



Hanna Silvola
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2018

”RUOKAA, RAHAA, RUKOUSTA?”

Asiakkaiden kokemuksia diakoniavastaanoton toiminnasta Kurikan seurakunnassa



TIIVISTELMÄ

Hanna Silvola

”Ruokaa, rahaa, rukousta?” Asiakkaiden kokemuksia diakoniavastaanoton toiminnasta Kurikan seurakunnassa

52 s, kaksi liitettä

Marraskuu, 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Kurikan seurakunnan kolmen eri alueen eli Jalasjärven, Jurvan ja Kurikan diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden kokemuksia diakoniatyön antamasta avusta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaista apua Kurikan seurakunnan diakonian vastaanottoasiakkaat kokivat tarvitsevansa diakoniatyöltä sekä kokivatko asiakkaat saaneensa sitä apua, jota he olivat tulleet hakemaan. Diakoniatyön vastaanottoasiakkailla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa niitä asiakkaita, jotka tulivat päivystysaikana ilman erillistä ajanvarausta.

Opinnäytetyö kartoittaa ja kuvailee tutkimuskohdetta. Aineisto koottiin internetiin luodulla kyselylomakkeella helmi-maaliskuun aikana vuonna 2018. Kyselyyn oli mahdollista vastata erillisinä tutkimuspäivinä diakoniavastaanotoilla Jalasjärvellä, Jurvassa ja Kurikassa. Asiakkaita oli tutkimuspäivinä yhteensä 67, joista 64 vastasi kyselyyn. Aineisto käsiteltiin kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmillä. Avoimet kysymykset käsiteltiin sisällönanalyysillä. Tuloksia verrattiin alueellisesti ja perhetilanteittain.

Aineiston perusteella diakoniavastaanottojen asiakkaat kokevat saaneensa hyvin tarvitsemaansa apua diakoniatyöltä. Pitkään jatkuneet toimeentulon haasteet olivat suurin syy hakea apua. Lähes kaikki asiakkaat tulivat hakemaan ruokakassia. Muita avun hakemisen syitä olivat keskustelu elämäntilanteesta työntekijän kanssa, henkisen tuen tarve sekä taloudellisen avustamisen tarve.

Diakoniatuimistossa asiointi koettiin helpoksi. Työntekijän ammattitaitoinen ja myötätuntonen kohtaaminen vaikuttivat asiakkaan kokemukseen autetuksi tulemisesta.

Asiasanat: auttaminen, diakonia, kohtaaminen

ABSTRACT

Hanna Silvola

“Food, money, pray?” Client experiences about the operability of diaconia workers’ office in the Kurikka parish

52 pages, two appendices

November, 2018.

Diaconia University of Applied Sciences

Degree Program in Social Services

Bachelor of Social Services, Diaconia

The purpose of this thesis work was to investigate the experiences of the diaconia reception clients in all three areas in the Kurikka parish. These three areas are Jalasjärvi, Jurva and Kurikka. The goal of the survey was to find out what kind of help the reception clients think they need from the diaconia work and to find out if the clients got the help they needed. In this research reception clients of diaconia work means those who came to the reception at the service time without any appointment.

The thesis work investigates and describes the target of the research. Material for the research was gathered by a web-based questionnaire during February and March in 2018. It was possible to fill in the questionnaire on special research days in the diaconia reception offices in Jalasjärvi, Jurva and Kurikka. On those days there were 67 clients altogether and 64 of them filled in the questionnaire. Answers to the questionnaire were investigated by quantitative research methods. Open questions were investigated by content analysis. The results were compared with different areas or between different family circumstances.

Based on the answers the experience of the clients is that they have well received the help they needed from the diaconia work. The most common reason to come to the reception was long lasting challenges of the livelihood. Almost all the clients came to get the food package. Other reasons were to discuss with the diaconal worker the life situation of the client, to get mental support and the need of economic aid.

Coming to the diaconia reception was experienced to be easy. A professional and compassionate meeting with the diaconal worker contributed to the client getting the experience of being helped.

Key words: social work of church, helping, confrontation

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 DIAKONIATYÖN TEHTÄVÄT	7
2.1 Diakoniatyön auttamismuodot	8
2.2 Diakonian yhteiskunnallinen merkitys	10
3 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN DIAKONIATYÖSSÄ.....	14
3.1 Kohtaamisen ja avun merkitys diakoniatyön asiakkaalle	16
3.2 Eettisyys ja vallankäyttö diakoniatyön asiakaskohtaamisissa.....	17
4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTTAMINEN.....	19
4.1 Tutkimusympäristö	19
4.2 Kyselylomakkeen rakenne	22
4.3 Aineiston keruu	24
4.4 Aineiston analysointi	25
5 TUTKIMUSTULOKSET	27
5.1 Taustatiedot.....	28
5.2 Diakoniatoimistossa asiointi.....	30
5.3 Avun hakeminen diakoniatoimistosta.....	33
5.4 Asiakkaiden kokemukset diakoniatyön antamasta avusta	34
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	39
7.1 Diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden syyt avun hakemiselle	39
7.2 Diakoniatyön antaman avun merkitys asiakkaiden elämässä.....	41
7.3 Tutkimuksen eettisyys	43
7.4 Oma ammatillinen kasvu	44
7.5 Mahdollisia jatkotutkimusaiheita	45
8 POHDINTA.....	47
Liite 1 Saatekirje	53
Liite 2 Kysely	54

1 JOHDANTO

Tutkimusten mukaan taloudelliset haasteet ovat suurin syy avun hakemiselle seurakuntien diakoniatyöltä. Taloudellinen laskusuhdanne on vaikuttanut diakoniatyöhön asiakkaiden elämään. Uusimmassa Diakoniabarometrissä (2018) todetaan, että vuoden 2017 alussa tapahtunut toimeentulotuen maksamisen siirtyminen kuntien sosiaalitoimen sijaan Kelan hoidettavaksi sai aikaan sen, että diakoniatyö ruuhkautui monessa seurakunnassa, kun asiakkaat tulivat hakemaan apua diakoniatyöltä joutuessaan odottamaan etuuksia jopa kuukausia. (Lehmusmies 2018, 26). Taloudelliset haasteet ovat vuosi vuodelta lisääntyneet. Diakoniabarometri 2016 -tutkimuksen raportissa todetaan, että viimesijaista sosiaaliturvaa eli toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä kasvoi vuodesta 2014 vuoteen 2015 huomattavasti. Diakoniabarometrin mukaan toimeentulotuen perusturvan varassa olevien tulotaso ei riittänyt minimikulutukseen. (Gävert 2016, 25.) Talousvaikeudet tuovat usein elämään muunlaisia haasteita, joista asiakkaat myös haluavat keskustella tai joihin haluavat apua ja tukea.

Kurikan seurakunnan diakoniatyöstä tarjottiin opinnäytetyön aiheeksi selvittää vastaanottoasiakkaiden avun hakemisen kokemuksia. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, minkälaista apua asiakkaat kokevat tarvitsevansa diakoniatyöltä ja miten diakoniatyön antama apu kohtasi asiakkaiden tarpeen. Tutkimus keskittyy diakoniatyöntekijöiden vastaanottoaikana, ilman varattua aikaa tuleviin asiakkaisiin. Tutkimusalueena on Kurikan seurakunta, jossa on tehty kaksi seurakuntaliitosta; Jurva 2009 ja Jalasjärvi 2016. Tutkimuksessa selvitetään seurakunnan kaikkien kolmen alueen diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden kokemuksia. Tuloksista voidaan saada esiin eri elämäntilanteessa elävien asiakkaiden toiveet tarvitsemastaan avusta. Asiakkaiden antama palaute voi tuoda ilmi työntekijän toimintatapojen merkityksen asiakkaiden avunsaamisen kokemuksissa. Tutkimuksessa pohdin myös työntekijän vallankäytön näkökulmaa. Tutkimustuloksia hyödynnetään paikallisesti diakoniatyötä kehitettäessä ja toimintasuunnitelmia laadittaessa.

Asiakaslähtöisen tutkimuksen kautta voidaan tutkia nykyisen diakoniatyön antaman avun merkitystä asiakkaille. Sosiaalialan keskusteluissa on pohdittu asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä konsultoida heitä toiminnan kehittämisestä. Asiakkaille tuotetaan palveluita, joten on tärkeää huomioida heidät myös palveluiden kehittämisessä. Sosiaalipalveluiden sanotaan tyytyvän siihen, että palvelunkäyttäjien tarpeet ja toiveet pyritään ymmärtämään ulkoapäin, ammattilaisten toimesta. (Toikko 2011,103–113.) Sosiaali-, terveys-, kasvatusta- ja kirkonalan toiminnassa sekä siihen liittyvässä kehittämis- ja tutkimustyössä tulisi sen lisäksi kuulla osallistuvia asiakkaita. Tiedonantajina he voivat olla kehittämässä toimintaa. (Gothóni, i.a.)

Edellä mainitut asiat ovat peruste sille, miksi asiakasnäkökulmaa tulisi eri auttajatahojen huomioida paremmin. Näiden syiden lisäksi aiheen tutkiminen kiinnostaa minua henkilökohtaisista syistä, ammatillisen kasvun näkökulmasta. Olen aiemmin toiminut Kurikan seurakunnan diakoniatyössä Kurikan ja Jurvan alueella. Silloin pohdin paljon laadukkaan, ammatillisen kohtaamisen merkitystä asiakastyössä. Sittemmin diakoniaopinnoissani asiakkuuden kokemukset ovat alkaneet kiinnostaa vielä enemmän. Uskon, että tutkimuksen tekeminen auttaa minua itseäni huomioimaan asiakasnäkökulmaa työssäni diakoniatyöntekijänä sekä kiinnittämään huomiota omaan toimintaani auttajana.

2 DIAKONIATYÖN TEHTÄVÄT

Raamatussa kuvataan kristittyjen aktiivista toimintaa lähimmäisenrakkauden edistämisessä. Kreikan kielen sanaa diakonia tulkitaan juuri lähimmäisenrakkauden edistämiseksi tehtäväksi työksi. Diakonia-sanaa käytettiin, kun tarkoitettiin palvelua ja palvelutehtävää. Diakoniatyön lähtökohtana pidetään Jeesuksen vertausta laupiaasta samarialaisesta, joka auttoi hätään joutunutta ihmistä kaikkien muiden kulkiessa ohi. Diakoniatyö auttaa siis lähimmäistä paitsi hengellisessä hädässä, myös henkisessä ja aineellisessa hädässä. (Kuusimäki 2012, 12–17.)

Diakoniasta seurakuntien työnä on ensimmäisen kerran keskusteltu Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksessa vuonna 1913, jolloin kirkolliskokous teki kirkkolakiin lisäyksen, että kirkkoherralla oli velvollisuus huomioida laupeudentyö ja ottaa diakoneja tai diakonissoja seurakunnan palvelukseen. Vuoden 1943 kirkolliskokous hyväksyi lopulta ehdotuksen, jonka mukaan jokaisen seurakunnan tuli harjoittaa laupeudentointia ja näihin tehtäviin tuli palkata työntekijät. Kirkkolain diakoniapäätökset astuivat voimaan vuonna 1944. (Koskenvesa 2002, 53–54.)

Diakonia on määritelty kirkkojärjestyksen 4.luvussa, jossa todetaan seuraavasti: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muilla tavoin auteta. Toiminnasta määrätään tarkemmin kirkkoneuvoston tai seurakuntaneuvoston hyväksymässä diakoniatyön johtosäännössä.” (KJ 1055/1993.) Diakonisen toiminnan perustana on kristillinen ihmiskäsitys. Auttamisen keskiössä on Jumalan rakkauden ja armon välittäminen, olipa ihmisen elämäntilanne millainen tahansa. Auttamisen perustana on siis lähimmäisenrakkaus ja evankeliumin todeksi eläminen. (Rättyä 2012, 82.)

Diakonian auttamisen perustana on kristillinen ihmiskäsitys, jonka mukaan sekä koko luomakunta että jokainen ihminen ovat Jumalan luomia. Ihminen on luotuna Jumalan kuvana kutsuttu myös Jumalan yhteyteen. Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan jokainen ihminen on arvokas eikä ketään apua tarvitsevaa saa unohtaa

tai jättää ilman apua. Diakonisen auttamisen keskiössä on välittää Jumalan rakkautta, huolenpitoa ja armoa. Tältä pohjalta syntyvät auttamisen periaatteet: asiakaslähtöisyys, kokonaisvaltainen kohtaaminen, luottamus, kiireettömyys, läsnä oleminen ja yhteistyö asiakkaan kanssa. (Rättyä 2012, 81–82.)

Suomen evankelis-luterilainen kirkko on määritellyt diakonian tehtävät. Diakonian tulee etsiä, lievittää ja poistaa ihmisten hätää ja kärsimystä. Ihmisiä tulee auttaa selviytymään vaikeuksien keskellä. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Seurakuntatyö. Diakonia. Miten diakonia toteutuu?) Diakonian viranhaltijan ydinosaamiseen kuuluu hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, organisaatio- ja kehittämisosaaminen sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Diakoniatyöntekijän ydinosaamista on kyky olla läsnä sekä kohdata yksilöitä, ryhmiä ja yhteisöjä. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Koulutus. Ydinosaaminen. Ydinosaamiskuvauksia. Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen.)

Diakoniatyö nähdään kokonaisvaltaisena auttamisena. Vaikeuksissa olevan ihmisen henkinen, hengellinen, aineellinen ja sosiaalinen tukeminen sekä vastuullisuuden ja ihmisen oman toimintakyvyn tukeminen kuuluvat diakoniatyön auttamistyöhön ja ne tulisi huomioida jokaisessa kohtaamisessa diakoniavastaanotolla. Lisäksi diakoniatyön toimintakenttään kuuluu yhteiskunnallinen vaikuttaminen, diakoniakasvatus sekä yhteistyö sosiaali- ja terveystyön toimijoiden kanssa. Näihin tavoitteisiin voidaan päästä kontekstuaalisella toimintatavalla, mikä edellyttää toimintaympäristön tuntemusta ja ihmisten arjessa elämistä. Työn painopisteet ja tavoitteet asetetaan näiden pohjalta. Seurakunnan koosta riippuen diakonian eri työmuotoja on voitu jakaa eri diakoniatyöntekijöille, mutta taloudellinen avustaminen kuuluu yleensä kaikkien diakoniatyöntekijöiden työnkuvaan. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 36–52.)

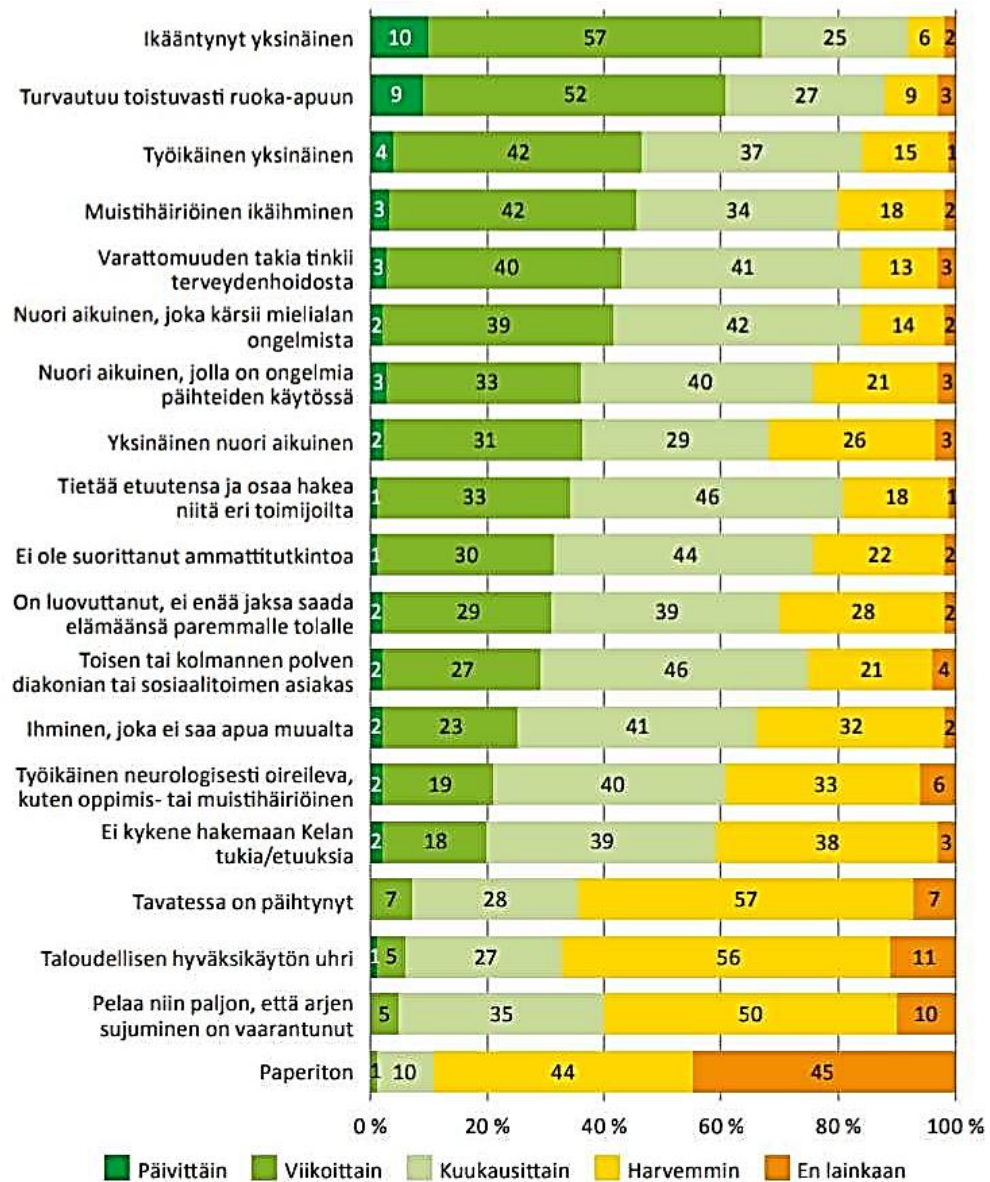
2.1 Diakoniatyön auttamismuodot

Kirkkohallituksen vuosittaisiin diakoniatyön tilastoihin kootaan asiakaskohtaamisten sekä ryhmien ja retkien määrät. Vuoden 2015 diakonian tilastoanalyysi

kertoo, että asiakaskontakteja on ollut koko kirkon diakoniatyössä 642 900, joista eri asiakkaita oli 143 500. Puhelimen ja sähköpostin välityksellä tapahtuvat asiakaskohtaukset lisääntyivät. Yhä useammin apua hakeva asiakas oli yksin asuva aikuinen. Lapsiperheitä oli noin neljäsosa. Apua haettiin taloudellisiin ongelmiin (27 %), terveyden ja sairauden kysymyksiin (19 %) sekä ihmissuhteen haasteisiin (16 %). Myös hengellisiä kysymyksiä on pohdittu (10 %). Keskusteluissa nousi kuitenkin esiin monia elämän haasteita yhteydenoton syystä riippumatta. Tilastojen mukaan kolme suurinta keskusteluaiheiden syytä on pysynyt samana jo useamman vuoden. Velkaantuminen on kasvanut pitkittyneiden työttömyys- ja lomautusjaksojen sekä sairauslomien takia. Vuonna 2015 kirkko jakoi taloudellista apua 7,8 miljoonaa euroa. Kappalemäärissä yksinasuvat saivat eniten taloudellisia avustuksia, mutta euromäärissä eniten saivat lapsiperheet. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Tilastot. Seurakuntien toiminta. Diakoniatyö. Diakonia tilastoanalyysi 2015.)

Vuoden 2016 tilastot osoittavat, että asiakasmäärissä ei tapahtunut kovinkaan suurta muutosta edelliseen vuoteen verrattuna. Apua ovat aiempaa enemmän hakeneet yksinhuoltajaperheet ja työelämän ulkopuolella olevat. Syyt avun hakemiselle ovat samat kuin aiempina vuosina. Talousvaikeuksiin apua hakeneiden määrä on entisestään hieman kasvanut. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Tilastot. Seurakuntien toiminta. Diakoniatyö. Diakoniatyö koko kirkko 2016.)

Syksyllä 2018 ilmestyneessä Diakoniabarometrissä on täydennetty kirkon tilastojen antamaa kuvaa diakoniatyön arjesta (KUVIO 1). Tutkimukseen vastasi noin 30 % Suomen evankelis-luterilaisen kirkon palveluksessa olevasta diakoniatyöntekijästä. Huono-osaisuutta koskevaa kysymystä tarkasteltiin 19 eri huono-osaisuuden määritelmän kautta. Diakoniatyöntekijöiden antamista vastauksista suurimmaksi huono-osaisuuden teemaksi näkyi nousevan ikääntyneiden yksinäisyys (KUVIO 1). Toiseksi suurimpana teemana näyttäytyi toistuva ruoka-apun hakeminen. Vuoden 2017 diakoniatilastoissa taloudelliset huolet olivat lähes joka toisen kohtaaminen syynä. Diakoniabarometrissä todetaan, että diakonian taloudellinen avustaminen ei kuitenkaan ole pelkästään vain ruoka-apua tai laskujen maksua, vaan eritoten asiakkaiden kuuntelemista ja ohjausta. Usein asiakkaan tilanne voi olla moniongelmainen. (Salojärvi 2018, 104–107.)



KUVIO 1. Huono-osaisten asiakkaiden kohtaaminen diakoniatyössä. Diakoniarobarometri 2018 (Salojärvi 2018,105.)

2.2 Diakonian yhteiskunnallinen merkitys

Helinin ym. (2010,37) mukaan kirkolla on lähimmäis- ja yhteiskuntavastuu. Tällä tarkoitetaan sitä, että kirkon tulisi pitää esillä välittämisen, huolenpidon ja solidaarisuuden arvoja markkinakeskeisessä yhteiskunnassa. Yhteiskunnalla on velvollisuus vastata jäsentensä hyvinvoinnista ja sosiaaliturvasta. Kirkko osallistuu erilaisiin arvokeskusteluihin ja yrittää sitä kautta olla vaikuttamassa osaltaan myös yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Helin ym. 2010, 37.)

Kirkon diakoniatyön ja yhteiskunnan auttamispalveluiden suhteesta on viime vuosina tehty useita tutkimuksia. Toisten pankki -teokseen (2008) on koottu eri kirjoittajilta artikkeleita ruokapankkitoiminnasta niin sosiaalipolitiikan, seurakuntien diakoniatyön kuin elintarvikejärjestelmänkin näkökulmasta. Artikkeleissa pohditaan ruoka-avun merkitystä työttömien, pitkäaikaistyöttömyyden kuin vanhustenkin kannalta. Kirkko tarttui 1990-luvun laman aikoihin voimakkaimmin organisoidulla nopeasti ruoka-avun jakelua kymmenillä paikkakunnilla. Seurakuntien diakoniatyön painopiste siirtyi nopeasti vanhusten luona kotikäynneillä tehtävästä sielunhoitotyöstä työikäisten taloudelliseksi auttamiseksi. Edelleen diakoniatyössä on tärkeintä asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen hädän keskellä. Seurakuntien ruoka-avulle on todennäköisesti jatkossakin tarvetta. (Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti 2008.)

Samansuuntainen näkemys diakoniatyön tarpeesta tuodaan esiin Viimeisellä luokalla -tutkimuksessa, jonka tarkoituksena oli selvittää, millaisena viimesijaisen sosiaaliturvajärjestelmän toimivuus nähdään diakoniatyössä. Tutkimuksessa hyödynnettiin kirkon talous- ja diakoniatilastoja sekä Stakesin huono-osaisuutta kuvaavia indikaattoreita. Lisäksi selvitettiin teemahaastattelun avulla diakonian taloudellisen avun merkitystä sekä viimesijaisen sosiaaliturvan mahdollisia aukkoja. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että seurakuntien diakoniatyössä on panostettu taloudellisen avun tarpeessa oleviin asiakkaisiin etenkin niillä alueilla, missä huono-osaisuutta oli paljon. Vastaanotto toiminnan merkitys korostui näissä seurakunnissa. Tutkimuksessa selvisi myös, että lyhytaikaista taloudellista apua enemmän diakoniatyöntekijät kokivat auttavansa asiakasta henkisillä ja hengellisillä voimavaroilla, joilla oli mahdollisuus auttaa asiakasta selviämään paremmin arjessaan. Tutkimustuloksista havaittiin, että diakoniatyö on niin sanottu viimeinen luokku taloudellisessa hädässä, johon katsotaan kuuluvan kokonaisvaltainen apu eli aineellinen, henkinen ja hengellinen apu. (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006.)

Diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden kokemuksia on selvitetty aiemmissakin Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöissä. Toropainen (2015) selvitti Seinäjoen aluseurakunnan diakoniatyön antaman avun merkitystä asiakkaille sekä asiakkaiden kokemuksia diakoniatyötoiminnasta. Tutkimustulosten

mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa apuun. Työntekijän kohtaamisella oli merkitystä avun saamisen ja kohdatuksi tulemisen kokemukseen. (Toropainen 2015.)

Juho Saari (2015) kuvailee huono-osaisuuden erilaisia muotoja. Näkökulmissa tuodaan esiin sosiaalipolitiikan vaikutukset huono-osaisuuden vähentämiseen. Huono-osaisuus kytkeytyy vahvasti yhteiskunnalliseen eriarvoisuuteen ja köyhyyteen, ja niihin voidaan kaikkiin vaikuttaa sosiaali- ja yhteiskuntapolitiikalla. Huono-osaisuus tuodaan yhteiskunnallisessa keskustelussa esille aloitteellisuuden puutteena ja korostetaan yksilön vastuuta oman työllistymisensä suhteen. Keskustelun toisessa ääripäässä on sosiaaliturvariippuvuus, toisessa taas yhteiskunnan vastuu jokaisesta kansalaisesta. Suomalaisessa sosiaalipolitiikassa on koetettu löytää vaihtoehtoisia tapoja muun muassa tulonsiirtoihin, mutta leipäjonot, maksuhäiriöt ja diakoniatyön asiakasmäärien kasvu kertovat, että toistaiseksi politiikka on epäonnistunut. (Saari 2015.)

Viime vuosina globaalin taloudellisen kriisin aiheuttama taantuma ja taloudellinen epävarmuus on näkynyt myös seurakunnissa, joissa avustushakemusten määrä on lisääntynyt, kun vuokrat ja elintarvikkeiden hinnat nousivat. Asiakkaat kokivat sosiaaliturvajärjestelmän olevan liian monimutkainen eikä kaikille edes ollut tietoa, minkälaista avustusta yhteiskunnalta olisi mahdollista saada. Apu on myös monen eri luokun takana. (Kuusimäki 2012, 41–42.) Nämä seikat vaikeuttavat avun hakemista ja saattavat saada asiakkaan jopa luopumaan avunhakemisesta.

Monien perustoimeentulotuen varassa elävien asiakkaiden taloudellinen tilanne kriisiytyi alkuvuonna 2017, jolloin perustoimeentulotuki siirtyi Kelan maksettavaksi. Muutos toi monenlaisia ongelmia ja hakemusten käsittely viivästyi jopa useilla viikoilla. Toimeentulotuen varassa elävien taloudellinen tilanne heikkeni huomattavasti, kun tukien maksaminen myöhästyi. (Näätänen 2018, 40–41.) Diakoniaraketti 2018 -tutkimukseen vastanneista diakoniatyöntekijöistä puolet ei pitänyt toimeentulotuen siirtymistä Kelan hoidettavaksi hyvänä ratkaisuna. Heidän mielestään Kela ei ota päätöksissään huomioon erilaisia elämäntilanteita, vaan se noudattaa armottomasti sääntöjään. Muutoksen myötä diakoniatyön asiakasmäärät ovat lisääntyneet ja diakoniatyöntekijöiltä on myös haettu apua

hakemusten täyttämiseen. Myös toimeentulotukipäätöksistä valittaminen on työlistänyt diakoniatyöntekijöitä. (Lehmusmies 2018, 26–29.) Voidaankin todeta, että yhteiskunnan resurssien niuketessa diakoniatyön avuntarve kasvaa. Diakoniatyössä kohdataankin paljon sellaisia asiakkaita, jotka ovat pudonneet yhteiskunnan palvelujärjestelmän ulkopuolelle. (Helin ym. 2010, 56.) Yhteiskunnalliset muutokset haastavat kirkon pitämään esillä lähimmäisyyttä, välittämistä sekä ihmisen arvoa suhteessa rahaan ja talouteen. Kirkolla on valmius kriisitilanteissa ihmisten hädän kuulemiseen sekä heidän tukemiseensa. (Melin 2012, 54–55.)

3 ASIAKKAAN KOHTAAMINEN DIAKONIAITYÖSSÄ

Asiakkaan kohtaaminen on diakoniaityön keskeistä ydintä. Kohtaaminen tarkoittaa toista ihmistä kohti käymistä. Kohtaamisessa ei tarvita oikeita sanoja eikä siitä ole ohjetta, jonka avulla voidaan auttaa toinen ihminen ahdingosta. Aito kohtaaminen syntyy vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen välityksellä. Vuorovaikutukseen kuuluu myös luottamus ja luotettavuus. Apua pyytäessään asiakas toivoo myös oikeudenmukaista kohtelua. Kohtaamisen suurin merkitys on kanssakäyminen ja vertaisuuteen suostuminen. Työntekijän tulee olla kohtaamistilanteessa ammattilaisena, ymmärtää asiakkaansa elämäntilanne ja pyrkiä auttamaan, kun taas asiakkaan oletetaan kertovan elämäntilanteestaan rehellisesti. Joissakin tilanteissa luottamuksen rakentaminen vie pidempään, jos asiakkaan aiemmassa elämässä on kokemuksia luottamuksen menettämisestä. (Mattila, K-P. 2007, 11–33, 76.)

Diakoniaityössä pyritään kohtaamaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen käsitteestä puhutaan sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa että diakoniassa. Asiakastapaaminen voidaan sopia tietyn tarkoituksen perusteella, jolloin voi helposti käydä niin, että kokonaisvaltainen kohtaaminen toteutuu vain osittain. Kohtaamisessa tulisi antautua vuorovaikutukseen, luoda luottamuksellinen ilmapiiri ja arvostaa toista ihmistä. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Kokonaisvaltainen kohtaaminen.) Diakoniavastaanottotoiminnan lähtökohtana on luottamuksellisen ja toimivan vuorovaikutussuhteen luominen sekä aito kohtaaminen asiakkaan kanssa. Asiakaskohtaamisessa on tärkeää, että valmiita vastauksia ei anneta, vaan ratkaisua asiakkaan tilanteeseen etsitään yhdessä työntekijän kanssa. Asiakasta autetaan ymmärtämään hänen oma elämäntilanteensa ja omat voimavaransa sekä tuetaan muutokseen ja itsenäisyyteen sekä parempaan elämäntilanteeseen. Asiakkaalle on tärkeää, että hän kokee tulleensa kohdatuksi ja kuulluksi, vaikka konkreettista apua hänen elämäntilanteeseensa ei olisikaan löydettävissä (Helin ym. 2010, 41–42.)

Asiakaslähtöisen auttamisen lähtökohtana on yhteistyösuhteen luominen asiakkaan ehdoilla siten, että asiakkaan tarpeet tulevat huomioiduksi. Vastaanotolle tulevan asiakkaan ongelmat voivat olla taloudellisia, terveydellisiä tai sosiaaliin selviytymiseen liittyviä. Työntekijällä tulee olla aikaa perehtyä asiakkaan elämäntilanteeseen ja hänellä pitää olla herkkyyttä asiakkaan viestien havaitsemiseen. Asiakkaan tilanteen selvittelyyn kuuluu myös läheisiltä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kautta saadun avun ja tukipalveluiden kartoittaminen. (Rättyä 2012, 83.) Tapaamiseen tullessa asiakasta pyydetään tuomaan hänen elämäntilanteeseensa liittyvät asiapaperit. Asiakkaan henkilö- ja taloustiedot sekä tapaamisen keskeiset tiedot ja diakoniatyön antama apu kirjataan asiakastietojärjestelmään, esimerkiksi Katrina Diakonia-järjestelmään. Työntekijän aito läsnäolo ja empaattinen kuuntelu auttavat asiakasta kertomaan elämästään ja tätä kautta työntekijä saa vähitellen muodostettua kokonaiskuvan asiakkaan elämäntilanteesta. Kaikkiin ongelmiin tai haasteisiin ei ole mahdollista tarttua heti, joten on tärkeää pohtia yhdessä asiakkaan kanssa, mikä on tärkein asia, johon ensimmäisenä tartutaan. Asiakkaalle tulee myös kertoa, mitkä ovat diakoniatyön mahdollisuudet auttaa häntä. (Helin ym. 2010, 57–58.) Jos asiakas tulee vastaanotolle taloudellisten vaikeuksien takia, tässäkin tapauksessa hänen elämäntilannettaan tulee käydä tarkemmin läpi. Seurakunnan avustus voidaan myöntää vasta, jos kaikki yhteiskunnan tarjoamat tuet on käytetty. Työntekijän tehtävänä on myös auttaa selvittämään asiakkaan oikeudet lakisääteiseen sosiaaliturvaan. (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 5.)

Diakoniatyöntekijän asiakaskohtaamisissa korostuu kokonaisvaltainen kuuleminen ja kohtaaminen, eli kohtaamisessa on myös sielunhoidollinen ulottuvuus. Vaikka diakoniatyön mahdollisuudet taloudellisen avun antamiseen voivat olla niukat, asiakkaat voivat kuulluksi tulemisen kautta silti kokea saaneensa apua. Sielunhoito kuuluu tiiviisti yhteen diakoniatyön muun auttamisen kanssa, mikä näkyy myös kirkkolainsäädännössä. (Kettunen 2013, 163–168.) Asiakastilanteissa työntekijällä tulee olla herkkyyttä huomioida myös hengellisiä tarpeita sekä asiakkaan viestejä omasta hengellisyydestään. Sosiaali- ja terveydenhuollon auttamistyö eroaa diakoniatyöstä juuri hengellisen ulottuvuuden kautta. (Rättyä 2012, 87.) Merkittävällä osalla diakoniatyön asiakkaista on tarvetta monen elämäntilanteen tukeen. Ensisijaista hätää on usein vaikea edes määritellä, koska

asiakkaiden ongelmat kietoutuvat toisiinsa. Siksi kokonaisvaltaisen kohtaamisen ja tuen antamisen edellytyksenä on asiakkaan elämän- ja perhetilanteen kartoittaminen. (Hakala 2002, 234–235.)

3.1 Kohtaamisen ja avun merkitys diakoniatyön asiakkaalle

Diakoniatyön antaman avun merkitystä asiakkaalle ei välttämättä huomaa. Työntekijän näkökulmasta muutokset asiakkaan elämässä voivat olla pieniä tai jopa huomaamattomia, mutta silti annetulla avulla voi olla asiakkaalle merkitystä. Merkitys- sanaa on vaikea selittää yksiselitteisesti. Merkityksellä voidaan tarkoittaa myös määrettä, jolloin se voi tarkoittaa joko positiivista tai negatiivista kokemusta. Merkityksestä voidaan johtaa sana "merkittävä", joka tarkoittaa jonkun asian suurta, positiivista merkitystä. Synonyymejä merkitys-sanalle voivat olla muun muassa arvo, tarkoitus, tärkeys ja vaikutus. (Aaltonen, Ahonen & Pajunen 2015, 29–30, 38.)

Annetun avun merkitys ei välttämättä tule työntekijän tietoon, mikäli diakoniatyöntekijä ei näe asiakasta enää toistamiseen. Onnistuneesta työstä toisin sanoen kertoo se, että asiakas haluaa selvittää elämäntilanteensa työntekijänsä kanssa tarkemmin tai hän ottaa myöhemmässä elämänsä kriisivaiheessa yhteyttä diakoniatyöntekijään. Helin, Jokela ja Hiilamo (2010,97) tuovat esiin, että monet asiakkaat ovat kokeneet tulleen ohitetuiksi asioidessaan eri viranomaisten kanssa. Jos diakoniatyöntekijä antaa asiakkaalle riittävästi aikaa asioista puhumiseen, asiakas voi saada elämäänsä ja sen haasteisiin uusia näkökulmia sekä kokemuksen siitä, että joku välittää hänestä ja haluaa auttaa. (Helin ym. 2010, 97.) Toisaalta työntekijän kiire tai kykenemättömyys kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti saattaa johtaa siihen, että asiakas saa apua vain taloudellisiin haasteisiin, niin sanottuna läpihuutojuttuna. Tällöin luottamuksellista suhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä ei pääse muodostumaan ja asiakas ei saa laajempaa tukea oman elämäntilanteensa parantamiseen. (Jokela 2011, 88.)

Hyvän kohtaamisen lähtökohdat ovat asiakkaan psykososiaalinen tuki ja sielunhoidollinen ulottuvuus. Asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen sekä

nähdyksi ja kuulluksi tulemisen tarve tulee huomioida kaikessa auttamistyössä, mutta erityisesti diakoniatyössä, jonka lähtökohtana on kristilliseen rakkauteen perustuva lähimmäisen auttaminen. Kokonaisvaltaisen kohtaamisen kautta asiakas voi saada apua sekä ulkoiseen että sisäiseen elämänhallintaansa. Ulkoinen elämänhallinta koostuu toimeentulosta, perheestä ja toimivasta arjesta, kun taas sisäisellä elämänhallinnalla tarkoitetaan kykyä pitää elämä hallinnassa kriisienkin aikana. Diakoniatyössä näkyvät asiakkaiden kummankin elämänhallinnan tarpeet ja niihin tulee asiakaskohtamisissa panostaa. (Jokela 2011, 88.)

3.2 Eettisyys ja vallankäyttö diakoniatyön asiakaskohtamisissa

Diakoniatyöntekijöiden päivittäisen työn ja päätöksenteon tueksi on laadittu eettiset ohjeet, joiden perustana on diakoniatyöntekijän perustehtävä sekä kristilliset arvot, joiden tulisi näkyä asiakastyön arjessa. Arvot ovat lähimmäisenrakkaus, ihmisen oman arvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus. Vallankäytön näkökulmasta diakoniatyöntekijä ei saa käyttää väärin asiantuntijavaltaa. Työntekijän auttamiseen ei saa vaikuttaa oman edun tavoittelu. (Diakoniatyöntekijöiden liitto. Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet.)

Eettisistä ohjeista huolimatta diakoniavastaanottojen asiakaskohtamisissa voi esiintyä vallankäyttöä. Jokelan (2011, 120–121) mukaan asiakassuhteessa voi näkyä neljää erilaista vallankäyttöä: mikrovalta, diskursiivinen valta, sosiaalinen tarkkailu ja institutionaalinen kuri. Mikrovallasta puhutaan, kun työntekijä asiakkaan kohdatessaan päättää, miten paljon hän asiakkaaseen panostaa. Diskursiivinen valta puolestaan näkyy siinä, onko työntekijä valmis edistämään asiakkaan asiaa ottamalla yhteyttä yhteistyökumppaneihin tai kertooko hän asiakkaalle seurakunnan tarjoamista tukimuodoista. Sosiaalinen tarkkailu vallankäyttömuotona tarkoittaa sitä, että pitkissä asiakassuhteissa työntekijä voi käyttää hyväkseen asiakkaan aiemmin antamia tietoja. Institutionaalinen kuri taas tarkoittaa sitä, että avun saamiselle on olemassa tietyt periaatteet. Näitä voivat olla esimerkiksi avun hakeminen ensin toimeentulotuesta tai avustuksen saaminen vain rajallisen määrän vuoden aikana. (Jokela 2011, 120–121.) Diakonivastaanotolla työntekijä voi

huomaamattaankin käyttää näitä vallankäytön eri muotoja, mikäli ei kiinnitä omaan toimintaansa huomiota.

Diakoniatyöntekijä voi käyttää valtaa myös muunlaisissa tilanteissa, esimerkiksi silloin kun asiakkaan fyysinen ja psyykinen tila vastaanotolle tullessa on sellainen, että se voi vaikuttaa työntekijän suhtautumiseen. Sekavasti käyttäytyminen, muistamattomuus tai huono henkilökohtainen hygienia voivat tuoda haasteita asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Työntekijä saattaa myös keskittyä asiakkaan elämäntilanteen kannalta vähemmän tärkeisiin asioihin. Tämä voidaan välttää avoimella keskustelulla ja yhdessä sopimalla, mihin asioihin asiakkaan tilanteessa keskitytään. (Helin ym. 2010, 60.) Asiakaskohtaamisessa painottuu kohtaamisen tapa sekä kohtaamiseen käytettävissä oleva aika. Työntekijä voi sanoillaan tai sanattomilla viesteillään viestittää, että hänellä on kiire eikä asiakkaan asioille ole aikaa. Rauhallinen ja kiireetön kohtaaminen auttaa kuulluksi tulemisen tunteessa. Nopea ja perusasioihin keskittyvä kohtaaminen puolestaan jättää asiakkaalle tunteen, että työntekijä ei arvosta häntä. (Hakala 2002, 241–244.) Jokelan (2011, 132) mukaan tasa-arvoiseen kokemukseen kohtaamisesta päästäänkin parhaiten tasavertaisella kohtaamisella, joissa asiakas ja työntekijä muodostavat yhteisen käsityksen asiakkaan tilanteesta vertailemalla toistensa käsityksiä. (Jokela 2011, 132.)

4 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden avun hakemisen kokemuksia ja diakoniatyön antaman avun merkitystä vastaanottoasiakkaille Kurikan seurakunnan kolmella eri alueella: Jalasjärven ja Jurvan kappeliseurakunnissa sekä Kurikan alue seurakunnassa. Opinnäytetyössäni tutkin, minkälaista apua asiakkaat kokevat tarvitsevansa diakoniatyöltä ja miten diakoniatyön antama apu kohtasi asiakkaiden tarpeen. Tutkimus keskittyy diakoniatuomistojen vastaanottoaikana, ilman varattua aikaa tuleviin asiakkaisiin. Tutkimuksessani on elementtejä sekä kvalitatiivisesta että kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Tutkimuskysymykset ovat laadullisia. Tutkimustulokset antavat vastauksen siihen, kokivatko asiakkaat saaneensa sitä apua, mitä he tulivat hakemaan ja saivatko asiakkaat lisäksi jotain muuta apua.

Tutkimus toteutettiin asiakaskyselyllä, jossa selvitetään, minkä syiden takia asiakkaat ovat hakeutuneet diakoniatuomistoon. Tutkimus on toisaalta kartoittava, mutta myös kuvaileva. Kyselyn avulla kartoitin vastaanottoasiakkaiden tarpeet ja toiveet avusta. Tutkimuksen raportointivaiheessa kuvailen asiakkaiden tarpeiden ja kokemusten keskeiset piirteet. Diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden omien pohdintojen kautta arvioin diakoniatyön antaman avun merkitystä heidän elämässään. Tutkimustulosten avulla tarkastelen työntekijöiden toimintatapojen merkitystä asiakkaiden avunsaamisen kokemuksissa sekä mahdollisia esiin nousevia vallankäytön muotoja työntekijöiden toiminnassa.

4.1 Tutkimusympäristö

Opinnäytetyöhöni kuuluvan tutkimuksen kohdeseurakunnaksi tuli Kurikan seurakunta. Kurikka on käynyt läpi kaksi kuntaliitosta, joista ensimmäisessä liitoksessa Jurva liittyi Kurikkaan vuonna 2009 ja toisessa liitoksessa Jalasjärvi vuonna 2016. Kurikkalaisia on nyt noin 22 000. (Kurikan kaupunki. Perustietoja kaupungista.) Alueellinen jakautuminen kolmeen osaan näkyy sekä kunnan että seurakunnan toiminnassa. Kurikan seurakunta jakaantuu kolmeen osaan: Kurikan

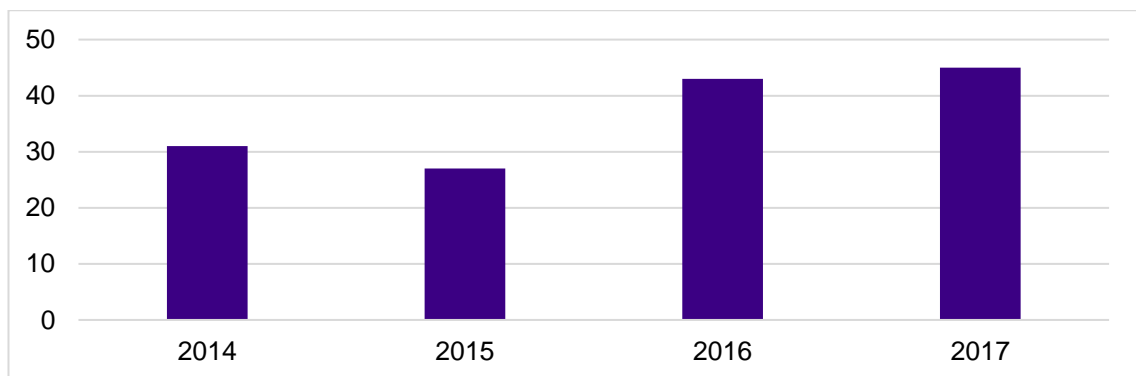
alueseurakuntaan sekä Jalasjärven ja Jurvan kappeliseurakuntiin. Kurikan seurakunnassa oli vuoden 2017 lopussa 18 640 jäsentä. Väestön ikääntyminen, muuttoliike ja kirkosta eroaminen ovat vähentäneet seurakunnan jäsenmäärää. Tämä vaikuttaa seurakunnan taloudellisiin resursseihin, mikä puolestaan näkyy paineena työntekijämäärän vähentämiseen ja yhdistelmävirkojen lisääntymiseen. Työntekijöitä Kurikan seurakunnassa on yhteensä 65. (Kurikan seurakunta. Seurakunnan historia.) Koko kirkon tilastoihin verrattuna Kurikan seurakunnan toiminta on vilkasta. Vahvuutena on ihmisten kohtaaminen ja kotikäyntityö. Diakoniatyön työmuotoihin kuuluvat vastaanotto- ja kotikäyntityö, kylien diakoniapiirien ja erilaisten ryhmien toiminta, leirit ja retket sekä yhteistyö paikallisten toimijoiden kanssa. (Kurikan seurakunta 2017.) Diakoniatyössä on tehty pitkään työtä diakoniavastuun kasvattamiseksi sekä vapaaehtoisten vastuunkantajien tukemiseksi ja kouluttamiseksi. Vuonna 2017 vapaaehtoisia vastuunkantajia oli lähes jokaisella sivukylällä ja he tekivät 3253 kotikäyntiä surukoti-, syntymäpäivä-, joul- ja muilla tervehdyskäynneillä. Samaan aikaan viranhaltijat tekivät 3373 kotikäyntiä. Vapaaehtoisten avulla kyetään kohtaamaan merkittävä osa etenkin seurakunnan iäkkäämmästä väestöstä. (Kurikan seurakunta 2018.)

Kurikan seurakunnan diakoniatyössä toimii kolmella alueella yhteensä seitsemän työntekijää, joista kahden toimenkuvaan kuuluvat myös lähetyssihteerin tehtävät. Lisäksi diakoniatyön tiimiin kuuluu diakoniatyöstä vastaava pappi, joka on jokaisen alueen diakoniatyön vastuuryhmän puheenjohtaja. Hän on mukana tiimipalavereissa mahdollisuuksien mukaan. Kerran kuukaudessa pidettävissä alueellisissa tiimeissä ja yhteisessä isossa tiimissä suunnitellaan diakoniatyön tulevia tapahtumia ja kehitetään toimintaa. Viikoittain pidetään lyhyt lync-palaveri, jossa käsitellään muun muassa kohdeavustusasioita sekä muita ajankohtaisia yhteisiä asioita. (Kurikan seurakunta 2017.)

Jokaisella alueella on oma vastaanotto, joissa diakoniatoimisto on auki seuraavasti: Jurvassa 1,5 tuntia maanantaisin ja torstaisin, Jalasjärvellä kaksi tuntia maanantaisin ja torstaisin sekä Kurikassa kaksi tuntia neljä kertaa viikossa, maanantaista torstaihin. Kurikan alueseurakunnassa kävi vuoden 2016 aikana 1046 vastaanottoasiakasta ja vuoden 2017 aikana 1078 asiakasta. Jurvan kappeliseurakunnassa kävi 400 vastaanottoasiakasta vuonna 2016 ja 419 asiakasta vuonna

2017. Jalasjärven kappeliseurakunnassa kävi 289 vastaanottoasiakasta vuonna 2016 ja 446 asiakasta vuonna 2017. Asiakasmäärät ovat kasvaneet jokaisella alueella. Jalasjärven kävijämäärien huomattava lisääntyminen johtuu seurakuntaliitoksen jälkeisestä tilastoinnin tarkentamisesta. Kuukaudessa kävijöitä oli keskimäärin Kurikassa 98, Jurvassa 38 ja Jalasjärvellä 40. Jalasjärvellä jaetaan lisäksi kauppojen hävikkiruokaa kaksi kertaa viikossa. Hävikkiruokaa hakevia ei tilastoida muuten kuin määrällisesti. Keskimäärin hävikkiruuan jaossa käy jakopäivinä 40–50 ihmistä. (Kurikan seurakunta 2017 ja 2018.)

Taloudelliset haasteet ovat viime vuosina olleet suurin syy avun hakemiselle diakoniatoimistosta. Taloudellisen avun tarpeet ovat nousseet tasaisesti vuodesta 2014 vuoteen 2017. Vuonna 2014 taloudellista apua haki 31 % asiakkaista, vuonna 2015 27 %, vuonna 2016 43 % ja vuonna 2017 vastaanottoasiakkaista 45 % tarvitsi taloudellista apua (KUVIO 2.).



KUVIO 2. Avun hakeminen diakoniatoimistosta taloudellisten syiden takia prosentteina

Vastaanottokäynneillä ei kuitenkaan käydä hakemassa pelkästään taloudellista apua, vaan keskustelulla ja yhteisellä pohdinnalla on merkittävä osuus kohtaamisissa. Työttömyys näkyy asiakkaiden tilanteissa. Maahanmuuttajien osuus vastaanottoasiakkaista on lisääntynyt. (Kurikan seurakunta 2017, 2018.) Tilastokeskuksen mukaan vuoden 2016 Kurikan työllisyysaste oli 68,6 % ja työttömiä oli 12,3 %. (Tilastokeskus. Kuntien avainluvut.). Isot metallialan yritykset ovat joutuneet vähentämään työntekijöitä, mikä on lisännyt myös diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden määrää.

Taloudellisen avustamisen tueksi on laadittu yhteiset avustusperiaatteet, joissa määritellään kohdeavustusten suuruusluokka erilaisissa perhe- ja kriisitilanteissa. Kohdeavustus voidaan myöntää elämisen välttämättömiin kuluihin, kuten vuokraan, sähkö- tai vesilaskuun tai sairaalamaksuihin. Avustus on kertaluonteinen ja sen myöntämisessä kiinnitetään erityistä huomiota lasten hyvinvoinnin turvaamiseen. Erityisessä taloudellisessa hädässä perhe voi saada enintään 700 euroa. Avustuksella maksetaan laskuja eikä asiakkaalle anneta avustusta käteisenä. Työntekijä ei voi yksin tehdä päätöstä taloudellisista avustuksista, vaan maksuspäätökset tehdään yhteisesti kerran viikossa Lync-palaverissa. Täten yksittäinen työntekijä ei voi käyttää valtaa avustuspäätösten hyväksymisessä tai hylkäämisessä. Kaikki asiakkaiden tuomat avustuspyyntöjä käsitellään, mutta kaikkia pyyntöjä ei ole avustusperiaatteiden mukaisesti mahdollisuus hyväksyä. Avustamisen tarkoitus ei ole yksittäinen taloudellisen avun myöntäminen, vaan pitkäjänteisempi auttaminen. Vuonna 2017 kohdeavustuksia ja lahjakortteja on jaettu kolmella alueella yhteensä 349 kappaletta, joista 90 oli välitettäväksi saatuja lahjakortteja. Kohdeavustusten summa oli yhteensä 18 172 € ja lahjakorttien arvo yhteensä 5990 €. Yksittäisen lahjakortin arvo oli 50-70 €. (Kurikan seurakunta 2018.)

4.2 Kyselylomakkeen rakenne

Tutkimus toteutettiin webropol-ohjelman kautta tehdyllä strukturoidulla kyselylomakkeella, joka oli luotu tätä tutkimusta varten. (LIITE 2) Ensin tarkoitukseni oli tehdä paperinen kyselylomake, mutta päädyin kuitenkin verkkokyselyyn, koska tein opinnäytetyön yksin ja kyselyn tekeminen sähköisesti helpotti raportointivaihetta. Verkkokyselyn etuna on se, että aineisto on valmiiksi sähköisessä muodossa eikä aineistoa tarvitse erikseen syöttää. (Valli & Perkkilä 2015, 110.)

Lomakkeen kysymykset on laadittu niin, että ne ovat sanamuodoiltaan yksiselitteisiä ja vastaavat tutkimuskysymyksiin. Vastaamisen ei myöskään saa viedä liikaa vastaajan aikaa. Näiden syiden takia lomake on myös hyvä testata ennen tutkimuksen suorittamista. (Valli 2015, 89–90.) Kyselyn suunnitteluvaiheessa

pyysin kuutta ystävääni tekemään koevastauksen kyselyyn. He kokivat kyselylomakkeen selkeäksi ja helpoksi täyttää.

Kyselylomaketta laatiessani pyrin siihen, että kysymykset etenevät loogisessa järjestyksessä. Reliabiliteetin vaatimus on huomioitu kysymysten laadinnassa siten, että kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä ja että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. (Ronkainen, Karjalainen & Mertala 2008, 37.) Kysely alkaa taustakysymyksillä, joilla selvitetään vastaajan sukupuoli, ikä, asuinalue, perherakenne, lasten lukumäärä ja ikä sekä vastaajan ja mahdollisen puolison toimeentulo. Taustakysymysten jälkeen kysytään avun hakemiseen johtaneita syitä sekä syytä tulla tällä kerralla hakemaan apua diakoniatoimistosta. Kyselyn viimeisessä osiossa kysytään vastaajan kokemuksia diakoniatoimistossa asioinnista erilaisilla väittämillä. Halutessaan vastaaja voi vielä täydentää vastausvalintaansa kirjoittamalla perustelun vastaukselleen. Lopuksi vastaajalla on vielä mahdollisuus sanoa jotain, mikäli kokee, että jotain jäi vielä sanomatta. (Valli 2015, 86.)

Vastaajien kokemuksia diakoniatoimistossa asioinnista tutkin mitta-asteikolla. Mitta-asteikkona käytin semanttista differentiaalia eli Likertin asteikon pohjalta luotua mittausmenetelmää, jossa numeromuuttujien sijaan käytetään adjektiivipareja. Adjektiiviparit ovat toisilleen vastakkaiset. Semanttista differentiaalia voidaan käyttää, kun halutaan mitata asenteita. Tässä kyselyssä asteikko poikkesi normaalista viisi- tai seitsenportaisesta valikosta, koska vastausvaihtoehtoja oli kuusi. Positiivinen vaihtoehto ”hyvin” oli vasemmassa laidassa ja negatiivinen ”ei lainkaan” oikeassa reunassa. Jokainen vaihtoehto on nimetty erikseen, jotta vastaaja voi olla varma vaihtoehtoista eikä tulkinnan varaa ole. Tämä lisää kyselyn luotettavuutta. Asteikon keskikohdalla on neutraaliluokka, eli ”En osaa sanoa”-vaihtoehto. Kysymyksissä saattoi olla asioita, joista vastaajalla ei ollut kokemusta, esimerkiksi diakoniatyön tarjoama hengellisyys. Tällöin hän voi valita vastauksen ”en osaa sanoa”. (Valli 2015, 98–101.)

Monivalintakysymyksillä selvitetään vastaajan syitä avun hakemiselle sekä ajatuksia ja kokemuksia avun hakemisesta diakoniatoimistosta. Vastausvaihtoehdot on mietitty tarkasti etukäteen. Vaihtoehdot on muotoiltu diakoniatyön

kirjauksessa käytettävän Katrina Diakonia-ohjelmiston eli asiakastietojärjestelmän vaihtoehtojen pohjalta. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi vastausmahdollisuutena on ”joku muu” -vaihtoehto, mikäli vastaaja ei löydä sopivaa vastausvaihtoehtoa. Vastaaja voi halutessaan valita useammankin vaihtoehdon, mikäli syytä avun hakemiselle on useita.

Kyselyssä oli myös avoimia kysymyksiä, joilla voidaan saada syvällisempää tietoa asiakkaiden ajatuksista ja kokemuksista diakoniatyön asiakkaina. (Hirsjärvi 2009, 138–139, 178.) Avoimien kysymyksien tarkoituksena on selvittää tarkemmin, onko asiakas saanut toivomaansa apua ja onko diakoniatyön antamalla avulla (ruokapankki, taloudellinen, henkinen, hengellinen, palveluohjaus) ollut merkitystä asiakkaan elämässä. Avoimien kysymysten lisäämistä kyselyyn puolustaa se ajatus, että vastausten avulla voidaan saada syvällisempää tietoa ja vastaajan kokemus avun saamisestaan perustellummin esille. Vastauksista saatavaa löytyä uusia ideoita diakoniatyön vastaanotto toimintaan. (Valli 2015, 106, Hirsjärvi & Hurme 2014, 11.)

Tutkimuksen perusjoukkona ovat kaikkien alueiden diakoniavastaanottojen asiakkaat. Perusjoukon otoksena ovat ne vastaanottoasiakkaat, jotka kyseisenä tutkimuspäivänä haluavat osallistua tutkimukseen vastaamalla kyselyyn. Edustavan otoksen saamiseksi eri alueiden asiakasmäärät otettiin huomioon ja pyrittiin saamaan jokaiselta alueelta asiakasmäärään suhteutettuna riittävä määrä vastauksia. (Hirsjärvi 2009, 134–139, 180.) Asiakkaan näkökulmasta oli kuitenkin sattumaa, pääsikö hän osallistumaan tutkimukseen, koska kysely oli vain tiettyinä vastaanottopäivinä.

4.3 Aineiston keruu

Kurikan seurakunnan diakoniatyön tiimi toivoi minun olevan mukana aineistonkeruussa siten, että olen vastaanottoaikoina paikalla ja kysyn itse asiakkaan suostumusta kyselyyn vastaamisesta. Kurikan johtava diakoniatyöntekijä Pirjo Sariola (henkilökohtainen tiedonanto 31.8.2017) kertoi, että Kurikassa osallistuttiin taannoin valtakunnalliseen Ruokapankki-kyselyyn. Tällöin työntekijät huomasivat,

että diakoniatoimiston vastaanottoasiakkaat kokivat lomakkeen täyttämisen hyvin haastavaksi ja he päätyivät täyttämään lomakkeet yhdessä asiakkaan kanssa. Ruokapankki-kyselyyn saatiin täten suuri otanta. Tästä syystä Kurikassa toivottiin, että asiakkaalla olisi halutessaan mahdollisuus täyttää kysely yhdessä minun kanssani. Vallin (2015, 90) mukaan tutkija voi olla mukana aineistonkeruussa. Asiakkaalla on tällöin mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä, mikäli he eivät ymmärrä kysymystä (Valli 2015, 90.) Aineiston kokoaminen tällä tavalla vei minulta paljon aikaa, mutta toisaalta näin voitiin varmistaa, että asiakas ei jätä vastaamatta sen takia, että kokee esimerkiksi tietokoneen käyttämisen hankalaksi.

Tutkimussuunnitelman hyväksymisen jälkeen kysely toteutettiin kolmella eri alueella erikseen sovittuina ajankohtina, keväällä 2018. Tutkimus toteutettiin diakoniatoimistojen vastaanottoaikojen aikana. Tutkimuksessa tutkittiin vain ilman ajanvarausta tulevia asiakkaita, koska merkittävä osa Kurikan seurakunnan diakoniavastaanottojen asiakkaista käy ilman ajanvarausta tai ainakin heidän ensimmäinen kontaktinsa diakoniatoimistoon on niin sanottu päivystysvastaanotto. Tutkimusaika alkoi helmikuun alussa ja kesti noin kuusi viikkoa. Tutkimuspäivät sovittiin erikseen jokaiselle alueelle ja työntekijöille lähetettiin ennakkotieto sähköpostilla kyselyn toteutuksesta. Työntekijöiden tehtävänä oli järjestää tietokone kyselyn täyttämistä varten. Tutkimusjakso aloitettiin 1.2.2018 Jurvan alueelta ja se päättyi Jalasjärvelle 22.3.2018. Tutkimuspäivinä asiakas tapasi ensin työntekijän, jonka jälkeen asiakkaalle tarjottiin mahdollisuus osallistua kyselyyn.

4.4 Aineiston analysointi

Monivalintakysymykset analysoin kvantitatiivisilla menetelmillä. Aineiston analysoinnissa hyödynsin webropol-ohjelman raportointiominaisuuksia. Tuloksia vertailin alueittain ja perhetilanteittain laatimalla frekvenssijakaumat, jotka esittelen kuvioden ja taulukoiden avulla. Lisäksi oli tarkoitus vertailla diakoniatoimistossa ensimmäistä kertaa asioivien ja kuusi tai enemmän kertaa asioineiden avun hakemisen ja saamisen kokemuksia, mutta tarkemman tarkastelun perusteella käyntimäärillä ei näyttänyt olevan merkitystä asiakkaiden kokemuksiin. Avoimet

kysymykset, jotka kysymystyypiltään ovat laadullisia, on analysoitu määrällisten menetelmien avulla. Ensin tarkastelin saatuja vastauksia sellaisenaan selvittääkseni vastausten jakautumisen luokkiin. Tarkastelun jälkeen luokittelin vastaukset ryhmiin ja laskin tulokset. (Valli 2015, 106.) Avointen kysymysten vastauksia esitelen lisäksi suorina lainauksina tuloksissa.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuspäivinä kävi asiakkaita yhteensä 67, joista vain neljä ei halunnut osallistua kyselyyn. Vastauksia saatiin siis 63 (TAULUKKO 1). Vastausprosentiksi tulee täten 94%. Vastaanottoasiakkaita on keskimäärin ollut kuukaudessa 176, joten tutkimuksen otannaksi tulee 36 %. Vastaajien määrä on kuitenkin sen verran pieni, että vastauksia ei voi suoraan yleistää (Hirsjärvi 2009, 26–27). Tuloksia käsiteltäessä tulee myös ottaa huomioon, että kaikilla diakoniatoimiston asiakkailla ei ollut mahdollisuutta osallistua tutkimukseen. Täten tämän tutkimuksen tulokset kertovat vain tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden kokemuksista eikä vastauksia voi suoraan yleistää kuvaamaan kaikkien diakoniatoimistojen asiakkaiden kokemuksia, koska vastaajien määrä on sen verran pieni suhteessa kuukausittaiseen kävijämäärään (Hirsjärvi, S. 2009, 26). Asiakaskokemuksia koskevat kysymykset olen osittain käsitellyt prosenttijakaumina, jolloin alueellisten vastaajamäärien erot eivät vääristä tuloksia. Perhetilanteen lukumääräeroista johtuen vertailut on tarkasteltu frekvensseinä eikä prosentteina. Tuloksista nousee kysymyksestä riippuen jonkin verran eroja perhesuhteita tai alueita vertailemalla.

TAULUKKO 1. Kyselyyn vastanneet alueittain

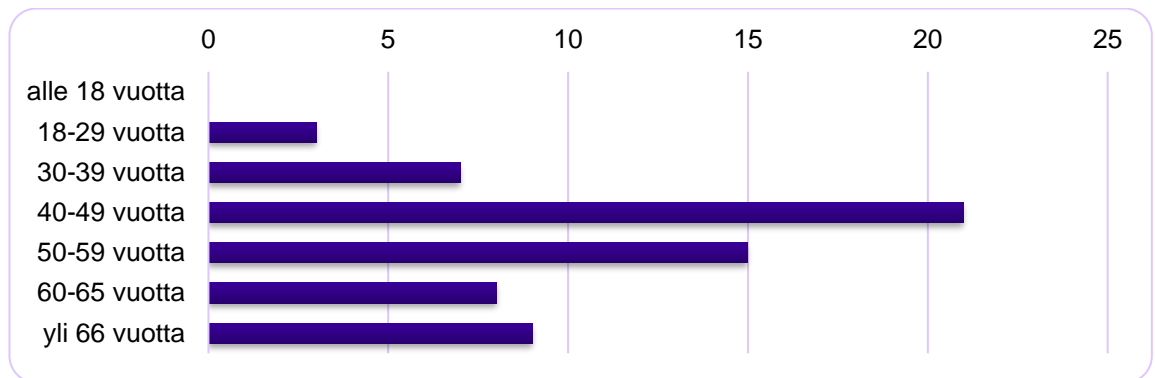
Alue	Vastanneet	Kk.ssa asiakkaita	Otos %
Jalasjärvi	18	40	45
Jurva	14	38	37
Kurikka	31	98	32
yhteensä	6	176	36

Asiakkaista vain seitsemän vastasi kyselyyn itse, mistä voidaan tehdä johtopäätös, että vastausprosentti olisi jäänyt hyvin pieneksi, mikäli en itse olisi ollut mukana tutkimustilanteessa. Olen siis käyttänyt tietokonetta 56:n kyselyyn vastaajan puolesta. Minun kirjatessani vastauksia tietokoneen näyttö käännettiin niin, että myös asiakas näki sekä kysymykset että minun kirjaamani vastaukset. Tämä lisäsi asiakkaiden luottamusta siihen, että olen kirjannut vastaukset heidän

toiveidensa mukaisesti, mutta samalla se lisäsi myös tutkimuksen luotettavuutta. Ennen kyselyn aloittamista kerroin asiakkaalle olennaiset asiat kyselyyn vastaamisesta (LIITE 1).

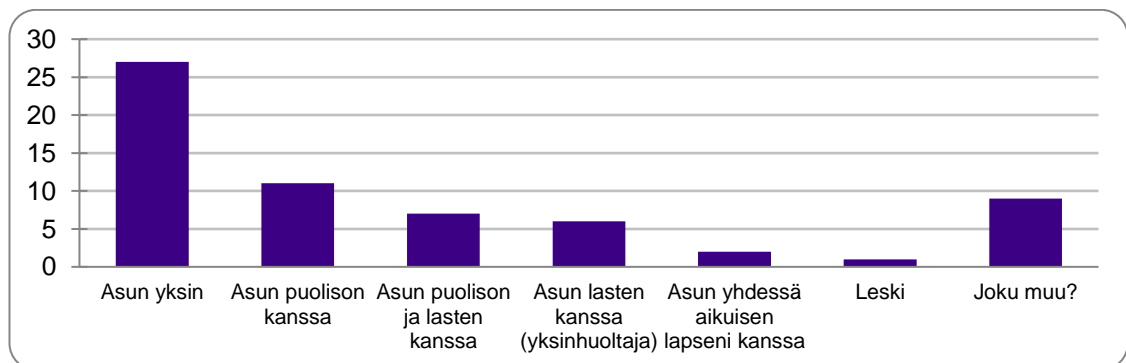
5.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden ikäjakauma on laaja. Kaikki vastaajat olivat täysi-ikäisiä. Selkeästi eniten vastaajista oli keski-ikäisiä, iältään 40–59 -vuotta. Nuorten aikuisten osuus oli kaikkein pienin (KUVIO 3).



KUVIO 3. Vastanneiden ikä (N=63)

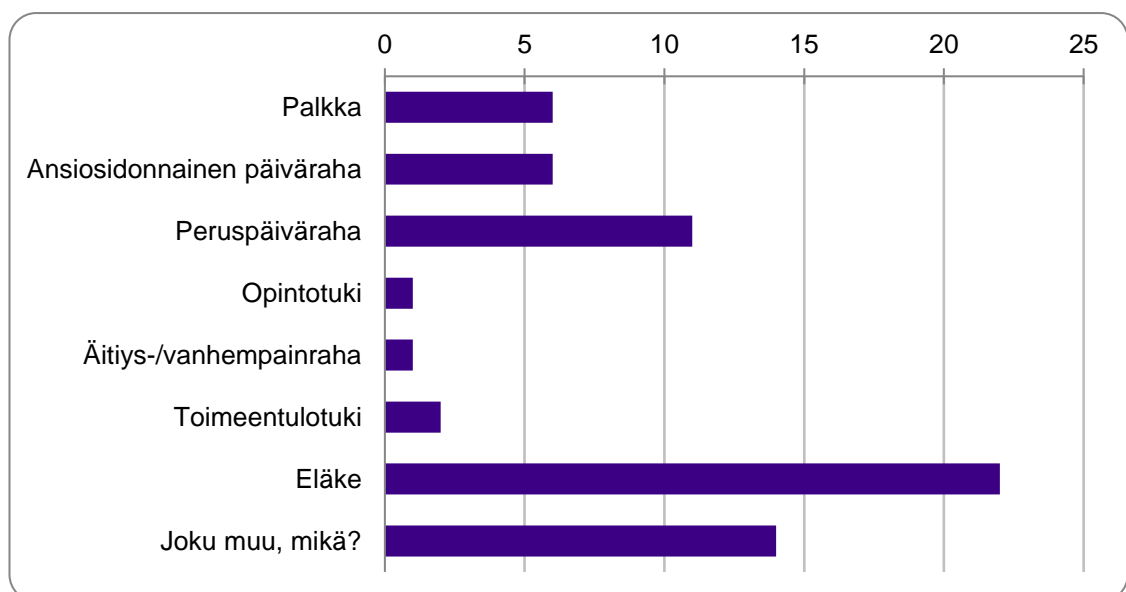
Kyselyyn vastasi 36 miestä ja 27 naista. Kyselyyn vastanneista asiakkaista yksin asuvia oli 27. Yksin asuvien osuus suhteessa muihin perhesuhtemuotoihin korostui erityisesti Jurvassa ja Jalasjärvellä. Puolison kanssa asuvia oli yksitoista, kahden vanhemman lapsiperheitä seitsemän ja yksinhuoltajia oli kuusi (KUVIO 4). Joku muu -kohtaan oli vastannut yhdeksän henkilöä.



KUVIO 4. Vastaajien perhesuhteet (N=63)

Vastausten perusteella näyttää siltä, että ”lasten ikä” –kysymyksessä oli vääränlainen kysymyspohja, koska tämän kysymyksen kohdalla raportista ei pystynyt saamaan yksiselitteistä vastausta. Laskin jokaisesta vastauslomakkeesta erikseen lasten ikää koskevat vastaukset. Perheissä oli 2–5 lasta. Vastauksia analysoidessa lasten iällä tai lukumäärällä ei näyttänyt olevan vaikutusta asiakkaiden avun tarpeeseen.

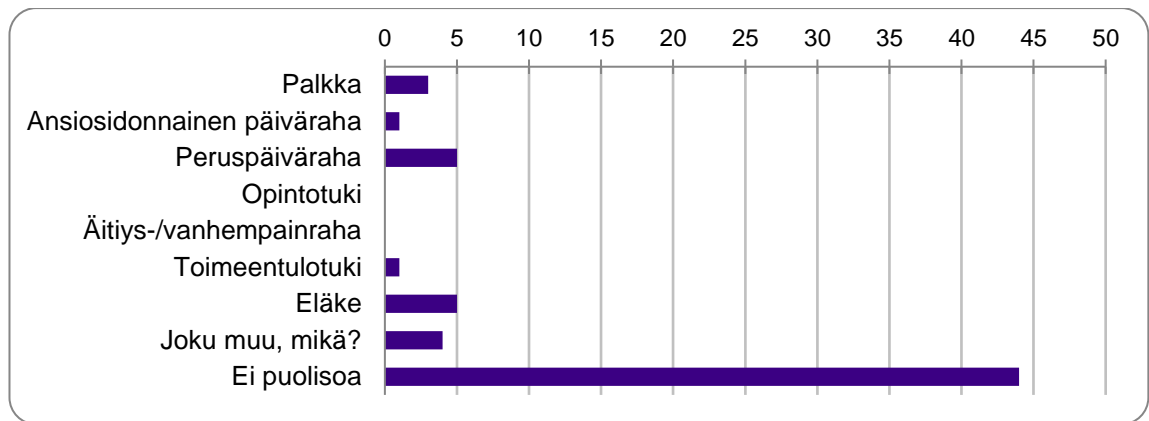
Kyselyyn vastanneiden toimeentulo jakautuu moneen eri tulomuotoon (KUVIO 5). Vastaajista noin kolmannes (22) oli pelkän eläkkeen varassa eläviä. Peruspäivärahaa vastaajista sai 11, ansiosidonnaista päivärahaa tai palkkaa sai kuusi vastaajaa. Lisäksi tulona oli toimeentulotuki, opintotuki tai äitiys- tai vanhempainraha. Joku muu -vaihtoehtoon oli vastannut 14 asiakasta. Vastauksiin oli kirjattu muun muassa sairaspäiväraha ja työmarkkinatuki.



KUVIO 5. Vastaajien toimeentulo (N=63)

Perhetilanteittain vertailtuna ilmenee joitakin merkittäviä eroja. Yksin asuvista 27 vastaajasta eläkettä saa 13 eli noin puolet ja peruspäivärahaa heistä saa viisi eli noin viidennes. Taloudelliset haasteet ovat yksin asuvilla eläkeläisillä tai työttömillä asiakkailla sekä yksinhuoltajilla suuremmat verrattuna parisuhteessa tai kahden vanhemman perheessä asuviin, kun toimeentulo on kiinni yhden aikuisen tuloista. Yksinhuoltajien kohdalla taloudelliset haasteet ovat vielä merkittävämmät, kun itsensä lisäksi täytyy huolehtia lapsista.

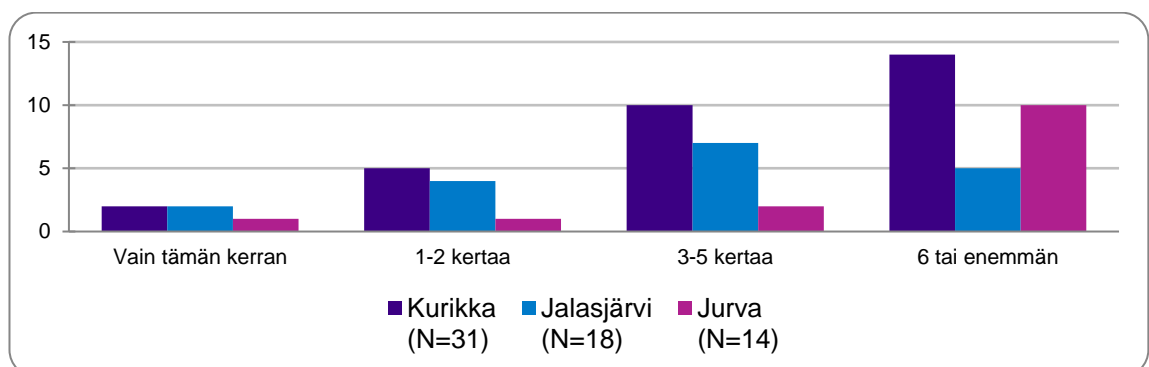
Puolison toimeentulo-kysymyksessä erottuu selkeästi se, että vastaajista 44 asuu yksin tai lasten kanssa, jolloin puolison toimeentuloa ei ole (KUVIO 6). Vastanneiden puolisoilla suurimpina toimeentulon lähteinä oli palkka, peruspäiväraha tai eläke.



KUVIO 6. Puolison toimeentulo (N=63)

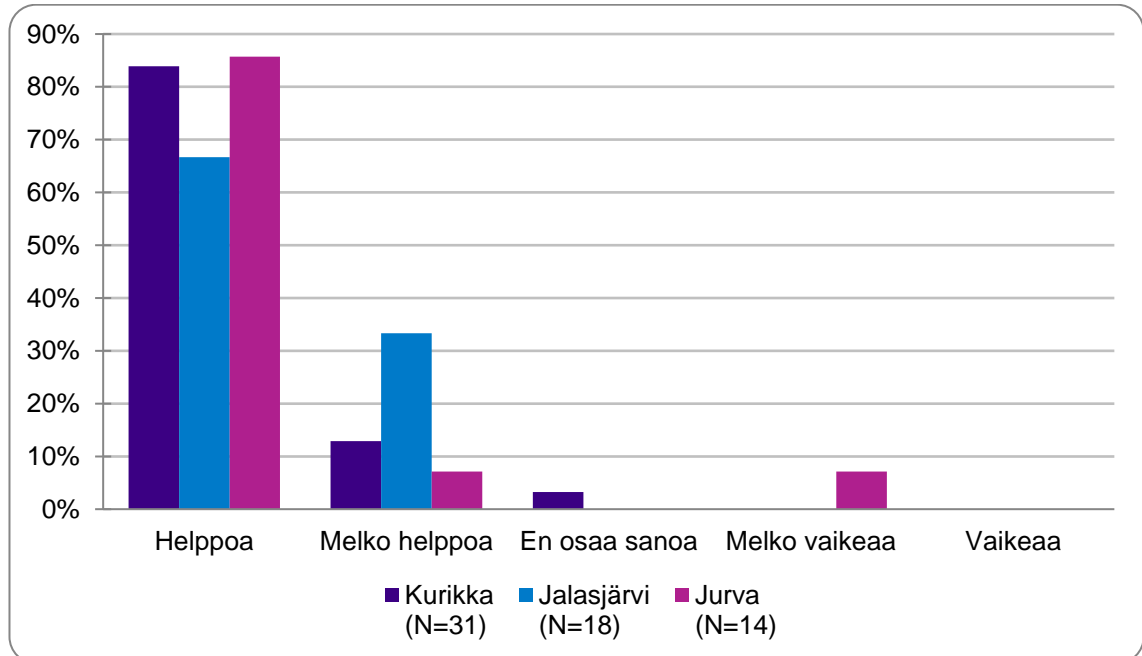
6.2 Diakoniatoimistossa asiointi

Selkeä enemmistö vastaajista on asioinut diakoniatoimistossa viimeisten 12 kuukauden aikana joko 3–5 kertaa tai kuusi tai enemmän kertaa (KUVIO 7). Jalasjärvellä kävijöistä eniten on käynyt 3–5 kertaa, kun taas Jurvassa ja Kurikassa vastaajia on eniten kuusi kertaa tai enemmän -vaihtoehdossa. Ensimmäistä kertaa käyneitä vastaajia oli viisi. Perhetilanteittain vertailtuna käyntimäärissä erottui se, että yksin asuvat, lapsiperheet ja yksinhuoltajat käyvät muita tiheämmin diakonia-toimistossa.



KUVIO 7. Diakoniatoimistossa asiointi alueittain vertailtuna (N=63)

Kyselylomakkeen rakenteesta poiketen liitän raportissani asiakkaiden kokemukset diakoniatoimistossa asioinnista käyntimäärien vertailun jatkoksi, koska ne minun mielestäni siihen luontevasti sopivat. Kysymys koski diakoniatoimistossa asioinnin helppoutta ja sitä kuvasi viisiportainen vastausvalikko. Asioinnin koki helpoksi 50 vastaajaa, melko helpoksi 11 vastaajaa, melko vaikeaksi yksi vastaaja ja yksi ei osannut sanoa mielipidettään (KUVIO 8). Perhetilanteen kautta vertailtuna merkittäviä eroja ei tullut, mutta alueittain vertailtuna vastauksissa oli eroja. Kurikan ja Jurvan diakoniatoimistojen asiakkaista noin 85 % koki diakoniatoimistossa käymisen helpoksi ja noin 10 % melko helpoksi, kun taas Jalasjärvellä 67 % vastanneista koki asioimisen helpoksi ja 33 % melko helpoksi. Vastaajat ovat tietenkin itse määritelleet, minkälaisena kokevat eron vastausvaihtoehtojen ”helppoa” ja ”melko helppoa” välillä. Avoimista vastauksista ei myöskään löydy selkeää syytä, miksi jotkut kokevat avun hakemisen melko helpoksi, mutta eivät helpoksi. Vastauksista jää alueellisestikin vertailtuna epävarmaksi se, johtuuko ero vastaajan omista sisäisistä ajatuksista vai onko esimerkiksi työntekijän kohtaamisella ollut vaikutusta kokemukseen avun hakemisen helppoudesta.



KUVIO 8. Diakoniatoimistossa asiominen alueittain vertailtuna (N=63)

Diakoniatoimistossa asiomisesta kysyttiin tarkentava kysymys, johon vastasi 61 asiakasta. Vastausten sisältö analysoitiin luokittelemalla ja sieltä nousivat esiin

seuraavat teemat: työntekijän toiminta, paikan tuttuus, päivystysajan joustavuus, asiakkaan kokema arvostus sekä asioinnin helppous. Työntekijöiden toiminnasta 18 asiakasta antoi selkeän, kiitettävän vastauksen, joka antaa ymmärtää, että he ovat erittäin tyytyväisiä työntekijöiden kohtaamiseen ja toimintatapaan. Erään asiakkaan kommentti tuo ilmi kuuntelemisen ja tasavertaisuuden kokemuksen.

”Kuunnellaan, mitä on asiaa. Helposti lähestyttäviä työntekijöitä. Ihminen otetaan ihmisenä.”

Viisi asiakasta piti tärkeänä diakoniatoimistossa kokemaansa arvostavaa kohtaamista. Eräs asiakas kuvasi kokemustaan, että *”ei tartte hattu kouras tulla”*. Toinen asiakas oli vastannut:

”Täällä pidetään samanarvoisena kuin muitakin.”

Kahdeksan vastaajaa piti diakoniatoimistojen sijaintia lähellä keskustaa hyvänä. Päivystysluontoisiin aukioloaikoihin oltiin tyytyväisiä. Samoin kahdeksan asiakasta otti esiin, että diakoniatoimistoon on helppo tulla ja sieltä on mahdollista saada apua. Tällä he tarkoittivat sitä, että työntekijöiden ystävällisyyden ja diakoniatoimiston hyvän sijainnin takia kokemus avun hakemisesta on ollut helppo. Yksi vastaaja sanoitti sitä seuraavasti: *”matalan kynnyksen paikka, mukavat ihmiset luo mukavan tunnelman, jonne on helppo tulla.”*

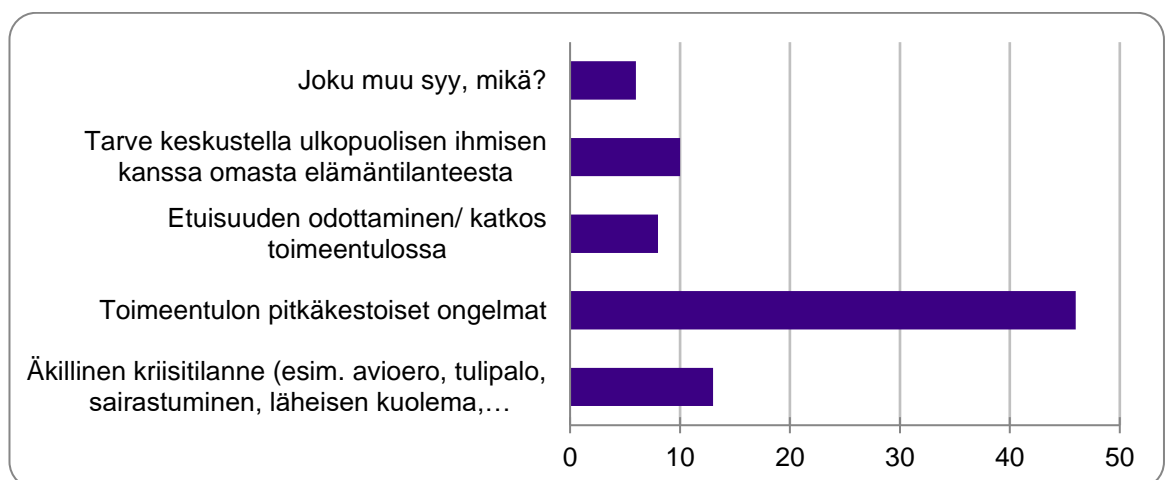
Muutama asiakas toi esiin avun hakemiseen liittyvän kokemuksensa häpeästä. Vastauksista voidaan päätellä, että häpeä on asiakkaan oma sisäinen kokemus eikä johdu diakoniatyöntekijöiden toimintatavoista. Vastauksissa näkyy myös, että äkillisesti huonompaan suuntaan muuttunut taloudellinen tilanne voi johtaa siihen, että asiakas joutuu ikään kuin nöyrytmään ja hakemaan apua.

”Kynnys avun hakemiseen on itellä sisäisesti. Sitten, kun kynnyksen on muutama kerran ylittänyt, niin se on helppoa.”

”Ei näihin niin helppo oo tulla, kun on ollu omavarainen”

6.3 Avun hakeminen diakoniatoimistosta

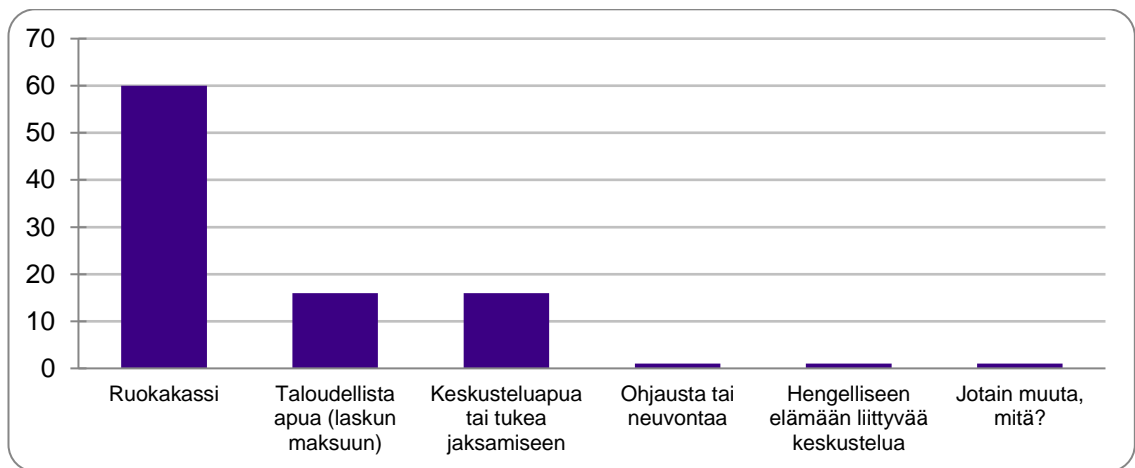
Diakoniavastaanottojen asiakkailta kysyttiin syytä avun hakemiselle diakoniatoimistosta. Vastausvaihtoehdot muotoiltiin diakoniatyön asiakastietojärjestelmän avun hakemisen vaihtoehdoista (KUVIO 9). Vastaaja sai halutessaan valita 1–3 vaihtoehtoa, mikäli koki useamman syyn vaikuttavan sen hetkiseen avun hakemiseen. Vastaajista 46 koki ensisijaiseksi syyksi toimeentulon pitkäkestoiset ongelmat. Äkillisen kriisitilanteen takia apua haki 13 vastaajaa. Omasta elämäntilanteesta johtuvaa keskustelutarvetta ulkopuolisen ihmisen kanssa koki tarvitsevansa 10 vastaajaa. Etuisuuden odottaminen tai katkos toimeentulossa oli avun hakemisen syynä kahdeksalla vastaajalla. Joku muu syy oli kuudella vastaajalla, mutta tarkemmin tutkittaessa niistä ei löydy vastausvaihtoehdoista poikkeavia syitä. Jäin pohtimaan, eikä vastausvaihtoehtoja ole ymmärretty vai onko vastaaja halunnut tarkemmin kertoa omasta syystään hakea apua.



KUVIO 9. Vastaajien syyt avun hakemiselle (N=63)

Toimeentulon pitkäkestoiset ongelmat vaikuttivat kaikkien eri perhetilanteissa elävien vastaajien avun hakemiseen johtaneisiin syihin. Yksin asuvilla oli muita enemmän äkillinen kriisitilanne ja he kokivat myös muita perhetilanteita enemmän tarvetta keskustella omasta elämäntilanteestaan, mikä on tietysti ymmärrettävää, kun keskustelukumppania omassa kodissa ei ole.

Avun hakemisen taustasyiden selvittelyn jälkeen tarkennettiin, minkälaista apua vastaajat ovat tulleet ensisijaisesti diakoniatoimistoista hakemaan. Suurin osa vastaajista (60) tuli hakemaan ruokakassia (KUVIO 10). Taloudellisen avun tarve tai keskusteluavun tarve oli kahdeksalla vastaajalla. Alueellisesti tai perhetilanteittain vertailtuna avun hakemisen ensisijaisissa syissä ei ollut merkittävää eroa.

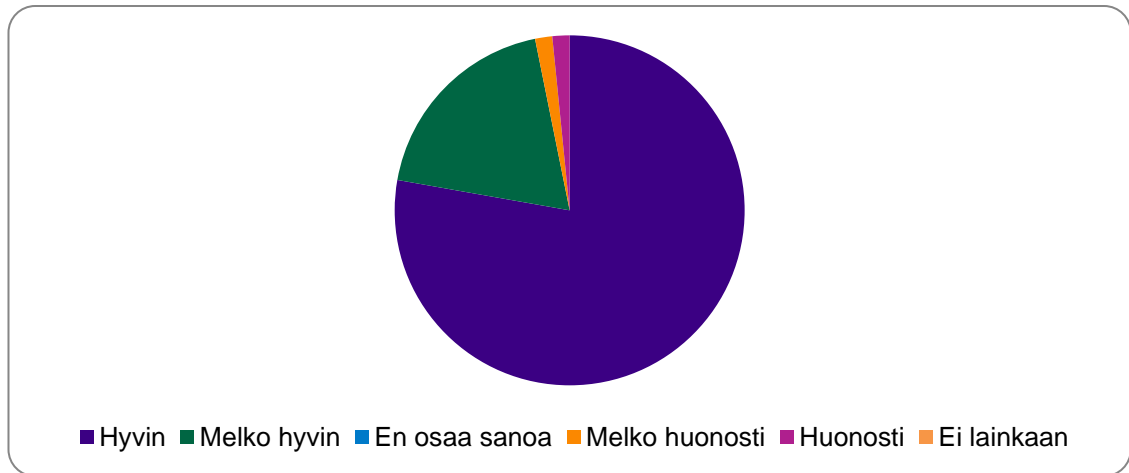


KUVIO 10. Ensisijainen avun tarve (N=63)

Viisi asiakasta vastasi lisäksi kysymykseen, onko heillä myös muita syitä tulla diakoniatoimistoon. Muina syinä kerrottiin esimerkiksi, että sosiaalitoimistosta oli ohjattu hakemaan apua laskunmaksuun.

6.4 Asiakkaiden kokemukset diakoniatyön antamasta avusta

Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat pääosin saaneensa hakemaansa apua hyvin (KUVIO 11). Alueellisesti vertailtuna Kurikan ja Jurvan asiakkaat kokivat saaneensa hyvin apua diakoniatyöltä, mutta jalasjärveläisistä vastaajista puolet koki saaneensa hakemaansa apua hyvin ja kahdeksan melko hyvin.

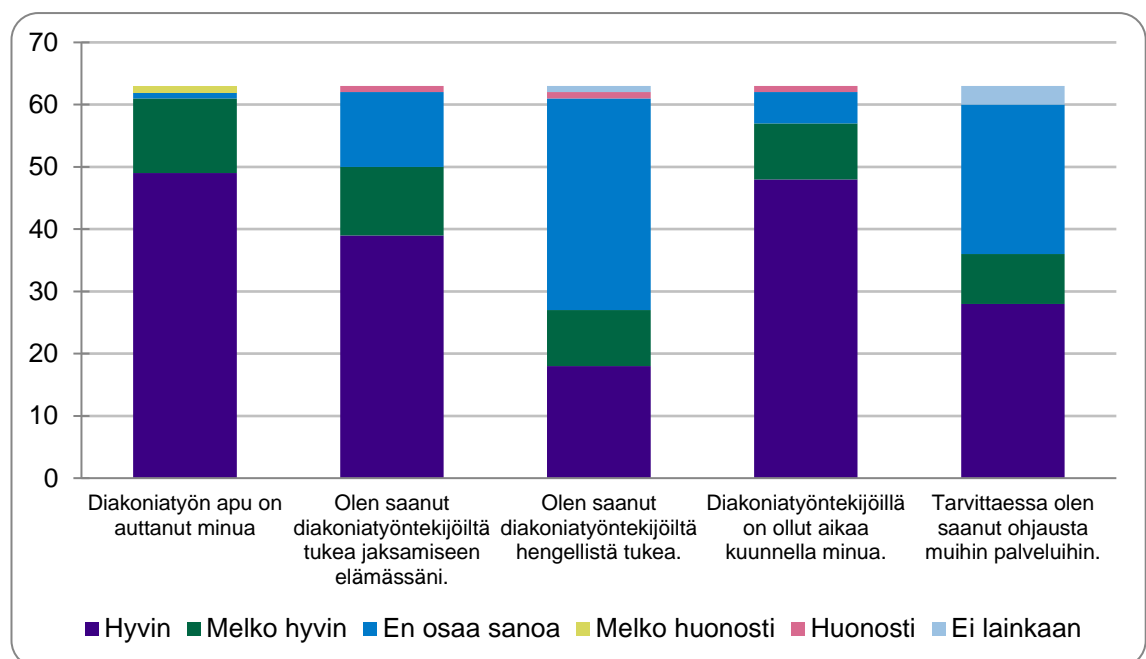


KUVIO 11. Vastaajien kokemus avun saamisesta (N=63)

Vastaajilta kysyttiin tarkemmin avun saamisen kokemuksesta. Avoimien vastausten luokittelu osoittaa, että asiakkaiden mielestä tärkeimpiä syitä avun saamisen kokemukselle ovat, että ruoka-apua on saatavilla heti (27 vastaajaa) ja työntekijän kanssa voi keskustella (9 vastaajaa). Eräs asiakas sanoi kokemuksestaan seuraavasti: *”Sain apua sen verran, mitä täältä pystyttiin auttamaan. Ei he pysty ongelmaa poistamaan.”* Vastauksesta kuvastuu hyvin asiakkaan ymmärrys omasta elämäntilanteestaan. Vastauksista ilmenee myös syitä, miksi asiakkaat ovat kokeneet saaneensa apua melko hyvin, melko huonosti tai huonosti. Vastauksissa tuotiin esiin taloudellisen tuen epääminen sekä kokemus työntekijän epäempeattisesta kohtaamisesta. Jalasjärveläisten asiakkaiden vastauksissa tulee ilmi, että he olisivat halunneet myös EU-ruokaa, joka tutkimushetkellä oli siellä lopussa.

Asiakkailta tiedusteltiin, saivatko he jotain muuta apua kuin mitä tulivat hakemaan. Seitsemän vastaajaa kertoo saaneensa urheiluliikkeen lahjoittamaa vaateapua lapsille. Viisi vastaajaa toi vielä erikseen esiin ruokapussin tärkeyden. Valmisruoan saaminen koettiin hyvänä apuna. Seitsemän vastaajaa kertoi saaneensa keskusteluapua ja kuusi vastaajaa tukea arkeen. Vastaustilanteessa minulle kommentoitiin kokemuksista eri auttamisinstansseissa, joissa asiakkaat eivät ole kokeneet tulleen kuulluksi. Diakoniatyössä asiakkaita on kuultu ja diakoniatyön antama apu on merkityksellistä. Yksi ensikertalainen asiakas kuvasi kokemuksestaan, että *”työntekijä ymmärsi hyvin meidän tilannetta. Miellyttävä ihminen kommunikoida. Työntekijä on omassa työssään!”*

Asiakkaiden kokemusta diakoniatyön antamasta avusta ja diakoniatyöntekijöiden toiminnasta selvitettiin kuusiportaisella asteikolla (KUVIO 12). Vastauksista ilmenee, että 50:n vastaajan mielestä diakoniatyön antama apu auttaa hyvin ja 12:n vastaajan mielestä melko hyvin. Seuraavissa kysymyksissä selvitettiin asiakkaiden kokemuksia diakoniatyöntekijöiden toiminnasta eri näkökulmista. Vastaajista 39 (62 %) koki saaneensa diakoniatyöntekijöiltä hyvin ja 11 (17 %) vastaajaa melko hyvin tukea jaksamiseen elämässä. Noin viidennes kaikkien alueiden vastaajista ei osaa sanoa, onko saanut tukea jaksamiseen. Hengellistä tukea diakoniatyöntekijöiltä kokee saaneensa hyvin 18 vastaajaa ja melko hyvin yhdeksän vastaajaa. Yli puolet vastaajista, 34, oli vastannut, että ”en osaa sanoa”. Kyselylomaketta täytettäessä hyvin merkittävä osa näin vastanneista asiakkaista kommentoi suullisesti, että he eivät ole kokeneet tarvetta hengelliseen tukeen tai että hengellisillä asioilla ei ole heille merkitystä.



KUVIO 12. Asiakkaiden kokemukset diakoniatyön antamasta avusta ja diakoniatyöntekijöiden toiminnasta (N=63)

Diakoniatyöntekijöillä on ollut aikaa kuunnella 48:n asiakkaan mielestä hyvin ja yhdeksän asiakkaan mielestä melko hyvin (KUVIO 12). Toisaalta se kertoo myös siitä, että vastaajat ovat kokeneet tulleen kuulluksi. Ohjausta muihin palveluihin on kokenut saaneensa hyvin 28 asiakasta ja melko hyvin yhdeksän asiakasta.

Lähes puolet vastaajista, 24, ei osaa sanoa, ovatko he kokeneet saaneensa ohjausta muihin palveluihin. Tässä kontekstissa vastaus saattaa tarkoittaa sitä, että he eivät ole edes tarvinneet ohjausta muihin palveluihin. Kolme vastaajaa on kokenut, ettei ole saanut ohjausta. Toisaalta tämäkin vastausvaihtoehto voi tarkoittaa sitä, ettei olisi ohjausta tarvinnutkaan. Kaiken kaikkiaan tulokset ovat hyviä ja asiakkaat ovat kokeneet diakoniatyön auttavan heitä. Tuloksissa esiintyi joitakin yksittäisiä huonoja kokemuksia diakoniatyön antamasta avusta tai diakoniatyöntekijöiden toiminnasta.

Vertailtaessa tarkemmin avun saamisen ja tuen saamisen kokemusta perhetilanteittain kokemuksissa oli jonkin verran eroja. Kahden vanhemmat lapsiperheet ja yksinhuoltajat kokivat tulleen autetuksi hyvin, mutta yksin asuvilla oli enemmän vastauksia kohdassa ”melko hyvin”. Erot voivat tosin selittyä eri perhetilanteiden vastaajamäärien suurilla eroilla. Joitakin pieniä eroja ilmeni myös vastaajien kokemuksissa diakoniatyöntekijöiltä saatuun tukeen elämässä. Yksin asuvista viisitoista vastasi saaneensa hyvin tukea ja viisi melko hyvin. Parisuhteessa elävistä kahdeksan vastaajaa yhdestätoista ja kahden vanhemman perheissä kuusi vastaajaa seitsemästä kokee saaneensa hyvin tukea.

Merkittäviä alueellisia eroja diakoniatyön antaman avun ja diakoniatyöntekijöiden toiminnan kokemuksista ei noussut esiin kuin ainoastaan ohjauksessa muihin palveluihin. Kurikkalaisista vastaajista vain kahdeksan (26 %) kertoo saaneensa hyvin ja neljä vastaajaa (13 %) on saanut melko hyvin ohjausta muihin palveluihin. Kuusitoista vastaajaa (52 %) ei osaa sanoa mielipidettään. Kolme vastaajaa kokee, ettei ole saanut lainkaan ohjausta. Vastauksista ei pysty kuitenkaan päättelemään, olisivatko he kokeneet tarvitsevansa ohjausta. Jalasjärven vastaajien vastaavat luvut ovat seuraavat: hyvin 9 (50 %), melko hyvin 3 (17 %) ja kuusi (33 %) ei osaa sanoa mielipidettään. Jurvan vastaajat sen sijaan kokivat saaneensa hyvin ohjausta muihin palveluihin. Vaikka vastaajamäärissä on suuria eroja alueellisesti, silti jurvalaisten vastaajien kokemus hyvästä ohjaamisesta on kaikkein suurin.

Kyselylomakkeen lopussa vastaajille annettiin vielä mahdollisuus yleiseen kommentointiin. Yhdeksän vastaajaa halusi vielä erikseen kiittää diakoniatyön

antamasta avusta. Vastajaat sanoittivat joko lyhyesti ”kiitos” tai pidemmällä lauseella, josta kuvastuu kiitollisuus. ”*Olen tyytyväinen. Olen monelle sanonut, että asiat hoituu täällä.*” Muutamissa vastauksissa tuli esiin asiakkaiden ajatuksia diakoniatyön vastaanottoiminnan kehittämistä. Vastauksissa toivottiin muun muassa toista vastaanottoaikaan iltapäivään, maksusitoumista kauppaan sekä asiointia saman työntekijän kanssa. Myös kyselyyn osallistuminen otettiin kommentteissa esiin.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kurikan seurakunnan diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden kokemukset saamastaan avusta tulivat tutkimusaineistosta esille. Vastauksista saatiin oleellista tietoa asiakkaiden avun tarpeista sekä heidän kokemuksistaan avun saamisesta. Tutkimusaineistosta tuli riittävän laaja ja monipuolinen. Alueelliset erot vastaajamäärissä aiheuttivat runsasta pohdintaa analysoinnin eri vaiheissa, jotta tulokset eivät olisi vääristyneitä. Eri alueiden tulokset kuvastavat vastaajien mielipiteitä, mutta yleistäviä johtopäätöksiä eri alueiden eroista niistä ei voi kuitenkaan tehdä. Tulosten analysoinnin edistyessä alkoi näyttää siltä, että alueittain tai perhetilanteittain vertailtuna erot eivät olleetkaan kovin merkittäviä. Erot näkyivät ”hyvin”- ja ”melko hyvin” -vastausvaihtoehtojen eri määrissä.

7.1 Diakoniatyön vastaanottoasiakkaiden syyt avun hakemiselle

Tutkimustulosten perusteella näyttää siltä, että diakoniatoimiston vastaanottoasiakkaina hakeutuvat ihmiset, jotka ovat avun tarpeessa ja joiden toimeentulo on heidän omasta mielestään selkeästi niukka. Vastaajista suurin osa elää ilman puolisoa, jolloin toimeentulo on pelkästään yhden ihmisen tulojen varassa. Yksin elävät eläkeläiset olivat suurin vastaajaryhmä. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että diakoniatyön antama apu kohdentuu niille asiakkaille, jotka sitä oikeasti tarvitsevat. Verrattaessa tämän tutkimuksen tuloksia Kurikan seurakunnan diakoniatyön toimintakertomukseen tulokset ovat yhdensuuntaiset. Toimintakertomuksen mukaan apua hakeneista suurin osa on yli 40-vuotiaita, kuten kyselyyn vastanneistakin. Toimintakertomuksesta poiketen vastaajissa oli huomattavasti enemmän yksin asuvia kuin lapsiperheitä. Yhtenä syynä tähän eroon lienee se, että urheiluliikkeen lahjoittamia vaatteita oli jaettu jo ennen tutkimusjakson alkua, jolloin erityisesti lapsiperheet olivat hiljattain käyneet diakoniavastaanotolla.

Vaikka lapsiperheiden pienelle osuudelle tässä tutkimuksessa on selkeä selitys, silti diakoniatyössä tulisi pohtia, tuntevatko lapsiperheet diakoniatyön

auttamismahdollisuudet riittävän hyvin tai koetaanko diakoniatyöltä avun hakeminen häpeänä. Kyselyyn vastanneiden lapsiperheiden avun tarpeista voi tulkita, että jo perheen toisen aikuisen pienituloisuus vaikuttaa taloudellisen tilanteen haastavuuteen ja sitä kautta avun hakemiseen, mutta tuloksista ei voi kuitenkaan tehdä johtopäätöksiä sen suhteen, vaikuttaako lasten lukumäärä tai ikä avun hakemiseen.

Suurin syy avun hakemiselle olivat toimeentulon pitkäkestoiset haasteet. Vastaaajista lähes puolet oli kuusi kertaa tai enemmän käyneitä asiakkaita, mikä myös osaltaan kertoo toimeentulon haasteiden pitkäkestoisuudesta. Vastauksista ei voi päätellä, miten pitkään asiakkuus diakoniatuimistoon on jatkunut, koska kyselyssä huomioitiin vain viimeisten kahdentoista kuukauden aikana tapahtuneet käynnit. Asiakkuuden pituuden selvittäminen olisi voinut avata tarkemmin syitä pitkäaikaiselle avun hakemiselle. Diakoniatyön antaman avun olisi tarkoitus olla lyhytaikaista kriisiapua.

Toimeentulotuki pelkkänä tulonlähteenä tai jonkin muun tulonlähteen lisänä mainittiin, mutta tuloksista ei selviä, ovatko vastaajat hakeneet lisäksi toimeentulotukea, mutta saaneet kielteisen päätöksen. Jälkeenpäin huomaan, että tätä puolta toimeentulosta olisi ollut hyvä myös tutkia. Se olisi auttanut vielä selvittämään, onko diakoniatyön antama apu todella viimesijaista, kuten diakoniatyön antaman avun tulisi olla.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat kokivat olevansa tyytyväisiä saamaansa apuun. Lähes kaikki vastaajat kertoivat tullessa hakemaan ruokakassin. Taloudellisen avun hakijoita oli vain neljäsosa. Tähän saattaa vaikuttaa se, että suuri osa vastaajista oli käynyt aiemminkin, jolloin taloudellisen avustamisen periaatteet lienevät heille tuttuja. Diakoniatyöltä voi saada taloudellisen avustuksen vain, jos on hakenut taloudellista apua ensin yhteiskunnan ylläpitämistä avustusmuodoista. Ruokakassin saa jokainen hakija, koska Kurikan seurakunnan diakoniatuimistot toimivat EU-ruoka-avun välittäjinä ja ruokakassi tulee säädösten mukaan antaa jokaiselle sitä hakemaan tulevalle. Jalasjärvellä EU-ruokaa ei siellä ollut tutkimushetkellä saatavilla, joten ruokakassi oli selkeästi pienempi, kun siinä oli pääosin vain seurakunnan ostamaa ruokaa.

7.2 Diakoniatyön antaman avun merkitys asiakkaiden elämässä

Tutkimustuloksista voidaan tehdä johtopäätös, että asiakkaat kokivat tullessaan autetuksi ja saaneensa sitä apua, mitä olivat tulleet hakemaan. Vastauksissa tuli esiin, että diakoniatyöntekijän kokonaisvaltaaminen kohtaaminen ja asiakkaan tilanteen ymmärtäminen vaikuttivat siihen, että asiakas koki tullessaan autetuksi. Kirkon diakoniatyön auttamisen periaatteisiin verratessa Kurikan seurakunnan diakoniatyön vastaanotto toiminta on laadukasta ja huomioi asiakkaiden tarpeet (Rättyä 2012, 81–82). Toiminta on asiakaslähtöistä ja luottamuksellista. Tutkimustulosten mukaan vastaanotto toiminnassa painottuu kokonaisvaltaisen kohtaamisen ajatus ja työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Avun saamisen kokemukseen näyttää vaikuttaneen, että diakoniatyöntekijällä on ollut aikaa kuunnella asiakasta sekä tukea asiakasta omassa elämäntilanteessaan. Tulokset kertovat, että diakoniatyön kokonaisvaltainen auttamyö toteutuu Kurikan seurakunnassa. Vaikeuksissa olevia ihmisiä tuetaan henkisesti, hengellisesti, aineellisesti ja sosiaalisesti sekä tuetaan ihmisen omaa toimintakykyä ja vastuullisuutta. (Helin ym. 2010, 36–52.) Tutkimustulokset ovat hyvin yhdensuuntaiset verrattuna Viimeisellä luokulla -tutkimukseen, jossa diakoniatyöntekijät kokivat keskustelun olevan asiakkaan auttamiselle tärkeää, riippumatta siitä, saiko asiakas taloudellista apua. (Juntunen ym. 2006.)

Lähes kaikki asiakkaat tulivat diakoniatoimistoon hakemaan EU-ruokapussia, mutta keskustelu työntekijän kanssa ja henkisen tuen tarve nousivat vastauksissa esiin avun hakemisen syinä ja toisaalta saatuna apuna myös lisäsivät myönteistä kokemusta. Diakoniabarometrin mukaisesti taloudelliset huolet olivat avun hakemisen syynä, mutta asiakkaiden kuuntelemisella ja ohjauksella on tärkeä osuus autetuksi tulemisen kokemuksessa (Salojärvi 2018, 104-107.) Tutkimuskysymysten avulla otettiin selvää, saivatko asiakkaat muutakin apua kuin mitä olivat tulleet hakemaan. Vastauksissa korostui saadun tavaran (urheiluliikkeen lahjoittamien vaatteiden tai ruokapussin) merkitys, mutta myös keskusteluavun ja henkisen tuen merkitys nostettiin esiin. Kettusen (2013) mukaan auttaminen onnistuu silloin, jos autettava vakuuttuu siitä, että työntekijä tahtoo toimia hänen parhaakseen. Autettavan kannalta ei siis välttämättä olekaan olennaisinta esimerkiksi ruokakassin suuruus tai taloudellisen avustamisen määrä, vaan se,

että hän kokee tulleen välitetyksi ja kohdatuksi. Voitaneen siis sanoa, että asiakas kokee tulleen kuulluksi. (Kettunen 2013, 48, 52.)

Hengellisen tuen merkitys diakoniavastaanottojen asiakkaille on tämän tutkimuksen perusteella melko pieni, mutta kuitenkin suurempi kuin Kurikan diakoniatyön toimintakertomuksessa esiin tuotu 10% avun hakemisen syistä. Seurakunnan diakoniatyössä kohdataan sellaisia asiakkaita, joille hengelliset asiat eivät ole tärkeitä tai he eivät ota niitä esiin. Voidaan kuitenkin olettaa, että asiakkaat tietävät hengellisen viitekehyksen olemassaolon tullessaan hakemaan apua diakoniatyöltä, mutta he eivät kuitenkaan koe sen olevan este avun hakemiselle. Työntekijälle hengellisyyden huomioiminen diakoniavastaanotoilla asettaa haasteita, sillä heiltä tarvitaan herkkyyttä kuulla asiakkaan viesti mahdollisen hengellisen tuen tarpeesta. On mahdollista, että hengellisen elämän pohdintoja varten asiakas saattaa mieluummin varata oman, yksityisen ajan jollekin työntekijälle.

Hyvistä tutkimustuloksista huolimatta kehittämistarpeitakin löytyi. Perhetilanteitain vertailtuna avun saamisen kokemuksissa oli kuitenkin jonkin verran eroja. Yksin asuvien kokemus autetuksi tulemisesta verrattuna kahden vanhemman lapsiperheiden tai yksinhuoltajien kokemuksiin oli hieman vähäisempi. Saattaa olla, että työntekijät kysyvät lapsiperheiden vanhempien jaksamista useammin kuin yksin asuvien, varsinkin jos yksin asuva on ollut jo pitkään asiakkaana ja hänen elämäntilanteensa on työntekijälle tuttu. Asiakkaan elämäntilannetta kartoittaessa työntekijän tulisi joka tapauksessa huomioida kaikki elämän osa-alueet ja tarvittaessa ottaa esiin, mikäli kokee, että asiakas voisi hyötyä myös jostain muusta palvelusta. Niin sanottuihin vanhoihin asiakastietoihin turvautuminen tai muista palveluista kertomatta jättäminen voi olla työntekijän vallankäyttöä.

Vaikka tutkimustulokset aineistosta olivat pääosin hyvät, joitakin vallankäytön näkökulmia silti ilmeni. Tutkimustulosten mukaan asiakkaat ovat kokeneet saaneensa apua, joten tästä näkökulmasta voidaan päätellä, että työntekijät ovat panostaneet asiakaskohtaamisiin. Voi olla, että työntekijät ovat tiedostamattaankin huomioineet asiakkaita paremmin tietäessään, että asiakas mahdollisesti osallistuu tutkimukseen. Yksittäisiä asiakkaiden kokemuksia työntekijän negatiivisesta mikrovallassa ilmeni ja niihin on työntekijöiden hyvä kiinnittää huomiota jatkossa.

Diskursiivista valtaa näkyi jonkun verran muihin palveluihin ohjaamisessa tai ohjaamattomuudessa. Sosiaalista tarkkailua puolestaan näkyi siinä, että etenkin yksin asuvien pitkäaikaisasiakkaiden kohdalla tuen tarjoaminen oli hieman vähäisempää, mihin saattoi vaikuttaa se, että työntekijät käyttivät vastaanottotilanteessa hyväkseen asiakkaiden aiemmin kertomia asioita eivätkä välttämättä kysyneet esimerkiksi sen hetkisiä kuulumisia. Institutionaalisen kurin näkökulma tuli tässä tutkimuksessa esiin taloudellisen avustamisen rajaamisessa. (Jokela 2011, 120–121.) Asiakkaiden tasavertaisen kohtelun ja toisaalta työntekijän toiminnan ohjaamisen näkökulmasta taloudellisen avustamisen periaatteet ovat positiivista institutionaalista kuria.

Muutaman vastaajan esiin tuoma oma kokemus avun hakemisen häpeästä voisi olla pohtimisen arvoinen asia diakoniatiimissä. Häpeäkokemusta voisi madaltaa siirtyminen päivystystyyppisestä vastaanotosta ajanvaraukseen, jolloin asiakkaan ei tarvitsisi ”pelätä” tapaavansa tuttavita odotustilassa. Toisaalta päivystysvastaanotto puolustaa paikkaansa siinä, että asiakas voi huomata, että hän ei olekaan yksin haastavassa elämäntilanteessa, vaan avun tarvitsijoita on muitakin. Ajanvaraaminen saattaisi nostaa kynnystä avun hakemiseen.

7.3 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyön eettisten periaatteiden mukaan Kurikan seurakunnan kanssa tehtiin kirjallinen sopimus eli työelämäyhteistyön suunnitelma ja sitoumus, joka antaa luvan tutkimuksen tekemiseen (Gothoni, i.a.). Tutkimuksen tekemisessä otettiin huomioon, että tutkijan tulee pysyä puolueettomana, vaikka hänellä olisikin henkilökohtainen kosketus aikaisemman työn kautta tutkittavaan asiaan ja mahdollisesti joihinkin tutkittaviin henkilöihin. (Hirsjärvi 2009, 21.) Tässä tutkimuksessa tutkija eli minä olen omasta puolestani pysynyt puolueettomana, mutta on mahdollista, että minun aiempi työsuhteeni kahdella tutkimusalueella voi olla vaikuttamassa asiakkaiden antamiin vastauksiin, koska olin tuttu osalle vastaajista. Siksi ennen kyselyyn vastaamista asiakkaille toin esiin, että en ole työsuhteessa seurakuntaan, jotta asiakkaat kokisivat voivansa vastata rehellisesti omien kokemustensa perusteella.

Eettisten periaatteiden mukaisesti vastaajilla oli oikeus saada etukäteen riittävä tieto tutkimuksen tavoitteista ja käyttötarkoituksesta. Heillä oli myös oikeus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen vai ei. Voi olla mahdollista, että asiakkaat ovat kokeneet, että heidän tulee vastata kyselyyn voidakseen saada seuraavalla kerralla apua. Tätä mahdollisuutta pyrittiin torjumaan sillä, että kysely teetettiin vasta vastaanottokäynnin jälkeen. Asiakkaan vastaanottanut työntekijä ei pyytänyt asiakasta osallistumaan tutkimukseen, vaan minä tutkijana esitin kysymyksen kyselyyn vastaamisesta asiakkaille. Osallistujille kerrottiin ennen kyselylomakkeen täyttämistä, mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin siitä saatua tietoa käytetään. Tähän kyselyyn osallistuvilta ei pyydetty erillistä suostumusta, vaan kyselylomakkeeseen vastaaminen katsottiin suostumiseksi. Osallistujalla oli oikeus missä tahansa vaiheessa keskeyttää osallistuminen ilman selitystä. Eettisyys ja luottamuksellisuus on huomioitu siten, että lomake täytettiin nimettömänä ja kysymykset laadittiin niin, että niistä ei pysty päättämään vastaajaa. (Gothoni, i.a.) Ennen kyselyn aloittamista korostin, että toimin vastaustilanteessa vain kirjuriina eivätkä yksittäiset vastaukset tule näkymään tutkimustuloksissa.

Eettisestä näkökulmasta tutkimuksen teettäminen sähköisenä oli tilanteeseen nähden paras mahdollinen vaihtoehto. Kurikan seurakunnan diakoniatyöntekijöiden esiin tuoma kokemus asiakkaiden tietoteknisistä haasteista osoittautui oikeanlaiseksi. Ilman tätä tietoa en olisi osannut tarjota vastaajille mahdollisuutta, että kirjaan vastaukset heidän puolestaan. Tutkimuksen toteuttaminen tällä tavoin vei minulta aikaa runsaasti, mutta toisaalta varmisti sen, että vastauksia tuli riittävä määrä tutkimuksen onnistumiseksi. Paperinen kyselylomake olisi hyvin todennäköisesti jäänyt täyttämättä, koska suuri osa asiakkaista ei olisi kyennyt täyttämään lomaketta tai jaksanut keskittyä niiden täyttämiseen.

7.4 Oma ammatillinen kasvu

Aiemmissa opinnoissani olen tehnyt toiminnallisen opinnäytetyön. Halusin sen takia tehdä diakoniatyön muunto-opinnoissa toisenlaisen opinnäytetyön. Tutkimuksen tekemien on vaatinut paljon uutta opettelua ja erilaisiin tutkimusteorioihin tutustumista. Tutkimuksen toteutustapa verkkokyselynä oli minun tilanteeseeni

sopiva vaihtoehto. Kyselyn toteuttaminen verkossa helpotti aineiston analysointia. Todennäköisesti parin kanssa työskennellessä aineistosta olisi voinut saada vielä enemmän irti.

Opinnäytetyön työstäminen on ollut muunto-opintojeni suurin ja vaativin tehtävä. Prosessi alkoi jo toisena lähipäivänä ja se on kulkenut tiiviisti mukana koko opiskelun ajan. Ajoittain olen jopa nauttinut opinnäytetyön eri vaiheiden tekemisestä, vaikka prosessi on ollut työläs ja stressaava. Yksin tehtynä opinnäytetyö oli suuri haaste ja monesti kuluneen vuoden aikana ehdin kaivata toista tekijää tuekseni. Kotiväeltä ja läheisiltä saatu kannustava tuki, muilta opiskelijoilta ja ohjaajalta saatu palaute sekä oma vahva motivaatio saada opinnäytetyö valmiiksi auttoivat eteenpäin. Opinnäytetyön työstämisessä auttoi myös se, että tunnen tutkimusympäristön ja diakoniatyön toiminta- ja auttamistavat tutkimusseurakunnassa.

7.5 Mahdollisia jatkotutkimusaiheita

Tutkimuksesta nousi joitakin kehittämistarpeita diakoniatyön vastaanotto toiminnan asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tulosten esittelytilanteessa työntekijät havahtuivat huomaamaan asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen merkityksen niissäkin tilanteissa, kun asiakkuus on jo pitkä ja asiakkaan elämäntilanne on työntekijälle tuttu. Erityisesti yksin asuvien pitkäaikaisasiakkaiden tuen tarpeen huomioiminen nostettiin esiin. Toisena kehitettävänä asiana tutkimustulosten jälkeen käydyssä keskustelussa työntekijät totesivat, että muihin palveluihin ohjaamiseen tulee kiinnittää huomiota. Diakoniatyöntekijät päättivätkin panostaa jatkossa sekä kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen että muihin palveluihin ohjaamiseen entistä paremmin. Työn kehittämisen näkökulmasta olisi siis tarpeen tehdä seurantatutkimus, esimerkiksi vuoden päästä, jolloin voitaisiin nähdä, ovatko työntekijät kehittäneet toimintatapojaan erityisesti näiden esille tuotujen kehittämistarpeiden näkökulmasta.

Jatkotutkimusaiheena voisi myös olla työntekijöiden näkemys siitä, mitä apua asiakkaat ovat tulleet hakemaan, mitkä ovat syyt avun hakemisen taustalla ja mitä apua heille on annettu. Olisi mielenkiintoista tarkastella, ovatko asiakkaiden ja

työntekijöiden näkemykset yhteneväiset. Kettunen (2001) on tehnyt aiheesta tutkimuksen ”Leipää vai läsnäoloa”, jossa hän tutki, miksi ihmiset ovat hakeneet apua diakoniatyöltä ja miten apua hakeneiden ihmisten hätään on reagoitu. Tarkoituksena oli selvittää, ovatko ihmiset tulleet autetuiksi ja millaista autetuksi tuleminen on ollut. Tutkimustuloksista voidaan huomata, että asiakkaalla ja työntekijällä oli hieman eriävät käsitykset avun hakemisen syistä. Suurin syy avun hakemiselle olivat taloudelliset vaikeudet ja työttömyys. Huomionarvoista oli, että joka viides tutkimukseen osallistuneista koki työttömyyden olleen avun hakemisen syy, mutta työntekijät eivät olleet pitäneet työttömyyttä hädän ensisijaisena syynä. Näkemyseroista huolimatta asiakkaista suurin osa koki tulleen autetuksi. Työntekijöiden kokemus avun antamisen onnistumisesta oli pienempi. (Kettunen 2001.) Kettusen tutkimuksesta on jo kulunut aikaa ja se tehtiin pääkaupunkiseudulla, joten syytä uudelle tutkimukselle olisi.

8 POHDINTA

Olen itse tyytyväinen tutkimukseen. Tosin olisin voinut pyrkiä siihen, että vastauksia olisi saatu joka alueelta saman verran, jolloin vertaileminen olisi ollut selvempää. Näin toimiminen toi kuitenkin esiin alueellisesti kävijämääriin suhteutettuna paremmin vastaajien kokemukset oman alueen toiminnasta.

Joitakin asioita olisin jälkikäteen ajateltuna voinut tehdä myös toisin. Opinnäytetyön olisi voinut toteuttaa myös laadullisena haastattelututkimuksena, jolloin asiakkaiden elämäntilanteiden taustat ja diakoniatyön antaman avun merkitys olisi voinut avautua syvemmällä tasolla. Mikäli aikaa olisi ollut enemmän käytettävissä kyselylomaketta täytettäessä, olisi vastaajien kanssa voinut keskustella syvällisemminkin heidän vastaustensa taustoista. Tutkimuslomaketta täytettäessä jotkut vastaajat halusivat vastaamisen lomassa kertoa elämäntarinaansa enemmänkin. Tämä johtunee siitä, että he joko halusivat perustella vastauksiaan tai sitten heillä oli kertomisen tarve. Osaltaan tähän saattoi vaikuttaa se, että osa heistä tunsivat minut jo aiemmin ja he halusivat tästä syystä kertoa minulle nykyisestä elämäntilanteestaan. Lisäksi on myös vaikea arvioida, osasivatko vastaajat ajatella vain sen kerran kokemusta, vai vaikuttiko heidän vastauksiinsa aiemmatkin käyntikokemukset diakoniatuimistossa.

Vaikka minulla on työkokemusta diakoniavastaanotoilta, tutkijan näkökulma on avartanut näkökulmaa asiakkaan maailmaan diakoniavastaanotolla ja auttaa minua työssäni diakoniatyöntekijänä huomioimaan entistä enemmän tapaan kohdata asiakkaat. Kokemus hyvästä avusta voi heikentyä jo yhden pienen yksittäisen asian perusteella. Siksi taloudellisten tai muuta tukea hakevien asiakkaiden kanssa tulisi olla hienotunteinen ja kannustava myös silloin, jos diakoniatyöntekijöiden yhdessä päättämät avustamisen kriteerit estävät tuen antamisen. Asiakkaiden arvostus diakoniatyötä kohtaan näkyy vastauksissa. Työntekijän kohtaaminen on ollut asiakasta arvostavaa, kun asiakas kokee tulleen kuulluksi. Toisaalta välillä tulee vastaan asiakkaita, jotka kokevat, etteivät saa riittävästi apua. Tasapuolinen asiakkaiden avustaminen, avustussääntöjen yhdenmukaisuus

sekä taloudellisten avustuspäätösten yhdessä tekeminen on myös työntekijöiden suoja.

Tutkimus on työelämää palveleva ja se on tehty yhteistyössä Kurikan seurakunnan kanssa. Aihe rajattiin yhteistyössä diakoniatyöntekijöiden kanssa. Tutkimustulokset on esitelty diakoniatiiimille marraskuun alussa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää asiakastyön prosessin diakoniatyön vastaanottoiminnan kehittämisessä. Diakoniatiiimi voinee yhdessä pohtia kokonaisvaltaisen kohtaamisen merkitystä asiakasprosessin onnistumisen kannalta. Jokainen työntekijä voi myös peilata tutkimustuloksiin omia työn tekemisen tapojaan ja mahdollisesti löytää seikkoja, joihin voisi omassa työskentelyssään kiinnittää huomiota enemmän. Seurakunnan diakoniatyöntekijät voivat olla tyytyväisiä tekemäänsä työhön.

Diakoniatiiimin pyynnöstä esittelen tulokset myös diakoniatyön vapaaehtoisille yhteisessä koulutuspäivässä. Vapaaehtoiset ovat tärkeitä toimijoita diakoniatoinnassa ja siksi on hyvä, että heilläkin on käsitys diakoniatyön vastaanottoiminnan periaatteista ja sen merkityksestä diakoniatyön asiakkaille.

LÄHTEET

- Aaltonen, T., Ahonen, P. & Pajunen, H. (2015). *Merkityksen kokemus*. Helsinki: Auditorium
- Diakoniatyöntekijöiden liitto. Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet. Saatavilla 17.11.2018 https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf
- Gävert, T. (2016). *Diakoniabarometri*. (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisu 45). Saatavilla 27.10.2017 [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/7E1D8FE804ED4E2FC225802E002137A5/\\$FILE/Kirkkohallitus_Diakoniabarometri%202016_nettti.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/7E1D8FE804ED4E2FC225802E002137A5/$FILE/Kirkkohallitus_Diakoniabarometri%202016_nettti.pdf)
- Gothi, R. *Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä*. <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510>
- Hakala, P. (2002). Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa R. Helosvuori, E. Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola (toim.), *Diakonian käsikirja* (s.233-266). Helsinki: Kirjapaja.
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela, U. (2010). *Diakoniatyö – Asiakkaan palveluksessa*. Juva: Edita.
- Hirsjärvi, S. (2009). Aineiston hankinnan suunnittelu. Teoksessa S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara, *Tutki ja kirjoita* (s.177–190). Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. (2009). Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Teoksessa S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara, *Tutki ja kirjoita* (123–166). Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. (2009). Tieteelliselle tutkimustyölle asetetut vaatimukset. Teoksessa S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara, *Tutki ja kirjoita* (s.18–27). Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2014). *Tutkimushaastattelu*. Gaudeamus Oy.
- Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M. & Silvasti, T. (2008). (toim.) *Toisten pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa*. Stakes.
- Jokela, U. (2011). *Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa*. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisu. A Tutkimuksia 34.) Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto). Saatavilla 15.8.2018 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27857/diakonia.pdf>

- Juntunen, E., Grönlund, H. & Hiilamo, H. (2006). *Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*. (Suomen ev.lut.kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7.) [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/b4c0f687cc8be2c0c2257e2e0012d388/\\$FILE/viimeisellaluukulla.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/b4c0f687cc8be2c0c2257e2e0012d388/$FILE/viimeisellaluukulla.pdf)
- Kettunen, P. (2013). *Auttava kohtaaminen 1. Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Helsinki: Kirjapaja.
- Kettunen, P. (2001). *Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksessa*. Jyväskylä: Gummerus.
- KJ 1055/1993. *Kirkkojärjestys*. [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/AD755DCAA5C18A08C2257D74002D1F8C/\\$FILE/Kirkkojarjestys_sakastin_kirkkojarjestyssivulle.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/AD755DCAA5C18A08C2257D74002D1F8C/$FILE/Kirkkojarjestys_sakastin_kirkkojarjestyssivulle.pdf)
- Koskenvesa, E. (2002). Diakonia kirkon elämässä ja toiminnassa. Teoksessa R. Helosvuori, E. Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola (toim.), *Diakonian käsikirja* (s.35–59). Helsinki: Kirjapaja.
- Kurikan kaupunki. Perustietoja kaupungista. Saatavilla 17.10.2017. <http://www.kurikka.fi/?lang=fi&id=9992>
- Kurikan seurakunta 2017. Toimintakertomus ja tasekirja 1.1.-31.12.2016. Asiakirja Kurikan seurakunnan arkistossa.
- Kurikan seurakunta 2018. Toimintakertomus ja tasekirja 1.1.-31.12.2017. Asiakirja Kurikan seurakunnan arkistossa.
- Kurikan seurakunta. Seurakunnan historia. Saatavilla 17.10.2017. <http://www.kurikanseurakunta.fi/info-ja-asiointi/historia>
- Kuusimäki, K. (2012). Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia* (s.11–48). Helsinki: Kirjapaja.
- Lehmusmies, J. (2018). Diakoniatyön haasteet muuttuvassa Suomessa. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius (toim.) *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot* (s.26-47). (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56.) [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/\\$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf)

- Mattila, K-P. (2007). *Arvostava kohtaaminen*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Melin, H. (2012). Muuttuva yhteiskunta haastaa diakonian. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia* (s. 49–79). Helsinki: Kirjapaja.
- Näätänen, A-M. (2018). Perustoimeentulotuen siirto Kelaan. Teoksessa A-M. Näätänen & P. Londén, *Sosiaalibarometri 2018*. Helsinki: SOSTE. Suomen sosiaali ja terveys ry. Saatavilla 25.10.2018 https://www.soste.fi/media/vaikuta/soste_sosiaalibarometri_2018.pdf
- Ronkainen, S., Karjalainen, A. ja Mertala, S. (2008.) Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa S. Ronkainen & A. Karjalainen, (toim.) *Sähköä kyselyyn. Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa* (s.31-41). Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Rättyä, L. (2012). Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia* (s. 80–110). Helsinki: Kirjapaja.
- Saari, J. (2015). *Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Salojärvi, P. 2018. Diakoniatyön arki. Teoksessa P. Isomäki, J. Lehmusmies, P. Salojärvi & V. Wallenius (toim.) *Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot* (s.103–124). (Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56.) Saatavilla 15.9.2018 [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/\\$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BCC22582FD00359765/$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf)
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Kokonaisvaltainen kohtaaminen. Saatavilla 17.11.2018 [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/E7321747D5924536C2257F8C0058D48D/\\$FILE/kokonaisvaltainen_kohtaaminen.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/E7321747D5924536C2257F8C0058D48D/$FILE/kokonaisvaltainen_kohtaaminen.pdf)
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Koulutus. Ydinosaaminen. Ydinosaamiskuvauksia. Diakonian viranhaltija ydinosaaminen. Saatavilla 26.9.2018 [http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/\\$FILE/diakonia_yo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/F69989152F5F3B0AC2257744002BF5ED/$FILE/diakonia_yo.pdf)

- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Seurakuntatyö. Diakonia. Miten diakonia toteutuu? Saatavilla 24.10.2017 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3AFE4B>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Tilastot. Seurakuntien toiminta. Diakonia-työ. Diakonia tilastoanalyysi 2015. Saatavilla 24.10.2017. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content418CE5>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Tilastot. Seurakuntien toiminta. Diakonia-työ. Diakonia-työ koko kirkko 2016. Saatavilla 24.10.2017 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content418CE5>
- Tilastokeskus. Kuntien avainluvut. Saatavilla 20.10.2018. <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=301>
- Toikko, T. (2011). Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa P. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio (toim.), *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintaympäristö sosiaalityössä* (s.103–113). EU: Unipress.
- Toropainen, A. (2015). *Asiakkaiden kokemuksia Seinäjoen alue seurakunnan diakoniatyöstä* (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma). Saatavilla <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98620/Annu+Toropainen+Asiakkaiden+kokemuksia+Seinajoen+alueseurakunnan+diakoniatyosta.pdf;jsessionid=659CDA911214DC8EAF60554E935AB1BB?sequence=1>
- Valli, R. (2015). Paperinen kyselylomake. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (s. 84–108). Jyväskylä: PS-Kustannus
- Valli, R. ja Perkkilä, P. (2015). Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (s. 84–108). Jyväskylä: PS-Kustannus

Liite 1 Saatekirje

Asiakastyytyväisyyskysely Kurikan seurakunnan diakonia-työssä kevät 2018

Teen diakoniatyön opintoihini kuuluvan opinnäytetyön Kurikan seurakunnan kolmen alueen (Kurikka, Jalasjärvi, Jurva) diakoniatyön vastaanottoasiakkaille. Opinnäytetyöhön kuuluu kartoittava kysely diakoniavastaanottojen asiakkaille. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselylomakkeeseen vastaaminen katsotaan suostumukseksi osallistua tutkimukseen.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain opinnäytetyöhön. Tutkimustuloksista ei pysty päättelemään yksittäisen vastaajan vastauksia. Tutkimustuloksia käytetään diakoniatyön kehittämiseen.

Kysely tehdään webropolin kautta ja siihen vastaaminen vie vain muutaman minuutin.

Kiitos!

Hanna Silvola

Sosionomi-diakoni –opiskelija
Hanna.silvola2@student.diak.fi
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

Liite 2 Kysely

Kurikan seurakunnan diakoniatyön kysely, kevät 2018

Tutkimuksen onnistumiseksi pyydän sinua vastaamaan jokaiseen kysymykseen huolellisesti. Merkitse vastaus joko rastilla tai kirjoittamalla vastaus tyhjään tilaan.

1. Ikä

<input type="checkbox"/>	alle 18 vuotta
<input type="checkbox"/>	18–29 vuotta
<input type="checkbox"/>	30–39 vuotta
<input type="checkbox"/>	40–49 vuotta
<input type="checkbox"/>	50–59 vuotta
<input type="checkbox"/>	60–65 vuotta
<input type="checkbox"/>	yli 66 vuotta

2. Sukupuoli

<input type="checkbox"/>	Nainen
<input type="checkbox"/>	Mies
<input type="checkbox"/>	En halua kertoa

3. Alue

<input type="checkbox"/>	Kurikka
<input type="checkbox"/>	Jalasjärvi
<input type="checkbox"/>	Jurva

4. Perhesuhteet ja asuminen

<input type="checkbox"/>	Asun yksin
<input type="checkbox"/>	Asun puolison kanssa
<input type="checkbox"/>	Asun puolison ja lasten kanssa
<input type="checkbox"/>	Asun lasten kanssa (yksinhuoltaja)
<input type="checkbox"/>	Asun yhdessä aikuisen lapseni kanssa
<input type="checkbox"/>	Leski
<input type="checkbox"/>	Joku muu?

5. Kotona asuvien lasten lukumäärä

<input type="checkbox"/>	alle 1-vuotias	
<input type="checkbox"/>	1-6-vuotias	
<input type="checkbox"/>	7-16-vuotias	
<input type="checkbox"/>	yli 17-vuotias	

6. Toimeentulo

	Palkka
	Ansiosidonnainen päiväraha
	Peruspäiväraha
	Opintotuki
	Äitiys-/vanhempainraha
	Toimeentulotuki
	Eläke
	Joku muu, mikä?

7. Puolison toimeentulo

	Palkka
	Ansiosidonnainen päiväraha
	Peruspäiväraha
	Opintotuki
	Äitiys- /vanhempainraha
	Toimeentulotuki
	Eläke
	Joku muu, mikä?

8. Kuinka monta kertaa olet asioinut diakoniatuimistossa viimeisten 12 kk.n aikana?

	Vain tämän kerran
	1-2 kertaa
	3-5 kertaa
	6 tai enemmän

9. Avun hakemiseen johtaneet syyt

	Äkillinen kriisitilanne (esim. avioero, tulipalo, sairastuminen, läheisen kuolema, irtisanominen)
	Toimeentulon pitkäkestoiset ongelmat
	Etuisuuden odottaminen/ katkos toimeentulossa
	Tarve keskustella ulkopuolisen ihmisen kanssa omasta elämäntilanteesta
	Joku muu syy, mikä?

10. Mitä apua tulit ensisijaisesti hakemaan? Voit valita 1-3 vaihtoehtoa.

<input type="checkbox"/>	Ruokakassi
<input type="checkbox"/>	Taloudellista apua (laskun maksuun)
<input type="checkbox"/>	Keskusteluapua tai tukea jaksamiseen
<input type="checkbox"/>	Ohjausta tai neuvontaa
<input type="checkbox"/>	Hengelliseen elämään liittyvää keskustelua
<input type="checkbox"/>	Jotain muuta, mitä?

11. Mitä muita syitä sinulla oli tulla diakoniatoimistoon?

12. Saitko hakemaasi apua?

<input type="checkbox"/>	Hyvin	<input type="checkbox"/>	Melko hyvin	<input type="checkbox"/>	En osaa sanoa	<input type="checkbox"/>	Melko huonosti	<input type="checkbox"/>	Huonosti	<input type="checkbox"/>	Ei lainkaan	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------	--------------------------	-------------	--------------------------	---------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------	--------------------------	-------------	--------------------------

13. Kerro, miksi koet saaneesi apua tai et koe saaneesi apua.

14. Saitko jotain muuta apua kuin mitä tulit hakemaan?

15. Vastaa rastilla seuraaviin väittämiin.

Diakoniatyön apu on auttanut minua.

Hyvin		Melko hyvin		En osaa sanoa		Melko huonosti		Huonosti		Ei lainkaan	
-------	--	-------------	--	---------------	--	----------------	--	----------	--	-------------	--

Olen saanut diakoniatyöntekijöiltä tukea jaksamiseen elämässäni.

Hyvin		Melko hyvin		En osaa sanoa		Melko huonosti		Huonosti		Ei lainkaan	
-------	--	-------------	--	---------------	--	----------------	--	----------	--	-------------	--

Olen saanut diakoniatyöntekijöiltä hengellistä tukea.

Hyvin		Melko hyvin		En osaa sanoa		Melko huonosti		Huonosti		Ei lainkaan	
-------	--	-------------	--	---------------	--	----------------	--	----------	--	-------------	--

Diakoniatyöntekijöillä on ollut aikaa kuunnella minua.

Hyvin		Melko hyvin		En osaa sanoa		Melko huonosti		Huonosti		Ei lainkaan	
-------	--	-------------	--	---------------	--	----------------	--	----------	--	-------------	--

Tarvittaessa olen saanut ohjausta muihin palveluihin.

Hyvin		Melko hyvin		En osaa sanoa		Melko huonosti		Huonosti		Ei lainkaan	
-------	--	-------------	--	---------------	--	----------------	--	----------	--	-------------	--

16. Diakoniatoimistossa asiointi on

Helppoa		Melko helppoa		En osaa sanoa		Melko vaikeaa		Vaikeaa	
---------	--	---------------	--	---------------	--	---------------	--	---------	--

17. Kerro, miksi diakoniatoimistossa asiointi on helppoa/vaikeaa

18. Mitä muuta haluat sanoa?

Kiitos vastauksestasi