



ASIAKASTYYTYVÄISYYS- ODOTUKSIA JA KOKEMUKSIA MAAHANMUUTTOYKSIKÖSTÄ

Jessica Diemel
Linda Majander
Linda-Maria Talvensaari
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Helmikuu 2019

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Tutkimuksessa tarkastellaan Helsingin maahanmuuttoyksikön asiakastyytyväisyyttä. Maahanmuuttoyksikkö tarjoaa pakolaisille sekä heihin rinnastettaville maahanmuuttajille kotoutumista tukevia sosiaalipalveluja, ohjaa kotoutumista ja toimii asiantuntijana kotoutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Alaikäisenä yksin tulleita nuoria palvelee jälkihuollon tiimi.

Tutkimuksen teorettinen tausta pohjautuu aikuissosiaalityöhön, kotouttamiseen ja maahanmuuttajien kanssa tehtävään sosiaalityöhön.

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuskysymyksemme on: *Minkälaisia odotuksia maahanmuuttoyksikön asiakkailla on tarjottavista palveluista ja miten he ovat kokeneet tarjotut palvelut?*

Tutkimusidea tuli maahanmuuttoyksiköstä. Tavoitteena oli kartoittaa asiakastyytyväisyyttä, jonka myötä toimintaa voidaan kehittää. Selvittämällä asiakkaiden kokemuksia ja ottamalla heidät mukaan palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen voidaan korostaa asiakkaan oman elämän asiantuntijuutta (Nummela 2011).

AINEISTO JA ANALYYSI

Tutkimuksemme aineisto rakentui maahanmuuttoyksikön asiakkaiden fokusryhmähaastatteluista. Haastateltavien rekrytointi osoittautui haastavaksi ja suunniteltujen haastattelujen lisäksi

tehtiin vielä yksi yksilöhaastattelu.

Haastattelimme arabian kielisiä naisia ja miehiä sekä darin kielisiä jälkihuollon asiakasnuoria.

Aineistoa analysoitiin sisällönanalyysin menetelmin, jonka avulla ryhmiteltiin aineisto tutkimuksemme kannalta olennaisiin ryhmiin.

TULOKSET

Saadut tulokset ryhmiteltiin seuraavasti *1) odotuksia, 2) kokemuksia, 3) tyytyväisyys, 4) tyytymättömyys ja 5) palveluiden kehittäminen.*

1) Odotuksia:

- Tyytyväisyyden tuntemisesta ja kuulluksi tulemisesta.
- Asioiden hoitumisesta, tuesta konkreettisten asioiden hoitamisessa, harrastuksista.
- Työntekijä kantaa vastuuta asiakkaan elämästä.

2) Kokemuksia:

- Suurin osa koki, että työntekijöitä on helppo lähestyä ja he vastaavat viesteihin ja soittopyyntöihin.
- Työntekijät koettiin kanssaihmisinä: ”rinnallakulkija, ystävä, enemmän kuin perhe”
- Pyritään ratkaisemaan ongelmia ennen kuin ne kasaantuvat.

3) Tyytyväisyys:

- Harrastusten tukemiseen
- Alkuvaiheen infoihin ja tiiviisiin tapaamisiin.
- Perheenyhdistämiseen saatuun apuun.
- Kohtaamisiin työntekijöiden kanssa. Kokemus siitä, että työntekijä

välittää ja on kiinnostunut asiakkaan tilanteesta.

4) Tyytymättömyys:

- Asunnon saamiseen ja vuokratason liittyvät ongelmat.
- Tulkkaukseen oltiin yleisesti tyytyväisiä, välillä kuitenkin eri murteet tai epätasallinen tulkkaus tuotti haasteita.
- Työntekijän vaikea tavoittaminen tai liian pitkälle menevät ajat.
- Terveyspalveluihin: Ei tarpeeksi aikoja eikä tapaamisille varata aina tulkkeja.
- Lasten huomioiminen ja vanhempien vaikeudet auttaa esim. koulutehtävissä.

5) Palveluiden kehittäminen

- Lisää tukea asunnon hankkimiseen
- Lisää tietoa vapaaehtoistoiminnasta, esim. naistenryhmistä

IDEAT KEHITTÄMISEEN

Asiakkaat toivat esiin toivetta omasta asumisneuvojasta ja enemmän tietoa vapaaehtoistoiminnasta ja esimerkiksi naistenryhmistä.

Haastatellut toivat esiin jonkin verran myös kokemuksiaan yksinäisyydestä ja toiveita osallisuudesta yhteiskuntaan. Jatkossa olisi hyvä miettiä miten maahanmuuttoyksikön työssä voitaisiin paremmin edistää asiakkaiden osallisuutta niin yleisesti yhteiskunnassa kuin myös yksikön omissa palveluissa.

LÄHTEET

Nummela, Tuija (2011) Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Kopijyvä.