



Tilapäisen suojelun asiakkaiden asiakas- tyytyväisyyskysely vastaanottokeskuk- sessa

”Mutta vapaus, kuten käy ilmi, on erittäin kallista”

Riikka Palomäki

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Toukokuu 2024

Monialainen kuntoutus, Kuntoutuksen ohjaaja (ylempi AMK)

Palomäki Riikka

Tilapäisen suojelun asiakkaiden asiakastytyväisyyskysely vastaanottokeskuksessa *”Mutta vapaus, kuten käy ilmi, on erittäin kallista”*

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2024, 64 sivua.

Sosiaali- ja terveysalan YAMK – Monialainen kuntoutus, opinnäytetyö YAMK.

Julkaisun kieli: Suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Suomeen on saapunut noin 65 000 tilapäisen suojelun hakijaa Venäjän hyökkäyksen alettua kohti Ukrainaa maaliskuussa 2022. Hyökkäyksen alettua Suomeen perustettiin nopealla aikataululla vastaanottokeskuksia Ukrainasta tuleville tilapäisen suojelun hakijoille Maahanmuuttoviraston pyynnöstä. Vastaanottokeskuksissa työskentelee moniammatillinen ryhmä sosiaali- ja terveysalan kuntoutuksen ammattilaisia, jotka hoitavat kokonaisvaltaisesti vastaanottokeskuksiin saapuvien asiakkaiden palvelutarpeen. Vastaanottokeskuksien saapuvat asiakkaat ovat ikäkirjoltaan kaikenikäisiä ja kuntoutusta tapahtuu niin sosiaalisella, kasvatuksellisella, ammatillisella sekä lääkinnällisellä tasolla asiakkaan monissa eri verkostoissa.

Monialaisen kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli saada kokonaiskuva, mitkä ovat palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet asiakkaiden kokemuksen turvallisuuden, palvelun selkeyden ja kokonaisvaltaisen osallisuuden näkökulmasta vastaanottokeskuksessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli mitata tilapäisen suojelun asiakkaiden asiakastytyväisyyttä sekä selvittää, kuinka vastaanottokeskuksen tilapäisen suojelun asiakkaat kokivat vastaanottokeskuksen sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä ohjauksen ja neuvonnan palvelujen onnistumisen Suomen Punaisen Ristin palveluntuotannon ajalla. Asiakastytyväisyyskyselyn oli tarkoitus mitata Suomen Punaisen Ristin vastaanottopalveluiden arvo-työskentelyn laadukkuutta palveluntuottajana.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Suomen Punaisen Ristin Hämeenpiiri, jonka alueen vastaanottokeskuksessa asiakastytyväisyyskysely toteutettiin. Kyselytutkimuksen aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella ja analysoitiin tilastollisesti kuvaavaa analyysia käyttämällä. Laadullisen tutkimuksen analysoinnin perusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä. Teoreettisen tietoperustan lähtökohtana olivat maahanmuuttotyötä ohjaavat lakiperusteet sekä opinnäytetyön keskeiset käsitteet: tilapäinen suojele, pakolaisuus ja vastaanottokeskuksen palvelujärjestelmä.

Johtopäätöksenä tutkimustuloksia arvioidessa voidaan todeta, että vastaanottokeskus onnistui palveluiden järjestämisessä tilapäisen suojelun asiakkaille kiitettävästi vuosien 2022–2024 Suomen Punaisen Ristin palveluntuotannon ajalla. Tutkimus nostaa kehittämiskohteiksi asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluohjauksen sekä verkostoyhteistyön kehittämisen. Tutkimus nostaa erilaisia konkreettisia kehittämishetkiä organisaatiolle.

Avainsanat (asiasanat)

Tilapäinen suojele, vastaanottokeskus, pakolaisuus

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

-

Palomäki Riikka

**Customer satisfaction survey of temporary protection customers in the reception center
“But freedom, as it turns out, is very expensive”**

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2024, 64 pages.

Master's degree in social and health care - Multidisciplinary rehabilitation, master's thesis

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

Around 65,000 applicants for temporary protection have arrived in Finland since the start of Russia's attack on Ukraine in March 2022. After the start of the attack, reception centers for applicants for temporary protection from Ukraine were set up in Finland on a fast schedule at the request of the Finnish Immigration Service. The reception centers are staffed by a multi-professional group of social and health rehabilitation professionals who comprehensively take care of the service needs of customers arriving at the reception centers. The clients who arrive at the reception center are of all ages, and rehabilitation takes place on a social, educational, professional and medical level in many different networks.

The research task of the thesis of the higher university of applied sciences degree in multidisciplinary rehabilitation was to get an overall picture of what are the strengths of the services and areas for development from the perspective of the safety, clarity of the service, and comprehensive involvement experienced by the customers in the reception center. The aim of the thesis was to measure the customer satisfaction of the clients of temporary protection and to find out how the clients of the temporary protection of the reception center experienced the success of the reception center's social and health services as well as guidance and counseling services during the production of the Finnish Red Cross service. The purpose of the customer satisfaction survey was to measure the quality of the value-based work of the Finnish Red Cross reception staff as a service provider.

The client of the thesis was the Hämeen piiri of the Finnish Red Cross, whose customer satisfaction survey was carried out in the reception center of the area. The survey data was collected using an electronic questionnaire and analyzed statistically using descriptive analysis. Content analysis was used as the basic method of qualitative research analysis. The starting point of the theoretical knowledge base was the legal basis governing immigration work and the central concepts of the thesis: temporary protection, refugee status and the service system of the reception center.

As a conclusion, when evaluating the research results, it can be stated that the reception center was commendably successful in organizing services for temporary protection clients during the years 2022–2024 during the service production of the Finnish Red Cross. The research raises the development of the service management of the customers' social and health services and the development of network cooperation as areas for development and raises various concrete development proposals for the organization.

Keywords/tags (subjects)

Temporary protection, refugee status, reception center

Miscellaneous (Confidential information) --

Sisältö

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Tietoperusta | 7 |
| 2.1 | Suomen Punainen Risti maahanmuuttotyön toimijana..... | 7 |
| 2.2 | Vastaanottokeskus ja viranomaistoimijat..... | 9 |
| 2.3 | Tilapäinen suojelu ja pakolaisuus..... | 10 |
| 2.4 | Asiakkaan kohtaaminen vastaanottokeskuksessa | 12 |
| 2.5 | Aikalaiskeskustelua pakolaistilanteesta | 14 |
| 3 | Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset | 16 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 17 |
| 4.1 | Tutkimusmenetelmä | 17 |
| 4.2 | Aineiston keruu ja kuvaus | 18 |
| 4.3 | Kyselylomakkeen rakenne..... | 18 |
| 4.4 | Aineiston analysointi..... | 20 |
| 4.5 | Tutkimuksen eettisyys..... | 21 |
| 5 | Tutkimuksen tulokset | 22 |
| 5.1 | Vastaajien perustiedot | 22 |
| 5.2 | Vastaanottokeskuksen suositteluindeksi | 22 |
| 5.3 | Suositteluindeksin asiakaskokemukset | 24 |
| 5.4 | Kyselyn perusväittämät..... | 26 |
| 5.5 | Kyselyn omat väittämät..... | 31 |
| 5.6 | Avoimet palautteet | 34 |
| 5.7 | Asiakastarinat..... | 35 |
| 6 | Tulosten yhteenveto | 36 |
| 7 | Pohdinta | 41 |
| 7.1 | Eettisyyden pohdinta | 42 |
| 8 | Johtopäätökset | 43 |
| 8.1 | Palveluiden kehittämissuositukset..... | 44 |
| 8.2 | Jatkotutkimusehdotukset..... | 46 |
| | Lähteet | 48 |
| | Liitteet | 57 |
| | Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje | 57 |
| | Liite 2. Kyselylomake | 58 |

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Asiakkaiden suositteluindeksi vastaanottokeskuksen palveluista..... | 23 |
| Kuvio 3. Avoimien palautteiden suosittelijoiden kokemukset | 25 |
| Kuvio 4. Sain apua, kun tarvitsin | 26 |
| Kuvio 5. Minusta huolehdittiin kokonaisvaltaisesti | 27 |
| Kuvio 6. Mielipiteeni otettiin huomioon minua koskevissa asioissa | 28 |
| Kuvio 7. Tunsin oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa | 29 |
| Kuvio 8. Palveluista saamani tieto oli selkeää | 30 |
| Kuvio 9. Sosiaalipalvelujen ohjaus ja neuvonta | 31 |
| Kuvio 10. Terveyspalveluiden ohjaus ja neuvonta..... | 32 |
| Kuvio 11. Henkilöstön arvotyöskentely | 33 |
| Kuvio 12. Kyselyn avoimet palautteet | 35 |
| Kuvio 13. Tulosten yhteenveto | 39 |
| Kuvio 14. Tulosten SWOT-analyysi..... | 40 |

1 Johdanto

Ukrainassa puhkesi sota jo vuonna 2014, kun Krimin niemimaa liitettiin Venäjään ja Itä-Ukrainassa alkoi konflikti Ukrainan hallituksen ja separatistien välillä (Ukrainan matka kohti...2023). Tilanne Venäjän ja Ukrainan rajalla paheni helmikuussa 2022, kun Venäjä siirsi suuren määrän sotakalustoaan Ukrainan rajoille pohjoisessa, idässä ja etelässä. Maailma seurasi tilanteen kehittymistä satelliittikuvien perusteella. (Isotalo 2024.) Venäjän hyökkäys kohti Ukrainaa alkoi 24.2.2022. Suomeen on saapunut tämän jälkeen Ukrainasta sodasta paenneita noin 65 500 henkilöä, joille on myönnetty tilapäistä suojelua. (Svynarenko & Koptsyukh 2024, 7.) Tilapäinen suojelu perustuu EU:n tilapäistä suojelua koskevaa direktiiviin, jota sovelletaan Ukrainan sodan myötä Suomessa ensimmäistä kertaa. Tilapäisensuojelun myöntäminen mahdollistaa sen, että suojelua voidaan tarjota rajatulle joukolla nopeasti ja turvapaikkamenettelyä kevyemmässä prosessissa. (L HE135/2022.) Vastaanottokeskus majoittaa eri kansalaisuuksia ja Suomen Punainen Ristin alla työskentelevät kohtelevat kaikkia asiakkaitaan samanarvoisesti ikään, uskontoon, sukupuoleen ja kansalaisuuteen katsomatta. Vastaanottokeskukseen asiakkaat ikäkirjoltaan kaikenikäisiä ja kuntoutusta tapahtuu kuntoutuksen kaikilla eri osa-alueilla. Vastaanottokeskuksen työntekijät ottavat huomioon asiakkaiden palvelutarpeen, niin sosiaalisella, kasvatuksellisella, ammatillisella sekä lääkinällisellä tasolla monissa eri verkostoissa. Opinnäytetyön aihealue rajattiin Ukrainasta tulleiden tilapäisen suojelun henkilöiden asiakasryhmään asiakastyytyväisyyden tutkimiseen siitä syystä, että Suomessa ei ole tutkimuksia heidän kokemuksistaan vastaanottokeskuksissa vielä paljon.

Monialaisen kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tutkimuksen kohteena oli Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin alueella toimiva vastaanottokeskus, joka perustettiin Ukrainasta tulevien tilapäistä suojelua hakevien pakolaisten vastaanottamisen tarpeisiin Maahanmuuttoviraston pyynnöstä keväällä 2022. Tutkimuksen asiakastyytyväisyyskyselyn aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella ja analysoitiin tilastollisesti kuvaavaa analyysia käyttämällä sekä laadullisen avoimen materiaalin analysoinnin perusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia. Teoreettisen tietoperustan lähtökohtana olivat maahanmuuttotyötä ohjaavat lakiperusteet sekä opinnäytetyön keskeiset käsitteet: tilapäinen suojelu, pakolaisuus ja vastaanottokeskuksen palvelujärjestelmä. Teoreettisen tietoperustan lähtökodiksi nousivat lisäksi pakolaisten kokema yksinäisyys ja inhimillinen asiakkaan kohtaaminen.

2 Tietoperusta

Opinnäytetyön tietoperustaan sisällytettiin aineistoa vastaanottokeskuksen palvelujärjestelmästä, pakolaisuuden eri käsitteistä, maahanmuuttotyötä ohjaavista lakitaustoista sekä Ukrainassa vuonna 2022 alkaneesta pakolaiskriisistä. Yleiskielessä pakolaisella viitataan usein kaikkiin niihin, jotka ovat joutuneet pakenemaan kotiseudultaan, joten tässä työssä pakolaisella viitataan yleisnimityksenä Ukrainasta saapuneisiin tilapäisen suojelun hakijoihin tutkimuksen vastaanottokeskuksessa (Sanasto n.d).

Teoreettisen tietoperustan lähtökohtana olivat maahanmuuttotyötä ohjaavat lakiperusteet sekä opinnäytetyön keskeiset käsitteet, kuten tilapäinen suojelu, pakolaisuus ja vastaanottokeskuksen palvelujärjestelmä. Teoreettisen tietoperustan lähtökohtana olivat myös kyselyn vastauksista nousseet aiheet, joita olivat pakolaisten kokemana yksinäisyys ja asiakkaan kohtaaminen vastaanottokeskuksessa. Kirjalliseen tutkimustiedon hakuun käytettiin erilaisia kirjallisia tietokantoja, kuten Jyväskylän ammattikorkeakoulun Janet-kirjaston Finna-hakupalvelua, Pubmed ja Google Scholar-verkkohakua. Käytettävä teoretinen tieto rajattiin pääsääntöisesti vuoden 2018 jälkeen ilmestyneeksi. Työssä on mukana muutamia vanhempia lähteitä, jotka katsottiin edelleen perustellusti relevantteiksi. Seuraavissa alaluvuissa kuvataan opinnäytetyön tietoperustaa ja opinnäytetyössä käytettyjä pakolaisuuden käsitteitä.

2.1 Suomen Punainen Risti maahanmuuttotyön toimijana

Suomen Punainen Risti on viranomaisia tukeva julkisoikeudellinen yhdistys, jonka oikeudellisesta erityisasemasta on Suomessa säädetty lailla. Toimintaa ohjaavat laki Suomen Punaisesta Rististä (L 25.2.2000/238) sekä Tasa-vallan presidentin asetus Suomen Punaisesta Rististä (L 827/2017). Suomen punainen risti toimii hätä- ja kriisitilanteissa apuna viranomaisen pyynnöstä. Punainen Risti perustaa, ylläpitää ja lakkauttaa turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksia Maahanmuuttoviraston tarpeiden mukaisesti. (Vastaanottotoiminnan varojen käyttö 2023.)

Suomen Punainen Risti kuuluu kansainväliseen Punaisen ristin ja Punaisen puolikuun liikkeeseen, joka yhdessä auttaa ihmisiä konfliktien, katastrofien ja onnettomuuksien sattuessa ja on valmiina toimimaan niiden varalta (Toimintalinjaus 2024–2026 2023, 3). Suomen Punaisen Ristin ja kansain-

välisesti Punaisen puolikuun liikkeen toimintaa ohjaavat yhteiset peruseriaatteen, jotka ovat: inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys (Punaisen ristin periaatteet 2024). Kansainvälinen Punaisen Ristin ja Punaisen puolikuun liike on 80 miljoonan ihmisen maailmanlaajuinen humanitaarinen verkosto, joka auttaa katastrofien, konfliktien ja terveys- ja sosiaalisten ongelmien edessä (The International Red... n.d.).

Edellinen suuri pakolaiskriisi Euroopassa tapahtui vuosina 2015–2016. Hyvin lyhyessä ajassa EU-alueelle saapui noin 1,3 miljoonaa turvapaikanhakijaa. (Nyyssönen 2022, 104). Suomeen turvapaikanhakijoita saapui tuolloin Lähi-idän maista yli 32 000 henkeä. (Söderling 2022, 7; Wahlbeck 2021, 107–109.) Edellisen pakolaiskriisin aikana vuonna 2015 Suomen sisäministeriö totesi, että ilman Punaista Ristiä laajamittainen turvapaikanhakijoiden vastaanotto ei olisi onnistunut. Vuosien saatossa Suomen Punaisessa Ristissä auttamisjärjestelmää on jatkuvasti pyritty kehittämään ja varautumaan vastaavanlaisiin skenaarioihin paremmin. (Koko maan kattava... 2023.) Vuoden 2015 pakolaiskriisin luvut ovat pieniä nykyisten rinnalla, kun Venäjän laajennettua sotaa Ukrainassa lähti jo ensimmäisen viikon aikana liikkeelle noin miljoona pakolaista. (Nyyssönen 2022, 104). Suomen Punainen Risti näytti uudelleen vuonna 2022 Ukrainan kriisin alettua nopean turvapaikanhakijoiden vastaanottamisessa nopean osaavan skaalautumisen ja reagointikykyä viranomaisen avunpyynnöstä. Maaliskuussa 2022 Punainen Risti aloitti jälleen Maahanmuuttoviraston pyynnöstä uusien vastaanottoyksiköiden perustamisen Ukrainasta pakenevien auttamiseksi. Toukokuussa 2022 Punainen Risti ylläpiti jo 42 vastaanottoyksikköä eri puolilla Suomea. Joulukuussa 2022 vastaanottokeskusten määrä oli 52 yksikköä. (Koko maan kattava...2023).

Maahanmuuttovirasto on kilpailuttanut vastaanottokeskusten toiminnan ja myös irtisanonut sopimuksia niiden vastaanottokeskusten kanssa, joita ei ole aikoinaan kilpailutettu tai sopimuksia, joissa palveluntuottajana aloittaa kilpailutuksen voittanut palveluntuottaja. Vastaanottokeskusten lakkauttamisten taustalla on laki julkisista hankinnoista ja se velvoittaa kilpailuttamaan vastaanotto toiminnan. (Nurmi 2024). Maahanmuuttovirasto irtisanoi Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin alueen vastaanottokeskusten sopimukset 31.1.2024. Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin vastaanottokeskukset lopettavat toimintansa sopimuksen irtisanomisajan jälkeen. Hämeen piirin alueen vastaanottokeskuksissa toimintaa jatkaa vastaanottokeskustoiminnan kilpailutuksen voittanut palveluntuottaja. (Kilpailutetun keskuksen osaksi... 2024.) Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin

alueen vastaanottokeskukset sijaitsevat Mänttä-Vilppulassa, Lahdessa, Hämeenlinnassa ja Hämeenkyrössä. (Toimintasuunnitelma 2024, 10.) Valtakunnallisesti maahanmuuttoviraston irtisanomat vastaanottokeskusten sopimukset koskevat Punaisen Ristin 26 vastaanottoyksikköä (Hankaniemi 2024).

2.2 Vastaanottokeskus ja viranomaistoimijat

Suomessa vastaanottopalveluiden tarkoituksena on tilapäisen suojelun ja turvapaikan hakijoiden toimeentulon sekä hyvinvoinnin kokonaisvaltainen turvaaminen vastaanottopalveluiden ajan. Vastaanottokeskuksia perustetaan väliaikaiseen ja tilapäiseen tarpeeseen, jossa asiakkaat asuvat tai majoittuvat tilapäisesti turvapaikkaprosessinsa ajan. Suomessa vastaanottokeskuksen palveluita määrittelee laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (L 17.6.2011/746). Turvapaikan hakemisen oikeus perustuu myös YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmalliseen julistukseen. Turvapaikkakriteerit ovat määritelty Ulkomaalaislaissa ja kansainvälisissä sopimuksissa, mihin Suomi on sitoutunut. (L 30.4.2004/301.) Sotaa koskevista säännöistä mainittakoon Geneven yleissopimus. Kansainvälinen humanitaarinen oikeus perustuu vuoden 1949 Geneven yleissopimukseen ja niiden lisäpöytäkirjoihin. Nämä sopimukset suojelevat ihmisiä, jotka eivät osallistu taisteluihin kuten siviilien, lääkäreiden, avustustyöntekijöiden suojeleminen ja niitä, jotka eivät voi enää taistella; haavoittuneet, sairaat ja haaksirikkoutuneet joukot, sotavangit. (L 8/1955; The Geneva Conventions... 2014).

Vastaanottokeskus järjestää palvelut niille kansainvälistä suojelua- ja tilapäistä suojelua hakeville henkilöille, jotka ovat rekisteröity vastaanottokeskuksen asiakkaiksi. Vastaanottokeskuksen palveluiden järjestämistä vastuu on vastaanottokeskuksen keskusmajoittujien lisäksi alueella asuvat yksityismajoittajat. Yksityismajoituksessa olevat henkilöt järjestävät majoituksensa itse, mutta ovat vastaanottokeskukseen rekisteröitynä oikeutettuna vastaanottokeskuksen sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin (L 17.6.2011/746, 18§). Vastaanottokeskuksessa työskentelee moniammatillinen ryhmä sosiaaliohjaajia, sairaanhoitajia, etuuskäsittelijä sekä lähihoitaja taustaisia ohjaajia. Työntekijöillä on kattava ja laaja sosiaali- ja terveydenhuollon työkokemus sekä koulutus. Yksikössä toimii johtaja ja operatiivisesta lähijohtamisesta vastaa vastaava ohjaaja. Hämeen piirin alueen vastaanottokeskuksissa toimii lisäksi koordinoivissa tehtävissä sosiaalityön- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Vastaanottokeskuksen palveluihin kuuluvat majoitus, vastaanotto- ja

käyttöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä työ- ja opintotoiminta sekä vapaaehtoinen paluu. Vastaanottokeskuksen henkilökunta antaa neuvoja ja ohjausta mm. vastaanottokeskuksessa asumiseen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista, vastaanottokeskuksen järjestyssäännöistä, oikeusavusta ja suomalaisesta yhteiskunnasta. (Turvapaikka Suomesta 2022.) Vastaanottopalveluja annetaan kansainvälistä tai tilapäistä suojelua hakeville aina siihen asti, kunnes asiakkaalta evätään oleskelulupa, tilapäinen suojelu lakkaa tai kun hän on poistunut maasta. Vastaanottopalvelut vastaanottokeskuksessa päättyvät myös siinä tilanteessa, jos asiakkaalle on annettu tiedoksi myönteinen oleskelulupapäätös ja asiakkaan palvelut siirtyvät kuntaan. (L 746/2011 13–14§.)

Turvapaikkaa hakevat ukrainalaiset saapuvat Suomeen rajan yli joko poliisin tai rajaviranomaisen kautta, joka rekisteröi hakijan tilapäisen suojelun tai turvapaikkahakemuksen. Viranomaisen ohjaa tilapäisen suojelun hakijan oikeaan vastaanottokeskukseen. Tilapäisen suojelun hakemus käsitellään maahanmuuttovirastossa. Asiakas saa tilapäisen suojelun päätöksen siihen vastaanottokeskukseen, johon hänet on rekisteröity. (Näin haet tilapäistä... 2024). Maahanmuuttovirasto vastaa vastaanottokeskusten toiminnan ohjauksesta, suunnittelusta ja valvonnasta. Valtio maksaa vastaanottotoiminnan kulut. (Vastaanottokeskukset 2022.) Maahanmuuttovirasto on Suomen valtion virasto, joka vastaa maahanmuuttajien maahantulon, oleskelulupien, kansalaisuusasioiden ja muiden maahanmuuttoon liittyvien asioiden käsittelystä. Maahanmuuttovirasto huolehtii muun muassa turvapaikkaprosesseista, perheenyhdistämisistä, työperusteisista oleskeluluvista sekä muista maahanmuuttoon liittyvistä lupa-asioista Suomessa. Maahanmuuttovirasto toimii osana oikeusministeriötä. (Maahanmuuton toimijat ja vastuut n.d.)

2.3 Tilapäinen suojelu ja pakolaisuus

Tilapäinen suojelu ja turvapaikan hakeminen ovat kaksi erilaista tapaa saada suojaa henkilön vaikeassa tilanteessa. Tilapäinen suojelu nimensä mukaisesti antaa hakijalle väliaikaisesti tilapäisen tarpeeseen suojelun statuksen sekä oleskeluluvan, kun taas turvapaikan hakeminen on pitkä aikaisempi prosessi, jossa turvapaikan hakeminen voi johtaa pysyvään oleskelulupaan toisessa maassa turvapaikanhakemisen edellytysten täytyessä. (Usein kysytyt kysymykset 2024.)

Tilapäinen suojelu perustuu EU:n tilapäisen suojelun direktiiviin vuodelta 2001, jota käytetään nyt ensimmäistä kertaa. EU-neuvoston päätös tilapäisen suojelun antamisesta Ukrainasta paenneille

henkilöille tuli voimaan 4.3.2022 jättäen jäsenmaillensa harkintavaltaa suojelun tarkan kohderyhmän määrittämiseen. Suomessa valtioneuvosto päätti tilapäisen suojelun direktiivin käyttöön ottamisesta 7.3.2022. (Tilapäinen suojelu Ukrainasta paenneille n.d.) Euroopan unionin oikeus- ja sisäasioiden neuvosto on päättänyt jatkaa Ukrainasta paenneiden tilapäistä suojelua EU-alueella 4.3.2025 asti (Ukrainalaisten tilapäinen suojelu... 2023).

Ukrainasta Suomeen saapuvat henkilöt ovat pääsääntöisesti statukseltaan tilapäistä suojelua saavia, eivät kansainvälisen suojelun piirissä olevia turvapaikanhakijoita. Ukrainasta tulleet henkilöt ovat paenneet pakolaisina kotimaassaan käytävää sotaa, mutta heille ei ole myönnetty kansainvälisen sopimusjärjestelmän tunnistamaa ja lakiin perustuvaa pakolaisen asemaa. (Ahvenainen, Mattila, Temnikova & Raunio 2023, 4.) Ahvenaisen ym. mukaan (2023, 4) suomalaisesta näkökulmasta katsottuna tilapäisen suojelun direktiivissä on kyse myös rohkeasta maahanmuuttopoliittisesta koikeilusta. Ukrainalaisilla tilapäisen suojelun statuksen omaavilla henkilöillä on esimerkiksi välitön työnteko-oikeus tilapäisen suojelun myöntämisen jälkeen Suomessa. Toisin, kuin pitkässä turvapaikkaprosessissa väliaikainen tilapäisen suojelun antama oleskelulupa mahdollistaa ukrainalaisille henkilöille työntekoa välittömästi. (Tilapäinen suojelu eroaa... 2022; Nyysönen 2022, 105.) Suomeen saapuneilla tilapäisen suojelun hakijoilla on mahdollisuus hakea vuoden suomessa olemisen jälkeen kotikuntapaikkaa suomesta. Kuntamerkintä haetaan Digi- ja väestötietovirastosta. (Ohjeita Ukrainasta saapuneille n.d). Kotikunnan saaneet henkilöt poistuvat vastaanottokeskuksen järjestelmästä sekä palveluista kotikunnan saamisen jälkeen. Kotikuntalaista ukrainalaista koskevat samat oikeudet, velvollisuudet ja palvelut kuin Suomessa vakituisesti asuvia. Kotikunnan määräytymiseen sovelletaan kotikuntalakea (L 201/1994).

Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, joka on paennut pysyvästä asuinmaastaan ja hänelle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella (Kotoutumisen sanasto 2021,28.) Ulkomalaislaissa (L30.4.2004/301) pakolaisilla tarkoitetaan niitä henkilöitä, jotka ovat saaneet Geneven pakolaissopimuksessa määritellyn turvapaikan, eli pakolaisen statuksen. (Pakolainen 2021.) Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan henkilöä, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta, henkilöllä ei ole vielä oleskelulupaa Suomessa. (Kotoutumisen sanasto 2021, 26.) Turvapaikanhakija saa pakolaisaseman, jos hänelle myönnetään turvapaikka. (Castaneda ym. 2018, 30.) Kansainvälistä suojelua hakeva henkilö, eli turvapaikanhakija on paennut kotimaastaan ihmisoikeusrikkomuksia, sotaa, levottomuuksia ja joutunut jättämään kotimaansa. Turvapaikanhakijalla on

perusteltu syy pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, poliittisten mielipiteiden tai johonkin tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen vuoksi. (Castaneda ym. 2018, 29.) Puhuttaessa paperittomasta henkilöstä, tarkoitetaan sillä ihmistä, joka oleskelee maassa ilman oleskelulupaa (Winters ym. 2018, 1).

Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö IOM (International Organization for Migration) arvioi alkuvuonna 2023, että Ukrainassa oli 5,3 miljoonaa maan sisäistä pakolaista ja noin 18 miljoonaa ukrainalaista on paennut pois kotimaastaan sodan takia. (Hyökkäyksen hinta 2023). Euroopan unionin alueella on otettu vastaan noin neljä miljoonaa pakolaista tilapäistä suojelua tarjoavan direktiivin puitteissa (Söderling 2022, 6). Kaksi vuotta sodan alkamisen jälkeen Suomesta tilapäistä suojelua on hakenut 66 727 henkilöä (Tilapäisen suojelun hakemukset...2024, 14). Helmikuussa 2024 Suomessa oli yhteensä 87 vastaanottokeskusta, niiden sivutoimipistettä ja yksityismajoittujien palvelupistettä, sekä 24 alaikäisyksikköä. Suurin osa vastaanottokeskuksen asiakkaista ovat Ukrainasta sotaa paenneita henkilöitä. (Vastaanottokeskusten toimintaan tulossa muutoksia 2024.) Ukrainasta saapuneissa pakolaisissa naisten ja lasten määrä ja suhteellinen osuus on ollut poikkeuksellisen suuri verrattuna muihin turvapaikanhakijoihin ja pakolaisiin Suomessa (Peltonen & Tikkanen 2022; Svyrenko & Koptsyukh 2024, 7).

2.4 Asiakkaan kohtaaminen vastaanottokeskuksessa

Vastaanottokeskukseen saapuvat asiakkaat ovat ikäkierjoltaan kaikenikäisiä ja kuntoutusta tapahtuu kuntoutuksen kaikilla eri osa-alueilla. Vastaanottokeskuksen työntekijöiden on otettava huomioon asiakkaiden palvelujen tarve sosiaalisella, kasvatuksellisella, ammatillisella sekä lääkinällisellä tasolla monissa eri verkostoissa. Pakolaisena omasta kotimaasta pakeneminen voi olla ihmiselle hyvin traumaattinen kokemus. Pakenemista edeltävät usein pelko hengissä selviytymisestä ja väkivaltakokemukset. Pakolaisten mielenterveydellinen oireilu on yleistä esimerkiksi kotimaan ja pakomatkan aikana tapahtuneiden kauheuksien vuoksi. (Castaneda, Mäki-Opas, Jokela, Kivi, Lähtenmäki, Miettinen, Nieminen & Santalahti 2018, 50.) Vuonna 2018 toteutetun turvapaikanhakijoiden terveys- ja hyvinvointitutkimuksen TERTTU-tutkimuksen mukaan Suomessa lähes 40 prosentilla aikuisista turvapaikanhakijoista on merkittäviä mielenterveysoireita. TERTTU-tutkimuksessa 83 prosenttia vastaajista kertoi kokeneensa vähintään yhden järkyttävän tapahtuman joko entisessä kotimaassaan tai turvapaikanhakumatkan aikana, esimerkiksi väkivallan kohteeksi joutu-

misen. (Skogberg ym. 2018, 4.) Ruotsissa ja Saksassa pakolaisten masennus- ja ahdistuneisuusoireiden mittaavissa tutkimuksissa niiden esiintyvyys oli myös huomattavan korkea (Georgiadou ym. 2017, 14; Leiler ym. 2018, 543–551). Suomessa on myös tunnistettu mielenterveyspalvelujen tarve kaikenikäisillä pakolaisilla, kun vastaanottokeskuksilta tiedusteltiin valtakunnallisesti mielenterveyspalveluiden saatavuutta turvapaikanhakijoille. Selvityksessä 98 prosenttia vastaanottokeskuksista tunnistivat mielenterveyspalveluiden erityistarpeen vastaanottopalveluissa. (Tiittala & Sepälä 2018, 2–3). Kumppanina kotoutumisessa -hankkeessa tutkittiin maahanmuuttajamiehien kokemuksia, kuinka uusiin ihmisiin tutustumista voitaisiin heidän mielestään tukea integroitumisen, vertaistuen ja yksinäisyyden ehkäisemisen näkökulmasta. Vastaaajien mukaan tutustumista voitaisiin edistää erityisesti järjestämällä erilaisia vapaa-ajan kursseja, harrastustoimintaa, aktiviteettejä tai ryhmiä. Osa vastaajista kertoi toivovansa, ettei harrastus- tai ryhmätoiminta olisi pelkästään maahanmuuttajille tarkoitettua, vaan että toiminnoissa olisi toiminnoissa olisi mahdollista tutustua myös kantasuomalaisiin. Kohtaamisen mahdollisuuksia voitaisiin lisätä myös yhteisillä tiloilla ja ympäristöillä. Myös sosiaalisen median kanavat mainittiin hyväksi tutustumisen väyläksi. (Karinen ym. 2024, 13.)

Uuden elämän rakentaminen vieraassa toimintaympäristössä ilman kielitaitoa suomalaisen viranomaisjärjestelmän pyörteissä on vastaanottokeskukseen saapuville asiakkaille monesti hyvin kuormittava kokemus. Yhteisen kielen puute voi aiheuttaa väärinkäsityksiä ja ongelmia asioinnissa tai avun hakemisessa. (Halla 2018, 3–4.) Väärinkäsitykset ja ongelmat voivat lisätä entisestään pelkoja ja sulkeutumista. Pakolaiset voivat kokea mielenterveyteen liittyvät asiat kiusallisiksi ja hävettäviksi. Sodasta, kidutuksesta tai raiskauksesta ei ole helppoa puhua ja toiset voivat sulkea tapahtuneet kokonaan mielestään. (Castaneda ym. 2018, 50.) Vastaanottokeskuksessa asiakkaan aito kohtaaminen on auttamistyön tärkeä alusta ja ammattilaisten tärkeää toimia työssään kulttuurisensitiivisesti asiakasta kuunnellen ja kunnioittaen. Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan erilaisten kulttuureihin liittyvien tapojen ja uskomusten arvostamista sekä kykyä havaita oman toiminnan vaikutukset kahdensuuntaisessa vuorovaikutuksessa (Katisko 2016, 201). Syrjimätön ilmapiiri ja ystävyyssuhteet uudessa maassa puolestaan tukevat suomeen muuttaneen toimintakykyä (Castaneda ym. 2018, 113). Pakolaistyötä tekevien ammattilaisten on hyvä nähdä erilaisten kulttuurien samanarvoisuus. Samanarvoinen kohtaaminen mahdollistaa tasa-arvoisen keskustelun asioista ja madaltaa maahanmuuttaja uskallusta ottaa esille myös arkaluonteisempia asioita. (Halla 2007, 474.) Myös Turtiaisen (2009, 329) mukaan viranomaisilla on suuri rooli pakolaisten vastaan-

ottamisessa ja näillä kohtaamisilla on tärkeitä merkitys luottamuksen rakentamisessa. Vastaanotokeskusten rooli mielenterveyspalveluiden sekä terveyttä edistävien palvelujen tuottamisessa on merkittävä (Tiittala & Seppälä 2018, 1).

2.5 Aikalaiskeskustelua pakolaistilanteesta

Maahanmuuttoviraston ennakoitiverkoston 2023 tekemän arvion mukaan Suomeen saapuu vuonna 2024 Ukrainasta tilapäisen suojelun hakijoita arviolta 10 000–15 000 henkilöä. Arvio kuvastaa odotusta sodan aiheuttaman muuttoliikkeen jatkumista edelleen vuonna 2024. (Maahanmuutto Suomeen 2023, 39.) Helmikuussa 2024 julkaistun raportin mukaan Maailmanpankki, Ukrainan hallitus, Euroopan komissio ja Yhdistyneet Kansakunnat arvioivat, että Ukrainassa jälleenrakennus- ja elvytyskustannukset ovat 486 miljardia dollaria seuraavan vuosikymmenen aikana (The World Bank ym. 2024, 10). Sisäministeriön 2024 ukrainalaisille teettämän tutkimuskyselyn mukaan-, suurin osa ei aio palata asumaan Ukrainaan lähitulevaisuudessa ja paluuta harkitsevat henkilöt aikovat palata kotimaahansa vasta sodan päätyttyä. (Svynarenko & Koptsyukh 2024, 70.) Yhdistyneiden Kansakuntien pakolaisjärjestö UNHCR:n (United Nations High Commissioner for Refugees) tutkimuksen mukaan ukrainalaisista maan sisäisistä (65 prosenttia) ja ulkoisista (72 prosenttia) 9 900 kyselyyn vastanneesta pakolaisesta ilmaisi halunsa palata kotiin jonain päivänä. Ukrainaan palaavien halukkuus on koko ajan laskenut sodan jatkumisen ja epävarmuuden vuoksi. (Regional intentions report 2024, 9).

Suomessa poliittiset säästöpainet ovat nyt ajankohtaisia ja ne koskevat myös pakolaistyötä. Sisäministeriö on lähettänyt lausuntokierrokselle hallituksen esityksen, jossa esitetään vastaanottorahan pienentämistä perustuslain ja vastaanottodirektiivin sallimaan minimiin. Vastaanottorahaan kohdistuva säästötavoite on hallitusohjelmassa 13 miljoonaa euroa vuodelle 2024 ja kahdeksan miljoonaa euroa vuodelle 2025. (Sisäministeriö lähetti esityksen 2024). Hallitus on esittämässä Suomeen muutosta turvapaikkahakemusten uusintahakemusten ehkäisemiseksi. (Rantanen 2023.) Maahanmuuttovirastossa ja hallinto-oikeuksissa on käsittelyssä vielä vuosilta 2015 ja 2016 noin 800 turvapaikanhakijan hakemukset. Lisäksi käsittelyssä on kymmenen vuotta sitten vireille tulleita tapauksia 64, joissa hakijat eivät ole saaneet turvapaikkahakemukseen lainvoimaista päätöstä. (Karppi 2023.) Valtioneuvosto on päättänyt, että Suomen ja Venäjän maarajan rajanylityspaikat pysyvät suljettuina 15.4.2024 alkaen toistaiseksi, johtuen välineellistetyn maahantulon tilanteesta

itärajalta marraskuusta 2023 alkaen. (Rantanen 2024; Valtioneuvoston päätös... 2024.) Rajatilanteen lisäksi julkisessa keskustelussa on myös ollut esillä niin sanottu pushback -menettely. Pushback -menettelyllä tarkoitetaan valtioiden toteuttamia toimenpiteitä, joiden seurauksena maahanmuuttajat pakotetaan nopeasti takaisin maahan, josta he yrittivät ylittää tai ovat ylittäneet kansainvälisen rajan ilman kansainvälistä suojelua tai turvapaikkamenettelyä tai heiltä evätään henkilökohtainen arviointi heidän suojelutarpeensa, mikä voi johtaa palauttamiskiellon periaatteen rikkomiseen. (Definition N.d.)

Suomen Punainen Risti on ilmaissut huolensa asian tiimoilta:

”Kaikkien ihmisten ihmisarvoa on kunnioitettava kaikissa oloissa. Oikeus ja tarve turvapaikkaan tai muuhun kansainväliseen suojeluun on selvitettävä asianmukaisessa menettelyssä, joka varmistaa oikeusturvan toteutumisen. Menettelyjen on oltava perusteellista, koska virheiden seurauksena ihminen saattaa menettää henkensä tai joutua kidutetuksi tai muuten epäinhimillisen kohtelun kohteeksi. Hallituksen valmistelemilla toimenpiteillä välineellistetyn maahanmuuton torjumiseksi voi olla toteutuksessaan vakavia inhimillisiä seurauksia. Lakiehdotus on erittäin poikkeuksellinen ja rikkoo selvästi ihmisten perustavanlaatuisia oikeuksia, joilla turvataan elämää ja ihmisarvoista kohtelua.” (Suomen Punainen Risti, Facebook-julkaisu 9.4.2024.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestösektorin avustuksista hallitus kaavailee 100 miljoonan euron leikkauksia alkavaksi vuonna 2025 (Kiuas 2024.) Suomessa eri järjestöt ovat ilmaisseet syvän huolensa mahdollisista järjestösektorin leikkaustoimenpiteistä.

”Järjestöt tekevät vaikuttavaa työtä yksinäisyyden vähentämiseksi ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Järjestöihin kohdistuvat leikkaukset näkyvät nopeasti lisääntyvänä sotepalveluiden kuormituksena ja kustannuksina. Esimerkiksi joka kymmenes ystävätoimintamme asiakkaista ei vaihda kuulumisia kenenkään muun kuin Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoisen ystävän kanssa, selviää vaikuttavuustutkimuksestamme. Järjestöjen työ tavoittaa kaikista heikoimmassa asemassa olevat.” (Suomen Punainen Risti, Facebook-julkaisu 10.4.2024).

”Näin rajut ja nopeat avustusleikkaukset aiheuttaisivat suurta tuhoa järjestöjen tarjoamalle tuelle ja avulle. Järjestöiltä leikkaaminen ei ole säästö, vaan se romuttaa toimivaa järjestelmää, joka tuottaa merkittävää hyötyä sosiaali- ja terveyssektorille ennaltaehkäisyyn, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja osallisuuden muodossa.”

(Kiuas 2024 SOSTE).

”Toteutuessaan leikkaukset vaarantaisivat ennaltaehkäisevän, matalan kynnyksen tuen esimerkiksi mielenterveyshaasteiden, kiusaamisen tai perheväkivallan tilanteissa. Vaarana on, että kuntien ja hyvinvointialueiden kustannukset kasvavat.” (Lastensuojelun Keskusliitto, Barnavårdsföreningen i Finland, Ensi- ja turvakotien liitto, Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Pelastakaa Lapset & Väestöliitto 2024).

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän monialaisen kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön tarkoituksena oli saada kokonaiskuva, mitkä ovat palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet asiakkaiden kokeman turvallisuuden, palvelun selkeyden ja kokonaisvaltaisen osallisuuden näkökulmasta vastaanottokeskuksessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli mitata tilapäisen suojelun asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä sekä selvittää, kuinka vastaanottokeskuksen tilapäisen suojelun asiakkaat kokivat vastaanottokeskuksen sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä ohjauksen ja neuvonnan palvelujen onnistumisen Suomen Punaisen Ristin palveluntuotannon ajalla. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli myös mitata Suomen Punaisen Ristin vastaanottopalveluiden arvotyöskentelyn laadukkuutta palveluntuottajana peilaten palveluntilaajana toimivan maahanmuuttoviraston strategisia tavoitteita suhteessa tavoitella erinomaista asiakaskokemusta sekä kehittää palveluita yhdessä eri toimijoiden kanssa. (Asiakkaat ovat Maahanmuuttoviraston... 2023.) Asiakastyytyväisyyskyselyjen tutkimustulosten tuottaman tiedon tavoitteena on toimia tulevaisuudessa esimerkiksi palveluiden kilpailutuksessa yhtenä laatua osoittavana mittarina. Työn tutkimuskysymys oli, kuinka Suomen Punainen Risti onnistui tilapäisen suojelun asiakkaiden vastaanottopalveluiden kokonaisuuden järjestämisessä vastaanottokeskuksessa, ja mitkä ovat vastaanottokeskuksen palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet?

Asiakastyytyväisyyttä tutkimalla saadaan tietoa, kuinka hyvin vastaanottokeskus onnistui asiakaspalvelussaan. Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla tunnistetaan olemassa olevat vahvuudet tai saadaan selvitettyä palveluiden kehittämiskohteet (Opas asiakaspalautteen keräämiseen... 2023). Asiakastyytyväisyyttä voidaan määritellä asiakkaan odotusten ja kokemusten tasapainoksi. Tyytyväisyys mittaa, miten hyvin tietty palvelu vastaa asiakkaan odotuksiin, aiempiin kokemuksiin ja tarpeisiin. (Wilson ym. 2020; Brennan 1995, 250–259.; Newsome & Wright 1999, 161–165.; Bauld ym. 2000, 316–324.) Vastaanottokeskuksen palvelut ulottuvat asiakkaan elämän eri osa-alueille, joten asiakastyytyväisyyden mittaaminen on moniulotteista. Asiakastyytyväisyys tutkimuksessa operationalisointi tarkoittaa teoreettisen käsitteen yhdistämistä kohteessa havaittaviin mitattaviin ominaisuuksiin. Operationalisointi on välttämätön linkki teorian ja empirian välillä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Esimerkiksi osa asiakkaista arvostavaa palveluprosessin osatekijöitä, kun taas toisille palvelun lopputulos on keskeisintä. Asiakas voi olla palveluun tyytyväinen kokonaisuudessaan, vaikka se sisältäisikin joitakin yksittäisiä epäkohtia (Havakka, Leppäaho & Kehusmaa 2023, 587).

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimusmenetelmä

Menetelmänä asiakaspalautteen aineiston keruussa käytetään strukturoitua kansallisesti yhteneväisen asiakastyytyväisyyden keruun pohjalta laadittua kyselylomaketta (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen asiakaspalautteen keräytävä...2022). Kyselytutkimus on metodi, jossa tietoa kerätään kysymysten avulla vastaajilta. Metodia, eli menetelmää voi luonnehtia sääntöjen ohjaamana menettelytapana, jonka avulla tieteessä tavoitellaan ja etsitään tietoa tai pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma (Hirsjärvi, Remes & Sajanvaara 1996, 183). Kyselylomake rakennettiin kansallisen yhteneväisen palautteenkeruun rakenteiden mukaisesti. Yleiseen kyselyyn lisättiin kolme omaa tarkentavaa kysymystä koskien vastaanottokeskuksen palveluohjausta ja arvotyöskentelyä. Opinnäytetyössä kerättiin asiakastyytyväisyyden lisäksi tilapäisen suojelun asiakkaiden omin sanoin kertomia asiakastarinoita. Asiakastarinoiden kautta oli tarkoitus saavuttaa syvempää ja konkreettisempaa ymmärrystä asiakkaan kokemuksista omin sanoin kerrotun tarinan kautta. Tarinoita ei julkaista opinnäytetyössä asiakkaiden anonymiteetin turvaamiseksi.

4.2 Aineiston keruu ja kuvaus

Tutkimusaineiston hankinnan lähtökohtana oli tutkimustehtävä, jonka tarkoituksena oli selvittää, kuinka Suomen Punainen Risti onnistui tilapäisen suojelun asiakkaiden vastaanottopalveluiden kokonaisuuden järjestämisessä vastaanottokeskuksessa, ja mitkä olivat vastaanottokeskuksen palveluiden vahvuudet ja kehittämiskohteet?

Tutkimusaineisto kerättiin vastaanottokeskuksen tilapäisen suojelun asiakasryhmältä sähköisellä Forms-kyselylomakkeella WhatsApp ryhmään lähetetyn linkin kautta (liite 1). Opinnäytetyön tutkimuksen aineisto muodostui asiakastyytyväisyyskyselylomakkeella kerätyistä aineistoista, joita olivat asiakastyytyväisyyskysely ja asiakkaiden kirjoittamat asiakastarinat. Vastaanottokeskuksen tilapäisen suojelun asiakasryhmässä oli rekisteröitynä kyselyn toteutuksen aikana 103 asiakasta ja vastauksia kyselyyn tuli 42 kappaletta. Kyselytutkimus toteutettiin Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin alueen vastaanottokeskuksessa ajalla 23.2 - 1.3.2024. Suomen Punaisen Ristin Hämeen piiri myönsi vastaanottokeskuksen asiakastyytyväisyystutkimukselle tutkimusluvan helmikuussa 2024.

Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin vastaanottokeskuksen tilapäisen suojelun statuksen omaavat asiakkaat. Opinnäytetyön hyödynsaajina ovat Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskuksen pakolaistyötä tekevät työntekijät, esihenkilöt, sekä kehitystyön jälkeen loppukäyttäjänä palveluissa kulkeva vastaanottokeskuksen asiakas. Opinnäytetyön tutkimustulokset ja kehittämissuositukset esitellään Suomen Punaisen Ristin Hämeen piirin johtoryhmälle.

4.3 Kyselylomakkeen rakenne

Opinnäytetyön asiakastyytyväisyyskyselyssä käytettiin samansisältöisenä toteutettavaa kansallista asiakastyytyväisyyskyselyä, joka tuottaa vertailukelpoista tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin. Kansallisen asiakastyytyväisyyskyselylomakkeen vahvuudet ovat asiakaspalautetiedon vertailukelpoisuus, toistettavuus ja mittauksien yhteneväisyys (Peränen & Sainio 2018, 3–5). Kyselylomakkeen hyödyt nousevat esiin, kun lomake on testattu, luotettava, osuva, toistettavissa oleva, teknisesti järkevä, selkeä ja tarvittaessa identifioitava (Luoto 2009).

Vastaanottokeskuksen asiakastyytyväisyyskyselyssä kysyttiin vakiokysymyksenä asiakkaiden nettosuositteluindeksi eli NPS, Net Promoter Score *”kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheillesi”* (kysymys 4) ja siihen liittyvä avoin kysymys *”mikä vaikutti kokemukseesi eniten?”* (kysymys 5). (Sainio & Lenkkeri 2022, 9). Nettosuositteluindeksi aloittaa ensimmäisenä kysymyksenä, jotta muihin väittämiin vastaaminen ei ohjaa nettosuositteluindeksiin vastaamista. Suositteluindeksin on tarkoitus kartoittaa asiakkaalta ensimmäinen vaikutelma palvelusta, minkä jälkeen kysytään tarkentavia perusväittämiä. (Suositteluindeksi NPS 2024.) Nettosuositteluindeksi on osoittautunut hyväksi yleismittariksi ja levinnyt laajasti käyttöön, kansainvälisesti. Suosittelumittari on asteikkonsa ja laskutapansa takia herkkä havaitsemaan pienetkin muutokset tyytyväisyydessä ja tuottaa siten hyvin reaaliaikaista tietoa palvelun laadusta. (Sainio & Lenkkeri 2022, 9.) Nettosuositteluindeksi ei kuitenkaan yksinään riitä kattavasti mittaamaan asiakastyytyväisyyttä, mutta sitä voidaan käyttää lähtökohtana asiakaskokemuksen ymmärtämiseksi paremmin. Yhdistettynä laajemman kyselysarjan tuloksiin, suositteluindeksi voi auttaa tunnistamaan alueita, jotka vaativat yksityiskohtaisia lisätutkimuksia. (Adams, Walpola ym. 2022, 2331–2335.) Tutkimus tiedon luotettavuutta arvioitaessa on otettava myös huomioon, että esimerkiksi joissakin terveystalveissa tehdyssä tutkimuksessa vastaajat voivat olla hämmentyneitä suosituskysymyksestä, jos heillä ei ole ollenkaan tai rajoitetusti vaihtoehtoja valita palveluitaan. (Adams ym. 2022, 2331–2335.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusväittämät kyselyssä olivat kysymykset 6–10: *”Sain apua, kun sitä tarvitsin.”*, *”Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.”*, *”Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.”*, *”Koin oloni turvalliseksi palvelun aikana.”*, *”Saamani tieto palvelusta oli ymmärrettävää ja koin saamani palvelun hyödylliseksi.”*. (Suositteluindeksi NPS 2024.) Asiakastyytyväisyyskyselyn omien väittämien osiossa kysyttiin kolme väittämää (kysymykset 11–13), jotka olivat *”sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa”*, *”sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa terveystalveihin liittyvissä asioissa”* ja *”vastasiko henkilökunnan käytös arvoja: inhimillisuus, tasapuolisuus, puolueettomuus ja ihmisarvon kunnioitus”*. Vastaajilta haluttiin kysyä tarkemmin vastaanottokeskuksen palveluohjauksen onnistumisesta sosiaali- ja terveystalveissa sekä vastasiko vastaanottokeskuksen henkilöstön käytös Suomen Punaisen Ristin arvoja inhimillisuus, tasapuolisuus, puolueettomuus ja ihmisarvon kunnioitus? Kyselyn väittämiä arvioitiin asteikolla 1–5: täysin eri mieltä (5), osittain eri mieltä (4), ei samaa eikä eri mieltä (3), osittain samaa mieltä (2) ja täysin samaa mieltä (1). (Väittämien arviointi 2024.)

Kyselyn lopuksi vastaajille annettiin mahdollisuus antaa lisätietoja tai palautetta avoimella vastauksella, *”Mitä muuta palautetta haluaisit vielä antaa?”* (Kysymys 14). Asiakkaan antama avoin palaute hänelle itsellensä tärkeästä aiheesta on organisaatiolle usein strukturoitua palautetta arvokkaampaa. Avoin palaute tuottaa tietoa asioista, joita ei väittämässä ole osattu kysyä. Avoimessa palautteessa asiakas saa kertoa tunteistaan sekä kokemuksestaan. Valtaosa Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttamien terveysasemakyselyjen avoimesta palautteesta on ollut positiivista. Positiivinen palaute on henkilöstölle tärkeä onnistumisen mittari (Sainio & Lenkkeri 2022, 11).

Viimeisenä asiakastytyväisyyskyselyssä oli avoimen palautteen kohta *”Kerro minulle tarinasi”* (kysymys 15), jossa vastaaja sai halutessaan kertoa oman tarinansa. Tarinan kerronnan yhteyteen sijoitettiin apukysymykset auttamaan vastaajia minkälaisia asioita tarinassa voi tuoda esille. Tarinan kerronnan apukysymyksinä toimivat apukysymykset 16–25 *”Kerro kotimaastasi”, ”Miten tulit Suomeen”, ”Mitä matkalla tapahtui”, ”Miten tulit Vilppulaan ja mitä ajattelit tänne tullessasi”, ”Minkälaisia tunteita tunsit matkan aikana ja päästyäsi perille”, ”Oletko kotoutunut paikkakunnalle”, ”Miten vietät vapaa-aikaasi ja harrastat? ”, ”Oletko saanut ystäviä täällä”, ”Mistä unelmoit”, ”Mitä kaipaat”*.

4.4 Aineiston analysointi

Tutkimuksesta valmistui kaksi eri aineistoa, jotka olivat asiakastytyväisyyskyselyn- ja asiakastarinoiden aineistot. Tyytyväisyyskyselyn aineisto analysoitiin kvantitatiivisin määrällisin menetelmin, sekä kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin (Hirsjärvi ym. 1996, 135). Kyselyn väittämiin käytettiin määrällisiä menetelmiä ja ne analysoitiin tilastollisin menetelmin. Laadullisen tutkimuksen, eli avoimien vastausten analysoinnin perusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä teorialähtöisesti. (Vilkkä 2007, 120.) Asiakastarinoissa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tarinoiden sisältö ryhmiteltiin ja tarinoista etsittiin yhdistäviä tai erottavia tekijöitä ihmisten käsityksiin perustuvista kokemuksista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Tuomi & Sarajärvi, 2018.). Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia tarkastellaan tutkimuksellisen kehittämistoiminnan kautta.

Tutkimuksen tulosten kautta etsitään ensin kehittämiskohteet, joiden tavoitteena on muutos, jolla pyritään tekemään asioita paremmin. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä yhdistyvät tutkimuksellinen lähestymistapa ja käytännön kehittäminen. Tutkimuksen tuottamaa tietoa voidaan soveltaa tulevaisuuden kehitystyön tukena. (Toikko & Rantanen 2009 16–23.)

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatavista tutkimustuloksista kootaan organisaatiolle ehdotukset työn kehittämistä tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia pystytään vertailemaan muiden vastaanottokeskusten tuloksiin sekä kansallisella tasolla esimerkiksi eri hyvinvointialueiden asiakastyytyväisyys tuloksiin. Asiakaspalautteena kerätyllä tutkimusaineistolla voidaan arvioida tilapäisen suojelun asiakasprosessin onnistumista ja syventää asiakkaan näkökulmaa vastaanottokeskuksen palveluista myös palvelumuotoilun näkökulmasta. Palvelumuotoilussa kehittäminen tapahtuu työympäristössä asiakkaiden lähellä ja yhteistyössä asiakkaiden kanssa. (Hautala & Kangas 2018; Ahonen 2019 9, 47–48.)

4.5 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyössä noudatetaan ammattikorkeakouluille annettuja ohjeita eettisestä ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisesta opinnäytetyöprosessista, johon sisältyvät rehellisyys, vilpittömyys ja hyvän tieteellisen kirjoittamisen periaatteet. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset pitävät sisällään ohjeistukset lainsäädäntöön, sekä tiedeyhteisön kansainvälisiin ja kansallisiin tutkimuseettisiin periaatteisiin. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyön eettiset suositukset n.d). Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointia tapahtui koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Kyselyn vastaajille korostettiin, että vastaukset vastaanottokeskuksen palveluja koskevista kysymyksistä käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista (liite 2). Kysely toteutettiin anonymisti, eikä siitä muodostu henkilötietoja. Asiakaskyselyn aineiston keräämisen ja analysoinnin jälkeen saatu tutkimusaineisto hävitettiin asianmukaisesti. Tutkimustuloksia esitellessä huomioidaan vastaajien sekä palveluntuottajan henkilöstön anonymiteetti. Kysely toteutettiin venäjän kielellä, koska suurin osa Ukrainasta tulleista henkilöistä käyttävät puhekielenään venäjää. Kysely käännettiin suomesta venäjän kielelle ja vastaukset venäjän kielestä suomen kielelle kääntäjän ja tulkin avulla. Kyselyn lomaketta testattiin vastaanottokeskuksen henkilökunnalla molemmilla kielillä ennen varsinaisen kyselyn toteuttamista.

5 Tutkimuksen tulokset

5.1 Vastaajien perustiedot

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin sähköisenä linkkinä WhatsApp ryhmään, jossa oli rekisteröityneenä 103 henkilöä. Kyselyyn vastasi 42 täysi-ikäistä henkilöä viikon aikana. Vastaajien sukupuoli-jakaumassa naisia oli 64,3 prosenttia ja miehiä oli 35,7 prosenttia. Vastausprosentti kokonaisuudessaan kyselyssä oli 42,84 prosenttia. Vastaajien määrä kyselyssä oli kohtalaisen suuri, joten otosta voidaan pitää luotettavana tuloksia tarkastellessa.

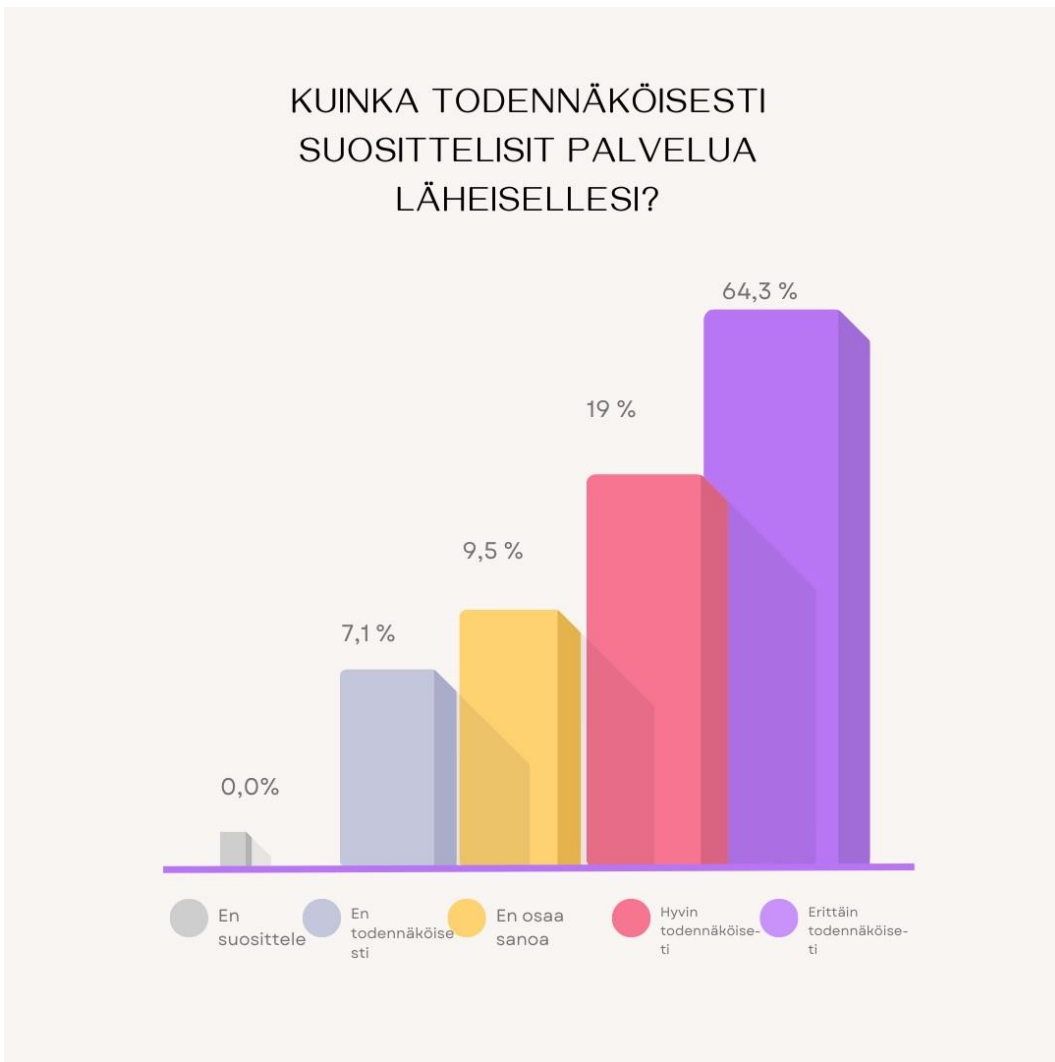
Suurin osa kyselyyn osallistuneista asiakkaista (33 %) olivat 31-40-vuotiaita (n=14). Toiseksi suurin asiakasryhmä (31 %) oli 41–50-vuotiaat henkilöt (n=13). Kolmanneksi suurin asiakasryhmä (19 %) oli 18–30-vuotiaat henkilöt (n=8). Neljänneksi suurin asiakasryhmä (4,8 %) oli 51–60-vuotiaat (n=5). 61–70-vuotiaiden asiakasryhmässä oli kaksi henkilöä (4,8 %).

Perustietojen osuudessa asiakkailta kysyttiin, hoitavatko he asioidensa hoitamisen vastaanottokeskuksen toimistolla, puhelimitse vai molempia? Asiakkaista 52,4 prosenttia (n=22) kertoi asioivansa henkilökohtaisesti toimistolla. Asiakkaista 42,9 prosenttia (n=18) hoiti asiansa puhelimitse ja 21,4 prosenttia (n=9) hoiti asiansa sekä puhelimitse, että toimistolla.

5.2 Vastaanottokeskuksen suositteluindeksi

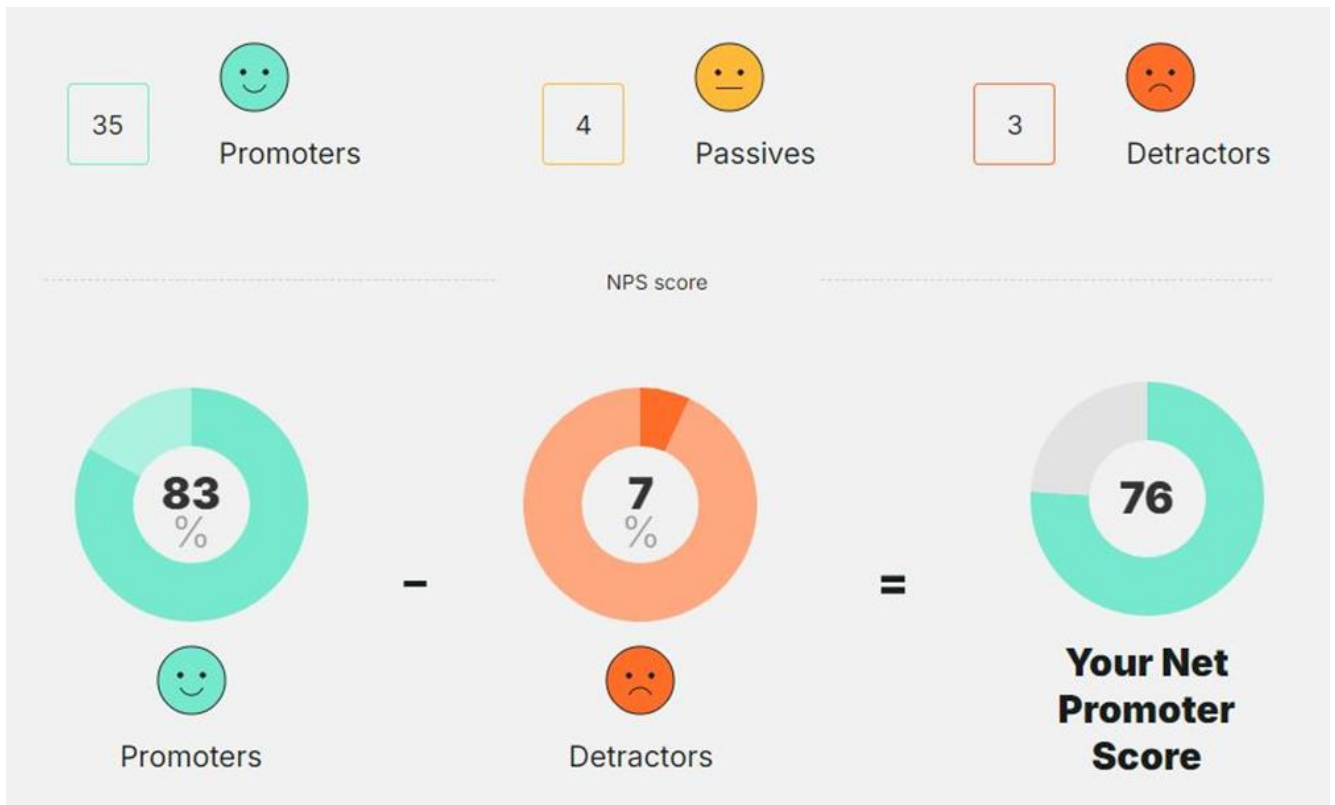
Asiakastyytyväisyyskyselyn suositteluindeksin väittämiä arvioitiin nettosuosittelemisindeksi -arvolla, joka perustuu asteikkoon 1–5 (erittäin todennäköisesti – erittäin epätodennäköisesti). Vastaajat luokiteltiin suosittelijoihin (1–2), passiivisiin (3) ja arvostelijoihin (4–5). Nettosuosittelemisindeksin arvo laskettiin vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Lopullinen arvo ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna. (Väittämien arviointi 2024.)

Asiakkaista 64,3 prosenttia (n=27) suosittelisi vastaanottokeskuksen palveluja läheisellensä erittäin todennäköisesti. 19 prosenttia (n= 8) suosittelisi palvelua hyvin todennäköisesti. Asiakkaista 9,5 prosenttia (n= 4) ei osannut sanoa mielipidettä asiaan. Asiakkaista 7,1 prosenttia (n=3) ei todennäköisesti suosittelisi palvelua. Yksikään asiakkaista ei vastannut, että ei suositteli palvelua ollenkaan (kuvio 1).



Kuvio 1. Asiakkaiden suositteluindeksi vastaanottokeskuksen palveluista.

Kuviossa kaksi esitellään kyselyn suositteluindeksin jakauma. Suositteluindeksi on mittari, joka kertoo kuinka, todennäköisesti asiakas suosittelee palvelua muille. Mitä korkeampi suositteluindeksi on, sitä todennäköisemmin asiakkaat suosittelevat palvelua muille. Valtaosa asiakkaista suosittelisi palvelua läheisellensä. 83 prosenttia asiakkaista oli vastaanottokeskuksen palveluiden suosittelijoita ja 7 prosenttia asiakkaista oli vastaanottokeskuksen palveluiden arvostelijoita. Suosittelijoiden suositteluindeksi NPS oli 76 (kuvio 2).



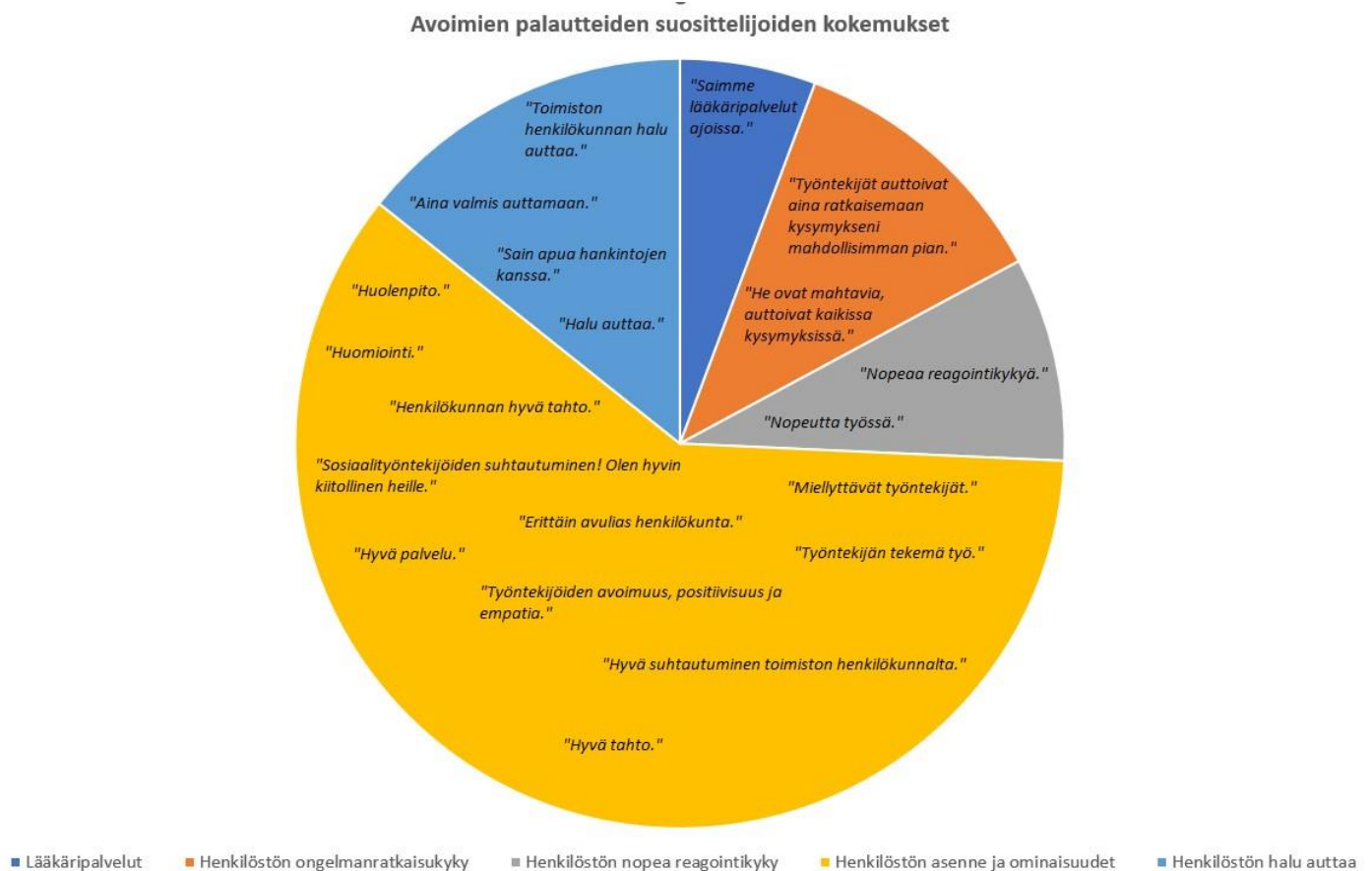
Kuvio 2. Kyselyn suositteluindeksin jakauma.

5.3 Suositteluindeksin asiakaskokemukset

Asiakkaiden nettosuosittelemisindeksin antamat avoimet vastaukset luokiteltiin seuraavasti: arvostelijat 1 prosenttia ja passiiviset vastaajat 1 prosenttia ja suosittelijat 98 prosenttia. Avoimien palautteiden arvostelijoiden osuudessa palaute koski terveydenhuollon palveluita ”terveydenhuolto ei toiminut” ja passiivinen vastaus oli neutraali ”Minulla ei ole valittamista”.

Avoimet palautteet suosittelijoiden positiivisista kokemuksista vaikuttaneisiin tekijöihin jaettiin kategorioihin seuraavasti: lääkäripalvelut (n=2), henkilöstön ongelmaratkaisukyky (n=4), henkilöstön

nopea reagoitukyky (n=3), henkilöstön asenne ja ominaisuudet (n=13) ja henkilöstön halu auttaa (n=5). Lisäksi avoimien palautteiden kommenteissa oli asiakkaiden kommentteja kiitoksina vastaanottokeskuksen henkilökunnalle sekä koko suomen maalle. Alla olevassa kuviossa esitellään vastaajien avoimia palautteita positiivisista suosittelun kokemuksista (kuvio 3).

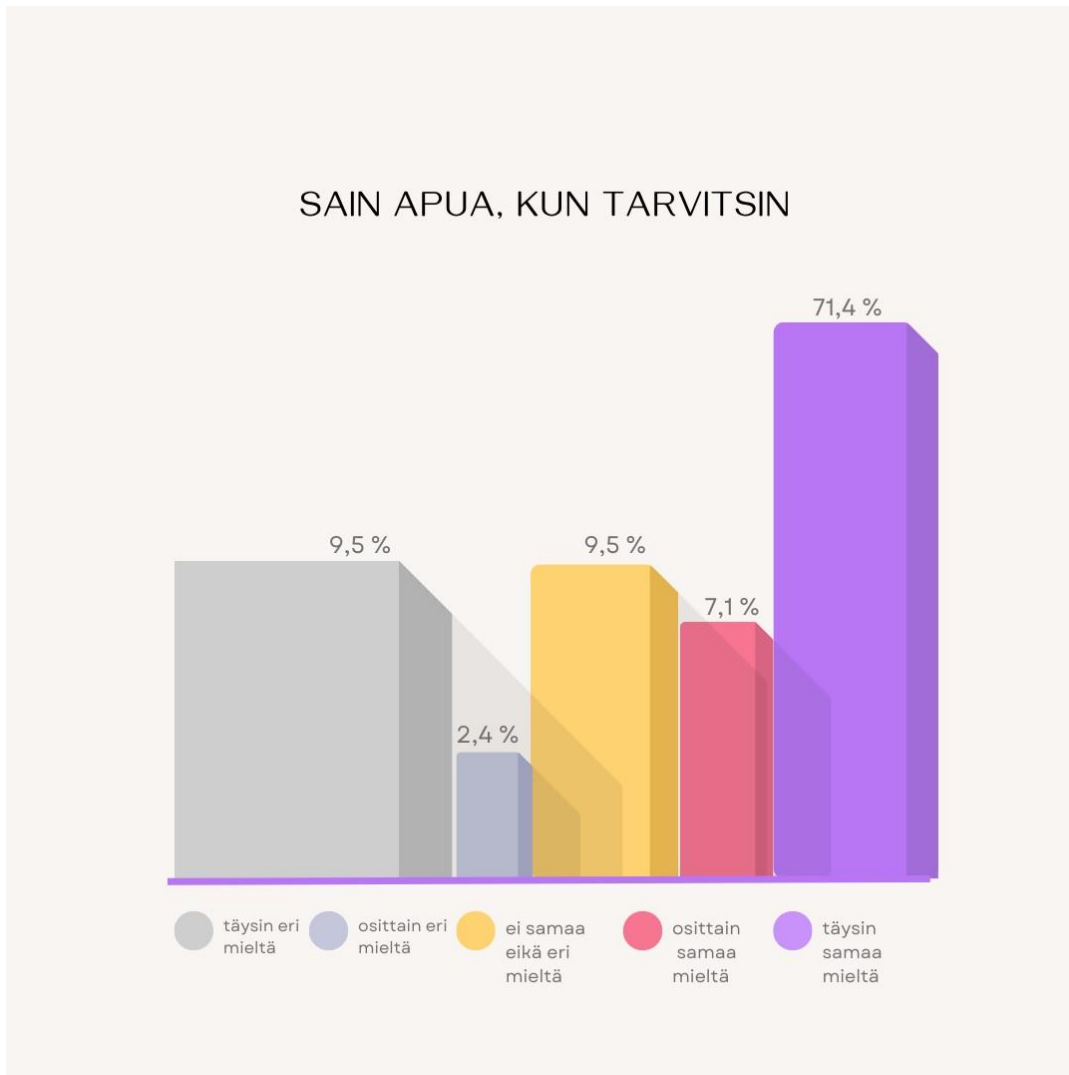


Kuvio 3. Avoimien palautteiden suosittelijoiden kokemukset.

"Suuri kiitos kaikille suomalaisille, jotka tukevat ja auttavat minua. Jumala siunatkoon heitä ja heidän perheitään. Olen erittäin iloinen, että näin hyviä ja myötätuntoisia ihmisiä." (Vastaaja 5)

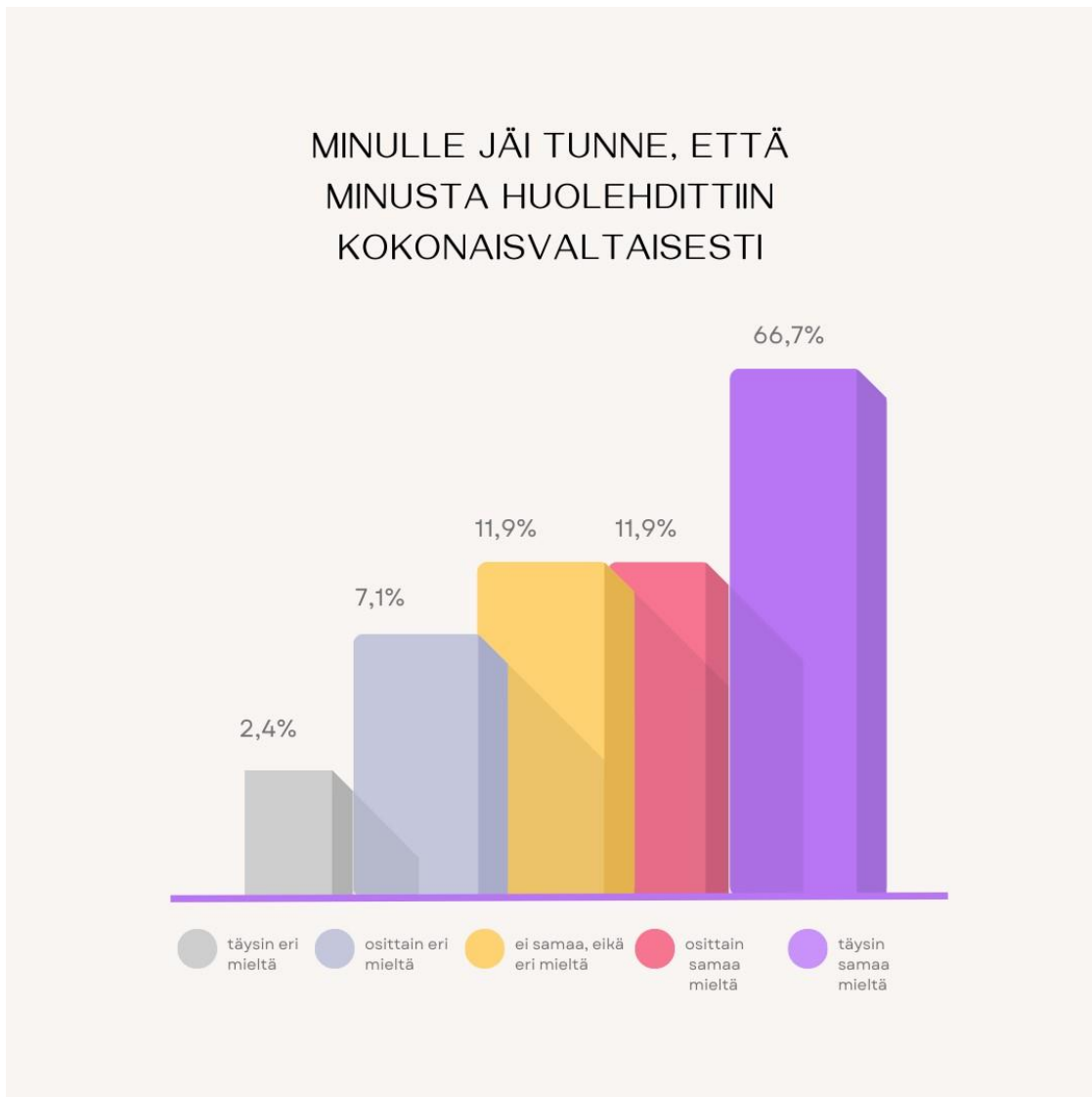
5.4 Kyselyn perusväittämät

Yhteen laskettuna suosittelijoiden arvona asiakkaista 78,5 prosenttia (n=33) kokivat, että he saivat apua silloin, kun he sitä tarvitsivat. 9,5 prosenttia (n=4) asiakkaista antoivat vastauksessa neutraalin vastauksen en osaa sanoa. Asiakkaista 11,9 prosenttia (n=5) kokivat, etteivät he saaneet apua aina juuri silloin, kun olisivat sitä tarvinneet (kuvio 4).



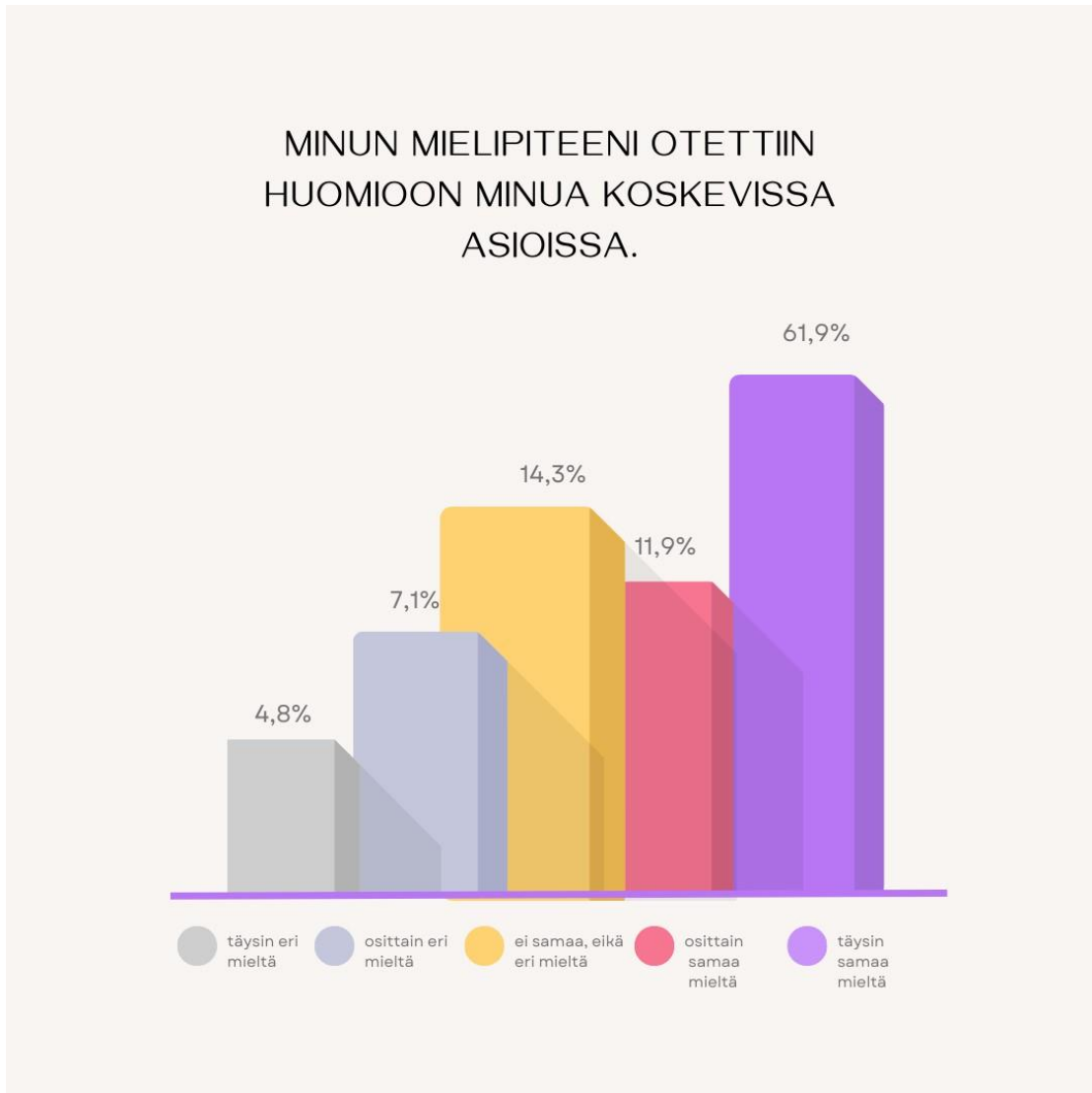
Kuvio 4. Sain apua, kun tarvitsin.

Yhteenlaskettuna suosittelijoiden arvona asiakkaista 78,6 prosenttia (n= 33) kokivat, että heidän hyvinvoinnistaan huolehdittiin vastaanottokeskuksessa kokonaisvaltaisesti. 11,9 prosenttia (n= 5) asiakkaista antoivat väittämään neutraalin en osaa sanoa mielipiteen ja 9,5 prosenttia (n=4) asiakkaista jäi tunne, että heidän hyvinvoinnistaan ei huolehdittu kokonaisvaltaisesti (kuvio 5).



Kuvio 5. Minusta huolehdittiin kokonaisvaltaisesti.

Yhteenlaskettuna suosittelijoiden arvona 73,8 prosenttia (n=31) asiakkaista olivat sitä mieltä, että heidän mielipiteensä otettiin huomioon heitä koskevissa päätöksissä. Väittämään antoi neutraalin vastauksen 14,3 prosenttia (n=6) asiakkaista. 11,9 prosenttia (n=5) asiakkaista koki, että heidän mielipidettään ei otettu huomioon heitä koskevissa päätöksissä (Kuvio 6).



Kuvio 6. Mielipiteeni otettiin huomioon minua koskevissa asioissa.

Yhteenlaskettuna suosittelijoiden arvona 83,3 prosenttia (n=35) asiakasta koki olonsa turvalliseksi vastaanottokeskuksessa. 4,8 prosenttia (n=2) asiakkaista eivät osanneet sanoa mielipidettä asiaan. 11,9 prosenttia (n=5) asiakkaista vastasi, että he eivät kokeneet turvallisuuden tunnetta vastaanottokeskuksessa. (kuvio 7).



Kuvio 7. Tunsin oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa.

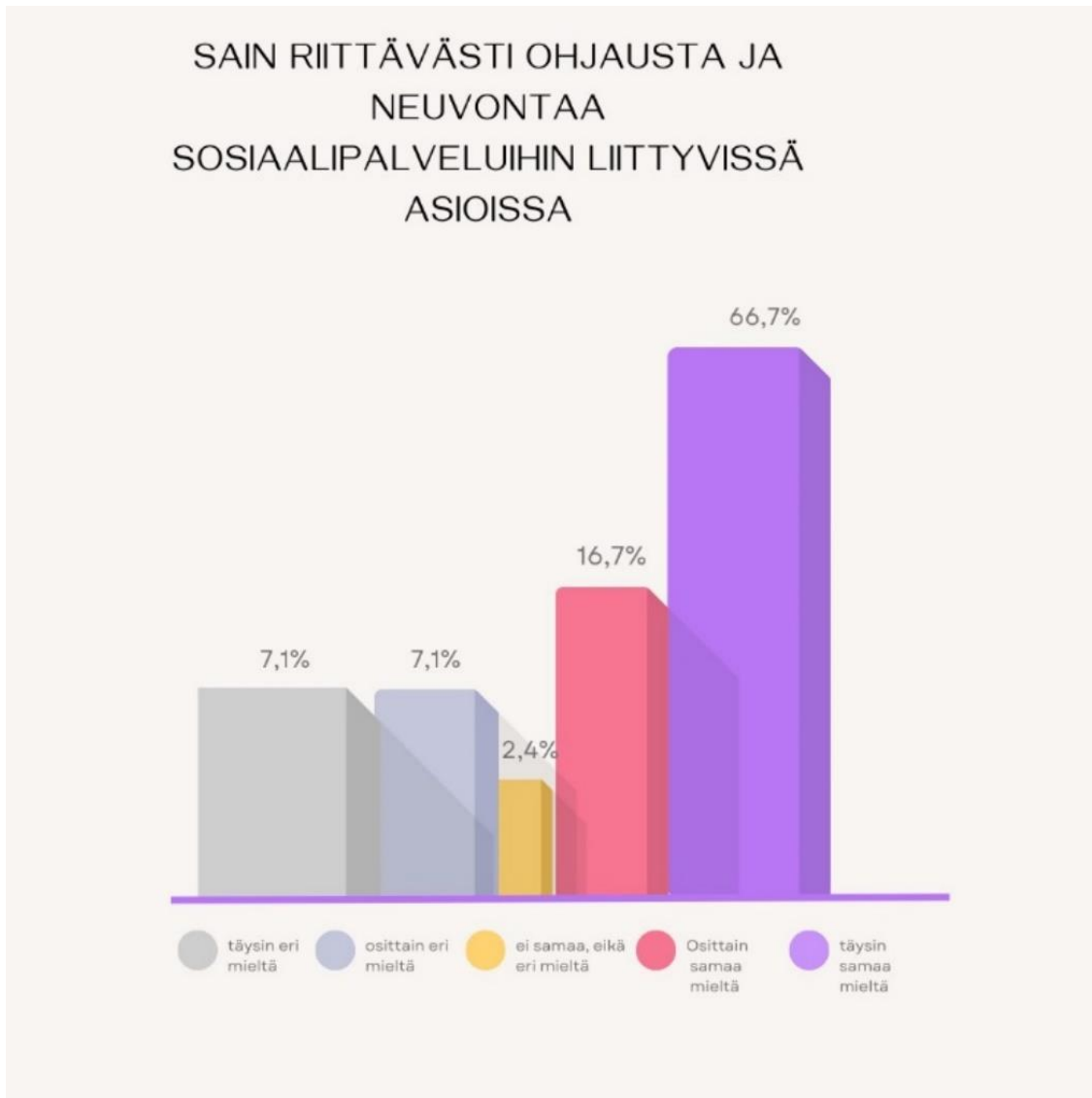
Yhteenlaskettuna suosittelijoiden arvona suurin osa asiakkaista koki, että heidän palveluista saamansa tieto oli selkeää 80,9 prosenttia (n=34). Asiakkaista 7,1 prosenttia (n=3) ei osannut sanoa mielipidettään väittämään. 11,9 prosenttia (n=5) asiakasta koki, että heidän palveluista saamansa tieto ei ollut riittävän selkeää (kuvio 8).



Kuvio 8. Palveluista saamani tieto oli selkeää.

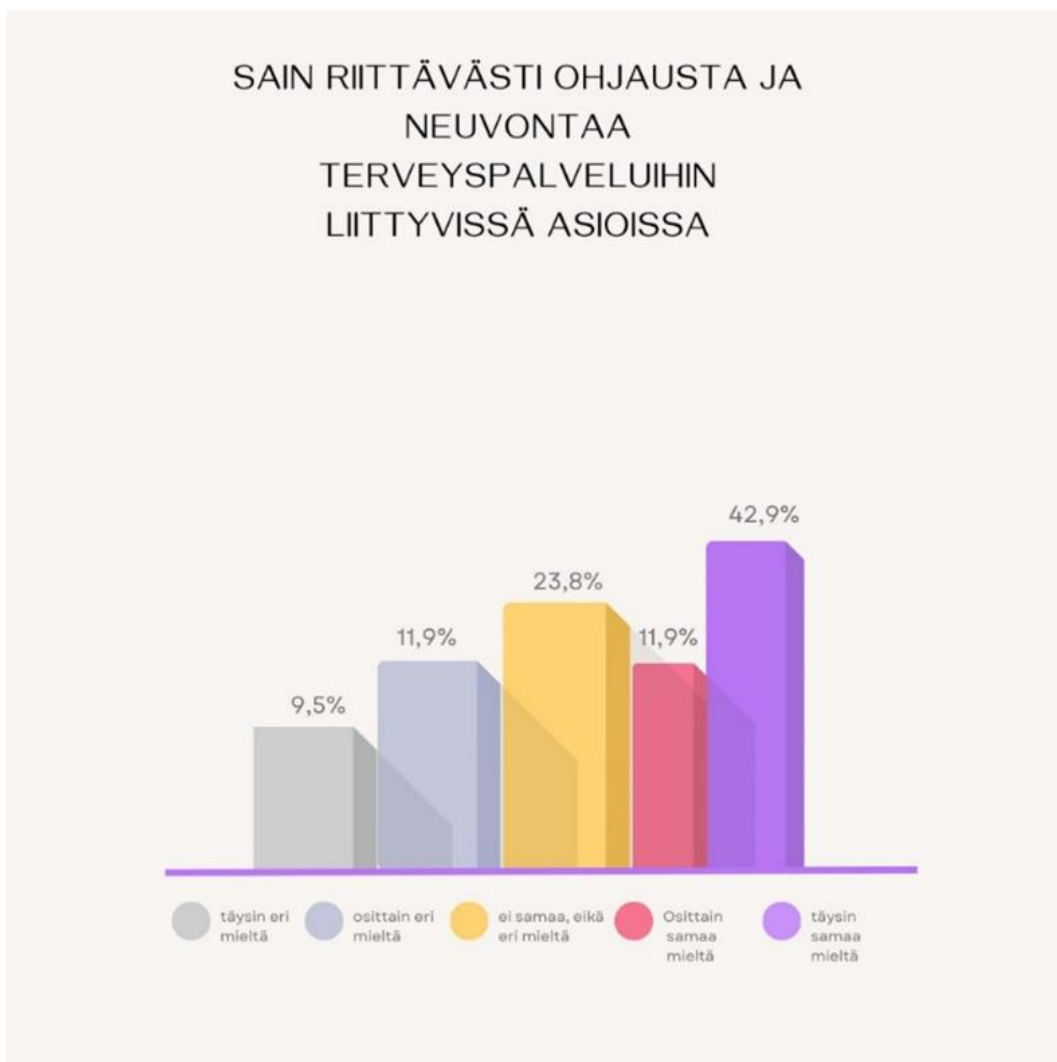
5.5 Kyselyn omat väittämät

Väittämässä sosiaalihuollon palveluohjauksen riittävyydestä yhteenlaskettuna suosittelevien arvoa asiakkaat kokivat ohjauksen ja neuvonnan riittäväksi 83,4 prosenttia (n=35) ja riittämättömäksi 14,2 prosenttia (n=6). Asiakkaista 2,4 prosenttia (n=1) ei osannut sanoa mielipidettään väittämään. (kuvio 9).



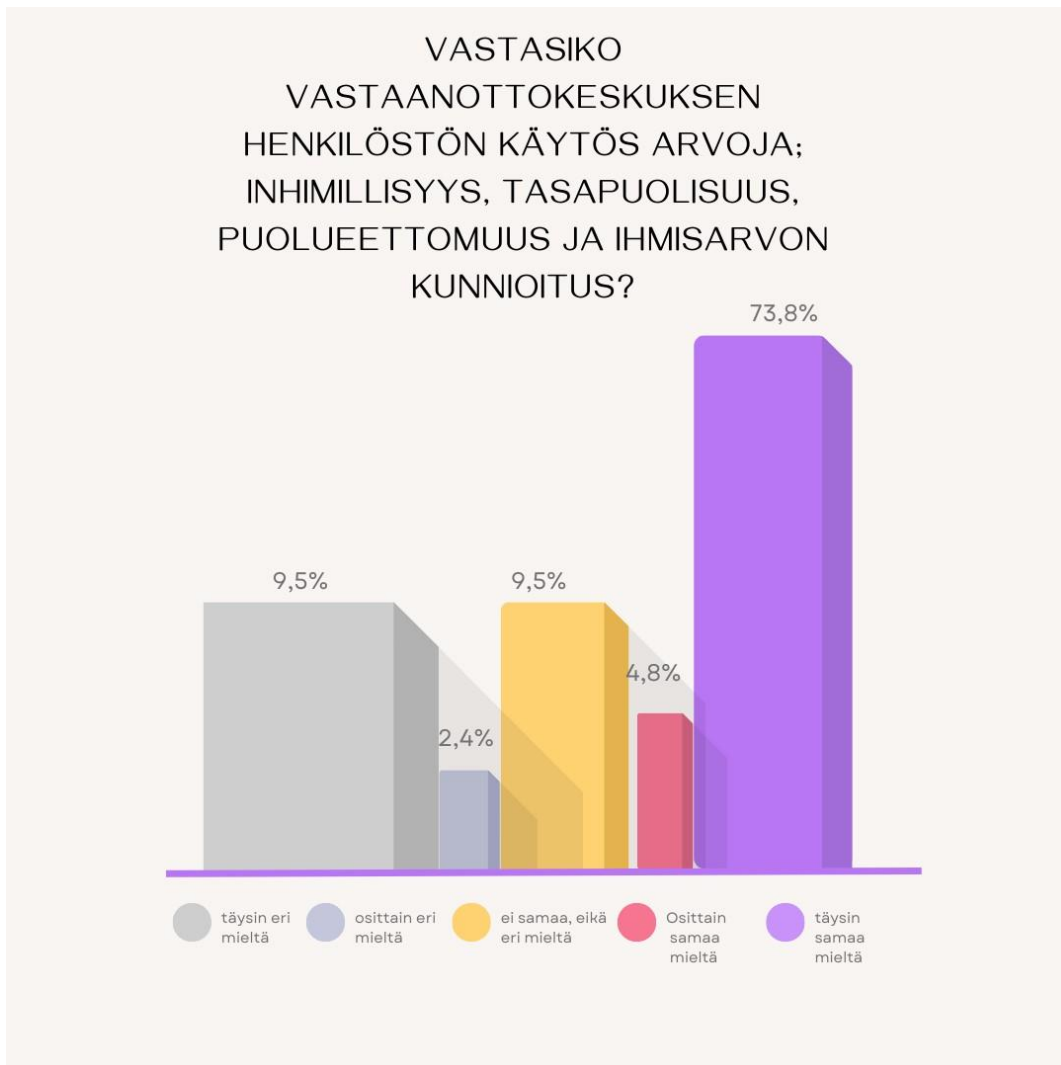
Kuvio 9. Sosiaalipalvelujen ohjaus ja neuvonta.

Väittämässä terveydenhuollon palveluohjauksen riittävydestä yhteenlaskettuna suosittelevien arvona asiakkaat kokivat ohjauksen ja neuvonnan riittäväksi 54,8 prosenttia (n=23) ja riittämättömäksi 21,4 prosenttia (n=9). Asiakkaista 23,8 prosenttia (n=10) ei osannut sanoa mielipidettään väittämään. Asiakkaiden palaute terveystalveluiden ohjauksen ja neuvonnan palveluista on tärkeää ja huomioidaan nostaen se tutkimuksen yhdeksi kehittämiskohteeksi. (kuvio 10).



Kuvio 10. Terveystalveluiden ohjaus ja neuvonta.

Kysymyksessä vastaanottokeskuksen henkilökunnan arvotyöskentelystä yhteenlaskettuna suositelijoiden arvona asiakkaista 78,6 prosenttia (n=33) koki inhimillisyyden, tasapuolisuuden, puolueettomuuden ja ihmisarvon kunnioituksen näkyneen vastaanottokeskuksen henkilöstön työskentelyssä. 11,9 prosenttia asiakkaista (n=5) koki, että kysytyt arvot eivät näkyneet henkilöstön työskentelyssä. Asiakkaista 9,5 prosenttia (n=4) ei osannut sanoa mielipidettään väittämään (kuvio 11).



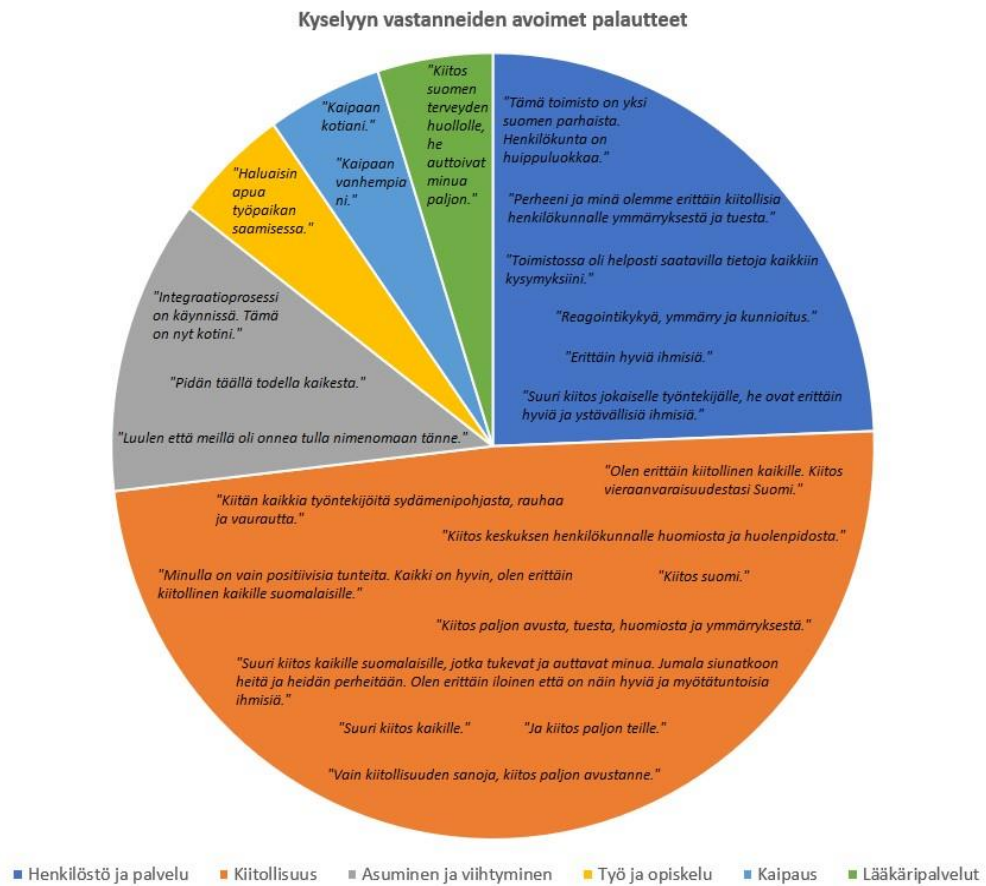
Kuvio 11. Henkilöstön arvotyöskentely.

5.6 Avoimet palautteet

Kyselyn vastausten avoimissa palautteissa oli kaksi (n=2) negatiivista kokemusta koskien lääkäriin pääsyn hankaluutta sekä kokemuksesta terveydenhuollon palveluihin ohjautumisen epätasa-arvoisena sekä epäystävällisenä. Avoimien palautteiden kommentteissa oli 42 positiivista palautetta. Avoimet palautteiden suosittelijoiden positiiviset palautteet jaoteltiin eri kategorioihin, jotka olivat henkilöstö ja palvelu (n=10), kiitollisuus (n=20), asuminen ja viihtyminen (n=5), työ ja opiskelu (n=2), kaipaaminen (n=2) ja lääkäripalvelut (n=2) (kuvio 12).

”Suuret kiitokset kaikille keskuksessa työskenteleville ja aiemmin työskennelleille” (Vastaaja 6).

”Kiitos kaikille Punaisen Ristin työntekijöille, teette hienoa työtä hyväksemme ja arvostamme sitä. Ihmiset sanovat, että toimisto toimii huonosti eikä tee mitään ihmiset pyytävät. Mutta luulen, että olette työssä hyviä. Kiitos, että otitte meidät vastaan ja olette kärsivällisiä kanssamme!” (Vastaaja 7).



Kuvio 12. Kyselyn avoimet palautteet.

5.7 Asiakastarinat

Asiakkaat kirjoittivat tarinoita palauteosioon yhteensä viisi kappaletta. Asiakkaiden tarinoiden kokemuksista löytyi yhdistävinä tekijöinä tilapäisen suojelun asiakkaiden ikävä omaan kotimaahan, yksinäisyys Suomessa, kielitaidottomuus ja sen aiheuttamat hankaluudet, luonnon kauneus ja puhtaus sekä syvä kiitollisuus kaikesta saadusta avusta. Kokemusten perusteella suuri osa ukrainasta tulevasta tilapäisen suojelun asiakasryhmästä, ei kerro päivittäisissä kohtaamisissa vastaanottokeskuksen henkilökunnalle kokemuksistaan, sodan julmuuksista tai muistakaan negatiivista asiasta. Tilapäisen suojelun asiakasryhmä on pääsääntöisesti hyvin toimeliaan pärjäävää, itsenäistä ja kiitollista kansaa. Vastaajien kirjoittamat lyhyet asiakastarinat vahvistivat näkemystä siitä, että ne tuottavat syvempää ymmärrystä vastaajien kokemuksista ja koskettavat lukijaansa. Asiakastarinoita ei esitellä tutkimuksessa asiakkaiden anonymiteetin suojaamiseksi.

6 Tulosten yhteenveto

Väittämässä ”*minun mielipiteeni otettiin huomioon minua koskevissa asioissa*”, mitattiin asiakkaiden osallisuuden kokemusta heitä koskevissa asioissa. Vastaanottokeskuksen kaikissa palveluissa asiakkaalla ei aina ole vaikutusmahdollisuutta häntä koskevissa asioissa, kuten esimerkiksi vastaanottorahan perusosan maksamiseen liittyvissä asioissa, osissa terveydenhuollon palveluita sekä millä paikkakunnalla tai minkälaiseen asuntoon esimerkiksi saapuva henkilö tai perhe vastaanottokeskuksessa majoitetaan. Majoittamisesta ja asiakkaan siirrosta päättää vastaanottokeskus tai maahanmuuttovirasto (L17.6.2011/746 ,16 §). Kyseisessä vastaanottokeskuksessa on pyritty kuulemaan sekä huomiomaan asiakkaan mielipide heitä koskevissa asioissa, vaikka päätöksenteossa sitä ei aina olisi pystytty toteuttamaan asiakkaan oman tahdon mukaisesti.

Väittämää ”*Palveluista saamani tieto oli selkeää*”, pohdittaessa on hyvä ottaa huomioon palveluntuottajan henkilökunnan ja asiakkaiden eri äidinkielet ja siitä aiheutuvat haasteet kommunikaatiossa sekä tiedon ymmärtämisessä. Vastaanottopalveluissa asiakkaalta varmistetaan esimerkiksi tapaamisien jälkeen systemaattisesti ”onko sinulla vielä jotakin kysyttävää”? Olisiko kysymyksessä syytä vielä tarkentaa suoraan ”Ymmärsitkö sinä kaiken, mistä puhuimme?”

Väittämässä ”*tunsin oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa*” turvallisuuden tunteen kokemukset vastaanottokeskuksessa olivat hyvät. Suurin osa vastaajista koki turvallisuuden tunnetta. Vastaanottokeskuksen asiakkailla saattaa olla taustalla traumaattisia kokemuksia esimerkiksi kotimaassa tapahtuneista sotatraumoista tai pakomatkan aikana tapahtuneista asioista, mutta pelot, maininnat järjestyshäiriöistä tai muista vaaratilanteista eivät näkyneet annetuissa vastauksissa.

Tutkimuksen väittämää ”*asioitko toimistolla vai puhelimitse*” huomattava osa asiakkaista kertoo hoitavansa asioitaan vastaanottokeskukseen puhelimitse. Vastaanottokeskuksessa on huomattu myös palveluneuvonnan ketteryys sekä nopeus puhelimitse viestittelyllä tapahtuvassa ohjauksessa. Työntekijä sekä asiakas voivat kääntää kirjoittamansa tekstin suoraan halutulle kielelle ja keskustelu jää molemmille osapuolille talteen puhelimen viesteihin, jotta niihin on myös helppo palata myöhemmin tarkistamaan keskustelun sisältö. Vastaanottokeskuksesta tapahtuvasta palve-

luohjauksesta monet asiat voivat liittyä paikallisesti kaupungin palveluihin- asumiseen- sosiaalietuisiin tai käytännön asioihin, joissa palveluohjausta voidaan harjoittaa kännykkäsovelluksilla. Virallisissa asioissa asiakas kutsutaan aina toimistolle, jossa keskustelu käydään virallisen tulkin välityksellä asiakkaan omalla kielellä. Nykyajan puhelinten erilaiset kuva ja puhekääntäjät ovat todella helppoja apuvälineitä kääntämään melkein minkä tahansa kielen omalle kielelle. Haittaavatko nämä digitaaliset käännösapulaitteet kielen oppimista tulevaisuudessa?

Väittämässä *”sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa terveydenhuollon palveluihin liittyvissä asioissa”* terveydenhuollon palveluohjauksen riittävydestä asiakkaat kokivat ohjauksen ja neuvonnan riittäväksi 54,8 prosenttia (n=23) ja riittämättömäksi 21,4 prosenttia (n=9). Suhteutettuna koko aineistoon avoimien palautteiden kaksi arvostelija palautetta terveydenhuollon palveluihin, ei tarkoita välttämättä välittömiä korjaavia toimenpiteitä vaativia tekoja, mutta yksikkö käsittelee aina korjaavat palautteet korjaavan ja kehittävän toiminnan mukaisesti. Avoimissa palautteissa terveydenhuollon palveluista oli muutamia vastauksia puolesta sekä vastaan. *”Saimme lääkäripalvelut ajoissa”* ja *”Lääkärin apua on erittäin vaikea saada ajoissa”*. Vastaanottokeskuksesta tehtävän sairaan- ja terveydenhuollon palvelutarpeen arviointi ja ohjaustyö on erittäin laaja-alaista ja monimuotista. Hoitotyön vaativuuteen vaikuttavat vastaanottokeskuksen asiakkaiden erilaiset iät, vammat, sairaudet ja muut psyykkiset ja fyysiset erityispiirteet, kuten sotatraumat, mielenterveys- tai päihdeongelmat. Vastaanottokeskuksen terveydenhuolto tekee palvelutarpeen arvion yksilöllisesti asiakkaan tarpeesta erilaisiin terveysterveystarpeisiin ja järjestää asiakkaan ohjautumisen tarvittaviin palveluihin, esimerkiksi hammaslääkäriin, laboratorion palveluihin, mielenterveyspalveluihin tai lääkärin vastaanotolle. Toisinaan asiakas saattaa olla eri mieltä omasta palvelutarpeestaan, kuin terveydenhuollon ammattilaiset. Suomessa asiakkaan hoidosta vastaa lääkäri. Tilapäistä suojelua saavalla henkilöllä on oikeus terveydenhuollon palveluihin saman laajuisesti kuin henkilöillä, joilla on kotikunta Suomessa (L 17.6.2011/746, 26 §). Vastaanottokeskuksen asiakkaat voisivat hyötyä vieläkin tarkemmasta informaatiosta, miten suomalainen terveydenhuoltojärjestelmä on rakennettu ja millä periaatteilla esimerkiksi lääkäripalveluihin ohjaututaan. Väittämässä *”sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa”* suosittelevien osuus palvelusta olivat huimat 83,4 prosenttia, mutta arvostelijoiden osuudessa oli myös kyselyn toiseksi korkein prosenttiosuus.

Kysymyksellä vastaanottokeskuksen työntekijöiden käytöksestä haluttiin selvittää, vastasiko henkilökunnan käytös arvoja: inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus ja ihmisarvon kunnioitus? Työskennellessä Suomen Punaisella Ristillä korostuu arvojen merkitys korkeaksi ihmisten kohtaamisessa. Olettamuksena arvokysymystä asetellessa oli, että vastaajat olisivat kokeneet arvojen näkymisen henkilöstön työskentelytavoissa. Kysymyksessä vastaanottokeskuksen henkilökunnan arvotyöskentelystä yhteenlaskettuna suosittelijoiden arvona asiakkaista 78,6 prosenttia koki inhimillisyyden, tasapuolisuuden, puolueettomuuden ja ihmisarvon kunnioituksen näkyneen vastaanottokeskuksen henkilöstön työskentelyssä. Arvot ja seitsemän perusperiaatetta johdattavat Suomen Punaisen Ristin henkilöstöä vahvasti työtehtävissä, mikä näkyi myös erityisesti avoimien vastausten asiakastyytyväisyydessä henkilöstön ystävällisessä ja hyvässä asiakaspalvelussa. Vastaanottokentän kilpailutilanne, epävarmuus, työpaikan jatkuvuus ja paineen alla työskentely ei näkynyt kyselyn tuloksissa vastaanottokeskuksen työntekijöiden antamassa palvelussa vastausten perusteella. Suurin osa asiakkaista myös kokivat, että he saivat apua silloin kun sitä tarvitsivat.

Asiakkaiden antamien avoimien palautteiden ja asiakastarinoiden perusteella voidaan todeta, että työntekijöiden asiakkaiden ystävällinen kohtaaminen ja inhimillinen auttamisen halu on ollut vastaanottokeskuksessa erinomaista. Vastaanottokeskuksen henkilökunta on osoittanut ammattitaitonsa ja paineensietokykynsä työskennellessään epävarmassa tilanteessa, jossa oman työn jatkon epävarmuus ei ole näkynyt asiakkaille kilpailutuksesta johtuvassa tilanteessa. Avoimissa vastauksissa useasti mainittu vastaanottokeskuksen henkilöstön auttamisen halu, henkilökunnan hyvyys, ystävällinen palvelu tuovat laadukasta lisäarvoa vastaanottokeskuksen henkilöstön asiakkaille antamalle palvelulle.

Kuviossa 13. esitellään tiivistetysti tutkimuksen kokonaistulokset. Kokonaistulokset kertovat vastaukset osioista kyselyn perusväittämät, omat väittämät, suositteluindeksin ja avoimien palautteiden suosittelijoiden, passiivisten ja arvostelijoiden jakaumat. Kokonaiskuvan taulukko antaa selkeän kattauksen kyselyn kokonaisuuden lopputuloksista. Lopputuloksia tarkastellessa passiivisen ”en osaa sanoa” vastauksen antoi suurimmassa osassa kaikissa väittämissä 2–6 henkilöä. Suosittelevien osuus on jokaisen väittämän kohdalla hyvä ja arvostelijoiden osuus on pieni suhteessa suosittelijoihin. Arvostelijoiden osuus pysyi samankaltaisena kaikissa väittämissä lukuun ottamatta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluohjauksen riittävyden väittämää. Kokonaistuloksia arvioidessa on otettava huomioon henkilöiden yksittäiset kokemukset suhteessa valtaosaan vastaajista.

Työn kehittämiskohteiksi väittämien kokonaistaulukon pohjalta nousevat sosiaali- ja terveyspalveluiden ohjaus- ja neuvontatyön kehittäminen.

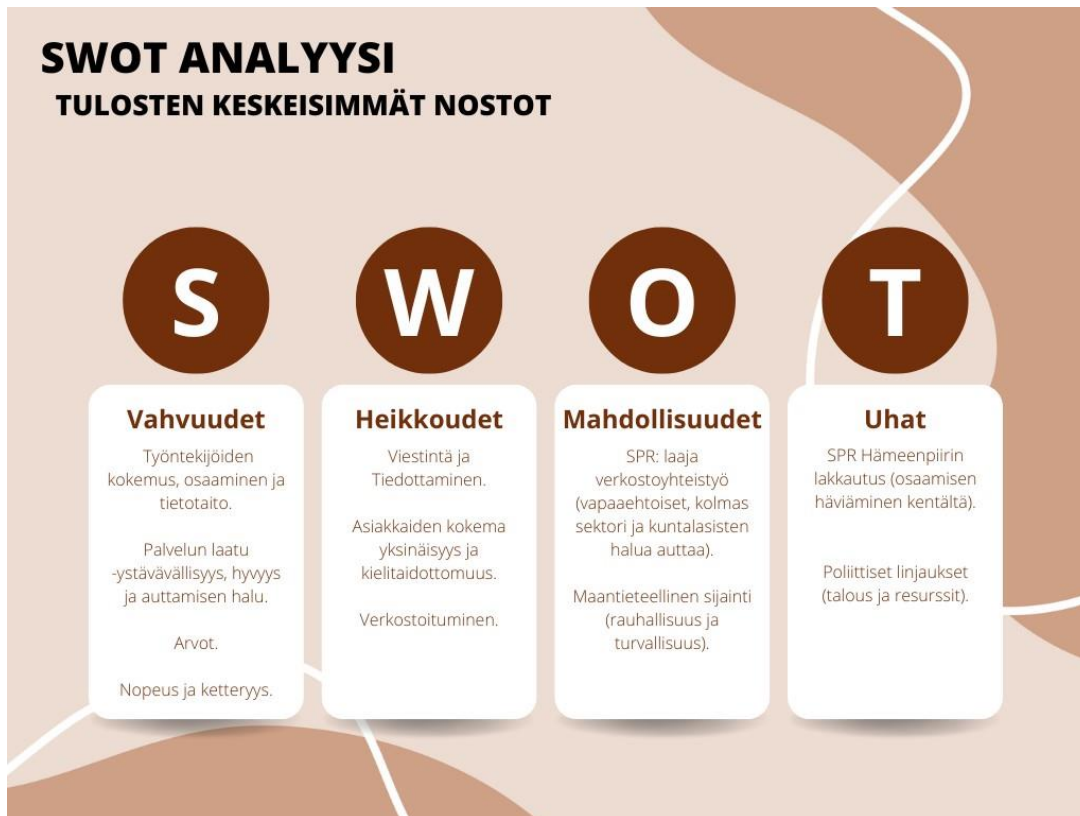
| Kyselyn perusväittämät | | Suosittelijat | Passiiviset | Arvostelijat |
|--|---------------|---------------|-------------|--------------|
| Minulle jäi tunne, että minusta huolehdittiin kokonaisvaltaisesti % | | 78,6 | 11,9 | 9,5 |
| Minun mielipiteeni otettiin huomioon minua koskevilla asioilla % | | 73,8 | 14,3 | 11,9 |
| Tunsin oloni turvalliseksi vastaanottokeskuksessa % | | 83,3 | 4,8 | 11,9 |
| Sain apua, kun tarvitsin % | | 78,5 | 9,5 | 11,9 |
| Palveluista saamani tieto oli selkeää % | | 80,9 | 7,1 | 11,9 |
| | | | | |
| Kyselyn omat väittämät | | Suosittelijat | Passiiviset | Arvostelijat |
| Sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa % | | 83,4 | 2,4 | 14,2 |
| Sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa terveyspalveluihin liittyvissä asioissa % | | 54,8 | 23,8 | 21,4 |
| Arvotyöskentely :inhimillisuus, tasapuolisuus, puolueettomuus ja ihmisarvon kunnioitus % | | 78,6 | 9,5 | 11,9 |
| | | | | |
| NPS Suosittelemiseksi | | Suosittelijat | Passiiviset | Arvostelijat |
| Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheillesi % | NPS 76 | 83 | 10 | 7 |
| Suositteluun vaikuttaneiden asiakaskokemusten avoimet vastaukset % | | 98 | 1 | 1 |
| Muut avoimet palautteet % | | 98 | 0 | 2 |

Kuvio 13. Tulosten yhteenveto.

Tutkimusaineiston lopputulosten pohdinnassa hyödynnetään SWOT-analyysia. SWOT- analyysissa arvioidaan tutkimuksen selvittämiä vahvuuksia (Strenghts), heikkouksia (Weakness), mahdollisuuksia (Oppotunities) ja uhkia (Threats). Analyysin avulla on tarkoitus tunnistaa tutkimustulosten vahvuudet, heikkoudet sekä ulkoiset mahdollisuudet kehittämisen toimintaa entistä tehokkaammaksi. (Puyt, Lie & Wilderom 2023, 1.)

Tärkeimmiksi nostoiksi SWOT-analyysin (kuvio 14.) vahvuuksissa nousivat työntekijöiden osaaminen ja erilaiset vahvuudet asiakastyössä, kuten työntekijöiden auttamisvalmius, palvelun ystävällisyys, nopea reagoitokyky ja auttamisen halu. Tulosten kokonaisuus nostaa henkilöstön tekemän työn erittäin laadukkaalle tasolle. Heikkouksiksi, eli kehittämiskohteiksi nousivat asiakasviestinnän kehittäminen sekä asiakkaiden syrjäytymisen riskin huomioiminen avoimien palautteiden yksinäisyyden ja kielitaidottomuuden kokemuksen pohjalta. SWOT-analyysin mahdollisuuksina ja samalla myös vastauksena analyysin heikkouksille, nostetaan Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoisjärjestön kautta tulevien auttaja- ja vapaaehtoisverkostojen hyödyntäminen esimerkiksi ystävä- tai kerhotoinnin hyödyntämisessä vastaanottokeskuksessa. Ulkoisina uhkina nostetaan tulevat poliittiset säästöpainet, jotka ulottuvat järjestöpuolelle sekä kilpailutuksen myötä Suomen Punaisen Ristin maahanmuuttotyön osaamisen katoaminen vastaanottokentältä valmiuden ja varautumisen näkökulmasta.

Tarve maahan tulleiden pakolaisten vastaanottokeskuksen palvelujen, kotoutumispalveluiden ja työllisyyspalveluiden tutkimiselle on tulevaisuudessa ilmeinen maahanmuuttajien määrän kasvaessa Suomessa. Maahanmuutto on muodostunut kiistanalaiseksi aiheeksi myös julkisessa sekä poliittisessa keskustelussa. Päätöksentekijöillä on kuitenkin ollut vähän tietoa siitä, miten eri systä maahan saapuneet maahanmuuttajat ovat Suomessa tosiasiallisesti pärjänneet. (Pesola, Sarvimäki & Virkola 2024, 7.)



Kuvio 14. Tulosten SWOT-analyysi.

7 Pohdinta

Tämä tutkimus tuotti tietoa siitä, kuinka Suomen Punainen Risti onnistui vastaanottokeskuksen palveluiden järjestämisessä tilapäisen suojelun asiakkaille vastaanottokeskuksessa ja minkälaisia kokemuksia ukrainalaisilla oli vastaanottokeskuksen palveluista. Lopputulosten kokonaisuutta arvioidessa vastaanottokeskus onnistui monialaisen kuntoutuksen palveluiden järjestämisessä tilapäisen suojelun asiakkaille vuosien 2022–2024 Suomen Punaisen Ristin palvelutuotannon ajalla kiittävästi. Tutkimuksen tulokset nostavat vastaanottokeskuksen vahvuuksiksi henkilöstön palvelun kokonaisuuden laadun ja kehittämiskohteeksi sosiaali- ja terveyspalveluiden palveluohjauksen ja verkostoyhteistyön kehittämisen. Tutkimus vahvistaa näkemystä Suomen Punaisesta Rististä vahvana toimijana laadukkaassa arvoihin pohjautuvassa inhimillisessä auttamistyössä vastaanottokentällä. Kyselyyn vastanneet asiakkaat pääsivät vastaamisellaan vaikuttamaan vastaanottokeskuksen palveluiden kehittämiseen sekä pääsivät kertomaan kiitoksensa lopettavalle vastaanottokeskuksen henkilökunnalle palveluntuottajan vaihtuessa.

Kyselyn vastauksista nousutta Suomen Punaisen Ristin työntekijöiden hyvyttä on syytä vahvistaa ja nostaa auttamistyön keskiöön. On tärkeää huomioida ja antaa arvo tälle auttamistyötä tekevien työntekijöiden hyvyydelle, jolle on vaikea asettaa rahallista hinnan arvoa. Tällainen työntekijöiden hyvyys tai luotettavuus ei ole aina itsestään selvää, eikä kaikissa maissa noudateta kultaista periaatetta ”tee toiselle niin kuin haluat itsellesi tehtävän”. Asiakastytyväisyyskyselyn avoimet vastaukset kertovat siitä, että muualta Suomeen tulevat henkilöt huomaavat tämän työntekijöiden työmo-raalin, ystävällisyyden, luotettavuuden ja nimenomaan ihmisten hyvyyden. Arvostus vastaanottokeskuksen henkilöstöä kohtaan näkyy avoimien vastauksien toistuvissa kiitoksissa. Suomessa luotetaan viranomaisjärjestelmään, vastaanottokeskuksen henkilökunta ei ota vastaan lahjuksia tai muut virkamiehet eivät ole lahjottavissa. Työntekijät tekevät luvatut asiat ja kohtelevat kaikkia ihmisiä samanarvoisesti. Suomalaisessa kulttuurissa noudatamme tiukasti erilaisia lakeja ja säännöksiä. Olemme tottuneet siihen, että ihmisten välinen luottamus on rakentunut tämän suomalaisen kulttuurin päälle. Tutkimuksen vastausten perusteella tämä ”hyvyys” herättää luottamuksen myös pakolaisissa vastaanottokeskuksen henkilöstöä kohtaan.

7.1 Eettisyyden pohdinta

Kysely toteutettiin vastaajaryhmä huomioiden venäjän kielellä. Kysymysten laatimisosuudessa tuli kiinnittää erityistä huomiota kysymysten käännosten virheettömyyteen sekä aineiston analyysivaiheessa vastausten käännoksiin. Kyselyn laatimisessa sekä vastausten käänntämisessä käytettiin ensin apuna erilaisia internetin käännoistyökaluja. Lopuksi vastausten käännookset tarkasti suomen ja venäjän kielen taitava henkilö. Käännosten tarkastamisen vaiheessa tuli ilmi, että muutamia vastauksia kyselyyn oli annettu ukrainan kielellä. Ilman venäjän kielen tarkastajaa, nämä ukrainaksi annetut vastaukset olisivat käännetty väärin, ja ne olisivat pahimmassa tapauksessa muuttaneet tulosta virheellisesti. Kyselyyn tulleista vastauksista ei jouduttu hylkäämään yhtäkään. Vastausten otos oli riittävän suuri antavaan luotettavan tutkimustuloksen. Vastausten käänntämisessä venäjän kielestä suomen kielelle otettiin huomioon myös vastaajien kulttuuriset eroavaisuudet. Esimerkiksi internetin käänntäjät käännsivät palauteosion vastauksissa suomennoksen moneen vastaukseen ”työntekijöiden ystävällisyys”. Venäjän kielen tarkastaja korjasi tämän sanan monessa kohtaa sanoiksi ”työntekijöiden hyvyys” ja kertoi, että ukrainalaiset vastaajat antavat näillä sanoilla eri merkityksen vastaanottokeskuksen henkilöiden tekemästä työstä. Ihmisen hyvyys tulee ihmisen sisältä, ystävällisyys on ystävällisyyttä. Tämä hyvyys oli merkittävää, koska se mainittiin monissa eri vastauksissa. Ukrainasta tulevien henkilöiden kulttuurin tunteva käänntäjä kertoi sen olevan suuri kunnianosoitus vastaanottokeskuksen henkilöstöä kohtaan.

Tutkimuksen toteuttajan ollessa itse kyseisen organisaation työntekijä, tutkimustuloksia analysoidessa pitää olla erityisen objektiivinen ja puolueeton. Tutkimuksen toteuttaja siirtyi ennen tutkimuksen analyysivaihetta eri organisaation työtehtäviin, joka osaltaan nosti tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusaineisto käsiteltiin täysin muuttumattomana koko työn ajan. Tutkimuksen eettisyyden arvioinnin näkökulmasta pohdin, että voiko asiakkaiden vastaukseen vaikuttaa pelko, että negatiivisen palautteen antaminen vaikuttaisi palvelun laatuun, koska korjaavaa tai negatiivista palautetta ei tullut juuri ollenkaan? Osaltaan palautteiden positiivisuuteen vaikutti varmasti se, että tilapäisen suojelun vastaava asiakasryhmä oli tietoinen Suomen Punaisen Ristin lopettamisesta vastaanottokeskuksen palveluntuottajana ja näin he halusivat kiittää positiivisilla kiitoksilla ja palautteella työntekijöitä kuluneesta ajasta.

Jälkikäteen ajateltuna palautekyselyn avoimessa osiossa olisi voitu kysyä tarkemmin korjaavasta ja kehittävästä palautteesta. Kyselyn lopussa oleva avoin kysymys ”mitä muuta palautetta haluaisit

antaa”? Tämä avoin kysymys olisi ollut parempi kysyä kysymyksenä ”mitä voisimme tehdä vielä paremmin” tai ”missä asioissa olisit kaivannut enemmän apua”? Avoimissa vastauksissa palautteet olivat erilaisina kiitoksina vastaanottokeskuksen työntekijöille ja koko Suomelle, mikä on tietenkin hieno palaute hyvin tehdystä työstä vastaanottokeskuksessa, mutta vastaajilta tulevat suorat kehittämisehdotukset jäivät näin hieman ohueksi.

Tutkimuksesta saatuja asiakastarinoita ei päädytty julkaisemaan valmiissa opinnäytetyössä alkupe- räisestä suunnitelmasta poiketen eettisen pohdinnan jälkeen. Tutkija ei voinut varmistua siitä, että tarinan kirjoittaneet tilapäisen suojelun asiakkaat olivat varmasti vastatessaan ymmärtäneet, että heidän kirjoittamat tarinat olisivat julkaistu kaikkien luettaviksi julkisessa opinnäytetyössä. Tarinoiden osioissa, myös kirjoittajien anonymiteettisuoja olisi voinut vaarantua. Tarinat esitellään Suomen Punaisen Ristin johtoryhmälle ja ne tuovat työn tilaajalle suurta lisäarvoa asiakkaan kokemuksen ymmärtämisen näkökulmasta.

8 Johtopäätökset

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset mittaavat Suomen Punaisen Ristin vastaanottopalveluiden laadukkuutta palveluntuottajana. Suosittelevien suositte- luindeksi oli 76. Valtaosa vastaanottokeskuksen asiakkaista suosittelisivat palvelua läheisellensä. Avoimet palautteiden suosittelevien kokemusten palautteissa oli valtava määrä kommentteja kii- toksia vastaanottokeskuksen henkilökunnalle sekä koko Suomelle maalle kaikesta avusta, ymmär- ryksestä ja tuesta ukrainan kansaa kohtaan.

Tutkimuksen tulokset ovat samankaltaisia verrattuna aikaisempiin Suomen sisäministeriön sekä muihin kansainvälisiin ukrainalaisia sotapakolaisia koskeviin tutkimuksiin (Svynarenko & Koptsyukh 2024; Regional intentions report 2024). Tilapäisen suojelun asiakkaat ovat myös tutkimuksen vas- taanottokeskuksessa hyvin kiitollisia ja tyytyväisiä saamaansa apuun sekä elämäänsä turvassa Suo- messa ja asiakkaat haaveilevat kotiinpaluusta jonakin päivänä sodan päättyttyä. Moni vastaanotto- keskuksen asiakas on kertonut, että kotona ei ole enää sodan jäljiltä jäljellä mitään, mihin palata. Heidän näyttämät kuvat kotikylistään kertovat raakaa totuutta, kaikki on pommitettu. Vuosien vie- riessä eteenpäin, osan ihmisten odottaminen kotiinpaluusta käy hankalaksi ja integroituminen

suomeen alkaa väistämättä olla liian myöhäisessä vaiheessa monen tyhjän vuoden odottelun jälkeen. Vaikka sota päättyisi pian, monella perheellä ei ole enää kotia mihin palata. Arvioiden mukaan ukrainassa jälleenrakennus- ja elvytyskustannukset tulevat olemaan valtavat.

Vastaanottokeskukset perustetaan aina tilapäiseen ja väliaikaiseen tarpeeseen, eikä vastaanottokeskuksen majoitus ole kenenkään pysyvä koti. Tilapäisen suojelun asiakaskunnan nyt siirtyessä kuntalaisiksi, on sillä vaikutuksia kunnan palveluiden järjestämiseen. Kunnissa on hyvä varautua uusien kuntalaisten mahdolliseen tuloon jo ennakolta yhteistyön rakentamisella. Hyvä yhteistyö vastaanottokeskuksen, työllisyyspalvelujen, hyvinvointialueen, Kelan, ELY-keskuksen ja järjestöjen kanssa sujuvoittaa uuden kuntalaisen siirtymistä vastaanottopalveluiden piiristä kunnan ja hyvinvointialueen palvelujen piiriin. (Wikman-Immonen & Lamberg 2023).

8.1 Palveluiden kehittämisehdotukset

Aineiston perusteella voi päätellä, että tiedottamista ja informaation antamista voidaan jatkossa kehittää yleisellä tasolla niin sosiaalipalveluihin, kuin terveyspalveluihinkin liittyvissä asioissa vastaanottokeskuksessa. Vastaanottokeskukseen saapuva asiakas saa tullessaan suullisen alkuinfon vastaanottokeskuksen palveluista ja paikallisesti oman kaupungin palveluista. Saapuva asiakas saa kutsun terveystarkastukseen ja terveyspalveluiden edustajalta informaation terveyspalveluiden toteuttamisesta. Henkilökohtaisen informaation lisäksi vastaanottokeskus järjestää säännöllisesti infotilaisuuksia ryhmämuotoisesti. Kehittämisehdotuksena informaation parantamiseksi ehdotetaan asiakkaalle annettavaa kirjallista lyhyttä tuotosta sosiaali- ja terveyspalveluiden tärkeimmistä asiakasta koskevista asioista suullisen tiedottamisen lisäksi. Nykypäivänä myös videoina toteutetut erilaiset kuvalliset infomateriaalit ovat helposti toteutettavissa. Videot ja kuvat informaatiossa huomioivat myös luku ja kirjoitustaidottomat henkilöt.

Toiseksi kehittämiskohteeksi nousevat vastaajien avoimien palautteiden perusteella vastaajien kokemana yksinäisyys, masennus, kielitaidon puuttuminen ja yhteiskuntaan osalliseksi pääseminen. Kyselyn avoimissa vastauksissa kaivattiin apua työnhakuun ja osa vastaajista koki yksinäisyyttä sekä surua. Osallisuuden ja yksinäisyyden haasteen kokemuksen kehittämisehdotuksena voisi olla jonkinlainen vapaa-ajan koordinoinnin lisätehtävä vastaanottokeskuksen ohjaajan työtehtävää suorittavalle henkilölle. Vapaa-ajan koordinaattorin tehtävänä olisi kehittää verkostoyhteistyötä paikallisella tasolla kunnan ja eri järjestöjen avainhenkilöiden kanssa sekä jakaa tietoa erilaisista

tapahtumista, harrastusmahdollisuuksista ja matalan kynnyksen mielenterveyden tukemisesta. Vapaa-ajan verkostoyhteistyön tavoitteena olisi tilapäisen suojelun asiakkaiden integroiminen kaupungin palveluihin. Tilapäisen suojelun asiakaskunnalla on varmasti myös monenlaista osaamista esimerkiksi musiikin, leipomisen, käsitöiden ja liikunnan parissa. Yhteinen tekeminen, osallistuminen ja ystävien saaminen helpottaisi yksinäisyyden kokemuksia. Asiakasnäkökulman selvittämiseksi asiakkaiden tarpeisiin tähtäävä kysely voisi selvittää minkälaista toimintaa tilapäisen suojelun asiakkaat itse kaipaavat tai haluaisivatko he itse olla mahdollisesti toimijoita ja järjestää esimerkiksi jotakin harrastus toimintaa paikkakunnalla ja kutsua suomalaisia paikkakuntalaisia mukaan toimintaansa. Myös ukrainalaiset kokevat tärkeänä asiana kertoa suomalaisille heidän omista perinteistään ja kulttuuristaan.

Kolmanneksi kehittämiskohteeksi nousee verkostotyöskentelyn kehittäminen vastaanottokeskuksen ja terveydenhuollon palveluntuottajien kesken tiedonkulun ja asiakkaan hoidon jatkuvuuden takaamiseksi. Vastaanottokeskus koordinoi asiakkaan palveluita moniin eri suuntiin ja linkittyy asiakkaan palveluiden keskiöön. Tilapäisen suojelun asiakkaiden siirtyessä kuntalaisiksi kunnan palveluihin, myös sosiaali- ja terveystalvet siirtyvät vastaanottokeskuksesta kunnan piiriin. Yleinen tiedon, osaamisen- sekä hyvien käytänteiden jakaminen vastaanottokeskuksen ja kunnan sosiaali- ja terveystalvetuiden tuottajien avainhenkilöiden kanssa voisi olla säännöllisten tapaamisten muodossa toimiva konsepti. Vieraskielisten kanssa toimiessa myös puhetta tukevien kommunikatiomenetelmien, kirjallisen materiaalien, kuvien tai videoiden yhteinen suunnittelu ja jakaminen auttaisi asiakkaan kulkemista omalla asiakaspolullaan.

Terveydenhuollon ammattilaisten lisäksi koko vastaanottokeskuksen asiakastyötä tekevän henkilöstön koulutuksissa olisi hyvä huomioida tarve asiakkaiden matalan kynnyksen mielenterveyden palveluiden tukemiseen ja ohjaukseen. Koulutukset esimerkiksi pakolaisten sairauksien erityispiirteistä lisää tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden kohtaamisessa ja terveydenhuollon palveluihin ohjauksessa. Maahanmuuttotyön piirissä työskentelevien ammattilaisten oman henkisen jaksamisen seuranta ja tukeminen on myös erittäin tärkeää. Auttajasta ei saa tulla autettavia. Vaativassa auttamistyössä henkilöstön jaksamiseen on syytä kiinnittää huomiota myös esihenkilöiden toimesta.

8.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tämä tutkimus jättää useita mahdollisuuksia erilaisille jatkotutkimuksille. Jatkotutkimuksia ajatellen olisi mielenkiintoista toteuttaa samansisältöinen asiakastyytyväisyyskysely muilla Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskuksilla ja tehdä tulosten vertailua vastaanottokeskuksissa piirien sisällä sekä piirien välillä. Kilpailutuksen myötä vastaanotto toiminnan palvelukentälle on tullut paljon muitakin palveluntuottajia ja vertailevia tutkimuksia asiakastyytyväisyyden mittauksessa voisi tulevaisuudessa toteuttaa esimerkiksi uusilla kilpailutuksen voittaneilla palveluntuottajilla. Kansallinen asiakastyytyväisyyskysely on laajasti käytössä hyvinvointialueille, joten tulosvertailua voi tulevaisuudessa tehdä myös suhteessa muihin sosiaali- ja terveystalouteihin.

Ilmastonmuutos, luontokatastrofit, sodat, pandemiat, velka- ruoka- ja energiakriisit ovat tämän päivän ja tulevaisuuden suurimpia globaaleja haasteita ja aiheuttavat suurta humanitääristä kriisiä. Sodat, köyhyys, ilmastonmuutos ja väestönkasvu pakottavat ihmiset liikkeelle tulevaisuudessakin. Maailmanlaajuisesti 108,4 miljoonaa ihmistä on joutunut siirtymään kotiseudultaan vainon, sodan, konfliktien, väkivallan, ihmisoikeusloukkausten seurauksena vuosien 2012–2022 aikana. (UNHCR 2022). Pelkästään näiden lukemien valossa, on syytä jatkaa valmistautumista, varautumista ja kehittämistä maahanmuuttotyön parissa sekä erityisesti Suomen Punaisen Ristin valmiusorganisaation toiminnan osaamisen säilyttämisen tärkeyden näkökulmasta maahanmuuttokentällä. Suuri osa Suomen Punaisen Ristin maahanmuuttotyön pitkäaikaisesta osaamisesta poistuu vastaanotto kentältä kilpailutuksen takia. Mahdolliset poliittiset linjaukset tai säästötoimenpiteet toteutessaan tulevat vaikuttamaan rajusti järjestökentän toimintaan. Esimerkiksi Suomessa vapaaehtoisten tekemälle auttamistyölle on laskettu arvoksi noin 3 miljardia euroa vuodessa (Uusi laskelma 2023.) Leikkaamalla voittoa tavoittelemattomilta järjestöiltä vapaaehtoiseen perustuvasta järjestelmästä, jonka korvaaminen palkkatyövoimalla olisi yhteiskunnassamme mahdotonta, voidaan tehdä erittäin suurta vahinkoa tulevaisuudessa, koska järjestökentän viranomaista tukevan työn vaikutuksia ei täysin tunneta. (Kolu 2024). Tulevaisuuden jatkotutkimuksena tulisi tutkia tarkemmin myös Suomen Punaisen Ristin järjestön vapaaehtoistyön vaikutuksia viranomaisten tukityöhön ja niiden vaikutuksia ihmisten hyvinvointiin, tai kuormittuuko hyvinvointialueiden mielenterveys- päihde ja sosiaalipalvelut järjestösektoreiden rahoituksen leikkaamisen toteutuessa.

Tutkimuksen valmistuttua huomaan asioita, jotka olisi voinut kysyä tai tehdä mahdollisesti eri tavalla kyselyä rakentaessa. Esimerkiksi miesten ja naisten vastausten vertailu olisi tuonut tutkimukselle laajempaa näkökulmaa tai ajallisten eri pituisuuksien huomioiminen vastaajien kokemuksissa. Parannusehdotuksena kyselylomakkeelle väittämän rajaamisen tarkentaminen yhteen asiaan kerrallaan. Suunnittelutyölle tutkimuskyselyssä on syytä antaa riittävän paljon aikaa ja koetestauksia, jotta kyselyn toteuttaja kerkeää huomaamaan mahdolliset kompastuskohdat, ennen toteutusta.

Lähteet

Adams, C., Walpola, R., Schembri, A. & Harrison, R. 2022. The ultimate question? Evaluating the use of Net Promoter Score in healthcare: A systematic review. Health Expectations. An international journal of public participation in health care and health policy. Viitattu 24.3.2024. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hex.13577>

Ahonen, T. 2019. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. 3. p. Leppävesi: Rihto.

Ahvenainen, T., Mattila, M., Temnikova, O. & Raunio, M. 2023. Tilapäistä suojelua saavien ukrainalaisten asettautuminen Etelä-Pohjanmaalle. Viitattu 15.1.2024. <https://muuttomootori.fi/Downloads/Tilap%C3%A4ist%C3%A4%20suojelua%20saavien%20ukrainalaisten%20asettautuminen%20Etel%C3%A4-Pohjanmaalle.pdf>.

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyön eettiset suositukset. N.d. Ammattikorkeakoulujen rehtori-neuvosto Arene ry. TKI-valiokunnan suositus ammattikorkeakouluille eettisestä ja hyvän tieteellisen käytännön mukaisesta opinnäytetyöprosessista. Viitattu 30.1.2024. http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf? t=1526903222.

Asiakaspalautteen kansallisen keruun yhtenäistäminen. 2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.2.2024. https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen?trk=public_post_comment-text

Asiakkaat ovat Maahanmuuttoviraston uuden strategian lähtökohta. 2023. Viitattu 5.3.2024. <https://migri.fi/-/asiakkaat-ovat-maahanmuuttoviraston-uuden-strategian-lahtokohta>

Bauld, L., Chesterman, J. & Judge, K. 2000. Measuring satisfaction with social care amongst older service users: issues from the literature. Health and Social Care in the Community. Viitattu 1.3.2024. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11560702/>

Brennan, P. 1995. Patient satisfaction and normative decision theory. Journal of the American Medical Informatics Association. Viitattu 1.3.2024. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7583649/>

Castaneda, A., Mäki-Opas, J., Jokela, S., Kivi, N., Lähteenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S. & Santalahti, P. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa: PALOMA-käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.3.2024. <https://www.julkari.fi/handle/10024/136193>

Definitionn. N.d. An official website of the European Union. Viitattu 9.4.2024. https://home-affairs.ec.europa.eu/networks/european-migration-network-emn/emn-asylum-and-migration-glossary/glossary/push-back_en

- Georgiadou E., Morawa E, & Erim Y. 2017. High manifestations of mental distress in Arabic asylum seekers accommodated in collective centers for refugees in Germany. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Viitattu 1.3.2024. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28590438/>
- Hankaniemi, A. Yli 400 Punaisen Ristin työntekijää pelkää nyt työpaikkansa puolesta, synnä laki. *Yle*. Viitattu 5.4.2024. <https://yle.fi/a/74-20076527>
- Hautala, E. & Kangas, E. 2018. Kokemuksia palvelumuotoilun käytöstä sosiaali- ja terveysalan Pk-yrityksissä. *Oulun Ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 33*. Viitattu 16.1.2024. <https://vanha.oamk.fi/epooki/index.php?cid=1298>
- Halla, T. 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa: PALOMA-käsikirja. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Viitattu 5.3.2024. <https://www.julkari.fi/handle/10024/136193>
- Halla, T. 2007. Psykkisesti sairas maahanmuuttaja. *Duodecim*. Viitattu 11.3.2024. <https://www.duodecimlehti.fi/duo96297>
- Havakka, P., Leppäaho, S. & Kehusmaa, S. 2023. Näin tehtiin ensimmäinen kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyskysely. Viitattu 20.2.2024. <https://www.julkari.fi/handle/10024/147919>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajanvaara, P. 1996. *Tutki ja kirjoita*. 10. painos. Tammi, Helsinki.
- Hyökkäyksen hinta 2023. *Suomen YK-liitto*. Viitattu 31.3.2024. <https://globalis.fi/konfliktit/ukraina>
- Isotalo, L. 2024. Satelliittikuvat paljastavat muutoksen - näin seuraat Ukrainan sotaa ja muita tapahtumia avaruudesta käsin. Viitattu 31.3.2024. <https://newslab.yle.fi/blog/18DRYRWH4gFxBdVwVuduzL>
- Kansallisen asiakaspalautteen sisältö ja rakenne. 2024. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Viitattu 14.2.2024. https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen?trk=public_post_comment-text
- Karinen, R., Koivula, N., Siltala, J, & Owal group Oy. 2024. Selvitys arabian-, darin-, somalin- ja soraninkielisten miesten näkemyksistä elämästä Suomessa. *Uudenmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus*. Viitattu 4.4.2024. <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/188699/ELY-keskus%20Selvitys%20arabian-%2c%20darin-%2c%20somalin-%20ja%20soraninkielisten%20miesten%20n%c3%a4kemyksist%c3%a4%20el%c3%a4m%c3%a4st%c3%a4.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Karppi, A. 2023. Maahanmuuttoviraston turvapaikkayksikkö, tulosalueen johtaja. *Suomen lakikummajainen: Turvapaikkahakemuksen voi uusia rajattomasti – vuoden 2015 hakemuksia vireillä yhä satoja*. Viitattu 9.4.2024. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/suomen-lakikummajainen-turvapaikkahakemuksen-voi-uusia-rajattomasti-vuoden-2015-hakemuksia-vireilla-yha-satoja/8836150#gs.7ounzd>
- Katisko, M. 2016. *Sosiaaliohjaus -kulttuurisensitiivisyyttä ja globaalien ilmiöiden tunnistamista*. Teoksessa Helminen, J. *Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä*. Helsinki: Edita.

Kilpailutetun keskuksen osaksi siirrettävä vastaanottokeskustoiminta. 2024. STT Viestintäpalvelut. Viitattu 19.2.2024. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/70095399/vastaanottokeskusten-toimintaan-tulossa-muutoksia?publisherId=69817837&lang=fi>

Kiuas, V. 2024. Järjestöjen avustuksista ei pidä leikata – hallituksella on oltava malttia katsoa kauemmas. Viitattu 12.4.2024. <https://www.soste.fi/blogikirjoitus/jarjestojen-avustuksista-ei-pida-leikata-hallituksella-on-oltava-malttia-katsoa-kauemmas/>

Kolu, E. 2024. Perhejärjestöt: Järjestöjen rahoitusleikkaukset haittaavat ennaltaehkäisyä, syntyvyyttä sekä työn ja perheen yhteensovittamista. Viitattu 13.4.2024. <https://www.monimuotoiset-perheet.fi/perhejarjestot-jarjestojen-rahoitusleikkaukset-haittaavat-ennaltaehkaisy/>

Kotoutumisen sanasto. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriö Helsinki. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 2021:54. Viitattu 19.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163545/TEM_2021_54.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laine, V. 2022. Nationalismi ei ole selitys vaan kysymys.

Lastensuojelun Keskusliitto., Barnavårdsföreningen i Finland., Ensi- ja turvakotien liitto., Mannerheimin Lastensuojeluliitto., Pelastakaa Lapset, & Väestöliitto. 2024. Järjestöjen kannanotto hallituksen kehysriihen: Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi on turvattava. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Viitattu 19.4.2024. <https://www.mll.fi/kannanotot-ja-lausunnot/jarjestojen-kannanotto-hallituksen-kehysriihen-lasten-nuorten-ja-perheiden-hyvinvointi-on-turvattava/>

Leiler, A., Bjärtå A., Ekdahl, J, & Wasteson, E.2018. Mental health and quality of life among asylum seekers and refugees living in refugee housing facilities in Sweden. Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology. Viitattu 1.3.2024. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00127-018-1651-6>

Leinonen, J. 2019. Muuttoliikebibliografia. Siirtolaisinstituutti. Viitattu 5.3.2024. <https://siirtolaisinstituutti.fi/wp-content/uploads/2019/12/si-j-27-www.pdf>

Luoto, R. 2009. Lääketieteellinen aikakausikirja Duodecim. Kyselytutkimuksen suunnittelu. Viitattu 27.3.2024. <https://www.duodecimlehti.fi/duo98221>

L 8/1955. Genèven sopimus siviilihenkilöiden suojelemisesta sodan aikana 12 päivältä elokuuta 1949. Viitattu 1.4.2024. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1955/19550008/19550008_5

L HE135/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kotoutumisen edistämisestä annetun lain ja kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta annetun lain 14 §:n muuttamisesta. Viitattu 16.1.2024. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2022/20220135>

L 201/1994. Kotikuntalaki. Viitattu 23.3.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201>

L 17.6.2011/746. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta. Viitattu 17.4.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vastaanotosta>

L 25.2.2000/238. Laki Suomen Punaisesta Rististä. Viitattu 17.4.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000238>

L 827/2017 Tasavallan presidentin asetus Suomen. Punaisesta Rististä. Viitattu 17.4.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170827>

L 30.4.2004/301. Ulkomaalaislaki. Viitattu 17.4.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301#L6>

Maahanmuutto Suomeen. 2023. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 15.3.2024. https://migri.fi/documents/5202425/166014458/Maahanmuutto+Suomeen_2_2023.pdf/a83c4613-98fd-1622-979e-0fb4a0f9845e/Maahanmuutto+Suomeen_2_2023.pdf?t=1701259255208

Maahanmuuton toimijat ja vastuut. N.d. Sisäministeriö. Viitattu 22.3.2024. <https://intermin.fi/maahanmuutto/toimijat-ja-vastuut>

Newsome, P. & Wright, G. 1999. A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. British dental journal official journal of the British Dental Association: BDJ online 186(4 Spec No):161-5. Viitattu 1.3.2024. https://www.researchgate.net/publication/13092217_A_Review_of_Patient_Satisfaction_1_Concepts_of_Satisfaction

Nurmi, E. 2024. Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikön johtaja. Haastattelu. Viitattu 19.2.2024. <https://yle.fi/a/74-20072453>

Nyysönen, H. 2022. Jälkikirjoitus maaliskuussa 2022: Pakolaiset, EU ja Suomi. Kosmopolis. Rauh-, konfliktin- ja maailmanpolitiikan tutkimuksen aikakauslehti. Viitattu 4.4.2024. <https://journal.fi/kosmopolis/issue/view/8160>

Näin haet tilapäistä suojelua. 2024. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 25.3.2024. <https://migri.fi/tilapainen-suojelu>

Ohjeita Ukrainasta saapuneille. N.d. Digi ja väestötietovirasto. Viitattu 24.3.2024. <https://dvv.fi/ohjeita-ukrainasta-saapuville>

Opas asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen. 2023. Viitattu 1.4.2024. <https://trustmary.com/fi/asiakaspalaute/>

Pakolainen. 2021. Suomen Pakolaisapu. Viitattu 19.4.2024. <https://pakolaisapu.fi/sanasto/>

Peränen, N & Sainio, S. 2018. Asiakaspalautteen kansallisen keruuyhtenäistäminen – sisällölliset ehdotukset. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.3.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138460/20181022_asiakaspalautetiedonkeruu_yhteen_veto_FINAL_korj20190130.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peltonen, K. & Tikkanen, M. 2022. Ukrainan kriisi - miten tukea sotaa paenneiden mielenterveyttä? Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. Viitattu 5.2.2024. <https://journal.fi/sla/article/view/121768>

Pesola, H., Sarvimäki, M. & Virkola, T. 2024. Eri syistä maahan muuttaneiden työllistyminen Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2024:9. Viitattu 5.3.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165475/TEM_2024_9.pdf

Punaisen ristin periaatteet. 2024. Suomen Punainen Risti. Viitattu 1.4.2024. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/periaatteet/>

Puyt, W., Lie, F. & Wilderom, C. 2023. The origins of SWOT analysis. University of Twente. Published by Elsevier Ltd. Viitattu 17.2.2024. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0024630123000110>

Rantanen, M. 2024. Sisäministeri. Haastattelu. Suomen itäraja pysyy kiinni toistaiseksi. Viitattu 9.4.2024. <https://intermin.fi/-/suomen-itaraja-pysyy-kiinni-toistaiseksi>

Rantanen, M. 2023. Sisäministeri. Haastattelu. MTV uutiset. Suomen lakikummajainen: Turvapaikkahakemuksen voi uusia rajattomasti – vuoden 2015 hakemuksia vireillä yhä satoja. Viitattu 9.4.2024. <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/suomen-lakikummajainen-turvapaikkahakemuksen-voi-uusia-rajattomasti-vuoden-2015-hakemuksia-vireilla-yha-satoja/8836150#gs.83743o>

Regional intentions report. 2024. Lives on hold: intentions and perspectives of refugees, refugee returnees and IDPS from Ukraine. UNHCR The UN refugee agency. Viitattu 4.4.2024. https://data.unhcr.org/en/documents/details/106738? gl=1*cwd9az* rup ga*MTI5MjQxNTQxNi4xNzEyMzA1NjI5* rup ga EVDQTJ4LMY *MTcxMjMwN-TYyOC4xLjEuMTcxMjMwNzI0NS41Ni4wLjA.* ga*MTI5MjQxNTQxNi4xNzEyMzA1NjI5* ga X2YZPJ1XWR*MTcxMjMwNTYyOC4xLjEuMTcxMjMwNzI0NS41Ni4wLjA.# ga=2.234063387.464584435.1712305629-1292415416.1712305629

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – verkkosivusto. Viitattu 12.12.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html

Sainio, S. 2022. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus kerättävä asiakaspalaute yhdenmukaistuu – THL ja hyvinvointialueet määrittävät kansalliset mittarit. Viitattu 17.12.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145519/TY%20c3%962022_051_Sis%20a4I%20c3%b6I%20m%20c3%a4%20a4rittelyt%20asiakaspalautetiedon%20kansalliseksi%20yhten%20a4ist%20a4miseksi_s_muokattu%20280623.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Sainio, S. 2023. Yhtenäinen asiakaspalautetieto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 16.3.2024. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2023-03/03 ASPA kickoff Yhten%20A4inen%20asiakaspalautetieto Sainio.pdf>

Sanasto. N.d. Suomen pakolaisapu. Viitattu 10.5.2024. <https://pakolaisapu.fi/sanasto/>

Sisäministeriö lähetti esityksen vastaanottorahan pienentämisestä lausuntokierrokselle. 2024. Sisäministeriö. Viitattu 9.4.2024. <https://intermin.fi/-/sisaministerion-esitys-vastaanottorahan-pienentamisesta-lausuntokierrokselle>

Sisäministeriö. N.d. Tilapäinen suojele Ukrainasta paenneille. Viitattu verkkosivusto 15.1.2024. <https://intermin.fi/ukraina/tilapainen-suojele>

Sisäministeriön tiedote. 2023. Ukrainalaisten tilapäinen suojele EU-alueella jatkuu. Viitattu 16.4.2024. <https://intermin.fi/-/ukrainalaisten-tilapainen-suojele-eu-alueella-jatkuu>

Skogberg, N, Mustonen, K, Koponen, P, Tiittala, P, Lilja, E, Omar, A, Snellman, O & Castaneda, A. 2018. Turvapaikanhakijoidenterveys ja hyvinvointi Tutkimus Suomeen vuonna 2018 tulleista turvapaikanhakijoista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 2.4.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138298/URN_ISBN_978-952-343-351-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaali- ja terveyspalveluista kerättävä asiakaspalaute yhdenmukaistuu – THL ja hyvinvointialueet määrittävät kansalliset mittarit. 2022. Viitattu 4.4.2024. <https://thl.fi/-/sosiaali-ja-terveyspalveluista-kerattava-asiakaspalaute-yhdenmukaistuu-thl-ja-hyvinvointialueet-maarittelivat-kansalliset-mittarit>

Suomen Punainen Risti. 2024. Facebook-päivitys. 9.4.2024. Viitattu 9.4.2024. https://www.facebook.com/punainenristi/?locale=fi_FI

Suomen Punainen risti. 2024. Facebook-päivitys. 10.4.2024. Viitattu 12.4.2024. https://www.facebook.com/punainenristi/?locale=fi_FI

Suositteluindeksi NPS. 2024. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 17.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

Svynarenko, A & Koptsyukh, A. 2024. Ministry of the Interior Helsinki. Ukrainians in Finland who fled the war: their registration in municipalities of residence and their future plans Survey results. Viitattu 4.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165510/SM_2024_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Söderling, I. 2022. Siirtolaisuusinstituutin väestöpolitiikan dosentti. Tieteessä tapahtuu 4/2022. Ukrainasta paenneet – Tilapäistä suojelelta vai pysyviä maahanmuuttajia? Viitattu 15.1.2024. [file:///C:/Users/SPR-user/Downloads/121738-Artikkelin%20teksti-246758-1-10-20220913%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SPR-user/Downloads/121738-Artikkelin%20teksti-246758-1-10-20220913%20(1).pdf)

The Geneva Conventions of 1949 and their Additional Protocols. International committee of the red cross. 2014. Viitattu 1.4.2024. <https://www.icrc.org/en/document/geneva-conventions-1949-additional-protocols>

The International Red Cross and Red Crescent Movement. N.d. International committee of the red cross. ICRC. Viitattu 1.4.2024. <https://www.icrc.org/en/who-we-are/movement>

The World Bank., the Government of Ukraine., the European Union, & the United Nations. 2024. Ukraine Third Rapid Damage and Needs Assessment (RDNA3) February 2022 – December 2023.

Usein kysytyt kysymykset 2024. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 10.5.2024. <https://migri.fi/ukk-ukraina>

Washington, D.C.: World Bank Group. Viitattu 5.4.2024. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/099021324115085807/p1801741bea12c012189ca16d95d8c2556a>

Tiittala P, & Seppälä, E.2018. Turvapaikanhakijoiden mielenterveys- ja suunterveydenhuollon palveluiden sekä tartuntatautien ennaltaehkäisyn toteutuminen 2017. Tutkimuksesta tiiviisti 10/2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 2.4.2024. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138298/URN ISBN 978-952-343-351-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138298/URN%20ISBN%20978-952-343-351-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tilapäinen suojelu eroaa turvapaikan hakemisesta. 2022. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 21.2.2024. <https://migri.fi/-/suomi-myontaa-ukrainasta-paenneille-tilapaista-suojelua-kaytossa-ensimmaista-kertaa>

Tilapäisen suojelun hakemukset kuukausittain, Maaliskuu 2022 alkaen. 2024. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 19.2.2024. https://migri.fi/documents/5202425/107201698/Mediatilaisuus_31.1.2024.pdf/30cf11e9-36c6-4dfd-9113-f2964ba1b124/Mediatilaisuus_31.1.2024.pdf?t=1706688308708

Tilapäinen suojelu Ukrainasta paenneille. N.d. Sisäministeriö. Viitattu 15.1.2024. <https://intermin.fi/ukraina/tilapainen-suojelu>

Tilastojen julkaisukalenteri. 2024. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu verkkosivusto 17.2.2024. <https://thl.fi/tilastot-ja-data/tilastojen-julkaisukalenteri>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisssessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. uud. p. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 9.1.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732>

Toimintalinjaus 2024–2026. 2023. Suomen Punainen Risti. Viitattu 13.4.2024. <https://www.punainenristi.fi/globalassets/6.-tyomme--paasivu/jarjestotoiminta/jarjestotoimintaan-liittyvat-julkaisut/toimintalinjaukset/spr-toimintalinjaus-2024-2026.pdf>

Toimintasuunnitelma. 2024. Suomen Punaisen Ristin sisäinen tiedotuskanava Intra. Viitattu 24.10.2024.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, K. 2009. Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 11.3.2024. <https://journal.fi/janus/article/view/50534>

Turvapaikka Suomesta. 2022. Maahanmuuttovirasto. Viitattu verkkosivusto 24.10.2023. <https://migri.fi/arki-vastaanottokeskuksessa>

Uusi laskelma. Hyvinvointia lisäävän vapaaehtoistyön arvo on Suomessa lähes 3,2 miljardia euroa vuosittain. 2023. Viitattu 7.5.2024. <https://kansalaisareena.fi/uusi-laskelma-hyvinvointia-lisaavan-vapaaehtoistyon-arvo-on-suomessa-lahes-32-miljardia-euroa-vuosittain/>

Ukrainan matka koti länttä. 2023. Globalis. Suomen YK-liitto. Viitattu 31.3.2024. <https://globalis.fi/konfliktit/ukraina>

Ukrainalaisten tilapäinen suojelu EU-alueella jatkuu. 2023. Sisäministeriö. Viitattu 24.10.2024. <https://intermin.fi/-/ukrainalaisten-tilapainen-suojelu-eu-alueella-jatkuu>

UNHCR. 2022. The UN Refugee Agency. Global Trends. UNHCR global website. Viitattu 5.4.2024. <https://www.unhcr.org/globaltrends>

Varjonen, S., Kinnunen, A., Paavola, J., Ramadan, F., Mika Raunio M., Selm, J. & Vilhunen, T. 2021. Student, Worker or Refugee? How complementary pathways for people in need of international protection work in practice. Publications of the Government's analysis, assessment and research activities. Valtioneuvosto. Viitattu 5.3.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163604>

Valtioneuvoston päätös SM/2024/19. 2024. Valtioneuvosto ja ministeriöt. Viitattu 9.4.2024. <https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatos?decisionId=1176>

Vastaanottokeskukset. 2022. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 24.10.2023. <https://migri.fi/tietopankki/vastaanottokeskukset>

Vastaanottotoiminnan varojen käyttö. 2023. Suomen Punainen Risti. Viitattu 4.4.2024. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/apua-maahanmuuttaneille/Vastaanottotoiminnan-varat-kaytetaan-vastuullisesti/>

Vastaanottokeskusten toimintaan tulossa muutoksia. 2024. Maahanmuuttoviraston tiedote. Viitattu 1.2.2024. <https://migri.fi/-/vastaanottokeskusten-toimintaan-tulossa-muutoksia>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. 1.p. Ruotsi: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Väittämiä arviointi. 2024. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 17.2.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakaskokemus/asiakaspalautteen-kansallisen-keruun-yhtenaistaminen>

Wahlbeck, Ö. 2021. Maahanmuutto: jäsenvaltioiden erimielisyys turvapaikkapolitiikasta. University of Helsinki. Viitattu 1.2.2024. <https://julkaisut.um.fi/collections/eurooppatiedotus/products/moninaisuudessaan-yhtenainen-euroopan-unionin-suun>.

Wikman-Immonen, A & Lamberg, K .2023. Kuntien varautuminen tilapäistä suojelua saavien henkilöiden mahdollisuuteen hakea kotikuntaa Suomesta. Kuntaliitto. Viitattu 19.4.2024. <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2023/kuntien-varautuminen-tilapaista-suojelua-saavien-henkiloiden-mahdollisuuteen>

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. 2020. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. London: McGraw-Hill UK Higher Ed. Viitattu 19.4.2024. https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=9skvE-AAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Wilson,+A.,+Zeithaml,+V.,+Bitner,+M.+%26+Gremler,+D.+2020.+Services+Marketing:+Integrating+Customer+Focus+Across+the+Firm.+London:+McGraw-Hill+UK+Higher+Ed.&ots=za7Y3ra8Au&sig=18TpyRAm_5mFkb2d9q56XhoXXbg&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Winters, M., Rechel, B., Jong, L. & Pavlova, M. 2018. A systematic review on the use of healthcare services by undocumented migrants in Europe. BMC Healthservices research 18;18(1), 30. Viitattu 1.4.2024. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29347933>

Liitteet

Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje

Olen Riikka Palomäki ja opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa monialaisen kuntoutuksen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, YAMK.

Opinnäytetyön asiakaskyselyn tarkoituksena on selvittää, kuinka olette kokeneet asiakkaana tilapäisen suojelun prosessin vastaanottokeskuksessa. Vastaamalla kyselyyn, voitte auttaa Suomen Punaista Ristiä kehittämään vastaanottokeskuksen palveluita tulevaisuudessa. Kyselylomakkeessa kysytään mm. ohjaukseen ja neuvontaan, terveydenhuoltoon ja sosiaalipalveluihin liittyviä kysymyksiä.

Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti ja kyselylomakkeeseen vastataan anonyymisti. Aineiston keruun jälkeen vastauslomakkeet hävitetään asianmukaisesti ja antamasi vastaukset eivät tule kenenkään muun, kuin aineiston käsittelijän tietoon.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa n. 5–10 minuuttia ja vastaaminen tapahtuu valitsemalla vastausvaihtoehdoista sinun mielestäsi sopivin. Avoimien vastausten kohdassa voitte kertoa asiasta lisää omin sanoin. Kyselyn lopussa sinulla on mahdollisuus kertoa oma tarinasi. Kysely on avoinna 23.2 - 1.3.2024 välisen ajan. Kiitos paljon avustasi!

Lisätietoja: ac8567@student.jamk.fi

Liite 2. Kyselylomake

Опрос отзывов клиентов

Mänttä-Vilppulan vastaanottokeskus

 Ei jaettu



* Pakollinen kysymys

Пол *

Мужчина

Женщина

Мии:

Возраст *

18-30

31-40

41-50

51-60

61-70

71-80

81-90

Вы занимались делами во время визита*

- В офисе
- По телефону
- оба

Насколько вероятно, что вы порекомендуете полученную услугу кому-то из ваших близких? 1 скорее всего, 5 совсем нет



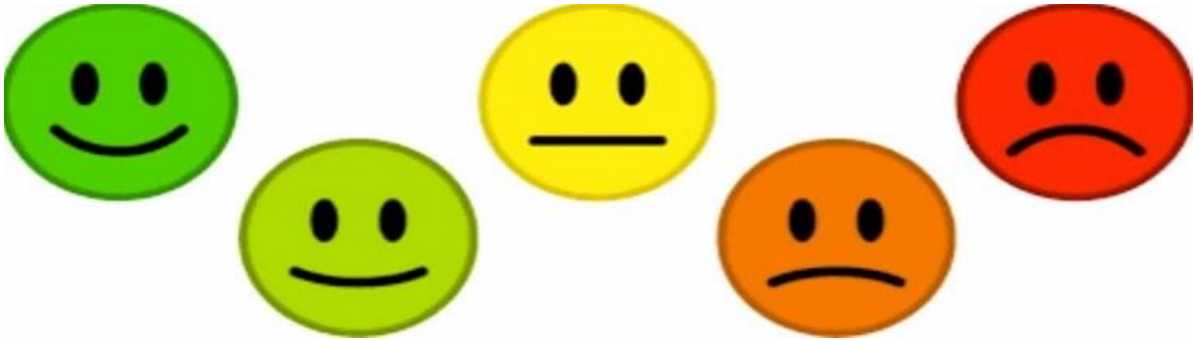
Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

- 1 2 3 4 5
-

Что больше всего повлияло на ваше впечатление от полученного опыта в приемном центре?

Oma vastauksesi

Я получил помощь, когда мне это было нужно. *



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1 2 3 4 5

У меня осталось ощущение, что обо мне заботятся целостно. *



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1 2 3 4 5

Мое мнение было учтено в вопросах, касающихся меня.



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1

2

3

4

5

Чувствую себя в безопасности в приемном центре.



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1

2

3

4

5

Информация, которую я получил об услугах, была понятной.*



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1 2 3 4 5

Получил ли я достаточные рекомендации и консультации по вопросам, *
связанным с социальными услугами?



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1 2 3 4 5

Получил ли я достаточные рекомендации и советы по вопросам, связанным* со здравоохранением?



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1

2

3

4

5

Соответствовало ли поведение сотрудников приемного пункта ценностям: * гуманности, равенства, беспристрастности и уважения человеческого достоинства?



Зеленая улыбка 1 Светло-зеленый 2 Желтая улыбка 3 Оранжевый 4 Красный 5

1

2

3

4

5

Какой еще отзыв я хочу оставить?

Если хотите, расскажите свою историю, используя нижеперечисленные вопросы. «Расскажи мне о своей родной стране», «Как Вы приехали в Финляндию?», «Что произошло по дороге?», «Как Вы приехали в Вилппулу и что Вы думали, когда приехали сюда?», «Какие эмоции у Вас возникли?» что Вы чувствуете во время путешествия и когда добрались сюда?», «Освоились ли вы в обществе?», «Как вы проводите свободное время, свое время и хобби? «А Вы здесь подружились ?», «О чем Вы мечтаете?», «По чему Вы скучаете ?».

Спасибо за ваше время и ответы!

