



Maahanmuuttovirasto/Vastaanottoyksikkö

VASTAANOTTOKESKUSTEN ASIAKASPALAUTTEEN YHTEENVETO: ALAIKÄISYKSIKÖT 2018

Taustaa

Ilman huoltajaa maassa olevien alaikäisten turvapaikanhakijoiden asiakaspalautekysely toteutettiin 5 alaikäisyksikössä kevään 2018 aikana. Kyselyyn vastasi yhteensä 33 asiakasta; 26 poikaa ja 7 tyttöä. Kyselyn pääasiallisena tarkoituksena on saada asiakkaiden ”ääni” kuuluville ja sen myötä kehittää yksikön toimintaa tai vaikuttaa mahdollisesti vastauksista nousseisiin epäkohtiin ja parannusehdotuksiin.

Vastaanottojärjestelmän 2020 -strategian mukaan asiakkaat otetaan mukaan vastaanotto toiminnan kehittämiseen. Kyselyn tarkoituksena on toimia yhtenä kanavana ja keskustelun herättäjänä alaikäisyksikön asiakkaiden ja henkilökunnan välillä.

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

Mitä kysyttiin?

Vastaajat arvioivat oman kokemuksensa pohjalta jokaista kyselylomakkeen 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 vastaajilla oli mahdollisuus antaa avoimiin kysymyksiin vastauksia joko kirjallisesti tai suullisesti



Keskeiset tulokset ja yhteenveto avoimista vastauksista

1. Minä tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa (N=33)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,2. Yksintulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden ryhmäkodeissa ja tukiasumisyksiköissä turvallisuudentunteen luominen on erittäin tärkeää ja siinä keskuksset näyttävät onnistuneen hyvin.

"Turvallisuus, kaikki asiat hyvin, koulunkäynti, täysi ylläpito, auttavat ohjaajat"

"Hiljaisuus, rauhallisuus"

"Vapaus, saa olla rauhassa, saa nukkua ja syödä rauhassa"

"Alaikäisyksikkö koetaan jopa liian rauhalliseksi ja osa asukkaista haluaisi asua enemmän sukulaisensa luona"

2. Työntekijät kohtelevat minua hyvin (N=33)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,4. Avoimissa vastauksissa suhteessa asiakkaiden kohteluun työntekijöiden taholta ei noussut esille mitään erityisen kielteistä.

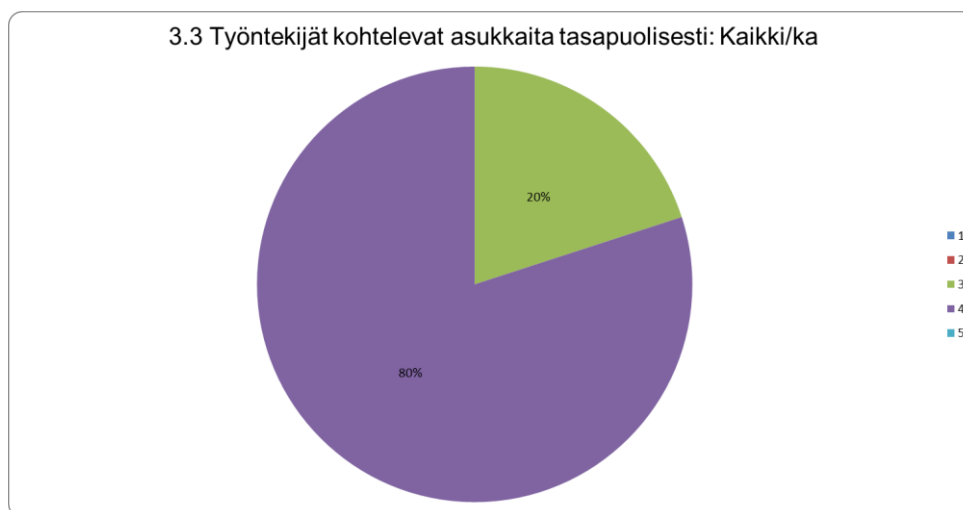


"Työntekijät auttavat, rehellisiä, tukevat"

"They are very friendly"

"I like living here, they are family! I don't need to cope, it is ok, everything"

3. Työntekijät kohtelevat asiakkaita tasapuolisesti (N=33)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,8. Keskiarvo on selkeästi kyselyn alhaisin, ja alaikäisyksiköiden onkin syytä huomioida tämä toiminnassaan. Asiakkaiden avoimiin kysymyksiin antamista vastauksista ei kuitenkaan löydy mainintaa epätasapuolisesta kohtelusta työntekijöiden osalta. Asiakkaiden on voinut olla helpompaa antaa palaute tunnetasolla "hymynaamojen" avulla kuin kertoa kirjallisessa palautteessa.

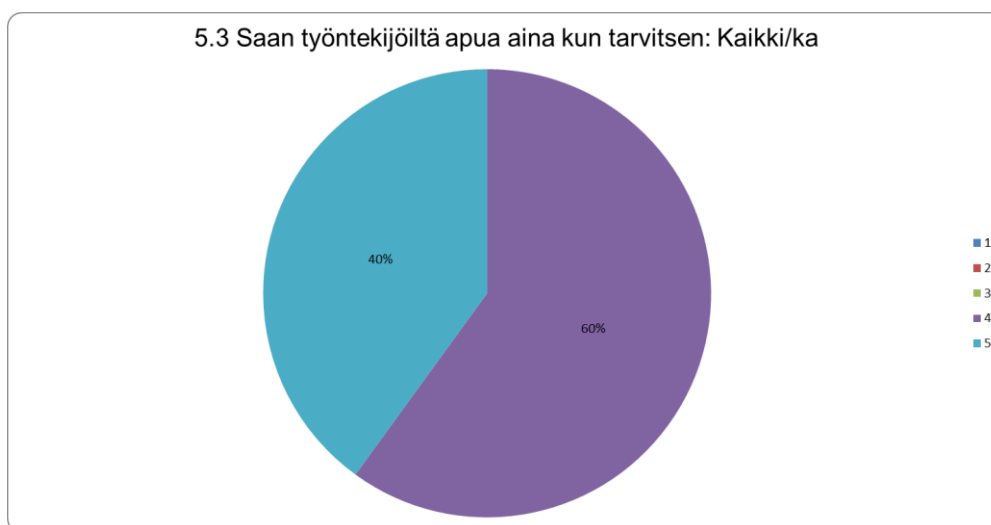
4. Minä voin luottaa työntekijöihin (N=33)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4. Avoimissa vastauksissa ei noussut esille kommentteja luottamukseen tai sen puutteeseen liittyen.



5. Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen (N=33)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,4. Apua koetaan siis yleisesti olevan saatavilla, kun sitä tarvitaan. Korkeasta ja hyvästä keskiarvosta huolimatta avoimista vastauksista nousi esille myös joitain vastakkaisia mielipiteitä.

"Ohjaajat auttavat"

"Ne vie minut joka päivä minua äitille"

"I get all the help I need they are awesome"

"Työntekijöiltä odotetaan enemmän rohkaisuja ja neuvoja"

"Pääsääntöisesti nuoret kokevat saavansa apua tarpeidensa mukaan. Yhden nuoren kohdalla oli tunne että kaikilta ohjaajilta ei saa tasapuolista apua"

"Kaikki eivät osanneet vastata mutta tuli ehdotuksia seuraavista asioista: tasavertainen apu kaikille, wc-tilojen siivous päivittäin asukkaiden toimesta, enemmän etnisiä ruokaostoksia, biljardi mahdollisuus"

"Joskus ohjaajat ei tee minulle riisipuuroa"

"He ei teke mitäs minä haluan"

6. Avoimet kysymykset

Kirjallisissa kysymyksissä kysyttiin asiakkailta mitä hyvää tai huonoa on alaikäisyksikössä, millaista apua asiakkaat toivovat työntekijöiltä ja miten he parantaisivat yksikön toimintaa.



6.1. Mitä hyvää on vastaanottokeskuksessa?

Pääsääntöisesti nuorten mielestä kaikki on hyvin vastaanottokeskuksessa. Esille nousivat esimerkiksi turvallisuus, koulunkäynti, ylläpito ja auttavat ohjaajat. Muutamat nuoret nostivat erikseen alla mainittuja asioita:

"Työntekijät auttavat, rehellisiä, tukevat"

"Ohjaajat auttavat"

"He pelaa mun kanssa"

"Hyvä ilmapiiri"

"Kaikki"

"Ei mikään"

"Freedom to do whatever you like"

"They are very friendly"

"The norms are good"

"Hiljaisuus, rauhallisuus"

Alaikäisyksikkö koetaan rauhalliseksi ympäristöksi, jossa on hyvä ja hauska olla.

"Majoitus on hyvä, asun yksin huoneessa"

"Saa laittaa omaa ruokaa"

"En osa sanoa"

"Vapaus: saa olla rauhassa, saa nukkua ja syödä rauhassa"

6.2 Mitä huonoa on vastaanottokeskuksessa?

Nuoret eivät heti osanneet vastata kysymykseen. Muutamilla vastaus jäi antamatta. Lisäkysymyksillä saatiin vastauksia alla olevilla sanoilla. Esille nousivat muun muassa yksinäisyys, aktiviteettien puute, keskuksen sijainti, wc-tilat, ohjaajien tietämättömyys eri kulttuureista.

"Joskus ohjaajat ei tee minulle riisipuuroa"

"Ruoka aina samaa, vaihtelua kaivataan"

"He ei teke mitäs minä haluan"

"Ei mikään"

"Kaikki"

"There's nothing bad"

"Not being able to prepare my own food"

"Ajanviettomahdollisuuksia puuttuu"

Alaikäisyksikkö koetaan jopa liian rauhalliseksi. Osa asukkaista haluaisi asua mieluummin sukulaisen luona.

"Ei ole mitään huonoa sanottavaa, koska en nähnyt tai kokenut mitään huonoa"

"Kuljetuksia ja ruoka raha on vähän"

"Kaikki"

"Keittiö aikataulu ei ole sopiva"



6.3 Millaista apua toivoisit vastaanottokeskuksen työntekijöiltä?

Pääsääntöisesti nuoret kokevat saavansa apua tarpeidensa mukaan. Yhden nuoren kohdalla oli tunne, että kaikilta ohjaajilta ei saa tasapuolista apua.

"Ne vie minut joka päivä minua äitille"

"Kotiläksyissä joita saadaan koulusta"

"Oleskelulupa"

"Yksinkertaista apua niinkuin lomakkeen täyttäminen. Se on työntekijöiden tehtävä, ei minun."

"I get all the help I need they're awesome!"

"Advice on personal issues"

"I need help mentally, socially, emotionally and financially"

"En osaa sanoa"

Työntekijöiltä toivotaan enemmän rohkaisuja ja neuvoja.

"Asumispaikka, asunnon etsimisestä"

"Oleskeluluvan saamisesta"

"Kesätyö hakemusta"

"Apua opiskelussa"

6.4 Miten parantaisit vastaanottokeskuksen toimintaa

Kaikki eivät osanneet vastata, mutta ehdotuksia seuraavista asioista: tasavertainen apu kaikille, wc-tilojen siivous päivittäin asukkaiden toimesta, enemmän etnisiä ruokaostoksia ja biljardimahdollisuus.

"Vaatteet ja ruoka"

"Nopeammin tapahduttava asiat joita pyydetään"

"Kaikki ok"

"I like living here, they are family! I don't need to cope, it's ok, everything."

"Everything is pretty good I love the system."

"Ajanviettoa lisättäisiin, kuten Playstation jne"

"I am just trying to cope and I hope to get used to everything as time goes on."

Aktiviteetteja toivotaan enemmän. Lisäksi toivotaan, että siivoukseen liittyvät säännöt olisivat joustavampia

"Jos vastaanottokeskus olisi kaupungissa."

"Suomen kieli opetusta"

"Ei mitään"

"Keittiö auki 22 asti"

7. Toiminnan kehittäminen kyselyn pohjalta

Alaikäisyksiköitä 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.