

# DIAK

**Suvi-Sisko Luontama**  
Sosionomi YAMK  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Opinnäytetyö, 2025

**Asiakkaiden kokemukset  
diakoniatyön merkityksestä ja  
autetuksi tulemisesta**

## TIIVISTELMÄ

Suvi-Sisko Luontama

Asiakkaiden kokemukset diakoniatyön merkityksestä ja autetuksi tulemisesta  
56 sivua, liitteet 2

Kevät, 2025

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Global Change and Community Development

Opinnäytetyön tarkoitus oli kerätä diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia siitä, mitä merkitystä diakoniatyöllä on ollut heidän elämälleen ja miten he ovat tulleet autetuiksi. Tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden kokemuksista, mitä voidaan käyttää apuna diakoniatyön kehittämisessä.

Tutkimus oli määrällinen tutkimus, jota täydennettiin laadullisilla avoimilla kysymyksillä. Aineisto kerättiin Webropol-kyselylomakkeen avulla tammikuussa 2025 Tampereen Harjun seurakunnan diakoniatyön asiakkailta. Asiakastietojärjestelmän kautta lähetettiin tekstiviestitse linkki kyselyyn vuonna 2024 Harjun diakoniassa asioineille. Paperilomakkeita oli saatavilla diakoniatyöntekijöiden vastaanotoilla ja myös diakonian nettisivuilla oli linkki kyselyyn. Lomakkeella oli 31 kysymystä, joista kolme oli avoimia kysymyksiä. Vastauksia kertyi 192.

Vastaaja olivat pääosin tyytyväisiä asiointiin diakoniatyöntekijän kanssa. Suurin osa koki, että diakoniatyön apu oli ollut heille erittäin tärkeä ja vähän yli puolet katsoi, että diakoniatyöntekijän kanssa asiointi oli ollut heille erittäin tärkeä. Yleisimmät syyt ottaa yhteyttä diakoniaan olivat talous ja elämän kriisitilanteet. Eniten oli saatu ruoka-apua tai apua talouteen ja keskusteluapua. Vastauksia vertaillessa tuli ilmi, että pitkällä sairausjaksolla olevat ja opiskelijat olivat muita ryhmiä tyytyväisempiä saamansa apuun. Vastaavasti ikäryhmistä nuoret aikuiset ja ja yli 65- vuotiaat olivat kokeneet avun hieman vähemmän hyväksi, kuin muut ryhmät. Vastaajat lapsiperheistä olivat saaneet enemmän keskusteluapua kuin muut ja olivat myös muita avoimempia hengelliselle keskustelulle tai rukoukselle, heidän kohdallaan kuitenkin toivon lisääntyminen tapaamisen myötä oli vähäisempää kuin muilla.

Diakoniatyössä nuorten aikuisten, lapsiperheiden ja yli 65-vuotiaiden tilanteisiin tulisi kiinnittää huomiota kun diakoniatyötä kehitetään. Heidän vastauksensa olivat osittain muita ryhmiä kriittisempiä diakoniasta saadusta avusta.

Asiasanat: diakonia, kohtaaminen, asiakaskokemus, kyselytutkimus

## ABSTRACT

Suvi-Sisko Luontama

Client experiences about the significance of diaconal work and received help in their lives

56 p. and 2 appendices

Spring, 2025

Diaconia University of Applied Sciences

Master of Social Services

Global Change and Community Development

The purpose of the thesis was to collect the experiences of the clients of the Evangelical Lutheran Church of Finland diaconal work. The focus was on experiences about what significance diaconal work has had in clients lives and how they have been helped. The aim was to get information about the experiences of clients that could help develop diaconal work.

The research was a quantitative study, with a few qualitative open-ended questions. The data collection was made by using a Webropol questionnaire. Data was collected from the customers of diaconal work of Harju parish in Tampere in January 2025. Link to the questionnaire was send through customer register. Paper questionnaires were available in the offices of diaconal workers . The link to the questionnaire could also be find in the website of Harju parish. The questionnaire had 31 questions, three of which were open-ended. There were 192 responses to the questionnaire.

The informants were mostly satisfied with their interaction with a diaconal worker. The majority felt that the assistance of the diaconal worker had been very important to them and just over half felt that the encountering with the diaconal worker had been very important to them. The most common reasons for contacting the diaconal work were a financial and life crisis. Food aid, financial help and counselling were the most common help that the informants received from diaconal work. A comparison of informants' responses showed that people with long periods of illness and students were more satisfied with the help they received than other groups. Young adults and those aged 65 and over were slightly less satisfied than other groups. Informants from families with children had received more counselling than others and were also more open to spiritual discussion or prayer, but they were less likely than others to experience an increase in hope as a result of encountering a deacon.

In diaconal work, the situation of young adults, families with children and people over 65 should be taken into account when developing diaconal work. Their answers in the questionnaire were partly more critical than those of other groups about the help they receive from the diaconal work and about the encounter with a deacon worker.

Keywords: diaconal work, encounter, customer experience, questionnaire

# DIAK

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 DIAKONIA.....	6
2.1 Auttamistyö seurakunnassa.....	6
2.2 Ammatillinen diakoniatyö .....	7
2.3 Diakonian asiakkaiden näkökulma .....	10
3 ASIAKASTYÖ .....	13
3.1 Vuorovaikutus ja kohtaaminen auttamistyössä.....	13
3.2 Asiakkaan kokemukset ja asiakastyytyväisyys.....	14
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	17
5 TAUSTA JA YHTEISTYÖKUMPPANI .....	18
6 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA SEN ANALYYSI.....	20
6.1 Määrällinen tutkimus.....	20
6.2 Aineiston analyysi .....	22
7 TULOKSET .....	24
7.1 Vastaajat.....	24
7.2 Avun hakeminen ja saanti.....	27
7.3 Kokemuksia kohtaamisesta .....	34
7.5 Muut vastaajien esille tuomat asiat.....	45
9 POHDINTA .....	49
9.1 Tulosten tarkastelu .....	49
9.2 Johtopäätökset .....	54
LÄHTEET .....	57
LIITE 1. Saatekirje .....	62
LIITE 2. Kyselylomake .....	63

## 1 JOHDANTO

Suomen evankelisluterilaisen kirkon rooli suomalaisessa yhteiskunnassa on edelleen merkittävä, vaikka Suomessa kuten muissakin Pohjoismaissa ennemmistökirkoit ja valtio ovatkin eriytyneet 1800-luvun lopulta alkaen. Evankelisluterilainen kirkko on Suomessa merkittävä vaikuttaja ja palveluiden tuottaja, joka toimii rinnakkain julkisen sektorin ja järjestöjen kanssa esimerkiksi perhepalveluissa, varhaiskasvatuksessa ja sosiaalitoimissa. Kirkon vastuunkanto kotimaassa ja ulkomailla erityisesti heikko-osaisimpien ja vähemmistöjen puolesta saavat suomalaisilta ja kirkon toimijoilta vahvan tuen. (Suomen ev.lut. kirkko 2024 a, s. 229–230.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt vaikutusarviointeja 2023 aloittaneen Petteri Orpon hallituksen toimista. Arviointien mukaan hallituksen toimet kasvattavat suhteellista pienituloisuutta eniten vanhempien työikäisten yksin asuvien, nuorten aikuisten ja yksinhuoltajien joukossa. (Rajavuori 2024, s. 13.) Osa näistä pienituloisista löytää kirkon avun ja diakoniatyön luo. Vuonna 2024 sosiaalialan työntekijöille, diakoniatyöntekijöille ja sosiaali- ja terveysjärjestöjen työntekijöille toteutetun kyselyn mukaan sosiaaliturvan leikkaukset ja yleinen hintojen nousu on tuntuvasti lisännyt tuen kysyntää. Virallisia tukia on vaikeampi saada, joten ihmiset hakevat enenevässä määrin tukea diakoniatyöstä ja järjestöistä. (Talentia 2024, s. 14.)

Diakoniatyössä autetaan ihmisiä monenlaisissa elämäntilanteissa. Diakonian viranhaltijan ydinosamiskuvauksessa kuvataan diakoniatyötä seuraavasti: "Diakonian viranhaltijan tehtävään kuuluu hädän tunnistaminen ja kohtaaminen, ihmisen luovuttamattoman arvon puolustaminen. Tehtävänä on kokonaisvaltainen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kohtaamalla ihmisen henkiset, sosiaaliset, aineelliset, fyysiset ja hengelliset tarpeet." (Suomen evl.lut kirkko i.a- a)

Opinnäytetyönäni toteutin kyselyn Harjun seurakunnan diakoniatyön yksilöasiakkaille. Tarkoituksena oli kartoittaa diakoniatyön yksilöasiakkaiden kokemuksia diakoniatyöstä. Opinnäytetyön aihe on tullut Harjun diakonian vuoden 2023 toimintasuunnitelmasta. Asiakkaiden kokemuksista on tarve

saada tietoa, kun diakonia työn tarve on kasvanut. Tavoitteena on saada tietoa siitä miten asiakkaat kokevat tullessa kohdatuiksi ja autetuiksi ja minkälainen merkitys diakoniatyöllä heidän elämässä on. Kyselystä saatua tietoa käytetään diakoniatyön kehittämiseen.

## 2 DIAKONIA

### 2.1 Auttamistyö seurakunnassa

Kirkkolaissa on säädetty kirkon ja seurakunnan tehtävistä, yksi niistä on diakonian toteuttaminen seurakunnissa. (L 652/2023 luku 1 § 2, luku 3 § 1) Diakonian toteutuksesta on kirkkojärjestykseen merkitty, että "Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa. Diakonia on kristilliseen rakkauteen perustuvaa avun antamista erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei auteta muulla tavoin. Seurakunnan diakoniasta määrätään tarkemmin kirkkoneuvoston tai seurakuntaneuvoston hyväksymässä diakoniatyön johtosäännössä." (KJ 657/2021 luku 3 § 24)

Diakonia ei tarkoita pelkästään kirkon diakoniatyötä vaan on elämäntapa ja tehtävä, jota seurakunta ja sen jäsenet ja työntekijät toteuttavat. Diakonia näkyy hädänalaisten auttamisena ja tukemisena, rauhan, oikeudenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden puolesta työskentelemisenä, yhteisöjen rakentamisena ja luomakunnan varjelemisena. (Suomen ev.lut. kirkko 2024 -b.)

Kirkko toimintaympäristönä on monitahoinen. Kirkko ja seurakunnat voidaan nähdä hengellisenä yhteisönä, osallisuuden yhteisönä ja työyhteisönä. Hengellisenä yhteisönä sillä on oma oppi ja teologiansa ohjaamassa toimintaa. Osallisuuden yhteisönä jäsenet ja seurakunnan työntekijät toimivat yhdessä ja työyhteisönä kirkko ja seurakunnat ovat työpaikkana monelle eri ammattikunnalle. Suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan kirkkososiologinen tutkimus katsoo kirkon sijoittuvan sekä julkiselle sektorille että kolmannelle sektorille, riippuen siitä mitä toimintaa tarkastellaan. Kirkon auttamistoiminnan voi jakaa ammatilliseen intitutionalisoituneeseen auttamistoimintaan, seurakuntalaisten ruohonjuuritason auttamistoimintaan ja kirkon vaikuttamistoimintaan. Ruohonjuuritason auttamistoiminta esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan kautta edistää auttamistoimintaa koko seurakunnan toimintana (diakoninen seurakunta) ja tulee siten lähelle kansalaisyhteiskuntaa ja kolmatta sektoria. Ammatillisen diakoniatyön kautta kirkko taas on lähellä julkista sektoria. Kirkko paikantuu kaksijakoisesti kansalaisyhteiskunnan ja valtion väliin. (Pyykkö 2011, s. 31–32.)

## 2.2 Ammatillinen diakoniatyö

Diakoniatyö on työtä, jota tekevät kirkon sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Diakoniatyössä keskeistä on, että ihminen kohdataan kiireettömästi ja kokonaisvaltaisesti. Diakoniatyön työmuotoja ovat esimerkiksi henkilökohtaiset kohtaamiset, asiointiapu, ruoka-apu, palveluohjaus ja erilaiset ryhmätoiminnat. (Suomen evl.lut kirkko i.a.-a) Diakoniatyöntekijöitä Suomessa kouluttaa Diakonia-ammattikorkeakoulu ja ruotsinkielinen Yrkes högskolan Novia. Diakonia-ammattikorkeakoulussa voi opiskella diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehton (diakoni) tai diakonisen hoitotyön suuntautumisvaihtoehdon (diakonissa), Novia kouluttaa vain diakoneja. (Suomen evl.lut kirkko i.a.-c)

Diakonia avaa ovia- verkkojulkaisu esittelee otteita diakoniatyön tilastoista; vuosittain kohtaamisia on yli 2 miljoonaa kappaletta ja taloudellisen avustamisen kokonaissumma on yli 8 miljoonaa euroa. Kahdenkeskisiä keskusteluja on ollut 600 000 kappaletta ja yleisimmät keskustelun aiheet ovat raha, sairaus ja ihmissuhteet. Puolet diakoniatyössä kohdatuista on yksin asuvia. (Suomen evl.lut kirkko i.a.-b)

Se mitä diakonia- sanalla ymmärretään vaikuttaa myös diakoniatyön sisältöön. Esko Ryökkään (2019) mukaan diakonia- sanaperheen erilaiset teologiset tulkinnat ovat vaikuttaneet siihen, minkälaiseksi diakoniatyö on eri aikakausina muodostunut.

Ryökäs kuvaa kirjassaan diakoniakäsitysten kenttää joka jakaa ruotsalais-suomalaiset diakonian mallit neljään osaan sosiaaliseen työhön, pastoraaliseen hoitoon, välineelliseen toimintaan ja spirituaaliseen toimintaan. Hän kuvaa näiden mallien luonnetta, sisältöä ja kohdetta. Sosiaalisen työn mallin kohteena ovat apua tarvitsevat ja sisältö on sosiaalityön kaltaista, luonne taas hädänalaisten etsintää ja toimintaa hädän poistamiseksi. Pastoraalisen hoidon mallin kohteena ovat kuulijaa tarvitsevat, hoidon sisältönä on autettavan vierellä kulkeminen ja hoidon luonne on toisten ihmisten kuuntelemista. Välineellisen toiminnan mallissa kohteena ovat hädänalaiset, erityiset ne joita voidaan evankeloida ja sisältönä mikä tahansa toimintamuoto, toiminnan luonne on mitä tahansa toimintaa, joka palvelee yhteisöä. Spirituaalisen toiminnan kohteeksi

osoitetaan iäkkäät ja sisällöksi iäkkäiden hoidon, sairaanhoidon ja evankelioinnin, luonteeltaan työ on iäkkäiden kanssa toimimista siten, että evankeliointi on samalla mahdollista. (Ryökäs 2019, s. 66–68)

Kahdesta 1990-luvulla tehdystä tutkimuksesta yhdistetyt näkemykset ja vertautuu saksalaiseen diakoniakäsitysten kehitykseen, josta Ryökäs on tehnyt tutkimusta. Hän katsoo, että Pohjoismaissa esiintyvillä malleilla on todennäköisesti tausta kansainvälisessä tai ainakin saksalaisessa keskustelussa diakonian sisällöstä. On hyvä huomata kuitenkin, että hänen tutkimansa aineisto on ollut varsin pieni ja tulos tehty yleistyksien pohjalta. (Ryökäs 2019, s. 66–68)

Ryökkään jaottelun voi kuitenkin nähdä mukailevan osittain myös nykyisiä diakoniatyöntekijän ydinsaamiskuvausta. Vuonna 2020 päivitetty ydinsaamiskuvaus jakaa diakoniatyöntekijän ydinsaamisen viiteen osaan, diakonian tehtäväosaaminen, vuorovaikutusosaaminen, teologinen ja arvo-osaaminen, toimintaympäristö- ja yhteisöosaaminen ja työelämä- ja kehittämisosaaminen. Diakonian tehtäväosaaminen on hädän alaisten kokonaisvaltaista auttamista ja tukemista, luovuttamattoman ihmisarvon puolustamista ja vaikuttamista terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi yksilö ja yhteisö tasolla. Diakonian tehtäväosaaminen on sisällöllisesti lähellä sosiaalisen ja pastoraalisen työn mallia, pastoraalinen työ kattaa myös vuorovaikutusosaamisen sisältöjä. Teologinen ja arvo-osaaminen sekä toimintaympäristö- ja yhteisöosaaminen puolestaan ovat osin saman sisältöisiä kuin Ryökkään jaottelun mukainen välineellinen ja spirituaalinen toiminta. (Suomen evl.lut kirkko i.a- a; Ryökäs 2019, s. 67.)

Julkaisussa Diakonia avaa ovia mainitaan, että noin puolessa diakonian kohtaamisissa syynä on talous. (Suomen evl.lut kirkko i.a.-b) Diakoniabarometri 2022 kertoo myös taloudellisen avustamisen yleisyydestä. Pyydettyessä diakoniatyöntekijöiltä valitsemaan mitä osa-alueita työhön kuuluu paljon, on taloudellinen avustaminen määrällisesti eniten edustettuna vastauksissa. Seuraavana tulee ruoka-avustaminen ja kolmantena sielunhoitotyö. (Kalanti 2022, s. 51.)

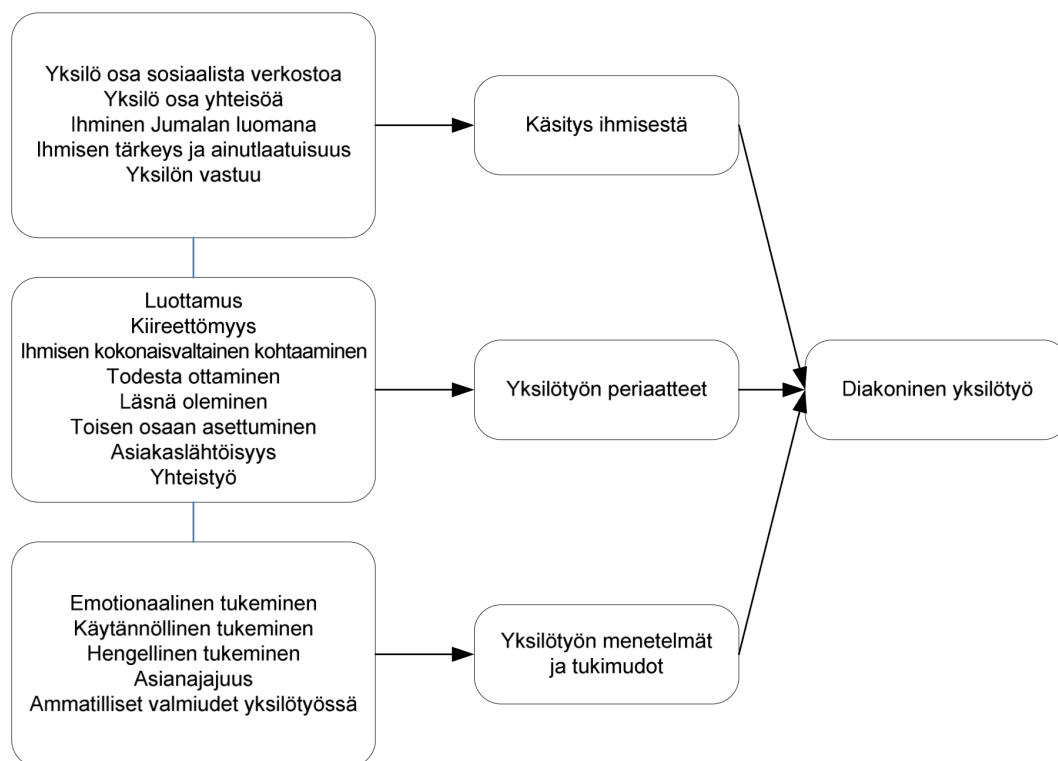
Lea Rättyä (2009) on tutkinut diakoniatyöntekijöiden käsityksiä oman työnsä sisällöstä, sekä yhteiskunnallisten muutosten tuomista haasteista diakoniatyölle. Hän kuvaa tutkimuksessaan diakonisen yksilötyön rakentumista ihmiskäsityksen, yksilötyön periaatteiden ja yksilötyön menetelmien ja tukimuotojen kautta. Tutkimukseen osallistuneiden diakoniatyöntekijöiden mukaan avun tarvitsijoiden tilanteet ovat haasteellisia ja työttömyyttä, sairautta, taloudellisia vaikeuksia ja ihmissuhdeongelmia esiintyy. (Rättyä 2009, s. 92–93.)

Käsitys ihmisestä ja ihminen osana yhteisöä ja sosiaalista verkostoa vaikuttaa diakonian yksilötyöhön siten, että olemassa olevia ihmissuhteita tuetaan ja ollaan tietoisia henkilön läheis- ja auttamisverkostoista. Kun tuetaan yksilöä, tuetaan samalla tuetaan perhettä ja yhteisöä, jonka osa yksilö on. Ihminen nähdään tärkeänä ja ainutlaatuisena Jumalan luomana yksilönä, joka on vastuussa toiminnastaan. (Rättyä 2009, s. 85–86.)

Yksilötyön periaatteet ohjaavat kohtaamistilannetta ja keskeistä on ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen, jossa otetaan huomioon henkiset, fyysiset, taloudelliset ja sosiaaliset tekijät, jotka vaikuttavat hyvinvointiin. Tähän tarvitaan aikaa ja kiireettömyyttä sekä luottamuksen rakentumista. Kohtaamisessa ihminen tulee ottaa todesta ja olla aidosti läsnä, joka vaatii keskittymistä ja toisen osaan asettumista. Asiakaslähtöisyys on yksilötyöskentelyn lähtökohta, joka tarkoittaa asiakkaan ehdoilla ja hänen tarpeistaan käsin työskentelyä. Yhteistyö asiakkaan ja muiden auttavien tahojen ja seurakunnan eri työmuotojen välillä on myös tärkeää, ettei päällekkäistä työtä tehdä. (Rättyä 2009, s. 87–90.)

Yksilötyön menetelmiä ja tukimuotoja olivat emotionaalinen, hengellinen ja käytännöllinen tukeminen, asianajajuus ja ammatilliset valmiudet yksilötyössä. Emotionaalisen tuen antamisessa korostui keskusteluavun antaminen ja asiakkaan tilanteen ymmärtäminen ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen. Hengellinen tukeminen sisälsi rukousta, Jumalan turvasta, rauhasta ja ilosta kertomista, syntien anteeksi antamista ja Jumalan rakkauden välittämistä. Käytännöllinen tukeminen oli avustusten antamista, pienimuotoista sairaanhoitoa ja tiedon jakamista. Asianajajuus on yhteiskunnallista

vaikuttamista ja olemista asiakkaiden puolestapuhujana. (Rättyä 2009, s. 90–91.) Alla oleva Kuvio 1 on edellä mainitusta tutkimuksesta ja esittelee yllä kuvattua.



Kuvio 1. Diakoninen yksilötyö (Rättyä 2009, s. 93).

Heikki Hiilamo toteaa artikkelissaan Sote uudistus ja odotukset diakoniatyölle, että diakoniatyön taloudellisten avustusten määrä on pieni verrattuna työntekijöiden palkkakuluihin. Diakoniatyössä merkittävä resurssi on siis työntekijöillä käytössä oleva aika. On siten oleellinen kysymys, miten tuo aika käytetään ja mitä vaikutuksia työajalla saadaan aikaan. Hiilamo ennakoii, että hyvinvointialueilla jää entistä vähemmän aikaa ihmisten kohtaamisiin ja että tässä on diakoniatyön mahdollisuus. Diakoniatyö on kokonaisvaltaista ja yhteisöllistä, yksilöitä voidaan kohdata ajan kanssa. (Hiilamo 2022, s. 183.)

### 2.3 Diakonian asiakkaiden näkökulma

Hännikäinen & Jaakonaho (2019) toteavat YAMK-opinäytetyössään, että diakoniatyötä on tutkittu asiakasnäkökulmasta vasta vähän. Johtopäätöksissä

he kirjoittavat, että tulevaisuudessa diakoniatyön kehittäminen tarvitsee enemmän näyttöön perustuvaa tietoa ja että mittaristo asiakastyön laadun ja vaikuttavuuden arviointiin olisi tarpeellinen. Jatkotutkimuksen kohteena he mainitsevat asiakastyön laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta tehtävät tutkimukset. Kun on saatavilla enemmän näyttöön perustuvaa tietoa, myös diakoniatyön ammatillinen profiili yhteiskunnallisena vaikuttajana vahvistuu. (Hännikäinen & Jaakonaho 2019, s. 30, 38.)

Ulla Jokela on tutkinut väitöskirjassaan diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia diakoniatyön merkityksestä. Hän kirjoittaa, että ensimmäiset diakonian asiakastyötä käsittelevät merkittävät tutkimukset on tehty 1990-luvun laman jälkeen ja liittyen laman vaikutuksiin. Laman seurauksia tutkivat yhteiskuntatieteilijät, mutta myös teologit tarttuivat aiheeseen diakoniatyön näkökulmasta. 1990-luvun lopulla ja 2000-luvulla tehdyt tutkimukset muodostavatkin kuvaa diakoniatyöstä huono-osaisten kanssa tehtävänä työnä. Diakoniatyön painopiste muuttui ikä-ihmisistä ja vammaisista työikäisiin ja kotikäyntityöstä enemmän vastaanottotyöksi. (Jokela 2011, s. 30.)

Jokela kirjoittaa tutkimustuloksissaan, että asiakkaat kokivat tullessaan kohdatuiksi ihmisinä ja he uskaltautuivat kertomaan huolistaan ja yleensä he kokivat diakoniatyön positiivisena. Ongelmakohtiksi Jokela nostaa diakoniatyön rakenteita, jotka saattavat vaikuttaa asiakkaan kokemuksiin avun nöyryyttävydestä ja riittämättömyydestä tai epätasa-arvoisuudesta, jos toisilla asiakkailla on parempi mahdollisuus saada perehtyvämpää huomiota ja auttamista diakoniatyöntekijältä kuin toisilla. (Jokela 2011, s. 197–198.)

Ruoka-avun saajien kokemuksia on tutkinut muun muassa Tuomo Laihiala (2018) ja Maria Ohisalo yhdessä Juho Saaren kanssa (2014). Laihiala toteaa, että huono-osaisuus ruoka-avun saajien keskuudessa ei rajoitu pelkästään taloudelliseen niukkuuteen. Ruoka-avunsaajien huono-osaisuutta värittää myös huono elämänlaatu, häpeän kokemukset ja julkiselle arvostelulle altistuminen. (Laihiala 2018, s. 85.) Ohisalon ja Saaren tutkimustuloksista taas käy ilmi, miten kahdeksan kymmenestä ruoka-avunsaajasta kokee, ettei selviäisi ilman ruoka-apua. Ohisalo ja Saari toteavat, että ruoka-avunsaajien palveluntarpeita tulisi tunnistaa paremmin, sekä huomioida heidän asemansa paremmin

yhteiskunnassa samoin huono-osaisuuden taustamekanismeihin tulisi kiinnittää huomiota. (Ohisalo & Saari 2014, s. 109–110.)

### 3 ASIAKASTYÖ

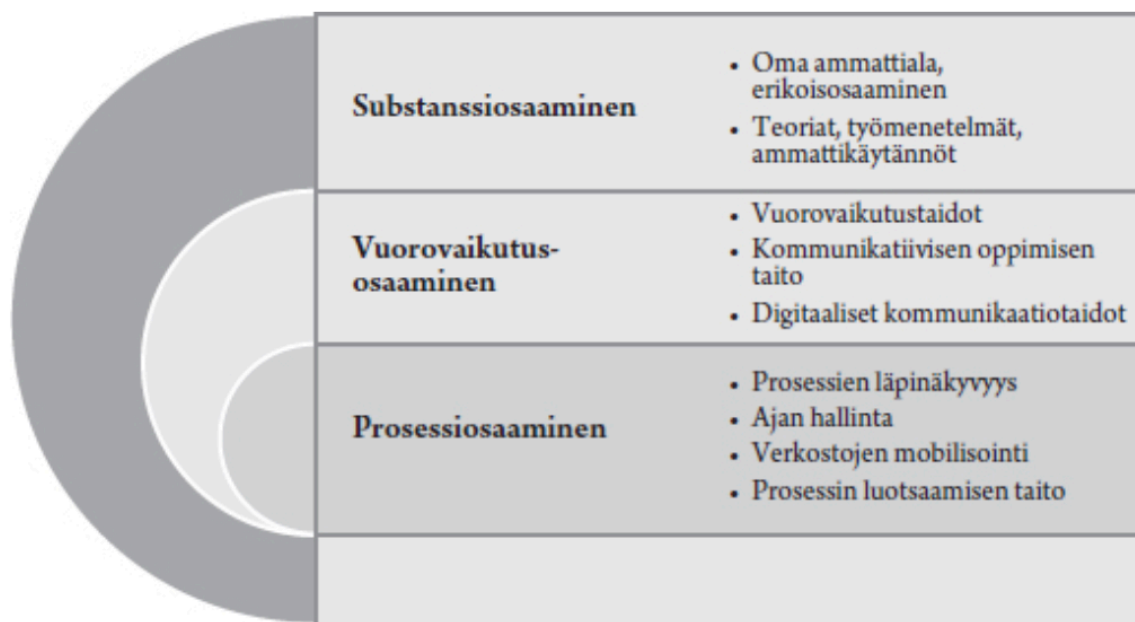
#### 3.1 Vuorovaikutus ja kohtaaminen auttamistyössä

Diakoniatyön keskiössä on ihmisten kohtaaminen erilaisissa, usein haastavissa, elämäntilanteissa. On oleellista miten diakoniatyöntekijän luokse tuleva henkilö otetaan vastaan ja miten kohtaaminen ja vuorovaikutus etenevät. Diakoniatyöntekijän ydinosaamiskuvauksen viidestä osaamisalueesta yhdeksi onkin nostettu vuorovaikutusosaaminen (Suomen evl.lut kirkko i.a- a).

Kaarina Mönkkönen (2018) kirjoittaa asiakastyön eri osaamisalueista ja jakaa ne substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen ja vuorovaikutusosaamiseen. Substanssiosaaminen on ammatin perusteiden hallintaa, mikä kehittyy koulutuksen ja kokemuksen myötä. Substanssiosaaminen on edellytys sille että prosessiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen voivat toteutua. Prosessiosaamiseen liittyy asiakastyön tavoitteellinen eteenpäin vieminen, neuvonta ja ohjaus, sekä asiakastyön dokumentointi ja työn läpinäkyväksi tekeminen asiakkaalle ja kollegoille kirjauksin ja asiakassuunnitelmin. Prosessiosaaminen on tärkeää myös työyhteisön kehittämisen näkökulmasta. Vuorovaikutusosaaminen pitää sisällään kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Vuorovaikutusosaaminen paikantuu ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Vuorovaikutussuhteiden vivahteita pitää ymmärtää ja täytyy olla kykyä kommunikoida niin, että oma tieto tulee osaksi yhteistä tietoa. Vuorovaikutusosaaminen on tärkeää, jotta erilaiset ihmiset vaikeissa ja vaativissa tilanteissa voidaan kohdata ihmisarvoa kunnioittaen ja ongelmanratkaisua edistävällä tavalla. (Mönkkönen 2018.)

Nämä osaamisen eri ulottuvuudet on esitelty vielä Mönkköseltä lainatussa Kuviossa 2 alla. Kuviota voi verrata Rättyän (2019) diakonisen yksilötyön elementtejä esittelevään Kuvioon 1 edellisessä kappaleessa ja löytää yhtäläisyyksiä. Mönkkösen prosessiosaamisen ulottuvuuksia on nähtävissä Rättyän Yksilötyön menetelmissä ja tukimuodoissa. Molemmat sisältävät elementtejä jotka vievät asiakastyötä eteenpäin ja joilla koitetaan hallita työskentelyn kokonaisuutta. Vuorovaikutusosaaminen elementtejä taas tulee esiin Rättyän yksilötyön periaatteissa, jossa on lueteltu vuorovaikutusta

edistäviä asioita kuten kiireettömyys, luottamus ja läsnä oleminen. Substanssiosaaminen eli oman ammattialan erikoisosaaminen, Rättyän diakonisen yksilötyön jaottelussa paikantuu näin vertaillen käsitykseen ihmisestä. Diakoniatyön näkee ihmisen Jumalan luomana erityisenä ja arvokkaana. Yksilö on myös osa sosiaalista verkostoa ja yhteisöä, käsitykseen kuuluu myös yksilön vastuu.



Kuvio 2. Osaamisen eri ulottuvuudet (Mönkkönen 2018, luku osaamisen eri ulottuvuudet; vuorovaikutusosaaminen).

Avun pyytämiseen vaikuttaa monet seikat. Pitää asettaa itsensä haavoittuvaan asemaan suhteessa toiseen ihmiseen (avun antajaan), tulee myöntää että tarvitsee apua ja suostua luovuttamaan vallasta omaan elämäänsä osa toiselle, sekä tulee olla valmis muutokseen. (Mäkinen 2023, s. 117–118.)

### 3.2 Asiakkaan kokemukset ja asiakastyytyvyisyys

Nykyään julkisin varoin tuotettujen palveluiden tuloksellisuudesta ollaan kiinnostuneita. Palveluiden tuottajien ja käyttäjien lisäksi, myös päättäjät, poliitikot ja media ja kunnallisia palveluita tuottavat yritykset ovat kiinnostuneet vaikuttavuustiedosta. Asiakas on yksi mahdollinen palvelun vaikuttavuuden mittaaja ja kokemuksellinen palvelun arviointi onkin todettu hyväksi käytännöksi ihmisille tuotetuissa palveluissa. (Hokkanen 2012, s. 116.)

Sosiaalipalveluissa kokemustietoon perustuva kehittäminen on vahvistunut. Kun uusia palveluita muotoillaan ja suunnitellaan asiakkaat ovat mukana prosessissa ja myös arvioimassa uusien palvelumuotojen toimivuutta. Yhteistoimijuudella tavoitellaan uudenlaisia palvelukäytäntöjä, joita voidaan saavuttaa asiakkaan kokemustiedon ja työntekijän tieteellisen ajattelun ja kriittisyyden yhdistyessä. Rakenteellisessa sosiaalityössä asiakkaan osallisuus on oleellista, kun heitä koskevaa tietoa tuotetaan, tutkitaan ja välitetään ja kun tehdään päätöksiä. (Niskala 2020, s. 141.)

Asiakastyytyväisyyskysely on työväline, jonka avulla tarkastellaan palveluita asiakasnäkökulmaa, asiakaslähtöisyyttä ja asiakasjohteisuutta korostaen. Asiakaskyselyt voidaan nähdä olevan väylä laajempaan asiakasosallisuuteen. Asiakastyytyväisyyskyselyiden toteutusta hyvinvointipalveluissa on kritisoitu, koska niissä melko tai erittäin tyytyväisten vastaajien osuus on yliedustettuna verrattuna muilla metodeilla tuotettuihin tuloksiin. Muunlaisia palautemekanismeja on kehitetty kyselyiden lisäksi, esimerkiksi focusryhmähaastattelu, vertaishaastattelu ja BIKVA, mutta asiakaskyselyt ovat säilyttäneet asemansa asiakaspalautteen keräämisessä. (Hokkanen 2012, s. 122–123, 125.)

Liisa Hokkanen (2014) on tutkinut asiakastyytyväisyyskyselyn vastauksia, jotka kerättiin lappilaisten sosiaalitoimistojen asiakkailta. Kyselyllä haluttiin selvittää miten sosiaalitoimistojen asiakkaat kokevat jaetun toimijuuden ja suunnitelmallisen työtteen toteutuvan sosiaalitoimistoissa. Hokkanen myös tutki mitä merkitystä aineiston eri tulkintatavoilla on tutkimuksen tuloksiin. Koska asiakastyytyväisyyskyselyjä on kritisoitu siitä, että ne antavat vinoutuneita tuloksia Hokkanen käytti metoditietoista tulkintatapaa aineistoa analysoidessaan. Metoditietoisessa tulkintatavassa hän otti huomioon nämä vinoumat ja painotti aineiston tuloksia eri tavoin kun on totuttu, hän esitti, että näin saa käyttökelpoisemmän tulkinnan tuloksille. (Hokkanen 2014, s. 23–24.)

Mäkinen on tutkinut sosiaalipalveluiden palveluekosysteemiä Suomessa maahanmuuttaneiden aikuisten, heidän tulkkiensa ja sosiaalipalveluiden työntekijöiden kokemustiedon pohjalta. Tutkimustuloksissa Mäkinen kirjoittaa: "Palvelu, jota erilaisten sosiaalipalveluiden palveluekosysteemi tuottaa, kiteytyy tutkimukseni mukaan ihmisyyteen ja inhimilliseen kohtaamiseen – auttaviin

kanssaihmiisiin. Palveluekosysteemin ydinosat ovat siis ihmisiä: asiakasihmisiä, työntekijäihmisiä, tulkki-ihmisiä ja muita ihmisiä.” Hän jatkaa, että näiden ihmisten tulee tunnustaa toinen toisensa, jotta apu ja huolten huojentuminen voi palveluekosysteemissä syntyä. Jos tunnustautuminen jää vajavaiseksi, voi huojennuksen sijasta tulla lisää huolta, turhautumista ja uupumista kaikille osapuolille palveluekosysteemissä ja sillä voi olla vaikutuksia myös asianomaisten lähipiiriin ja ympäröiviin yhteisöihin. (Mäkinen 2023, s. 223.)

Diakoniatyöntekijöiden näkemys ihmisen ainutlaatuisuudesta ja sen välittämisestä myös kohdatuille ihmisille on mielestäni esimerkki siitä mitä Mäkinen kutsuu ihmisten tunnustamiseksi. Lea Rättyä (2009) on väitöskirjatyössään tutkinut diakoniatyöntekijöiden käsityksiä oman työnsä sisällöistä ja tehnyt samansuuntaisia havaintoja kuin Mäkinen. Rättyän tutkimukseen osallistuneet diakoniatyöntekijät näkivät yksilön osana yhteisöä ja kokivat, että yksilön saama apu vaikuttaa positiivisesti myös yksilön läheisiin ja lähiyhteisöön. Koettiin myös, että yksilön auttamisen kautta vaikutetaan rakenteisiin ja koko yhteisöön. Jokaista ihmistä diakoniatyöntekijät kuvasivat arvokkaaksi ja ainutlaatuiseksi ja että oli tärkeää osoittaa jokaiselle tämä, jotta he voisivat kokea hyväksytyksi tulemista ja oman olemisensa tärkeyttä. (Rättyä 2009, s. 86–87.)

Ajatus yksilön saaman avun positiivisista vaikutuksista myös läheisiin ja lähiympäristöön perustelee myös diakonian asiakkaiden kokemusten keräämisestä kohtaamiseen ja avun saantiin liittyen. Yksilön avun saaminen tai saamattomuus, voi antaa aavistuksen myös siitä, mitä vaikutusta diakoniatyöllä on yksilön ulkopuolelle lähiympäristöön.

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia diakoniatyön yksilöasiakkaiden kokemuksia diakoniatyön merkityksestä heille ja miten he ovat tulleet kohdatuiksi ja autetuiksi diakoniatyössä. Tavoitteena on kerätä tietoa, joka auttaa kehittämään diakoniatyötä. Diakoniatyön asiakkaita ei ole paljon tutkittu. On kuitenkin oleellista työn kehittämisen kannalta tietää myös kohderyhmän kokemuksista.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten diakoniatyön asiakkaat ovat kokeneet kohtaamisen ja vuorovaikutuksen auttamistilanteessa?
2. Millaista apua asiakkaat ovat kokeneet saaneensa diakoniatyöltä?
3. Minkälaisia merkityksiä diakoniatyöllä on diakoniatyön asiakkaille?

1990-luvulta lähtien arviointi on vakiintunut suomalaiseen sosiaalityöhön ja 2010-luvulta lähtien vaikuttavuutta on vaadittu voimakkaammin (Kivipelto 2016). Vuodesta 2015 myös sosiaalihuoltolaki on edellyttänyt, että palveluiden vaikuttavuuteen kiinnitetään huomiota (Kettunen 2017, s. 6). Sote-uudistuksen myötä palveluiden arviointiin kiinnitetään yhä enemmän huomiota, joka haastaa myös diakoniatyötä tekemään näkyväksi työnsä vaikuttavuutta. Diakoniatyön tehdessä yhteistyötä julkisen palvelujärjestelmän kanssa, myös siltä odotetaan vaikuttavuuden arviointia. (Hiilamo 2022, s.183.) Diakoniatyössä asiakkaiden kokemuksista on tärkeää saada tietoa myös vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta (Hammarén & Kainulainen 2022, s. 123).

## 5 TAUSTA JA YHTEISTYÖKUMPPANI

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Harjun seurakunnan kanssa. Harjun seurakunta toimii Länsi-Tampereella ja on osa Tampereen seurakuntayhtymää. Seurakunnalla on noin 31 000 jäsentä ja asukkaita Harjun seurakunnan alueella on noin 45 000. Harjun seurakunnalla on kolme lähikirkkoa Pispalan, Tesoman ja Lielahden lähikirkko. (Tampereen seurakunnat i.a.)

Harjun seurakunnan diakoniatimiin kuuluvat johtava diakoniatyöntekijä, kuusi diakoniatyöntekijää, vanhustyön ohjaaja ja lähetyssihteeri. Toimin myös itse diakoniatyöntekijänä Harjun seurakunnassa. Kirkon tilastojen mukaan kohtaamisia Harjun diakoniatyössä on ollut vuonna 2024 3359 kappaletta, kun mukaan luetaan ennalta sovitut kohtaamiset ja satunnaiset kohtaamiset (Suomen ev.lut.kirkko i.a.-d). Kohtaamisiin lukeutuu asiakkaiden kohtaaminen kotikäynneillä, vastaanotoilla tai verkostoissa, ryhmätoiminnoissa, tapahtumissa, puhelimesta ja somessa/verkossa.

Harjun seurakunnassa yksilötyötä tehdään sopimalla tapaaminen, jossa käydään läpi asiakkaan tilannetta ja avuntarvetta. Yksilötyön muotoja ovat keskustelu (myös hengellinen), ohjaus muihin palveluihin, asiointiapu, taloudellinen apu ja ruoka-apu. Asiointiapu voi olla yhdessä soittamista esimerkiksi Kelaan tai muuhun tahoon, joka on oleellinen asiakkaan asian järjestymisen kannalta. Asiointiapu voi olla myös asiakkaan kanssa paikan päälle menemistä, sinne missä hänen asioitaan hoidetaan. Palveluohjausta muihin palveluihin ja seurakunnan omaan toimintaan tehdään myös.

Kun asiakkaan avuntarve on taloudellinen, asiakkaalle tehdään talousselvitys, jossa katsotaan asiakkaan menot ja tulot läpi ja selvitetään mistä taloudellinen avun tarve on syntynyt. Katsotaan myös onko asiakkaalla kaikki hänelle kuuluvat etuudet ja tuet. Kun ensisijaiset yhteiskunnan tuet on selvitetty ja edelleen on avuntarve voi diakonia kertaluontoisesti avustaa esimerkiksi ostoluvun kauppaan tai maksamalla välttämättömään selviytymiseen liittyviä laskuja, kuten sähkö tai puhelinlaskuja. Jossain tapauksissa voidaan asiakkaalle hakea avustuksia myös eri säätiöistä. Laskun maksut ja ostoluvat ja säätiöavustukset ovat taloudellista avustamista, jonka lisäksi seurakunnan kautta voi saada ruoka-apua Tampereen seurakuntayhtymän ylläpitämästä

ruokapankista. Ruokapankissa on jaossa hävikkiruokaa ja ruokapankin lahjoitusvaroin ostamia tuotteita vähävaraisille tamperelaisille.

Asiakasrekisteri Katrinan mukaan Tampereen Harjun seurakunnassa diakonian kohtaamisista reilusti yli puolet liittyy talouteen. Taloudellista avustaminen tai siihen liittyvä palveluohjausta ja neuvontaa on suurimmassa osassa asiakastapaamisista esillä, vaikka muitakin syitä kohtaamiselle voi olla. On tärkeää saada asiakkaiden kokemuksista tietoa, jotta voidaan kehittää taloudellisen avustamisen ja muun avustamisen välistä suhdetta. Kokevatko taloudellista apua saaneet, että ovat tulleet autetuiksi vai pitäisikö tapaamisissa enemmän painottaa myös muuta tukea?

## 6 AINEISTON KERUU, AINEISTO JA SEN ANALYYSI

### 6.1 Määrällinen tutkimus

Tutkimus on kuvaileva tutkimus, joka toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Kvantitatiivinen tutkimus selvittää prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Aineistoa kerätään tutkimuslomakkeilla, joissa on valmiita vastausvaihtoehtoja. Aineiston perusteella selvitetään usein eri asioiden välisiä riippuvuuksia ja kuvataan tuloksia taulukoin ja kuvioin numeerisesti. Tuloksia pyritään yleistämään tilastollisen päättelyn avulla laajempaan joukkoon. (Heikkilä 2014, s. 15.)

Määrällinen tutkimus valikoitui menetelmäksi sen vuoksi, että saataisiin mahdollisimman monen asiakkaan kokemuksista tietoa, sekä mahdollisesti tuloksia, joita voi yleistää laajempaan joukkoon. Diakonian asiakkaiden kokemuksia on tutkittu aikaisemmin enemmän laadullisin, kuin määrällisin menetelmin, joten määrällinen tutkimus voi antaa tärkeää tietoa asiakkaiden kokemuksista.

Asiakaskokemukset kerättiin kyselylomakkeella Harjun seurakunnan diakoniatyön asiakkailta, jotka olivat olleet yhteydessä diakoniatyöntekijän vuoden 2024 aikana ja tammikuussa 2025. Asiakkaille lähetettiin asiakastietojärjestelmä-Katrinan kautta tekstiviestitse kyselyyn linkki, jota klikkaamalla avautui saatekirje ja kysely. Tekstiviesti lähetettiin 606 ihmiselle. Tekstiviestissä mainittiin, että kyselyyn voi vastata myös paperilomakkeella, joita saa diakoniatyöntekijöiltä. Linkki kyselyyn oli myös Harjun seurakunnan nettisivuilla ja diakoniatyöntekijöiden toimistoissa oli kyselystä mainoksia, josta pystyi QR-koodin avulla avaamaan kyselyn. Diakoniatyöntekijöiltä sai pyydettyä paperisia lomakkeita täytettäväksi. Vastauksia kyselyyn tuli 192 kappaletta ja jos vastausmäärää vertaa lähetettyihin tekstiviesteihin vastausprosentti on 31 %. Vastauksia saattoi tulla muutamia nettisivujen kautta tai suoraan diakoniatyöntekijöiden tapaamisen yhteydessä, mutta näitä oli vain muutamia, eikä siten vaikuta paljon vastausprosenttiin. Vastauskatoa kyselyssä oli siten, että vaikka vastaajia oli 192 vain kuuteen kysymykseen 31 oli

vastannut kaikki vastaajat. Muiden kysymysten vastausmäärät vaihteli 130- 191 välillä.

Lomakkeella oli sekä määrällisesti että laadullisesti analysoitavia kysymyksiä. Kyselylomaketta (liite 2) suunniteltiin yhdessä diakoniatimin kanssa syksyllä 2024. Kyselylomakkeella oli alussa taustatietokysymyksiä, jonka jälkeen avun saantiin ja kohtaamistilanteeseen liittyviä kysymyksiä ja lopuksi kysymyksiä avun ja kohtaamisen merkityksestä.

Tutkimusjoukko on diakonian ajanvarausasiakkaat vuonna 2024 ja tammikuussa 2025. Kyse on siis kokonaistutkimuksesta, jossa ei valikoida osallistujia otantamenetelmällä (Valli 2015, s. 95). Kyselylomakkeen taustatiedoista voin verrata vastanneita diakonian asiakkaisiin ryhmittäin asumismuodon mukaan, yksin asuvat, jonkun kanssa asuvat, lapsiperheet ja yhden huoltajan perheet. Nämä taustatiedot löytyvät asiakasrekisteristä, jonka perusteella voin laskea ryhmien koot prosentuaalisesti koko tutkimusjoukosta ja kyselyyn vastanneista. Näin voi arvioida sitä miten hyvin vastanneiden joukko edustaa tutkimusjoukkoa. (Nummenmaa 2021, s. 62).

Aineisto kerättiin Webropol-verkkolomakkeella lähettämällä asiakasrekisterin kautta linkki kyselyyn. Samaan aikaan kyselyyn on mahdollista vastata diakoniatyöntekijöiden vastaanotoilla sieltä paperilomakkeella. Paperilomakkeiden kanssa on saatavilla kiinni liimattavia kirjekuoria, joissa vastaukset voi palauttaa työntekijälle, joka toimittaa ne minulle. Näin vastaukset eivät näy sivullisille.

Saatekirjeestä (Liite 1) selviää tutkimuksen perustiedot, kuka tutkii ketä, miten tutkittavat on valittu ja miten tutkimustuloksia käytetään. Saatekirjeellä on suuri merkitys, koska sen perusteella vastaaja voi päättää vastata tai olla vastaamatta kyselyyn. Kun saatekirje on hyvin laadittu se voi motivoida osallistumaan kyselyyn ja voi vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. (Vehkalahti 2019, s. 47 – 48.)

Kyselylomakkeen kanssa tulee valita, käyttääkö paperiversiota vai verkkolomaketta. Verkkolomakkeen hyviä puolia on, että vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon. Sama tallennusvaihe paperilomakkeen kanssa

vie aikaa ja on virhealtis. Verkkolomake taas ei ole kaikille tavoitettava. Siihen voi jäädä vastaamatta, jos ei ole sopivia laitteita tai ei koe luontevaksi vastata verkkolomakkeeseen. Joskus voi olla hyvä, että käyttää sekä verkkolomaketta että paperiversiota kyselylomakkeesta. (Vehkalahti 2019, s. 48.)

Pelkkä verkkolomakkeen käyttö jättäisi luultavasti kyselyn ulkopuolelle asiakkaista, joilla ei ole tietokonetta tai älypuhelimia tai taitoja käyttää laitteita kyselyyn vastaamiseen, vaikka laitteet löytyisikin. Paperilomakkeiden käyttö vastaanotoilla taas rajaa vastaajien määrää paljon. Siksi aion käyttää molempia tapoja, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman paljon ja erilaisilta vastaajilta.

Kyselylomakkeen testaus on tärkeää. Olisi hyvä, että lomakkeen testaaja on kyselyn kohderyhmää. Silloin testauksella saadaan tietoa onko lomake ymmärrettävä ja onko siinä turhia kysymyksiä tai tulisiko jotain muuta vielä kysyä. Testaajia ei tarvitse olla montaa, muutamakin voi riittää, jotta saa lomakkeen ongelmia korjattua ennen tiedonkeruuta. (Vehkalahti 2019, s. 48.) Kysymyslomaketta testasi kolme diakoniatyön asiakasta. Muutama kommentti tuli yhdeltä testaajalta, jotka otettiin huomioon kyselylomakkeen viimeistelyssä. Kahdella muulla testaajalla ei ollut kommentoitavaa tai korjattavaa lomakkeeseen.

## 6.2 Aineiston analyysi

Aineistosta nousevien tulosten tulkinta etenee seuraavasti, kuvailevasta tulkinnasta päättelyyn ja päättelystä teoreettiseen tulkintaan. Aineiston kuvailussa käydään läpi konkretiaa muuttujista keskiarvojen, prosenttiosuuksien ja tunnuslukujen kautta. Tässä vaiheessa on hyvä käyttää havainnollistavia graafisia esityksiä, jotka auttavat jakaumien tulkintaa ja tarkastelua. Kuvailevan tulkinnan löydöksistä voi seurata odottamattomina havaintoja ja on mahdollista, että tutkija jopa tarkentaa tutkimuskysymyksiään tai -asetelmaa niiden johdosta. Kuvailevan tulkinnan jälkeen on tilastollisen päättelyn vuoro, jossa edellisen vaiheen tuloksista tehdään yleistyksiä tutkimuksen perusjoukkoon. (Tähtinen ym., 2020, s. 37.)

Webropol-ohjelmisto teki automaattisesti tämän kuvailevan tulkinnan osuuden ja antoi myös kuvioita ja muita graafisia esityksiä. Näiden tulosten pohjalta

jatkoin itse päättelyä tilastoista ja tein yleistyksiä perusjoukkoon. Kyselylomakkeessa oli myös kolme avointa kysymystä, joiden vastaukset käsittelin sisällön analyysin menetelmällä. Jaoin annetut vastaukset eri luokkiin, joita oli tunnistettavissa vastauksista. Sen jälkeen laskin kuinka monta mainintaa vastauksissa oli mistäkin luokasta ja tein jaosta taulukon. Sisällön analyysi menetelmällä aineistosta yritetään saada tiivistetty ja yleinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jossa aineisto järjestetään johtopäätöksiä varten. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4 Laadullisen aineiston analyysi:sisällön analyysi) Vastaukset keräsin Webropol ohjelmasta tietokoneelleni analyysia varten, minkä jälkeen poistin vastaukset, kun analyysi ja opinnäytetyö oli kirjoitettu. Tietokone on ainoastaan minun käytössäni ja avaaminen vaatii salasanan, joten muilla ei ollut pääsyä vastauksiin.

## 7 TULOKSET

### 7.1 Vastaajat

Kyselyyn vastanneita oli 192 diakoniatyön asiakasta. Taustatietokysymyksiä lomakkeella oli kymmenen. Vastaajilta kysyttiin heidän sukupuolestaan, iästään perherakenteesta, elämäntilanteesta ja siitä mistä on saanut tiedon diakoniatyöstä. Lisäksi kysyttiin kuuluvatko vastaajat evankelisluterilaiseen seurakuntaan, ovatko he saaneet viimeisen vuoden aikana toimeentulotukea Kelasta tai Pirkanmaan hyvinvointialueelta, ovatko he ulosoton asiakkaita ja kuinka monta kertaa he ovat tavanneet diakoniatyöntekijää viimeisen 12 kuukauden aikana.

Seurakunnan tietojärjestelmä Katrina tilastoi diakonian kohtaamisia. Vuonna 2024 kohtaamisia oli tilastoitu 3359. Olen verrannut vuoden 2024 kohtaamistilastoja kyselyyn vastanneiden taustatietoihin iän, perherakenteen ja elämäntilanteen mukaan. Ne olivat taustamuuttajat, jotka parhaiten sai vertailua varten tilastoraporteista poimittua. Taustatietoja verratessa Katrina-tilastoihin vastaajien joukko edusti kohtuullisen hyvin Harjun diakoniassa vuonna 2024 asioineita henkilöitä.

Enemmistö vastanneista oli naisia 66 prosenttia ja miehiä 34 prosenttia. Kohtaa muut ei valinnut kukaan ja yksi vastaaja ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Suurin osa vastaajista (Taulukko 1) oli 29 – 64 - vuotiaita. Pienin ikäryhmä vastaajissa oli yli 75 - vuotiaat.

Taulukko 1. Harjun diakoniassa 2024 kohdatut ja kyselyyn vastanneet ikäryhmittäin

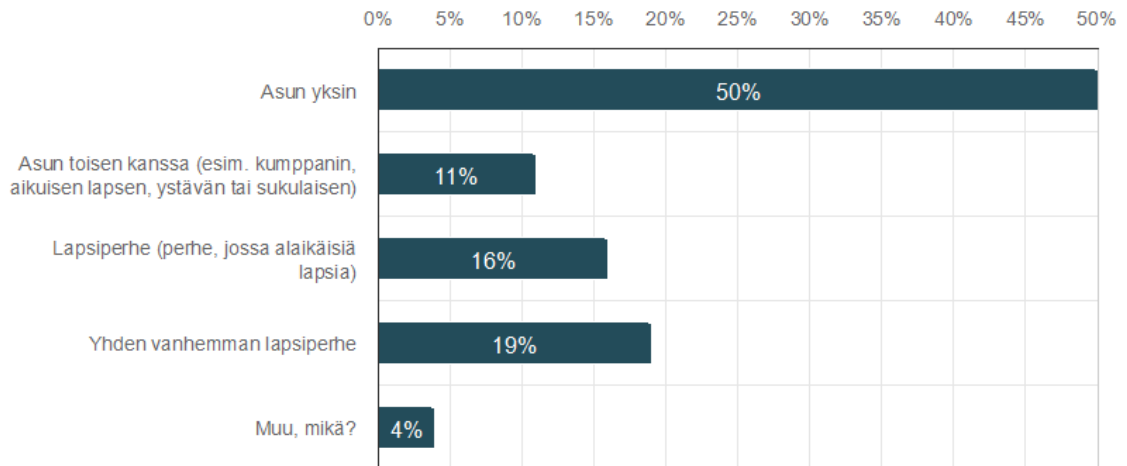
	Harjun diakoniassa kohdatut vuonna 2024	Kyselyyn vastanneet (n:190)
18–28- vuotias	6.1%	5.8%
29–64-vuotias	77.4%	82.6%
65–74- vuotias	8.3%	10 %
Yli 75- vuotias	1.5%	1.6%

Vastanneista (Taulukko 2) lähes puolet oli työttömiä ja kolmas osa eläkeläisiä, työssä ja pitkällä sairausjaksolla olevia oli saman verran. Pieni osa oli perhevapaalla oli tai opiskeli. Muiksi tilanteiksi (5%) oli mainittu muun muassa kuntouttava työtoiminta sekä kotiäitinä, yrittäjänä ja omaishoitajana olo.

Taulukko 2. Harjun diakoniassa 2024 kohdatut ja kyselyyn vastanneet elämäntilanteen mukaan (n:192)

	Harjun diakoniassa kohdatut vuonna 2024	Kyselyyn vastanneet
Työssä	7.8%	9.4%
Työtön	52.2%	39.1%
Perhevapaa	2.7%	3.1%
Opiskelu	6.9%	5.2%
Eläke tai pitkä sairausjakso	27.9%	
Eläke		28.1%
Pitkä sairausjakso		9.9%

Vastanneista 50 prosenttia asui yksin (kuvio 3 ja taulukko 3), samoin 50 prosenttia vastaajista oli saanut Kelasta toimeentulotukea viimeisen vuoden aikana. Täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea hyvinvointialueelta oli saanut vain 14 prosenttia vastaajista. Ev.lut. seurakuntaan kuului 66 prosenttia vastaajista.

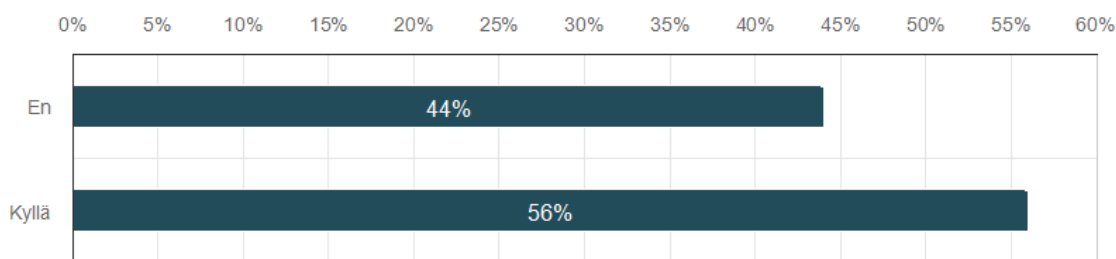


Kuvio 3. Vastaajat perherakenteen mukaan (n: 191)

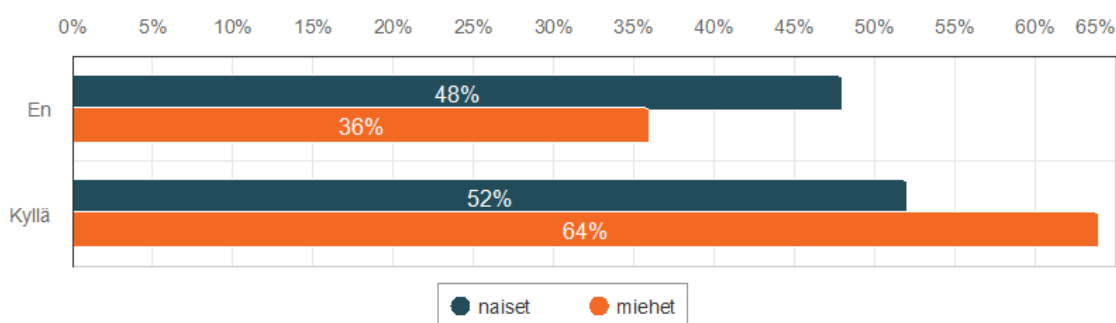
Taulukko 3. Harjun diakoniassa 2024 kohdatut ja kyselyyn vastanneet perhetilanteen mukaan

	Harjun diakoniassa kohdatut vuonna 2024	Kyselyyn vastanneet
Asuu yksin	55.4%	49.7%
Asuu toisen kanssa	10.1%	11.0%
Perhe jossa lapsia	20.6%	16.2%
Yhden vanhemman perhe	12.3%	19.4%

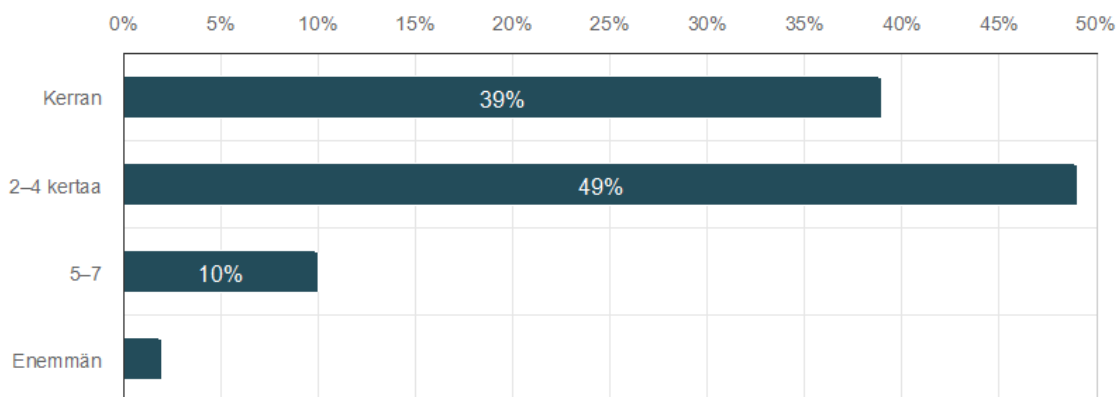
Vastaajista ulosoton asiakkaita oli vähän yli puolet (Kuvio 4) ja heistä enemmistö oli miehiä (Kuvio 5). Viimeisen 12 kuukauden aikana yli puolet vastaajista oli tavannut diakoniatyöntekijää enemmän kuin kerran. Yli neljä kertaa diakoniatyöntekijän luona viimeisen 12 kuukauden aikana asioineissa oli enemmän miehiä kuin naisia (Kuvio 6). Yleisimmin vastaajat (n:191) olivat kuulleet diakoniatyöstä tuttavalta tai sukulaiselta (36%) ja toiseksi yleisimmin seurakunnan internet-sivuilta (27%) vain 3 prosenttia vastaajista kertoi saaneensa tiedon diakonia työstä seurakunnan sosiaalisen median sivujen kautta.



Kuvio 4. Ulosoton asiakkaat vastaajista (n: 191)



Kuvio 5. Ulosoton nais- ja mies asiakkaat vastaajista (n:191)

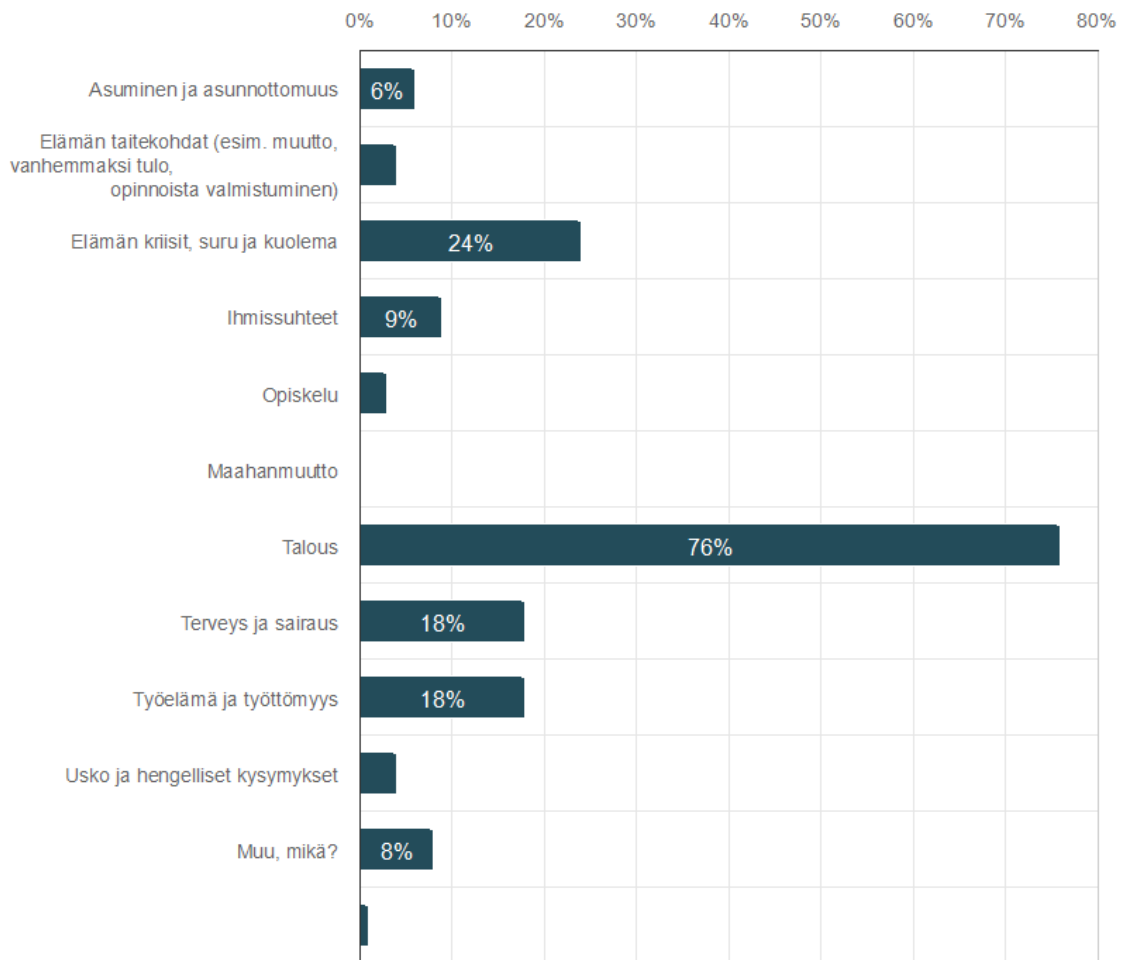


Kuvio 6. Kuinka monta kertaa vastaajat ovat tavanneet diakoniatyöntekijää viimeisen 12 kuukauden aikana (n:191)

## 7.2 Avun hakeminen ja saanti

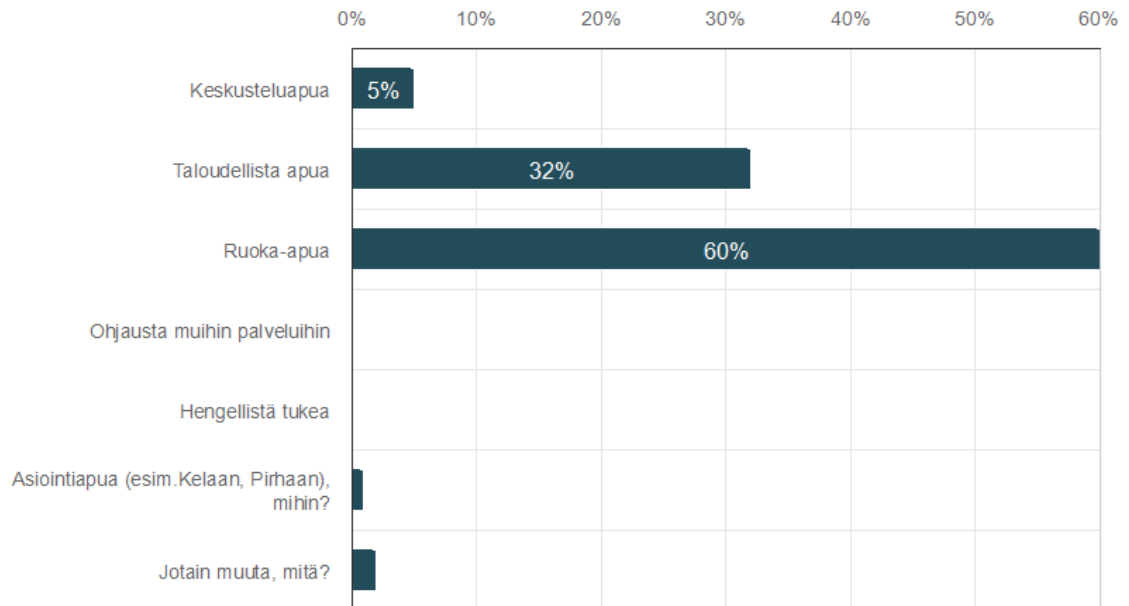
Tärkein syy tulla tapaamaan diakoniatyöntekijää oli talous (Kuvio 7). Vastaajat pystyivät valitsemaan useita vaihtoehtoja tapaamisen syyksi. 192 vastaajaa antoi yhteensä 330 vastausta kysyttäessä tapaamisen syytä, joten useimmat valitsivat useamman kuin yhden syyn tulla tapaamaan diakoniatyöntekijää.

Muut syyt kohtaan tuli 16 vastausta ja niissä mainittiin muun muassa ruoka-apu, keskustelun tarve ja yhteisöruokailu.



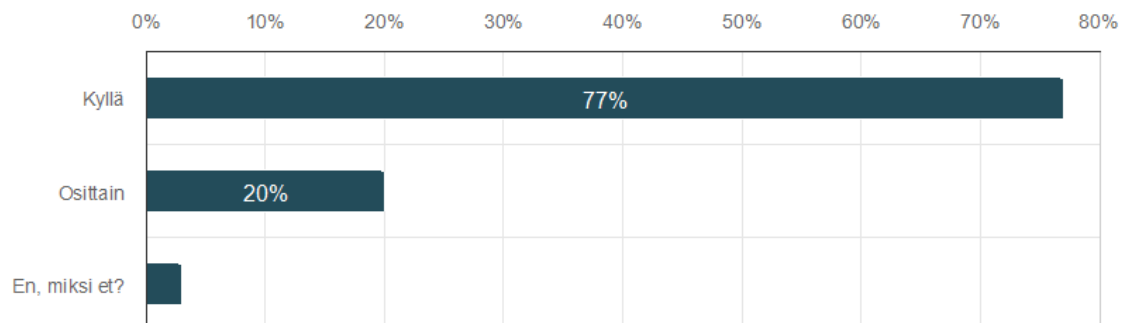
Kuvio 7. Tärkeimmät syyt tavata diakoniatyöntekijää (n: 192). Vastauksia 330

Lähes kaikki ilmoittivat avun tarpeekseen ruoka-avun tai taloudellisen avun (Kuvio 8). Muita valittuja avun tarpeita olivat keskusteluapu ja asiointiapu. Kohtaan muut tuli kolme vastausta, niissä mainittiin taloudellinen apu, ruoka-apu, keskusteluapu ja hengellinen tuki yhdessä, sekä kuljetusapu.



Kuvio 8. Avun tarve (n:191)

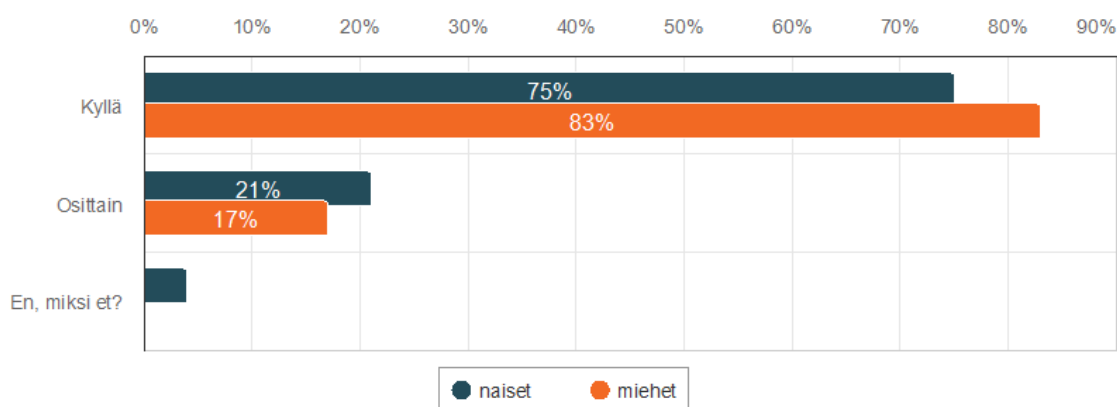
Vastaajista suurin osa koki saaneensa tarvitsemansa avun diakoniasta (Kuvio 9). Viides osa koki, että oli saanut osittain apua ja viisi vastaajaa (2,6%) koki ettei saanut tarvitsemaansa apua. Vastaajat, jotka kertoivat etteivät saaneet tarvitsemaansa apua sanoivat syiksi etteivät saaneet taloudellista apua tai apu oli liian pieni. Syyksi mainittiin myös, ettei ollut saanut yhteyttä diakoniatyöntekijään tai ei ollut saanut aikaa sovituksi. Yksi mainitsi, ettei saanut apua vielä, mikä todennäköisesti viittaa siihen, että vastaaja on odottanut päätöstä avustustyöryhmästä, joka kokoontuu kerran viikossa päättämään avustuksista.



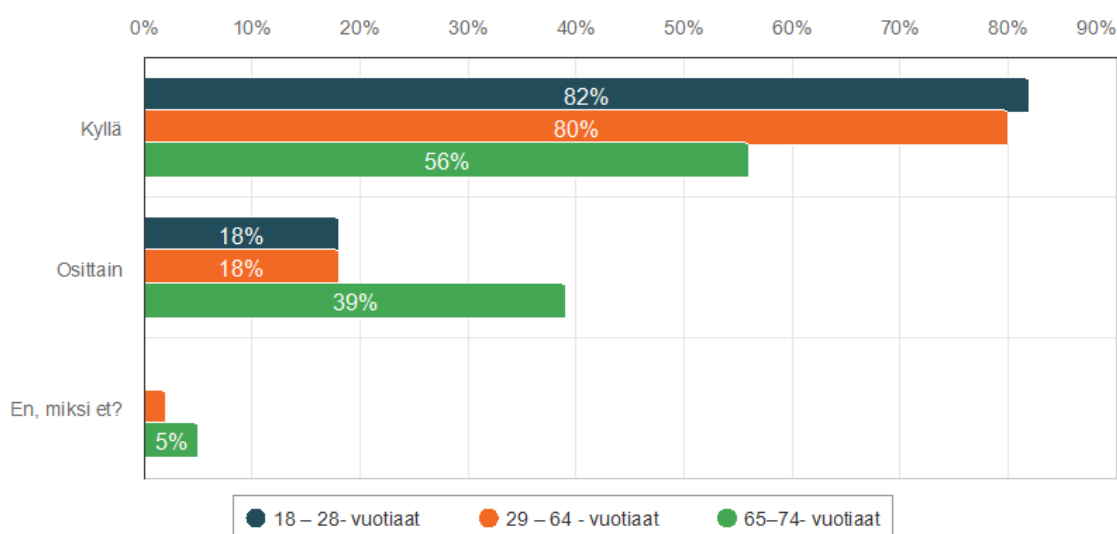
Kuvio 9. Vastaajien kokemus siitä saivatko he hakemaansa apua diakoniasta (n: 191)

Lähes 80 prosenttia vastaajista kertoi saaneensa hakemaansa apua diakoniasta. Miehistä kaikki ilmoittivat, saaneensa hakemaansa apua kokonaan

tai osittain. Naisista 4 prosenttia ilmoitti, ettei ollut saanut hakemaansa apua (Kuvio 10). Ikäryhmittäin verrattaessa nousee vastauksista esiin 65–74-vuotiaiden ryhmä, joista vain hieman yli puolet ilmoitti saaneensa hakemansa avun diakoniasta ja 39 prosenttia heistä ilmoitti saaneensa osittain apua. Tämä tulos poikkesi muiden ikäryhmien vastauksista (Kuvio 11). Elämäntilanteen mukaan verratessa ryhmistä nousi esiin pitkällä sairausjaksolla olevat. Heistä 100 prosenttia ilmoitti saaneensa diakoniasta hakemaansa apua. Myös opiskelijoiden ryhmässä apua saaneiden osuus oli suurempi kuin muiden ryhmien, opiskelijoista 85 prosenttia ilmoitti saaneensa tarvitsemansa avun.

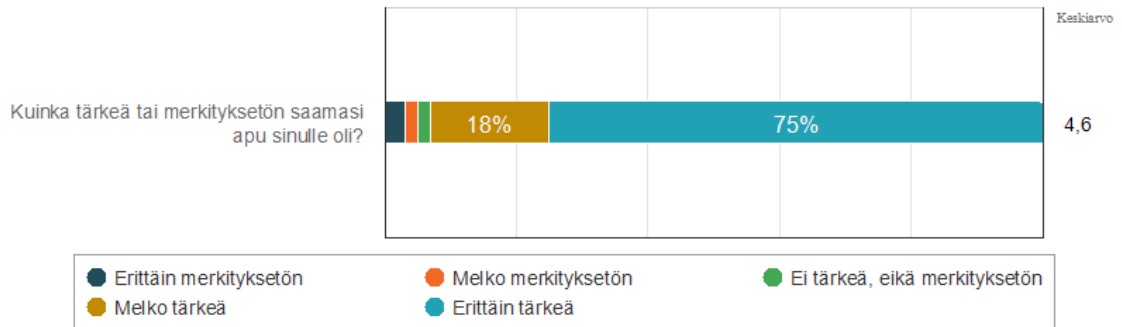


Kuvio 10. Naisten ja miesten kokemus siitä saivatko he hakemaansa apua diakoniasta (n: 191)



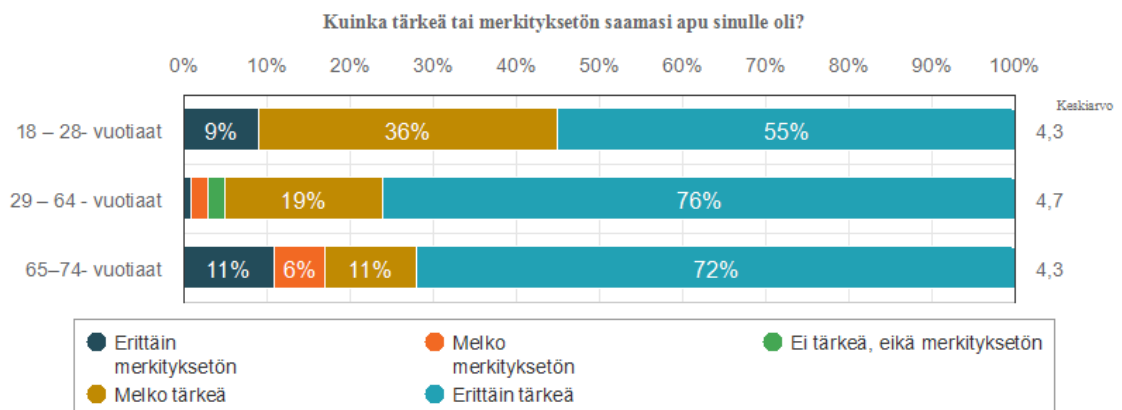
Kuvio 11. Vastaajien kokemus siitä saivatko he hakemaansa apua diakoniasta ikäryhmittäin (n: 191)

Vastaajilta kysyttiin saamansa avun merkityksellisyydestä heille (Kuvio 12) suurin osa piti sitä erittäin tärkeänä ja viidesosa melko tärkeänä. Viisi prosenttia vastaajista oli kokenut avun olevan erittäin merkityksetön tai melko merkityksetön. 1,4 prosenttia vastasi ei tärkeä, eikä merkityksetön.

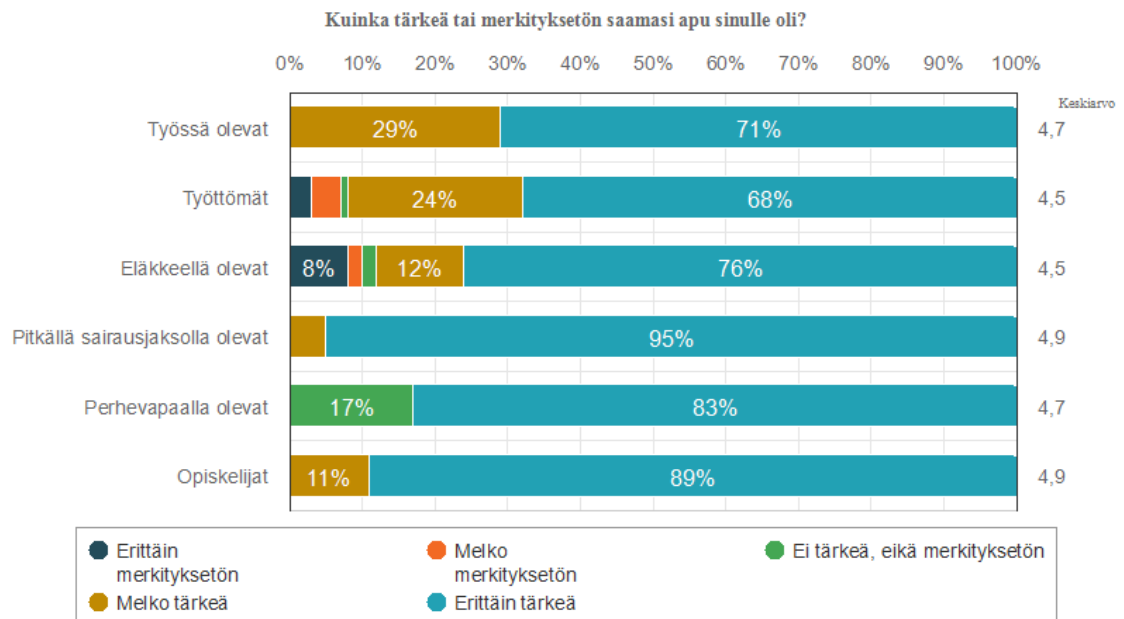


Kuvio 12. Vastaajien kokemus saamansa avun merkityksellisyydestä (n:185)

Keskimääräistä vähemmän tärkeäksi avun olivat kokeneet nuorten aikuisten ikäryhmä (Kuvio 13) ja lapsiperheet (Kuvio 14). Lapsiperheistä ja nuorista aikuisista vain vähän yli puolet koki diakonian avun erittäin tärkeäksi. Kun katsotaan taustamuuttujiltaan eri ryhmien vastauksia nousee esiin pitkällä sairausjaksolla olevat, joista lähes kaikki arvioi, että heidän saamansa apu oli erittäin tärkeä, samoin opiskelijoista melkein kaikki ilmoittivat, että diakonian apu oli heille erittäin tärkeä (Kuvio 14). Useammin kuin kerran diakoniatyöntekijän luona käyneet arvioivat avun hieman useammin erittäin tärkeäksi (78%) kuin kerran diakoniatyöntekijän luona käyneet (68%).



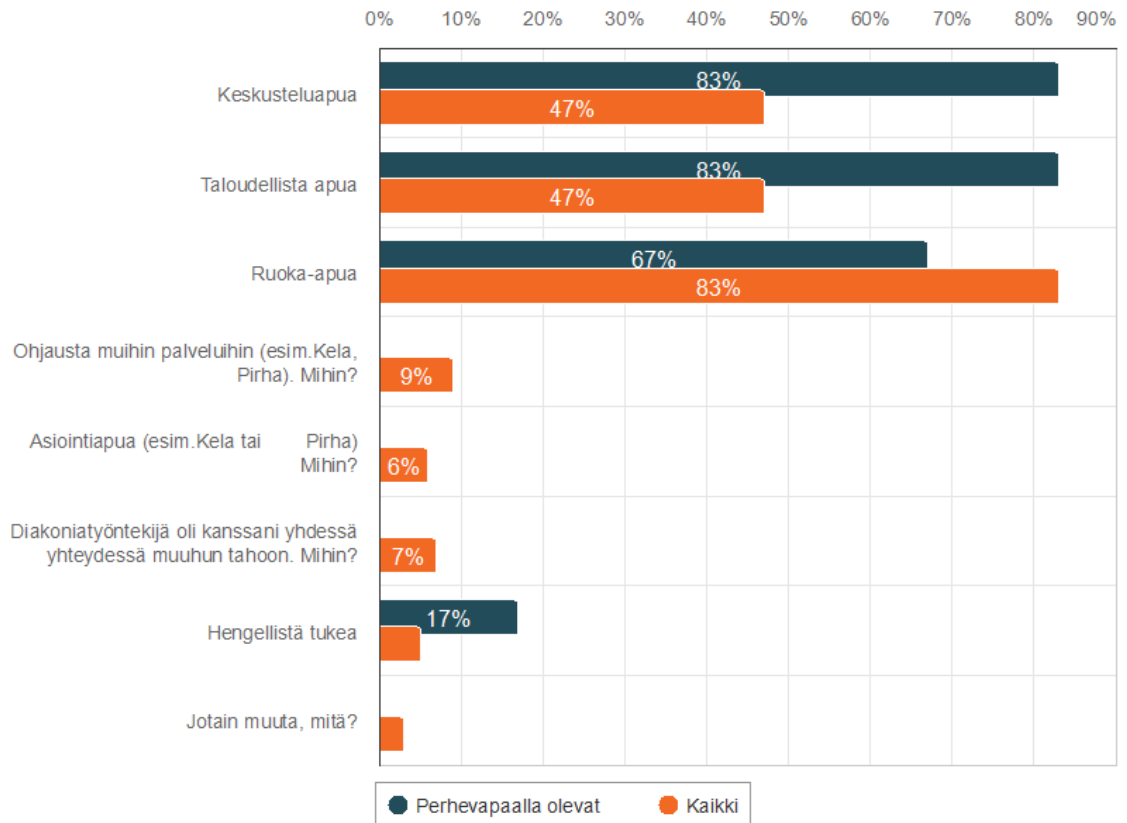
Kuvio 13 Vastaajien kokemus saamansa avun merkityksellisyydestä ikäryhmittäin (n:185)



Kuvio 14 Vastaajien kokemus saamansa avun merkityksellisyydestä elämäntilanteen mukaan (n:185)

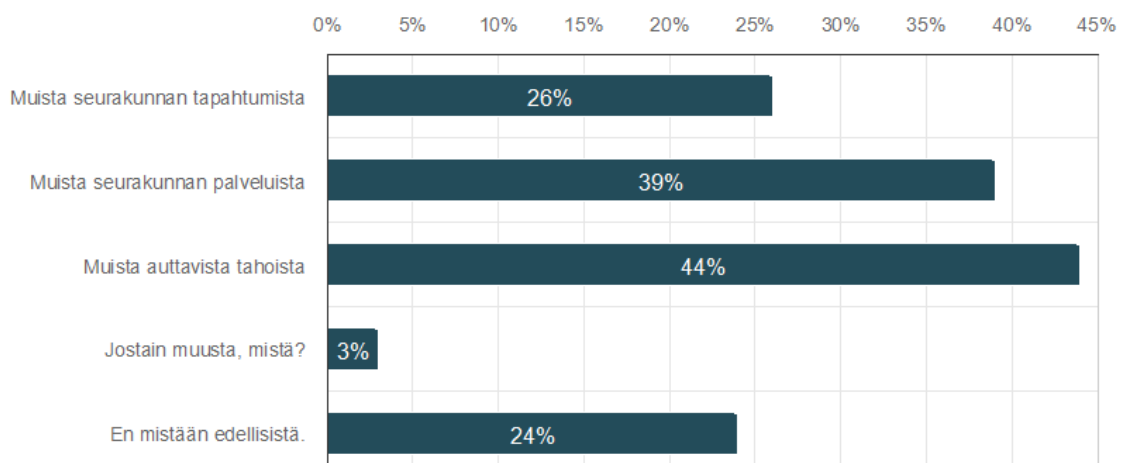
Kysyttäessä mitä apua vastaajat saivat, pystyivät he valitsemaan useamman vaihtoehdon (Kuvio 15). Eniten oli mainittu ruoka-apu, seuraavaksi yleisimmät vastaukset olivat taloudellinen apu ja keskusteluapu. Ohjausta muihin palveluihin oli tehty eniten Kelaan ja Pirhaan. Talousneuvolaan, velka-asioihin ja terveydenhuoltoon ohjaamisesta oli jokaisesta yksi maininta. Asiointiapua vastaajat olivat niin ikään saaneet Kelaan ja Pirhaan, yksi maininta oli myös velkajärjestelystä.

Eri taustamuuttujia vertaamalla vastaukset avun saannista olivat hyvin saman suuntaisia. Poikkeuksena oli elämäntilanteen mukaan tarkasteltaessa perhevapaalla olevat. He ilmoittivat saaneensa vähemmän ruoka-apua (67%) ja samalla enemmän taloudellista tukea (83%) kuin kaikkia vastauksia tarkasteltaessa.

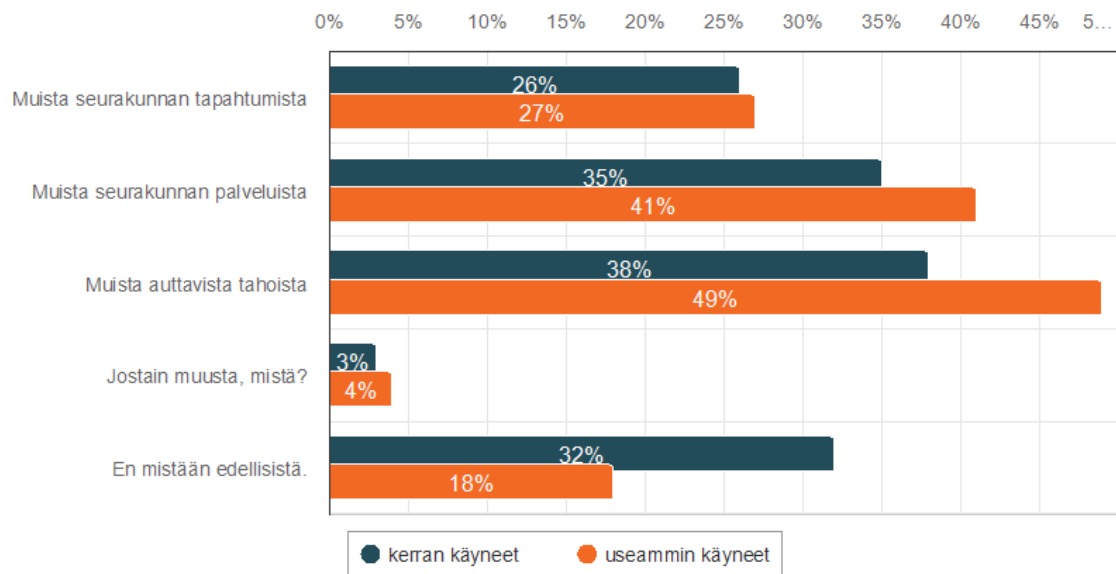


Kuvio 15. Kaikki vastaaja ja perhevapaalla olevat jaettuna diakoniasta saamansa avun mukaan (n:190). Vastauksia 394

Kolme neljäsosaa vastaajista oli saanut diakoniatyöntekijältä tietoa joko seurakunnan muista tapahtumista tai palveluista, muista auttavista tahoista tai muusta. Yksi neljäsosa vastasi, ettei saanut tietoa mistään edellisistä. Verrattaessa kerran asioineita ja useamman kerran diakoniatyöntekijän kanssa asioineita, näkyi että useammin asioineet olivat saaneet enemmän tiedotusta diakoniatyöntekijöiltä (Kuviot 16 ja 17). Vastaaja pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon.



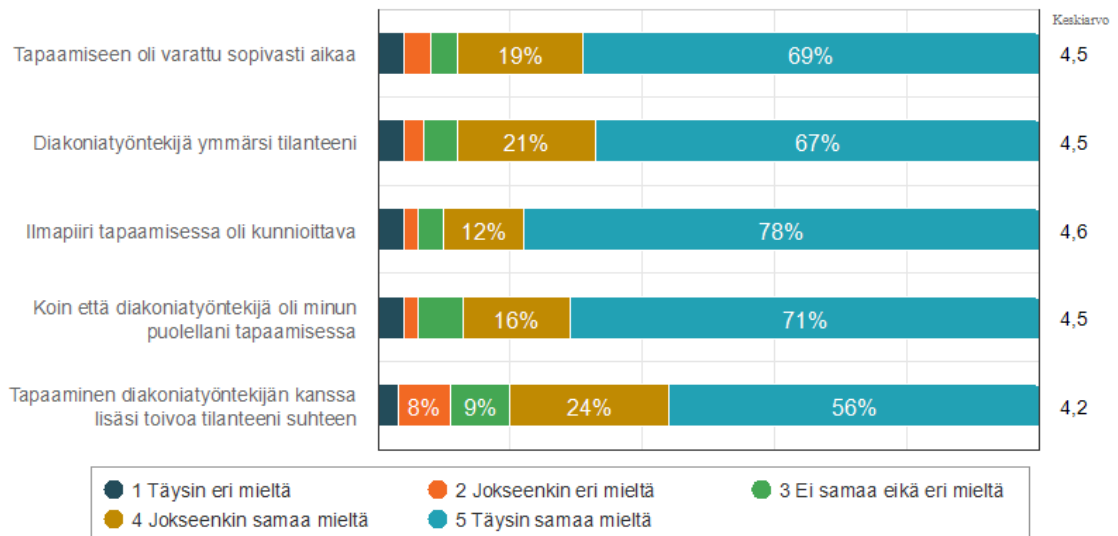
Kuvio 16. Diakoniatyöntekijöiden tiedotus vastaajille (n: 186). Vastauksia 254



Kuvio 17. Diakoniatyöntekijöiden tiedotus vastaajille; kerran ja useammin käyneet (n: 186). Vastauksia 254

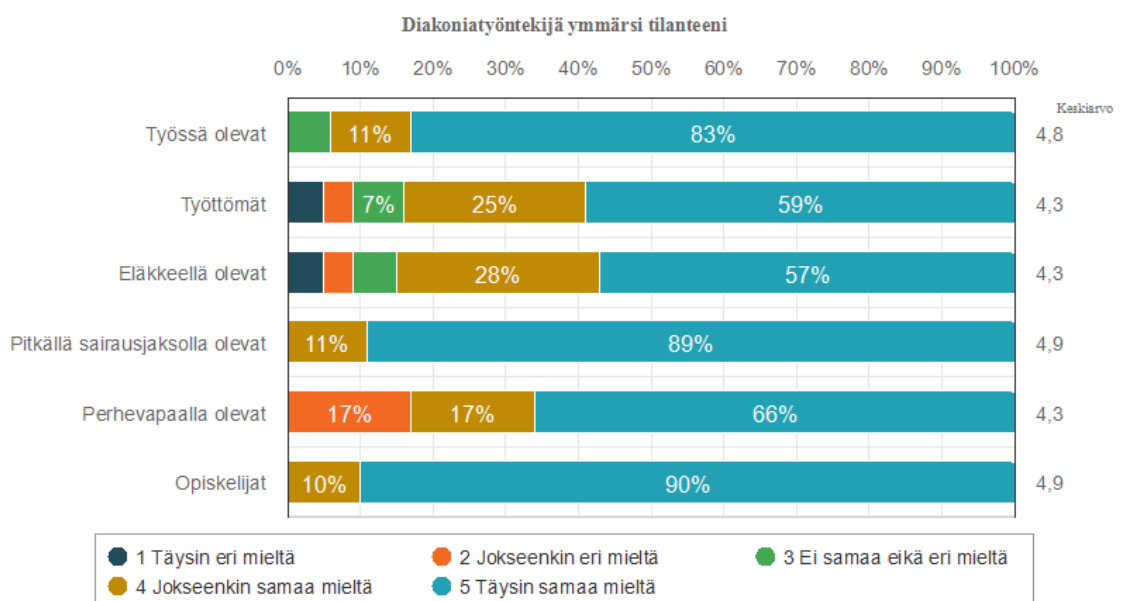
### 7.3 Kokemuksia kohtaamisesta

Vastaajille esitettiin viisi väittämää tapaamisesta (Kuvio 18) ja he vastasivat asteikolla 1 täysin eri mieltä- 5 Täysin samaa mieltä. Eniten samaa mieltä vastaajat olivat väittämän kanssa “Ilmapiiri tapaamisessa oli kunnioittava” ja sen jälkeen “Koin, että diakoniatyöntekijä on minun puolellani tapaamisessa.” Seuraavaksi eniten vastaajat olivat samaa mieltä väittämien “Tapaamiseen oli varattu sopivasti aikaa” ja “Diakoniatyöntekijä ymmärsi tilanteeni” kanssa. Väittämän “Tapaaminen diakoniatyöntekijän kanssa lisäsi toivoa tilanteeni suhteen” vastaajat olivat vähemmän samaa mieltä, kuitenkin täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä oli 80 prosenttia vastaajista. Lapsiperheiden kohdalla vastaava luku oli 68 prosenttia ja heistä 19 prosenttia oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä.

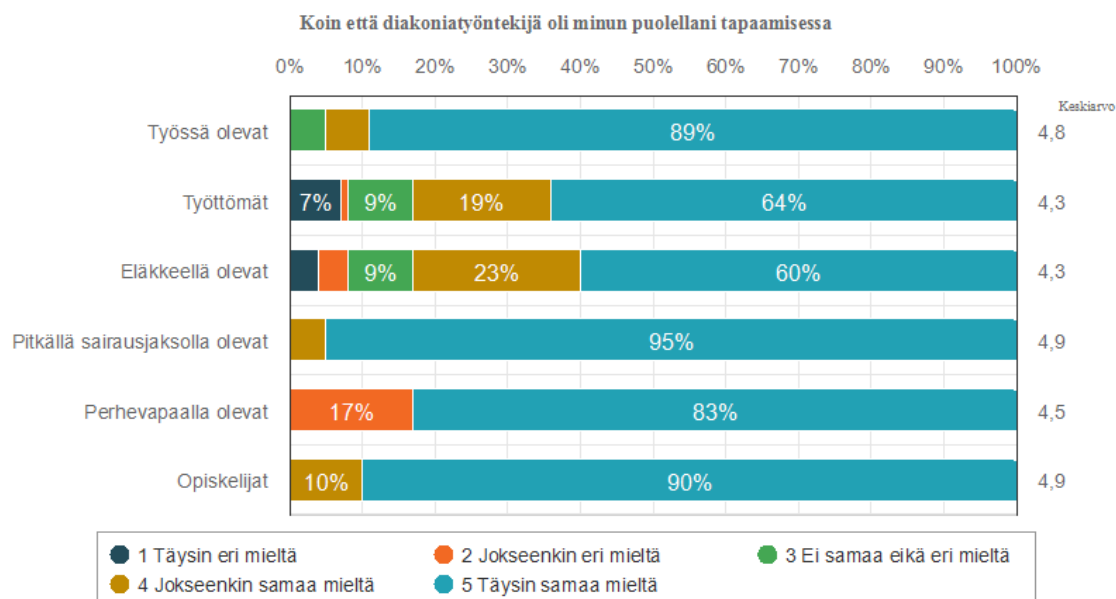


Kuvio 18. Vastaajien kokemukset kohtaamistilanteesta (n:192)

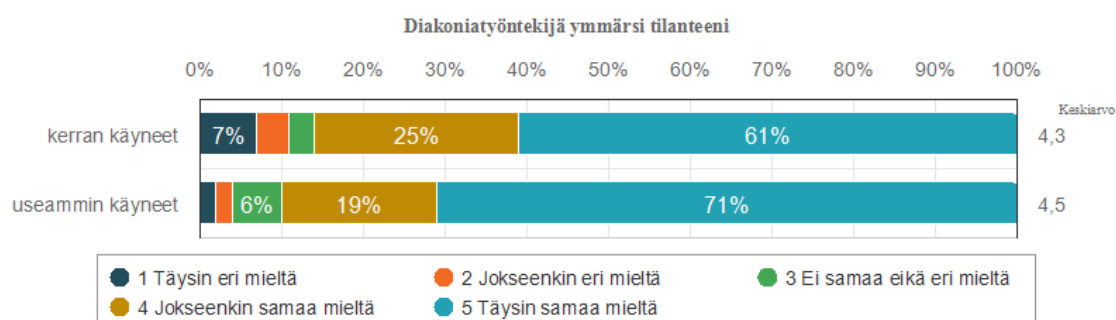
Elämäntilanteiden mukaan vastauksia tarkastellessa näyttää siltä, että työttömät ja eläkeläiset kokivat kohtaamistilanteen hieman vähemmän hyväksi (Kuvio 19). Erityisesti “Diakoniatyöntekijä ymmärsi tilanteeni” ja “Koin että diakoniatyöntekijä oli minun puolellani tapaamisessa” - väittämässä työttömät ja eläkeläiset olivat selvästi muita ryhmiä vähemmän täysin samaa mieltä väittämien kanssa (Kuviot 20 ja 21).



Kuvio 19. Vastaajien kokemukset kohtaamistilanteesta elämäntilanteen mukaan (n:192)



Kuvio 20. Vastaajien kokemukset kohtaamistilanteesta (n:192)



Kuvio 21. Vastaajien kokemukset kohtaamistilanteesta (n:192)

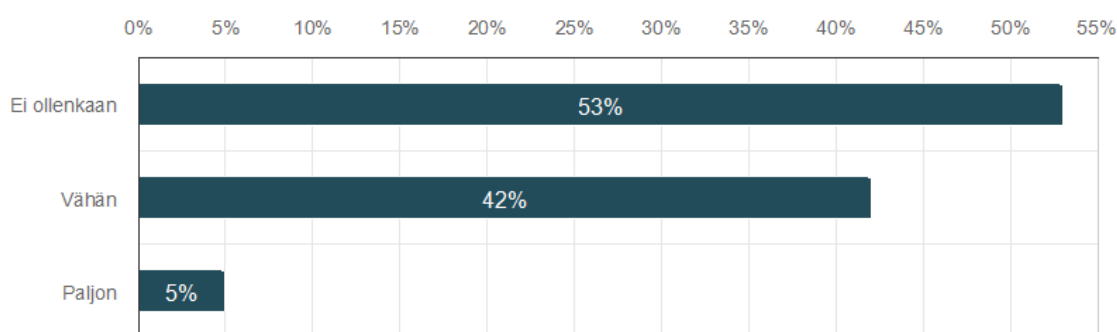
Kerran tai useammin diakoniatyöntekijää viimeisen 12 kuukauden aikana tavanneiden vastaajien kesken oli havaittavissa, että useammin kuin kerran diakoniassa asioineet olivat hieman enemmän täysin samaa mieltä väittämien kanssa, kuin kerran asioineet.

92 prosenttia vastaajista (n:191) koki, että diakoniatyöntekijä oli kysynyt tapaamisella sopivasti kysymyksiä, 5 prosenttia koki, että työntekijä kysyi liian vähän kysymyksiä ja 3 prosenttia koki, että työntekijä kysyi liian vähän kysymyksiä. Taustamuuttujia verratessa näissä vastauksissa ei ilmennyt huomattavia eroja.

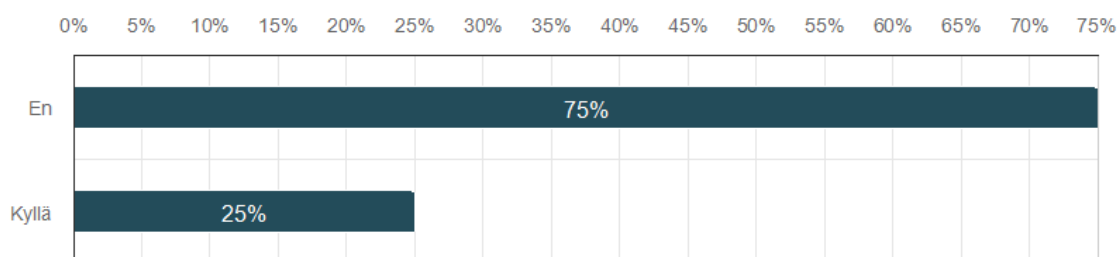
Vastaajista (n:191) 90 prosenttia koki, että sai sanoa kaikki asiat mitä halusi sanoa ja lähes kaikki koki, että olivat saaneet olla oma itsensä tapaamisella.

Kaikista vastanneista 93 prosenttia (n:190) koki tulleen ymmärretyksi ja 93% (n:187) koki tulleen kohdatuiksi sellaisena kuin he ovat. Ikäryhmässä 18–28-vuotiaat 82 prosenttia koki, että sai tapaamisella olla oma itsensä, mikä on selvästi vähemmän kuin muissa ikäryhmissä. Heistä myös 82 prosenttia koki tulleen kohdatuiksi sellaisena kuin ovat, joka myös oli vähemmän kuin muissa ikäryhmissä.

Noin puolen vastaajista kanssa oli keskusteltu vähän tai paljon hengellisistä asioista (Kuvio 22). Suurimman osan kanssa vastaajista (n:191) ei oltu rukoiltu, 10 prosentin kanssa olis rukoiltu vähän ja 5 prosentin kanssa paljon. Siunausta tapaamisella toivottiin noin puolelle vastaajista (n:189). Enemmistö vastaajista ei toivonut keskustelua hengellisistä asioista tai rukoilua (Kuvio 23).



Kuvio 22. Hengellisistä asioista keskusteleminen tapaamisella (n: 191)



Kuvio 23. Vastaajien halu rukoukseen tai keskusteluun hengellisistä asioista tapaamisella (n: 189)

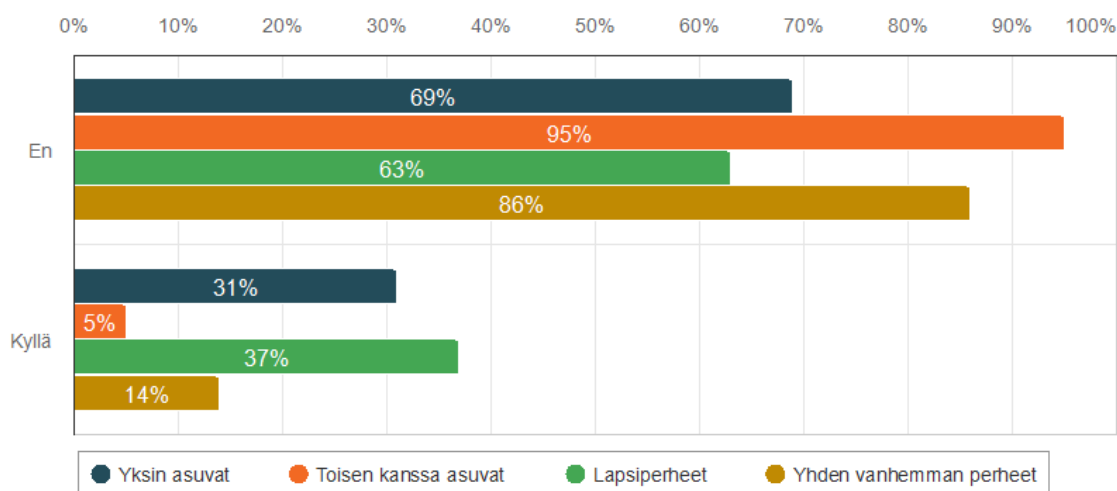
Hengellisten asioiden esillä olossa tapaamisella oli taustamuuttujien mukaan enemmän hajontaa kuin muissa kysymyksissä. Ikäryhmittäin 18–28-vuotiaiden ryhmässä hengellisistä asioista oli keskusteltu vähiten. Vain 18 prosenttia oli ilmoittanut, että tapaamisella oli keskusteltu vähän hengellisistä asioista, saman

ikäryhmän vastaajista kaikki vastasi, ettei heidän kanssa oltu rukoiltu ollenkaan ja vain 9 prosenttia kertoi, että heille oli toivotettu siunausta tapaamisella. Toisaalta myös kaikki tästä ikäryhmästä ilmoitti ettei olisi halunnut rukousta tai keskustelua hengellisistä asioista tapaamisella.

Työssä käyvien vastaukset olivat saman suuntaiset. Heistä 17 prosenttia ilmoitti, että tapaamisella oli keskusteltu hengellisistä asioita ja myöskään työssä olevien kanssa ei oltu rukoiltu ollenkaan. Heistä 89 prosenttia ei toivonut rukousta tai hengellistä keskustelua tapaamisella, mutta siunausta oli toivotettu 44 prosentille heistä.

Eniten hengellisistä asioista keskusteltiin työttömien ja eläkkeellä olevien kanssa. Eläkkeellä olevien kanssa oli myös rukoiltu eniten. Eläkkeellä olevista 44 prosenttia toivoi tapaamisella rukousta tai keskustelua hengellisistä asioista ja sama luku työttömällä oli 21 prosenttia.

Perherakenteen mukaan (Kuvio 24) eroja tarkastellessa olivat lapsiperheet myönteisimpiä hengelliselle keskustelulle tai rukoukselle tapaamisella. Vastaajista yli kolmasosa oli halukas rukoukseen tai keskusteluun hengellisistä asioista, yksin asuvilla sama luku oli vähän pienempi, mikä sekä korkeampi, kuin kaikkien vastaajien tulos.



Kuvio 24. Vastaajien halukkuus rukoukseen tai hengelliseen keskusteluun tapaamisella perherakenteen mukaan (n:189)

Vastaajille esitettiin avoin kysymys: Millaisena koit auttamistilanteen ja keskustelun diakoniatyöntekijän kanssa? Kysymykseen tuli 130 vastausta, joiden sisältöjä olen luokitellut Taulukossa 4. Suurin osa vastauksista oli lyhyitä sanan tai sanaparin yhdistelmiä. Eniten mainintoja vastauksissa oli siitä, että tapaaminen oli hyvä. Syytä kokemukseen hyvästä tapaamisesta oli joissain vastauksissa avattu esimerkiksi kertomalla, että diakoniatyöntekijälle oli helppo jutella vaikka tilanne oli etukäteen jännittänyt.

Seuraavaksi eniten vastauksissa oli mainintoja tapaamisen lämmöstä ja lämminhenkisyydestä. Tapaamista kuvailtiin myös miellyttäväksi, mukavaksi, ihmissläheiseksi ja ystävälliseksi ja kahdessa vastauksessa sanottiin, että tapaamisessa tuli tunne että välitetään. Rauhallisuus ja kunnioittava kohtaaminen mainittiin myös.

Näiden jälkeen kolmanneksi eniten vastauksissa mainittiin negatiivisia kokemuksia tai kritiikkiä tapaamisesta tai yleensä diakoniassa asioinnista. Ruoka-avun myöntämisen käytännöistä oli neljä kriittistä kommenttia, jotka eivät varsinaisesti liittyneet tapaamiseen diakoniatyöntekijän kanssa vaan avustamiskäytäntöihin. Kolmessa vastauksessa mainittiin, ettei ollut saanut hakemaansa taloudellista/ruoka-apua. Tapaamista oli kuvailtu myös lyhyin adjektiivein turhauttava, nöyryyttävä, häpeällinen ja ahdistavana jännityksen vuoksi. Oli myös kokemus siitä, että diakoniatyöntekijä kuunteli ja kysyi tarkentavia kysymyksiä, mutta ei silti ymmärtänyt tilannetta. Kuvattiin myös, että tapaaminen oli lyhyt ja olisi tarvinnut enemmän keskustelua. Joku koki, että diakoniatyöntekijä oli negatiivinen ja kyseli liikaa asioita ja eräs koki, että diakoniatyöntekijä ei ollut huomionnut tarpeeksi. Yksi maininta oli siitä, että diakoniatyöntekijän epävarmuus toimintatavoista häiritsi. Negatiiviseksi kommentiksi katsoin myös maininnan, että tapaaminen ei toteutunut ja kommentin siitä, että oli luvattu soittaa, mutta ei oltu soitettu.

Kritiikin jälkeen eniten mainintoja oli siitä, että tapaaminen oli auttanut. Monissa vastauksissa kuvattiin minkälaista apua oli saatu ja näissä korostui ruoka-apu ja keskusteluapu. Oli myös maininta siitä, miten merkittävää diakoniatyöntekijän myötätuntoinen tilanteen sanoittaminen oli ollut ja toinen maininta kuinka suurissa vaikeuksissa olisi ilman apua.

Viidenneksi eniten mainintoja oli siitä miten tapaamisella syntyi kokemus, että vastaajien tilanne kuultiin ja ymmärrettiin. Vastauksissa oli myös adjektiiveja kuten rauhallinen, turvallinen, myötätuntoinen, voimaannuttava. Kerrottiin, että oli tunne, että todella ymmärrettiin ja haluttiin auttaa. Toisessa vastauksessa kuvattiin, että tilanne otettiin tosissaan.

Seuraavissa luokittelun aiheissa mainintoja vastauksissa oli suunnilleen yhtä paljon 7-4. Tapaaminen oli koettu erittäin tärkeäksi tai ihan hyväksi. Vastauksissa kuvattiin tapaamista adjektiiveilla lohduttava, rohkaiseva, kannustavana. Muutamassa vastauksessa nousi esiin myös toivo ja se että tapaaminen auttoi jaksamaan eteenpäin.

*“Kaikki (diakonit) tekevät työtä sydämellään. En ole kristitty, silti kohtaamiset ovat olleet minua ja omaa uskoani kunnioittavia, olemme keskustelleet henkisistä asioista, ja koenkin että kohtaamani diakonit ovat elävä esimerkki siitä "kristillisyydestä" mikä käsittääkseni on koko kristinuskon perusta. Sain aina niin henkistä tukea kuin myös viisaita ajatuksia neuvoja ja voimaa jaksaa eteenpäin, ja taloudellista tukea kun sitä tarvitsin. “ Vastaaaja 87*

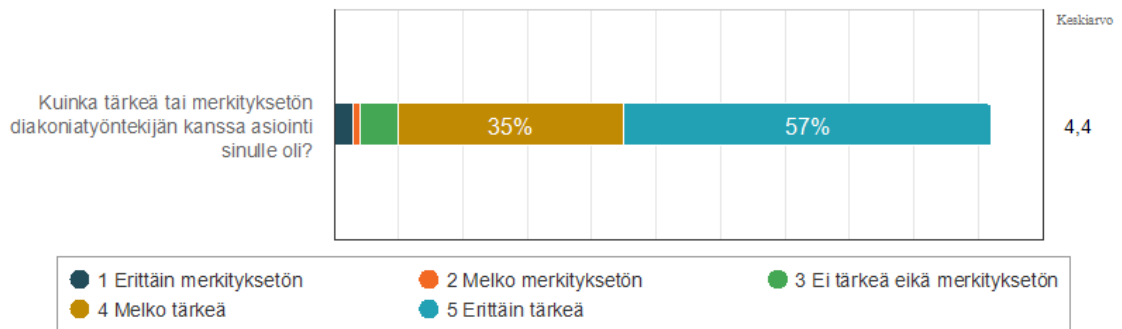
Kohdassa Muut oli muutama vastaus, jotka eivät liittyneet esitettyyn kysymykseen. Näitä oli esimerkiksi kiitokset diakoniatyöntekijöille ja ilmoitus avuntarpeen jatkumisesta.

Taulukko 4. Millaisena koit auttamistilanteen ja keskustelun diakoniatyöntekijän kanssa? (n:130)

Vastauksista nousseet aiheet	Mainintojen määrä
Hyvä/mukava/ helppo	29
Lämpimänä/miellyttävänä	22
Kritiikki/negatiiviset kokemukset	18
Auttava	16
Kuultiin/ymmärrettiin	11
Ok/lhan hyvä	7
Helpottava	7
Lohduttava/rohkaiseva/tukeva	6
Erittäin tärkeä/merkityksellinen	5
Auttoi jaksamaan/antoi toivoa	4
Muut kommentit	7

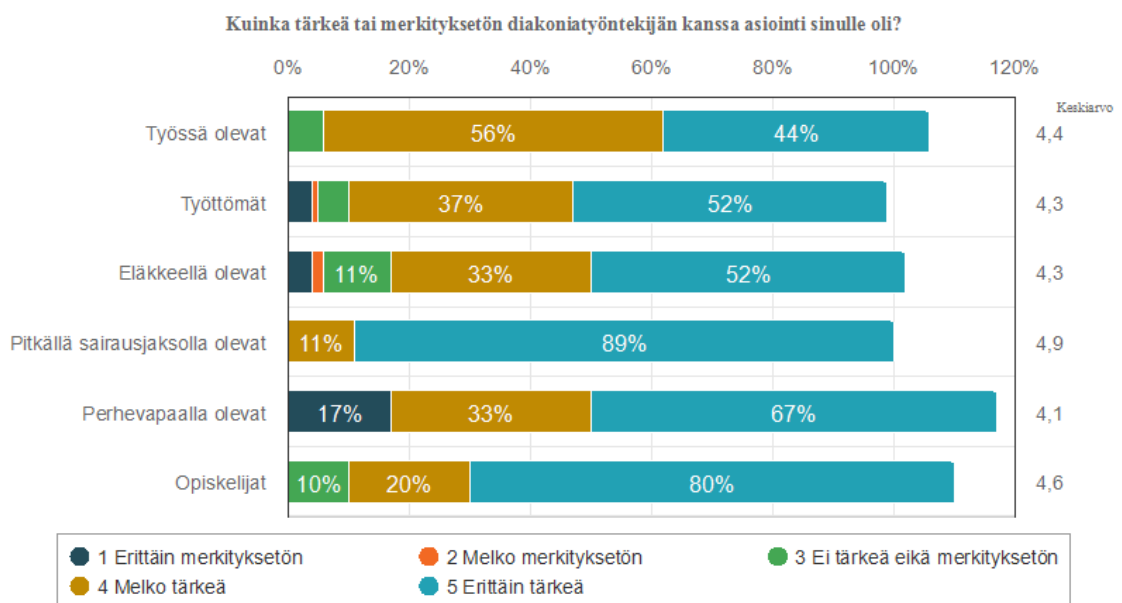
#### 7.4 Diakoniatyön merkitys vastaajille

Kysyttäessä kuinka tärkeä tai merkityksetön diakoniatyöntekijän kanssa asiointi vastaajille oli yli puolet vastasi erittäin tärkeä ja noin kolmas osa melko tärkeä (Kuvio 25). Kuusi vastaaja koki käynnin erittäin merkityksettömäksi ja kaksi melko merkityksettömäksi. Kaksitoista vastaajaa koki, että asiointi ei ollut tärkeä eikä merkityksetön.



Kuvio 25. Diakoniatyöntekijän kanssa asiointin merkitys vastaajille (n: 192)

Taustamuuttujia vertaillessa, ei vastauksissa ollut suuria eroja. Useammin diakoniassa asioineet vastasivat vähän useammin asiointin olleen erittäin tärkeä (62%), kuin vain kerran diakoniassa asioineet (42%). Samoin toimeentulotukea saaneet (62%) arvioivat asiointin erittäin tärkeäksi useammin kuin ei toimeentulotukea saaneet (53%). Elämäntilanteiden mukaan tarkastellessa oli vastauksissa eniten hajontaa (Kuvio 26).



Kuvio 26. Diakoniatyöntekijän kanssa asiointin merkitys vastaajille elämäntilanteen mukaan (n: 192)

Toiseksi viimeiseksi vastaajilta kysyttiin avoin kysymys: Millainen merkitys diakoniatyön auttamisella on ollut sinulle/elämällesi? Monet vastauksista oli jälleen lyhytsanaisia, mutta osa vastauksista oli pidemmin kirjoitettu. Osa vastauksista ei suoranaisesti vastannut kysymykseen, vaan oli enemmän kuvausta siitä mitä apua on saatu. Luokittelin vastauksia niiden sisältöjen

mukaan ja Taulukossa 5 olen esitellyt sisältöjen luokittelun ja monesti vastauksissa on mainittu luokiteltuja asioita.

Eniten mainintoja oli siitä, että apu oli tärkeä tai erittäin tärkeä. Eräs vastaaja käytti muotoa ratkaisevan tärkeä. Sanottiin myös, että avulla oli suuri merkitys taloudelliseen tilanteeseen. Eräs vastaaja mainitsi, että apu on ollut tärkeä koska useammin on ollut tilanne, ettei kotona ole ollut ruokaa. Toinen vastaaja kuvasi tilannetta, että on yksin Suomessa, eikä ole ketään muuta kuka auttaisi.

Seuraavaksi eniten mainintoja oli talous ja ruoka-avusta. Näissä vastauksissa oli paljon kuvausta siitä, mitä apua on saatu, eikä niinkään sen avaamista minkälainen merkitys sillä on ollut. Kahdessa vastauksessa kerrottiin, että ilman diakonian apua olisi menettänyt luottotiedot. Toisessa vastauksessa mainitaan, että merkitys on ollut taloudellisesti merkittävä. Yhdessä vastauksessa oli konkreettinen esimerkki siitä, miten ruoka-avun saanti mahdollisti omien lääkkeiden ostamisen. Maininta oli myös siitä, että avun ansioista selvisi vaikean avun yli.

Kolmanneksi eniten mainintoja vastauksissa oli tuesta kuuntelusta ja neuvoista kriisissä. Mainittiin, että elämän kriiseissä tuki on ollut tärkeä tai että aina on saanut apua ja neuvoja moneen asiaan. Eräs mainitsee, että ilman diakonian apu on ollut tärkeä selviytymiseen ja arjessa pärjäämiseen, ilman sitä olisi ollut hukassa. Näiden vastausten joukossa oli myös kaksi mainintaa, että diakoniasta on saanut apua, kun mistään muualta ei ole saanut. Seitsemässä vastauksessa oli mainittu tavalla tai toisella kriisissä auttaminen. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että diakonian avun myötä on oppinut puhumaan vaikeista asioista.

Neljänneksi eniten oli vastauksia siitä miten apu on auttanut eteenpäin ja antanut toivoa. Eräs sanoo, että diakonian apu on auttanut eteenpäin ja mahdollistanut sen, että voi nyt elättää itsensä. Monessa vastauksessa mainitaan, että apu on vienyt tai kannatellut eteenpäin ja auttanut jaksamaan. Apu on myös antanut positiivista mieltä ja lisännyt turvallisuuden tunnetta. Yhdeksässä vastauksessa mainittiin, ettei olisi pärjännyt ilman apua.

Taulukko 5. Millainen merkitys diakoniatyön auttamisella on ollut sinulle/ elämällesi? (n:135)

Vastauksista nousseet aiheet	Mainintojen määrä
Tärkeä/erittäin tärkeä	33
Talous ja ruoka-apu	23
Tuki, kuuntelu ja neuvot kriisissä	19
Auttaa eteenpäin antaa toivoa	14
Ei olisi pärjännyt ilman	9
Ihan ok	8
Ei merkitystä	7
Helpotus	5
Lisännyt hyvinvointia	4
Kuolemaan liittyvät asiat	4
Negatiivinen	3
Muut kommentit	7

Kahdeksassa vastauksessa oli kuvattu että apu oli ihan ok, näissä vastauksissa ei ollut avun merkityksen kuvausta. Seitsemässä vastauksessa todettiin, ettei avulla ollut merkitystä ja niistä yhdessä myös mainittiin ettei saanut apua vaikka taloustilanne on tosi huono. Negatiivisia merkityksiä tulkitsin kolmesta vastauksesta, kahdessa avuntarve ja saatu apu eivät kohdanneet ja kolmas oli ilmaissut, ettei enää halua asioida diakoniassa. Näissä vastauksissa ei tarkemmin avattu syitä.

Helpotusta kuvattiin viidessä vastauksessa ja yhdessä vastauksessa kerrottiin ilon lisääntyneen perheessä helpotuksen myötä. Hyvinvoinnin lisääntymisestä mainittiin neljässä vastauksessa. Näissä vastauksissa kerrottiin, miten henkinen jaksaminen ja arjessa jaksaminen ja hyvinvointi on lisääntynyt keskusteluavun ja taloudellisen avun kautta. Neljässä vastauksessa oli tuotu

ilmi myös diakoniassa käytyjä keskustelua kuolemaan liittyen. Vastaajat kertoivat, miten keskustelut suruun ja kuolemaan liittyen ovat auttaneet menetysten käsittelyssä. Muita kommentteja, jotka eivät liittyneet kysymykseen oli seitsemän.

## 7.5 Muut vastaajien esille tuomat asiat

Lopuksi vastaajille annettiin niin sanotusti vapaa sana ja he saivat halutessaan vastata kysymykseen: Mitä muuta haluaisit sanoa? Eniten vastauksissa oli kiitoksia. Kiitettiin yleisesti ja saadusta avusta. Kiitosten perässä oli usein maininta siitä miten tärkeää työtä diakonia tekee. Kiitosten jälkeen eniten vastauksissa oli positiivista palautetta. Edelleen sanoitettiin miten tärkeää työtä diakoniatyöntekijät tekevät. Kehuttiin hyvää palvelua ja työntekijöitä. Yhdessä vastauksessa sanottiin, että on matala kynnyks tulla ja kahdessa mainittiin mainittiin diakonian tärkeys silloin kun muut tahot eivät auta.

Toiveita ja kehitysehdotuksia oli kolmessatoista vastauksessa. Toivottiin, että diakonia työ saisi jatkua ja ettei siihen kohdistuisi säästöjä tai leikkauksia. Toivottiin aikaisempia ruoka-avun käytäntöjä takaisin ja oli myös kommentti, että Tampereella eri seurakuntien ruoka-apu käytännöt tulisi olla yhdenmukaiset. Toivottiin myös, että vanhuksia kuunneltaisiin enemmän. Kehitysehdotuksia toiminnasta tuli muun muassa soittoa ruoka-avun asiakkaille 1-2 kertaa vuodessa, että diakoniatyöntekijä voisi kysyä miten asiat on sujuneet. Yhteisiä tapahtumia toivottiin lisää ja vertaisryhmätoimintaa esim. Psykkisesti sairastuneen läheisille. Ehdotettiin myös mielipidekyselyjä ja tiedotuksia diakoniassa käyville soittamalla tai jakamalla tietoa ruokajonoissa. Kuusi vastausta liittyi vastaajien omaan jatkuneeseen avuntarpeeseen ja toivottiin lisää apua.

Negatiiviset palautteet koski pääsääntöisesti taloudellisen avun tarvetta, johon ei diakoniasta oltu vastattu. Kaksi kommenttia oli myös muuttuneista ruoka-avun käytännöistä ja toivottiin vanhaa takaisin. Yksi kommentti oli toimimattomasta nettisivusta. Kaksi kommenttia oli työntekijöihin liittyen. Ja niissä mainittiin työntekijä vaihdoksista johtunut harmi, kun uusista työntekijöistä pidettiin vähemmän kuin vanhoista.

## 8 EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS

Olen itse diakoniatyöntekijänä tutkimusympäristössä, joten kiinnitin erityistä huomiota siihen, että tutkimuksiin osallistuvat ymmärsivät, ettei heidän antamansa vastaukset vaikuta heidän saamaansa palveluun, jos he vielä asioivat diakoniatyöntekijän kanssa. Tähän oli mahdollisuus silloin, kun mainostin kyselyä henkilökohtaisesti asiakkaille ja kun jotkut vastaajat soittivat ja kysyivät yksityiskohtia kyselystä. Muuten saatekirjeessä kerrottiin, että vastaukset kerätään anonyymisti, siten ettei vastausta ja vastaajaa voitu yhdistää toisiinsa.

Eettisyys ja ennakointi tarkoittavat sitä, että tutkimukseen tarvittavat luvat ja suostumukset ovat asianmukaisesti hoidettu ja tieteellinen toiminta on tieteenalan sääntöjen ja ohjeistuksen mukaista ja että tutkimus noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimus ei myöskään saa aiheuttaa vaaraa tutkittaville tai tutkijoille, eikä heidän terveydelleen. Tutkimustoiminnan osapuolia, tutkittavia, yhteiskuntaa, ekosysteemejä ja kulttuuriperintöä arvostetaan ja kunnioitetaan. Sidonnaisuudet ja rahoituslähteistä kerrotaan avoimesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, s. 13)

Kuten edellä mainittiin tutkimuksen yleisiin eettisiin periaatteisiin kuuluu, että tutkija toteuttaa tutkimuksen niin, ettei tutkittaville koidu riskejä, haittoja tai vahinkoja. Tutkimukset voivat kuitenkin aiheuttaa erilaisia reaktioita ihmisissä. Tutkimustilanteisiin saakin liittyä sellaista henkistä räsitusta tai tunteiden kohtaamista, mitä muutoinkin arjessa voi kohdata. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, s. 8)

Tutkijana en siis voi tietää mitä reaktioita kyselyyn vastaaminen aiheuttaa. Diakoniatyön asiakkaat ovat pääsääntöisesti vaikeassa elämäntilanteessa, kun tulevat diakoniatyöntekijän luokse, joten kyselyyn vastaaminen ja oman tilanteen miettiminen voi aiheuttaa joillekin ahdistusta tai ikäviä tunteita. Arvioin, ettei kyselyyn vastaaminen kuitenkaan tuota enempää henkistä räsitusta kuin mitä normaalissa arkielämässä voi kohdata.

Palautusprosentin kasvattamiseksi joskus kyselyissä käytetään palkintoja. Silloin vastaajan tulee jättää nimensä osallistuessaan kyselyyn, mikä voi vaikuttaa siten, että jotkut jättävät vastaamatta. Mahdollisten vastauspalkintojen ei tule liittyä tutkittaviin yrityksiin tai tuotteisiin, koska se voisi vaikuttaa vastauksiin ja tuloksiin vääristävästi. (Heikkilä 2014, s. 64.) Tässä kyselyssä annoimme osallistujille mahdollisuuden osallistua arvontaan kyselyyn vastanneiden kesken. Arvonnassa pystyi voittamaan elintarvike/tuotekorin, joita arvottiin viisi kappaletta. Halukkaat osallistujat jättivät yhteystietonsa erillisellä Webropol-kyselyllä, johon asiakaskyselyn viimeinen sivu ohjasi. Näin yhteystiedot eivät yhdistyneet kyselyn vastauksiin.

Arvontaan jätti yhteystietonsa 159 henkilöä, mutta 17 henkilöä oli jättänyt yhteystietonsa kahteen kertaan. Tämä saattaa kertoa siitä, että he jotka olivat jättäneet yhteystietonsa kahteen kertaan olivat vastanneet myös asiakaskyselyyn kahteen kertaan. Webropol kyselyn asetuksista oli säädetty, että kyselyyn voi vastata vain kerran, mutta jos sivuhistorian poistaa selaimesta voi kyselyyn vastata uudestaan. Tästä ei kuitenkaan ole varmuutta ja arvontaa osallistuneet, ovat voineet vastata myös pelkästään arvontaa kyselyyn kahdesti. Kyse oli kuitenkin pienestä määrästä vastaajia, joten se ei suuresti vaikuta tulosten tulkintaan.

Kyselylomakkeella ei kysytty henkilötietoja ja kyselylomakkeeseen pystyi vastaamaan anonyymisti verkossa tai paperilomakkeella, joka palautettiin kirjekuoressa. Vapaamuotoisen tutkimuslupahakemuksen tein kirjallisesti Harjun seurakunnan kirkkoherralle, sen jälkeen kun tutkimussuunnitelma oli hyväksytty. Tutkimuslupa myönnettiin, eikä tutkimussuunnitelmaan tarvinnut tehdä muutoksia.

Validiteetti ja reabiliateetti ovat mittauksen luotettavuuden kaksi perustetta. Validiteetti kertoo onko mitattu sitä, mitä piti mitata ja reabiliateetti kertoo kuinka tarkasti on mitattu. On tärkeää varmistaa ennen mittausta validiteetti, koska jos ei mitata oikeita asioita, sillä ei ole väliä kuinka tarkasti on mitattu. Mittauksen laatuun voi vaikuttaa etukäteen. Lomakkeen tekoon tulee jo suunnitteluvaiheessa pyytää tarvittaessa neuvoa asiantuntijoilta, koska huonosti mitattuja osia ei jälkikäteen voi korjata. (Vehkalahti 2019, s. 40 – 41.) Varmistin

opinnäytetyön luotettavuutta sillä, että valmistelin kyselylomakkeen kysymykset teoriaan perehtyen.

Kaikki testaajat olivat suomenkielisiä, joten testauksessa ei saanut tietoa siitä, miten selkeitä kysymykset olivat henkilöille, jotka eivät puhu suomea äidinkielenään. Kyselyn taustatiedoissa ei kysytty kansalaisuutta tai äidinkieltä, mutta jostain avoimien kysymysten vastauksista oli pääteltävissä, että vastaaja ei ollut äidinkielenään suomea puhuva. Näiden vastaajien kohdalla saattoi olla, ettei kaikki vastaajat ymmärtäneet kaikkia kysymyksiä tarkoitetulla tavalla. Myös ne joiden suomenkielen taito on hyvin heikko, on ehkä sen vuoksi jättänyt vastaamatta.

Suurin osa vastaajista osallistui kyselyyn nettilinkin kautta, vaikka kyselyyn pystyi vastaamaan paperilomakkeella. Paperilomakkeilla vastauksia tuli vain viisi. Vaikka vastaajien joukko edusti kohtuullisen hyvin Harjun diakoniassa asioineita henkilöitä, saattoi kyselyssä jäädä joidenkin ryhmien ääni kuulematta.

## 9 POHDINTA

### 9.1 Tulosten tarkastelu

Tässä työssä tutkittiin diakoniatyön ajanvaraus asiakkaiden kokemuksia diakoniatyön avun merkityksestä heidän elämälleen. Tutkimuskysymyksiä oli kolme, miten diakoniatyön asiakkaat ovat kokeneet kohtaamisen (ja vuorovaikutuksen) auttamistilanteessa, millaista apua asiakkaat ovat kokeneet saaneensa diakoniatyöltä ja minkälaisia merkityksiä diakoniatyöllä on diakoniatyön asiakkaille? Tutkimus tehtiin määrällisenä kyselylomaketutkimuksena Webropol-ohjelman avulla. Kyselyssä oli 31 kysymystä, joista kolme oli avoimia laadullisia kysymyksiä. Vastauksia kyselyyn kertyi 192.

Tutkimustulosten perusteella suurin osa vastaajista koki saaneensa apua diakoniasta. Eniten oli saatu ruoka-apua, taloudellista apua ja keskusteluapua. Diakoniatyön merkityksestä kysyttäessä vastaajat kokivat apua erittäin tärkeäksi ja osa kertoi, ettei olisi pärjännyt ilman diakonian apua. Avun koettiin auttavan eteenpäin ja antavan toivoa, lisäävän hyvinvointia ja helpottavan oloa. Ne ketkä eivät olleet saaneet apua diakoniasta kertoivat ettei avulla ollut merkitystä ja muutama, että oli saanut keskusteltua asioistaan.

Yli neljä kertaa diakoniatyöntekijän luona viimeisen 12 kuukauden aikana asioineissa oli enemmän miehiä kuin naisia. Tämä saattaa liittyä siihen, että miehissä on enemmän ulosoton asiakkaita kuin naisissa. Ulosoton asiakkaat kävivät useammin vuoden aikana diakoniatyöntekijän luona, kuin ei ulosoton asiakkaat. Vaikka vastaajista ulosoton asiakkaina on enemmän miehiä, he kuitenkin kävivät hieman naisia vähemmän tapaamassa diakoniatyöntekijää, vaikka yleisesti ulosoton asiakkaat asioivat enemmän diakoniatyöntekijän luona kuin ei ulosoton asiakkaat. Pohdin voiko tämä johtua Harjun seurakunnan diakoniatimin sukupuolijakaumasta, jossa kuudesta diakoniatyöntekijästä miehiä on vain yksi.

Kohtaaminen diakoniatyöntekijän kanssa koettiin usein hyvänä tai mukavana ja monissa vastauksissa oli mainittu myös tapaamisen lämminhenkisyys ja ihmisläheisyys. Kohtaaminen kuvattiin lohduttavaksi, rohkaisevaksi, toivoa

antavaksi ja auttavaksi. Kokemus kuulluksi tulemisesta yhdisti myös monia vastauksia. Suurin osa vastaajista koki, että ilmapiiri tapaamisessa diakoniatyöntekijän kanssa oli kunnioittava ja että diakoniatyöntekijä oli vastaajan puolella tapaamisessa. Norjalaisen tutkimuksen mukaan diakoniatyön palveluita käyttävät ovat kokeneet diakonian palvelut enemmän avoimina, kunnioittavina ja omantunnonarvoa lisäävinä kuin mitä julkisen puolen palvelut (Vetvik 2011, s. 120). Ehkä tässä kokemuserossa ja myös tutkimukseni vastaajien kokemuksessa diakoniatyöntekijän kohtaamisen lämminhenkisyydestä ja ihmissläheisyydestä on vaikutusta diakoniatyön ihmiskäsityksellä, joka näkee jokaisen arvokkaana ja Jumalan luomana. Ryökäs (1991) pohtii tätä käsitystä, josta kumpuaa myös sielunhoidon kokonaisvaltainen ihmiskäsitys. Sielunhoito on koko ihmiseen kohdistuvaa huolenpitoa, jossa myös järjellä nähdään ongelmat joissa tulee auttaa. Usein kun ihminen kohdataan lähimmäisenä ja ollaan läsnä ihmisenä ihmiselle on kohtaaminen jo auttava. (Ryökäs 1991, s. 185–186.)

Vastaajille esitettiin väittämiä tapaamisesta, joiden kanssa suurin osa oli samaa mieltä. Väittämissä kysyttiin kokivatko vastaajat että oliko tapaamiseen varattu sopivasti aikaa, ymmärsikö diakoniatyöntekijä vastaajan tilanteen, oliko tapaaminen kunnioittava, oliko diakoniatyöntekijä tapaamisessa vastaajan puolella ja lisäsikö tapaaminen toivoa vastaajan tilanteen suhteen. Näissä väittämissä erottui eläkeläisten ja työttömien vastaukset muista. He olivat kokeneet tapaamisen jonkun verran vähemmän positiivisesti kuin muut.

Toivon lisääntymisen suhteen eniten eri mieltä olivat vastaajat lapsiperheistä, heistä 19 prosenttia oli jokseenkin tai täysin erimieltä väittämän kanssa. On huolestuttavaa, että juuri vastaajat lapsiperheistä kokivat vähiten toivon lisääntymistä. Suomessa tehdyn pitkittäistutkimuksen Suomi nuorten kasvuympäristönä mukaan vanhempien kuormittavat elämäntilanteet kuten heikko taloudellinen tilanne tai mielenterveys ongelmat vaikuttavat myöhemmin negatiivisesti heidän lastensa mahdollisuuksiin elää taloudellisesti itsenäisesti. Samoin vanhempien pitkään saama toimeentulotuki lisäsi todennäköisyyttä, että lapset saivat myöhemmin itse toimeentulotukea tai ilmaantui muita syrjäytymisen riskitekijöitä. (Ristikari ym., 2016, s. 97–98.) Vastaajat lapsiperheistä ja yhden vanhemman perheistä olivat myös saaneet muita useammin toimeentulotukea, sekä täydentävää toimeentulotukea.

Lapsiperheiden joukossa olevissa vastaajissa myös ulosoton asiakkuus oli yleisempää kuin keskimäärin. Tämä kertoo, että diakoniatyössä asioineet lapsiperheiden huoltajat ovat monella tapaa haastavassa tilanteessa. Osalla vastaajista lapset voivat olla myös sijoitettuna kodin ulkopuolelle, mutta sitä ei tutkimuksessa kysytty.

Perhepolitiikka on tärkeä osa lapsiperheköyhyyden ehkäisyssä ja lasten hyvinvoinnin vaalimisessa. Koronapandemian aikaan Suomen työllisyys laski, mutta lapsiköyhyys ei merkittävästi noussut. Tämän voidaan nähdä johtuvan silloisen Sanna Marinin hallituksen toimenpiteistä, joilla lisättiin ostovoimaa erityisesti matalatuloisille perheille. Petteri Orpon hallituksen leikkaukset etuuksiin taas todennäköisesti lisäävät eriarvoisuutta ja köyhyyttä, kun pienituloisten perheiden ostovoima heikkenee (Hakovirta ym. 2024. s. 66–67.)

Muutamit olivat kokeneet kohtaamisen negatiivisesti. Näissä vastauksissa kuvattiin tapaamista nöyryyttävä, turhauttavana ja häpeää aiheuttavana. Oli kokemuksia siitä, että ei ollut tullut ymmärretyksi tai olisi tarvinnut enemmän tukea ja keskustelua, kuin mitä oli saanut. Muutamissa vastauksissa oli kritiikkiä ruoka-apu ja taloudellisen avustamisen käytäntöjä kohtaan. Niistä nousi esiin kokemus, että samanlaisissa tilanteissa olevat ovat saaneet erilaisia avustuksia tai ei ole saanut avustusta ollenkaan.

Taloudellisessa avustamisessa periaate on, että diakoniatyössä avun hakijan taloudellinen tilanne menoineen ja tuloineen käydään läpi sekä etuudet joihin avunhakija on oikeutettu selvitetään. Sen jälkeen katsotaan onko diakoniatyön kautta mahdollista avustaa taloudellisesti, jos siihen on tarve eikä muualta ole saatavissa apua. Avunhakijat voivat keskustella keskenään kokemuksistaan diakoniatyössä ja kokea, etteivät ole saaneet samankaltaista avustusta kuin toinen samassa tilanteessa oleva. Jokaisen tilanne on kuitenkin yksilöllinen ja tilanteet ja avustukset pyritään päättämään ottaen nämä tilanteet mahdollisimman hyvin huomioon. Kahta täysin samanlaista tilannetta siis tuskin onkaan, joka voi vaikuttaa siihen, että näennäisesti samankaltaisissa tilanteissa on avustuspäätös ollut eri. Koska päätöksiä tekevät itsenäisesti monet eri henkilöt, on kuitenkin mahdollista että omaa harkintaansa käyttäen toinen diakoniatyöntekijä, voi tehdä erilaisen päätöksen kuin toinen.

Taru Myllymäki (2020) on tutkinut diakoniatyön taloudellista avustamista haastattelemalla diakoniatyöntekijöitä. Hän toteaa, että evankelisluterilaisen kirkon tapa avustaa taloudellisesti mahdollistaa sen, että diakoniatyöntekijät voivat tehdä ratkaisuja hyvin itsenäisesti ja poiketa sovitusta avustusraameista. Samassa seurakunnassakin voidaan sallia useita rinnakkaisia avustuskäytäntöjä. Toimintaa sääteleviä ohjeita seurakunnissa on, mutta niiden seuranta vähän. (Myllymäki 2020, s. 69, 72.) Asiakkaan näkökulmasta tämä voi olla hämmentävää, jos esimerkiksi saman kaupungin sisällä muuttaessa törmää eri seurakuntien erilaisiin avustuskäytäntöihin. Tähän olisi mielestäni aiheellista vielä enemmän kiinnittää huomiota ja entisestään yrittää yhtenäistää avustuskäytäntöjä seurakuntien kesken ja myös seurakuntien sisällä seurata miten avustuskäytännöt toteutuvat. Käytäntöjä tulisi tehdä enemmän läpinäkyviksi ja avustuspäätösten tulisi olla selkeästi perusteltuja avunhakijoille.

Mönkkönen (2018) kirjoittaa sosiaali- ja terveystalouteen sovelletusta Lean-mallista, että siinä oleellista on että työprosessit tulee olla yhdessä määriteltynä, jotta asiakkaat saavat tasalaatua palvelua riippumatta henkilöstä kuka hänen asiaansa hoitaa. Kyse on niin sanotusti asiakasprosessin standardoimisesta, jolloin prosessi on läpinäkyvä, ennustettava ja helposti arvioitava eikä siinä synny hukka-aikaa viivyttelyä, virheiden tai odottelun vuoksi. (Mönkkönen 2018.) Uskon, että diakoniatyössäkin tämänkaltaista asiakasprosessin standardoimista olisi vielä varaa kehittää. Ajattelen, että se parantaisi asiakkaiden luottamusta diakoniatyöhön, mutta selkeyttäisi myös yhteistyökumppaneille mitä diakoniatyöltä voi odottaa.

Tällainen käytäntöjen yhtenäistäminen ja asiakasprosessin selkeyttäminen, vaatii johtajuutta. Saara Huhanantti (2022) kirjoittaa diakoniatyön johtamisen tulevaisuuden tarpeista. Diakoniatyössä työntekijät tekevät hyvin itsenäistä työtä ja kysyttäessä mielipiteitä diakonian johtamisesta neljännes työntekijöistä koki, että he itse johtavat työn uudistamista ja kehittämistä. Myös tiimityö koettiin tärkeäksi ja 60 prosenttia työntekijöistä koki, että uudistaminen ja kehittäminen on tiimin tehtävä. Tämä voi olla haaste lähiesihenkilötyölle, jos tiimin jäsenet katsovat hyvin eri näkökulmista työn kehittämistä. (Huhanantti 2022, s. 208.)

Taustamuuttujia vertaillaessa oli havaittavissa, että ikäryhmistä nuorten aikuisten vastaukset poikkesivat muista ryhmistä osittain selkeästi. He olivat muihin ryhmiin verrattuna kriittisempää diakoniasta saatua apua kohtaa ja heidän kanssaan hengelliset asiat olivat selvästi muita vähemmän tapaamisella esillä. Tämä ikäryhmästä myös kukaan ei halunnut hengellisistä asioista keskustelua tai rukousta tapaamisella. Muista ryhmistä selkeästi positiivisemmin olivat vastanneet pitkällä sairausjaksolla olevat sekä opiskelijat.

Vastauksista voi tunnistaa Rättyän tutkimuksessaan (2009, s. 93) määrittämien diakonisen yksilötyön elementtejä. Rättyä esittää yksilötyön menetelmiksi ja tukimuodoiksi muun muassa emotionaalisen tukemisen, käytännön tukemisen, hengellisen tukemisen ja ammatilliset valmiudet yksilötyössä. Mielestäni kaikki edellä mainitut elementit on löydettävissä kyselyyn vastaajien kuvauksista diakoniatyön merkityksestä ja kokemuksesta tapaamisella. Myös Rättyän yksilötyön periaatteita kuten kiireettömyys, luottamus, todesta ottaminen ja läsnä olo oli luettavissa vastauksista samoin kuin diakonisen yksilötyön taustalla vaikuttavan ihmiskäsityksen osia, kuten ihmisen tärkeys ja ainutlaatuisuus sekä ihminen Jumalan luomana.

Suurin osa vastaajista ei toivonut rukoilua tai keskustelua hengellisistä asioista tapaamisella. Jäin pohtimaan miten tähän tulisi suhtautua. Thorsen (2023) on käsitellyt diakonian identiteettiä Tanskalaisessa kontekstissa. Hän pohtii miten diakonia on nykyaikana huomattavasti vähentänyt näkyvien kristillisten elementtien käyttöä toiminnassaan ja mukautunut humanistiseen maailmankuvaan. Klaasen mukaan diakonian tulisi olla selvästi kristillistä toimintaa ja perustelee sitä diakonian teologiaan eri teologioiden ajatuksiin peilaten. Ensiksikin jos diakonian transsendentti ulottuvuus jätetään varjoon, se voi sulkea pois myös mahdollisuuden pyhän kohtaamiseen ihmisten välisessä auttamissuhteessa. Toisekseen tietoisuus auttajan ja autettavan täydellisestä tasa-arvoisuudesta voi rapautua, kun coram Deo Jumalan läsnäolo, ei ole korjaamassa hierarkiaa ihmisten välisissä suhteissa. Diakonian asteittainen kääntyminen pois kristillisyydestä olisi myös kirkon menetys ja sen tietoisuuden menetys, että diakonia on olennainen ja kokonaisvaltainen ilmaus kirkon olemuksesta ja osa Jumalan ilmoitusta itsestään maailmalle. (Thorsen 2023, s. 91.)

Artikkelissa jossa käsitellään kirkkoa ja diakoniaa sosiaalisena järjestelmänä todetaankin, että diakonian edelläkävijöillä tulee olla kirkas näky työlleen. Näky, joka kykenee mukautumaan kirkon uskonnolliseen missioon, sekä yhteisön maanläheisiin tarpeisiin. Näkyyn liittyy pidemmän tähtäimen tavoitteiden asettaminen ja muiden motivoiminen tavoitteisiin sitoutumiseen. Tämä taas vaatii joustoa ja syvällistä ymmärrystä sosiaalisesta, taloudellisesta ja poliittisesta ympäristöstä, jossa diakoniatyötä tehdään. (Ampony 2024, s. 265.)

## 9.2 Johtopäätökset

Diakoniatyön asiakkaista lapsiperheiden tilanne on haastava. Jotkut perheet ovat saaneet jo yhteiskunnan viimesijaista toimeentulotukea Kelasta ja täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea hyvinvointialueelta, mutta ovat silti siinä määrin haastavassa tilanteessa, että on ollut tarve hakeutua asioimaan diakoniatyöhön. Tutkimukseni mukaan lapsiperheet kokivat saaneensa taloudellisen avun lisäksi, myös keskustelu apua enemmän kuin muut vastaajat ja he olivat muita avoimempia myös hengelliselle tukemiselle. Tähän on mielestäni hyvä kiinnittää huomiota, diakoniatyötä kehitettäessä. Miten lapsiperheitä voisi olla tukemassa enemmän ja miten yhteistyötä seurakunnan varhaiskasvatuksen kanssa voisi edelleen kehittää?

Useammasta vastauksesta nousi huomio, että eri seurakunnissa tai eri työntekijän kanssa asioidessa voi samassa elämäntilanteessa olevat saada erilaisia avustuspäätöksiä. Tähän voi vaikuttaa yksilölliset tilanteet, jotka eivät vastaajille ole näkyviä, mutta silti uskon, että avustuskäytäntöjen kriittistä tarkastelua on hyvä pitää keskustelussa diakoniatimeissä ja johtavien diakoniatyöntekijöiden kesken.

Kohtaaminen diakoniatyöntekijän kanssa koettiin useimmiten hyväksi ja auttavaksi, mutta kysyttäessä toivon lisääntymisestä tapaamisen johdosta, olivat vastaukset kriittisempiä. Diakoniatyön yksi tärkeimmistä tavoitteista on myös toivon lisääminen haastavissa elämäntilanteissa ihmisille. Tähän tulisi kiinnittää vielä enemmän huomiota, koska ymmärrettävästi tapaamisilla keskitytään paljon epäkohtien selvittämiseen. Yksi askel tähän suuntaan on

Tampereen seurakuntayhtymän ja Diakonia-ammattikorkeakoulun yhteishanke OSAAT-Osalliseksi ratkaisukeskeisin menetelmin, jossa osallisuutta ja mielen hyvinvointia lisätään ratkaisu- ja voimavarakeskeisten menetelmien avulla. Hankkeen menetelmiä käytetään yksilö- ja ryhmätyöskentelyssä ja myös hankkeeseen osallistuvien diakoniatyöntekijöiden ratkaisu- ja voimavarakeskeinen menetelmäosaaminen syventyy. (Viitala ym., 2024.)

Toinen toivoa lisäävä työskentelyn muoto, jota voisi hyödyntää diakoniatyössä voisi olla Tulevaisuuskeskustelut, joita Diakonissalaitos on toteuttanut Sitran ja Rinnekotien yhteishankeessa 2023–2024 (Diakonissalaitos i.a). Tavoitteena on tuoda julkiseen keskusteluun tulevaisuudesta heidän äänensä, joita ei yleensä kuulla. Vaikka kyse on laajemmasta tulevaisuuskeskustelusta, uskon että tällaiset tulevaisuuskeskustelut ryhmätoimintana diakonian asiakkaiden kanssa voisi lisätä osallisuuden tunnetta ja lisätä kokemusta siitä että oman elämänsä asioihin voi vaikuttaa.

Oman ammatillisen kehittymisen kannalta on ollut avartavaa tutkia kyselyn tuloksia ja huomata eroja vastauksista eri taustamuuttujaryhmien välillä. Itse jäin pohtimaan kuinka helposti saattaa olettaa ihmisestä iän tai elämäntilanteen mukaan asioita ja kuinka haastavaa on olla läsnä jokaisen ihmisen ainutlaatuisuuden äärellä. Kyselyn toteuttaminen diakoniatyössä asioineille antaa valmiuksia myös jatkossa toteuttaa kyselyitä työn kehittämisen tueksi. Raportin valmistuttua esittelen keväällä 2025 tutkimuksen tuloksia Harjun seurakunnan diakoniatimille ja Harjun seurakunnan johtoryhmälle, jossa kokoontuu eri työalojen johtavat työntekijät ja kirkkoherra. Tarkoitus on esitellä tuloksia erikseen myös Tampereen seurakuntayhtymän johtaville diakoniatyöntekijöille. Tulosten esittelyn yhteydessä saan kokemusta myös tiedon jakamisesta diakoniatyöstä, joka osaltaan vahvistaa ammatillisia valmiuksia vaikuttamistyössä.

Tämän tutkimuksen perusteella sanoisin, että kyselyjä diakoniatyön asiakkaille olisi aiheellista tehdä enemmän. Ihmiset olivat halukkaista kertomaan kokemuksistaan ja näin voi saada arvokasta tietoa siitä, miten diakoniatyö näyttäytyy siellä asioiville. Kun asiakkaista kuullaan enemmän, tulee luontevammaksi myös kehittää diakoniatyötä yhteistyössä diakonian asiakkaiden tai muiden kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Mielestäni diakoniabarometrin kaltainen laajempi, koko Suomen ev.lut. seurakunnat kattava kysely olisi hyvä toteuttaa. Tällöin saataisiin asiakkaiden näkökulmasta tietoa diakoniatyön erilaisista toimintaympäristöistä kautta Suomen ja se olisi myös askel kohti diakoniatyön vaikuttavuuden arviointia.

## LÄHTEET

- Aalto-Kallio M. & Mäkipää E. (2022). Aatelähtöisen työn vaikuttavuus. Teoksessa S. Huhanantti & V. Wallenius (toim.), *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön* (s. 185 – 197). Kirjapaja.
- Ampony, G. G. D. (2024). Church and Diaconia as Social Systems. *The New Perspective in Theology and Religious Studies*, 5(2), 247-271.
- Diakonissalaitos. (i.a.) Tulevaisuusvalta kuuluu kaikille. <https://www.hdl.fi/tulevaisuustyö/>
- Hakovirta, M., Nygårg, M., Niemelä, M., & Lindberg, M. (2024). Pohjoismaisen perhepolitiikan ja lapsiperheiden toimeentulon muutokset 2000-luvulla. Teoksessa A. Rajavuori (toim.), *Eriarvoisuuden tila Suomessa 2024* (s. 47–72.) Into kustannus. <https://sorsafoundation.fi/wp-content/uploads/eriarvoisuuden-tila-suomessa-2024.pdf>
- Hammarén S., Kainulainen S. (2022). Asiakas verkostotyön keskiössä. Teoksessa S. Hammarén, M. Hietaniemi, S. Kainulainen & M. Kalanti (toim.) *Diakoniabarometri. Muuttuva ja muuttava diakonia* (s.99–126). Suomen ev.lut. kirkon tutkimusjulkaisuja 138. Kirkon tutkimus ja koulutus. Helsinki 2022. [https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/r/4309](https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset_ja_julkaisut/r/4309)
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* (9. uud. p.). Edita.
- Hiilamo H.(2022). Sote-uudistus ja odotukset diakoniatyölle. Teoksessa S. Huhanantti & V. Wallenius (toim.), *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön* (s. 175 – 184). Kirjapaja.
- Hokkanen, L. (2014). *Autetuksi tuleminen: Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet* [Väitöskirja, Lapin yliopisto]. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61787>
- Hokkanen L. (2012). Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen, S. Väyrynen (toim.), *Sosiaalityön vaikuttavuus* (s. 116–161). Lapin yliopistokustannus.
- Hännikäinen U., & Jaakonaho K. (2019) *Kuvaileva kirjallisuuskatsaus diakoniatyön asiakassuunnitelman kehittämiseksi*. [Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu] <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019112422116>

- Jokela, U. (2011). *Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa* [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 34). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-149-6>
- Kalanti, M. (2022) Koronan vaikutukset diakoniatyöhön. Teoksessa S. Hammarén, M. Hietaniemi, S. Kainulainen & M. Kalanti (toim.) *Diakoniabarometri. Muuttuva ja muuttava diakonia* (s.23–53). Suomen ev.lut. kirkon tutkimusjulkaisuja 138. Kirkon tutkimus ja koulutus. Helsinki 2022. [https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/r/4309](https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset_ja_julkaisut/r/4309)
- Kallinen, T & Kinnunen, T (2021). Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/> . Saatavilla 17.05.2024
- Kettunen, P. (2017). *Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa*. Tutkimusraportteja 2. Turun kaupungin konsernihallinto. [https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti\\_2-2017.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf)
- Kivipelto, M. (2016) Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara, M. Veistilä, & P. Jouttimäki (2016). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. KJ 657/2021. Kirkkojärjestys 11.11.2021/657 v. 2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230657#L3P24>
- L 652/2023. Kirkkolaki. 14.4.2023/652. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230652#L3P1>
- Laihiala, T. (2018). *Kokemuksia ja käsityksiä leipäjonoista: Huono-osaisuus, häpeä ja ansaitsevuus* [Väitöskirja Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2699-9>
- Myllymäki, T. (2020). Paras tarina palkitaan. Diakoniatyöntekijän subjektiivinen harkinta taloudellisessa avustamisessa. [YAMK –opinnäytetyö]. Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112223714>
- Mäkinen, M. (2023). *”Ihminen minäkin olen”*: Kokemuksia monimuotoisuudesta ja sosiaalipalveluiden palveluekosysteemistä [Väitöskirja Lapin yliopisto]. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/65389>

- Mönkkönen, K (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Niskala, A. (2020). Kehittäjäasiakastoiminta rakenteellisen sosiaalityön menetelmänä. Teoksessa L. Suoninen-Erhiö, A. Pohjola, M. Satka, J. Simola (toim.) *Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. (Huoltaja-säätiön julkaisuja). Huoltaja-säätiö. <https://www.huoltaja-saatio.fi/wp-content/uploads/2020/12/SU-ia.pdf>
- Nummenmaa, L. (2021). *Tilastotieteen käsikirja*. Tammi
- Ohisalo, Maria & Saari, Juho (2014) *Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-luvun Suomessa*. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.
- Pyykkö, R. (2011). *Hengellisen ja maallisen rajalla: Kamppailu seurakuntien diakoniatyöntekijöiden sosiaalisesta ja kulttuurisesta toimialueesta* [Väitöskirja Tampereen yliopisto] <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8606-7>
- Rajavuori, A. (2024). Monikriisi ja eriarvoisuus. Teoksessa A. Rajavuori (toim.), *Eriarvoisuuden tila Suomessa 2024* (s. 11–18.) Into kustannus. <https://sorsafoundation.fi/wp-content/uploads/eriarvoisuuden-tila-suomessa-2024.pdf>
- Ristikari, T., Törmäkangas, L., Lappi, A., Haapakorva, P., Kiilakoski, T., Merikukka, M., Hautakoski, A., Pekkarinen, E. & Gussler, M. (2016). Suomi nuorten kasvu ympäristönä – 25 vuoden seuranta vuonna 1987 syntyneistä nuorista aikuisista. (Raportti 9). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://www.julkari.fi/handle/10024/130947>
- Ryökäs, E. (2019). *Aikaan sidottu diakonia-käsite tiedekriittinen yritys ymmärtää suomalaista diakoniakeskustelua*. Suomalaisen teologisen kirjallisuusseuran julkaisuja 289.
- Ryökäs, E (1991). Kohti johdonmukaista diakoniakäsitystä. Teoksessa K. Inkala (toim.), *Hoivatkaa toinen toisianne Diakonian teologian käsikirja* (s.175–190). Kirjaneliö
- Rättyä, L. (2009). *Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa* [Väitöskirja, Kuopion yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-27-1309-7>

- Suomen ev.lut. kirkko 2024-a. Kirkko epävarmuuksien ajassa Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2020–2023. <https://julkaisut.evl.fi/catalog/Tutkimukset%20ja%20julkaisut/r/4419>
- Suomen ev.lut. kirkko 2024-b. *Diakonisen toiminnan periaatteet ja suuntaviivat*. Saatavilla 15.8.2024 <https://evl.fi/plus/diakonia/diakonisen-toiminnan-periaatteet>
- Suomen ev.lut kirkko. (i.a.-a) *Diakoniatyöntekijän ydinosaamiskuvaus*. Saatavilla 1.1.2024 <https://kirkonydinosaaminen.fi/diakonian-viranhaltija.html>
- Suomen ev.lut kirkko. (i.a.-b) Diakonia avaa ovia. [https://evl.fi/plus/wp-content/uploads/sites/3/2023/11/DIAKONIA\\_avaa\\_kirkon\\_ovia\\_julkaisu\\_saavutettava.pdf](https://evl.fi/plus/wp-content/uploads/sites/3/2023/11/DIAKONIA_avaa_kirkon_ovia_julkaisu_saavutettava.pdf)
- Suomen evl.lut kirkko (i.a.-c) *Diakonia*. <https://evl.fi/sanasto/diakonia/>
- Suomen evl.lut kirkko (i.a.-d) Toimintatilasto 2024. <https://www.kirkontilastot.fi/viz.php?id=264>
- Talentia (2024). Sosiaali- ja terveystyöntekijöiden, sosiaalialan työntekijöiden ja diakoniatyöntekijöiden kokemukset ihmisten ajankohtaisista toimeentulotukivaikeuksista. <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2024/11/tulosyhteenvetoraportti-1.pdf>
- Tampereen seurakunnat. (i.a.) *Kotiseurakunta—Harjun seurakunta*. Saatavilla 9.1.2024 [https://tampereenseurakunnat.fi/seurakunnat/harjun\\_seurakunta/kotiseurakunta#10a7430d](https://tampereenseurakunnat.fi/seurakunnat/harjun_seurakunta/kotiseurakunta#10a7430d)
- Thorsen, J. E. (2020-12-01). The Christian Identity of Diaconal Work in a Secular Age of Authenticity. *Diaconia*, 11(1), 71-94. <https://doi.org/10.13109/diac.2020.11.1.71>
- Tietoarkisto. (i.a.). *Laadullinen arviointitutkimus*. Tietoarkisto. Saatavilla 7.1.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/laadullinen-arviointitutkimus/>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi  
 Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019 [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Tutkimuseettisen

neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023 [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf)

- Tähtinen, J., Laakkonen, E., Broberg, M. & Tähtinen, R. (2020). *Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita* (2. uudistettu painos.). Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-8091-8> Saatavilla 18.5.2024
- Vehkalahti, K. (2019). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/305021>
- Valli, R (2015). Paperinen kyselylomake. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (4. p., s. 84–108). Jyväskylä: PS-Kustannus
- Vetvik, E (2011). Poverty and dignity in rich welfare state- the case of Norway. Does diakonia matter? Teoksessa E. Kähkönen & T. Pauha (toim.), Faith Based Social Action in Combating Marginalization Conference Proceedings, Helsinki , 17.11 – 18.11.2011 (s. 95–130) Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B Raportteja 50
- Viitala, R., Siirtola, S., Heikkilä-Tyni, M. (9.10.2024). Ratkaisu- ja voimavarakeskeisten menetelmien osaamisesta on paljon hyötyä diakoniatyössä. Dialogi. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2024061753368>

## LIITE 1. Saatekirje

### **Kokemuksia diakoniatyöltä saadusta avusta**

Kiitos ajastasi, jos vastaat kyselyymme! Vastauksesi on meille tärkeä. Jos olet asioinut vuonna 2024 Harjun seurakunnan diakoniatyöntekijän kanssa, haluamme kuulla sinulta kokemuksia kohtaamisesta ja avun saannista. Haluamme kuulla asiointikokemuksia, jotta voimme kehittää diakoniatyötä.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia. Vastaamalla kyselyyn suostut siihen, että vastauksiasi käytetään osana tutkimusta.

Halutessasi voit osallistua vastaajien kesken järjestettävään arvotaan. Arvomme viisi kappaletta jouluisia herkkukoreja. Jos haluat osallistua arvontaan jätä yhteystiedot erillisellä paperilomakkeella tai sähköisesti kyselylomakkeen jälkeen. Yhteystietoja ja kyselyn vastauksia ei yhdistetä toisiinsa. Arvonnassa voittaneisiin ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti joulukuussa 2024.

Olen sosionomi YAMK-opiskelija ja teen opinnäytetyön kyselyn vastauksista. Kyselyn olen tehnyt yhteistyössä Harjun diakoniatiin kanssa. Tutkin miten ihmisiä on kohdattu diakoniatyössä, mitä kokemuksia heillä on avun saannista ja mitä merkityksiä diakoniatyöllä heille on.

Kyselylomakkeen vastataan nimettömänä, eikä henkilöön yhdistettäviä tietoja kysytä. Vastaukset tulevat vain minun tietooni ja tallennetaan tutkimuksen teon ajaksi, mutta hävitetään kun tutkimus on julkaistu. Vastaukset käsitellään siten, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa tutkimuksen tuloksista.

Kaunis kiitos osallistumisestasi! Yt, Suvi-Sisko Luontama ja Harjun seurakunnan diakoniatimi

## LIITE 2. Kyselylomake

### Kyselylomake

**Taustatiedot.** Taustatietoja kysytään vastausten tilastollista käsittelyä varten.

#### 1. Sukupuoli:

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

#### 2. Ikä:

- 18-28- vuotias
- 29-64- vuotias
- 65-74- vuotias
- Yli 75- vuotias

#### 3. Mistä sait tiedon diakoniatyöstä?

- Seurakunnan nettisivuilta
- Facebook tai Instagram
- Silta-lehdestä
- Tuttavalta tai sukulaiselta
- Pirhan sosiaalipalveluista
- Kelasta
- Lähitorilta
- Ohjaamosta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**4. Pääasiallinen toimeentulo:**

- Työssä
- Työtön
- Lomautettu
- Eläke
- Pitkä sairausjakso
- Perhevapaa
- Opiskelu
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**5. Perherakenne:**

- Asun yksin
- Asun toisen kanssa (esim. Kumppanin, aikuisen lapsen, ystävän tai sukulaisen)
- Lapsiperhe (perhe, jossa alaikäisiä lapsia)
- Yhden vanhemman lapsiperhe
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**6. Oletko saanut Kelasta toimeentulotukea tänä vuonna?**

- En
- Kyllä, monena kuukautena? \_\_\_\_\_

**7. Oletko saanut tänä vuonna täydentävää/ennaltaehkäisevää toimeentulotukea hyvinvointialueelta?**

- En
- Kyllä, monena kuukautena? \_\_\_\_\_

**8. Oletko ulosoton asiakas?**

- En
- Kyllä

**9. Kuulutko ev.lut. seurakuntaan?**

- En
- Kyllä

**10.** Kuinka monta kertaa olet asioinut diakoniatyöntekijän luona viimeisen 12 kuukauden aikana?

- Kerran
- 2–4 kertaa
- 5–7 kertaa
- Enemmän

### **Avun saanti**

**11.** Mitkä olivat tärkeimmät syyt, joiden takia tapasit diakoniatyöntekijää? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Asuminen ja asunnottomuus
- Elämän taitekohdat (esim. muutto, vanhemmaksi tulo, opinnoista valmistuminen)
- Elämän kriisit, suru ja kuolema
- Ihmissuhteet
- Opiskelu
- Maahanmuutto
- Talous
- Terveys ja sairaus
- Työelämä ja työttömyys
- Usko ja hengelliset kysymykset
- Muu mikä? \_\_\_\_\_

**12.** Minkälaista apua tarvitsit?

- Keskusteluapua
- taloudellista apua
- ruoka-apua
- ohjausta muihin palveluihin
- hengellistä tukea
- asiointi-apua, mihin? \_\_\_\_\_
- jotain muuta mitä? \_\_\_\_\_

**13.** Saitko hakemaasi apua diakoniasta?

- Kyllä
- Osittain
- En, Miksi et? \_\_\_\_\_

14. Jos vastasit edelliseen **kyllä** tai **osittain**, valitse seuraavista parhaiten kokemustasi kuvaava vaihtoehto (rasti ruutuun):

	Erittäin merkityksetön	Melko merkityksetön	Ei tärkeä eikä merkityksetön	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
Kuinka tärkeä tai merkityksellisen saamasi apu sinulle oli?					

15. Mitä apua sait? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Keskusteluapua
- Taloudellista apua
- Ruoka-apua
- Ohjausta muihin palveluihin (esim. Kela, Pirha) Mihin? \_\_\_\_\_
- Asiointi-apua (esim. Kela, Pirha). Mihin? \_\_\_\_\_
- Diakoniatyöntekijä oli kanssani yhdessä yhteydessä muuhun tahoon. Mihin? \_\_\_\_\_
- Hengellistä tukea
- Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_

16. Saitko tietoa diakoniatyöntekijältä:

- Muista seurakunnan tapahtumista?
- Seurakunnan palveluista?
- Muista auttavista tahoista?
- Jostain muusta, mistä? \_\_\_\_\_

- En mistään edellisistä

**17. Väittämiä. Valitse parhaiten kokemustasi kuvaava vaihtoehto jokaisen väittämän kohdalta (rasti ruutuun).**

	<i>Täysin eri mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Täysin samaa mieltä</i>
Tapaamiseen oli varattu sopivasti aikaa.					
Diakoniatyöntekijä ymmärsi...					
Ilmapiiri tapaamisessa oli kunnioittava.					
Koin, että diakoniatyöntekijä oli minun puolellani tapaamisessa					
Tapaaminen diakoniatyöntekijän kanssa lisäsi toivoa tilanteeni suhteen.					

**18. Kysykö diakoniatyöntekijä sinulta kysymyksiä:**

- *Liian vähän*
- *Sopivasti*
- *Liian paljon*

**19.** Koitko että sait sanoa kaikki asiat mitkä halusit:

- En
- Kyllä

**20.** Koitko, että sait olla oma itsesi tapaamisessa?

- En
- Kyllä

**21.** Koitko että tulit ymmärretyksi?

- En
- Kyllä

**22.** Tulitko kohdatuksi sellaisena kuin olet?

- En
- Kyllä

**23.** Keskusteltiin kanssasi hengellisistä asioista?

- *Ei ollenkaan*
- *Vähän*
- *Paljon*

**24.** Rukoiltiin kanssasi?

- *Ei ollenkaan*
- *Vähän*
- *Paljon*

**25.** Toivotettiin sinulle siunausta tapaamisella?

- Ei
- Kyllä

**26.** Olisitko halunnut, että sinun kanssasi olisi keskusteltu hengellisistä asioista tai rukoiltu?

- En
- Kyllä

**27.** Millaisena koit auttamistilanteen ja keskustelun diakoniatyöntekijän kanssa?

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

### **Merkitykset**

**28.** Valitse seuraavista parhaiten kokemustasi kuvaava vaihtoehto:

	Erittäin merkityksetön	Melko merkityksetön	Ei tärkeä eikä merkityksetön	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
--	------------------------	---------------------	------------------------------	--------------	-----------------

Kuinka tärkeä tai merkityksellisen diakoniatyöntekijän kanssa asiointi sinulle oli?					
---	--	--	--	--	--

**29.** Millainen merkitys diakoniatyön auttamisella on ollut sinulle/elämällesi?

---

---

---

---

---

---

**30.** Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?

---

---

---

---

---

---

**31.** Missä vastasit tähän kyselyyn?

- Yhteisöruokailun yhteydessä
- Diakoniatyöntekijän tapaamisen yhteydessä
- Itsenäisesti nettilinkin kautta