

Maahanmuuttovirasto/ Vastaanottoyksikkö

VASTAANOTTOKESKUSTEN ASIAKASPALAUTTEEN YHTEENVETO 2016

Taustaa

Aikuisten turvapaikanhakijoiden asiakaspalautekysely järjestettiin 49 vastaanotto-keskuksessa vuoden 2016 aikana. Vastaaajia oli 2531.

Tämän kyselyn tuloksia tarkastellessa tulee huomioida poikkeuksellinen valtakunnallinen tilanne jonka aikana aineisto on kerätty. Suomeen on perustettu yli 100 uutta vastaanottokeskusta ja monet uudet toimijat ovat tulleet tekemään vastaanotto-keskustyötä. Toisaalta useita keskuksia on myös ehditty sulkea. Kysely antaa kuitenkin yleiskuvan niistä asioista joihin keskusten toiminnassa tulisi kiinnittää huomiota.

Mitä lomakkeessa kysyttiin

Vastaaajat 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. Tehostekeinoon lomakkeessa käytettiin hymynaamoja kuvaamaan vastausvaihtoehtoihin liitettävää kokemusta. Lisäksi vastaaajilla oli mahdollisuus antaa avoimia vastauksia joko kirjallisesti tai suullisesti.

Keskeiset tulokset ja yhteenveto avoimista vastauksista

Monissa keskuksissa toiminta on vasta aloitettu tai saatu kunnolla käyntiin kyselyn toteuttamisen aikaan. Tästä huolimatta keskuksset yltävät varsin hyvälle tasolle. Kyselyn tulosten perusteella voidaan havaita että suurin osa keskuksista on poikkeuksellisessa tilanteessa pystynyt tuottamaan hyvin palveluita ja myönteisiä kokemuksia asiakkaille.

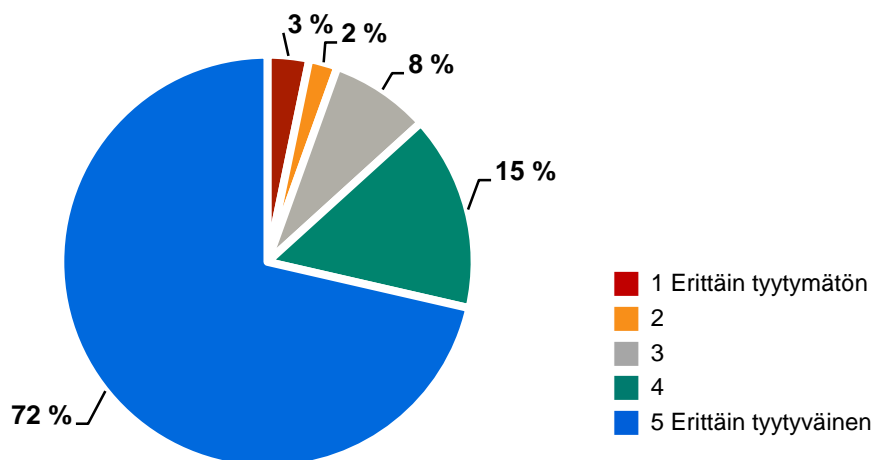
Monet asiat voivat olla sellaisia että niihin on jo voitu tehdä korjauksia kuluneen vuoden aikana. Kehitettävää on kuitenkin edelleen. Merkittävin puute keskuksissa on selvästi tekemisen puute. Myös henkilökunnan tavoitettavuudessa on parantamisen varaa. Useat kommentit liittyivät huonoihin liikenneyhteyksiin ja keskusten sijaintiin tai keskusten majoitustiloihin.

Lapsille toivottiin lisää omaa ohjelmaa ja päivähoitoa. Naiset taas toivoivat lisää naisille suunnattua ohjelmaa ja toimintoja sekä naispuolisia tulkkeja esimerkiksi terveydenhoitajan tapaamisiin. Myös työ- ja koulutusmahdollisuuksien puute näkyy avoimissa vastauksissa.

Maahanmuuttoviraston päätösten pitkiä käsittelyaikoja kommentoitiin. Pitkät odotusajat näkyvät luonnollisesti myös asiakkaiden hyvinvoinnissa, mikä tekee vastaanotto-keskusten työstä haastavaa.



1. Minä tunnen oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa (N=2494)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,49. Vastaanottokeskusten sisäinen ja ulkoinen turvallisuus on herättänyt paljon keskustelua kuluneen vuoden aikana. Pääsääntöisesti asukkaat ilmaisivat tuntevansa olonsa turvalliseksi vastaanotto-keskuksissa.

Tämän kyselyn tulosten perusteella asukkaiden kokemusta turvallisuudesta voi pitää erittäin hyvänä. Turvallisuudentunteen rakentaminen keskuksissa on hyvin keskeistä, koska monilla asukkailla on taustalla vaikeita, mahdollisesti traumaattisia kokemuksia.

"Hyvä vastaanottokeskus, meitä kohdellaan hyvin - täällä on turvallista."

"Koen olevani turvassa täällä ja se on kaikista tärkein asia."

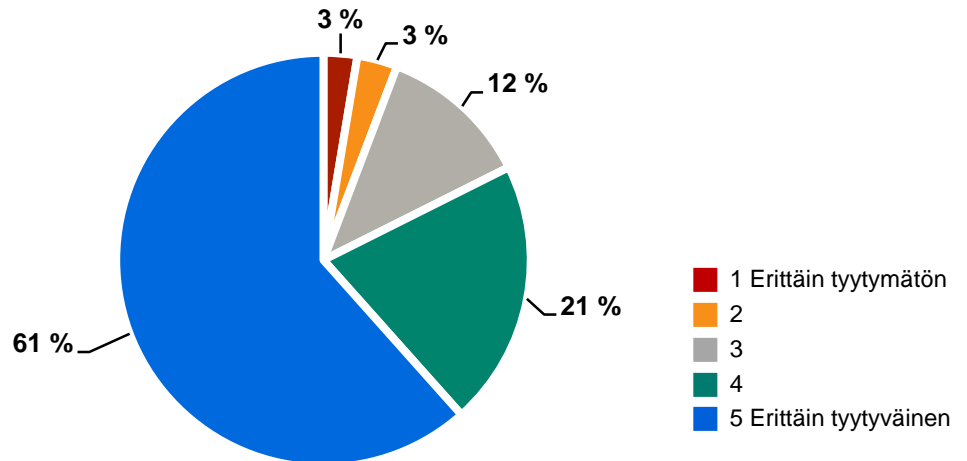
Pieni osa vastaajista oli kuitenkin kokenut myös turvattomuutta. Joissakin vastaanotto-keskuksissa huolta on herättänyt vastaanottokeskuksen ulkopuolella liikkumiseen liittyvä turvattomuus. Tämä voi vaikuttaa myös haluun jäädä paikkakunnalle myönteisen päätöksen jälkeen.

"Sisällä on turvallista, ulkona Odinit uhkana. Kaupat ovat kaukana, vaikea mennä kun ei ole turvallista."

"Oleskeluluvan saanut ei halua jäädä paikkakunnalle, koska ei koe paikkakuntaa turvalliseksi."



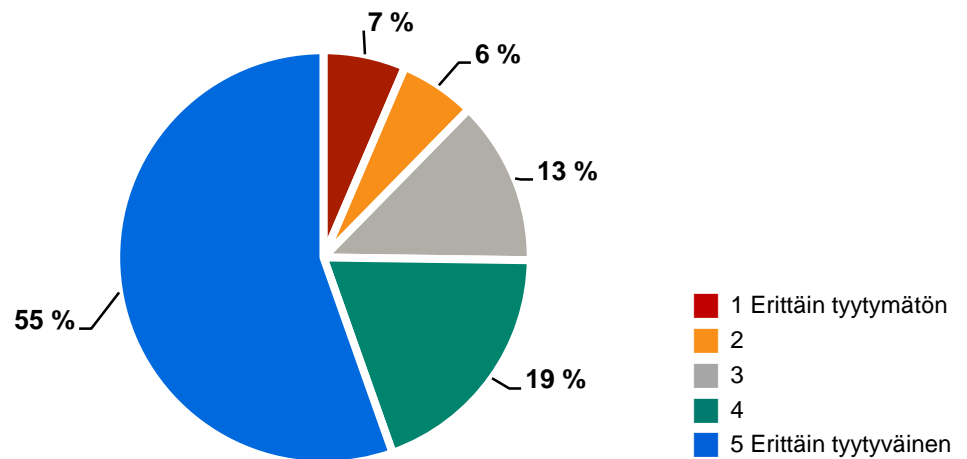
2. Työntekijät kohtelevat minua hyvin (N=2510)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,36. Enemmistö asukkaista oli tyytyväisiä vastaanottokeskuksessa saamaansa kohteluun. Avoimissa vastauksissa ilmeni vain joitakin negatiivisia kommentteja työntekijöiden käytöksestä asukkaita kohtaan.

"Vastaanottokeskuksen työntekijät kohtelevat inhimillisesti, tasa-arvoisesti, hellästi. Palvelu on hyvää ja vastaanotto mahtavaa."

3. Työntekijät kohtelevat asukkaita tasapuolisesti (N=2503)

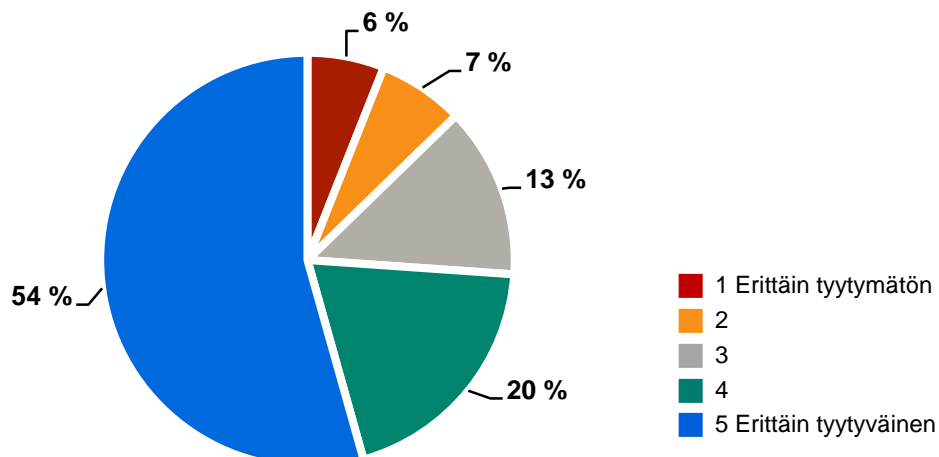


Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,11. Tulos on erittäin hyvä, mutta avoimissa vastauksissa kirjoitettiin myös syrjinnän kokemuksista, jotka johtuivat asukkaiden kokemuksen mukaan etnisestä taustasta tai kansalaisuudesta.

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



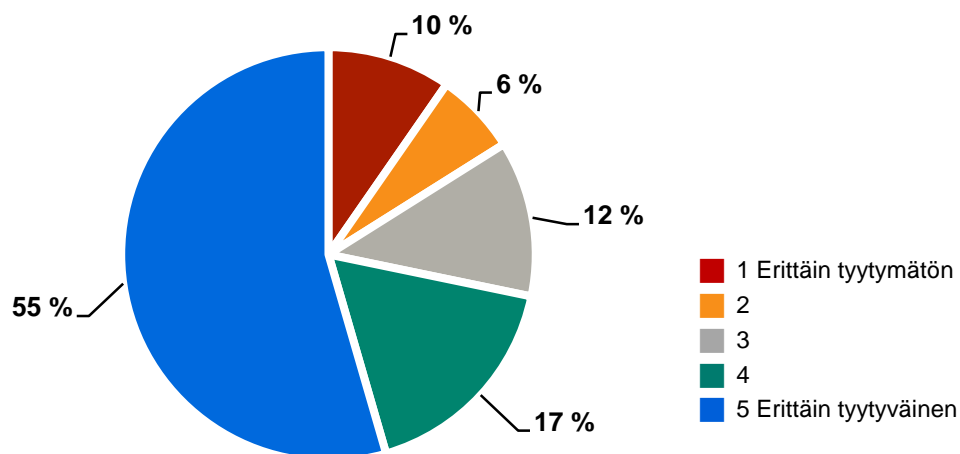
4. Saan työntekijöiltä apua aina kun tarvitsen (N=2498)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,10. Työntekijöiden tavoitettavuus on keskeistä vastaanottokeskuksissa, joissa asukkaat hoitavat esimerkiksi turvapaikkaprosessiin liittyviä asioita ohjaajien avustuksella. Suurin osa vastaajista on tyytyväisiä saamaansa apuun.

"Kaikki työntekijät ovat ystävällisiä ja auttaneet. Aina ei tarvitse edes varata aikaa vaan ovat tavoitettavissa."

5. Vastaanottokeskuksen sosiaalityöntekijä on helposti tavoitettavissa (N=2496)



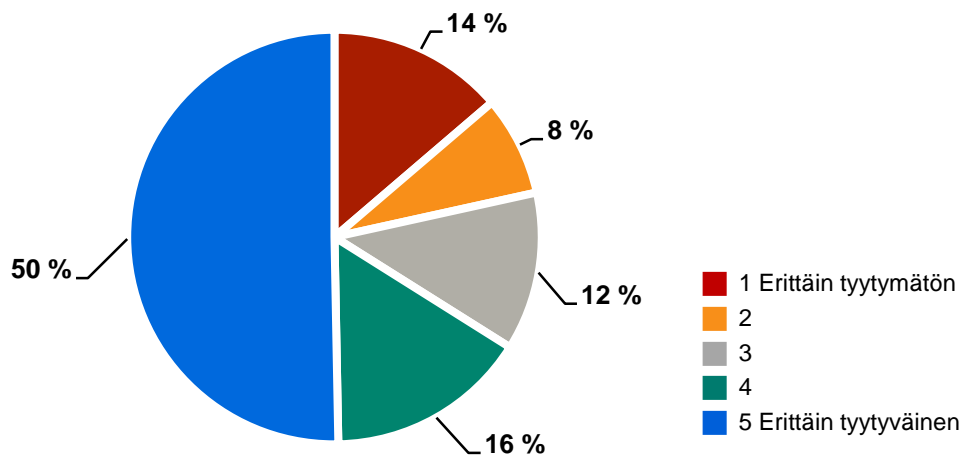
Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,01. Vastaanottokeskusten sosiaalityöhön liittyvät kommentit liittyvät lähinnä tavoitettavuuteen. Tulosten perusteella sosiaalityöntekijät ovat keskimäärin hyvin tavoitettavissa, mutta joissakin keskuksissa tässä voi olla edelleen kehitettävää.

"Sosiaaliohjaajien toivotaan olevan enemmän läsnä ja lähestyvän asukkaita toimiston ulkopuolella. Toivotaan yhteisiä ryhmäkeskusteluja ja lisää kontaktia."

"Minulla ei ole mitään vaikeuksia. Sosiaalityöntekijäni ottaa asiani hyvin hoitoon."



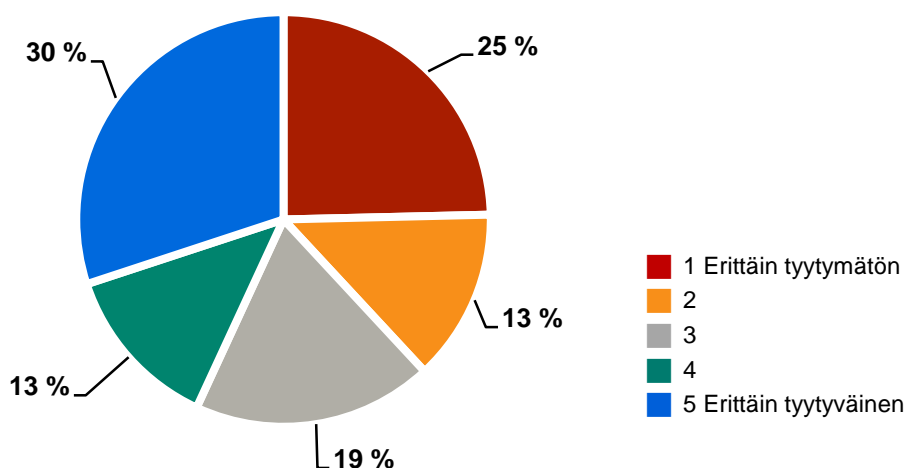
6. Vastaanottokeskuksen terveydenhoitaja on helposti tavoitettavissa (N=2511)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,81. Suuri osa vapaasta kommentoinnista koski terveydenhuollon rajoitettua saatavuutta. Terveydenhoidon koettuun laatuun vaikuttanevat lakisääteisten turvapaikanhakijoiden terveyspalveluihin liittyvät rajoitukset, mikä ei välttämättä vastaa asiakkaan omia toiveita.

"Terveyspalveluihin ja sosiaalityöhön ollaan yleisesti tyytyväisiä, mutta sairaanhoitajia toivotaan enemmän."

7. Minulla on päivittäin tarpeeksi tekemistä (N=2489)



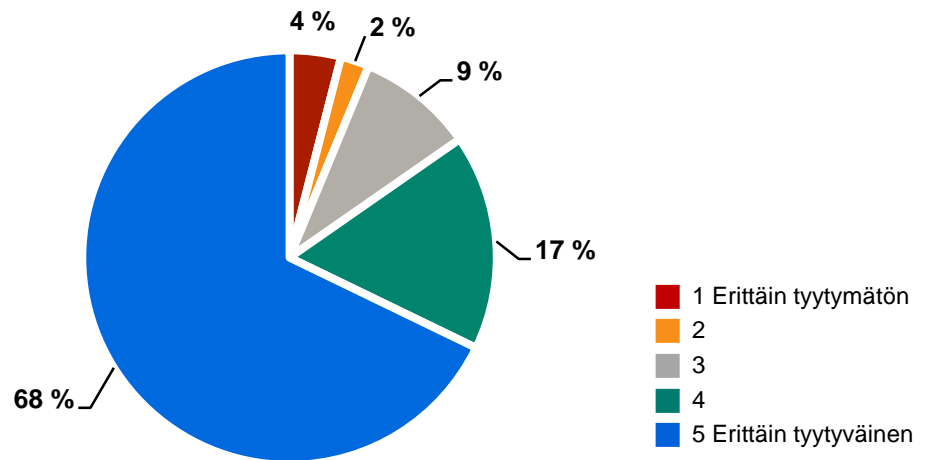
Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 3,10. Suurin osa vastaanottokeskusten asiakkaista toivoi lisää tekemistä ja harrastuksia sekä työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksia ja lisää suomen kielen opetusta.

"Ahdistusta omasta turvapaikka-prosessista, stressiä omasta tilanteesta. Toimintaa niin, ettei tarvitse miettiä ja ahdistua."

"Mielestäni kaikki on hyvin, minulla on joka päivä jotain tekemistä esim. harrastuksia tai kielikursseja."



8. Minä ymmärrän vastuuni, velvollisuuteni ja oikeuteni vastaanottokeskuksen asiakkaana ja toimin sen mukaisesti (N=2499)



Keskiarvo kysymykseen vastanneiden kesken oli 4,42. Kyselyyn vastaamiseen osallistuneet asiakkaat kertoivat itse ymmärtävänsä hyvin vastuunsa vastaanottokeskuksen asiakkaina. Muiden asukkaiden käytöksestä kuitenkin annetaan palautetta.

”Siivouksessa parantamista, kaikki eivät siivoa kunnolla eikä korjaa omia jälkiään. Ohjaajien pitäisi puuttua enemmän.”

”Toivotaan, että toiset turvapaikanhakijat ymmärtäisivät kunnioittaa toisia. Toiset asukkaat ovat häirinneet ruokailussa ja yöaikaan. Rauhallinen ruokailu ja yöaika parantaisivat toimintaa.”