

Maahanmuuttovirasto/ Vastaanottoyksikkö

ALAIKÄISYKSIKÖIDEN ASIAKASPALAUTTEEN YHTEENVETO 2016

Taustaa

Yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden asiakaspalautekysely järjestettiin 32 alaikäisyksikössä vuoden 2016 aikana. Vastaaajia oli noin 610.

Tämän kyselyn tuloksia tarkastellessa tulee huomioida poikkeuksellinen valtakunnallinen tilanne jonka aikana aineisto on kerätty. Suomeen on perustettu kymmeniä uusia alaikäisyksiköitä yksintulleille alaikäisille turvapaikanhakijoille ja joitakin yksiköitä on jo ehditty sulkea. Monet uudet toimijat ovat tulleet tekemään vastaanotto-keskustyötä. Kysely antaa kuitenkin yleiskuvan niistä asioista joihin yksiköiden toiminnassa tulisi kiinnittää huomiota.

Mitä lomakkeessa kysyttiin

Vastaaajat arvioivat oman kokemuksensa pohjalta jokaista kohtaa asteikolla yhdestä viiteen (1–5). Vaihtoehto 1 tarkoitti asian olevan erittäin huonolla tasolla ja asiakkaan olevan erittäin tyytymätön. Vaihtoehto 5 tarkoitti asian olevan erittäin hyvällä tasolla ja asiakkaan olevan erittäin tyytyväinen. Vaihtoehdot 2, 3 ja 4 asettuvat jatkumolle näiden väliin. Tehostekeinona lomakkeessa käytettiin hymynaamoja kuvaamaan vastausvaihtoehtoihin liitettävää kokemusta. Lisäksi vastaaajilla oli mahdollisuus antaa avoimia vastauksia joko kirjallisesti tai suullisesti.

Keskeiset tulokset ja yhteenveto avoimista vastauksista

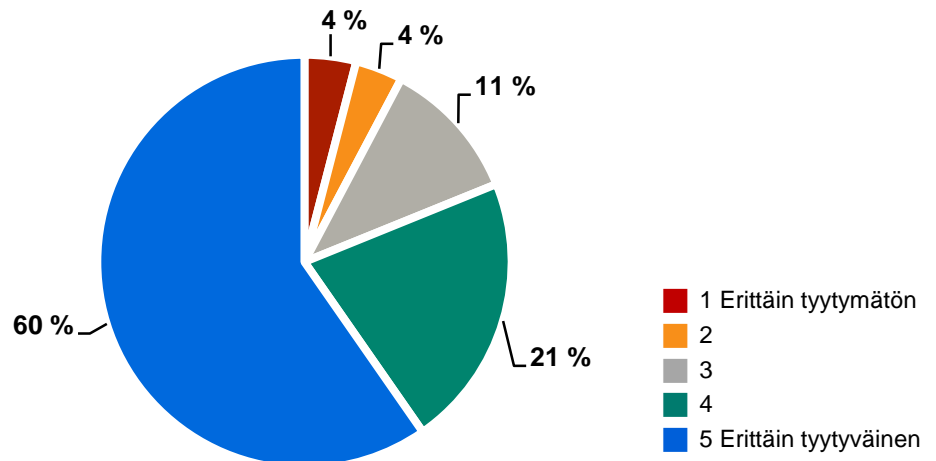
Monissa alaikäisyksiköissä toiminta on vasta aloitettu tai saatu kunnolla käyntiin kyselyn toteuttamisen aikaan. Tästä huolimatta yksiköt yltävät erittäin hyvälle tasolle. Kyselyn tulosten perusteella voidaan havaita että suurin osa alaikäisyksiköistä on poikkeuksellisessa tilanteessa pystynyt tuottamaan hyvin palveluita asiakkailleen.

Monet asiat voivat olla sellaisia että niihin on jo voitu tehdä korjauksia kuluneen vuoden aikana. Kehitettävää on kuitenkin edelleen. Yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden kohdalla avoimissa vastauksissa korostuvat suhteet ryhmäkodin tai tukiasumisyksikön henkilökuntaan ja erityisesti omaohjaajiin.

Vastauksissa arkiset kouluun ja harrastuksiin liittyvät huolet painottuvat enemmän kuin aikuisten vastaanottokeskusten kyselyn vastauksissa. Toisaalta tekemisen puute ja toiveet lisääktiviteeteistä toistuvat niin aikuisten ja perheiden vastaanottokeskusten kuin alaikäisyksiköidenkin vastauksissa.



1. Minä tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa (N=620)

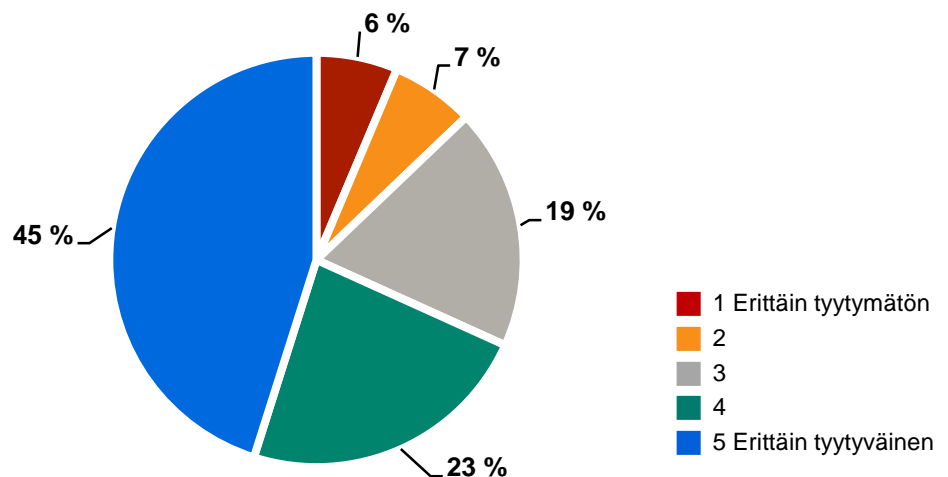


Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,29. Yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden ryhmäkodeissa ja tukiasumisyksiköissä turvallisuudentunteen luominen on erittäin tärkeää ja siinä keskuksset näyttävät onnistuneen erittäin hyvin.

"Meillä on ryhmäkodissa turvallinen olo, eikä tarvitse huolehtia mistään."

"Yhtenä erityisenä asiana muutama nuori nosti esille, kuinka heistä on hyvä, että illalla tarkastetaan kaikkien nuorten läsnäolo yksikössä, luo turvallisuuden tunnetta."

2. Työntekijät kohtelevat minua hyvin (N=614)



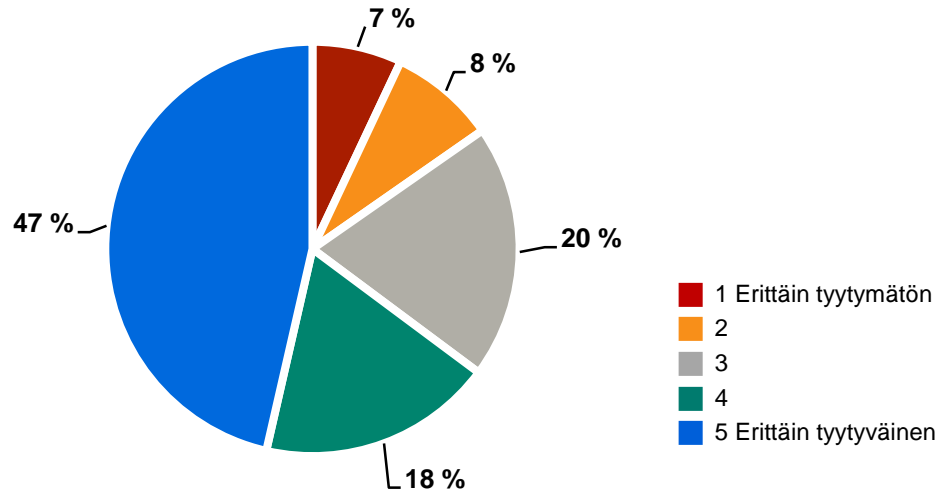
Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,94. Avoimissa vastauksissa suhteissa ohjaajiin ja henkilökuntaan oli niin huonoja kuin hyviäkin kokemuksia.

"Toivoisin, että ohjaajat kohtelisivat kaikkia samalla tavalla syrjimättä ja suosimatta ketään."

"Ohjaajat ovat hyviä ja käytös hyvää meitä kohtaan."



3. Minä voin luottaa työntekijöihin (N=614)

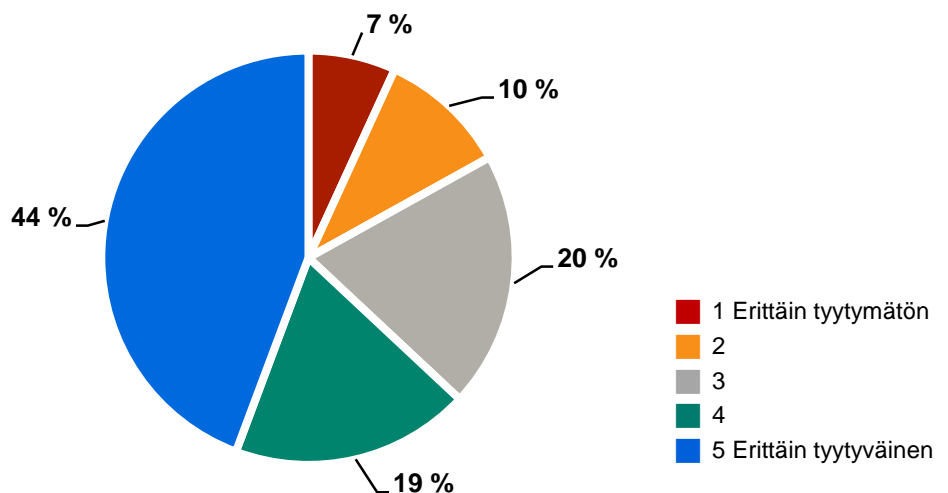


Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,89. Keskiarvo on hyvä, mutta vastausten hajonnan perusteella luottamussuhteen rakentamiseen tulee edelleen kiinnittää huomiota. 15 % vastaajista ilmoittaa, ettei voi luottaa työntekijöihin. Toisaalta täytyy ottaa huomioon, että luottamuksellisen suhteen rakentaminen lapsiin ja nuoriin vie aikaa ja suurin osa yksiköistä on perustettu vain hyvin vähän aikaa ennen kyselyn tekemistä.

"Jotkut ohjaajat käyttäytyvät epäkunnioittavasti, aina ei ymmärrä miksi työntekijät tekevät niin kuin tekevät."

"Työntekijöihin luotetaan, heihin ollaan tyytyväisiä, mutta osa kaipaa vielä enemmän apua ja tukea ohjaajilta."

4. Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen (N=614)

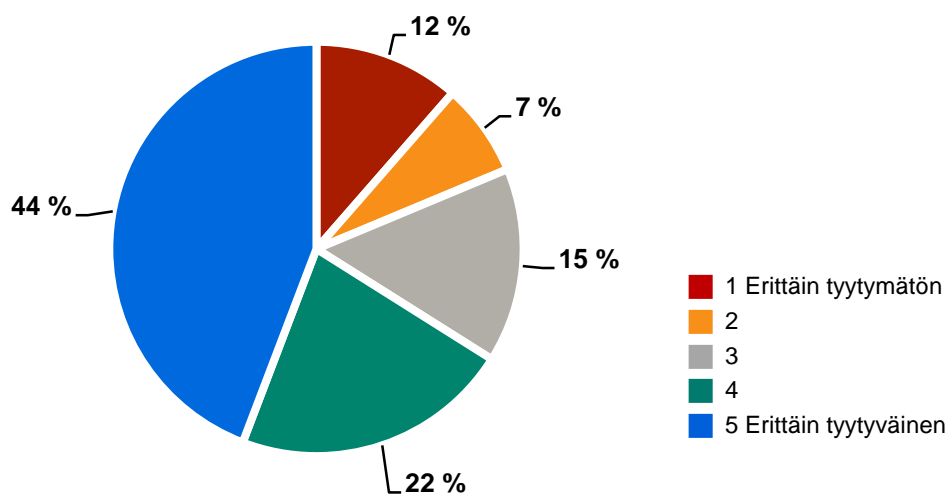


Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,84. Apua saa tarvittaessa, vaikka hajontaakin on.

"Yksi vastaajista haluaa tulla itse hienoksi ohjaajaksi, koska koki saavansa aina apua, kun sitä ohjaajilta pyytää."



5. Omaohjaajani on helposti tavoitettavissa, jos minulla on hänelle asiaa (N=604)



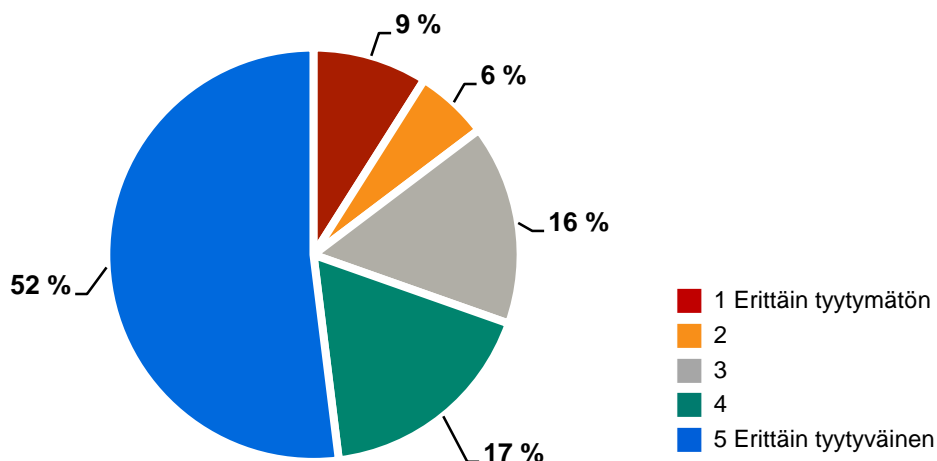
Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,80. Suhde ohjaajiin nousi keskeisenä teemana esiin avoimissa vastauksissa. Ongelmina tuotiin esiin se, että nuoret toivoivat lisää aikaa omaohjaajan kanssa ja joillakin ei ollut nimettyä omaohjaajaa. 19 % vastaajista on tyytymättömiä omaohjaajan tavoitettavuuteen.

"Ohjaajat ovat liikaa toimistossa ja toimiston ovi on lukossa."

Toisaalta ohjaajat saivat avoimissa vastauksissa myös huomattavan paljon kiitosta tekemästään työstä.

"Ohjaajista on tullut läheisiä ja tärkeitä, ovat meille kuin äitejä ja sisarusia."

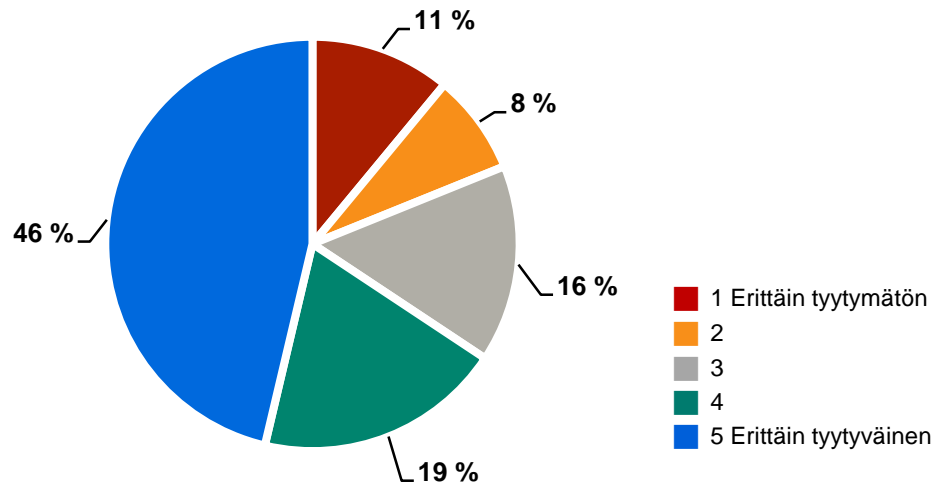
6. Sosiaalityöntekijä on helposti tavoitettavissa, jos minulla on hänelle asiaa (N=612)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,98. Sosiaalityöntekijän tavoitettavuutta voidaan pitää hyvänä. Avoimissa vastauksissa mainittiin sosiaalityöntekijä vain muutaman kerran ja silloinkin kommentit liittyivät lähinnä tavoitettavuuteen.



7. Terveystenhoitaja on helposti tavoitettavissa, jos minulla on hänelle asiaa (N=609)

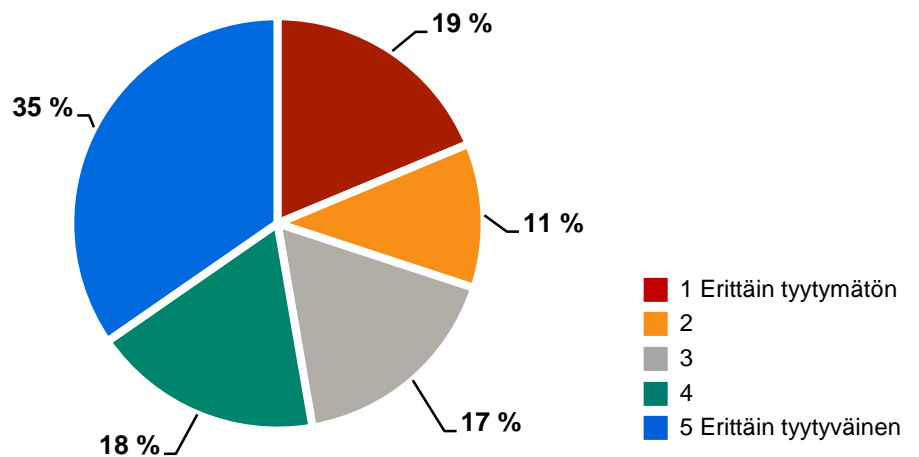


Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,82. Terveystenhoitajan tavoitettavuutta voidaan pitää hyvänä.

"Olen tosi tyytyväinen sairaanhoitajaan. Saan erittäin hyvin tietoa terveydestä."

"Ohjaajat ja sairaanhoitaja pitävät huolta sairastuessa."

8. Minulla on tarpeeksi tekemistä (harrastukset, liikunta, koulu, kerhot) (N=609)



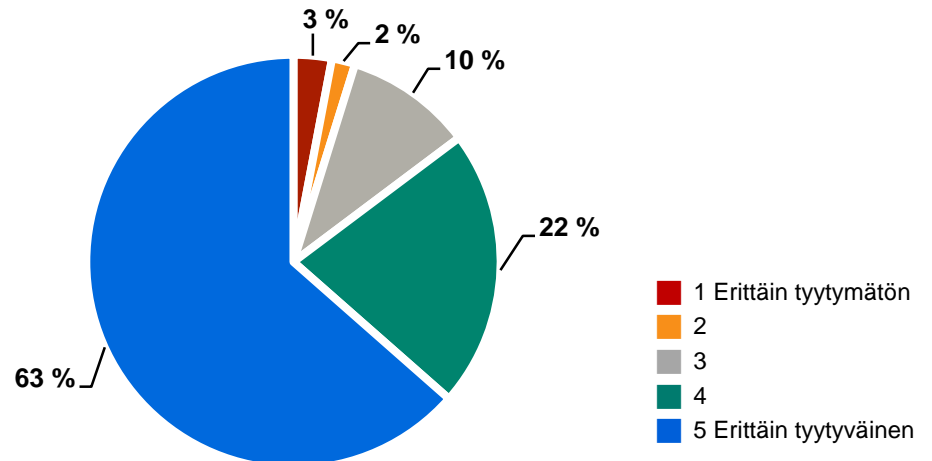
Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,39. Lasten ja nuorten kohdalla mieleisten harrastusten puute näkyy helposti turhautumisena ja pitkästymisenä. Enemmistö nuorista ja lapsista on selvästi tyytyväisiä vapaa-ajantoimintoihin, mutta toisaalta 30 % vastaajista kaipaa lisää tekemistä.

"Kaikkia mahdollisia harrastuksia on tarjolla, viihdyn tosi hyvin."

"En ole vielä käynyt urheiluharrastuksessa. Toivoisin, että saisin jonkun harrastuksen."



9. Minä tiedän kuinka pitää käyttäytyä vastaanottokeskuksessa (osaan säännöt) (N= 603)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,41. Sääntöjen opettelu on tavallista arkea alaikäisyksiköissä ja vastausten perusteella voidaan olettaa että lapset ja nuoret ovat sisäistäneet yksiköiden säännöt erinomaisesti.

"Haluaisin että työntekijät opettaisivat enemmän meille että kuinka tulisi käyttäytyä täällä Suomessa."

"Jos joskus minä olen tehnyt virheitä, pyydän anteeksi."