



Jaana Inberg

Niina Peltomaa

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyö, 2018

”HUOMAAMATTA SITÄ TEKEE”

Palveluohjaus diakoniatyössä

TIIVISTELMÄ

Jaana Inberg, Niina Peltomaa
”Huomaamatta sitä tekee”, Palveluohjaus diakoniatyössä
43 sivua, 2 liitettä
Marraskuu, 2018
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää miten diakoniatyöntekijät näkevät ja kokevat palveluohjauksen työssään. Tarkoituksena oli tuoda näkyväksi diakoniatyössä toteutuva palveluohjaus. Tutkimuskysymyksinä oli, mitä palveluohjaus on diakoniatyössä ja mitä kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on palveluohjauksesta, osana muuta diakoniatyötä.

Opinnäytetyö toteutettiin Porin evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän seurakuntapalveluiden toimeksiannosta. Tutkimuspainotteinen opinnäytetyö toteutettiin haastattelemalla seurakuntayhtymän seurakuntien ja seurakuntapalveluiden diakoniatyöntekijöitä. Tutkimuksen lähestymistapa oli kvalitatiivinen ja tutkimusaineisto kerättiin ryhmähaastattelun avulla.

Ryhmähaastattelu pidettiin syyskuussa 2018 seurakuntapalveluiden Tukikeskuksessa. Haastatteluun osallistui 5 diakoniatyöntekijää. Haastattelussa edettiin teema-alueiden ja niitä tarkentavien kysymysten mukaan.

Tutkimustulosten mukaan kaikki haastatteluun osallistuneet diakoniatyöntekijät tekevät työssään palveluohjausta. Heidän mielestään sitä tuodaan diakoniatyössä kuitenkin liian vähän esille. Diakoniatyöntekijät kokevat palveluohjauksen niin luontevaksi osaksi työtään, etteivät he aina edes huomaa sitä tekevänsä. Diakoniatyöntekijät kokevat palveluohjauksen varsin laajana asiana ja he mieltävät sen sisältävän asiakkaan tilanteen kartoitusta, keskustelua, tukemista, läsnäoloa, toivon ylläpitämistä, palveluihin ohjaamista, konkreettista asiakkaan rinnalla kulkemista, hakemusten täyttämistä tai niiden täyttämässä auttamista, neuvontaa, asioiden selvittelyä, yhteydenottoja muihin tahoihin, tilanteen kokonaisvaltaista huomioimista ja saattaen siirtämistä. Haastattelumme diakoniatyöntekijät kokevat, että he pystyvät syventymään ja paneutumaan asiakkaan tilanteeseen laajasti ja kohtaamaan asiakkaat kokonaisvaltaisemmin, kuin esimerkiksi sosiaalityössä.

Tutkimus antaa diakoniatyöntekijöille yhteisen näkemyksen tekemästään palveluohjauksesta ja sen laajuudesta. Saatua tietoa voidaan hyödyntää muun muassa diakoniatyöntekijöiden ammatti-identiteetin vahvistamisessa, työn laaja-alaisuuden osoittamisessa, sekä työn sisällön jäsentymisessä. Tutkimus lisää myös palveluohjaus-termin tuttuutta diakoniatyön piirissä, sekä sen käytön lisääntymistä verkostoyhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Asiasanat: diakonia, palveluohjaus, ryhmähaastattelu

ABSTRACT

Jaana Inberg, Niina Peltomaa

"I just do it without noticing". Service counselling in Diaconal Work

43 p., 2 appendices

November, 2018

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Option in Diaconal Work

Bachelor of Social Services

The aim of this thesis was to find out how diaconal workers experience service counselling in their work and moreover, to bring service counselling of diaconal work more visible. The research questions for the study were: What the service counselling is in diaconal work and what kind of experiences diaconal workers have about service counselling along the other diaconal work duties. The thesis was conducted by the commission of The Evangelical Lutheran Church congregation services in the city of Pori.

The material for the study was gathered by interviewing diaconal workers from the Parish and the congregation services. The approach of the study was qualitative, and the material was collected by the group interview conducted in the support center of the congregation during September 2018. Five diaconal workers took part in the interview. The interview proceeded by themes and defining questions.

Based on the study, the results showed that each interviewed diaconal worker has service counselling in their work. However, their opinions were that the service counselling appeared too slightly. The diaconal workers stated that the service counselling was so natural part of their work duties that they do not even pay attention to it. The diaconal workers experienced the service counselling as quite extensive part of their work. It included surveying client's life situation, discussions, support, being presence, keeping up the hope, offering service counselling and giving concrete support, helping with form filling, guidance, the dealing with different issues, contacting other operators, observing the holistic situation and instructing the client to other services. The interviewed diaconal workers felt that they can delve their client's situation extensively and encounter them as in a holistic way more than in the social work for example.

To conclude, the diaconal workers' had shared view about the service counselling and its scope. Received data can be utilized to strengthen diaconal workers' professional identity, to display the wide-ranging of the work and to structure work contents. The research also increased the familiarity of the service counselling term among the diaconal workers and the use of the term in the network, in cooperation with other operators.

Keywords: deacon, service counselling, group interview

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 PALVELUOHJAUS	6
2.1 Palveluohjaus – toimintatapa asiakkaan tueksi	6
2.2 Palveluohjauksen yhteiskunnalliset raamit	7
3 DIAKONIATYÖ	9
3.1 Diakonia - monimuotoista palvelua	9
3.2 Diakoniatyö tukemassa yhteiskunnan auttamistyötä	10
3.3 Diakoniatyön ammatillisuuden erityispiirteet taloudellisessa avustamisessa	11
4 SEURAKUNTAYHTYMÄ YHTEISTYÖKUMPPANINA.....	13
5.1 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus, kohderyhmä ja tutkimuskysymykset ...	16
5.2 Ryhmähaastattelu.....	16
5.3 Sisällön analyysi	17
5.4 Prosessin kuvaus ja aineiston kerääminen	18
5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	20
6 DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA PALVELUOHJAUKSESTA	23
6.1 Diakoniatyössä toteutuva palveluohjaus.....	23
6.2 Diakoniatyöntekijöiden kokemukset palveluohjauksesta ja sen tarpeesta	24
6.3 Diakoniatyön palveluohjaus tulevaisuudessa	27
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	29
8 POHDINTA	33
LÄHTEET	36
LIITE 1: Ryhmähaastattelun runko.....	42
LIITE 2: SWOT -analyysi	43

1 JOHDANTO

Huono-osaisuus on lisääntynyt yhteiskunnassamme, eikä virallinen tuki- ja palvelujärjestelmä pysty aina kaikkia avuntarvitsijoita auttamaan (Villa 2015, 4). Viimeisen viiden vuoden aikana ovat diakoniatyön asiakaskohtaamiset vastaanotolla, kodeissa ja muualla, sekä puhelimen ja sähköpostin välityksellä lisääntyneet neljä prosenttia (Gävert 2016, 24). Diakonia perustuu lähimmäisenrakkaudesta lähtevään palvelutyöhön, jonka tehtävänä on auttaa ja tukea ensisijaisesti niitä, jotka eivät muuten saisi apua (Kirkkohallitus. Diakonia Suomessa). Jotta diakoniatyö voisi toteutua tarkoituksensa mukaisesti, joutuvat seurakunnat miettimään, miten vastata yhteiskunnan huono-osaisuuden lisääntymisestä johtuvaan, seurakuntien diakoniatyöhön heijastuvaan haasteeseen.

Yhteiskunnassamme hyvinvointipalvelut toimivat pitkälti eriytyneen työnjaon perusteella. Kukin palveluntuottaja kantaa vastuun omasta erikoistuneesta sektoristaan ja yhteistyö toisten toimijoiden kanssa on usein puutteellista. Monia palveluita samanaikaisesti tarvitsevalle asiakkaalle tilanne on usein vaikea, koska asiakkaan tukemisen pitäisi perustua kaikkien palveluntuottajien yhteistyöhön. Palveluohjauksen keskeinen tehtävä on palvelujärjestelmän hajanaisuuden poistaminen sekä eri toimijoiden työn yhteensovittaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 19–20.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda näkyväksi diakoniatyössä toteutuva palveluohjaus. Tavoitteena on selvittää, miten diakoniatyöntekijät näkevät ja kokevat palveluohjauksen työssään. Tutkimuskysymyksinä on, mitä palveluohjaus on diakoniatyössä ja mitä kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on palveluohjauksesta, osana muuta diakoniatyötä.

Tutkimuspainotteinen opinnäytetyö toteutetaan haastatteleamalla Porin evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän seurakuntien ja seurakuntapalveluiden diakoniatyöntekijöitä. Tutkimuksen lähestymistapa on kvalitatiivinen ja

tutkimusaineisto kerätään puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Haastattelut nauhoitetaan, litteroidaan ja analysoidaan.

Opinnäytetyö toteutetaan Porin evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän seurakuntapalveluiden toimeksiannosta. Yhteyshenkilöinä toimivat diakoniasihtööri Ulla Kallio ja diakoniatyöntekijä Heli Lukka.

2 PALVELUOHJAUS

2.1 Palveluohjaus – toimintatapa asiakkaan tueksi

Palveluohjaus on toimintatapa, jossa asiakkaalle räätälöidään hänen tarvitsemansa tuki hyödyntäen hänen koko verkostoaan. Palveluohjaajana voi toimia kuka tahansa viranomaistahon edustaja. Palveluohjaaja toimii asiakkaan palveluverkoston yhteensovittajana. Keskeistä on taito luoda hyvät suhteet toimijoiden välille sekä olla ohjaajana asiakkaan asioiden eteenpäin viemisessä. (Suominen & Tuominen 2007, 5.) Palveluohjauksesta on kyse silloin, kun sisällön kuvauksesta puhutaan ohjauksen, neuvonnan ja järjestämisen käsittein (Toivola 2014, 11).

Palveluohjauksen tulee perustua asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Palveluohjauksessa pyritään tukemaan asiakasta mahdollisimman itsenäisen elämän saavuttamisessa. Tämä tarkoittaa asiakkaan toimintakyvyn vahvistumista, niin että hänestä tulee oman elämänsä keskeinen toimija. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Kun asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde on rakentunut riittävän luottamukselliseksi, alkavat asiakkaan voimavarat tulla näkyviksi. Tässä vaiheessa voidaan yhdessä asiakkaan kanssa alkaa hahmotella, mitkä voisivat olla hänen elämäänsä koskevat konkreettiset tavoitteet. Tämän vaiheen myötä saadaan myös näkökulmia siihen, mitkä palvelut tukevat parhaiten asiakasta. Asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen on keskeinen sisältö palveluohjauksessa. (Suominen & Tuominen 2007, 13–14.) Yksilökohtaisen palveluohjauksen työprosessin näkökulmasta pystyy erottamaan viisi vaihetta. Ne ovat asiakkaiden valikointi, palvelutarpeiden arviointi, palvelujen järjestäminen, palvelutavoitteiden toteuttaminen ja seuranta sekä tarvittaessa palvelukokonaisuuden korjaaminen. (Honkakoski, Kinnunen, Vuorijärvi & Raappana 2015, 27.)

Palveluohjaus tapahtuu kolmen toimijan kesken: asiakkaan, palveluohjaajan ja palveluntuottajien tai viranomaisten (Suominen & Tuominen 2007, 13). Palveluohjauksessa asiakkaan kohtaaminen on tärkeässä roolissa, mutta lisäksi palveluohjaaja voidaan nähdä eräänlaisena koordinoijana ja linkittäjänä, eri tahojen välillä. Palveluohjaajan tehtävänä on kerätä valmiista palvelutarjonnasta asiakkaalle sopiva palvelukokonaisuus. Palveluohjaus tapahtuu yleensä lähellä asiakasta, hänen tavoitteistaan ja tarpeistaan lähtien. Joskus asiakkaan päätöksentekokyky on esimerkiksi sairaudesta johtuen puutteellinen, tällöin palveluohjaajan vastuu korostuu ja palveluohjaajan tulee varmistaa asiakkaalle tarvittavat palvelut. (Suominen & Tuominen 2007, 14–15.)

Palveluohjaus voi olla myös liikkuvaa ja jalkautuvaa. Esimerkiksi Helsingissä toimii Vailla Vakituista Asuntoa ry, jonka yksi palveluohjausmalli on liikkuva tuki. Palveluohjaaja lähtee siinä konkreettisesti kulkemaan asiakkaan kanssa ja on asiakkaan tukena, kun asiakas hoitaa esimerkiksi virastoasioita. Kaikkein vaikeimmassa asemassa olevilla on usein tarvetta rinnallakulkijaan. (Liikanen 2015, 50.)

2.2 Palveluohjauksen yhteiskunnalliset raamit

Palveluohjauksen käsite on lähtöisin sosiaali- ja terveysalalta. Hänninen (2007, 11) kirjoittaa, että palveluohjaus on tuotu Suomeen Yhdysvalloista, jossa se on ollut yksilökohtaisen asiakastyön menetelmänä jo 1920-luvulta lähtien. Case management suomennettiin ensin yksilökohtaiseksi palveluohjaukseksi, mutta nykyään ilmaisuksi on vakiintunut pelkkä palveluohjaus (Salminen 2011–2013, 9). Suomessa käynnistettiin ensimmäiset palveluohjauskokeilut 1990-luvulla ja se otettiin vähitellen käyttöön sosiaali- ja terveyshuollossa (Hänninen 2007, 11.) Palveluohjaus on sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksessa eri toimijoiden ja organisaatioiden sekä siellä työskentelevien ammattikuntien rajapinnoilla tehtävää työtä (Salminen 2011–2013, 12).

Palveluohjausta on Suomessa kehitetty muun muassa mielenterveys- ja päihdetyössä, vanhustyössä sekä työttömien ja nuorten aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Kuntien sosiaalitoimistoissa kohdataan ihmisiä, joilla on

erilaisia tuen tarpeita. Tarpeet koskevat usein sosiaaliturvan ja -palveluiden järjestämistä. Aikuissosiaalityön asiakastyössä palveluohjaus on yksi menetelmä. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat usein henkilöitä, joilla on elämässään kriisi tai muita arjen sujumista haittaavia ongelmia. Kunnan aikuissosiaalityötä on kehitetty pitkälti erilaisten projektien ja hankkeiden kautta. Esimerkiksi Helsingin sosiaalitoimessa toteutui 2000-luvun alussa palveluohjauksen projekti, jossa kehitettiin yksilökohtaista mallia huumeongelmasta kärsiville sosiaalipalvelutoimiston asiakkaille. (Liikanen 2015, 43–44.)

3 DIAKONIATYÖ

3.1 Diakonia - monimuotoista palvelua

Diakonia on yksi kirkon perustehtävistä. Se on palvelua, joka perustuu kristilliseen rakkauteen. Lähtökohtana on Jeesuksen esimerkki ja opetus. Kirkkojärjestyksen mukaan seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa kristilliseen rakkauteen perustuvaa diakoniaa, jossa apua annetaan erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. Diakonian tavoitteena on auttaa ihmistä eheytyämään yksilönä ja yhteisössä sekä parantaa hänen selviytymistään vaikeuksienkin keskellä. (Kirkkohallitus. Diakonia Suomessa. Toteutuminen.)

Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa vallitsevan tulkinnan mukaan diakoniatyö on ihmisen kokonaisvaltaista auttamista, joka ulottuu muun muassa hengelliseen, henkiseen, sosiaaliseen, aineelliseen ja terveydelliseen tukemiseen, yhteiskuntaan vaikuttamiseen, diakoniakasvatukseen sekä ihmisen toimintakyvyn tukemiseen (Gothöni, Helosvuori, Kuusimäki & Puuska 2012, 12). Diakoniatyötä ohjaa Suomen perustuslaki (L 11.6.1999/731) ja siinä ensisijaisesti luku kaksi, sekä kirkkolaki (L 26.11.1993/1054).

Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa diakoniatyötä järjestetään osana paikallisseurakuntien toimintaa, ammatillisesti koulutettujen diakonian viranhaltijoiden ja vapaaehtoisten toimesta. Yksilötasolla sitä toteutetaan lähimmäispalveluna, kotikäynteinä, vastaanottotyönä, sielunhoitona, taloudellisena avustamisena sekä päihde- ja huumeongelmaisten, vankien ja vapautuvien tukemisena. Ryhmämuotoisena esimerkiksi diakoniapiireinä, erityisryhmien kirkkopyhinä, vanhusten, vammaisten, mielenterveysongelmaisten ja riippuvuuksista kärsivien tukiryhminä, kriisi- ja sururyhminä sekä retkinä ja leireinä. (Kirkkohallitus. Diakonia suomessa. Toteutuminen.)

Diakonia toimii myös yhteiskunnallisena vaikuttajana. Se pyrkii edistämään oikeudenmukaisuutta ja luomakunnan eheyttä sekä ihmisarvoisen elämän edellytysten toteutumista. Kansainvälisenä diakoniana se näyttäytyy

kansainvälisen solidaarisuuden edistäjänä ja se auttaa erityisesti köyhissä maissa eläviä lähimmäisiämme kirkon ulkomaanavun ja lähetystyön kautta. (Kirkkohallitus. Diakonia suomessa. Toteutuminen.)

3.2 Diakoniatyö tukemassa yhteiskunnan auttamistyötä

Rättyä (2009, 11) kirjoittaa, että diakoniatyön määritelmä on laaja, jolloin se mahdollistaa runsasta ja monimuotoista auttamistoimintaa ja toimintamuotoja. Laajaksi työn tekee myös diakonian asiakkaiden moniongelmaisuus. Jokelan (2011, 26) mukaan diakonian asiakastyössä keskeiseksi nousee Jumalan luoman ihmisen kunnioitus, elinolosuhteiden parantaminen ja kärsimyksen lievittäminen, luottamuksellisuus, ilman ehtoja tapahtuva auttaminen, sekä yhteiskuntaan vaikuttaminen. Diakoniatyön tuo lähelle sosiaalityötä, kun työskennellään syrjäytyneiden ja köyhien parissa ja heidän auttamiseksi. Suomen diakoniatyötä esitellään usein kansainvälisissä ekumeenisissa yhteyksissä ja silloin siitä käytetään ilmaisua kirkon sosiaalityö tai kristillinen sosiaalityö.

Lehtisen (2013, 6) tutkimuksen mukaan seurakunnissa tehdään sosiaalityötä työttömien, maahanmuuttajien ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten parissa. Seurakunnat toimivat myös välittävinä organisaatioina kansalaisten ja julkisen sektorin välillä. Sisäinen erikoistuminen edesauttaa seurakuntia toimimaan kumppanina julkisen sektorin kanssa. Erityisesti diakoniatyö toimii välittäjänä julkisen hallinnon, työttömien, maahanmuuttajien ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten ja muun seurakuntaorganisaation välillä. Pääasiassa diakonia sijoitetaan kolmanteen sektoriin tai kolmannen ja julkisen sektorin väliin. Juntunen (2011, 14) kirjoittaa, että diakoniatyötä ei voida pitää virallisena osana julkisten hyvinvointipalveluiden toimintaa sillä diakoniatyön julkisyhteisöllisen roolin vuoksi kunnat eivät juurikaan tilaa sen palveluita. Koska diakoniatyön asemoiminen on hankalaa, se tekee työn kokonaiskuvan sekavaksi.

Diakoniatyön keskeisin painoalue on erilaisessa taloudellisessa avustamisessa (Kiiski 2013, 20). Juntusen (2011, 11) mukaan muina ulottuvuuksina siihen sisältyy viranomaisyhteistyötä, neuvontaa, ohjausta, keskustelua, myötäelämistä, rohkaisemista, kannustamista sekä hengellistä auttamista. Paajanen

(2008, 44) kirjoittaa, että diakoniatyössä on mahdollisuus auttaa asiakasta kokonaisvaltaisemmin kuin sosiaalityössä, sillä sosiaalityössä keskitytään enemmän normeihin ja niiden täyttämiseen.

3.3 Diakoniatyön ammatillisuuden erityispiirteet taloudellisessa avustamisessa

Taloudellinen avustaminen on tavalla tai toisella aina ollut osa suomalaista diakoniatyötä. Diakoniseen auttamiseen liittyy paljon myös monenlaista sosiaalista ja terveydellistä neuvontaa sekä asiakkaan perusoikeuksista huolehtimista sekä henkistä ja hengellistä tukemista. (Juntunen 2012, 131–133.) Diakoniatyöntekijöiden kokemusten ja näkemysten mukaan ammatillisuuden erityispiirteet ilmenevät taloudellisen avustamisen kautta. Auttamistyössä diakoniatyöntekijöiltä edellytetään joustavaa asiantuntijuutta asiakkaan avun tarpeen yllätyksellisyyden ja ennakoimattomuuden suhteen. Työntekijät ovat taloudellisen auttamistyön sekä yhteisö- ja alueperustaisen työn vahvoja osajia. Paikallisuus tuo heille mahdollisuuden tulkita eritasoisia ja -suuntaisia sosiaalisia muutoksia. Taloudellisessa avustamisessa vaaditaan ammatillista itsenäisyyttä tukevaa työhalua sekä työorientaatiota, joka on asiakasta vahvasti psykososiaalisesti voimavaraistavaa ja joka tähtää yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. (Juntunen 2012, 135.)

Taloudellisessa avustustilanteessa vuorovaikutusta edesauttaa diakoniatyöntekijän pyrkimys kunnioittaa Jumalan luomaa ihmistä. Avustustilanteessa saattaa ilmetä rakkauden ja Jumalan kaipuun pohtimista sekä armon ja toivon välittymistä. Spiritualiteetti ilmenee arvoissa, vuorovaikutuksessa, rukouksessa ja hiljaisuudessa yhdessä asiakkaan kanssa. Diakonia sisäistetään rakkauden palveluna, ihmiskuvan kokonaisvaltaisuutena, yksittäisen ihmisen hädän lievittämisenä sekä sosiaalisena diakoniana. (Juntunen 2012, 135.)

Juntusen (2012, 137) tutkimuksen mukaan diakoniatyöntekijät ovat sitä mieltä, että vaikuttavaa taloudellista auttamistyötä toteutetaan asiakkaan elämäntilanteesta käsin. Tällöin tuetaan asiakkaan erilaisuuden kohtaamista ja kunnioittamista. Näin diakoniatyöntekijät eivät vain tunnista ryhmien välisiä eroja, vaan

ovat eettisesti sitoutuneita työskentelemään asiakkaan yksilöllisten tarpeiden, identiteetin ja ainutkertaisen ihmisarvon puolesta. Juntunen kirjoittaa, että diakoniassa tehtävä taloudellinen auttamistyö vastaa sosiaalipolitiikan esille nostamiin yhteiskunnan ideologisiin tavoitteisiin. Yhteiskunnan palvelujärjestelmässä jokaista yksilöä arvostetaan kokonaisuutena huomioiden muun muassa hänen ikänsä, sukupuolensa, sairautensa ja varallisuutensa. Yksilöllisellä, samanaikaisella ja kokonaisvaltaisella huomioimisella saatetaan välttää asiakkaiden ongelmien syventyminen ja monimutkaistuminen, mikä on usein ominaista diakonian taloudellisen avun asiakkailla.

Suominen (2009, 105–106.) kirjoittaa, että Diakoniatyö nähdään sosiaalityötä täydentävänä työnä, mutta sen voidaan ajatella olevan myös yhteistyökumppanuutta, joka voi tarjota uudenlaisen perspektiivin asiakkaan tilanteeseen. Täydentävän työn koettiin paikkaavan asioita, joihin sosiaalityö ei yllä. Diakoniatyö miellettiin myös käytännön elämässä tukemisena, läheisenä ja paneutuvana sekä vähemmän normitettuna, kuin sosiaalityö. Sosiaalityöntekijät eivät koe diakoniatyötä kolmannen sektorin toimijana, vaan mieltävät sen puolivirallisena työnä, joka täydentää sosiaalityötä. Siirtäessään asiakkaitaan diakoniatyön piiriin, sosiaalityöntekijät tuntevat ohjaavansa asiakkaitaan yksilöllisemmän avun piiriin.

4 SEURAKUNTAYHTYMÄ YHTEISTYÖKUMPPANINA

Porin evankelisluterilaiseen seurakuntayhtymään kuuluu kuusi seurakuntaa sekä yhteinen seurakuntatyö (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Yhteystiedot). Seurakuntia ovat Keski-Porin, Lavian, Länsi-Porin, Meri-Porin, Noormarkun sekä Porin Teljän seurakunnat (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Info ja asiointi). Nämä hyvin erilaiset seurakunnat, niin jäsenmäärältään kuin maantieteelliseltä sijainniltaan, muodostavat tiiviin yhtymän. Yhteiseen seurakuntatyöhön kuuluvat keskusrekisteri, seurakuntapalvelut – diakonia ja kasvatusta, perheasiain neuvottelukeskus ja sairaalasielunhoito (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Yhteystiedot. Yhteinen seurakuntatyö).

Keski- ja Länsi-Porin seurakunnat on perustettu 1961 (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Vuosikatsaus 2016). Keski-Porin kirkko on valmistunut vuonna 1863 ja se sijaitsee Kokemäenjoen rannalla (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Keski-Porin seurakunta). Länsi-Porin kirkko on rakennettu 1960 ja se sijaitsee Vähärauman kaupunginosassa (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Länsi-Porin seurakunta). Teljän seurakunta on perustettu 1963, jolloin se erotettiin Keski-Porin seurakunnasta (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Vuosikatsaus 2016). Teljän seurakunnalla on kaksi kirkkoa, joista pääkirkko on valmistunut 1973 ja se sijaitsee Porin Uusikoiviston kaupunginosassa. Toinen kirkoista sijaitsee Väinölän kaupunginosassa ja se on rakennettu 1956. (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Porin Teljän seurakunta.)

Noormarkku liittyi Poriin vuonna 2010, jolloin Noormarkun seurakunnasta tuli Porin seurakuntayhtymän seurakunta (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Kirkko Porissa ennen ja nyt). Noormarkussa on kaksi kirkkoa, joista pääkirkko sijaitsee Noormarkun keskustan tuntumassa ja se rakennettiin vuosina 1931–1933 (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä, Noormarkun kirkko). Toinen kirkoista sijaitsee Lassilan kylässä ja se vihittiin käyttöön

vuonna 1856 (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Lassilan hautausmaa).

Vuonna 2015 Porin seurakuntayhtymään liittyivät Ahlaisten, Pihlavan ja Reposaaren seurakunnista muodostettu Meri-Porin seurakunta sekä Lavian seurakunta (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Kirkko Porissa ennen ja nyt). Ahlasiin vuonna 1796 valmistunut kirkko on Porin kirkoista vanhin (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Ahlaisten kirkko). Pihlavan kaupunginosassa sijaitseva kirkko on valmistunut vuonna 1957 (Porissa – valokuva-blogi 2010). Porin Reposaassa sijaitseva kirkko on valmistunut 1876 (Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Reposaaren kirkko). Lavian kirkko valmistui vuonna 1823 ja se sijaitsee Lavian kirkonkylässä (Visit Pori Oy. Lavian kirkko).

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) on koottuna Porin evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän seurakuntien jäsenten ja diakoniatyöntekijöiden sekä yhteisissä seurakuntapalveluissa työskentelevien diakoniatyöntekijöiden määrät.

Seurakunta	Jäsenmäärä	Diakoniatyöntekijöitä
Keski-Porin seurakunta	19 315	5
Lavian seurakunta	1 549	1
Länsi-Porin seurakunta	12 001	3
Meri-Porin seurakunta	7 200	3
Noormarkun seurakunta	4 898	2
Porin Teljän seurakunta	17 577	5
Yhteensä	62 540	19
Yhteinen seurakuntatyö		7
Yhteensä		26

Taulukko 1. (Yhteinen kirkkovaltuusto 2018)

Taulukko havainnollistaa, että Porin evankelisluterilaiset seurakunnat ovat jäsenmääriltään hyvin erikokoisia ja näin myös diakoniatyöntekijöiden määrä

seurakunnissa on erisuuruinen. Pienimmässä seurakunnassa yksi diakonia-työntekijä vastaa oman seurakuntansa diakoniatyöstä, kun taas suuremmissa seurakunnissa diakoniatyön vastuu jakaantuu useammalle diakoniatyöntekijälle.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA KÄYTETYT MENETELMÄT

5.1 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus, kohderyhmä ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä palveluohjaus on diakoniatyössä ja mitä kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on palveluohjauksesta, osana muuta diakoniatyötä. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda näkyväksi diakoniatyössä toteutuvaa palveluohjausta ja tarkastelimme sitä myös suhteessa sosiaalityön palveluohjaukseen.

Tutkimuksen kohderyhmänä oli Porin seurakuntien ja seurakuntapalveluiden diakoniatyöntekijät. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää ja aineisto kerättiin ryhmähaastattelun avulla. Ryhmähaastatteluun osallistui viisi diakoniatyöntekijää sekä diakoniatyön opiskelija. Tutkimuskysymyksiä oli, mitä palveluohjaus on diakoniatyössä ja mitä kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on palveluohjauksesta, osana muuta diakoniatyötä.

5.2 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelun avulla säästetään tutkijan aikaa, sillä haastattelut saadaan usealta vastaajalta yhdellä kertaa. Ajankohdan sopiminen ja tilojen järjestäminen voivat tosin olla haastavaa, eikä ryhmähaastattelua voida pitää suorana vaihtoehtona yksilöhaastatteluille. Ryhmähaastattelu tuottaa erilaista tietoa yksilöhaastatteluihin verrattuna, koska siinä tulevat mukaan ryhmätilanteen vaikutukset. Ryhmädynamiikalla ja ryhmänjäsenten persoonallisuuden piirteillä on omat vaikutuksensa haastatteluun. Ryhmähaastattelussa saadaan tietoa ilmiöstä, jos ryhmän jäsenet ovat olleet sen kanssa tekemisissä. Ryhmähaastattelussa on varottava vahvojen, dominoivien persoonallisuuksien läpilyömistä aineistossa. (Kananen 2008, 75.)

Ryhmähaastattelua voidaan pitää keskusteluna, jolla on verraten vapaamuotoinen tavoite. Haastattelun osanottajat kommentoivat asioista melko spontaanisti ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä.

Ryhmähaastattelussa haastattelija puhuu usealle haastateltavalle samaan aikaan, mutta voi esittää kysymyksiä myös ryhmän yksittäisille jäsenille. Haastattelijan tulee ryhmähaastattelussa huolehtia, että kaikilla osallistujilla on mahdollisuus osallistua keskustelun kulkuun ja keskustelunaiheet pysyvät valituissa teemoissa. Suurimpana ongelmana ryhmähaastattelussa pidetään ryhmäkeskustelujen purkamista ja analyysin tekoa. Tutkijan on usein vaikea päätellä, kuka osallistujista on kulloinkin äänessä. Tilanne on helpompi, jos keskustelu on videoitu. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 61–63.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu sijoittuu muodollisuudessaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelu ei etene pikkutarkkojen kysymysten, vaan etukäteen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Tavoitteena on, että osaisimme haastattelun ohjaajina virittää haastateltavat innostavaan keskusteluun.

Haastattelu on aineistonkeruutapana joustava. Haastattelijalla on mahdollisuus kesken haastattelun toistaa kysymys, selventää epäselviä ilmauksia ja oikaista mahdollisia väärinymmärryksiä. Haastattelussa on myös mahdollisuus vaihtaa kysymysten järjestystä, jos se haastattelun edetessä tuntuu tarpeelliselta. Haastattelussa tärkeintä on saada kerättyä halutusta asiasta mahdollisimman paljon tietoa. Haastattelun onnistumisen kannalta suositellaan, että haastateltavat saavat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai ainakin aiheeseen etukäteen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.3 Sisällön analyysi

Laadullinen tutkimus on perusteltua pyrittäessä kuvaamaan, ymmärtämään, selittämään tai tulkitsemaan sosiaalisen todellisuuden ilmiöitä ja niihin kytkeytyviä käytäntöjä ja merkityksiä sekä ihmisiä ja ryhmiä tai näitä ilmiöitä tuottavia organisaatioita, joko tulkitsijoina tai kuluttajina (Henttonen 2008). Laadullinen analyysi on kaksivaiheinen ja koostuu havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Tarkasteltaessa aineistoa kiinnitetään huomiota viitekehysten kannalta ”olennaiseen”. (Alasuutari 1999.) Kvalitatiivisissa

menetelmissä pääpaino on vastaajan painotuksen ymmärtämisessä. Havainnot ja mittaukset tehdään luonnollisessa ympäristössä. Lähtökohtana on subjektiivinen ”sisäpiirin näkökulma”. (Räsänen 2018.)

Sisällönanalyysillä saadaan kerätty aineisto järjestetyksi johtopäätösten tekoa varten (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään tutkimuksen aineisto selkeään ja tiiviiseen muotoon, kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota. Aineiston laadullinen käsittely pohjautuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto ensin hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudelleen tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Tutkittavasta ilmiöstä pyritään muodostamaan tiivistetty kuvaus, jolloin tulokset pystytään kytkemään laajempaan kontekstiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105).

Sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Tässä tutkimuksessa käytämme teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, joka etenee aineiston ehdoilla. Teoriaohjaavassa analyysissä kerätty aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Käsitteet tuodaan valmiina, ilmiöstä ”jo tiedettynä” (Tuomi & Sarajärvi 2009, 117). Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee kolmivaiheisena prosessina. Prosessiin kuuluu aineiston pelkistäminen eli redusointi, aineiston ryhmittely eli klusterointi sekä aineiston käsitteellistäminen eli abstrahointi. Kun sisällönanalyysi on tehty, tutkittavan ilmiön empiirisestä aineistosta on prosessin avulla muodostettu käsitteellinen näkemys. (Liikenteen tutkimuskeskus Verne. Tampereen teknillinen yliopisto. Tutkimusmenetelmät.)

5.4 Prosessin kuvaus ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyö toteutettiin monografiana eli yksiosaisena itsenäisesti julkaistavana työnä. Sovimme toimeksiantajan kanssa työn keskeisestä sisällöstä, toteutusaikataulusta ja haastattelun tekemisestä. Haastattelimme opinnäytetyötä varten Porin evankelisluterilaisten seurakuntien ja seurakuntapalveluiden diakoniatyöntekijöitä. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi käytimme aineistonkeruumenetelmänä ryhmähaastattelua, jonka toteutimme

puolistrukturoidun teemahaastattelurungon avulla. Haastattelurungon (Liite 1.) laadimme tutkimuskysymysten pohjalta.

Toukokuussa 2018 esittelimme opinnäytetyön idean Porin diakoniatyöntekijöiden kuukausipalaverissa ja sovimme ryhmähaastattelupäivän ja -paikan. Samalla kutsuimme Porin kuudesta seurakunnasta sekä seurakuntayhtymän seurakuntapalveluista, kustakin yhden diakoniatyöntekijän, videoitavaan ryhmähaastatteluun. Pyysimme diakoniatyöntekijöiden ilmoittautuvan meille sähköpostilla toukokuun loppuun mennessä, jonka jälkeen lähetimme heille tarkempaa tietoa opinnäytetyöstämme. Elokuun lopulla lähetimme haastateltaville tiedoksi teemat, joista haastattelussa keskustellaan sekä muistutuksen haastattelun ajasta ja paikasta.

Ryhmähaastattelu pidettiin syyskuussa 2018 seurakuntapalveluiden Tukikeskuksessa. Haastatteluun ilmoittautui alun perin seitsemän diakoniatyöntekijää, joista paikalle saapui viisi. Diakoniatyöntekijöistä yksi perui tulonsa haastattelupäivän aamuna ja toinen lähetti tilalleen seurakuntaharjoittelussa olevan diakoniatyön opiskelijan. Opiskelija ei osallistunut haastattelun keskusteluun, vaan seurasi ja teki havaintoja ja muistiinpanoja. Osoittautui hyväksi, että olimme pyytäneet ryhmähaastatteluun riittävän monta henkilöä. Vaikka kaksi diakoniatyöntekijää jäikin pois se ei vaikuttanut oleellisesti haastattelutilanteeseen. Alun kahvihetki ja jutustelu rentoutti tunnelmaa ennen varsinaisen haastattelun alkua. Ryhmädynamiikka toimi viiden haastateltavan kesken hyvin ja saimme riittävästi aineistoa tutkimukseemme.

Ennen varsinaisen haastattelun alkua kerroimme pääpiirteet haastattelun sisällöstä ja kulusta. Kerroimme myös, että haastattelu videoidaan ja aineiston litteroinnin ja analysoinnin jälkeen video hävitetään. Haastattelussa edettiin teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten mukaan. Teemat olivat diakoniatyön sisältö ja siinä toteutuva palveluohjaus, kokemukset palveluohjauksesta ja sen tarpeesta sekä diakoniatyön palveluohjaus tulevaisuudessa.

Ryhmähaastatteluun kului aikaa noin puolitoista tuntia. Vaikka ennen haastattelun alkua hämmennystä toi kahden haastateltavan pois jääminen pystyimme keskittymään, syventymään ja myös nauttimaan haastattelutilanteesta.

Haastattelu sujui luontevasti, tunnelma oli lämminhenkinen ja luottamuksellinen. Osallistujat keskustelivat aktiivisesti ja he toivat esiin monenlaisia näkökulmia diakoniatyön sisällöstä ja siinä toteutuvasta palveluohjauksesta. Keskustelu oli pohdiskelevaa ja se eteni johdonmukaisesti teemojen mukaan. Välillä toistimme aiemmin esitetyn kysymyksen, koska keskustelu oli siirtynyt aihealueelta pois, eikä aiempaan kysymykseen ollut saatu vastausta.

Litteroimme haastattelun aineiston pian haastattelun jälkeen. Litterointi tarkoittaa nauhoitetun aineiston puhtaaksi kirjoittamista, jonka avulla aineisto saateetaan analysoimista varten helpompaan muotoon (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Litterointi). Kuuntelimme videotallennetta pienissä osissa ja kirjoitimme haastateltavien vastaukset sanatarkasti suoraan teemahaastattelurunkoon. Näin saimme pilkottua aineiston jo litterointivaiheessa teema-alueiden mukaan.

Litteroinnin jälkeen kuuntelimme videon uudelleen ja luimme kirjoittamamme aineiston useaan kertaan. Näin saimme paremman kokonaiskuvan haastattelun sisällöstä, jonka jälkeen saimme järjestettyä aineistoa tiiviimmäksi kokonaisuudeksi. Havainnollistimme tutkimustuloksia haastateltavien suorilla lainauksilla, joka lisää tutkimustulosten luotettavuutta. Aineiston analyysissä käytimme teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, joka etenee aineiston ehdoilla.

5.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Perusetiikan tieteessä muodostaa tieteellisyyden käsite. Kun tiedonkeruussa ja -analyysissä noudatetaan tieteellisiä menetelmiä, on lopputulos eettisesti kestäväällä pohjalla. Pelkät tekniset valinnat eivät riitä, sillä tutkimuksen täytyy olla myös luotettava. Tutkimusprosessin aikana tutkija joutuu eettisten kysymysten eteen, joita on muun muassa tutkimusaiheen ja tutkimusmenetelmien valinta ja tutkimusten tavoitteiden asettelu. Tutkimuksen eettisiä kysymyksiä voidaan tarkastella tutkimuksen ja tutkimusprosessin tai tutkimuksen seurausten kannalta. (Kananen 2008, 133.)

Tutkimusaiheen valinnassa kiinnitetään huomiota tutkimustulosten hyödynnettävyyteen. Tavoiteltavaa on, että tuloksilla olisi merkitystä yhteiskunnan hyvinvoinnin ja kehityksen kannalta. Tutkimusmenetelmän valinta riippuu tutkimusongelmasta. Tutkimusongelmasta käsin mietitään käytetäänkö kvalitatiivista vai kvantitatiivista tutkimusotetta. Tutkimuksen tekemisessä pyritään aina toтуteen. Tutkimuksen tavoitteet lähtevät aiheen valinnasta ja valinnan jälkeen arvioidaan, mitä aiheen puitteissa tavoitellaan. (Kananen 2008, 133–134.)

Hyvän tutkimuksen edellytys on, että tutkittavalta saadaan perehtyneesti annettu suostumus tutkimukseen osallistumisesta. On kerrottava kaikki oleellinen tieto tutkimuksesta ja on myös varmistettava, että tutkittava on ymmärtänyt informaation. Tällä pyritään estämään manipulointi tieteen nimissä. Tutkittavalle tulee kertoa, mitä tutkimukseen lupautuminen tarkoittaa ja mitä siitä seuraa. On kerrottava riskeistä, joita tutkimus mahdollisesti aiheuttaa. Tutkijan on siis ajateltava tutkittavaa ja hänen etuaan. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Hyvä tutkimuskäytäntö.)

Tutkimustietojen käsittelyssä keskeiset käsitteet ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tutkimuksen tuloksia julkaistaessa tulee huolehtia siitä, että tutkittavan henkilöllisyys ei paljastu. Luotettavuuden arviointi on tieteellisessä tutkimuksessa keskeistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Hyvä tutkimuskäytäntö.) Laadullisessa tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on hyvä pohtia, millä perusteella tutkittavat valittiin, millä aikataululla tutkimus tehtiin, miten aineisto koottiin ja analysoitiin, miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin ja onko tutkimusraportti luotettava ja eettisesti korkeatasoinen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141). Laadullisen tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta ei voida arvioida aivan samalla tavalla kuin määrällisen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi.)

Haastatteluaineiston laatu vaikuttaa oleellisesti sen luotettavuuteen (Hirsjärvi & Hurme 2006, 185). Varmistimme haastatteluaineiston laadun etukäteen. Laadimme ryhmähaastattelulle hyvän rungon ja mietimme haastattelun teema-alueille syventäviä ja vaihtoehtoisia kysymyksiä. Varmistimme myös ennen haastattelua, että tekninen välineistö on kunnossa ja varajärjestelmät

toimivat. Teimme litteroinnin tarkasti, pian haastattelun jälkeen. Litteroinnissa, aineiston luokittelussa ja sisällön analyysissä keskityimme siihen, että tutkittavien näkemykset tulivat esiin mahdollisimman hyvin, ilman tutkijoiden ennako-oletuksia ja tulkintaa. Käytimme tutkimustuloksissa haastateltavien suoria sitaatteja, jotka lisäävät tutkimuksen luotettavuutta ja vähentävät mahdollisuutta tulkintaan. Huolehdimme siitä, että haastatteluun osallistuvien diakonia-työntekijöiden henkilöllisyys ei paljastu tutkimustuloksissa. Videotallenne hävitettiin litteroinnin ja aineiston analysoinnin jälkeen.

6 DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA PALVELUOHJAUksesta

6.1 Diakoniatyössä toteutuva palveluohjaus

Diakoniatyöntekijät kertoivat, että kohtaavat työssään asiakkaita, joilla on samaan aikaan useita avun- ja palveluntarpeita. Asiakkaat tulevat työntekijän luo erilaisten hankalien elämäntilanteiden vuoksi. Monet ovat väsyneitä, jaksamisensa ääri rajoilla, eivätkä he pysty yksin selviämään monimutkaisista tilanteistaan. Haastateltavat kertoivat, että luottamuksen syntyminen on asiakassuhteessa tärkeää ja sen saavuttaminen saattaa kestää pitkään, joskus jopa vuosia. Vasta kun asiakas luottaa työntekijään, hän alkaa avautumaan omasta elämästään ja on sen jälkeen valmiimpi ottamaan vastaan tarvitsemaansa apua.

Kun asiakas ottaa minuun yhteyttä --- ruvetaan keskustelemaan -- miksi hän tuli mun luo ja mihin kaipaa apua. Kun selvitellään asiakkaan tilannetta, --- usein siinä on aika monimutkainen vyyhti, velkaantumista, taloudellisen avun tarvetta ja ehkä sitäkin, että tarttis terveydenhoitopuolelle jonkinlaista apua ja ne asiat on hakusessa.

Jos --- asiakkaalta tulee se, että hän pyytää apua multa, mä yleensä kysyn, että haluatko, että yhdessä --- selvitellään näitä asioita. Voidaan lähteä selvittämään mistä hän sais sitä ja tätä apua ja näitä papereita pitäis täyttää, voinko lähteä hänen mukaansa --- tai soitetaanko tästä yhdessä, vaikka velkaneuvontaan tai ulosottovirastoon tai perintätoimistoon tai varataan lääkäriaika.

Täytyy kuunnella asiakasta, mitä hän itse haluaa. Aika moniin tahoihin pitää osata ottaa yhteyttä ja selvitellä, että olisko tää oikee paikka mihinkä jatkettas.

Kaikki haastattelussa olleet diakoniatyöntekijät kertoivat tekevänsä työssään palveluohjausta. Yhdellä oli kokemus, että tekee sitä tosi vähän. Toinen taas kertoi työnkuvansa eroavan siten, että hänen tekemästään työstä puuttuu taloudellinen avustaminen kokonaan. Verkostotyön osuus on hänellä vastavasti isompi kuin muilla ja sitä kautta syntyy erilaisia palveluohjaustilanteita.

Jos tullaan laskupinon kanssa ni otan heti yhteyttä sosiaalityöntekijään ja yhdessä sovitaan kuinka --- näitä laskuja maksetaan ja

mikä jää asiakkaalle --- siis mun työssä on tosi vähän sitä palveluohjausta.

*Toihan oli jo palveluohjausta mitä sä kuvasit äsken.
Palveluohjaus on palveluohjaus --- enemmän niitä tahoja tulee mukaan tai sitte pienemmäs mittakaavas ---*

Diakoniatyöntekijöiden mielestä palveluohjaus on varsin laaja asia. Palveluohjaukseen kuuluu haastateltavien mielestä asiakkaan tilanteen kartoitus, keskustelu, tukeminen, läsnäolo, toivon ylläpitäminen, palveluihin ohjaaminen, konkreettinen asiakkaan rinnalla kulkeminen, hakemusten täyttäminen tai niiden täyttämässä auttaminen, neuvonta, asioiden selvittely, yhteydenotot muihin tahoihin, tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen ja saattaen siirtäminen. Haastateltavien mielestä asiakkaan puolesta ei kannata tehdä kaikkea, vaan asiakkaan on tärkeää olla osallisena omien asioiden hoitamisessa, toimimassa omien voimavarojensa ja jaksamisensa mukaan.

Mä ajattelen, että se (palveluohjaus) on tosi iso laaja asia, --- siihen kuuluu ne palvelut --- tuki ja toivon ylläpitäminen ja se, että asiakas voi kokee, ettei hän ole yksin.

Jos ajattelee palveluohjausta diakoniatyössä --- läsnäolo ja --- tukena oleminen --- ollaan edelleen läsnä --- sen aikaa, ku ihminen kokee tarvitsevänsä.

Palveluohjaus on kutakuinki niitä tarkistamisia, onko kaikki mahdollinen haettu, mikä on haettavissa. Nimenomaan, et annetaan vaihtoehtoja ---

Se on semmosta saattaen siirtämistä --- toisten pariin --- saataan ihminen sinne seuraavalle luukulle, jos näin voi sanoa, tukevasti voimaannuttaen.

6.2 Diakoniatyöntekijöiden kokemukset palveluohjauksesta ja sen tarpeesta

Haastateltavat kertoivat, että asiakkaat tarvitsevat diakoniatyön palveluohjausta monestakin syystä. Palvelut ovat hajanaisia, etuuksien ja palveluiden nimitykset muuttuvat usein, eikä asiakkaat pysy uudistusten perässä. Ihmiset eivät tiedä mitä tukia ja etuuksia heillä olisi oikeus saada, mistä ja miten niitä haetaan. Vaikka julkisella sektorilla puhutaan paljon kokonaisvaltaisesta

hoidosta ja avusta, niin haastateltavien mielestä palvelut ovat entisestään pirstaloituneet. Diakoniatyöntekijät kertoivat, että taannoisen Kelan toimeentulotukimuutoksen myötä korostettiin, että esimerkiksi sosiaalitoimessa olisi jatkossa enemmän aikaa paneutua asiakkaiden asioihin kokonaisvaltaisemmin. Muutos ei diakoniatyön asiakkaiden kertomusten perusteella ainakaan vielä näytä täydy edellä mainitun kaltaisena.

Ylipäättään se palveluiden hajanaisuus ja nimitykset muuttuu kaiken aikaa. Meikäläisenkin on kauhean vaikea pysyä kärryillä, että minkälaisella nimikkeellä tätä apua haetaankaan, kun ne koko ajan muuttuu.

Tosi monella vanhuksella, jos kotihoito ei käy on hukassa nää perus Kelan tuet mitä voi saada.

Yhä enemmän on asiakkaita, jotka tarttis suurin piirtein kädestä pitäen vierelle auttamaan ihan konkreettisesti asioissa.

Diakoniatyöntekijöillä on haastateltavien kokemuksen mukaan enemmän aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen, kuin esimerkiksi sosiaalityöntekijöillä. Työntekijöillä on mahdollisuus määritellä itse kuinka paljon aikaa kullekin asiakkaalle annetaan ja kuinka monta kertaa häntä tavataan, eikä työ- ja soittajat ole rajattuja. Diakoniatyöntekijä pystyy pitkälti itse suunnittelemaan työnsä ja aikataulunsa. Asiakkaan tilanteeseen pystytään diakoniatyössä syventymään kokonaisvaltaisesti, huomioiden asiakas kokonaisuutena. Diakoniatyöntekijät olivat myös sitä mieltä, että sosiaalityössä ei pystytä huomioimaan kaikkia asiakkaan ongelmia, niin kuin diakoniatyön puolella.

--- ehkä meidän(diakoniatyön) vahvuus on --- jotenkin joustavampi, että meillä ei ole esimerkiksi niin tiukkoja soittoaikoja, saa ehkä paremmin kii --- yleensä koitetaan tarttua niihin hyvin moninlaisiin (asioihin) --- on sitten talous, suru tai parisuhdejuttuja tai mitä tahansa ---

---se on varmaan ero ko diakoniatyöntekijällä on aikaa ilmeisesti paljon enemmän ku --- sosiaalityöntekijällä. Sellanen mielikuva mulla on --- matkan varrella tullu, --- ei oo --- minuuttiaikataulu, vaikka onkin kiirettä ja vaikka onkin asiakkaita --- ehtii paljo enempi paneutuu siihen(asiakkaaseen) --- kokonaisvaltaisemmin. ---otetaan haltuun kokonaisuudessaan se ihminen ja koko ongelmatiikka--- tuetaan niin kauan, kun on tarvetta.

Haastattelussa ilmeni, että digitalisoituminen on iso haaste monille diakoniatyön asiakkaille. Haastateltavat kertoivat, että kaikilla asiakkaila ei ole tarvittavia välineitä, kykyjä, eikä osaamista käyttää digitaalisia palveluita ja laitteita. Tämä huolestuttaa diakoniatyöntekijöitä. Varsinkin ikäihmiset ovat vaikeuksissa, kun lähes kaikki palvelut ovat siirtyneet verkkoon. Digitalisoitumisen tuomat haasteet koskettavat ikäihmisten lisäksi myös muita asiakasryhmiä.

Puhutaan tästä digiloikasta, mikä on joillekin ihmisille täysi mahdollisuus. Ei ole välineitä, ei osaamista, ei ole kykyä. Tullaan esi-merkiksi vankilasta ja kotiudutaan --- oot siel umpios ollu ja maailma menee lujaa vauhtia eteenpäin ja kun se hetki tulee, et --- tarviit palveuita, ne onki kaikki siel netissä.

Haastateltavat kertoivat, että palveluohjaus on luonteva osa heidän työtään. Sitä ei miellä palveluohjaukseksi, vaikka sitä tekeekin. Palveluohjaus koetaan diakonisen ja hengellisen työtteen lisäksi yhtenä diakoniatyön työkaluna, jota kukin työntekijä käyttää omalla tavallaan, tuoden siihen oman persoonallisuutensa ja vahvuutensa. Haastateltavat kertoivat, että palveluohjausta tuodaan diakoniatyössä liian vähän esille. Kun se jää näkymättömiin myös työntekijät itse saattavat vähätellä työtään ja ammattitaitoaan. Palveluohjausta on vaikea sanoittaa jollekin toiselle, koska se on usein asiakkaan kanssa keskustelua, kohtaamista sekä tukena olemista, eikä välttämättä mitään konkreettista.

Aika jouhevasti palveluohjaus onnistuu, koska porukka --- on joko terveydenhuollon tai sosiaalipuolen peruskoulutuksen saanut.

Kyl mää ainaki tykkään (palveluohjata). Mä tykkään ratkoa ihmisten ongelmia.

Kyllä se (palveluohjaus) aika luontevasti tulee, ettei sitä ajattele. Haluaa ratkaista asioita. Kun joku ihminen kertoo ongelmistaan, alkaa heti miettimään, mistä saa apua ja mihin pitää ottaa yhteyttä.

Huomaamatta sitä tekee.

Haastateltavien mukaan diakoniatyöntekijän on oltava tiedonhankinnassa aktiivinen. On etsittävä tietoa palveluista ja etuuksista, tunnettava palveluketjuja ja varmistettava onko tieto ajantasaista, ennen kun siitä kertoo asiakkaalle. Täydennyskoulutusta haastateltavat pitävät myös tärkeänä, koska se lisää motivaatiota ja tukee myös työntekijän jaksamista. Diakoniatyöntekijät

kertoivat, että ajoittain työssä kokee riittämättömyyden tunteita, kaipaa konsultointiapua ja viranomaisverkostosivua, jossa olisi kaikki ajantasainen tieto, jota palveluohjaustilanteissa voi tarvita.

Koko ajan täytyy pysyä ajan tasalla. Ajattelen, että diakoniatyöntekijä on sellainen tiedon etsijä, koko ajan täytyy --- kaivaa tietoa ja varmistaa oliko tää tällai tänä päivänä ---

Olis kiva, jos pysyis kehityksen kärryillä. Että tieto mitä kerrot, ei ole vanhaa tietoa. Selkokieline tietopankki, --- esim. joku nettisivu, josta voi tarkistaa, tätä haetaan täältä ja tällaiset asiakkaat voivat hakea. Siitä olis jollekin muullekin hyötyä kuin meille.

6.3 Diakoniatyön palveluohjaus tulevaisuudessa

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että palveluohjauksen tarve lisääntyy diakoniatyössä tulevaisuudessa. Haastateltavat uskovat, että yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset lisäävät ihmisten eriarvoisuutta, palvelut pirstaloituvat entisestään, myös köyhyys ja yksinäisyys lisääntyvät. Diakoniatyöntekijät eivät usko, että sote-uudistus muuttaa tilannetta, ainakaan parempaan suuntaan. Haastateltavat ovat huolissaan niistä ihmisistä, jotka eivät pysty huolehtimaan omista asioistaan. Vanhusten määrän lisääntyminen ja laitospaikkojen väheneminen näkyy tulevaisuudessa myös diakoniatyössä. Tarve monenlaiseen apuun, tukeen ja palveluohjaukseen lisääntyy.

Must tuntuu että (palveluohjauksen) tarve tulee vaan lisääntymään, koska --- eriarvoistumista koko ajan tapahtuu, kiulu kasvaa. ---, jotku kun ei osaa edes lukee ja --- osaamisen kans on paljon tekemistä---pirstaleisuus ei tule välttämättä häviämään---

Ihan samaa mieltä, tulee lisääntymään (palveluohjauksen tarve) -- rajusti. Mahdollista, että ihmisiä tippuu (läpi turvaverkon), --- ne jotka eivät pysty huolehtimaan omista asioistaan. Vanhusbuumi tulee ihan just, suuret ikäluokat alkaa oleen hetken päästä avuntarpeessa. --- sitte vanhuksia tulee meille diakoniatyöhön ikkunoista ja ovista, ei ole laitospaikkoja, Sitä se tulee oleen.

---mennään oikeesti ytimeen, tää on tulevaisuutta, ihmiset erakoi-tuu ---

Diakoniatyöntekijät kertoivat, että nuorten aikuisten mielenterveysongelmat lisääntyvät ja eri syistä johtuvaa syrjäytymistä tapahtuu. Monet nuorista aikuisista eivät ole koskaan päässeet töihin. Heillä on monia haasteita elämässään, oppimisvaikeuksia, neuropsykiatrista oireistoa, lukutaidottomuutta ja monilla myös ongelmien ylisukupolvistumista. Haastateltavat uskovat, että diakoniatyön avun piiriin tulee tulevaisuudessa ihmisiä, joiden ongelmat ovat isoja ja monitahoisia. Diakoniatyöntekijät pelkäävät, että kokonaisvastuu heistä voi jäädä kirkon diakoniatyölle.

Nuorten mielenterveysongelmat kasvaa vaan. Kyl mä näen ikävä kyllä saman suunnan, ei se (palveluohjaus) tuu vähentymään vaan päinvastoin.

Nääkin nuoret, jotka ei työhön oo joskus kyenny tai lähtenyt tai pystynyt --- voi olla, että niiltä on jäänyt jotku asiat diagnosoimati. Jotain nepsyjä(neuropsykiatrisia) tai jotain ihan käsittämättömiä asioita, joita ei ole koskaan huomioitu koulumaailmas, ne on pudonnu(syrjäytyneet) jo ja --- ne putoo diakonian syliin siinä vaiheessa, kun ongelmat ovat jo isoja.

Tästä tulevaisuudesta mä oon samaa mieltä ---, et tulee (palveluohjaus) lisääntymään ja köyhyys tulee lisääntymään, koska tää eriarvoistaminen on niin räikeetä.

Mut se on huolestuttavaa, et nuoremmatkin saattaa sanoo, että ei välitetä(palveluissa), jos on päihdetaustaa --- tai jos on psyykkinen diagnoosi.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Aineiston analysointi toi esiin, että kaikki tutkimukseen osallistuneet diakoniatyöntekijät tekevät työssään palveluohjausta. Haastateltavat kokevat palveluohjauksen varsin laajana asiana, vaikka ovatkin sitä mieltä, että sitä tuodaan diakoniatyössä liian vähän esille. Kun se jää näkymättömiin työntekijät helposti myös itse vähättelevät työtään ja ammattitaitoaan.

Liikanen (2015, 43–44) kirjoittaa, että aikuissosiaalityön asiakastyössä palveluohjaus on yksi keskeisiä menetelmiä. Palveluohjausta on Suomessa kehitetty muun muassa mielenterveys- ja päihdetyössä, vanhustyössä sekä työttömien ja nuorten aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä. Aikuissosiaalityön asiakkaat ovat usein henkilöitä, joilla on elämässään kriisi tai muita arjen sujumista haittaavia ongelmia.

Haastattelu toi esille että, diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään juuri tämänkaltaisia asiakkaita. Asiakkaat ovat vaikeissa elämäntilanteissa ja heillä on samaan aikaan useita avun- ja palveluntarpeita. Asiakkaista monet ovat väsyneitä, jaksamisensa ääri rajoilla, eivätkä he pysty yksin selviämään monimutkaisista tilanteistaan. Työntekijät käyttävät palveluohjauksellista työtettä samaan tapaan kuin sosiaalityössä, vaikka diakoniatyössä ei juuri palveluohjaustermiä käytetä.

Diakoniatyöntekijät kokevat palveluohjauksen niin luontevaksi osaksi työtään, etteivät aina edes huomaa sitä tekevänsä. Havaitsimme haastattelussa, että palveluohjaus on diakoniatyöntekijöille niin ”sisäänrakennettu” työkalu, että he käyttävät sitä kiinnittämättä siihen sen enempää huomiota.

Suomisen ja Tuomisen (2007, 5) mukaan palveluohjaus on toimintatapa, jossa asiakkaalle räätälöidään hänen tarvitsemansa tuki, hyödyntäen hänen koko verkostoaan. Toivola (2014, 11) kirjoittaa, että palveluohjauksesta on kyse silloin, kun sisällön kuvauksesta puhutaan ohjauksen, neuvonnan ja järjestämisen käsittein.

Diakoniatyöntekijät toivat haastattelussa ilmi, että diakoniatyön palveluohjaus sisältää asiakkaan tilanteen kartoitusta, keskustelua, tukemista, läsnäoloa, toivon ylläpitämistä, palveluihin ohjaamista, konkreettista asiakkaan rinnalla kulkemista, hakemusten täyttämistä tai niiden täyttämisessä auttamista, neuvontaa, asioiden selvittelyä, yhteydenottoja muihin tahoihin, tilanteen kokonaisvaltaista huomioimista ja saattaen siirtämistä. Edellä mainittu tuo ilmi diakoniatyön palveluohjauksen laajuuden ja samalla se antaa vastauksen tutkimuskysymykseemme mitä palveluohjaus on diakoniatyössä. Myös Juntunen (2012, 132-133) havaitsi tutkimuksessaan että, diakoniseen auttamiseen liittyy paljon asiakkaan sosiaalista, taloudellista ja terveydellistä neuvontaa, ihmisten perusoikeuksista huolehtimista sekä henkisen ja hengellisen voinnin tukemista.

Diakoniatyöntekijät kokevat, että heidän on oltava tiedonhankinnassa aktiivisia, etsittävä jatkuvasti tietoa palveluista ja etuuksista, tunnettava palveluketjuja ja varmistettava tietojen ajantasaisuutta. Haastattelussa ilmeni, että diakoniatyöntekijät kokevat ajoittain myös riittämättömyyden tunteita. Yksi haastateltavista kertoi, että kaipaa viranomaisverkostosivua, jossa olisi kaikki ajantasainen tieto, jota palveluohjaustilanteissa voisi käyttää ja hyödyntää.

Diakoniatyöntekijät pitävät luottamuksen syntymistä tärkeänä, vaikka sen saavuttaminen saattaa kestää pitkään. Vasta luottamuksen synnyttyä asiakas alkaa avautumaan omasta elämästään ja on valmiimpi ottamaan vastaan tarvitsemaansa apua. Samoin kirjoittaa myös Suominen ja Tuominen (2007, 13). Heidän mukaansa palveluohjauksen tulee perustua asiakkaan ja työntekijän todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentamiseen. Kun asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde on rakentunut riittävän luottamukselliseksi, alkavat asiakkaan voimavarat tulla näkyviksi.

Diakoniatyöntekijöiden mukaan asiakkaat tarvitsevat palveluohjausta useista eri syistä. Palvelut ovat hajanaisia, etuuksien ja palveluiden nimitykset muuttuvat usein, eivätkä asiakkaat pysy uudistusten perässä. Ihmiset eivät tiedä mitä tukia ja etuuksia heillä olisi oikeus saada, mistä ja miten niitä haetaan. Haastattelussa käy ilmi, että digitalisoituminen on iso haaste monille diakoniatyön asiakkaille. Kaikilla ei ole tarvittavia välineitä, kykyjä, eikä osaamista digitaalisten palveluiden käyttämiseen.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että palveluohjauksen tarve lisääntyy diakoniatyössä tulevaisuudessa. He ovat huolissaan ihmisistä, jotka eivät pysty huolehtimaan omista asioistaan. Syrjäytyneiden nuorten ja vanhusten määrän lisääntyminen ja laitospaikkojen vähentyminen tulee haasteltavien mukaan näkymään tulevaisuudessa myös diakoniatyössä. Diakoniatyön piiriin tulevilla ihmisillä pelätään tulevaisuudessa olevan yhä isompia ja monitahoisempia ongelmia. Haastateltavilla on pelko, että kokonaisvastuu näistä ihmisistä voi jäädä kokonaan kirkon diakoniatyölle. Koska palveluohjauksen tarve lisääntyy diakoniatyöntekijät uskovat, että tulevaisuudessa jää entistä vähemmän aikaa muulle diakoniatyölle, kuten yhteiskunnan tasolla tapahtuvaan vaikuttamiseen.

Diakoniatyöntekijät pohtivat haastattelussa yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia, ihmisten eriarvoisuutta, palveluiden pirstaloitumista, köyhyyttä ja yksinäisyyttä, joiden he pelkäävät lisääntyvän roimasti. He eivät myöskään usko, että Sote-uudistus muuttaa tilannetta, ainakaan parempaan suuntaan. Suominen ja Tuominen (2007, 19–20) kirjoittaa hyvinvointipalveluiden eriytyneestä työnjaosta, että yhteiskunnassa kukin palveluntuottaja kantaa vastuun omasta erikoistuneesta sektoristaan ja yhteistyö toisten toimijoiden kanssa on usein puutteellista. Palveluohjauksen keskeisenä tehtävänä on palvelujärjestelmän hajanaisuuden poistaminen sekä eri toimijoiden työn yhteen sovittaminen.

Diakoniatyöntekijät pystyvät määrittelemään itse, kuinka paljon aikaa kullekin asiakkaalle annetaan ja kuinka monta kertaa häntä tavataan. Suomisen (2009, 105–107) tekemästä sosiaalityöntekijöiden haastattelusta ilmeni, että sosiaalityöntekijät mieltävät diakoniatyön olevan käytännön elämän tukemista ja vähemmän normitettua, kun sosiaalityö. Sosiaalityöntekijät kokivat diakoniatyön olevan myös läheisempää ja paneutuvampaa kuin heidän oma työnsä. Sosiaalityöntekijät eivät kokeneet diakoniatyötä kolmannen sektorin toimijana, vaan mieltävät sen puolivirallisena työnä, joka täydentää sosiaalityötä. Siirtäessään asiakkaitaan diakoniatyön piiriin, sosiaalityöntekijät kokevat ohjaavansa asiakkaita yksilöllisemmän ja armeliaamman avun pariin. Samaan tulokseen on tullut tutkimuksessaan Paajanen (2008, 44), joka kirjoittaa, että

diakoniatyössä on mahdollisuus auttaa asiakasta kokonaisvaltaisemmin kuin sosiaalityössä.

Oli mielenkiintoista huomata, että myös haastattelemamme diakoniatyöntekijät kokevat samoin. He pystyvät kohtaamaan asiakkaat kokonaisvaltaisemmin kuin esimerkiksi sosiaalityössä. Vapaampi ajankäyttö koettiin hyvänä, koska se antaa diakoniatyöntekijöille mahdollisuuden syventyä ja paneutua asiakkaan tilanteeseen laajasti. Diakoniatyöntekijät pitävät palveluohjausta hyvänä ja luontevana työkaluna. Palveluohjauksellinen työote vaatii heiltä aktiivista tiedon hankintaa. Haastattelemamme diakoniatyöntekijät olivat sitä mieltä, että palveluohjauksen tarve tulee tulevaisuudessa lisääntymään diakoniatyössä entisestään. Edellä kerrotut asiat vastaavat toiseen tutkimuskysymykseen, mitä kokemuksia diakoniatyöntekijöillä on palveluohjauksesta, osana muuta diakoniatyötä.

Tämän tutkimuksen tulokset, teoria ja lähteinä käytetyt aiemmat tutkimukset ovat toistensa kanssa yhteneväisiä ja tukevat toisiaan. Koska aiempiakin tutkimuksia on tehty diakoniatyöntekijöiden asiantuntijuutta käyttäen, on luonnollistakin, että tulokset antavat samansuuntaisia vastauksia.

Tutkimus antaa diakoniatyöntekijöille yhteisen näkemyksen tekemästään palveluohjauksesta ja sen laajuudesta. Tutkimuksessa saatua tietoa voidaan hyödyntää muun muassa diakoniatyöntekijöiden ammatti-identiteetin vahvistamisessa, työn laaja-alaisuuden osoittamisessa sekä työn sisällön jäsentymisessä. Tutkimus lisää myös palveluohjaus-termin tuttuutta diakoniatyön piirissä sekä sen käytön lisääntymistä verkostoyhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi kesti noin vuoden. Välillä teimme työtä intensiivisesti ja ajoittain pidimme pitkiäkin taukoja. Yllättävän hyvin saimme sovittua aikataulumme niin, että pystyimme tekemään työtä yhdessä. Opinnäytetyö hahmottui, kehittyi ja jäsenyi vähitellen. Työ ei syntynyt helposti, vaan vaati tarmoa ja sitkeyttä. Yhdessä tekeminen, pohtiminen ja aiheeseen syventyminen olivat työn tekemisen parasta antia. Seurakuntapalveluissa pidetyt ohjaustuokiot opinnäytetyön aiheesta ja työn keskeisestä sisällöstä sekä opinnäytetyöpajat koululla olivat työn etenemisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa pohdimme opinnäytetyöprosessin toteutumista. Arvioimme tutkimuksen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia SWOT -analyysin (Liite 2.) avulla.

Vahvuuksia miettiessämme ajattelimme, että seitsemän haastateltavan löytäminen ryhmähaastatteluun on todennäköistä, koska Porin ev.lut. seurakuntayhtymään kuuluu monta seurakuntaa, joissa jokaisessa on diakoniatyöntekijä tai diakoniatyöntekijöitä. Ajattelimme myös, että koska diakoniatyöntekijöitä työskentelee erilaisissa seurakuntakonteksteissa, on useiden näkökulmien saaminen haastattelussa mahdollista.

Ryhmähaastatteluun ilmoittautui seitsemän diakoniatyöntekijää, mutta haastatteluun heistä saapui vain viisi. Kahden haastateltavan pois jääminen luonnollisesti vähensi haastattelussa saamaamme aineistoa, mutta on vaikea arvioida kuinka paljon sillä oli vaikutusta lopputulokseen. Saimme haastateltavilta monia näkökulmia haastattelun eri aihealueista, vaikka haastateltavia olikin vähemmän kuin alun perin oli suunniteltu.

Heikkouksiksi analysoimme haastattelun sujumisen ja hallinnassa pitämisen vaikeuden sekä yhteisen ryhmähaastatteluajan löytymisen. Saimme sovittua haastatteluajan hyvin Porin seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöiden palaverissa, jossa esittelimme opinnäytetyömme. Olimme tyytyväisiä haastatteluun, se sujui hyvin ja hallitusti.

Mahdollisuuksina pidimme laajan näkökulman saamista diakoniatyössä tehtävästä palveluohjauksesta, sekä diakoniatyön monipuolisuuden, erityisyyden ja mahdollisuuksien esiin saamisen. Keskustelu oli haastattelussa aktiivista ja diakoniatyöntekijät kertoivat avoimesti omasta työstään ja kokemuksistaan. Saimme laajan käsityksen diakoniatyön monipuolisuudesta ja mahdollisuuksista ja siinä tehtävästä palveluohjauksesta ja sen erityisyydestä, suhteessa sosiaalityön palveluohjaukseen. Diakoniatyön erityisyys näkyy muun muassa siinä, että diakoniatyössä pystytään syventymään asiakkaan tilanteeseen laaja-alaisemmin ja kokonaisvaltaisemmin, sillä diakoniatyö on vähemmän rajattua kuin sosiaalityö.

Arvioimme uhkina olevan oikeiden haastattelukysymysten löytymisen vaikeuden niin, että emme saa vastauksia tutkimuskysymyksiin. Uhiksi ajattelimme myös vaikeuden ryhmähaastattelun purkamisessa tallenteesta sekä aineiston analysoinnin. Ajattelimme myös, että palveluohjaus saattaa jäädä haastattelussa näkymättömiin.

Haastattelurungon (Liite 1.) laadimme teema-alueiden mukaan. Teimme kunkin teemaan tarkentavia kysymyksiä, joiden avulla saimme tarpeen mukaan ohjattua haastattelua ja sen etenemistä niin, että kaikki tarvittavat aihealueet tulivat käsitellyksi. Teimme kysymykset niin väljiksi, että niitä pystyi muuttamaan vielä haastattelun aikana paremmin keskusteluun sopiviksi. Litteroinnin koimme helpoksi, mutta aikaa vieväksi, koska teimme sen sanatarkasti. Tämä osoittautui hyväksi, koska käytimme työssämme haastateltavien suoria sitaatteja, jotka oli helppo kirjoittaa tarkkaan litteroidusta tekstistä. Palveluohjaus oli keskiössä koko haastattelun ajan, joten pelko sen näkymättömiin jäämisestä oli turha.

Ryhmähaastattelu, joka eteni teema-alueiden mukaan, oli tämän tutkimuksen kannalta hyvä valinta. Haastattelutilanne oli hyvin keskustelunomainen ja haastateltavat toivat omia näkökulmia esiin avoimesti. Keskustelu eteni luontevasti ”toiselta toiselle”, jolloin haastateltavat muodostivat yhteistä näkemystä diakoniatyön palveluohjauksesta. Yksilöhaastattelussa tämä ei olisi ollut mahdollista. Teemahaastattelun luonne mahdollisti sen, että haastattelun edetessä pystyimme tarvittaessa palaamaan aiempiin kysymyksiin ja aihealueisiin.

Tämä lisäsi tutkimuksen pätevyyttä, koska näin saimme haastateltavilta enemmän aineistoa tutkimustamme varten.

Opinnäytetyössä tavoittelimme vastausten saamista asettamiimme tutkimuskysymyksiin. Koska valmistumme sosionomi-diakoneiksi pidimme ammatillisesti tärkeänä, että tarkastelimme diakoniatyössä tehtävän palveluohjauksen lisäksi myös sosiaalityön palveluohjausta. Näin saimme palveluohjauksesta laajan käsityksen ja pystyimme työssämme paremmin pohtimaan ja analysoimaan diakoniatyön palveluohjauksen erityisyyttä. Tutkimustulokset osoittavat, että saimme vastukset molempiin tutkimuskysymyksiin ja näin pääsimme omiin tavoitteisiimme.

Tutkimus toi esiin diakoniatyön ja siinä toteutuvan palveluohjauksen laajuuden ja merkityksellisyyden. Kiinnostavia jatkotutkimusaiheita olisivat, miksi diakoniatyö ja siinä toteutuva palveluohjaus jää helposti näkymättömiin ja miksi niitä tuodaan niin vähän esille sekä mitä kokemuksia diakoniatyön asiakkailla on työntekijän käyttämästä palveluohjauksellisesta työotteesta ja sen myötä saamastaan avusta.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. (1999). Laadullinen tutkimus. Tampere; Osuuskunta Vastapaino
- Gothöni, R.; Helosvuori, R., Kuusimäki, K. & Puuska, K. (2012). Kantakaa toistenne kuormia. Helsinki: Kirjapaja
- Gävert, T. (2016). Diakoniabarometri 2016. (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 45). Saatavilla [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/7E1D8FE804ED4E2FC225802E002137A5/\\$FILE/Kirkkohallitus_Diakoniabarometri%202016_netti.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/7E1D8FE804ED4E2FC225802E002137A5/$FILE/Kirkkohallitus_Diakoniabarometri%202016_netti.pdf)
- Henttonen E. (2008). Usein kysytyjä kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta. Kysymykset koonnut ja vastaukset laatinut osana Syksyn 2008 Business Research Methods –kurssia. Saatavilla 12.1.2018 <https://docplayer.fi/934538-Usein-kysytyja-kysymyksia-laadullisesta-tutkimuksesta.html>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2006). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Honkakoski, A.; Kinnunen P.; Vuorijärvi, P. & Raappana M (2015). Palveluohjaus – avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. (Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 39). Saatavilla 25.1.2018 http://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu_39_palveluohjaus
- Hänninen, K. (2007). Palveluohjaus: Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes. Saatavilla 3.3.2018 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Hänninen, K. (2007). Palveluohjaus: Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes. Saatavilla 3.3.2018 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Juntunen, E. (2011). Vain hätäapua? Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärtämisen ilmentäjänä. (Suomen kirkkohallituksen julkaisuja 2011: 3). Helsinki; Kirkkohallitus.

- Saatavilla <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27770/vainhata.pdf?sequence=1>
- Juntunen, E. (2012). Taloudellinen avustaminen diakoniatyössä 132 – 137. (Diakonian tutkimus 1 / 2012). Diakonian tutkimuksen seura. Saatavilla 25.1.2018 http://dts.fi/files/2012/04/DT1_2012.pdf
- Jokela, U. (2011). Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 34). Helsinki; Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto) Saatavilla 24.1.2018 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27857/diakonia.pdf>
- Kananen, J. (2008). Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.
- Kiiski, J. (2013). Diakoniatyöntekijä – rinnallakulkija ja kaatopaikka Diakoniarometri 2013 (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 33). Saatavilla 24.1.2016 [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/C308650AA4CE7A76C2257E2E0012D539/\\$FILE/verkkojulkaisu33.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/C308650AA4CE7A76C2257E2E0012D539/$FILE/verkkojulkaisu33.pdf)
- Kirkkohallitus. Seurakuntatyö. Diakonia Suomessa. Saatavilla 7.1.2018 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content43EA4D>
- Kirkkohallitus. Seurakuntatyö. Diakonia. Diakonia Suomessa. Toteutuminen. Saatavilla 7.1.2018 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content3AFE4B>
- L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Saatavilla 12.1.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku/?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=suomen+perustuslaki&h=Hae+%E2%80%BA>
- L 26.11.1993/1054. Kirkkolaki. Saatavilla 12.1.2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirkkolaki>
- Lehtinen, S. (2013). Julkisen sektorin apulaiset, kansalaisyhteiskunnan talokoolaiset, Suomen evankelisluterilaiset seurakunnat Euroopan sosiaalirahaston projekteissa. (Teologisen tiedekunnan väitöskirja, Helsingin yliopisto). Saatavilla 24.1.2018

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40153/lehtinen_dissertation.pdf?sequence=1

Liikanen, S-L. (2015). Palveluohjauksen käytäntöjä. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla (s. 43-61). Keuruu 2015. Otavan Kirjapaino Oy.

Liikenteen tutkimuskeskus Verne. Tampereen teknillinen yliopisto. Tiedon analysointi. Saatavilla 15.4.2018 <https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>

Paajanen, T. (2008). Diakonia- ja Sosiaalityö kumppaneina sosiaalisen työn kentällä. Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden konstruoimana. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalipolitiikan Pro gradu -tutkielma. Saatavilla 21.4.2018 <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80497/gradu03479.pdf?sequence=1>

Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Esite. Saatavilla 26.1.2018 http://www.esitteemme.fi/Porin_evankelisluterilainen_seurakuntayhtyma/WebView/

Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Hautausmaat. Lassilan hautausmaa. Saatavilla 22.11.2018 <https://www.kirkkoporissa.fi/hautausmaat/lassilan-hautausmaa>

Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Info ja asiointi. Kirkko Porissa ennen ja nyt. Saatavilla 26.1.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/info-ja-asiointi/kirkko-porissa-ennen-ja-nyt>

Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Kirkot ja tilat. Kirkot. Ahlaisten kirkko. Saatavilla 18.11.2018 <https://www.kirkkoporissa.fi/kirkot-ja-tilat/kirkot/ahlaisten-kirkko>

Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Kirkot ja tilat. Kirkot. Noormarkun kirkko. Saatavilla 18.11.2018 <https://www.kirkkoporissa.fi/kirkot-ja-tilat/kirkot/noormarkun-kirkko>

Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Kirkko Porissa ennen ja nyt. Saatavilla 4.2.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/info-ja-asiointi/kirkko-porissa-ennen-ja-nyt/>

Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Hallinto ja päätöksenteko. Saatavilla 19.1.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/info-ja-asiointi/hallinto-ja-paatoksenteko>

- Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Seurakunnat. Saatavilla 26.1.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/seurakunnat>
- Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Seurakunnat. Keski-Porin seurakunta. Saatavilla 4.2.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/keski-porin-seurakunta>
- Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Seurakunnat. Länsi-Porin seurakunta. Saatavilla 4.2.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/lansi-porin-seurakunta>
- Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Seurakunnat. Länsi-Porin seurakunta. Saatavilla 4.2.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/lansi-porin-seurakunta>
- Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Porin ev.lut. seurakuntayhtymän vuosikatsaus 2016. Saatavilla 26.1.2018 <http://www.kirkkoporissa.fi/documents/7425927/8958960/Vuosiesite+2016/1e8b9466-9a21-c5ea-bb5c-75078b852bb9>
- Porin evankelisluterilainen seurakuntayhtymä. Yhteystiedot. Yhteinen seurakuntatyö saatavilla 19.1.2018 <https://www.kirkkoporissa.fi/yhteystiedot/yhteinen-seurakuntatyo>
- Porissa – valokuvablogi 2010. Kuvii Porist, sielt täält. Pihlavan kirkko. Saatavilla 18.11.2018 <http://porissa.blogspot.com/2010/03/pihlavan-kirkko.html>
- Räsänen, H. Tekniikan tohtori. HAMK. Saatavilla 12.1.2018 http://www.hamk.fi/verkostot/kudos/menetelmat/Documents/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf
- Rättyä, L. (2009). Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A Tutkimuksia 24. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Litterointi. (Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto) Saatavilla 12.1.2018 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Hyvä tutkimuskäytäntö (Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto) Saatavilla 3.3.2018 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1_2.html

- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto) Saatavilla 3.3.2018 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html
- Salminen, M. Ikääntyneiden palveluohjaus kansallisilla ja paikallisilla kehittämispoluilla. Teoksessa Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikoelma taustoista ja käytännöistä. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2011–2013. Saatavilla 5.3.2018. <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>
- Suominen, K. (2009). Sosiaalitoimistosta diakoniavastaanotolle? – toimeentulokiasiakkaiden ohjaaminen diakonian avun piiriin 97 - 110. (Diakonian tutkimus 2 / 2009). (Diakonian tutkimuksen seura). Saatavilla 24.1.2018 http://dts.fi/files/2009/10/DT2_2009.pdf
- Suominen, S. & Tuominen, M. (2007). Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Picaset Oy.
- Toivola, M. (2014). Palveluohjaus päihdetyössä. Kyselytutkimus palveluohjauksen sisällöistä, tavoitteista ja toteutumisesta. (Sosiaalityön pro gradu -tutkielma Tampereen yliopisto). Saatavilla 24.1.2018 <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95638/GRADU-1402393458.pdf?sequence=1>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Villa, J. (2015). Kaikkia avun tarvitsijoita on autettava. Teoksessa. Diakonia 2/2015. (s. 4-5). Saatavilla 12.1.2018 [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/B1470CB0401C4C72C22577450028CA5F/\\$FILE/Diakonia-2-2015-nett.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/B1470CB0401C4C72C22577450028CA5F/$FILE/Diakonia-2-2015-nett.pdf)
- Visit Pori Oy. Lavian kirkko. Saatavilla 18.11.2018 <https://www.visitpori.fi/lavian-kirkko-2609>
- Yhteinen kirkkovaltuusto 2018. Porin evankelisluterilaisen seurakuntayhtymän tilinpäätös- ja toimintakertomus vuodelta 2017. Saatavilla 22.11.2018 <https://www.kirkkoporissa.fi/documents/7425927/17444177/TILINP%C3%84%C3%84T.->

[+JA+TOIM.KERT.+2017.pdf/13eef6c6-62a3-5f71-453f-bbca6a401abb](#)

LIITE 1: Ryhmähaastattelun runko

1. Diakoniatyön sisältö ja siinä toteutuva palveluohjaus

- Kerro diakoniatyön sisällöstä. Mitä itse teet diakoniatyöntekijänä (yksilökohtainen asiakastyö)?
- Sisältyykö tekemääsi työhön palveluohjausta? Kuinka paljon?
- Mitä palveluohjaus käytännössä on? Kerro esimerkki palveluohjaus-tilanteesta omassa työssäsi.

2. Diakoniatyöntekijöiden kokemukset palveluohjauksesta ja sen tarpeesta

- Millaisena koet palveluohjauksellisen työtteen?
- Tarvitseeko asiakkaasi palveluohjausta? Miksi?
- Koetko osaamisesi riittäväksi palveluohjaukseen?
- Palveluohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa vs. diakoniatyössä. Mitä ajatuksia herättää?

3. Diakoniatyön palveluohjaus tulevaisuudessa

- Kerro näkemyksesi palveluohjauksen tarpeesta tulevaisuuden diakoniatyössä?

LIITE 2: SWOT -analyysi

Vahvuudet:

- Porissa monta seurakuntaa ja niissä diakoniatyöntekijä tai diakoniatyöntekijöitä. Seitsemän haastateltavan löytyminen todennäköistä.
- Erilaisissa seurakuntakonteksteissa työskenteleviä diakoniatyöntekijöitä. Mahdollisuus saada haastattelujen kautta useita näkökulmia.

Heikkoudet:

- Ryhmähaastattelun sujuminen, hallinnassa pitäminen – haastatteli-joilla ei ole aiempaa kokemusta.
- Yhteisen haastatteluajan löytyminen.

Mahdollisuudet:

- Mahdollisuus saada laaja näkökulma diakoniatyössä tehtävästä palveluohjauksesta.
- Saada näkyville diakoniatyön monipuolisuus ja mahdollisuudet.

Uhat:

- Oikeiden haastattelukysymysten löytyminen, joiden kautta saamme vastaukset tutkimuskysymyksiin.
- Ryhmähaastattelun purkaminen tallenteesta ja analysointi voi olla haasteellista.
- Palveluohjaus jää näkymättömiin.
- Haastattelun vastaukset ohittavat tutkimuskysymyksen.