

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi (AMK)

Kevät 2023

Demir Rojde & Radko Yuliya

**SALON
VASTAANOTTOKESKUS,
MEDIVIDA OY**

– Tyytyväisyyskysely palvelujen käyttäjille



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi (AMK)

Kevät 2023 | 44 sivua, 4 liitesivu

DEMIR ROJDE & RADKO YULIYA

SALON VASTAANOTTOKESKUS, MEDIVIDA OY

- Tyytyväisyyskysely palvelujen käyttäjille

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vastaanottokeskuksessa kirjoilla olevien asiakkaiden tyytyväisyyttä keskuksen toiminnasta sekä palveluista. Tutkimus on tehty yhteistyössä Salon vastaanottokeskuksen kanssa.

Toteutimme tutkimuksen haastattelulomakkeena. Haastatteluun osallistui 13 asiakasta. Analysoimme aineiston sisällönanalyysimenetelmällä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu Salon vastaanottokeskuksen toimintaan, turvapaikanhakuprosessiin sekä maahanmuuttopolitiikkaan.

Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaat kokevat vastaanottokeskuksen turvalliseksi ja hyväksi paikaksi asua sekä tietävät keneen kääntyään ongelmatilanteissa. Asiakkaiden mukaan he saavat tukea omalta ohjaajalta sekä hyvää asiakaspalvelua asioidessa toimistolla. Suurin osa asiakkaista käy suomen kielen opetuksessa, mutta kokevat sen määrän vähäksi ja toivoisivat sitä olevan lisää.

Tutkimuksen keskeiset tulokset osoittavat, että Salon vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä vastaanottokeskuksen toimintaan ja palveluihin. Asiakkaat kokevat, että kielellinen vaikeus näkyy hieman, mutta ovat tyytyväisiä vastaanottokeskuksen henkilökunnan toimintaan ja kokevat että heidän asioitansa hoidetaan.

Asiasanat:

Vastaanottokeskus, turvapaikanhakijat, maahanmuuttaja, tyytyväisyys.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2023 | 44, 4 page in appendice

DEMIR ROJDE & RADKO YULIYA

THE SALO RECEPTION CENTER, MEDIVIDA OY

- Satisfaction survey for service users

The purpose of the study is to find out the satisfaction of customers registered at the reception center with the center's operations and services. The research was done in cooperation with the Salo reception center.

We implemented the survey as an interview form. Thirteen customers participated in the interview. We analyzed the material using the content analysis method. The theoretical framework of the study consisted of the operation of the Salo reception center, the asylum application process and immigration policy.

The research revealed that customers perceive the reception center as a safe and good place to live. In a problem situation, they know who to turn to. The customers feel that their affairs are handled well and they receive good customer service when doing business in the office and from their own supervisor. Most of the customers attend Finnish language classes, but feel that the amount is small and would like to have more.

The main results of the study show that the customers of the Salo reception center are mostly satisfied with the operations and services of the reception center. The customers feel that the language difficulty is slightly visible, but are satisfied with the reception center's staff and feel that their affairs are taken care of.

Keywords:

Reception center, asylum seekers, immigrant, satisfaction.

Sisältö

1 JOHDANTO	6
2 MAAHANMUUTTOPOLITIikka	8
2.1 Kansainvälinen maahanmuuttopolitiikka	8
2.2 Maahanmuuttaja	11
2.3 Pakolainen	13
2.4 Turvapaikan hakeminen	15
2.5 Tilapäisen suojelun prosessi	20
2.6 Oleskelulupa	20
3 VASTAANOTTOKESKUS JA SEN TOIMINTA	21
3.1 Maahanmuuttoviraston toiminta	21
3.2 Medivida-konserni	23
3.3 Vastaanottotoiminta	24
3.4 Vastaanottokeskuksen järjestyssäännöt	24
3.5 Vastaanottokeskuksen työnkuva	26
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	29
4.1 Tutkimuksen eteneminen	29
4.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävät	30
4.3 Tutkimusmenetelmät	30
4.4 Tutkimusainesto ja tutkimusaineston analyysitavat	32
5 TUTKIMUSTULOKSET	35
5.1 Haastatteltavien taustatiedot	35
5.2 Asuminen	36
5.3 Ohjaus	37
5.4 Suomen kielen opiskelu	39
5.5 Terveyspalvelut ja sosiaalipalvelut	39
6 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA ARVIOINTI	41
LÄHTEET	46

LIITEET**51**

Liite 1. Vastaanottokeskuksen asukkaiden tyytyväiskysely.

Liite 2. Vastaanottokeskukseen tulevan infopakettin sisältö.

Liite 3. Asiakkaan vastaanottaminen Salon vastaanottokeskukseen.

Liite 4. Turvapaikan hakeminen.

KUVIOT

Kuvio 1. Suomen kansalaisuuden saaneet 1990–2021. 13

Kuvio 2. Tutkimuksen eteneminen vuosina 2022-2023. 28

Kuvio 3. Asumisen turvallisuus vastaanottokeskuksessa. 35

Kuvio 4. Tyytyväisyys asumisolosuhteisiin. 35

Kuvio 5. Vastaanottokeskuksen sääntöjen noudatetaan. 36

Kuvio 6. Työtoimintaa on tarjottu. 37

Kuvio 7. Suomen kielen opiskelu. 38

Kuvio 8. Sosiaaliohjaajan tavoitettavuus ja apu. 39

1 JOHDANTO

Suomen pakolaisapu -järjestön mukaan maailmassa on yli 100 miljoonaa pakenemaan joutunutta ihmistä. Heistä kaikista Suomeen tulee noin 0,04 %. Vuoden 2022 aikana noin 14 miljoonaa ukrainalaista on joutunut jättämään kotinsa sodan takia. Heistä yli 7 miljoonaa on paennut Eurooppaan ja Venäjälle. Myös lähes 45 000 ukrainalaista on hakenut turvaa Suomesta. Ukrainassa käyty sota on johtanut vakavaan humanitaariseen kriisiin sekä aiheuttanut suurimman pakolaistilanteen Euroopassa, sitten toisen maailmansodan. (Suomen pakolaisapu 2022.)

Vastaanottokeskukset ympäri maata olivat ääriään myöten täynnä ja lisää oli perustettava kiireesti. Niin myös Saloon perustettiin uusi, Medividan 300 – paikkainen yksikkö. Salon vastaanottokeskus aloittanut toimintansa 5.4.2022 ja ensimmäiset asukkaat tulivat jo 7.4.2022. Mallia toiminnalle on saatu Medividan entisestä vastaanottokeskuksesta, mutta tärkeimmät ohjeet ja määräykset ovat tulleet Maahanmuuttovirastosta. Asiakkaiden mielipiteet tulevat kuulluksi vastaanottokeskuksessa jatkuvasti, aikaisemmin ei ole kuitenkaan järjestetty tyytyväisyyttä koskevaa kyselyä.

Idea syntyi spontaanisti eli ohjaajien kesken ihmettelimme sitä, että ovatkohan Salon vastaanottokeskuksen asiakkaat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tästä lähti idea laatia työparin kanssa opinnäytetyö, sillä aihe oli mielenkiintoinen. Kyselyn tuloksia voidaan tutkita työpaikalla paikan päällä ja pohtia samalla missä ollaan onnistuttu sekä sitä, mitä pitäisi kehittää jatkoa varten.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vastaanottokeskuksessa kirjoilla olevien asiakkaiden tyytyväisyyttä keskuksen toiminnasta sekä palveluista.

Maahanmuuttopolitiikan pääluvussa käsitellään laajasti kansainvälistä maahanmuuttopolitiikkaa eri maahanmuuttajien määrittelyä ja maahanmuuttoon liittyviä käsitteitä, kuten pakolaisuutta, turvapaikan hakemista, tilapäistä suojelua ja oleskelulupia.

Vastaanottokeskuksen pääluvussa käsitellään vastaanottokeskuksen toimintaa ja järjestelyjä. Samassa luvussa tarkastellaan maahanmuuttoviraston toimintaa, Medivida-konsernia, vastaanottotoimintaa, vastaanottokeskuksen järjestyssääntöjä ja toimintakuvaa.

Tutkimuksen toteuttamisen pääluvussa käsitellään tutkimuksen toteuttamista. Tarkastellaan tutkimuksen etenemistä, tavoitteita, tutkimustehtäviä, tutkimusmenetelmiä ja tutkimusaineiston analyysitapoja.

Tutkimustulokset pääluvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Kerrotaan haastattelujen taustatiedot, asumiseen liittyvät havainnot, ohjaukseen liittyvät havainnot, suomen kielen opiskeluun liittyvät havainnot ja terveys- ja sosiaalipalveluihin liittyvät havainnot.

Tutkimustulosten yhteenveto ja arvioinnin pääluvussa esitetään yhteenveto ja arviointi tutkimuksen tuloksista ja vastataan tutkimuskysymykseen.

Lähteet pääluvussa luetellaan raportin käyttämiä lähteitä ja viimeisessä pääluvussa esitellään raportin liitteet.

2 MAAHANMUUTTOPOLITIikka

2.1 Kansainvälinen maahanmuuttopolitiikka

Suomen maahanmuuttopolitiikka on suunniteltu hallituksen asettamien tavoitteiden, EU:n yhteisen maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikan sekä kansainvälisten sopimusten perusteella. Tärkeitä sopimuksia ovat Euroopan ihmisoikeussopimus, kidutuksen vastainen yleissopimus, lapsen oikeuksien sopimus ja Geneven pakolaissopimus.

Maahanmuuttopolitiikalla pyritään edistämään maahanmuuttoa, joka hyödyttää Suomea, erityisesti väestön ikääntymisen vuoksi. Työvoiman maahanmuuttoa tuetaan toimivalla ja tehokkaalla lupajärjestelmällä, joka ottaa huomioon yritysten ja työnantajien tarpeet. (Sisäministeriö 2023a.)

Suomen sisäministeriö vastaa maahanmuuttoa koskevan lainsäädännön valmistelusta, kehityksestä ja ohjaa maahanmuuttohallintoa. Lainsäädännön valmistelun ja kehityksen tulos ohjaa maahanmuuttovirastoa (Sisäministeriö 2023b.) Maahanmuuttaja tarkoittaa Suomeen maahan muuttavaa henkilöä.

Lainsäädäntö

Ulkomaalaislaissa (301/2004) säädetään Suomen maahantulon, oleskelun ja poistumisen ehdoista. Ulkomaalaislaki on Suomen tärkeä laki, joka säätelee ulkomaalaisten oleskelua ja oikeuksia maassa. Lain tarkoituksena on turvata yhteiskunnan toimivuus ja sisäinen turvallisuus samalla kun se edistää ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia. (Ulkomaalaislaki 131 §.)

Se sisältää tarkkoja määräyksiä ulkomaalaisten maahantulosta, oleskelusta, työskentelystä ja perheen yhdistämisestä sekä oleskelulupien ja viisumien myöntämisen edellytyksistä. Laki käsittelee myös karkottamista ja maasta poistamista. Ulkomaalaiset ovat velvollisia noudattamaan Suomen lakeja ja määräyksiä, ja heillä on oltava riittävä toimeentulo ja asunto. Lisäksi laki määrittelee turvapaikkaprosessin ja kansainvälisen suojelun myöntämisen edellytykset. (Ulkomaalaislaki 131 §.)

Lain tehokas soveltaminen edellyttää jatkuvaa seuranta ja päivitystä vastaamaan ajan ja yhteiskunnan tarpeita. Ulkomaalaislaki on tärkeä työkalu Suomen hallinnolle hallinnoida maahanmuuttoa ja varmistaa yhteiskunnan turvallisuus. Se on myös tärkeä ulkomaalaisten oikeuksien ja velvollisuuksien suojaamisessa Suomessa.

Tilapäinen suojelu ukrainalaisille

Suomeen on saapunut yli kolme miljoona ukrainalaista, jotka ovat joutuneet pakenemaan sotaa Ukrainasta ja hakevat väliaikaista suojelua. Jokainen Ukrainasta sotaa pakeneva voi hakea Suomesta oleskelulupaa tilapäisaikaisen suojelun perusteella. Kaikki jotka hakevat tilapäistä suojelua rinnastuvat oikeuksiltaan valtaosin turvapaikanhakijoin ja ovat oikeutettuja vastaanottopalveluihin. Luvan saatuaan tilapäisen suojelun hakijalla on oikeus tehdä töitä Suomessa ja opiskella vapaasti. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023.)

Vain Ukrainan kansalaisille, jotka eivät esimerkiksi voi palata takaisin Ukrainaan Venäjän hyökkäyksen takia voidaan myöntää tilapäistä suojelua. Luvan tilapäisen suojelun perusteella maahanmuuttovirasto voi myöntää enintään yhdeksi vuodeksi kerrallaan. Mutta jatkolupia voidaan myöntää vielä sen jälkeenkin, ellei Euroopan unionin neuvosto lakkautta päätöstään tilapäisestä suojelusta. Sisäministeriö on tiedottanut 12.9.2022, että se valmistelee lakia, jossa tilapäisen suojelun oleskelulupien voimassaoloa voitaisiin jatkaa suoraan 4.3.2024 asti. (Maahanmuuttovirasto 2022a.)

Neuvosto on päättänyt, että Suomi ja EU-maat velvoitetaan myöntämään automaattisesti tilapäisen suojelun jatkoa vuodella. 45 000:lle Ukrainasta paenneelle on annettu tilapäistä suojelua Suomessa. (Sisäministeriö 2023c.)

Suomen maahanmuutto vuonna 2021

Sisäministeriö on julkaissut raportin, joka käsittelee maahanmuuttoa Suomessa vuonna 2021. Raportti keskittyy siihen, miten maahanmuutto vaikuttaa Suomen monimuotoisuuteen, miksi ihmiset muuttavat Suomeen ja miten maahanmuuttajat ovat tärkeitä Suomen kehityksen kannalta. Raportissa todetaan, että maahanmuutto tuo Suomeen uusia ideoita ja taitoja ja se voi auttaa tasapainottamaan ikärakennetta. (Vuositainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2021.)

Tilannekatsauksen mukaan noin kahdeksan prosenttia Suomen väestöstä on maahanmuuttajia. Monet muuttavat Suomeen työn, perheen tai opiskelun takia. Maahanmuutto ei tapahdu tasaisesti koko maassa, vaan ulkomaalaistaustaisten ihmisten osuus vaihtelee alueittain. Eniten ulkomaalaistaustaisia ihmisiä asuu Uudenmaan alueella, kun taas vähiten Etelä-Pohjanmaalla.

Maahanmuuttajat tulevat eri maista eri alueille Suomea. Itä-Suomeen eniten maahanmuuttajia tulee Venäjältä ja Itä-Euroopasta, kun taas Länsi-Suomeen tulee erityisesti Ruotsista.

Koska monet maahanmuuttajat tulevat Suomeen töihin, yritysten sijainti ja mahdollisuudet opiskella ja saada kausitöitä vaikuttavat siihen, missä he asuvat. Maahanmuutto on tärkeää, jotta Suomi pysyy kilpailukykyisenä ja elinvoimaisena.

Raportissa todetaan, että yritykset kamppailevat osaajapulian kanssa monilla aloilla, kuten tietotekniikassa, teollisuudessa, siivouksessa ja hoivatyössä. Maahanmuuttajat voivat auttaa täyttämään näitä aukkoja ja auttaa Suomea pysymään kilpailukykyisenä. Maahanmuutto voi myös auttaa tasapainottamaan ikärakennetta. (Vuositainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2021.)

Raportissa painotetaan myös sitä, kuinka tärkeää on auttaa maahanmuuttajia sopeutumaan uuteen ympäristöön ja yhteiskuntaan. Jos he saavat apua kotoutumisessa ja heidän työllisyysmahdollisuutensa paranevat, se voi auttaa

vahvistamaan Suomen hyvinvointiyhteiskuntaa ja sen tulevaisuutta. (Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkarakastusraportti 2021.)

Euroopan muuttoliikeverkoston Suomen yhteyspiste julkaisee vuosittain maahanmuutto- ja turvapaikkarakennelmat, joissa kuvataan maahanmuuttopolitiikan ja turvapaikkapolitiikan kehitystä ja tilastotietoja. Viimeisen raportin viitejakso on 1.1.-31.12.2021.

Raportointi on kaksivaiheista, ja ensimmäisessä vaiheessa yhteyspisteet keräävät seurantatietoa Euroopan komissiolle. Raportoinnin toisessa vaiheessa Euroopan muuttoliikeverkoston kansalliset yhteyspisteet tuottavat vuosittaisen maahanmuutto- ja turvapaikkarakastuksen, joka kuvaa maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikan kehitystä ja sisältää tilastotietoa kyseiseltä vuodelta. Raporttiin osallistuivat eri ministeriöt ja viranomaiset, kuten Maahanmuuttovirasto, sisäministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, ulkoministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö, oikeusministeriö, Poliisihallitus, Opetushallitus, Keskusrikospoliisi, Rajavartiolaitos, yhdenvertaisuusvaltuutetun toimisto ja Kuntaliitto.

Raportissa esitellään maahanmuuton tärkeimmät trendit vuonna 2021 ja seurataan julkista keskustelua maahanmuutosta. Lisäksi raportissa esitetään maahanmuutto- ja turvapaikkatilastojen tärkeimmät trendit. Raportti on suunnattu kansalliselle yleisölle ja on ainoa dokumentti, joka esittelee maahanmuuttoasioiden kehitystä vuosittain Suomessa. (Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkarakastusraportti 2021.)

2.2 Maahanmuuttaja

Kun henkilö poistuu Suomen alueelta, hänestä tulee ulkomaalainen. Ulkomaalainen tarkoittaa henkilöä, joka ei ole omassa kotimaassaan. Suomessa asuvat tai oleskelevat ulkomaalaiset ovat hyvin monimuotoinen ryhmä, johon kuuluu ihmisiä monista eri syistä, joiden takia he ovat saapuneet maahan.

Tiettyjen tilanteiden kohdalla Suomessa oleskelevat henkilöt voivat olla ulkomaalaisia, kuten esimerkiksi turistit ja ulkomaiset opiskelijat. Tämä tarkoittaa, että he eivät ole Suomen kansalaisia, vaan he ovat tilapäisesti maassa vierailulla tai opiskelemassa.

Maahanmuuttaja on termi, joka kuvaa henkilöä, joka on tullut Suomeen asumaan pitkäaikaisesti. Tämä henkilö voi olla tullut Suomeen monesta eri syystä, kuten työn tai perhesiteen takia, pakolaisena tai paluumuuttajana. (Tilastokeskus 2023a.)

Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut Suomeen ja asuu täällä pysyvästi. Maahanmuuttajalla on mahdollisuus hakea Suomen kansalaisuutta, kun hän on asunut Suomessa pääasiassa viisi vuotta. Kun maahanmuuttaja saa Suomen kansalaisuuden, häntä kutsutaan suomalaiseksi. Aiemmin käytössä ollut termi uussuomalainen on nykyään vähemmän yleinen. (Räty 2002, 11–13.)

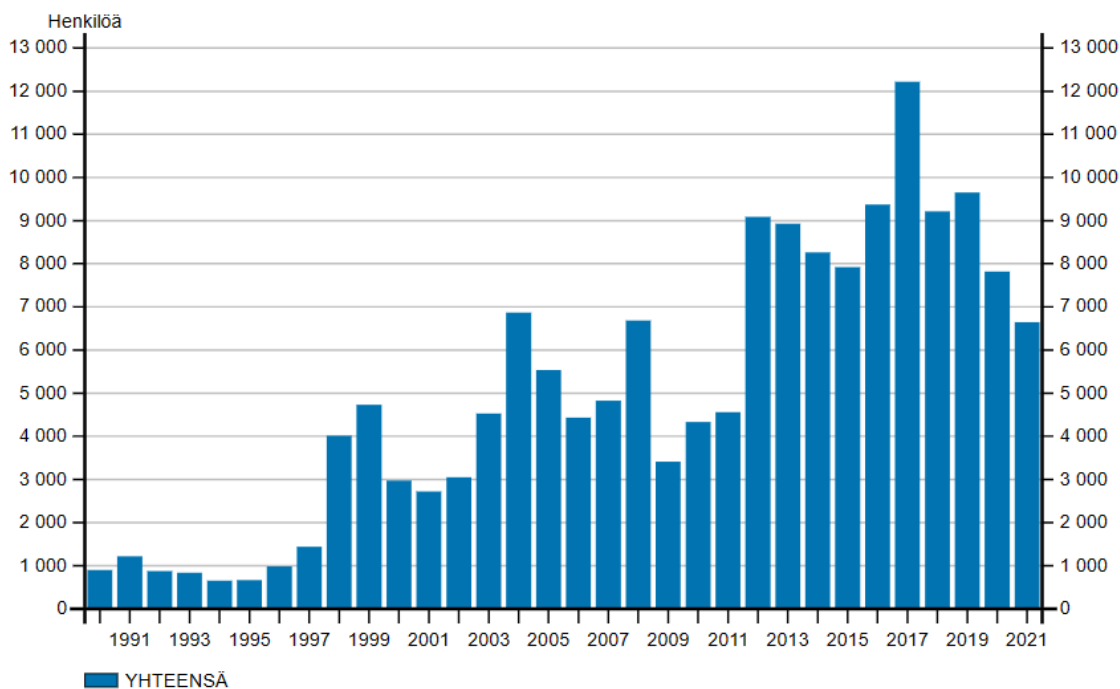
Kansalaisuuslaissa on edellytykset, joiden perusteella henkilö voi saada Suomen kansalaisuuden. Suomen kansalaisuuden saamisesta päättää Maahanmuuttovirasto. Maahanmuuttovirasto vahvistaa kansalaisuushakemuksen minkä tehdään joko ilmoituksella tai hakemuksella. (Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359.)

Kun verrataan Euroopan maahanmuuttajiin, voidaan huomata, että Suomessa oleskelevien maahanmuuttajien osuus on pienempi. Suomen väestöstä kaksi prosenttia oli ulkomaan kansalaisia vuonna 2004. Uusien Suomen kansalaisten määrää on kasvanut vahdilla etenkin 1990-luvun lopulta lähtien. Suomen kansalaisuus on nykyään useammalla ulkomaalaisella henkilöllä. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti 2006, 11–12.)

Vuonna 2021 Suomen kansalaisuuksia myönnettiin yhteensä 6 643, mikä on noin 1 173 vähemmän kuin edeltävänä vuonna. Eniten kansalaisuuksia myönnettiin Venäjän, Irakin, Somalian ja Viron kansalaisille. (Tilastokeskus 2023b.) Alla olevassa kuviossa on esitetty Suomen kansalaisuuden saaneet ihmiset edellisen kansalaisuuden mukaan 1990–2021.

Turkin sivuston mukaan, kun tilastoja tarkastetaan, Suomen ulkomailta saama maahanmuutto kasvaa jatkuvasti. Lisäksi Suomen muuttotulot ulkomailta kasvoivat edellisen vuoden 15495:stä 17814 henkilöön vuonna 2020. Sivuston mukaan joka seitsemäs 30–34-vuotias on ulkomaalainen. (Metic 2023.)

Suomen kansalaisuuden saaneet edellisen kansalaisuuden mukaan 1990-2021 YHTEENSÄ



Tilastokeskus / Suomen kansalaisuuden saamiset

Kuvio 1. Suomen kansalaisuuden saaneet 1990–2021 (Tilastokeskus 2023).

2.3 Pakolainen

Uskonnon, rodun, kansallisuuden tai tietyn poliittisten kannan ilmaisemisesta johtuvista syistä vainotuksi tulemisen pelosta pakolainen pakenee kotimaastaan (Ahokas 2010, 8–10.)

Pakolainen on henkilö, joka on joutunut lähtemään kotimaastaan turvallisuussyiden, kuten sodan, vainon tai poliittisen vainon vuoksi. Pakolaisia ovat niin sanotut kiintiöpakolaiset, jotka tulevat Suomeen valtion järjestämän kiintiön mukaisesti, sekä henkilöt, jotka hakevat turvapaikkaa Suomesta.

Vain pieni osa Suomen maahanmuuttajista on pakolaisia, noin viidesosa. Suomi on sitoutunut kansainvälisellä sopimuksella vastaanottamaan oman osuutensa maailman pakolaisista sekä huolehtimaan heidän hyvinvoinnistaan. Tämä tarkoittaa, että Suomi on sitoutunut tarjoamaan turvapaikanhakijoille ja pakolaisille suojaa, asumista, ravintoa ja muita perustarpeita, kunnes he voivat palata kotimaahansa tai löytää uuden kotimaan. Suomen vastuulla on myös auttaa heitä sopeutumaan uuteen ympäristöön ja integroitumaan yhteiskuntaan. (Räty 2002, 16.)

Pakkomuutto liittyy yleensä pitkäaikaisiin konflikteihin, joiden syyt ovat moninaisia. Luonnonkatastrofit ja ympäristömuutokset voivat myös vaikuttaa ihmisten liikkumiseen. Pakkomuuton luonne on monimuotoinen ja monimutkainen, mikä tekee sen ymmärtämisestä haastavaa. Pakkomuuttajilla on yleensä erilaisia kokemuksia ja tarpeita kuin vapaaehtoisesti muuttavilla, koska he joutuvat jättämään kotinsa pakon edessä ja muuttamaan toiseen maahan tai toiselle paikkakunnalle kotimaansa tai asuinmaansa sisällä. (Lyytinen 2019, 17.)

2.4 Turvapaikan hakeminen

Turvapaikan hakeminen Suomessa tapahtuu Maahanmuuttoviraston kautta, ja hakemuksen voi jättää Suomen rajalla tai ulkomailla Suomen edustustossa. Hakijan tulee esittää henkilöllisyystodistus ja matkustusasiakirjat. Hakemuksen liitteeksi on suositeltavaa toimittaa myös esimerkiksi todistukset koulutuksesta, työkokemuksesta tai terveydentilasta, jotka tukevat turvapaikkahakemuksen perusteita.

Rajavartija kirjaa hakijan henkilö- ja yhteystiedot sekä haastattelee hakijan turvapaikan hakemiseen liittyvistä syistä. Rajavartija ohjaa hakijan Maahanmuuttoviraston vastaanottokeskukseen, jossa turvapaikkahakemus käsitellään. Maahanmuuttovirasto käsittelee turvapaikkahakemukset, ja hakemuksen käsittely kestää yleensä useita kuukausia. Hakijalla on oikeus käyttää avustajaa tai turvapaikkaoikeudenkäynnin edustajaa hakuprosessin aikana. (Maahanmuuttovirasto 2023b.) Liitteenä turvapaikan hakemisen prosessikuvaus. (Liite 4.)

Turvapaikkapuhuttelu

Hakemusta käsitellessä tärkein tapahtuma on turvapaikanpuhuttelu. Siellä hakijalta kysytään tapahtumista ja syistä, joiden takia on joutunut jättämään oman kotimaan. Tapahtumasta mahdollisimman tarkasti kertominen on todella tärkeää puhuttelussa. Kertomuksen perusteella Maahanmuuttovirasto päättää saako hakija turvapaikan Suomesta. (InfoFinland.fi 2023.)

Turvapaikanhakijan turvapaikkapuhuttelussa on läsnä vähintään hakija ja ylitarkastaja, mutta yleensä myös tulkki. Tarvittaessa paikalla voi olla myös oikeusavustaja ja alaikäisten hakijoiden kohdalla alaikäisen edustaja. Hakija voi ottaa mukaansa avustajan, jolla ei tarvitse olla oikeudellista koulutusta, eli niin kutsutun maallikkoavustajan. Lisäksi hakija voi ottaa mukaansa myös muun tukihenkilön.

Hakijan on oltava henkilökohtaisesti läsnä turvapaikkapuhuttelussa, eikä häntä voi edustaa asiamies. Hakija vastaa itse avustajan hankkimisesta.

Vastaanottokeskus voi ohjata hakijaa hankkimaan oikeusapua (Turvapaikkaprosessia koskeva selvitys 2019, 40.)

Turvapaikkapuhuttelussa selvitetään myös muita mahdollisia syitä, joiden perusteella hakija voisi saada oleskeluluvan. Jos tällainen syy löytyy, hakijaa kehoitetaan jättämään erillinen hakemus oleskeluluvan saamiseksi. Puhuttelu käydään vuoropuheluna puhuttelijan ja hakijan välillä, siinä käytetään avointa kysymystyyliä ja vapaata kerrontaa. Puhuttelun sisältö kirjataan pöytäkirjaan, joka tulkitaan hakijalle, ja hän hyväksyy sen allekirjoittamalla.

Jos turvapaikanhakija on alaikäinen ja ilman huoltajaa, häntä puhutellaan edustajan läsnä ollessa. Lasten etu on erityisen tärkeää, ja heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa, toiveisiinsa, mielipiteisiin sekä kehitykseen ja terveyteen liittyviin asioihin kiinnitetään erityistä huomiota. Sosiaalityöntekijältä pyydetään lausunto lapsen edusta, joka yleensä annetaan kirjallisesti, mutta sitä voidaan pyytää myös paikan päällä (Reinikainen 2018.)

Myönteinen päätös

Kun olet hakenut turvapaikkaa Suomesta, saat päätöksen Maahanmuuttovirastolta tai poliisilta omalla äidinkielelläsi tai kielellä, jota ymmärrät. Päätöksen mukana saat asiakasohjeet ja oleskelulupakortin, joka todistaa oikeuden oleskella Suomessa ja ilmoittaa oleskeluluvan voimassaoloajan. Jos kortti katoaa, on tärkeää varata aika Maahanmuuttoviraston palvelupisteeseen uuden kortin tilaamiseksi. Uuden kortin tilaaminen on maksullista. (Maahanmuuttovirasto 2023b.)

Kielteinen päätös

Jos Maahanmuuttovirasto on antanut kielteisen päätöksen turvapaikkahakemukseen, vastaanottajan täytyy kertoa päätöksestä oikeudelliselle avustajalleen itse, jos hänellä on sellainen. Jos vastaanottajalla ei ole avustajaa, vastaanottokeskuksen työntekijä auttaa häntä asiassa. Mikäli henkilö on töissä, hänen tulee ilmoittaa työnantajalleen välittömästi, jos hänen työnteko-oikeutensa päättyy. Jos henkilö päättää palata kotimaahansa vapaaehtoisesti, hän voi hakea palautukea vastaanottokeskuksesta. Tuen

saamisen edellytyksenä on vapaaehtoinen lähtö ja turvapaikkahakemuksen tai siitä tehtyjen valitusten peruuttaminen. (Maahanmuuttovirasto 2023b.)

Oikeusapua turvapaikanhakijoille

Turvapaikanhakijalla on oikeus saada yksilöllistä neuvontaa ja oikeusapua. Jos hakijalla ei ole tuloja tai varallisuutta, neuvonta ja oikeusapu ovat maksuttomia. Jos hakijalla tai hänen kanssaan asuvalla puolisoilla on tuloja tai varallisuutta, hakija saattaa joutua maksamaan osan tai kaikki oikeusavun kustannuksista (Pakolaisneuvonta 2023).

Turvapaikanhakijoiden avustajana voi toimia asianajaja, luvan saanut lakimies tai yksityinen tai julkinen oikeusavustaja. Osa avustajista on esimerkiksi Pakolaisneuvonnasta ja avustajien ammattitaitoa ylläpidetään koulutuksilla. Turvapaikanhakuprosessin alkuvaiheessa turvapaikanhakija voi saada Pakolaisneuvonnalta oikeusapua ja neuvontaa oikeudellisiin kysymyksiin. (Minilex 2023).

Turvapaikanhakijan sosiaaliturva

Jos olet tullut Suomeen hakemaan turvapaikkaa ja olet saanut lopulta oleskeluluvan turvapaikan tai toissijaisen suojelun perusteella, voit saada sosiaaliturvaa oleskeluluvan myöntämishetkestä lähtien, jos tarkoituksenasi on jäädä Suomeen pysyvästi. Sosiaaliturvaan kuuluvat samat Kelan etuudet kuin muillekin Suomessa pysyvästi asuville henkilöille. Kela ei kuitenkaan maksa turvapaikanhakijoille etuuksia turvapaikkahakemuksen käsittelyn aikana. (Kela 2023.)

Lisäksi turvapaikanhakijan oikeus sosiaaliturvaetuuksiin voi vaihdella tilanteen mukaan, esimerkiksi riippuen oleskeluluvan tyypistä ja voimassaolosta. Sisäministeriön hallinnonalalla vastataan turvapaikanhakijoiden vastaanotosta ja vastaanottopalveluista Suomessa. Vastaanottojärjestelmään kuuluvat henkilöt saavat tarvitsemansa peruspalvelut, kuten majoituksen, ruoan, vaatteet, terveydenhuollon ja peruskoulutuksen.

Turvapaikanhakijan työnteko-oikeus

Turvapaikanhakijana voi työskennellä vain, jos henkilön työnteko-oikeus on voimassa. Työpaikkaa hankkiessa on tärkeää selvittää, onko työnteko-oikeus voimassa ja edelleen voimassa koko työsuhteen ajan.

Ansiotyön tekeminen turvapaikanhakijana on sallittua tietyn ajan kuluttua hakemuksen jättämisestä. Tämä aika vaihtelee kolmesta kuukaudesta kuuteen kuukauteen riippuen siitä, onko hakija esittänyt voimassa olevan ja aitouden todennetun passin tai muun matkustusasiakirjan viranomaiselle vai ei. Jos tätä aikarajaa ei noudateta tai jos turvapaikanhakija jatkaa työskentelyä työnteko-oikeuden päättymisen jälkeen, teko voidaan tulkita rikkomukseksi tai rikokseksi. (Maahanmuuttovirasto 2023c.)

2.5 Tilapäisen suojelun prosessi

Miljoonat ihmiset ovat paenneet Ukrainan sotaa ja 4. maaliskuuta 2022 Euroopan unioni on ottanut käyttöön tilapäisen suojelun direktiivin auttaakseen pakenevia ihmisiä. Suomessa tilapäistä suojelua voidaan myöntää Ukrainan kansalaisille, jotka eivät voi palata Venäjän hyökkäyksen takia, Euroopan unionin ja Schengen-sopimuksen ulkopuolisten maiden kansalaisille ja kansalaisuudettomille, jotka ovat laillisesti oleskelleet Ukrainassa, sekä Ukrainalaisten ja Ukrainassa suojelua saaneiden perheenjäsenille.

Oleskelulupaa voi hakea poliisilta tai rajaviranomaisilta ja sen myöntää Maahanmuuttovirasto enintään vuodeksi kerrallaan. Hakuprosessi on kevyempi ja nopeampi kuin turvapaikkamenettely ja tilapäistä suojelua saavilla on oikeus asua vastaanottokeskuksessa tai yksityismajoituksessa. Heillä on myös oikeus tehdä töitä ja käyttää TE-toimiston palveluita.

Tilapäistä suojelua saavilla ei yleensä ole kotikuntaa, mutta edellä mainitut voivat saada kotikunnan vuoden oleskelun jälkeen tai kun muut ehdot täyttyvät. Kuntien ja hyvinvointialueiden kustannuksia voidaan korvata niille tilapäistä suojelua saaville, joille on myönnetty kotikunta (Kotoutuminen 2022.)

2.6 Oleskelulupa

Oleskelulupaa voi hakea, jos on opiskelupaikka, työpaikka tai perheenjäsen Suomessa. Oleskelulupaa on haettava ennen, kun tulee Suomeen. Jos haluaa jäädä Suomeen, kun ensimmäinen oleskelulupa vanhenee, on haettava ajoissa jatkoa tai pysyvää oleskelulupaa. (Maspa 2022.)

3 VASTAANOTTOKESKUS JA SEN TOIMINTA

3.1 Maahanmuuttoviraston toiminta

Maahanmuuttoviraston tukina toimivat Punainen risti sekä yksittäiset muut toimijat. Punainen risti perustaa ja ylläpitää vastaanottokeskuksia Suomen eri puolilla Maahanmuuttoviraston toimeksiannosta. Turvapaikanhakijoiden majoituksesta sekä välttämättömistä ja kiireellisistä sosiaali- ja terveystalvuuista huolentii vastaanottokeskus.

Turvapaikanhakijoilla on Suomessa oikeus saada terveystalvuuista, jotka vastaavat perusterveydenhuollon palveluita. Palvelut ovat samat kuin suomalaisilla asukkailla, ja ne ovat maksuttomia turvapaikanhakijan asuinpaikasta riippumatta. Palveluihin kuuluvat muun muassa lääkäri- ja hoitajavastaanotot, rokotukset ja sairaalahoido.

Terveystalvuuista palvelut turvapaikanhakijoille ovat tärkeitä, sillä monet hakijoista ovat joutuneet kokemaan traumaattisia tilanteita ja terveystalvuuista ongelmia voi olla monenlaisia. Terveystalvuuista huollon ammattilaisilla on tärkeä rooli turvapaikanhakijoiden terveystalvuuista seurannassa ja hoidossa (THL 2023.)

Maahanmuuttovirasto rahoittaa vastaanottokeskustoiminnan, joka vastaa tilapäisen suojelun hakemuksen sekä turvapaikanhakemuksen käsittelystä ja päätöksistä.

Vuonna 2022 vastaanottokeskukset ympäri maata olivat ääriään myöten täynnä ja lisää oli perustettava kiireesti. Niin myös Saloon perustettiin uusi, Medividan 300 – paikkainen yksikkö. Salon vastaanottokeskus aloitti toimintansa 5.4.2022 ja ensimmäiset asukkaat tulivat jo 7.4.2022.

Mallia toiminnalle on saatu Medividan entisestä vastaanottokeskuksesta, mutta tärkeimmät ohjeet ja määräykset ovat tulleet Maahanmuuttovirastosta. Henkilökuntaan kuuluu johtaja, vastaava ohjaaja, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijä, etuuskäsittelijä, kaksi terveydenhoitajaa ja yhdeksän ohjaajaa. Asiakkaiden mielipiteet kuuluvat vastaanottokeskuksessa jatkuvasti, aikaisemmin ei ole kuitenkaan järjestetty tyytyväisyyttä koskevaa kyselyä.

3.2 Medivida-konserni

Medivida-konserni on sosiaali- ja terveysalan palveluita tuottava yritys. Konserniin kuuluvat Ema Finland, Kotihammas, Medivida hoiva ja vastaanottokeskustoiminta. Pääasiakkaita ovat kunnat, kuntayhtymät ja yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköt. Vuonna 1989 perustettiin Ema niminen yhtiö, joka on tuottanut matkahätäpalveluita suomalaisten vakuutusyhtiön asiakkaille. Vuonna 1992 toiminta laajeni ja Ema aloitti Medi-Heli lääkärikooperitoiminnan.

Thaimaan tsunamin pelastusoperaatiossa Ema on myös ollut mukana. Medivida aloitti tarjoamaan hoivapalveluita vuonna 2008. Vuonna 2011 konsernissa tapahtui iso muutos ja uusi johto astui voimaan. Kotihammas Oy perustettiin vuonna 2013 jolloin Medivida laajeni kotiin vietäviin hammashoitopalveluihin. Medflight ja Ema yhdistyivät vuonna 2016.

Muutoksia tapahtui edelleen ja vuonna 2017 Medivida myi hoivaliiketoiminnan Esperi Care Oy:lle. Vuonna 2019–2020 Ema laajensi ensihoidon ja sairaalakuljetuksen liiketoimintaansa ostamalla Uudenmaan sekä Helsingin seudun sairaankuljetuksen liiketoiminnan. Myös Medivida Hoiva Oy aloitti silloin toimintaansa.

Korona-aikana Medivida ryhtyi tarjoamaan terveysneuvontapalveluita sekä rokotustoimintaa Helsinki-Vantaa lentoasemalla. Ja vuonna 2022 Medivida aloitti vastaanottokeskuksen toimintaansa ja toimi Kankaanpäässä, Outokummussa, Uudessa kaupungissa ja Salossa (Medivida 2023.)

Tutkimusympäristö sijoittuu Medivida Oy:n ylläpitämään vastaanottokeskukseen, joka oli käytössä ennen Pii hotel nimikkeellä. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat vastaanottokeskuksen 18–65-vuotiaat yksin tulevat miehet sekä naiset, perheelliset, jotka puhuvat äidinkielenään ukrainaa, venäjää, kurdia, arabia, turkkia ja englantia.

3.3 Vastaanottotoiminta

Vastaanottokeskusten toiminnan ohjauksesta, valvonnasta ja suunnittelusta vastaa maahanmuuttovirasto. Asiakkaille vastaanottolain mukaiset vastaanottopalvelut järjestää vastaanottokeskus. Helsingissä, Oulussa ja Lappeenrannassa (Joutseno) sijaitsevat valtion vastaanottokeskukset, mutta myös SPR ja kunnat ylläpitävät muita vastaanottokeskuksia.

Yksityismajoituksessa voi myös asua turvapaikanhakija, jolloin hänen pitää järjestää majoituksensa itse. Alaikäiset yksintulleet hakijat asuvat heille tarkoitetuissa yksiköissä, tukiasumisyksiköissä ja ryhmäkodeissa. Vastaanottokeskuksen muoto saattaa vaihdella. (Maahanmuuttovirasto 2023d.)

3.4 Vastaanottokeskuksen järjestyssäännöt

Vastaanottokeskuksen asukkaan on noudatettava vastaanottokeskuksen järjestyssääntöjä ja vastaanottokeskuksen henkilöstön antamia ohjeita sekä määräyksiä.

Majoitus

Vastaanottokeskus osoittaa hakijalle asunnon/huoneen ja vuodepaikan. Asuntoa/huonetta ei vaihdeta itsenäisesti vaan kaikki vaihdot tapahtuvat sovitusti henkilökunnan kanssa. Henkilökunta voi tarvittaessa vaihtaa hakijan toiseen asuntoon/huoneeseen. Majoittamisesta ja siirrosta toiseen vastaanottokeskukseen päättää vastaanottokeskus, jonka kirjoilla asukas on. Siirtopäätöksestä ei voi valittaa. Hiljaisuus on keskuksessa 22–8.

Käyttäytyminen

Asuminen vastaanottokeskuksessa on tilapäistä ja kollektiivista yhteisasumista. Vastaanottokeskuksessa noudatetaan hyviä käytöstapoja suhteessa muihin asukkaisiin ja henkilökuntaa, eikä kukaan saa käytöksellään aiheuttaa vaaraa tai häiriötä muille.

Kaikki epäasiallinen ja loukkaava käytös on kielletty. Häiriköinti ja väkivaltainen käytös on kielletty ja tarvittaessa henkilökunta puuttuu tilanteeseen ja/tai hälyttää poliisin paikalle. Alkoholin käyttö on kiellettyä ja tarvittaessa henkilökunta pyytää poliisia poistamaan häiriötä aiheuttavan henkilön vastaanottokeskuksesta.

Tupakointi vastaanottokeskuksen sisätiloissa on Suomen tupakkalainsäädösten mukaan kielletty. Tupakointi tapahtuu sille varatussa paikassa keskuksen ulkotiloissa. Huumeiden myynti, hallussapito ja käyttö ovat Suomen lain mukaan rikoksia ja niiden hallussapito ja käyttö vastaanottokeskuksessa on kiellettyä.

Kaikista näihin liittyvistä havainnoista henkilöstö ilmoittaa välittömästi poliisille. Ampuma- ja teräsaseiden ja toisten vahingoittamiseen soveltuvien esineiden hallussapito keskuksessa on kielletty. Vastaanottokeskuksen omaisuuden tahallinen vahingoittaminen on kielletty ja tarvittaessa vahingonteosta ilmoitetaan poliisille.

Aineiden ja esineiden haltuunotto sekä asukkaan käytössä olevien tilojen tarkastaminen

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta antaa vastaanottokeskukselle oikeuden tarkastaa hakijan käytössä olevat tilat ja ottaa asukkaalta haltuun sellaiset aineet ja esineet, joilla voidaan aiheuttaa vaaraa asukkaan tai toisen henkilön hengelle, terveydelle tai turvallisuudelle taikka vahingoittaa omaisuutta tai joiden hallussapito on muun lain nojalla kielletty.

Haltuunotosta ja tilojen tarkastamisesta päättää vastaanottokeskuksenjohtaja tai hänen määräämänsä sosiaalihuoltotyötä tekevä henkilö. Haltuunotosta ja tilojen tarkastamisesta laaditaan pöytäkirja ja jäljennös. Pöytäkirjasta annetaan toimenpiteen kohteena olevalle henkilölle sekä Maahanmuuttovirastolle. Haltuunotosta ja tilojen tarkastamisesta tehty päätös on valituskelpoinen.

Vieraat

Vierailuaika keskuksessa on päivittäin kello 16–18. Asukkaan ja hänen vieraansa tulee noudattaa vastaanottokeskuksen vierailuaikoja ja vierailusääntöjä. Vieraiden on sovittava vierailusta etukäteen asukkaan kanssa, jotta hän on tietoinen vierailijan tulosta. Vieraiden tulee ilmoittautua keskuksen työntekijöille tullessa ja pois lähtiessä.

Vieras ei voi ruokailla ruokapalvelukeskuksen ruokalassa. Vieras ei voi yöpyä keskuksessa. Vastaanottokeskuksen henkilökunta voi tarvittaessa kieltää tilapäisesti vierailut keskuksessa toiminnallisista syistä. Vastaanottokeskus voi myös osoittaa vierailijoille tilan, jossa he tapaavat vieraitaan, jotta muiden asukkaiden yksityisyys tulee huomioiduksi. Alaikäiset eivät voi vierailla vastaanottokeskuksessa ilman huoltajaa.

3.5 Vastaanottokeskuksen työnkuva

Vastaanottokeskukset ovat sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteitä, joissa valtaosa henkilökunnasta on ohjaajia, terveyden- tai sairaanhoitajia sekä sosiaalityöntekijöitä tai -ohjaajia.

Ohjaajien työnkuvaa

Kanslisti on aamuvuorolainen, joka tulee kello 7:00. Hänen tehtäviinsä kuuluu asiakaskortin teko, työ- ja opintosuunnitelman laatiminen. Prepaid- korttien luovutus ja ohjeiden anto sekä tarvittava ohjeistus asiakkaalle. Maahanmuuttovirasto vaatii, että jokainen vastaanottoyksikkö kirjaa kaikkien kiinteistöjen perustiedot Kotopro-järjestelmään.

Ohjaajat seuraavat asiakkaiden huoneistojen kuntoa ja raportoi niistä keskuksen johtajalle. Huonetarkastuksia tulee tehdä vähintään kolmen kuukauden välein. Kahden viikon välein asiakkailta kysellään kuulumisia ja kirjataan ne Uma-rekisteriohjelmaan. Postien jako talon ulkopuolella asuville tehdään maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina. Asiakaskyytien tilaus sekä asiakkaan kuljetus tapahtuu tarpeen mukaan.

Lisäksi ohjaajat hoitavat asiakkaiden vastaanoton, alkuinfon ja tietojen päivityksen tarvittaessa Uma:aan. Puutelistan hankintojen teko sekä viikoittaiset infotilaisuudet, tarvittaessa tulkin tilaaminen, nämäkin kaikki ovat ohjaajien tehtäviä. Myös asiakkaiden retkien suunnittelut ja orgalisointi, asiakkaiden ohjaus harrastetoiminnan pariin sekä infotaulujen päivitys.

Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja

Sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaan sosiaalietuuksia (VOR-raha hakemukset, päätökset, muut etuudet). Lasten esiopetuksen ja koulunkäynnin kartoitus, suunnittelu ja selvitys yhdessä kunnan kanssa. Sosiaaliohjaaja yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa kartoittaa asiakkaan kokonaistilanteen työn, opiskelun kurssien ym. osalta. Myös yhteydenpito viranomaistahoihin opiskelun, kurssien sekä töiden haussa sekä asumiseen liittyvä ohjaus ja kartoitus kuuluu sosiaaliohjaajalle.

Etuuskäsittelijä

Etuuskäsittelijät maksavat asiakkaille sosiaaliohjaajien/sosiaalityöntekijän päätösten mukaisesti, huolehtivat taloushallinnosta ja maksuliikenteestä yhdessä yksikön johtajan kanssa sekä hoitavat vastaanottokeskuksen päivittäisiä toimistotehtäviä. Lisäksi työajan salliessa etuuskäsittelijät avustavat ohjaajia päivittäisissä toiminnoissa.

Terveyden- ja sairaanhoitaja

Terveyden -ja sairaanhoitajat vastaavat turvapaikanhakijoiden kokonaisvaltaisesta terveydenhuollosta. He suunnittelevat ja järjestävät terveydenhuoltoon liittyviä tilaisuuksia sekä toimivat yhteistyössä eri viranomaisten kanssa. Hoitajat vastaavat terveydenhuollon asiakastyön kartoittamisesta/priorisoinnista (asiakkaat, jotka tarvitsevat välitöntä hoitoa tai lääkitystä) sekä vastaavat lääkehoitosuunnitelman suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta yhdessä vastuulääkäriin kanssa.

Vastaava ohjaaja

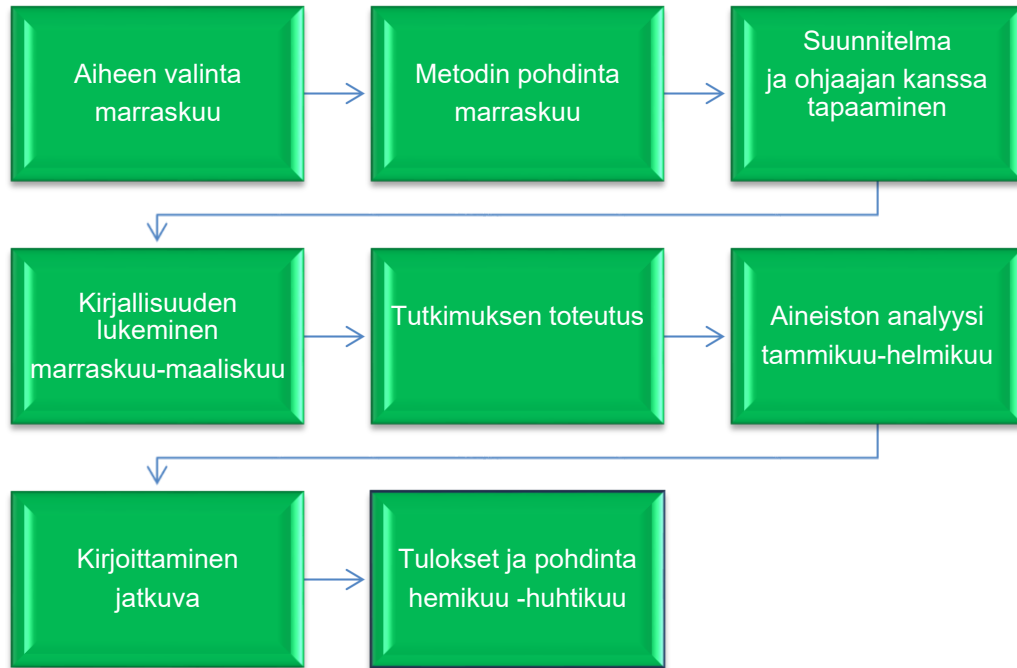
Vastaava ohjaaja toimii vastaanottokeskuksen työntekijöiden lähiesimiehenä sekä vastaa asukkaiden asumiseen liittyvistä asioista yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa. Vastaavan ohjaajan tehtäviin kuuluu asiakassiirrot eri vastaanotto- ja Transit-keskusten välillä. Keskuksen toiminnansuunnittelu, toiminta, taloudellinen puoli ja henkilöstöhallinto yhteistyössä vastaanottokeskuksen johtajan kanssa – kuuluvat vastaavan ohjaajan työnkuviin. Vastaava ohjaaja toimii yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Yksikön johtaja

Yksikön johtaja vastaa taloudellisesta suunnittelusta, toiminnan suunnittelusta, raportoinnista Migrille, valmiussuunnitelman tekemisestä, tietosuojasta ja henkilötietojen käsittelystä. Yksikön johtaja toimii myös työturvallisuus vastaavana.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksen eteneminen



Kuvio 2. Tutkimuksen etenemisen vuosina 2022-2023.

Marraskuussa 2022 päätimme valita aiheen tutkimuksellemme ja aloittaa metodin pohdinnan. Pohdimme, mitkä menetelmät olisivat sopivimpia tavoitteemme saavuttamiseksi ja pohdimme myös mahdollisia haasteita. Tämän jälkeen tapasimme ohjaajamme ja kävimme läpi suunnitelmamme ja ideoimme mahdollisia tutkimuskysymyksiä.

Seuraavaksi aloitimme kirjallisuuden lukemisen ja keräsimme tietoa aiheestamme. Tämä kesti useita kuukausia, sillä halusimme olla varmoja, että otimme huomioon kaikki tärkeät näkökohdat ja lähteet. Tämän jälkeen aloitimme tutkimuksen toteutuksen, jossa keräsimme aineistoa erilaisista lähteistä ja haastatteleamalla vastaanottokeskuksen asiakkaita. Käytimme sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä, jotta saisimme mahdollisimman monipuolisen kuvan aiheesta.

Kun aineisto oli kerätty, aloitimme sen analysoinnin. Tämä kesti useita päiviä, mutta se oli erittäin antoisaa. Tulokset auttoivat meitä vastaamaan tutkimuskysymyksiimme.

4.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tavoitteena on kehittää turvapaikkahakijoiden ohjausta vastaanottokeskuksessa ja selvittää mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja tyytymättömiä sekä mitä palveluissa ja toiminnassa tulisi kehittää.

Tutkimuksen tehtävänä on saada selville, kuinka moni vastaanottokeskuksessa asuva on tyytyväinen tarjolla oleviin palveluihin. Tutkimustehtävänä me laadimme haastattelulomakkeita asukkaille heidän äidinkielellänsä ja englannin kielellä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata vastaanottokeskuksen nykyistä tilannetta ja kehittämistarpeita. Tutkimuksen tehtävänä on saada vastaus seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä asiakkaiden mielestä ohjaajien pitää huomioida kohdatessaan ja ohjatessaan turvapaikkahakijoita vastaanottokeskuksen vastaanotolla?
2. Mitä asukkaiden mielestä pitää kehittää vastaanottokeskuksen toiminnassa?

4.3 Tutkimusmenetelmät

Havainnointi ja haastattelut ovat laadullisen tutkimuksen keskeisimpiä tiedonkeruumenetelmiä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 83). Tuomen ja Sarajärven (2002, 83) mukaan menetelmät yksinään ovat haasteellisia analyysin kannalta, mutta yhdistämällä aineistonkeruumenetelmiä on mahdollista saada hedelmällisempiä tuloksia. Haastattelut toteutetaan työssä strukturoituina, mikä tarkoittaa sitä, että pitäydytään rajatuissa kysymyksissä, jotka suunnitellaan etukäteen. Perusteellisia ohjeita on annettava hyvin kysymysten muotoiluun sekä

esittämiseen. Erityisesti kysymysten muotoiluun pitää kiinnittää huomiota, sillä on tärkeää minimoida haastattelijan vaikutus vastauksiin.

Tutkimushaastattelutilanne on luonteeltaan muuttuvaa ja se muistuttaa arkikeskustelua. (Hyvärinen 2017, 58–61.) Haastattelun valmistelussa ja toteutuksessa on tiettyjä vaiheita. Suunnitteluvaiheessa on hyvä huomioida loogisesti etenevä rakenne ja sopiva pituus. Lomakkeen tekemisessä on hyvin tärkeä helppotajuinen kielikäyttö eli kysymystyypeistä pitää päättää etukäteen. Nämä voivat olla monivalinta-, avo- tai sekamuotoisia.

Tutkimuksen aineistonkeräyksen menetelmäksi valitsimme yksilöhaastattelun. Haastattelu on paras tiedonkeruumenetelmä, sillä siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa.

Kielivaatimus on hyvä huomioida haastattelulomakkeen tekemisessä. Valmisteluvaiheessa päätetään toteuttamistavasta, paikasta sekä ajoituksesta. Koehaastattelu jätettiin tekemättä, sillä emme nähneet sitä tarpeelliseksi. Haastattelun voidaan toteuttaa kasvokkain tai etänä. (Hyvärinen 2017, 68–70.)

Tavallisesti haastattelulomakkeessa käytetään Likertin tai Osgordin asenneasteikoita. Likertin asteikko on yleensä 4- tai 5-portaisen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto tulee vastaajan valita asteikolla. Asteikoilla voi olla arvoja enemmänkin kuin viisi. (Heikkilä 2008, 53.)

Tässä tutkimuksessa kysymykset suunniteltiin etukäteen. Kyse oli siis strukturoidusta haastattelusta. Käytettiin avointa keskustelua, jossa osoitimme lisäkysymyksiä haastateltaville. Haastattelukielinä oli venäjä, turkki ja englanti. Vastaukset tulkittiin suomeksi. Haastateltavilta kerättiin taustatiedot.

Teimme lomakkeita suomeksi ja englanniksi sen takia, että työpaikalla on käytännön linjaus, että suomen kielen ensisijaisuudessa. (Liite 1).

Vastaanottokeskus haluaa asukkaiden oppivan asioita suomen kielellä. Tämän takia heitä kannustetaan jokaisessa arjen tilanteessa asioimaan suomen kielellä.

Asukkaille annettiin suullisessa haastattelussa oikeus omaan kielen käyttöön, jotta saisimme selkeämmin ja luotettavammin vastauksia lomakkeeseen.

Ohjaajina puhuimme ukrainaa, turkkia, kurdia ja englannin kieltä. Haastatteluja varten varattiin tietokonehuone ja tarjottiin haastateltaville kahvia, näin pyrimme rentoon ilmapiiriin ja rehellisiin vastauksiin. Lomakkeen ympyröimisen jälkeen haastattelimme asukkaita vielä suullisesti loppukysymyksiä varten. Haastateltavat vastasivat kysymyksiin anonyymisti.

4.4 Tutkimusaineisto ja tutkimusaineiston analyysitavat

Haastattelu on yleinen tiedonhankintamenetelmä ammatillisessa tutkimuksessa. Sen etuja ovat nopeus ja helppous suurienkin aineistojen kokoamisessa. Haastateltavilta pyydettiin lupa haastatteluun suullisesti ennen haastattelutilanteen alkua.

Jokaista tutkimukseen osallistujaa haastateltiin vuorotellen haastattelurungon mukaisesti käyttäen myös avoimia kysymyksiä. Tehdyt haastattelut tallennettiin äänittämällä digilaitteelle. Haastattelut toteutettiin vastaanottokeskuksen tiloissa kasvitusten. Läsnä olivat haastattelija sekä haastateltava.

Haastattelun etuna voidaan ainestoa kerätessä pitää sen joustavuutta sekä aineiston säädettävyyttä tilanteen mukaan muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna. Lisäksi haastattelulla voidaan korostaa, että haastateltavalla on mahdollisuus ilmaista itseään vapaasti ja kertoa aiheesta laajemmin kuin tutkija pystyy ennakoimaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–205.)

Halusimme pitää haastattelut kahden kesken haastateltavan kanssa, koska vastaajajoukko oli pieni. Näin jokainen sai kertoa oman henkilökohtaisen näkemyksen omasta kokemuksesta. Haastattelimme tutkimukseen 13 asukasta ja haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Tutkijat tekivät myös muistiinpanoja vastauksista. Aineiston sivumäärä on 40, fontti on Arial, riviväli on 1,5 ja fontin koko on 12.

Suullisessa haastattelussa oli 4 kysymystä: 1. Mitä muita palveluita/ apua toivoisit vastaanottokeskuksesta? 2. Ovatko seuraavat virastot ja toimipaikat tuttuja? 3. Onko Salo hyvä paikkakunta asua? 4. Mitä vastaanottokeskuksen tulisi parantaa toiminnassaan?

Ensimmäiseen kysymykseen asukkaat vastasivat, että tarvitsevat lisää ilmoitustauluun avoimia työpaikkoja, oikeusapua, apua työnhaussa, apua asunnon etsimisessä, enemmän suomen kielen opetusta ja lakimiehen apua. Toiseen kysymykseen 10 asukasta vastasi, että virastot ja toimipaikat ovat tuttuja ja 3 vastasi että eivät ole tuttuja. Kolmanteen kysymykseen, onko Salo hyvä paikkakunta asua 10 asukasta vastasi kyllä ja 3 asukasta vastasi ei. Kysymykseen mitä vastaanottokeskuksen tulisi parantaa, moni on tyytyväinen nykyisistä palveluista eikä tarvitse parannusta.

Yhdessä haastattelussa kävi ilmi, että hakuprosessin aikana asukas on täyttänyt hakemukset itse ja käyttänyt apuna kääntäjää. Haastateltava nainen oli myös toivonut, että pääsisi Salon sijaan Savonlinnaan koska hänellä on siellä sukulaisia, mutta hänet sijoitettiin Saloon koska siellä oli vapaita paikkoja.

Nainen mainitsi myös, että hän sai oleskelulupakortin 2 viikossa eli hyvin nopeasti. Nainen käy tällä hetkellä kielikurssilla ja hänen mielestensä se sujuu hyvin, mutta opetuspäiviä on liian vähän. Nainen myös kertoi haastattelussa, että hänellä on vastaanottokeskuksessa työtehtäviä, kuten siivoaminen. Naisen mielestä hänellä on kaikki tällä hetkellä hyvin ja hän odottaa oman miehensä tuloa Ukrainasta.

Toisessa haastattelussa mies kertoo, että hänellä on kaikki hyvin ja hän on tyytyväinen vastaanottokeskuksen toiminnasta. Kysymykseen miksi hän valitsi Salon ja muuttaisiko hän jonnekin muualle, hän vastaa, että tällä hetkellä hän ei voi muuttaa, mutta jos hänellä olisi töitä, hän muuttaisi Helsinkiin.

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on selkeyttää aineistoa ja luoda uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysi tiivistää aineiston niin, että sen sisältämä informaatio pysyy kuitenkin samana. (Eskola & Suoranta 1998, 137.)

Haastattelun vastauksien analysoimisessa käytetään sisällönanalyysia, joka on yleisesti käytetty analyysimenetelmä laadullisessa tutkimuksessa. Laadullinen sisällönanalyysi on menetelmä, jossa tarkastellaan tarkasti aineistoa ja keskitytään löytämään siitä erilaisia teemoja ja aiheita. Tavoitteena on löytää ja ymmärtää, mistä asioista haastateltavat puhuvat, oli kyse sitten kirjoitetuista teksteistä, nauhoitetuista puheista tai muista aineistoista, jotka sisältävät tekstiä, ääntä ja kuvaa. Sisällönanalyysi on siis menetelmä, joka auttaa jäsentämään ja ymmärtämään aineiston sisältöä (Verkkokäsikirja 2023.)

Molemmat tutkijat osallistuvat haastattelun tekoon, litterointiin ja analysointiin. Tutkijat kuuntelevat yhdessä nauhoitukset ja kirjoittivat sanasta sanaan haastateltavien vastaukset suomen kielellä.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Haastateltavien taustatiedot

Tutkimuksen osallistui viisi naista ja kahdeksan miestä. Heistä yksi oli turkkilainen, yksi pakistanilainen, yksi irakilainen, kaksi iranilaista, yksi sri lankalainen, yksin nigerialainen ja viisi ukrainalaista

Ikäjakautuma jakautui seuraavasti: seitsemän 18–29-vuotiasta, kolme 30–41 vuotiasta, kaksi 42-53 vuotiasta ja yksi 54-65 vuotias.

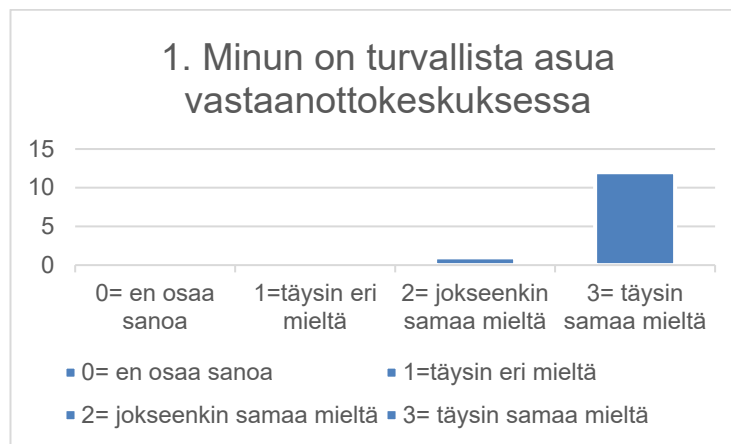
Seitsemän henkilöä hakee yksin turvapaikkaa, kun taas kuusi henkilöä hakee turvapaikkaa perheensä kanssa. Yhdeksän on turvapaikanhakijoita ja neljä ei ole. Tilapäisen suojelun hakijoita oli vain neljä hakijaa.

Hakijoista 10 on asunut alle 6 kuukautta vastaanottokeskuksessa ja kolme on asunut yli 6 kuukautta. Seitsemän vastaajaa oli asunut muissa vastaanottokeskuksissa ennen Saloa ja kuusi ei. Oleskeluluvan on saanut neljä hakijaa ja yhdeksällä ei ollut vielä oleskelulupaa.

Kaikki haastattelun osallistujat ovat tavanneet seuraavia työntekijöitä vastaanottokeskuksessa: ohjaajia, sosiaaliohjaajia sekä sairaanhoitajia.

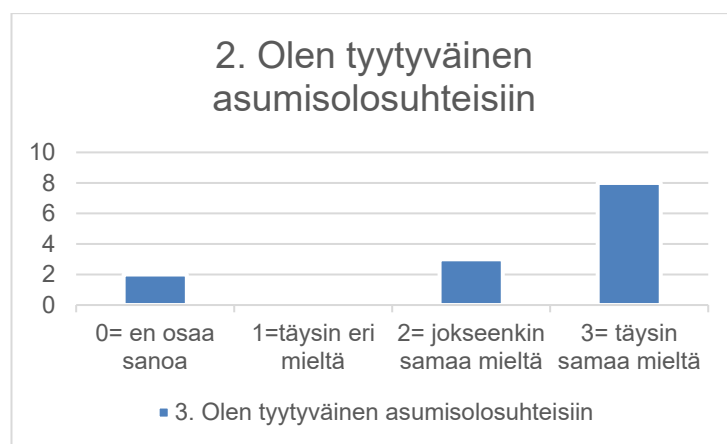
Kukaan vastaajista ei ole tavannut sosiaalityöntekijää, sillä haastattelua tehdessä talossa ei ollut sosiaalityöntekijää töissä. Etuuskäsittelijän on tavannut kahdeksan vastaajaa. Vastaavan ohjaajan sekä johtajan on tavannut kuusi haastatteluun osallistunutta.

5.2 Asuminen



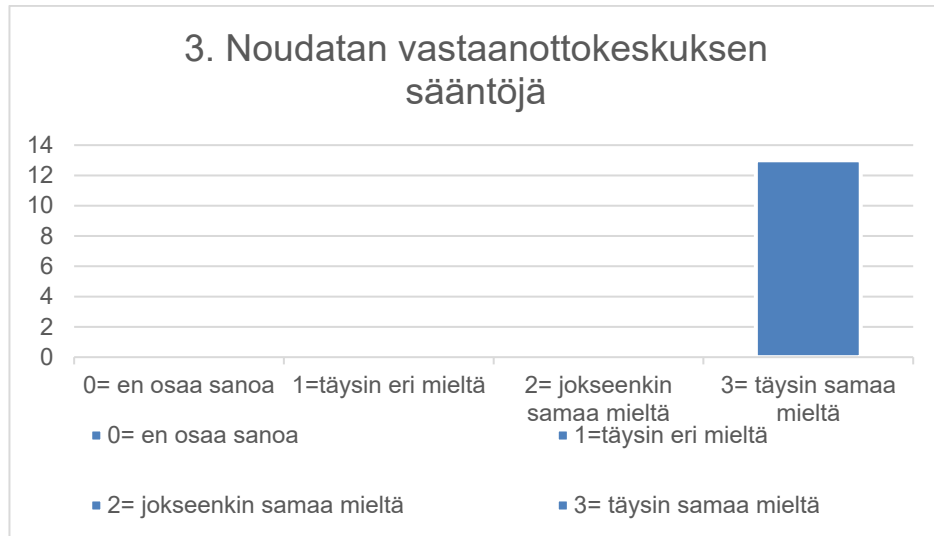
Kuvio 3. Asumisen turvallisuus vastaanottokeskuksessa.

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaiden mielestä heidän on turvallista asua vastaanottokeskuksessa. Yksi henkilö ei osannut sanoa onko hänen turvallista asua vastaanottokeskuksessa.



Kuvio 4. Tyytyväisyys asumisolosuhteisiin.

Asiakkaat ovat myös suurimmalta osin tyytyväisiä asumisolosuhteisiin, kaksi asiakasta eivät osanneet sanoa, kolme asiakasta olivat jokesikin samaa mieltä ja kahdeksan olivat tyytyväisiä.



Kuvio 5. Vastaanottokeskuksen sääntöjä noudatetaan.

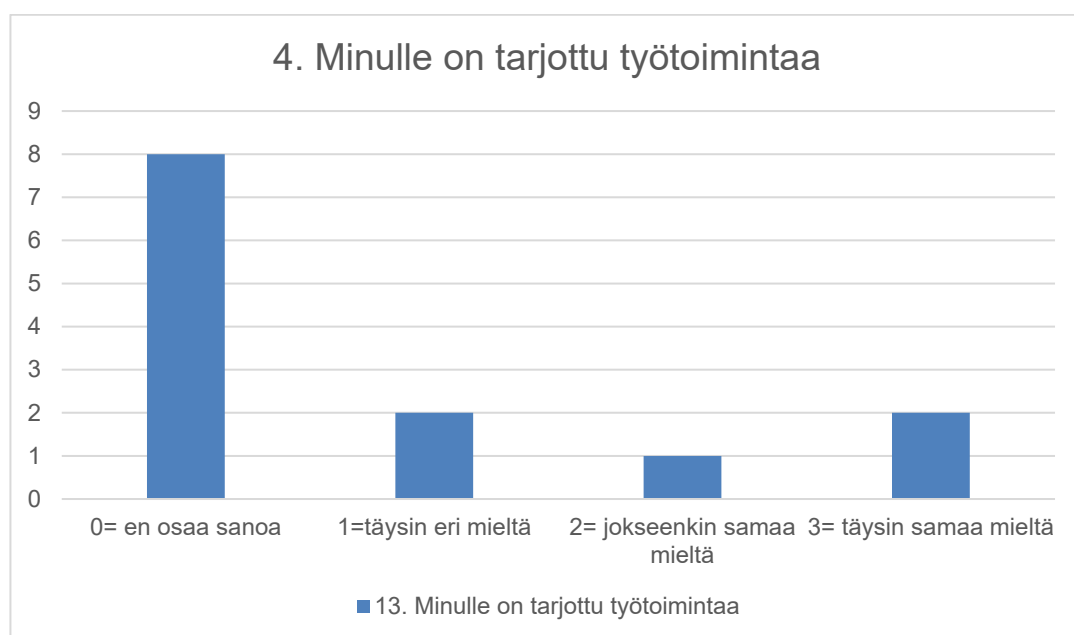
Kolmannesta kaaviosta näemme sen, että kaikki asiakkaat noudattavat vastaanottokeskuksen sääntöjä, sekä kyselyn mukaan kaikki kyselyyn vastanneet tietävät vastaanottokeskuksen säännöt. Asukkaat ovat suurimmalta osin tyytyväisiä asumiseen, asunnon kuntoon sekä turvallisuuteen.

5.3 Ohjaus

Kyselyn tulokset osoittavat, että asiakkaiden on helppo ottaa yhteyttä ohjaajaan, asiakkaat saavat tarpeeksi tukea ohjaajalta tarvittaessa, ohjaajiin on hyvä luottamussuhde ja 9 vastaajaa kokee, että heidän asiansa hoidetaan. Ohjaukseen liittyvistä kyselyn tuloksista voidaan huomata, että vastauksissa on myös ”en osaa sanoa” jotka näkyvät myös kysymyksissä ”olen saanut riittävästi ohjausta” ja ”saan riittävästi tukea arjessa jaksamiseen”.

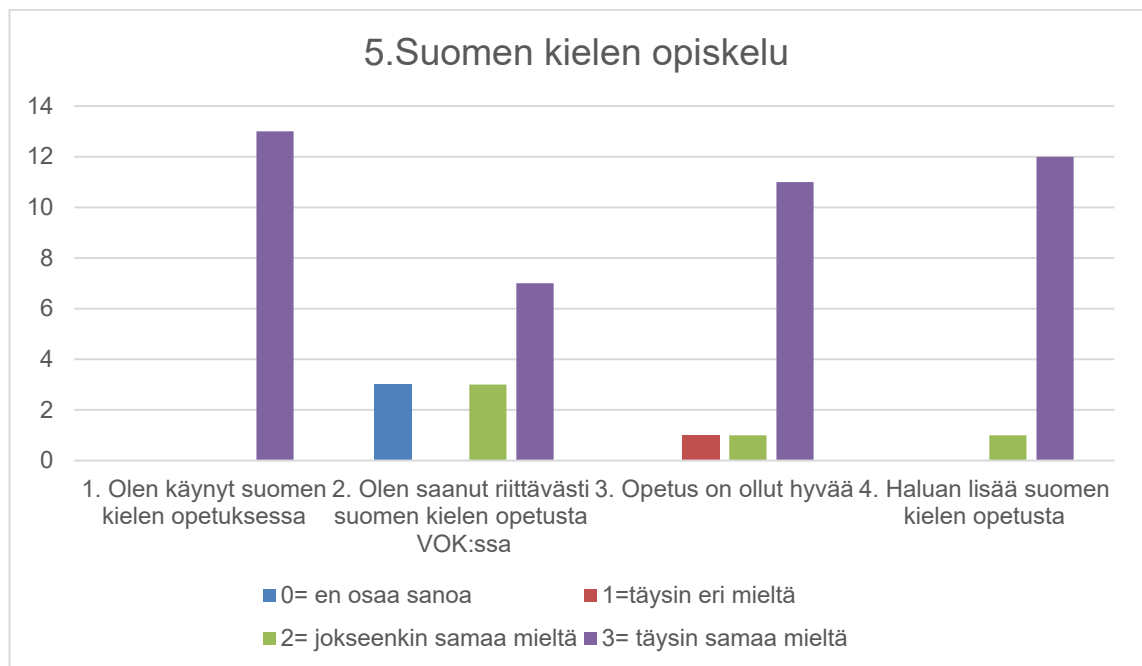
Kysymyksessä ”tunnen olevani yksinäinen” vastaukset jakautuivat tasapuolisesti: 3 ei osannut sanoa, 3 vastasi täysin eri mieltä, 4 vastaajaa oli joksikin samaa mieltä, 3 vastaajaa oli täysin samaa mieltä.

Kyselyn mukaan 8 vastaajaa ei osannut sanoa onko heille tarjottu työtoimintaa, 2 vastaajaa oli eri mieltä työtoiminnan tarjoamisesta, 1 vastaajaa oli joksikin samaa mieltä ja 2 vastaajaa täysin samaa mieltä työtoiminnan tarjottavuudesta. Voidaan päätellä, että suurin osa on ollut epävarma, että heille olisi tarjottu työtoimintaa.



Kuvio 6. Työtoimintaa on tarjottu.

5.4 Suomen kielen opiskelu



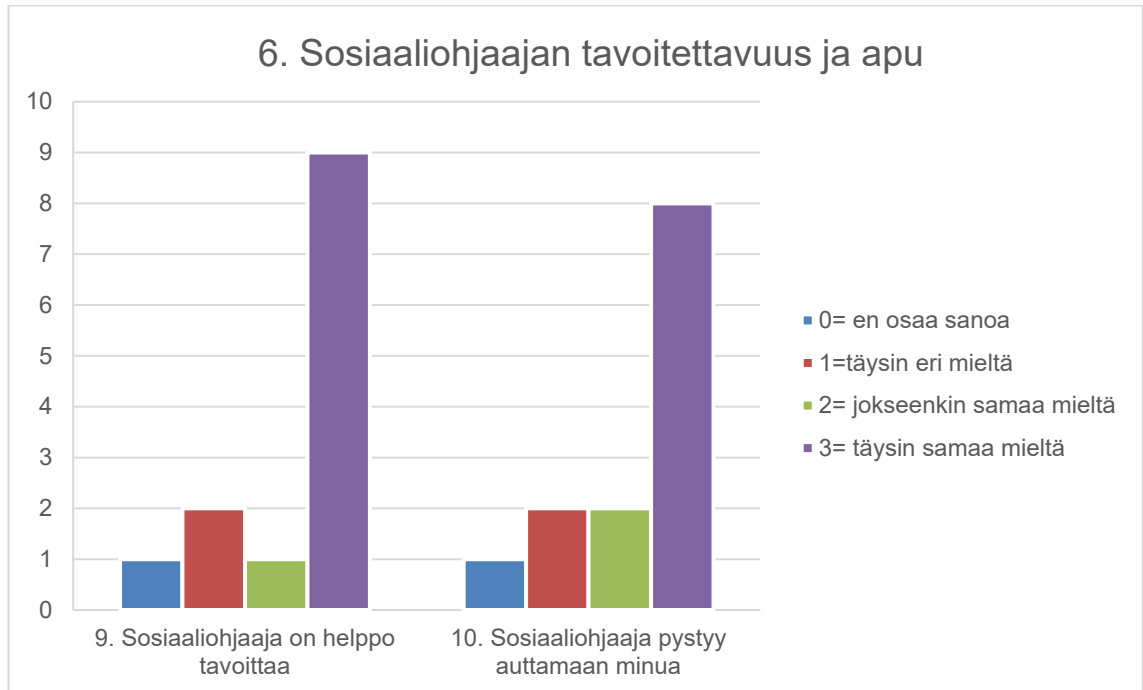
Kuvio 7. Suomen kielen opiskelu.

Tutkimustuloksista selviää, että asukkaat ovat motivoituneita opiskelemaan suomen kieltä ja 1 henkilö on eri mieltä suomen kielen opetuksen laadun suhteen. Kokonaisuudessa näemme, että asukkaat ovat osallistuneet suomen kielen opetukseen ja toivovat lisää suomen kielen opetusta.

5.5 Terveyspalvelut ja sosiaalipalvelut

Kysymyksiin, jotka liittyivät terveyspalveluihin suurin osa asukkaista vastasi, että he tietävät mistä saavat apua, pystyvät asioimaan terveyspalveluissa, terveydenhoitaja ymmärtää heitä ja he pystyvät kommunikoimaan terveydenhoitajan kanssa sekä pystyvät kertomaan kaikki vaivat.

Asukkaat tietävät mistä voivat hakea apua, toimentulotuki on riittävää 8 vastaajan mukaan ja 3 vastaa on eri mieltä, 2 vastaaja oli joihkeeseen samaa mieltä. Sosiaaliohjaajan tavoitettavuudesta ja avusta suurin osa oli sitä mieltä, että saavat tarpeeksi apua ja on helppo tavoittaa, kun taas kaksi vastaaja oli eri mieltä.



Kuvio 8. Sosiaaliohjaajan tavoitettavuus ja apu.

6 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO JA ARVIOINTI

6.1 Tulosten yhteenveto

Tutkimuksessa käsiteltiin vastaanottokeskuksen asukkaiden kokemuksia ja mielipiteitä vastaanottokeskuksen toiminnasta, palveluista ja elämästä vastaanottokeskuksessa. Tutkimusaineisto sisälsi kyselyiden ja haastattelujen lisäksi muita dokumentteja, kuten kirjallisia raportteja ja kirjoja.

Tutkimus toteutettiin keräämällä tietoa vastaanottokeskuksen asukkaiden kokemuksista ja mielipiteistä vastaanottokeskuksen toiminnasta ja palveluista. Tätä tarkoitusta varten kyselyitä ja haastatteluja tehtiin 13 vastaanottokeskuksen asukkaille, jotka vastasivat kysymyksiin omien kokemustensa ja näkemystensä perusteella.

Lisäksi tutkimusaineistoon kuului muita dokumentteja, jotka liittyivät vastaanottokeskuksen toimintaan, palveluihin ja asukkaisiin. Tämä laajempi aineisto mahdollisti monipuolisemman ja syvällisemmän tutkimuksen toteuttamisen ja antoi mahdollisuuden tarkastella vastaanottokeskuksen toimintaa useasta eri näkökulmasta.

Raportissa kartoitettiin vastaanottokeskuksen asukkaiden mielipiteitä suomen kielen opetuksesta ja terveystalveluista. Tutkimustulokset osoittivat, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä suomen kielen opetukseen ja terveystalveluihin. Useat vastaajat toivoivat kuitenkin lisää suomen kielen opetusta ja yksi vastaaja oli eri mieltä suomen kielen opetuksen laadun suhteen. Kemin vastaanottokeskuksessa oli tehty samanlainen kysely, josta ilmeni myös samat vastaukset. Myös siellä asiakkaat toivoivat saavansa lisää suomen kielen opetuksen. (Heikkilä 2011, 26.)

Kysymyksiin, jotka liittyivät terveystalveluihin, suurin osa vastaajista vastasi, että he tietävät mistä saada apua, pystyvät asioimaan terveystalveluissa, terveydenhoitaja ymmärtää heitä ja he pystyvät kommunikoimaan terveydenhoitajan kanssa sekä pystyvät kertomaan kaikki vaivat.

Tutkimuksessamme käsiteltiin vastaanottokeskuksen asukkaiden toiveita ja mielipiteitä vastaanottokeskuksen tarjoamista palveluista ja virastoista. Tutkimustulokset osoittivat, että suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä vastaanottokeskuksen nykyisiin palveluihin eivätkä tarvinneet parannusta.

Kysymykseen, mitä muita palveluita/apua vastaanottokeskuksesta toivoisi, vastaajat toivoivat lisää avoimia työpaikkoja, oikeusapua, apua työnhaussa, apua asunnon etsimisessä, enemmän suomen kielen opetusta ja lakimiehen apua. Tutkimus siis vahvistaa sisäministeriön julkaiseman tilannekatsauksen maininnan siitä, että maahanmuutto tuo Suomeen uusia ideoita ja taitoja ja voi auttaa tasapainottamaan ikärakennetta.

Käsiteltiin myös vastaanottokeskuksen asukkaiden henkilökohtaisia kokemuksia ja mielipiteitä vastaanottokeskuksen toiminnasta. Tutkimustulokset osoittivat, että vastaanottokeskuksen asukkaat olivat pääosin tyytyväisiä vastaanottokeskuksen toimintaan ja palveluihin.

Tutkimustulosten sisältö vastaa hyvin tutkimuksen tavoitteeseen saada selville asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkimuksen avulla selvisi, että suurimmalta osin asukkaat ovat tyytyväisiä vastaanottokeskuksen toimintaan ja epäkohdat liittyvät eniten työpaikan hankintaan ja toimentulotukeen.

Tutkimuksesta selviää, että asiakkaat ovat hyvin motivoituneita suomen kielen opiskeluun ja toivoisivat enemmän suomen kielen opiskelua. Asukkaat ovat tietoisia eri virastoista sekä tietävät missä ovat terveystalot.

Haastatteluista käy ilmi, että asukkaat ovat tietoisia vastaanottokeskusten säännöistä sekä toimivat niiden mukaan, tämän lisäksi he myös perehdyttävät uusia tulijoita ja sopivat heidän kanssaan säännöistä. Tutkiessa aihetta löysimme paljon samankaltaisuuksia liittyen esimerkiksi sääntöjen noudattamiseen sekä oleskelulupien hakuprosessiin ja maahanmuuttajien kotoutumiseen.

Kokonaisuudessaan vastaanottokeskuksen toiminta näyttää olevan melko onnistunutta, mutta on myös huomioitava, että vastaanottokeskuksessa olevat ihmiset ovat haavoittuvassa asemassa ja tarvitsevat tukea ja apua.

Tutkimustulokset osoittavat, että vastaanottokeskuksen tulisi jatkaa tarjoamiensa palveluiden kehittämistä, jotta se voi vastata asukkaiden tarpeisiin ja auttaa heitä sopeutumaan uuteen ympäristöön.

On myös tärkeää, että vastaanottokeskus huomioi asukkaiden yksilölliset tarpeet ja varmistaa, että kaikki asukkaat saavat tarvitsemansa tuen ja avun.

Tutkimuksen heikkoutena voidaan mainita, että tutkimusaineisto koostuu vain muutamasta suullisesta haastattelusta, joten tulokset eivät välttämättä edusta kaikkien vastaanottokeskuksen asukkaiden mielipiteitä ja kokemuksia.

Lisäksi aineisto on kerätty vain yhdestä vastaanottokeskuksesta ja tulevaisuudessa olisi hyödyllistä kerätä enemmän dataa eri vastaanottokeskuksista ja asukkaiden kokemuksista, jotta saataisiin laajempi kuva vastaanottokeskusten toiminnasta ja siitä, miten niitä voitaisiin kehittää paremmin vastaamaan asukkaiden tarpeita.

Vastaanottokeskuksen toimintaa voitaisiin kehittää monilla tavoilla, jotka hyödyttäisivät asukkaita. Esimerkiksi esittämällä avoimia työpaikkoja, vastaanottokeskus voisi auttaa asukkaita integroitumaan yhteiskuntaan ja luomaan itselleen taloudellista itsenäisyyttä. Tämä voitaisiin toteuttaa tekemällä yhteistyötä paikallisten yritysten ja työvoimaviranomaisten kanssa.

Suomen kielen opetus on myös tärkeää, jotta asukkaat voivat oppia kielen nopeammin ja paremmin. Tämä auttaisi heitä kommunikoimaan paremmin paikallisten kanssa ja integroitumaan yhteiskuntaan. Vastaanottokeskuksen tulisi tarjota enemmän suomen kielen opetusta.

Kulttuuritapahtumien järjestäminen auttaisi asukkaita tutustumaan toisiinsa ja luomaan yhteisöllisyyttä, mikä puolestaan auttaisi heitä sopeutumaan paremmin uuteen ympäristöön.

Henkilökunnan asianmukainen koulutus kulttuurien moninaisuudesta ja erilaisista taustoista tulevien ihmisten kohtaamisesta on myös tärkeää, jotta henkilökunta osaa tarjota oikeaa tukea ja apua asukkaille. Ajantasainen jatkuva täydennyskoulutus on tärkeä.

Lisäksi tietojen jakaminen asukkaille heidän oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja käytännön asioista on tärkeää. Selkeän ja ymmärrettävän tiedon tarjoaminen auttaa asukkaita navigoimaan uudessa ympäristössä ja ymmärtämään heidän tilanteensa paremmin.

Nämä ovat vain muutamia esimerkkejä siitä, miten vastaanottokeskuksen toimintaa voitaisiin kehittää. Kehittämistoimia tulisi kuitenkin tarkastella kokonaisvaltaisesti, jotta varmistetaan, että vastaanottokeskus tarjoaa parhaan mahdollisen tuen ja avun asukkailleen.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Triangulaation käyttö useiden menetelmien ja lähestymistapojen yhdistämiseksi tutkimuksessa on erinomainen tapa lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tämä johtuu siitä, että käyttämällä useita menetelmiä ja lähestymistapoja tutkimuksessa, tutkija voi saada erilaisia näkökulmia tutkimuskysymykseen ja varmistaa, että tulokset ovat kattavia ja luotettavia. (KvaliMOTV 2023.) Olemme hyödyntäneet aineistotriangulaatiota tässä tutkimuksessa käyttämällä useita eri aineistolähteitä, kuten kyselylomakkeita, haastatteluja ja sanelua. Näin on saatu monipuolinen kuva asukkaiden kokemuksista ja näkemyksistä. Kun useampi tutkija on käynyt läpi aineistoa ja analysoinut sitä, tutkimuksen luotettavuus ja validiteetti kasvavat. Voidaan sanoa, että olemme käyttäneet myös tutkijatriangulaatiota.

Kun käsitellään laadullisia aineistoja, usein kyseessä on ihmisten välillä tapahtuvaa puhetta ja vuorovaikutusta. Näiden aineistojen analyysi alkaa yleensä litteroinnista, joka tarkoittaa puheen ja toiminnan muuntamista kirjoitetuksi tekstiksi. Tämä on tärkeä vaihe, sillä se vaatii huolellisuutta ja tarkkuutta, mutta antaa myös mahdollisuuden tutustua aineistoon syvällisesti. Litteroinnin avulla tutkijat voivat havainnoida ja tulkita kerättyä aineistoa paremmin. (Tietoarkisto 2023a.)

Haastattelu- ja keskusteluaineistot tallennetaan yleensä teknisesti joko äänittämällä tai videoimalla. Tämän jälkeen tallenteet käännetään kirjalliseen muotoon litteroimalla. Litterointi on yleisin tapa käsitellä puhetta sisältävät aineistot analysoitavaan muotoon, mutta erityisesti kielen ja vuorovaikutuksen tutkimuksessa voidaan analysoida myös itse ääni- tai äänikuvatallenteita. Litterointi on tärkeä osa analyysiprosessia, sillä se tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden tutustua tarkasti kerättyyn aineistoon ja tehdä havaintoja ja tulkintoja siitä. (Tietoarkisto 2023b.)

Olemme tallentaneet haastattelut nauhalle ja sen jälkeen kirjoitimme nauhoitukset tarkasti puhtaaksi tekstimuotoon eli olemme käyttäneet litterointia. Tämä on helpottanut aineiston analysointia ja tulkintaa.

Opinnäytetyön tekijällä on eettinen vastuu työn luotettavuudesta ja siitä, että tulos on muodostettu saadun aineiston perusteella. Opinnäytetyön tekijä ei voi vaikuttaa tutkimustuloksiin subjektiivisesti (Kyngäs ym.1999, 10.)

LÄHTEET

Ahokas, L. 2010. Maahanmuuttajien demokraattisen osallistuminen ja integroitumisen edistäminen. Tampere: Yliopistopaino.

Eskola, J & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, M. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

InfoFinland.fi 2023. www.infofinland.fi > Muutto Suomeen > Muut kuin EU-kansalaiset > Turvapaikka Suomesta. Viitattu 05.01.2023. <https://www.infofinland.fi/fi/moving-to-finland/non-eu-citizens/asylum-in-finland>

Kansalaisuuslaki 15.5.2003/359. www.finlex.fi > Lainsäädäntö > Ajantasainen lainsäädäntö > Vuosi 2003 > 16.5.2003/359. Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359. Viitattu 04.04.2023. [Kansalaisuuslaki 359/2003 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Ulkomaalaislaki 131 §. www.finlex.fi > Lainsäädäntö > Ajantasainen lainsäädäntö > Vuosi 2004 > 30.4.2004/301. Ulkomaalaislaki. Viitattu 27.03.2023. [Ulkomaalaislaki 301/2004 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Kotoutuminen.fi 2022. www.kotoutuminen.fi > Kotoutuminen ja pakolaisten vastaanotto > Pakolaiset > Tilapäistä suojelua saavat. Ukrainasta sotaa pakenevat voivat saada tilapäistä suojelua. Viitattu 22.12.2022. <https://kotoutuminen.fi/tilapaista-suojelua-saavat>

Kotoutuminen.fi 2023. Maahanmuuton tilannekatsaus tarkastelee maahanmuuttoa elinvoiman näkökulmasta. Viitattu 09.04.2023. <https://kotoutuminen.fi/-/maahanmuuton-tilannekatsaus>

Kyngäs, H. 1999. Artikkelin sisällön analyysi. Hoitotiede 11: 1999.

Lyytinen, E. 2019. Turvapaikanhaku ja pakolaisuus Suomessa: Suomi globaalissa kontekstissa. Viitattu 11.01.2023.
<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/178055/T-02-ISBN-978-952-7167-60-1-Turvapaikanhaku%20ja%20pakolaisuus%20Suomessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maahanmuuttovirasto 2022a. www.migri.fi > Ukraina > Tilapäinen suojele. Tilapäinen suojele Ukrainasta paenneille. Viitattu 13.12.2022. [Tilapäinen suojele | Maahanmuuttovirasto \(migri.fi\)](http://www.migri.fi/tilapainen-suojelu)

Maahanmuuttovirasto 2023b. www.migri.fi > Luvat ja kansalaisuus > Turvapaikka Suomesta > Turvapaikan hakeminen. Viitattu 02.01.2023.
<https://migri.fi/turvapaikan-hakeminen>

Maahanmuuttovirasto 2023c. www.migri.fi > Luvat ja kansalaisuus > Turvapaikka Suomesta > Turvapaikanhakijan työnteko-oikeus. Viitattu 19.01.2023.
[Turvapaikanhakijan työnteko-oikeus | Maahanmuuttovirasto \(migri.fi\)](http://www.migri.fi/turvapaikanhakijan-tyonteko-oikeus)

Maahanmuuttovirasto 2023d. www.migri.fi > Uutishuone > Tietopankki > Vastaanottokeskukset. Viitattu 16.02.2023.
<https://migri.fi/tietopankki/vastaanottokeskukset>

Maspa 2022. www.maspa.fi > Etusivu > Lupa-asiat > Oleskelulupa. Viitattu 28.12.2023. <https://www.maspa.fi/lupa-asiat/oleskelulupa>

Medivida 2023. Viitattu 26.03.2023. [Etusivu - Medivida Oy](http://www.medivida.fi)

Metic 2023. Finlandiya gökmenlik istatistikleri 2022. Viitattu 11.03.2023.
[Finlandiya Göçmenlik İstatistikleri 2022 - Metic - Finlandiya Göçmenlik Hizmetleri \(finlandiyagocmenlikhizmetleri.com\)](http://www.finlandiyagocmenlikhizmetleri.com)

Minilex 2023. www.minilex.fi > Lakitieto > Oikeudenkäynti > Oikeusturvavakuutus ja oikeusapu > Oikeusapu turvapaikanhakijalle. Viitattu 26.01.2023.
<https://www.minilex.fi/a/oikeusapu-turvapaikanhakijalle>

Pakolaisneuvonta 2023. www.pakolaisneuvonta.fi > Haku > Oikeusapu. Viitattu 15.01.2023. <https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/oikeusapu/>

Punainen Risti 2023. www.punainenristi.fi > Työmme > Turvapaikanhakijoiden vastaanotto. Viitattu 13.02.2023. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/apua-maahanmuuttajille/turvapaikanhakijoiden-vastaanotto/>

Perhoniemi, R & Jasinskaja-Lahti. 2006. Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997-2004. Tutkimuksia 2006:2 Helsinki: Tietokeskus.

Reinikainen, J. 2018. Ulkomaalainen rikosentekijänä -seminaari. Ulkomaalaisen maassaolo ja maasta poistaminen. Viitattu 19.01.2023. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/hankkeet/8I57KZwLx/Ulkomaalaisen maassaolo ja maasta poistaminen Maahanmuuttovirasto Reinikainen Jaakko.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/hankkeet/8I57KZwLx/Ulkomaalaisen%20maassaolo%20ja%20maasta%20poistaminen%20Maahanmuuttovirasto%20Reinikainen%20Jaakko.pdf)

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi 2002.

Sisäministeriö 2023a. www.intermin.fi > Vastuualueet > Maahanmuutto > Maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikka. Viitattu 02.01.2022. [Maahanmuuttopolitiikka perustuu yhteisiin linjauksiin ja sopimukseen - Sisäministeriö \(intermin.fi\)](https://www.intermin.fi/vastuualueet/maahanmuutto-ja-turvapaikkapolitiikka)

Sisäministeriö 2023b. www.intermin.fi > Vastuualueet > Maahanmuutto. Viitattu 02.01.2023. [Maahanmuutto - Sisäministeriö \(intermin.fi\)](https://www.intermin.fi/vastuualueet/maahanmuutto)

Sisäministeriö 2023c. Ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien oleskelulupia jatketaan ilman erillistä hakua. Viitattu 02.01.2023. [Ukrainalaisten tilapäistä suojelua saavien oleskelulupia jatketaan ilman erillistä hakua - Sisäministeriö \(intermin.fi\)](https://www.intermin.fi/vastuualueet/ukrainalaisten-tilapaista-suojelua-saavien-oleskelulupia-jatketaan-ilman-erillista-hakua)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. www.stm.fi > Vastuualueet > Sosiaali- ja terveyspalvelut > Kansainvälistä suojelua hakevien palvelut > Kansainvälistä

suojelua hakevien ja saavien sosiaaliturva ja palvelut Suomessa. Viitattu 09.01.2023. <https://stm.fi/turvapaikanhakijoiden-palvelut>

Suomen pakolaisapu 2022. Pakolaisuus Suomessa. Viitattu 02.12.2022. [Pakolaisuus Suomessa - Suomen Pakolaisapu](#)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi 2018.

Tilastokeskus 2023a. <http://www.stat.fi/www.stat.fi> > Etusivu > Artikkelit > Kuka on maahanmuuttaja? Viitattu 13.04.2023. https://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html?s=0

Tilastokeskus 2023b. <http://www.stat.fi/www.stat.fi> > Etusivu > Tuotteet ja palvelut > Maahanmuuttajat ja kotoutuminen > Suomen kansalaisuuden saaneet. Viitattu 02.04.2023. [Suomen kansalaisuuden saaneet | Tilastokeskus \(stat.fi\)](#)

Turvapaikkaprosessia koskeva selvitys 2019. Turvapaikkapuhuttelu. Viitattu 11.01.2023. <https://intermin.fi/documents/1410869/3723692/Turvapaikkaprosessia+koskeva+selvitys+27.6.2019/60bd290f-ffbd-2837-7f82-25fb68fe172c/Turvapaikkaprosessia+koskeva+selvitys+27.6.2019.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. Kotoutuminen.fi-verkkopalvelusta löytyy vastauksia Ukrainasta pakenevien palveluita ja työllistymistä koskeviin kysymyksiin. Viitattu 05.04.2023. [Kotoutuminen.fi-verkkopalvelusta löytyy vastauksia Ukrainasta pakenevien palveluita ja työllistymistä koskeviin kysymyksiin - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu \(tem.fi\)](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023. www.thl.fi > Aiheet > Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus > Maahanmuutto ja hyvinvointi > Turvapaikanhakijat > Turvapaikanhakijoiden terveys ja hyvinvointi. Viitattu 01.04.2023. [Turvapaikanhakijoiden terveys ja hyvinvointi - THL](#)

Heikkilä, E. 2011. Tyytyväisyyskysely Kemin vastaanottokeskuksen asiakkaille. Viitattu 25.03.2023.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/31763/Heikkila_Essi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2021. Viitattu 07.04.2023.

https://emn.fi/wp-content/uploads/2022/09/EMN_maahanmuutto_ja_turvapaikka_2021_FI_nettil.pdf

Kela 2023. www.kela.fi > Henkilöasiakkaat > Kansainväliset tilanteet > Ulkomailta Suomeen > Sosiaaliturva muissa elämäntilanteissa. Viitattu 03.04.2023.

<https://www.kela.fi/ulkomailta-suomeen-muut-elamantilanteet>

Verkkokäsikirja 2023. Viitattu 09.04.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

KvaliMOTV 2023. Viitattu 08.04.2023.

https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Tietoarkisto 2023a. Viitattu 09.04.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>

Tietoarkisto 2023b. Viitattu 09.04.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/kvalitatiivisen-datan-kasittely/>

LIITEET

Vastaanottokeskuksen asukkaiden tyytyväisyyskysely

Haastattelurunko /Suomi

Taustatiedot

Ympyröi sopiva vaihtoehto

- | | | | | |
|---|-----------|--------|----------------|-------|
| 1. Sukupuoli | Mies | Nainen | | |
| 2. Kansalaisuus | Ukraina | Turkki | Irak | Muu |
| 3. Ikä | 18–29 | 30–41 | 42-53 | 54-65 |
| 4. Olen turvapaikanhakija | Kyllä | | Ei | |
| 5. Haen turvapaikkaa | Yksin | | Perheen kanssa | |
| 6. Kauanko olet asunut vastaanottokeskuksessa? | | | | |
| | alle 6 kk | | yli 6–12 kk | |
| 7. Oletko asunut toisessa vastaanottokeskuksessa ennen Saloa? | | | | |
| | Kyllä | | Ei | |
| 8. Onko sinulla oleskelulupa? | | Kyllä | Ei | |

9. Rastita työntekijät, joita olet tavannut vastaanottokeskuksessa

- ohjaaja
- sosiaalityöntekijä
- sosiaaliohjaaja
- sairaanhoitaja
- johtaja
- vastaava ohjaaja
- etuuskäsittelijä

Ympyröi seuraavista väittämistä sopivin vaihtoehto. Asteikko: 0 = en osaa sanoa 1 = täysin eri mieltä 2 = jokseenkin samaa mieltä 3 = täysin samaa mieltä

Asuminen

Minun on turvallista asua vastaanottokeskuksessa 0 1 2 3

Huone on hyvä ja siisti 0 1 2 3

Olen tyytyväinen asumisolosuhteisiin 0 1 2 3

Tiedän vastaanottokeskuksen säännöt 0 1 2 3

Noudatan vastaanottokeskuksen sääntöjä 0 1 2 3

Olen tyytyväinen vastaanottokeskuksen palveluihin 0 1 2 3

Ohjaus

Koen, että henkilökunta kohtelee minua

tasa-arvoisesti 0 1 2 3

Koen, että minua kohdeltiin joskus huonosti 0 1 2 3

Koen, että asioitani hoidetaan 0 1 2 3

Tapaan omaa ohjaaja riittävästi	0	1	2	3
Ohjaaja on helposti tavoitettavissa	0	1	2	3
Olen saanut ohjaajaltani riittävästi ohjausta	0	1	2	3
Olen saanut ohjaajaltani ohjausta myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin				0 1
2 3				
Saan riittävästi tukea ohjaajaltani arjessa				
jaksamiseen	0	1	2	3
Voin luottaa ohjaajani	0	1	2	3
Saan tarvittaessa tukea muilta ohjaajilta	0	1	2	3
Tunnen olevani yksinäinen	0	1	2	3
Vastaanottokeskus järjestää asukkaille				
kerhotoimintaa	0	1	2	3
Lapset huomioidaan vastaanottokeskuksen				
toiminnassa	0	1	2	3
Minulle on tarjottu työtoimintaa	0	1	2	3

Suomen kielen opiskelu

Olen käynyt suomen kielen opetuksessa	Kyllä	Ei		
Olen saanut riittävästi suomen kielen opetusta				
VOK:ssa	0	1	2	3
Opetus on ollut hyvää	0	1	2	3
Haluun lisää suomen kielen opetusta	0	1	2	3

Terveyspalvelut ja sosiaalipalvelut

Tiedän mistä saan apua, jos sairastun	0	1	2	3
Sairaanhoidajaa on helppo tavoittaa	0	1	2	3
Sairaanhoidaja pystyy auttamaan minua	0	1	2	3
Pystyn kertomaan sairaanhoitajalle kaikki vaivani	0	1	2	3
Tulkki on aina käytettävissä, jos on tarvetta	0	1	2	3
Kommunikoinnissa sairaanhoidajan kanssa				
ei ollut ongelmia	0	1	2	3
Tiedän mitä on vastaanottoraha	0	1	2	3
Vastaanottoraha on riittävä tarpeellisiin menoihin	0	1	2	3
Sosiaaliohjaaja on helppo tavoittaa	0	1	2	3
Sosiaaliohjaaja pystyy auttamaan minua	0	1	2	3

Sosiaaliohjaaja osaa olla yhteydessä kouluun/päiväkotiin liittyviin asioissa 0 1 2 3

Sosiaaliohjaaja antaa tukea täydentävän vastaanottorahan toimeentulotuen asioissa 0 1
2 3

Mitä muita palveluita / apua toivoisit vastaanottokeskuksesta?

Ovatko seuraavat virastot ja toimipaikat tuttuja: KELA, Työvoimatoimisto, Digi- ja väestövirasto, Terveyskeskus/Päivystys, Monica, Kaupungintalo, lastesi koulu/päiväkoti sekä opettaja/hoitaja?

Onko Salo hyvä paikkakunta asua?

Mitä vastaanottokeskuksen tulisi parantaa toiminnassaan?

8. Do you have a residence permit? Yes No

9. Tick the employees you have met in the reception center

- director
- social worker
- bachelor of Social Services
- nurse
- manager
- responsible instructor
- benefits processor

Circle the most appropriate option among the following statements.

Scale: 0 = can't say 1 = completely disagree 2 = somewhat agree 3

= completely agree

Residence

It is safe for me to live in the reception center 0 1 2 3

The room is good and clean 0 1 2 3

I am satisfied with the living conditions 0 1 2 3

I know the rules of the reception center 0 1 2 3

I follow the rules of the reception center 0 1 2 3

I am satisfied with the services of the reception center 0 1 2 3

Control

I feel that the staff treats me well equally	0	1	2	3
I feel that I was sometimes treated badly	0	1	2	3
I feel that my affairs are taken care of	0	1	2	3
I meet my instructor sufficiently	0	1	2	3
The instructor is easily reachable	0	1	2	3
I have received sufficient guidance from my instructor	0	1	2	3
I have also received guidance from my instructor for activities outside the reception center	0	1	2	3
I get enough support from my instructor in everyday life coping	0	1	2	3
I can trust my instructor	0	1	2	3
If necessary, I get support from other instructors	0	1	2	3
I feel lonely	0	1	2	3
The reception center organizes for the residents club activities	0	1	2	3
Children are taken into account at the reception center in operation	0	1	2	3
I have been offered work	0	1	2	3

Studying the Finnish language

	Yes	No
I have attended Finnish language lessons		
I have received enough Finnish language instruction in VOK	0 1 2 3	
Teaching has been good	0 1 2 3	
I want more Finnish language teaching	0 1 2 3	

Health services and social services

I know where I can get help if I get sick	0 1 2 3
The nurse is easy to reach	0 1 2 3
The nurse can help me	0 1 2 3
I can tell the nurse all my troubles	0 1 2 3
An interpreter is always available if needed	0 1 2 3
In communicating with the nurse there were no problems	0 1 2 3
I know what reception money is	0 1 2 3
The reception money is sufficient for necessary expenses	0 1 2 3
The social counselor is easy to reach	0 1 2 3
The social worker can help me	0 1 2 3

The social worker can communicate with the school/daycare center 0 1 2 3

The social worker provides support in matters of supplementary reception allowance and income support 0 1 2 3

What other services/help would you like from the reception center?

Are you familiar with the following agencies and locations: KELA, Työvoima toimisto, Digital and Population Agency, Health Center/Emergency Department, Monica, City Hall, your children's school/kindergarten and teacher/nurse?

Is Salo a good place to live?

What should the reception center improve in its operations?

Vastaanottokeskukseen tulevan infopakedin sisältö

1. Vastaanottokeskuksen yhteystiedot
2. Vastaanottokeskuksen säännöt
3. Sosiaalipalveluiden info
4. Tietoa vastaanottorahasta
5. Vastaanottorahalomake
6. Vastaanottorahan maksupäivät
7. Terveystieteiden ajanvarausohje
8. Suomalaisen yhteiskunnankurssi ja suomen kielen opetus
9. QR koodi Whatsapp ja linkki Telegram ryhmään
10. Verokortti info
11. Salon apteekit
12. Salon pankkien yhteystiedot
13. Kirpputorit
14. Kirjaston yms. yhteystiedot
15. 112 info
16. Anna tukesi
17. Ruoka-apu

Vain ukrainalaisille

18. Tilapäistä suojelua saavan oleskelulupainfo
19. Tietoa sinulle, joka olet hakenut tilapäistä suojelua
20. Ukrainasta paenneille
21. Työnhakijaksi ilmoittautuminen ja työnhaku Suomessa
22. Tieto turvapaikanhakijalle, tiivistelmä ukrainalaisille
23. Näin haet kotikuntaa

Vain turvapaikanhakijoille

24. Tietoa turvapaikanhakijalle
25. Turvapaikan hakeminen Suomessa
26. Työnteko-oikeus

Asiakkaan vastaanottaminen Salon vastaanottokeskukseen

Kun asiakas saapuu vastaanottokeskukseen vuorossa oleva ohjaaja ottaa asiakkaan vastaan. Vastaanottotilanteeseen on erillinen apulomake kansliassa, jossa listataan asiat, jotka tulee huomioida asiakkaan vastaanotossa. On tärkeää varata riittävästi aikaa vastaanotto tilanteeseen, jotta asiakas koee olonsa tervetulleeksi ja turvalliseksi heti alusta lähtien.

Vastaanotto tapahtuu tilassa, jossa asiat voidaan rauhassa käydä läpi. Mikäli asiakkaan tulo tapahtuu ilta/yöaikaan niin silloin tuloinfo siirretään seuraavalle päivälle.

Asiakkaalle annetaan infopaketti, joka sisältää kaiken oleellisen tiedon vastaanottokeskuksen ja kaupungin palveluista. Asiakkaalle esitellään keskuksen tilat ja kerrotaan esimerkiksi mihin hän voi palauttaa vastaanottorahahakemus lomakkeen. Asiakkaalle kerrotaan, että hänellä nimetään omaohjaaja, joka on asiakkaaseen yhteydessä ja sopii ensi tapaamisen.

Kirjataan Umarekkiin asiakkaan etulehdelle vastaanottokeskuksen kommentteihin, että asiakas on saanut alkuinfon. Asiakkaalle annetaan huoneen ovikoodi, jos majoittuu keskukseen. Talon ulkopuolella majoittuville annetaan myös ovikoodi, jotta pääsee keskukseen sisälle ja asioimaan esimerkiksi sairaanhoitajien kanssa.

Turvapaikan hakeminen



Kuva 1. Turvapaikan hakemisen käytäntö. (Maahanmuuttovirasto 2023.)