P. 1997. Nursing Research. Principles and Methods. 5th Edition. J.B. Lippincott Company, Philadelphia.
- Rajamäki, K. 2005. Sanomalehti Kaleva 19.5.2005.
- Rauta, A. 2005. Selvitys maahanmuuttajien mielenterveyspalvelujen tarpeesta ja saatavuudesta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:3. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki. [Viitattu 1.10.2005]. Saatavissa: <http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2005/08/pr1125314182218/passthru.pdf>.
- Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Kustannusyhtiö Tammi. Tammer-Paino Oy, Tampere.
- Seppälä, A. 2004. Muukalainen ja virkavalta. Ulkomaalaishallinto Suomessa vuosina 1973-2003. Työministeriö. Hakapaino Oy, Helsinki.
- Sisäinen hankintaohje 2004. Pohjois-Pohjanmaan TE-keskuksen sisäinen hankintaohje 21.12.2004.
- Söderling, I. 1999. Perheitä meiltä ja muualta. Suomalaisten näkemyksiä omista ja maahanmuuttajaperheistä. Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitos E8/1999. Vammalan kirjapaino Oy, Vammala
- Tilastokeskus 2005. Väkiluku sekä ruotsinkielisten ja ulkomaalaisten määrä alueittain 1980-2004. [Viitattu 12.8.2005]. Saatavissa: <http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp>
- TM ohje 2004. Vastaanottokeskusten menojen ryhmittely. Työministeriö. Saatavissa: C:\teamware\T\M\V6\OHJE_VOK menojen ryhmittely. doc.
- Turvapaikanhakijoiden...1998. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto ja sen kehittäminen. Maahanmuutto-osaston monisteita nro 3. Työministeriö, maahanmuutto-osasto. Oy Edita Ab, Express-pikapaino, Helsinki.
- Työministeriö 1999. Työministeriön ohje turvapaikanhakijoiden toimeentulotuesta ja työ- ja opintotoiminnasta. TM 0/6/99.
- Työministeriö 2003. Maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain (293/1999, muut 118/2002) 22a §:n mukaiset ryhmävastuuvakuutukset ja tapaturmavakuutukset 1.1.2003 alkaen. Työministeriön kirje vastaanottokeskuksille 17.4.2003.
- Työministeriön asetus 2005. Työministeriön asetus turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien ryhmäkodista, toimeentulotuen jakamisesta rahamääräisestä ja hyödykkeinä annettavaan osaan sekä majoituksesta perittävistä maksuista. Annettu Helsingissä 6 päivänä kesäkuuta 2005.
- Ulkomaalaislaki 301/2004.

- Urpola, S. 2000. ”Pakolaisuus on kuin syntyisi uudelleen”. Vastaanottokeskus turvapaikanhaki-
jan elämänhallinnan tukijana. Kasvatustieteen pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteiden tie-
dekunta, Oulun kasvatustieteiden yksikkö. Luokanopettajakoulutus.
- Visuri, T. & Weissenfelt, K. 1996. ”Hyvää päivää - mitä kuuluu?” Ruukkilaisten asennoituminen
turvapaikanhakijoihin. Oulun terveydenhuolto-oppilaitoksen julkaisuja A. Tutkimuksia 3.
Painotupa Ky, Oulu.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

- Marek 2004. Valtakunnallisen vastaanottokeskusten käytössä olevan majoitusrekisterin ylläpi-
dosta vastaa Uudenmaan Työvoima- ja elinkeinokeskus.
- Metsälän...2005. Metsälän vastaanottokeskuksen yksityismajoitus-projektin väliraportti. Kirjoit-
tanut Snellman, O., Jokinen, T., Havia, O., Hämäläinen, U., Ahtiainen, H., Salenius A. &
Palmén, M.
- Vastaanottokeskusten...2003. Vastaanottokeskusten palvelun laatu- ja tuotteet. VOKTUOTE -
projekti. Työministeriö.



OHJE ASIAKASKYSELYN
TOTEUTUKSEEN

Oulun vastaanottokeskus

8.11.2004

Vastaanottokeskuksen johtajat / kollegat,

1. Laittakaa *kutsukirje* johtajalta kohderyhmään kuuluville asiakkaillenne.
2. Järjestäkää *informaatiotilaisuus* tutkimuksen kulusta tulkkauksen kanssa, jolloin käynte läpi alla olevat seikat.
3. *Informoitavat asiat:*

3.1. Tutkimuksen tarkoitus:

- Kartoittaa turvapaikanhakijoiden näkemyksiä saamistaan palveluista ja asumisesta vastaanottokeskuksessa.
- Kysely on *osa laajempaa tutkimusta*, jolla pyritään selvittämään turvapaikanhakijoiden vastaanottotyön toiminnallista tuloksellisuutta Suomessa.
- *Tavoitteena on kehittää vastaanottokeskusten toimintaa turvapaikanhakijoiden hyväksi.*

3.2. Kohderyhmä:

- 1) yli 18-vuotiaat
- 2) luku- ja kirjoitustaitoiset turvapaikanhakijat
- 3) kuuluvat neljään suurimpaan kieliryhmään
 - a. albania
 - b. arabia
 - c. serbokroaatti
 - d. venäjä

Kohderyhmään kuuluvia yli 18-vuotiaita on yhteensä 588 henkilöä (Marek / Visa Knape 2.8.2004).

- *Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja siitä voi vetäytyä missä vaiheessa tahansa ilmoittamalla siitä henkilökunnalle.*
- *Tähän tutkimukseen osallistuminen tai siitä kieltäytyminen eivät vaikuta turvapaikanhakijan oikeuksiin tai velvollisuuksiin millään tavalla.*

3.3. Vastauslomakkeiden käsittely:

- 1) kysymyksiin vastataan laittamalla rasti kyllä tai ei –ruutuun.
- 2) mikäli nämä vaihtoehdot eivät tunnu sopivan johonkin väittämään, voi käyttää en osaa sanoa (EOS) –vaihtoehtoa.
- 3) *vain yksi rasti* jokaiseen väittämään.
- 4) *esitietojen täyttämisen tärkeydestä* erikseen muistuttaminen - vaikutusta tutkimuksen onnistumiselle
- 5) vastaanottokeskusten *henkilökunta ei missään vaiheessa lue eikä käsittele* vastauksia.
- 6) kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti niin, että *yksittäisten vastaajien tunnistaminen on mahdotonta*.
- 7) vastausten palautus *kolmen (3) päivän kuluessa* kyselyn mukana jaettavassa suljetussa kirjekuoressa henkilökunnalle palautuslaatikkoon, jonka voi tehdä esim. A4-printteripaperilaatikosta. Laatikkoon tehdään sopiva aukko kirjekuorelle.
- 8) henkilökunta viivaa *yli Marekista ajetulta kohderyhmäkohtaiselta nimilistalta palauttajan nimen hänen palauttaessaan lomakkeen*. Tämä siksi, että vastausprosentin jäädessä kovin matalaksi, voidaan toteuttaa uusintakysely.
- 9) vastaukset toimitetaan suljetussa kirjekuoressa ja palautuslaatikossa Ouluun
- 10) vastauslomakkeet syötetään tietokoneohjelmaan ja tallennetaan salasanalla.
 - Ohjelmaan on pääsy vain tutkijalla.
 - Lomakkeet säilytetään tallennuksen jälkeen lukitussa paikassa.

3.4. Uusintakysely:

- Niille kohderyhmään kuuluville, jotka eivät ole palauttaneet lomaketta.
- Huom! *Marekista* voi ajaa kohdennetun nimilistan rajauksin: yli 18-vuotiaat venäjänkieliset (ei nykyään enää luku- ja kirjoitustaitorasteja?). Nimilistalle merkitään henkilöt joille infossa jaettu lomakkeet, ja palautettaessa uusi merkintä.

4. Tulosten julkaiseminen:

Tulokset julkaistaan tieteellisyyden periaatteiden mukaisesti ja julkaistaan kokonaisuudessaan Työministeriön Tutkimus-sarjassa.

Etukäteen yhteistyöstä kiittäen

Riitta Lukkaroinen
terveystieteiden tohtori
Oulun vastaanottokeskuksen johtaja

Liite 2 Asiakaskysely

ESITIEDOT (Tutkimuksen kannalta tärkeitä täyttää)

1. Syntymävuosi: 19 _____
2. Sukupuoli: mies nainen
3. Onko perheesi (puoliso / lapset) kanssasi Suomessa? kyllä ei
4. Turvapaikanhakijana Suomessa: < 3 kk 3 kk - 1 vuosi yli 1 vuosi
5. Onko kielteistä turvapaikkapäätöstä Suomessa? kyllä ei
6. Asuntotyyppi: vastaanottokeskuksessa tuttavien / sukulaisten luona
itse hankkimassani asunnossa vastaanottokeskuksen asunnossa keskustassa
7. Asuminen: yksin perheeni kanssa samassa huoneessa muiden kanssa
Montako ihmistä huoneessa asuu? _____

OHJE: Rastittakaa alla olevista väittämistä **kyllä tai ei - vaihtoehto**. Mikäli kyllä tai ei -vaihtoehto ei ole sopiva, voitte käyttää **EOS (en osaa sanoa) -vaihtoehtoa**.

ASUMINEN

	Kyllä	Ei	EOS
8. Asuminen vastaanottokeskuksessa /asunnossani on turvallista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Vastaanottokeskuspaikkakunnan keskustassa on turvallista liikkua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Asukasturvallisuutta pitäisi mielestäni lisätä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Olen saanut suulliset ohjeet asumiseeni liittyen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Olen saanut kirjalliset ohjeet omalla äidinkielelläni asumiseeni liittyen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Olen voinut vaikuttaa siihen, kenen kanssa asua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Esittämiäni toiveita asumiseeni liittyen on huomioitu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Minulla on tai on ollut ongelmia asumiseeni liittyen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Melu on usein toistuva ongelma asumisessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Siivoan huomaani puutteet (mm. roskat) oma-aloitteisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Vastaanottokeskuksessa esiintyy usein järjestyshäiriöitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Minulle on selitetty vastaanottokeskuksen / talon järjestyssäännöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SOSIAALISET SUHTEET JA OSALLISTUMINEN

20. Pystyn itse hoitamaan asioitani vastaanottokeskuksen ulkopuolella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Henkilökunta on opastanut, miten hoidan itse asioitani vastaanotto-keskuksen ulkopuolella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Saan tukea arjessa selviytymiseen oman maalaisilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Saan tukea arjessa selviytymiseen perheenjäseniltäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Kyllä	Ei	EOS
24. Saan tukea arjessa selviytymiseen vastaanottokeskuksen työntekijöiltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Vastaanottokeskuksen henkilökunta kuuntelee minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Minun on helppoa kertoa asioistani vastaanottokeskuksen henkilökunnalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Voin luottaa vastaanottokeskuksen henkilökuntaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Vastaanottokeskuksen henkilökunta kohtelee minua ystävällisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Vastaanottokeskuksen työntekijät kohtelevat kaikkia asukkaita samalla tavalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Minulla on suomalaisia tuttavuuksia / ystäviä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Tunnen itseni usein yksinäiseksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Pidän yhteyttä muualla, kuin Suomessa oleviin sukulaisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Vastaanottokeskuksessa voin seurata kotimaani tapahtumia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Luen säännöllisesti lehtiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Käytän internet-yhteyksiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Olen saanut kysyessäni tietoa, missä voin harjoittaa uskontoani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Uskonnon harjoittaminen on minulle tärkeää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PALVELUT JA TOIMINTA

Ohjaus ja neuvonta

38. Vastaanottokeskuksessa minulle on kerrottu riittävästi suomalaisista tavoista / kulttuurista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Vastaanottokeskuksessa minulle on kerrottu Suomen lainsäädännöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Minulle on tiedotettu vastaanottokeskuksen toiminnasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Vastaanottokeskus tiedottaa paikkakunnan tapahtumista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Tapahtumista tiedottamista tulisi mielestäni tehostaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Tiedän, mitkä ovat oikeuteni turvapaikanhakijana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Tiedän, mitkä ovat velvollisuuteni turvapaikanhakijana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Vastaanottokeskuksen henkilöstö on helposti tavoitettavissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sosiaalipalvelut

46. Sosiaalityöntekijä on neuvonut minua turvapaikka-asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Sosiaalityöntekijä on auttanut / neuvonut minua muissa minulle tärkeissä asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Minulle on selvitetty, minkä verran toimeentulotukea voin saada vastaanottokeskuksesta ja miten saamani toimeentulotuki lasketaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Saan sosiaalityöntekijältä tukea jaksamisessani turvapaikkaprosessin aikana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Kyllä	Ei	EOS
Terveyspalvelut			
50. Minulle on kerrottu, millaiseen terveydenhoitoon olen oikeutettu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Saan terveyspalveluita tarvitessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Toimin itse annettujen ohjeiden mukaan, etten sairastuisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Minulle on tiedotettu, miten toimin sairastuessani ja tarvitessani apua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Haen itse tarvittaessa apteekista lääkettä lievään sairauteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Sairausrasioissa minua kohdellaan yhtä hyvin kuin muitakin asukkaita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Sairastin paljon kotimaassani / lähtömaassani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Sairastan paljon Suomessa ollessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Minulla on usein univaikeuksia, enkä pysty nukkumaan riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Koen oloni usein ahdistuneeksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vapaa-ajan palvelut			
60. Vastaanottokeskus järjestää riittävästi asukkaille tarkoitettua toimintaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Voin vaikuttaa keskuksessa asukkaille järjestettyyn toimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Keskuksen asukkaiden pitäisi myös itse järjestää yhteistä toimintaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Osallistun vastaanottokeskuksessa järjestettäviin tapahtumiin tai kokouksiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Osallistun vastaanottokeskuksen ulkopuolella järjestettäviin tapahtumiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Vastaanottokeskuksessa on toimintaa lapsille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työ- ja opintotoiminta			
66. Olen allekirjoittanut työ- ja opintoiminnan sopimuksen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. Ymmärrän, miksi minun on osallistuttava työ- ja opintotoimintaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. Olen mukana ohjaajien osoittamassa työtoiminnassa vastaanottokeskuksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. Olen mukana työtoiminnassa vastaanottokeskuksen ulkopuolella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70. Minulla on vapautus työtoiminnasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71. Minulla on työ- ja opintotoimintakirja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72. Vastaanottokeskuksen työntekijät tekevät työ- ja opintotoimintakirjaan merkintöjä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73. Minua on neuvottu tarkasti, kuinka suoritan minulle sovitun työtoiminnan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Jos Teillä ei ole kouluikäisiä lapsia, siirtykää kysymykseen 77.</i>			
74. Lapseni käyvät koulua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75. Koulunkäynti on lapsille tärkeätä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76. Voin puhua opettajan kanssa lasteni koulunkäynnistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Kyllä	Ei	EOS
77. Selviydyn vastaanottokeskuksessa suomen kielellä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78. Selviydyn vastaanottokeskuksen ulkopuolella suomen kielellä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79. Suomen kielen opiskelusta on minulle hyötyä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80. Englannin kielestä on minulle enemmän hyötyä kuin suomen kielestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palkkatyö

Mikäli ette ole palkkatyössä, siirtykää kohtaan 87.

81. Minulle on kerrottu palkkatyöhön liittyvistä asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82. Sain työpaikan työharjoittelun jälkeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83. Sain työpaikan omin avuin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84. Sain työpaikan tuttavani avulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85. Sain työtä, koska osaan suomen kieltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86. Työpaikan saaminen oli minulle helppoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tulkki- ja oikeusapupalvelut

87. Olen saanut tulkkia minulle tärkeissä asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88. Luotan, että vastaanottokeskuksen käyttämät tulkit tulkkavat asiani oikein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89. Puhelintulkkaukset on mielestäni luotettava tulkkaustapa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90. Videotulkkaukset on mielestäni luotettava tulkkaustapa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91. Mielestäni luotettava tulkkaustapa on se, että tulkki on paikalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92. Olen saanut turvapaikanhakijalle kuuluvan oikeusneuvonnan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
93. Olen saanut tietoa turvapaikkaprosessistani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94. Olen vaihtanut lakimiestä turvapaikka-asioissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kiitos vastaamisesta !



SAATEKIRJE

Oulun vastaanottokeskus

8.11.2004

Arvoisa turvapaikanhakija Suomessa,

Tässä kyselyssä on tarkoitus kartoittaa turvapaikanhakijoiden näkemyksiä saamistaan palveluista ja asumisesta vastaanottokeskuksessa. Kysely on osa laajempaa tutkimusta, jolla pyritään selvittämään turvapaikanhakijoiden vastaanottotyön toiminnallista tuloksellisuutta Suomessa. *Tavoitteena on kehittää toimintaamme turvapaikanhakijoiden hyväksi.* Tämän vuoksi vastauksesi on erittäin tärkeä. Tutkimus toteutetaan Työministeriön alaisuudessa.

Kyselyyn osallistuvat yli 18-vuotiaat luku- ja kirjoitustaitoiset neljään suurimpaan kieliryhmään (albania, venäjä, serbokroaatti ja arabia) kuuluvat turvapaikanhakijat. Em. kieliryhmiin kuuluvia yli 18-vuotiaita on yhteensä 588 henkilöä. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti niin, että *yksittäisten vastaajien tunnistaminen on mahdotonta.*

Kysymyksiin vastataan laittamalla rasti kyllä tai ei –ruutuun. Mikäli nämä vaihtoehdot eivät tunnu sopivan johonkin väittämään, voitte käyttää en osaa sanoa (EOS) –vaihtoehtoa. Laittakaa *vain yksi rasti* jokaiseen väittämään. Vastatkaa huolellisesti kaikkiin kysymyksiin. Vastaanottokeskusten *henkilökunta ei missään vaiheessa lue eikä käsittele* vastaustauksianne.

Tästä kyselytutkimuksesta on järjestetty infotilaisuus vastaanottokeskuksessanne, jolloin tämä kyselylomake on Teille annettu. Palauttakaa vastauksenne *kolmen (3) päivän kuluessa* kyselyn mukana jaettavassa suljetussa kirjekuoressa henkilökunnalle palautuslaatikkoon. Vastaukset toimitetaan suoraan tutkijalle (allekirjoittaneelle), jonka jälkeen vastauslomakkeet syötetään tietokoneohjelmaan ja tallennetaan salasanalla. Ohjelmaan on pääsy vain tutkijalla. Lomakkeet säilytetään tallennuksen jälkeen lukitussa paikassa.

Kiitos vastauksistanne !

Aurinkoisin terveisin Oulusta,

Riitta Lukkaroinen
terveystieteiden tohtori
Oulun vastaanottokeskuksen johtaja



Oulun vastaanottokeskus

SAATEKIRJE

Hyvä vastaava ohjaaja / kollega,

Ohessa oleva kysely vastaanottokeskusten vastaaville ohjaajille on *osa laajempaa* valtakunnallista tutkimusta, jolla pyritään selvittämään turvapaikanhakijoiden vastaanottotyön toiminnallista tuloksellisuutta Suomessa. Kysely täydentää aihepiiriltään syksyllä 2004 toteutettua asiakaskyselyä (N=395). Lisäksi sosiaali- ja terveydenhoitotyön osalta jaetaan kyselylomakkeet samanaikaisesti vastaanottokeskusten (N=14) sosiaalityöntekijälle ja terveydenhoitajalle.

Tutkimusta tehdään Työministeriön alaisuudessa ja kyse on myös joulukuussa 2003 valmistuneesta laatukäsikirjan jatkotyöstä. Toimin tämän tutkimushankkeen tekijänä ja koulutukseltani olen terveystieteiden tohtori. Tutkimus etenee vaiheittain, mikä käy ilmi oheisesta liitteestä. Kysymykset on laadittu siten, että ne antavat lisätietoa turvapaikanhakijoiden palvelujen järjestämistavoista vastaanottokeskuksissa. Kustannusten osalta taloussihteerin ammattitaitoa kannattaa käyttää apuna.

Vastatkaa huolellisesti kaikkiin kysymyksiin. Kustannusten osalta taloussihteerin ammattitaitoa kannattaa käyttää apuna. Tutkimustulokset julkaistaan Työministeriön Tutkimus-sarjassa ja mahdollisuuksien mukaan järjestetään tiedotustilaisuuksia. Mikäli Teillä on kysyttävää, vastaan mielläni. Minut tavoittaa parhaiten numerosta: 050-396 3310.

Vastaukset viimeistään 15.2.2005 mennessä :

Postitse: Riitta Lukkaroinen, Oulun vastaanottokeskus
Heikinharjuntie 66, 90630 Oulu

Faxilla: 08-530 7663

Sähköpostilla: riitta.lukkaroinen@mol.fi

Aurinkoisin tutkimusterveisin Oulusta,

Riitta Lukkaroinen

Liite 5 Kyselylomake sosiaalityöntekijöille

1. ESITIEDOT

Vastaanottokeskus: _____
Vastaaja: _____
Koulutus: _____
Työkokemus yhteensä _____ vuotta, josta
vastaanottokeskustyössä _____ vuotta

2. YLEINEN SOSIAALITYÖ

1. Miten arvioisit prosenttiosuuksina asiakastapaamisiasi?
- a. ennalta sovitut tapaamiset (esim. ajanvarauksella) _____ %
 - b. spontaanit tapaamiset (asiakas tulee ilman ajanvarausta) _____ %
 - c. itse menet tapaamaan asiakasta ilman sovittua aikaa _____ %

2.1. Toimeentulotuki

2. Selvitetäänkö kaikille uusille tulijoille heidän omalla äidinkielellään, minkä verran voi saada toimeentulotukea ja miten saatu toimeentulotuki lasketaan?

3. Missä ajassa (vrk saapumisestaan vokiin) asiakkaat saavat toimeentulotuen?

- a. tuloaan seuraavana päivänä (ei viikonloppuna)
- b. 2-4 vrk
- c. yli 4 vrk
- d. jaetaan hätämuonaa, milloin? _____
- e. jaetaan hätämuonaa, _____ vuorokautta
- f. muuten, miten? _____

4. Miten toimeentulorahat maksetaan turvapaikanhakijoille (rastita oikea vaihtoehto)?

	tilille	hyödyk- keinä	käteismaksuna		
			1x vk	2 x kk	1x kk
a. vastaanottokeskuksessa asuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. yksityismajoituksessa asuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. vokin asunnoissa asuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. muulla tavoin, miten? _____					

5. Jos toimeentulotuki maksetaan tilille, miten kontrolloitte turvapaikanhakijan olevan maassa?

6. Toimeentulotukirahojen käsittely (rastita oikeat vaihtoehdot):

- a. työntekijä hakee itse pankista
- b. vartiointiliike tuo rahat vokkiin
- c. ei makseta vokissa lainkaan käteisenä asiakkaille
- d. muuten, miten? _____

7. Kuka vokissanne tekee perustoimeentulotukipäätökset varattomiksi todetuilta? (rastita oikea vaihtoehto)

- a. toimistosihteeri (joka toimii mm. etuuskäsittelijänä)
- b. etuuskäsittelijäksi erikseen palkattu henkilö
- c. sosiaalityöntekijä
- d. avustava sosiaalityöntekijä
- e. joku muu, kuka? _____

8. Perustoimeentulotukimenot vuonna 2004? _____ euroa

9. Mihin teillä on myönnetty harkinnanvaraista toimeentulotukea vuonna 2004?

10. Harkinnanvaraiset toimeentulotukimenot yhteensä vuonna 2004? _____ euroa

11. Kuinka moni asiakkaistanne käy palkkatyössä ja millaisissa työpaikoissa käydään?

12. Kuinka monta asiakastanne käy työharjoittelussa ja millaisissa vokin ulkopuolella?

13. Miten asiakas on yleisimmin saanut työpaikan? (rastita oikea vaihtoehto)

- a. työharjoittelun jälkeen
- b. omin avuin
- c. tuttavien avulla
- d. oman maalaisten avulla
- e. muuten, miten? _____

14. Kuka vokissanne ohjaa työhön liittyvissä asioissa asiakasta ja mitä neuvontaa palkkatyöhön liittyen annetaan?

2.2. Ohjaus ja neuvonta

15. Järjestetäänkö vokissanne uusille asiakkaille yhteinen alkuinfo vai jokaiselle uudelle asiakkaalle alkuhaastattelut?

16. Missä ajassa (vrk saapumisesta) sosiaalityöntekijä tapaa uudet asiakkaat? (rastita oikea vaihtoehto)

- a. alle 3 vrk
- b. 3-7 vrk
- c. 7-10 vrk
- d. 10-15 vrk
- e. yli 15 vrk

17. Onko sosiaalityöntekijälle käytössä ajanvaraus? (rastita oikea vaihtoehto)

- a. on
- b. ei
- c. toivoisin, että olisi

18. Onko sosiaalityöntekijälle päivystysaikoja? Jos on, milloin?

19. Annetaanko turvapaikanhakijan oikeuksista ja velvollisuuksista tietoa asiakkaan äidinkiellällä kirjallisena ja missä vaiheessa neuvontaa annetaan?
20. Miten usein sosiaalityöntekijä tapaa yksityismajoitetun turvapaikanhakijan?
(rastita oikea vaihtoehto)
- a. kerran kuukaudessa
 - b. 3-4 kertaa vuodessa
 - c. kaksi kertaa vuodessa
 - d. kerran vuodessa
 - e. harvemmin kuin kerran vuodessa
 - f. ei lainkaan
21. Millä tavalla sosiaalityöntekijä pitää yhteyttä yksityismajoituksessa oleviin?
(rastita oikea vaihtoehto)
- a. puhelimitse
 - b. kirjeitse
 - c. käy kotikäynneillä
 - d. asiakas käy vokissa terveydenhoitajan luona
 - e. ei mitenkään
 - f. muuten, miten? _____
22. Mitä ongelmia olet havainnut yksityismajoitettujen suhteen?
- 3. LAPSET JA PERHETYÖ**
23. Millaista toimintaa vokissa järjestetään alle kouluikäisille lapsille?
24. Millä perusteella lapset pääsevät päivähoitoon ja ketkä ovat vokissa päättämässä siitä?
25. Päivähoidossa olleiden lasten lukumäärä vuonna 2004? _____lasta

26. Päivähoidosta aiheutuneet kustannukset vuonna 2004? _____ euroa
27. Missä vaiheessa saapumisestaan vokkiin lapset aloittavat koulunkäynnin?
28. Miten kunnan opetustoimessa suhtaudutaan käsityksesi tai kokemuksesi mukaan turva-
paikanhakijoiden lasten koulunkäyntiin?
29. Miten arvioit koulunkäynnin merkityksen lapsille ja perheille? Pitävätkö vanhemmat lasten
koulunkäyntiä tärkeänä?
30. Miten arvioisit vanhempien mahdollisuutta puhua opettajan kanssa lastensa koulunkäyn-
nistä?
31. Millaista yhteistyötä vokin ja koulujen välillä on?
32. Onko ilmennyt ongelmia lasten koulunkäyntiin liittyen? Jos on, miten niitä on ratkaistu?
33. Millaista toimintaa kouluikäisille lapsille järjestetään vokissa tai vokin ulkopuolella?
34. Kuka tai mikä taho järjestää lapsille toimintaa?
35. Tuetaan harrastusmenoja ja millä perusteella?
36. Lasten huostaanottojen määrä vuonna 2004? _____
37. Avohuollon sijoitusten määrä vuonna 2004? _____

38. Ensi- ja turvakotisijoitettujen määrä vuonna 2004? _____
ja majoitusaika _____vrk

39. Ensi- ja turvakotiin sekä mahdollisesti lasten huostaanottona lastenkotiin sijoituksista aiheutuneet kustannukset yhteensä vuonna 2004?
_____euroa

4. MIELENTERVEYSPALVELUT

40. Millaista ja miten mielenterveystyötä vokissanne tehdään?

41. Ketkä osallistuvat vokissanne erityistuen tarpeessa olevan asiakkaan mielenterveyden tukemiseen? (rastita oikea vaihtoehto)

- a. terveydenhoitaja
- b. sairaanhoitaja
- c. psykiatrinen erikoissairaanhoitaja
- d. sosiaalityöntekijä
- e. ohjaaja/ohjaajat
- f. psykiatri
- g. yleislääkäri
- h. muu henkilöstö, kuka/ ketkä? _____

42. Arvioi seuraavien oireiden esiintymistä asukkaillanne vokissanne?
(rastita oikea vaihtoehto)

	erittäin usein	melko usein	melko harvoin	erittäin harvoin	ei lainkaan
univaikeudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ahdistuneisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksinäisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aggressiivisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asukkaiden keskinäinen välienselvittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uhkaava käyttäytyminen henkilökuntaa kohtaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hermostuneisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
melusta valittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
myöhään valvominen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ilkivalta (mm. särkeminen, sotkeminen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muuta, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43. Mitä sosiaalityön keinoja on huomioida erityistuen tarpeessa olevat (mielenterveysongelmaiset)?

44. Miten erityistuen tarpeessa olevat vokissanne tunnistetaan?

5. TULKKIEN KÄYTTÖ

45. Arvioi seuraavia väittämiä ja rastita mielestäsi *osuvimmat* vaihtoehdot (voi olla useampikin):

	Puhelin tulkkaus	Paikanpäällä tulkkaus	Video- tulkkaus	Oma kieli- taito/ei tulkkia
vaivattomin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nopein tapa saada tulkki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ongelmallisoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
käytännöllisin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eniten käytetään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pitäisi käyttää enemmän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakkaat luottavat eniten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunta luottaa eniten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunta haluaisi mieluiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46. Millaisia ongelmia teillä on ilmennyt tulkkauspalveluissa?

6. KEHITTÄMISTARPEET JA –KOHTEET

47. Mainitse tärkeimmät kehittämiskohteet 1) omassa työssäsi ja 2) vokissanne?

48. Mitä kehittämisprojekteja tai suunnitelmia vokissanne on työhösi liittyen?

49. Miten riittävinä ja tarkoituksenmukaisina pidät annettuja sosiaalipalveluja?

50. Millaista tukea saat omaan jaksamiseen työssäsi ja koetko saamasi tuen riittävänä?

51. Mihin resursseja pitäisi mielestäsi kohdentaa nykyistä enemmän?

52. Miten turvallisuus on huomioitu työhösi liittyen? (rastita oikea vaihtoehto)

	kyllä	ei	en tiedä
b. minulla on henkilökohtainen hälytin tai nappi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. kalusteiden sijoittelussa on huomioitu poistumistiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. huoneeni oven lukko on asiakkaan aikana lukitsematta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. minulla on käytössä kännykkä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. lukitsen huoneeni oven poistuessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. pelastussuunnitelmassa on otettu huomioon turvallisuusriskit ja toimintaohjeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. vokissa järjestetään turvallisuuskoulutusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. työkaverin voi pyytää tarvittaessa mukaan asiakastapaamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. muuten, miten? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

53. Kehittämistarpeita tai –ideoita turvallisuuteen liittyen? (voi jatkaa kääntöpuolelle)

Kiitos vastauksestasi !

Liite 6 Kyselylomake terveydenhoitajille

1. ESITIEDOT

Vastaanottokeskus: _____

Vastaaja: _____

Koulutus: _____

Työkokemus yhteensä _____ vuotta, josta
vastaanottokeskustyössä _____ vuotta

2. TERVEYDENHOITOTYÖ

1. Miten nopeasti (monenko vuorokauden sisällä) asiakas pääsee *halutessaan* terveydenhoitajalle? (ympyröi oikea vaihtoehto)
 - a. alle 3 vrk
 - b. 3-7 vrk
 - c. 7-10 vrk
 - d. 10-15 vrk
 - e. yli 15 vrk
 - f. muu aika, mikä? _____ vrk
2. Missä vaiheessa asiakkaille kerrotaan siitä, millaiseen terveydenhoitoon he ovat oikeutettuja?
3. Millaisia ohjeita (*liitä mukaan*, jos kirjallisena) annat, jotta asiakkaat eivät sairastuisi ja sairastuessaan tietävät mitä tehdä saadakseen apua?
4. Ohjataanko asiakkaita hakemaan reseptivapaat lääkkeet itse apteekista? Mitä lääkkeitä jaetaan ja millä perusteella vokin toimesta?

5. Miten mielestäsi sairausasioissa toteutuu seuraavat (rastita mielestäsi osuvin vaihtoehto):

	erittäin hyvin	melko hyvin	melko huonosti	erittäin huonosti
a. asiakkaiden tasapuolinen kohtelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. asiakkaiden ystävällinen kohtelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. asiakkaat luottavat vokin henkilökuntaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. tarpeen ilmaantuessa nopea hoitoon pääsy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. hammashoidon saatavuus paikkakunnalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. mielenterveyspalvelujen saatavuus paikkakunnalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. yleislääkäripalvelujen saatavuus paikkakunnalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. terveyspalvelujen laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. tarpeenmukainen hoito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. erityistuen tarpeessa olevien huomioiminen terveyspalveluissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Missä vaiheessa saapumisesta tehdään terveystarkastukset ja mitä tarkastukseen kuuluu ?

7. Yleisimmät laboratorionäytteet vuonna 2004?

8. Otetaanko keskuksessanne kaikista keuhkokuva (thorax)? (ympyröi oikea vaihtoehto)

- a. kyllä
- b. ei
- c. pitäisi ottaa
- d. en tiedä

9. Miten arvioisit *prosenttiosuuksina* asiakastapaamisia:

- a. ennalta sovitut tapaamiset (esim. ajanvarauksella) _____%
- b. spontaanit tapaamiset (asiakas tulee ilman ajanvarausta) _____%
- c. itse menet tapaamaan asiakasta ilman sovittua aikaa _____%

10. Palvelujen järjestäminen vastaanottokeskuksessanne (rastita oikea(t) vaihtoehto(dot)):

	vokin palkka- listoilla (=omana työnä)	ostopalveluna	ei ole lainkaan
terveydenhoitaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sairaanhoitaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
äitiysneuvolatyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lastenneuvolatyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
laboratorionäytteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yleislääkäri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
erikoislääkäripalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
psykiatri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fysioterapiapalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muuta, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Fysioterapiakäynnit vuonna 2004 _____ kpl

12. Palvelujen saatavuus vokissanne vuonna 2004:

Yleislääkäri	tuntia per kuukausi	_____ t
Erikoislääkäri	tuntia per kuukausi	_____ t
Psykiatri	tuntia per kuukausi	_____ t
Sairaalajaksot synnytykset		_____ kpl
Muu akuutti sairaalahoito	hoitajaksot	_____ kpl
Psykiatrinen sairaalahoito	hoitajaksot	_____ kpl

13. Onko terveydenhoitajalle käytössä ajanvaraus? (rastita oikea vaihtoehto)

- a. on
- b. ei
- c. en näe tarpeelliseksi
- d. toivoisin, että olisi

14. Onko terveydenhoitajalle päivystysaikoja? Jos on, milloin?

3. MIELENTERVEYSPALVELUT

15. Millaista ja miten mielenterveystyötä vokissanne tehdään?

16. Ketkä osallistuvat vokissanne erityistuen tarpeessa olevan asiakkaan mielenterveyden tukemiseen?

- a. terveydenhoitaja
- b. sairaanhoitaja
- c. psykiatrinen erikoissairaanhoitaja
- d. sosiaalityöntekijä
- e. ohjaaja/ohjaajat
- f. psykiatri
- g. yleislääkäri
- h. muu henkilöstö, kuka/ ketkä? _____

17. Arvioi seuraavien oireiden esiintymistä asukkaillanne vokissanne?

	erittäin usein	melko usein	melko harvoin	erittäin harvoin	ei lainkaan
univaikeudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ahdistuneisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksinäisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aggressiivisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asukkaiden keskinäinen välienselvittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uhkaava käyttäytyminen henkilökuntaa kohtaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hermostuneisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
melusta valittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
myöhään valvominen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ilkivalta (mm. särkeminen, sotkeminen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muuta, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Mitä keinoja on huomioida erityistuen tarpeessa olevat (mielenterveysongelmaiset)?

19. Miten erityistuen tarpeessa olevat vokissanne tunnistetaan (jos käytössä lomakkeita, liitä mukaan)?

20. Psykiatriset hoitajaksot:
- a. hoitajaksojen lukumäärä _____ kpl
 - b. hoitoa vaativien asiakkaiden lukumäärä _____ henkilöä
 - c. hoitajakson keskimääräinen pituus vuonna 2004? _____ vrk

21. Miten usein terveydenhoitaja tapaa yksityismajoitetun turvapaikanhakijan?
(rastita oikea vaihtoehto)

- a. kerran kuukaudessa
- b. 3-4 kertaa vuodessa
- c. kaksi kertaa vuodessa
- d. kerran vuodessa
- e. harvemmin kuin kerran vuodessa
- f. ei lainkaan

22. Millä tavalla terveydenhoitaja pitää yhteyttä yksityismajoituksessa oleviin?
(rastita oikea vaihtoehto)

- a. puhelimitse
- b. kirjeitse
- c. käy kotikäynneillä
- d. asiakas käy vokissa terveydenhoitajan luona
- e. ei mitenkään
- f. muuten, miten? _____

23. Mitä ongelmia olet havainnut yksityismajoitettujen suhteen?

4. KUSTANNUKSET (tiedot saadaan taloussihteeriltä / taloustoimistosta)

24. Terveydenhuollon kokonaiskustannukset vuonna 2004? _____ euroa
- josta avohoitokustannuksia _____ euroa
 - erikoissairaanhoidon kustannuksia _____ euroa
 - mielenterveyspalvelut (ilman psykiatripalveluja) _____ euroa
 - psykiatripalvelut _____ euroa
 - hammashoito _____ euroa
 - fysioterapia _____ euroa
 - terveydenhoitaja ostopalveluna (jos on) _____ euroa
 - muun terveydenhuollon kustannukset _____ euroa

5. TULKKIEN KÄYTTÖ

25. Arvioi seuraavia väittämiä ja rastita mielestäsi *osuvimmat* vaihtoehdot (voi olla useampi-kin):

	Puhelin tulkkaus taito/ei tulkkia	Paikanpäällä tulkkaus	Video- tulkkaus	Oma kieli-
vaivattomin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nopein tapa saada tulkki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ongelmallisin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
käytännöllisin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eniten käytetään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pitäisi käyttää enemmän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakkaat luottavat eniten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunta luottaa eniten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunta haluaisi mieluiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Millaisia ongelmia teillä on ilmennyt tulkkauspalveluissa?

6. KEHITTÄMISTARPEET JA -KOHTEET

27. Mainitse tärkeimmät kehittämiskohteet 1) omassa työssäsi ja 2) vokissanne?

28. Mitä kehittämisprojekteja tai suunnitelmia vokissanne on työhösi liittyen?

29. Miten riittävinä ja/tai tarkoituksenmukaisina pidät annettuja terveysterveyspalveluja?

30. Millaista tukea saat omaan jaksamiseesi työssäsi ja koetko saamasi tuen riittävänä?

31. Mihin resursseja pitäisi mielestäsi kohdentaa nykyistä enemmän?

32. Miten turvallisuus on huomioitu työhösi liittyen? (rastita oikea vaihtoehto)

	kyllä	ei	en tiedä
a. minulla on henkilökohtainen hälytin tai nappi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. kalusteiden sijoittelussa on huomioitu poistumistiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. huoneeni oven lukko on asiakkaan aikana lukitsematta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. minulla on käytössä työkännykkä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. lukitsen huoneeni oven poistuessani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. pelastussuunnitelmassa on otettu huomioon turvallisuusriskit ja toimintaohjeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. vokissa järjestetään turvallisuuskoulutusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. työkaverin voi pyytää tarvittaessa mukaan asiakastapaamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. muuten, miten? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Kehittämistarpeita tai –ideoita turvallisuuteen liittyen?

Kiitos vastauksestasi !

Liite 7 Kyselylomake vastaaville ohjaajille

1. ESITIEDOT

Vastaanottokeskus: _____
Vastaaja: _____
Koulutus: _____
Työkokemus yhteensä _____ vuotta, josta
vastaanottokeskustyössä _____ vuotta

2. TUTKIJALLE LÄHETETTÄVÄ MATERIAALI (mikäli on saatavilla)

- Talon järjestyssäännöt
- Asiakkaille jaettava talon esite
- Tuloinfot (asiat / rakenne)
- Turvallisuus / Pelastussuunnitelma
- Henkilökuntaluettelo:
 - tehtävänimikkeet (kaikki) ja työsuhde (määräaikainen, virka, toimi...)
 - lukumäärä (HUOM! myös sijaiset ja siviilipalvelusmiehet)
- Ohjaajien työvuorot (sisältäen alla olevat tiedot):
 - montako kussakin vuorossa oltava minimissään kerrallaan työssä?
 - kuinka juhlapyhien henkilökuntavahvuus on laskettu?
 - onko ohjaajien lomat järjestetty ”janoissa”, vai miten?
 - miten sijaisuudet on huomioitu sairaslomien tai muun hyväksyttävän poissaolon aikana?
- Tapahtumakalenteri vuodelta 2004 (sisältää myös asiakaskokoukset)

3. TURVAPAIKANHAKIJOIDEN ASUMINEN

1. Ka. majoitusaika (Marek):
- | | | |
|-------------|-------|-----|
| vuonna 2001 | _____ | vrk |
| vuonna 2002 | _____ | vrk |
| vuonna 2003 | _____ | vrk |
| vuonna 2004 | _____ | vrk |
2. Majoitusvuorokaudet (Marek)?
- | | Keskuksessa | yksityismajoituksessa |
|-------------|-------------|-----------------------|
| vuonna 2001 | _____ vrk | _____ vrk |
| vuonna 2002 | _____ vrk | _____ vrk |

vuonna 2003 _____ vrk _____ vrk
vuonna 2004 _____ vrk _____ vrk

3. Vastanottokeskuksenne etäisyys keskustasta: _____ km
4. Miten moneksi vuodeksi vokissanne tehdään koneiden ja kalusteiden hankintasuunnitelma? (ympyröi oikea vaihtoehto):
- a. seuraavaksi toimintavuodeksi
 - b. 1-3 vuodeksi
 - c. yli 3 vuodeksi
 - d. yli 5 vuodeksi
 - e. vokissamme ei tehdä hankintasuunnitelmaa lainkaan
5. Millainen ja kuinka säännöllisesti julkinen liikenne toimii vokista paikkakunnan keskustaan? (ympyröi oikea vaihtoehto)
- a. kerran päivässä
 - b. 2-4 kertaa päivässä
 - c. kerran tunnissa
 - d. puolen tunnin välein
 - e. ei ole lainkaan julkista liikennettä
 - f. muuten, miten? _____
6. Vastanottokeskuksessanne asumisen hyvät puolet asukkaan näkökulmasta?
7. Vastanottokeskuksessanne asumisen hyvät puolet toiminnan näkökulmasta?
8. Miten ja/tai mihin asioihin asukkaat voivat vaikuttaa asumisessaan?
9. Miten ja mitä asukkaiden esittämiä toiveita otetaan huomioon asumiseensa liittyen?
10. Milloin perheelle jaetaan useampi huone/isompi asunto käyttöön (esim. yli 18-vuotaat lapset)?

11. Miten asukkaiden huoneiden ja yhteistilojen siivous tapahtuu?
12. Missä vaiheessa saapumisesta järjestyssäännöt käydään läpi asiakkaan kanssa?
13. Kenen vastuulla järjestyssäännöistä informoiminen on?
14. Järjestyssääntöjä käydään asiakkaan kanssa läpi (rastita oikea vaihtoehto):
- | | kyllä | ei |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. suullisesti (mm. tuloinfossa) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. jaetaan asiakkaalle kirjallisesti (omalla äidinkielellä) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. käydään läpi sekä suullisesti että jaetaan kirjallisena | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. käytetään tulkia käytäessä järjestyssääntöjä läpi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. muuten, miten? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
15. Monelleko ja mille kielille järjestyssäännöt on käännetty vastaanotto-keskuksessanne?
16. Vastaanottokeskuksessanne esiintyvät järjestyshäiriöt:
- | | erittäin usein | melko usein | melko harvoin | erittäin harvoin | ei lainkaan |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| meluaminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| lasten häiritsevä käyttäytyminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| yöaikainen häiritsevä käyttäytyminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ikkunoiden/ovien särkeminen tai potkiminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| riitely osastoilla | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| väkivallan käyttö | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| uhkaava käyttäytyminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| asiakkaiden kesken | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| perheen sisäisten välisen selvittäminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| muiden asukkaiden tai vieraiden päästäminen asuntoon/huoneisiin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| tahallinen sotkeminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| seiniin piirtely/töhriminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| vokin omaisuuden anastaminen/tuhoaminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| muuta, mitä? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. Vokin tekemien asukkaisiin kohdistuvien rikosilmoitusten lukumäärä vuonna 2004 ja mistä syystä tehty? Mieti lisäksi, onko ilmoitusten määrä vähentynyt/lisääntynyt vuodesta 2003?
18. Siivoavatko asukkaat keskuksessanne oma-aloitteisesti huomaamia puutteita, kuten roskia (ympyröi oikea vaihtoehto):
1. erittäin usein
 2. melko usein
 3. melko harvoin
 4. erittäin harvoin
 5. ei lainkaan
19. Kustannukset (koneet ja kalusteet) vuonna 2004? _____ €
20. Onko asukkaiden käytössä keskuksessanne:
- | | Kyllä | Ei |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| internet –yhteys | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| oman kielisiä lehtiä, mitä? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| paikkakunnan / alueen päälehti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| satelliittikanava | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| yleisöpuhelin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| muuta, mitä? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
21. Mitä asukkaiden viihtyisyyttä lisääviä toimenpiteitä tai erityishankintoja teitte vokissanne vuonna 2004?
22. Miten lisäisit viihtyisyyttä keskuksessanne, mikäli voisit itse päättää asiasta?
- a. asiakkaiden näkökulmasta?
 - b. työntekijöiden näkökulmasta?

4. TURVALLISUUS

23. Onko vokissanne tehty uuden pelastuslain (468/03) mukainen Pelastussuunnitelma. Kuka/ketkä vastaavat suunnitelmasta?

24. Miten vokissanne on seuraavat seikat?

		kyllä	ei
vokissa on nauhoittava kameravalvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
meillä on jatkuva kulunvalvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
vokissa järjestetään säännöllistä turvallisuuskoulutusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
vokissa järjestetään säännöllistä ensiapukoulutusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
käytössä on kaasusumutin/sumuttimia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
yöaikana päivystää vartijakoulutuksen omaava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
yöaikana päivystää ohjaajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
kalusteiden sijoittelussa on huomioitu poistumistiet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
huoneissa on hälytinnapit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ohjaajilla on kännykkä käytössään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
huoneeni oven lukko on asiakkaan aikana lukitsematta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
työhuoneiden ovet lukitaan poistuttaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ilmoitetaan työparille liikkumisesta työvuoron aikana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
käytössä on päällekkäusjärjestelmä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
pelastussuunnitelmassa on otettu huomioon turvallisuusriskit ja toimintaohjeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
työkaverin voi pyytää tarvittaessa mukaan asiakastapaamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
muuta, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

25. Millaisia konfliktitilanteita vokissanne on vuonna 2004 ollut, joista on järjestetty jälkipuintitilaisuus?

26. Miten tyytyväinen olet siihen, miten turvallisuusasiat on yleisesti ottaen vokissanne hoidettu (ympyröi osuvin vaihtoehto):

- a. erittäin tyytyväinen
- b. hyvin tyytyväinen
- c. melko tyytyväinen
- d. melko tyytymätön
- e. hyvin tyytymätön
- f. erittäin tyytymätön
- g. en osaa sanoa

27. Miten turvallisuutta vokissanne pitäisi lisätä?

28. Jos keskuksessanne on siviilipalvelusmiehiä, mitkä heidän pääasiallisina tehtävinään ovat? (4-5 päätehtävää)

29. Nykyiset ostopalvelut (jos on ulkoistettu) ja niistä aiheutuvat kustannukset vuonna 2004?

siivous	_____	€
yövärtiointi	_____	€
suomen/ruotsin kielen opetus	_____	€
muuta, mitä _____	_____	€

30. Mitä kuljetuksia turvapaikanhakijalle järjestetään vokin autolla saapumisestaan ja kuinka kauan?

	alle 1 kk	1-3 kk	tarvittaessa	aina	ei lainkaan
poliisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pakolaisneuvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lääkäri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
neuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
koulu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
päiväkoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muuta? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Kehittämistarpeet asumiseen tai turvallisuuteen liittyen vokissanne?

5. OPINTO- JA TYÖTOIMINTA

32. Missä vaiheessa saapumisestaan turvapaikanhakija tekee työ- ja opintotoimintasopimuksen?
33. Missä vaiheessa uusi turvapaikanhakija ohjataan suomen kielen opetukseen?
34. Montako tuntia per turvapaikanhakija viikossa opetusta tarjotaan ja onko teillä vokissanne käytössä tasoryhmiä?
35. Miten suomen /ruotsin kielen opetus on vokissanne? (ympyröi oikea vaihtoehto)
- a. osallistuminen on pakollista
 - b. osallistuminen on vapaaehtoista
 - c. osallistuminen oli ennen pakollista, nykyään vapaaehtoista
 - d. osallistuminen oli ennen vapaaehtoista, nykyään pakollista
 - e. käytössä on työ- ja opintotoimintakirja
 - f. asiakas saa todistuksen suomen/ruotsinkielen osaamisestaan
 - g. muuta, mitä? _____
36. Tekeekö henkilökunta merkintöjä työ- ja opintotoimintakirjaan? (ympyröi oikea vaihtoehto)
- a. kyllä
 - b. ei
 - c. joskus
 - d. en osaa sanoa
37. Miten monta viikkoa tulee taukoa (mm. lomat) suomen kielen opetuksessa vuoden aikana?
38. Maksaako vokki opintokuluja, kuten kirjat, matkat yms.? Luettele, mitä teillä on korvattu vuonna 2004?

39. Opintokuluista aiheutuneet kustannukset vuonna 2004? _____ €
40. Tapahtuuko suomen/ruotsin kielen opetus? (ympyröi oikea vaihtoehto)
- vokissa
 - muualla, missä? _____
 - kielen opetuksessa on käytössä tasoryhmät
 - osa ryhmistä opiskelee vokissa, osa muualla
41. Mitä etua ja / tai ongelmia olette havainneet nykyisessä suomen kielen opetuksen järjestämisessä?
42. Opetetaanko vokissanne muuta (esim. englanti) kieltä kuin suomen/ruotsin kieltä? Jos opetusta, miten järjestetty?
43. Miten arvoit koulunkäynnin merkityksen lapsille ja perheille? (rastita oikea vaihtoehto)
- | | kyllä | ei |
|---|--------------------------|--------------------------|
| koulunkäynti on lapsista tärkeätä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| koulunkäynti on aikuisista tärkeätä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| lapsilla on koulusta paljon poissaoloja | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| koulusta myöhästely on yleistä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| työntekijät joutuvat herättelemään kouluun | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| vanhemmat huolehtivat lasten koulunkäynnistä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| vanhemmat voivat keskustella opettajan kanssa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| vokki järjestää tapaamisia koulun kanssa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
44. Mainitse viisi (5) merkittävintä työtoiminnan muotoa tai kohdetta vokissanne?
45. Kuinka monta ja millaisia vokin ulkopuolisia työtoimintapaikkoja asiakkaillanne on tarjota?

46. Miten monta asiakasta teillä käy em. ulkopuolisissa työtoimintapaikoissa?
47. Millä perusteella (esim. suomen kielen riittävä taito) ohjaatte asiakkaitanne ulkopuolisiin työtoimintapaikkoihin?
48. Miten asiakkaan vaikutusmahdollisuudet toteutuvat työ- ja opintotoimintaan liittyen?
49. Mitä ongelmia vokissanne on työtoimintaan liittyen?
50. Kehittämistarpeet ja -kohteet työtoimintaan liittyen?

6. ASUKKAIDEN OSALLISTUMINEN

51. Minkä tyyppisiä oman talon informaatio- ja keskustelutilaisuuksia tai kokouksia keskuksessanne asukkaille järjestetään ja miten usein?
52. Millainen asukkaiden osallistuminen em. tilaisuuksiin yleensä on ollut ja missä rooleissa (esim. kokouksen puheenjohtajana toimiminen) turvapaikanhakijat niissä ovat?
53. Millainen vaikutusmahdollisuus asiakkaillanne on tapahtumien järjestämiseen vokissanne?
54. Miten asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksia voisi lisätä vokissanne?

55. Miten vokissanne kerätään asiakaspalautetta ja miten palautteet käsitellään?
56. Miten usein, kenen (minkä tahon) ja millaista ulkopuolisten järjestämää toimintaa vokissa on?
57. Miten arvioisit asukkaiden osallistumisen omassa talossa järjestettyyn toimintaan (ympyröi mielestäsi oikea vaihtoehto)?
1. asukkaat osallistuvat erittäin aktiivisesti
 2. asukkaat osallistuvat melko aktiivisesti
 3. asukkaat osallistuvat melko passiivisesti
 4. asukkaat osallistuvat erittäin passiivisesti
 5. en osaa sanoa
58. Miten asukkaita informoidaan tulevista tapahtumista (ympyröi oikea vaihtoehto)?
- a. ilmoitustaululla tiedotteella
 - b. henkilökohtaisella tiedotuskirjeellä
 - c. tapahtumakalenteri ilmoitustaululla
 - d. ulkopuoliset ilmoittavat ilmoitustaululla
 - e. asukaskokouksissa tiedottaminen
 - f. muuten, miten? _____
59. Miten asukkaiden osallistumisaktiiviteettia voitaisiin lisätä?
60. Mihin toimintaan asukkaat osallistuvat eniten talon ulkopuolella?
61. Miten usein ja millaista toimintaa asukkaat itse järjestävät vokissa?

62. Millaista toimintaa vokissanne on lapsille ja miten toiminta on järjestetty (opiskelijat, ulkopuoliset tahot, yms.)?

7. TULKKIEN KÄYTTÖ

63. Tulkkauspalvelujen laajuus vuonna 2004

- Montako tuntia yhteensä? _____ tuntia
- tulkkikustannukset yhteensä _____ euroa,
-> josta free lancereiden kustannuksia _____ euroa
- videotulkkausten määrä yhteensä _____ tuntia
- puhelintulkkauksen määrä yhteensä _____ tuntia
- paikanpäällä tulkkauksia yhteensä _____ tuntia
- montako free lancer tulkkia käytätte _____ kpl

64. Onko vokissanne tehty erillinen sopimus free lancer tulkkien kanssa? Missä kielissä / monenko tulkin kanssa?

65. Kuinka monta prosenttia arvioit vokissanne käytettävän tulkkeskusten välittämiä tulkkeja kaikista tulkkauksista?

_____ %

66. Arvioi seuraavia väittämiä ja rastita mielestäsi *osuvimmat* vaihtoehdot (voi olla useampikin):

	Puhelin tulkkaus	Paikanpäällä tulkkaus	Video-tulkkaus	Oma kieli-taito/ei tulkkia
vaivattomin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nopein tapa saada tulkki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ongelmallisin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
käytännöllisin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eniten käytetään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pitäisi käyttää enemmän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asiakkaat luottavat eniten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunta luottaa eniten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
henkilökunta haluaisi mieluiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

67. Millaisia ongelmia teillä on ilmennyt tulkkaukspalveluissa?

8. MIELENTERVEYSPALVELUT

68. Ketkä osallistuvat vokissanne erityistuen tarpeessa olevan asiakkaan mielenterveyden tukemiseen? (ympyröi oikea vaihtoehto)

- a. terveydenhoitaja
- b. sairaanhoitaja
- c. psykiatrinen erikoissairaanhoitaja
- d. sosiaalityöntekijä
- e. ohjaaja/ohjaajat
- f. psykiatri
- g. yleislääkäri
- h. muu henkilöstö, kuka/ ketkä? _____

69. Arvioi seuraavien oireiden esiintymistä asukkaillanne vokissanne? (rastita oikea vaihtoehto)

	erittäin usein	melko usein	melko harvoin	erittäin harvoin	ei lainkaan
univaikeudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ahdistuneisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yksinäisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aggressiivisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asukkaiden keskinäinen välienselvittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uhkaava käyttäytyminen henkilökuntaa kohtaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hermostuneisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
melusta valittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
myöhään valvominen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ilkipäivästä (mm. särkeminen, sotkeminen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muuta, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

70. Mitä keinoja on huomioida erityistuen tarpeessa olevat (mielenterveysongelmaiset)?

71. Miten erityistuen tarpeessa olevat vokissanne tunnistetaan?

9. KEHITTÄMISTARPEET JA –KOHTEET

72. Mainitse tärkeimmät kehittämiskohteet 1) omassa työssäsi ja 2) vokissanne?
73. Mitä kehittämisprojekteja tai suunnitelmia vokissanne on työhösi liittyen?
74. Millaista tukea ohjaajat saavat työssä jaksamiseen? Miten riittävänä arvioit saadun tuen?
75. Mihin resursseja pitäisi mielestäsi kohdentaa nykyistä enemmän?
76. Kehittämistarpeita tai –ideoita turvallisuuteen liittyen?

Kiitos vastauksestasi !

Liite 8 Turvapaikanhakijoiden vastaanoton palvelutuotteet ja laatu Laatukriteerit (Vastaanottokeskusten...2003)

Palvelut

Vastaanottokeskuksen asiakas voi käyttää tarvittaessa vastaanottokeskuksen järjestämiä palveluita ja sellaisia julkisia palveluja, joihin hänellä on tilapäisesti Suomessa asuvana oikeus kotouttamislain nojalla. Palvelujen avulla pyritään ylläpitämään asiakkaan omaa toimintakykyä ja ehkäisemään syrjintää.

1. Asumispalvelut

Tavoite

Tavoitteena on tarjota asiakkaille turvapaikkaprosessin ajaksi majoitus- ja asumispalveluja. Asiakas sitoutuu monikulttuuriseen asumisyhteisön periaatteisiin. Asumisen aikana turvapaikanhakijat perehdytetään suomalaiseen asumiseen ja tapoihin sekä tuetaan itsenäisyyttä ja omatoimisuutta asumisessa. Palvelusta vastaavat ohjaajat.

Laatukriteerit

- *Asiakas on saanut majoituspaikan ja tarvittavan alkuvarustuksen.*
- *Hyvin järjestettyjen asumispalveluiden tuloksena on asumiskapasiteetin mahdollisimman tehokas käyttö.*
- *Asiakas on saanut suulliset ja kirjalliset ohjeet asumisesta.*
- *Asiakas elää inhimillisessä ja turvallisessa ympäristössä.*
- *Hyvin järjestettyjen asumispalvelujen tuloksena on asumiskapasiteetin mahdollisimman tehokas käyttö.*

2. Ohjaus- ja neuvontapalvelut

Tavoite

Tavoitteena on yhdenvertaisuuden ja asiakkaiden tasapuolisen kohtelun periaatteen toteutuminen. Ohjauksen ja neuvonnan tuloksena asiakas tietää oikeutensa ja velvollisuutensa vastaanottokeskuksen palvelujen käyttäjänä. Hän saa perustiedot siitä, miten suomalaisessa yhteiskunnassa ja lähiympäristössä toimitaan. Tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan toimintakykyä ja tukea häntä mahdollisimman itsenäiseen, omatoimiseen ja turvalliseen elämään suomalaisessa yhteiskunnassa. Palveluista vastaavat pääasiallisia ohjaajat. Päivittäistä ohjausta ja neuvontaa annetaan vastaanottokeskusten päivystyspisteessä joka päivä.

Hyvä ohjaus ja neuvonta ennaltaehkäisevät ristiriitoja keskuksessa ja sen ulkopuolella. Tämä heijastuu vastaanottokeskuksen yleiseen ilmapiiriin myönteisesti.

Laatukriteerit

- *Jokainen turvapaikanhakija saa tarvitsemansa ajan tasalla olevan tiedon ja ohjauksen.*
- *Asiakas osaa liikkua ja löytää tarvitsemansa palvelut myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella.*
- *Ristiriitatilanteet vastaanottokeskuksessa vähenevät.*

3. Terveyspalvelut

Tavoite

Tavoitteena on edistää asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia sekä ehkäistä sairastumista. Lisäksi annetaan tietoa terveyspalveluista sekä siitä, millaiseen terveydenhoitoon hakija on oikeutettu. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus seulontatutkimuksiin ja rokotuksiin. Asiakasta ohjataan omasta terveydestä huolehti-

miseen ja terveellisiin elämäntapoihin asiakkaan elämäntilanne, perheolot, uskonto- ja kulttuuritausta huomioiden. Palveluista vastaa terveydenhoitaja.

Turvapaikanhakija-asiakkaiden palvelut sisältävät välttämättömän ja ensiapuluonteisen sairaanhoidon, mikä yleensä tapahtuu terveydenhoitajan vastaanotolla. Tarvittaessa asiakas ohjataan lääkäriin, laboratorio- ja röntgentutkimuksiin, erikoislääkärille, optikolle tai siirretään äitiysneuvolan, lastenneuvolan tai kouluterveydenhuollon piiriin. Tilapäistä suojelua saavien asiakkaiden terveydenhuollon järjestämisestä sovitaan vastaanotto-keskuksen sijaintikunnan kanssa sen jälkeen, kun valtioneuvosto on päättänyt tilapäisestä suojelusta. Erityisryhminä huomioidaan:

- Kidutuksen, raiskauksen tai muun vakavan väkivallan teon kohteeksi joutuneet
- Pitkäaikaissairauksia sairastavat
- Tartuntatauteja sairastavat
- Lapset ja raskaana olevat naiset
- Mielenveysongelmista kärsivät

Näille asiakkaille järjestetään tarvittava hoito ja seuranta.

Laatukriteerit

- *Asiakas on tietoinen omasta terveydentilastaan ja pysyy omatoimisena ja itsestään huolehtivana.*
- *Asiakas ymmärtää omat oikeutensa terveystalouteen.*
- *Asiakkaan terveysongelmiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti.*
- *Asiakkaan terveydentila pysyy vakaana ja hän saa tarvitsemansa hoidon.*

4. Sosiaalipalvelut

Tavoite

Tavoitteena on edistää ja ylläpitää asiakkaan sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä erilaisten sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön keinoin. Tavoitteena on luottamuksellinen asiakassuhde, missä on huomioitu kulttuuriset erot. Erityisesti ennaltaehkäisevä työ on tärkeää. Lisäksi turvataan toimeentulotuella turvapaikanhakijan välttämätön toimentulo ja edistetään itsenäistä selviytymistä. Sosiaalipalveluista vastaa vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä.

Laatukriteerit

- *Asiakkaasta saadaan tarvittavat ja riittävät tiedot.*
- *Asiakas saa oikein kohdennetut palvelut, tuen ja hänelle kuuluvat etuudet oikea-aikaisesti.*
- *Asiakas pystyy selviytymään itsenäisesti ja vastuullisesti sekä ylläpitämään ja edistämään hyvinvointiaan.*
- *Asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin kiellä, jota hän ymmärtää*
- *Asiakas ymmärtää kotitalous/perhekohtaisen toimeentulotuen myöntämisperusteet ja muutoksenhakumenettelyn*
- *Asiakas on tietoinen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.*

5. Työ- ja opintotoiminta

Tavoite

Tavoitteena on yksilöllisen, tasapuolisen ja hyödyllisen työ- ja opintotoiminnan tarjoaminen asiakkaiden omatoimisuuden säilyttämiseksi ja lisäämiseksi sekä työllistymisen edistämiseksi. Lisäksi tavoitteena on, että asiakas oppii suomen/ruotsin kielen alkeet ja saa tietoutta suomalaisesta yhteiskunnasta ja elämästä. Työ- ja opintotoiminnan kohderyhmänä ovat vastaanottokeskuksessa asuvat 17–64 -vuotiaat asiakkaat, jotka eivät ole ansiotyössä. Osallistuessaan työ- ja opintotoimintaan turvapaikanhakija pysyy toimintaky-

kyisempänä ja oppii uutta. Osallistuminen edesauttaa verkostoitumista muihin asukkaisiin, henkilökuntaan ja keskuksen ulkopuoliseen elämään. Työ- ja opintotoiminnasta vastaavat ohjaajat.

Laatukriteerit

- *Asiakkaalla on yhteistyössä hänen kanssaan laadittu toimintaohjelma, josta ilmenee minkälaiseen työ- ja opintotoimintaan hän osallistuu sekä työ- ja opintotoimintakirja.*
- *Suomen/ruotsin kielen opetuksessa käytetään opetussuunnitelmaa.*
- *Asiakas selviää arkipäivän tilanteista kielikurssin käytyään.*
- *Työtoimintaan kuuluva perehdytys on annettu ja työt on suoritettu ohjeiden mukaan.*
- *Asiakkaiden ja henkilökunnan viihtyvyys lisääntyy.*

6. Muiden tuottamat palvelut

Tulkkipalvelut

Maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain 19 §:n (118/2002) mukaan turvapaikanhakijoiden ja tilapäistä suojelua saavien vastaanottona järjestetään tulkkipalveluja. Saman lain 21 §:n sekä valtioneuvoston asetuksen n:o 196/2002 18 §:n nojalla TE -keskus korvaa vastaanoton järjestäjälle tulkkipalvelujen kustannukset täysimääräisinä osana vastaanottoa.

Vastaanottokeskus järjestää turvapaikanhakijalle tulkki- tai käännöspalveluja viranomaistyössä tarvittaessa, kun hän käyttää vastaanoton palveluja. Tulkkia käytetään myös asiakkaiden neuvonnassa ja informaatiotilaisuuksien yhteydessä. Asiakkaan vaatiessa arkaluonteisissa asioissa naistulkkia, vastaanottokeskus pyrkii järjestämään naistulkin.

Oikeusapupalvelut

Turvapaikanhakijoilla on ulkomaalaislain nojalla oikeus käyttää oikeusavustajaa ulkomaalaislaissa tarkoitetuissa lupa-asioissa. Uuden oikeusapulain (258/2002) mukaan oikeusapua annetaan valtion varoin henkilölle, joka tarvitsee asiantuntevaa apua oikeudellisessa asiassa ja joka taloudellisen asemansa vuoksi ei kykene itse suorittamaan sen hoitamisen vaatimia menoja. Oikeusapuun kuuluu oikeudellinen neuvonta, tarpeelliset toimenpiteet sekä avustaminen tuomioistuimessa sekä muussa viranomaisessa sekä vapautus eräistä asian käsittelyyn liittyvistä menoista siten kuin oikeusapulaissa säädetään.

Oikeusapua antaa julkinen oikeusavustaja, oikeusaputoimistosta. Hakemus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Turvapaikanhakijan on esitettävä selvitys taloudellisista olosuhteistaan ja asiasta, jossa hän hakee oikeusapua.

Oikeusapua voidaan hakea asian käsittelyn jokaisessa vaiheessa siihen asti, kunnes tuomioistuimessa käsiteltävä asia on saanut lainvoiman tai muun asian käsittely on päättynyt. Tuomioistuinasioissa avustajaksi voidaan määrätä myös tehtävään suostumuksensa antanut yksityinen avustaja. Yksityiseksi avustajaksi määrätään asianajaja tai muu oikeustieteen kandidaatin tutkinnon suorittanut, rehellinen ja muutoin kyseiseen toimintaan sopiva ja kykenevä henkilö, joka ei ole konkurssissa ja jonka toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu.

Pakolaisneuvonta ry:n toimii ulkomaalaisasioissa oikeudellisena avustajana. Järjestö saa tätä tarkoitusta varten valtion talousarvioon perustuvaa avustusta. Uuden oikeusapulain perusteella järjestön palveluksessa olevat lakimiehet ovat yksityisiä avustajia, jotka voivat saada avustajan määräyksen vain tuomioistuin-vaiheeseen, jos hakija haluaa turvautua oikeusapujärjestelmän käyttöön.

7. Alaikäisten koulunkäynti ja opiskelu

Suomen perustuslain (731/1999) 16 §:n mukaan jokaisella on oikeus maksuttomaan perusopetukseen. Oppivelvollisuudesta säädetään lailla.

Perusopetuslain 26 a §:n (23.12.1999/1288) mukaan lapsella on oppivelvollisuuden alkamista edeltävänä vuonna oikeus saada esiopetusta. Lain 25 §:n 2 momentissa tarkoitetun pidennetyn oppivelvollisuuden piirissä olevalla lapsella ja sellaisella lapsella, joka 27 §:n mukaisesti aloittaa perusopetuksen vuotta säädettyä myöhemmin, on oikeus saada esiopetusta myös oppivelvollisuuden alkamisvuonna.

Perusopetuslain 4 §:n (23.12.1999/1288) mukaan kunta on velvollinen järjestämään sen alueella asuville oppivelvollisuusikäisille perusopetusta sekä oppivelvollisuuden alkamista edeltävänä vuonna esiopetusta. Säännös koskee myös turvapaikanhakijoita, joilla on oikeus perusopetukseen ja esiopetukseen, mutta ei oppivelvollisuutta.

Kunta on velvollinen järjestämään oppivelvollisuuden alkamisvuonna esiopetusta 25 §:n 2 momentissa tarkoitetun pidennetyn oppivelvollisuuden piirissä oleville lapsille ja niille lapsille, jotka 27 §:n mukaisesti aloittavat perusopetuksen vuotta säädettyä myöhemmin. Kunta voi järjestää perusopetuslaissa tarkoitettua palvelut itse tai yhdessä muiden kuntien kanssa taikka hankkia ne 7 tai 8 §:ssä tarkoitettua perusopetuksen järjestäjältä. Kunta voi hankkia esiopetuspalvelut myös muulta julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta. Kunta vastaa siitä, että sen hankkimat palvelut järjestetään perusopetuslain mukaisesti.

Perusopetuslain 9 §:n nojalla maahanmuuttajille järjestettävän perusopetukseen valmistavan opetuksen laajuus vastaa puolen vuoden oppimäärää. Kunta pyrkii järjestämään turvapaikanhakijalapsille äidinkielenopetusta.

Laatukriteerit

- *Vastaanottotyössä käytetään ammattitaitoisia tulkkeja.*
- *Turvapaikanhakijoilla on mahdollisuus käyttää tarvittaessa turvapaikanhakuprosessissaan oikeudellista apua.*
- *Vastaanottokeskuksessa huolehditaan siitä, että jokaiselle kouluikäiselle lapselle järjestyy esi- tai peruskoulupaikka viivytyksettä.*

Liite 9 Vastaanottokeskusten järjestyssäännöt

(Alla olevat kohdat koottu eri keskusten säännöistä – *on esimerkki*)

1) MAJOITUS JA SIJOITTUMINEN

Turvapaikanhakija asuu siinä vastaanottokeskuksessa ja niissä hänelle osoitetuissa tiloissa, joihin Työministeriö hänet osoittaa majoitustilanteen mukaisesti. Niin kauan kuin työministeriö huolehtii turvapaikanhakijan majoittamisesta, ei hän voi itse valita majoituspaikkaansa. Turvapaikanhakijalla on oikeus siirtyä yksityismajoitukseen keskuksen ulkopuolelle, jolloin hän itse vastaa asumisestaan ja siitä aiheutuvista kustannuksista.

Turvapaikanhakijoilla on velvollisuus osallistua vastaanottokeskuksen järjestämiin informaatiotilaisuuksiin.

Turvapaikanhakija ei voi vaihtaa vastaanottokeskuksessa huonettaan ilman henkilö-kunnan suostumusta. Huoneen kalustuksen ja muut keskuksen turvapaikanhakijalle luovuttamat tavarat omistaa vastaanottokeskus.

Jokainen on velvollinen huolehtimaan oman huoneensa siivoamisesta. Yleisissä tiloissa jokainen on vastuussa omien jälkiensä siivoamisesta. Roskat on vietävä niille varattuihin paikkoihin. Seiniin tai oviin piirtäminen tai kirjoittaminen on kielletty. Niihin ei saa liimata mitään. Keskuksen henkilökunnalla on oikeus tarvittaessa tarkastaa asukkaiden huoneet, mutta ei asukkaan henkilökohtaisia tavaroita.

Lemmikkien pito vastaanottokeskuksessa on kielletty.

2) LÄSNÄOLO

Turvapaikanhakijan on ilmoitettava, mikäli hän aikoo olla pois vastaanottokeskuksesta yli vuorokauden. Jos turvapaikanhakija on ilmoittamatta kolme päivää keskukselta, voidaan hänen majoituspaikkansa tarvittaessa osoittaa toisen turvapaikanhakijan käyttöön.

Turvapaikanhakijalla on velvollisuus osallistua vastaanottokeskuksen järjestämiin informaatiotilaisuuksiin. Vastaanottokeskuksen henkilökunnalla on oikeus tarkistaa tarvittaessa keskuksen huoneet, mutta ei turvapaikanhakijan henkilökohtaisia tavaroita.

3) VIERAILUT

Kaikkien vierailijoiden on ilmoitauduttava. Vierailut keskukseseen on sallittu päiväsaikaan, kello ____ - ____ välisenä aikana. Yövierailuja sallitaan vain poikkeustapauksissa ja niistä on sovittava etukäteen henkilökunnan kanssa. Tilanteen niin vaatiessa henkilökunta voi kieltää vierailut.

4) LAPSET

Vastuu lasten huolenpidosta ja turvallisuudesta on vanhemmilla. Vanhemmat ovat vastuussa lapsistaan, ja myös korvausvelvollisia heidän teostaan.

Rullaluistimilla tai -laudalla, polkulaudalla tai -pyörällä ajelu sisätiloissa on kiellettyä. Samoin polkupyörien tuonti sisätiloihin.

5) AVAIMET

Turvapaikanhakijan saama avain on henkilökohtainen, joten sitä ei ole syytä antaa tai lainata kenellekään. Käyttöön luovutetusta avaimesta voidaan periä panttimaksua, jonka saa takaisin avaimen palautettua.

6) TOIMEENTULOTUKI

Toimeentulotuki myönnetään hakemuksesta asukkaalle varattomuuden perusteella. Päätöksen toimeentulotuen maksamisesta tekee vastaanottokeskus.

Tuki maksetaan siinä keskuksessa, missä turvapaikanhakija on kirjoilla. Toimeentulotuki on nostettava vastaanottokeskuksen ilmoittamina päivinä. Toimeentulotukea ei voida aikaistaa. Mikäli nosto viivästyy turvapaikanhakijan omasta syystä, pidätetään toimeentulotuki niin monelta päivältä, kuin turvapaikanhakija on ollut poissa.

7) SÄHKÖLAITTEET

Sähköjännite Suomessa on 220V ja sähköpistokkeisiin ei saa asentaa tai kytkeä muita, kuin CE -hyväksytyjä sähkölaitteita. Lisäantennien tai antennilautasten asentaminen on kielletty.

8) KORVAUSVASTUU

Asukas on korvausvelvollinen, mikäli rikkoo, tuhoaa tai sotkee vastaanottokeskuksen omaisuutta.

Suomen lain mukaan tahallaan rikutusta tai varastetusta omaisuudesta voi tehdä rikosilmoituksen poliisille. Tämä koskee myös vastaanottokeskuksen tavaroiden tai tilojen tahallista törhimistä ja vahingoittamista. Rikoksesta seuraa sakkoja tai vankilatuomio.

Jokainen on vastuussa omasta henkilökohtaisesta omaisuudestaan

9) HILJAISUUS

Vastaanottokeskuksessa on hiljaisuus klo 22.00-07.00. Tänä aikana äänekäs puhe, musiikki tai muu melu ei ole sallittua.

10) PALOTURVALLISUUS JA TUPAKOINTI

Avotulenteko on kielletty.

Suomen tupakkalaki koskee kaikkia vastaanottokeskuksen tiloja eli käytävillä, osastoilla ja huoneissa tupakointi on kiellettyä. Tupakointi on sallittua vain osastoilla määrättyssä tilassa ja ulkona.

Mahdollisen tulipalon syttyä ota välittömästi yhteys henkilökuntaan!

11) ALKOHOLI JA HUUMEET

Päihtyneenä esiintyminen vastaanottokeskuksessa on kielletty. Alkoholin tai huumaavien aineiden antaminen tai tarjoaminen alaikäisille sekä huumeitten hallussapito ja käyttö on Suomen lain mukaan kielletty. Havaituista rikkomuksista ilmoitetaan aina poliisille.

12) AUTOT

Autot tulee pysäköidä vain niille varatuille paikoille. Rekisteröimättömät ja rikkinäiset autot poistetaan pihalta.

13) ASEET

Suomen lain mukaan kaikenlaisten tuli- ja teräsaseitten säilyttäminen ja hallussapito on kielletty.

14) VARKAUDET JA VARASTETTU TAVARA

Varastaminen ja varastetun tavaran hallussapito on Suomen lain mukaan rikos. Keskuksessa ei saa säilyttää varastettua tavaraa.

15) SUOMEN LAKI JA JÄRJESTYSSÄÄNNÖT

Kaikkia Suomessa asuvia turvapaikanhakijoita velvoittavat viranomaisten laatimat kansalliset säännöt sekä keskuksen laatimat niitä täydentävät säännöt.

Turvapaikanhakija on Suomessa oloajan Suomen lakien alainen.

TURVAPAIKANHAKIJAN ON VASTAANOTTOKESKUKSESSA ASUESSAAN NOUDATETTAVA NÄITÄ SÄÄNTÖJÄ!

VAKUUTUS

Olen tutustunut turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa noudatettaviin sääntöihin ja vakuutan ymmärtäväni ne sekä noudattavani niitä.

Paikka: _____

Aika: _____ / _____ 20 _____

Nimi: _____

Nimen selvennös:

Liitetaulukko 1. Suomeen tulleet turvapaikanhakijamäärät ja vastaanottokeskukset vuosina 1983-2004.

<i>Vuosi</i>	<i>Turvapaikanhakijat (lkm)</i>	<i>Vastaanotto-keskukset (lkm) perustettu</i>	<i>Toimipisteet yhteensä (lkm)</i>	<i>Vastaanotto-keskukset/toimipisteet lakkautetut (lkm)(lkm)</i>	<i>Vastaanottokeskukset 1.1.</i>
1983	0 *)	1	1	0	1
...					
1989	179	0 **)	1	0	1
1990	2 743	12 ***)	31	3	3
1991	2 134	6	34	11	13 *****)
1992	3 634	4	27	8	20
1993	2 023	2	21	5	20 *****)
1994	839	1	16	4	16 *****)
1995	854	1	14	2	13
1996	711	0	11	0	11
1997	973	0	11	0	11
1998	1 272	0	11	0	11
1999	3 107	9	20	1	11
2000	3 170	0	19	2	19
2001	1 651	0	17	3	17
2002	3 443	0	14	0	14
2003	3 221	0	14	0	14
2004	3 861	0	14	0	14
2005	****)	1	15	0	15 *****)
yhteensä	33 815	36	***	39	***

*) Vuonna 1983 Malmin vastaanottokeskukseen majoitetut olivat pakolaisia – turvapaikanhakijoita ei ollut (Seppälä 2004)

**) Turvapaikanhakijat sijoitettiin Malmin vastaanottokeskukseen

***) Perustettiin 12 Uutta vastaanottokeskusta eri puolille Suomea, joista SPR :n perustamia 10 ja valtion (STM) kaksi (Lapinjärvi ja Perniö)

*****) Joutsenon ja Nastolan vastaanottokeskusten ylläpitävävastuu siirtyi SPR:ltä valtiolle vuonna 1991 ja kunnalle Vaasan osalta 1993 ja Tampereen 1994.

*****) Metsälän perustettiin säilöönottoyksikön yhteyteen transit-keskus, jossa paikkaluku on 46.

Liitetaulukko 2. Majoitusvuorokaudet keskuksissa ja yksityismajoituksessa keskuksittain.

	<i>Keskuksessa</i>				<i>Yksityismajoituksessa</i>			
	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
Helsinki	75258	70645	60717	62013	78194	76981	60876	59036
Joutseno	52854	51733	57254	55972	12186	15036	22854	25263
Kajaani	28173	35281	42863	41713	7515	9425	6259	8971

Liitetaulukko 2. (Jatkuu).

	Keskuksessa				Yksityismajoituksessa			
	2001	2002	2003	2004	2001	2002	2003	2004
Kontiolahti	38020	32971	37076	45721	9525	6505	9507	13402
Kotka	52057	54750	59492	63314	5527	*)	31268	31901
Oravainen	45920	48160	54170	57874	8546	4494	4358	7884
Oulu	39826	47500	72384	81103	6412	8952	19155	18844
Perniö	47308	37846	44314	44893	13177	14000	16501	11070
Punkalaidun	42527	47405	40943	47712	5159	9795	9848	10682
Rovaniemi	29867	35085	41121	46360	5034	6197	11114	10197
Ruukki	31572	31769	35005	42857	6759	5165	4987	4924
Tampere	82256	80478	75315	71891	29825	32521	35600	23313
Turku	48156	50079	48632	63134	20460	23254	20843	18358
Vaasa	35923	39744	45210	49118	4213	2981	3499	3307
Yhteensä	652007	662274	715651	778250	208831	218466	256360	247662

*) puuttuva tieto

Liitetaulukko 3. Vastanneiden työntekijöiden koulutus ja työkokemus.

Koulutus ja työkokemus	Sosiaalityöntekijät	Terveydenhoitajat	Vastaavat ohjaajat
YTM/sosiaalityöntekijä	7,0	*)	1,0
sosionomi	3,0	*)	*)
terveydenhoitaja	*)	9,0	*)
sairaanhoidtaja	*)	3,0	1,0
erikoissairaanhoidtaja	1,0	1,0	1,0
muu pätevyys	3,0	1,0	11,0 **)
Työkokemus (vuotta)			
keskiarvo	13,0	10,1	17,4
minimi	2,0	2,0	7,0
maksimi	36,5	24,0	27,0
Työkokemus vastaanotto-			
työssä(vuotta)			
keskiarvo	4,8	5,4	9,5
minimi	0,5	0,5	4,0
maksimi	13,0	14,0	14,5

*) ei mainintaa tai ammattinimike ei koske vastannutta työntekijäryhmää

***) mm. YTM, FM, lähihoitaja, sosiaalipedagogi, nuoriso- ja vapaa-ajanohjaaja

Liitetaulukko 4. Aukkaiden vaikutusmahdollisuudet ja toiveiden huomioiminen asumisessaan.

	Asumiseen vaikuttamismahdollisuus		Toiveiden huomioiminen	
	f	%	f	%
Helsinki	5	45,5	5	45,5
Joutseno	2	12,5	6	37,5
Kajaani	5	45,5	5	55,6
Kontiolahti	14	36,8	24	61,5
Kotka	14	48,3	19	61,3
Oravainen	8	25,0	22	64,7
Oulu	11	32,4	14	46,7
Perniö	6	42,9	14	77,8
Punkalaidun	20	54,1	21	52,5
Rovaniemi	8	44,4	10	58,8
Ruukki	16	32,7	24	48,0
Tampere	20	57,1	28	77,8
Turku	11	52,4	13	61,9
Vaasa	6	31,6	15	68,2
Yhteensä	146	40,1	220	58,8

Liitetaulukko 5. Turvapaikanhakijoiden käytössä olevat tiedotusvälineet ja yhteydenpito-mahdollisuudet.

Vastaanotto-keskus	internet-yhteys	oman kielisiä	alueen päälehti	satelliitti-kanava	yleisö-puhelin
Helsinki			x	x	x
Joutseno	x	x	x	x	x
Kajaani		x			
Kontiolahti	x		x	x	x
Kotka	x		x	x	x
Oravainen	x	x	x	x	x
Oulu		x	x	x	x
Perniö	x	x	x	x	x
Punkalaidun	x	x	x	x	x
Rovaniemi	x	x	x		
Ruukki	x		x	x	x
Tampere	x		x	x	x
Turku	x		x	x	
Vaasa	x	*)	*)	x	*)

*) puuttuva tieto

Liitetaulukko 6. Turvapaikanhakijoiden osallistuminen työtoimintaan vastaanottokeskuksittain.

	On mukana vastaanottokeskuksessa		On mukana vastaanottokeskuk- sen ulkopuolella		On vapautus työtoiminnasta	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	3	33,3	1	11,1	2	22,2
Joutseno	4	28,6	3	21,4	3	21,4
Kajaani	4	40,0	3	30,0	3	30,0
Kontiolahti	29	74,4	10	25,6	12	31,6
Kotka	19	63,3	10	33,3	13	43,3
Oravainen	15	44,1	14	42,4	9	27,3
Oulu	19	54,3	6	17,1	11	32,4
Perniö	11	55,0	5	25,0	9	45,0
Punkalaidun	18	41,9	10	23,3	7	16,7
Rovaniemi	14	82,4	4	23,5	4	23,5
Ruukki	44	84,6	14	27,5	8	16,0
Tampere	17	45,9	8	21,6	11	30,6
Turku	11	50,0	4	19,0	3	15,0
Vaasa	13	61,9	10	45,5	4	19,0
Yhteensä	221	57,7	102	26,8	99	26,5

Liitetaulukko 7. Turvallisuusjärjestelyt työntekijäryhmittäin.

	Sosiaali-työntekijät	Terveyden- hoitajat	Ohjaajat
	%	%	%
järjestetään säännöllistä turvallisuus- koulutusta	78,6	85,7	85,7
kalusteiden sijoittelussa on huomioitu poistumistiet	78,6	85,7	92,9
huoneissa on hälytinnapit	92,9	85,7	64,3
käytössä on työkännykkä	50,0	42,9	92,9
huoneen ovi on asiakkaan aikana lukitsematta	50,0	50,0	71,4
työhuoneen ovi lukitaan poistuttaessa	71,4	85,7	92,9
pelastussuunnitelmassa on otettu huomioon turvallisuusriskit ja toimintaohjeet	78,6	71,4	92,9
työkaverin voi pyytää tarvittaessa mukaan asiakastapaamiseen	100,0	92,9	100,0

Liitetaulukko 8. Vastanneiden näkemyksiä terveydenhoidosta ja terveystalvelujen saatavuudesta keskuksittain.

	Vastaaja on tietoinen millaiseen terveydenhoitoon on oikeutettu		Terveystalvelujen saatavuus tarvittaessa	
	f	%	f	%
Helsinki	7	70,0	6	60,0
Joutseno	14	87,5	14	87,5
Kajaani	8	72,7	9	81,8
Kontiolahti	32	82,1	38	92,7
Kotka	22	68,8	25	78,1
Oravainen	28	82,4	24	70,6
Oulu	21	60,0	26	74,3
Perniö	18	90,0	20	100,0
Punkalaidun	31	72,1	34	79,1
Rovaniemi	15	83,3	16	88,9
Ruukki	47	90,4	47	90,4
Tampere	28	75,5	30	81,1
Turku	15	68,2	17	77,3
Vaasa	21	100,0	19	90,5
Yhteensä	307	78,7	325	82,9

Liitetaulukko 9. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä toiminnastaan sairastuessaan.

	Terveystohjeet		Sairastuminen		Lääkkeenhaku	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	8	72,7	8	72,7	6	54,5
Joutseno	13	81,3	12	75,0	16	100,0
Kajaani	10	90,9	9	81,8	9	81,8
Kontiolahti	33	82,5	37	90,2	25	64,1
Kotka	24	82,8	25	78,1	28	93,3
Oravainen	27	79,4	30	90,9	31	91,2
Oulu	25	73,5	20	57,1	25	71,4
Perniö	18	100,0	20	100,0	19	95,0
Punkalaidun	35	87,5	29	67,4	25	59,5
Rovaniemi	16	88,9	17	94,4	17	94,4
Ruukki	44	84,6	46	88,5	35	67,3
Tampere	31	83,8	33	89,2	33	94,3
Turku	15	78,9	18	81,8	20	90,9
Vaasa	20	90,9	22	100,0	21	95,5
yhteensä	319	83,7	326	83,0	310	80,1

Liitetaulukko 10. Palkkatyöstä kertominen ja työsaannin helppous.

	Palkkatyöhön liittyvistä asioista on kerrottu		Sai työtä, koska osaa suomen kieltä		Työpaikan saaminen oli helppoa	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	3	50,0	1	16,7	1	16,7
Joutseno	3	60,0	1	20,0	1	20,0
Kajaani	1	33,3	1	33,3	0	0,0
Kontiolahti	9	60,0	1	7,1	0	0,0
Kotka	12	66,7	2	12,5	1	7,1
Oravainen	12	75,0	4	25,0	1	9,1
Oulu	3	16,7	1	5,6	3	21,4
Perniö	3	50,0	0	0,0	0	0,0
Punkalaidun	15	55,6	1	3,7	1	5,9
Rovaniemi	2	66,7	0	0,0	0	0,0
Ruukki	12	60,0	2	11,1	1	9,1
Tampere	13	72,2	1	5,6	0	0,0
Turku	4	44,4	2	25,0	1	14,3
Vaasa	2	33,3	2	33,3	0	0,0
Yhteensä	94	55,3	19	11,6	10	8,4

Liitetaulukko 11. Turvapaikanhakijoiden työllistymistavat.

	Työharjoittelun jälkeen		Omin avuin		Tuttavien avulla	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	0	0,0	2	33,3	1	16,7
Joutseno	0	0,0	1	20,0	2	40,0
Kajaani	1	33,3	1	33,3	0	0,0
Kontiolahti	0	0,0	2	14,3	1	7,1
Kotka	3	18,8	4	25,0	3	20,0
Oravainen	4	25,0	8	50,0	9	56,3
Oulu	2	11,1	2	11,1	1	5,6
Perniö	0	0,0	2	33,3	0	0,0
Punkalaidun	4	14,8	3	11,1	2	7,4
Rovaniemi	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ruukki	2	10,0	6	35,3	1	5,6
Tampere	3	16,7	3	18,8	2	11,8
Turku	0	0,0	4	50,0	0	0,0
Vaasa	0	0,0	2	33,3	0	0,0
Yhteensä	19	11,4	40	24,8	22	13,7

Liitetaulukko 12. Psykososiaaliset oireet ja yksinäisyyden tunne keskuksittain.

	Univaikeudet		Ahdistuneisuus		Yksinäisyys	
	f	%	f	%	f	%
Helsinki	9	81,8	10	90,9	9	81,8
Joutseno	13	81,3	13	81,3	8	50,0
Kajaani	10	90,9	9	81,8	11	100,0
Kontiolahti	30	73,2	32	78,0	22	59,5
Kotka	29	90,6	28	87,5	22	66,7
Oravainen	27	79,4	27	79,4	19	55,9
Oulu	25	71,4	30	85,7	22	62,9
Perniö	15	75,0	14	70,0	11	55,0
Punkalaidun	33	76,7	34	79,1	23	56,1
Rovaniemi	11	61,1	13	72,2	15	83,3
Ruukki	34	68,0	45	86,5	31	59,6
Tampere	32	86,5	29	78,4	24	64,9
Turku	16	72,7	20	90,9	14	66,7
Vaasa	17	77,3	17	77,3	11	50,0
Yhteensä	301	76,8	321	81,5	242	62,4

Liitetaulukko 13. Tuen saaminen ja henkilökunnan tavoitettavuus vastaanottokeskuksissa.

	Tukea henkilökunnalta		Henkilökunnan tavoitettavuus	
	f	%	f	%
Helsinki	8	72,7	8	72,7
Joutseno	10	62,5	14	87,5
Kajaani	7	63,6	11	100,0
Kontiolahti	30	75,0	36	87,8
Kotka	26	78,8	23	71,9
Oravainen	21	61,8	19	57,6
Oulu	24	70,6	24	68,6
Perniö	18	90,0	19	95,0
Punkalaidun	31	75,6	34	81,0
Rovaniemi	16	88,9	16	88,9
Ruukki	44	84,6	49	94,2
Tampere	27	73,0	29	78,4
Turku	11	55,0	15	75,0
Vaasa	14	66,7	21	95,5
Yhteensä	287	74,0	318	81,5

Liitetaulukko 14. Tulkkauspalvelujen tuntimäärät vastanneissa vastaanottokeskuksissa.

Keskukset lkm	tulkkaus- tunnit n=8	video- tulkkaus n=4	puhelin- tulkkaus n=5	paikanpäällä tulkkaus n=6
Keskiarvo	1 703,00	1,25	994,30	582,67
Mediaani	1 790,00	0,00	806,00	481,50
Hajonta	777,00	2,50	589,32	405,76
Minimi	391,00	0,00	477,50	187,00
Maksimi	2 578,00	5,00	1 800,00	1 164,00

Liitetaulukko 15. Vastanneiden turvapaikanhakijoiden näkemyksiä saamastaan tulkkausavusta ja luotettavuudesta.

	Tulkkausavun saaminen		Tulkkien luotettavuus	
	f	%	f	%
Helsinki	9	81,8	8	72,7
Joutseno	11	68,8	10	62,5
Kajaani	8	88,9	7	70,0
Kontiolahti	40	97,6	32	80,0
Kotka	31	100,0	25	78,1
Oravainen	29	85,3	26	76,5
Oulu	27	77,1	26	74,3
Perniö	17	85,0	18	90,0
Punkalaidun	38	90,5	39	92,9
Rovaniemi	15	88,2	15	88,2
Ruukki	43	82,7	43	82,7
Tampere	33	89,2	26	70,3
Turku	16	80,0	15	68,2
Vaasa	21	95,5	17	77,3
Yhteensä	338	87,3	307	78,7

Liitetaulukko 16. Parhaat tulkkaustavat työntekijöiden arvioimana (1=terveydenhoitajat, 2=sosiaalityöntekijät, 3= vastaavat ohjaajat).

	puhelintulkkaus			paikanpäällä			videotulkkaus			oma kielitaito/ ei tulkkia		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
	n			n			n			n		
vaivattomin	11	6	9	3	7	5	0	0	0	8	7	6
nopein tapa saada tulkki	9	13	12	2	2	2	0	0	0	4	4	5
ongelmallisin	2	1	0	1	2	1	9	9	9	2	1	2
käytännöllisin	3	5	6	9	9	6	0	0	0	3	5	3
eniten käytetään	10	10	10	4	4	5	0	0	0	2	2	0
pitäisi käyttää enemmän	2	3	8	7	3	2	1	2	3	0	1	0
asiakkaat luottavat eniten	2	3	3	13	11	12	1	0	0	2	3	3
henkilökunta luottaa eniten	4	4	7	11	12	9	2	0	3	2	2	3
henkilökunta haluaisi mieluiten	5	6	6	10	9	8	1	0	0	2	2	2

Liitetaulukko 17. Vastaanottokeskusten majoitusvuorokauden hinnan kehittyminen vuosina 1999-2004 (sisältää yksityismajoitetut).

Vastaanotto- keskus	Majoitusvuorokauden hinta €					
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Alavus	31	27	59	**	**	**
Helsinki	34	37	38	46	47	55
Hämeenkyrö	32	30	**	**	**	**
Joutseno	26	28	31	33	32	36
Kajaani	33	37	42	38	37	39
Kemijärvi	19	23	**	**	**	**
Kontiolahti	31	28	34	36	34	34
Kotka	27	26	29	33	32	34
Länsi-Uusimaa	53	35	35	**	**	**
Oravainen	18	21	26	27	28	26
Oulu	29	29	39	38	33	31
Perniö	27	29	30	37	43	43
Punkalaidun	29	27	29	30	36	30

Liitetaulukko 17. (Jatkuu)

Vastaanotto- keskus	Majoitusvuorokauden hinta €					
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Rovaniemi	28	26	34	34	33	34
Ruukki	23	27	34	38	36	34
Tampere	28	27	29	30	35	37
Turku	27	26	28	28	35	32
Vaasa	20	22	25	28	30	31
Vehkalahti	30	**	**	**	**	**
Keskiarvo	28	28	32	34	35	35
Minimi	18	21	25	27	28	26
Maksimi	53	37	59	46	47	55

**) vastaanottokeskus lopetettu

Liitetaulukko 18. Koneet ja kalusto sekä ostopalvelukustannukset euroina vuonna 2004.

Kustannus	n	Ka.	Mediaani	Hajonta	Minimi	Maksimi
Koneet ja kalusto	10	11 949	12 306	6 747	3 085	21 941
Ostopalvelut						
- Siivous	5	4 656	36 800	**	0	130 527
- Yövariointi	4	79 981	95 183	49 782	121 759	319 925
- Suomen/ruotsin opetus	5	23 659	22 655	15 790	3 024	46 807
- muuta	2	2 265	2 265	1 506	1 200	3 330

Liitetaulukko 19. Sosiaalipalvelujen kustannukset euroina.

Kustannus	n	Ka.	Minimi	Maksimi
Perustoimeentulotuki	11	526 206	282 465	934 018
Harkinnanvarainen toimeentulotuki	9	48 821	4 030	123 150
Päivähoito	8	5 337	0	27 825
Ensi- ja turvakoti ja huostaanotto	9	32 942	0	105 490