

Aija Hiisilä

AIKUISTEN
TURVAPAikanHAKIJOIDEN
PERUSPALVELUJEN SISÄLTÖ
Elämänhallinnan merkitys turvapaikkaprosessin
aikana

Opinnäytetyö
P8314SJ


Marraskuu 2016




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

		Opinnäytetyön päivämäärä 11.11.2016
Tekijä(t) Aija Hiisilä	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Järjestö- ja nuorisotyö Yhteisöpedagogi YAMK	
Nimeke AIKUISTEN TURVAPAIKANHAKIJOIDEN PERUSPALVELUJEN SISÄLTÖ - Elämänhallinnan merkitys turvapaikkaprosessin aikana		
Tiivistelmä <p>Tässä tutkimuksessa kartoitettiin aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalvelut, niiden sisältö ja painopistealueet. Siinä tarkasteltiin palvelujen sisältöä pyrkien löytämään ne toiminnot, jotka tukisivat haastavassa elämäntilanteessa eli liminaalitulassa olevan turvapaikanhakijan elämänhallinnan tunnetta eli koherenssia. Tutkimuksessa etsittiin vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mitkä ovat aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalvelujen toiminnalliset sisällöt? 2. Painottuvatko vastaanottopalvelut byrokratia-, palvelu- vai psykososiaaliseen työhön? 3. Mitkä vastaanottopalvelut tukevat elämänhallinnan tunteen kehittymistä? <p>Tutkimuksen avulla tuotettiin tietoa vastaanottopalvelujen kehittämistä varten. Vastaanottopalveluja ei ole kokonaisuutena aikaisemmin tarkasteltu Suomessa. Turvapaikkaprosessista liminaalitulana oli jonkin verran tutkimustietoa. Myös koherenssin ja psykososiaalisen tuen merkityksestä oli tutkimusta erityisesti pakolais- ja maahanmuuttajatyön näkökulmasta.</p> <p>Tutkimus tehtiin yhteistyössä Maahanmuuttoviraston kanssa. Menetelmänä käytettiin kolmivaiheista laadullista aineiston analyysiä, jonka avulla analysoitiin seitsemän mukaan valikoituneen vastaanottokeskuksen laatukäsikirjoja. Tutkimuksessa löydettiin 271 erilaista aikuisille turvapaikanhakijoille suunnattua toimintoa, jotka painoutuivat eri osajärjestelmiin. Tiedostamalla toimintojen mahdollisuudet ja kiinnittämällä huomiota vuorovaikutukseen ja kohtaamisiin asiakastyössä on mahdollista tukea turvapaikanhakijaa kuormittavan turvapaikkaprosessin aikana.</p> <p>Tulosten kautta selvisi vastaanottotyön monipuoliset käytännöt, työntekijöiden osaaminen sekä mitä vastaanottotyö käytännössä on. Tulosten avulla jokainen turvapaikanhakijoina kohtaava voi miettiä omaa lähestymistapaansa, sillä omalla asenteella ja näkökulmalla on merkitystä. Ne antavat päättäjille ja viranomaisille näkökulman heidän linjatessaan Suomen tarjoamia vastaanottopalveluja.</p>		
Asiasanat (avainsanat) Turvapaikanhakijat, vastaanottokeskukset, pakolaistyö, liminaalisuus, koherenssi, elämänhallinta		
Sivumäärä 111	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Pekka Penttinen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Maahanmuuttovirasto	

DESCRIPTION

	Date of the master's thesis 11.11.2016	
Author(s) Aija Hiisilä	Degree programme and option Master's degree in Civic Activities and Youth Work Master of Humanities	
Name of the master's thesis THE CONTENT OF BASIC SERVICES FOR ADULT ASYLUM SEEKERS - The importance of life management during the asylum process		
Abstract <p>In this thesis the basic services of adult asylum seekers were mapped including the content and focus. The content of the services was scrutinised in order to find the activities which would support asylum seekers in their challenging situation in life also referred to as liminality. The object was also to find out how to support a person in a state of liminality by strengthening one's sense of coherence. The research set out to find answers to three questions:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. What is the functional content of each basic service for adult asylum seeker? 2. Is the emphasis of the services for asylum seekers on bureaucratic, service and psychosocial support work? 3. Which reception related services strengthen the development of one's sense of coherence? <p>With this study new knowledge was gathered in order to improve reception related services in the future. These services as a whole have not been scrutinated in Finland before. There has been research on asylum process, liminality, sense of coherence and psychosocial support related to immigration as well as refugee related work in general.</p> <p>The research was conducted in collaboration with the Finnish Immigration Service. A three stage qualitative material analysis was used as a method to study seven different quality manuals of reception centres. A variation of 271 activities aimed at adult asylum seekers were found and these activities could be divided into several different sub systems. By being conscious of possibilities of each activity and paying attention to interaction and each encounter in customer service it is possible to support asylum seekers during their stressful process to seek asylum.</p> <p>This study revealed the versatile practices, the professional competence of the workers and the essence of reception related services. With the help of these results each one of us encountering asylum seekers can reflect on his / her behavioural approach keeping in mind that one's own attitude and view on matters really count. The results also offer policymakers and authorities a starting point when they make decisions on Finland's reception related services.</p>		
Subject headings, (keywords) Asylum seekers, reception centres, refugee work, liminality, coherence, life management		
Pages 111	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Pekka Penttinen	Master's thesis assigned by Finnish Immigration Service	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTO SUOMESSA.....	4
2.1	Oikeus hakea turvapaikkaa	4
2.2	Palvelujen tavoite ja sisältö	7
2.2.1	Eurooppalaisten turvapaikkalinjausten kehitys.....	7
2.2.2	Suomen laki ja valtion budjetti	8
2.2.3	Vastaanottopalvelujen sisällölliset tavoitteet.....	10
2.3	Vastaanottotyö toimintaympäristönä.....	12
3	VASTAANOTTOPALVELUISSA HUOMIOITAVAT ERITYISPIIRTEET	16
3.1	Turvapaikanhakija liminaalitulissa olevana henkilönä.....	17
3.2	Vastaanottopalvelut osajärjestelmä - luokittelussa.....	18
3.3	Koherenssin merkitys turvapaikkaprosessin aikana	21
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	25
4.1	Tutkimuksen rajaukset.....	27
4.2	Aineistoksi valitut vastaanottokeskusten laatukäsikirjat	28
4.3	Tutkimukselliset lähtökohdat.....	29
4.4	Kolmivaiheinen tutkimusprosessi.....	31
5	VASTAANOTTOPALVELUJEN ANALYYSI	34
5.1	Palvelukartta - vastaanottokentän moninaiset käytännöt näkyviksi	34
5.2	Palvelujen osa-alueet	39
5.3	Koherenssia tukevat palvelut.....	44
6	POHDINTA	54
6.1	Toisen ja kolmannen analyysin ristiintaulukointi.....	54
6.2	Keskeisten tulosten suhde aikaisempaan teoriaan	57
6.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	58
6.4	Kehittämisehdotuksia jatkoa varten.....	60
	LÄHTEET	65

LIITTEET

- 1 Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän Strategia 2020
- 2 Analyysi 1 Palvelukartta
- 3 Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet
- 4 Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

1 JOHDANTO

Maailmassa on tällä hetkellä noin 55 miljoonaa pakolaista, mikä on enemmän kuin koskaan toisen maailmansodan jälkeen (Huusko 2016, A18). Heistä yli 1,2 miljoonaa henkilöä haki Euroopasta turvapaikkaa vuonna 2015. Haen eri teorioiden, käsitteiden, vastaanottotyötä tekevien henkilöiden näkemysten ja oman ammatillisen kokemukseni kautta kuvausta aikuisten turvapaikanhakijoiden palvelujen järjestämisestä. Kuten läpi Euroopan kulkevat, kotimaastaan pakenevat turvapaikanhakijat, pakenee tämäkin tutkimus yksittäisiä kategorioita ottaen teoreettisen viitekehyksen sosiologian eri suuntauksista. Sosiologian teorioiden avulla selitetään ja ymmärretään ihmisten toimintaa ja yhteiskunnan tapaa toimia (Ronby 1986, 266). Yhteisöpedagogina haluan myös selvittää, miten palvelut voisivat tukea yksilöiden elämänhallinnan tunnetta turvapaikkaprosessin aikana.

Eurooppa toimintaympäristönä on muuttunut epävakaammaksi. Esimerkiksi vuonna 2014 Saksaan ja Unkariin saapui kaksinkertainen määrä turvapaikanhakijoita aikaisempaan vuoteen verrattuna. Tästä Eurooppaan suuntautuvasta liikkeestä johtuen maahanmuuttajiin ja erityisesti turvapaikanhakijoihin liittyvät kysymykset ovat ajankohtaisia. Yhä useampi ihminen Afrikasta ja Lähi-Idästä on ylittänyt Välimeren hakeakseen turvaa Euroopasta. Kansainvälisen siirtolaisuusjärjestö IOM:n raportin mukaan alkuvuodesta 2015 kuoli yli 1750 siirtolaista merta ylittäessään. Luku on yli 30 kertaa niin suuri kuin vuonna 2014 vastaavana aikana. (Töyrylä 2015.)

Turvapaikanhakija on Maahanmuuttoviraston (2016a) mukaan henkilö, ”joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Turvapaikanhakija saa pakolaisaseman, jos hänelle annetaan turvapaikka.” Muita maahanmuuttajia ovat esimerkiksi kiintiöpakolaiset ja perheiden yhdistämisen tai työperäisen maahanmuuton kautta Suomeen muuttavat ulkomaiden kansalaiset. Henkilö, joka on hakenut turvapaikkaa ja odottaa sen päätöstä, on erityisessä liminaalitilassa. Junka (2012, 26) määrittelee liminaalisuuden tilaksi, jossa ihminen, esine tai asia on normaalien sosiaalisten tai kulttuuristen luokitusten välissä. Turvapaikkaprosessia tarkastellaan tässä tutkimuksessa liminaalitulana, jonka erityispiirteet on otettava huomioon turvapaikanhakijoiden palveluja määriteltäessä.

Turvapaikanhakijoiden suuri määrä Euroopassa on tuonut esille jo pitkään pinnan alla

muhineita erimielisyyksiä liittyen esimerkiksi vapaaseen liikkumiseen valtioiden välillä ja oikeuksista valtioiden kustantamiin palveluihin. Euroopan valtioiden yhtenäisyys on koetuksella. On kuitenkin muistettava, että Suomea, kuten muitakin maita, velvoittavat Euroopan Unionin lainsäädäntö ja kansainväliset sopimukset. Niiden mukaan Suomen on otettava vastaan turvapaikkaa hakeva (t) henkilö (t) ja järjestettävä heille turvapaikkaprosessin ajaksi turvapaikanhakijoiden peruspalvelut (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 746/2011, 1. § ja 3. §).

Työskentelin köyhyys- ja kuivuusalueella koillis - Brasiliassa 2000-luvun alussa viiden vuoden ajan. Näin, kun erityisesti nuoret aikuiset jättivät perheensä ja kotinsa, koska heillä ei ollut tulevaisuuden näkymiä kotipaikkakunnallaan. Nuori äiti tai isä saattoi jättää pienen vauvansa isovanhempien hoidettavaksi ja lähteä työn perässä esimerkiksi 1500 kilometrin päähän Sao Paolon suurkaupunkiin. Vertailun vuoksi esimerkiksi välimatka Helsingistä Rovaniemelle oli hieman yli 800 kilometriä. Brasiliasta siirryin Lammin vastaanottokeskukseen apulaisjohtajaksi ja myöhemmin johtajaksi vastaanottamaan aikuisia turvapaikanhakijoita, jotka olivat joutuneet jättämään kotimaansa erilaisista syistä. Vastaanottokeskuksella tarkoitan paikkaa, ”johon kansainvälistä suojelua hakevat ja tilapäistä suojelua saavat majoitetaan ja joka järjestää heidän vastaanottopalvelunsa” (Maahanmuuttovirasto 2016a).

Suomen laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta velvoittaa valtion vastaamaan turvapaikkaprosessin ajan turvapaikanhakijan toimeentulon ja huolenpidon turvaamisesta ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 746/2011, 1. § ja 3. §). Sen mukaan majoitus, sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut, vastaanotto- ja käyttöraha, tulkki- ja käännöspalvelut, työ- ja opintotoiminta sekä mahdolliset ateriapalvelut ovat aikuisten turvapaikanhakijoiden lakisääteiset palvelut.

Arkisessa työssäni havaitsin, että kymmenen hengen työryhmässä saattoi olla keskenään erilaisia käsityksiä aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalveluista (Jantunen 2015). Pohdin, onko kyseessä vain yksittäinen työntekijä, erityinen yksikkö vai laajempi ilmiö. Nykytutkimuskatsauksessa oli havaittavissa, että tutkimuskohteena turvapaikanhakijoiden vastaanottotyö on ollut marginaalista. Se selittyy osittain aiempien vuosien vähäisellä turvapaikanhakijoiden määrällä. Olen sekä Brasilian että Lammin työkokemukseni kautta huomannut, kuinka tärkeää on tuottaa tietoa

globaalista liikkumisesta ja eri taustaisten henkilöiden kohtaamisesta. Ilman tietoa sosiaalisessa ja kulttuurisessa liminaalitullassa olevat turvapaikanhakijat saattavat jäädä yhteiskunnan ulkopuolelle ja toisaalta me kantasuomalaiset menetämme meille annetun mahdollisuuden.

Selvitysten mukaan vastaanottopalveluja on tarkasteltu sosiaali- ja mielenterveyspalvelujen, vammaisuuden, taloudellisuuden ja majoituksen näkökulmasta (mm. Ruokoniemi 2014; Jussila 2012; Lukkaroinen 2005; Snellman ym. 2014; Hokkanen 2014). Turvapaikanhakijoita on myös haastateltu ja he ovat osallistuneet kyselytutkimuksiin liittyen toiveisiinsa ja kokemuksiinsa palvelujen suhteen (mm. Junka 2012; Pentikäinen 2005; Kaukko 2015). Kuitenkaan kattavaa, valtakunnallista kartoitusta aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalveluista, niiden sisällöistä tai painopistealueista ei ole tehty. Tarkastellessani Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän Strategia 2020 (liite 1) ja työntekijöiden peruspalvelu - tulkintojen yhteneväisyyksiä, oli nähtävissä, että palvelujen käsitteiden ja sisältöjen tarkemmalle määrittelylle olisi tarvetta (Jantunen 2015).

Peruspalvelujen määrittely on tärkeää erityisesti nyt, kun alalle on tullut vuoden sisällä yli kymmenkertainen määrä työntekijöitä aikaisempaan verrattuna ja useita uusia toimijoita. Järkevästi painotetut ja sisällöltään mielekkäät palvelut ovat sekä yhteiskunnan että turvapaikanhakijan etu. Palvelusisältökuvaus selkeyttää työntekijöille heidän työtehtävänsä ja toisaalta se tuo myös esille erilaisia vaihtoehtoisia tapoja toiminnan järjestämiseksi. Etsin palvelujen painopistealueita Sipilän (1989) osajärjestelmän avulla ja pohdin miten palvelut voisivat tukea turvapaikanhakijoiden elämänhallinnan eli koherenssin tunnetta. Tutkimusongelma, arvoitus, konkretisoituu kolmeen kysymykseen:

1. Mitkä ovat aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalvelujen toiminnalliset sisällöt?
2. Painottuvatko vastaanottopalvelut byrokratia-, palvelu- vai psykososiaaliseen työhön?
3. Mitkä vastaanottopalvelut tukevat elämänhallinnan tunteen kehittymistä?

Tutkimuskysymysten kautta tarkastellaan vastaanottokeskuksissa tehtävää työtä ja sen merkitystä tuottaen kehittämistietoa. Tutkimuksen tuloksia on mahdollista käyttää jatkossa monenlaisissa kehittämistoimissa: laatujärjestelmän luomisessa tai laadun

valvonnan kriteeristön perustana. Palvelujen määrittelyn avulla voidaan myös verrata vastaanottokeskuksia keskenään, yhtenäistää niiden palvelusisältöjä ja pohtia vaihtoehtoisia tapoja järjestää vastaanottopalvelut tulevaisuudessa.

2 TURVAPAIKANHAKIJOIDEN VASTAANOTTO SUOMESSA

2.1 Oikeus hakea turvapaikkaa

Oikeus hakea turvapaikkaa on ihmisoikeus, joka perustuu Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) yleismaailmalliseen ihmisoikeuksien julistukseen ja Geneven pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimukseen. Lisäksi Suomen valtio on sitoutunut noudattamaan myös YK:n pakolaissopimusta ja EU:n direktiivejä pakolais- ja turvapaikkapolitiikassaan. (Pakolaisneuvonta 2010.)

Vuonna 1948 hyväksytyyn julistuksen puolesta äänesti aikanaan 48 maata, Suomi mukaan luettuna, vastaan ei yhtään ja kahdeksan maata (Neuvostoliitto ja muut itäblokin maat, Etelä - Afrikka sekä Saudi - Arabia) pidättäytyi äänestämästä. Siinä turvapaikanhaku määriteltiin osaksi ihmisoikeuksia, joihin YK:n jäsenvaltiot ovat sitoutuneet. Julistuksen 14. artiklan mukaan kaikilla ihmisillä on oikeus hakea turvapaikkaa muusta maasta, esimerkiksi Suomesta, ja saada asianmukainen turvapaikkaprosessi, mikäli he kokevat tulevansa vainotuksi esimerkiksi alkuperän, uskonnon tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Esimerkiksi Junka (2012, 7 - 14) on kuvannut kattavasti turvapaikkajärjestelmän syntyä ja historiaa. (Yhdistyneet Kansakunnat 2015.)

Kolme vuotta ihmisoikeusjulistuksen jälkeen, vuonna 1951, pakolaisten oikeuksia tarkennettiin. ”Pakolainen” käsitteenä sekä pakolaisten henkilöoikeudellinen asema määriteltiin. Lisäksi heidän oikeutensa muun muassa ansiotuloihin ja sosiaalietuuksiin todettiin. Esimerkiksi opetuksen suhteen todetaan, että valtioiden on järjestettävä pakolaisille alkeisopetuksen osalta yhtä suopea kohtelu kuin omille kansalaisilleen. Turvapaikanhakijoiden näkökulmasta sopimus loi pohjan, jonka perusteella heidän turvapaikkahakemuksilleen annetaan päätöksiä. Pentikäinen (1997, 218 - 231) on peilannut silloista Suomen pakolais- ja turvapaikkapolitiikan kehittymistä globaaliin maailmaan. (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968.)

Vuonna 2014 alkanut ja vuoden 2016 jatkuva turvapaikanhakijoiden ennen näkemätön määrä Euroopassa palauttaa meidät tämän yli 60 vuotta sitten sovittuun aiheeseen pariin. Nämä kansainväliset sopimukset, jotka sovittiin toisen maailmansodan ja erityisesti natsi - Saksan toiminnan jälkeen, joutuvat koetukselle ja poliittiset paineet niiden uudelleen tarkasteluun kasvavat. Tuolloin Eurooppa eli maailmansodan jälkeistä moraalipaniikkia ja valtiot olivat erittäin halukkaita edistämään ihmisoikeuksien toteutumista kansainvälisellä tasolla (Junka 2012, 9). Tilanne ja sopimukset nähtiin väliaikaisina. Kansainväliset sopimukset jäivät kuitenkin voimaan ja niitä sovelletaan nyt 2000 - luvun turvapaikanhakijoihin. Euroopan valtiot joutuvat nyt pohtimaan, onko 40 - luvun ihmisoikeuskäsitys pätevä myös 2020 - luvulla.

Jo Geneven sopimuksen aikoihin oli huomattu, että valtiot olivat eriarvoisessa asemassa liittyen pakolaiskysymykseen ja sitä kautta myös turvapaikanhakijoihin. Tämä loi jännitteitä eri maiden välille. Sopimusten kautta pyrittiin käytäntöjen yhdenmukaistamiseen ja yhteistyön lisäämiseen. Ne on tehty ajassa, jolloin ei osattu kuvitellakaan tämän päivän kansainvaellusta Eurooppaan, pikemminkin päin vastoin: ihmiset lähtivät Euroopasta esimerkiksi rakentamaan uutta elämää Amerikkaan. Rajavartiolaitoksen apulaisosaston päällikkö Vesa Blomqvist (2016), arvioi, että jos Geneven sopimus oli ongelmallinen jo tuolloin, on se haastava panna täytäntöön myös tänä päivänä. ”Kun tulee maahanmuuttaja, tulee kokonainen elämä”, Blomqvist toteaa ja pohtii ettei Eurooppa tule olemaan koskaan entisensä, halusimmepa tai emme.

TAULUKKO 1. Turvapaikanhakijoiden (hlö/vuosi) määrä 28 EU-maassa yhteensä ja maakohtaisesti (Eurostat 2016a)

Vuosi	EU	Suomi	Unkari	Saksa	Puola
2015	1,322,145	32,345	177,135	476,620	12,190
2014	627,780	3,625	42,775	202,815	8,025
2013	432,055	3,220	18,900	126,995	15,245
2012	336,015	3,115	2,155	77,650	10,755
2011	309,820	2,975	1,695	53,345	6,890
2010	260,835	3,675	2,105	48,590	6,540
2009	266,395	5,700	4,670	33,035	10,595
2008	226,330	3,770	3,175	26,945	8,515

Taulukossa 1 on Eurostatin tilastoa turvapaikanhakijoiden määristä Euroopassa vuodesta 2008 vuoteen 2015. Eurostat on Euroopan komission alainen tilastointipalvelu, joka kerää Eurooppaan liittyviä tunnuslukuja kaikista maista. Eurostatin (2016a) mukaan kattavaa EU:n laajuista tilastoa ei vielä ole vuodesta 2015, sillä kaikki maat eivät ole vielä toimittaneet lopullisia lukujaan. Makedonia, Montenegro, Albania, Serbia ja Turkki eivät lainkaan tilastoi turvapaikanhakijoiden määrää, vaikka erityisesti Turkki ja Makedonia toimivat päämaahantulo- ja kulkureitteinä Eurooppaan.

Turvapaikanhakijoiden määrä EU:ssa on kasvanut tasaisesti vuodesta 2008 lähtien ja kaksinkertaistunut vuodesta 2014 vuoteen 2015 (taulukko 1). Esimerkiksi Suomeen tuli turvapaikanhakijoita edelliseen vuoteen verrattuna kymmenkertainen määrä. Unkarissa määrä kymmenkertaistui vuodesta 2013 vuoteen 2015 verrattuna ja Saksassa vuodesta 2010 vuoteen 2015. Osaan EU-maista, kuten Islantiin, turvapaikanhakijoiden kasvava määrä ei ole vaikuttanut sijainnin takia. Myös kireä turvapaikkapolitiikka on saattanut vaikuttaa esimerkiksi Liettuassa ja Puolassa. Vuoden 2016 aikana turvapaikanhakijoita oli syyskuuhun mennessä 100 000 kuukausittain, joka viittäisi vuositasolla hieman edellistä vuotta alempaan kokonaismäärään ja aikaisempien vuosien nopean kasvun taittumiseen (Eurostat 2016b).

Maahanmuuttoviraston (2016c) mukaan Suomeen tulleiden turvapaikanhakijoiden viisi suurinta ryhmää kansalaisuuksittain vuonna 2015 olivat:

1. Irak (20 485 hlö),
2. Afganistan (5 214 hlö),
3. Somalia (1981hlö),
4. Syyria (877 hlö) ja
5. Albania (762 hlö).

Hakijoita ei tilastoida sukupuolen tai iän mukaan, yksin tulleita alaikäisiä lukuunottamatta. Kansalaisuudet ovat vaihdelleet vuosittain Suomessa, Euroopassa ja myös EU-maiden välillä. Esimerkiksi vuonna 2015 Suomeen saapui keskimääräistä enemmän irakilaisia turvapaikanhakijoita muihin EU-maihin verrattuna.

2.2 Palvelujen tavoite ja sisältö

2.2.1 Eurooppalaisten turvapaikkalinjausten kehitys

Saadakseen kokonaiskuvan olemassa olevasta vastaanottopalvelujen määritelmästä, on tarkasteltava EU:n ja kansallisen lain tasoa sekä Maahanmuuttoviraston strategiaa ja ohjeistuksia. Jokainen näistä määrittää tai ohjaa osaltaan toimintaa. EU:n jäsenvaltiot ovat sitoutuneet yhtenäistämään turvapaikka- ja pakolaispolitiikkansa. Vuonna 1999 aloitettiin yhtenäistämistyö, tavoitteena Euroopan yhteinen turvapaikkajärjestelmä, *Common European Asylum System*, ja sen täytäntöönpanon edistäminen (European Commission Migration and Home Affairs 2015).

Yhtenäisten käytäntöjen tavoitteena on taata oikeudenmukainen ja tasa - arvoinen turvapaikkaprosessi sekä vähentää systeemin hyväksikäyttöä. Jos turvapaikkaprosessin päätös on sama maasta riippumatta, vähennetään taktisia kohdemaavalintoja. Sitä kautta tasataan turvapaikanhakijoiden määrää maiden välillä. EU:n vapaan liikkuvuuden politiikka tarkoittaa myös sitä, että valtioiden on tehtävä käytännön yhteistyötä. (European Commission Migration and Home Affairs 2015.)

Alkuvuosina (vuodet 1999 - 2005) työ eteni. Vähimmäisvaatimukset turvapaikansaamiseksi määriteltiin, lisärahoitusmekanismi perustettiin ja perheenyhdistämisoikeus laajennettiin koskemaan myös turvapaikanhakijoita (European Commission Migration and Home Affairs 2015). Sen jälkeen on ollut vaikeaa löytää yhteistä suuntaa EU maiden kesken, eivätkä kaikki maat ole hyväksyneet yhteisiä turvapaikkapoliittisia standardeja. Kielteisiä ja myönteisiä turvapaikkaprosessipäätöksiä saadaan eri suhteessa eri maissa. Esimerkiksi myönteisten päätösten osuus oli maasta riippuen afganistanilaisilla 30 - 95%, irakilaisilla 20 - 100% ja somalialaisten 20 - 95% (Kerkelä 2016, A19). Tämä vaikuttaa siihen, mistä maasta turvapaikkaa pyritään hakemaan.

Turvapaikanhakijoiden määrän kasvu Euroopassa ja siitä seuranneet erilaiset toimintatavat ovat osoittaneet, että käytännössä ollaan vielä kaukana poliittisesta yhteistyemmäryksestä pakolais- ja turvapaikkapolitiikassa. Esimerkiksi Tanska otti rajatarkastukset käyttöön, Itävalta asetti vuosittaisen kiintiön turvapaikanhakijoille ja Kreikka päästi maahantulevia turvapaikanhakijoita rekisteröimättä muihin maihin.

Samaan aikaan Lähi - Idän ja erityisesti Syyrian tilanne ei ole helpottanut ja sotatilanteen ennustetaan jatkuvan. Tämä luo painetta etsiä yhteistä poliittista linjaa turvapaikkapolitiikkaan ja on aktivoanut paikoillaan polkeneet neuvottelut taas uudelleen. Yhteiset linjaukset turvapaikkapolitiikasta ja sitä kautta vastaanottopalveluista ovat tärkeitä, koska niiden avulla estetään niin kutsuttua ”turvapaikkashoppailua” eri Euroopan maiden välillä. Turvapaikkashoppailulla tarkoitetaan turvapaikanhakumaan valintaa sen perusteella, mistä ajatellaan saatavan oleskelulupa eli myönteinen päätös turvapaikkahakemukseen.

2.2.2 Suomen laki ja valtion budjetti

Varsinaiset menettelykäytännöt ovat maakohtaisia ja esimerkiksi Suomessa ne perustuvat ulkomaalaislakiin (Pakolaisneuvonta 2010). ”Sisäministeriö vastaa turvapaikanhakijoiden vastaanoton politiikasta, yleisestä ohjauksesta ja lainsäädäntötyöstä sekä päättää vastaanottokeskusten perustamisesta, sijoittamisesta ja lakkauttamisesta (Maahanmuuttovirasto 2016d).” Migri koordinoi turvapaikanhakijoiden vastaanottoyötä Suomessa. Se ”on sisäministeriön alainen virasto, joka käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolaisuuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita.” Toimintansa se aloitti Ulkomaalaisvirastona 1.3.1995 ja nimi vaihtui Maahanmuuttovirastoksi 1.1.2008. (Maahanmuuttovirasto 2014a.) Migrin vastaanottoyksikön lakisääteinen tehtävä on seurata, valvoa ja ohjeistaa toimijoita (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 746/2011, 10 §).

Palvelujen kustannukset vaihtelevat turvapaikanhakijamäärän mukaan ja ovat siksi vaikeasti ennakoitavia, kuten taulukko 2 osoittaa. Valtiovarainministeriön (2015) mukaan vuoden 2015 arvio oli 43 819 000€ ja vuoden 2014 tilinpäätös 61 941 314€. Vuoden 2016 vastaanottopalvelujen kokonaiskustannukseksi ministeriö esitti keväällä 2015 yhteensä 60 583 000 € (taulukko 2). Tämä oli 0,1% valtion kokonaismenoesityksestä (yhteensä 54 391M€).

TAULUKKO 2. Neljän eri lähteen arviot vuoden 2015 aikana turvapaikanhakijoiden vastaanottopalveluiden kokonaiskustannuksista vuodelle 2016

Lähde	kevät	syyskuu 1	syyskuu 2	marraskuu
Valtiovarainministeriö	60 583 000€			
Iltasanomat		118 M€		
Helsingin Sanomat			345 M€	
Yle uutiset				1 000 M€

Keväällä 2015 ei kuitenkaan vielä tiedetty, että syksyn aikana turvapaikanhakijoiden määrä Suomessa kymmenkertaistuisi, joten arviot ja esitykset tulevat muuttumaan merkittävästi tilinpäätökseen mennessä. Kuten taulukosta 2 käy ilmi, esimerkiksi 28.9.2015 uutisoitiin budjetoitavan 118 000 000€ (Iltasanomat) tai 345 000 000€ (Helsingin Sanomat) ja pari kuukautta myöhemmin 27.11.2015 puhuttiin jo lähes miljardin kokonaiskustannuksista (Koskinen 2015, Pohjanpalo 2015, Hukkanen 2015). Näistä ainoastaan Valtiovarainministeriön luku on virallinen tieto.

Taulukko 2 kuvaa hyvin sitä, kuinka nopeasti arviot muuttuivat ja vaihtelivat syksyn 2015 aikana sekä sitä, kuinka herkästi eri tahot esittivät omia tietojaan maahanmuuton kustannuksiin liittyen. Suomen valtion heikot taloudelliset näkymät ja hallituksen julkisten palvelujen vähennykset nostavat esiin kriittisen kysymyksen, mihin julkisia varoja käytetään. Moni kansalainen mietti, mitä turvapaikanhakijoiden lakisääteiset palvelut sisältävät.

TAULUKKO 3. Aikuisten turvapaikanhakijoiden lakisääteiset vastaanottopalvelut.

Lakisääteiset vastaanottopalvelut

Majoitus

Sosiaalipalvelut

Terveydenhuoltopalvelut

Toimeentulon turvaaminen

Tulkkaus

Opintotoiminta

Työtoiminta

Mahdolliset ateriapalvelut

Migrillä on sopimus vastaanottoimijoiden kanssa, jossa se määrittää vastaanottokeskuksen toimintaan, kuten tiloihin ja henkilökuntaan liittyviä asioita. Lakisääteisistä palveluista (taulukko 3) vastaanotto - ja käyttöraha on määritelty tarkoin euromääräisesti ja sekä sosiaali- että terveydenhuoltopalvelut sosiaali - ja terveydenhuoltolain mukaisesti välttämättömiin palveluihin. Sen sijaan majoituksesta, tulkki - ja käännöspalveluista, työ - ja opintotoiminnasta sekä mahdollisista ateriapalveluista on annettu osin hyvinkin tarkkoja ohjeita. Muilta osin kukin palvelujen tuottaja voi järjestää kyseiset palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla.

On todettu, että vaikka kaikilla on lain mukaan oikeus hakea turvapaikkaa, oikeus ei aina toteudu tarkoitetulla tavalla. Esimerkiksi vammaisjärjesjärjestöt nostivat vammaisten turvapaikanhakijoiden asuinolosuhteet vastaanottokeskuksissa esille useiden huolestuneiden yhteydenottojen takia (Lehtinen 2016). Majoitukseen liittyen perheenjäsenten on voitava halutessaan asua yhdessä, kun taas riittäviä tai inhimillisiä majoitusolosuhteita ei ole määritelty. Lisäksi vastaanottokeskuksella on velvollisuus järjestää työ - ja opintotoimintaa, mutta tuntimääriä ei ole määritelty. Tulkkipalveluihin liittyen todetaan, etteivät esteelliset henkilöt voi toimia tulkkeina vastaanottokeskuksissa ja tulkkaukselta on käytettävä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia koskevissa asioissa. ”Esteellisyys” ja ”mahdollisuuksien mukaan” ovat kuitenkin monitulkintaisia määritelmiä.

2.2.3 Vastaanottopalvelujen sisällölliset tavoitteet

On tärkeää miettiä palvelujen sisältö huomioiden turvapaikanhakijoiden erityistarpeet ja erityinen elämäntilanne. Esimerkiksi Suomeen tulleilla turvapaikanhakijoilla ei ole Suomen kansalaisuutta, pysyvää / pidempiaikaista oleskelulupaa tai suomen kielen taitoa. Siksi he tarvitsevat erityistä tukea, ohjausta ja neuvontaa. Muun muassa Ruokoniemi (2014) on kuvannut turvapaikanhakijoiden parissa tehtävän sosiaalityön erityispiirteitä.

Turvapaikkahakemuksen käsittelyn aikana ihminen kokee usein olevansa liminaalitulassa. Liminaalisuus on antropologisesta keskustelusta vakiintunut termi, jolla tarkoitetaan Junkan (2012, 26) mukaan ”tilaa, jossa ihminen, esine tai asia on normaalien sosiaalisten tai kulttuuristen luokitusten välissä”. Usein työntekijöiden

odotukset liminaalitulassa olevien asiakkaiden asiointitaidoista ovat liian korkeita. Puutteellinen tai olematon suomen kielen taito vaikeuttaa lomakkeen täyttööä tai tapaamisia työntekijän kanssa. Kulttuurierot on myös huomioitava, sillä ne saattavat olla monien haastavien tilanteiden taustalla. (Peltola ja Metso 2008, 33 - 61.)

Strategia, lainsäädäntö, ohjeistukset ja valvontaohjelmat määrittelevät palvelujen sisällöllisen tavoitteen. Migrin vastaanottoyksikön vuonna 2014 julkaisema *Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän Strategia 2020* (liite 1) sisältää toiminta - ajatuksen, vision, strategiset päämäärät ja arvot. Se huomioi lait ja sekä kansainväliset että kansalliset sopimukset antaen toimijoille yhteisen näkemyksen, vision, jonka kautta työtä tehdään. Strategiatyö on kauaskantoisempaa ja ohjaa eri tuottajat tekemään vastaanottokeskustyötä yhteiseen suuntaan. Kun toimintasuunnitelma suunnittelee tulevaa vuotta, strategian tavoitteet tähtäävät kuuden vuoden päähän.

Strategia ohjaa Migrin vastaanottoyksikön lisäksi kaikkia vastaanottopalvelujen tuottajia, joilla on sopimus viraston kanssa. Se keskittyy nimenomaan vastaanottokeskustoimintaa järjestäviin tahoihin ja heidän tuottamiinsa palveluihin. Strategian tavoitteena on yhteiset päämäärät, käytännöt ja toiminnan peruseriaatteen toimijasta riippumatta. Yhteinen käsitys palveluista on tärkeä, sillä käytännössä kukin turvapaikanhakija siirtyy turvapaikkaprosessinsa aikana vastaanottokeskuksesta toiseen ainakin kerran, ellei useamminkin. On myös tärkeää, ettei sijoituspaikka vaikuta palvelujen laatuun ja sitä kautta eriarvoista turvapaikanhakijoita.

Kaikki palvelut tähtäävät siihen, että turvapaikanhakijoiden toimeentulo ja hyvinvointi turvataan. Strategisia päämääriä on neljä, joista erityisesti kohdat 1 ja 4 liittyvät palvelujen painopistealueisiin ja järjestämiseen:

1. Vastaanottokeskuksissa on turvapaikanhakijoiden toimintakykyä, omatoimisuutta ja hyvinvointia edistävät ja ylläpitävät palvelut.
2. Vastaanottokeskuksessa työskentelee ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö.
3. Vastaanottojärjestelmä on joustava ja muutoskykyinen.
4. Vastaanottojärjestelmässä on laadukkaat rakenteet ja prosessit.

Toimivien vastaanottopalvelujen kautta edistetään ja ylläpidetään aikuisten terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Toiminta - ajatuksena on, että palveluiden painopisteen

tulee olla ongelmia ehkäisevässä toiminnassa, tavoitteena tuottaa edellytyksiä itsenäiseen selviytymiseen, antaa valmiuksia turvapaikkaprosessin jälkeiseen aikaan ja ehkäistä syrjäytymistä. Toimintaa tulee kehittää aktiivisesti kaikkien toimijoiden eli asiakkaiden, työntekijöiden, palvelujen tuottajien ja tilaajien kanssa.

Strategia on kokonaisuudessaan vahvasti vahvasti sosiaalialan asiakastyöhön suuntautunut. Se kannustaa kaikkia aktiiviseen toimijuuteen ja painottuu ongelmia ehkäisevään työhön. Laadukas työ asetetaan tavoitteeksi yhteistyökumppanien, henkilökunnan, asiakkaiden ja toisten toimijoiden kanssa, mikä luo paineita kehittää vastaanottokeskusten laatutyötä ja sen mittareita. Tällä hetkellä keskusten toimintaa mitataan numeerisesti, esimerkiksi vuorokausihinta / asiakas tai henkilöstön määrän mukaan.

2.3 Vastaanotto työ toimintaympäristönä

Vastaanottoyksikkö on yksi Migri:n kymmenestä tulosyksiköiden vastuualueista. Sen tehtäviin kuuluu muun muassa vastaanotto toiminnan suunnittelu, seuranta, ohjaus ja valvonta valtakunnallisesti (Maahanmuuttovirasto 2014a). Vastaanottoyksikkö järjestää vastaanottopalveluja niin kutsutun tilaaja – tuottaja – mallin mukaisesti, jossa virasto toimii tilaajana. Palvelun tuottajia ovat esimerkiksi kaupungit, yritykset, valtio ja järjestöt.

Maahanmuuttoviraston (2016b) mukaan Suomessa oli 31.12.2015 yhteensä 212 vastaanottoyksikköä, kun vuotta aikaisemmin niitä oli 28. Vuodessa yksiköiden määrä oli lähes kymmenkertaistunut. Vuoden 2016 aikana tehtiin mittavia supistus - ja lakkautuspäätöksiä, joten vastaanottoyksiköiden määrä tulee laskemaan tuosta 31.12.2015 tilastosta. Aikaisemmin palvelua tuottivat valtio, kunnat ja Suomen Punainen Risti. Uusina toimijoina mukaan tulivat yksityiset osakeyhtiö - muotoiset yritykset, kuten Metsätähti, Valkokulta, Pihlajalinna ja Luona. Lisäksi järjestöistä ainakin Settlementti aloitti vastaanottokeskustoiminnan. Vaikka tuottajat vaihtelevat, heillä on kuitenkin yhteiset asiakkaat, turvapaikanhakijat.

Migri on pyrkinyt kolmena edellisenä vuotena laskemaan turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminnan kustannuksia. Samanaikaisesti turvapaikanhakijoiden määrä Suomessa on vaihdellut 3000 ja 30 000 välillä ja alalle on tullut uusia toiminnan

järjestäjiä. Säästötavoitteisiin ei olla päästy ja jälkikäteen arvioiden osa sopimuksista on jouduttu tekemään kiireessä ja liian vähällä valmistelulla. Nyt, kun 25 000 turvapaikanhakijaa odottaa turvapaikkahakemukseensa päätöstä, on tärkeää miettiä, miten he kuluttavat aikansa Suomessa, millaisia kokemuksia he saavat ja miten he jatkavat elämäänsä turvapaikan hakemisen jälkeen (Yle Uutiset 2016a).

Esimerkiksi Suomen Punaisella Ristillä (SPR), joka yksi vastaanottoimijoista, oli keväällä 2015 vastaanottotyöntekijöitä noin 200 ja saman vuoden lopussa 2000, arvioi Johanna Matikainen (2016), SPR:n maahanmuuttajaohjelman kehittämispäällikkö. Asiakasmäärän nopea vaihtelu, uusien toimijoiden ja työntekijöiden perehdyttäminen ja tiukat taloudelliset raamit ovat näkyneet kentällä paineena tarkastella kriittisesti toimintaa, karsia ylimääräistä tekemistä ja keskittyä olennaiseen.

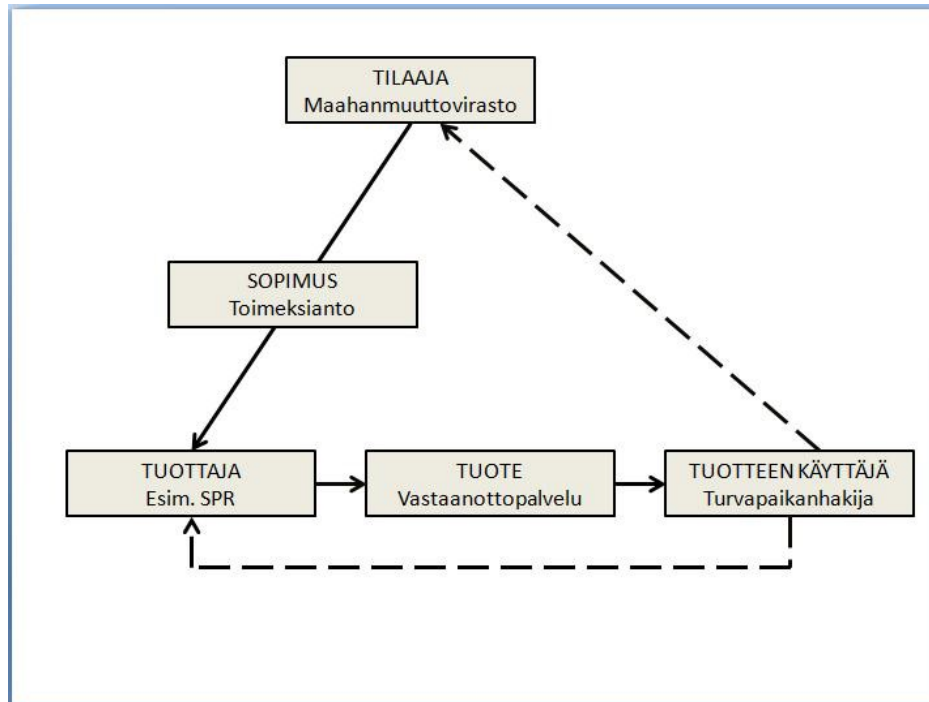
Tilaja – tuottaja - malli

Vastaanottokeskustoimintaa järjestetään niin sanotun tilaja – tuottaja - mallin mukaisesti ja se rahoitetaan kokonaisuudessaan valtion varoista. Malli tarkoittaa sitä, että julkiset palvelut tuotetaan erottamalla tilajan ja tuottajan roolit hallinnollisesti toisistaan (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010). Tilattu tuote, tässä tapauksessa vastaanottopalvelu, järjestetään kahden toimijan yhteisen sopimuksen perusteella. Se ohjaa tilajan ja tuottajan välistä toimintaa. Usein sopimusta edeltää kilpailutus, jonka voittaa kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous. Migri:ssä vastaanottoiminta oli tarkoitus kilpailuttaa vuonna 2017, mutta vuoden 2015 turvapaikanhakijoiden määrän kymmenkertaistuminen muutti suunnitelmia (Kuokkanen 2015).

Tilaja rahoittaa ja määrittelee toiminnan ja tuottaja järjestää toimintaa sopimuksen mukaisesti korvausta vastaan. Useat kunnat ovat tehneet tilaja - tuottajamallin sovelluksia, esimerkiksi tilaamalla lastensuojelupalveluja yksityisiltä palvelun tuottajilta. Toimintatavan pyrkimyksenä on lisätä tehokkuutta, tuottavuutta ja kustannusvaikuttavuutta, parantaa asiakaslähtöisyyttä sekä hyödyntää markkinamekanismia (Kuopila ja Laankoski 2009, 14).

Kuva 1 esittää, miten vastaanottokeskustoiminta järjestetään tilaja – tuottaja - mallin mukaisesti. Vastaanottokeskustoiminnan tilajana on Maahanmuuttovirasto eli Migri, joka antaa toimeksiannon tuottajalle. Valtio, kunnat, järjestöt ja yksityiset yritykset

ovat palvelujen tuottajia. Sopimus määrittelee tuottajille reunaehdot tuotteen eli vastaanottopalvelun järjestämiseksi, minkä puitteissa kukin voi järjestää toimintaa haluamallaan tavalla. Varsinainen tuote on vastaanottopalvelu, jonka sisältöä säätelee Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 746/2011. Tuotteen käyttäjä on turvapaikanhakija, joka voi vaikuttaa tuotteeseen joko Migrin tai tuottajan kautta.



KUVA 1. Tilaaja - tuottajamallin peruselementit vastaanottokentässä (mukaien Kallio ym. 2006, 23)

Vastaanottopalvelujen järjestämisessä mallia on sovellettu siten, että toimintaa ei ole kilpailutettu ja tuottajat saavat sopimuksensa suoraan hankintana. Kilpailutuksen puutteeseen on kuitenkin havahduttu, sillä niiden kustannukset ylittävät 134 000€ hankintarajan. Useita keskeisiä osia palveluista on jo kilpailutettu, kuten sähkönsopimukset, terveyspalvelut, ateriat ja vartiointi. Kokonaisuuden kilpailutus on vasta valmisteluvaiheessa äärimmäisen kiireen ja turvapaikkakriisin takia. (Kuokkanen 2015.)

Kokemukset tilaaja - tuottajamallista ovat olleet toisten lähteiden mukaan pääsääntöisesti positiivisia (esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriö 2010) ja toisten mielestä vaihtelevia (esimerkiksi Lillrank ja Haukkapää - Haara 2006, 12). Hyvissä tuloksissa on todettu tuottavuuden on tehostumista, läpinäkyvyyden ja kustannustietoisuuden lisääntymistä sekä henkilöstön motivoitumista. Haasteena on,

että jos taloudellisista syistä valitaan edullisin toteutus, eivät tuotteisiin kohdistetut toiveet välttämättä toteudu. Mallista tulee helposti byro - ja teknokraattisia harjoituksia, joissa tuotteen käyttäjän mielipidettä ei kuulla (Lillrank ja Haukkipää - Haara 2006, 11 - 12).

Turvapaikanhakija on tilaaja - tuottajamallissa mahdollisesti heikossa asemassa, koska hänellä ei ole suoraa yhteyttä Migriin, tilaajaan. Mikäli tuottaja on halukas kuulemaan asiakkaita ja kehittämään tuotetta, se on mahdollista, mutta itse prosessi ei tue tai vaadi tätä. Ongelmia syntyy myös, jos tilaaja ei tunne tuotetta ja sen käyttäjää tarpeeksi määritelläkseen oleelliset asiat tuottajan kanssa tehtävässä sopimuksessa. Tämä malli vaatii toimia pitkäaikaista kumppanuutta tilaajan ja tuottajan välillä, vuoropuhelua myös tuotteen käyttäjän kanssa ja jatkuvaa tuotekehitystä.

Vastaanottotyö toimintaympäristönä

Vastaanottotyö on toimintaympäristönä erittäin vaihteleva. Migri:n ylijohtaja Jaana Vuorion (2016) mukaan keväällä tehtiin päätökset 10 000 asiakaspaikan vähentämisestä, jonka lisäksi suunnitteilla oli kesäkuun loppuun mennessä vähentää 8000 ja syksyn aikana 4000 paikkaa. Yhteensä vuoden 2016 aikana tavoiteltiin 22 000 vastaanottopaikan vähennystä. Tämä johtui turvapaikanhakijoiden määrän palaamisesta aikaisemmalle vakiintuneelle tasolle ja panostuksista turvapaikkaprosessien nopeisiin käsittelyihin.

On tärkeää selvittää, miten tällaisessa tilanteessa palvelujen tilaaja voi verrata keskuksia keskenään ja siten tehdä mahdolliset lakkauttamispäätökset perustuen esimerkiksi siihen, miten ja millä tavalla palveluja kukin tuottaja tarjoaa. Jo tätä tutkimusta tehtäessä vuosina 2014 - 2016 nähtiin sekä ylös- että alasajoja, selvityksiä ja arvioita:

- Vuonna 2014 alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanottopalvelujen kilpailutuksen edellytysten selvitys, aikuisten palvelujen vastaavan selvityksen suunnittelu.
- Kesällä 2015 aikuisten turvapaikanhakijoiden paikkaluvun valmiuden nostaminen ja hätämajoituspaikkojen käyttöönotto olemassa olevissa vastaanottokeskuksissa.
- Syksyllä 2015 hätämajoitusyksiköiden ja uusien vastaanottokeskuksen

perustaminen.

- Talvella 2015 - 2016 vastaanottokeskusten arviointi ja vertailu huomioiden erityisesti turvallisuus-, sijainti - ja kustannusnäkökulmat.
- Vuonna 2016 vastaanottokeskusten lakkauttamiset, yhteensä 18 000 asiakaspaikan vähentämiset ja 4000 asiakaspaikan vähentämisen suunnittelu.

Tämä vaatii joustavuutta ja selkeyttä työn perustehtävää ajatellen, koska tilanteet ja tekijät vaihtelevat. Koska toimijoita on useita on tärkeää, että kaikilla on yhteinen käsitys siitä, mitkä ovat vastaanottopalvelut, mitä ne pitävät sisällään ja mitä niiltä vaaditaan. Uusien toimijoiden ja työntekijöiden mukaantulo toimialalle tarkoittaa olemassa olevan hiljaisen tiedon jakamista ja palvelujen sisällön aukikirjoittamista.

3 VASTAANOTTOPALVELUISSA HUOMIOITAVAT ERITYISPIIRTEET

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2015) mukaan ”erilaisuuden kunnioittaminen, oman kulttuuritaustan vaikutuksen tiedostaminen sekä avoimuus ovat keskeisiä” elementtejä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä. Heidän kanssa työskennellessä on yleisesti oltava tavanomaista kokonaisvaltaisempi lähestymistapa, pitkäaikaisempi ja suunnitelmallisempi asiakassuhde sekä enemmän ohjausta. Maahanmuuttajataustaisilla on myös oikeus oman kielisiin palveluihin, jos heidän suomen tai ruotsin kielen taitonsa ei ole riittävä.

Turvapaikanhakuun elämänvaiheena liittyy tiettyjä erityispiirteitä. Ne on muistettava palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa yleisten maahanmuuttajatyön näkökulmien lisäksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2016) on todennut tarpeelliseksi huomioida tilapäisasumisen vastaanottokeskuksessa, lähtömaan tilanteen, kielitaidottomuuden, mahdolliset aikaisemmat kidutus -, väkivalta -, syrjintä - tai riistämiskokemukset sekä rajalliset psyykkiset voimavarat. Siksi on pidettävä huolta, että palveluissa on aina yksilöllisen ohjauksen, neuvonnan ja psykososiaalisen tuen näkökulma. Traumainformoitu eli turvapaikanhakijoiden mahdollisten traumojen olemassa olon tiedostava lähestymistapa perustuu turvallisuuden tunteeseen sekä luottamukseen henkilökuntaan (Snellman 2012, 5).

3.1 Turvapaikanhakija liminaalitulassa olevana henkilönä

Jotta pystytään tuottamaan vastaanottopalvelut parhaalla mahdollisella tavalla, on ymmärrettävä niiden käyttäjän, turvapaikanhakijan elämäntilannetta. Suurin osa aikuisista turvapaikanhakijoista on työikäisiä ihmisiä. Heidän oma tahtotilansa ja asenteensa vaikuttavat ratkaisevasti heidän hyvinvointiinsa prosessin aikana ja jälkeen. Siinä on myös pakolaisuuden kanssa samoja piirteitä, kuten mahdolliset lähtömaassa tai matkalla tapahtuneet traumaattiset kokemukset, uhriutumisen ja henkeä uhkaava tilanne. Arkisessa työssä vastaanottokeskuksessa Lammilla työskentelevät ohjaajat ja sosiaalityöntekijät ovat usein kuvanneet kohtaamiensa henkilöiden olevansa liminaali- eli välitulassa. Kentällä työskentelevät puhuvat myös odotusajasta, jossa odotetaan turvapaikkaprosessiin myönteistä tai kielteistä päätöstä.

Liminaalisuuden käsitettä käytti ensimmäisenä antropologi Arnold Van Gennep vuonna 1909 (katso lisätietoja esimerkiksi Junka 2012, 26). Kuitenkin vasta 1970 Victor Turner yhdisti sekä antropologian että sosiologian käsitteessä. Kun Gennep määritteli välitulaa siirtymäriittinä, Turner totesi sen olevan enemmän, mahdollisesti pysyvä olotila ja ainakin uusia kategorioita luova voima. Liminaalisuus on välitila, jonka aikana tapahtuu merkittäviä sosiaaliseen statukseen ja kulttuuriseen tilaan liittyviä muutoksia. Se on eräänlainen ”sosiaalinen limbo”. (Kaukko 2015, 59.) Liminaalitila on jo lähtökohtaisesti elämäntilanteena ahdistava, jolloin ymmärryksen, ihmisarvoisen kohtelun ja oman elämänhallinnan tunteen merkitysten tulisi korostua. Nykyisin painotetaan erityisesti psykososiaalista toimintaa, kuten päivittäisiä arkirutiineja, harrastuksia tai vaikkapa koulunkäyntiä (Snellman 2012, 5).

Vuosia ilman laillisesti määriteltyä tai pysyvää statusta olevat turvapaikanhakijat voidaan käsittää liminaalitulassa oleviksi. Heillä ei ole selkeää paikkaa kansallisessa luokittelujärjestelmässä. Liminaalisuus ilmiönä pelottaa paitsi turvapaikanhakijoita itseään, myös muita ihmisiä. Se asettaa henkilöitä luokittelun ja määritelmien ulkopuolelle. Ilmiöt, jotka eivät sovi yhteisön kuviteltuun kulttuuriseen tilaan, aiheuttavat siihen jo mukautuneille epämukavan olon. (Junka 2012, 26 - 27.)

Tästä huolimatta turvapaikkaprosessin aikana voidaan palvelujen kautta tukea sosiaalista statusta ja turvapaikanhakijan identiteettiä. Liminaalitulassa olevan henkilön kohtaamiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Sitä kautta määrittyy, miten

vuorovaikutus sujuu jatkossa. Irakista paennut Mustafa Saloom kertoo, että ”aiemmin olin yhteiskunnan silmissä vain nimi ja numero. Se oli masentava ajatus. Nyt työ määrittää heti muille sen, mitä olen ja kuka olen” (Flinkkilä 2016). Hänen mukaansa työ tekee itsenäiseksi, vahvistaa itsetuntoa, sitoo yhteisöön ja antaa elämälle merkityksen. Parhaimmillaan työ- tai opintotoiminta vastaanottokeskuksessa voi toimia näin.

3.2 Vastaanottopalvelut osajärjestelmä - luokittelussa

Käytän tässä tutkimuksessa turvapaikanhakijoiden palvelujen luokittelussa sosiaalityön käsitteitä. Alf Ronnby (1986, 14) tiivistää sosiaalityön määtelmän siten, että se ”tarkoittaa joukkoa menetelmiä ja niiden ammatillista käyttämistä sellaisten ongelmien sääntelyyn ja käsittelyyn, jotka johtuvat ihmisten kykenemättömyydestä täyttää sosiaalisia roolejaan vallitsevien normien ja odotusten mukaisesti”. Kun sosiologian teorioita ryhdytään soveltamaan käytännön toimintaan, kukin toimija tulkitsee kyseessä olevaa tilannetta ja tekee päätöksen toimintalinjasta esimerkiksi ideologiaan, kokemukseen, teoriaan ja asenteisiinsa perustuen (Ronnby 1986, 268).

Kuten sosiologian toimintalinjoista, myös palvelujen osajärjestelmästä on eri tulkintoja, joista muutamia mainitakseni ovat Ronnbyn, Parsonsin ja Sipilän sosiaalityön osajärjestelmät. Ronnby (1986, 267) esittää jakoa kasvattaviin, hoitaviin, teknokraattisiin ja sosiaalipedagogisiin. Teknokraattisesta on käytetty myös vastaavaa termiä sosiaalihallinnollinen ongelmaratkaisu. Parsons on taas Sulkusen (1998, 234 - 235) mukaan kehittänyt AGIL - kentän, joka jakautuu resurssien tuottamiseen (adaptation), päätösten tekemiseen (goal achievement), jatkuvuuden ylläpitämiseen (latency) ja kiinteydestä huolehtimiseen (integraatio).

Jorma Sipilä (1989, 213 - 239) on erottanut asiakastyön osajärjestelmiksi byrokraatiatyön, palvelutyön ja psykososiaalisen työn. Kaavamaisesti ajateltuna tiettyssä toimipisteessä tehdään tiettyjen toimenpiteiden kautta byrokraatia -, palvelu - tai psykososiaalista työtä. Kuitenkin käytännössä nämä eri asiakastyön näkökulmat menevät limittäin. Yhdessä asiakastapaamisessa voidaan tarvita elementtejä kaikista kolmesta. Tästä saattaa syntyä jännitteitä, kun esimerkiksi byrokraattisessa toimipisteessä tarvitaan psykososiaalisia toimenpiteitä (Raunio 2011, 171).

TAULUKKO 4. Asiakastyön osajärjestelmä turvapaikanhakijoiden palveluissa (mukailten Sipilä 1989, 213, 237)

TOIMIPISTE	TOIMINTATAPA	TOIMENPIDE
Byrokratia	Byrokraatiatyö	Etuuden myöntäminen, kirjaukset
Palvelupiste	Palvelutyö	Ohjaus, neuvonta
Terapeuttiset organisaatiot	Psykososiaalinen työ	Tukikeskustelut, yksilölliset ratkaisut

Tutkimuksessa käytetään Sipilän asiakastyön osajärjestelmää. Taulukossa 4 on esimerkkejä eri toimintatapojen toimenpiteistä. Osajärjestelmä kuvaa hyvin turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävän vastaanottotyön kolmea lähestymistapaa. Ne ovat toisaalta erotettavissa, mutta toisaalta kaikki kolme saattavat olla läsnä yhdessä asiakaskohtamisessa. Turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävässä työssä sekä byrokraattiset että psykososiaalisen tuen puolet yhdistyvät ohjaukseen ja neuvontaan. Siinä myös korostuu työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen merkitys, vaikka organisatorinen ympäristö suuntaakin toimintaa yleisesti (Raunio 2011, 169).

Byrokraatiatyö

Sipilän (1989, 214) mukaan byrokraatiatyön lähtökohtana ovat viraston normit, ei asiakkaan tilanne ja elämä. Työajasta suhteellisen pieni osa käytetään asiakastyöhön ja työskentely liittyy usein asiakirjoihin. Sosiaalityön näkökulmasta byrokraatiatyöhön liittyy julkisen auktoriteetin edustaminen ja asiakasta koskevien päätösten tekeminen. Vastaanottopalveluista esimerkiksi etuuden, vastaanottorahan, myöntäminen ja erilaiset kirjaukset majoitukseen liittyen ovat osa byrokraatiatyötä.

Palvelutyö

Huomattava osa sosiaalityöstä on luonteeltaan palvelutyötä, jota hallinnolliset säädökset ja organisaatio eivät määritä yhtä tarkasti kuin byrokraatiatyötä. Vaikka palvelutyön taustalla ovat byrokraatiin liittyvät asiat, työntekijän ja asiakkaan keskinäiselle ymmärrykselle on enemmän tilaa. Tavallisesta ”asiakas on aina

oikeassa” mentaliteetistä poiketen sosiaalityössä on lähdettävä siitä, että asiakas on tilanteessa, jossa ei tiedä asioista erityisen hyvin, eikä välttämättä osaa tehdä tilanteessaan parhaita valintoja. Raunio (2011, 175) korostaa, että ”tarvitaan tiedottamista perustavampaa paneutumista asiakkaan yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja tarpeiden kanssa yhteensopivien palvelujen ja tuen tarjoamista. Palvelutyö liittyy kaikkiin vastaanottopalveluihin esimerkiksi ohjauksena ja neuvontana (taulukko 4). (Sipilä 1989, 218.)

Psykososiaalinen työ

Sipilän (1989, 224) mukaan psykososiaalisessa työssä korostetaan psyykkistä selviytymistä ja asiakkaan ymmärtämistä, joita pyritään toteuttamaan esimerkiksi keskustelujen kautta. Tämä edellyttää ihmisten (sekä asiakkaiden että työntekijöiden) toiminta- ja ajattelutapojen muuttumista ja kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta. Snellmanin (2012, 5) mukaan psykososiaalinen tuki tarkoittaa tukia ja toimia, joiden tarkoituksena on suojella ja edistää psykososiaalista hyvinvointia ja ennaltaehkäistä tai hoitaa mielenterveyteen liittyviä uhkia tai ongelmia.

Ammattilaiset kokevat tämän kolmannen työmuodon haasteellisemmaksi kuin byrokraatia- ja palvelutyön (Raunio 2011, 178). Vastaanottopalveluista psykososiaalisen työn toimenpiteitä ovat esimerkiksi kahdenkeskiset tukikeskustelut ja moniammatillisen tiimityön kautta tunnistetut ja tukipalveluihin ohjatut haavoittuvassa olevat asiakkaat (taulukko 4). Lisäksi erilaiset vapaa-ajalla tapahtuvat muut viriketoiminnot voivat olla myös psykososiaalista työtä. Jordansin ym. (2010, 2-3) mukaan ne ovat vähintäänkin yhtä tehokkaita kuin esimerkiksi resursseiltaan melko rajalliset terapia- tai laitoshoitomuodot. Nykytutkimus kokeileekin uusia työmuotoja tähän esimerkiksi Burundissa, Sri Lankassa, Indonesiassa ja Sudanissa.

Osajärjestelmän soveltaminen turvapaikanhakijoiden palveluissa

Suomalainen, demokraattinen yhteiskunta lähtee siitä, ettei ole resursseja valvoa kaikkia. Palvelujen kautta pyritään vaikuttamaan yksilöihin siten, että heidän oma tahtotilansa toimisi yhteiskunnan toivomaan suuntaan. Turvapaikanhakijaa ohjaavat vähintään kahden yhteiskunnan näkymättömät mekanismit: kotimaan, mahdollisten

turvapaikanhakumatkan kauttakulkumaiden tai nykyisen oleskeluvaltion. Tämä tekee yhteiskunnallisesta ohjauksesta haastavaa.

Aikuisella turvapaikanhakijalla on yhtäläisiä tarpeita, pyrkimykset ja oma tahto kuin muillakin. Alaikäiset ovat asia erikseen, sillä he ovat haavoittuvassa asemassa olevia ja heitä koskevat myös eri palvelut Suomessa. Turvapaikanhakija on osoittanut huomattavaa tahdonlujuutta matkatessaan usean valtion läpi rekan, kumiveneen tai polkupyörän kanssa Suomeen hakemaan turvapaikkaa. Lisäksi hän on tehnyt rohkean ratkaisun jättää perheensä ja muut tukiverkostoonsa kuuluvat läheisensä kotimaahan tai matkan varrelle. Snellmanin ym. (2014, 203) mukaan on hyvä muistaa, että henkilöllä itsellään on huomattavia mielenterveyttä tuottavia resursseja ja pärjäävyyttä erilaisissa ongelmissa.

Aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalveluissa on tärkeää huomioida perustarpeiden tyydyttyminen, toimivat stressinhallinnan keinot sekä toimijuuden tunnon palautuminen ja saavuttaminen oman elämän suhteen (Snellman 2014, 203). Tätä voidaan soveltaa osajärjestelmään siten, että palvelujen on vähintäänkin oltava tasapainossa kaikkien kolmen työmuodon välillä. Psykososiaalisen tuen merkitys on huomioitava ja huolehdittava, että se on osana byrokratia - ja palvelutyötä.

3.3 Koherenssin merkitys turvapaikkaprosessin aikana

Elämönhallinta on erityisesti psykologian ja yhteiskuntatutkimuksen käyttämä käsite. Se on eräänlainen sateenvarjokäsite, jonka alle sijoittuu laaja epäyhtenäinen tutkimusalue. Elämönhallinta joka käsittää kaikki ihmiselämän osa - alueet: työ, sosiaalinen asema, asuminen, perhetilanne, terveys, työkyky ja muut elämisen voimavarat. Tulokset viittaavat kiistattomasti siihen, että hyvinvointi ja terveys ovat yhteydessä elämän hallittavuuden tunteeseen. (Vuorio 1996, 84.)

Turvapaikanhakuprosessi on hakijalle henkisesti haastava. Taustalla ovat vielä muistissa kotimaan tilanne ja matkan kokemukset. Sukulaiset ja kotimaan tilanne ovat mielessä enemmän tai vähemmän päivittäin. Työssäni tapaamat turvapaikanhakijat kertovat olevansa jatkuvasti esimerkiksi Skype – ohjelman kautta yhteydessä kotimaahansa. He saattavat olla enemmän tekemisissä muualla olevien sukulaisten kanssa kuin suomalaisten. Lisäksi tulevaisuuden näkymät uudessa maassa ovat

epävarmat. Honkisen (2009, 12) mukaan ”ihmisten kohtaamien vaikeuksien ja kuormittavien tekijöiden ja tilanteiden käsittelykeinoja on tutkittu runsaasti”. Tällaisten tilanteiden hallintakyvystä on käytetty sosiaaliepideemiologisen tutkimuksen käsitettä *coping*, selviytyminen ja *coping mechanisms*, selviytymismekanismit. Elämäntunne on yksi selviytymismekanismeista.

Elämäntunne on kunkin yksilön henkilökohtainen tunnetila, johon hän voi itse omalla asenteellaan vaikuttaa. Se ei kuitenkaan tarkoita täydellistä kontrollia, sillä elämää sinänsä ei voi koskaan hallita. Elämäntunne on henkilökohtainen psyykinen tila, joka vaihtelee ajallisesti ja elämäntilanteittain eri ihmisillä. Sen voisi kuvata liittyvän pyrkimykseen ymmärtää elämää ja itseä osana suurempaa kokonaisuutta. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 140 - 141.)

Antonovsky (1979) kuvaa elämäntunnetta käsitteellä *sense of coherence*, koherenssin tunne. Koherenssin tunne on yksi merkittävä suojatekijä kuormitusten käsittelyssä (Honkinen 2009, 16). Järvikosken ja Härkäpään (2011, 141) mukaan ”koherenssi tarkoittaa luottamusta omiin mahdollisuuksiin vaikuttaa omalla toiminnallaan omaan elämään.” Honkinen (2009, 12 - 13) on todennut keskeisiksi selviytymisteorioiksi Antonovskyn lisäksi Rotterin (1966) kontrolliodotuksen tai hallintakäsitteen, Wallstonin (1992) koetun kompetenssin käsitteen, Banduran (1977) pystyvyysodotuksen käsitteen, Seligman (1975) opitun avuttomuuden käsitteen, Kobasan (1979) jämäkän persoonallisuuden käsitteen ja Wernerin ja Smithin (1982) ja Rutterin (1987) pärjäävyyden käsitteen. Myös Banduran (1989, 1175) myöhempi toimijuuden käsite keskittyy yksilön omiin voimavaroihin selviytymisessä.

Käytän tässä tutkimuksessa Aaron Antonovskyn koherenssin käsitettä. Antonovsky pyrki löytämään syyn siihen, miksi ihmiset pysyivät terveinä, kun suurin osa tuon ajan terveystutkimuksesta keskittyi selvittämään miksi ihmiset menettivät terveytensä. Hän selitti ilmiötä vastustuskyvyllä, koherenssin tunteella. Se perustuu kolmeen osatekijään: siihen, että ihminen kokee elämäntilanteensa ymmärrettäväksi, hallittavaksi ja mielekkääksi. Vaikka koherenssin tunne liitetään usein terveystieteisiin, Antonovsky itse toivoi sitä käytettävän eri tieteen aloilla ja ammattialoilla, lääkäristä arkkitehtiin. (Virtanen 2010, 148 - 149.)

Vaikeista kokemuksista ja taustoista huolimatta aikuiset turvapaikanhakijat ovat osoittaneet poikkeuksellisen korkeaa pärjäämiskykyä (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2016). On tärkeää, että mietitään miten heidän selviytymistään ja jaksamistaan tuetaan, jotta he voivat Suomessa ollessa edelleen huolehtia itsestään ja asioistaan. Lähtökohtana olisi hyvä olla vaikuttavat keskustelut ja kohtaamiset, joiden kautta pyritään vaikuttamaan henkilöiden asenteisiin ja ajatuksiin. Esimerkiksi Tampereen vastaanottokeskuksessa tukikeskustelujen avulla pyrittiin tukemaan asiakkaiden elämänhallintaa ja aktiivisuutta (Artkoski ja Kauko 2006, 4). Ihminen määrittää itseään vuorovaikutuksen kautta, ei puhtaasti yksilön omana reflektiona tai toisaalta mekaanisesti ympäristön sanelemien ehtojen mukaan (Bandura 1989, 1175). Mikäli ajatustason muutosta ei saada aikaan, kukin yksilö menee oman tahtotilansa mukaan, mihin se sitten suuntautuukaan.

Ymmärrettävyys

Jotta ihminen pystyy ymmärtämään haitallisen kuormitustilansa, kuten turvapaikkaprosessin, hän tarvitsee tietoa ja osaamista liittyen ongelman luonteeseen ja ulottuvuuksiin (Honkinen 2009, 16). Vastaanottopalvelujen näkökulmasta niiden tulisi siis antaa aina tietoa turvapaikanhakijoille psyykkiseen kuormitukseen, uuden kielen ja kulttuurin oppimiseen, Suomen valtion alati muuttuvaan turvapaikkapolitiikkaan, Suomen lakeihin sekä muuhun yhteiskunnassa toimimiseen liittyen.

Sekä vastaanottokeskuksen työntekijöiden että turvapaikanhakijoiden on käsitettävä turvapaikkaprosessi liminaalitulana. On ymmärrettävä käytännössä, mitä tarkoittaa olla normaalien sosiaalisten tai kulttuuristen luokitusten välissä. Odotetaanko silloin esimerkiksi irakilaiselta Alilta, että hän käyttäytyy Irakin vai Suomen sosiaalisten ja kulttuuristen mallien mukaisesti? Liminaalitulassa ihmisen sosiaalinen status on jatkuvassa muutoksessa, jolloin kaikenlaiset yleistykset ja odotukset eivät välttämättä ole päteviä. Vaikka Ali ei osannut tehdä eilen omatoimisesti ajanvarausta terveydenhoitajalle, hän saattaa osata tehdä sen huomenna.

Hallittavuus

Kuormittavan tekijän, kuten turvapaikkaprosessin, käsittelyssä ihminen tarvitsee riittäviä voimavaroja ja välineitä (Honkinen 2009, 16). Ne voivat olla joko hänellä itsellään tai jonkun muun luotettavan käsissä. Bandura (2001) käyttää käsitettä kollektiivinen toimijuus, joka tarkoittaa henkilön ryhmän tai yhteisön yhteisen toiminnan kautta rakentuvaa käsitystä itsestään. Vastaanottopalveluissa tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että työntekijöiden on tunnettava asiakkaansa ja heidän vahvuuteensa, mutta myös niiden rajallisuus.

Olemassa olevat voimavarat on tiedostettava ja niitä on vahvistettava. Turvapaikanhakijan on tärkeä ymmärtää asiat, joihin hän ei voi vaikuttaa. On turha yrittää hallita sitä, mihin ei ole mahdollisuuksia. Vastaanottokeskustyössä on tärkeää olla luomatta liian suuria odotuksia heti alkuun tai keskittää psyykkisiä voimavaroja liian moneen asiaan yhtäaikaan. Voidaan opetella uusia keinoja, kuten ajan hallintaa, hoidettavien asioiden organisointia, tiedon etsimistä internetistä tai erilaisten lomakkeiden täyttämässä tarvittavaa suomen kieltä. Tämä on tehtävä kuitenkin henkilöm ehdoilla, vähitellen ja asia kerrallaan. Jokaisen turvapaikanhakijan fokus tulisi olla turvapaikkaprosessiin liittyvien asioiden hoidossa. Muut asiat, kuten suomen kielen oppiminen, tehdään henkilön oman jaksamisen ehdoilla.

Mielekkyyys

Kolmas, muttei vähäisin elämänhallinnan tunteen osatekijä on mielekkyyys eli motivaatio. Ihmisen täytyy pitää elämäänsä elämisen arvoisena ja nähdä kuormitustekijä, kuten turvapaikkaprosessi, ehkä kivuliaana, mutta kuitenkin hallittavana, eikä lamaannuttavana (Honkinen 2009, 16). Tavoitteena vastaanottopalveluissa on oltava, että turvapaikanhakija on motivoitunut ja yrittää järjestää elämäänsä käyttäen henkilökohtaisia voimavarojaan yhteiskunnan hyväksi katsomaan suuntaan.

On saatava sekä palvelujen käyttäjä, että vastaanottokeskus, pyrkimään samaan suuntaan. Tämä voi olla haastavaa, sillä turvapaikanhakijat ovat saattaneet joutua kotimaassaan viranomaisten tahdolta kidutetuiksi, jonka vuoksi viranomaiset voivat edustaa lähtökohtaisesti pahaa (Jokinen 2008, 111 – 130). Tällöin luottamuksellisen

suhteen luominen asiakkaan kanssa ja sitä kautta yhteisen suunnan löytäminen on erityisen haastavaa. Kun työntekijä ja turvapaikanhakija ovat yhtä mieltä siitä, että he pyrkivät kulkemaan tämän prosessin yhtä matkaa, on syntynyt luottamus. Sen kautta voidaan ryhtyä rakentamaan mielekästä turvapaikkaprosessin kestävästä ajan jaksoa.

Elämänhallinnan tunteen kolmen osatekijän vahvistaminen vastaanottopalveluissa

Strategian (liite 1) mukaan vastaanottopalveluiden täytyy olla toimivat ja niiden painopiste on myös ongelmia ehkäisevässä ja asiakkaiden omatoimisuutta edistävässä toiminnassa. Tarvetta on Snellmanin ym. (2014, 204) mukaan esimerkiksi elämäntilanteen ja kulttuurin vaikutusten, psykososiaalisten kehitysprosessien ja ihmisten omien selviytymiskeinojen ja tarpeiden tutkimiselle. Tarvitaan turvapaikanhakijoiden mielenterveyden ja psyykkisen hyvinvoinnin edellytysten tarkastelua ja käsitteellistämistä, jotta palveluiden sisältö saadaan vastaamaan asetettuja strategian tavoitteita.

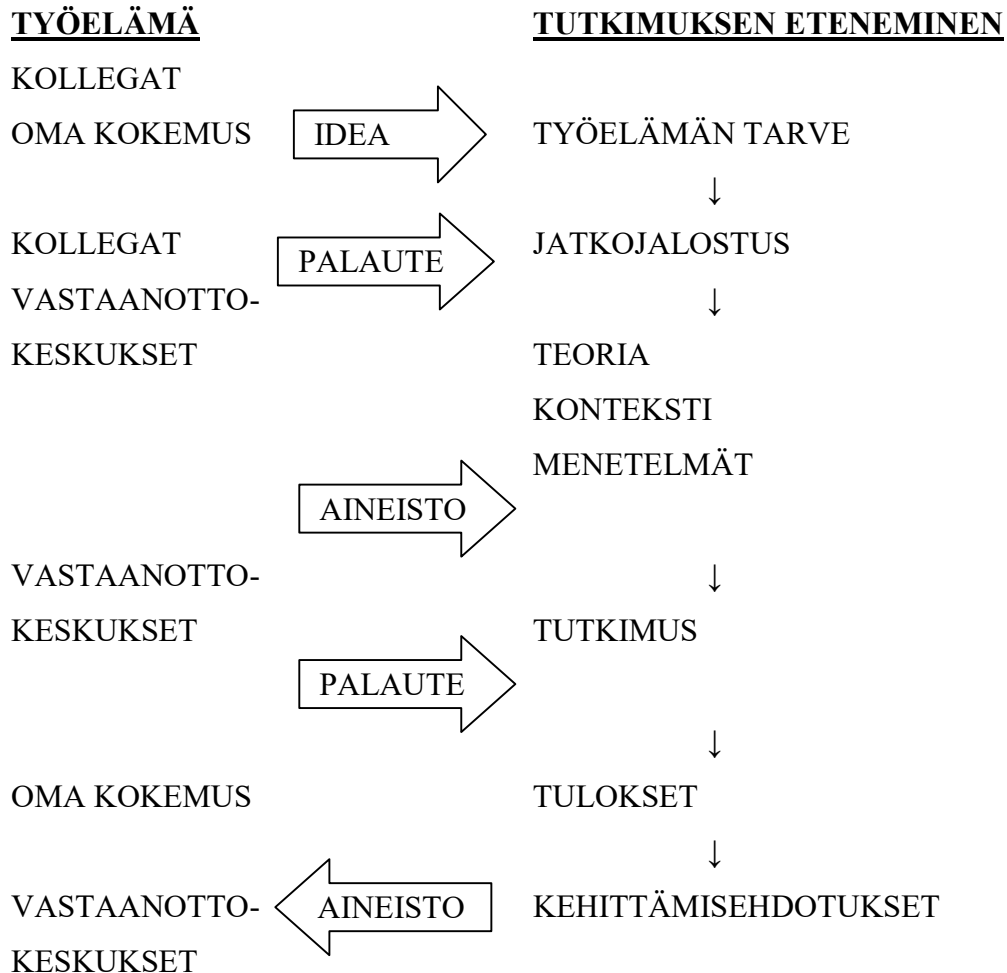
Tarkastelemalla miten vastaanottopalvelut vahvistavat elämänhallinnan tunnetta, pyrin tutkimuksellani vastaamaan tähän tarpeeseen. Koherenssin tunnetta vahvistavat hyväksi koettu terveydentila, yhteen kuuluvuuden tunne eli yksinäisyyden vastakohta, sosiaalinen tuki sekä hyväksi koettu ilmapiiri (Honkinen 2009, 62).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön syvällinen ymmärtäminen, havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen (Kananen 2008, 24). Laadullinen analyysi tarkastelee aineistoa kokonaisuutena ja arvoitus ratkeaa, kun kaikki vihjeet ja johtolangat sopivat yhteen. Käytän laadullisesti orientoitunutta menetelmää, koska sen kautta ei pyritä etsimään ensisijaisesti yleistä lainalaisuutta, vaan selittämään yksittäistä ilmiötä (Alasuutari 2011, 39). Olen kiinnostunut ymmärtämään vastaanottopalveluja kokonaisuutena, sen rakenteita ja mahdollisia vaikuttamisen kohtia.

Laadullista tutkimusta käytetään juuri sellaisten monimutkaisten prosessien tutkimiseen, joita on lähes mahdotonta ymmärtää määrällisen tutkimuksen keinoin (Kananen 2008, 25). Vastaanottopalvelut on aiheena moniulotteinen sekä

monipuolisen toiminnan että eri toimijoiden takia. Tutkijana tehtäväni oli koota eri toimijoilta aineistoa ja tehdä siitä kattava yhteenveto. Tutkimuksen idea lähti työelämän tarpeesta (kuva 2) keskusteltuani sekä Migrin että eri vastaanottokeskusten työntekijöiden kanssa aiheesta. Sain tarkennuksia ja palautetta kentältä siitä, mitä tulisi huomioida turvapaikanhakijoille järjestetyissä palveluissa.



KUVA 2. Tutkimuksen ja työelämän keskinäinen vuorovaikutus tutkimusprosessin aikana

Työelämän palautteen perusteella teorioista ja menetelmistä valittiin sopivimmat tutkimusta varten. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä vastaanottokeskusten kanssa. Lopuksi tutkimustulokset ja kehittämisehdotukset luovutettiin sekä vastaanottokeskusten johtajien että Migrin henkilöstön käyttöön ja materiaali jaettiin kaikille osallistuneille keskuksille. Tuloksia voidaan käyttää soveltaen vastaanottokeskustyön ja erityisesti vastaanottopalvelujen jatkokehittämiseen.

4.1 Tutkimuksen rajaukset

Metodologiset valinnat rajaavat tutkimusta ja antavat sille tietyn viitekehyksen, jonka kautta tutkimuskysymystä tarkastellaan. Tässä tutkimuksessa viitekehykseksi on rajattu aikuiset turvapaikanhakijat, vastaanottopalvelut, niiden luokittelu ja elämänhallinnan tukeminen. Tämä tutkimus ei tuota selitysmallia elämänhallinnan tunnetta tukevien palvelujen järjestämiseen yleisesti. Tuloksia voi tarkastella siitäkkin näkökulmasta, että se saattaa päteä myös muihin turvapaikanhakijoihin tai pakolaisiin liittyviin toimintoihin vastaanottopalvelujen lisäksi.

Tämä tutkimus selvittää, mihin oikeus hakea turvapaikkaa perustuu, muttei keskity esimerkiksi Schengen - rajasopimuksen tai Dublin - palautussopimuksen sisältöihin. Se ei myöskään selvitä viranomaisyhteistyöhön liittyvää työtä esimerkiksi Rajavartiolaitoksen tai Poliisin kanssa, eikä turvapaikkaprosessiin liittyvää yhteistyötä esimerkiksi turvapaikanhakijoiden oikeudellisen avustajan kanssa. Myöskään turvapaikkaprosessia sinänsä ei ole avattu. Muun muassa Maahanmuuttovirasto (2016e) ja Lukkaroinen (2005, 14 - 16) kuvaavat turvapaikkaprosessia luotettavasti ja selkeästi.

Tutkimus ei rajaa tiettyjä palveluja sisältöjen ulkopuolelle, vaan tarkastelee aineistoa ilmiölähtöisesti. En tarkastele ensisijaisesti sisältöjen esiintymistiheyttä tai määrää. Tutkimus tarkastelee aikuisten turvapaikanhakijoiden lakisääteisiä palveluita, joita eri vastaanottokeskustoimijat tuottavat. Lakisääteisten palvelujen lisäksi turvapaikanhakijoiden on mahdollista osallistua monenlaiseen ”ylimääräiseen” viriketoimintaan ja muihin palveluihin. Näistä esimerkkeinä ovat kunnan alueella olevat kaikille ilmaiset kielikoulutukset, ystävöimintw ja kuntoilumahdollisuudet. Vaikka ne eivät ole suoraan lakisääteisiä palveluja, olen sisällyttänyt ne analyysiin. Kutsun lakisääteisten vastaanottopalveluiden, muun viriketoiminnan ja muiden palveluiden kokonaisuutta tässä tutkimuksessa peruspalveluiksi.

Tutkimus keskittyy turvapaikkaprosessin aikaisiin palveluihin. Se ei selvitä oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kunnan tarjoamia palveluita, viranomaisyhteistyötä Elinkeino -, Liikenne - ja Ympäristö - keskusten kanssa tai pakolaisleireiltä Suomeen tulleiden kiintiöpakolaisten kotouttamistoimenpiteitä.

Tutkimus ei myöskään tarkastele yksin tai huoltajan kanssa tulleiden alaikäisten palveluja, koska heillä on lapsina aikuisia laajemmat ja siten osittain eri palvelut.

4.2 Aineistoksi valitut vastaanottokeskusten laatukäsikirjat

Koska vastaanottokeskuksissa oli jo olemassa hyvää ja monipuolista käytännön osaamista, aineisto kerättiin niiden omista laatukäsikirjoista. On erityisesti kiinnitettävä huomio aineiston keruuvaiheeseen, koska väärällä tavalla kerätystä aineistosta ei saa luotettavaa tulosta enää millään (Kananen 2008, 122). Laatukäsikirjat ovat vain työntekijöiden ja Migri:n käyttöön. Ne ovat itse tehtyjä, pragmaattisia työohjeita. Ne eivät ole kaikkien saatavilla ja työntekijöitä sitoo Migri:n määrittelemä salassapito - ja vaitiolovelvollisuus.

Kirjallisen aineiston haasteena on, että ne voivat pyrkiä selittämään asioita parhain päin tai ne voidaan tietoisesti laatia totuutta peitteleväksi (Kananen 2008, 81). Laatukäsikirjoissa tämä voi näkyä esimerkiksi siten, että palveluista annetaan laajempi ja monipuolisempi kuva, kuin ne todellisuudessa ovat. Tämä ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa haittaa. Tavoitteena ei ole arvioida tai vertailla vastaanottokeskuksia keskenään, vaan saada palvelujen koko kirjo esille. Lisäksi useat kommenttikierrokset työelämään lisäävät tuloksen validiteettiä. Vastaanottokeskukset ovatkin olleet kiinnostuneita ja aktiivisia tutkimuksen kaikissa vaiheissa.

Kaikkiin tammikuussa 2016 toimiviin vastaanottokeskuksiin lähetettiin kutsu osallistua tutkimukseen toimittamalla aineisto tutkijalle. Laatukäsikirja on yleensä työntekijöille suunnattu lyhyt kuvaus olemassa olevasta toiminnasta. Osa keskuksista kutsuu aineistoaan toimintakäsikirjaksi. Materiaalin tarpeeksi arvioitiin etukäteen 3-6 aineistoa saturaatio - pisteen osoittaessa sopivan aineiston määrän. Saturaatiopisteellä tarkoitan sitä hetkeä aineiston analyysissä, kun aineisto alkaa toistaa itseään, eikä uutta tutkimustietoa tule. Alasuutari (2011, 39) korostaa, että laadullisessa tutkimuksessa analyysiyksiköiden suuri joukko tai tilastollinen argumentaatiotapa ei ole tarpeen tai mahdollinen.

Aineiston ollessa kirjallinen, oli minun tutkijana huomioitava tasapuolisesti eri toimijat ja heidän maantieteellinen sijaintinsa, jotta aineisto olisi tarpeeksi edustava (Kananen 2008, 122). Tutkimukseen valikoitui seitsemän vastaanottokeskusta, joista

Vaasa ja Metsälä ovat kaupungin, Kristiinankaupunki, Mänttä - Vilppula ja Viitasaari Suomen Punaisen Ristin ja Oulu ja Pudasjärvi valtion ylläpitämiä keskuksia. Keskukset on perustettu seuraavasti:

Viitasaari 2015

Kristiinankaupunki 2009

Metsälä 2005

Mänttä-Vilppula 2009

Oulu 1991

Pudasjärvi 2012

Vaasa 2009.

Majoitustyyppinä käsittelin vain laitosmuotoista asumista ja niin sanottua hajasijoitusmallia, koska nämä ovat pääasialliset aikuisten turvapaikanhakijoiden majoitusmuodot. Hajasijoitusmallissa turvapaikanhakijat majoitetaan tavallisiin kerrostaloasuntoihin ja he hoitavat vastaanottopalveluihin liittyviä asioitaan toimistolla sen aukioloaikojen puitteissa, esimerkiksi arkisin kello 8 - 16 välillä.

Yksityisistä yrityksistä tai uusista järjestötoimijoista yksikään ei toimittanut aineistoa, mikä oli ymmärrettävää niin lyhyen ajan (keskimäärin kolme kuukautta) kuluttua keskusten perustamisesta. Migri ei myöskään pyytänyt uusilta toimijoilta laatukäsikirjoja, koska laatutyössä siirryttiin omavalvontasuunnitelmien käyttöön vuoden 2016 aikana. Lisäksi käytäntöjä on kehitetty jo pitempään toimineissa keskuksissa, joten katsoin järkeväksi keskittää aineiston haun näihin.

Aineistot olivat erilaisia keskenään sekä laadultaan että kattavuudeltaan. Ympäristö aiheuttaa erilaisia paineita ja tarpeita kunkin vastaanottokeskuksen toiminnan sisällöille ja jokainen niistä on ainutkertainen sijaintinsa, henkilöstönsä ja asiakkaidensa kautta. Yksi laatukäsikirjoista oli kaksikielinen (ruotsi - suomi), neljä yksiosaisia word - tiedostoja, yksi useasta osasta koostuva word - tiedostojen kooste ja yksi sähköinen. Yksikään ei ole julkisessa verkossa, vaan kaikki ovat keskusten sisäisessä käytössä ja Migri:n saatavilla tarvittaessa. Pituudet olivat 8 - 31 sivua.

4.3 Tutkimukselliset lähtökohdat

Kuten kaikessa tieteellisessä tutkimuksessa, myös kvalitatiivisessa aineiston sisällön analyysissä tulee pyrkiä loogiseen todisteluun ja objektiivisuuteen. Analyysin tulee

olla havaintoihin eikä tutkijan subjektiivisiin mieltymyksiin tai arvolähtökohtiin perustuvaa. (Alasuutari 2011, 32.) Itselläni oli tutkimusta tehdessäni kaksoisrooli, sillä olin samanaikaisesti tutkija ja töissä SPR Lammin, Mainiemen ja Iittalan vastaanottokeskuksessa johtajana. Neljän vuoden kokemus konkreettisesta turvapaikanhakijoiden majoittamisesta, valtakunnallisiin hankkeisiin osallistumisesta ja työntekijöiden kanssa työn kehittämisestä antoivat minulle näkemystä myös tämän tutkimuksen tekemiseen. Näinkin laaja analyysi ei olisi mahdollista ilman työn ja työkavereiden tuomaa tietoa ja osaamista. Analyysi edellyttää herkkyyttä ja ymmärrystä vastaanottokentästä toimintaympäristönä.

Vaikka tieteellisen tutkimuksen pitää olla objektiivista, Kananen (2008, 121) muistuttaa, että tutkijan ennakkoluulot, arvostukset, uskomukset ja valinnat vaikuttavat aineistolähtöisessä tutkimuksessa. Objektiivisuus syntyykin subjektiivisuuden tiedostamisesta. Tutkijana minun oli jatkuvasti tarkasteltava sitä, olisiko toinen tutkija päätenyt samoihin päätelmiin tai tehnyt samoja valintoja. Pyysinkin analyysin kaikissa vaiheissa kommentteja eri vastaanottotoimijoilta, jotta tulokset eivät edustaisi vain omaa subjektiivista näkemystäni. Olen pitänyt huolta siitä, että tämä tutkimus on ollut koko ajan vuorovaikutuksessa työelämän kanssa, joka antaa prosessin eri vaiheissa tietoa kentälle etenemisestä. Valtakunnallisesti pätevän tutkimustuloksen saavuttamiseksi onkin käytävä jatkuvaa vuoropuhelua vastaanottokeskustoimijoiden, sekä tilaajien että tuottajien kanssa.

Tutkimuksellinen lähtökohta on hermeneuttis - fenomenologinen, joka tarkastelee ilmiötä aineistolähtöisesti. Tutkimus ei saa ottaa mitään ennalta annettuna, vaan sen tulee tarkastella laatukäsikirjoja tietoisena mahdollisista ennalta-annetuista ajatuksista ja peilata niitä strategian asettamiin tavoitteisiin (Husserl 1995, 45 - 46). Husserl kutsuu tätä tiedostuksen tiedostamiseksi.

Fenomenologinen näkökulma

Fenomenologinen näkökulma tarkoittaa tässä tutkimuksessa sitä, että elämänasenteissa, - tyyleissä ja - tavoissa nähdään muutoksen mahdollisuuksia. Henkilöt eli aikuiset turvapaikanhakijat jäsenyvät suhteessa maailmaan, jossa he elävät ja he myös itse muokkaavat tuota maailmaa (Laine 2015, 30). Näin ollen suhde nähdään vastavuoroisena. Henkilön ja ympäröivän yhteiskunnan suhde on siis

vuorovaikutuksessa keskenään ja jatkuvassa muutoksessa, mikä on liminaalitalle ominaista.

Tutkimus ottaa myös kantaa ja antaa suosituksia siitä, mitä palveluja kannattaisi painottaa elämänhallinnan tunteen vahvistamiseksi. Yhteiskunnan tulisi pyrkiä siihen, että henkilö itse kontrolloi itseään ja siten osallistuu aktiivisesti yhteiskunnan määrittelemän tehtävän toteuttamiseen (Sulkunen 1998, 89 - 90). Haasteena onkin, miten saada turvapaikanhakijat vastaanottopalvelujen aktiivisiksi asiakkaiksi ja sitä kautta osallistumaan suomalaisen yhteiskunnan toimintaan.

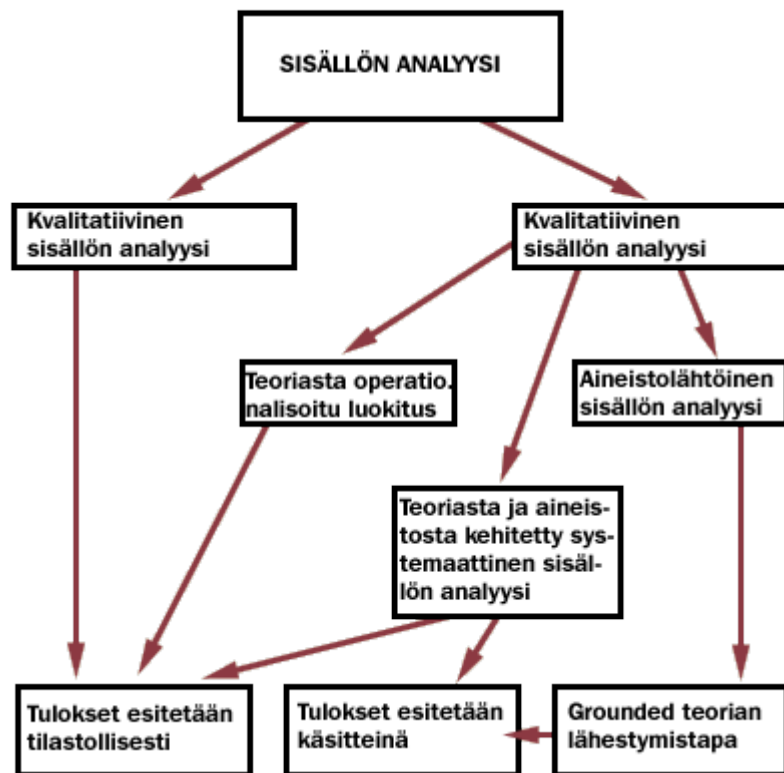
Hermeneuttinen näkökulma

Hermeneuttinen eli tulkitseva tiedonintressi pyrkii tekemään maailmaa ymmärrettäväksi ja etsimään tulkinnoille kriteerejä (Sulkunen 1998, 37). Hermeneuttinen näkökulma fenomenologisessa tutkimuksessa aukikirjoittaa kriteerejä ja määrittää siten ilmiötä, jotta voisimme puhua huonommista tai oikeammista tulkinnoista (Laine 2015, 32). Sen avulla pyritään saamaan sanottu tai kirjoitettu avautumaan siten, että vastaanottopalvelujen tilaajan, tuottajan, käyttäjän ja maksajien eli suomalaisten ymmärrys niistä kasvaa (Gadamer 2004, 134). Ymmärryksen lisääminen on tärkeää palveluissa, joita säädellään monelta taholta, kuten lain, hallinnon, politiikan ja jokaisen tuottajan toimesta. Tämä saattaa paineistaa yksittäistä työntekijää, tuntua turvapaikanhakijasta monimutkaiselta ja vaikuttaa kansalaisille alati vaihtuvalta palapeliltä, joka on jatkuvassa muutoksessa eikä koskaan tule valmiiksi.

4.4 Kolmivaiheinen tutkimusprosessi

Varsinainen tutkimusprosessi alkoi kontekstin ja teorian määrittelyllä. Konteksti perustui kansainvälisten sopimuksiin, Suomen lakiin ja Migri:n strategiaan, joiden kautta vastaanottopalvelut määrittyvät. Teoria valittiin perehtymällä turvapaikanhakijoista, pakolaisista ja maahanmuuttajista tehtyyn yhteiskunnalliseen ja sosiologiseen tutkimukseen. Menetelmänä käytin tutkimuksessani kolmivaiheista laadullisen aineiston analyysiä.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui aineiston sisällön analyysi, joka voi lähtökohtaisesti olla kvantitatiivinen tai kvalitatiivinen. Sommerin ja Sommerin (1991) mukaan perinteisesti sisällön analyysi on ollut usein kvantitatiivista. Siinä on tarkasteltu esimerkiksi sanojen tai tiettyjen ilmaisujen esiintymistiheyttä. Nykyään sisällön analyysi nähdään kuitenkin lähinnä laadullisena menetelmänä. Eskola ja Suoranta (1998) erottavat kaksi tapaa laatia laadullinen aineiston sisältöä kuvaava luokitus: aineistolähtöinen tai teoriasta operationalisoitu. Kolmas tapa on näiden kahden yhdistelmä. (Seitamaa - Hakkarainen 2016; ks. kuva 4.)



KUVA 3. Sisällön analyysin prosessi (Seitamaa - Hakkarainen 2016)

Kuva 3 esittää sisällön analyysin prosessin, joka on tehty yhdistämällä teoria ja aineisto. Analyysissä käytettävät sisältöpohjat muodostuvat sosiaalityön osajärjestelmän ja elämänhallinnan tunteen teorioista, joiden olen katsonut antavan vastaukset tutkimuskysymykseen. Tulokset esitän käsitteiden ja tilastojen avulla, joiden kautta määritellään palvelujen sisältö, osajärjestelmä ja koherenssin tunnetta vahvistavat palvelut. Alasuutari (2011, 39) muistuttaa, että tällä menetelmällä pyritään selittämään ilmiötä, vastaanottopalveluja ja niiden sisältöä, ei osoittamaan kiistatonta yleistä lainalaisuutta.

Analyysivaiheiden sisältöpohjat määrittyivät ja tarkentuivat teoriaan perustuen, kun lähdin ratkaisemaan mitkä ovat aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalvelut ja mikä tieto on oleellista liminaalitulassa olevan henkilön palveluja järjestettäessä. Tulokset esitetään kolmen analyysivaiheen kautta (taulukko 5):

1. peruspalvelukarttana,
2. vastaanottopalvelujen painopistealueina sekä
3. suosituksina koherenssia tukevista palveluista.

Lopuksi pohdinnassa arvioin näistä toista ja kolmatta analyysivaihetta vielä ristiin, jonka perusteella pyrin vastaamaan tutkimuskysymykseen: mitkä ovat aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalvelujen sisällöt, niiden osa - alueet ja miten ne tukevat elämänhallinnan tunnetta. Taulukko 5 yhdistää tiivistetysti tutkimuksen eri osissa käytetyt teoriat ja tavoitteet.

TAULUKKO 5. Tutkimuksen kolmiosainen analyysi

OSA	TEORIA	TAVOITE
1	LIMINAALISUUS (TURNER 2007)	KOKONAISKUVA ERI VASTAANOTTOPALVELUISTA, PALVELUKARTTA
2	SOSIAALITYÖN OSAJÄRJESTELMÄT (SIPILÄ 1989)	SELVITYS VASTAANOTTOPALVELUJEN NYKYISISTÄ PAINOPISTE-ALUEISTA
3	KOHERENSSIN TUNNE (ANTONOVSKY 1979)	SUOSITUKSET TURVAPAIKANHAKIJOIDEN ELÄMÄNHALLINNAN TUNNETTA LISÄÄVISTÄ PALVELUISTA

Tutkimusosa 1

Ensin oli syytä kartoittaa nykyiset vastaanottopalvelut, jotka oli suunnattu aikuisille turvapaikanhakijoille. Oli myös ymmärrettävä turvapaikanhakijan elämäntilanne, liminaalitila, joka vaikuttaa hänen palvelutarpeisiinsa. Tutkimuksessa ei rajattu mitään palveluja ulkopuolelle, vaan tuloksissa esitellään koko toiminnan kirjon kunkin peruspalvelukokonaisuuden sisällä. Keskukset saivat kommentoida ja tehdä lisäyksiä palvelukartoituksen ensimmäisen vaiheen jälkeen. Tästä syntyi kokonaiskuva vastaanottopalveluista, niin kutsuttu palvelukartta.

Tutkimusosa 2

Sen jälkeen oli syytä lisätä ymmärrystä nykyisestä tilanteesta etsimällä palvelujen painopistealueita. Tarkastelin, miten peruspalvelut painoutuivat Sipilän (1989) luokittelun mukaisesti byrokrania-, palvelu- ja psykososiaaliseen työhön. Tässä tutkijana jouduin käyttämään ensimmäistä vaihetta huomattavasti enemmän tulkintaa, joten tuloksia on syytä tarkastella suuntaa - antavina, ei absoluuttisina totuuksina. Tämä antoi viitteitä siitä, miten palvelut olivat tällä hetkellä painottuneet ja miten tulos suhtautui Migri:n omiin strategisiin tavoitteisiin. Strategian mukaan palvelujen tarkoitus on turvapaikanhakijoiden toimeentulon ja hyvinvoinnin turvaaminen (liite 1).

Tutkimusosa 3

Tutkimuksen kolmannessa vaiheessa tutkittiin elämänhallinnan tunnetta vahvistavia ja/ tai tukevia palveluja perustuen Antonovskyn (1979) esittämään salutogeneesin ja koherenssin tunteen teoriaan. Kuten tutkimuksen toisessa osassa, myös tässä haettiin painopistealueita kolmesta näkökulmasta: ymmärrettävyyden, hallittavuuden ja mielekkyyden kautta. Kävin kaikki 271 eri vastaanottopalvelua läpi tarkastellen, sisältyikö niihin näitä elementtejä. Yhdessä palvelussa saattoivat toteutua yhdestä kolmeen osatekijää tai ei yksikään.

Kolmannen tutkimusosan tavoitteena oli antaa suosituksia palvelujen järjestämisestä jatkossa, mikäli niiden sisällön tai painopisteiden muuttaminen koettaisiin tarpeelliseksi. Koska elämänhallinnan tunne on yksilökeskeinen käsite, tarkasteltiin palveluja tutkimuksen kolmannessa osassa turvapaikanhakijan näkökulmasta (Virtanen 2010, 155). En siis huomioi tässä osassa tilaajaa tai tuottajaa.

5 VASTAANOTTOPALVELUJEN ANALYYSI

5.1 Palvelukartta - vastaanottokentän moninaiset käytännöt näkyviksi

Koska laissa mainittujen vastaanottopalvelujen määritelmät jäivät otsikkotasolle, aloitin palvelujen lähemmän tarkastelun palvelukartoituksen tekemisellä. Strategia, laki ja ohjeistukset eivät mielestäni antaneet konkreettista kokonaiskuvaa kaikista

palveluista, vaan jätti osan tulkinnanvaraiseksi. Saman oli huomannut Lukkaroinen (2005, 3), joka totesi kymmenen vuotta sitten työpoliittisessa tutkimuksessa että vaikka palvelut toteutuvat kaikissa vastaanottokeskuksissa, niiden sisältö, määrä ja kustannukset eroavat toisistaan.

TAULUKKO 6. Yhdeksän eri palvelukokonaisuuden toiminnot kappalemäärittäin ja prosentuaalisesti

Palvelukokonaisuus	Toimintoja (kpl)	Toimintoja (%)
Majoitus	59 kpl	22 %
Sosiaalipalvelut	45 kpl	16,5 %
Terveydenhoitopalvelut	33 kpl	12 %
Toimeentulon turvaaminen	26 kpl	9,5 %
Tulkkaus	10 kpl	3,5 %
Opintotoiminta	18 kpl	6,5 %
Työtoiminta	21 kpl	7,5 %
Muu viriketoiminta	44 kpl	16 %
Muut lähipalvelut	15 kpl	5,5 %
Kaikki yhteensä	271 kpl	99 %

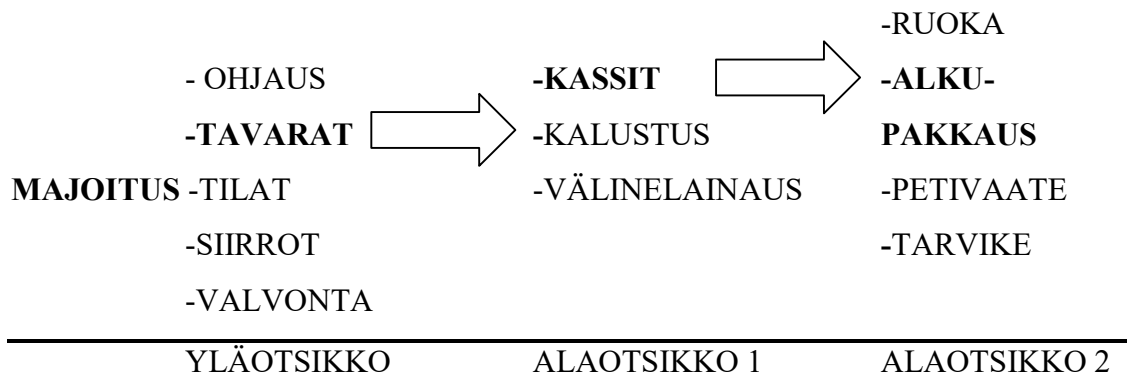
Tutkimuksessa tarkastelluista yhdeksästä palvelukokonaisuudesta löytyi yhteensä 271 erilaista vastaanottopalveluihin kuuluvaa toimintoa eli alaotsikkoa. Toiminnolla tarkoitetaan aikuiselle turvapaikanhakijalle suunnattua johonkin palvelukokonaisuuteen liittyvää toimintaa tai palvelua, joka on mainittu vastaanottokeskuksen laatukäsikirjassa. Taulukossa 6 on eritelty kunkin palvelukokonaisuuden toimintojen määrät sekä kappaleittain että prosentuaalisesti. Pyörityksistä johtuen yhteisluku jää 99 %. Eniten toimintoja oli majoituksessa, sosiaalipalveluissa ja muussa viriketoiminnassa. Yhteensä nämä kolme kokonaisuutta vastaavat yli puolta (54,5 %) kaikista toiminnoista.

TAULUKKO 7. Yhdeksän vastaanottopalvelukokonaisuutta yläkäsitteineen

PALVELUKOKONAISUUS	YLÄKÄSITTEET
MAJOITUS	OHJAUS TAVARAT SIIRROT TILAT REKISTERÖINNIT
SOSIAALIPALVELUT	PERUSTYÖ AIKUISSOSIAALITYÖ PERHETYÖ TARVITTAESSA TUKITOIMENPITEET YHTEISTYÖ
TERVEYDENHUOLTOPALVELUT	PERUSTYÖ TARVITTAESSA JATKOHOITO
TOIMEENTULON TURVAAMINEN	VASTAANOTTORAHAN PERUSOSA TÄYDENTÄVÄ VASTAANOTTORAHA TYÖMUODOT
TULKKAUS	PUHELINTULKKAUS TULKKI PAIKANPÄÄLLÄ/ OHJAAJA-TULKKI KÄÄNNÖKSET
OPINTOTOIMINTA	TUNTIMÄÄRÄ VKO/ ASIAKAS SISÄLTÖ OPISKELUMUODOT TODISTUKSET
TYÖTOIMINTA	TUNTIMÄÄRÄ VKO/ ASIAKAS SISÄLTÖ
MUU VIRIKETOIMINTA	KERHOT JA KURSSIT TAPAHTUMAT RETKET
MUUT LÄHIPALVELUT	OSTOSPAIKAT LIIKUNTA KOHTAAMISPAIKAT

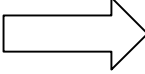
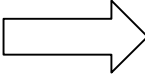
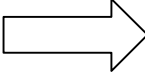
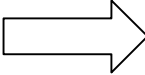
Vähiten erilaisia alaotsikoita oli tulkkauksessa, opintotoiminnassa ja muissa lähipalveluissa. Toiminnot on koottu muiden samanlaisten kanssa yhteisen yläotsikon alle. Taulukossa 7 on esitetty kaikkien yhdeksän palvelukokonaisuuden yläotsikot. Ne auttavat hahmottamaan toimintoja, koska niitä on mahdollista koota ryhmittäin. Eniten yläotsikoita oli majoituksessa ja sosiaalipalveluissa, jotka sisälsivät myös eniten toimintoja. Sosiaali - ja terveydenhoitopalveluissa keskusten palvelujen määritelmät ja sisällöt erosivat toisistaan. Erilaisten työmuotojen käyttö ja laaja toimintojen määrä edellyttävät työntekijältä monipuolista osaamista.

Sosiaalipalvelujen kirjo oli laaja, muutamia mainitakseni ehkäisevä sosiaali-, perhe-, aikuissosiaali-, moniammatillinen tiimi-, kriisi- ja perustyö. Esimerkkinä sosiaalipalvelujen kahdesta eri tulkinnasta voidaan ottaa toimeentulotuen turvaamiseen liittyvä vastaanottoraha-palvelu. Osassa vastaanottokeskuksia paikallisliikenne on määritelty osaksi vastaanottorahan perusosaa, kun taas toisissa bussikortti kuuluu vastaanottorahaa täydentäviin palveluihin. Bussiliput viranomais- tai terveydenhuoltoon liittyviin käynteihin ovat myös sosiaalityöntekijän harkinnan varaisia. Nämä paikkakuntaakohtaiset tulkinnat saattavat johtua siitä, että laki ei huomioi palvelujen sijaintia vastaanottokeskuksesta. Keskus tulkitsee itse tukien maksuperiaatteen lain puitteissa huomioiden sijaitseeko se Helsingin keskustassa, Turussa, Rovaniemellä tai Lammilla (Seppä 2016).



KUVA 4. Otanta majoitus-palvelukokonaisuuden sisällöstä tavarat – yläotsikosta alaotsikoineen

Aineiston analyysia käyttämällä jokaisesta palvelukokonaisuuden sisällöstä saatiin tarkempaa tietoa, joka koottiin palvelukartaksi. Palvelukartta on kymmenosainen (liite 2), josta ensimmäisellä sivulla on kootusti kaikki ja seuraavilla sivuilla palvelukokonaisuuksittain. Palvelukartta etenee vasemmalta oikealle isommasta kokonaisuudesta yksittäisiin toimintoihin, kuten kuvassa 4: palvelukokonaisuus → yläotsikko → alaotsikko 1. Tarvittaessa käytin myös alaotsikko 2 kategoriaa, esimerkkinä majoituspalvelut (kuva 4). Tulkkaus on toimintamuodoiltaan näistä yksinkertainen, se jakautuu käytännössä neljään eri yläotsikkoon: puhelintulkkaukseen, käännöspalveluihin ja paikan päällä toimiviin ostopalvelu- tai työntekijä-tulkkeihin (kuva 5). Yläotsikot auttavat hahmottamaan varsinaisia tulkkaustoimintoja, joita on yhteensä kymmenen.

PUHELINTULKKAUS		1 VIRANOMAISKÄYNNIT 2 AJANVARAUKSET
TULKKI PAIKAN PÄÄLLÄ		3 ASUKASKOKOUKSET
OHJAAJA-TULKKI		4 TALOINFOT 5 AJANVARAUKSET
KÄÄNNÖKSET		6 OHJEET 7 TALON SÄÄNNÖT 8 JÄRJESTYSSÄÄNNÖT 9 VASTAANOTTORAHAKEMUKSET 10 SIIVOUSOHJEET

KUVA 5. Tulkkaus – palvelukokonaisuus ylä - ja alaotsikoineen, yhteensä 10 kappaletta eri alaotsikoita eli toimintoja

Majoitus, työ - ja opintotoiminta, tulkkaus sekä toimeentulon turvaaminen olivat kutakuinkin samat sisällöltään eri keskuksissa. Majoitukseen kuului monipuolinen joukko toimintoja, yhteensä 44 kappaletta. Esimerkkinä kuvan 4 otannassa majoitus palvelujen sisällöstä: Majoitus – Tavarat – Kassit – Alkuperäkaus. Yläotsikot, ohjaus ja neuvonta, tavarat, siirrot, tilat ja valvonta, kuvaavat hyvin työntekijöiden vaihtelevaa ja siksi myös haastavaa työnkuvaa. On osattava järjestää kymmenien ihmisten siirtymisiä ja hallittava tarkasti Umarek - asiakastietojärjestelmän käyttö. Umarek on maahanmuuttoviranomaisten yhteinen asiankäsittelyjärjestelmä, jolla on noin 40 käyttäjä - sidosryhmää. Sen avulla käsitellään kansalaisuusasiat, oleskelulupa – ja turvapaikkahakemukset sekä maastapoistamis - ja turvaamisasiat (Hansén – Haug 2014, 34).

Vaikka lähipalvelut ja muu viriketoiminta eivät ole lakisääteisiä, niitä oli määrällisesti paljon. Muista lähipalveluista ruokakauppa, apteekki ja jalkapallo olivat kaikkien keskusten läheisyydessä olevia toimintoja, mutta muuten ne vaihtelivat paikkakunnittain. Tämä saattaa johtua siitä, että esimerkiksi kerhot ja tapahtumat riippuvat yleensä yhdestä tai kahdesta aktiivisesta toimijasta ja heidän mielenkiinnon kohteistaan. Ne olivat sisällöltään monipuolisia ja nimityksiltään

paikkakuntakohtaisia. Muu viriketoiminta rikastuttaa turvapaikanhakijoiden päivittäistä arkea, taulukossa 8 esimerkkejä kerhoista ja kurseista.

TAULUKKO 8. Esimerkkejä muun viriketoiminnan monipuolisesta sisällöstä alaotsikosta kerhot ja kurssit

Yläotsikko	Keskustelukerho	Kulttuurikurssi	Liikuntakerho
Alaotsikot	-kotona oleville	-musiikki	-jalkapallo
	äideille	-valokuvaus	-jumppa
	-miesten Vieraasta	-taidepaja	-salibandy
	veljeksi	-käsityö	-futsal
	-ystävätoiminta	-puutyö	-lentopallo
	-naistoiminta		-pingis
	-suomen kielen tee-		-pilkkiminen
	ja kahvihetki		-uinti
	-SPR		-darts
	tukihenkilötoiminta		-mölkkö

Toimintaa on järjestetty eri kohderyhmille: miehille, naisille, perheille, kotiäideille. Osa toiminnoista on pelkästään turvapaikanhakijoille, osassa on mahdollista tavata suomalaisia ja verkostoitua. Tällaisia ovat esimerkiksi ystävä - ja tukihenkilötoiminta. Erityisen ilahduttavaa oli runsas liikuntakerhojen määrä, yhteensä 9 erilaista. Kerhoja on monenlaisia, niin yksilö - (uinti), pari - (pingis) kuin joukkuesuorituksiin (salibandy). On sekä ulko - että sisälajeja, maksullisia ja maksuttomia. Esimerkiksi pilkkimiseen löytyi välineitä lainattavaksi vastaanottokeskuksesta.

5.2 Palvelujen osa-alueet

Aineiston analyysin toisessa osassa peruspalvelukartan palvelut taulukoitiin ja jaettiin Sipilän (1989) asiakastyön osajärjestelmän mukaan byrokratia -, palvelu - tai psykososiaaliseen työhön. Koska yksittäisen palvelun painopisteestä ei ole eksaktia tietoa tai varmuutta, on tuloksia tarkasteltava yleisemmällä palvelukokonaisuuksien tasolla. Taulukkoon 9 on koottu kaikki yhdeksän peruspalvelukokonaisuutta. Frekvenssi kertoo, kuinka monta toimintoa kussakin palvelussa on. Esimerkiksi majoitus sisältää yhteensä 59 kpl toimintoa, sosiaalipalvelut 45 kpl, terveydenhoitopalvelut 33 kpl, toimeentulon turvaaminen 26 kpl ja niin edelleen.

TAULUKKO 9. Vastaanottopalvelujen kolmen eri painopistealueen osuus kaikista maininnoista (mukaillen Sipilä 1989, 213, 237)

PALVELU	PSYKOSOSIAALINEN		
	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	TYÖ
MAJOITUS	36/59 61 %	30/59 51 %	6/59 10 %
SOSIAALI PALVELUT	16/45 36 %	33/45 73 %	28/45 62 %
TERVEYDENHUOLTO- PALVELUT	23/33 68 %	10/33 30 %	16/33 47 %
TOIMEENTULOTUEN TURVAAMINEN	16/26 62 %	10/26 38 %	0/26 0 %
TULKKAUS	10/10 100 %	4/10 40 %	2/10 20 %
OPINTOTOIMINTA	7/18 39 %	15/18 83 %	12/18 67 %
TYÖTOIMINTA	2/21 10 %	20/21 95 %	8/21 38 %
MUU VIRIKE- TOIMINTA	0/44 0 %	16/44 36 %	44/44 100 %
MUUT LÄHIPALVELUT	2/15 13 %	15/15 100 %	4/15 27 %

Sama palvelu saattoi sisältää yhtä tai kaikkia kolmea työmuotoa yhtäikää. Prosenttiluku tai frekvenssi kertoo esiintymistiheydestä, eikä niiden yhteenlaskettu summa vastaa toimintojen määrää tai 100 %. Esimerkiksi taulukosta 8 näkee, että majoituspalveluja oli yhteensä 59 eri toimintoa, joista byrokraatiatyöhön liittyviä oli 36/ 59 eli 61 % kaikista toiminnoista. Palvelutyöhön liittyviä toimintoja oli 30/ 59 eli 51 % ja psykososiaaliseen työhön liittyviä 6/ 59 eli 10 % kaikista majoituspalveluista. Näin ollen tämä osa – alue painottui byrokraatia- ja palvelutyöhön, psykososiaalisen työn osuuden ollessa huomattavan vähäinen.

Analyysin perusteella selvisi, mihin osa - alueeseen aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalvelut painottuivat. Olen korostanut sinisellä ne palvelut, joiden

prosentuaalinen osuus on 80% tai enemmän eli erityisen paljon. Punaisella merkittyjen prosentuaalinen osuus on taas 10% tai vähemmän eli erityisen vähän. Eri palvelujen välillä oli isoja painotuseroja. Esimerkiksi tulkkaus oli eniten byrokratiatyökeskeistä, jota muu viriketoiminta ei sisältänyt lainkaan. Tarkastelen seuraavaksi kunkin palvelukokonaisuuden erityispiirteitä.

Majoituspalvelut

Yllättävää kyllä, tähän ei oltu yhdessäkään vastaanottokeskuksessa listattu asumiskuluja eli vuokraa, sähköä tai vettä. Ne ovat yleensä vastaanottokeskusten kulurakenteessa suurin menoerä henkilöstökulujen jälkeen. Majoituspalvelujen lukuja on käsitelty esimerkkinä yllä. Ne sisältävät erityisen paljon byrokratiatyötä, koska määrällisesti iso osa toimenpiteistä liittyy tiettyihin standardeihin, kuten majoituskriteereihin tai rekisteröinteihin. On kuitenkin huomattava, että myös melkein puolessa majoituspalveluista oli palvelutyön elementtejä ja muutamassa myös psykososiaalista työtä. Tässä palvelukokonaisuudessa jokaisen työntekijän on mahdollista omalla työotteellaan lisätä psykososiaalisen työn näkökulmaa. Monessa kohtaa majoitukseen liittyviä ongelmatilanteita olisi hyvä panostaa vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen. Neuvottelu, kuuntelu ja ratkaisujen pohtiminen yhdessä turvapaikanhakijan kanssa voivat ratkaista tilanteen.

Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalvelut sisälsivät yhteensä 45 kpl toimintoja, joista 16 kpl (36%) oli byrokratiatyötä, 33 kpl (73%) palvelutyötä ja 28 kpl (62%) psykososiaalista työtä. Sosiaalipalvelut painottuvat tasaisesti kaikkiin kolmeen osa-alueeseen ja niissä on selvästi paljon psykososiaalisen työn elementtejä. Esimerkiksi päivystystehtävät voivat olla mitä vain, kun taas aikuissosiaalityö painottuu palvelutyöhön. Kuitenkaan mikään toiminnoista ei ole pelkästään psykososiaalista. Niissä on palvelutyöhön liittyviä perusohjauksen ja neuvonnan elementtejä, osan työstä ollessa pelkästään asiakirjoihin pohjautuvaa päätöksen tekoa.

Terveydenhuoltopalvelut

Terveydenhuoltopalvelut sisälsivät yhteensä 33 kpl toimintoja, joista 23 kpl (68%) oli

byrokratiatyötä, 10 kpl (30%) palvelutyötä ja 16 kpl (47%) psykososiaalista työtä. Terveysthuoltopalveluissa on kaikkia kolmea elementtiä, mutta painopisteet vaihtelevat toiminnoittain. Osa on tarkasti rajattuja toimenpiteitä, kuten laboratoriopalvelut. Toiset ovat asiakkaan psyykkistä jaksamista tukevia palveluja, kuten kotikäynnit ja moniammatillinen tiimityö. Erityisesti jatkohoitoon liittyy psykososiaalisen työn elementtejä. Tämä asettaa haasteensa sairaanhoitajalle. Hänen täytyy yhdessä työtehtävässä noudattaa tarkasti normeja, kun taas toisessa on tarkasteltava yhdessä turvapaikanhakijan kanssa hänen elämänhallinnan tunnettaan ja sen vaikutusta hänen mielentilaansa.

Toimeentulon turvaaminen

Toimeentulon turvaaminen sisälsi yhteensä 26 kpl toimintoja, joista 16 kpl (62%) oli byrokratiatyötä, 10 kpl (38%) palvelutyötä ja 0 kpl (0%) psykososiaalista työtä. Toimeentulon turvaaminen on kaksijakoinen palvelu. Vastaanottorahan perusosan myöntäminen on byrokratiatyötä, kun taas täydentävään vastaanottorahaan liittyy palvelutyötä. Harkinnan varaista täydentävän vastaanottorahan päätöstä tehdessä sosiaalityöntekijän tai etuuskäsittelijän on huomioitava turvapaikanhakijan sen hetkinen tilanne. Kaikki toimentulon turvaamisen palvelut olivat joko byrokratia - tai palvelutyötä muista vastaanottopalveluista poiketen. Tässä osa - alueessa ei ollut lainkaan psykososiaalisen työn elementtejä tai useita painopistealueita samassa palvelussa.

Tulkkaus

Tulkkaus sisälsi yhteensä 10 kpl toimintoja, joista 10 kpl (100%) oli byrokratiatyötä, 4 kpl (40%) palvelutyötä ja 2 kpl (20%) psykososiaalista työtä. Tulkin työhön itsessään ei kuulukaan liittyä psykososiaalisen työn elementtejä, mutta tulkkaus voi olla työväline myös psykososiaalisessa työssä. Tässä tutkimuksessa tulkitsin melko tiukasti, että vain ajanvarauksissa tulkkauksessa on psykososiaalista työtä. Käytännössä esimerkiksi ammattitaitoinen, kieliä osaava ohjaaja (niin sanottu ohjaaja – tulkki) voi vaikuttaa paljonkin turvapaikan psyykkiseen selviytymiseen ja elämänhallinnan tunteeseen, mutta tämä riippuu henkilöistä ja siitä osaako hän työnsä sekä vuorovaikutuksen onnistumisesta.

Opintotoiminta

Opintotoiminta sisälsi yhteensä 18 kpl toimintoja, joista 7 kpl (39%) oli byrokratiatyötä, 15 kpl (83%) palvelutyötä ja 12 kpl (67%) psykososiaalista työtä. Opintotoimintaa oli aluksi vaikea saada sosiaalityön osajärjestelmään, mutta sen tehtyäni huomasin, että siinä oli yllättävän paljon psykososiaalisen työn elementtejä. Toisaalta sen osuus riippuu siitä, kokeeko osallistuja toiminnan motivoivaksi vai ”pakkopullaksi”.

TAULUKKO 10. Opintotoiminnan opiskelumuotojen painopistealueet (mukailen Sipilä 1989, 213, 237)

	BYROKRATIAT.	PALVELUT.	PSYKOSOS. TYÖ
LUOKKAOPETUS		X	
OPISKELUPAIKKA KESKUKSEN ULKOPUOLELLA		X	X
OPINTORETKET		X	X
TUKIOPETUS		X	X
ERILLISET LUKI- KURSSIT		X	X
LÄHTÖTASOTESTI	X		
OPPILAITOSVIERAILU		X	X

Opintotoiminta jakautuu neljään eri alueeseen: tuntimäärä/ asiakas, opiskelumuodot, aiheet ja läsnäolotodistus. Opiskelumuotoja on yhteensä seitsemän (taulukko 10), joista kaikki kahta lukuunottamatta (luokkaopetus ja lähtötasotesti) ovat painottuneet palvelu- ja psykososiaaliseen työhön. Esimerkiksi oppilaitosvierailu antaa turvapaikanhakijalle tietoa Suomen koulutusjärjestelmästä. Parhaimmillaan se saattaa antaa hänelle myös ideoita tulevaisuuden suunnitteluun. On tärkeää, että turvapaikanhakijoille kerrotaan jo turvapaikkaprosessin aikana elämästä vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Tämä auttaa henkilöä toisaalta ymmärtämään sen hetken tilanteensa, mutta näkemään myös mahdollisia tulevaisuuden skenaarioita.

Työtoiminta

Työtoiminta sisälsi yhteensä 21 kpl toimintoja, joista 2 kpl (10%) oli byrokraatiatyötä, 20 kpl (95%) palvelutyötä ja 8 kpl (38%) psykososiaalista työtä. Kuten opintotoimintaa, työtoiminta oli myös vaikea saada sosiaalityön osajärjestelmään. Jotta se onnistui, oli tavallisia arjen askareita tarkasteltava eri näkökulmasta. Esimerkiksi pihan siivous voidaan kokea pakolliseksi työtehtäväksi tai yhteisen ympäristön ja elinolosuhteiden parantamiseksi. Tämä korostaa ohjaajan merkitystä. Hän voi joko antaa toiminnalle monia eri merkityssisältöjä tai vain suorittaa työtehtävänsä turvapaikanhakijan kanssa ”koneenomaisesti” alusta loppuun.

Muu viriketoiminta

Muu viriketoiminta sisälsi yhteensä 44 kpl toimintoja, joista 0 kpl (0%) oli byrokraatiatyötä, 16 kpl (36%) palvelutyötä ja 44 kpl (100%) psykososiaalista työtä. Se on vapaaehtoista, eikä siihen ole osallistumisvelvoitetta. Juuri vapaaehtoisuuden takia siinä ei ole byrokraatiatyön elementtejä. Muu viriketoiminta painottuu psykososiaaliseen työhön, koska kerho - ja kurssitoiminnassa ohjaaja ja osallistujat ovat usein läheisessä vuorovaikutuksessa keskenään.

Muut lähipalvelut

Muut lähipalvelut sisälsivät yhteensä 15 kpl toimintoja, joista 2 kpl (13%) oli byrokraatiatyötä, 15 kpl (100%) palvelutyötä ja 4 kpl (27%) psykososiaalista työtä. Kuten muu viriketoiminta, myös muut lähipalvelut ovat vapaaehtoista, lähinnä vastaanottokeskuksen palveluita täydentäviä vaihtoehtoja. Ne ovat nimensä mukaisesti suurin osa palvelutyötä, muutamissa kohtaamispaikoissa, kuten nuorisotalolla, Tutun tuvassa ja leikkipuistossa on myös psykososiaalisen työn näkökulmaa.

5.3 Koherenssia tukevat palvelut

Jos tutkimuksen toinen osa vaati tutkijalta jossain määrin tulkintaa, koherenssin tunnetta vahvistavien palvelujen määrittelyssä sitä tarvittiin vielä enemmän. Antonovskyn (1979) mukaan elämänhallinnan tunne eli koherenssi jakautuu kolmeen osaan: ymmärrettävyys, hallittavuus ja mielekkyys. Hän toteaa myös, että koherenssin

tunne on kokonaisvaltainen ja pysyvä olotila, jota ei pidä jakaa näihin kolmeen erikseen. Tuloksia voidaankin tarkastella siitä näkökulmasta, mitkä palveluista tukevat koherenssin tunnetta kokonaisuutena tai mitkä palveluista tukevat erityisen hyvin jotain tiettyä osa - aluetta. Osa - alueittain tarkastellessa on muistettava, että yhden alueen painottaminen ei vielä riitä koherenssin tunteen kokonaisvaltaiseen vahvistumiseen.

Antonovsky (1993) toteaa, että elämässä vastaantulevia konflikteja käsiteltäessä heikko koherenssin tunne aiheuttaa niiden käsittelyn kaaottisesti (stressi, sairaus), kun taas voimakkaan koherenssin tunteen kautta ne käsitellään koherentisti (tasapaino, terveys). Koska koherenssin tunteen vahvistamisen kautta on mahdollista ennaltaehkäistä sairauksia ja välttää siten turvapaikkaprosessi sairastuttajana, on syytä tarkastella vastaanottopalveluja tästä näkökulmasta. Terveenä säilymisen ja parantumisen teemat ovat alkaneet kiinnostaa nykytutkimuksessa vaaratekijöihin vaikuttamisen sijaan (Virtanen 2010, 155).

Jouduin tutkijana miettimään, mistä tiedän kokevatko turvapaikanhakijat alkuinfo mielekkäänä tai lisääkö tulopuhuttelu heidän hallittavuuden tunnettaan. Kukin henkilö kokee palvelun omalla tavallaan. Lisäksi jokainen työntekijä suorittaa työtehtävänsä ammatillisen orientaationsa mukaan. Koherenssin vahvistaminen on siis pitkälti tulkintaa ja sen mittaaminen tai arviointi on haastavaa. Jotta alkuinfo vahvistaisi turvapaikanhakijan ymmärrystä, kaiken siinä annettavan tiedon tulisi lähteä siitä, että se lisäisi henkilön tietoisuutta omasta tilanteestaan.

Mielenkiintoista on miettiä, voivatko tavarat vahvistaa koherenssin tunnetta, toisin sanoen voiko materiaalilla saada immateriaa? Jos ajattelen työkokemuksiani, merkittävällä osalla turvapaikanhakijoista tavaroiden merkitys tuntuu korostuvan kun monet muut tekijät liminaalivaiheessa ovat epävarmoja. Työntekijät puhuvat ”hamstraukesta” ja ”vokki-nyssäköistä”, joilla tarkoitetaan kaikenkokoisia pusseja ja kasseja. Ne sisältävät sekalaista tavaraa ja niitä kuljetetaan ympäriinsä vastaanottokeskuksesta toiseen turvapaikkaprosessin ajan.

On jopa jouduttu asettamaan rajat mukana vietävälle tavaralle (50kg/ hlö), jonka vastaanottokeskus kustantaa, koska tavaraa saattaa yhdelläkin ihmisellä olla paljon. Esimerkiksi siirtymiset julkisilla kulkuneuvoilla ovat haastavia: auto parkkiin juna-

asemalle, 24 laukun kuljetus kassi kerrallaan junalaiturille ja niiden lastaus junaan sen kahden minuutin pysähdyksen aikana. Oman työkokemukseni perusteella saattaa olla, että näillä ”vokki-nyssäköillä” on joku syvempikin merkitys kuin vain sen sisältämä materia. Näin ollen materiaalilla voitaisiin mahdollisesti vahvistaa myös koherenssin tunnetta.

Majoituspalvelut

Majoituspalvelut painottuivat hallittavuuden tunteeseen, jota vahvisti 64% toiminnoista. Mielekkyyttä lisäsi 36% ja ymmärrystä 20% toiminnoista. Kaikki tieto ja erilaiset infot lisäävät koherenssin tunnetta. Ne antavat välineitä turvapaikanhakijalle toimimiseen ja omien asioidensa hoitamiseen. Tieto toimiston aukioloajoista, asumisen säännöistä, turvaohjeista - ja käytännöistä sekä omassa hallussa oleva id - kortti vastuuttavat subjektia toimimaan oma - aloitteisesti. Myös siirtoprosessit ja niihin liittyvät keskustelut lisäävät ymmärrystä. Parhaimmillaan ne antavat subjektille näkemystä laajemmin kuin vain oman tilanteen kannalta. Nyt kun vastaanottokeskuksia lakkautetaan tai pienennetään on tärkeää tuoda esille Suomen ja koko Euroopan tilannetta turvapaikanhakijoiden kanssa keskustellessa.

Konkreettiset hyötytavarat, kuten alkupakkaukset, sängyt tai jääkaapit, tukevat koherenssin tunnetta hallittavuuden osalta, koska ne antavat välineitä arjesta selviytymiseen Suomessa (Honkinen 2009, 16). Ne voivat myös mahdollisesti antaa turvapaikanhakijalle mielekkyyden ja ihmisarvoisen kohtelun kokemuksen, jos hänellä ei ole ollut kotimaassaan lähtökohtaisesti mitään tai jos hän on joutunut luopumaan kaikesta. Toisaalta olen työssäni nähnyt pettymystä siitä, että saavat tavarat ovat hyvin rajalliset ja mahdollisesti käytettyjä tai kierrätettyjä. Esimerkiksi vaatteiden uudelleen käyttö saattaa olla turvapaikanhakijalle uusi asia ja erityisesti lasten vaatteet haluttaisiin uusina. Välineläisyys taas vahvistaa hallittavuutta sitä kautta, että niiden käyttö edellyttää yhteisten pelisääntöjen noudattamista.

Tilakysymyksissä osa liittyy koherenssin tunteeseen käytännöllisesti hallittavuuden kautta, esimerkkeinä ruoanlaitto - ja peseytymismahdollisuus. Turvallisten järjestelyjen kautta annetaan henkilölle tunne siitä, että vastaanottokeskuksen toiminta on hallinnassa, luotettavan tuottajan käsissä (Honkinen 2009, 16). Realistisen kuvan antaminen yhteiskunnallisesta keskustelusta uuden vuoden aaton jälkipuinneissa

vuonna 2015 lisäsi miespuolisten turvapaikanhakijoiden ymmärrystä siitä, miten tärkeää on käyttäytyä asiallisesti naisia kohtaan. On myös järkevää huomioida tietyt erityistarpeet, kuten miesten ja naisten majoittaminen eri tiloihin ja erillisten pesutilojen järjestäminen sekä perhe- ja inva-asuntojen riittävä määrä. Yleiset tilat vaihtelevat paljon keskuksittain ja näenkin niiden liittyvän enemmän koherenssin tunteen mielekkyyden osa - alueeseen. Yhteisissä tiloissa olisi pyrittävä tekemään yhteisiä aktiviteetteja, joka motivoi, antaa positiivisia kokemuksia ja lisää vuorovaikutusta turvapaikanhakijan ja työntekijän välillä.

Sosiaalipalvelut

Sosiaalipalvelujen painopiste on koherenssin osalta ymmärrettävyydessä, johon liittyy 64% toiminnoista ja hallittavuudessa, johon liittyy 69% toiminnoista. Ohjaus ja neuvonta lisäävät henkilön ymmärrystä myös sosiaalipalveluissa, kuten majoitusosiossakin. Erilaiset selvitykset, suunnitelmat ja kartoitukset vahvistavat sekä hallittavuutta että ymmärrettävyyttä, jos ne tehdään yhteistyössä turvapaikanhakijan kanssa. Aito vuorovaikutus on tärkeää. Lastensuojeluun liittyvät asiat, kuten lasten edun valvonta ovat vaikeita asioita aikuisten turvapaikanhakijoiden koherenssin tunteen kannalta. Niihin liittyy yleensä viranomaisen päätös vanhemman kyvystä huolehtia perheestään, joka ollessaan kielteinen vähentää koherenssin tunnetta. Työssäni olen huomannut, että suomalainen lastensuojelujärjestelmä on tuntematon monille turvapaikanhakijoille ja vaatii paljon selittämistä, jotta sen hyvät puolet (kuten tuo edellä mainittu lasten edun valvonta) ymmärretään oikein.

Erilaiset yhteistyömuodot, kuten tiimipalaverit tai viranomaisyhteistyö, ovat henkilön koherenssin tunteelle suoraan yhteydessä ainoastaan hallittavuuden kautta, jos ne helpottavat esimerkiksi asioiden hoitoa niin kutsutulla ”yhden luukun periaatteella”. Ymmärryksen lisääntyminen työntekijällä ei automaattisesti lisää sitä hänen asiakkaallaan. Lausuntojen en näe tukevan lainkaan elämän hallinnan tunnetta, sillä ne tehdään viranomaistarkoituksia, kuten oleskelulupahakemusta, varten. Sitä vastoin yhteistyö järjestöjen tai oppilaitosten kanssa saattaa lisätä mielekkyyden tunnetta eli motivaatiota, jos siitä seuraa jotain konkreettista, kuten opiskelu - tai kurssipaikka, turvapaikanhakijan elämään.

Mielekkyyttä tukee myös merkittävä osa, 44% sosiaalipalvelujen toiminnoista. Onnistuneet työntekijän kohtaamiset varatuilla vastaanottoajoilla tai päivystyksessä lisäävät mielekkyyden kokemusta vahvistaen turvapaikanhakijan tunnetta elämästään elämisen arvoisena (Honkinen 2009, 16). Lastenkasvatusohjaus ja kasvatuksen tukeminen, perhekerhot sekä erilaiset oma ohjaaja - työmuodot vahvistavat koherenssin tunnetta kaikista kolmesta näkökulmasta. Työntekijän ja turvapaikanhakijan henkilökohtainen kohtaaminen ja siinä ilmi tulleiden erityistarpeiden huomiointi on näiden palvelujen yhdistävä tekijä.

Terveydenhuoltopalvelut

Terveydenhuolto - ja sosiaalipalveluilla on paljon yhteneväisyyksiä. Ohjaus, neuvonta, ajanvaraukset, kartoitukset, moniammatillinen tiimityö ja päivystys painottuvat elämänhallinnan tunteen osalta niin terveys - kuin sosiaalipuolella ymmärrettävyyteen (36% toiminnoista) ja hallittavuuteen (58% toiminnoista). Toisaalta päivystyksen akuuteissa tilanteissa pyritään hoitamaan vain oire. Koska koherenssin tunne syntyy henkilön omakohtaisesta ymmärryksestä, hallinnasta ja mielekkyydestä, nämä eivät usein toteudu akuutissa terveydenhoitotilanteessa. Terveydenhoitaja Tuija Linna (2016) toteaaakin, että ”silloin asiakas on täysin toisten avun varassa, kunnes kuntoutus alkaa”. Vasta sitten voidaan alkaa miettimään henkilön oman elämän hallintaa. Mielekkyyden tunnetta turvapaikanhakijalla tuottaa vain 18% toiminnoista. Tämän osuuden kasvattaminen vaatisi näkökulman muutosta koko terveydenhoidossa: enemmän aikaa rakentaville ja vastuuttaville kohtaamisille, vähemmän puolesta tekemistä ja valmiita rohtoja.

Terveyden - ja sairaanhoitajien pitämiä alkuinfoja kutsutaan ensivaiheen keskusteluiksi. Ne vahvistavat koherenssin tunnetta kahdesta näkökulmasta: ymmärrettävyys ja hallittavuus. Ensivaiheen keskustelut kestävät noin 1 – 1,5 tuntia ja niissä käydään läpi henkilön koko terveyden kuva tietyn listan mukaan. Hallittavuuden tunne vahvistuu, kun sekä turvapaikanhakijalla että luotettavalla ja ammattinsa velvoittamalla työntekijällä on yhteinen kuva henkilön terveystilanteesta. Ymmärrystä lisätään kertomalla, miten turvapaikanhakijoiden terveysasioita hoidetaan ja mihin heillä on oikeus. (Linna 2016.)

Perhetyön osalta palvelut toimivat saman tapaisesti kuin muukin ohjaus ja neuvonta. Parhaimmillaan neuvolakäynnit, synnytysvalmennus ja raskauden jälkeinen terveydenhoito ovat matalan kynnyksen palveluja. Ne lisäävät aikuisen turvapaikanhakijan ymmärrystä omasta tilanteestaan vanhempana Suomessa ja auttavat arjen kaaoksen hallinnassa. Käytännön työssä hoitajat ovat kuitenkin huomanneet, että liian usein näissä tehdään puolesta ja annetaan valmiita ratkaisuja. Clifffin (2000) mukaan turvapaikanhakijoilla on käytössään huomattavia voimavaroja ja vahvuuksia (Snellman ym. 2014, 208). Ei voi liikaa painottaa tuen, ohjauksen ja vastuutuksen tärkeyttä.

Mielenterveyspalveluista kidutettujen kuntoutus on koherenssin tunteen suhteen kokonaisvaltaisinta palvelua. Hoitajat ovat nähneet työssään sen tukevan turvapaikanhakijan oman elämän hallinnassa. Psykologin, psykiatrin ja fysioterapian palvelut tuottavat tuloksia vaihtelevasti sekä niiden tulokulmasta että tavoitteista riippuen. Ne eivät automaattisesti tue koherenssin tunnetta. Jatkohoidoissa esiintyy samaa problematiikkaa kuin lastensuojelussa. Ne ovat monelle turvapaikanhakijalle entuudestaan tuntemattomia palveluja, joiden tavoitteet eivät ole selviä. Tämä tulisi ottaa huomioon palveluja tuotettaessa. Olisi hyvä varautua jo lähtökohtaisesti siihen, että vuorovaikutusta tarvitaan keskimääräistä enemmän prosessin aikana.

Osassa terveydenhuoltopalveluista annetaan välineitä ottaa oma elämä haltuun. Monille saattaa olla pettymys, kun ei anneta valmiita vastauksia. Näin käy erityisesti silloin, jos matka kotimaasta Suomeen turvapaikkaa hakemaan on ollut raskas. Kukaan ei tee puolesta, vaikka se tuntuisi helpoimmalta ratkaisulta. Kuten Linna (2016) usean vuoden vastaanottokeskuksen hoitajan kokemuksellaan toteaa kuljettamisista ja puolesta tekemisestä: se antaa” väärän kuvan maahan jääville eli he odottavat, että aina haetaan ja viedään, odotetaan ja haetaan”.

Toimeentulon turvaaminen

Toimeentuloon liittyvistä palveluista 22/ 26 eli 85% on materiaa, kuten vaatteita, lääkkeitä tai ruokaa. Kuten majoituspalveluissa, myös tässä osa - alueessa materia on elämänhallinnan väline nimen omaan arjesta selviytymisen eli hallittavuuden näkökulmasta. Toimeentulon turvaamisen palveluista 62% vahvasti hallittavuutta, 8% mielekkyyttä ja 4% ymmärrettävyyttä. Se vahvistaa henkilön koherenssin tunnetta

erityisesti keskuksissa, joissa turvapaikanhakijat saavat toimeentulon eli vastaanottorahan kerran kuussa. He ovat silloin itse vastuussa sen järkevästä ja asianmukaisesta käytöstä.

SPR Lammin vastaanottokeskuksessa siirryttiin pari vuotta sitten maksamaan vastaanottoraha kerran kuukaudessa aikaisemman kahden kerran sijasta. Silloin pohdittiin osaavatko aikuiset turvapaikanhakijat miettiä rahan käyttönsä tasaisesti 30 päivän ajalle. Käytäntö osoitti, että yli 90% pystyi tähän ja vain poikkeustapauksissa sosiaalityöntekijältä haettiin täydentävää vastaanottorahaa toimeentulon turvaamiseksi. Aikuista voi ja pitääkin rohkeasti vastuuttaa omaan elämäänsä liittyvistä asioista.

Julkisuudessa on keskusteltu tarvitsevatko turvapaikanhakijat, samat edellytykset toimeentulon turvaamiseksi kuin kantasuomalaiset (muun muassa Yle 2016b ja Mäntymaa 2016). Mikä riittää ihmiselle, jotta hän tulee toimeen Suomessa? Onko eri asia tarkastella tuleeko toimeen 10 seuraavaa vuotta vai 10 seuraavaa päivää? Voidaanko sen mukaan jakaa toimeentulotukea eri määriä? Voiko valtio nykypäivän globaalissa ja liikkuvassa maailmassa suunnitella kantasuomalaisellekaan pysyvää olinpaikkaa lyhyeksi tai pitkäksi aikaa?

Lähtökohtaisesti toimeentulotukeen liittyvät palvelut passivoivat aikuisia turvapaikanhakijoita. Ne eivät itsessään sisällä toiminnallisia elementtejä lukuun ottamatta lomakkeiden oikein täyttämistä ja tiettyjen sääntöjen noudattamista esimerkiksi opinto- ja työtoimintaan osallistumiseen liittyen. Seppä (2016) kuitenkin huomauttaa, että ”pääsääntöisesti tuet jotka auttavat asiakasta pitkässä juoksussa omatoimisuuteen ovat aktivoivia”. Esimerkiksi silmälasien avulla ihminen näkee, voi opiskella ja pystyy muutenkin toimimaan itsenäisesti.

Opintoihin tai työkokeiluihin osallistumisen tukeminen bussikortin kautta auttaa ihmisiä löytämään kokemuksia ja kontakteja vastaanottokeskuksen ulkopuolelta. Tämä lisää turvapaikanhakijan motivaatiota ja omatoimisuutta. Bussikortin käyttöä myös seurataan: jos koulussa tai työelämään tutustumispaikassa tulee luvattomia poissaoloja, siihen ei enää myönnetä rahallista tukea. Näin vastuutetaan aikuista omasta toiminnastaan. (Seppä 2016.)

Oikeus tulla toimeen on kuitenkin perustuslaillinen kysymys Suomessa ja liittyy läheisesti elämään arvona sinänsä. On vaikea nähdä, että nämä palvelut motivoisivat ja lisäisivät näin henkilön tunnetta koherenssista. Vain lasten harrastustoiminnan ja bussikorttituen myöntäminen lisäävät mielekkyyttä. Toisaalta erittäin rajattu toimeentulotuki antaa viestin siitä, että turvapaikanhakijan on itse oltava aktiivinen ja haettava tuloja esimerkiksi töistä. Jos turvapaikanhakijoiden työnteko - oikeutta on rajoitettu samanaikaisesti, nämä ovat ristiriidassa keskenään, sillä työnteon rajoittaminen passivoi.

Tulkkaus

Tulkkauspalvelu on tärkeä väline, jonka kautta annetaan tietoa vastaanottokeskustoiminnasta. Se ei kuitenkaan liity hallittavuuden tunteen tukemiseen, vaan nimenomaan ymmärryksen vahvistamiseen. Sama viesti ilman tulkkausta ei välttämättä menisi turvapaikanhakijalle perille. Kokemukseni perusteella myös tulkkaus sinänsä ei vaikuta käyttäytymiseen. Olennaista on tulkkajaan ammattitaito, kun hän tulkkaa paitsi kielen myös kulttuurin näkökulmasta. Esimerkkeinä tästä aikaisemmin käsitellyt lastensuojelupalvelut tai aktiiviseen toimijuuteen kannustavat terapiapalvelut. 100% tulkkauspalveluista lisää subjektin ymmärrystä tilanteestaan antaen hänelle tietoa ja osaamista. 0% tulkkauksesta sinänsä tukee hallittavuutta tai mielekkyyttä.

Opintotoiminta

Parhaiten elämänhallinnan tunnetta kokonaisuutena tukee opintotoiminta. Se painottuu tasaisesti kaikkiin kolmeen osa-alueeseen: ymmärrettävyys 78%, hallittavuus 71% ja mielekkyys 61%. Missra ym. (2006) totesivat, että koulutus ja mielekäs, säännöllinen tekeminen ovat vähintään yhtä tärkeitä terveyden edistäjiä turvapaikanhakijoille kuin esimerkiksi erilaiset terapiamuodot (Snellman ym. 2014, 208). Tämä vahvistaa omassa työssäni tehtyjä huomioita siitä, että koululla ja opettajalla on iso merkitys. Koulun ollessa kesätauolla heinäkuussa, tietty arjen rytmi häviää, kanssakäyminen eri kieliryhmien välillä vähenee ja turvapaikanhakijat liikkuvat enemmän omissa kieli- ja kulttuuriryhmissään.

Useissa yksittäisissä toiminnoissa, jotka vahvistavat koherenssin tunnetta, kaikki kolme osa - aluetta toteutuvat yhtä aikaa, esimerkiksi eri tuntimäärät. Kielen, kulttuurin ja yhteiskuntatietouden opettelu antavat henkilölle välineitä omaan itsenäiseen toimintaan maassa maan tavalla. Motivaatiota voi laskea epävarmuus oleskeluluvan saamisesta, sillä suomen kielellä on tuskin käyttöä muissa maissa. Opintotoimintaan sisältyy myös palveluja, jotka antavat turvapaikanhakijalle hallinnan välineitä myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Näitä ovat esimerkiksi tiedonhaun opetus, kirjastopalveluihin ohjaus ja erilaisiin opiskeluvaihtoehtoihin tutustuminen.

Työtoiminta

Tutkimusten mukaan työ ja työllisyyden näkymät tulevaisuudessa lisäävät koherenssin tunnetta (muun muassa Missra ym. 2006 ja Virtanen ja Koivisto 2001). Työtoiminta on tärkeä turvapaikanhakijoiden aktivointiin liittyen vastaanottokeskuksen itse tuottamista palveluista. Työtoiminnan kautta henkilö saa hallinnan välineitä kuormittavan tekijän, turvapaikkaprosessin, käsittelyyn. Irakilainen Mustafa Saloom (Flinkkilä 2016) kertoo kokemuksistaan Otaniemen vastaanottokeskuksessa: ”Kun ei ollut mitään tekemistä, päässäni alkoivat pyöriä masentavat ajatukset. Koti-ikävä, sota kotimaassani, maailmanpolitiikka, pelko epäonnistumisesta. Minulla oli majapaikka vastaanottokeskuksessa, mutta tunsin itseni kodittomaksi. Kun minua masensi, avasin sähköpostiohjelman ja aloin käydä läpi työposteja. Se auttoi heti. Sain muuta ajateltavaa ja tuli parempi olo.”

Toiminta vastuuttaa tiettyyn aikatauluun. Se opettaa arjen asioiden, kuten siivoamisen tai kunnostamisen organisointia ja antaa onnistumisen kokemuksia tehtävien tullessa suoritetuksi. Esimerkiksi piha-alueesta huolehtiminen, auton siivous, muuttamisessa auttaminen, ja huonekalujen pienet kunnostustyöt ovat missä tahansa maassa tai kulttuurissa tarvittavia yleisiä taitoja. Niitä voi hyödyntää oli turvapaikkaprosessin lopputulema kielteinen tai myönteinen. 100% työtoiminnan palveluista lisää hallittavuuden tunnetta.

Työ itsessään ei lisää kokonaisvaltaisesti elämänhallinnan tunnetta. Jotta mielekkyys ja elämäntilanteen ymmärrys lisääntyisi, tulee sosiaalista puolta korostaa toiminnassa. Sosiaalinen näkökulma työtoiminnassa tarkoittaa kaikenlaista ihmisten välistä kohtaamista, kuten esimerkiksi yhdessä tekemistä, tapahtumien järjestämistä, erilaisia

vierailuja ja vapaaehtoisten kanssa toimista. Ne lisäävät parhaimmillaan ymmärrystä omasta liminaalivaiheesta, turvapaikkaprosessista, laajentavat omaa subjektiivista näkökulmaa sekä aktivoivat turvapaikanhakijaa oman elämänsä hallinnassa. Mielekkyyttä ja ymmärrystä suoranaisesti tukee 29% työtoiminnasta. Siivouksen ja kunnostuksen osalta turvapaikanhakija saattaa kokea toiminnan mielekkäämmäksi. Koska motivaatio on yksilökohtainen, vaatii ohjaajalta herkkyyttä löytää kullekin työtoimintaan osallistuvalla turvapaikanhakijalla sopivimmat toiminnot.

Muu viriketoiminta

Muun muassa Honkinen (2009, 45) on osoittanut tutkimuksessaan heikon koherenssin tunteen korreloivan vähäisen liikunnan harrastamisen määrään. Liikunnan, kuten myös esimerkiksi ystävä - tai taidetoiminnan, kautta voi saada positiivisia kokemuksia omasta terveydestä, yhdessä tekemisestä, sosiaalisesta tuesta kansaliikkujilta ja hyvästä ilmapiiristä. Nämä ovat asioita, jotka tutkimusten mukaan vahvistavat elämäntunnetta. (Honkinen 2009, 62.)

Viriketoiminnan osalta niiden elämäntunnetta painopiste vaihtelee palvelusta, sen sisällöstä ja ohjaajasta riippuen. Koska kaikkiin palveluihin osallistuminen on vapaaehtoista, ne eivät lisää hallittavuuden tunnetta ellei niissä harjoitella tai opetella jotain käytännön taitoa tähän liittyen. Hallittavuutta lisää 16% palveluista. Esimerkiksi kokkaus – läksy - tai atk - kerhossa harjoitellaan elämäntunnetta tukevia asioita, kuten myös lähialueen ulkoilureitteihin tutustuttaessa. Kaikki (100%) palveluista tukevat mielekkyyttä. On kuitenkin huomioitava, että kunkin turvapaikanhakijan mielenkiinnon ja motivaation kohteet vaihtelevat. Erilaiset liikunta - ja kulttuuritoiminnot tuovat sisältöä elämään sekä antavat muuta ajateltavaa turvapaikkaprosessin päätöstä odottaessa.

Ymmärrettävyyttä lisäävät työtoiminnassakin mainitut sosiaaliset toiminnot. Niiden kautta turvapaikanhakija löytää kontakteja vastaanottokeskuksen ulkopuolelta, saaden erilaisia kokemuksia ja oivalluksia. Esimerkiksi museokäynnit ja erilaiset keskustelukerhot toimivat parhaimmillaan näin. Kansallisiin juhlapyhiin osallistuminen ja tutustuminen antaa turvapaikanhakijalle tietoa maasta, jossa hän asuu. Kaiken kaikkiaan viriketoiminnasta 25% lisää ymmärrettävyyttä.

Muut lähipalvelut

Muista lähipalveluista 0 % lisäsi ymmärrettävyyttä, 30 % hallittavuutta ja 60 % mielekkyyttä. Muut lähipalvelut täydentävät vastaanottopalveluja, ovat paikkakuntakohtaisia, eivätkä ole varsinaisesti välttämättömiä turvapaikanhakijalle. Poikkeuksia ovat ostospaikat, kuten ruokakauppa ja apteekki, jotka lisäävät elämänhallintaa nimenomaan hallittavuuden kautta. Näiden palvelujen läheisyys vahvistaa turvapaikanhakijan omatoimisuutta, kun hän voi itse hoitaa päivittäisiä asioitaan esimerkiksi ruokaostoksilla. Turvapaikanhakijat ovat usein myös ahkeria kirpputorien kävijöitä, joista he voivat tehdä löytöjä pikkurahalla ja näin kerätä itselleen pientä omaisuutta.

Mielekkyyttä tukevat palvelut auttavat turvapaikanhakijaa jaksamaan vaikeaa elämäntilannetta, liminaalitulassa olemista ja turvapaikkaprosessia, ja aktivoivat subjektia toimijuuteen, oman elämänsä hallintaan (Honkinen 2009, 16). Lähipalveluista sekä liikunta- että kohtaamispaikat vahvistavat ja motivoivat. Seppä (2016) toteaa erilaisten harrastusmahdollisuuksien ja yhteisöjen luovan tärkeitä sosiaalisia kontakteja, joista saa parhaimmillaan jopa voimaantumisen kokemuksia.

6 POHDINTA

6.1 Toisen ja kolmannen analyysin ristiintaulukointi

Vertailin lopuksi tutkimusosan kaksi ja kolme tuloksia ristiintaulukoinnilla löytääkseni palveluja, jotka löytyy erityisen paljon (osumia 70% tai enemmän) tai erityisen vähän (osumia 20% tai vähemmän) sekä Sipilän osajärjestelmän että Antonovskyn elämänhallinnan tunteen elementtejä. Käytin tässä laajempaa mittaristoa, aiemmissa tutkimusosissa osumia täytyi olla 80% tai enemmän ja 10% tai vähemmän, koska halusin saada enemmän palveluja esille. Tämä osuus on joka tapauksessa pohdintaa ja sisältää paljon tutkijan omaa tulkintaa, joten käytin sitä aiempia osia enemmän tässäkin kohdassa. Keskityn tässä enemmän niihin palvelukokonaisuuksiin, jotka sisältävät erityisen paljon osumia ristiintaulukoinnissa ja pohdin niiden merkitystä turvapaikanhakijalle.

TAULUKKO 11. Tutkimuksen toisen ja kolmannen analyysin tuloksien ristiintaulukointi

	BYROKRATIA- TYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALI- NEN TYÖ
YMMÄRRETTÄVYYS	Erityisen paljon: Tulkkaus Erityisen vähän: Muut lähipalvelut	Erityisen paljon: Opintotoiminta Erityisen vähän: - viriketoiminta	Erityisen paljon: - Erityisen vähän: Toimeentulotuen turvaaminen, majoitus, tulkkaus
HALLITTAVUUS	Erityisen paljon:- Erityisen vähän: Muu viriketoiminta	Erityisen paljon: Opintotoiminta, työtoiminta Erityisen vähän: - -	Erityisen paljon: - Erityisen vähän: Tulkkaus
MIELEKKYYS	Erityisen paljon: - Erityisen vähän: -	Erityisen paljon: - Erityisen vähän: -	Erityisen paljon: Muu viriketoiminta Erityisen vähän: Toimeentulotuen turvaaminen

Taulukkoon 11 on koottu ristiintaulukoinnin tulokset. Kaikkiin osioihin ei löytynyt osumia. Mikään palvelukokonaisuuksista ei tukenut erityisen vähän tai paljon mielekkyyttä ja byrokraatiatyötä tai mielekkyyttä ja palvelutyötä. Tietenkin on yksittäisiä palveluja, jotka tukevat näitä, kuten esimerkiksi terveydenhuoltopalveluista puhelinpäivystysaika.

Tulkkauspalveluista löytyi erityisen paljon byrokraatiatyön ja ymmärrettävyyttä tukevia elementtejä. Palvelu, joka tukee näitä molempia yhtäaikaan, lisää turvapaikanhakijan ymmärrystä omasta tilanteestaan selittämällä sitä esimerkiksi viraston normien ja asiakirjojen kautta. Arkisessa työssä tulkkaus onkin nimenomaan korvaamaton väline vaikka viranomaisten päätösten läpikäymiseen. Jokaisella turvapaikanhakijalla on oikeus saada tieto omalla äidinkielellään mikäli hänen suomen tai ruotsin kielen taitonsa on riittämätön sitä ymmärtämään. Erityisen vähän näitä

elementtejä löytyi muista lähipalveluista, jotka eivät liity viranomaistyöhön tai turvapaikkaprosessiin sinänsä lainkaan.

Palvelutyön elementtejä ja ymmärrettävyyttä lisääviä toimintoja löytyi erityisen monta opintotoiminnasta. Opintotoiminnassa on byrokratiatyötä enemmän vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä, mutta silti opintotoiminnan sisältö on melko tarkkaan määritelty. Esimerkiksi tasojärjestelmään on luotu valtakunnalliset suositukset, jotta turvapaikanhakijoiden opetus olisi tasalaatuista ja saman sisältöistä keskuksista riippumatta. Opintotoiminnan kautta onkin mahdollista lisätä henkilöiden ymmärrystä omasta tilanteestaan esimerkiksi tutustumalla suomen kieleen, kulttuuriin, yhteiskuntaan tai juhlapyhiin (taulukko 12).

TAULUKKO 12. Esimerkkejä ymmärrettävyyttä ja hallittavuutta tukevista opintotoiminnan palveluista

	Ymmärrettävyys	Hallittavuus
Suomen kieli	x	x
Suomen kulttuuri	x	x
Yhteiskuntatietous	x	x
Juhlapyhien erikoisohjelmat	x	
Tiedonhaun opetus		x
Kirjastopalveluihin ohjaus		x
Luokkaopetus		x
Opiskelupaikka keskuksen ulkopuolelta		x
Opintoretket	x	
Tukiopetus	x	x
Erilliset luki-kurssit	x	x
Lähtötasotesti	x	
Oppilaitosvierailut	x	
Läsnäolotodistus	x	

Opintotoiminnasta löytyi myös erityisen paljon palvelutyön ja hallittavuutta tukevia elementtejä. Työtoiminta nousi myös esille tässä yhteydessä. Kuten opintotoiminnassa, myös työtoiminnassa on tietyt normit, joita tulee noudattaa, mutta ohjaajalla on melko paljon mahdollisuuksia vaikuttaa toiminnan sisältöön, toteutukseen ja järjestykseen. Hallittavuutta tukevat palvelukokonaisuudet lisäävät

turvapaikanhakijan tietoisuutta asioista, joihin hän voi itse vaikuttaa ja parhaimmillaan näistä toiminnoista henkilö saa onnistumisen kokemuksia. Esimerkiksi tiedonhaun opetus, kirjastopalveluihin ohjaus ja erilaiset tukiopetusmuodot lisäävät turvapaikanhakijan hallittavuuden tunnetta (taulukko 12).

Psykososiaalisen työn elementtejä yhdistettynä elämänhallinnan tunnetta tukeviin palveluihin löytyi erityisen vähän tulkkauksen, toimeentulotuen turvaamisen ja majoituksen kokonaisuuksista (taulukko 11). Toki näissäkin oli yksittäisiä palveluja, kuten tulkkauksen ajanvaraukset, joissa yhdistyi sekä psykososiaalinen työ että ymmärrettävyys tai huone-/ huoneistokohtainen neuvonta, jossa yhdistyi psykososiaalinen työ kaikkiin kolmeen elämänhallintaa tukeviin elementteihin.

Muu viriketoiminta kokonaisuutena yhdisti sekä psykososiaaliset että mielekkyyttä tukevat palvelut. Muu viriketoiminta on mielenterveyteen liittyviä uhkia tai ongelmia ennaltaehkäisevää toimintaa parhaimmillaan. Kun tähän yhdistetään vielä mielekkyyden lisääntyminen, jolloin turvapaikanhakija kokee elämänsä elämisen arvoisena ja turvapaikanhakuprosessin kuormittavana, mutta hallittavana, ollaan tärkeiden, voimaannuttavien palvelujen äärellä.

6.2 Keskeisten tulosten suhde aikaisempaan teoriaan

Jokaisella analyysivaiheella oli annettavaa aikuisten turvapaikanhakijoiden vastaanottopalvelujen kokonaistutkimukselle. Ensimmäinen analyysi, palvelukartta, teki näkyväksi 271 erilaista toimintoa, jotka liittyvät vastaanottotoimintaan. Niiden avulla konkretisoitui, millaisten palvelujen kautta kansalinvälisiä sopimuksia, Suomen lakia, Maahanmuuttoviraston strategiaa ja ohjeistusta toteutetaan käytännössä. Erityisesti ohjaajien työn monimuotoisuus on huomion arvoista, vaikka nimenomaan heidän työhönsä liittyviä lakisääteisiä velvoitteita tai ohjeistuksia on vähemmän kuin esimerkiksi sosiaalipalveluissa. Muun viriketoiminnan toimintojen runsaus oli myös yllättävää ottaen huomioon, etteivät ne kuulu lakisääteisiin palveluihin.

Toisessa analyysivaiheessa, jossa etsittiin palvelujen painopistealueita pohjautuen Sipilän osajärjestelmään, oli merkittävää kuinka eri tavalla palvelukokonaisuudet painottuvat. Koska tutkimustulosten mukaan psykososiaalisen tuen tarve on

merkittävä liminaalitulassa oleville henkilöille, muun viriketoiminnan asema nousee myös tässä analyysivaiheessa esille.

Kukin palvelukokonaisuus vaatii työntekijöiltä erilaisia valmiuksia. Erityisesti byrokraatia- ja psykososiaalisen työn yhdistelmä terveydenhuoltopalveluissa on tutkimusten mukaan työntekijöille haastava ja hyvä tiedostaa vastaanottokeskusten arkisessa työssä. Työkokemukseni perusteella voin todeta, että tämä on haastavaa, jos keskuksessa työskentelee esimerkiksi yksi sairaanhoitaja tai sosiaalityöntekijä. Akuuttikriisi perheessä edellyttää tilanteen rauhoittamista ja mahdollisesti lastensuojelullisia toimenpiteitä, kun taas työpaikkojen etsinnän tukeminen vaikkapa lomakkeen täyttöjä asiakkaan kanssa ja ansioluettelon suomentamista.

Kolmannen vaiheen tulokset toivat esille opintotoiminnan monipuolisen elämänhallinnan tunteen tukemisen. Myös työtoiminta ja muu viriketoiminta tukevat yksittäisiä elämänhallinnan tunnetta tukevia osa-alueita. Kaikkien palvelukokonaisuuksien kautta on mahdollista enemmän tai vähemmän vahvistaa koherenssin tunnetta, mutta työntekijöiden on tiedostettava jokaisen kohtaamisen merkitys. Liminaalitulassa olevan turvapaikanhakijan kanssa vuorovaikutuksen merkitys korostuu ja usein määrää sen, miten vaikuttavaa palvelu hänen sosiaaliseen statukseensa ja yksilön identiteettiinsä on.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Koko tutkimusprosessin ajan, vuosina 2014-2016, turvapaikanhakijoiden vastaanottotilanne oli jatkuvassa muutoksessa. Alussa oltiin useamman vuoden ajan jatkuneessa, jokseenkin vakiintuneessa tilassa, jossa aikuisten turvapaikanhakijoiden peruspalvelujen selvitys oli yksi lukuisista kehitystoimista. Sitten turvapaikanhakijoiden määrä kymmenkertaistui syksyllä 2015 ja vuoden 2016 aikana monia käytäntöjä muutettiin, uusia ohjeistuksia annettiin. Muuttuvat käytännöt ja ohjeet tekivät tämän tutkimuksen tekemisestä haastavaa, koska tutkimuskohde, peruspalvelut, muuttuivat prosessin aikana osittain. Aineisto kuitenkin kerättiin tiettyä ajankohtana ja analyysi perustuu siihen. Koska tutkimuksen tavoitteena ei ole tehdä sitovaa ohjeistusta vaan tuottaa tietoa jatkokehittämistä varten, näkisin kuitenkin tulosten olevan käyttökelpoisia kaikista muutoksista huolimatta.

Ei ole varmuutta siitä, ovatko keskuksat kirjanneet kaikki toimintonsa laatukäsikirjoihin, joten 271 toiminnon kokonaisuus ei ole välttämättä lopullinen tieto. Toimintoja saattaa siis todellisuudessa olla vielä enemmän. Omassa työssäni olen esimerkiksi huomannut, että eri seurakunnat ovat aktiivisia turvapaikanhakijoiden suuntaan. Tämä toiminta perustuu turvapaikanhakijan ja seurakuntalaisten keskinäisiin sopimuksiin eikä välttämättä näy laatukäsikirjoissa. Myös edellä mainitut uudet linjaukset ja ohjeet muokkaavat palvelukokonaisuutta jatkuvasti. Kuitenkin koen, että useat kommenttikierrokset vastaanottokeskuksiin antoivat mahdollisuuden täydentää listaa.

Tutkijana oli vaikea määritellä objektiivisesti yksittäisten palvelujen painopiste eri osa-alueiden välillä, koska aineistossa ei ollut aukikirjoitettu niiden määritelmiä kovin tarkkaan. Toinen tutkija ei olisi luultavasti päätenyt täysin samoihin tuloksiin, eikä olisi osannut tehdä analyysia tässä laajuudessa tällä aikataululla, koska käytin omaa kokemustani työryhmän esimiehenä SPR Lammin, Mainiemen ja Iittalan vastaanottokeskuksissa. Työskennellessäni olin tutustunut kaikkien eri palvelujen toteuttamiseen ja sisältöön. Onkin mahdollista, että toinen tutkija, eri taustalla, saattaisi luokitella painopisteet toisella tavalla.

Kokemuksestani tiedän myös, että asiakastyön näkökulma voi vaihdella työntekijän mukaan. Jollain on enemmän asiakeskeinen lähestymistapa (byrokratiatyö), kun taas toisella kahdenkeskiseen vuorovaikutukseen perustuva työote (psykososiaalinen työ). Esimerkiksi välinelainaukseen saattaa liittyä psykososiaalisen työn elementtejä riippuen siitä miten ne on toteutettu. Mikäli välineitä vain lainataan halukkaille, se on palvelutyötä, mutta mikäli asiakkaita aktivoidaan ja heidän kanssaan harjoitellaan vaikka hiihtovälineiden käyttöä, siitä tulee psykososiaalista työtä. Sama yleisten tilojen ja esimerkiksi grillikodan käytön kanssa.

Näkökulmana liminaalisuus oli mielestäni kuvaava turvapaikanhakijoiden elämän tilanteeseen. Sen kautta avautui myös näkökulmia siihen, miksi vastaanottotyö saattaa aiheuttaa pelkoja ja jännitystä sitä ympäröivässä yhteisössä. Olen osallistunut esimerkiksi Iittalan vastaanottokeskuksen perustamisen yhteydessä kansalaisiltaan, jonka tyyppisiä tilaisuuksia järjestettiin monella paikkakunnalla syksyllä 2015, kun vastaanottokeskuksia tuli monille uusille paikkakunnille. Tilaisuudessa näkyi hyvin pelko siitä, kun ei tiedetty millaisia ihmisiä keskukseseen tulevat turvapaikanhakijat

tulisivat olemaan. Se onkin haaste vastaanottotyössä, koska emme valitse turvapaikkaa hakevia henkilöitä, he vain ilmoittautuvat poliisille ja tulevat sitä kautta vastaanottojärjestelmään. Vertailun vuoksi kiintiöpakolaiset taas haastatellaan ja profiloidaan tiettyyn pisteeseen asti lähtömaassa. Myös kuntiin sijoittamisessa pyritään huomioimaan alueellisia seikkoja.

Sipilän osajärjestelmä ja elämänhallinnan tunne antoivat erilaisia näkökulmia itselle jo tuttuihin ja arkisiin vastaanottopalveluihin. Nämä toivat vastauksia omiin tutkimuskysymyksiini, mutta toki palveluja voi tarkastella myös muista näkökulmista. Toki on hyvä tiedostaa, että oletukseni palvelujen sisällöistä ja painopistealueista kaipaivat vielä toisen tutkijan analyysia ja mielellään myös ihan käytännön testausta. Varsinaiset käyttäjät, turvapaikanhakijat, tai tuottajat, vastaanottokeskusten työntekijät, saattavat olla eri mieltä yksittäisten palvelujen painopisteistä. Näkisin kuitenkin että palvelukokonaisuuksien tarkastelu on niin luotettava kuin tässä tutkimuksessa oli mahdollista toteuttaa.

6.4 Kehittämisehdotuksia jatkoa varten

Yhtenäistäminen ja toimintojen priorisointi

On tärkeää miettiä, mitkä palvelut yhteensä 271 toiminnosta ovat keskeisimpiä vastaanottokeskuksessa ja mitkä toissijaisia. Tämä auttaa työntekijöitä miettimään työtehtäviään oikeaan tärkeysjärjestykseen. On mietittävä mitkä palveluista on toteutettava kaikissa keskuksissa ja kaikilla toimijoilla samalla tavalla.

Valtakunnallisella tasolla on tärkeää viedä esimiehille ja johtajille tietoisuutta toiminnan mahdollisista painopistealueista, jotta he voivat sitä halutessaan muuttaa. Myös Maahanmuuttovirasto voi halutessaan ottaa kantaa lisätäkseen tietyn tyyppistä toimintaa. Mikäli vastaanottokeskuksilta toivotaan turvapaikanhakijoiden suomalaiseen yhteiskuntaan integroimista, niin sanottua ”esikotouttamista”, psykososiaalisen työn määrää on syytä lisätä. Mikäli taas halutaan standardeja ja tasalaatuista palvelua kaikille kaikkialla, se tarkoittaa byrokratiatyön määrän kasvattamista.

Sosiaali- ja terveystyöpalveluilla on oma tarkempi lainsäädäntönsä ja niiden tulee

toteutua kaikille tasapuolisesti paikkakunnasta ja työntekijästä huolimatta. Hermeneuttis – fenomenologisen näkemyksen mukaan yhtenäinen käsitys ilmiöstä, kuten sosiaalipalveluista, on välttämätön, jotta itse asiasta tai sen erilaisista tulkinnoista päästäisiin puhumaan (Laine 2015, 32). Yhtenäiset nimittäjät mahdollistavat myös palvelujen toteutumisen seuraamisen ja vertailun keskusten välillä. Sosiaalipalveluja oli erityisen haastava saada palvelukarttaan, koska niiden käsitteistö vaihteli keskusten laatukäsikirjoissa eniten. Lopulta sain eriteltyä kuusi osa-aluetta (taulukko 13).

TAULUKKO 13. Sosiaalipalvelujen kuusi osa-aluetta

SOSIAALIPALVELUT

Ohjaus ja neuvonta

Aikuissosiaalityö

Perhetyö

Erityissosiaalityö

Tukitoimenpiteet

Yhteistyö

Käsitteet olivat myös keskenään rinnakkaisia ja saattoivat sisältää samoja toimenpiteitä. Esimerkiksi aikuissosiaali- ja perhetyö sisältävät ohjausta ja neuvontaa. Toisaalta ohjauksen ja neuvonnan alatoiminnoiksi tulivat erilaiset työmuodot, kuten infot, ajanvaraukset, päivystys, moniammatillinen tiimityö ja ehkäisevä sosiaalityö. Tämä vaatisi mielestäni vielä kehittämistä. Näkisin tarpeelliseksi yhtenäistää ja selkeyttää sosiaalipalvelujen käsitteistöä ja palvelujen sisältöä. Laatukäsikirjojen sisällön perusteella jää epäselväksi toteutuvatko palvelut yhtäläisesti eri keskuksissa, koska palveluja kuvataan eri tavoin eikä vertailu ole siltä pohjalta mahdollista.

Palvelukokonaisuuksista on tärkeää huomioida opintotoiminta, sillä sen merkitys nousi esille sekä toisessa että kolmannessa analyysissä sekä ristiintaulukoinnissa. Opettajan ollessa poissa on järjestettävä muuta vastaavaa toimintaa, tuntien perumisen tulisi olla viimeinen keino. Opettamisessa huomioitava, että suomen kielen opettelu on vain yksi asia muiden joukossa, koulussa opitaan myös muita vähintään yhtä tärkeitä asioita, kuten arjen hallintaa ja organisointia.

Opinto- ja työtoiminta on paitsi oikeus myös velvollisuus. Se tuo mukanaan vastuun huolehtia siitä, että ilman poissaoloon oikeuttavaa syytä (viranomaiskäynti, sairaus tai muu vastaava) toimintaan on osallistuttava sovitun aikataulun mukaisesti. Pitkään vastaanottotyötä tehnyt Seppä (2016) kuitenkin muistuttaa, että nämä opinto- ja työtoiminnasta luvattomaan poissaoloon liittyvä leikkaukset eivät aina toimi toivotulla tavalla, vaan saattavat antaa turvapaikanhakijalle vaikutelman että työntekijä ilkeyksissään tekee vastaanottorahaa vähentävän päätöksen. Hänen mielestään ”vastaanottorahasta voisi tehdä aktivoivampaa ”maksamalla” asiakkaille koulussa käymisestä”. Poissaoloista rankaisemisen sijaan silloin suoritetusta kurssista saisi esimerkiksi 50€ arvoisen lisän. Näin henkilö saisi kokemuksen siitä, että hän tekee jotain josta ansaitsee omaa rahaa ja samalla kannustetaan oppimaan kieli hyvin.

Paikallisen yhteistyön kehittäminen

Kun yhtenäiset käytännöt ovat selvät, on hyvä miettiä, mitkä palveluista ovat paikkakunta-, vastaanottokeskus- tai tuottajakohtaisia ja mikä on olennaista kunkin tuottajan toiminnan kannalta. Esimerkiksi vastaanottotoiminnassa mukana olevat järjestöt voisivat painottaa järjestöyhteistyötä ja vapaaehtoisten kanssa toteutettavaa viriketoimintaa, kun taas kaupunkien keskukset voisivat saada synergiaetua yhteistyöstä kunnan maahanmuuttopalvelujen kanssa.

Vastaanottokeskusten ohjaajat, vapaaehtoiset ja erilaiset järjestöt olivat toteuttamassa muuta viriketoimintaa. Näiden ”ylimääräisten”, ei lakisääteisten palvelujen merkitys tulisi tunnustaa ja niiden aktiiviseen toteuttamiseen kannustaa, sillä ne ovat yksittäisen turvapaikanhakijan näkökulmasta erityisen tärkeitä hänen motivaationsa, selviytymisensä ja vireytensä kannalta. Fazel ja Stein (2002, 367) painottavat erilaisia palveluja, sillä ei ole yhtä ainoata, joka sopii parhaiten kaikille. Terapian ja vanhempien vaikutuksen lisäksi esimerkiksi leikin, taiteen, musiikin ja sadunkerronnan avulla on saatu hyviä tuloksia aikaan.

Paikalliset, suurilta osin vapaaehtoistoimintaan perustuvat toiminnot osoittautuivat sisältöjä tulkittaessa erittäin tärkeiksi psykosiaalisen tuen, aktivoiminnan ja positiivisten kohtaamisten mahdollistajina turvapaikanhakijoiden ja ympäröivän yhteisön välillä. Ne liittyvät myös strategian kohtaan 1: toimintakykyä, omatoimisuutta ja hyvinvointia edistävät ja ylläpitävät palvelut. Tämä on tärkeä tiedostaa pohdittaessa palvelujen

karsimista vastaanottokeskuksissa. Jos samanaikaisesti vaaditaan nopeita esikotouttamistoimia turvapaikanhakijoiden integroimiseksi ympäröivään yhteiskuntaan, ei voi karsia niihin olennaisesti liittyviä palveluita.

Huomio vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen

Elämänhallinnan tunteen vahvistaminen edellyttää, että vastaanottokeskuksissa työskentelevät ovat tasapuolisia ja ammattitaitoisia työntekijöitä. Asiakkailta ei voi vain odottaa aktiivisuutta ja vastuuta itsestään selvyytensä, vaan ne saavutetaan kohtaamisten ja vuorovaikutuksen kautta. Työntekijöillä on oltava luottamukselliset ja henkilökohtaiset välit palvelujen käyttäjien, turvapaikanhakijoiden, kanssa. Aikuisten turvapaikanhakijoiden aktivoiminen tarkoittaa psykososiaalisen työotteen lisäämistä, sillä sen avulla muutetaan arvoja, mielipiteitä ja toimintamalleja pysyvästi.

Ammattitaitoinen vastaanottotyöntekijä ymmärtää työnsä eri ulottuvuudet, kuten osajärjestelmän, ja osaa tarkastella saman työtehtävän suorittamista eri näkökulmista. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen työorientaatio. Omilla valinnoillaan voi painottaa saman yksittäisen työtehtävän hoitamisessa eri asioita. Yksi terveydenhoitaja pitää alkutarkastuksessa tärkeimpänä raportointia potilastietojärjestelmään, toinen asiakkaan kohtaamista ja keskusteluyhteyden muodostamista. Erilaiset lähestymistavat ovat tarpeen, sillä sama malli ei välttämättä toimi yhtä hyvin kaikissa tilanteissa. Usein turvapaikkaprosessin aikana jokaisen kohdalle tulee heikompia hetkiä, jolloin on tärkeää voida turvautua luottamuksellisesti työntekijän ammattitaitoon. Toisaalta parempina päivinä työntekijän on tärkeää vastuuttaa turvapaikanhakijaa itseään omien asioidensa hoitamisesta. Tämä tukisi hänen henkilökohtaista hallittavuuden tunnettaan.

Luottamuksen, aitojen kohtaamisten ja vuorovaikutuksen kautta on mahdollista löytää mielekästä tekemistä kaikille turvapaikanhakijoille. Irakilainen turvapaikanhakija kuvaa mielestäni hyvin, mitä toimeettomuudesta voi seurata: ”Kahden kuukauden jälkeen ajattelin, että olen täysin hyödytön. En tee töitä, en opiskele, en puhu suomea. Olen turvapaikanhakija Irakista, ja kaikki vain ajattelevat, että käytän hyväksi sosiaaliturvaa, en tee töitä enkä maksa veroja. Bussissakin istuin perimmäiseen penkkiin hartiat lysisssä, koska minulla oli arvoton olo. Näin ihmisiä matkalla töihin ja itse ajattelin, ettei olemassaololleni tässä yhteiskunnassa ole perusteita. En enää

välittänyt miltä näytin ja parransänkeni oli kuin vangilla. Ruokakaan ei enää maistunut. Olin todella masentunut.” (Flinkkilä 2016.)

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Riika: Vastapaino.

Antonovsky, Aaron 1979. Health, stress and coping: new perspectives on mental and physical wellbeing. San Francisco: Jossey-Bass.

Antonovsky, Aaron 1993. Complexity, conflict, chaos, coercion and civility. Social Science & Medicine, Volyme 37, Issue 8, 969-974.

Artkoski, Tytti ja Kauko, Outi 2006. Tampereen vastaanottokeskuksen toimintakertomus. Tampereen kaupunki. http://www.tampere.fi/tiedostot/5Eyjhj3DX/Vake_toimintakertomus2006.pdf. Luettu 12.2.2014.

Bandura, Albert 2001. Social cognitive theory: An agentic perspective. Annual Review of Psychology, 52, 1–26

Bandura, Albert 1989. Human agency in social cognitive theory. American Psychologist, 44, 1175–1184.

Blomqvist Vesa 2016. Laittomat rajanylitykset – osana jokaista päivää! Esitelmä Maahanmuutto 2016-seminaarissa 27.-28.4.2016 Helsingissä. Luentomuistiinpanot.

Cliff, Diana 2000. Helping refugees, asylum seekers and migrants to use their wealth of talents and experience. Local Economy 15, 339-342.

Eskola, Jari ja Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino

European Commission Migration and Home Affairs 2013. Common European Asylum System. Päivitetty 23.6.2015. http://ec.europa.eu/home-affairs/policies/asylum/asylum_easo_en.htm. Luettu 12.2.2016.

Eurostat 2016a. Asylum and first time asylum applicants - annual aggregated data. Päivitetty 10.3.2016. <http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/tps00191>. Luettu 18.3.2016.

Eurostat 2016b. Asylum and first time asylum applicants by citizenship, age and sex Monthly data (rounded). Päivitetty 5.10.2016. http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=migr_asyappctzm&lang=en. Luettu 10.10.2016.

Fazel, Mina ja Stein, Alan 2002. The mental health of refugee children. Arch Dis Child 87, 366-370.

Flinkkilä, Janne 2016. Työ herätti turvapaikanhakijan elämään. Päivitetty 21.9.2016. <http://www.inhimillisiauutisia.fi/tyo-heratti-turvapaikanhakijan-elamaan/5937142>. Luettu 29.9.2016.

Gadamer, Hans – Georg 2004. Hermeneutiikka. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa. Tampere: Vastapaino.

Hansén – Haug, Hannele 2014. Asiakastyön dokumentointi vastaanottokeskuksissa. Lapin yliopisto. Sosiaalityön e-osaamisen maisterikoulutus. Pro-gradu tutkielma.

Hokkanen, Mirja 2014. Asiakkaana vammaisen turvapaikanhakija. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Diakonia ammattikorkeakoulu. Helsingin toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Honkinen, Päivi - Leena 2009. Nuorten koherenssin tunne: mittaaminen, ennustavat tekijät, seuraukset. Teoksessa Turun yliopiston julkaisuja, sarja C, osa 282. Turku: Turun yliopisto.

Hukkanen, Virpi 2015. Turvapaikanhakijat maksavat valtiolle lähes miljardin ensi vuonna. Yle uutiset. Julkaistu 27.11.2015. http://yle.fi/uutiset/turvapaikanhakijat_maksavat_valtiolle_lahes_miljardin_ensi_vuonna/8487839. Luettu 23.2.2016.

Husserl, Edmund 1995. Fenomenologian idea. Viisi luentoa. Helsinki: Loki-kirjat.

Huusko, Jukka 2016. Kenia aikoo sulkea pakolaisleirinsä. Helsingin Sanomat, julkaistu 10.5.2016, A19.

Jantunen, Aija 2015. Kehittämistehtävä. SPR Lammin vastaanottokeskuksen perustehtävän selkeyttäminen – miten käyttää sosiodynaamista lähestymistapaa työntekijöiden ohjauksessa. YAMK- opinnot. Tutkimuksellisen kehittämisen kurssi. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Jokinen, Arja 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen Arja ja Juhila Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere, Vastapaino, 110-144.

Jordans, Mark, Tol, Wietse, Komproe, Ivan, Susanty, Dessy, Vallipuram, Anavaratham, Ntamatumba, Prudence, Lasuba, Amin ja de Jong, Joop 2010. Development of a multi-layered psychosocial care system for children in areas of political violence. International Journal of Mental Health Systems, 4:15.

Junka, Vilja 2012. Loputon muutos. Selviytyminen, liminaalisuus ja turvapaikkajärjestelmä pääkaupunkiseudulla asuvien turvapaikkasiirtolaisten keskuudessa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipolitiikka. Pro gradu -tutkielma.

Jussila, Minna 2012. Turvapaikanhakijoiden majoitusjärjestelmän kehittämissuositus maahanmuuttovirastolle. Tampereen ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Järvikoski, Aila ja Härkäpää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. WSOYPro Oy.

Kallio, Olavi, Martikainen, Juha-Pekka, Meklin, Pentti, Rajala, Tuija ja Tammi, Jari 2006. Kaupungit tilaajina ja tuottajina. Kokemuksia ja näkemyksiä Jyväskylän, Tampereen ja Turun toimintamallin uudistushankkeista. Tampereen yliopisto. Kunnallistutkimuksia. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy- Juvenes Print.

Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kaukko, Mervi 2015. Participation in and beyond liminalities. Action research with unaccompanied asylum-seeking girls. Academic dissertation. Oulu: University of Oulu.

Kerkelä, Lasse 2016. Turvapaikkahakemusten joko lyhenee vauhdilla. Helsingin Sanomat, julkaistu 16.3.2016, A19.

Koskinen, Mika 2015. Turvapaikanhakijoiden kustannukset paisuvat valtion budjetissa. Julkaistu 28.9.2015. <http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/art-2000001000071.html>. Luettu 23.2.2016.

Kuokkanen, Katja 2015. Vastaanottokeskuksia ei ehditä kilpailuttaa. Julkaistu 2.10.2015. <http://www.hs.fi/talous/a1443675920395>. Luettu 15.10.2016.

Kuopila, A. ja Laankoski, V. 2009. Yksilön vai talouden ehdoilla? Tilaaja-tuottaja toimintatapa sosiaalisen työllistymisen kentällä. Teoksessa Pietikäinen Reetta, Vogt Ellen ja Hautaluoma Marja (toim.). Valtakunnallinen työpajajyhdistys ry:n julkaisu. Kaarina: Repro-Seppo.

Laine, Timo 2015. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, Raine ja Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus, 29-51.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 746/2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110746>. Luettu 24.10.2016.

Lehtinen, Toni 2016. Vammaisjärjestöt huolissaan vammaisten turvapaikanhakijoiden kohtelusta. Julkaistu 5.5.2016. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1462413185978>. Luettu 11.5.2016.

Lillrank, Paul ja Haukkapää-Haara, Pirjo 2006. Terveystuottajan tilaaja-tuottajamalli. Kauppa- ja teollisuusministeriön rahoitetut tutkimukset 1/2006.

Linna, Tuija 2016. Sähköpostiviesti 22.9.2016. Terveystuottaja. SPR Mainiemen vastaanottokeskus.

Lukkaroinen, Riitta 2005. ”Muutos on pysyvä olotila” Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus. Helsinki.

Maahanmuuttovirasto 2016a. Sanasto. http://www.migri.fi/medialle/sanasto#T_fi. Luettu 21.4.2016.

Maahanmuuttovirasto 2016b. Vastaanottotilastot. http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/vastaanottotilastot. Luettu 15.10.2016.

Maahanmuuttovirasto 2016c. Turvapaikka- ja pakolaistilastot. http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka-_ja_pakolaistilastot. Luettu 11.2.2016.

Maahanmuuttovirasto 2016d. Vastuut ja roolit vastaanottotoiminnan järjestämisessä Suomessa.

http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottotoiminta/vastuut_ja_roolit.

Luettu 10.10.2016.

Maahanmuuttovirasto 2016e. Turvapaikan hakeminen.

http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen. Luettu 17.3.2016.

Maahanmuuttovirasto 2014a. Tietoa virastosta. http://www.migri.fi/tietoa_virastosta. Päivitetty 29.9.2014. Luettu 10.10.2016.

Matikainen, Johanna 2016. Kotoutuminen kansalaisyhteiskuntaan – kolmannen sektorin tuki! Esitelmä Maahanmuutto 2016-seminaarissa 27. - 28.4.2016 Helsingissä. Luentomuistiinpanot.

Misra, Tania, Connolly, Ann Marie ja Majeed, Azeem 2006. Addressing mental health needs of asylum seekers and refugees in a London borough: epidemiological and user perspective. Prim Health Care Research and Development, Volume 7, Issue 3. 241-248.

Mäntymaa, Eero 2016. Tiesitkö? Suomi antaa toimeentulotukea ulkomaalaisille, jotka jäävät maahan ilman lupaa. Julkaistu 31.8.2016, päivitetty 20.9.2016. <http://yle.fi/uutiset/3-9128126>. Luettu 23.9.2016.

Pakolaisneuvonta 2010. Turvapaikka menettely Suomessa. Julkaistu 1.2.2010. http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=35&lang=suo. Luettu 11.2.2016.

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 77/1968. http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077_2. Luettu 22.2.2016.

Peltola, Ulla ja Metso, Laura 2008. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiö. Helsinki: Yliopistopaino.

Pentikäinen, Marja 2005. Loputon matka. Vietnamlaisien ja somalialaisten kertomuksia pakolaisuudesta. Työpoliittinen tutkimus 274. Helsinki: Työministeriö.

Pentikäinen, Marja 1997. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat. Teoksessa Juha Pentikäinen ja Marja Hiltunen (toim.). Suomen kulttuurivähemmistöt. Suomen Unesco-toimikunnan julkaisuja no 72. Helsinki: Yliopistopaino, 218-231.

Pohjanpalo, Olli 2015. Hallitus arvioi maahanmuuton kustannukset alakanttiin. Helsingin Sanomat. Julkaistu 28.9.2015. <http://www.hs.fi/politiikka/a1443405013503>. Luettu 23.2.2016.

Raunio, Kyösti 2011. Olenainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Ronby, Alf 1986. Sosiaalityön perustelut. Keuruu: Kustannusyhtiö Otavan painolaitokset.

Ruokoniemi, Nina 2014. Aikuisten turvapaikanhakijoiden parissa tehtävä sosiaalityö. Metasynteesi kansainvälisistä artikkeleista. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Seitamaa - Hakkarainen, Pirita 2016. Kvalitatiivinen sisällön analyysi. Metodix.com metoditietämystä kaikille. <https://metodix.wordpress.com/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>. Luettu 21.3.2016.

Seppä, Emilia 2016. Sähköpostiviesti 26.9.2016. Pakolaissihteeri. SPR Lammin vastaanottokeskus.

Sipilä, Jorma 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Snellman, Olli, Seikkula, Jaakko, Wahlström, Jarl ja Kurri, Katja 2014. Aikuisten turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten mielenterveyden ja psyykkisten ongelmien erityispiirteet. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 51, 203 - 222.

Snellman, Olli 2012. 'Haavoittuva ja osallinen': Teoreettisia ja tutkimuksellisia lähtökohtia psykososiaaliseen tukityöhön Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksiköissä. Teoksessa Oulun vastaanottokeskuksen alaikäisyksiköiden psykososiaalisen tuen käsikirja. http://www.edustajat.fi/pdf/20120913_psykososiaalisen_tuen_kasikirja.pdf, versio 1 (6.9.2012), 4-29. Luettu 12.9.2016.

Sommer, Barbara ja Sommer, Robert 1991. A Practical Guide to Behavioral Research. Tools and Techniques. New York: Oxford University Press.

Sulkunen, Pekka 1998. Johdatus sosiologiaan – käsitteitä ja näkökulmia. Juva: WSOY – Kirjapainoyksikkö.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016. Turvapaikanhakijat lastensuojelun asiakkaina. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/turvapaikanhakijat-lastensuojelun-asiakkaina>. Luettu 15.10.2016.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Palvelut. Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Päivitetty 23.11.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/palvelut>. Luettu 18.10.2016.

Turner, Victor 2007. Rituaali. Rakenne ja Communitas. Helsinki: Summa.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Tilaa- ja tuottajamalli. Päivitetty 1.7.2010. <http://www.tem.fi/index.phtml?s=1885>. Luettu 19.3.2016.

Töyrylä, Katriina 2015. IOM: Välimerellä hukkuneiden siirtolaisten määrä yli 30 - kertaistunut viime vuodesta. http://yle.fi/uutiset/iom_valimerella_hukkuneiden_siirtolaisten_maara_yli_30-kertaistunut_viime_vuodesta/7943846. Yle Uutiset. Luettu 21.4.2015.

Valtiovarainministeriö 2015. Maahanmuutto talousarvioesitys 2016. <http://budjetti.vm.fi/indox/sisalto.jsp?year=2016&lang=fi&maindoc=/2016/tae/valtiovarainministerionKanta/valtiovarainministerionKanta.xml&opennode=0:1:245:439:487> :. Luettu 23.2.2016.

Virtanen, Pekka 2010. Aaron Antonovsky, sittenkin terveystieteiden sosiologi? Teoksessa Ashorn, Ulla, Henriksson, Lea, Lehto, Juhani ja Nieminen, Paula (toim.) Yhteiskunta ja terveys. Klassisia teoreettisia näkökulmia. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press, 148 - 156.

Virtanen, Pekka ja Koivisto, Anna-Maija 2001. Wellbeing of professionals at entry into the labour market: a follow up survey of medicine and architecture students. J.Epidemiol.Community Health Nov 55(11), 831-835.

Vuorio, Jaana 2016. Euroopan tilanne - tänään ja huomenna! Esitelmä Maahanmuutto 2016-seminaarissa 27. - 28.4.2016 Helsingissä. Luentomuistiinpanot.

Vuorio, Seppo 1996. Mitä tarkoitamme puhuessamme elämänhallinnasta: kadoksissa käsiteviidakossa. Teoksessa Elämänhallintaa etsimässä. Raimo Raitasalo (toim.). Helsinki: Kelan omatarvepaino.

Yhdistyneet Kansakunnat 2015. YK:n yleismaailmallinen ihmisoikeuksien julistus. <http://www.unric.org/fi/ihmisoikeudet/15>. Luettu: 11.2.2016.

Yle Uutiset 2016a. Turvapaikanhakijoita on tullut lähes 35 000 – päätöstä odottaa yhä 25 000 ihmistä. Julkaistu 19.4.2016. http://yle.fi/uutiset/turvapaikanhakijoita_on_tullut_lahes_35_000__paatosta_odottaa_yha_25_000_ihmista/8818366. Luettu 19.4.2016.

Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän Strategia 2020



Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän

Strategia 2020

Turvapaikanhakijoiden vastaanotolla tarkoitetaan turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksia ja niiden järjestämien vastaanottopalveluiden kokonaisuutta. Myös lapsille tarkoitetut ryhmäkodit ja tukiasunnot ovat vastaanottokeskuksia. Vastaanottokeskusten lisäksi vastaanottojärjestelmään kuuluu Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikkö, joka vastaa koko järjestelmän ohjauksesta, suunnittelusta ja valvonnasta.

Vastaanottopalveilla tarkoitetaan majoitusta, sosiaali- ja terveyspalveluja, toimeentulon turvaamista, tulkkausta ja työ- ja opintotoimintaa. Palveluiden tarkoituksena on turvapaikanhakijoiden toimeentulon ja hyvinvoinnin turvaaminen.



Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän Strategia 2020

TOIMINTA-AJATUS

Ihmisarvoinen kohtelu, majoituspaikka ja toimivat vastaanottopalvelut kaikille turvapaikanhakijoille

Vastaanottojärjestelmä ylläpitää sosiaalista turvallisuutta ja tarjoaa ihmisarvoisen kohtelun sekä majoituspaikan kaikille turvapaikanhakijoille. Toimivien vastaanottopalveluiden kautta edistetään ja ylläpidetään asiakkaina olevien aikuisten ja lasten terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä.

Kaikkien asiakkaiden huolenpito ja arkinen selviytyminen turvataan sekä apua tarvitsevien ongelmissa autetaan.

STRATEGISET PÄÄMÄÄRÄT

1. Vastaanottokeskuksissa on turvapaikanhakijoiden toimintakykyä, omatoimisuutta ja hyvinvointia edistävät ja ylläpitävät palvelut

- Keskeistä toiminnassa ovat toimivat vastaanottolain mukaiset palvelut.
- Palvelut pohjaavat yhdenvertaiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Ihmisarvoinen elämä turvataan kaikissa olosuhteissa ja tilanteissa. Lasten etuun ja hyvinvointiin kiinnitetään erityistä huomiota.
- Eri tavoin haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ja ne asiakkaat joilla on kohonnut riski joutua haavoittuvaan asemaan, tunnistetaan ja heidän erityistarpeisiinsa vastataan. Asiakkaiden tarpeisiin vastataan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien mukaan parhaalla mahdollisella tavalla.
- Asiakkaat ovat mukana vastaanottopalveluiden kehittämisessä. Jokaisella asiakkaalla on myös vastuu itsestään iän, kehitystason ja toimintakyvyn mukaisesti. Jokainen osallistuu osaamisensa ja voimavarojensa mukaan.
- Palveluiden painopiste on ongelmia ehkäisevässä ja asiakkaiden omatoimisuutta edistävässä työssä.
- Palveluiden tavoitteena on tuottaa edellytyksiä itsenäiseen selviytymiseen, antaa valmiuksia turvapaikkaprosessin jälkeiseen aikaan ja ehkäistä syrjäytymistä.

2. Vastaanottokeskuksessa työskentelee ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö

- Työntekijöiden koulutustaustaan ja ammatilliseen osaamiseen kiinnitetään erityistä huomiota jo rekrytointivaiheessa.
- Kaikilla henkilökuntaan kuuluvilla on mahdollisuus aktiivisesti kehittää omaa osaamistaan ja työyhteisöään.
- Työntekijöiden hyvinvointia seurataan säännöllisesti ja sitä parannetaan yksilöllisillä ja yhteisillä toimenpiteillä.
- Vastaanottokeskuksissa ei hyväksytä syrjintää tai kiusaamista missään muodossa.
- Vastaanottokeskus on arvostettu ja pidetty työpaikka. Työntekijöiden osaamista arvostetaan myös vastaanottokeskusten ulkopuolella.



Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän Strategia 2020



3. Vastaanottojärjestelmä on joustava ja muutoskykyinen

- Vastaanottojärjestelmän valmius sopeutua muutoksiin ja kyky järjestää palveluita on hyvä kaikissa olosuhteissa.
- Vastaanottojärjestelmässä otetaan käyttöön erilaisia majoitusvaihtoehtoja. Tavoitteena on huomioida turvapaikanhakijoiden määrä, toiminnan taloudellisuus, mutta myös asiakkaiden hyvinvointi ja erityistarpeet.
- Vastaanottojärjestelmä tekee tiivistä yhteistyötä muiden viranomaisten ja järjestöjen kanssa turvapaikkaprosessin tehokkuuden ja joustavuuden parantamiseksi.
- Vastaanottojärjestelmä on haluttu ja arvostettu yhteistyökumppani.

4. Vastaanottojärjestelmässä on laadukkaat rakenteet ja prosessit

- Vastaanottojärjestelmässä toimitaan yhteisten päämäärien, käytäntöjen ja toiminnan perusperiaatteiden mukaisesti.
- Toimintaa arvioidaan ja kehitetään aktiivisesti. Kehittäminen perustuu kansallisiin ja kansainvälisiin vaatimuksiin, vankkaan tietopohjaan ja käytännön kokemuksiin.
- Sähköiset tietojärjestelmät tukevat vastaanottojärjestelmän toimintaa ja ohjausta.
- Tiivis yhteistyö ja toimivat prosessit mahdollistavat asiakkaiden ihmisarvoisen, sujuvan ja tehokkaan siirtymisen pois vastaanottojärjestelmästä (sis. kuntaan siirtymisen, vapaaehtoisen paluun ja palautukset)

Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän Strategia 2020

ARVOT

Yhdenvertaisuus

Ihmisoikeudet, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja syrjimättömyys ovat keskeisiä toiminnan perusperiaatteita. Yhdenvertaisuus tarkoittaa myös sitä, että ihmisten yksilölliset tarpeet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan ja helkommassa asemassa olevia tuetaan. Esteitä yhdenvertaisuuden toteutumiseksi poistetaan aktiivisesti.

Joustavuus

Joustavuutta on kyky vastata erilaisiin sisäisiin ja ulkoisiin muutostarpeisiin. Valmiussuunnitella mahdollistetaan nopea reagointi ja valmiit toimintamallit erilaisiin muutostilanteisiin. Palveluvarmuus ja toiminnan laatu säilytetään hyvänä kaikissa olosuhteissa.

Ammatillisuus

Ammatillisuuteen kuuluu asiallinen ja puolueeton toiminta kaikissa tilanteissa. Jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Palvelut järjestetään asiakasta kuunnellen. Ammatillisuuteen kuuluu toiminnan eettinen pohdinta. Oma toimintaa tarkistellaan kriittisesti ja sitä parannetaan jatkuvasti.

Turvallisuus

Vastaanottokeskus on turvallinen paikka asua ja tehdä työtä. Turvallisuuteen liittyvät seikat huomioidaan kaikessa toiminnassa ja uhkiin varaudutaan ennakkoon. Kaikille turvallinen toimintaympäristö luodaan asiakkaiden ja työntekijöiden hyvässä yhteistoiminnassa, jossa eri toimijoiden roolit ja toimintaperiaatteet ovat kaikille selvät.

VISIO

Vastaanottojärjestelmä on yhdenmukainen. Se tarjoaa asiakkailleen ihmisarvoisen kohtelun sekä toimivat ja yhdenmukaiset palvelut vastaanottokeskuksesta riippumatta.

Asiakkailla on valmiudet turvapaikkaprosessin jälkeiseen aikaan. Vastaanottopalvelut edistävät asiakkaiden hyvinvointia, arjessa selviytymistä ja omatoimisuutta.

Vastaanottojärjestelmä on arvostettu ja tunnustettu osaa ja aktiivinen, asiantunteva ja luotettava yhteistyökumppani.



Analyysi 1 Palvelukartta

KOONTI

PALVELUKOKONAISUUS

YLÄKÄSITTEET

MAJOITUS	OHJAUS TAVARAT SIIRROT TILAT REKISTERÖINNIT
SOSIAALIPALVELUT	PERUSTYÖ AIKUISSOSIAALITYÖ PERHETYÖ TARVITTAESSA TUKITOIMENPITEET YHTEISTYÖ
TERVEYDENHUOLTOPALVELUT	PERUSTYÖ TARVITTAESSA JATKOHOITO
TOIMEENTULON TURVAAMINEN	VASTAANOTTORAHAN PERUSOSA TÄYDENTÄVÄ VASTAANOTTORAHA TYÖMUODOT
TULKKAUS	PUHELINTULKKAUS TULKKI PAIKANPÄÄLLÄ/ OHJAAJA-TULKKI KÄÄNNÖKSET
OPINTOTOIMINTA	TUNTIMÄÄRÄ VKO/ ASIAKAS SISÄLTÖ OPISKELUMUODOT TODISTUKSET
TYÖTOIMINTA	TUNTIMÄÄRÄ VKO/ ASIAKAS SISÄLTÖ
MUU VIRIKETOIMINTA	KERHOT JA KURSSIT TAPAHTUMAT RETKET
MUUT LÄHIPALVELUT	OSTOSPAIKAT LIIKUNTA KOHTAAMISPAIKAT

Analyysi 1 Palvelukartta

MAJOITUS YLÄKÄSITE	ALAKÄSITE 1	ALAKÄSITE 2
OHJAUS NEUVONTA	SAAPUMINEN	ALKUINFO TULOPUHUTTELU ID-KORTTI
	ASUMINEN	ASUNTOLAINFO HUONE-/HUONEISTOKOHTAINEN NEUVONTA ASUKASKOKOUKSET
	AJANVARAUKSET	TEKEMINEN TIEDOTUS NEUVONTA
TAVARAT	KASSI	TARVIKEKASSI PETIVAATEKASSI RUOKAKASSI ALKUPAKKAUS
	KALUSTUS	SÄNKY VAATEKAAPPI RUOKAPÖYTÄ- JA TUOLIT RUOKAHYLLYKKÖ JÄÄKAAPPI
	VÄLINELAINAUS	KEITTIÖVÄLINEET HIIHTO- JA LUISTELUVÄLINEET ELOKUVAT LAUTAPELIT VIDEOPELIT
SIIRROT	SISÄISET SIIRROT	TIEDOTUS MUUTTOAPU
	RANGAISTUSSIIROT	TIEDOTUS VIRKA-APU MATKAJÄRJESTELYT PUHUTTELU KUULEMINEN
	KESKUSTEN VÄLISET SIIRROT	TIEDOTUS MATKAJÄRJESTELYT KUULEMINEN
TILAT	OMA HUONE	PERHEILLE INVA-ASUNTO
	KAHDEN HENGEN HUONE	AIKUISET MIEHET/ NAISET
	YLEISET TILAT	LASTENHUONE OLESKELUAULA PELIHUONE TV-HUONE KIRJASTOHUONE INTERNETKOPPI KUNTOSALI RUOANLAITTOILAT PESUTILAT SAUNA GRILLIKOTA NUOTIOPAIKKA UIMAPAIKKA
	MUUT TILAT	NAISTEN/ MIESTEN MAJOITUSTILAT

LIITE 2 (3).

Analyysi 1 Palvelukartta

		NAISTEN/ MIESTEN PESUTILAT
VALVONTA	MAJOITUSTILAT	SÄÄNNÖT JA JÄRJESTYS SIISTEYS TURVALLISUUS KIINTEISTÖKIERROKSET PALOTURVALLISUUS KORJAUSTARPEET
	ULKOPUOLISET	KULUNVALVONTA TURVALLISUUTEEN LIITTYVÄT UHAT

TULKKAUS

PUHELINTULKKAUS	VIRANOMAISKÄYNNIT AJANVARAUKSET
TULKKI PAIKAN PÄÄLLÄ OHJAAJA-TULKKI	ASUKASKOKOUKSET TALOINFOT AJANVARAUKSET
KÄÄNNÖKSET	OHJEET TALON SÄÄNNÖT JÄRJESTYSSÄÄNNÖT VASTAANOTTORAHAHAKEMUKSET SIIVOUSOHJEET

OPINTOTOIMINTA

TUNTIMÄÄRÄ VKO/ASIAKAS	6H 5H 15MIN 5H 3H
SISÄLTÖ	SUOMEN KIELI SUOMEN KULTTUURI YHTEISKUNTATIIETOUS JUHLAPYHIEN ERIKOISOHJELMAT TIEDONHAUN OPETUS KIRJASTOPALVELUIHIN OHJAUS
OPISKELUMUODOT	LUOKKAOPETUS OPISKELUPAIKKA KESKUKSEN ULKOPUOLELTA OPINTORETKET TUKIOPETUS ERILLISET LUKI-KURSSIT LÄHTÖTASOTESTI OPPILAITOSVIERAILUT
TODISTUKSET	LÄSNÄOLOTODISTUS

Analyysi 1 Palvelukartta

SOSIAALIPALVELUT

OHJAUS NEUVONTA	INFOT	-ALKUINFO -LAKI-INFO
	AJANVARAUKSET	-VASTAANOTTO
	PÄIVYSTYS	-PUHELINPÄIVYSTYS -VASTAANOTTO
	MONIAMMATILLINEN TIIMITYÖ	-TIIMIPALAVERTIT
	EHKÄISEVÄ SOSIAALITYÖ	
AIKUIS- SOSIAALITYÖ	VAPAAEHTOISEN PALUUN OHJELMA	-NEUVONTA -VIRANOMAISYHTEISTYÖ
	OLESKELULUVAN SAANEET	-OHJAUS -NEUVONTA
	TYÖIKÄISET	-TYÖPAIKKOJEN ETSINNÄN TUKEMINEN -TYÖSSÄ SUOMESSA- TEEMAKESKUSTELUT
PERHETYÖ	ENNALTAEHKÄISEVÄ LASTENSUOJELUTYÖ	-PERHEINFO -LASTENKASVATUSOHJAUS -PALVELUKARTOITUS -KASVATUKSEN TUKEMINEN
	OMAOHJAAJA	-YKSINHUOLTAJAT -ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVAT -KASVATUKSEN TUKEMINEN
	KERHOT	-PIENTEN LASTEN KERHO -ÄITI+VAUVA-PERHEIDEN KERHO
	MUUT PALVELUT	-LAPSEN EDUN VALVONTA
ERITYIS- SOSIAALITYÖ	TUEN TARPEIDEN KARTOITUS ASIAKKUUSSUUNNITELMA	-SOSIAALISTEN ONGELMIEN SELVITYS -ASIAKSPOLKUJEN SUUNNITTELU
	ERITYISTARPEIDEN HUOMIOINTI	-IHMISKAUPAN UHRIT -LAITOSHOITO -VAMMAISPALVELUT -HAAVOITTUVASSA ASEMASSA OLEVAT
	LAUSUNNOT	-LASTENSUOJELU -POLIISI -LAKIMIEHET
TUKITOIMENPITEET	PSYKOSOSIAALISET TUKIKESKUSTELUT MONIAMMATILLINEN TIIMITYÖ KRIISITYÖ KOTIKÄYNNIT LASTENHOITO KAUPASSAKÄYNTI- KULJETUKSET OMAOHJAAJA TUKIPERHETOIMINTA	
YHTEISTYÖ	VIRANOMAISET JÄRJESTÖT VASTAANOTTOKESKUKSET OPPILAITOKSET	

Analyysi 1 Palvelukartta

TERVEYDENHUOLTOPALVELUT

PERUSTYÖ	TERVEYTEEN LIITTYVÄ OHJAUS JA NEUVONTA	AJANVARAUKSET PUHELINPÄIVYSTYSAIKA VASTAANOTTO
	AKUUTTI SAIRAANHOITO	ENSIAPUPÄIVYSTYS PSYKIATRIAN PÄIVYSTYSPOLIKLINIKKA TILANTEEN KARTOITUS ENSIVAIHEEN KESKUSTELUT HAMMASHOITO
	MAAHANTULOTARKASTUS ALKUTARKASTUS ALKUINFO	THORAX LABORATORIO KUVANTAMISPALVELU SEULONTATUTKIMUS PERUSTESTIT TILANTEEN KARTOITUS
TARVITTAESSA	TODISTUS TYÖ- TAI OPINTOTOIMINTAAN	POISSAOLOTODISTUS VAPAUTUS
	MUUT	OHJAUS JATKOHOITOON KOTIKÄYNNIT LÄÄKKEIDEN ANNOSTELU KULJETUS MONIAMMATILLINEN TIIMITYÖ
JATKOHOITO	PERHETYÖ	ÄITIYS- JA LASTEN NEUVOLA SYNNYTYSVALMENNUS RASKAUDEN JÄLKEINEN TERVEYDENHOITO
	MIELENTERVEYS	PSYKOLOGI KIDUTETTUJEN KUNTOUTUS PSYKIATRI
	KUNTOUTUS	FYSIOTERAPIA
	MUUT	LÄÄKÄRI SAIRAANKULJETUS ERIKOISLÄÄKÄRI LAITOSHOITO

MUUT LÄHIPALVELUT

OSTOSPAIKAT	RUOKAKAUPPA KIRPPUTORI TAVARATALO APTEEKKI	
LIIKUNTA	SISÄTILAT	UIMAHALLI LIIKUNTAHALLI KUNTOSALI
	ULKOTILAT	URHEILUKENTTÄ
	PAIKALLINEN YHTEISTYÖ	JALKAPALLO STIPENDIT
KOHTAAMISPAIKAT	KIRJASTO NUORISOTALO INTERNETCAFE TUTUN TUPA RAVINTOLA LEIKKIPUISTO	

Analyysi 1 Palvelukartta

TOIMEENTULON TURVAAMINEN

VASTAANOTTORAHAN PERUSOSA	VÄLTÄMÄTTÖMÄT MENOT	-VAATTEET -RUOKA
	VÄHÄISET TERVEYDENHUOLTOMENOT	-KÄSIKAUPPALÄÄKKEET -HYGIENIA
	SEKALAISET	-PAIKALLISLIIKENNE -PUHELIN -TELEVISIO -LEHDET
TÄYDENTÄVÄ VASTAANOTTORAHA	LAPSIPERHEET	-LASTEN TURVAISTUIN -LASTENVAUNUT -ÄITIYSPAKKAUS -LASTEN HARRASTUSTOIMINTA -SYNTYMÄTODISTUSKULU -PINNASÄNKY
	LIKKUMINEN	-BUSSIKORTTI -ITSENÄISEN KUNTAAN MUUTON MATKAKULUT -BENSAKULUT MATKALIPPUJEN ASEMESTA
	SEKALAISET	-TALVIVAATTEET JA -JALKINEET -RESEPTILÄÄKKEET -SILMÄLASIT -PASSIKUVAT MUUKALAISSPASSIIN -OSTO-OIKEUS RUOKAKAUPPAAN
TYÖMUODOT	RAHAN JAKO	-1 KRT/ KK -2 KRT/ KK -VIIKOITTAIN
	PUHELINNEUVONTA-AIKA	-VIIKOITTAIN

TYÖTOIMINTA

TUNTIMÄÄRÄ VKO/ ASIAKAS	4H 5H	
SISÄLTÖ	SIIVOUS	ASUNTOLA YLEISET TILAT AUTOT PIHA MUUTOT
	KUNNOSTUS	KIINTEISTÖ PIHA HUONEKALUT MAALAUUS SISUSTAMINEN KÄSITYÖT OMPELU
	MUUT	PESUTUPATOIMINTA SOSIAALINEN TOIMINTA HARRASTUSTOIMINTA ERILAISTEN TAPAHTUMIEN VALMISTELUT VAPAAEHTOISTEN KANSSA YHDESSÄ TEKEMINEN YRITYSVIERAILUT

Analyysi 1 Palvelukartta

MUU VIRIKETOIMINTA

KERHOT JA KURSSIT	KESKUSTELU	KOTONA OLEVILLE ÄIDEILLE MIESTEN VIERAASTA VELJEKSI YSTÄVÄTOIMINTA NAISTOIMINTA SUOMEN KIELEN TEE- TAI KAHVIHETKI "KUMMI" VAPAAEHTOISET SPR TUKIHENKILÖTOIMINTA
	KOKKAUS	MARTTA-LIITON KEITTÄMISKURSSI
	KULTTUURI	MUSIIKKI VALOKUVAUS TAIDEPAJA KÄSITYÖ PUUTYÖ
	LIIKUNTA	JALKAPALLO JUMPPA SALIBANDY FUTSAL LENTOPALLO PINGIS PILKKIMINEN UINTI DARTS MÖLKKY
	MUUT	LASTEN KERHO LÄKSYAPU ATK
TAPAHTUMAT	ALUEELLISET	JOULUKADUN AVAJAISET
	TEEMAPÄIVÄT	SHAKKITURNAUS
	ULKOILU	LUISTELU LASKIAISRIEHA KOTALTA
	SUOMALAISET JUHLAT	UUSI VUOSI JOULU ITSENÄISYYSPIIVÄ JUHANNUS ÄITIENPÄIVÄ SADONKORJUU PIKKUJOULU
RETKET	LUONTO ULKOILU	KOTIELÄINPUISTO LÄHISEUDUN ULKOILUALUEET KALARETKI MARJARETKI
	MUUT	MUSEO SINKKU PERHE SEURAKUNTA

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

KOONTI

ERITYISEN VÄHÄN (10% tai vähemmän)

ERITYISEN PALJON (80% tai enemmän)

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
MAJOITUS	36/59 61 %	30/59 51 %	6/59 10 %
SOSIAALI- PALVELUT	16/45 36 %	33/45 73 %	28/45 62 %
TERVEYDENHUOLTO- PALVELUT	23/33 68 %	10/33 30 %	16/33 47 %
TOIMEENTULOTUEN TURVAAMINEN	16/26 62 %	10/26 38 %	0/26 0 %
TULKKAUS	10/10 100 %	4/10 40 %	2/10 20 %
OPINTOTOIMINTA	7/18 39 %	15/18 83 %	12/18 67 %
TYÖTOIMINTA	2/21 10 %	20/21 95 %	8/21 38 %
MUU VIRIKE- TOIMINTA	0/44 0 %	16/44 36 %	44/44 100 %
MUUT LÄHI- PALVELUT	2/15 13 %	15/15 100 %	4/15 27 %

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

MAJOITUS YHT. 49 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
OHJAUS/ NEUVONTA 9 kpl			
Saapuminen			
1 alkuinfo	x	x	
2 tulopuhuttelu	x	x	
3 id-kortti	x		
Asuminen			
a. asuntolainfo	x		
b. huone-/ huoneistokohtainen neuvonta		x	x
c. asukaskokoukset	x		
Ajanvaraukset			
a. tekeminen	x		
b. tiedotus	x		
c. neuvonta		x	
TAVARAT 14 kpl			
Kassi			
a. tarvikelassi	x		
b. petivaatekassi	x		
c. ruokakassi	x		
d. alkupakkaus	x		
Kalustus			
a. sänky	x		
b. vaatekaappi	x		
c. ruokapöytä- ja tuolit	x		
d. ruokahyllykkö		x	
e. jääkaappi	x		
Välinelainaus			
a. keittiövälineet		x	
b. lautapelit		x	
c. hiihtovälineet		x	
d. luistelyvälineet		x	
e. elokuvat		x	
f. videopelit		x	
SIIRROT 10 kpl			
Sisäiset siirrot			
a. tiedotus	x		

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

b. muuttoapu tarvittaessa			x
Rangaistussiirrot			
a. tiedotus	x		
b. virka-apu tarvittaessa	x		
c. matkajärjestelyt	x		
d. puhuttelu	x		x
e. kuuleminen	x		x
Siirrot keskusten välillä			
a. tiedotus	x		
b. matkajärjestelyt	x		
c. kuuleminen	x		x
TILAT 18 kpl			
Oma huone			
a. perheille		x	
b. inva-asunto	x		
Kahden hengen huone			
a. aikuiset miehet/naiset	x		
Yleiset tilat			
a. lastenhuone		x	
b. oleskeluauula		x	
c. pelihuone		x	
d. tv-huone		x	
e. kirjastohuone		x	
f. internetkoppi		x	
g. kuntosali		x	
h. ruoanlaitttilat		x	
i. pesutilat	x		
j. sauna		x	
k. grillikota		x	
l. nuotiopaikka		x	
m. uimapaikka		x	
Muut tilat			
a. naisten/ miesten majoitustilat	x		
b. naisten/ miesten pesutilat	x		
VALVONTA 8kpl			
Majoitustilat			
a. säännöt ja järjestys	x	x	

LIITE 3 (4).

Analyyssi 2 Palvelujen painopistealueet

b. siisteys		x	x
c. turvallisuus	x	x	
d. kiinteistökierrokset	x	x	
e. paloturvallisuus	x		
f. korjaustarpeet	x		
Ulkopuoliset			
a. kulunvalvonta	x	x	
b. turvallisuuteen liittyvät uhat	x	x	
YHTEENSÄ frekvenssi	36/59	30/59	6/59
YHTEENSÄ prosentit	61 %	51 %	10 %

SOSIAALIPALVELUT YHT. 45 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIA TYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
OHJAUS JA NEUVONTA 7 kpl			
Info			
a. alkuinfo	x	x	
b. laki-info	x		
Ajanvaraukset			
a. vastaanotto		x	x
Päivystys			
a. puhelinpäivystys	x	x	x
b. vastaanotto	x	x	x
Moniammatillinen tiimityö			
a. tiimipalaverit		x	x
Ehkäisevä sosiaalityö		x	x
AIKUISSOSIAALITYÖ 6 kpl			
Vapaaehtoisen paluun ohjelma			
a. neuvonta		x	
b. viranomaisyhteistyö	x		
Oleskeluluvan saaneet			
a. neuvonta		x	
b. ohjaus		x	
Työikäiset			
a. työpaikkojen etsinnän tukeminen		x	
b. Työssä Suomessa-teemakeskustelut		x	
PERHETYÖ 10 kpl			
Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö			

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

a. perheinfo	x	x	
b. lastenkasvatusohjaus		x	x
c. palvelukartoitus		x	x
d. kasvatuksen tukeminen		x	x
Omaohjaaja			
a. yksinhuoltajat		x	x
b. muut erityistä tukea tarvitsevat		x	x
c. kasvatuksen tukeminen		x	x
Kerhot			
a. pienten lasten		x	x
b. äiti+vauva-perheet		x	x
Muut palvelut			
a. lapsen edun valvonta	x		
ERITYISSOSIAALITYÖ 10 kpl			
Tuen tarpeiden kartoitus		x	x
Asiakkuussuunnitelma			
a. sosiaalisten ongelmien selvitys		x	x
b. asiakaspolkujen suunnittelu		x	x
Erityistarpeiden huomiointi			
a. ihmiskaupanuhrit	x	x	x
b. laitoshoido	x	x	x
c. vammaispalvelut	x	x	
d. haavoittuvassa asemassa olevat	x	x	x
Lausunnot			
a. lastensuojelu	x		
b. poliisi	x		
c. lakimiehet	x		
TUKITOIMENPITEET 8kpl			
Psykososiaaliset tukikeskustelut			x
Moniammatillinen tiimityö		x	x
Kriisityö			x
Kotikäynnit		x	x
Lastenhoito			x
Kaupassakäynti-kuljetukset		x	x
Oma-ohjaaja			x
Tukiperhetoiminta			x

LIITE 3 (6).

Analyyssi 2 Palvelujen painopistealueet

YHTEISTYÖ 4 kpl			
Viranomaiset	x	x	
Järjestöt			x
Vastaanottokeskukset	x	x	
Oppilaitokset		x	
YHTEENSÄ frekvenssi	16/45	33/45	28/45
YHTEENSÄ prosentit	36 %	73 %	62 %

TERVEYDENHUOLTOPALVELUT YHT. 33 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
PERUSTYÖ 14 kpl			
Terveysteen liittyvä ohjaus ja neuvonta			
a. ajanvaraukset		x	x
b. puhelinpäivystysaika	x	x	x
c. vastaanotto			
Akuutti sairaanhoito			
a. ensiapupäivystys	x		
b. psykiatrian päivystyspoliklinikka	x		
c. tilanteen kartoitus		x	x
d. ensivaiheen keskustelut		x	x
e. hammashoito	x		
Maahantulotarkastus/ Alkuinfo/ Alkutarkastus			
a. thorax	x		
b. laboratorio	x		
c. kuvantamispalvelu	x		
d. seulontatutkimukset	x		
e. perustestit	x		
f. tilanteen kartoitus	x	x	x
TARVITTAESSA 7 kpl			
Todistus työ- tai opintotoimintaan			
a. poissaolotodistus	x		
b. vapautus	x		
Muut			
a. ohjaus jatkohoitoon	x		
b. kotikäynnit		x	x
c. lääkkeiden annostelu	x		
d. kuljetus	x	x	x
e. moniammatillinen tiimityö		x	x

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

JATKOHOITO 12 kpl			
Perhetyö			
a. äitiysneuvola	x		
b. lasten neuvola	x		
c. synnytysvalmennus	x	x	x
d. raskauden jälkeinen terveydenhoito	x	x	x
Mielenterveys			
a. psykologi			x
b. kidutettujen kuntoutus			x
c. psykiatri			x
Kuntoutus			
a. fysioterapia			x
Muut			
Lääkäri	x		
Sairaankuljetus	x		
Erikoislääkäri	x		x
Laitoshoito	x		x
YHTEENSÄ frekvenssi	23/33	10/33	16/33
YHTEENSÄ prosentit	68 %	30 %	47 %

TOIMEENTULON TURVAAMINEN YHT. 26 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
VASTAANOTTORAHAN PERUSOSA 8 kpl			
Välttämättömät menot			
a. vaatteet	x		
b. ruoka	x		
Vähäiset terveydenhuoltomenot			
a. käsikauppalääkkeet	x		
b. hygienia	x		
Sekalaiset			
a. paikallisliikenne	x		
b. puhelin	x		
c. televisio	x		
d. lehdet	x		
TÄYDENTÄVÄ VASTAANOTTORAHA 14 kpl			
Lapsiperheet			
a. lasten turvaistuin		x	

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

b. lastenvaunut		x	
c. äitiyspakkaus	x		
d. lasten harrastustoiminta		x	
e. syntymätodistuskulu	x		
f. pinnasänky		x	
Liikkuminen			
a. bussikortti		x	
b. itsenäisesti kuntaan muuttavien matkakulut		x	
c. bensakulut matkalippujen asemesta		x	
Sekalaiset			
a. talvivaatteet ja -jalkineet		x	
b. reseptilääkkeet	x		
c. silmälasit	x		
d. passikuvat muukalaispassiin	x		
e. osto-osoitus ruokakauppaan		x	
TYÖMUODOT 4 kpl			
Rahan jako			
a. 1krt/ kk	x		
b. 2krt/ kk	x		
c. viikoittain	x		
Puhelinneuvonta-aika			
a. viikoittain		x	
YHTEENSÄ frekvenssi	16/26	10/26	0/26
YHTEENSÄ prosentit	62 %	38 %	0 %

TULKKAUS YHT. 10 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
PUHELINTULKKAUS. 2 kpl			
Viranomaiskäynnit	x		
Ajanvaraukset	x	x	x
TULKKI PAIKAN PÄÄLLÄ/ OHJAAJA-TULKKI 3 kpl			
Asukaskokoukset	x	x	
Taloinfot	x	x	
Ajanvaraukset	x	x	x
KÄÄNNÖKSET 5 kpl			

LIITE 3 (9).

Analyyysi 2 Palvelujen painopistealueet

Ohjeet	x		
Talon säännöt	x		
Järjestyssäännöt	x		
Vastaanottorahahakemukset	x		
Siivousohjeet	x		
YHTEENSÄ frekvenssi	10/10	4/10	2/10
YHTEENSÄ prosentit	100 %	40 %	20 %

OPINTOTOIMINTA YHT 18 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
TUNTIMÄÄRÄ VKO/ASIAKAS 4 kpl			
6h	x	x	x
5h 15min	x	x	x
5h	x	x	x
3h	x	x	x
SISÄLTÖ 6 kpl			
Suomen kieli	x		
Suomen kulttuuri		x	x
Yhteiskuntatietous		x	x
Juhlapyhien erikoisohjelmat		x	
Tiedonhaun opetus		x	x
Kirjastopalveluihin ohjaus		x	
OPISKELUMUODOT 7 kpl			
Luokkaopetus		x	
Opiskelupaikka keskuksen ulkopuolelta		x	x
Opintoretket		x	x
Tukiopetus		x	x
Erilliset luki-kurssit		x	x
Lähtötasotesti	x		
Oppilaitosvierailut		x	x
TODISTUKSET 1 kpl			
Läsnäolotodistus	x		
YHTEENSÄ frekvenssi	7/18	15/18	12/18
YHTEENSÄ prosentit	39 %	83 %	67 %

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

TYÖTOIMINTA YHT. 20 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
TUNTIMÄÄRÄ VKO/ASIAKAS 2 kpl			
4h	x	x	x
5h	x	x	x
SISÄLTÖ 19 kpl			
Siivous			
a. asuntola		x	
b. yleiset tilat		x	
c. autot		x	
d. piha		x	
e. muutot		x	
Kunnostus			
a. kiinteistö		x	
b. piha		x	
c. huonekalut		x	
d. maalaus		x	
e. sisustaminen		x	
f. käsityöt		x	
g. ompelu		x	
Muut			
a. pesutupatoiminta		x	
b. sosiaalinen toiminta		x	x
c. harrastustoiminta		x	x
d. erilaisten tapahtumien valmistelut		x	x
e. vapaaehtoisten kanssa yhdessä tekeminen		x	x
f. yhdessä tekeminen			x
g. yritysvierailut		x	x
YHTEENSÄ frekvenssi	2/21	20/21	8/21
YHTEENSÄ prosentit	10 %	95 %	38 %

MUU VIRIKETOIMINTA YHT. 44 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSOSIAALINEN TYÖ
KERHO/ KURSSI 24 kpl			
Keskustelukerho			
a. kotona oleville äideille			x
b. miesten Vieraasta veljeksi			x
c. ystävätoiminta			x

Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet

d. suomenkielen tee- ja kahvihetki		x	x
e. SPR tukihenkilötoiminta			x
Kokkauskerho			
a. Martta-liitto		x	x
Kulttuuri			
a. musiikki			x
b. valokuvaus			x
c. taidepaja			x
d. käsityö			x
e. puutyö			x
Liikunta			
a. jalkapallo			x
b. jumppa			x
c. salibandy			x
d. futsal			x
e. lentopallo			x
f. pingis			x
g. pilkkiminen			x
h. uinti			x
i. darts			x
j. mölkky			x
Muut			
a. lasten kerho			x
b. läksyapu		x	x
c. atk		x	x

TAPAHTUMAT 12 kpl			
Alueen ilmaistapahtumat			
a. joulukadun avajaiset			x
Teemapäivät			
a. shakkiturnaus			x
Ulkoilu			
a. luistelu			x
b. laskiaisrieha			x
c. kotailta			x
Suomalaiset juhlat			
a. uusivuosi		x	x
b. jouluku		x	x
c. itsenäisyyspäivä		x	x

LIITE 3 (12).

Analyyysi 2 Palvelujen painopistealueet

d. juhannus		x	x
e. äitienpäivä		x	x
f. sadonkorjuu		x	x
g. pikkujoulu		x	x
RETKET 8 kpl			
Luonto			
a. kotieläinpuisto		x	x
b. lähiseudun ulkoilualueet		x	x
c. kalaretki		x	x
d. marjaretki		x	x
Muut			
a. museo		x	x
b. sinkkuretki			x
c. perheretki			x
d. seurakuntaretki			x
YHTEENSÄ frekvenssi	0/44	16/44	44/44
YHTEENSÄ prosentit	0 %	36 %	100 %

MUUT LÄHIPALVELUT YHT. 15 KPL PALVELUITA

PALVELU	BYROKRATIATYÖ	PALVELUTYÖ	PSYKOSIAALINEN TYÖ
OSTOSPAIKAT 4 kpl			
Ruokakauppa	x	x	
Kirpputori		x	
Tavaratalo		x	
Apteekki	x	x	
LIIKUNTA 5 kpl			
Sisätilat			
a. uimahalli		x	
b. liikuntahalli		x	
c. kuntosali		x	
Ulkotilat			
a. urheilukenttä		x	
Paikallinen yhteistyö			
a. jalkapallo stipendit		x	x
KOHTAAMISPAIKAT 6 kpl			

LIITE 3 (13).**Analyysi 2 Palvelujen painopistealueet**

Kirjasto		x	
Nuorisotalo		x	x
Internetcafe		x	
Tutun tupa		x	x
Ravintola		x	
Leikkihuone		x	x
YHTEENSÄ frekvenssi	2/15	15/15	4/15
YHTEENSÄ prosentit	13 %	100 %	27 %

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

KOONTI

ERITYISEN VÄHÄN (10% tai vähemmän)

ERITYISEN PALJON (80% tai enemmän)

PALVELU	YMMÄRRETTÄVYYS HALLITTAVUUS MIELEKKYYS		
MAJOITUS	12/59	38/59	21/59
	20 %	64 %	36 %
SOSIAALIPALVELUT	29/45	31/45	20/45
	64 %	69 %	44 %
TERVEYDENHUOLTOPALVELUT	12/33	19/33	6/33
	36 %	58 %	18 %
TOIMEENTULOTUEN TURVAAMINEN	1/26	16/26	2/26
	4 %	62 %	8 %
TULKKAUS	10/10	0/10	0/10
	100 %	0 %	0 %
OPINTOTOIMINTA	14/18	13/18	11/18
	78 %	72 %	61 %
TYÖTOIMINTA	6/21	21/21	6/21
	29 %	100 %	29 %
MUU VIRIKETOIMINTA	11/44	7/44	44/44
	25 %	16 %	100 %
MUUT LÄHIPALVELUT	0/15	5/15	9/15
	0 %	30 %	60 %

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

MAJOITUS YHT. 49 KPL PALVELUITA

PALVELU

YMMÄRRETTÄVYYS HALLITTAVUUS MIELEKKYYS

OHJAUS/ NEUVONTA 9 kpl			
Saapuminen			
1 alkuinfo	x	x	
2 tulopuhuttelu	x	x	
3 id-kortti		x	
Asuminen			
a. asuntolainfo	x		
b. huone-/ huoneistokohtainen neuvonta	x	x	x
c. asukaskokoukset	x	x	
Ajanvaraukset			
a. tekeminen		x	
b. tiedotus			
c. neuvonta		x	
TAVARAT 14 kpl			
Kassi			
a. tarvikekassi		x	
b. petivaatekassi		x	
c. ruokakassi		x	
d. alkupakkaus		x	
Kalustus			
a. sänky		x	
b. vaatekaappi		x	
c. ruokapöytä- ja tuolit		x	
d. ruokahyllykkö		x	
e. jääkaappi		x	
Välinelainaus			
a. keittiövälineet		x	
b. lautapelit		x	
c. hiihtovälineet		x	
d. luistelyvälineet		x	
e. elokuvat		x	
f. videopelit		x	
SIIRROT 10 kpl			
Sisäiset siirrot			
a. tiedotus	x		

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

b. muuttoapu tarvittaessa		x	x
Rangaistussiirrot			
a. tiedotus	x		
b. virka-apu tarvittaessa			
c. matkajärjestelyt			
d. puhuttelu	x		
e. kuuleminen			x
Siirrot keskusten välillä			
a. tiedotus	x		
b. matkajärjestelyt			
c. kuuleminen			x
TILAT 18 kpl			
Oma huone			
a. perheille		x	x
b. inva-asunto		x	x
Kahden hengen huone			
a. aikuiset miehet/naiset		x	x
Yleiset tilat			
a. lastenhuone			x
b. oleskeluauula			x
c. pelihuone			x
d. tv-huone			x
e. kirjastohuone			x
f. internetkoppi			x
g. kuntosali			x
h. ruoanlaittotilat		x	
i. pesutilat		x	
j. sauna			x
k. grillikota			x
l. nuotiopaikka			x
m. uimapaikka			x
Muut tilat			
a. naisten/ miesten majoitustilat		x	x
b. naisten/ miesten pesutilat		x	x
VALVONTA 8kpl			
Majoitustilat			
a. säännöt ja järjestys	x	x	

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

b. siisteys		x	x
c. turvallisuus		x	
d. kiinteistökierrokset		x	
e. paloturvallisuus		x	
f. korjaustarpeet		x	
Ulkopuoliset			
a. kulunvalvonta	x	x	
b. turvallisuuteen liittyvät uhat	x	x	
YHTEENSÄ frekvenssi	12/59	38/59	21/59
YHTEENSÄ prosentit	20 %	64 %	36 %

SOSIAALIPALVELUT YHT. 45 KPL PALVELUITA

PALVELU

YMMÄRRETTÄVYYS HALLITTAVUUS MIELEKKYYS

OHJAUS JA NEUVONTA 7 kpl			
Info			
a. alkuinfo	x	x	
b. laki-info	x	x	
Ajanvaraukset			
a. vastaanotto	x		x
Päivystys			
a. puhelinpäivystys	x		x
b. vastaanotto	x		x
Moniammatillinen tiimityö			
a. tiimipalaverit		x	
Ehkäisevä sosiaalityö			
AIKUISSOSIAALITYÖ 6 kpl			
Vapaaehtoisen paluun ohjelma			
a. neuvonta	x	x	
b. viranomaisyhteistyö		x	
Oleskeluluvan saaneet			
a. neuvonta	x	x	
b. ohjaus	x	x	
Työkäiset			
a. työpaikkojen etsinnän tukeminen	x		
b. Työssä Suomessa-teemakeskustelut	x		
PERHETYÖ 10 kpl			
Ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö			

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

a. perheinfo	x	x	
b. lastenkasvatusohjaus	x	x	x
c. palvelukartoitus	x	x	
d. kasvatuksen tukeminen	x	x	x
Omaohjaaja			
a. yksinhuoltajat	x	x	x
b. muut erityistä tukea tarvitsevat	x	x	x
c. kasvatuksen tukeminen	x	x	x
Kerhot			
a. pienten lasten	x	x	x
b. äiti+vauva-perheet	x	x	x
Muut palvelut			
a. lapsen edun valvonta			
ERITYISSOSIAALITYÖ 10 kpl			
Tuen tarpeiden kartoitus	x	x	
Asiakkuussuunnitelma			
a. sosiaalisten ongelmien selvitys	x	x	
b. asiakaspolkujen suunnittelu	x	x	
Erityistarpeiden huomiointi			
a. ihmiskaupanuhrit	x	x	x
b. laitoshoido	x	x	x
c. vammaispalvelut	x	x	x
d. haavoittuvassa asemassa olevat	x	x	x
Lausunnot			
a. lastensuojelu			
b. poliisi			
c. lakimiehet			
TUKITOIMENPITEET 8kpl			
Psykososiaaliset tukikeskustelut	x		x
Moniammatillinen tiimityö		x	
Kriisityö		x	
Kotikäynnit	x		x
Lastenhoito		x	
Kaupassakäynti-kuljetukset		x	
Oma-ohjaaja	x	x	x
Tukiperheteroiminta		x	x

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

YHTEISTYÖ 4 kpl			
Viranomaiset		x	
Järjestöt			x
Vastaanottokeskukset		x	
Oppilaitokset			x
YHTEENSÄ frekvenssi	29/45	31/45	20/45
YHTEENSÄ prosentit	64 %	69 %	44 %

ANALYYSI 3/ TERVEYDENHUOLTOPALVELUT YHT. 33 KPL PALVELUITA

PALVELU	YMMÄRRETTÄVYYS	HALLITTAVUUS	MIELEKKYYS
PERUSTYÖ 14 kpl			
Terveyteen liittyvä ohjaus ja neuvonta			
a. ajanvaraukset	x		x
b. puhelinpäivystysaika	x		x
c. vastaanotto	x		x
Akuutti sairaanhoito			
a. ensiapupäivystys			
b. psykiatrian päivystyspoliklinikka			
c. tilanteen kartoitus	x	x	
d. ensivaiheen keskustelut	x	x	
e. hammashoito		x	
Maahantulotarkastus/ Alkuinfo/ Alkutarkastus			
a. thorax		x	
b. laboratorio		x	
c. kuvantamispalvelu		x	
d. seulontatutkimukset		x	
e. perustestit		x	
f. tilanteen kartoitus	x	x	
TARVITTAESSA 7 kpl			
Todistus työ- tai opintotoimintaan			
a. poissaolotodistus			
b. vapautus			
Muut			
a. ohjaus jatkohoitoon			
b. kotikäynnit	x		x
c. lääkkeiden annostelu			

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

d. kuljetus		x	
e. moniammatillinen tiimityö		x	
JATKOHOITO 12 kpl			
Perhetyö			
a. äitiysneuvola	x	x	
b. lasten neuvola	x	x	
c. synnytysvalmennus	x	x	
d. raskauden jälkeinen terveydenhoito	x	x	
Mielenterveys			
a. psykologi			x
b. kidutettujen kuntoutus	x	x	x
c. psykiatri		x	
Kuntoutus			
a. fysioterapia			
Muut			
Lääkäri		x	
Sairaankuljetus			
Erikoislääkäri		x	
Laitoshoito			
YHTEENSÄ frekvenssi	12/33	19/33	6/33
YHTEENSÄ prosentit	36 %	58 %	18 %

TOIMEENTULON TURVAAMINEN YHT. 26 KPL PALVELUITA

PALVELU

YMMÄRRETTÄVYYS HALLITTAVUUS

MIELEKKYYS

VASTAANOTTORAHAN PERUSOSA			
8 kpl			
Välttämättömät menot			
a. vaatteet		x	
b. ruoka		x	
Vähäiset terveydenhuoltomenot			
a. käsikauppalääkkeet		x	
b. hygienia		x	
Sekalaiset			
a. paikallisliikenne			
b. puhelin			
c. televisio			
d. lehdet			

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

TÄYDENTÄVÄ VASTAANOTTORAHA			
14 kpl			
Lapsiperheet			
a. lasten turvaistuin		x	
b. lastenvaunut		x	
c. äitiyspakkaus		x	
d. lasten harrastustoiminta			x
e. syntymätodistuskulu		x	
f. pinnasänky		x	
Liikkuminen			
a. bussikortti			x
b. itsenäisesti kuntaan muuttavien matkakulut		x	
c. bensakulut matkalippujen asemesta		x	
Sekalaiset			
a. talvivaatteet ja -jalkineet		x	
b. reseptilääkkeet		x	
c. silmälasit		x	
d. passikuvat muukalaispassiin		x	
e. osto-osoitus ruokakauppaan		x	
TYÖMUODOT 4 kpl			
Rahan jako			
a. 1krt/ kk			
b. 2krt/ kk			
c. viikoittain			
Puhelinneuvonta-aika			
a. viikoittain	x		
YHTEENSÄ frekvenssi	1/26	16/26	2/26
YHTEENSÄ prosentit	4 %	62 %	8 %

TULKKAUS YHT. 10 KPL

PALVELUITA

PALVELU

YMMÄRRETTÄVYYS HALLITTAVUUS MIELEKKYYS

PUHELINTULKKAUS. 2 kpl			
Viranomaiskäynnit	x		
Ajanvaraukset	x		
TULKKI PAIKAN PÄÄLLÄ/ OHJAAJA-TULKKI 3 kpl			

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

Asukaskokoukset	x		
Taloinfot	x		
Ajanvaraukset	x		
KÄÄNNÖKSET 5 kpl			
Ohjeet	x		
Talon säännöt	x		
Järjestyssäännöt	x		
Vastaanottorahahakemukset	x		
Siivousohjeet	x		
YHTEENSÄ frekvenssi	10/10	0/10	0/10
YHTEENSÄ prosentit	100 %	0 %	0 %

OPINTOTOIMINTA YHT 18 KPL PALVELUITA

PALVELU	YMMÄRRETTÄVYYS	HALLITTAVUUS	MIELEKKYYS
TUNTIMÄÄRÄ VKO/ASIAKAS 4 kpl			
6h	x	x	x
5h 15min	x	x	x
5h	x	x	x
3h	x	x	x
SISÄLTÖ 6 kpl			
Suomen kieli	x	x	
Suomen kulttuuri	x	x	x
Yhteiskuntatietous	x	x	x
Juhlapyhien erikoisohjelmat	x		
Tiedonhaun opetus		x	
Kirjastopalveluihin ohjaus		x	
OPISKELUMUODOT 7 kpl			
Luokkaopetus		x	
Opiskelupaikka keskuksen ulkopuolelta		x	x
Opintoretket	x		x
Tukiopetus	x	x	x
Erilliset luki-kurssit	x	x	x
Lähtötasotesti	x		
Oppilaitosvierailut	x		x

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

TODISTUKSET 1 kpl			
Läsnäolotodistus	x		
YHTEENSÄ frekvenssi	14/18	13/18	11/18
YHTEENSÄ prosentit	78 %	72 %	61 %

TYÖTOIMINTA YHT. 20 KPL PALVELUITA

PALVELU	YMMÄRRETTÄVYYS	HALLITTAVUUS	MIELEKKYYS
TUNTIMÄÄRÄ VKO/ASIAKAS 2 kpl			
4h		x	
5h		x	
SISÄLTÖ 19 kpl			
Siivous			
a. asuntola		x	
b. yleiset tilat		x	
c. autot		x	
d. piha		x	
e. muutot		x	
Kunnostus			
a. kiinteistö		x	
b. piha		x	
c. huonekalut		x	
d. maalaus		x	
e. sisustaminen		x	
f. käsityöt		x	
g. ompelu		x	
Muut			
a. pesutupatoiminta		x	
b. sosiaalinen toiminta	x	x	x
c. harrastustoiminta	x	x	x
d. erilaisten tapahtumien valmistelut	x	x	x
e. vapaaehtoisten kanssa yhdessä tekeminen	x	x	x
f. yhdessä tekeminen	x	x	x
g. yritysvierailut	x	x	x
YHTEENSÄ frekvenssi	6/21	21/21	6/21
YHTEENSÄ prosentit	29 %	100 %	29 %

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

MUU VIRIKETOIMINTA YHT. 44 KPL PALVELUITA

PALVELU	YMMÄRRETTÄVYYS	HALLITTAVUUS	MIELEKKYYS
KERHO/ KURSSI 24 kpl			
Keskustelukerho			
a. kotona oleville äideille	x		x
b. miesten Vieraasta veljeksi	x		x
c. ystävätoiminta	x		x
d. suomenkielen tee- ja kahvihetki	x		x
e. SPR tukihenkilötoiminta	x		x
Kokkauskerho			
a. Martta-liitto		x	x
Kulttuuri			
a. musiikki			x
b. valokuvaus			x
c. taidepaja			x
d. käsityö			x
e. puutyö			x
Liikunta			
a. jalkapallo			x
b. jumppa			x
c. salibandy			x
d. futsal			x
e. lentopallo			x
f. pingis			x
g. pilkkiminen			x
h. uinti			x
i. darts			x
j. mölkkö			x
Muut			
a. lasten kerho		x	x
b. läksyapu		x	x
c. atk		x	x

TAPAHTUMAT 12 kpl			
Alueen ilmaistapahtumat			
a. joulukadun avajaiset			x
Teemapäivät			
a. shakkiturnaus			x
Ulkoilu			

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

a. luistelu			x
b. laskiaisrieha			x
c. kotailta			x
Suomalaiset juhlat			
a. uusivuosi	x		x
b. joulu	x		x
c. itsenäisyyspäivä	x		x
d. juhannus	x		x
e. äitienpäivä	x		x
f. sadonkorjuu			x
g. pikkujoulu			x
RETKET 8 kpl			
Luonto			
a. kotieläinpuisto			x
b. lähiseudun ulkoilualueet		x	x
c. kalaretki		x	x
d. marjaretki		x	x
Muut			
a. museo	x		x
b. sinkkuretki			x
c. perheretki			x
d. seurakuntaretki			x
YHTEENSÄ frekvenssi	11/44	7/44	44/44
YHTEENSÄ prosentit	25 %	16 %	100 %

MUUT LÄHIPALVELUT YHT. 15 KPL PALVELUITA

PALVELU	YMMÄRRETTÄVYYS	HALLITTAVUUS	MIELEKKYYS
OSTOSPAIKAT 4 kpl			
Ruokakauppa		x	
Kirpputori		x	
Tavaratalo		x	
Apteekki		x	
LIIKUNTA 5 kpl			
Sisätilat			
a. uimahalli			x
b. liikuntahalli			x
c. kuntosali			x

LIITE 4 (13).

Analyysi 3 Elämänhallintaa vahvistavat palvelut

Ulkotilat			
a. urheilukenttä			x
Paikallinen yhteistyö			
a. jalkapallo stipendit			x
KOHTAAMISPAIKAT 6 kpl			
Kirjasto			x
Nuorisotalo			x
Internetcafe			
Tutun tupa			x
Ravintola			
Leikkipuisto		x	x
YHTEENSÄ frekvenssi	0/15	5/15	9/15
YHTEENSÄ prosentit	0 %	30 %	60 %