

VASTAANOTTOKESKUSTEN ASIAKASPALAUTTEEN YHTEENVETO

Taustaa

Asiakaspalautekysely järjestettiin aikuisille turvapaikanhakijoille 18 vastaanottokeskuksessa loppukeväästä 2014. Vastaaajia oli 603.

Asiakaspalautekysely sisälsi kaksi osiota. Ensimmäisessä osiossa asiakkaat vastasivat lomakkeessa esitettyihin väittämiin ja kysymyksiin. Nämä lomakkeet täytettiin nimettömästi. Toisessa osiossa asiakkailla oli mahdollisuus kertoa suullisesti kokemuksistaan: asioista, jotka vastaanottokeskuksissa toimivat ja asioista, joissa he kokivat olevan parantamisen varaa. Suullinen asiakaspalautekysely järjestettiin ryhmämuodossa. Tulokkausta käytettiin tarpeen vaatiessa.

Asiakaspalautelomakkeessa käytettiin arviointiasteikkoa yhdestä viiteen (1–5, jossa numero yksi oli erittäin huono ja numero viisi erinomainen). Tämä yhteenveto koskee asiakaspalautelomakkeen vastauksia ja yhteenvetoon on koottu kaikkien vastaanottokeskusten yhteenlasketut tulokset.

Keskeiset tulokset

Vastaanottokeskusten henkilökuntaa koskevissa väitteissä ja kysymyksissä selvitettiin asiakkaiden kokemuksia saamastaan kohtelusta.

Väitteet ja kysymykset pyrkivät selvittämään, kokevatko asiakkaat saavansa tasapuolista kohtelua, voivatko he luottaa työntekijöihin, ovatko työntekijät tavoitettavissa ja kuinka paljon työntekijöitä saa heidän mielestään apua. Lisäksi väittämät ja kysymykset tutkivat yleistä tyytyväisyyttä vastaanottokeskuksen oloihin.

Asiakkaiden kokemukset vastaanottokeskusten työntekijöistä ja heiltä saamastaan kohtelusta olivat varsin hyvät ja myönteiset.

Asiakaspalautelomakkeessa kysyttiin asiakkaiden kokemuksia siitä, onko heillä päivittäin tarpeeksi tekemistä. Tarkoitus oli samalla selvittää onko vastaanottokeskusten järjestämällä aktiviteeteilla ja toiminnoilla (esimerkiksi erilaiset virikkeelliset ryhmät) myönteisiä vaikutuksia erityisesti turvapaikkaprosessissa jaksamiseen.

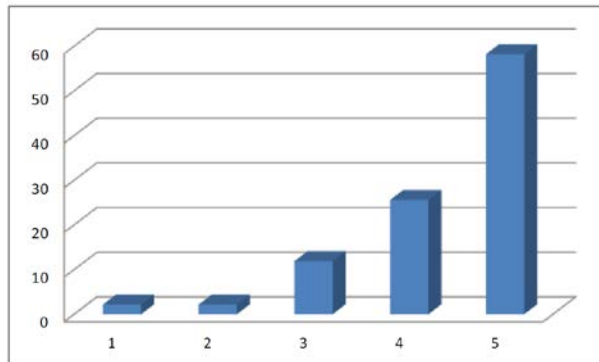
Asiakkaat näyttäsivät toivovan lisää päivittäistä toimintaa ja muutenkin sisältöä arkeensa. Asiakkaat kokivat, että vastaanottokeskukset tarjoavat varsin kohtuullisen määrän erilaisia aktiviteetteja ja toimintoja.

Turvapaikkaprosessissa jaksamisen kannalta tarjottavat aktiviteetit eivät silti täysin riitä, eikä niillä kyetä täyttämään aikuisten ihmisten kaikkia arkisia toiminnallisia tarpeita.

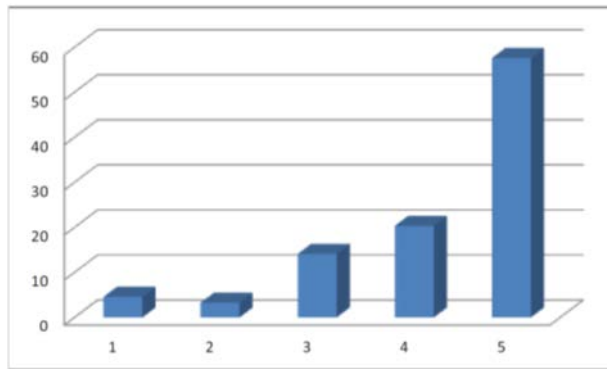
Asiakaspalautelomakkeessa kysyttiin myös asiakkaiden kokemusta kokemastaan turvallisuuden tunteesta vastaanottokeskuksessa. Asiakkaat näyttävät kokevan vastaanottokeskukset turvalliseksi paikaksi asua ja olla.

**Tulokset kysymyksittäin:**

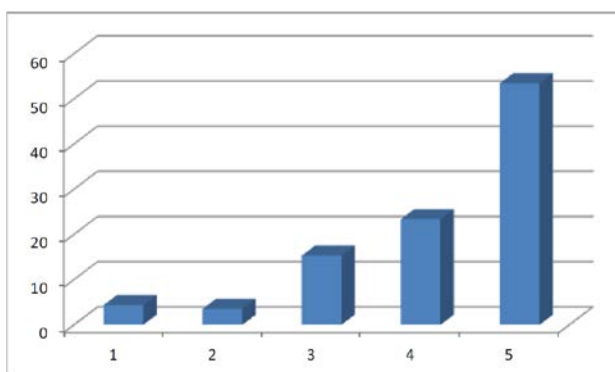
Työntekijät kohtelevat minua hyvin (keskiarvo: 4,35)

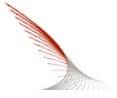


Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti (keskiarvo: 4,23)

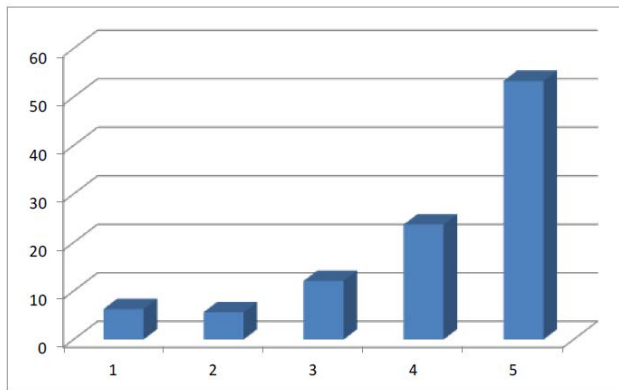


Minä voin luottaa työntekijöihin (keskiarvo: 4,18)

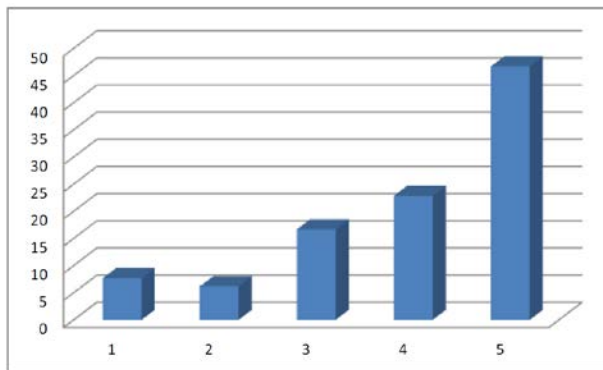




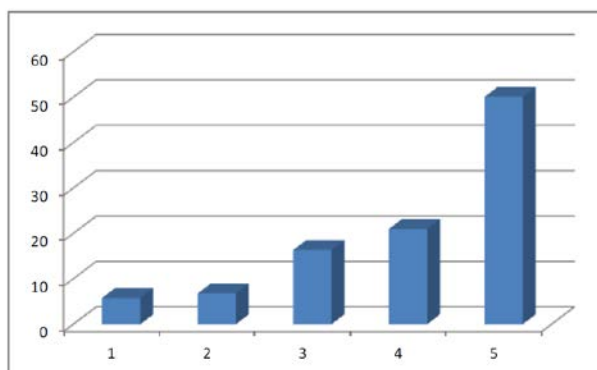
Saan työntekijöiltä aina apua kun tarvitsen (keskiarvo: 3,95)



Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä on helposti tavoitettavissa (keskiarvo: 3,95)

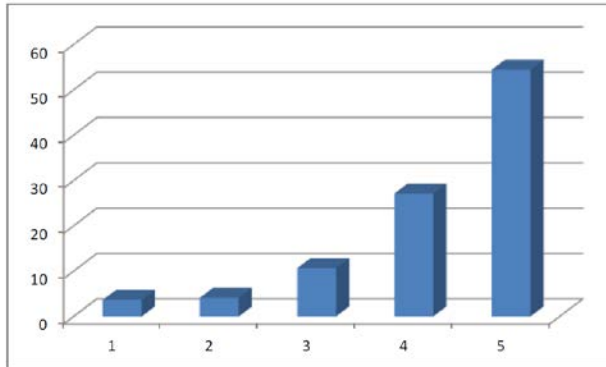


Vastaanottokeskuksen terveydenhoitaja on helposti tavoitettavissa (keskiarvo: 4,03)

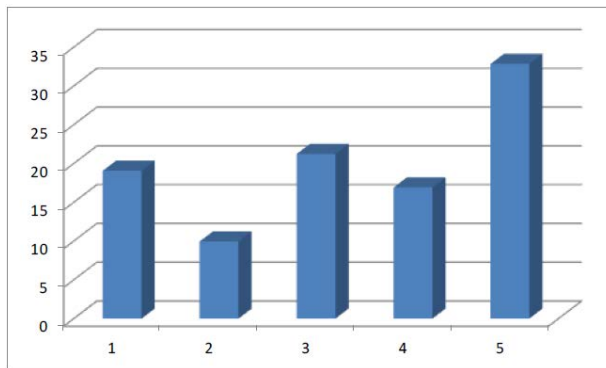




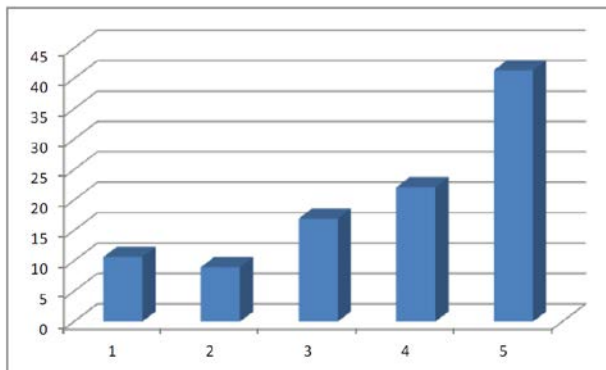
Olen tyytyväinen työntekijöihin (keskiarvo: 4,14)



Minulla on päivittäin tarpeeksi tekemistä (keskiarvo: 3,34)

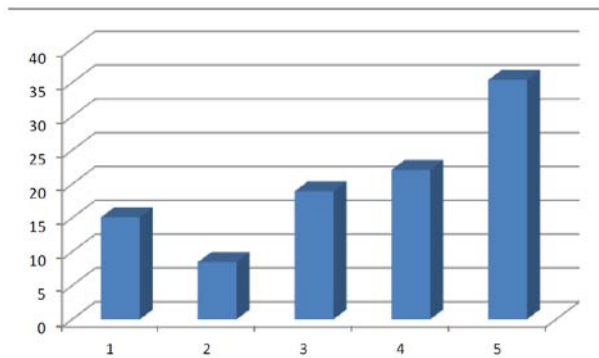


Vastaanottokeskus tarjoaa riittävästi tekemistä ja toimintoja (keskiarvo: 3,75)





Toiminnot auttavat minua jaksamaan paremmin turvapaikkaprosessin aikana (keskiarvo: 3,54)



Tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa (keskiarvo: 4,19)

