

Kysely avun tarpeesta

2021/1

Vastaajia 30 kpl

Johtopäätöksiä

Vastaajat kertoivat löytäneensä tiedon Raiskauskriisikeskus Tukinaisen palveluista helposti (64%), noin 6% vastaajista koki tiedon löytymisen haasteelliseksi. Raiskauskriisikeskus Tukinaisen sivut ovat laajat ja erityistä tietoa voi olla vaikea löytää sivuilta ilman hakukonetta. Hakukoneesta tulee tiedottaa sivuilla ja some-kanavilla. Kaikki vastanneet kokivat, että Raiskauskriisikeskuksen palvelujen maksuttomuus on oleellisen tärkeää.

Monet kokivat, että yhteydenotto Raiskauskriisikeskus Tukinaiseen oli sujuvaa aukioloaikojen puitteissa, mutta 3% vastaajista oli eri mieltä. Kaikki vastanneista eivät pysty soittamaan päivystykseen aukioloaikoina esimerkiksi töittensä takia.

Monet vastaajista olivat soittaneet kriisipäivystyspuhelimeen (32%), käyneet asiakastapaamisissa (27%) ja käyttäneet Nettitukinainen.fi-palvelua (21%). Huomattavaa on, että tähän kyselyyn vastanneista kukaan ei ollut käynyt juristin asiakastapaamisessa. Kyselyyn vastanneiden määrä on vähäinen (30 vastaajaa), eivätkä kyselyyn vastanneet ole käyttäneet kaikkia saatavilla olevia palveluja.

Suurin osa Raiskauskriisikeskus Tukinaisen asiakkaista ohjattiin Tukinaisen muihin palveluihin (30%), mutta myös kunnan sosiaali- tai terveydenhuollon palveluihin (27%) ja yksityissektorin palveluihin (20%).

Vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että henkilökunta oli kohdellut heitä kunnioittavasti. Vastaajien mielipiteet jakaantuivat sen suhteen, miten nopeasti he olivat saaneet tilanteeseensa apua. Asiakasjonojen ruuhkautuminen osoittaa, että Raiskauskriisikeskus ei pysty vastaamaan kaikkeen avun tarpeeseen.

Johtopäätöksiä

Enemmistö vastaajista koki saaneensa tarvitsemaansa kriisiapua. Merkittävä vähemmistö oli kuitenkin eri mieltä (35%). Monet sanoivat tarvinneensa erityisesti vertaistukea, mitä ei tällä hetkellä ole saatavissa kuin etäryhmätapaamisina. Vastaajat kokivat saaneensa oikeudellista tukea ja neuvontaa (60%). Osa vastaajista oli eri mieltä (39%), mikä osaltaan saattaa johtua siitä, etteivät he ole osanneet hakeutua oikeudellisen avun piiriin, eikä heiltä ole tiedusteltu erikseen oikeudellisen avun tarvetta.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä saamastaan tiedosta jatkohoitoon ohjautumisesta (96%). On vaikea arvioida, miksi 4% vastaajista eivät ole kokeneet saavansa tietoa riittävästi.

Suurin osa vastaajista olisi tarvinnut useampia asiakastapaamisia kriisityöntekijältä ja juristilta (35/9%). Eniten tarvetta oli vertaistuelle kriisiryhmässä.

Koronapandemian, kriisipäivystyksen ja asiakasjonon ruuhkautumisen ohella, koettiin vaikuttaneen haitallisesti (62%) yhdistyksen toimintaan. Monet vastanneista kokivat etätapaamisen nostaneen asiakastapaamisen kynnystä ja toivoivat tapaamista, missä he olisivat voineet olla kriisityöntekijän kanssa fyysisesti kasvokkain. Yhdistyksen etätyöskentelyyn siirtyminen ei tapahtunut ongelmitta. Ongelmia aiheuttivat mm. hitaat yhteydet ja yhteyden pätkiminen, jotka saatiin pikaisesti korjatuiksi yhdistyksen puolelta. Asiakkaiden nettiyhteyden nopeuteen ei voida vaikuttaa.

Eräs vastaajista koki, että yhdistyksen esteellisyys, rahoitus ja henkilökysymykset nousivat esille hänen konsultaatiotilanteessaan. Asiakas- ja konsultaatioyhteydenotoissa edellä mainituista kysymyksistä ei keskustella, joten on vaikea tietää, miksi asiakas päätteli niin.

Johtopäätöksiä

Monet vastaajista kokivat, että he olisivat tarvinneet tapaamisen nopeammin. Valitettavasti yhdistyksen asiakasjonot ovat ruuhkautuneet, koska kysyntää on enemmän kuin siihen voidaan vastata. Myös vertaistukea kaivattiin ja enemmän tapaamisia sekä tietoa jatkohoitopalveluista. Syksyllä Raiskauskriisikeskus Tukinainen järjestää kaksi ryhmään, joten ei ole varmaa, olivatko vastaajat tietoisia niistä vastaushetkellään.

Kaksi vastaajista ilmoitti, etteivät ole saaneet takaisin soittoa työntekijältä. Raiskauskriisikeskuksen asiakasjonojen ruuhkautuminen ja kiire vaikuttavat siihen, että inhimillisiä erehdyksiä voi tapahtua.

Eräs vastaajista ihmetteli sitä, että aikaa tapaamiseen on vaikea saada, vaikka Raiskauskriisikeskus Tukinaiassa on paljon väkeä töissä. Yhdistyksen henkilöstöressurssien rajallisuutta tulee jatkossa tuoda esille laajemmin, ettei asiakkaille jää väärinkäsitystä yhdistyksen henkilöstöressusseista.

Kaiken kaikkiaan kysely osoitti, että Raiskauskriisikeskus tarvitsisi lisää henkilöstöressurseja voidakseen vastata avun tarpeeseen.