

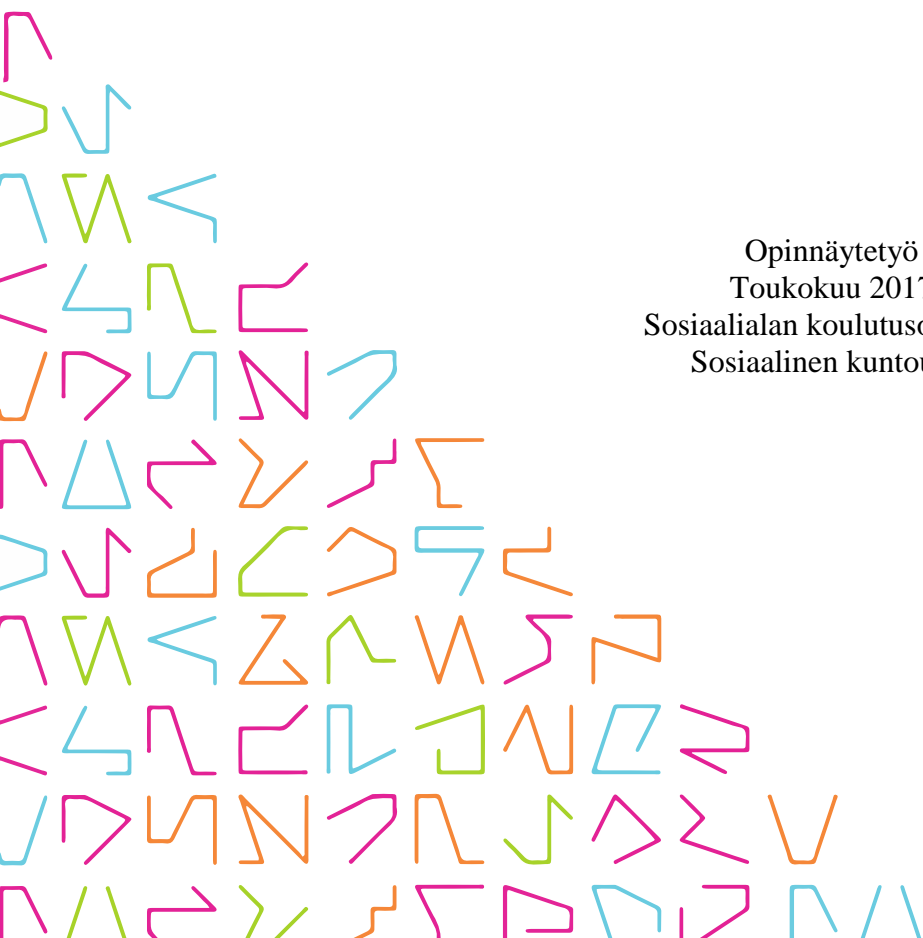


TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TAMPEREEN VASTAANOTTOKESKUKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA: LAATIMINEN JA KEHITTÄMINEN

Mia Anttila

Opinnäytetyö
Toukokuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalinen kuntoutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

ANTTILA, MIA:

Tampereen vastaanottokeskuksen omavalvontasuunnitelma: laatiminen ja kehittäminen

Opinnäytetyö 26 sivua, joista liitteitä 0 sivua
Toukokuu 2017

Opinnäytetyön tehtävänantona oli koota ja kehittää Tampereen vastaanottokeskukselle omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman materiaali koottiin havainnoimalla vastaanottokeskustyötä ja sen laatimisessa käytettiin ohjenuorana Maahanmuuttoviraston antamia ohjeistuksia, vastaanottokeskustyöhön vaikuttavia lakeja sekä sosiaalialan eettisiä periaatteita.

Opinnäytetyön tuloksena oli vastaanottokeskukselle jatkuvaan käyttöön jäävä omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma laadittiin helpottamaan vastaanottokeskuksen asiakastyötä, turvallisuuden ylläpitoa, toiminnan valvontaa sekä sen kehittämistä.

Salassapitosäännöksistä johtuen omavalvontasuunnitelman osuus muokattiin julkaisukelpoiseksi opinnäytetyötä varten. Koottu, valmis omavalvontasuunnitelma jäi vastaanottokeskukselle säilytettäväksi.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of social services
Social rehabilitation

ANTTILA, MIA:

Self-monitoring plan for Tampere reception center: composition and development

Bachelor's thesis 26 pages, appendices 0 pages

May 2017

The purpose of this thesis was to compose and develop a self-monitoring plan for Tampere reception center. The data for the self-monitoring plan was gathered through observation, and by continuously participating in developing the methods for everyday work in the center. The instructions from the Finnish Immigration Service, existing laws and the ethical guidelines of social work were the main sources of literature for this work.

The main objective of the plan was to provide a written guideline for everyday work, and to help monitor and develop working methods in the future. As a result of the thesis, the reception center received the self-monitoring plan to store and update information as situations change.

Because of the confidentiality regulations, the whole self-monitoring plan could not be made public. The plan was edited to fit the regulations, and was included in the thesis as modified.

The self-monitoring plan was a detailed document, describing the consistent working methods of the center, and rules needed to reinforce. Safety instructions were also included, so that the information would easily be available for everyone.

Key words: self-monitoring, reception centers, asylum seekers, Tampere

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OMAVALVONNAN MÄÄRITELMÄ.....	6
3	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS JA HYÖDYT.....	7
	3.1 Tarkoitus ja tavoitteet.....	7
	3.2 Hyödyt käytännön työssä.....	7
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMISPROSESSI.....	9
	4.1 Havainnointi vastaanottokeskuksessa.....	9
	4.2 Salassapito.....	9
5	OMAVALVONTASUUNNITELMA LYHYESTI.....	11
	5.1 VASTAANOTTOKESKUKSEN TIEDOT.....	11
	5.1.1 Perustiedot.....	11
	5.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet.....	11
	5.2 TOIMITILAT.....	12
	5.3 HENKILÖSTÖ.....	12
	5.3.1 Henkilöstörakenne.....	12
	5.3.2 Perehdytys.....	13
	5.3.3 Henkilöstön hyvinvointi.....	14
	5.4 VAPAAEHTOISET JA MUUT ULKOISET TOIMIJAT.....	14
	5.5 TURVALLISUUS JA RISKINHALLINTA.....	15
	5.6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA.....	16
	5.7 PALVELUIDEN SISÄLLÖN JA LAADUN OMAVALVONTA.....	16
	5.7.1 Asiakkaiden kohtelu ja osallisuus.....	16
	5.7.2 Ohjaajien tehtävät.....	18
	5.7.3 Sosiaalipalvelut.....	18
	5.7.4 Terveyspalvelut.....	19
	5.7.5 Vastaanottoraha.....	19
	5.7.6 Tiedonkulku.....	20
	5.7.7 Työ- ja opintotoiminnan toteutus.....	21
	5.7.8 Palveluiden päättymisen.....	23
	5.7.9 Muut palvelut.....	24
6	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	26

1 JOHDANTO

Suomen maahanmuuttovirasto otti vuoden 2016 huhtikuussa käyttöönsä uuden valvontaohjelman, jonka tarkoituksena on tehdä vastaanottokeskusten valvonnasta ja ohjauksesta aiempaa järjestelmällisempää, sekä helpottaa vastaanottopalveluiden suunnittelemista. (Vastaanottokeskuksia aletaan valvoa järjestelmällisemmin, 2016.) Tämän uuden valvontaohjelman tuloksena jokainen Suomen vastaanottokeskus tuli velvolliseksi kokoamaan sekä toimittamaan Maahanmuuttovirastolle omavalvontasuunnitelman (Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän valvontasuunnitelma, s. 9), joka palvelee yksikön ohjenuorana, sekä laadunvalvonnan apuna vastaanottokeskustyössä.

Tampereen vastaanottokeskus aloitti toimintansa 1.6.2016, mistä lähtien olen toiminut satunnaisesti vastaanottokeskuksen ohjaajien ja valvojien sijaisena. Omavalvontasuunnitelmaa alkoi tuolloin rakentamaan vastaanottokeskuksen henkilökunta. Ohjaajien työmäärä johti siihen, että syksyllä 2016 vastaanottokeskuksen johto toivoi, että laatisin omavalvontasuunnitelman opinnäytetyönäni.

Omavalvontasuunnitelma on rakennettu työelämän lähtökohdista. Aineisto on koottu empiirisillä menetelmillä havainnoimalla ja tekemällä vastaanottokeskustyötä, ja se on pohjattu Maahanmuuttoviraston ohjeistuksiin sekä voimassaoleviin, vastaanottokeskustyöhön vaikuttaviin lakeihin.

Salassapitosäännökset ja Maahanmuuttoviraston tiukat vaatimukset omavalvontasuunnitelman suhteen johtivat laatimisprosessissa siihen, että omavalvontasuunnitelmaa ei itsessään voinut julkaista. Sen vuoksi opinnäytetyö sisältää muokatun omavalvontasuunnitelmaosuuden, joka on mallinnettu alkuperäisestä omavalvontasuunnitelmasta rajaten pois kaikki julkisina turvallisuutta uhkaavat tai salassapitosäännöksiä rikkovat osiot.

2 OMAVALVONNAN MÄÄRITELMÄ

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira määrittelee omavalvonnan palveluntuottajan työkaluksi, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden asiakastyössä. Ytimenä omavalvonnassa on toimintayksikön kirjallinen suunnitelma, joka auttaa tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan asiakastyössä esiintyviä epäkohtia ja arvioimaan palveluprosesseja laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. (Omavalvonta sosiaalipalveluissa, 2012.)

Omavalvonta vastaanottokeskuksissa perustuu Suomen Maahanmuuttoviraston määrittelemään valvontaohjelmaan, jonka tavoitteena on taata vastaanotto toiminnan ja palveluiden laatu, taloudellisuus sekä lainmukaisuus. Samalla pyritään yhdenmukaistamaan vastaanottopalveluiden sisältöä ja taloutta. Valvontaohjelmassa palveluita arvioidaan kolmen eri kokonaisuuden kautta, ja ne ovat vastaanottopalveluiden sisältö ja laatu, vastaanottokeskuksen toiminnalliset puitteet ja edellytykset, sekä vastaanottokeskuksen turvallisuus. (Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän valvontaohjelma, 2016.)

Vastaanottojärjestelmän valvontaohjelman mukaan valvonnan sisältöä raamittavat

- kansallinen lainsäädäntö
- Euroopan unionin lainsäädäntö
- Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset
- vuoteen 2020 ulottuva vastaanottojärjestelmän strategia
- Sisäministeriön ja Maahanmuuttoviraston tulostavoitteet
- hallituksen turvapaikkapoliittiset toimenpiteet

Valvontaohjelma määrittelee Maahanmuuttoviraston tehtäväksi seurata valvontaohjelman toteutumista ja tuloksia säännöllisesti, ja käyttää saatua tietoa vastaanottopalveluiden sekä seurannan kehittämiseen. Ohjelman mukaan valvonnan vaikuttavuutta arvioidaan vuosittain.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS JA HYÖDYT

3.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Tampereen vastaanottokeskuksen omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on olla apuna vastaanottokeskuksen toiminnan kehittämisessä, ja sen tavoitteena on helpottaa eri työkäytäntöjen yhteensovittamista sekä käytännön työn kehittämistä ja valvontaa. Tarkoitustaan omavalvontasuunnitelma palvelee silloin, kun se pidetään ajantasaisena ja sen ylläpitoon panostetaan jatkuvasti.

Omavalvontasuunnitelman tavoite on täytetty, jos sen pariin palataan käytännön työssä ja sen sisällöstä keskustellaan rakentavasti. Työyhteisön velvollisuus on työkäytänteiden kehittämisen lisäksi myös kirjata näitä käytänteitä, ja omavalvontasuunnitelma tarjoaa valmiin rungon jonne työtä edistäviä huomioita on helppo kirjata. Samalla yksikön toimintaa tulee valvottua perusteellisesti.

3.2 Hyödyt käytännön työssä

Omavalvontasuunnitelman hyödyt käytännön työssä ovat konkreettiset, sillä oikein tehtynä omavalvontasuunnitelma tarjoaa välineitä ja yhteisiä linjoja työhön. Omavalvontasuunnitelma parhaimmillaan ennakoi mahdollisia työkäytänteiden ongelmia, ja kehittää työntekijän ammatillisuutta ja osaamista tarjoamalla toimintamalleja näiden ongelmien ratkaisemiseksi ja ehkäisemiseksi. Jatkuvasti päivitettyinä omavalvontasuunnitelma on arkipäivän ohje asiakastyöhön, ja voi toimia esimerkiksi perehdytyskansiona. Tampereen vastaanottokeskuksessa omavalvontasuunnitelmaa tullaan käyttämään osana uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytystä.

Hyvin ja asiallisesti kootun omavalvontasuunnitelman etuna on se, että työkäytänteiden kehittäminen ja yhteisistä käytännöistä kiinni pitäminen on helpompaa, ja tarvittaessa voidaan palata kirjallisiin ohjenuoriin ja muokata niitä muuttuvien tilanteiden mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma on aina kaikkien työntekijöiden saatavilla, ja näin ollen tuo varmuutta asiakastyöhön ja työyhteisön sovittujen ohjeiden noudattamiseen.

Omavalvontasuunnitelman olemassaolo lisää samalla myös turvallisuustietoutta henkilökunnan keskuudessa, ja edistää työntekijöiden yksilöllistä henkistä työhyvinvointia työhön rakentuvan yhteisöllisen tekemisen kautta. Omavalvontasuunnitelma siis tukee olemassaolollaan työtiimin toimintaa, ja sitä kautta helpottaa myös yksilön työtaakkaa ja –stressiä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMISPROSESSI

4.1 Havainnointi vastaanottokeskuksessa

Laatimisprosessissa olennaisena osana toimi työskentelyni vastaanottokeskuksessa, mikä mahdollisti työolojen sekä asiakastyön havainnoinnin. Samalla sain kuvaa vastaanottokeskuksen käytännön työstä, ja pystyin kehittämään omavalvontasuunnitelmaan kirjattavia työkäytänteitä.

Havainnoinnin rakentavana pohjana toimi oma kokemus maahanmuuttajatyöstä, sekä jatkuva, rakentava palaute. Laatimisprosessin aikana osallistuin aktiivisesti työn kehittämiseen havainnointini pohjalta, sekä pyysin ja otin vastaan palautetta omasta toiminnastani Tampereen vastaanottokeskuksessa.

Havainnoinnin ja avoimen työyhteisön keskustelun ansiosta työkäytänteitä voitiin kehittää työyhteisölle sopiviksi, kuitenkin niin että ne noudattavat sosiaalialan työn eettisiä periaatteita ja voimassaolevia, vastaanottokeskustyötä koskevia lakeja.

4.2 Salassapito

Tampereen vastaanottokeskuksessa käsitellään turvapaikanhakijoiden henkilökohtaisia tietoja, ja salassa pidettävien asioiden kanssa on noudatettava samanlaista varovaisuutta kuin sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä yleensä. Tämä perustuu sekä lainmukaiseen yksityisyyden suojaan, että sosiaalialan eettisiin periaatteisiin. ”Vaitiolovelvollisuus merkitsee kieltoa ilmaista asiakirjan salassa pidettävä sisältö. Ilmaiseminen merkitsee paitsi tiedon antamista suullisesti, myös passiivisesti tapahtuvaa tiedon paljastamista ulkopuolisille, esimerkiksi salassa pidettäviä tietoja sisältävän asiakirjan jättämistä ulkopuolisten saataville.” (Salassapito ja vaitiolovelvollisuus, 2008.) On ohjaajan tehtävä varmistaa, että sekä lain että eettisten periaatteiden mukainen käytäntö toteutuu ja yksityisyyden suoja säilyy eikä vaitiolovelvollisuutta rikota.

Sosiaalialan eettiset periaatteet sisältävät omana osionaan asiakkaan yksityisyyden

suojaamisen. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa siitä miten ja minne hänestä raportoidaan, ja kenellä näihin raportteihin on pääsy. Sen lisäksi sosiaalialan työntekijän on huolehdittava siitä, että tieto ei vahingossa kantaudu ulkopuolisille. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 187, 189-190.)

Käytännössä vastaanottokeskustyössä yksityisyyden suojaaminen tarkoittaa sitä, että tulkkeina käytetään virallisissa asioissa ainoastaan ammattitulkkeja, ja arkipäivän tilanteissa voidaan käyttää kääntäjänä esimerkiksi ystävää vain asiakkaan omalla suostumuksella. Samalla on huolehdittava, että salassapidettäviin asioihin liittyvät keskustelut käydään niille soveltuvissa paikoissa. Vastaanottokeskuksissa yksityisyyden suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota myös siksi, että traumatisoituneet tai kotimaassaan vainotut asiakkaat voivat pitkään kokea olevansa vainon kohteena myös uudessa kotimaassaan, ja silloin kyse on jo perustavanlaatuisen turvallisuudentunteen luomisesta asiakkaalle. Näin luotu turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri edistää hyvää asiakassuhdetta ja vuorovaikutusta (Ihalainen ja Kettunen 2011, 40).

Havainnointi opinnäytetyötä varten tapahtui vastaanottokeskuksessa, joten salassapitosäännökset sitoivat prosessia koko ajan. Omavalvontasuunnitelman kehittäminen keskellä arkipäivän työtä vaati jatkuvaa sosiaalialan eettisten periaatteiden huomioimista. Vaikka ainoa kirjallinen materiaali prosessista oli lopullinen tuotos, vaikutti tietosuoja opinnäytetyön tekemiseen niin, että itse omavalvontasuunnitelma jäi säilytykseen vain vastaanottokeskukselle, ei tekijälle.

5 OMAVALVONTASUUNNITELMA LYHYESTI

5.1 VASTAANOTTOKESKUKSEN TIEDOT

5.1.1 Perustiedot

Tampereen vastaanottokeskus on Tampereen kaupungin ylläpitämä, 300-paikkainen vastaanottokeskus, joka sijaitsee entisen Kaupin sairaalan tiloissa osoitteessa Parantolankatu 6, 33500 Tampere. Vastaanottokeskuksen tehtävänä on järjestää lakisääteiset vastaanottopalvelut vastaanottokeskuksessa kirjoilla oleville turvapaikanhakijoille.

Tampereen vastaanottokeskuksen tuottamiin tai hankkimiin palveluihin kuuluvat majoituksen lisäksi sosiaalipalvelut, terveyspalvelut, vastaanottoraha, tulkkauspalvelut, työ- ja opintotoiminta sekä ohjaus- ja neuvontapalvelut. Lisäksi vastaanottokeskuksen tehtäviin kuuluvat turvapaikkaprosessiin, turvallisuuteen ja asiakkaiden kuntaan siirtymiseen liittyvät toimet.

Ulkopuolisten palveluiden tarvetta ja laatua arvioidaan jatkuvasti henkilökunnan palaverissa osana vastaanottokeskuksen toimintaa, ja jos ulkopuolisen tahon työnkuvaan kuuluu asiakastyö, tehdään tämä työ monesti yhdessä ohjaajien tai valvojen kanssa.

5.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Vastaanottokeskuksen toiminta-ajatuksena on järjestää ihmisarvoinen kohtelu, majoituspaikka ja toimivat vastaanottopalvelut kaikille keskuksen rekisteröidyille 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 pyritään auttamaan. Kohtelun on oltava oikeudenmukaista sekä sosiaali- ja terveysalan eettisiä periaatteita noudattavaa.

Vastaanottokeskuksen arvot ovat yhdenvertaisuus, joustavuus, ammatillisuus ja turvallisuus. Yhteiset arvot muodostavat kaiken toiminnan perustan vastaanottokeskustyössä.

5.2 TOIMITILAT

Tampereen vastaanottokeskus on aloittanut toimintansa 1.6.2016 Kaupin sairaalalta vapautuneessa kiinteistössä. Kiinteistössä tehtiin remonttia 1.6. – 30.8. välisenä aikana, jolloin vastaanottokeskuksen kapasiteettia ei vielä turvallisuus- ja käytännöllisyyssyistä täytetty. Kiinteistössä on toiminut syyskuusta 2015 alkaen turvapaikanhakijoiden hätämajoituskeskus kahdella osastolla, ja nämä kaksi osastoa jatkoivat toimintaansa remontin ajan.

Remontin valmistumisen jälkeen kiinteistössä on ollut seitsemän majoitusosastoa, joista löytyy asukkaille yhteiskeittiöt sekä yhteiset saniteetitilat. Lisäksi kiinteistössä on toimistotiloja sekä opetus- ja neuvottelutiloja, joita käytetään esimerkiksi henkilökunnan palaveriin.

5.3 HENKILÖSTÖ

5.3.1 Henkilöstörakenne

Tampereen vastaanottokeskuksen henkilökunta koostuu johtajasta, johtavasta ohjaajasta, ohjaajista, valvojista, sosiaalityöntekijöistä, lääkäristä, sairaanhoitajasta ja terveydenhoitajasta sekä talous- ja henkilöstöhallinnon taloussihteeristä ja etuuskäsittelijästä. Henkilöstörakenne on taulukon 1 mukainen.

Taulukko 1. Tampereen vastaanottokeskuksen henkilöstömitoitus

TEHTÄVÄALUE	LKM
JOHTAMINEN	2
OHJAUSTYÖ	10+2
SOSIAALITYÖ	2
TERVEYDENHOITO	2
TALOUS- JA HENKILÖSTÖHALLINTO	2
YHTEENSÄ	20
PAIKKALUKU	300 (laitospohjainen)

Ohjaustyötä tekevät aamu- ja iltavuorossa työskentelevien ohjaajien lisäksi myös yövalvojat, sekä mahdolliset sijaiset. Osa ohjaajista on nimetty perhetyöntekijöiksi, ja heidän työnkuvansa keskittyy vastaanottokeskuksen perheiden tarpeiden huomioimiseen.

Vastaanottokeskuksen henkilökunta pitää sisällään sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia. Ammattiryhmistä vastaanottokeskuksessa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja, lähihoitajia, sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia sekä nuorisohjaajia.

5.3.2 Perehdytys

Uuden työntekijän perehdyttäminen on esimiehen vastuulla. Vastaanottokeskuksen työntekijälle nimetään työsuhteen alkaessa henkilökohtainen ohjaaja. Ohjaaja perehdyttää uuden työntekijän Tampereen kaupunkiin työnantajana, vastaanottokeskustyöhön yleisesti sekä Tampereen vastaanottokeskuksen omiin käytäntöihin. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsuhteen alussa ja heidät ohjeistetaan noudattamaan lainmukaisia tietosuojakäytänteitä työssään.

Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutuksia aina tilaisuuden tullen, ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus seurata Maahanmuuttoviraston uusia ohjeistuksia ja tiedotteita itsenäisesti. Lisäkoulutukset voivat sisältää esimerkiksi

turvallisuuskoulutusta, tai sosiaali- ja terveysalan työkäytäntöjen lisäkoulutuksia, jotka työnantaja järjestää.

5.3.3 Henkilöstön hyvinvointi

Esimiehen varhaisen tuen ja puuttumisen sekä ennaltaehkäisevän työterveyshuollon tarkoituksena on tukea työkykyä ja ehkäistä työperäisiä sairauksia ja vammoja. Työturvallisuus on kaikkien asia, ja se toteutuu jokapäiväisessä työssä. Työtapaturmista ja sairauksista johtuvien poissaolojen vähentäminen säästää välittömissä ja välillisissä kuluissa ja kasvattaa merkittävästi työpanoksen ja –tuloksen määrää.

Työhyvinvointia rakennetaan varmistamalla, että työn tekemisen perusedellytykset ovat työpaikalla kunnossa. Työympäristön turvallisuus sekä työntekijän terveyden ja työkyvyn ylläpitäminen ja edistäminen ovat työhyvinvoinnin kivijalka. Työn henkisen kuormittavuuden huomioiminen suhteessa työn voimavaratekijöihin on tämän päivän työelämässä suuri haaste. Selkeä työn organisointi, työnkuvat, työn sisältö ja mielekkyys sekä kannustava ilmapiiri vaikuttavat siihen, miten työelämän haasteista selvitään. (Ihalainen & Kettunen, 2011, 65-68.)

Tällä hetkellä Tampereen vastaanottokeskuksen henkilökunta osallistuu Coaching -istuntoihin, minkä tarkoituksena on kehittää henkilökunnan kykyä toimia ammattilaisina ja kehittyä asiantuntijoina, jotta tehokkuus ja työhyvinvointi kasvaa. Coaching on prosessimainen työskentelytapa, joka sitouttaa työntekijän jatkuvaan itsensä kehittämiseen ja auttaa häntä tavoittamaan oman potentiaalinsa paremmin.

5.4 VAPAAEHTOISET JA MUUT ULKOISET TOIMIJAT

Vastaanottokeskus kehittää jatkuvasti toimintaansa ja etsii aktiivisesti uusia yhteistyötahoja. Vapaaehtoiset yksityishenkilöt ja yhdistykset voivat myös itse tarjota yhteistyötä vastaanottokeskuksen kanssa. Yhteistyösuhteen aloittamisesta uusien kumppaneiden tai vapaaehtoisten kanssa sovitaan aina johtavan ohjaajan tai johtajan kanssa. Työtehtävät ja aikataulut suunnitellaan yhdessä vastaanottokeskuksen

henkilökunnan kanssa. Vapaaehtoisten kanssa myös keskustellaan säännöllisesti aktiviteettien sujumisesta ja tarvittavien muutosten tekemisestä.

Yksikössä järjestetään aktiviteetteja useiden eri toimijoiden kanssa. Osa toiminnoista hankitaan ostopalveluna ja osa perustuu vapaaehtoistyöhön. Aktiviteettien suunnittelussa pyritään huomioimaan kaikkien ryhmien tarpeet ja asukkaiden toiveet.

5.5 TURVALLISUUS JA RISKINHALLINTA

Tampereen vastaanottokeskukselle on tehty turvallisuussuunnitelma sekä pelastussuunnitelma, jotka määrittelevät ja kuvaavat käytäntöjä joilla turvallisuutta voidaan edistää ja ylläpitää juuri Tampereen vastaanottokeskuksessa, ja joiden mukaan on järkevää toimia hätätilanteen sattuessa. Tampereen vastaanottokeskus on myös mukana oikeusministeriön Trust -hankkeessa, jonka tavoitteena on väestöryhmien välisten hyvien suhteiden edistäminen paikallisella ja valtakunnallisella tasolla.

Jos kriisi- tai ongelmatilanteita syntyy, on henkilökunnan täytettävä Maahanmuuttovirastolle toimitettava tapahtumailmoitus sekä raportoitava tapahtumat yksityiskohtaisesti ja selkeästi henkilökunnan raporttiin. Kaikkien turvallisuuden vuoksi konfliktitilanteet on selvitettävä jälkikäteen, tarvittaessa vastaanottokeskuksen johdon avulla.

Henkilöstö on käynyt työnantajan järjestämän turvallisuuskoulutuksen, sekä palokunnan järjestämän paloturvallisuuskoulutuksen. Molemmissa on käyty läpi vastaanottokeskuksen tiloja ja käytänteitä turvallisuusnäkökulmasta. Sen lisäksi asukkaille on järjestetty paloturvallisuusopastusta.

Vastaanottokeskukseen on luotu järjestyssäännöt, jotka on käännetty usealle eri kielelle. Järjestyssäännöt käydään läpi alkuinfoissa, ja ne ovat nähtävillä vastaanottokeskuksen ilmoitustauluilla. Kaikki vastaanottokeskuksessa oleskelevat ovat sitoutuneet noudattamaan näitä sääntöjä.

Vastaanottokeskuksessa tehdään jatkuvasti riskinarviointia työntekijöiden toimesta, ja haitallisia tai turvattomia käytäntöjä korvataan riskinarvioinnin pohjalta kehitetyillä

toimilla. Henkilökunta kirjaa mahdolliset huomatu riskitekijät raporttiin, ja kiireellisissä tapauksissa nämä tekijät otetaan välittömästi keskusteluun myös vastaanottokeskuksen johdon kanssa. Palvelun laadun suuret poikkeamat käsitellään aina viikkopalavereissa sekä suullisessa raportoinnissa, ja pidetään huoli siitä että työntekijät ovat oikeista käytännöistä tietoisia.

5.6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Asiakkaalla on oikeus valittaa saamistaan palveluista Tampereen vastaanottokeskuksessa. Valitukset voi tehdä suullisena tai kirjallisena suoraan vastaanottokeskuksen henkilökunnalle. Jos asiakas on yhteydessä henkilökunnan jäsenen ja ilmaisee haluavansa valittaa palveluista muille kuin ohjaajille, varataan asiakkaalle tapaaminen vastaanottokeskuksen johtavan ohjaajan tai johtajan puheille. Suulliset valitukset kirjataan ylös ja käsitellään vastaanottokeskuksen johdossa. Jos sille on tarvetta, valitus käsitellään myös työryhmän kesken.

Keskuksen toiminnan laillisuudesta vastaa jokainen työntekijä omilla toimillaan, ja siksi kaikkien työyhteisön jäsenten on oltava tietoisia vastaanottokeskuksen toimintaa koskevista säännöksistä ja laeista. Tämä vaatii aktiivista keskustelua toimintatavoista työyhteisössä, sekä itsenäistä tutustumista vastaanottokeskustoimintaa sääteleviin lakeihin. Jos epäselvyyksiä ilmenee, on työntekijän itse otettava asia puheeksi työyhteisössä sekä johdon kanssa.

5.7 PALVELUIDEN SISÄLLÖN JA LAADUN OMAVALVONTA

5.7.1 Asiakkaiden kohtelu ja osallisuus

Jokainen vastaanottokeskuksen työntekijä on vastuussa omalta osaltaan siitä, että asiakkaat saavat hyvää, kattavaa ja tasapuolista palvelua. Vuorovaikutuksen tulee olla kohteliasta ja oikeudenmukaista, ja noudatettava sosiaali- ja terveysalan hyviä säästöjä ja tapoja.

Asiakkaan asiallinen kohtelu pyritään varmistamaan työskentelemällä työryhmänä mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi raportoimalla tehdyt toimet ja asiakastilanteet kattavasti. Henkilökunta on veloitettu toimimaan ammattimaisesti ja tasa-arvoa edistävästi suhteessa asiakkaisiin sekä työtovereihin, ja huomioimaan asiakkaan itsemääräämisoikeus kaikissa tilanteissa. Jos vastaanottokeskuksessa havaitaan asiakkaiden epäasiallista kohtelua, on työntekijällä velvollisuus ilmoittaa vastaanottokeskuksen johtoportaalille välittömästi, ja tilanne käsitellään esimiesten ohjauksella.

Ohjaajat ovat paikalla päivittäin, ja sen lisäksi öisin paikalla on yövalvoja. Terveystuon henkilöstöä ja sosiaalityöntekijöitä asiakkaat voivat tavata ajanvarauksella ohjaajien kautta, tai ennalta määritettyjen pop-up –aikojen puitteissa. Vastaanottorahapalvelut toteuttaa keskuksen etuuskäsittelijä. Työnjako on tehty selkeäksi ja vastaanottopalveluiden tarjoamiseen kehitetään jatkuvasti uusia, tehokkaampia keinoja, jotta voidaan taata palveluiden saatavuus kohtuullisessa ajassa.

Tampereen vastaanottokeskuksen toiminnasta on vuonna 2016 kerätty tietoa vastaanottokeskuksen asukkailta asiakaspalautelomakkeen avulla. Asukkaiden mielipiteitä on kerätty muun muassa aiheista koettu turvallisuus, työntekijöiden toiminta, luottamus yhteisöön, palveluiden tavoitettavuus, alkuinfojen tärkeys, terveysinfo, sekä aktiviteetit ja toiminnot. Palautteessa piti myös pohtia ja jakaa mielipiteitä asukkaiden jaksamisesta, vastuista, velvollisuuksista sekä oikeuksista. Asiakaspalautelomake täytettiin nimettömänä.

Asukkaita on neuvottu noudattamaan avoimuuden ilmapiiriä, jossa mieltä painavista asioista ja henkilökunnan toiminnasta voidaan avoimesti puhua vastaanottokeskuksen sisällä. Asiakkailla on myös tarvittaessa mahdollisuus varata aika keskustelemaan vastaanottokeskuksen esimiesten kanssa. Yksi ohjaajan asiakastyön tehtävistä on omalla työtavalla ja toiminnallaan luoda luotettavaa ja turvallista ilmapiiriä, jossa myös hankalista asioista ja henkilökunnan toimintaa koskevista ehdotuksista ja palautteista voidaan keskustella. Palautteet käsitellään aina luottamuksella ja nostetaan henkilökunnan keskusteluun.

5.7.2 Ohjaajien tehtävät

Turvapaikkaprosessiin liittyvät tehtävät

Vastaanottokeskuksen henkilökunnan tehtävänä on ohjata ja auttaa turvapaikanhakijaa turvapaikkaprosessin aikana. Ohjaaja huolehtii, että asiakas saa turvapaikkapuhuttelukutsut liitteineen niiden saapuessa, ja varmistaa, että asiakkaalla on turvapaikkapuhuttelun käytännön asiat tiedossaan. Vastaanottokeskuksen henkilökunta toimii myös ensisijaisena yhteysväylänä viranomaisten kanssa, ja tekee paljon yhteistyötä eri tahojen kanssa.

Toimistotehtävät

Ohjaajat järjestävät ja pitävät kirjaa työ- ja opintotoimintasuorituksista, ja laativat viikko-ohjelman asiakkaille näkyviin. Viikko-ohjelmasta käy ilmi mitä toimintaa kuluvalle viikolla vastaanottokeskuksessa järjestetään.

Muut tehtävät

Ohjaajien perustyöhön kuuluu asiakkaiden majoitus, neuvonta ja ohjaus. Ensimmäinen kontakti asukkaan ja ohjaajan välillä on, kun asiakas saapuu majoituskeskukseen ja ohjaaja perehdyttää asukkaan talon tapoihin, tiloihin ja sääntöihin.

Ohjaaja ohjaa asiakkaan tarvittavien palveluiden piiriin, ja auttaa asiakasta selvittämään ja ymmärtämään Suomen palvelujärjestelmää. Tarvittaessa ohjaaja auttaa asiakasta täyttämään myös lomakkeita tai hakemuksia, ja auttaa arkipäivän haasteellisissa tilanteissa.

Ohjaajan sekä valvojan tehtäviin kuuluu ylläpitää järjestystä ja valvoa järjestyssääntöjen noudattamista vastaanottokeskuksessa, sekä puuttua konfliktitilanteisiin ja auttaa ratkaisemaan niitä. Henkilökunta tekee yhteistyötä vastaanottokeskuksessa työskentelevän vartiointiyrityksen kanssa.

5.7.3 Sosiaalipalvelut

Tampereen vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä vastaa eri lakien sekä Maahanmuuttoviraston ohjeistusten mukaisten sosiaalipalveluiden järjestämisestä.

Työnkuvaan sisältyy muun muassa asiakkaiden yleinen neuvonta, ohjaus, psykososiaalinen tuki ja kriisituki, sosiaalisten ongelmien selvittäminen, sekä asiakkaisiin liittyvä viranomaisyhteistyö. Lisäksi vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä pyrkii tunnistamaan haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita kuten ihmiskaupan uhreja, ja ohjaa heidät auttamisjärjestelmän piiriin. Tämä sisältyy myös ohjaajien työnkuvaan.

Sosiaalityöntekijän palveluiden tavoitteena on kaikkien asiakkaiden toimintakyvyn tukeminen sekä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Lisäksi palvelut ylläpitävät ja edistävät asiakkaiden turvallisuutta sekä yhteisön toimivuutta.

5.7.4 Terveyspalvelut

Tampereen vastaanottokeskuksen johtaja huolehtii vastaanottolain mukaisten terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä yhteistyössä keskuksen sairaanhoitajan kanssa. Tampereen vastaanottokeskuksessa tapahtuvan terveydenhoidon tavoitteena on auttaa asiakasta ylläpitämään mahdollisimman hyvää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa, tarjoten turvapaikanhakijoille lailla osoitettu, välttämätön terveydenhuolto.

Tampereen vastaanottokeskuksessa on oma lääkehoitosuunnitelma, ja vastaanottokeskuksen ohjaajat ovat käyneet lääkehoidon peruskoulutuksen. Henkeä ja terveyttä välittömästi uhkaavissa tilanteissa soitetaan aina hätäkeskukseen, numeroon 112. Ei-akuuteissa tilanteissa virka-aikana otetaan aina yhteys omaan sairaanhoitajaan tai terveydenhoitajaan.

5.7.5 Vastaanottoraha

Kansainvälistä suojelua hakevalle ja tilapäistä suojelua saavalle sekä ihmiskaupan uhrille, jolla ei ole kotikuntalaissa tarkoitettua kotikuntaa

Suomessa, myönnetään vastaanottoraha ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömän toimeentulon turvaamiseksi ja itsenäisen selviytymisen edistämiseksi, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, muista tuloistaan tai varoistaan, itseensä nähden elatusvelvollisen huolenpidolla tai muulla tavalla. (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta, 2011/746, 19§.)

Tampereen vastaanottokeskukseen on erikseen nimetty etuuskäsittelijä, jonka työtehtäviin kuuluu vastaanottorahapäätösten tekeminen, kyseisten päätösten tiedoksi antaminen sekä vastaanottorahan laskeminen ja maksaminen asiakkaille. Jos perheellä tai henkilöllä on erityistarpeita, voidaan lisäksi hakea täydentävää vastaanottorahaa.

5.7.6 Tiedonkulku

Tiedonkulku asiakkaille

Vastaanottokeskuksen asukkaille pidetään viidentoista vuorokauden kuluessa vastaanottokeskukseen muuttamisesta ohjaajien, lakipalveluiden, sosiaalipalveluiden sekä terveystalveluiden alkuinfot. Sen lisäksi asukkaille järjestetään Suomalaisen yhteiskunnan peruskurssi mahdollisimman pian alkuinfojen jälkeen. Peruskurssi käsittelee MIELIVOK-teemoja. Peruskurssi on siis osa opintotoimintaa, ja sen suoritettuaan asukas saa kurssitodistuksen, jonka allekirjoitettuaan hän sitoutuu noudattamaan suomalaisen yhteiskunnan sääntöjä ja lakeja.

Alkuinfojen lisäksi asukkaille järjestetään kerran kuukaudessa asukasinfoja, joissa asukkaat voivat käsitellä mielessä olevia asumiseen liittyviä teemoja vastaanottokeskuksen henkilökunnan kanssa. Asukasinfo on myös työntekijöille yksi tiedottamisen väline.

Tiedonkulku vastaanottokeskuksen työyhteisössä

Olenneisimpana tiedonkulun väylänä vastaanottokeskuksessa on suullinen ja kirjallinen raportointi, jota on pyritty edistämään sopimalla ajat suulliselle raportoinnille, ja perustamalla kirjallinen raportti. Sosiaali- ja terveystalveluolen moniammatillinen

tiimipalaveri pidetään kerran viikossa, ja siinä käsitellään asiakkaiden terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä asioita.

Raportoinnin on oltava selkeää ja asiallista, eikä perusteettomia tietoja saa kirjata. Kirjallinen raportti on olennainen esimerkiksi henkilökunnan toimien laillisuutta tutkittaessa. Asiakkaalla on myös oikeus aina saada tietoonsa hänestä kirjattu informaatio (Asiakas- ja potilastietojen salassapito).

Tiedonkulku yhteistyössä toimivien tahojen kanssa

Pääosin yhteydenpito asiakkaan ja palveluntarjoajien välillä tapahtuu vastaanottokeskuksen henkilökunnan kautta. Terveystieteiden henkilökunta hoitaa terveysasioihin liittyvän yhteydenpidon, kun taas sosiaalityöntekijät ovat yhteydessä sosiaalipalveluihin. Tämän lisäksi ohjaajat ovat tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi muihin vastaanottokeskuksiin tai vapaaehtois- ja vapaa-aikapalveluiden tarjoajiin.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolovelvollisuussopimuksen työsuhteensa alussa ja sitoutuu luovuttamaan asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja vain omien ammatillisten valtuuksien mukaisesti. Vastaanottokeskuksella on säilytettävänä henkilötietolain 523/1999 mukaiset tietosuojaja- ja rekisteriselosteet.

Kaikista majoittujista ja heidän tiedoistaan pidetään kirjaa asukaslistojen sekä vastaanottokeskuksen tietojärjestelmien avulla. Vastaanottokeskus käsittelee kaikkien majoittujien tietoja ehdottomalla luottamuksella.

5.7.7 Työ- ja opintotoiminnan toteutus

Työtoiminta

Asiakkaille järjestetään velvoittavaa työtoimintaa 2 tuntia viikossa, mitkä voivat sisältää kiinteistön huoltotöitä, lastenhoitoa, pyörien korjausta, lasten viemistä jalkapallotreeneihin ja siellä apuvalmentajana toimimista, vanhusten ulkoilutusta tai muuta vastaavaa toimintaa.

Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa työtoiminnan kohteisiin. Vastaanottokeskus on kerännyt ennen velvoittavan työtoiminnan alkua ideoita ja kiinnostuksen kohteita asukkailta.

Opintotoiminta

Tampereen vastaanottokeskuksessa järjestetään suomen kielen opetusta asukkaiden omatoimisuuden edistämiseksi. Kaikille opintotoimintaan osallistuville asukkaille järjestetään maahanmuuttoviraston suosituksen mukaan vähintään neljä tuntia suomen kielen lähiopetusta viikossa.

Tampereen vastaanottokeskus aloitti kesäkuussa 2016 myös suomalaisen yhteiskunnan peruskurssin. Kurssi on osa vastaanottokeskuksen järjestämää työ- ja opintotoimintaa, ja sen järjestävät vastaanottokeskuksen ohjaajat. Kurssi sisältää vastaanottokeskuksen järjestämät alkuinfot sekä MIELIVOK -teemat, joita ovat suomalainen yhteiskunta, työssä suomessa, suomalainen lainsäädäntö, sekä tasa-arvo ja seksuaalisuus. MIELIVOK –koulutus on lähtöisin MIELIVOK-hankkeesta, jonka tarkoituksena oli ennaltaehkäistä turvapaikanhakijoiden mielenterveysongelmia ja tarjota turvapaikanhakijalle itsenäisiä keinoja Suomessa pärjäämiseen. (Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa kehitetään ehkäisevää mielenterveystyötä, 2014.)

Lasten koulunkäynti ja varhaiskasvatus

Vastaanottokeskuksissa olevilla lapsilla on varhaiskasvatuslain nojalla oikeus varhaiskasvatukseen. Tampereen kaupunki tuottaa varhaiskasvatusta vastaanottokeskuksessa sivistys- ja koulutuspalveluiden sisäisenä kehittämistoimintana.

Esiopetus on järjestetty Tampereen kaupungin toimesta. Perusopetuslaki 628/1998 (§4) sanoo, että kunta on velvollinen järjestämään sen alueella asuville oppivelvollisuusikäisille perusopetusta, sekä oppivelvollisuuden alkamista edeltävänä vuonna esiopetusta. Esiopetus järjestetään Tampereen kaupungin ohjaamassa esiopetuspaikassa.

5.7.8 Palveluiden päättyminen

Kielteinen päätös

Jos asiakas saa kielteisen turvapaikkapäätöksen, on hänellä 30 päivää aikaa poistua Suomesta vapaaehtoisesti, tai mahdollisuus tehdä valitusajan sisään muutoksenhaku päätöksestä hallinto-oikeuteen. Tänä aikana henkilö on vielä oikeutettu vastaanottokeskuksen palveluihin.

Jos päätöksestä on kulunut 30 päivää, eikä asiakas ole valittanut päätöksestä tai palannut kotimaahansa, loppuvat myös vastaanottokeskuspalvelut. Tällöin asukas ei ole oikeutettu asumaan vastaanottokeskuksessa, vaan jää niin kutsutuksi paperittomaksi henkilöksi Suomeen. Tällöin vastaanottokeskuksen henkilökunta tekee tilannearvion ja ohjeistaa paperittoman henkilön muiden palveluiden piiriin.

Myönteinen päätös

Asiakas, joka saa myönteisen päätöksen, hakeutuu kuntaan asumaan pääsääntöisesti omatoimisesti. Kun asiakkaalla on henkilötunnus, hänet pyritään pikaisesti ohjaamaan kuntaan Maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluun, sekä Kelan palveluiden tai työnhaun pariin.

Kuntapaikkaa haetaan avustetusti vain niille oleskeluluvan saaneille, joilla on erityisen tuen tarvetta, kuten

- Sairausero tai vamma (esim. liikuntarajoite) joka vaatii sairaalahoitoa, erityisjärjestelyjä asumisessa, vammaispalveluja tai muuta vastaavaa
- Yksinhuoltajavanhemmat, jotka tarvitsevat perheen tueksi erityisiä sosiaalipalveluja, lastensuojelu- tai avopalveluja
- Isot, monilapsiset perheet, joiden asuminen vaatii erityisjärjestelyjä

Vapaaehtoinen paluu

Vapaaehtoisen paluun avulla asiakas voi palata tuetusti takaisin kotimaahansa. Sosiaalityöntekijä tai ohjaaja voi auttaa asiakasta täyttämään vapaaehtoisen paluun lomakkeen.

Asiakas voi saada vapaaehtoisen paluun tukea, mutta sen myöntäminen edellyttää, että asiakas muuttaa Suomesta vapaaehtoisesti. Samoin asiakkaan on peruutettava kaikki vireillä olevat turvapaikkaa, oleskelulupaa tai muukalaispassia koskevat hakemukset, tai näitä päätöksiä koskevat valitukset. Asiakkaalle myönnetään paluutukea vain, jos hän on sen tarpeessa eikä voi rahoittaa paluuta itse.

5.7.9 Muut palvelut

Aktiviteetit ja palvelut

Vastaanottokeskuksen tiloissa ja lähialueilla järjestetään viikoittaisia leikki-, liikunta- ja askarteluhetkiä. Näiden organisoimisesta ovat vastuussa erilaiset järjestöt. Satunnaista toimintaa järjestävät muun muassa useat yksityishenkilöt jotka toimivat vapaaehtoisina vastaanottokeskuksessa, sekä oppilaitokset tai Tampereen liikunta- ja kulttuuripalvelut. Tarjotut aktiviteetit ja palvelut muuttuvat koko ajan kysynnän ja tarjonnan mukaan.

Vapaaehtoistyö

Vastaanottokeskuksen asukkailla on satunnainen mahdollisuus osallistua vapaaehtoistyöhön. SPR:n kautta asiakkaat voivat osallistua esimerkiksi lahjoitusvaatteiden ja -tavaroiden lajitteluun, tai auttaa yksityishenkilöitä tarjoamalla satunnaista kantoapua tai muita yleishyödyllisiä töitä.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tuloksena oli yksityiskohtainen omavalvontasuunnitelma, joka tarjoaa henkilöstölle tavan varmentaa omia työkäytäntöjään, ja avoimella keskustelulla kehittää niitä. Tässä mielessä omavalvontasuunnitelman prosessi oli erittäin onnistunut, ja lopullinen tuotos on pysyvä osa vastaanottokeskuksen toiminnan arviointia ja kehittämistä. Suunnitelma on Maahanmuuttoviraston ohjeistuksen mukainen, ja täyttää tältä osin vaatimukset joita sille on asetettu.

Laaditun omavalvontasuunnitelman sisältö on voimassaolevia lakeja noudattava, ja siitä käy ilmi myös lakien vaikutus käytännön työhön. Suunnitelma on onnistuneesti rakennettu eettiset periaatteet huomioon ottaen, ja se painottaa asiakasta yksilöivää ja ihmisarvoa tukevaa näkökulmaa asiakastyössä.

Kirjoitettu omavalvontasuunnitelma on pohjadokumentti, johon on tarkoitus tulevaisuudessa kerätä uudet käytännöt ja muuttuneet informaatiot, ja siihen on määrä palata aina kun työympäristö ja sen tavat muuttuvat. Tämän vuoksi omavalvontasuunnitelman tavoitteen täyttymistä on vaikea arvioida sen juuri valmistuttua, ja tavoitteen täytyminen on myös Tampereen vastaanottokeskuksen työyhteisöstä kiinni. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen voisi varata tulevaisuudessa vuosittain tietyn ajan, jolloin suunnitelma käytäisiin läpi ja kaikki tapahtuneet muutokset otettaisiin huomioon ja kirjattaisiin ylös. Tällöin suunnitelma palvelee sekä tarkoitustaan että täyttää tavoitteensa käytännön työssä.

LÄHTEET

Asiakas- ja potilastietojen salassapito. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.5.2017
<http://stm.fi/asiakastietojen-potilastietojen-salassapito>

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini. 6. Painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta, 17.6.2011/746

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. 1.-2. Painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Omavalvonta sosiaalipalveluissa. 2012. Valvira. Viitattu 31.1.2017.
<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Perusopetuslaki, 21.8.1998/628

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus. 2015. Valvira. Viitattu 12.5.2017.
<http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/hyva-ammatinharjoittaminen/salassapito/salassapito- ja vaitiolovelvollisuus>

Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän valvontaohjelma. 2016. Maahanmuuttovirasto.
http://www.migri.fi/download/67180_vastaanottojarjestelman_valvontaohjelma.pdf?78f87c7a9fc2d388

Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksissa kehitetään ehkäisevää mielenterveystyötä. 2014. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 12.5.2017
http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/turvapaikanhakijoiden_vastaanottokeskuksissa_kehitetaan_ekaisevaa_mielenterveystyota_51768?language=fi

Vastaanottokeskuksia aletaan valvoa järjestelmällisemmin. 14.4.2016. Maahanmuuttoviraston lehdistötiedote. Viitattu 31.1.2017.
http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/vastaanottokeskuksia_aletaan_valvoa_jarjestelmallisemmin_66987