

Paperittomien palvelut Turussa



Kuva: Jessi Lindgren

Linda Bäckman & Minna Iljanka

Turun Valkonauha ry

Joulukuu 2022

SISÄLTÖ

1. Johdanto	
1.1. Turun Valkonauha ry ja Kaikkien naisten talo	3
1.2. Paperittomuus	3
2. Paperittomien palveluja ohjaavat lait	6
3. Paperittomien sosiaali- ja terveyspalveluista Turussa	
3.1. Sosiaalipalvelut	8
3.2. Terveyspalvelut	8
4. Käytännön kokemukset	
4.1. Palautteen kerääminen	9
4.2. Sosiaalipalvelut	9
4.3. Kela ja maksusitoumukset	12
4.4. Terveyspalvelut	14
4.5. Muita ongelmia	16
5. Johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia	18

1. Johdanto

1.1. Turun Valkonauha ry ja Kaikkien naisten talo

Kaikkien naisten talo on vuonna 2017 perustettu päiväkeskus paperittomille ja paperittomuuden uhassa eläville naisille perheineen. Vuodesta 2022 lähtien hankkeena aloittanut toiminta on ollut pysyvän rahoituksen piirissä. Toiminnasta vastaa sosiaalialan järjestö Turun Valkonauha ry, ja sitä rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus (STEA). Päiväkeskuksessa saa yksilöllistä tukea ja neuvontaa oleskeluoikeuteen liittyvissä asioissa sekä palveluohjausta sosiaali- ja terveyspalveluihin. Keskuksessa järjestetään myös ryhmätoimintaa naisille ja lapsille. Oleskeluoikeuteen ja paperittomien palveluihin liittyvissä asioissa annettavaan Drop in -neuvontaan ovat tervetulleita myös miesasiakkaat. Neuvontaa toteutetaan yhdessä vapaaehtoisten lakimiesten kanssa ja toimintaan osallistuu myös koulutettuja vapaaehtoisia. Kaikkien naisten talon antaman tuen avulla 150 ihmistä, joista 53 on perheitä, on pystynyt virallistamaan oleskelunsa Suomessa.

Vuonna 2020 Turun Valkonauha ry sai STEA:lta rahoituksen pandemia-aikana erityisen haavoittuvassa asemassa olevan ryhmän tukemiseen. Hoitoa kaikille -hankkeessa tunnistettiin sosiaali- ja terveyspalvelupolkujen kompastuskiviä sekä vahvistettiin yhteistyötä Turun kaupungin hyvinvointitoimen ja muiden toimijoiden kanssa. Tämän hankkeen jatkumona Turun Valkonauha ry toteutti paperittomien palveluiden kehittämishankkeen huhtikuusta 2021 maaliskuuhun 2022. Käsillä oleva raportti on osa kyseisen hankkeen tuloksia. Raportissa kuvaillaan paperittomien sosiaali- ja terveyspalveluita Turussa, ja se on tarkoitettu helppolukuisena taustatietoa antavana kokonaisuutena esimerkiksi alan ammattilaisille ja päätöksentekijöille. Raportissa käsitellään paperittomien oikeuksia sääteleviä lakeja, palvelujen muotoa Turussa, asiakkaiden kokemuksia niiden toimivuudesta, sekä kehittämisehdotuksia tulevaisuudelle. Raportin perustana ovat asiakkaiden haastattelut ja henkilökunnan havainnot usean vuoden kokemuksella.

1.2. Paperittomuus

Viime vuosina paperittomien määrä suomalaisessa yhteiskunnassa on kasvanut, vaikka kansainvälisessä vertailussa paperittomuus on Suomessa yhä erittäin vähäistä. Suomessa elää paperittomana arviolta joitain tuhansia ihmisiä.¹ Paperittomuuden taustalla on erilaisia syitä, kuten oleskeluluvan tai viisumin päättymisen, tai oleskeluluvan puuttumisen kokonaan. Paperiton saattaa siis olla esimerkiksi työn, opintojen tai perhesuhteen perustella maahan muuttanut henkilö, jolla ei enää ole voimassa olevaa oleskelulupaa. Kyseessä voi olla myös kolmannen maan kansalainen, jolla on oleskelulupa toisessa EU- tai ETA-maassa, tai

¹ Sisäministeriö. 2022. Selvitys mahdollisista kansallisista ratkaisuista maassa ilman oleskeluoikeutta olevien tilanteeseen. Sisäministeriön julkaisuja 2022: 16. Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163827/SM_2022_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y

kolmannesta maasta tullut henkilö, jonka oleskeluluvan edellytyksenä on ollut yksityinen sairausvakuutus, joka on päätynyt tai ei ole kattava.²

Termillä *uuspaperittomuus* sen sijaan viitataan erityisesti ilmiöön, joka linkittyy ulkomaalaispolitiikan, -lain ja käytänteiden tiukentamiseen ja vastaanottolain muutoksiin vuoden 2015 jälkeen, jolloin Suomesta haki turvapaikkaa noin 32 000 henkilöä. Lakimuutokset, kuten humanitaarisen suojelun kategorian poistaminen, tilapäisen oleskeluluvan sitominen vapaaehtoiseen paluuseen, rajoitukset julkiseen oikeusapuun sekä vastaanottolain muutokset ovat heikentäneet mahdollisuuksia saada Suomesta oleskelulupaa.³ Maahanmuuttoviraston tulkinnot myös tiukentuivat vuoden 2015 jälkeen; tutkimuksen mukaan kansainvälistä suojelua myönnettiin huomattavasti vähemmän vuonna 2017 kuin vuonna 2015, vaikka hakijoiden profiili oli pysynyt samana.⁴ Turvapaikkapolitiikkaa luonnehti pyrkimys katkaista turvapaikanhakijoiden tulo Suomeen,⁵ mikä heijastui niin lakeihin kuin käytänteisiin erityisesti vuosina 2015–2017.

Uuspaperittomuuteen joutuneet ihmiset ovat siis henkilöitä tai perheitä, joiden turvapaikka-asia on käsitelty loppuun, mutta joita ei pystytä viranomaiskeinoin palauttamaan, tai joiden turvapaikka-asia on yhä vireillä oikeusasteissa, mutta heidät on kirjattu ulos vastaanottopalveluiden piiristä. Heidän asemansa on epätavallinen, sillä Suomessa harvan ihmisryhmän sosiaali- ja terveystalviin vaikuttaa poliittinen ilmapiiri.

Myös paperittomilla ihmisillä on kuitenkin oikeus sosiaali- ja terveystalviin Suomen lakien sekä Suomea velvoittavien ihmisoikeussopimusten mukaan. Terveystalvi ja hyvinvoinnin laitos (THL) huomautti jo vuonna 2014 julkaistussa raportissaan, että parhaiten näiden lakien ja sopimusten asettamia vaatimuksia vastaisi paperittomien oikeus julkisiin terveystalviin samoin maksuin kuin muille kunnan asukkaille.⁶ Sanna Marinin hallitusohjelmaan on kirjattu välttämättömän hoidon turvaaminen kaikille paperittomille

² Hyppönen, Pinja & Lindroos, Mikaela. 2020. Paperittomien sosiaalipalvelut Helsingissä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala 2020, Maahanmuuttoyksikkö. Saatavilla: <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/sosiaalinen-raportti-paperittomien-palvelut.pdf>

³ Bodström, Erna. 2022. Miten Suomeen luotiin paperittomuusongelma. Poliitikasta 7.3.2022. Saatavilla: <https://politiikasta.fi/miten-suomeen-luotiin-paperittomuusongelma/>

⁴ Saarikkomäki, Elsa; Oljakka, Nea; Vanto, Johanna; Pirjatanniemi, Elina; Lavapuro, Juha; Alvesalo-Kuusi, Anne. 2018. Kansainvälistä suojelua koskevat päätökset Maahanmuuttovirastossa 2015–2017: pilottitutkimus 18–34-vuotiaita Irakin kansalaisia koskevista myönteisistä ja kielteisistä päätöksistä. Oikeustieteellisen tiedekunnan tutkimusraportteja ja katsauksia Vol. 2018, no. 1. Saatavilla: https://research.abo.fi/ws/files/27372960/RPR_1_2018_1.pdf

⁵ Valtioneuvosto. 2015. Hallituksen turvapaikkapolitiittinen ohjelma. Saatavilla: <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1058456/Hallituksen+turvapaikkapolitiittinen+toimenpideohjelma+8.12.2015/98990892-c08e-4891-8c23-0d229f1d6099>

⁶ Keskimäki, Ilmo; Nykänen, Eeva & Kuusio, Hannamari. 2014. Paperittomien terveystalvi Suomessa. Terveystalvi ja hyvinvoinnin laitos, raportti 11/24. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114941/THL_RAP2014_011web.pdf?sequence=3&isAllowed=y
Keskimäki, Ilmo; Nykänen, Eeva & Kuusio, Hannamari. 2014. Paperittomien terveystalvi Suomessa. Terveystalvi ja hyvinvoinnin laitos, raportti 11/24. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114941/THL_RAP2014_011web.pdf?sequence=3&isAllowed=y

osana hyvinvoinnin edistämistä ja eriarvoisuuden vähentämistä.⁷ Tätä raporttia kirjoitettaessa vuonna 2022 tämä tavoite ei vielä ollut toteutunut muualla kuin Helsingissä. Vuoden 2023 alusta astuu voimaan laki, jonka mukaan hyvinvointialueiden on järjestettävä alueellaan oleskeleville paperittomille henkilöille kiireellisen hoidon lisäksi myös välttämättömän terveydenhuolto.⁸ Paperittomien palveluista päätetään kuntatasolla, ja erot kuntien välillä ovat huomattavia. Jokaiselle Suomessa oleskelevalle kuuluu kuitenkin ihmis- ja perusoikeudet, joista kerrotaan tarkemmin luvussa 2.

Viranomaisyhteyksissä käytetään paperittomista henkilöistä usein termejä ”laittomasti maassa oleva” tai ”ilman oleskeluoikeutta maassa oleva”, mutta käytäntö on vaihtelevaa. Esimerkiksi Sosiaali- ja terveysministeriö puhuu eri yhteyksissä ”laittomasti maassa olevista”⁹ ja ”paperittomista”¹⁰. YK:n yleiskokous on jo vuonna 1975 suositellut käyttämään kaikissa virallisissa yhteyksissä paperittomista henkilöistä termejä, jotka eivät viittaa laittomuuteen,¹¹ ja EU-parlamentti on jo vuonna 2009 käyttänyt päätöksessään termiä ”undocumented”¹², jota vastaa parhaiten suomen kielessä ”paperiton”. Tässä raportissa käytetään termiä ”paperiton”, sillä se on terminä neutraali ja vakiintunut suomen kieleen puhuttaessa maassa ilman oleskeluoikeutta olevista henkilöistä.

Tätä raporttia kirjoitettaessa sisäministeriö on juuri julkistanut kaksi selvitystä, joissa ehdotetaan ratkaisuja maassa ilman oleskelulupaa oleskelevien ihmisten tilanteeseen. Yhtenä ratkaisuvaihtoehtona on ehdotettu kertalaillistamista, jota myös yhdenvertaisuusvaltuutettu on suositellut. Kertalaillistaminen mahdollistaisi oleskelunsa virallistamisen niille noin 3 000 henkilölle, jotka hakivat turvaa Suomesta vuosina 2015 ja 2016, ja jotka ovat yhä vailla oleskelulupaa. Kertalaillistamista on ajettu myös Lupaa elää -kansalaisaloitteella, joka keräsi yli 50 000 allekirjoitusta ja luovutettiin eduskunnan käsiteltäväksi kesäkuussa 2022.

⁷ Valtioneuvosto. 2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Sanna Marinin hallituksen ohjelma 2019. Saatavilla: <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma>

⁸ Helmikuun alussa 2023 lain käytännön toteutumisesta ei vielä ollut kertynyt kokemusta.

⁹ Esimerkiksi: <https://stm.fi/laittomasti-maassa-oleskelevien-sosiaali-ja-terveydenhuolto>

¹⁰ Esimerkiksi: <https://stm.fi/paperittomien-terveydenhuolto>

¹¹ https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/09/TerminologyLeaflet_EN_PICUM.pdf

¹² https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-6-2009-0019_EN.html

2. Paperittomien palveluja ohjaavat lait

Lainsäädännössä ei ole erikseen määritelty paperittomien oikeuksia, vaan lakien soveltamisessa on huomioitava usea eri laki ja lainkohta. Suomi on myös sitoutunut noudattamaan **kansainvälisiä sopimuksia**, kuten ihmisoikeussopimusta ja lapsen oikeuksien sopimusta. Tässä katsauksessa hyödynnetään Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan vuonna 2020 julkaistua raporttia paperittomien sosiaalipalveluista Helsingissä¹³, joka tuo esimerkillisesti esiin paperittomien palveluiden rakentumista ja kehitystä Helsingin kaupungissa viitaten samalla myös lainsäädäntöön.

Perustuslain 19 §:n nojalla kaikilla ihmisillä, jotka eivät kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon. Perustuslaki määrää julkiselle vallalle vastuun turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, sekä edistää väestön terveyttä. Lasten hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu on myös turvattava tuella perheille ja muille lasten huolenpidosta vastaaville.

Sosiaalihuoltolain 12§ mukaan jokaisella kunnassa oleskelevalla on oikeus kiireellisiin ja välttämättömiin sosiaalipalveluihin, jotta hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon ei vaarannu. Tämä koskee siis myös paperittomia henkilöitä. Välttämätön toimeentulo ja huolenpito on siis viimesijainen vähimmäissuoja, jolla ihmisarvoisen elämän edellytykset on turvattava kaikissa olosuhteissa. Myös kansalliset ja kansainväliset sosiaalityön **eettiset ohjaukset** toteavat ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden olevan keskeisiä ohjaavia periaatteita ja ammattietiikan lähtökohtia, joihin sosiaalityö perustuu.

Laissa ei ole erikseen määritelty, mistä palveluista toimeentuloa ja huolenpitoa koskeva vähimmäissuoja koostuu. Kela korvaa kunnille välttämättömästä toimeentulosta ja huolenpidosta koituvat kustannukset niiden turvapaikkataustaisten henkilöiden osalta, joiden vastaanottopalvelut on lakkautettu. **Sosiaalihuoltolain 14§** mukaiset palvelut (mm. sosiaalityö, sosiaaliohjaus, asumispalvelut, mielenterveystyö) ovat siis käytettävissä myös kunnassa oleskeleville paperittomille. Palveluiden tarvetta harkitaan yksilön tilanteen pohjalta, varmistaen oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon. **Sosiaali- ja terveysministeriö** on ohjeistanut kuntia ohjaamaan kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneen henkilön, jonka vastaanottopalvelut ovat loppuneet, kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle henkilölle, jotta tuen tarpeen arvioinnista vastaa sosiaalihuollon ammattilainen. Ministeriön kuntainfossa todetaan, että kiireelliseen sosiaalihuoltoon voi kuulua ”ruoasta, vaatteista ja välttämättömistä lääkkeistä huolehtiminen ja mahdollisesti muukin akuutti apu”.¹⁴ Erilaisissa hätä- ja kriisitilanteissa henkilön pitää saada välitöntä turvaa ja huolenpitoa sosiaalipäivystyksen kautta. Myös tilapäistä asumista on järjestettävä henkilöille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista, kiireellistä apua **sosiaalihuoltolain 21§** mukaisesti.

¹³ Hyppönen, Pinja & Lindroos, Mikaela. 2020. Paperittomien sosiaalipalvelut Helsingissä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala 2020, Maahanmuuttoyksikkö. Saatavilla: <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/sosiaalinen-raportti-paperittomien-palvelut.pdf>

¹⁴ STM kuntainfo 2/2017, s. 2-3

Välttämättömään huolenpitoon kuuluu myös oikeus kiireelliseen terveydenhuoltoon. **Terveydenhuoltolain 50§** mukaan kiireellinen sairaanhoito, myös kiireellinen suun terveydenhuolto, mielenterveyshoito, päihdehoito ja psykososiaalinen tuki on annettava sitä tarvitsevalle potilaalle. Kiireellisellä hoidolla tarkoitetaan ”äkillisen sairastumisen, vamman, pitkäaikaissairauden vaikeutumisen tai toimintakyvyn alenemisen edellyttämää välitöntä arviota ja hoitoa, jota ei voida siirtää ilman sairauden pahenemista tai vamman vaikeutumista”. Helsingissä paperittomat ovat poliittisen päätöksen pohjalta laajojen terveyspalveluiden piirissä, kun taas muualla Suomessa muu kuin kiireellinen terveydenhuolto on kolmannen sektorin toimijoiden varassa, joiden toiminta on vakiintunutta lähinnä vain suurilla paikkakunnilla.¹⁵ **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)** astuu voimaan 1.1.2023, jolloin terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyy kunnilta hyvinvointialueille lukuun ottamatta Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää.

Näiden lakien lisäksi paperittomien lasten ja perheiden kohdalla palveluita ja niiden saatavuutta ohjaa myös **lastensuojelulaki**, jonka 1. luvun 2§ mukaan ”lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia”. Pakolaisjuridiikan ja paperittomien oikeuksien asiantuntija, kansalaisjärjestö Pakolaisneuvonta huomauttaa, että ”viranomaisen tulee kohdella kaikkia lapsia ensisijaisesti lapsina ja huomioida heidän etunsa toteutuminen vanhempien oleskelustatuksesta riippumatta. Arviointi lapsen edun toteutumisesta tulee aina tehdä tapauskohtaisesti, kun tehdään lasta koskevia päätöksiä.”¹⁶

¹⁵ Keskimäki, I. Nykänen, E., Kuusio, H. 2014. Paperittomien terveyspalvelut Suomessa. THL. Helsinki. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-156-3>

¹⁶ Pakolaisneuvonta: <https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajarjesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/paperittomat/>

3. Paperittomien sosiaali- ja terveystalveluista Turussa

3.1. Sosiaalipalvelut

Paperittomien sosiaalipalveluihin kuuluu **kiireellinen ja välttämätön toimeentulotuki**, jota haetaan henkilökohtaisesti Kelasta kuukausittain, ja joka myönnetään **maksusitoumuksina S-ryhmän ruokakauppoihin**. Keväällä 2022 maksusitoumuksen arvo oli 61 euroa aikuiselle. Se on sidottu ruoka- ja hygieniatarvikkeisiin, ja koko summa on käytettävä kerralla. Kela vastaa myös paperittomien henkilöiden reseptilääkkeisiin liittyvistä kustannuksista myöntämällä maksusitoumuksen apteekkiin. Tämän lisäksi paperittomille voidaan myöntää sosiaalitoimen kautta täydentävänä toimeentulotukena maksusitoumus Fölin **bussikorttia** varten tai sellaisia menoja varten, jotka katsotaan asiakkaan osalta tarpeelliseksi. Harkinnasta vastaa sosiaalityöntekijä Turun kaupungin sosiaalitoimen alkupalveluissa, jossa paperittomilla on asiakkuus. Joulukuun 2022 alusta paperittomien sosiaalipalvelut siirtyivät Ulkomaalaistoimiston alaisuuteen.

Paperittomien **hätämajoitus**, josta vuosina 2018–2020 vastasi SPR Turun kaupungin ostopalveluna, siirtyi alkuvuodesta 2021 Turun kaupungin ostopalveluna Luona Oy:n järjestämäksi, ja toukokuun 2022 alusta Pelastusarmeijan järjestämäksi. Pääsy hätämajoitukseen on järjestetty virka-aikoina sosiaalitoimen alkupalveluiden kautta, ja virka-aikojen ulkopuolella sosiaalipäivystyksen kautta. Luona Oy:n järjestämässä hätämajoitus oli yömajoitusta klo 18:00 – 10:00. Paikalla ei ollut henkilökuntaa, vaan ovet toimivat avainkortilla. Majoittuvilla oli käytössään keittiö ja jääkaappitilaa sekä nukkumapaikka. Pelastusarmeijan ylläpitämässä hätämajoituksessa on henkilökuntaa paikalla koko ajan. Asukkaat majoittuvat 1-4 hengen huoneissa ja heidän käytössään on yhteiset keittiö-, wc- ja pesutilat.

Paperittomien lapsiperheiden majoituksen kaupunki järjestää vuokra-asunnoissa yhteistyössä Turun Valkonauha ry:n kanssa. Asumisjärjestely turvaa lapselle hänen oikeuksiensa mukaisen turvallisen kasvuympäristön.

Paperittomat lapsiperheet ovat oikeutettuja myös **lastensuojelun palveluihin**. Lastensuojelun tehtäviin kuuluu lapsen monipuolisen kehityksen tukeminen. Käytännössä lastensuojelun palveluiden kautta paperittomat lapset voivat mm. saada tukea vaatetukseen, ruokaan tai muuhun lapsen kehitystä tukevaan palveluun. Lapsen pääsyä varhaiskasvatukseen tuetaan usein lastensuojelun kautta. Varhaiskasvatus tukee lapsen lisäksi koko perhettä, joka elää kuormittavassa tilanteessa.

Turussa paperittomille ei myönnetä käteisrahaa osana kiireellistä ja välttämätöntä toimeentulotukea, kun taas pääkaupunkiseudulla käteistä myönnetään joko sosiaalitoimen tai Kelan kautta.

3.2. Terveystalvelut

Kaikilla Suomessa oleskelevilla on oikeus kiireelliseen hoitoon julkisissa palveluissa perustuslain mukaisesti. Kiireelliseen hoitoon kuuluu myös kiireellinen hammashoito ja

mielenterveyshoito. Lisäksi Turun kaupunki on vuonna 2016 päättänyt, että raskaana olevat paperittomat naiset ja kaikki alle 18-vuotiaat lapset ovat oikeutettuja laajoihin terveydenhuollon palveluihin. Tähän kuuluvat mm. neuvolapalvelut Mäntymäen terveysasemalla. Terveydenhuollossa ammattilaisten salassapitovelvollisuus ja ns. palomuu¹⁷ ovat ehdottoman tärkeitä, jotta paperittomat uskaltavat tarvittaessa kääntyä palveluiden piiriin. Potilaasta ei ole oikeutta ilmoittaa poliisille tai maahanmuuttoviranomaisille.

Aikuisilla paperittomilla ei tämän raportin kirjoitushetkellä ole pääsyä muihin kuin kiireellisiin terveyspalveluihin. Paperittomien terveydenhoidosta Turussa vastaa Global Clinic, joka on toiminut Turussa vuodesta 2013. Global Clinic Turku on vapaaehtoisista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista koostuva vapaaehtoisverkosto, joka tarjoaa pienimuotoisia terveydenhuoltopalveluita. Verkostoon kuuluu mm. lääkäreitä, psykologeja, sairaanhoitajia, kätilöitä ja fysioterapeutteja. Global Clinic on vuonna 2022 ollut avoinna joka toinen viikko, kaksi tuntia kerralla. Turun Valkonauha ry:n työntekijät ovat jalkautuneet Global Clinicin aukioloaikoina lääkärintapaamisiin, ja varmistaneet hoitopolun jatkumisen (esim. pääsy verikokeisiin/kuvaukseen). Vuosina 2020–2021 Kaikkien naisten talolla toimi yhteistyössä SPR:n kanssa viikoittainen terveystiete, jossa sairaanhoitaja arvioi hoidon tarvetta ja ohjasi tarvittaessa eteenpäin Global Clinicille.

Paperittomat kuuluivat koronapandemian aikana erityisen haavoittuviin ryhmiin epidemian kannalta, sillä heidän oli vaikea suojautua taudilta mm. asumismuotojen ja käteisen puutteen takia. Käytännössä paperittomilla ei ollut mahdollisuutta ostaa esim. kuumemittareita tai särkylääkettä, tai muutoin varautua omaan tai lapsen sairastumiseen.

Turun Valkonauha ry on koko pandemia-ajan tehnyt tiivistä yhteistyötä Turun kaupungin kanssa paperittomien palveluihin liittyen. Ensimmäisen aallon aikana keväällä 2020 kaupunki teki nopeita ratkaisuja, ja paperittomilla oli pääsy julkisiin palveluihin esim. reseptien uusimisasioissa Global Clinicin ollessa suljettuna. Paperittomille myönnettiin maksusitoumukset käsikauppalääkkeisiin sosiaalitoimen kautta, mikä myös ehkäisi terveydenhuollon ruuhkautumista, ja Kaikkien naisten talon kautta paperittomille jaettiin hengityssuojaimia ja opastettiin Koronavilkku-sovelluksen käytössä.

Koronatestit ja -rokotteet ovat kaikille maksuttomia Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeen mukaisesti.¹⁸ Vuoden 2021 aikana Kaikkien naisten talolla järjestettiin koronarokotuksia paperittomille yhteistyössä Turun kaupungin hyvinvointitoimialan kanssa. Kaupungilta jalkautui sairaanhoitajia rokottamaan, ja Kaikkien naisten talon henkilökunta tiedotti verkostojensa kautta rokotuksista paperittomille asiakkaille. Asiakkaita ohjattiin koronarokotuksiin Kaikkien naisten talolle myös mm. kaupungin rokotepaikoilta, Kelasta ja sosiaalitoimesta.

¹⁷ Palomuurilla tarkoitetaan menettelyjä, joiden ansiosta paperittomat voivat asioida viranomaisten luona, esim. terveydenhuollossa ja sosiaalipalveluissa ilman pelkoa, että heidät ilmiannetaan poliisille pelkästään paperittomuuden perusteella.

¹⁸ Sosiaali- ja terveysministeriö 26.8.2020: Yhdenvertainen koronatestiin pääsy turvataan myös kotikunnattomille henkilöille. Saatavilla: <https://stm.fi/-/yhdenvertainen-koronatestiin-paasy-turvataan-myos-kotikunnattomille-henkiloille>

4. Käytännön kokemukset

4.1. Palautteen kerääminen

Turun Valkonauha ry:n ylläpitämän Kaikkien naisten talo -päiväkeskuksen ja sen yhteydessä toimineiden hankkeiden työntekijöille ja vapaaehtoisille on kertynyt käytännön kokemuksia paperittomien palveluista sekä niiden sujuvuudesta, toimivuudesta ja saavutettavuudesta jo vuodesta 2017 lähtien. Näitä kokemuksia on kerätty yhteen ja tuodaan nyt esiin tässä raportissa. Lisäksi asiakkailta kerättiin palautetta ja tietoa heidän käytännön kokemuksistaan helmikuussa 2022 haastatteleamalla henkilökohtaisesti 12 asiakasta. Haastatelluista viisi oli naisia ja seitsemän miehiä, ja haastatelluilla oli yhteensä 6 lasta, joista 5 oli alle kouluikäistä. Seitsemällä haastatelluista oli perheenjäseniä Suomessa, esimerkiksi täysi-ikäisiä sisaruksia tai lapsia, tai puoliso. Nämä Suomessa olevat perheenjäsenet olivat paperittomia, turvapaikanhakijoita, oleskeluluvan saaneita tai kansalaisuuden saaneita. Nuorin haastatelluista oli 22-vuotias ja vanhin 72-vuotias.¹⁹ Haastatellut valittiin niin, että he edustaisivat mahdollisimman laajasti päiväkeskuksen asiakkaita. Lisäksi vapaamuotoista palautetta on kerätty koko hankkeen ajan, joten palautetta on saatu huomattavasti laajemmalla määrällä paperittomia. Vapaamuotoisen palautteen etuna on ollut se, että joihinkin havaittuihin ongelmiin ja kompastuskiviin on pystytty tarttumaan jo hankkeen aikana. Työntekijät ovat myös tehneet ja kirjanneet muistiin omia havaintojaan päivittäisessä työssään sekä jalkautuessaan ja saattaessaan asiakkaita palveluiden pariin. Työntekijät ovat havainnoineet palveluiden saatavuutta ja sujuvuutta sekä omasta että asiakkaiden näkökulmasta erilaisissa tilanteissa.

4.2. Sosiaalipalvelut

Kokemukset sosiaalipalveluista ovat pääsääntöisesti olleet hyviä ja yhteistyö toimivaa. Kaikkien naisten talo on rakentanut sosiaalitoimen alkupalvelujen kanssa toimivia käytäntöjä ja sujuvaa molemminpuolista palveluohjausta. Työntekijät ovat esimerkiksi jalkautuneet mukaan tapaamisiin ja kotikäynneille sekä varmistaneet, että jokaisella päiväkeskukseen saapuvalla paperittomalla henkilöllä on sosiaalipalvelujen asiakkuus.

Kaikki haastatellut asiakkaat olivat saaneet sosiaalipalveluita viimeksi kuluneen vuoden aikana. Sosiaalipalvelut olivat auttaneet majoituksen – mukaan lukien hätämajoitus – järjestämisessä seitsemälle (58 %) haastatelluista. Tapaamisen sosiaalityöntekijän kanssa sekä maksusitoumuksen bussikorttiin oli saanut 11 haastatelluista (92 %). Lisäksi yksi haastatelluista kertoi saaneensa sosiaalipalveluista apua lastensuojelun palveluiden saamiseen.

Asiakkaiden kokemukset sosiaalipalveluista olivat pääsääntöisesti positiivisia ja palvelun kuvattiin olleen sujuvaa. Sosiaalityöntekijöitä kuvattiin mukaviksi ja ymmärtäväisiksi, ja asiakkaat arvostivat kaikkea saamaansa apua.

¹⁹ Suorissa lainauksissa ei mainita henkilöiden tarkkaa ikää anonymiteetin säilyttämiseksi. Alle 30-vuotiaista käytetään määrittelyä ”nuori”, 30–60-vuotiaista ”keski-ikäinen”, yli 60-vuotiaista ”vanhempi”.

”Hän ymmärsi tilanteeni ja kaikki meni hyvin.” (nuori mies)

”He tietävät, että olen vanha ja minulla on ongelmia [...], joten sosiaalityöntekijä tulee käymään minun luonani ja tuo minulle bussikortin.” (vanhempi nainen)

”Hän vaikuttaa todella välittävän.” (nuori mies)

Kaksi haastatelluista kuvasi kokemuksiaan sosiaalipalveluista neutraaleiksi ja yhden kokemukset olivat negatiivisia.

”Keskinäkertaista, ei hyvää, ei huonoa.” (nuori nainen)

”Yksi kerta sossu kysyi minulta mihin tarvitsen apua ja sanoin, että minun jalka on tosi kipeä. Hän sanoi että ei voi auttaa. Minä sanoin: miksi kysyt jos et pysty auttamaan minua.” (nuori mies)

Lapsiperheet ovat oikeutettuja lastensuojelun palveluihin ja kokemukset niistä ovat olleet hyviä. Lastensuojelun asiakkuus on tarjonnut perheille heidän tarvitsemaansa tukea ja sitä kautta on muun muassa mahdollistunut lasten pääseminen päiväkotiin.

Hätämajoitus

Vuosina 2018–2020, kun hätämajoitus oli SPR:n järjestämä, monet paperittomat kokivat paikalle pääsemisen hankalana, sillä se sijaitsi Varissuolla. Monet saattoivat myös pelätä leimautumista, sillä Varissuolla saattoi törmätä tuttuihin, ja majoitus tapahtui kerrostaloasunnossa. Lisäksi monia vaivasi siellä yksityisyyden puute, kun useita ihmisiä majoitettiin samoihin huoneisiin. Hätämajoituksen siirryttyä Luona Oy:n järjestämäksi tiloja pidettiin parempina ja sijaintia helpommin saavutettavana. Asumispaikoilla oli enemmän mahdollisuuksia yksityisyyteen ja paikka oli siisti. Koko hankkeen toiminta-ajan ja asiakkaiden haastatteluiden tekemisen aikana hätämajoitus oli Luona Oy:n järjestämä, joten asiakkaiden kokemukset keskittyvät siihen.

SPR:n järjestämään hätämajoitukseen oli mahdollista mennä paikalle ilman ennakoilmoittautumista, mutta Luonan hätämajoitukseen piti varata paikka sosiaalitoimen alkupalvelujen kautta, mikä onnistuu vain virka-aikana. Virka-ajan ulkopuolella paikkaa hätämajoituksesta voi yrittää saada sosiaalipäivystyksen kautta, mutta käytännössä tämä osoittautui vaikeaksi, jopa mahdottomaksi, sillä Luonassa ei ollut virka-ajan ulkopuolella henkilökuntaa paikalla vastaanottamassa asiakasta. Myös Pelastusarmeijan ylläpitämään hätämajoitukseen varataan paikka sosiaalitoimen alkupalvelujen kautta virka-aikana. Paperittomien elämäntilanne on haastava ja ennakoimaton, joten akuutti tarve hätämajoitukseen saattaa kuitenkin ilmetä mihin vuorokauden aikaan tahansa. Ainoaksi vaihtoehdoiksi näissä tilanteissa on yleensä jäänyt asiakkaiden ohjaaminen Sillankorvaan, joka on päihdepalveluiden alaisuudessa oleva hätämajoitus päihderiippuvaisille, eikä sen käyttäjäprofiili ja käyttötarkoitus ole sopiva paperittomille asiakkaille.

Luonan hätämajoituksessa oli paikalla henkilökuntaa varsin rajoitetusti. Usein asiakkaille ilmoitettiin lyhyt aikaväli, jolloin hätämajoitukseen voi mennä niin, että vastassa on joku

Luonan henkilökunnasta ottamassa asiakkaan vastaan ja esittelemässä paikan. Muina aikoina paikalle menevä sai paperilla suomenkieliset ohjeet, joiden perusteella oli itsenäisesti pyrittävä löytämään oikeaan paikkaan. Sen jälkeen oli löydettävä paikan pihalta lokerikko, josta sai avainkortin ja ovikoodin. Sisällä piti itse selvittää, missä oma huone sijaitsee ja missä yleiset tilat, kuten wc, suihku ja keittiö ovat. Suomen kieltä taitamattomille tämä saattoi olla melkoisen haastavaa. Pelastusarmeijan hätämajoituksessa henkilökuntaa on paikalla koko ajan, joten samoja ongelmia ei ole siellä ollut.

Koska Luonan hätämajoituksessa ei ollut henkilökuntaa paikalla virka-ajan ulkopuolella, se aiheutti monenlaisia ongelmia, sillä tiloissa saattaa tulla vastaan monenlaisia ongelmatilanteita, joita asiakkaat eivät pystyneet itsenäisesti ratkaisemaan. Oli esimerkiksi tilanteita, joissa asiakkailla on hävinnyt avainkortti tai se ei ole toiminut asiakkaan saapuessa hätämajoitukseen illalla. Ohjeistuksena asukkaille oli näissä tilanteissa soittaa päivystysfirmaan, mitä he eivät voi tehdä ilman puheaikaa. Päivystysfirma ei myöskään pystynyt auttamaan huoneen oven avaamisessa tai antamaan uutta avainkorttia, koska asia piti hoitaa Luonan kautta, josta puolestaan ei saanut ketään kiinni virka-ajan ulkopuolella. Ainoaksi ratkaisuksi näissä tilanteissa osoittautui nukkuminen paikan yleisissä tiloissa, kunnes Luonalla on taas virka-aikana joku paikalla.

Toukokuun 2022 alusta hätämajoitus on toiminut Pelastusarmeijan järjestämänä. Hätämajoituksen asukkaille tämä näyttäytyi toiminnan alkukankeutena ja uusiin tapoihin ja tiloihin totuttautumisena.

Hätämajoitus on tarkoitettu vain turvapaikanhakijataustaisille paperittomille. Ne paperittomat, joilla ei ole turvapaikanhakijataustaa, joutuvat etsimään itselleen jonkun toisen yöpymispaikan, käytännössä menemään Sillankorvaan, jos heillä ei ole Suomessa ystäviä tai sukulaisia, joiden luona voi yöpyä. Lisäksi hätämajoitus on tarkoitettu ainoastaan yksin oleville miehille. Perheille ja haavoittuvassa asemassa oleville naisille järjestetään hätämajoitus muualta. Kuten luvussa 3.1. kerrottiin, Turun kaupunki järjestää yhteistyössä Turun Valkonauha ry:n kanssa lapsiperheille majoituksen vuokra-asunnoissa.

4.3. Kela ja maksusitoumukset

Kelan palveluiden sujuvuus on parantunut huomattavasti vuodesta 2017, jolloin maksusitoumukset piti hakea Kelasta kolmen päivän välein. Nykyinen malli, jossa maksusitoumukset saa kerralla kuukaudeksi, on sujuvampaa ja byrokraattisesti kevyempää.

Kaikki haastatelleet olivat sosiaalipalveluiden ohella käyttäneet myös Kelan palveluita viimeksi kuluneen vuoden aikana. Kelan maksusitoumuksia ruokaan ja hygieniatarvikkeisiin oli saanut 11 haastatelluista (92 %). Paperittomat voivat saada Kelasta maksusitoumuksia ruokaan ja hygieniatarvikkeisiin sekä reseptilääkkeisiin. Haastatelluista viisi (42 %) kertoi kokemuksensa Kelassa asioimisesta olleen pelkästään positiivisia. Asiakkaiden kokemukset heidän Kelasta saamastaan palvelusta olivat hyvin vaihtelevia ja kokemukseen vaikutti merkittävästi se, miten henkilökunta kohtasi heidät ja se, oliko tällä tietämystä ja osaamista paperittomille kuuluvista palveluista. Haastatellulla saattoi siis olla sekä positiivisia että

negatiivisia kokemuksia Kelassa asioimisesta riippuen siitä, minkälaista palvelua hän oli kullakin kerralla saanut: *”Henkilökunta on yleensä mukavaa. Yksi nainen on aina vihainen ja tyly, ei ymmärrä minun tilannettani ja että minulla on stressiä ja vaikeaa”* (keski-ikäinen nainen).

Riippumatta siitä, minkälaista palvelua haastatellut olivat saaneet Kelasta, useimmat kertoivat, että maksusitoumusten saamisessa ei ollut ollut ongelmia: *”Ei ongelmia, se on helppoa. He lähettävät minulle viestin milloin voin hakea maksusitoumukset ja saan kerralla kuukauden paperit”* (keski-ikäinen nainen). Kokemuksistaan kertoneista yhdeksästä haastatellusta kuusi (67 %) kuvaili kokemuksiaan vastaavasti. Ne asiakkaat, joita oli autettu täyttämään lomakkeet valmiiksi etukäteen, olivat kokeneet maksusitoumuksen saamisen helpoksi. Yksi haastatelluista kertoi juuri sen olleen ongelmallista, jos mukana ei ollut valmiiksi täytettyä hakemusta, sillä henkilökunta ei auttanut lomakkeiden täyttämässä: *”Ne ei auttanut täyttämään ja ne tietää että en osaa suomea mutta silti sanoit että itse pitää täyttää”* (nuori mies).

Reseptilääkkeisiin saatavien maksusitoumusten saamisessa ongelmana oli useimmiten ollut se, että asiakkaalla ei ollut ollut kaikkia tarvittavia papereita mukanaan maksusitoumusta hakiessaan.

Usea haastateltu nosti vastauksessaan esiin sen, että ongelmia ei ole maksusitoumuksen saamisessa, vaan niiden käyttämisessä.

Kymmenen haastatelluista kertoi kokemuksiaan maksusitoumusten käyttämisessä ja ainoastaan kaksi vastanneista kertoi, että eivät olleet kohdanneet ongelmia maksusitoumuksien käyttämisessä. Suurimmiksi ongelmiksi maksusitoumuksen käyttämisessä koettiin kauppojen henkilökunnan asenne ja tietämättömyys sekä se, että maksusitoumuksella ei voi ostaa kaikkea tavallisessa arjessa tarvittavaa.

Haastatellut toivoivat, että kauppojen henkilökunta tietäisi, miten toimia asiakkaan tullessa ostoksille maksusitoumuksen kanssa. Asiakkaat kokivat usein tilanteen nöyryyttäväksi, erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa asiakaspalvelija ei tiennyt, miten tilanteessa pitäisi toimia. He toivoivat vain, että heidät nähtäisiin samanlaisina kuin muut asiakkaat ja palveltaisiin samalla tavalla. Asiakkaat kertoivat tilanteensa olevan muutenkin vaikea, jolloin heidän saamansa huono palvelu tuntuu erityisen pahalta.

”Ensin kerään kaiken ja menen kassalle. Kassa pyytää henkilötodistusta, vaikka sanon, että paperissa lukee ettei tarvita. Näytän vok [vastaanottokeskuksen] -kortin, ne sanoo että se ei kelpaa, pitää olla viralliset henkkarit. Silloin joudun jättämään tavarat ja lähtemään.” (keski-ikäinen nainen)

”Se on vaikeaa ja nöyryyttävää, paljon ongelmia. Se on psykologista, tuntuu pahalta kun kassa käyttää paljon aikaa, ei tiedä mitä tehdä ja miten se toimii, ja miksi minulla on tällainen paperi, ja sitten muut ihmiset alkavat tuijottaa minua. Tunnen oloni nöyryytetyksi.” (nuori mies)

Haastatellut olivat kokeneet ongelmia myös siinä, mitä maksusitoumuksella voi ostaa. Maksusitoumuksella voi ostaa vain ruoka- ja hygieniatarvikkeita, joten monia normaaliarjessa

tarvittavia asioita sillä ei voi ostaa, esimerkiksi vaatteita, alusvaatteita, kenkiä, lasten leluja tai kynää ja paperia. Edes tuttipulloa tai tutteja ei voi ostaa vauvalle. Yksi asiakas kertoi tilanteesta, jossa olisi halunnut ostaa lapselleen saippuakuplapullon, mutta kaupassa kieltäytyttiin myymästä sitä ja otettiin pullo pois lapsen kädestä. Myös hygieniatuotteiden ostamisessa oli ollut ongelmia, vaikka maksusitoumus käy niihin. Haastatellut kertoivat, että eivät olleet pystyneet ostamaan esimerkiksi deodoranttia, käsivoidetta tai pyykinpesuainetta.

”Vaikeaa, kun maksusitoumuksella ei voi ostaa vaatteita, erityisesti alusvaatteita. Joskus vaikeaa saada hygieniatuotteitakaan, vaikka maksusitoumuksen pitäisi käydä myös niihin.” (keski-ikäinen nainen)

”Tarvitsen käsivoidetta, mutta minulle sanottiin, etten voi ostaa sitä maksusitoumuksella.” (vanhempi nainen)

Monet pitivät ongelmana myös sitä, että maksusitoumus voitiin käyttää vain S-ryhmän kaupoissa, sillä he eivät saaneet sieltä kaikkea tarvitsemaansa, erityisesti sopivia lihatuotteita. Useimmat haastatelluista syövät uskonnollisista tai kulttuurisista syistä vain halal-lihaa, mutta sitä ei saa S-ryhmän kaupoista, tai tuotteisiin ei ole merkitty ovatko ne halal-ruokavalioon sopivia. Tästä syystä myöskään valmisaterioita ei voi ostaa, koska ei voi tietää, ovatko ne omaan ruokavalioon sopivia. Monilla kanamunat ovat ainoa proteiininlähde, myös lapsiperheissä. Yksi asiakas kertoi ostavansa vain tomaatteja, appelsiineja, kanamunia ja suklaata.

”Lihaa pystyy ostamaan vain jos on omaa rahaa, mutta meillä ei ole. Nyt syömme vain kalaa ja kananmunia, ei lihaa.” (nuori mies)

Monet haastatelluista toivoivat myös, että maksusitoumuksen voisi käyttää osissa tai se annettaisiin pienemmissä osissa: *”Kerralla pitää käyttää koko summa, eli joutuu ostamaan tosi paljon tavaraa. Kassit on sitten tosi painavat ja ne joutuu kuljettamaan bussilla.” (keski-ikäinen nainen)*

Reseptilääkkeisiin saatavien maksusitoumusten käyttämisessä asiakkaat eivät kertoneet olevan yhtä paljon ongelmia kuin S-ryhmän maksusitoumuksissa. Ongelmia oli aiheutunut lähinnä siitä, jos asiakkaalla ei ollut ollut kaikkia tarvittavia papereita mukanaan apteekissa asioidessaan tai he eivät olleet ymmärtäneet, miten apteekissa toimitaan, tai mitä asiakaspalvelija oli yrittänyt kysyä heiltä. Joissakin tapauksissa apteekissakin ongelmia oli aiheuttanut henkilötodistuksen puuttuminen.

4.4. Terveyspalvelut

Kokemukset terveyspalveluista ovat olleet vaihtelevia, ja niihin on vaikuttanut paljon se, miten henkilö on kohdattu, ja onko henkilökunta osannut toimia tilanteessa. Terveystuon puolella kaikilla ei ole tietoa, miten toimia paperittoman asiakkaan kohdatessaan, tai mihin palveluihin paperittomalla on oikeus. Yksi haastatelluista kiteytti asian näin: *”toivon, että henkilökunta ymmärtää enemmän meidän tilanteestamme ja ovat enemmän ystävällisiä. Myös toivomme, että ei ole rasismia.” (nuori nainen)*

Haastatelluista 12 henkilöstä 10 (83 %) oli käyttänyt terveyspalveluita viimeksi kuluneen vuoden aikana. Kaikki nämä kymmenen henkilöä olivat käyneet Global Clinicillä, ja lisäksi neljä (40 %) oli käynyt TYKS:n päivystyksessä, viisi (50 %) hammashoidossa ja yksi laboratoriotutkimuksissa. Kymmenestä terveyspalveluita käyttäneestä haastatellusta yhdeksän kertoi tarkemmin kokemuksistaan. Haastateltujen kokemukset olivat vaihtelevia: kolmen olivat pelkästään positiivisia, kolmen pelkästään negatiivisia ja kolmella oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Kokemuksiin vaikutti suuresti se, olivatko he saaneet hankkeen työntekijöiltä apua ajanvarauksiin, oikean paikan löytämiseen ja oliko joku työntekijä saattamassa heidät palveluun.

Kokemuksiin vaikutti erityisesti se, miten asiakas oli kohdattu ja miten sujuvaa hoidon saaminen oli ollut. Kaikki niistä haastatelluista, jotka kertoivat pelkästään positiivisista kokemuksista, olivat yli 50-vuotiaita naisia tai näiden kanssa asioineita. He kertoivat henkilökohdanneen kohdelleen heitä hyvin ja he saivat tarvitsevansa avun: *”Minua kohdeltiin hyvin. Minulle määrätty lääke ei sopinut minulle, mutta sain toisen tilalle.” (keski-ikäinen nainen)*

Pelkästään kielteisistä kokemuksista kertoneet haastatellut olivat puolestaan kaikki alle 35-vuotiaita miehiä, jotka kertoivat kohtelun olleen tyyliä, eivätkä he saaneet apua: *”Menin poikani kanssa TYKS:n päivystykseen ja näytin heille poikani Kela-kortin. He kysyivät olenko minä hänen kanssaan ja pyysivät näyttämään henkilöllisyystodistukseni. Sanoin ettei minulla ole. Nainen oli järkyttynyt, puhui minulle työkeästi ja kysyi miten voin olla lapseni kanssa jos minulla ei ole suomalaista henkilökorttia” (nuori mies).*

Joskus hoidon antamatta jättämisen syynä oli ollut se, että asiakkaan vaiva ei ollut kiireelliseksi luokiteltava. Tällaisissa tilanteissa asiakkaille ei aina ollut osattu selittää syytä sille, että he eivät saaneet hoitoa, jolloin asiakkaille oli saattanut jäädä sellainen mielikuva, että he eivät saaneet hoitoa, koska ovat paperittomia.

Hoitoon pääsyn sujuvuuteen vaikutti usein se, tiesikö henkilökunta miten toimia, kun asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta tai henkilöllisyystodistusta. Monille jo pelkästään ajanvarauksen tekeminen itsenäisesti on haastavaa juuri henkilötunnuksen puuttumisen takia. Lisäksi monilla ei ole minkäänlaista henkilöllisyystodistusta, edes kotimaastaan, joten heillä ainoana jollain tavalla henkilöllisyyttä todistavana asiakirjana saattaa olla vastaanottokeskuksen asiakaskortti, jonka voimassaoloaika saattaa lisäksi olla umpeutunut.

Kokemuksiin vaikutti myös se, olivatko haastatellut saaneet tarvitsemaansa jatkohoitoa: *”Hammaslääkäri tiesi että hoitoa pitää jatkaa, mutta koska olen paperiton, hän ei varannut uutta aikaa” (nuori mies).* Toinen asiakas kertoi vastaavasta kokemuksesta. Jatkohoitoa ei saa, vaan pitää odottaa tilanteen pakenemista niin kauan, että hoidontarve on akuutti. Lisäksi haastatelluille aiheutti huolta, kun eivät saaneet tietää syytä vaivojensa taustalla, sekä seurannan puute: *”Meillä on enemmän ongelmia ja stressiä kuin ihmisillä joilla on oleskeluluvat, ehkä meillä on vatsakipua mutta oikeasti se on stressiä. Ennen kun minulla oli palvelut turvapaikanhakijana lääkäri pystyi kirjaamaan minun tietoihin, mikä tilanteeni on, ja tiesi esimerkiksi mihin vatsakipuni liittyy” (nuori mies).*

Global Cliniciltä saamaansa apua ja hoitoa haastatellut arvostivat, mutta haasteita on aiheuttanut Global Clinicin rajalliset aukioloajat ja mahdollisuudet tehdä erilaisia tutkimuksia tai ohjata jatkohoitoon.

Paperittomilla on oikeus saada julkisen terveydenhuollon puolelta ainoastaan kiireellinen hoito. Global Clinicillä puolestaan ei ole resursseja eikä mahdollisuuksia kaikkiin tutkimuksiin ja toimenpiteisiin. Global Clinicillä on kuitenkin mahdollisuus omien resurssiensa puitteissa lähettää ihmisiä julkiselle puolelle jatkotutkimuksiin, esimerkiksi verikokeisiin, kuvantamisiin tai erikoislääkärin jatkotutkimuksiin. Näissä tapauksissa Global Clinicin lääkäri antaa lähetteen ja Global Clinic sitoutuu maksamaan tutkimukset.

Lääkärin kirjoittamasta lähetteestä huolimatta asiakkaat eivät kuitenkaan ole aina päässeet jatkotutkimuksiin. Syy tähän ei ole aina ollut selvä, mutta yhdeksi ongelmaksi on kerrottu se, että asiakkaalla ei ole henkilötunnusta, jolla hänen tietonsa saisi rekisteröityä terveydenhuollon järjestelmiin, tai se, että asiakkaalla ei ole henkilöllisyysasiakirjoja.

Aina ei myöskään ole ollut selvää, mistä asiakkaat voisivat saada sellaisia terveydenhuollon palveluita, joita Global Cliniciltä ei ole mahdollista saada. Naisten kohdalla ongelmana on ollut esimerkiksi lisääntymisterveyteen liittyvien palvelujen saatavuus. Kulttuurisista syistä useimmat naiset eivät edes halua ottaa näitä puheeksi Global Clinicin mieslääkärien kanssa. Toinen useamman henkilön kohdalla esiin noussut tarve on ollut näöntutkimukseen pääseminen tai silmälasien saaminen.

Monille aiheutui ylimääräistä stressiä ja huolta myös siitä, että ei ollut mahdollisuutta päästä tarkempiin tutkimuksiin, jotta selviäisi vaivan aiheuttaja: *”Luulin että olisin saanut lähetteen eri lääkärille, tarkempiin tutkimuksiin, mutta en saanut. Huolestuttaa, kun en saanut tietää, mikä vaiva on” (keski-ikäinen nainen).*

Global Clinicin vapaaehtoisein kuuluu myös kaksi psykologia, joiden antamaan keskusteluapuun sitä saaneet asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja kiitollisia.

4.5. Muita ongelmia

Paperittomille aiheuttaa suuria ongelmia arjessa selviytymiseen puhelimen puheajan puuttuminen. Ilman käteisrahaa he eivät voi itse ostaa puheaikaa, joten monet pystyvät käyttämään ainoastaan netin kautta toimivia sovelluksia, kuten WhatsAppia, soittamiseen. Tämä vaatii sellaisessa paikassa olemista, josta löytyy ilmainen, käytettävissä oleva WiFi-verkko. WhatsAppin kautta ei kuitenkaan voi soittaa tai lähettää viestejä muihin kuin toisiin WhatsAppia käyttäviin numeroihin. Näin ollen he eivät pysty soittamaan esimerkiksi viranomaistahoille, tekemään terveydenhoidon ajanvarauksia tai vastaanottamaan tekstiviestinä lähetettäviä varausvahvistuksia.

Puheajan puuttumisen takia edes hätätilanteissa ei pysty soittamaan apua. Ajanvarauksia pystyy harvoin tekemään sähköisesti ilman henkilötunnusta, eikä puhelinta ei voi käyttää niiden tekemiseen ilman puheaikaa, joten usein ainoaksi vaihtoehdoksi jää paikan päälle meneminen, mutta useimmissa paikoissa varauksia ei voida tehdä niin, varsinkaan kun

henkilöllä ei ole minkäänlaista henkilöllisyystodistusta. Päiväkeskuksessa on pyritty paikkaamaan näitä ongelmia hoitamalla ajanvarauksia ja yhteydenottoja viranomaisiin asiakkaiden puolesta, ja jopa terveydenhuollon ammattilaiset ovat joskus olleet päiväkeskuksen henkilökuntaan yhteydessä asiakkaiden asioissa, koska suora yhteydenotto asiakkaisiin ei ole ollut mahdollista.

Henkilötunnuksen ja -todistuksen puuttuminen aiheuttaa monia muitakin ongelmia käytännön arjessa. Pankkitiliä ei saa avattua ilman henkilötunnusta ja -todistusta, ja pankkitunnuksia käytetään tunnistautumiseen monissa eri palveluissa. Käytännössä myöskään henkilöllisyyttä ei pysty todistamaan millään tavalla, koska monilla ei ole minkäänlaisia henkilöllisyyttä todistavia asiakirjoja. Asiakkaat eivät esimerkiksi pysty noutamaan heille lähetettyjä kirjattuja kirjeitä tai paketteja Postista ilman henkilöllisyystodistusta. Sukulaiset ja ystävät voisivat lähettää vaatteita tai muuta pientä tarpeellista, kuten lapsille leluja. EU:n ulkopuolelta tulevista paketeista pitää kuitenkin aina tehdä tulliselvitys, riippumatta paketin sisällöstä, ja vaikka tullimaksuja ei tarvitsisi maksaa, Posti perii siitä huolimatta omat käsittelymaksunsa. Ilman pankkitunnuksia tullausta ei voi tehdä netissä, ja pankkitunnuksia ei saa ilman henkilöllisyystodistusta. Vaihtoehtoisesti tullauksen voi tehdä Postin toimipisteessä, mutta Postin käsittelymaksua paperiton henkilö ei voi maksaa, koska ei saa mistään käteisrahaa, ja lisäksi Posti ei voi luovuttaa pakettia vastaanottajalle ilman henkilöllisyyden todentamista.

Paperittomien elämä ja arki on täynnä pieniä, mutta ylitsepääsemättömiä esteitä, joista tässä on mainittu vain muutamia. Monet näistä esteistä olisi helppoa ratkaista varsin pienillä muutoksilla.

Haastatteluissa moni nosti kuitenkin esiin sen, että oleskelulupa on ainoa asia, mitä he haluavat. He eivät halunneet elää avun ja palveluiden varassa, vaan he halusivat mahdollisuuden työskennellä ja elää normaalia elämää.

"Ainoa mikä on paha, ettei ole työnteko-oikeutta. Jos saisi tehdä työtä, voisi itse maksaa." (nuori mies)

"En tarvitse muuta, tarvitsen vain oleskeluluvan." (keski-ikäinen nainen)

"Tärkeintä on saada oleskelulupa. Olen varma, että sen jälkeen kaikki on hyvin." (keski-ikäinen nainen)

"Haluan vain oleskeluluvan, jotta voin työskennellä ja elää normaalia elämää." (nuori mies)

"Kaikki koulukaverini ovat nyt armeijassa, minäkin haluaisin mennä. Haluan olla Suomessa, käydä töissä ja olla rauhallinen." (nuori mies)

5. Johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia

Paperittomuus sinänsä ei ole toivottua kenenkään kohdalla, ja palveluiden kehittämisen rinnalla on oltava vankka pyrkimys yhteiskuntamme puolelta ehkäistä sekä vähentää laajamittaista paperittomuutta.

Tilapäisen oleskeluluvan palauttaminen ennalleen ja humanitaarisen suojelun kategorian palauttaminen lakiin olisi ratkaisu monen nyt paperittomana olevan henkilön tilanteeseen. Työnteon mahdollistava väliaikainen oleskelulupa antaisi ihmisille mahdollisuuden huolehtia itsestään sekä omanarvontunteen ja toimijuuden säilyttämisen.

Palveluiden kehittämisen osalta Turussa on edistytty vuodesta 2017, mutta parannettavaakin toki vielä löytyy. Mallia voidaan ottaa esimerkiksi Helsingin palveluista, joita on kuvattu johdannossa mainitussa paperittomien sosiaalipalveluita käsittelevässä raportissa²⁰. Erityisesti toimivana on pidetty Helsingin mallia, jossa palvelut hoidetaan keskitetysti sosiaalipalveluiden Maahanmuuttoyksikössä. Olisi hyvä pohtia, toimisiko vastaava malli myös Turussa. Neuvontapuhelimen käyttöönotto paperittomia työssään kohtaaville mahdollistaisi nopean ja oikean tiedon saamisen. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalle tulisi myös tarjota säännöllisesti ajankohtaista koulutusta paperittomien tilanteesta ja oikeuksista.

Koska paperittomilla ei ole oikeutta työntekoon, he ovat alttiina monenlaiselle hyväksikäytölle ja riistolle. Kuten käytännön kokemuksista nousi esiin, käteisrahan käyttöönotto osana täydentävää toimeentulotukea helpottaisi monia ongelmia paperittomien arjessa, ja myös laajemmalla tasolla voisi toimia osana paperittomuuden vähenemistä mahdollistaessaan ihmisille esimerkiksi oleskelulupaansa liittyvien asioiden hoitamisen puhelimitse. Käteisraha tekisi myös paperittomien elämästä inhimillisempää, sillä se mahdollistaisi Kelan myöntämien maksusitoumusten ulkopuolelle jäävien tarpeiden ostamisen, kuten esimerkiksi alusvaatteiden ja lastentarvikkeiden. Käteisraha mahdollistaisi paperittomille edes jonkinlaisen osallisuuden ja toimijuuden.

Paperittomille järjestettävästä hätämajoituksesta kokemuksia on kertynyt jo kolmen eri toimijan osalta. Jokaisessa on ollut omat haasteensa onnistumisten ohella. Optimaalisiin ratkaisuihin syntyi yhdistämällä käytännön kokemusten perusteella toimiviksi osoittautuneet ratkaisut, ja mahdollisuuksien mukaan poistamalla toimimattomiksi osoittautuneita käytäntöjä. Henkilökunnan kokoaikainen läsnäolo on kokemusten valossa osoittautunut toimivaksi käytännöksi. Yhden hengen huoneissa majoittuminen tarjoaisi majoittujille yksityisyyttä, ja yhteiskäytössä olevat tilat mahdollistavat sosiaalisen kanssakäymisen sekä muiden majoittujien että henkilökunnan kanssa.

Terveydenhuollon osalta olennaista olisi riittävien palveluiden määrittely. On toivottavaa, että vuoden 2023 alussa voimaan tulevaa, paperittomille kiireellisen hoidon lisäksi myös välttämättömän hoidon takaavaa lakimuutosta tulkittaisiin käytännön tasolla mahdollisimman väljästi välttämätöntä hoitoa määriteltäessä. Terveysongelmat eivät pääsisi

²⁰ Hyppönen, Pinja & Lindroos, Mikaela. 2020. Paperittomien sosiaalipalvelut Helsingissä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala 2020, Maahanmuuttoyksikkö. Saatavilla: <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/sosiaalinen-raportti-paperittomien-palvelut.pdf>

kasautumaan ja kriisiytymään, kun niihin saisi tarvittavan avun ajoissa. Kunnassa vakituisesti asuivilta paperittomilta olisi suotavaa myös periä asiakasmaksut samansuuruisina kuin kuntalaisilta.

Keskeinen ongelma paperittoman arjessa on osallisuuden ja toimijuuden puute. Paperittomilla on hyvin vähän mahdollisuuksia vaikuttaa itse tilanteeseensa. Vaikka paperittomien suurin ongelma on oleskeluluvan puute, sen saamiseen paperiton ihminen voi itse vaikuttaa vain vähän. Monet haastatelluista nostivatkin esiin sen, että he eivät halua ”palveluja”, vaan haluaisivat elää kuten muut. Paperittomat ihmiset siis tunnistavat oman toimijuutensa puuttumisen ja yleisenä toiveena oli sen saavuttaminen. Tietoinen osallisuuden ja toimijuuden rajaaminen paperittomilta voidaan nähdä rakenteellisena syrjintänä.

Kukaan ei halua olla paperiton. Paperittomuus on useiden elämässä välivaihe, jonka paperittomat toivovat päättyvän mahdollisimman nopeasti. Paperittomien palvelut auttavat ihmistä tuossa vaikeassa elämänvaiheessa, ja parhaimmillaan mahdollistavat aktiivisen osallisuuden ja toimijuuden paperittomuuden päätyttyä.