



Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän

Strategia 2020

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



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



TOIMINTA-AJATUS

Ihmisarvoinen kohtelu, majoituspaikka ja toimivat vastaanottopalvelut kaikille turvapaikanhakijoille

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

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

STRATEGISET PÄÄMÄÄRÄT

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

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

2. Vastaanottokeskuksessa työskentelee ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö

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



3. Vastaanottojärjestelmä on joustava ja muutoskykyinen

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

4. Vastaanottojärjestelmässä on laadukkaat rakenteet ja prosessit

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

ARVOT

Yhdenvertaisuus

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

Joustavuus

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

Ammatillisuus

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

Turvallisuus

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

VISIO

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

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

Vastaanottojärjestelmä on arvostettu ja tunnustettu osaaja sekä aktiivinen, asiantunteva ja luotettava yhteistyökumppani.

