

Asiakaspalautteen yhteenveto: alaikäisyksiköt 2019

Taustaa

Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikkö kerää vastaanottojärjestelmän valvontatoimena vastaanottokeskusten asiakkailta palautetta. Asiakaspalautetta on kerätty valtakunnallisella kyselyllä vuodesta 2012 lähtien. Kyselyssä selvitetään asiakkaiden kokemuksia turvallisuudesta, työntekijöiltä saamastaan kohtelusta, työntekijöiltä saadusta tuesta ja avusta sekä yleisesti keskusten toiminnasta.

Alaikäisten ilman huoltajaa Suomessa olevien lasten asiakaspalautekysely toteutettiin kaikissa Suomen 6 alaikäisyksikössä kesän 2019 aikana. Kyselyyn vastanneista alaikäisyksiköstä 2 toimii ns. hybridiperiaatteella eli lapsi ei siirry yksiköstä pois oleskeluluvan saamisen jälkeen. Kyselyyn vastasivat siis myös kyseisissä yksiköissä asuvat jo oleskeluluvan saaneet lapset. Kyselyyn vastasi yhteensä 52 lasta: 22 tyttöä ja 30 poikaa. Muun sukupuolinen -vaihtoehtoon ei tullut yhtään vastausta.

Tavoitteet

Vastaanottojärjestelmän ja yksittäisen alaikäisyksiköiden toiminnan kehittämisen näkökulmasta on merkittävää, että lapsilla on kanavia, joiden avulla he voivat antaa palautetta alaikäisyksikön toiminnan sujuvuudesta ja kehittämisen kohteista. Kyselyn tarkoituksena on siten saada lasten ääni kuuluville ja löytää sen avulla mahdollisia kehittämistoimenpiteitä koko vastaanottojärjestelmässä ja yksittäisissä alaikäisyksiköissä.

Kyselyn tarkoituksena on myös toimia yhtenä kanavana ja keskustelun herättäjänä alaikäisyksiköiden lasten ja henkilökunnan välillä. Jo itse asiakaskyselyn toteuttamistilaisuus on tapahtuma, joka mahdollistaa vuoropuhelun.

Mitä kyselyssä kysyttiin

Kyselyssä kysyttiin lasten kokemusta turvallisuuden tunteesta alaikäisyksikössä, lasten tasavertaisesta kohtelusta, työntekijöiden saatavuudesta ja heidän asiakaskohtaamistaidoistaan. Näitä vaihtoehtoja lapset arvioivat asteikolla yhdestä viiteen (1–5). Vaihtoehto 1 osoitti asian olevan erittäin huonolla tasolla ja lapsen olevan erittäin tyytymätön. Vaihtoehto 5 osoitti asian olevan erittäin hyvällä tasolla ja lapsen olevan erittäin tyytyväinen. Vaihtoehdot 2, 3 ja 4 asettuivat jatkumolle näiden väliin.

Kyselyssä oli lisäksi 6 kirjallista avointa kysymystä, joihin lapset pystyivät antamaan vapaamuotoisesti palautetta. Nämä kysymykset antoivat mahdollisuuden antaa palautetta siitä mikä koetaan hyväksi tai huonoksi alaikäisyksikössä, miten lapset itse parantaisivat yksikön toimintaa ja millaista

apua lapset kaipaavat työntekijöiltä. Tämän vuotuisen asiakastyytyväisyyskyselyyn lisättiin aiemmista poiketen kaksi avointa kysymystä liittyen edustajien toimintaan.

Keskeiset tulokset

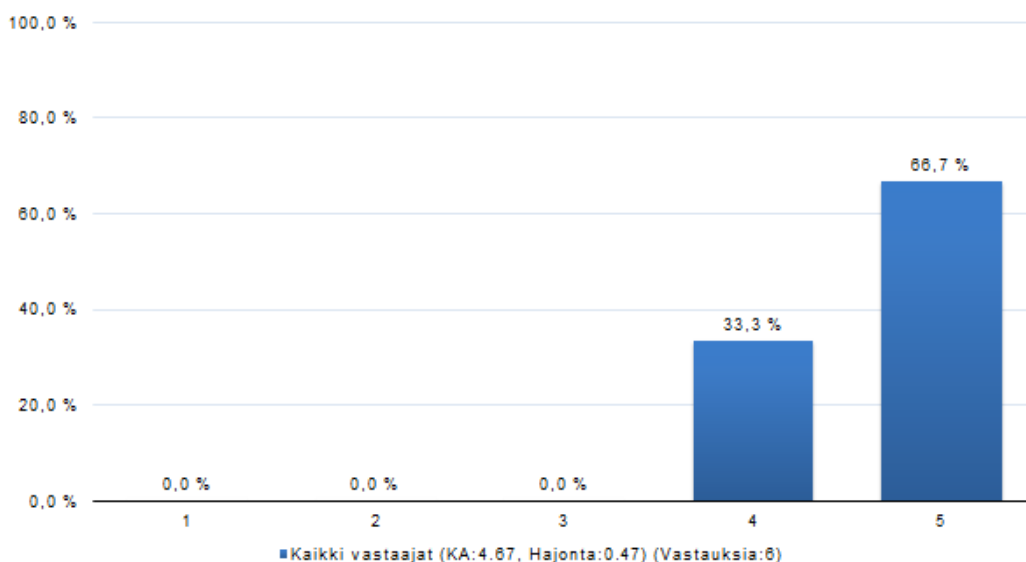
Kokonaisuudessaan asiakastyytyväisyyskyselyn keskiarvo (4,28) oli edellisvuotta (2018 4,16) parempi. Kyselyn mukaan turvallisuuden tunne lasten keskuudessa on parantunut edellisvuodesta kun taas luottamus työntekijöitä kohtaan on hieman laskenut.

Avoimissa vastauksissa nousee esille paljon lapsuuteen/nuoruuteen liittyviä arkisia asioita: huonot kulkuyhteydet harrastuksiin, aktiviteettien/tekemisen vähyys, säännöt, joustavuuden puute, ohjaajat puuttuvat liikaa, ei tarpeeksi omaa rauhaa ja ruoka ei ole aina hyvää. Vastauksista nousi esille myös seuraavia erittäin huomionarvoisia seikkoja: henkilökunnan tulisi kuunnella enemmän lasten mielipiteitä, ottaa lapsia enemmän huomioon sekä keskustella lasten kanssa enemmän. Esille nousivat myös lasten väliset kulttuurierot ja kielimuuri.

Asiakaspalautekyselyn keskiarvot sekä tyttöjen ja poikien vastausten hajonta on esitetty alla graafisesti. Avoimiin kysymyksiin annettuja vastauksia esitellään yhteenvedon lopussa kohdassa 6 Avoimet kysymykset.

1. Minä tunnen oloni turvalliseksi alaikäisyksikössä

1.1 Minä tunnen oloni turvalliseksi alaikäisyksikössä: Tytöt/ka

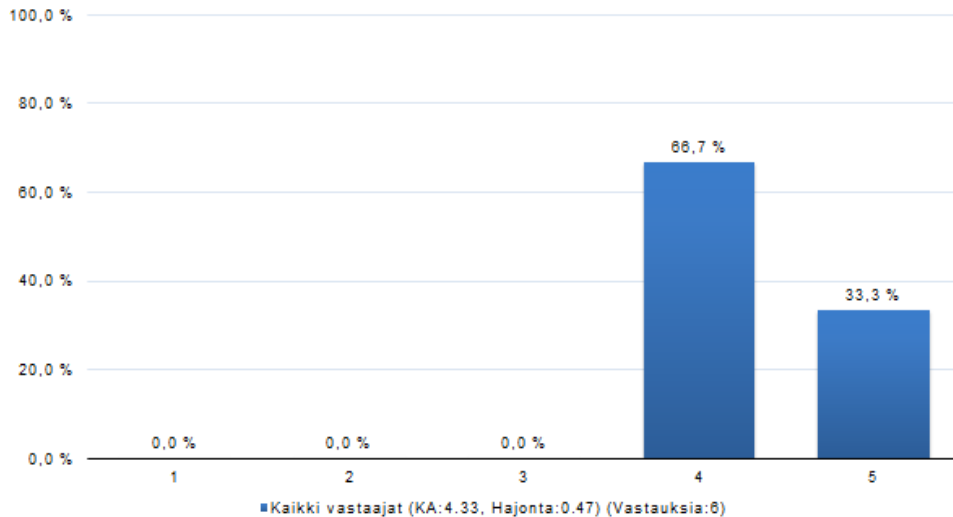


1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5 = hyvä hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)



1.2. Minä tunnen oloni turvalliseksi alaikäisyksikössä: Pojat/ka



1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5 = hyvä, hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,5. Vuoteen 2018 verrattuna turvallisuuden tunne on parantunut lasten keskuudessa (2018 4,2).

Alaikäisyksiköissä turvallisuudentunteen luominen ja ylläpitäminen on erittäin tärkeää ja luo pohjan onnistuneelle hoito- ja kasvatustyölle. Tässä alaikäisyksiköt ovat onnistuneet kyselyn tulosten mukaan erinomaisesti:

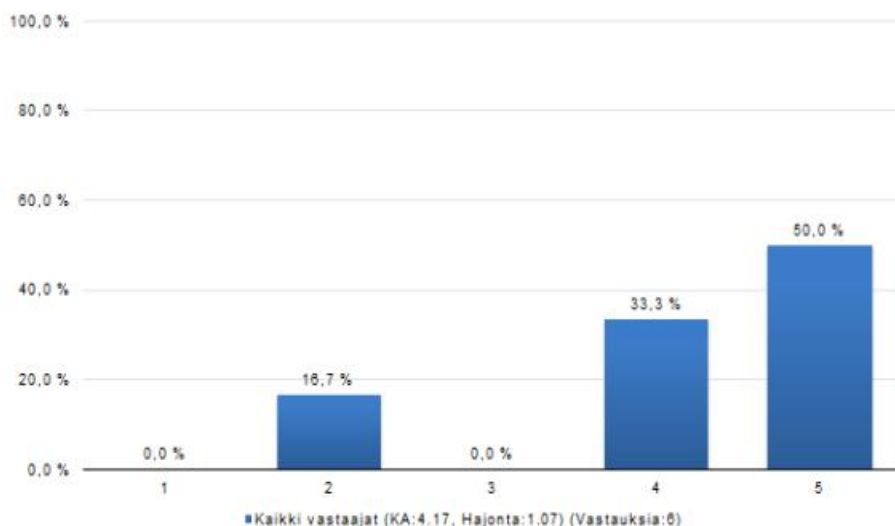
"Täällä tehdään kaikki nuorten hyvinvoinnin eteen, jos olen surullinen, minua lohdutetaan. On kivaa, kun meidät kutsutaan mukaan leikkeihin ja viedään retkille"

"Yksikössä hyvää on koulu/opiskelu, yhdessäolo, ruoka, ystävälliset työntekijät ja turvallinen olo, apua saa aina helposti ja nopeasti ja apua on oikeanlaista"

"Turvallisuus"

2. Työntekijät kohtelevat minua hyvin

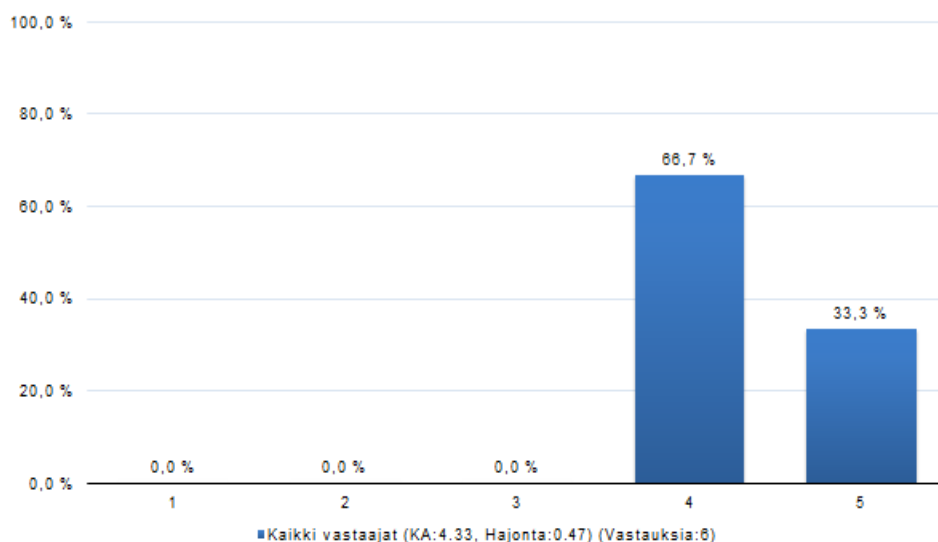
2.1 Työntekijät kohtelevat minua hyvin: Tytöt/ka



1= ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5=hyvä hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

2.2 Työntekijät kohtelevat minua hyvin: Pojat/ka



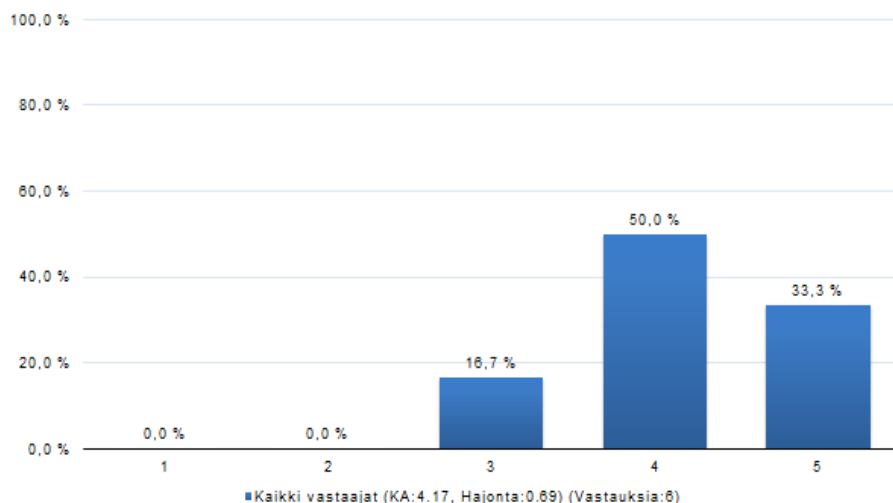
1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5 = hyvä hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,25. Edellisvuoteen verrattuna keskiarvo on laskenut (2018 4,4). Avoimissa vastauksissa suhteessa lasten kohteluun työntekijöiden osalta ei noussut esille mitään selkeästi kielteistä. Lapset toivoivat työntekijöiltä kuitenkin enemmän huomiota, kuuntelua sekä lasten mielipiteiden parempaa huomioon ottamista.

3. Työntekijät kohtelevat asiakkaita tasapuolisesti

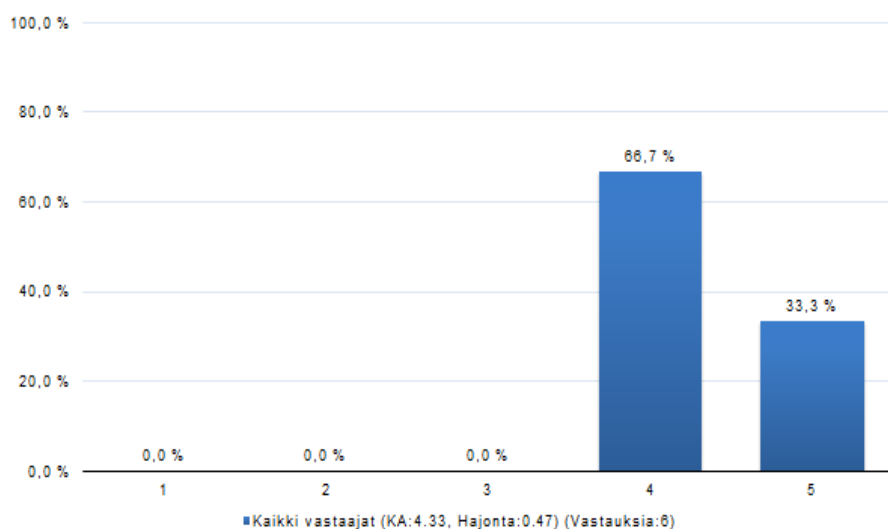
3.1 Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti: Tytöt/ka



1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5 = hyvä, hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

3.2 Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti: Pojat/ka



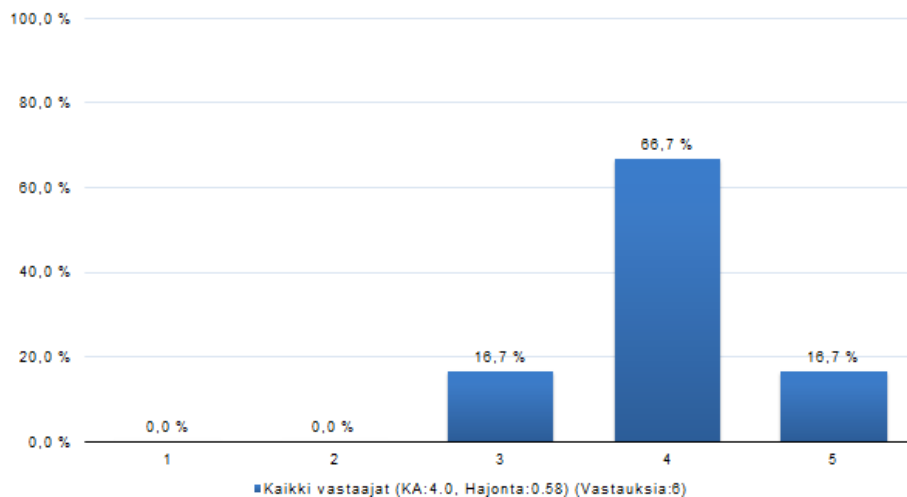
1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5 = hyvä, hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,25. Edellisvuoteen verrattuna tasapuolisen kohtelun tunne lasten keskuudessa on lisääntynyt (2018 3,8). Edellisvuotinen keskiarvo oli selkeästi kyselyn siihenastisista tuloksista alhaisin. Yksiköitä kehoitettiin tuolloin ottamaan tämä huomioon toiminnassaan.

4. Minä voin luottaa työntekijöihin

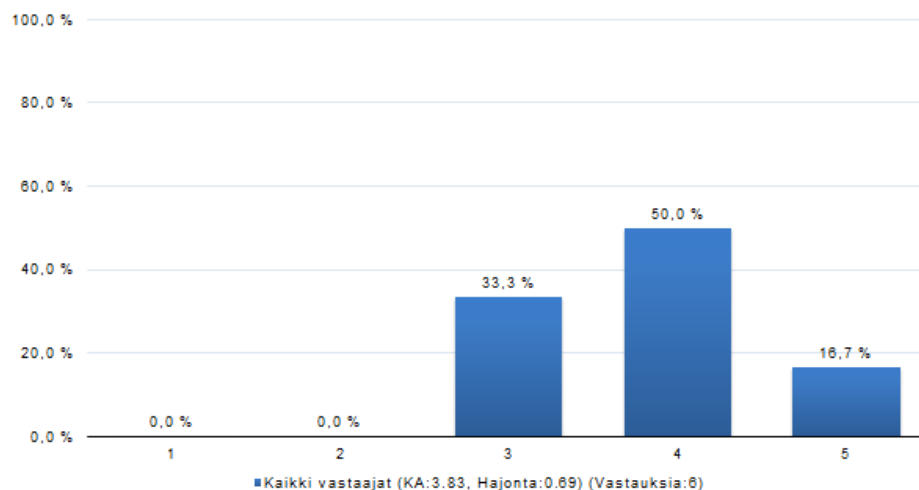
4.1 Minä voin luottaa työntekijöihin: Tytöt/ka



1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5 = hyvä, hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

4.2 Minä voin luottaa työntekijöihin: Pojat/ka



1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)

5 = hyvä, hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

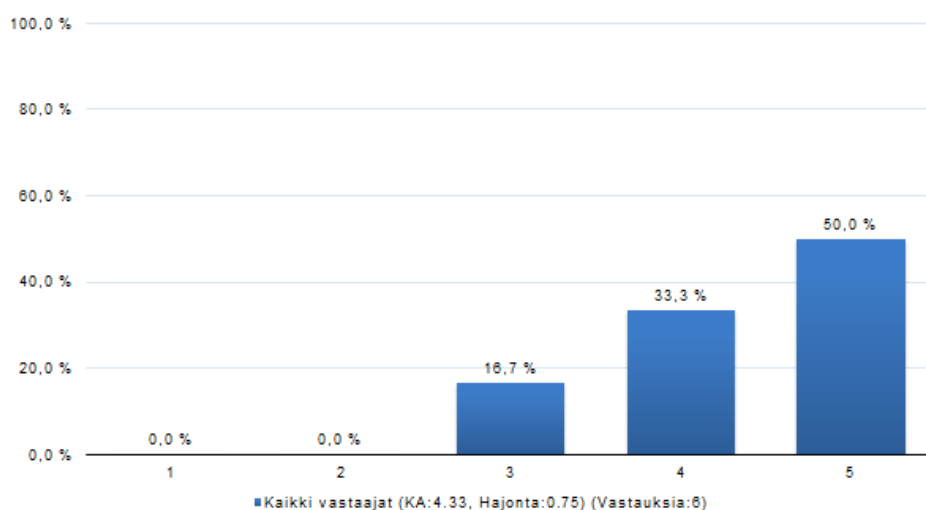
Keskiarvo kyselyyn vastanneiden kesken oli 3,92. Keskiarvo on selkeästi tämänvuotisen kyselyn alhaisin ja oli myös laskenut edellisvuoteen verrattuna (2018 4).

Lasten avoimiin kysymyksiin antamissa vastauksissa ei kuitenkaan nouse esille minkäänlaisia viittauksia mahdolliseen luottamuspulaan työntekijöitä kohtaan. Lasten on kuitenkin voinut olla helpompaa antaa palaute "hymynaamojen" avulla kuin antaa palautetta kirjallisessa tai suullisessa muodossa. Alaikäisyksiköiden on syytä huomioida lasten esille tuoma luottamuksen

tunteen puute. Jatkossa alaikäisyksiköiden työntekijöiden onkin tärkeää kiinnittää vielä enemmän huomiota siihen, että lapsella on mahdollisuus muodostaa pysyvä ja turvallinen luottamussuhde vähintään yhteen aikuiseen alaikäisyksikössä asuessaan.

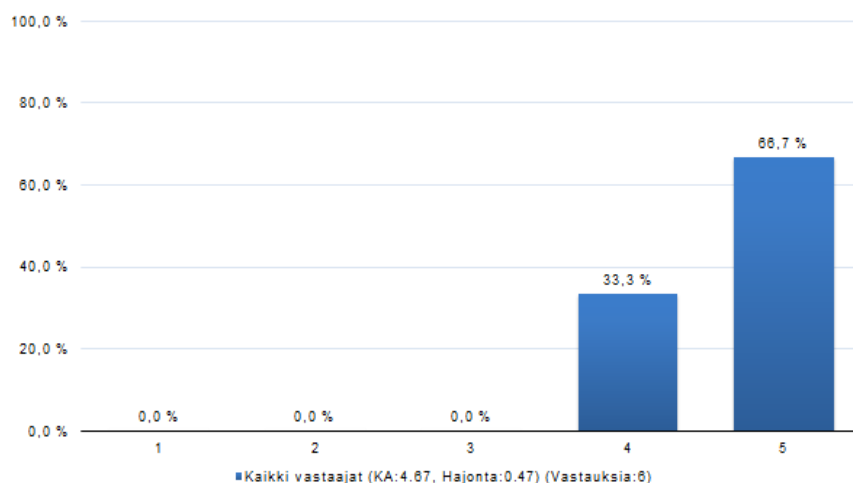
5. Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen

5.1 Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen: Tytöt/ka



1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)
 5 = hyvä, hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

5.2 Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen: Pojat/ka



1 = ei hyvä, ei hyvin, ei, (erittäin tyytymätön)
 5 = hyvä, hyvin, kyllä, (erittäin tyytyväinen)

Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,5 (2018 4.4). Apua koetaan siis yleisesti saatavan aina kun sitä tarvitsee. Korkeasta ja hyvästä keskiarvosta huolimatta avoimista vastauksista nousi esille myös joitain avun tarpeita:

"Apua suomen kielen puhumiseen."

"Tarvitsen apua erilaisten lomakkeiden täytössä suomen kielellä, liikunta, kesätyö ja vaatteet."

6. Avoimet kysymykset

Mitä hyvää on alaikäisyksikössä?

"Täällä tehdään kaikki nuorten hyvinvoinnin eteen, jos olen surullinen, minua lohdutetaan. On kivaa, kun meidät kutsutaan mukaan leikkeihin ja viedään retkille."

"Pääosin kaikki hyvin."

"Henkilökunta, kaverit."

"Työntekijöiltä saa apua silloin kun tarvitsee."

"Yksikössä hyvää on koulu/opiskelu, yhdessäolo, ruoka, ystävälliset työntekijät ja turvallinen olo, apua saa aina helposti ja nopeasti ja apua on oikeanlaista."

"Oma siisti huone."

"Siisti paikka, jossa mukava oleskella."

"Turvallisuus."

"Ei tarvitse ottaa itse vastuuta."

"Työntekijät ja heidän käytös."

"Ei mikään hyvää."

Mitä huonoa on alaikäisyksikössä?

"Joskus painostetaan liikaa. Huono bussiyhteys. Talo huonossa kunnossa, yhteinen wc ja pesutila muiden kanssa. Ruoka, työntekijä ja netti ovat huonoja."

"Vähän aktiviteetteja."

"Yksikkö on vanha (tarkoittaa rakennusta)."

"Yksikössä on huonoa on joskus ruoka, poikia on enemmän kuin tyttöjä, ohjaaja ei anna olla rauhassa, kuntosalilla olisi kiva käydä joka päivä."

"Ruoka."

"Siivous."

"Säännöt."

"Kaikki on huonoa."

Millaista apua toivoisit alaikäisyksikön työntekijöiltä?

"Liikunta, kesätyö ja vaatteet. En tarvitse mitään apua. Toivoisin enemmän huomiota. En tarvi mitään erityistä, he tekevät tarpeeksi."

"Apua suomen kielen puhumiseen."

"Enemmän joustavuutta, kouluasiat."

"Se apu mitä on tarvittu se on saatu."

"Tarvitsen apua erilaisten lomakkeiden täytössä suomen kielellä, liikunta, kesätyö ja vaatteet."

"Kuntosalille menemiseen."

Miten parantaisit alaikäisyksikön toimintaa?

"Kaikki sujuu hyvin. Henkilökunnan pitäisi kuunnella paremmin nuorten mielipiteitä esim. ruuassa ja liikunnassa."

"Yhteinen internet yhteys, enemmän aktiviteetteja, yksi ohjaaja lisää asioiden nopeuttamiseen."

"Enemmän monipuolisia ohjaajia, enemmän joustavuutta."

"Ei parannettavaa."

"Kaikki on hyvin."

"Parannusta ruoanlaittoon."

"Omaohjaajan omalla äidinkielellä."

"Halal-lihaa kun grillataan."

"Enemmän keskustelua."

"Kuuntelemalla mitä nuoret haluavat, sitten työntekijät voivat toimia nuorten toiveiden mukaisesti."

Oletko saanut yhteyden edustajaasi silloin kun olet tarvinnut hänen apuaan?

"Saan yhteyden edustajaan, kun tarvitsen. En ole tarvinnut yhteyttä edustajaani. Huonosti olen ollut yhteydessä edustajan kanssa."

"Kyllä!"

"Yleensä kyllä."



"Olen saanut."

"En ole saanut."

Oletko tyytyväinen siihen miten edustajaon auttanut sinua?

"Olen. Kyllä olen tyytyväinen."

"Kyllä!"

"Yleensä kyllä."

"Olen."

"En ole vielä tavannut edustajaani ja olen ollut 1 kuukauden täällä."

"En ole tyytyväinen."