

Maahanmuuttovirasto/Vastaanottoyksikkö

VASTAANOTTOKESKUSTEN ASIAKASPALAUTTEEN YHTEENVETO - AIKUISTEN JA PERHEIDEN VASTAANOTTOKESKUKSET 2018

Taustaa

Aikuisten turvapaikanhakijoiden asiakaspalautekysely toteutettiin 26 vastaanotto-keskuksessa kevään 2018 aikana. Kyselyyn vastasi yhteensä 1267 täysi-ikäistä asiakasta. Näistä 358 oli naispuolisia ja 907 miespuolisia asiakkaita.

Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden kokemuksia vastaanottokeskusten toiminnasta. Kyselyn ja tulosten pohjalta Maahanmuuttoviraston ja vastaanottokeskusten on mahdollista kehittää toimintaansa.

Vastaanottojärjestelmän 2020 -strategian mukaan asiakkaat otetaan mukaan vastaanottotoiminnan kehittämiseen. Kyselyn tarkoituksena on toimia yhtenä kanavana ja keskustelun herättäjänä vastaanottokeskusten asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Myös asiakaskyselyn toteuttamistilaisuus on tapahtuma, jossa voidaan käydä asiakkaiden ja työntekijöiden välistä vuoropuhelua toiminnasta.

Maahanmuuttovirasto on järjestänyt asiakaspalautekyselyt vastaanottokeskuksissa aiemmin vuosina 2012, 2014, 2015 ja 2016.

Mitä kysyttiin

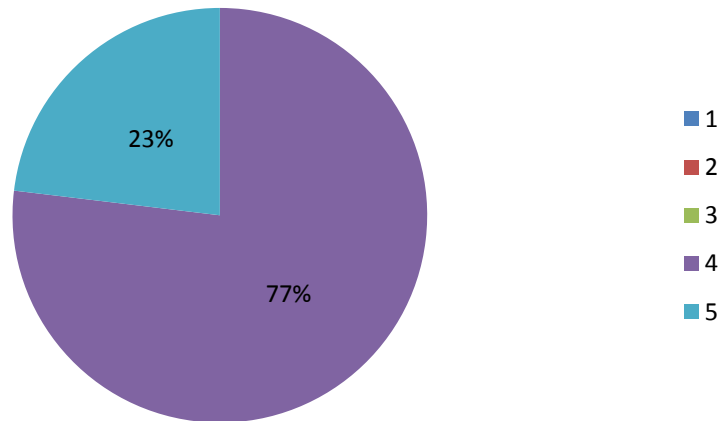
Kyselylomakkeessa kysyttiin asiakkaiden kokemuksia turvallisuuden tunteesta vastaanottokeskuksessa, asiakkaiden tasavertaisesta kohtelusta, työntekijöiden saatuudesta ja heidän asiakaskohtaamistaidoistaan. Näitä vaihtoehtoja asiakkaat arvioivat asteikolla yhdestä viiteen (1–5). Vaihtoehto 1 tarkoitti 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 asettuivat jatkumolle näiden väliin.

Lisäksi kyselyssä oli muutamia avoimia kirjallisia kysymyksiä, joissa asiakkaat pysyivät kohdentamaan palautteensa juuri siihen asiaan, joka on heille merkityksellinen. Avoimet kysymykset antoivat mahdollisuuden antaa palautetta siitä mitä hyvää tai huonoa on vastaanottokeskuksessa, miten asiakkaat parantaisivat vastaanotto-keskuksen toimintaa sekä millaista apua he kaipaavat työntekijöiltä.



Keskeiset tulokset ja yhteenveto avoimista vastauksista

1. Minä tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa (N=1267)



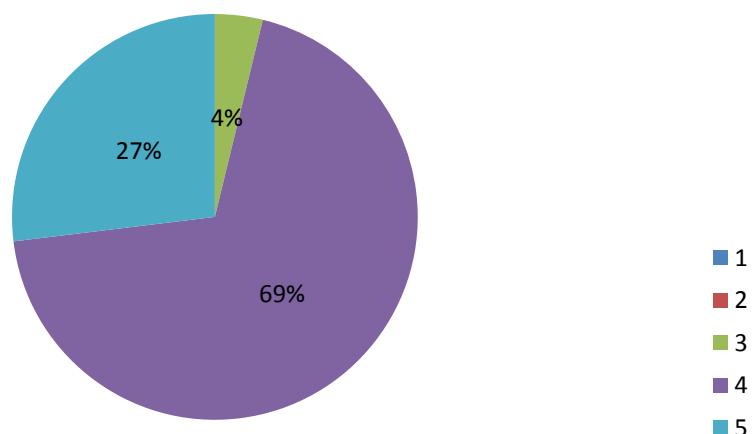
Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,23. Hajonta vastauksissa oli hyvin pientä. Pääsääntöisesti asiakkaat ilmaisivat tuntevansa olonsa turvalliseksi vastaanottokeskuksissa.

Naiset kokivat vastaanottokeskukset kokonaisuudessaan hiukan turvallisimmiksi paikoiksi kuin miehet, mutta heidän vastauksissaan oli myös hiukan enemmän hajontaa.

Kirjallisissa vastauksissa eräs asiakas oli kuvannut tunteensa turvallisuuden suhteen yksinkertaisesti: *“Ollaan turvassa”*.

Vastaanottokeskusten turvallisuus on yksi vastaanottotoiminnan keskeisistä strategisista ja toiminnallisista päämääristä. Vastaanottokeskuksen on oltava turvallinen paikka tehdä työtä ja turvallinen paikka asua. Turvallisuuteen liittyvät seikat pyritään huomioimaan kaikessa toiminnassa. Arjen turvallisuus on keskeinen asia, johon vastaanottokeskusten työntekijät kiinnittävät päivittäin huomiota, ja turvallista toimintaympäristöä luodaan asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistoiminnassa.

2. Työntekijät kohtelevat minua hyvin (N=1267)





Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,23. Hajonta vastauksissa oli pientä. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat, että työntekijät kohtelevat heitä hyvin ja he olivat tyytyväisiä vastaanottokeskuksessa henkilökunnalta saamaansa kohteluun.

Kirjallisissa vastauksissa ilmeni myönteisiä ja kielteisiä kommentteja työntekijöiden käytöksestä heitä kohtaan. Joidenkin vastaajien tunne epäasiallisesta käytöksestä heitä kohtaan oli voimakas. Toiset vastaajat taas kokivat päinvastaisia tunteita.

”Työntekijät eivät ole ollenkaan hyviä”

”Työntekijät eivät ajattele, että voivat loukata asiakasta”

”Työntekijät ovat rotuvihaisia, eivät sovellu tehtäväänsä”

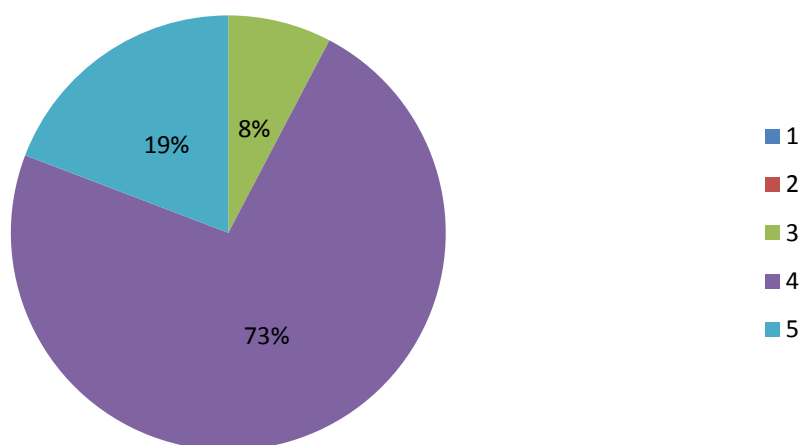
”Kunnioitatte meitä”

”Saamme aina apua kun tarvitsemme”

Naiset kokivat kokonaisuudessaan hieman enemmän, että työntekijät kohtelevat heitä hyvin. Heidän vastauksissaan oli myös hiukan enemmän hajontaa.

Vastaanottokeskuksen henkilökunnan ammatillinen osaaminen sekä asiakkaiden hyvä ja asiallinen kohtelu ovat hyvän vastaanottokeskustoiminnan keskiössä. Ammatillisuuteen kuuluu asiakkaiden ihmisoikeuksien kunnioittaminen ja avoin ja kunnioittava kohtaaminen. Työntekijät toimivat lainsäädännön mukaan. Välillä esimerkiksi henkilökunnan lainsäädäntöön perustuvat mahdollisten palvelujen ja oikeuksien rajaukset voivat tuntua asiakkaasta huonolta kohtelulta.

3. Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti (N=1267)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,12. Hajonta vastauksissa oli edelleen verrattain pientä, mutta hiukan suurempaa kuin edellä kuvatuissa turvallisuuden ja työntekijöiden kohtelun osioissa. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat, että työntekijät kohtelevat kaikkia asukkaita vastaanottokeskuksessa tasapuolisesti.



Kirjallisissa vastauksissa ilmeni myönteisiä ja kielteisiä kommentteja työntekijöiden tasapuolisuudesta. Joillakin vastaajilla oli myös tunne siitä, että kohtelu on erilaista eri kulttuuritaustasta tai sukupuolesta riippuen.

”Naiset saavat enemmän tukea ja palvelua henkilökunnalta”

”Välillä tuntee että kaikkia ei kohdella samalla tavalla tasa-arvoisesti.”

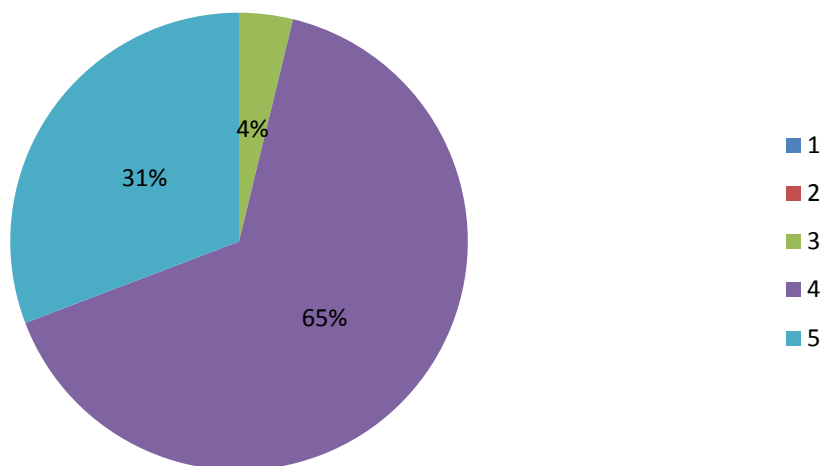
”Toisen kansallisuuden asiakkaat saavan keskuksessa ja koulutuksessa enemmän huomiota”

”Tasapuolinen kohtelu työntekijöiltä”

Naiset kokivat työntekijöiden kohtelun hiukan tasapuolisemmaksi kuin miehet.

Yleisesti turvapaikanhakijoiden tulee saada tasavertaista kohtelua työntekijöiltä. Tämä on myös ammatillisen asiakastyöskentelyn ydinperiaate: ammatillisuuteen kuuluu asiallinen ja puolueeton toiminta kaikissa tilanteissa. Ihmisoikeudet, tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja syrjimättömyys ovat keskeisiä vastaanottotoiminnan toiminnan perusperiaatteita. Vastaanottokeskustoiminnassa tulee myös pyrkiä huomioimaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

4. Minä voin luottaa työntekijöihin (N=1267)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,27. Hajonta vastauksissa oli verrattain pientä. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat, että he voivat luottaa vastaanottokeskuksen työntekijöihin.

Kirjallisissa vastauksissa ilmeni myönteisiä ja kielteisiä kommentteja työntekijöiden luotettavuudesta.

”Työntekijät sydämellisiä ja hyviä, työntekijät luovat hyvää ilmapiiriä”

”Luottamus työntekijöitä kohtaan hyvä”

”Työntekijät vastaavat hymyilevin kasvoin”

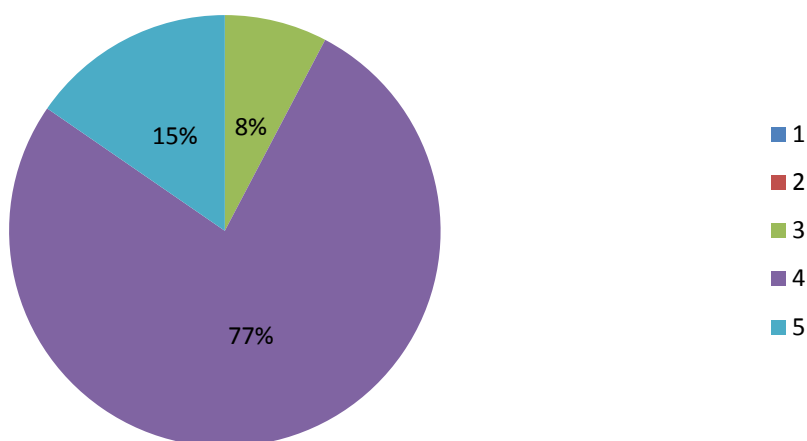


”Kaikkiin työntekijöihin ja ei voi luottaa”

Naiset kokivat voivansa luottaa työntekijöihin hiukan enemmän kuin miehet.

Työntekijöiden ja asiakkaan välinen luottamus syntyy onnistuneissa arjen vuorovai-
kutustilanteissa. Luottamus on tunnetta siitä, että on tullut omassa asiassa kuul-
luksi ja nähdyksi. Arjen ongelmatilanteiden ohjaus- ja neuvontavalmius, tavoitetta-
vuus ja saavutettavuus, positiivinen asenne ja myönteinen suhtautuminen asiakkaan
asioihin edesauttavat luottamuksen syntymistä

5. Saan työntekijöiltä apua aina, kun tarvitsen (N=1267)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,04. Hajonta vastauksissa oli ver-
rattain pientä. Hajonta oli tasapuolisen kohtelun ja työntekijöiden avuliaisuuden koh-
dalla suurempaa kuin muissa kohdissa. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat, että saa-
vat apua tarvittaessa vastaanottokeskuksen työntekijöiltä.

Ammattilaisen on rajattava toimintaansa omaan tehtävään kuuluviksi. Vastaanotto-
keskus toimintaympäristönä on haastava. Se on työpaikka, mutta samalla myös asi-
akkaiden väliaikainen koti. Ammattilaisen rooli voi joskus tuntua asiakkaalle siltä, et-
tä hän ei ole avulias, vaikka hoitaakin omaan työhönsä kuuluvat tehtävät ammatilli-
sesti ja mallikkaasti. Työntekijän on osattava kertoa näitä toimintaympäristöön liitty-
viä piirteitä asiakkaalle.

Vastaanottokeskuksissa on myös vapaaehtoisina toimivia henkilöitä, jotka tukevat
asiakkaita monenlaisissa arjen tilanteissa. Joissain tilanteessa asiakkaan voi olla
vaikea erottaa keskuksen henkilökuntaan kuuluvaa henkilöä vapaaehtoisesta.

6. Kirjalliset vastaukset

Kirjallisissa kysymyksissä kysyttiin asiakkailta mitä hyvää tai huonoa on vastaanot-
tokeskuksessa, millaista apua asiakkaat toivovat työntekijöiltä ja miten he parantai-
sivat vastaanottokeskuksen toimintaa. Esiin nousi hyvin moninaisia asioita ja eri ky-
symyksissä myös samoja asioita.



Hyviksi asioiksi koettiin turvallisuus ja vakaus. Useamman maininnan sai myös työntekijöiden avuliaisuus ja auttaminen arjen asioissa. Suomenkielen opetus koettiin myös hyväksi asiaksi.

“Turvallisuus ja rauhallisuus”

“On vakaata”

”Asiakkaiden asiat otetaan huomioon ja niihin reagoidaan”

”Vokin puhelin, johon aina vastataan, apua on aina saatavilla”

”Saamme mahdollisuuden oppia kielen”

”Koulu”

Huonoiksi asioiksi vastaanottokeskuksessa koettiin vastaanottorahan määrän pienuus sekä työtoiminta ja siihen liittyvät mahdolliset rahalliset leikkaukset. Eriarvoisen kohtelun kokemuksia kuvattiin myös. Vastaanottokeskusten johtajia kaivattiin enemmän näkyviin ja asiakaskohtauksiin mukaan. Vastaanottokeskuksen sijainti, siisteys ja muiden asiakkaiden häiritsevä läsnäolo saivat myös osakseen kielteistä palautetta.

“Vok on liian pieni”

”Vastaanottoraha on pieni ja tuntuu riittämättömältä”

”Respa estää pääsyn johtajan puheille”

“Respa kiirehtii palvellessaan asiakkaita”

”Johtaja auttaa vain tiettyjä henkilöitä”

“Siivous ja puhtaus, epäsiistiä”

”Isoissa huoneissa on liikaa ihmisiä”

“6 ihmistä yhdessä asunnossa (melu, ikäero).”

”Ainoat huonot asiat ovat se, että tämä on keskellä ei-mitään eikä netti ja puhelin kuulu kunnolla”

”Kaukana keskustasta”

Vastaanottokeskuksen työntekijöiltä toivottiin apua työpaikkojen etsimisessä, lisää aktiviteetteja aikuisille ja lapsille sekä palvelujen nopeampaa saamista. Toiveita tuli myös vastaanottokeskuksen majoitusjärjestelyistä.

“Toivotaan enemmän apua työnhakuun”

”Olisi hyvä, jos saataisiin eri työnantajia keskukselle kertomaan työnteosta ja hausta”



”Toivotaan, että ohjaajat vetäisivät enemmän aktiviteetteja esimerkiksi jalkapallo-otteluita ja retkiä”

”Saatava kaikki asukkaat noudattamaan sääntöjä, mm. siivoamaan yhteistä asuntoa”

”Huonejakoon muutos, niin että jokaisella olisi oma huone, ja että asiakas voisi myös vaikuttaa siihen, mihin huoneeseen hänet majoitetaan”

”Asiakkaiden mielipiteitä pitäisi kuulla paremmin”

”Henkilökuntaa pitäisi olla enemmän, koska palvelun saaminen olisi nopeampaa”

Asiakkaat parantaisivat vastaanottokeskuksen toimintaa heidän arkeaan parantavilla konkreettisilla asioilla. He toivoivat, että keskuksiin saataisiin lisää suomen kielen opetusta. Opetusta toivottiin erityisesti ilta-aikaan, jotta myös mahdollisesti työssäkäyvät saisivat osallistua.

Vastaanottokeskuksista toivottiin viihtyisämpiä. Asiakkaat toivat tässäkin esille erilaisten aktiviteettien tekemisen merkittävyyden ja paremmat mahdollisuudet ansiotyön tekemiseen. Myös kohtaamisia suomalaisten kanssa toivottiin enemmän esimerkiksi yhteisen tekemisen merkeissä. Henkilökunnalta toivottiin lisäksi asiakkaiden välistä tasavertaista kohtelua ja ”aikuisten kohtelua aikuisina”.

”Lopettakaa suosikki asiakkaat, olemme kaikki samanlaisia. Katsokaa meitä tasa-vertaisesti”

”Mielekästä tekemistä: lisää suomen kielen kursseja ja vapaaehtoistyötä”

”Enemmän tukea ja toimintaa perheille mm retkiä”

”Lisää jalkapallon harrastamismahdollisuuksia”

”Enemmän viihdykkeitä esimerkiksi elokuvailtoja.”

”Vastaanottokeskus voisi olla viihtyisämpi ja kodikkaampi”

”Voisi olla esimerkiksi kasveja”

7. Toiminnan kehittäminen kyselyn pohjalta

Vastaanottokeskuksia on ohjeistettu käymään tulokset läpi henkilöstön kanssa mahdollisimman pian kyselyn jälkeen, tiedottamaan asiakkaita kyselyn tuloksista, tarkastelemaan omaa toimintaansa tulosten pohjalta sekä huomioimaan tulokset toimintansa kehittämisessä.