

VASTAANOTTOKESKUSTEN ASIAKASPALAUTTEEN YHTEENVETO

Taustaa

Aikuisten turvapaikanhakijoiden asiakaspalautekysely järjestettiin 17 vastaanotto-keskuksessa loppukeväällä 2013. Vastaaajia oli 692, joista miehiä oli 486 (70 %) ja naisia 206 (30 %). Asiakaspalautteen keräämisen tarkoituksena oli saada vastaanottokeskusten asiakkailta suoraa palautetta keskusten toiminnasta. Asiakaspalautetta käytetään toiminnan kehittämisen tukena.

Asiakaspalautekyselyn alussa vastaaajille kerrottiin, mikä on kyselyn tarkoitus. Lisäksi vastaaajille selvitettiin, että kyselyyn vastataan anonyymisti.

Asiakaspalautetta kerättiin kahdessa eri muodossa. Ensimmäisessä osiossa täytettiin ryhmissä, ohjaajien ja tulkkien avustuksella, asiakaskyselylomake. Lomakkeen jälkeen vuorossa oli dialoginen ryhmäkeskustelu ”sana on vapaa” -periaatteella. Ryhmäkeskustelussa asiakkaille annettiin mahdollisuus kertoa tarkemmin asioista, jotka heidän mielestään eivät toimi, asioista, jotka toimivat ja siitä, mitkä ovat heidän toiveensa vastaanottokeskuksen toiminnan suhteen. Tässä yhteenvedossa on keskitytty lomakekyselyn tuloksiin.

Kahdessa vastaanottokeskuksessa, Helsingissä ja Kristiinankaupungissa, YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n edustajat seurasivat asiakaspalautteen keräämistä. Eurooppalaisella tasolla on poikkeuksellista, että turvapaikanhakijoilta kysytään palautetta systemaattisesti heidän kokemuksistaan vastaanottokeskuksissa.

Mitä lomakkeessa kysyttiin

Turvapaikanhakijoiden asiakaspalautekyselylomakkeella selvitettiin erityisesti perustarpeiden toteutumista. Kyselyssä tarkasteltiin asioita, jotka tutkimusten mukaan ovat keskeisiä ihmisen hyvinvoinnin sekä hyvän ja toimivan asiakastyön kannalta. Näitä ovat esimerkiksi kokemus turvallisuudesta, luottamuksesta sekä sosiaalisesta tuesta.

Erilaisissa kansallisissa strategioissa ja kehittämisohjelmissa painotetaan nykyisin ongelmia ehkäisevää ja hyvinvointia edistävää työtä. Esimerkiksi mielenterveystyössä painopistettä on pyritty siirtämään tähän suuntaan. Vastaanottokeskusten asiakastyytyväisyyskysely on osa ennaltaehkäisevää työtä.

Kysely kattoi kokonaisuudessaan 20 kysymystä/väitettä. Vastajat 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.



Keskeiset tulokset

Kyselyn tulokset kertovat, että vastaanottokeskukset kykenevät tuottamaan asiakkailleen varsin hyvin asioita, joita kyselyssä tarkasteltiin. Kaikkien kysymysten/väitteiden keskiarvo oli 3,88.

Yleensä turvapaikanhakijoiden elämä sisältää huomattavia huonovointisuuteen altistavia tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi mahdolliset kotimaan traumaattiset kokemukset, epävarmuus tulevaisuudesta ja rajoitukset oikeuksissa turvapaikkaprosessin aikana, kuten rajalliset mahdollisuudet työntekoon. Vastaanottokeskuksissa työskennellään näiden haastavien reunaehtojen puitteissa. Tässä valossa tuloksia voi pitää yleisesti varsin hyvinä. Parannettavaa kuitenkin myös on.

Kautta kyselyn naiset kokivat asioiden olevan paremmin kuin miehet. Asiakkaiden kokemusta vastaanottokeskuksen turvallisuudesta, johon keskeisesti vaikuttaa henkilökunnan yhteistyössä asiakkaiden kanssa rakentama ilmapiiri, voi pitää jopa erinomaisena (naiset 4,35, miehet 3,99, kaikki 4,29). Turvallisuuden kokemus on kaikkien turvapaikanhakijoiden keskeinen perustarve. Sen puuttuminen tuo myös huomattavia haasteita muunlaiseen asiakastyöhön.

Kysymykset/väitteet 3–8 koskivat henkilökuntaa ja henkilökunnan kykyä rakentaa hyville asiakassuhteille keskeisiä elementtejä kuten keskinäistä luottamusta, arvostusta, ystävällisyyttä, kiireettömyyttä ja yhdenvertaisuutta. Kysymysten 3–8 keskiarvoksi kaikkien asiakkaiden kohdalla on 4,13, mitä voi pitää hyvänä tuloksena. Näillä tekijöillä rakennetaan myös vastaanottokeskuksen ilmapiiriä ja siten kokemusta turvallisuudesta.

Kysymykset/väitteet 9–11 koskivat asiakkaiden kokemusta heidän saamastaan avusta ja sen riittävydestä. Kaikkien vastausten keskiarvo on 3,96. Tulos on varsin hyvä ja näyttäisikin, että vastaanottokeskukset kykenevät vastaamaan asiakkaiden keskeisiin tuen tarpeisiin. On kuitenkin hyvä huomioida, että esimerkiksi lakisääteiset turvapaikanhakijoiden terveystalvet voivat olla riittämättömiä, eivätkä ne aina vastaa turvapaikanhakijoiden todellisiin tarpeisiin ja toiveisiin.

Kysymykset/väitteet 13 ja 14 käsittelivät työntekijöiden vaikutuksia asiakkaiden hyvinvointiin ja tarpeiden tyydyttymiseen. Näiden kahden kysymyksen keskiarvo on 3,76. Vaikuttaa, että asia on vähintäänkin tyydyttävällä tasolla ja vastaanottokeskusten tekemällä työllä on myönteisiä vaikutuksia asiakkaiden vointiin.

Kysymykset/väitteet 12 ja 15 käsittelivät sitä, saavatko asiakkaat tarpeeksi tietoa hyvinvoinnista, terveydestä sekä Suomesta ja Suomessa asumisesta. Keskiarvo on näiden kahden kysymyksen osalta 3,65. Kyselyn perusteella vaikuttaa siltä, että asiakkaat kaipaavat lisää tiedottamista ja tarpeellisen tiedon jakamista.

Kysymykset/väitteet 17,18 ja 19 koskivat asiakkaiden kokemusta yksinäisyydestä, sosiaalisesta tuesta sekä päivittäisen tekemisen puutteesta. Nämä viimeiset kysymykset saivat kyselyn heikoimmat tulokset. Keskiarvo näiden kohdalla on 3,27.

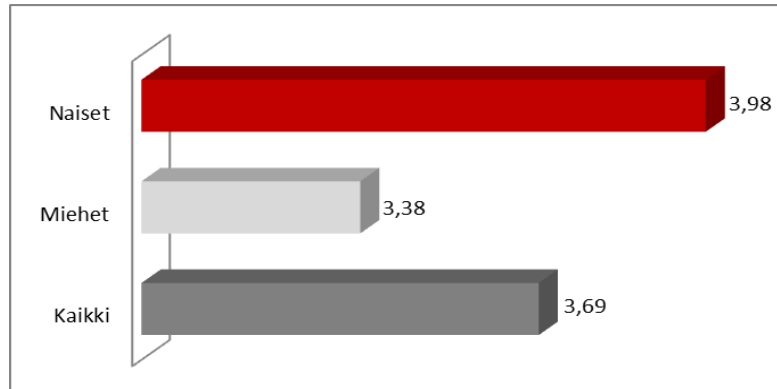
Vaikuttaisikin olevan erityisen tärkeää järjestää käytännön toimintaa ja mielekästä tekemistä turvapaikanhakijoille. Toiminnan olisi myös luotava edellytyksiä rakenteille ja tilanteille, joiden kautta luonnollinen ihmisten välinen sosiaalinen tuki olisi mahdollista.



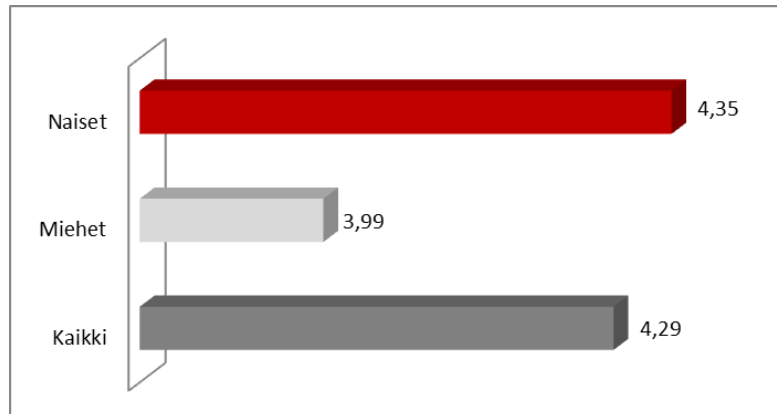
Haastattelun kysymykset eriteltyinä

Kyselyssä on haastateltu aikuisia vastaanottokeskuksen asiakkaita. Taulukossa näkyy sekä kaikkien kysymykseen vastanneiden keskiarvo että naisten ja miesten vastaukset eriteltyinä. Kyselyssä arvo 1 tarkoitti erittäin huonoa ja arvo 5 erittäin hyvää.

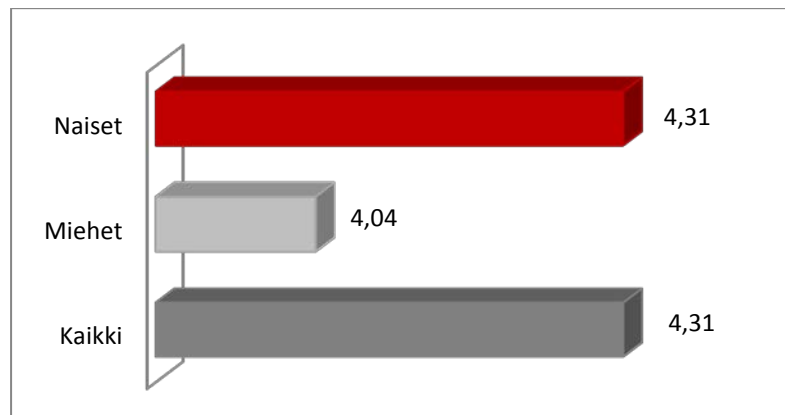
1. Millainen vastaanottokeskus on?



2. Tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa.

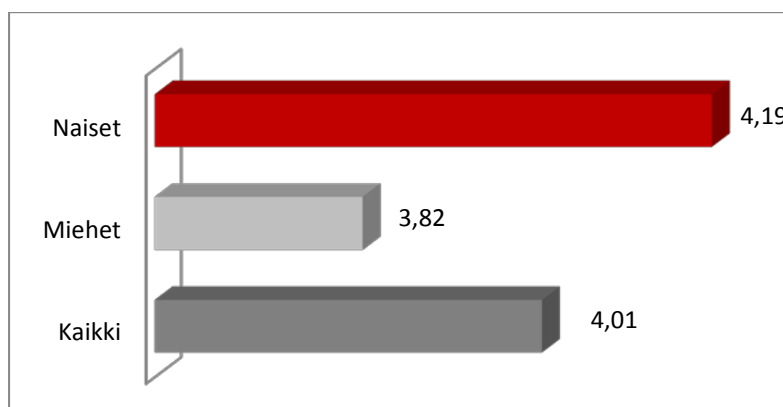


3. Työntekijät ovat minulle ystävällisiä.

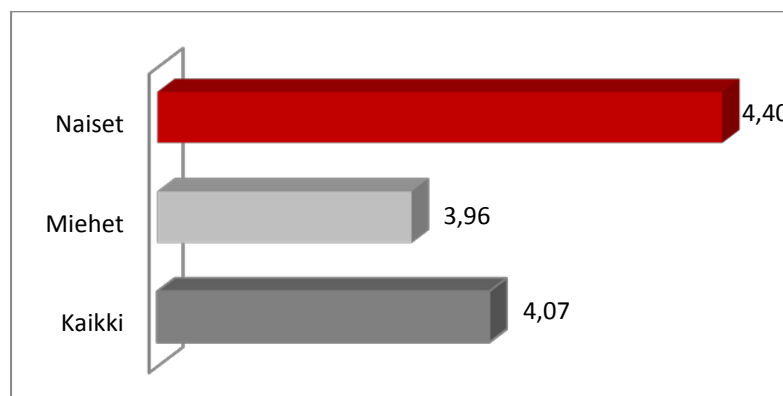




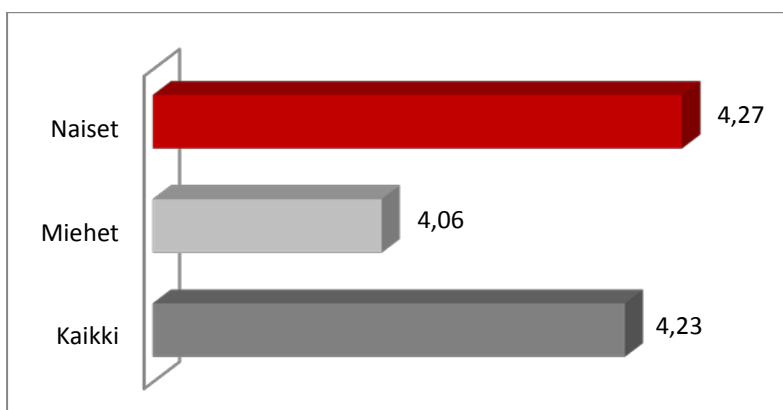
4. Työntekijät kuuntelevat ja ymmärtävät.



5. Työntekijät arvostavat minua.

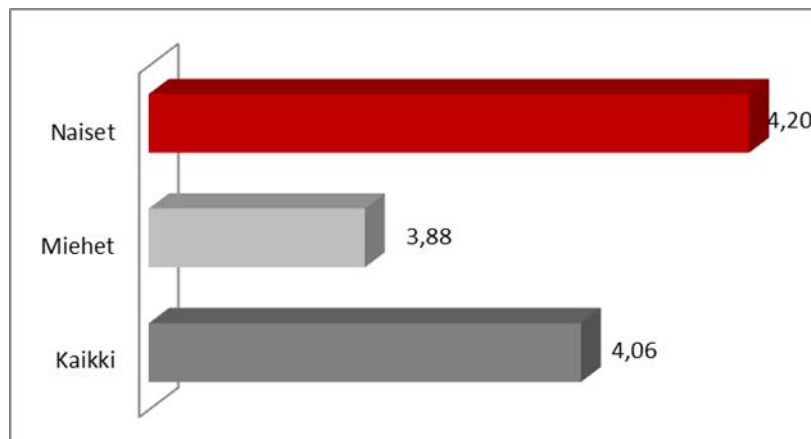


6. Työntekijät kohtelevat minua samalla tavalla kuin muista asukkaista.

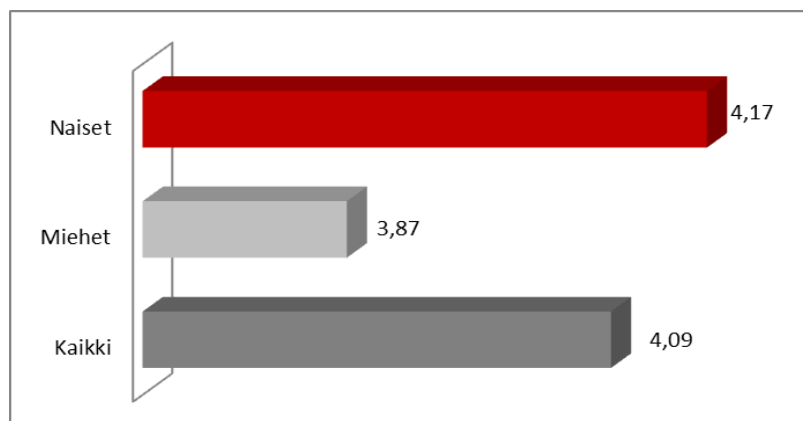




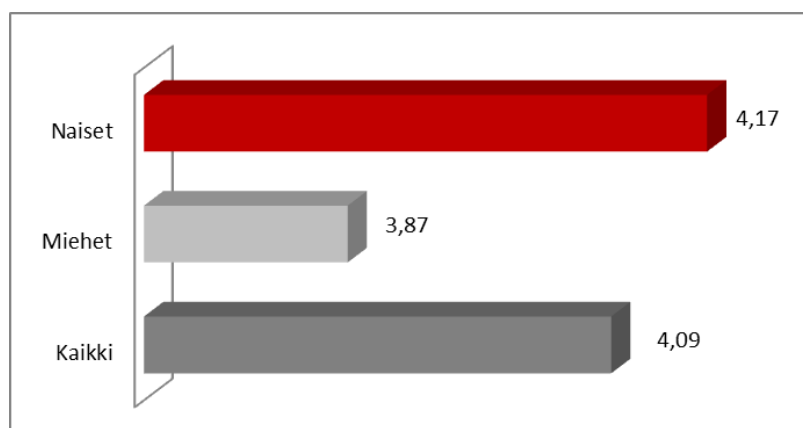
7. Työntekijät tekevät työnsä hyvin ja kiireettömästi.



8. Minä voin luottaa työntekijöihin.

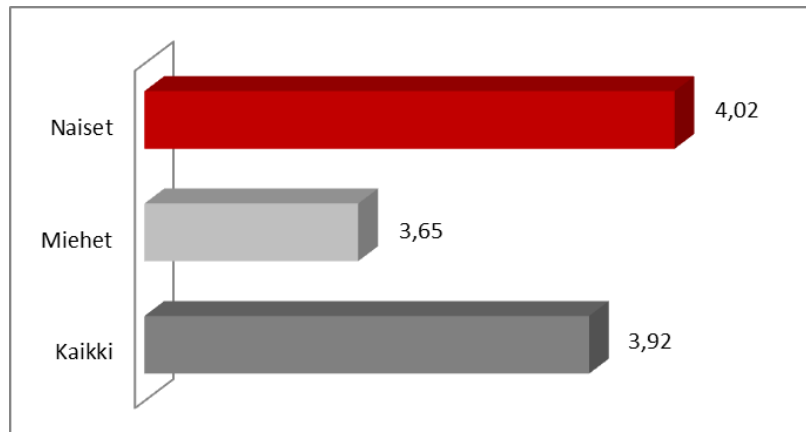


9. Minä saan työntekijöiltä apua.

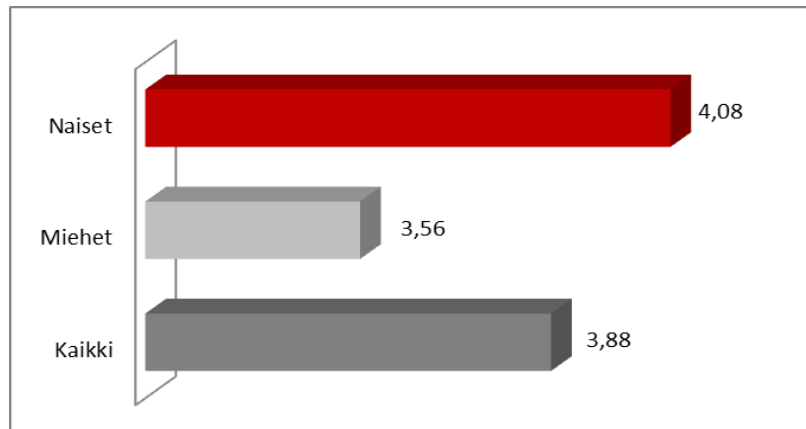




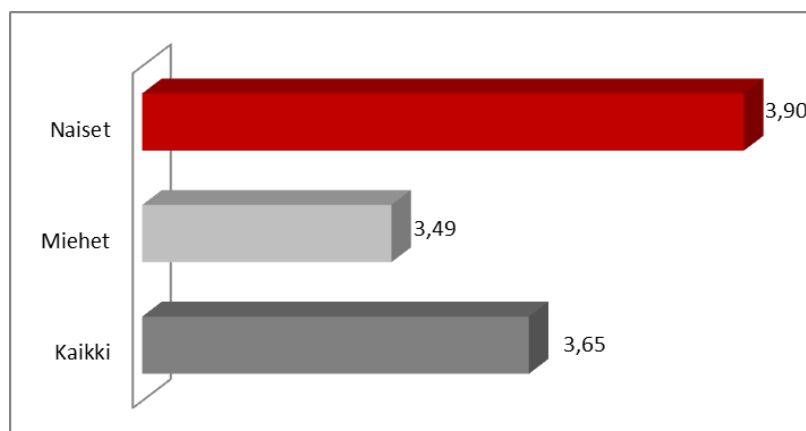
10. Työntekijöiltä saamani apu vastaa minun tarpeisiini.



11. Työntekijöiden antamaa apua on tarjolla riittävästi ja tarpeeksi usein.

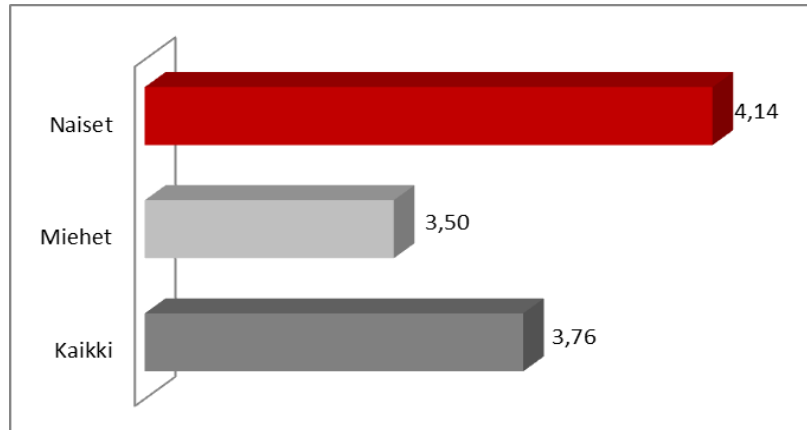


12. Minä saan työntekijöiltä tietoa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvistä asioista.

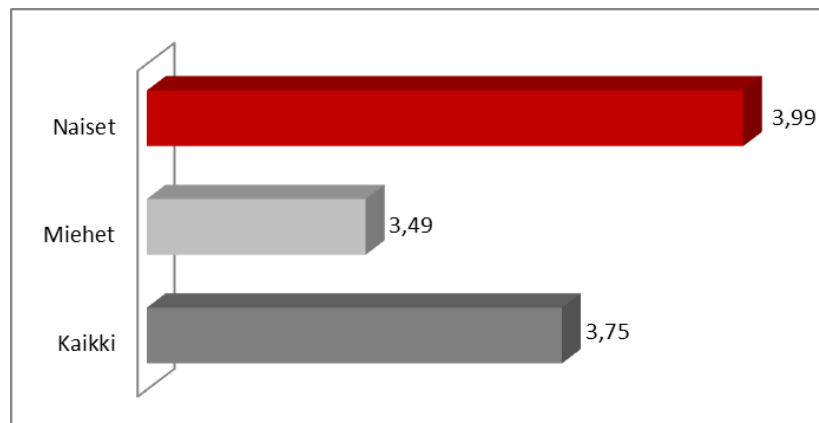




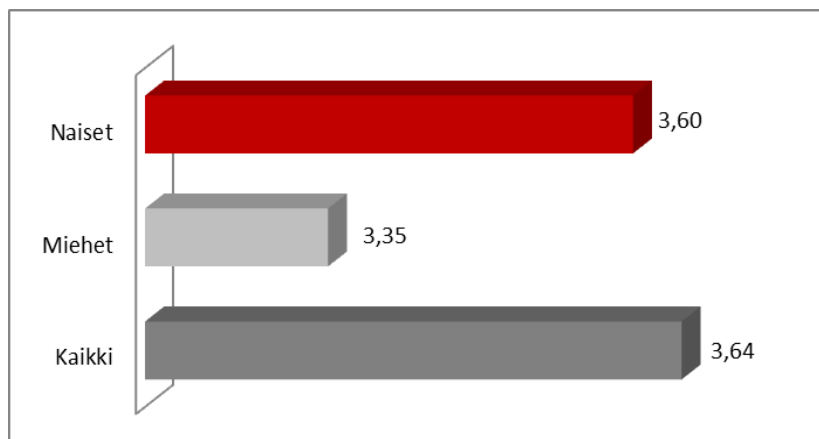
13. Työntekijöiden toiminnalla on myönteistä vaikutusta terveyteeni ja hyvinvointiini.



14. Työntekijöiden toiminta edistää toimintakykyäni (aktiivisuutta, osaamista, taitoja, halua vaikuttaa asioihin, jaksamista)

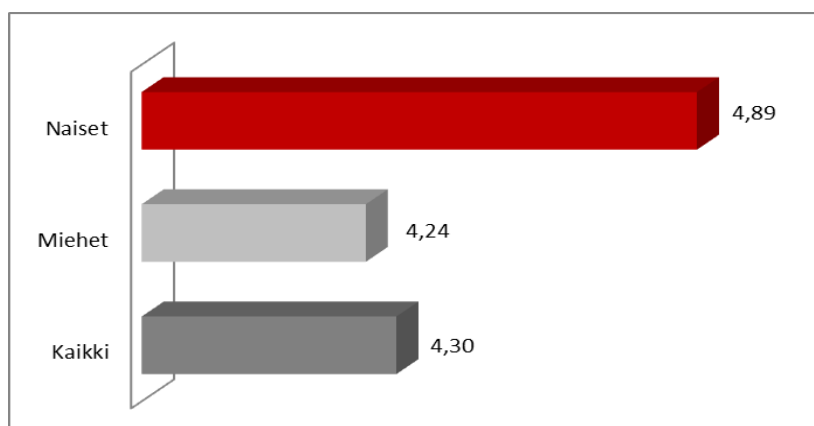


15. Minä saan työntekijöiltä tarpeeksi tietoa Suomeen liittyvissä asioissa (ei tpprosessi)

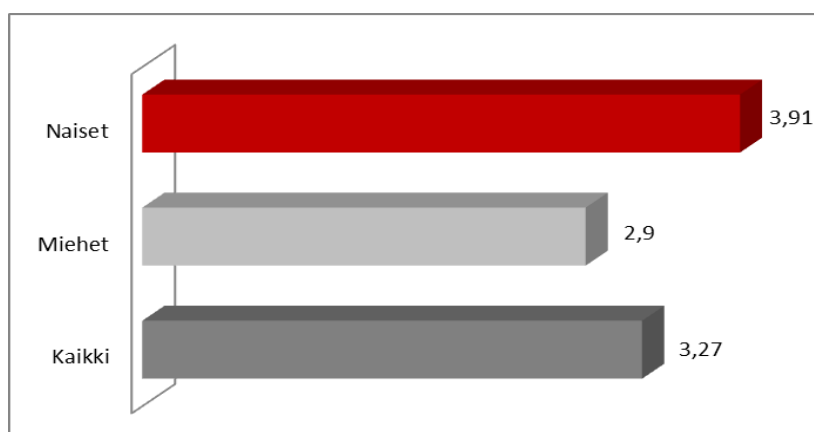




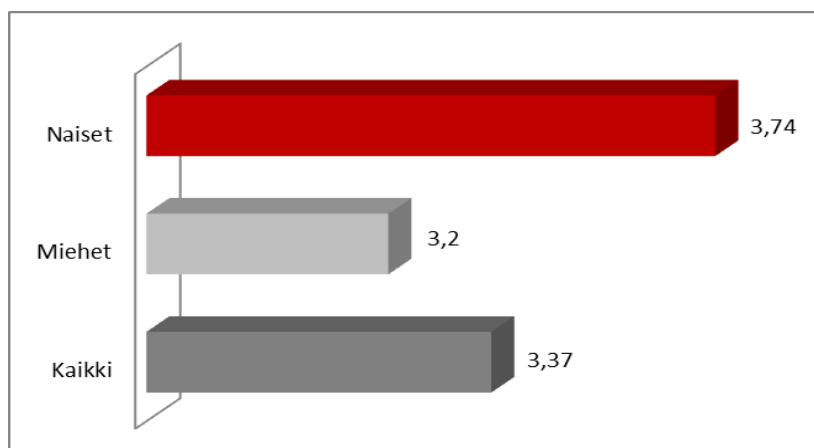
16. Minä ymmärrän vastuuni, velvollisuuteni ja oikeuteni vastaanottokeskuksen asiakkaana ja osaan toimia sen mukaisesti.



17. Minulla on tarpeeksi tekemistä.

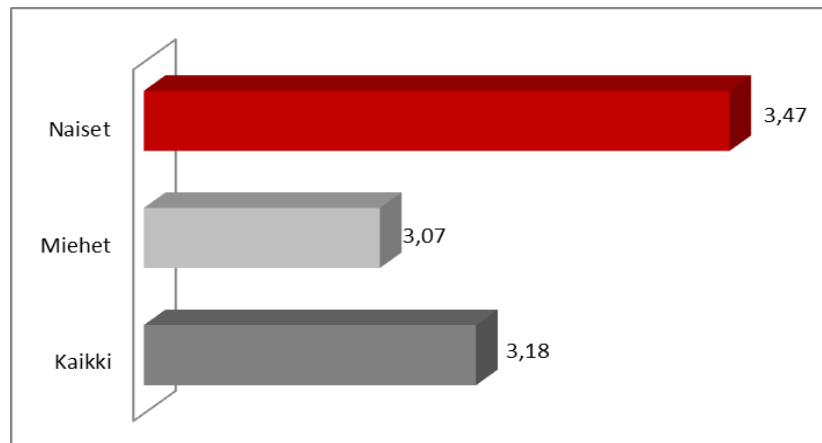


18. Minulla on ystäviä vastaanottokeskuksessa tai vastaanottokeskuksen ulkopuolella.





19. Saan muilta ihmisiltä tukea enkä ole yksinäinen.



20. Minun on mahdollista puhua omaa äidinkieltäni vastaanottokeskuksessa.

