

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tyytyväisyyskysely Kemin vastaanottokeskuksen asiakkaille

Essi Heikkilä

Sosiaalialan koulutusohjelma
Yhteisö- ja perusturvatyö
Sosionomi (AMK)

Kemi 2011

Tekijä(t): Essi Heikkilä

Opinnäytetyön nimi: Tyytyväisyyskysely Kemin vastaanottokeskuksen asiakkaille

Sivuja (+liitteitä): 40 (+5)

Opinnäytetyön kuvaus: Tein opinnäytetyöni yhteistyössä Kemin vastaanottokeskuksen kanssa. Opinnäytetyölläni pyrin antamaan tietoa vastaanottokeskuksen asiakkaiden tyytyväisyydestä keskuksen toiminnasta sekä palveluista. Työssäni selvitän mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja tyytymättömiä sekä mitä palveluissa ja toiminnassa tulisi kehittää.

Teoreettinen ja käsitteellinen esittely: Opinnäytetyössäni käsittelen yleisesti vastaanottokeskuksia Suomessa, esittelen Kemin vastaanottokeskuksen ja keskuksen toimintaa. Lisäksi käyn läpi turvapaikanhakukaaren Suomessa, Suomen pakolaispolitiikkaa sekä tilastoja.

Metodologinen esittely: Opinnäytetyöni on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimusjoukkona olivat Kemin vastaanottokeskuksen asiakkaat. Vastaustilaisuuksissa kyselyyn osallistui 61 yli 18-vuotiasta turvapaikanhakijaa joka oli noin puolet sen hetkisestä asiakasmäärästä vastaanottokeskuksessa.

Keskeiset tutkimustulokset: Asiakkaat kokevat vastaanottokeskuksen turvalliseksi ja hyväksi paikaksi asua. Lisäksi he tietävät mistä saada apua ongelmatilanteissa. Asiakkaat kokevat, että heidän asioitaan hoidetaan ja he saavat hyvää asiakaspalvelua toimistossa asioidessaan. Suurin osa asiakkaista käy suomen kielen opetuksessa, mutta toivoisi sitä olevan lisää.

Johtopäätökset: Kemin vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä vastaanottokeskuksen toimintaan ja palveluihin. Asiakkaat ovat tyytyväisiä myös vastaanottokeskuksen henkilökunnan toimintaan ja kokevat, että heidän asioitansa hoidetaan.

Asiasanat: Turvapaikanhakija, vastaanottokeskus, tyytyväisyys

Author(s): Essi Heikkilä

Title: Satisfaction survey for Kemi reception center

Pages (+appendixes): 40 (+5)

Thesis description: My bachelor's thesis has been made in collaboration with Kemi reception centre. The aim of the thesis is to get information about reception centres customers complacency in relation to centres activities and services. In my thesis I find out what things the customers are satisfied and unsatisfied of and also what should be improved in services and activities.

Theoretical summary: In my thesis I discuss generally reception centres in Finland and I present Kemi reception centre and the centres activities. I also introduce the whole procedure, Finnish refugee politic and statistics.

Methodological summary: The research method of my thesis is quantitative. The research group of this survey is customers of Kemi reception centre. 61 over 18 years old asylum seeker took part for the research. That is approximately a half of all customers of reception centre.

Main results: The customers feel that the reception centre is safe and a good place to live. They know where to get help when they need their problems solved. Customers feel that their issues are taken care of and they get good customer service when they patronize in the office. Most of the customers have participated the finnish lessons, but they hope there would be more finnish language studies.

Conclusions: Kemi reception centres customers are mainly satisfied activities and services of reception centre. Customers are also satisfied how staff deals with their problems and how the staff handles their issues.

Key words: Asylum seeker, reception center, complacency

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU	1
Tyytyväisyyskysely Kemin vastaanottokeskuksen asiakkaille	1
Kemi 2011.....	1
1 JOHDANTO	4
2 SUOMEN TURVAPAIKKAPOLITIIKKA	5
2.1 Lait ja sopimukset	5
2.2 Tilastoja.....	5
3 TURVAPAIKANHAKIJANA SUOMESSA	8
3.1 Turvapaikkaprosessi	8
3.2 Lupatyypit.....	9
4 TURVAPAIKANHAKIJAN VASTAANOTTO.....	11
4.1 Vastaanottokeskukset Suomessa.....	11
4.2 Kemin vastaanottokeskus.....	12
5.1 Asuminen vastaanottokeskuksessa	13
5.2 Sosiaali- ja terveystoimet	13
5.3 Työ- ja opintotoiminta	14
6 KYSELY TURVAPAIKANHAKIJOIDEN TYYTYVÄISYYDESTÄ KEMIN VASTAANOTTOKESKUKSESSA.....	15
6.1 Tutkimusjoukko ja tutkimusaineisto	15
7 TYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSIA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	19
7.1 Asuminen	19
7.2 Terveystoimet.....	20
7.3 Toimeentulotuki	21
7.5 Suomen kielen opetus	26
7.6 Osallisuus yhteisössä ja vapaa-aika	27
8. POHDINTA	30
LÄHTEET.....	33
LIITTEET	34

1 JOHDANTO

Vuonna 2009 Suomeen tuli ennätysmäärä turvapaikanhakijoita. 88 eri kansalaisuutta edustavia hakijoita saapui yhteensä 5988, mikä on suurin määrä tähän mennessä ja kasvua edellisvuoteen oli 48 prosenttia. (Maahanmuuttovirasto 2009, 6)

Jo vuosi 2008 ennakoi turvapaikanhakijoiden määrän kasvua. Vastaanottokeskukset ympäri maata olivat ääriään myöten täynnä ja lisää oli perustettava kiireesti. Niin myös Kemiin perustettiin uusi, Suomen Punaisen Ristin Rovaniemen vastaanottokeskuksen alaisen yksikön. Yksikön, joka aloitti 150 paikkaisena, mutta jo parin kuukauden päästä paikkaluku oli 300.

Kemin vastaanottokeskus on ollut toiminnassa nyt noin kaksi vuotta. Ensimmäiset asukkaat tulivat jo silloin, kun asuntoja vielä laitettiin kuntoon. Mallia toiminnalle on saatu muista vastaanottokeskuksista, mutta suurimman työn ja toimintamallin ovat joutuneet tekemään työntekijät, joilla ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaanottokeskuksen toiminnasta. Kaikki oli opeteltava alusta lähtien itse.

Palveluja sekä toimintaa on vastaanottokeskuksen toiminnan aikana uudistettu, kehitetty ja kokeiltu, mikä toimii ja mikä ei. Jokapäiväisessä työssä asiakkailta kuulee mikä on vikana ja mitä saisi olla enemmän, mutta myös sen mikä on hyvää. Asiakkaiden mielipiteet kuuluvat vastaanottokeskuksessa jatkuvasti ja erilaisia tilaisuuksia niiden esittämiselle on järjestetty. Aikaisemmin ei ole kuitenkaan järjestetty kaikkia kansalaisuuksia kattavaa tyytyväisyyttä koskevaa kyselyä. Siksi tartuinkin aiheeseen jossa on mahdollisuus selvittää mitä mieltä keskuksessa asuvat turvapaikanhakijat ovat.

Opinnäytetyöni aiheena on tyytyväisyys vastaanottokeskuksessa. Kohderyhmäni on yli 18-vuotiaat vastaanottokeskuksen asiakkaat. Työssäni pyrin selvittämään mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja missä asioissa he kokevat tyytymättömyyttä. Selvitän opinnäytetyössäni eri osa-alueiden kautta mitä mieltä asiakkaat ovat vastaanottokeskuksen toiminnasta ja palveluista. Haluan työlläni tuoda vastaanottokeskuksen työntekijöiden tietoisuuteen asiakkaiden tyytyväisyyttä, tyytymättömyyttä ja mahdollisia toiveita vastaanottokeskuksen toimintaan ja palveluihin liittyen.

2 SUOMEN TURVAPAIKKAPOLITIikka

2.1 Lait ja sopimukset

Maailman valtiot ovat sopineet yhdessä huolehtivansa sellaisista ihmisistä, jotka ovat joutuneet jättämään oman maansa, koska heidän ihmisoikeuksiaan on loukattu. 137 valtiota on allekirjoittanut Yhdistyneiden kansakuntien pakolaissopimuksen, niin sanotun Geneven sopimuksen, jonka mukaan allekirjoittaneen maan on otettava vastaan turvapaikanhakijat ja käytävä läpi heidän hakemuksensa. (Räty 2002, 24–25)

Vuonna 1997 valmistui Suomen hallituksen ensimmäinen maahanmuutto- ja pakolaispoliittinen ohjelma. Ohjelmassa määritellään suuntaviivat Suomen kansainväliselle toiminnalle, maahantulo- ja turvapaikkapolitiikka sekä keskeiset periaatteet maahanmuuttajien kotouttamiselle. Sen mukaan Suomi ottaa vastaan pakolaisia kansainvälisissä sopimuksissa esitetyllä tavalla sekä samalla aktiivisesti osallistuu pakolaisuuden ehkäisyyn ja ratkaisemiseen maailmanlaajuisena ongelmana. (Räty 2002, 134.)

Käytännön toimia koskeva laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta tuli voimaan 1999. (Finlex 2009.) Lain tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja tasa-arvoa sekä turvata turvapaikanhakijoiden toimeentulo ja huolenpito järjestämällä heille vastaanotto. (Räty 2002, 135.)

2.2 Tilastoja

Suomessa tilastoitiin turvapaikan saaneet ensimmäisen kerran vuonna 1984. Samana vuonna tuli voimaan myös ulkomaalaislaki. (Pakolaisasian neuvottelukunta 1989, 9.) Tällä hetkellä Maahanmuuttoviraston sivuilla on nähtävissä turvapaikanhakijoita koskevat tilastot vuodesta 1997 alkaen. (Maahanmuuttovirasto 2011.)

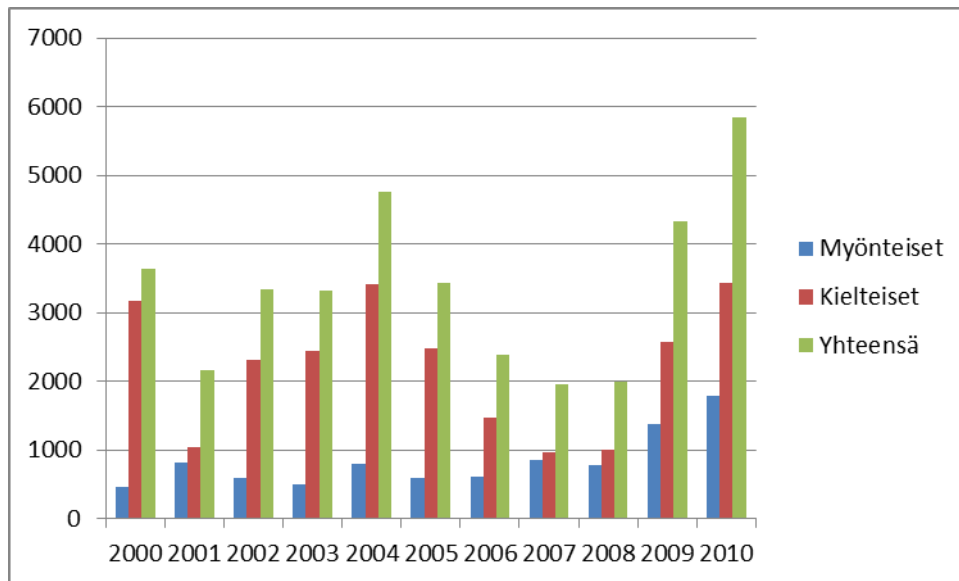
Vuonna 1989 Suomeen saapui ensimmäistä kertaa yli 100 turvapaikanhakijaa. Tätä ennen turvapaikkaa haki vuosittain vain muutamia kymmeniä henkilöitä. Vuonna 1990

turvapaikkahakemuksen jätti yllättäen yli 2700, suurin osa sisällissotaa paenneita somalialaisia. 1990-luvun alkupuoli oli muutenkin vilkasta aikaa, vuonna 1992 Suomeen saapui 3634 turvapaikanhakijaa. 1990-luvun loppupuolella turvapaikanhakijoiden määrä kuitenkin laski ja Suomeen saapui noin 1000 henkeä vuosittain. (Rätty 2002, 33–34.) Eri puolilla maailmaa tapahtuvat kriisit ja katastrofit näkyvät myös Suomessa turvapaikanhakija-aaltona, mutta vain murto-osa kaikista turvapaikanhakijoista päätyy Suomeen. Viime vuosina Suomeen on saapunut noin 1-2 prosenttia kaikista Euroopan unionin alueen turvapaikanhakijoista. Erityisesti Somalian valtion hajoaminen ja sisällissota sekä Jugoslavian hajoaminen ovat näkyneet turvapaikanhakijoiden määrän kasvuna. Myös kurdeja on 1990-luvulta saakka tullut vuosittain tasaisesti. Lähi-idän heikentynyt ja epävarma turvallisuustilanne ovat kasvattaneet hakijoiden määrää Afganistanista ja Iranista. (Suomen Pakolaisapu 2009.) Viime aikoina on myös arveltu muiden Pohjoismaiden tiukentuneiden ratkaisukäytäntöjen vaikuttaneen edellä mainituista maista tulevien hakijoiden määrän kasvuun Suomessa. (Sisäministeriö 2009, 3.)

Kaikissa EU-maissa turvapaikanhakijoiden määrä vaihtelee vuosittain, niin myös Suomessa. 2000-luvulla Suomeen on tullut vuosittain n. 2000–4000 turvapaikanhakijaa, poikkeuksina vuosi 2007, jolloin hakijoita oli vain 1505 sekä vuosi 2009 jolloin määrä nousi yllättäen ja hakemuksia jätettiin 5988. Luku oli kaikkien aikojen suurin ja kasvua edellisvuoteen oli 48 prosenttia. Koko Euroopassa nähtiin samanlaista kasvua, mutta Suomessa yllättävää oli esimerkiksi bulgarialaisten turvapaikanhakijoiden suuri joukko. Irakilaisten turvapaikanhakijoiden määrä lähti laskuun kesän 2009 aikana Maahanmuuttoviraston tehtyä uuden maalinjauksen jonka mukaan Etelä- ja Pohjois-Irakista sekä Bagdadista tulleiden hakijoiden ei enää laskettu olevan suojelun tarpeessa pelkästään asuinalueen turvallisuustilanteen perusteella. (Maahanmuuttovirasto 2009, 6.)

Kasvanut turvapaikanhakijoiden määrä ei automaattisesti tarkoita sitä, että oleskelulupia myönnettäisiin enemmän. Vuosien 2008 ja 2009 aikana noin puolet turvapaikanhakijoista on ollut ns. Dublin-tapauksia, jotka ovat tulleet Suomeen toisten EU-maiden kautta. Heidät käännytetään pääsääntöisesti maahan, jossa he ovat ensimmäistä kertaa hakenneet turvapaikkaa eikä heidän hakemuksiaan näin ollen tutkita aineellisesti Suomessa. Kuitenkin hakijoiden määrän myötä Suomessa on vuosina 2009 ja 2010 myönnetty ennätysmäärä turvapaikkoja ja suojelulupia. (Maahanmuuttovirasto 2009, 6.)

Kuvio 1. Turvapaikkapäätösten määrä vuosina 2000–2010



Viimeiset pari vuotta ovat näyttäneet, kuinka paljon muiden Euroopan maiden ja erityisesti naapurimaittemme politiikka vaikuttaa Suomeen tulevien turvapaikanhakijoiden määrään. 2000-luvun lopussa tapahtunut hakijamäärien kasvu ruuhkautti turvapaikkatutkiminnan sekä viivästytti päätöksentekoa joka oli omalta osaltaan yksi vetotekijöistä. Kun päätöksenteko nopeutuu, turvapaikanhakijoiden majoitusajat vastaanottokeskuksissa lyhenevät. (Sisäministeriö 2009, 3.)

3 TURVAPAIKANHAKIJANA SUOMESSA

3.1 Turvapaikkaprosessi

Turvapaikkaa hakevat henkilöt tulevat Suomeen joko omasta kotimaastaan tai jostain turvattomaksi luokitellusta maasta. Ensimmäinen turvapaikkamaa ei siis ole aina se maa, johon turvapaikanhakija ensimmäisenä tulee lähtönsä jälkeen. Turvapaikkahakemus tehdään välittömästi hakijan tullessa Suomeen tai mahdollisimman pian maahantulon jälkeen. Kaikkien YK:n pakolaissopimuksen allekirjoittaneiden maiden, näin ollen myös Suomen, on käsiteltävä heidän turvapaikkahakemuksensa. Suomessa hakemukset käsittelee Maahanmuuttovirasto. (Räty 2002, 18–19.)

Hakemuksen jättämisen jälkeen turvapaikkaprosessi jatkuu turvapaikkatutkinnalla. Poliisi tai rajavartiolaitos selvittää hakijan henkilöllisyyden, matkareitin ja maahantulotavan. Varsinaisen turvapaikkapuhuttelun tekee kuitenkin Maahanmuuttovirasto. Puhuttelussa pyritään selvittämään haastatteleamalla hakijaan kohdistunut vaino hänen kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan. Lisäksi selvitetään mahdolliset muut oikeudenloukkaukset, niiden uhat sekä perusteet niille. Puhuttelussa selvitetään myös hakijan muut perusteet saada oleskelulupa. Näitä perusteita ovat esimerkiksi terveyteen liittyvät asiat tai hakijan perhesiteet Suomeen. (Maahanmuuttovirasto 2009.)

Turvapaikkatutkinnan ajan hakija asuu yleensä vastaanottokeskuksessa, jossa turvapaikanhakijoille järjestetään tilapäinen majoitus. Hakijalla on oikeus asua vastaanottokeskuksessa siihen asti, kunnes hänen asiansa on ratkaistu. Hakija majoittuu sellaiseen keskukseseen jossa on tilaa eikä voi näin ollen valita itse mieleistä keskusta. Majoitus vastaanottokeskuksessa on hakijalle maksutonta. Oleskeluaikaa vastaanottokeskuksessa on hankala arvioida sillä myös hakemusten käsittelyaikoja on vaikea arvioida täsmällisesti. Aikaan voi vaikuttaa esimerkiksi joudutaanko hakemukseen pyytämään lisäselvitystä ja yksitistätapauksissa aika voi vaihdella paljonkin. Selvät ja yksinkertaiset tapaukset etenevät nopeammin. Turvapaikkahakemusten käsittelyaika oli vuonna 2009 keskimäärin 235 päivää. Alkuvuodesta 2010 käsittelyaika on pysynyt lähes samana. Ilmeisen perusteeton hakemus, sekä Dublin-palautukset käsitellään niin sanotulla nopeutetulla menettelyllä. Käsittelyaika on silloin keskimäärin 95 päivää. (Maahanmuuttovirasto, 2010.)

3.2 Lupatyypit

Suomen ulkomaalaislaissa on 1.6.2009 lähtien ollut kolme pääasiallista kansainvälisen suojelun ryhmää. Nämä ryhmät ovat pakolaisasema eli turvapaikka, toissijainen suoje- luasema (106§) sekä humanitaarinen suojelu (88a§). Pakolaisasema ja toissijainen suo- jeluasema kuuluvat EU:n pakolaisen määritelmää ja toissijaista suojelua koskevan toi- mintaohteen määritelmiin. Kaikissa edellä mainituissa lupatyypeissä oleskelulupa myönnetään jatkuvana. (Sisäasiainministeriö 2009, 17.)

Turvapaikan ja sen myötä pakolaisaseman saaja määritellään Suomen ulkomaalaislaissa seuraavasti

Maassa oleskelevalle ulkomaalaiselle annetaan turvapaikka, jos hän oles- kelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella sen johdosta, että hänellä on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa siellä vainotuksi alkupe- rän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuu- lumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, ja jos hän pelkonsa vuoksi on haluton turvautumaan sanotun maan suojeluun. (Finlex 2004)

Saadakseen oleskeluluvan toissijaisen suojelun perusteella, on hakijan täytettävä seu- raavat ehdot

Maassa oleskelevalle ulkomaalaiselle myönnetään oleskelulupa toissijai- sen suojelun perusteella, jos 87 §:n mukaiset edellytykset turvapaikan an- tamiselle eivät täyty, mutta on esitetty merkittäviä perusteita uskoa, että jos ulkomaalainen palautetaan kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa, hän joutuisi todelliseen vaaraan kärsiä vakavaa haittaa, ja hän on kykene- mätön tai sellaisen vaaran vuoksi haluton turvautumaan sanotun maan suojeluun. (Finlex 2004)

Vakavalla haitalla tarkoitetaan tässä tapauksessa kuolemanrangaistusta, teloitusta, kidu- tusta tai muuta epäinhimillistä tai ihmisarvoa loukkaavaa kohtelua tai rangaistusta sekä mielivaltaisesta väkivallasta johtuvaa vaaraa. (Finlex 2004.)

Humanitaarisen suojelun saamisen edellytykset on ulkomaalaislaissa merkitty seura- vasti

Maassa oleskelevalle ulkomaalaiselle myönnetään oleskelulupa humani- taarisen suojelun perusteella, jos 87 tai 88 §:n mukaisia edellytyksiä tur-

vapaikan tai toissijaisen suojelun antamiselle ei ole, mutta hän ei voi palata kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa siellä tapahtuneen ympäristökatastrofin takia taikka siellä vallitsevan huonon turvallisuustilanteen vuoksi, joka voi johtua kansainvälisestä tai maan sisäisestä aseellisesta selkkauksesta tai vaikeasta ihmisoikeustilanteesta. (Finlex 2004)

Suomessa myönnettiin 31.5.2009 saakka oleskelulupia myös suojelun perusteella, mutta 1.6.2009 alkaen suojelun korvasivat oleskeluluvat toissijaisen suojelun ja humanitaarisen suojelun perusteella. Näitä kahta lupatyyppeä on myönnetty huomattavasti enemmän kuin itse turvapaikkoja. Esimerkiksi vuonna 2010 oleskeluluvan toissijaisen tai humanitaarisen suojelun perusteella sai yhteensä 1298 henkilöä kun taas turvapaikan sai 181 henkilöä. (Turvapaikkayksikön tilastokatsaus 2010, 8)

4 TURVAPAIKANHAKIJAN VASTAANOTTO

4.1 Vastaanottokeskukset Suomessa

Vastaanottokeskus tarkoittaa perusyksikköä, jonne majoitetaan aikuisia ja perheitä. Osa turvapaikanhakijoista voi olla vain kirjoilla vastaanottokeskuksessa, mutta järjestää itse majoituksensa. Turvapaikanhakija asuu vastaanottokeskuksessa, kunnes hänen asiastaan on tehty päätös. Asuminen vastaanottokeskuksessa on hakijalle maksutonta. Siellä hän saa tarvitsemaansa tietoa omista asioistaan ja voi luottaa omien asioidensa luottamukselliseen käsittelyyn. Suomessa vastaanottokeskusten perustehtävinä on majoittaa turvapaikanhakijat ja antaa heille se, mikä on välttämätöntä normaalia elämistä varten. Vastaanottokeskus huolehtii myös turvapaikanhakijan toimeentulosta ja järjestää tarvittaessa sairaanhoitoa. Lisäksi turvapaikanhakijalla on oltava mahdollisuus opiskella suomea sekä saada tarvittaessa tulkin/kääntäjän palveluja siten, että se edesauttaa vastaanottokeskuksen tehtävien hoitamista. (Kämärä 2001, 23.)

Lähes kaikki Suomeen tulleet pakolaiset majoitettiin vastaanottokeskuksiin vuoteen 1988 asti, jolloin alettiin toteuttaa vastaanottotoiminnan uutta mallia. Sen mukaan kiintiöpakolaiset sijoitettiin suoraan kuntiin vakituisiin asuntoihin. 1980-luvun lopussa vastaanottotoiminta oli vakiintumatonta ja tiloja vuokrattiin tarpeen mukaan Helsingin Seudun Opiskelija-asuntosäätiöltä. Vuonna 1986 Pakolaiskeskus muutti Espoon Kirkkojärveltä Helsingin Malmille. Samana vuonna keskus majoitti ensimmäiset turvapaikanhakijat. Valtioneuvoston päätöksellä turvapaikanhakijat otettiin pakolaisten vastaanoton piiriin vuonna 1987 ja seuraavana vuonna otettiin vastaanoton piiriin uutena ryhmänä myös suojelun tarpeessa olevat oleskeluluvan saaneet henkilöt sekä turvapaikanhakijat, joiden maastakarkotusta koskevaa asiaa ei ole lainvoimaisella päätöksellä ratkaistu. Näin ollen pakolaisten vastaanottotoiminnan palvelut turvattiin tasavertaisesti kaikille YK:n yleissopimuksen ja jäljempänä tulleen pakolaissopimuksen perusteella Suomessa oleskeleville ulkomaalaisille. (Pakolaisasian neuvottelukunta 1989, 9.)

Suomessa kuntien ja valtion ohella vastaanottokeskustoiminnasta vastaa Suomen Punainen Risti. SPR:n ja Sisäasiainministeriö ovat yhdessä sopineet valmiudesta perustaa vastaanottoyksiköitä. Sen lisäksi Suomen Punaisen Ristin piiritoimistoilla on paikallisia

sopimuksia työ- ja elinkeinotoimiston kanssa vastaanottokeskustoiminnan aloittamisesta. Valtio maksaa vastaanottotoiminnasta koituvat kustannukset. Punaisen Ristin tehtävänä on siis käynnistää ja pyörittää vastaanottotoimintaa viranomaisten sitä pyytäessä. Suomen Punainen Risti on ollut mukana turvapaikanhakijoiden vastaanotossa 1990-luvun alusta lähtien. (Suomen Punainen Risti, 2009.) Kesäkuussa 2010 Suomessa on 29 turvapaikanhakijoiden vastaanottoyksikköä ja yksi säilöönottoyksikkö, jotka ovat valtion, kuntien tai Suomen Punaisen Ristin ylläpitämiä. (Pakolaisneuvonta ry 2010.)

4.2 Kemin vastaanottokeskus

2.10.2008 Kemin kaupunki, Sisäasiainministeriö, Lapin työ- ja elinkeinokeskus ja Rovaniemen vastaanottokeskus kävivät neuvottelut turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksen perustamisesta Kemiin. Sisäasiainministeriön maahanmuutto-osaston 13.10.2008 toimeksiannosta Lapin työ- ja elinkeinokeskus on esittänyt 14.10.2008, että vastaanottotoiminta aloitetaan asteittain Kemissä 1.11.2008 lähtien. Kemin vastaanottokeskus toimisi SPR Lapin ylläpitämän Rovaniemen vastaanottokeskuksen sivutoimipaikkana ja käsittäisi 150 asiakaspaikkaa. Kaupunginhallitus hyväksyi päätösehdotuksen 20.10.2008. (Kemin kaupunginhallitus 2008.)

Ensimmäiset asiakkaat Kemin vastaanottokeskukseen saapuivat 18.11.2008. Kemin vastaanottokeskuksen asiakaspaikkamäärä oli sen avautuessa 150. Määrän uskottiin kasvavan vuoden loppuun mennessä 180 paikkaan. (Hiltunen 2008.)

Joulukuun lopussa 2008 YLE Perämeri uutisoi vasta-avatuksen Kemin vastaanottokeskuksen paikkaluvun nousevan. Vauhdilla nousseen keskuksen paikkamäärää oli nostettu 150:stä 250:een. Suomeen tuli ennätysmäärä turvapaikanhakijoita ja kaikki keskuksot olivat jo täynnä, jonka vuoksi Kemin paikkamäärää nostettiin. (YLE Perämeri 2008.) Kesällä 2010 turvapaikanhakijoiden määrän laskettua Kemin vastaanottokeskuksen paikkalukua laskettiin asteittain 150:een. Kemin vastaanottokeskus toimii Kemin Takajärven kaupungin osassa. Vastaanottokeskuksessa asuminen on hajautetun mallin mukaista ja turvapaikanhakijat asuvat vastaanottokeskuksen lähellä omissa kerrostaloissaan. Vastaanottokeskuksessa työskentelee 12 työntekijää.

5 TURVAPAIKANHAKIJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

5.1 Asuminen vastaanottokeskuksessa

Kun turvapaikanhakija tulee asiakkaasi vastaanottokeskukseen, annetaan hänelle majoitus vastaanottokeskuksen toimesta. Asiakkaan kanssa käydään läpi vastaanottokeskuksen säännöt ja turvallisuusohjeet. Ohjeissa määrätään esimerkiksi tupakoinnista, paloturvallisuudesta, vierailijoista ja hiljaisuudesta yön aikana. Vastaanottokeskuksessa jokainen asiakas huolehtii itse oman huoneensa ja asuntonsa siisteydestä. (Maahanmuuttovirasto 2010, 3.)

Kemin vastaanottokeskus on niin sanottu hajautettu vastaanottokeskus, jossa asukkaat asuvat erillisissä asunnoissa vastaanottokeskuksen toimiston läheisyydessä. Asuntoina toimii Kemin kaupungin järjestämiä kerrostalohuoneistoja. Yhdessä makuuhuoneessa majoittuu 1-3 henkilöä. Kaikille perheille on järjestetty omat asunnot.

Turvapaikanhakijalla on mahdollisuus muuttaa myös vastaanottokeskuksen ulkopuolelle, esimerkiksi sukulaisten tai ystävien luokse. Tällöin asiakkaan on itse huolehdittava asumiskustannuksista. (Maahanmuuttovirasto 2010, 3.)

5.2 Sosiaali- ja terveystalvelut

YK:n kansainvälisen sopimuksen mukaan Suomen on pidettävä huolta turvapaikanhakijoiden toimeentulosta koko turvapaikkahakemuksen käsittelyn ajan. (Räty 2002, 19) 1.2.2010 lähtien turvapaikanhakijoille myönnettävä tuki on ollut 30 prosenttia pienempi, kuin vähimmäistoimeentulotuki. Esimerkiksi yksin tulleen, yli 18-vuotiaan hakijan tuki on 292 euroa kuukaudessa. Tällä summalla vastaanottokeskuksessa asuvan turvapaikanhakijan on kustannettava ruoka, vaatteet, hygienia sekä muut henkilökohtaiset menot. (Suomen pakolaisapu 2010.)

Turvapaikanhakijoiden toimeentuloturvasta vastaa valtio, joka rahoittaa sen osana vastaanottoa. Toimeentulotuen vähimmäistaso on turvattu perustuslaissa, toimeentulotukilaissa ja kotouttamislaissa. Rahallinen tuki on yleistä toimeentulotukea pienempi sillä osa hakijoiden toimeentulosta tulee vastaanoton palveluina ja hyödykkeinä. Toimeentulotukea vastaan turvapaikanhakijalla on velvollisuus osallistua vastaanottokeskuksessa järjestettävään palkattomaan opinto- ja työtoimintaan. (Sisäministeriö 2009, 6.)

5.3 Työ- ja opintotoiminta

Vastaanottokeskuksessa voi olla mahdollisuus järjestää erilaista työ- ja opintotoimintaa johon kaikkien 16-64-vuotiaiden on osallistuttava, ellei esteenä ole sairaus tai joku muu perusteltu syy. Työtoiminnaksi lasketaan esimerkiksi vastaanottokeskuksen siivous ja kunnostus. Opintotoimintaan kuuluu vastaanottokeskuksessa järjestettävä suomen tai ruotsin kielen opiskelu sekä esimerkiksi suomalaisen yhteiskuntaan tutustuminen. Turvapaikanhakijalla on myös mahdollisuus osallistua vapaaehtoisesti vastaanottokeskuksen ulkopuolella järjestettäviin toimintoihin, esimerkiksi työväenopiston kursseille. Työ- ja opintotoiminnasta kieltäytyessä asiakkaalta voidaan vähentää toimeentulotukea, joka on enintään 20 prosenttia tuen perusosasta. (Maahanmuuttovirasto 2010, 3.)

6 KYSELY TURVAPAIKANHAKIJOIDEN TYYTYVÄISYYDESTÄ KEMIN VASTAANOTTOKESEKUKSESSA

6.1 Tutkimusjoukko ja tutkimusaineisto

Opinnäytetyössäni lähdin etsimään vastausta tutkimuskysymykseen kuinka tyytyväisiä Kemin vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat heille tarjottuihin palveluihin ja toimintaan. Halusin selvittää mihin asioihin turvapaikanhakijat ovat tyytyväisiä ja missä asioissa olisi mahdollisesti kehitettävää. Vastausta tähän tutkimuskysymykseen lähdin hakemaan kyselyllä, joka kattoi kaikkia vastaanottokeskuksen palveluiden ja toiminnan osa-alueita.

Tutkimusaineistona oli 61 Suomen Punaisen Ristin Kemin vastaanottokeskuksessa asuvaa turvapaikanhakijaa, jotka tulevat 15 eri maasta. Kyselyyn vastanneista suurin yksittäinen joukko oli afganistanilaisia, joita oli noin neljännes vastaajista. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat irakilaiset, somalialaiset ja venäläiset. Muut-ryhmään kuuluvat kansalaisuudet, joita oli alle 5 prosenttia vastausjoukosta.

Kuvio 2. Vastaajat kansalaisuuksittain



Lähes puolet tutkituista oli nuoria aikuisia. Tutkituista miehiä oli 67 prosenttia ja naisia 33 prosenttia. Vastanneista 21 henkilöä haki turvapaikkaa perheensä kanssa, mikä on 34 prosenttia vastaajista.

Vastaustilaisuuksiin kutsuttiin yhteensä 86 turvapaikanhakijaa. Luku oli puolet vastaanottokeskuksen asiakkaista. Kutsuin lisäksi muutaman ylimääräisen, koska olin lähes varma, etteivät kaikki kutsutut osallistu kyselytilaisuuteen. Vastaustilaisuuteen osallistui 71 prosenttia niistä henkilöistä joille kutsu oli annettu. Uskon, että suureen vastausprosenttiin saattoi osaltaan vaikuttaa se, että jaoin itse kutsut vastaustilaisuuteen ja sain samalla kertoa kutsutuille mistä on kysymys. On tärkeää, että vastaajia lähestyy avoimesti ja heille perustelee tutkimuksen ja tulosten käyttötarkoituksen sekä vastausten käytön luottamuksellisuus. Vastaajat olivat kaikki minulle entuudestaan tuttuja työskenneltyäni vastaanottokeskuksessa usean kuukauden ajan. Uskon heidän halunneen auttaa minua vastavuoroisesti minun autettuani heitä.

Kyselytilaisuuksissa käytettiin asiakkaan äidinkieltä aina, kun se oli mahdollista. Äidinkiellään kyselyyn pystyi osallistumaan 50 asiakasta, mikä on 82 prosenttia osallistuneista. Muuten kyselyissä käytettiin kieltä, joka oli osallistuvalla vieras kieli, mutta jota hän osasi hyvin. Kysymys saattoi olla kielestä, jota puhutaan yleisesti toisena kielenä tutkitun kotialueella tai muutoin opittu tai opiskeltu kieli. Kaikissa kyselytilaisuuksissa käytettiin tulkkia. Puhelintulkkauksia oli kolme: yksi arabiaksi, yksi ranskaksi ja yksi tamilin kielellä. Englanninkielinen tulkkaus tapahtui videon välityksellä. Venäjän-, darin-, farsin-, soranin- sekä badininkielisten kyselytilaisuuksissa tulkki oli paikalla. Darin- ja farsinkielisten tilaisuudet järjestettiin samaan aikaan kuten myös soranin- ja badininkielisten. Kielet ja murteet ovat lähellä toisiaan ja paikalla ollut tulkki hallitsi molemmat. Tulkit löytyivät joko tulkkikeskuksen tai vastaanottokeskuksen freelance-tulkkilistan kautta.

Kyselylomakkeiden laadinnassa käytin apuna Kemin vastaanottokeskuksen laatukäsikirjasta löytyvää turvapaikanhakijoille suunnattua kyselyä. Tutkimuslomakkeisiin ei tullut tutkittujen nimiä tai muita tunnistetietoja jolloin yksittäisistä lomakkeista ei voida tunnistaa kyselyyn osallistuneita. Haastattelun alussa kerroin, että aineisto tulee vain minun käyttöni. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä vastauslomakkeista voi tunnistaa vastaajaa.

Tutkimuksen tarkoituksena oli ensisijaisesti hankkia tietoa turvapaikanhakijoiden tyytyväisyydestä Kemin vastaanottokeskuksessa.

6.2 Tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivisen tutkimuksen perusajatuksena on kysyä pieneltä määrältä henkilöitä tutkimusongelmiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimukseen osallistuneiden vastaajien edellytetään edustavan koko joukkoa, eli perusjoukkoa jolloin tutkimustulokset edustavat koko joukkoa. Tutkimukseen valitun joukon tulisi olla niin sanotusti pienoiskuva koko joukosta. Kiintiöpoiminnassa määritellään ensin populaation rakenne. Sen jälkeen valitaan havaintoyksiöitä samassa suhteessa, kuin niitä esiintyy perusjoukossa jolloin otos saadaan näyttämään populaation täydelliseltä peilikuvalta. Kaikkia asianomaisia ei ole kannattavaa tutkia. Kvantitatiivisen tutkimuksen otoksessa onnistutaan vain harvoin täydellisesti. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on laskea määriä jolloin tiedonkeruumenetelmänä käytetään yleensä valmiita, strukturoituja tai avoimia kysymyksiä. (Kananen 2008, 10–13, 74)

Valitsin tutkimusjoukoksi noin puolet Kemin vastaanottokeskuksen yli 18-vuotiasta turvapaikanhakijaa. Pyrin valitsemaan kyselyyn vastaajat kansalaisuuksittain suhteessa saman määrän, kuin koko keskuksessa. Vastaustilaisuuksiin eivät kuitenkaan osallistuneet kaikki kutsutut jolloin otoksessa ei täysin onnistuttu.

Kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana tutkimusongelma johon etsitään vastausta. Vastauksia lähdetään hakemaan kartoittamalla tarvittava tieto. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa edetään vaihe vaiheelta. Kun tarvittava tieto on määritelty, täytyy selvittää miten tieto hankitaan ja miten se kerätään. Määrällisessä tutkimuksessa jokainen vaihe vaikuttaa seuraavaan vaiheeseen. (Kananen 2008, 11)

Kvantitatiivisen tutkimuksen kysymyksiä laadittaessa on mietittävä tarkkaan miten kysymykset asetellaan, jotta erilaisille tulkinnoille ei jäisi varaa. Täysin varmaa tai luotettavaa tapaa esittää kysymyksiä ei ole. Esitetty kysymys voidaan ymmärtää ja tulkita monella eri tapaa. Myös kysymyslomakkeen ulkoasuun täytyy kiinnittää huomiota. Sen tulisi olla vastaajaystävällinen ja houkutteleva. (Kananen 2008, 12–13) Käyttämäni kyselymuoto oli informoitu kysely sillä jaoin kyselylomakkeet henkilökohtaisesti. Lomakkeita jakaessa tulee kertoa tutkimuksen tarkoitus, esitellä kyselyä ja vastata mahdollisiin tutkimusta koskeviin kysymyksiin. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2004, 186.)

Kyselylomaketta tehdessäni jouduin erityisen tarkkaan miettimään miten väittämät tulkitaan. Jouduin kaikissa vastaustilaisuuksissa käyttämään tulkkia ja väittämät olivat

vastaajalle vieraalla kielellä. Tämän vuoksi en voi olla varma ymmärsikö vastaaja miten väittäminen on tarkoitettu ja mitä sillä haetaan. Vastausvaihtoehdoiksi valitsin hymiöt, jotta vastaajan olisi mahdollisimman helppo valita itselleen sopiva vaihtoehto eikä sekaannuksia esimerkiksi kielen kanssa tule. On myös vaikea arvioida vastaavatko asiakkaat oikeasti sen mitä mieltä he ovat. Osa asiakkaista saattoi mahdollisesti luulla, että halusin tietää esimerkiksi asiakaspalvelua käsittelevissä kysymyksissä, mitä mieltä he ovat minusta, sillä eräs mies kysyi miksi heidän pitää vastata näihin, kun ei heillä ole minun kanssani mitään ongelmaa. Yritin kuitenkin painottaa, että heidän tulee miettiä koko vastaanottokeskusta.

Kyselyä laadittaessa käytetään yleensä kolmea kysymysmuotoa: avoimet kysymykset, monivalintakysymykset, joissa on valmiiksi laaditut vastausvaihtoehdot jolloin vastaajan tulee rastittaa tai rengastaa lomakkeesta valmis vastausvaihtoehto sekä asteikkoihin perustuva kysymystyyppi, jossa esitetään väittämiä. Vastaaja valitsee niiden perusteella sen, mikä lähinnä hänen omaa mielipidettään. (Hirsjärvi & muut 2004, 187–189.)

Suora jakauma eli yksiulotteinen frekvenssijakauma on yksinkertaisin yhden muuttujan ominaisuuksien kuvaamisessa käytetty havainnollistamis- ja tiedon tiivistämiskeino. Yksiulotteista frekvenssijakaumaa käyttämällä saadaan tietoon kuinka monta kappaletta jokaista muuttujan ominaisuutta tai arvoa aineistossa esiintyy. Kappalemäärillä ei niinkään ole merkitystä, koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituksena yleistää. Tärkeämpää on selvittää kunkin muuttujan arvon suhteellinen osuus koko aineistosta. Kun tutkimuksessa halutaan yleistää ja tutkimustuloksia esitetään taulukkona, on tulosten oltava aina suhteellisina eli prosentteina. Taulukko, jossa on vain määrät, katsotaan vääreksi esittämistavaksi. (Kananen 2008, 41–42)

7 TYYTYVÄISYYSKYSSELYN TULOKSIA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

7.1 Asuminen

Ensimmäisenä kyselylomakkeessa käsitellään asumista. Asiakkaiden turvapaikanhakuprosessi voi kestää jopa yli vuoden, jolloin varmasti oman asunnon merkitys on suuri. Tärkeää on viihtyvyys, siisteys ja asuinkumppanit joiden kanssa tulee toimeen. Turvapaikanhakijat voivat asua vastaanottokeskuksessa tai he voivat niin halutessaan asua yksityismajoituksessa. Kyselyyn osallistuneet asuivat kaikki Kemin vastaanottokeskuksen vuokraamissa asunnoissa.

Asumiseen liittyen halusin tietää onko asiakkaiden turvallista asua vastaanottokeskuksessa. Rauhattomista ja turvattomista oloista lähteneet ihmiset hakevat ensisijaisesti turvaa ja sitä vastaanottokeskuksen olisi tarjottava. Vastanneista 83 prosenttia oli sitä mieltä, että heidän on turvallista asua vastaanottokeskuksessa. 3 prosenttia osallistuneista vastasi, että heidän ei ole turvallista asua vastaanottokeskuksessa. 13 prosenttia ei osannut sanoa kantaansa. Turvallisuutta asiakkaille tuo varmasti se, että asunnot sijaitsevat vastaanottokeskuksen läheisyydessä ja asunnot ovat kerrostaloissa. Näin vastaanottokeskuksen asiakkaat asuvat kaikki toistensa läheisyydessä mikä tuo turvallisuuden tunnetta. Vastaanottokeskuksen aloittaessa kantaväestön kanssa sattuneet kahakoinnitkin ovat vähentyneet joka vähentää turvattomuuden tunnetta.

Kyselyyn osallistuneista 69 prosenttia piti asuntoaan hyvänä ja siistinä. 62 prosenttia vastanneista oli tyytyväisiä asuntoonsa. Odotin lukujen olevan alhaisempia, sillä mielestäni melko suuri osa vastaanottokeskuksessa päivittäin käsiteltävistä ongelmista koskee asumista. Etenkin usean hengen kimppakämpät voivat aiheuttaa tyytymättömyyttä.

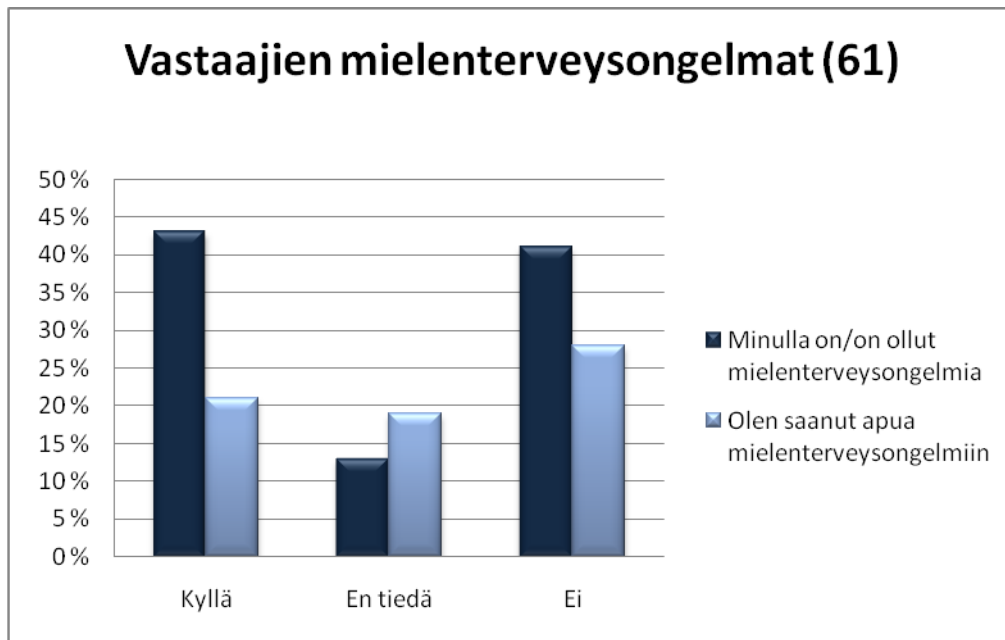
7.2 Terveyspalvelut

Monet turvapaikanhakijat ovat kokeneet traumaattisia tapahtumia kotimaassaan tai matkan aikana. Kemin vastaanottokeskuksessa terveydenhoitaja suorittaa tulotarkastuksen eli perusterveystarkastuksen niin pian kuin mahdollista. Haastattelun ja tarvittavan fyysisen tutkimuksen lisäksi annetaan lähete laboratoriotutkimuksiin ja thoraxröntgenkuvaukseen. Lääkärin vastaanotolle pääsee terveydenhoitajan arvioinnin mukaan. Akuuteille terveysasioille on järjestetty aamuvastaanotto kolmena päivänä viikossa aamupäivällä kahden ja puolen tunnin ajaksi. Aamuvastaanotolle asiakkaan ei tarvitse varata erikseen aikaa vaan ajanvaraus tapahtuu toimiston kautta asiakkaan saapuessa.

Turvapaikanhakijan saapuessa vastaanottokeskukseen hänelle kerrotaan sääntöjen yhteydessä terveydenhuollosta ja miten toimia sairastuessa. Tutkimukseen vastanneista lähes kaikki, 90 prosenttia, sanookin tietävänsä mistä saa apua jos sairastuu. 5 prosenttia oli sitä mieltä, ettei tiedä mistä voi saada apua. Kolme neljästä vastanneesta kertoo saaneensa apua terveydenhoitajalta tarvittaessa, kun taas 15 prosenttia on sitä mieltä, että ei saa apua. Tähän saattaa vaikuttaa esimerkiksi se, että vastaanottokeskuksen terveyspalvelut ovat rajoitetut. Vain akuutit ja välttämättömät hoidot toteutetaan. Muut, mahdollisesti pitempiaikaiset hoidot toteutetaan sen jälkeen, kun asiakas on saanut kuntapaikan. Tämä saattaa aiheuttaa sen, etteivät asiakkaat koe saavansa tarvitsemaansa apua terveydenhoitajalta. Terveysasioissa 88 prosenttia kertoo noudattavansa terveydenhoitajalta saamia ohjeita.

Turvapaikanhakijoiden mielenterveysongelmia voi olla vaikea selvittää, sillä kaikilla asiakkailla ei välttämättä ole minkäänlaista käsitystä siitä, mitä ovat mielenterveyspalvelut tai minkälaiset ongelmat lasketaan mielenterveysongelmiksi. On myös asiakkaita, jotka eivät tiedä heillä olevan mahdollista saada mielenterveyspalveluja.

Kuvio 3. Vastaajien kokemat mielenterveysongelmat



Mielenterveysongelmat jakautuvat niin, että lähes puolella on tai on ollut mielenterveysongelmia ja taas puolella niitä ei ole ollut. 13 prosenttia vastanneista ei osaa vastata kysymykseen. Mielenterveysongelmien suuri määrä johtuu hyvinkin asiakkaiden vaikeasta elämäntilanteesta tai heidän kokemistaan traumaattisista kokemuksista. Osa asiakkaista on kokenut esimerkiksi kidutusta kotimaassaan, lähtömaassaan tai matkan aikana. Mielenterveysongelmista kärsivistä asiakkaista vain puolet on saanut apua ongelmiinsa. Tämä voi johtua siitä, ettei asiakas ole osannut hakea apua ongelmiinsa. Osa asiakkaista ei halua apua tai ei osaa kertoa ongelmistaan työntekijöille. Tai sitten hän ei tiedä, että hänen mielenterveysongelmiinsa voisi olla apua.

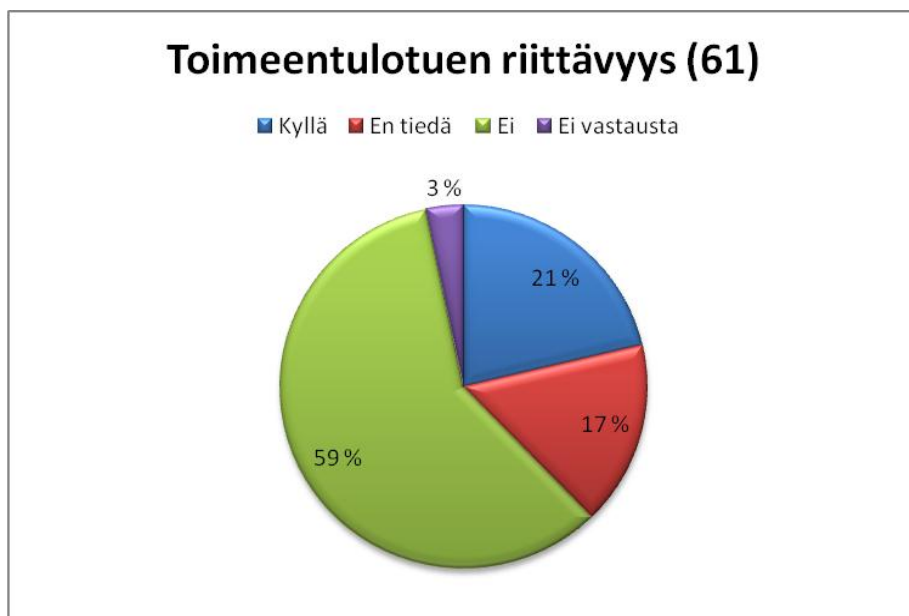
7.3 Toimeentulotuki

Suomessa yksin asuvan turvapaikanhakijan toimeentulo on noin 292 euroa kuukaudessa. Se on 30 prosenttia pienempi, kuin vähimmäistoimeentulo muilla Suomessa asuvilla. Nykyinen 30 prosentin vähennys tuli voimaan 1.2.2010. Tätä ennen toimeentulotuessa oli 15 prosentin vähennys.

Tekemässäni kyselyssä halusin saada selville tietävätkö vastaajat mitä toimeentulotuki on ja onko toimeentulotuki riittävä. Vastaustilaisuudessa avasin väitteitä ja kerroin tarkemmin mitä niillä haen. Toimeentulotuen riittävydessä tarkensin, että tuki on tarkoitettu ruokaan, vaatteisiin ja muihin elämisen välttämättömiin hankintoihin.

Yli puolet, 59 prosenttia, vastaajista oli sitä mieltä, että he tietävät mitä toimeentulotuki on. Saman verran, 59 prosenttia, oli sitä mieltä, että toimeentulotuki ei ole riittävä tarpeellisiin menoihin. On ymmärrettävää, että jos on esimerkiksi matkalla Suomeen menettänyt kaiken mukana olleen omaisuuden ja ainoat vaatteet ovat ne, jotka ovat sillä hetkellä päällä, voi 292 euroa kuukaudessa olla melko pieni raha aloittaa alusta ja kerätä tarpeelliset asiat takaisin itselle. Toisaalta esimerkiksi samassa asunnossa asuvat nuoret miehet voivat jakaa ruokakustannuksia ja olenpa huomannut heidän kierrättävän vaatteitakin kaverilta toiselle jolloin rahaa voi jäädä käyttöön enemmän.

Kuvio 4. Turvapaikanhakijoiden toimeentulotuen riittävyys

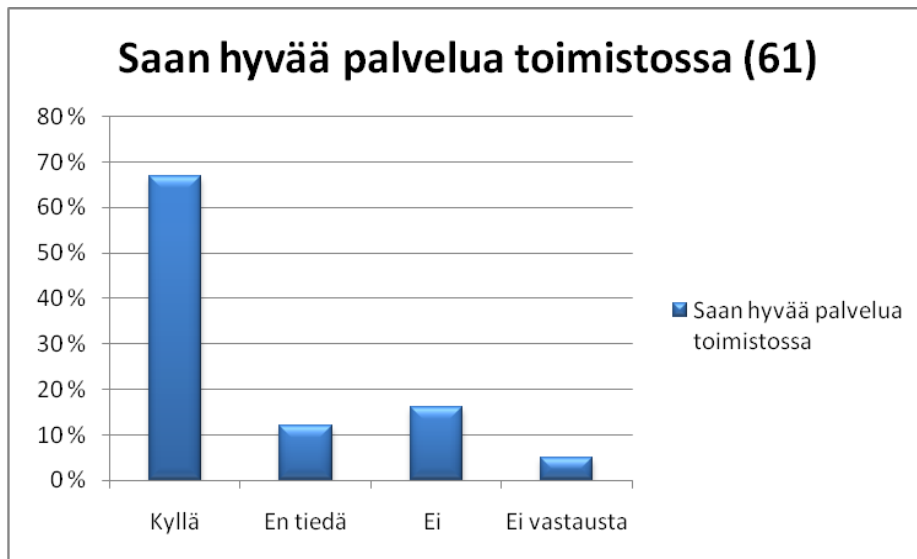


7.4 Asiakaspalvelu

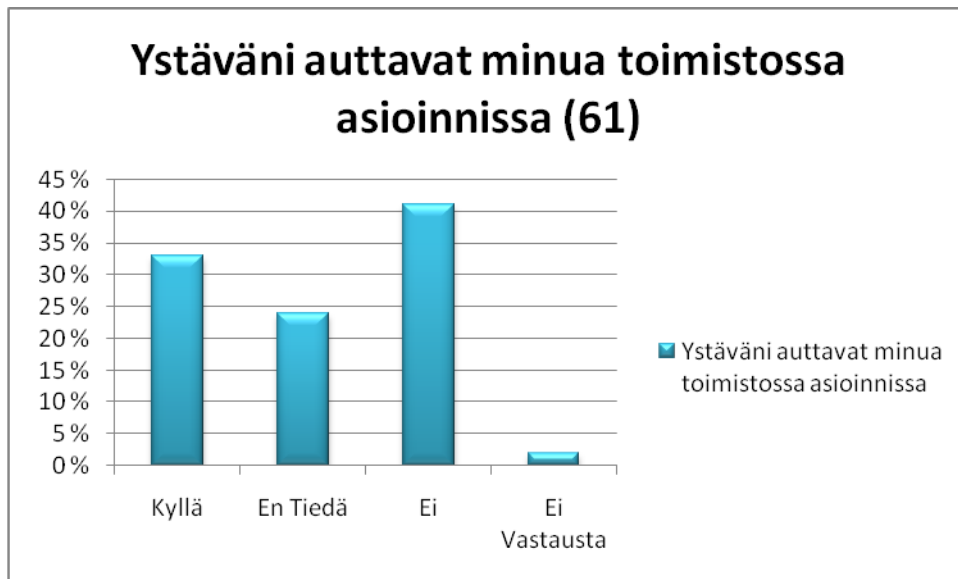
Asiakaspalveluun liittyvät väitteet olivat minun mielestäni yksi tärkeimmistä osaluista tutkimuksessa. On tärkeää, että vastaanottokeskuksen asiakkaat kokevat saavansa apua ongelmiin ja että heidän ongelmansa otetaan vakavasti. Lähes kolme neljässtä, 66 prosenttia, kokee henkilökunnan kohtelevan heitä tasa-arvoisesti ja saman verran tuntee saavansa hyvää palvelua toimistossa asioidessaan. Joskus asiakkaiden suusta kuulee, ettei heitä pidetä ihmisinä jolloin tasa-arvoisen kohtelun merkitys kasvaa. Se myös ehkäisee osaltaan konfliktitilanteita vaikeissa ja haastavissa palvelutilanteissa. Kyselyyn vastanneista 59 prosenttia ei kokenut, että työntekijä olisi kohdellut häntä huonosti, mutta 15 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että työntekijä on kohdellut heitä huonosti. Tämä voi johtua monista asioista. Joissakin tilanteissa asiakkaan ongelmaa ei voida ratkaista heti ja siihen voi mennä pitkiäkin aikoja, jolloin asiakas kokee, ettei häntä ole kohdeltu hyvin. Tämä on vain yksi esimerkki, mutta laajempia vastauksia voisi tässä kysymyksessä saada avoimia kyselyitä käytettäessä.

Asiakkailla on monesti tarve saada kertoa asioistaan ja noin kolme neljässtä vastaajasta kokee, että häntä kuunnellaan. Asiakkaat ovat hankalassa ja hermoja kiristävässä tilanteessa, jolloin he tarvitsevat tukea ja apua. 70 prosenttia vastaajista tuntee myös saavansa tukea työntekijöiltä. Toimiston työntekijät saattavat olla joillekin asiakkaille ainoat ihmiset joiden puoleen kääntyä ja joille voi puhua. Myös asiakkaiden kokemukset toimistosta saamansa palvelun laadusta tuotti myönteisiä tuloksia. Lähes 70 prosenttia koki saavansa hyvää palvelua toimistossa asioidessaan.

Kuvio 5. Asiakkaiden kokemuksia palvelusta toimistossa



Lomakkeessa kysymys 16 koski ystävien apua asiakkaan asioidessa toimistossa. Asiakkaat tulevat usein asuinkavereidensa kanssa toimistolle tai isommissa ryhmissä omanmaalaistensa kanssa. Osa heistä osaa paremmin suomen kieltä tai pärjää esimerkiksi englanniksi asioita hoitaessa. He sitten yhdessä hoitavat asioitaan toimistolla. Tästä saisi sen käsityksen, että he kokevat ystäviensä auttavan, mutta kyselyyn vastanneista vain 33 prosenttia vastasi ystävän auttavan toimistossa asioinnissa ja yli 40 prosenttia ei saanut apua ystäviltään. Voi olla, etteivät asiakkaat koe asuinkavereitaan tai samasta maasta tulleita ystävikseen. Vastaustilaisuudessa joku kysyikin minulta, että ketä kysymyksen ystävillä tarkoitetaan, heitä jotka ovat keskuksessa vai heitä jotka ovat jääneet esimerkiksi kotimaahan.

Kuvio 6. Ystävien apu asioinnissa

Yksi tärkeistä asioista vastaanottokeskuksen asiakkaille on se, että he tietävät tarpeeksi turvapaikkaprosessinsa vaiheista. Pitkät odotusajat ovat vaikeita. Haastatteluun pääseminen ja päätöksen saaminen ovat koko ajan mielessä ja toimistolla käykin usein kyselyitä milloin kutsu maahanmuuttovirastoon tai poliisille saapuu. Yli puolet, 61 prosenttia, katsoo tietävänsä turvapaikkaprosessistaan tarpeeksi. Usein soitto maahanmuuttovirastoon ja edes jonkinlainen arvio esimerkiksi päätöksen saapumisajasta helpottaa ja riittää asiakkaalle.

7.5 Suomen kielen opetus

Vastaanottokeskuksessa opetetaan suomen kieltä kaksi tuntia viikossa kello yhdeksän ja kuudentoista välisenä aikana. Opetus tapahtuu pienissä ryhmissä vastaanottokeskuksen luokkatilassa. Vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat jaettu koulussa suomen kielen osaamistason mukaisesti. Suomen kieltä on ollut mahdollista opiskella myös työväenopiston kursseilla ja osa asiakkaista on kielitestin jälkeen päässyt opiskelemaan maa-hanmuuttajien peruskouluun.

Lähes kaikki, 90 prosenttia, vastaanottokeskuksen asiakkaista on osallistunut suomen kielen opetukseen. Tämä ei kuitenkaan anna todellista lukemaa siitä, kuinka moni käy aktiivisesti tunneilla esimerkiksi ilman varoituksia. Jos suomen kielen opetuksesta on pois liian monta kertaa, asiakas saa varoituksen. Tämän jälkeen toistuvista poissaoloista vähennetään toimeentulotukea. Käytäntö varmasti osaksi kannustaa asiakkaita osallistumaan suomen kielen tunneille. Opetukseen ei kuitenkaan tarvitse osallistua jos on esimerkiksi jokin terveydellinen este. Vastaanottokeskus järjestää lastenkerhoa sellaisina päivinä, kun äideillä on suomen kielen tunteja. Tämä mahdollistaa sen, että myös he voivat opiskella suomea ja lastenhoito on järjestetty. 80 prosenttia vastanneista piti opetusta hyvänä.

Yli puolet vastanneista, 66 prosenttia, oli sitä mieltä, ettei opetusta ole ollut riittävästi ja melkein kaikki, 97 prosenttia, asiakkaista haluaisi opiskella suomen kieltä lisää. Yksikään tähän kysymykseen vastanneista ei vastannut kieltävästi. Loput vastanneista, 3 prosenttia, ei osannut sanoa haluaisiko opiskella suomea lisää. Uskon, että tutustuminen ja kanssakäyminen kantaväestön kanssa motivoivat asiakkaita opiskelemaan enemmän suomen kieltä. Myös työpaikan saaminen edellyttää usein suomen kielen taitoa. Väsymys ja turhautuminen omaan tilanteeseen vähentää intoa käydä suomen kielen tunneilla, mutta toisaalta taas tahto jäädä Suomeen ja integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan innoittavat osaa asiakkaista käymään tunneilla ahkerasti ja opiskelemaan itsenäisesti kieltä.

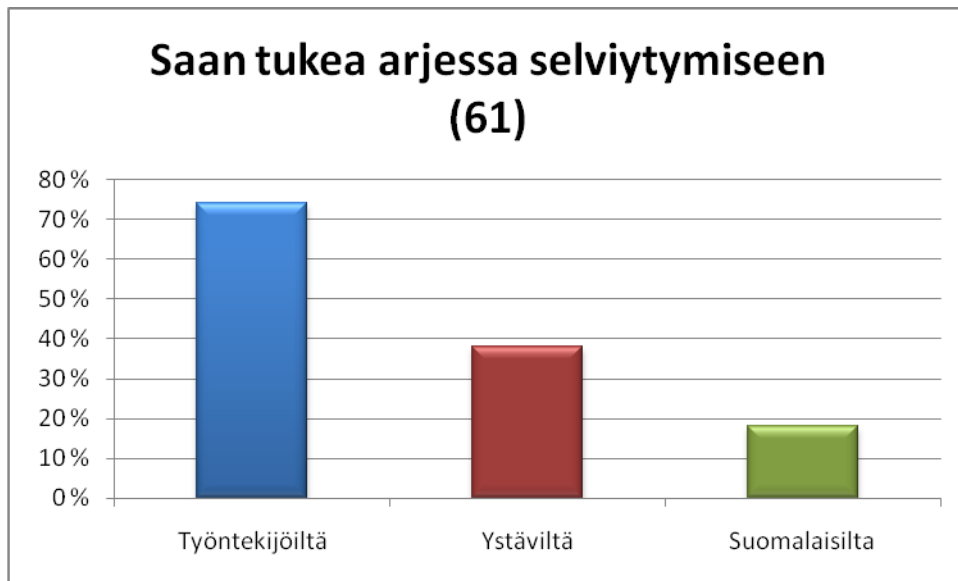
7.6 Osallisuus yhteisössä ja vapaa-aika

Turvapaikanhakijoilla on yleensä päätöstä odotellessa aikaa ja vielä hieman lisää aikaa. Jos ainoa pakollinen ja säännöllinen toiminta on suomen kielen tunnit kaksi kertaa viikossa, ehtii aikaa olla kyllästymiseen asti. Onkin tärkeää, että asiakkaat pystyisivät halutessaan harrastamaan mieleisiään asioita tai osallistumaan vastaanottokeskuksen järjestämiin aktiviteetteihin.

Turvapaikanhakijan tullessa asiakkaaksi vastaanottokeskukseen, hänen kanssaan käydään läpi keskuksen säännöt. Jokaisen asiakkaan kanssa pidetään alkuinfo jonka aikana hän saa omalle kielelleen käännetyt säännöt. Kuitenkaan 18 prosenttia kyselyyn vastanneista ei tiennyt tai ei osannut sanoa tietääkö vastaanottokeskuksen sääntöjä. 90 prosenttia vastaajista ilmoitti siitä huolimatta noudattavansa sääntöjä.

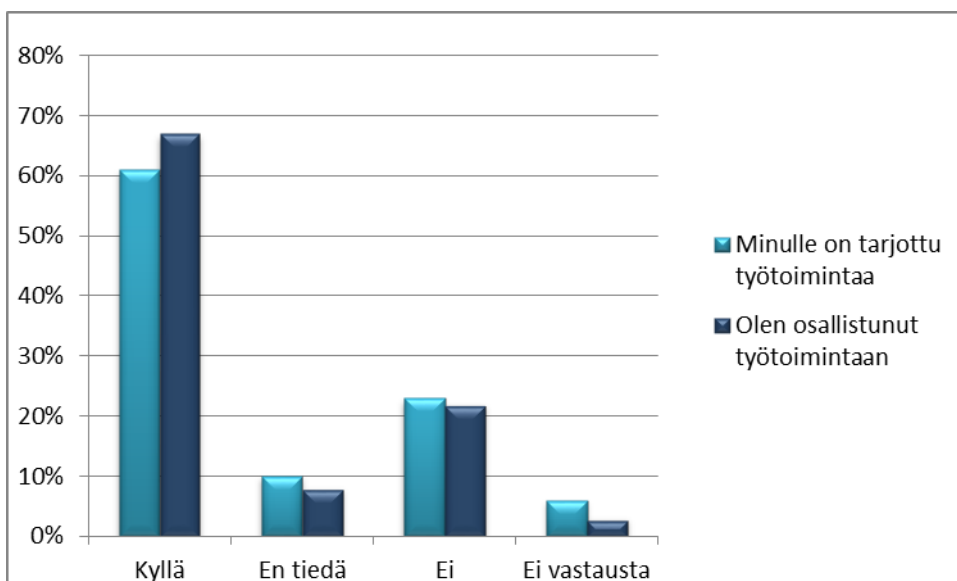
Vastaanottokeskuksessa, vieraassa maassa kaukana perheen ja läheisten tuesta, on tärkeää, että turvapaikanhakija saa tukea jostain muualta, hänelle tärkeiksi tulleilta ihmisiltä. Asiakas voi kokea olonsa yksinäiseksi ja tarvitsee apua arkipäiväisissä asioissa. Kyselyyn vastanneet turvapaikanhakijat kokivat enimmäkseen saavansa tukea vastaanottokeskuksen työntekijöiltä, lähes kolme neljästä oli sitä mieltä. Alle puolet, 38 prosenttia, koki saavansa tukea arjessa selviytymiseen ystäviltä ja vielä vähemmän, 18 prosenttia, oli sitä mieltä, että saa tukea suomalaisilta. Monen asiakkaan ainoat suomalaiskontaktit ovat toimiston henkilökunnan kanssa. Osalla, lähinnä perheillä ja yksinhuoltajilla, saattaa olla suomalainen tukihenkilö, joka on suuri henkinen apu asiakkaille, mutta tukihenkilöitäkään ei riitä kaikille ja muut suomalaiskontaktit voivat olla vähissä. Monet turvapaikanhakijat kokevat varmasti tärkeäksi sen, että he saavat olla tekemisissä kantaväestön kanssa. Odotin kuitenkin ystävien tuen olevan suurempi, mutta ajattelin kyselyä laatiessa, että asiakkaat kokevat ystävikseen automaattisesti myös omanmaalaisensa, he joiden kanssa he Suomessa viettävät eniten aikaa. Mutta luultavasti oikeiksi ystävikseen he laskevat kotimaahan jääneet ystävät. Yli puolet, 59 prosenttia, asiakkaista kokee olevansa yksinäinen. Tästä huomaa sen, että vaikka asuisi kuuden hengen asuttamassa asunnossa ja ihmisiä olisi koko ajan ympärillä, voi silti kokea olevansa todella yksinäinen.

Kuvio 7. Asiakkaiden kokemuksia tuen saamisesta



Suomen kielen opetuksen lisäksi vastaanottokeskus voi halutessaan velvoittaa asiakkaat osallistumaan työtoimintaan. Kemin vastaanottokeskuksessa yleisintä työtoimintaa on ollut siivous ja esimerkiksi muutoissa apuna toimiminen. Osa asiakkaista kokee työtoiminnan pakkona eikä halua osallistua siihen, toiset taas haluavat työtoimintaa ja ehdottavat itse mitä voisivat tehdä. On varmasti tärkeää tuntea itsensä hyödylliseksi ja tarpeelliseksi sekä samalla saada itselle päivään jotakin tekemistä.

Kuvio 8. Osallistuminen työtoimintaan



Työtoiminnan lisäksi vastaanottokeskus järjestää erilaisia aktiviteetteja. Vastaanottokeskuksen vuokraamissa tiloissa toimii asukastupa jota pyörittää työntekijöiden lisäksi itse asukkaat. Asukastuvassa on mahdollisuus erilaisiin korjaustöihin ja esimerkiksi pelien pelaamiseen. Asukastupa on ollut lähinnä miesten käytössä, mutta naisille järjestetään omaa kerhoa esimerkiksi ompelun merkeissä. Myös lasten kerhoa pidetään samoissa tiloissa.

Asukastuvan toimintaan on osallistunut 80 prosenttia miehistä, naisista vain muutama oli vastannut myöntävästi. 75 prosenttia naisista on osallistunut vastauksien mukaan naisten kerhoon ja lasten kerhossa ovat käyneet kaikkien perheiden lapset.

8. POHDINTA

Kun Kemin vastaanottokeskus avattiin marraskuussa 2008, kiinnostuin heti sen toiminnasta. Kevään 2009 aikana päätin, että teen opinnäytetyöni aiheesta, joka liittyy jotenkin vastaanottokeskuksen toimintaan. Aluksi olin vahvasti sitä mieltä, että teen kyselyn Kemin asukkaille ja selvitän, miten he suhtautuvat avattuun vastaanottokeskukseen. Kysyttelin aihetta ja kävin keskustelemassa aiheesta vastaanottokeskuksen apulaisjohtaja Pirkko Rytkösen kanssa. Syksyllä 2009 tein viimeisen, syventävän harjoittelun vastaanottokeskuksessa ja sain tärkeää kokemusta ja tietoa vastaanottokeskuksen toiminnasta. Kontioniemen vastaanottokeskuksessa oli toteutettu vähän aikaisemmin tyytyväisyyskysely asiakkaille ja keväällä 2010 minulle ehdotettiin, että haluaisinko tehdä tyytyväisyyskyselyn Kemin keskuksen asiakkaille. Aihe oli mielenkiintoinen, sillä harjoittelun jälkeen jatkoin töitä vastaanottokeskuksessa ja olin joka päivä tekemisissä asioiden kanssa joihin asiakkaat joko olivat tai eivät olleet tyytyväisiä.

Heti aiheen päätettyäni keräsin paljon tietoa turvapaikanhakijoista, turvapaikkapolitiikasta ja turvapaikan hakemisesta Suomessa. Olin toki työni ohella saanut paljon informaatiota kyseisistä asioista ja tiesin mistä ja miten lähteä hakemaan faktatietoa. Kesän 2010 alussa tein kyselyä työn ohella. Kyselyn laatiminen oli hieman hankalaa, sillä siinä täytyi miettiä esimerkiksi vastausvaihtoehdot mahdollisimman helpoiksi ja kysymykset tuli asetella sellaiseen muotoon, ettei niissä olisi tulkinnanvaraa. Oman haasteensa kyselyn tekemiseen toi tietenkin tutkimusjoukko, joka koostui usean eri maan edustajista. Käytin apuna vastaanottokeskuksesta löytyvää laatukäsikirjaa, jonka liitteenä on pieni-muotoinen kysely turvapaikanhakijoille. Lisäsin kuitenkin omia kysymyksiä myös vastaanottokeskuksen henkilökunnan avustuksella. Oli tärkeää tietää mikä heitä askarruttaa ja kiinnostaa asiakkaiden tyytyväisyyttä koskien. Jo vastaustilaisuuksissa huomasin joidakin epäkohtia kyselyssä ja mitä olisin voinut tehdä toisin. Olen kuitenkin pääosin tyytyväinen laatimiini kysymyksiin.

Tarkoitukseni oli saada järjestettyä vastaustilaisuudet kesän kuluessa. Jännitin vastaustilaisuuksia. Mietin onko kysely tarpeeksi selkeä ja miten kysely onnistuu kun tulkki ei ole paikalla. Ensimmäisen vastaustilaisuus oli venäjänkielisille ja tulkkina toimi vastaanottokeskuksessa toimiva suomen kielen opettaja. Tilaisuus onnistui hyvin ja odotin innolla seuraavia ryhmiä. Toteutin noin kahden viikon aikana kahdeksan eri kielillä pi-

dettyä vastaustilaisuutta. Olin yllätynyt miten helposti kyselyn läpikäyminen tulkin avulla onnistui. Oli tietenkin etu, että muutamissa vastaustilaisuuksissa tulkki oli paikalla ja pystyi itse tutustumaan kyselylomakkeeseen. Vastaustilaisuuksissa, joissa tulkki ei ollut paikalla tai ei ollut nähnyt kyselylomaketta, olivat hieman haastavampia. Se myös saattoi vaikuttaa osaltaan siihen, miten vastaajat ymmärsivät väittämät.

Ennen vastaustilaisuuksien järjestämistä minulla oli ennako-odotuksia siitä, mitä vastauksista käy ilmi. Odotin tyytymättömyyttä asiakkaiden keskuudessa, sillä kesä oli ollut hektinen ja asiakkaat olivat tuoneet erilaisia mielipiteitään esille kesän kuluessa. Oli kuitenkin ilo huomata, että yleisesti ottaen kyselystä saadut vastaukset oli positiivisia. Yli puolet vastaanottokeskuksen asiakkaista oli tyytyväisiä keskuksen tarjoamiin palveluihin ja toimintaan. Jo ennalta arvattavissa ollut tulos toimeentulotuen riittävydestä ei yllättänyt, sillä 292 euroa on todellakin pieni summa tarpeellisiin menoihin. Toimeentulotuen vähyys ei kuitenkaan aiheuta ongelmia esimerkiksi asiakkaiden asioidessa toimistossa, sillä asiakkaat tietävät, että vastaanottokeskuksen henkilökunta ei voi vaikuttaa millään tavalla jaettavan rahamäärän suuruuteen.

Vuosien 2009 ja 2010 aikana vastaanottokeskukset ruuhkautuivat pahasti ja niin ruuhkautuivat myös maahanmuuttoviraston haastattelujonot. Tämä aiheutti sen, että turvapaikanhakijat joutuivat viettämään yhä pitempiä aikoja vastaanottokeskuksissa päätöstä odottaen. Tämä on tuonut osaltaan haasteita vastaanottokeskustyöhön. Keskuksen tehtävänä on tarjota turvapaikanhakijalle asuminen, toimeentulo ja terveystalvelut, mutta pitkistä odotteluajoista turhautuneet asiakkaat kaipaavat ja tarvitsevat muutakin. Tämän vuoksi Kemin vastaanottokeskuksessa järjestetään esimerkiksi työtoimintaa ja erilaisia kerhoja. Ne helpottavat osaltaan asiakkaan rankkaa aikaa. Samalla he saavat ajatukset pois ikävistä asioista ja seuraa toisista turvapaikanhakijoista. Joissakin kerhoissa toimii järjestäjinä ja vetäjinä suomalaisia, mikä edesauttaa tutustumista kantaväestön kanssa. Turvapaikanhakijalla on helpompi integroitua suomalaiseen yhteiskuntaan saamalla paljon kontakteja suomalaisiin ihmisiin. Haasteena on kuitenkin se, miten saada suomalaisia mukaan vapaaehtoisena vastaanottokeskuksen toimintaan.

Kyselyssä käsiteltiin paljon asiakaspalvelua ja miten asiakkaat sen kokevat. Oli mielenkiintoista saada selville tuntevatko asiakkaat saavansa hyvää palvelua, kuunnellaanko heitä ja saavatko he asiansa hoidettua toimistossa asioidessaan. Joskus toimistossa työskennellessä tuntuu, ettei asiakkaan kanssa löydy yhteistä säveltä ja asiakas tuntee, ettei hänen asioitaan hoideta. Kyselyn tuloksista sai kuitenkin sellaisen käsityksen, että suuri

osa vastaanottokeskuksen asiakkaista tuntee saavansa tarvitsemaansa apua ja heidän asiansa otetaan tosissaan. Itse huomasin työskennellessäni vastaanottokeskuksessa, että kun asiakkaalle antaa aikaa ja kuuntelee hänen ongelmansa, jää siitä molemminpuolinen hyvä mieli. Tosin toimistossa on usein niin kiire, ettei asiakkaan kanssa pystytäkään juttelemaan niin kauaa, kuin ehkä hän ehkä toivoisi, mutta se, että hoitaa asian tai lupaa ottaa asiasta selvää, auttaa monen asiakkaan ongelmaan.

Tekemäni kysely oli ensimmäinen tyytyväisyyskysely Kemin vastaanottokeskuksessa. Uskon asiakkaiden olleen halukkaita vastaamaan heitä koskeviin kysymyksiin, jonka vuoksi vastausprosentti oli hyvä. Asiakkaat haluavat saada äänensä kuuluviin. Tällainen valmiita väittämiä ja vastausvaihtoehtoja sisältävä kysely on hyvä, kun halutaan tietää määriä, mutta olisi erittäin mielenkiintoista tutkia tyytyväisyyttä myös avoimien kysymyksien avulla. Tätä kyselyä mallina käyttäen ja avoimia kysymyksiä lisäämällä saisi enemmän ja monipuolisesti tietoa siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat. Sellaisen kyselyn tekemiseen tarvitaan vain enemmän aikaa ja enemmän resursseja, sillä vastaukset on käytävä yksitellen läpi tulkin kanssa. Nyt jälkeenpäin tekemääni kyselyä läpikäydessä nousi paljon kysymyksiä siitä, miksi asiakkaat ovat jotakin mieltä ja jatkoa ajatellen tiettyjä väitteitä voisi käydä asiakkaiden kanssa läpi avoimin kysymyksin.

Turvapaikanhakijoiden määrän laskun ja käsittelyaikojen lyhentymisen myötä paineet vastaanottokeskuksissa alkavat pikkuhiljaa laskea. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että työmäärä tai ongelmat vähenisivät. On asioita, joille vastaanottokeskuksen työntekijät eivät voi mitään, niitä säätelevät Suomen lait ja asetukset. Vastaanottokeskuksen jokapäiväisessä työssä on kuitenkin mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen ja hyvän asiakaspalvelun merkitys korostuu. Kyselyn tuloksia tarkastellessa vastaanottokeskuksen perusasiat ovat asiakkaiden mielestä kunnossa ja he tuntevat saavansa hyvää palvelua mikä on mielestäni yksi tärkeimmistä asioista.

LÄHTEET

Ahola, Anja 2007. Lomaketutkimusprosessi. Teoksessa Saari, Erkki & Viinamäki, Leena (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä, 2007.

Finlex 2009. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Luettu 11.6.2009.

<[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990493?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kotouttami*](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990493?search[type]=pika&search[pika]=kotouttami*)>

Finlex 2004. Ulkomaalaislaki. Luettu 11.6.2009.

<[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301?search\[type\]=pika&search\[pika\]=turvapaikanhakij*](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301?search[type]=pika&search[pika]=turvapaikanhakij*)>

Hiltunen, Juhani 2008. Ensimmäiset turvapaikanhakijat Kemin vastaanottokeskukseen. Luettu 24.3.2009

<http://www.pohjolansanomat.fi/cs/Satellite?c=AMArticle_C&childpagename=PSA_newsste%2FAMLayout&cid=1194608028109&p=1192554074212&pagename=PSAWrapper>

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula, 1997. Tutki ja kirjoita. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä 2004.

Kananen Jorma, 2008. Kvantti, Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän yliopistopaino 2008.

Kemin Kaupunginhallitus, 2008. Esitys Kemin kaupungille turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksen perustamiseksi Kemiin. Luettu 11.6.2009

<<http://www.kemi.fi/d5web/kokous/20081364-25.HTM>>

Kämärä, Ludmila 2001. Kotouttamisavaimet – Käsikirja maahanmuuttajille Suomessa. Luettu 13.10.2010 <<http://www2.kotka.fi/kotouttamisavaimet/fin2.pdf>>

- Maahanmuuttovirasto, 2010. Turvapaikkayksikön tilastokatsaus 2010. Luettu 4.4.2011
<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=3127>>
- Maahanmuuttovirasto, 2009. Vuosikertomus. Luettu 3.6.2010
<<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2484#vuosikertomukset>>
- Aallas Esa, 1989. Suomen pakolaispolitiikka. Valtion painatuskeskus, Helsinki 1989.
- Pakolaisneuvonta ry, 2010. Turvapaikanhakijan asema Suomessa. Luettu 13.6.2010
<http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=66&lang=suo>
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tammi, Helsinki 2002.
- Sisäasiainministeriö & Maahanmuuttovirasto, 2010. Tietoa turvapaikanhakijalle. Luettu 10.11.2010 <<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2476,2541>>
- Sisäministeriö, 2009. Näkökulmia turvapaikkapolitiikkaan – Kehitysehdotuksia ja pohjoismaista vertailua. Luettu 3.6.2010
<[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D71589287E4A2A63C22575D90031CC32/\\$file/nakokulmia_turvapaikkapolitiikkaan_020609.pdf.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D71589287E4A2A63C22575D90031CC32/$file/nakokulmia_turvapaikkapolitiikkaan_020609.pdf.pdf)>
- Suomen Punainen Risti. Vastaanottokeskukset. Luettu 11.6.2009
<<http://www.redcross.fi/apuajatukea/maahanmuuttajientuki/vastaanottokeskukset>>
- Suomen Pakolaisapu. 10 väitettä ja faktaa. Luettu 13.6.2010.
<http://www.pakolaisapu.fi/faq/termit_tutuiksi/10_vaitetta_ja_faktaa/>
- YLE Perämeri 2008. Kemin vastaanottokeskus laajenee huomattavasti. Luettu 24.3.2009
<http://yle.fi/uutiset/teksti/alueelliset_uutiset/merilappi/2008/12/kemin_vastaanottokeskus_laajenee_huomattavasti_451177.html>

Turvapaikanhakijoiden hyvinvointikysely

Ympyröi sopiva vaihtoehto

- | | | | | |
|---|------------------|----------------|------------------|----------|
| 1. Sukupuoli | Mies | Nainen | | |
| 2. Kansalaisuus | Irak | Afganistan | Somalia | Muu_____ |
| 3. Ikä | 18-29 | 30-40 | 41-55 | 56- |
| 4. Haen turvapaikkaa | Yksin | Perheen kanssa | | |
| 5. Kauanko olet asunut vastaanottokeskuksessa? | | | | |
| | alle 6 kuukautta | 6-12 kuukautta | yli 12 kuukautta | |
| 6. Oletko asunut toisessa vastaanottokeskuksessa ennen Kemiä? | Kyllä | Ei | | |
| 7. Onko sinulla oleskelulupa? | | Kyllä | Ei | |
-

Vastaa seuraaviin kysymyksiin ympyröimällä vaihtoehto, joka parhaiten vastaa mielipidettäsi.

😊 - samaa mieltä, 😐 - en osaa sanoa, ☹️ - eri mieltä

1. ASUMINEN

- | | | | |
|---|---|---|----|
| 1. Minun on turvallista asua vastaanottokeskuksessa | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 2. Asuntoni on hyvä ja siisti | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 3. Olen tyytyväinen asuntooni | 😊 | 😐 | ☹️ |

2. TERVEYDENHOITO

- | | | | |
|---|---|---|----|
| 4. Tiedän mistä saan apua jos sairastun | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 5. Tarvittaessa olen saanut apua terveydenhoitajalta | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 6. Terveysasioissa toimin terveydenhoitajan ohjeiden mukaan | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 7. Minulla on / minulla on ollut mielenterveysongelmia | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 8. Olen saanut apua mielenterveysongelmiin | 😊 | 😐 | ☹️ |

3. TOIMEENTULOTUKI

- | | | | |
|--|---|---|----|
| 9. Tiedän mitä on toimeentulotuki | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 10. Toimeentulotuki on riittävä tarpeellisiin menoihin | 😊 | 😐 | ☹️ |

4. ASIAKASPALVELU

- | | | | |
|--|---|---|----|
| 11. Koen, että henkilökunta kohtelee minua tasa-arvoisesti | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 12. Koen, että minua on kohdeltu joskus huonosti | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 13. Koen, että minua kuunnellaan | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 14. Saan tukea työntekijöitä | 😊 | 😐 | ☹️ |
| 15. Saan hyvää palvelua toimistossa | 😊 | 😐 | ☹️ |

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 16. Koen, että asioitani hoidetaan | 😊 | 😐 | 😞 |
| 17. Työntekijät ottavat tosissaan asiani ja ongelmani | 😊 | 😐 | 😞 |
| 18. Toimistosta ohjataan minut oikealle työntekijälle | 😊 | 😐 | 😞 |
| 19. Tiedän turvapaikkaprosessistani tarpeeksi | 😊 | 😐 | 😞 |

5. SUOMEN KIELEN OPETUS

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 20. Olen käynyt suomen kielen opetuksessa | 😊 | 😐 | 😞 |
| 21. Opetus on ollut hyvää | 😊 | 😐 | 😞 |
| 22. Suomen kielen opetusta on riittävästi | 😊 | 😐 | 😞 |
| 23. Haluaisin opiskella suomen kieltä lisää | 😊 | 😐 | 😞 |

6. OSALLISUUS YHTEISÖSSÄ / VAPAA-AIKA

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 24. Tiedän vastaanottokeskuksen säännöt | 😊 | 😐 | 😞 |
| 25. Noudatan vastaanottokeskuksen sääntöjä | 😊 | 😐 | 😞 |
| 26. Saan tukea arjessa selviytymiseen työntekijöiltä | 😊 | 😐 | 😞 |
| 27. Saan tukea arjessa selviytymiseen ystäviltäni | 😊 | 😐 | 😞 |
| 28. Saan tukea arjessa selviytymiseen suomalaisilta | 😊 | 😐 | 😞 |
| 29. Tunnen olevani yksinäinen | 😊 | 😐 | 😞 |
| 30. Minulle on tarjottu työtoimintaa | 😊 | 😐 | 😞 |
| 31. Olen osallistunut työtoimintaan | 😊 | 😐 | 😞 |
| 32. Olen osallistunut asukastuvan toimintaan | 😊 | 😐 | 😞 |
| 33. Olen osallistunut naisten kerhoon | 😊 | 😐 | 😞 |
| 34. Lapseni ovat osallistuneet lastenkerhoon | 😊 | 😐 | 😞 |
| 35. Olen osallistunut vastaanottokeskuksen järjestämiin juhliin | 😊 | 😐 | 😞 |

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Olen viimeisen vuoden sosionomiopiskelija Kemi - Tornion ammattikorkeakoulusta. Pyydän Teiltä tutkimuslupaa opinnäytetyötäni varten, jossa selvitän Kemlin vastaanottokeskuksen turvapaikanhakijoiden tyytyväisyyttä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda vastaanottokeskuksen toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen tarvittavaa tietoa turvapaikanhakijoiden hyvinvoinnista ja tyytyväisyydestä. Tietoa kerään kyselylomakkeella, jonka täyttämiseen järjestetään vastaustilaisuus.

Opinnäytetyössäni noudatan tutkimuseettisiä periaatteita sekä tietosuojalakeja. Haastatteluaineistot eivät päädy ulkopuolisten käsiin. Tuhoan haastatteluista saamani aineistot opinnäytetyön valmistuttua. Aineiston keruu tapahtuu kesän ja syksyn 2010 aikana. Opinnäytetyöni on saatavilla Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan oppimiskeskuksessa (Valtakatu 22, 94100 Kemi) loppuvuodesta 2010.

Kemissä 9.6.2010



Essi Heikkilä
essi.heikkila@edu.tokem.fi

Opinnäytetyötäni ohjaavat opettajat



Voitto Kuosmanen
voitto.kuosmanen@tokem.fi



Päivi Muranen
paivi.muranen@tokem.fi

Kemi  Tornion
ammattikorkeakoulu

SOPIMUS

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusyksikkö ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat tällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän opinnäytetyön tekemisestä alla mainituin ehdoin.

TOIMEKSIANTAJATIEDOT

Toimeksiantajan nimi ja osoite: Kemin vastaanottokeskus, Oklaholmankatu 24H, 94700 Kemi

Yhdyshenkilö/työelämäohjaaja: Pirkko Rytönen

Yhdyshenkilön/työelämäohjaajan yhteystiedot: pirkko.rytkonen@redcross.fi

OPPILAITOSTIEDOT

Oppilaitoksen nimi ja osoite: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, Valtakatu 22, 94100 Kemi.

Opinnäytetyön tekijä ja yhteystiedot: Essi Heikkilä, essi.heikkila@edu.tokem.fi

Opinnäytetyön ohjaavat opettajat ja yhteystiedot: Voitto Kuosmanen Voitto.Kuosmanen@tokem.fi

ja Päivi Muranen Paivi.Muranen@tokem.fi

OPISKELIJATYÖNÄ TEHTÄVÄN OPINNÄYTETYÖN TIEDOT

Opinnäytetyön nimi/alhe: Kemin vastaanottokeskuksen turvapaikanhakijoiden tyytyväisyyskysely

Työn aikataulu: Kesä ja syksy 2010

Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa: Kemin vastaanottokeskus

Työn tulosten tekijänoikeuksista ja hyödyntämisestä sovitaan seuraavaa: Tekijän oikeudet säilyvät opinnäytetyön tekijällä. Toimeksiantaja saa hyödyntää opinnäytetyötä tekijän luvalla.

Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa: Opinnäytetyössä noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä tietosuojalakea.

Tämä sopimus on tehty 3 kappaleena, yksi jokaiselle sopijaosapuolelle.

Paikka:

Aika: 9.6.2010



AMK:n edustaja Voitto Kuosmanen



Toimeksiantajan edustaja Pirkko Rytönen



Essi Heikkilä