

Asiakaspalautteen yhteenveto: aikuisten ja perheiden vastaanottokeskukset 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.

Aikuisten asiakkaiden asiakaspalautekysely toteutettiin 33 vastaanottokeskuksessa kesän 2019 aikana. Kyselyyn vastasi yhteensä 1407 asiakasta. Näistä 461 oli naispuolisia, 894 miespuolisia ja 51 muun sukupuolisia asiakkaita. Kyselyyn vastasi aikaisempia vuosia enemmän asiakkaita.

Tavoitteet

Vastaanottojärjestelmän ja yksittäisen vastaanottokeskuksen toiminnan kehittämisen näkökulmasta on merkittävää, että asiakkailla on kanavia, joiden avulla he voivat antaa palautetta keskuksen toiminnan sujuvuudesta ja kehittämisen kohteista. Kyselyn tarkoituksena on siten saada asiakkaiden ääni kuuluville ja löytää sen avulla mahdollisia kehittämistoimenpiteitä koko vastaanottojärjestelmässä ja yksittäisissä keskuksissa.

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

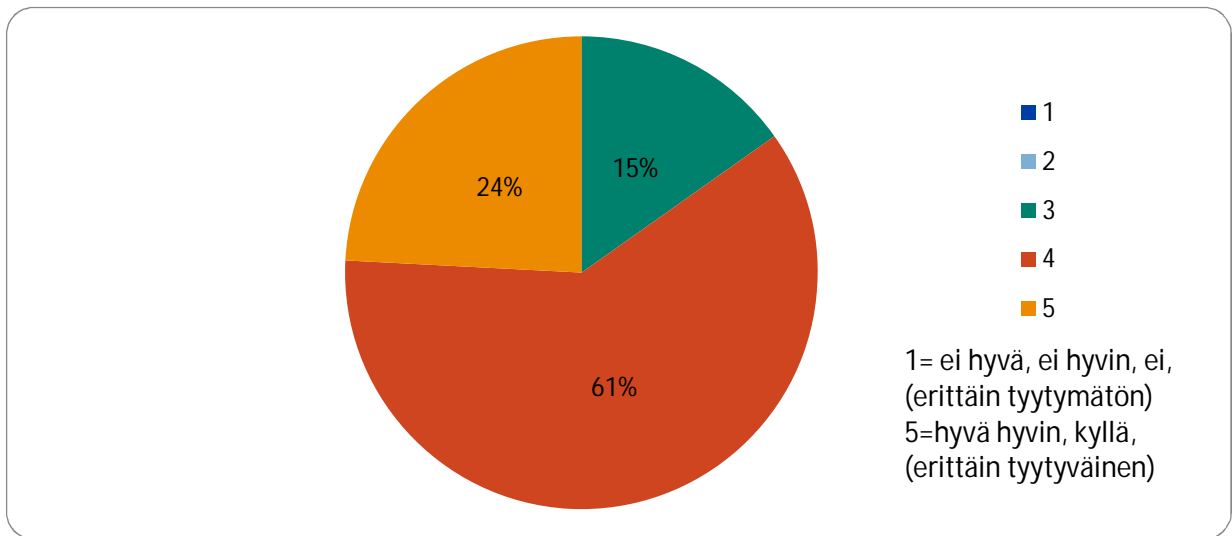
Mitä kyselyssä kysyttiin

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

Kyselyssä oli lisäksi muutamia avoimia kysymyksiä, jossa asiakkaat pystyivät antamaan vapaamuotoisesti palautetta. Nämä kysymykset antoivat mahdollisuuden antaa palautetta siitä mikä koetaan hyväksi tai huonoksi vastaanottokeskuksessa, miten asiakkaat parantaisivat keskuksen toimintaa ja millaista apua asiakkaat kaipaavat keskuksen työntekijöiltä.

Keskeiset tulokset

1. Minä tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa



Vastaanottokeskusten mahdollisimman hyvä turvallisuus on yksi vastaanottojärjestelmän arvoista ja säännöllinen tulostavoite. Vastaanottokeskuksen on oltava turvallinen paikka tehdä työtä ja turvallinen paikka asua. Turvallisuuteen liittyvät seikat pyritään huomioimaan kaikessa toiminnassa. Arjen turvallisuus on yksi merkittävin osatekijä, johon vastaanottokeskusten työntekijät kiinnittävät päivittäin huomiota ja turvallista toimintaympäristö luodaan asiakkaiden ja työntekijöiden hyvässä yhteistoiminnassa.

Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,14. Hajonta vastauksissa oli melko pientä. Pääsääntöisesti asiakkaat ilmaisivat tuntevansa olonsa turvalliseksi vastaanottokeskuksissa. Vuoteen 2018 verrattuna turvallisuuden tunne oli hieman laskenut (2018 4,23). Vastaanottokeskusten onkin hyvä tarkastella yksikötasoisia omia tuloksiaan suhteessa viime vuoden tuloksiin ja pohtia syitä turvallisuuden tunteen mahdolliseen laskuun.

Naiset kokivat vastaanottokeskukset kokonaisuudessaan hieman turvallisimmiksi paikoiksi kuin miehet mutta heidän vastauksissaan oli myös hieman enemmän hajontaa. Muun sukupuolisten henkilöiden turvallisuuden tunne oli hieman naisia ja miehiä alhaisempi ja hajontaa hieman enemmän.

Myös kirjallisiin avoimiin kysymyksiin annetuissa vastauksissa nostettiin asiakkaiden toimesta keskuksen turvallisuus esille:

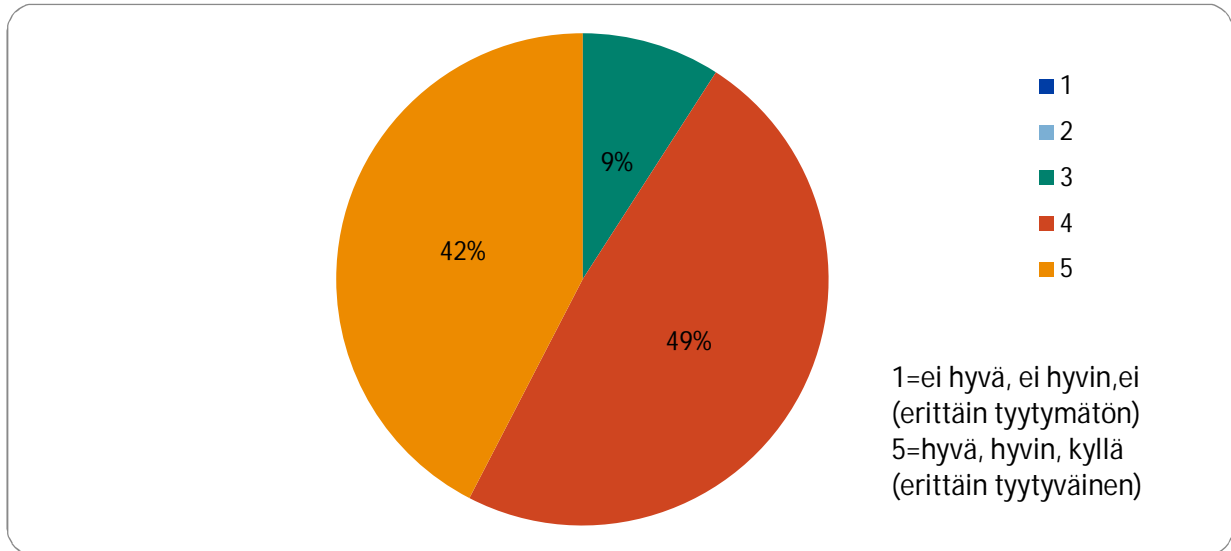
"Rauhallinen ja turvallinen."

"Turvallisuus tekee keskuksesta hyvän."

"Keskus on turvallinen ja hyvin organisoitu."

"Täällä on turvallista olla."

2. Työntekijät kohtelevat minua hyvin



Henkilökunnan ammatillinen osaaminen sekä asiakkaiden hyvä ja asiallinen kohtelu ovat laadukkaan vastaanottokeskustoiminnan keskiössä. Asiakkaiden hyvä ja asianmukainen kohtelu on vastaanottojärjestelmän strateginen päämäärä ja yksi sen arvoista.

Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,36. Hajonta vastauksissa oli pientä. Asiakkaat kokivat pääasiassa, että työntekijät kohtelevat heitä hyvin ja he olivat tyytyväisiä vastaanottokeskuksessa saamaansa kohteluun.

Vuoteen 2018 verrattuna asiakkaiden kokema hyvä kohtelu työntekijöiden suunnalta on noussut (2018 4,23).

Naiset kokivat kokonaisuudessaan hieman enemmän kuin miehet ja muun sukupuoliset, että työntekijät kohtelevat heitä hyvin. Erot eivät olleet merkittäviä. Muun sukupuolisten vastauksissa oli eniten hajontaa. (Naiset 4,33, miehet 4,22, muun sukupuoliset 4,0).

Kirjallisten avointen kysymysten vastauksissa ilmeni myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia työntekijöiltä saadusta kohtelusta:

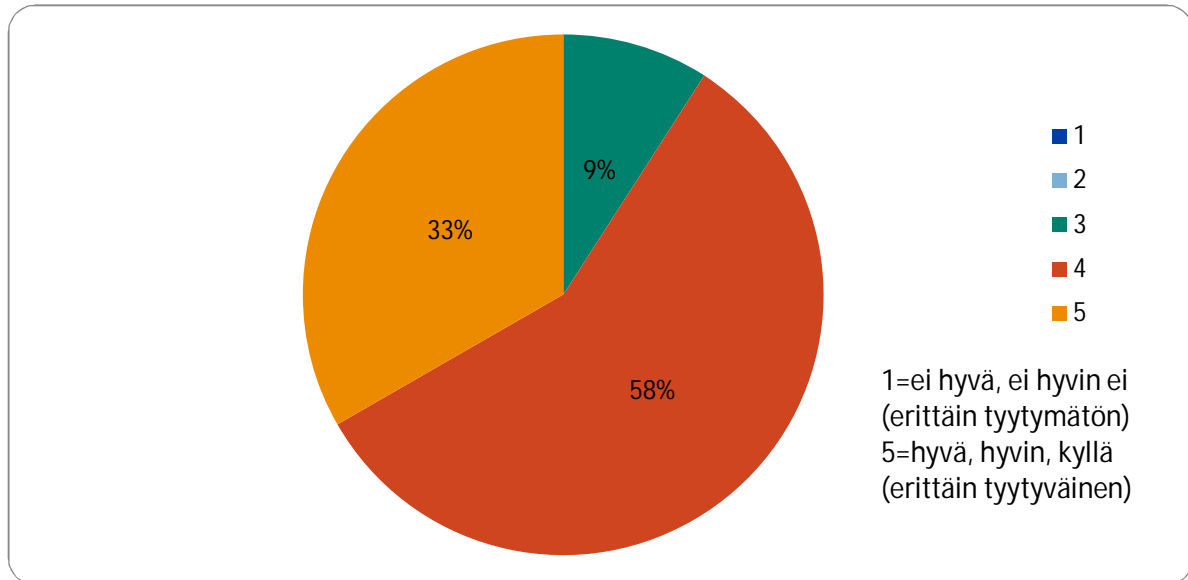
"Henkilökunta haluaa auttaa ja tehdä meidät onnellisiksi, he myös välittävät meidän mielialoista."

"Ystävällinen ja kunnioittava kohtelu merkitsee paljon, vähentää stressiä."

"Henkilökunta on inhimillistä ja ystävällistä."

"Asiakailta vaaditaan paljon, mutta työntekijöiden ei tarvitse noudattaa sääntöjä."

3. Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti



Asiakkaiden tasapuolinen kohtelu on yksi vastaanottojärjestelmän strateginen päämäärä ja yksi sen arvoista. Asiakkaiden tulee olla tasavertaisia ja saada yhdenvertaista ja hyvää kohtelua työntekijöiden taholta.

Asiakkaat kokivat pääsääntöisesti, että työntekijät kohtelevat kaikkia asiakkaita vastaanottokeskuksessa tasapuolisesti. Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,24. Hajonta vastauksissa oli edelleen verrattain pientä. Vuoteen 2018 verrattuna asiakkaat kokivat, että työntekijät kohtelevat heitä entistä tasapuolisemmin (2018 4,12).

Naiset kokivat kokonaisuudessaan hieman enemmän, kuin miehet ja muun sukupuoliset että työntekijät kohtelevat heitä tasapuolisesti (naiset 4,25, miehet 4,16, muun sukupuoliset 3,91). Muun sukupuolisten asiakkaiden vastauksissa oli eniten hajontaa ja miesten vastauksissa hajonta oli pienintä (naiset 0,61, miehet 0,57, muun sukupuoliset 0,9).

Kirjallisten avointen kysymysten vastauksissa esiintyi joitakin kommentteja työntekijöiden tasapuolisuudesta. Pääsääntöisesti kommentit olivat myönteisiä mutta joillakin asiakkailla oli myös tunne siitä, että säännöt eivät ole kaikille samat:

"Kaikkia kohdellaan tasapuolisesti."

"Työntekijät kohtelevat asiakkaita asiallisesti ja hyvin."

"Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo toteutuvat."

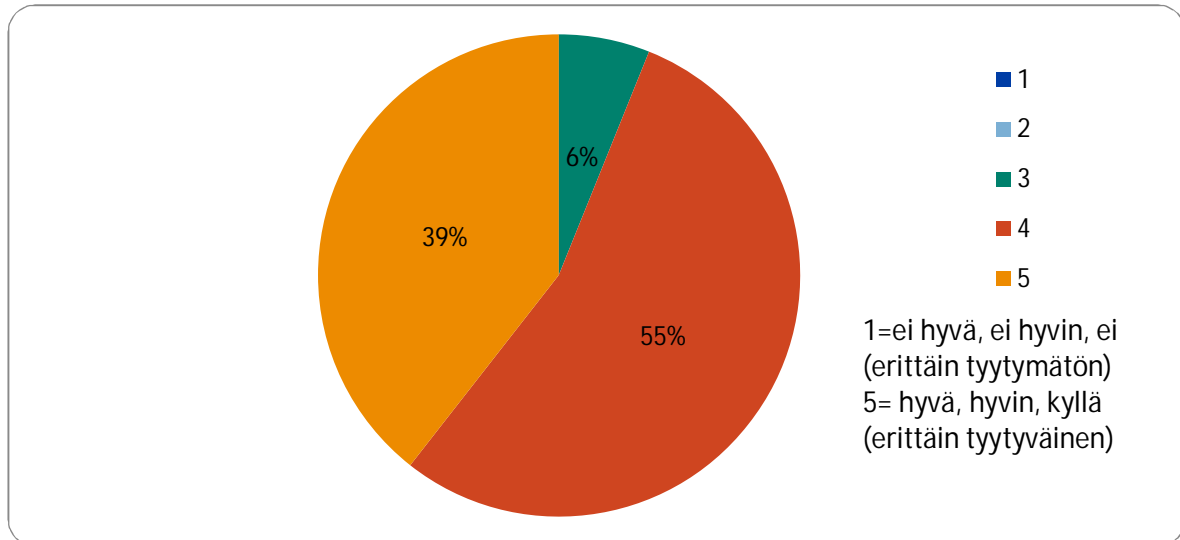
"Ihmisiä kunnioitetaan ja heidät pidetään turvassa."

"Oikeudenmukaisuutta lisää."

"Ei ole samat säännöt kaikille."

"Jos yksi asukas aiheuttaa ongelmia, joutuu kaikki kärsimään tästä."

4. Minä voin luottaa työntekijöihin



Työntekijöiden ja asiakkaan välinen luottamus syntyy kohtaamis- ja vuorovaikutustilanteissa. Luottamus on myös keskeinen edellytys asiakastyön onnistumiselle. Luottamus on tunnetta siitä, että on tullut omassa asiassa kuulluksi ja nähdyksi.

Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,33. Hajonta vastauksissa oli verrattain pientä. Vuoteen 2018 verrattuna asiakkaat kokivat entistä enemmän voivansa luottaa keskuksen työntekijöihin (2018 4,27).

Naiset ja muun sukupuoliset vastaajat kokivat hieman miehiä enemmän, että voivat luottaa työntekijöihin (naiset ja muun sukupuoliset 4,42 ja miehet 4,25). Miesten ja muun sukupuolisten asiakkaiden vastauksissa oli enemmän hajontaa kuin naisilla (naiset 0,55, miehet 0,61, muun sukupuoliset 0,64).

Kirjallisten avointen kysymysten vastauksissa oli myönteisiä ja kielteisiä kommentteja työntekijöiden luotettavuudesta:

"Työntekijät tekevät parhaansa ratkaistakseen ongelmat."

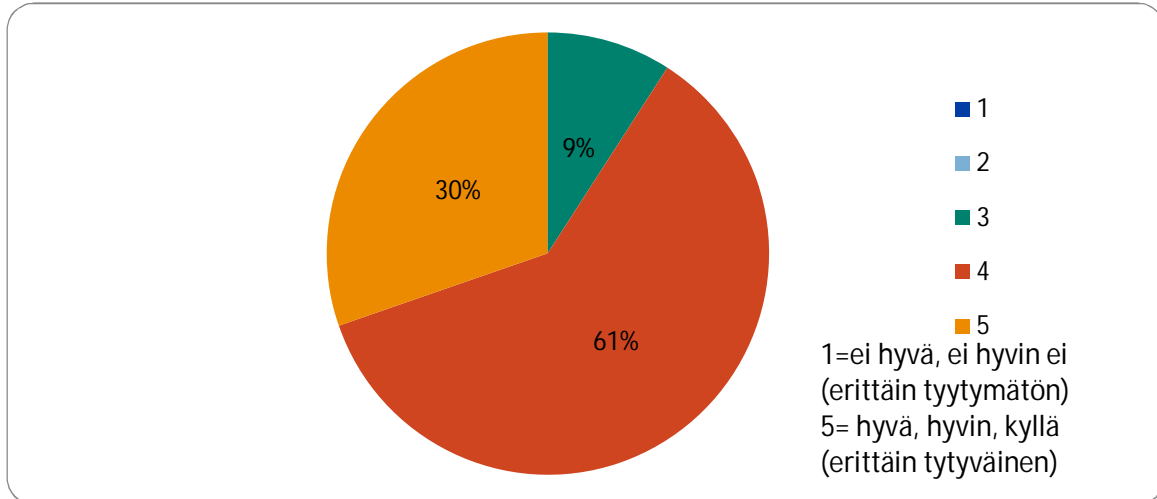
"Kaikki on hyvin ammattimaista."

"Työntekijät ovat asiakkaita varten."

"Apua pyydettyäessä toivotaan, että ei pyydetäisi tulemaan takaisin huomenna vaan asia hoidettaisiin heti."

"Ei toteuteta mitään lupauksia ja toiveita."

5. Saan työntekijöiltä apua aina, kun tarvitsen



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,21. Hajonta vastauksissa oli verrattain pientä. Vuoteen 2018 verrattuna asiakkaat kokivat, että saavat entistä enemmän apua keskusten henkilökunnalta kuin aikaisemmin (2018 4,04).

Naiset kokivat kokonaisuudessaan hieman enemmän kuin miehet ja muun sukupuoliset, että saavat apua keskuksen työntekijöiltä (naiset 4,22, miehet 4,09, muun sukupuoliset 4,0). Muun sukupuolisten asiakkaiden vastauksissa oli eniten hajontaa. Miesten vastauksissa hajonta oli puolestaan pienintä (naiset 0,65, miehet 0,58, muun sukupuoliset 0,85).

Avointen kysymysten vastauksissa esiintyi sekä myönteisiä että kielteisiä kommentteja työntekijöiltä saadusta avusta:

"Työntekijät rakastavat työtään, he ovat aina iloisia, kohteliaita ja valmiina auttamaan."

"Työntekijät auttavat ja ymmärtävät."

"Saa apua henkilökunnalta, henkilökunta on saatavissa."

"Työntekijät ovat asiakkaita varten."

"On kokemus siitä, että asiakasta kuunnellaan, mutta ei ryhdytä tekoihin asioiden muuttamiseksi."

"Ei tarpeeksi aikoja työntekijöille."

6. Avoimet kysymykset

Avoimissa kysymyksissä kysyttiin asiakkailta mitä hyvää tai huonoa on vastaanottokeskuksessa, millaista apua asiakkaat toivovat työntekijöiltä ja miten asiakkaat parantaisivat keskuksen toimintaa. Esiin nousi hyvin moninaisia asioita, mutta myös samoja asioita eri kohdissa.

Hyvät asiat keskuksissa

Hyviksi asioiksi keskuksissa koettiin vuoden 2018 tapaan turvallisuus ja rauhallisuus. Työntekijöiden ammattitaitoinen työskentely sekä heidän apunsa erilaisissa arjen haasteissa ja asioissa nousi vastauksissa vahvasti hyvänä asiana esille. Suomen kielen opetus sekä asiakkaita aktivoivien toimintojen pariin ohjaaminen niin keskuksen sisällä kuin keskuksen ulkopuolelle koettiin myös hyväksi asiaksi.

"Täällä on hyvä olla kun on vapaus."

"Rauhallinen, turvallinen."

"Turvallisuuden tunne hyvä."

"Työntekijät kohtelevat asiakkaita asiallisesti ja hyvin."

"Parasta on henkilökunta: He rakastavat työtään ja ovat aina iloisia, kohteliaita ja valmiina auttamaan."

"Työntekijät auttavat kaikilla mahdollisilla tavoilla."

"Oppitunnit ja kuntosali."

"Ryhmätoiminta."

"Suomenkielenopetus, lastenkerho, harrastustilat, ulkoilu, sauna."

Huonot asiat keskuksissa

Huonoiksi asioiksi koettiin keskuksen siisteys ja huonejärjestelyt. Kritiikkiä sai myös keskuksen sijainti sekä aktivoivan toiminnan vähyyden etenkin kesäaikana.

"Yleiset tilat kuten keittiö ja vessat ovat todella likaisia."

"Yleisten tilojen siivous ei toimi."

"Huoneessa voi olla liikaa ihmisiä."

"Pieni asunto."

"Vastaanottokeskus on liian kaukana kaupungista."

"Kesäaikaan kaikki toiminta tauolla."

"Liian vähän kielen opiskelua."

"Lapsille ei ole kerhoja."

"Järjestettyä ohjelmaa ei ole tarpeeksi."

"Suomen kielen kurssin lisäksi saisi olla jotain muutakin tekemistä (liikuntaa, kokkikerhoa, ompelukerhoa)."

Toiveet työntekijöille

Vastaanottokeskuksen työntekijöiltä toivottiin apua työpaikkojen etsimisessä, lisää aktiviteetteja ja tapaamisaikoja. Toiveita tuli myös vastaanottokeskuksen siisteyden ja majoitusjärjestelyiden suhteen.

"Enemmän apua siisteyden ylläpitoon"

"Haluaisin apua työllistymiseen"

"Nopeampaa apua työnhakuun"

"Koulutusta ja kursseja lisää"

"Opiskelumahdollisuuksista kertomista"

"Toivottiin suomen kielen kursseja ja mahdollisuutta ottaa osaa vapaaehtoistyöhön"

"Apua oman osaamisen hyödyntämiseen: miten omasta ammattitaidosta ja muista taidoista voisi olla hyötyä vastaanottokeskukselle"

"Työntekijöille aikoja nopeammin"

"Enemmän henkilökohtaista aikaa työntekijöiltä"

"Pitäisi antaa apua nopeasti, eikä usean käynnin jälkeen, nopea reagointi"

Keskuksen toimien kehittäminen

Asiakkaat kehittäisivät keskuksen toimintaa heidän omaa arkeaan parantavilla konkreettisilla asioilla.

Vastaanottokeskuksia pidettiin erityisesti yleisten tilojen osalta epäsiisteinä ja epäviihtyisinä paikkoina ja toivottiin, että tilanteeseen tulisi muutosta. Asiakkaat ehdottivat mm. uuden siivousjärjestelmän kehittämistä tai tiedon saamista kuinka itse siivota. Siivousohjeita moitittiin epäselviksi.

Asiakkaat toivat tässäkin kohtaa esille vapaa-ajan tekemisen ja tapaamisaikojen saamisen henkilökunnalta merkittävyyden. Edelleen asiakkaat toivoivat asiakkaiden tasavertaista kohtelua sekä luvattujen asioiden loppuun saattamista.

"Urheilua ja aktiviteetteja lisää."

"Lapsille enemmän tekemistä."

"Tasapuolista apua kaivataan."

"Asiakasta kuunnellaan, mutta ei ryhdytä tekoihin asioiden muuttamiseksi."