

DIAKONIATYÖN TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN ASIAKKAAN
NÄKÖKULMASTA PIEKSÄMÄEN SEURAKUNNASSA

Eeva Ojala & Raisa Särkkä
Opinnäytetyö, syksy 2012
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Diak Itä, Pieksämäki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Diakonisen sosiaalityön
suuntautumisvaihtoehto
Sosionomi (AMK) +
diakonin virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Ojala, Eeva & Särkkä, Raisa. Diakoniatyön taloudellinen avustaminen asiakkaan näkökulmasta Pieksämäen seurakunnassa.

Diak Itä, Pieksämäki, syksy 2012, 50 s, 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Työn tarkoituksena oli tutkia Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön taloudellisen avustamisen merkitystä asiakkaan näkökulmasta. Tavoitteena oli saada avustusasiakkaiden kokema apu ja mahdolliset parannusehdotukset työntekijöiden tietoon, jotta he voisivat fokusoida työtään paremmin. Haluttiin antaa ihmisille mahdollisuus kertoa avun merkityksestä ja antaa palautetta, joita ei kasvokkain työntekijän kanssa tule sanotuksi.

Aineisto kerättiin kyselylomakkeilla, jotka Pieksämäen seurakunnan diakoniatyöntekijät jakoivat vastaanotoillaan sekä EU-ruoanjaossa. Kyselyyn vastasi 35 henkilöä. Määrällinen aineisto analysoitiin SPSS-ohjelmaa käyttäen ja kvalitatiivinen aineisto aineistoläh- töistä sisällönanalyysejä käyttäen.

Pitkään jatkunut vaikea elämäntilanne johdatti useimmiten ihmiset diakoniatyön puoleen. Ihmiset, jotka hakivat apua tilanteen ollessa vielä hallittavissa, kokivat saamansa avun riittäväksi. Henkilöitä, joiden tilanne oli jo kriisiytynyt, apu auttoi vain hieman jokapäiväisen leivän saannissa poistamatta kuitenkaan ongelmaa. Työntekijöiden toimintaan oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Keskustelumahdollisuus ja kokonaisvaltainen, luotettava kohtaaminen nousivat vastaajien kommentteissa esiin. EU-ruoka koettiin suuren apuna, vaikkakin siihen toivottiin monipuolisuutta.

Asiasanat: diakoniatyö, taloudellinen avustaminen, huono-osaisuus, kvantitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Ojala, Eeva & Särkkä, Raisa. Diaconal work with financial aid from the customer point of view in the parish of Pieksämäki.

Diak Itä, Pieksämäki, Autumn 2012, 50 p., 2 appendices.

Diaconia University of Applied Sciences, Diak East, Pieksämäki. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Work. Degree: Bachelor of Social Services.

Researching the meaning of Pieksämäki's diaconal work's financial assistance in the parish from the customer point of view was the meaning of this study. The aim was to get feedback from customers who experienced help given by the parish and possible suggestions, to inform employees so that they could focus their help better. It was wanted to give an opportunity to people to rate and report diaconal work, which normally would not be said in face to face meetings with employees.

The long-standing difficult situation in life led people into diaconal work. People who sought help when the situation was still manageable felt that help was adequate. For persons whose situation was already in crisis assistance helped only a little with daily bread access without removing the problem. Employees' activities were mainly satisfactory. The possibility of a discussion and a comprehensive, reliable encounter came along in the respondents' comments. EU food was considered a great help, although it was hoped for versatility.

Material was raised with question forms that Pieksämäki's parish diaconal employees dealt with in their receptions and also at EU-food sharing charities. Inquiry was answered by 35 people. Quantitative material was analyzed using the SPSS-program whereas the qualitative material was analyzed by using data based content analysis.

Key words: diaconal work, financial support, disadvantage, quantitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 DIAKONIATYÖ JA TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN	8
2.1 Diakoniatyön määrittely	8
2.2 Seurakuntadiakonian rooli 1900-luvun Suomessa	9
2.3 Taloudellisen avustamisen lähtökohdat tänä päivänä.....	11
3 AVUSTUSPROSESSI KÄYTÄNNÖN DIAKONIATYÖSSÄ.....	13
3.1 Taloudellisen avustamisen vaihtoehdot.....	13
3.2 Avustusprosessin käytännöt	14
3.3 Pieksämäen seurakunnan diakoniatyö taloudellisen avustamisen näkökulmasta	15
3.4 Taloudellisen avustamisen lukuja Suomessa.....	16
4 TUTKIMUKSIA DIAKONIATYÖN TALOUDELLISESTA AVUSTAMISESTA .	18
5 TUTKIMUSONGELMAT.....	21
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
6.1 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmät.....	22
6.2 Kyselylomake ja aineiston keruu.....	23
6.3 Tulosten analysointi.....	25
7 TULOKSET	26
7.1 Vastanneiden taustatiedot	26
7.2 Vastanneiden kokemukset diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta	28
7.2.1 Aikaisempi diakoniatyön avustusasiakkuus ja syyt avustuksen hakemiseen	28
7.2.2 Miten avusta on ollut hyötyä?	28
7.2.3 Miten apu ei ole auttanut?	29
7.2.4 Tyytyväisyys diakoniatyöhön.....	30
7.2.5 Parannusehdotukset ja toiveet diakoniatyölle	31
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
8.1 Johtopäätökset määrällisten kysymysten vastauksista	33
8.2 Johtopäätökset laadullisten kysymysten vastauksista.....	35

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	37
9.1 Tuloksiin vaikuttavat tekijät	37
9.2 Kyselylomakkeen arviointi	38
9.3 Opinnäytetyön eettisyys	39
10 POHDINTA	40
10.1 Opinnäytetyössä saatujen tulosten pohdintaa.....	40
10.2 Ideoita seuraaviin tutkimuskohteisiin.....	41
10.3 Ammatillinen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana	42
LÄHTEET.....	43
Liite 1: Saatekirje	46
Liite 2: Kyselylomake	47

1 JOHDANTO

Diakonisen sosiaalityön opintoja suorittaessamme huomasimme, kuinka iso osa taloudellinen avustaminen on diakoniatyötä. Tämä yllätti meidät, koska lähtiessämme opiskelemaan alalle emme osanneet kuvitella tilannetta tällaiseksi. Pieksämäen seurakunta oli esittänyt toiveen opinnäytetyötorille Diakonia-ammattikorkeakoulullemme, että kyseistä aihetta tutkittaisiin. Koimme, että seurakunta olisi hyvä yhteistyökumppani ja toteutettava tutkimus antaisi hyödyllistä tietoa heidän käyttöönsä. Opinnäytetyö käynnistyi syksyllä 2011. Ammatillisesti opinnäytetyön tekeminen on ensimmäistä ammattia opiskeleville uusi ja avartava kokemus. Saamme kokemusta yhteistyöstä seurakunnan kanssa. Tiedämme, kuinka tutkimuksen tekeminen etenee, kun teemme sen alusta loppuun itse yhteistyössä työelämän ohjaajien sekä ohjaavan opettajan kanssa. Saamme syvennettyä tietoa diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta. Näemme myös Pieksämäen seurakunnan tavan toteuttaa työtään.

Diakoniatyö muuttui 1990-luvun laman myötä. Aiemmin tehtiin kotikäyntejä niiden luona, jotka eivät kyenneet poistumaan kotoaan, mutta enää se ei ollutkaan suurin työkuva; vastaanotoille alkoi tulla työikäisiä ja mielenterveyspotilaita, ja ihmisten ongelmat olivat sekä moninaisempia että laajempia kuin ennen. Asiakaskontaktien tärkeimmäksi syyksi nousivat taloudelliset kysymykset. (Helin ym. 2010, 28–33.) Tämä linja on pitänyt: asiakkaiden ongelmat ovat edelleen monisäikeisiä, köyhyys ja leipäjonot ovat monille arkipäivää hyvinvointiyhteiskunnassamme. Suomessa turvataan kansalaisten hyvinvointia ja yhteiskuntaa erilaisilla sosiaali- ja talouspoliittisilla toimilla, ja monien vähäosaisten elämää autetaan käyttämällä yhteisiä verovaroja sekä tekemällä yhteisiä päätöksiä. Kuitenkin suomalaiset ovat huolissaan eriarvoisuuden lisääntymisestä sekä hyvinvointivaltion säilymisestä maassamme. (Mäkinen 2002, 8.)

Kirkko elää jatkuvassa muutoksessa yhteiskunnan paineiden takia. Myös diakoniatyö joutuu kohdentamaan ja määrittämään työmuotojaan, pystyäkseen vastamaan ihmisten tarpeisiin. Suomen evankelis-luterilaisissa kirkoissa diakonityöntekijän virka on ollut vakinainen jo 69 vuotta. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.a.) Kuitenkin Suomen paikallisseurakunnat saavat määrittää diakoniatyön sisällön ja toimintatavat itse

(Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 12). Diakoniatyön taloudellisen avustamisen roolista yhteiskunnassa ja kirkossa on keskusteltu jo pitkään. Jokainen seurakunta Suomessa toteuttaa sitä jollain tavalla. Tilastoissa ja tutkimuksissa selviää asian kokonaiskuva. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esiin avustetun asiakkaan näkökulma, heidän mielipiteensä avun riittävydestä ja merkityksestä. Halusimme saada tietoa, onko taloudellisesta avustamisesta rakentavaa apua asiakkaille.

Asiakasnäkökulmasta tehtyä diakoniatyön tutkimusta on olemassa vain vähän. Tähän vaikuttaa se, että sosiaalityön käytännön tietoa ei ole ennen arvostettu niin kuin teoria-tietoa, mutta asia on hiljalleen muuttunut. Diakoni- ja diakonissaopiskelijat ovat kuitenkin tutkineet diakoniatyön käytäntöjä ja harjoittaneet myös käytäntötutkimusta. (Jokela 2011, 19–20.) Haluamme olla osaltamme jatkamassa käytännön tutkimisen tietä, koska koemme sen merkitykselliseksi. Diakoniatyön taloudellista avustamista on tutkittu enemmän työntekijän näkökulmasta, ja siksi me halusimmekin tuoda esiin asiakkaan näkökulman. Saisimme tietoa avustamisen merkityksestä asiakkaan elämäntilanteessa. Halusimme myös, että asiakas kertoisi ehdotuksia diakoniatyön kehittämiseksi.

Juuri näiden syiden vuoksi oli ajankohtaista tarttua Pieksämäen seurakunnan diakonia-työn tarjoamaan opinnäytetyön aiheeseen. Diakoniatyö toivoi, että Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön avustusasiakkaille tehtäisiin kysely, jossa kysyttäisiin, miten asiakkaat ovat kokeneet diakoniatyöltä saamansa aineellisen avun.

2 DIAKONIATYÖ JA TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN

2.1 Diakoniatyön määrittely

Jo Vanhassa testamentissa ihmisiä on velvoitettu vähäosaisten (muukalaisten, leskien, orpojen ja köyhien) auttamiseen (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.b). Esimerkiksi profeetta Jesajan kirjassa (58: 6–7) sanotaan näin: “Toisenlaista paastoa minä odotan: että vapautat syyttömät kahleista, irrotat ikeen hihnat ja vapautat sorretut, että murskaat kaikki ikeet, murrat leipää nälkäiselle, avaat kotisi kodittomalle, vaatetat alastoman, kun hänet näet etkä karttele apua tarvitsevaa veljeäsi.” Uudessa testamentissa vähäosaisten auttamista on Jeesuksen myötä korostettu vielä enemmän. Jeesus näytti esimerkkiä toiminnallaan, koska hän kohtasi vähäosaisia.

Aluksi diakonia oli vain köyhien auttamista, mutta se kohdentui myös muihin vähäosaisiin kuten sairaisiin, vankeihin, yksinäisiin ja kodittomiin. Kristityille diakonia tarkoitti pyyteetöntä palvelua, ja se tuli tunnetuksi erityisesti Uudesta testamentista. (Kansanaho & Hissa 1979, 13.) Jeesuksen opetus, esimerkki ja lahjana saatu rakkaus vaikuttivat hänen seuraajiinsa. Lisäksi vastuu lähimmäisestä, tämän huomioon ottaminen, auttaminen ja palvelu kuuluivat niin vahvasti uskon ytimeen, että jo varhaisessa vaiheessa varattiin henkilöitä huolehtimaan vähäosaisista. (Koskenvesa 2002, 35–36.)

Tänä päivänä seurakunnissa tehtävä diakoniatyö on kirkkojärjestykseen perustuvaa toimintaa. Kirkkojärjestyksessä ohjeistetaan, että seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta. (Kirkkojärjestys 1991, 4§ 3.)

Keskeisimpiä käsitteitä tässä tutkimuksessa on diakoniatyö. Diakoniaa voidaan määrittellä monella eri tavalla, jopa niin laajasti että se tarkoittaa kaikkia hyviä ja rakentavia tekoja maailmassa. Rajaamme kuitenkin opinnäytetyössämme diakoniatyön kirkon diakoniavirassa olevien tekemäksi työksi taloudellisen avustamisen näkökulmasta. Diakonia on saanut eri aikoina erilaisia muotoja ja painotuksia lähtien laupeudentyöstä sosiaalisiksi diakoniaksi ja yhteiskunnalliseksi toiminnaksi. (Kettunen 2001, 18–19.) Sosiaali-

työssä ja diakoniatyössä on paljon samoja piirteitä, ja diakoniatyö ajatellaankin usein kirkollisena sosiaalityönä. Lisäksi sekä sosiaali- että diakoniatyö ovat ammatillisia ja yhteiskunnallisia käytäntöjä ja hallinnollisia osajärjestelmiä. (Roivainen 2003, 27–28.)

”Diakoniaan kuuluu yhteiskunnallista epäarvoisuutta luovien rakenteiden tunnistaminen ja esille nostaminen” (Melin 2012, 70). Kirkon diakoniatyön tarkoituksena on pyrkiä auttamaan ja tukemaan niitä, jotka jäävät muun avun ulkopuolelle (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.a). Diakoniatyön tehtävänä on etsiä, missä on hätää ja kärsimystä, ja yrittää lieventää näitä. Diakoniatyöhön kuuluvat muun muassa avustukset, mielen-terveys- ja päihdetyö, vammais- ja vanhustyö sekä velkaneuvonta. (Porio & Aukee 1998, 12.) Myös ruoka-apu on osa diakoniatyötä (Hiilamo, Pesola & Tirri 2008, 115).

2.2 Seurakuntadiakonian rooli 1900-luvun Suomessa

Kirkon rooliksi on muodostunut olla pohjoismaisen hyvinvointivaltion vankkumaton puolestapuhuja, koska se on korostanut, että jokaisella kansalaisella pitäisi olla yhteiskunnan takaama perusturva myös taloudellisesti. Kirkon kehityshistorialla köyhien, sairaiden tai vammaisten huolehtijana on jo vuosisatojen perinteet. Ennen 1800-lukua toimi diakoniarahasto, mutta vuosisadan puolessa välissä uusi kunnallishallinto vapautti kirkon köyhäinhoidosta. Seurakunnan kirkkoherroille annettiin velvollisuus edelleen huolehtia köyhistä, tarkoituksena ajaa vähäosaisten asiaa. Kuitenkaan lakisääteinen köyhäinhoito ei ollut riittävää, vaan tarpeeseen syntyi diakonialaitoksia. Samaan aikaan nousi ajatus diakoniasta yhtenä seurakunnan perustehtävänä. 1900-luvulla seurakuntadiakonian rooli hahmottui. (Lemmetyinen 2002, 435–436.)

Vaikka painotukset ovatkin muuttuneet ajan myötä, on kristilliseen perinteeseen aina kuulunut köyhien auttaminen, ja ruoan jakaminen on ollut olennainen osa sitä. Taloudellinen avustaminen on ollut osa seurakunnan diakoniatyötä, vaikka sitä ei juuri tarvittukaan hyvinvointivaltion kultakaudella. (Hiilamo ym. 2008, 115.) Sodat toivat seurakuntadiakonialle haasteen huolehtia heikoimmassa asemassa olevista. Tämä tapahtui erinäisten lahjoitusten ja keräyksillä hankittujen tarpeiden jakamisena. Hyvinvointivaltio syntyi Suomeen vastareaktiona, kun toinen maailmansota oli päättynyt ja 1930-luvun

pulavuosista selvitty. (Lemmetyinen 2002, 436–438.) Vuonna 1943 diakoniasta ja diakonianvirasta tuli seurakunnan lakimääräinen tehtävä. Määrittelyssä oli hengellisen, ruumiillisen ja aineellisen avun antaminen hädänalaisille. (Malkavaara 2007,104).

Vuonna 1967 perustettiin kirkon katastrofirahasto, jonka tarkoituksena on kerätä rahaa kotimaiseen avustustoimintaan. Tarkoitus on olla yhteinen avustusrahasto yllättävään hätätilaan tai onnettomuuden uhriksi joutuneille. Avustustoiminnan luonteen muututtua nimi muutettiin vuonna 1999 kirkon diakoniarahastoksi. Rahaston sääntöön kirjattiin, että sen tarkoitus on avustaa taloudellisesti ahdingossa olevia henkilöitä Suomessa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.c.)

Yhteiskunnan uusi tavoite oli luoda järjestäytynyt yhteiskunta. Tarkoituksena oli huomioida myös huono-osaiset niin, että heidän oikeutensa toteutuisivat niin sosiaalisesti, taloudellisesti kuin sivistyksellisesti. Kun tätä keskustelua yhteiskunnassa käytiin, kirkko ei ollut aktiivinen keskustelija vaan seurasi tyytyväisenä sivusta. 1960–80-luvulla hyvinvointivaltiota rakennettaessa kirkon rooli taloudellisessa avustamisessa väheni, ja se keskittyi ihmisen kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Tällöin ajateltiin köyhyysongelmien poistuneen, sillä koskaan aikaisemmin ei yhteiskunta ollut pystynyt huolehtimaan täysvaltaisesti jäsenistään. (Lemmetyinen 2002, 436–438.)

1990-luku muutti taas kirkon suunnan, koska syvä lama aiheutti sen, että Suomeen muodostui suuri työttömien, pitkäaikaistyöttömien ja ylivelkaantuneiden joukko. Katsottiin, ettei diakoniatyön tarkoitus eli avun antaminen eniten kärsiville onnistu ilman taloudellisen avun antamista. (Lemmetyinen 2002, 438.) Työnkuva muuttui, koska suurin osa asiakkaista oli työkäisiä, työ siirtyi kotikäynneiltä vastaanottotyöhön. (Kettunen 2001, 11). Kun työttömyys pitkittyi, tuli esiin isoja ongelmia toimeentuloon liittyen, ja alettiin pohtia, kuinka ihmisiä voitaisiin auttaa arjessa. Tampereella saatiin ajatus ruokapankeista, joista ihmiset voisivat hakea peruselintarvikkeita pahimman tilanteen yli päästäkseen. (Lemmetyinen 2000, 195.)

Suomen 1990-luvun alun lama antoi sysäyksen myös työttömien ruokailuille niin, että vuonna 1993 Yhteisvastuukeräyksen kohteena oli työttömien ruokailujen järjestäminen 18 paikkakunnalla. Ensimmäinen ruokapankki aloitti toimintansa vuonna 1995. EU-

jäsenyys vauhditti ruokapankkitoimintaa, koska EU:n ylijäämävarastosta oli mahdollista saada viljaa, rasvaa ja lihaa. Samana vuonna Kirkkohallitus otti hoitaakseen EU-ruokavun koordinoinnin, jolloin seurakunnat lähtivät jakamaan sitä. (Helin ym. 2010, 77.)

2.3 Taloudellisen avustamisen lähtökohdat tänä päivänä

Diakonian ja yhteiskuntatyön toimikunta ovat tehneet linjauksia, joista uusin on Meidän kirkko – Välittävä yhteisö: Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian ja yhteiskuntatyön linjaus 2015. (Meidän kirkko – Välittävä yhteisö 2010.) Siinä määritellään kirkon diakonista ja yhteiskunnallista tehtävää. Tämä linjaus on päivitetty versio aikaisemmista, ja se nostaa esille diakoniatyön kannalta tärkeitä strategisia painopisteitä, joita kukin seurakunta soveltaa painotustensa mukaan. (Helin ym. 2010, 36–37.) Strategisissa suuntaviivoissa ensimmäisenä on auttaa niitä ihmisiä, joiden hätä on suurin. Diakoniatyön tehtävänä on antaa henkistä, hengellistä, fyysistä, sosiaalista ja taloudellista apua. Tarkoitus on tukea ihmisiä, jotta he saisivat heille kuuluvat palvelut ja löytäisivät omat voimavaransa. Diakoniatyössä kunnioitetaan erilaisia valintoja ja tulkintoja hyvästä elämästä. (Meidän kirkko – Välittävä yhteisö 2010.)

"Köyhyys on taloudellista huono-osaisuutta" (Siiki 2008, 129). Kirkkojärjestyksen mukaan diakoniatyön tehtävänä on kohdistaa voimavarat niihin, joita ei muuten auteta ja joilla hätä on suurin. Usein asiakkaat ovat pudonneet jo yhteiskunnan palvelujärjestelmän suojaverkon läpi. (Helin ym. 2010, 56.) Tällaisia ihmisiä kutsutaan usein myös syrjäytyneiksi. Köyhyys on puutetta ja kurjuutta, ja absoluuttisella köyhyydellä tarkoitetaan sitä, mitä ihminen tarvitsee pysyäksensä hengissä (Siiki 2008, 129).

Hyvinvointivaltiossa köyhyyden mittareina ovat suhde yleiseen tulotasoon, yhteiskunnalliset olot ja kulttuuri. Kun ihminen on sosiaalisesti syrjäytynyt, hän ei voi toimia yhteiskunnassa normaalisti eikä hyödyntää erilaisia toimintamahdollisuuksia, mikä on myös köyhyyttä. Lisäksi yhteiskunnallinen eriarvoistuminen on köyhyyttä. (Mäkinen 2002, 9–10.) Huono-osaisuus kaventaa ihmisen valinnan mahdollisuuksia jokapäiväisessä elämässä. Kun perustarpeisiin kuluu iso osa tuloista, jää muuhun elämiseen vähemmän rahaa. Suomessa köyhyys näkyy perheissä esimerkiksi ruoan huonona laatuna ja siinä, että sitä on liian vähän (Ruokonen 2008, 162).

Diakoniatyön asiakkaiksi päätyvät usein ihmiset, joilla on huono toimeentulo kaikilla elämän alueilla. Yksi ryhmä on sosiaaliturvan varassa elävät, yksinhuoltajat ja lapsiperheet, joiden ongelmat ovat kasaantuneet. Monet ovat heikosti koulutettuja ja usein työttömiä, monien vanhusten eläke on liian pieni, toiset elävät taloudellisesti turvatonta elämää, jotkut taas ovat joutuneet velkakierteeseen. Lisäksi on ihmisiä, joilla on mielen-terveysongelmia tai sairauksia, joiden sairaanhoitokulut ovat niin kalliita, ettei rahaa jää kunnolla perusasioiden kattamiseen. (Niemelä 2000, 63–67.)

3 AVUSTUSPROSESSI KÄYTÄNNÖN DIAKONIATYÖSSÄ

3.1 Taloudellisen avustamisen vaihtoehdot

Yleensä diakoniatyön rahallinen ja aineellinen avustus on kertaluonteista sekä vastikkeetonta. Tarkoituksena on auttaa asiakas tilapäisen taloudellisen kriisin yli. Joskus avustusrahoja ei ole saatu sosiaaliviranomaisten tai muiden perustoimeentuloturvasta päättävien avulla, tai se ei ole ollut riittävää. Tällöin taloudellista avustamista voidaan harkita seurakunnan kautta. (Porio & Aukee 1998, 8–9.) Taloudellinen avustaminen ei ole pelkästään rahan tai ruoan antamista, vaan osa ihmisen kokonaisvaltaista auttamista. Muutamia kirkon diakoniatyön taloudellisen avustamisen periaatteita ovat: diakonia-avustus ei korvaa yhteiskunnan vastuuta, kirkon taloudellinen avustaminen on kertaluonteista kriisiapua, asiakkaan taloustilanne ja siihen johtaneet syyt selvitetään, ja avustus myönnetään johonkin tiettyyn tarkoitukseen. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.d.)

Diakoniatyöntekijä voi kirjoittaa osto-osoituksen johonkin kauppaan. Kaupan kanssa on oltava sopimus käytännöistä, ja osto-osoituksen kohteen yleisenä sääntönä on sen rajaus ruokaan ja hygieniatuotteisiin. Summan pienuudesta johtuen ostokset vaativat mielikuvitusta ja suunnittelua. Isommissa avustuksissa työntekijä arvioi avun tarpeen ja mahdollisuudet auttaa. Hakemukseen perustellaan avun vaikutus henkilön elämäntilanteeseen. Joillakin seurakunnilla ja seurakuntayhtymillä on omat rahastonsa tällaisia asiakkaita varten. Myös seurakunnan omaan budjettiin on voitu laskea varoja isompaan avustuskohteeseen. Hiippakunnan ja diakoniarahaston tarkoitus on myös vastata isommissa avustusasioissa. Kirkon diakoniarahaston hallinnoima Tukikummit on erityisesti erikoistunut nuorten ja lasten tilanteisiin. Diakoniatyöntekijällä voi olla myös muita avunlähteitä ja kontakteja esimerkiksi järjestöihin. (Helin ym. 2010, 80,85.)

Useissa seurakunnissa järjestetään ruoka-apua ruokapakettien tai ruoanjakotilaisuuksien muodossa. Joissakin seurakunnissa järjestetään työttömien ruokailuja. Seurakunnilla on myös mahdollisuus jakaa EU-ruokaa. Tämän lisäksi seurakunnat voivat tehdä omia hankintoja, joita tarvittaessa jaetaan. Jotkut kaupat lahjoittavat ylijäämä ruokaa jaettavaksi. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.e.)

3.2 Avustusprosessin käytännöt

Käytännössä arjen työssään diakoniatyöntekijä pyrkii kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Ihminen kohdataan yksilönä, ja hänen elämäntilannettaan tarkastellaan kokonaisuutena. Jotta vuorovaikutus toimii, on kohtaamisen oltava aitoa ja luottamuksellista. Asiakastyössä ei haluta antaa suoria vastauksia asiakkaalle, vaan niitä on tarkoitus pohtia yhdessä. Monet asiakkaat ovat keskellä vaikeaa elämäntilannetta, ja diakoniatyön rooli on auttaa parantamaan asiakkaan elämänhallintaa ja estää tilanteen toistuvaa kriisiytymistä. Diakoniatyön yksi tavoite on välittää kristillisyydestä nousevaa toivoa. Hengellisyys nostetaan esiin asiakkaan halutessa, mutta muuten se näkyy työntekijän asenteessa. Aina konkreettinen apu ei ole mahdollista, mutta diakoniatyössä on tärkeää, että asiakkaalle jäisi kohdatuksi tulemisen tunne. (Helin ym. 2010, 41–42.)

Asiakkaat ottavat yhteyttä diakoniatyöntekijään puhelimella, sähköpostilla tai tulemalla suoraan työntekijän luo esimerkiksi päivystysajankohtana. Myös viranomaisten tai henkilön läheisten ottamat yhteydenotot antavat työntekijälle mahdollisuuden ottaa yhteyden asiakkaaseen. Jotkut tapaavat seurakunnan työntekijöitä seurakunnan ryhmien ja tilaisuuksien yhteydessä. Diakoniatyöntekijä varaa ajan asiakkaalle. Diakoniatyöntekijä voi tehdä kotikäynnin, sopia tapaamisen erilliselle keskusteluhuoneelle, vastaanottotilaan tai johonkin muuhun sovittuun paikkaan asiakkaan tarpeiden mukaan. (Helin ym. 2010, 57.)

Avustusasiakasta pyydetään ottamaan mukaan hänen tilanteeseensa liittyvät asiapaperit kuten esimerkiksi toimeentulotukipäätös. Ensimmäinen tapaaminen kartoittaa asiakkaan tilannetta, ja siihen on varattava riittävästi aikaa. Silloin käydään läpi avuntarpeeseen johtaneet tekijät, mietitään eri vaihtoehtoja avunlähteiksi eli tehdään tilannearviota. Diakoniatyöntekijä tarkistaa asiakastietojärjestelmästä, onko henkilö entuudestaan jo diakoniatyön asiakas, ja asuuko hän seurakunnan alueella. Kirkkoon asiakkaan ei kuitenkaan tarvitse kuulua. Asiakkaalla on mahdollisuus kertoa näkemyksiään ja toiveitaan. Jatko riippuu tilanteesta. Joidenkin asiakkaiden kanssa tapaamiset ovat tiheässä, mutta joillekin riittää yksi tapaamiskerta. (Helin ym. 2010, 57–58.) Taloudellisen avun saaminen ei koske jokaista asiakasta, vaan avustaminen perustuu diakoniatyöntekijän arvioon asiakkaan tilanteesta (Jokela 2011,109).

3.3 Pieksämäen seurakunnan diakoniatyö taloudellisen avustamisen näkökulmasta

Pieksämäen seurakunta syntyi, kun Pieksämäen maaseurakunta ja kaupunkiseurakunta lakkautettiin vuonna 2006. Niiden tilalle perustettiin Pieksämäen seurakunta. Seurakunnan jäsenmäärä on noin 17 000 kunnan asukasmäärän ollessa vähän alle 20 000. (Pieksämäen seurakunta i.a.a.) Nykyisessä Pieksämäen seurakunnassa on kuusi diakoniatyöntekijää. (Pieksämäen seurakunta i.a.b.) Diakoniatyön vastaanotot ovat kantakaupungissa, Naarajärvellä, Jäppilässä sekä Virtasalmella. (Pieksämäen seurakunta i.a.c.)

Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön vuoden 2011 tilastoissa 51 % asiakaskontakteista (n=4 869) oli 40–64-vuotiaita. Seurakunnan tilastoissa asiakaskontakteista yksin asuvia oli 57 %. Avo/avioliitossa ilman lapsia asui 13 %. Yksinhuoltaja perheitä oli tilastossa 10 %. Seurakunnan tilastoista käy ilmi, että 36 % asiakaskontakteista on eläkkeellä ja 22 % työkyvyttömyyseläkkeellä. Asiakaskontakteista (n=6 962) 44 %:iin syynä olivat taloudelliset ongelmat ja asiakaskontaktien toimenpiteistä (n=5 851) 25 % liittyi taloudelliseen avustamiseen. Vain elämäntilanteen selvittämiseen liittyviä toimenpiteitä (28 %) oli enemmän. (Pieksämäen seurakunta 2011.)

Pieksämäen seurakunnan diakoniatyöntekijät kokoontuvat kerran viikossa diakoniatimmissä, jossa avustuspäätökset tehdään yhdessä. Diakoniatimiin kuuluu kuusi diakoniatyöntekijää sekä diakoniatyön pappi. Asiakkaan kohdannut työntekijä esittelee avustushakemuksen muille. Tiimi päättää yhdessä alle 800 euron avustuksista. Rovastikunnalta tai diakoniarahastosta haetaan avustuksia rahallisesti suuremmissa avustuksissa, jos siihen löytyy diakonisia perusteita ja henkilöä on jo autettu Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön resursseista. Tätä tapahtuu muutamia kertoja vuodessa. Viime vuosina työntekijät ovat havainneet suurten avustusten tarpeen lisääntyneen. Sama työntekijä, joka on asiakkaan tavannut, tekee hakemuksen yhdessä asiakkaan kanssa. Lasten harrastemenoihin on mahdollista hakea avustusta Tukikummeilta (diakoniarahaston kautta). (Elina Tuononen, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2012.)

EU-ruokaa jaetaan kaksi kertaa kuukaudessa kahdessa jakopisteessä Uudella kirkolla. Jakajina on kaksi työntekijää ja kaksi vapaaehtoista, joista työntekijä ja vapaaehtoinen muodostavat työparin. Lisäksi EU-ruokaa jaetaan diakoniatyön toimipisteissä eri kaupunginosissa. Mikäli asiakkaan liikkuminen on hankalaa tai hänellä on jokin muu erityinen tilanne, EU-ruoka-avustus voidaan tuoda kotikäynnin yhteydessä. (Elina Tuonen, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2012.)

Diakoniatyöntekijät joutuvat tekemään työssään myös kielteisiä päätöksiä avustusasioissa. He ovat huomanneet, että jotkut asiakkaat hakevat avustusta toistuvasti ja heidän kohdallaan kielteisiä päätöksiä tehdään useammin. EU-ruoan suhteen diakoniatyöntekijät pyrkivät aina auttamaan, jos asiakkaan vaikea tilanne on heillä tiedossa. (Elina Tuonen, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2012.)

3.4 Taloudellisen avustamisen lukuja Suomessa

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon Internet-sivuilla kerrotaan diakoniatyöntapaamisten olevan ikkuna suomalaiseen hätään.

Vuonna 2011 kirkko antoi suoraa taloudellista apua 7,54 M€ Avustukset kohdentuivat pääasiassa yksin asuville, eläkeläisille ja yksinhuoltajaperheille. Tämä kertoo yhteiskunnan turvaverkkojen aukoista. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.f.)

Vuoden 2011 tilastoissa todetaan, että diakoniatyöntekijöiden asiakkaista noin puolet (51 % asiakaskontakteista) asuu yksin ja asiakkaista suurin ikäryhmä (41 %) on 40–64-vuotiaita. Asiakkaista noin puolella (51 %) on eläkepäätös. Tilastot kertovat myös, että yhteydenottoon johtivat tavallisimmin taloudelliset huolet (27 %), terveys ja sairaus (19 %) sekä ihmissuhteet (18 %). Usein pohdittiin myös hengellisiä kysymyksiä (10 %). (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.f.)

Vuonna 2011 koko Suomessa kirkko myönsi ruoka-avustuksia yhteensä 149 639 kappaletta yhteensä 3 769 736,98 eurolla, jolloin yhden avustuksen hinta on keskimäärin 25 euroa. Muita taloudellisia avustuksia myönnettiin 31 414 ruokakunnalle yhteensä 3 770 622,80 eurolla, jolloin yhden avustuksen hinta on keskimäärin 120 euroa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011.)

4 TUTKIMUKSIA DIAKONIATYÖN TALOUDELLISESTA AVUSTAMISESTA

Eräs tärkeimmistä lähteistä oli Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa -teos, joka on vuodelta 2010. Sen kirjoittajat (Matti Helin, Heikki Hiilamo ja Ulla Jokela) ovat toimineet monenlaisissa kirkon ja diakoniatyön kentän tehtävissä. Teokseen on koottu diakoniatyön käytännön arkea, asiakastyön puitteita ja menetelmiä. Työssä hyödynnettiin myös aikaisempia tutkimuksia diakoniatyön kentältä. Myös Suomen evankelis-luterilaisen kirkon verkkosivut antoivat paljon tutkittavaa materiaalia ja varsinkin tilastoja opinnäytetyöhön käytettäväksi. Opinnäytetyössä käytettiin myös Internet-lähteitä. Lähteitä tutkittiin kriittisesti, jotta opinnäytetyöhön käytetty aineisto olisi mahdollisimman luotettavaa.

Vuoden 2006 Yhteiskuntapolitiikka-lehdessä on julkaistu tutkimus nimeltä **Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina**. Sen on tehnyt Henrietta Grönlund ja Heikki Hiilamo. Tutkimuksessa pohditaan suomalaista hyvinvointivaltiota kolmannen sektorin näkökulmasta. Diakoniatyö on laajin kolmannen sektorin toimijoista ja se pyrkii vastaamaan niihin tarpeisiin, joita muut tahot eivät täytä. Lisäksi diakoniatyöstä on saatavilla melko tarkkoja tilastoja. Näiden syiden vuoksi juuri diakoniatyö on valittu edustamaan kolmatta sektoria tässä tutkimuksessa. (Grönlund & Hiilamo 2006, 134–145.)

Pohjoismaissa julkisen vallan on taattava riittävä hyvinvointi maan asukkaille, ja kolmannella sektorilla, esimerkiksi kirkolla, ei saa olla liian merkittävää roolia sen paikkaamisessa. Tutkimuksessa vertailtiin seurakuntien diakoniatoimintaa kuvaavia diakoniatilastoja sekä kuntatilastoja, jotka kuvaavat huono-osaisuutta. Kun tuloksia tutkittiin, oli huomioitava, että diakoniatyön tilastot perustuvat joiltain osin työntekijöiden arvioihin eikä asiakastietojärjestelmiin. (Grönlund & Hiilamo 2006, 134–145.)

Tuloksena selvisi, ettei Suomi täytä kriteerejä pohjoismaisena hyvinvointivaltiona, koska kolmannen sektorin merkitys on liian suuri. Yhtäläisyyksiä löytyi muun muassa työttömyyden ja diakonian asiakasmäärien sekä asiakaskontaktien määrien välillä. Lisäksi

yhtäläisyyksiä oli toimeentulotukea saavien määrän ja taloudellisen avustamisen välillä. Tutkimuksen tulosten mukaan diakoniatyö täyttää julkisen avun jättämät puutteet, sillä diakoniatyön työmuodot olivat yhteydessä alueelliseen huono-osaisuuteen. (Grönlund & Hiilamo 2006, 134–145.)

Diakonia-ammattikorkeakoulun lehtori Ulla Jokela on tehnyt väitöskirjan **Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa**. Tutkimustehtävänä väitöskirjassa on tarkastella asiakkaiden kokemuksia diakoniatyön merkityksistä. Jokelan tutkimuksessa tarkoituksena on tehdä diakoniatyötä näkyväksi, ja paikantaa sen hetkistä tilannetta. Tarkoituksena on myös avata niitä prosesseja, jotka työkäytäntöjen takana vaikuttavat yksittäisen asiakkaan arkeen, mutta jotka ovat laajemmin katsoen myös muussa auttamistyössä. Tutkimus on rajattu kohdistumaan asiakassuhteessa tapahtuvaan tukeen ja sen merkitykseen asiakkaan arjessa. (Jokela 2011, 56–57.)

Instituonaalisen etnografian tutkimuksessa Jokela on käyttänyt kahta aineistoa. Hän on kerännyt Webropol-kyselyllä vastauksia erään seurakunnan diakoniatyöntekijöiltä. Kyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi, joten siitä ei ole ollut mahdollista tehdä luotettavia johtopäätöksiä koko tutkimusta ajatellen. Toisen aineiston hän keräsi osallistumalla eräässä paikallisseurakunnassa kenttäjaksolle. (Jokela 2011, 57–58.) Etnografiset menetelmät antoivat hänelle mahdollisuuden havainnoida ja haastatella diakoniatyöntekijän ja asiakkaan kohtaamisia. Jokela mainitsee myös tutustuneensa erilaisiin dokumentteihin. Jokela on valinnut tutkimusmenetelmäkseen laadulliset menetelmät, koska hän halusi tuoda esille sekä eri tavoin kärsivän ihmisen omaa ääntä että sitä sanoittavaa työntekijän ääntä. (Jokela 2011, 61.)

Jokelan toteuttaman hallinnan suhteiden analyysi, antoi uudenlaisia näkökulmia asiakkaiden diakoniatyöstä kokemiin merkityksiin. Aineistosta nousi kolmentasoisia hallinnan suhteita, jotka määrittävät asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden asianosaisten välisiä suhteita. Tässä ne on esitetty tiivistetysti. Ensimmäisessä tasossa on kysymys asiakkaan ja diakoniatyöntekijän kohtaamisesta. Jokelan mukaan kohtaaminen perustuu vaihtosuhteeseen. Asiakas lahjoittaa oman tarinansa, jota vastaan saa apua diakoniatyöltä. Toinen taso on diakoniatyön hallinnan suhteet, joiden yhteiseksi nimittäjäksi Jokela on valinnut vallan. Valtaa käytetään erilaisissa hallinnan käytännöissä. Jokelan esimerkeissä mainitaan, kuinka hengellinen ja henkinen arvotetaan ruumiillista korkeammalle.

Avustamiseen kätkeytyy mahdollinen asiakkaan kokema nöyryytys, ja voi tapahtua asiakkaiden valikointia. Jokela mainitsee myös vallan konkretisoituvan rajattuna valinnan vapautena sekä sattumanvaraisuutena diakoniatyössä. Kolmannella tasolla tutkimus näyttää, että diakoniatyö pitää yllä yhteiskunnallisia hallinnan suhteita. Diakoniatyö jatkaa yhteiskunnan käytäntöjä tullen lähelle sosiaalityötä. Diakoniatyö paikantaa ja täydentää yhteiskunnan aukkoja. Apu on merkittävä yksityiselle ihmiselle, mutta vaikuttamisen puuttuminen jatkaa hyvinvointivaltion purkavaa kehitystä. (Jokela 2011, 185–187.)

5 TUTKIMUSONGELMAT

Niin sosiaali- kuin kirkonalalla palvelurakenteet muuttuvat. Kehityksestä nähdään, että asiakasryhmien ongelmat vaikeutuvat ja asiakasmäärät kasvavat. Muutosten hallinta edellyttää aina kokeiluja ja tutkimuksia. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 14.) Toivoimme saavamme opinnäyteyöstä hyötyä Pieksämäen seurakunnalle. Asiakkaiden antama palaute on hyödyllistä työn kehittämisen ja kohdentamisen kannalta. Jokaisen organisaation pitää nykyaikana olla kilpailukykyinen ja työltä vaaditaan tehokkuutta sekä ammattitaitoa. Seurakuntien varojen ollessa niukat, eri työalat joutuvat kilpailemaan keskenään. Myös työalojen sisällä joudutaan pohtimaan tehtäviä.

Diakoniatyön perustehtävään kuuluu myös olla äänenä niille, joita ei kuulla. Haluamme opinnäytetyöllämme antaa ihmisille mahdollisuuden kertoa saamansa avun merkityksestä ja antaa heille mahdollisuuden antaa palautetta, jota ei kasvokkain työntekijän kanssa tule sanotuksi. Tutkimusongelmaksi muodostui Diakoniatyön taloudellinen avustaminen asiakkaan näkökulmasta Pieksämäen seurakunnassa. Halusimme saada selville, kokiivatko asiakkaat, että heidän saamastaan avustuksesta on ollut apua. Lisäksi halusimme tietää, mihin asioihin asiakkaat ovat diakoniatyön taloudellisessa avustamisessa olleet tyytyväisiä, ja missä asioissa heidän mielestään on parannettavaa.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyötorilla Pieksämäen Diakonia-ammattikorkeakoululla 2011 Pieksämäen seurakunta tarjosi erilaisia aiheita mahdollisiksi opinnäytetöiksi. Olimme päättäneet tehdä opinnäytetyön parityönä ja valitsimme aiheen, joka tuntui molemmista luontevalta. Kirkollisen pätevyytemme takia aiheemme olisi liityttävä myös hengelliseen työhön. Pieksämäen seurakunta vaikutti luotettavalta yhteistyökumppanilta. Saimme tutkimusluvan suullisesti Pieksämäen seurakunnan kirkkoherralta keväällä 2012.

6.1 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmät

Kohderyhmää valitessa punnittiin eri vaihtoehtoja. Tämä liittyi läheisesti siihen, minkälaista tutkimusmenetelmää tulisi käyttää. Asiasta käytiin pohdintaa yhdessä Pieksämäen seurakunnan kahden diakoniatyöntekijän kanssa, jotka työyhteisöstä oli valittu meidän opinnäytetyömme työelämän ohjaajiksi. Heitä kiinnostivat molemmat vaihtoehdot; tutkia kyseisellä hetkellä avustettavia tai isommalla avustuksella tuettuja asiakkaita vuosien varrelta. Diakoniatyöntekijät toivoivat opinnäytetyön aiheuttavan heille mahdollisimman vähän lisätyötä, joten päädyimme tutkimaan kyseisellä hetkellä avustettavia asiakkaita. Niin työntekijöiden ei tarvitsisi etsiä yhteystietoja tai halukkaita henkilöitä tutkimukseen. Aluksi tarkoituksena oli tutkia vain rahallisesti avustettuja asiakkaita, mutta riittävän otannan saamiseksi valittiin myös EU-ruoka-avustuksia hakeneet mukaan tutkimukseen. Kohderyhmäksi muodostui Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön taloudellisen avustamisen asiakkaat, joita avustetaan EU-ruoalla, taloudellisesti tai molemmin tavoin.

Vaihtoehtoinamme oli suorittaa kysely joko haastatteleamalla muutamaa diakoniatyön avustusasiakasta tai laatia kyselylomake asiakkaille jaettavaksi. Päädyimme jälkimmäiseen vaihtoehtoon, jotta saisimme vastauksia mahdollisimman monenlaisilta ihmisiltä. Lisäksi uskoimme, että niin pienellä paikkakunnalla kun Pieksämäki haastateltavia voi

olla vaikea saada, koska opinnäytetyöprosessin aloittamisen hetkellä asuimme molemmat paikkakunnalla. Kyselylomake takaa vastaajan anonyymiyden, ja kynnyks vastata totuutta kaunistelematta on pienempi. Sähköinen kyselylomake ei ollut vaihtoehtomme, sillä vaikka se onkin yleistymässä, niin se ei kuitenkaan kohtaa kaikkia diakoniatyön avustusasiakkaita ainakaan vielä.

Päädymme kvantitatiiviseen tutkimusmenetelmään, sillä koimme sen helpottavan lomakkeen täyttäjien työtä. Ajattelimme, että ihmiset vastaisivat helpommin määrällisiin kysymyksiin. Emme tahtoneet lomakkeen täyttämistä liian raskasta, jotta kukaan ei jättäisi tämän takia vastaamatta kyselyyn. Halusimme kuitenkin laittaa lomakkeeseen muutaman kvalitatiivisen kysymyksen, jotta jokaisella vastaajalla olisi mahdollisuus kertoa omat näkemyksensä ja mielipiteensä sanallisesti.

6.2 Kyselylomake ja aineiston keruu

Teimme luonnoksen kyselylomakkeesta, ja jätimme asian hautumaan joksikin aikaa. Korjattuamme lomaketta, lähetimme sen ohjaavalle opettajallemme, diakoniatyöntekijöille sekä tilastoinnista vastaavalle opettajalle. Saimme hyödyllisiä parannusehdotuksia, jotka korjasimme lomakkeeseen.

Lähetimme kyselylomakkeen testattavaksi diakoniatyön taloudellisen avustamisen asiakkaille tuttuun seurakuntaan. Diakoniatyöntekijä antoi lomakkeemme ja siihen suunnitellun palautelomakkeen valitsemilleen vapaaehtoisille asiakkaille. Tämän perusteella saimme palautetta, kokeeko oikeasti tutkittava asiakasryhmä lomakkeen helposti täytettäväksi, ja kokevatko siitä olevan hyötyä. Koehenkilöt antoivat lomakkeesta hyvän palautteen, emmekä muuttaneet lomaketta enää.

Lopullisessa kyselylomakkeessa kysyttiin ensimmäiseksi, mistä henkilö oli saanut lomakkeen. Haluttiin selvittää, kuinka moni oli tavoitettu diakoniatyön vastaanotolla, ja kuinka moni EU-ruoanjoosta. Lomakkeen alun kysymykset olivat taustatietojen selvittämistä varten. Taustatietojen avulla olisi mahdollista verrata saatuja tuloksia Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön asiakastilastoihin. Taustatiedot liittyivät sukupuoleen, ikään ja siihen millaisessa taloudessa asuu. Ikäjaottelu tehtiin diakoniatyöntekijöiden

ehdotuksesta samalla kaavalla kuin seurakuntien diakoniatyön tilastoinnissa tehdään. Tämä helpottaisi tulosten vertailussa. Seuraavaksi haluttiin tietää henkilön pääasiallinen toimeentulo. Kysyttiin myös, oliko henkilö hakenut ja saanut toimeentulotukea.

Taustatietojen jälkeen selvitettiin asiakkaiden kokemuksia diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta. Kysyttiin syitä seurakunnan diakoniatyön avustuksen hakemiseen, ja kuinka usein henkilöä oli ennen avustettu. Seuraavat kaksi kysymystä, olivat avoimia kysymyksiä, joiden avulla selvitettiin, miten taloudellinen apu oli ja ei ollut auttanut. Lomakkeessa seuraavana oli monivalintakysymys, joka käsitteli tyytyväisyyttä diakoniatyöhön. Vastaja sai valita seitsemästä kohdasta niin monta kuin koki omalla kohdallaan toteutuneen. Kohdat käsittelivät avustuksen riittävyttä ja asiakkaan tuntemuksia kuinka työntekijä oli hänet kohdannut ja ottanut hänen tarpeensa huomioon. Viimeinen kysymys oli avoin ja siinä toivottiin asiakkaan kertovan parannusehdotuksia ja toiveita Pieksämäen seurakunnan diakoniatyölle.

Lomake ja saatekirje laitettiin valmiiksi täytettyyn kirjekuoreen. Diakoniatyöntekijöiden vastuulla oli jakaa kuoret tapaamilleen asiakkaille ja kannustaa heitä vastaamaan. Lomaketta oli tarkoitus tarjota jokaiselle diakoniatyön vastaanotolla tai EU-ruoanjaossa tapaamalle asiakkaalle, jonka tapaaminen koski taloudellista avustusta. Lomakkeen ottaminen oli vapaaehtoista. Opinnäytetyöntekijöille vastaajien henkilöllisyys säilyy salassa. Ajatuksena oli, että anonymista vastaaminen rohkaisisi ihmisiä vastaamaan, eikä opinnäytetyöntekijöiden tarvitse tietää vastanneita henkilöitä. Pieksämäki on kuitenkin pieni paikkakunta, jossa ihmiset tuntevat toisensa, ja haluttiin varmistaa, etteivät diakoniatyön asiakkaat tunne yksityisyyttään uhatuksi.

Kyselylomakkeita toimitettiin diakoniatyöntekijöiden jaettavaksi sata (100), niistä 17 jäi jakamatta. Tähän määrään päädyttiin yhdessä diakoniatyöntekijöiden kanssa. Määrä koettiin realistiseksi otettaessa huomioon asiakaskunnan koon ja ajanjakson lyhyden, jona lomakkeita jaettiin. Lomakkeet olivat jaossa 11.6–20.7.2012 välisenä aikana. Vastausaikaa mietittiin yhdessä työelämän yhteyshenkilöiden kanssa. Heidän ajatuksenaan oli valita lyhyt aika. Perusteluna oli, että asiakkaat muistaisivat täyttää lomakkeet heti

sen saatuaan ja laittaisivat postiin. Jos aikaa olisi enemmän, lomake unohtuisi ja hukkuisi muiden papereiden sekaan. Vastauksia saatiin 35 kappaletta, joista yhtä ei voitu käyttää tilastoinnissa, joten vastausprosentti oli 42 %. Vastaukset syötettiin SPSS-ohjelmaan, jonka kautta saatiin analysoitavat tulokset.

6.3 Tulosten analysointi

Tilastolliset kysymykset käsiteltiin kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmällä. Saadut tulokset syötettiin SPSS-ohjelmaan. Näin saatiin perusfrekvenssit tietoon. Lisäksi ristiintaulukoitiin niitä perusfrekvenssejä, joista oletettiin saavan tutkimukselle mielenkiintoisia ja tarpeellisia tuloksia.

Avoimet kysymykset analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Laadullisen aineiston sisällönanalyysi tehtiin aineistolähtöisesti. Analysoitava informaatio eli kyselylomakkeet redusoitiin niin, että tutkimukselle epäolennainen data karsittiin. Toisin sanoen jokainen kysymys analysoitiin erikseen, jolloin karsimme ne vastaukset, joissa oli epäolennaista tietoa kysymykseemme liittyen. Aineiston pelkistämisen ohjenuorana oli tutkimustehtävä. Meidän tutkimustehtävämme oli asiakkaan näkökulma diakonian taloudellisesti avustamisesta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–112.)

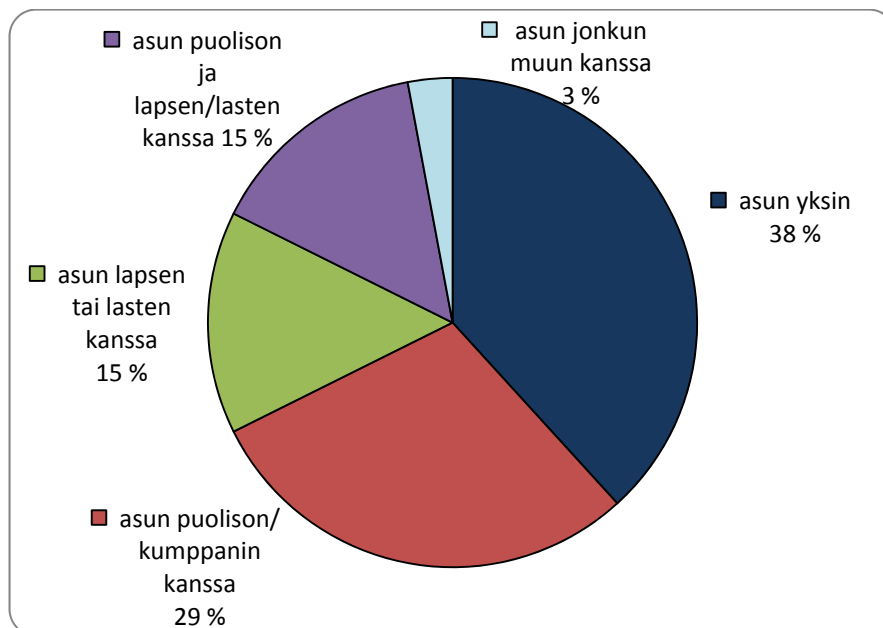
Aineiston ryhmittely eli klusterointi suoritettiin käymällä läpi aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset ja etsittiin niiden väliltä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmiteltiin niin, että jokaiselle luokalle tuli kuvaava käsite. Tätä vaihetta seuraa yleensä abstrahointi, jolloin tutkimuksen kannalta olennainen tieto valitaan, ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112–115.) Tässä vaiheessa ongelmia tuotti vastausten määrän vähäisyys ja samankaltaisuus, jolloin jouduimme soveltamaan menetelmää. Redusoimme ja klusteroimme aineiston, mutta abstrahointia emme kokeneet enää tarpeelliseksi. Tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja vastaajien mielipiteet saatiin tuloksiin.

7 TULOKSET

7.1 Vastanneiden taustatiedot

Kyselyyn vastasi 34 henkilöä. Diakoniatyön vastaanotolta lomakkeen sai 9 henkilöä ja 25 henkilöä sai lomakkeen EU-ruoan jaosta. Vastanneista (n=33) naisia oli 22 ja miehiä 11. Sukupuolta ristiintaulukoitiin yhdessä muiden perusfrekvenssien kanssa. Mielenkiintoisimmat tulokset saatiin asumismuotojen kanssa. Miehistä 73 % (n=8) asui yksin, kun taas yksin asuvia naisia oli 23 % (n=5). 23 % (n=5) naisista asui puolison ja lapsen/lasten kanssa, kun taas vastanneista miehistä kukaan ei asunut tällä tavalla. Vastanneista (n=34) huomattava osa (71 %) oli iältään 40–64-vuotiaita. Sekä 18–39-vuotiaita että 65–74-vuotiaita oli 12 %, kun taas yli 74-vuotiaita oli 6 %.

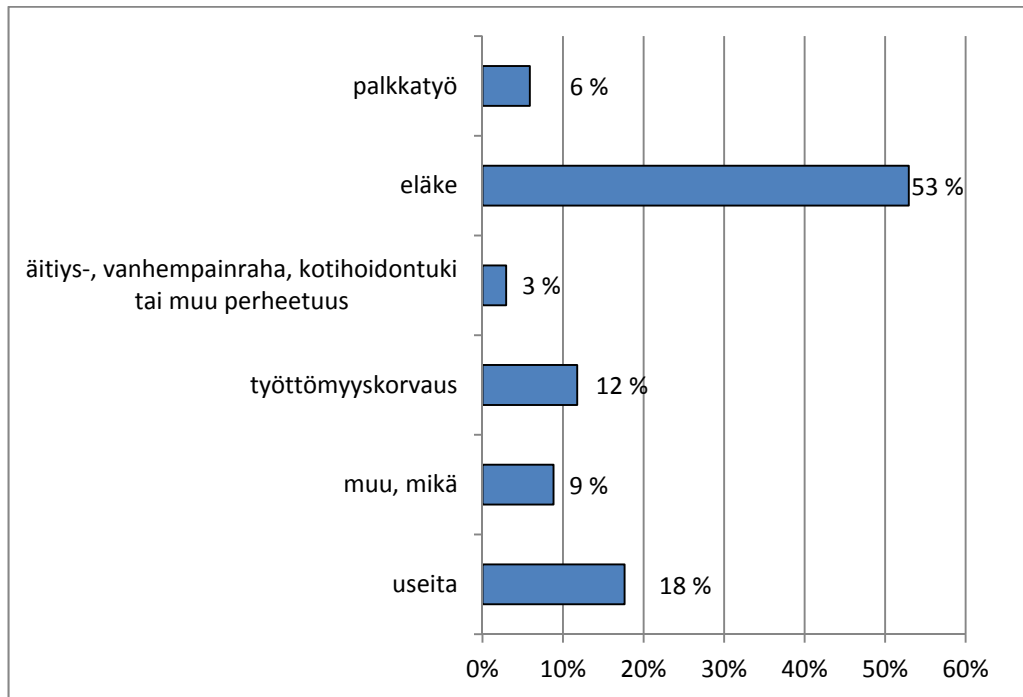
Vastanneista suurin osa (38 %) asui yksin (kuvio 1).



KUVIO 1. Vastajien (n=34) perhesuhteet.

Seuraavaksi kysyttiin henkilön pääasiallista toimeentuloa. Yli puolella (53 %) vastanneista pääasiallinen toimeentulo oli eläke (kuvio 2). Vastanneista 18 % oli valinnut usean vaihtoehdon, esimerkiksi työttömyyskorvaus ja omaishoidontuki sekä kodinhoidontuki ja yrittäjyys. Mikäli vaihtoehdoista yksikään ei pitänyt vastaajan kohdalla paik-

kaansa, oli annettu mahdollisuus kertoa se avoimena vastauksena. Muita vastauksia oli Kelan sairauspäiväraha, omaishoidontuki, vuorotteluvapaa, yrittäjä, toimeentulotuki ja elatusmaksu.



KUVIO 2. Pääasiallinen toimeentulo (n=34).

Kysyttäessä oliko henkilö hakenut viimeisen vuoden aikana toimeentulotukea kysymykseen vastaajista (n=32) 53 % ilmoitti, että ei ollut hakenut toimeentulotukea ja 47 % oli hakenut. Jatkokysymyksenä niille, jotka olivat hakeneet toimeentulotukea viimeisen vuoden aikana, kysyttiin kuinka usein he sitä olivat saaneet. Tähän kysymykseen vastanneista (n=17) 18 % sai toimeentulotukea kuukausittain. Yhtä moni vastasi saaneensa toimeentulotukea lähes joka kuukausi. Muutaman kerran vuodessa tätä tukea saivat 24 % ja satunnaisesti 29 %. Vastanneista 12 % ei ollut saanut toimeentulotukea lainkaan edellisen vuoden aikana.

7.2 Vastanneiden kokemukset diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta

7.2.1 Aikaisempi diakoniatyön avustusasiakkuus ja syyt avustuksen hakemiseen

Selvitettäessä syitä, miksi asiakas on kääntynyt diakoniatyönpuoleen avustusasioissa, 79 % valitsi vaihtoehdoksi pitkään jatkuneen vaikean elämäntilanteen. Pitkään jatkuneen taloudellisen tiukkuuden takia avustusta haki 21 %.

Kysyttäessä onko asiakas saanut aiemmin taloudellista avustusta, vastaajista (n=32) aiemmin taloudellista avustusta saaneita oli 69 %, ja loput 31 % eivät olleet saaneet avustusta aiemmin. Avustuskertojen määrää kysyttäessä vastaajista (n=32) 38 % oli saanut avustusta yli viisi kertaa. 2–5 kertaa avustusta saaneita oli 31 %, kerran avustettuja oli 9 %. Vastanneista 22 % ei ollut saanut avustusta aiemmin. Selvitettäessä, saako vastaaja seurakunnalta taloudellisen avustamisen lisäksi myös EU-ruokaa, 97 % sai ja 3 % ei saanut. Tähän kysymykseen vastasi 29 henkilöä.

7.2.2 Miten avusta on ollut hyötyä?

Kysymykseen, millä tavoin saamasi apu on auttanut eteenpäin, tuli monenlaisia vastauksia. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että diakoniatyöltä saama apu on auttanut pahimman kriisin yli ja estänyt lisävelkaantumisen, kun joihinkin laskuihin on saatu rahallista avustusta. Toiset taas kokivat elämän olevan jatkuvaa selviytymistä, jolloin apu on auttanut päivästä toiseen selviytymisessä, kunnes oma tilanne on helpottanut esimerkiksi tilipäivän koittaessa. Vastauksista ilmeni myös, että apu on auttanut hieman, mutta kuitenkaan ei millään tavalla.

Se on ollut suurena apuna, kun talous on tiukkaa, usein pahimman kriisin yli.

Ruoka-avusta oltiin kahta eri mieltä. Vastaajat olivat tyytyväisiä saadessaan EU-ruokaa, koska omat tulot eivät riittäisi, kun ruoka on Suomessa niin kallista. Vastauksista ilmeni tyytyväisyys kuiva-aineisiin, joista oli mahdollista leipoa leivät ja leivonnaiset, mistä

koitui suuri säästö. Lisäksi joulukassista kiiteltiin, sillä se antoi mahdollisuuden tarjota perheelle normaalia paremman aterian. Lasten kanssa asuvat nousivat yhtenä ryhmänä esiin, jotka olivat tyytyväisiä ruoka-apuun. Yhdeltä vastaajista tuli kiitosta, kun hän oli saanut osallistua joillekin seurakunnan leireille ilman osallistumismaksua.

Hyvä on joskus syödäkin ainakin kerran päivässä.

Mahdollisuus keskustella diakoniatyöntekijän kanssa nousi esiin tärkeänä asiana. *"On turvallinen olo, kun tietää että voi mennä tapaamaan ihmistä joka oikeasti kuuntelee. Henkinen apu ja tuki tärkeintä."* Esimerkiksi vaikeasta elämäntilanteesta kuten sairaudesta puhuminen auttoi. Vastauksissa korostui myös henkisen avun merkitys vastanneiden henkilöiden tilanteissa. Työntekijöitä kiiteltiin asiakkaiden inhimillisestä kohtaamisesta, kun taas sosiaalitoimiston palvelut koettiin olevan vaikeasti saatavilla ja työntekijöiden olevan epäinhimillisiä. Osa vastanneista koki tulleen kohdatuksi kokonaisvaltaisesti.

Se antaa uskoa ja toivoa jatkaa eteenpäin.

7.2.3 Miten apu ei ole auttanut?

Kysyttiin myös, kuinka diakoniatyön taloudellinen avustus ei ole henkilöä auttanut. Joillakin vastanneista oli ollut erimielisyyksiä, olivatko henkilön tulot riittävät arjessa selviytymiseen vai ei. Joissakin tilanteissa ongelmat olivat niin suuria, esimerkiksi iso velkataakka, ettei avusta ollut ongelman poistamiseen, mutta se oli silti koettu tarpeelliseksi.

Kyllä tämä on selviytymistaistelua päivästä toiseen, säästöön ei jää mitään, --

Suurissa veloissa emme ole saaneet tukea kirkon katastrofirahastolta.

Henkilöt jotka kertoivat saaneen EU-ruoka-avustusta, kokivat ihmisen tarvitsevan muitakin perustuotteita kuin leipää. EU-ruokaan toivottiin monipuolisuutta, koska varaa ei ollut muuhun ruokaan. Yksi vastaajista koki, ettei EU-ruoka vastannut tarpeita, kun on pieniä lapsia ja erikoisruokavalioita. Vastaaja olisi mieluummin halunnut lahjakortin kauppaan, jotta voisi ostaa vaippoja, keliakia – tuotteita ynnä muuta sellaista.

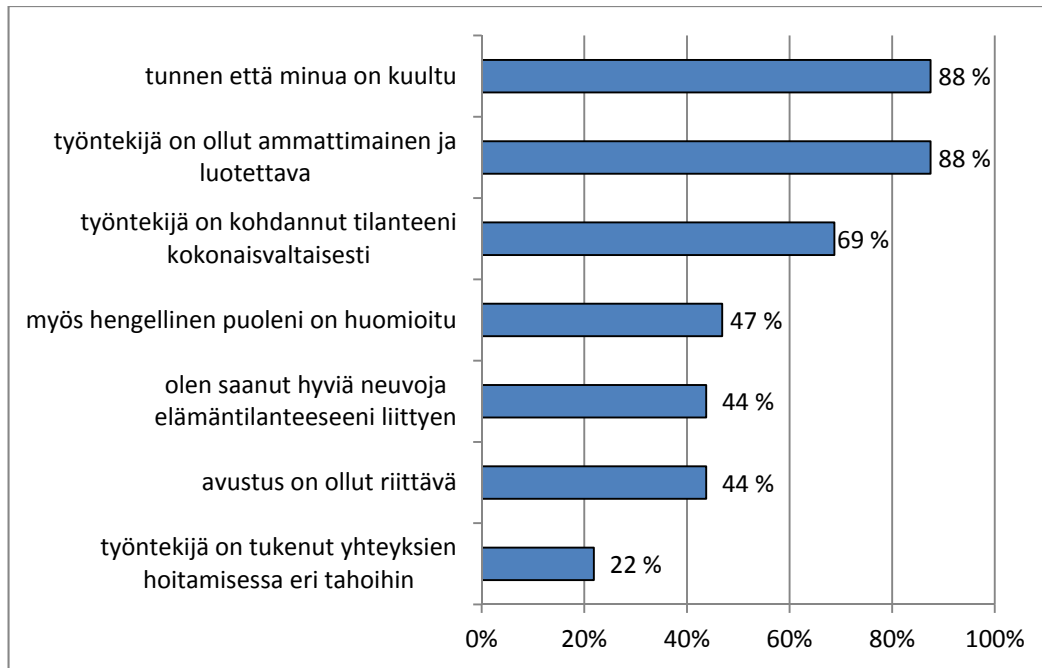
Tarjonta väärää ja liian vähän.

Ei se aina pelkkä EU-ruoka auta tarvitsee ihminen muutakin -- pieni rahallinen apukaan ei olis pahitteiksi.

7.2.4 Tyytyväisyys diakoniatyöhön

Monivalintakysymyksessä haluttiin saada selville, mihin asioihin henkilö on ollut tyytyväinen asioidessaan diakoniatyön kanssa. Vastanneista (n=32) 88 % koki tulleen kuulluksi ja työntekijän olleen ammattimainen sekä luotettava (kuvio 3). Vaikka kyseessä onkin seurakunnalta haettu apu, alle puolet (47 %) vastaajista oli kokenut hengellisen puolensa tulleen huomioiduksi. Alle puolet (44 %) oli kokenut saaneensa hyviä neuvoja elämäntilanteeseensa liittyen. Sama prosenttiosuus koki avustuksen olleen riittävä.

Koska vastaajista alle 18-vuotiaita ja 18–39-vuotiaita oli niin vähän, yhdistimme nämä kaksi ikäluokkaa yhdeksi luokaksi saadaksemme tilastointiin mielekkyyttä. Ristiintaulukoitaessa ikää ja tyytyväisyyttä diakoniatyöhön nousivat muutamat vaihtoehdot esille. 18–39-vuotiaista 100 % (n=4) olivat kokeneet tulleen kuulluksi ja pitivät diakoniatyötä luotettavana. Yli 65 vuotiaista 100 % (n=5) koki tulleen kuulluksi.



KUVIO 3. Tyytyväisyys asiointiin diakoniatyön kanssa (n=32).

7.2.5 Parannusehdotukset ja toiveet diakoniatyölle

Viimeisenä vastaajaa pyydettiin kertomaan parannusehdotuksia ja toiveita diakoniatyölle. Osa vastasi lyhyesti olevansa tyytyväisiä, ja osalla toiveet ylittivät diakoniatyön resurssit. Vastauksista erottui selvästi kotikäyntien tarve; niitä toivottiin olevan enemmän. Lisäksi toivottiin diakoniatyöntekijöillä olevan enemmän aikaa. Vastauksista nousi esiin tarve puhua ja tulla kuulluksi, myös rukousta toivottiin. Toivottiin, että myös vapaaehtoistyöntekijät osallistuisivat kotikäynteihin. Yksinäisyyden helpottamiseksi toivottiin jonkinlaista pienryhmätoimintaa ja järjestettäviä retkiä. Vastauksista nousi myös esiin toive, että seurakunnalta tulisi työntekijä pitämään hartauden naisten saunailtaan. Koettiin, että kun työntekijät olivat tulleet tutuiksi, avunhakeminen ei tuntunut enää niin nöyryyttävältä.

Ehkä enemmän kotikäyntejä. Silloin olisi helpompi puhua asioista.

Käy katsomassa ja avustuksia saisi olla enemmän. Katsomassa voisi käydä useammin. Myös vapaaehtoiset voisivat käydä kylässä.

EU-ruoan sijaan/lisäksi toivottiin lahjakorttia ruokakauppaan monipuolisempaa ruokaa varten. Vaihtoehtona oli, että EU-ruoka olisi monipuolisempaa, ja että siinä olisi pidempään säilyviä tuotteita, koska kaikilla ei ole mahdollisuutta pakastaa. Ehdotettiin myös, että seurakunta tekisi yhteistyötä paikallisten ruokakauppojen kanssa, ettei poistettävä hyvä ruoka menisi roskiin, vaan sitä voitaisiin jakaa tarvitseville. Myös diakoniatyöntekijöille esitettiin toive, että he toisivat kotikäynnille tullessaan muun muassa marjoja, sieniä ja muita tuliaisia.

*Diakoniatyöntekijät olisivat Pieksämäellä aktiivisempia alueen kauppa-
liikkeisiin, että ne lahjoittaisivat elintarvikkeita EU-ruanjakoon kuten ete-
lä-Suomessa, ei ihminen pelkällä leivällä ja kuivaelintarvikkeilla elä!*

EU-ruoan jakoon toivottiin kontrollia, ettei ruoka vaihtaisi omistajaa väärin käsiin. Huolena oli että, oltiin nähty ruoalla tehtävän kauppaa heti ruoanjaon jälkeen. Lisäksi oltiin sitä mieltä, ettei yksinasuva saa EU-ruokaa tasapuolisesti. Yksi vastaajista koki, että kirkollisveronmaksajana hänen kuuluisi saada useammin rahallista avustusta. Itsensä hiljaiseksi ihmiseksi luokitteleva epäili, että hyvillä puhelahjoilla saa helpommin avustusta niin diakoniatyöntekijöiltä kuin sosiaalitoimistostakin. Lisäksi hän pohti, onko eri alueilla eroa, kuinka helposti avustusta saa. Eräs toivoi, ettei ohjattaisi hakemaan apua jostain muualta.

*EU-ruuanjakelussa parempi kontrolli ettei avustusruualla tehdä bisnestä
heti kirkon nurkilla.*

Joka osaa puhua hyvin sitä autetaan enemmän vaikka tarve olisi sama--.

Vastauksista nousi esiin kokemus, ettei diakoniatyöltä voi vaatia enempää. Työ nähtiin arvokkaana, ja sen nykyinen taso hyvänä. Diakoniatyöntekijöiden jaksamisesta seurakuntien taloudellisen tilanteen kiristyessä oltiin huolissaan. Diakonien parityöskentelyäkin ehdotettiin. Haluttiin kiittää ystävällisyydestä ja jaksamisesta, sillä diakoniatyön koettiin olevan arvokasta.

*Mielestäni enempää ei voi vaatia, mutta nykyiselläkin tasolla jos pystytään
menemään, olisi se tosi hyvä.*

*Olette aarteita toivottavasti jaksatte vastakin. On kiva tulla kun olette niin
ystävällisiä.*

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Johtopäätökset määrällisten kysymysten vastauksista

Yhteiskunnan järjestelmät eivät pysty esimerkiksi huomiomaan tilanteita, joissa henkilön tulot ylittävät mahdollisuuden toimeentulotukeen, mutta henkilöllä ei silti ole rahaa. Seurakunnan diakoniatyö huomio asiakkaan kokonaistilanteen, mutta sen tarjoama tuki on pientä, eikä siten kykene paikkamaan yhteiskunnan tukea. Seurakunnan tarjoama tuki voi kuitenkin olla äkillisen tilanteen pelastaja. (Jokela 2011, 114.)

Johtopäätöksiä tehdessä tuloksia verrattiin Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vuoden 2011 diakoniatyön tilastoihin. Tilastot on tehty kaikista diakoniatyön asiakaskontakteista, mutta täytyy ottaa huomioon, että suurin syy asiakaskontakteissa koski taloudellisia ongelmia (27,5 %) ja asiakaskontaktien toimenpiteistä neljäsosa (27,3 %) koski taloudellista avustamista. (Kirkkohallitus 2011, 6.)

Ottamalla huomioon Pieksämäen seurakunnan koon, lomakkeiden jakoajankohdan ja valitun asiakasryhmän vastausten määrään oltiin tyytyväisiä. Saatujen vastausten perusteella naisia oli kaksi kertaa sen verran kuin miehiä. Pieksämäen seurakunnan tilastojen mukaan vuonna 2011 asiakaskontakteista (n=4852) 66 % oli naisia (Pieksämäen seurakunta 2011).

Saadut vastaukset kyselylomakkeiden täyttäjien iästä vastaa koko Suomen evankelis-luterilaisen kirkon saamia tuloksia. Diakoniatyön asiakaskunnasta suurin osa on iältään 40–64-vuotiaita (Kirkkohallitus 2011, 3). Saamamme vastaukset ja kirkon tilastot vastasivat toisiaan kysyttäessä perhesuhdetta. Asiakkaista suurin osa asuu yksin (Kirkkohallitus 2011, 4). Saadut vastaukset taustatiedoista vastasivat myös Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön vuoden 2011 tilastoja.

Vastaajista suurin osa oli saanut lomakkeet EU-ruoan jaosta. Tämä selittyy eniten sillä, että EU-ruoka-avustuksia annetaan enemmän verrattuna rahalliseen avustamiseen. Tutkimuksen kannalta koettiin, että oli viisasta valita kyselylomakkeet täyttäjiksi niin rahallisesti kuin EU-ruoalla avustetut, jotta vastauksia saataisiin todennäköisesti enemmän.

Kysyttäessä pääasiallisesta toimeentulosta vastaukset olivat muiden Suomessa tehtyjen tutkimuksien mukaisia. Diakoniatyön avun piiriin hakeutuvilla on toimeentulonaan useimmiten eläke (Kirkkohallitus 2011, 5). Harva on vakituisesti työssä. Toiseksi eniten vastaajat olivat valinneet vaihtoehdon, joka kertoi pääasiallisen toimeentulon muodostuvan monesta tekijästä.

Kysyttäessä toimeentulon hakemisesta oletuksena oli, että vastaajista usea olisi hakenut sitä. Jos asiakas hakee taloudellista apua, diakoniatyöntekijöillä on tapana tarkistaa mahdollisuus toimeentulotukeen. Taloudellista apua haettaessa sosiaalipalvelut ovat kuitenkin ensisijainen apu ja diakoniatyön rooli on sen jälkeen. Toimeentulotukea pitää hakea joka kuukausi erikseen.

Toimeentulotuki ei enää ole kaikille vain tilapäinen hätäapu, vaan se voi olla pitkäaikainen toimeentulon lähde. On huomattu, että ensisijaisten etuuksien taso on matala. Valtaosa toimeentulotuensaajista saa jotain ensisijaista etuutta. (Helin ym. 2010, 72.)

Suurin syy diakoniatyön puoleen kääntymiseen, oli pitkään jatkunut vaikea elämäntilanne. Monimutkaisissa tilanteissa asioiden ratkaiseminen on haasteellisempaa, kuin jos asiakas hakee apua jo varhaisessa vaiheessa. Muutoksen kannalta on merkittävää myös asiakkaan halukkuus siihen, hänen kykynsä sanoittaa asiat ja etsiä ratkaisuja. (Helin ym. 2010, 60.)

Ristiintaulukoitaessa sukupuolta ja tyytyväisyyttä diakoniatyöhön, miesten ja naisten vastausten erot joka kohdassa olivat hyvin pieniä. Tämä tarkoittaa, että diakoniatyöntekijät kohtaavat asiakkaan tapauskohtaisesti, ja ainakaan sukupuolella ei ole merkitystä siinä, mihin asiakkaat ovat palvelussa tyytyväisiä.

Ristiintaulukoitaessa sukupuolta ja asumismuotoja, naiset asuivat tulosten mukaan jonkun kanssa miehiä enemmän. Tästä voidaan päätellä naisten olevan aktiivisempia joko täyttämään lomakkeita tai hakemaan perheelle avustusta.

8.2 Johtopäätökset laadullisten kysymysten vastauksista

Asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät vastaukset kertoivat siitä, kuinka erilaisia asioita ihmiset halusivat tuoda esiin. Vastauksissa oli arvostavia ja kiitollisia kommentteja diakoniatyöntekijöille. Tuntui, että joillakin oli varsin luottavainen suhde työntekijään. Täytyy ottaa huomioon, että jokaisella on omat odotuksensa ja toiveensa diakoniatyöntekijältä. Luottamus työntekijän kykyihin ja yleensä seurakuntaan vaikuttavat saatuun apuun ja mielipiteeseen siitä. (Helin ym. 2010, 60.)

EU-ruoka-avustuksien kuiva-aineet ovat helpotus niille, joilla on taitoa ja mahdollisuus leipoa. Yhdestä jauhopussista on mahdollista tehdä monenlaisia syötäviä, ja ne tuovat monipuolisuutta ruokavalioon samalla antaen mielekästä tekemistä ruoanlaitosta pitävälle. Niillä, joilla tätä mahdollisuutta ei ole, jäljelle jää lähes aina samat ruoka-aineet sisältävä avustus. Tämä voi aiheuttaa sen, että henkilö toivoo monipuolisuutta ruokavalionsa.

Diakoniatyön apu on joillekin viimeinen oljenkorsi. Se estää asioiden kriisiytymisen. Henkilöillä, joilla asiat ovat jo vaikeat selvittää, diakoniatyön antaman avun ei koettu muuttavan mitään, mutta se on parempi kuin ei mitään. Elämä on muotoutunut selviytymistaisteluksi, eikä mikään yhteiskunnan tarjoama tuki enää riitä tilanteen pelastamiseksi, vaan ihmisen on pärjättävä sillä, mitä hänellä vielä on. Voisi ajatella, että joillekin taakka on liian suuri ja aiheuttaa mielenterveydellisiä ongelmia. Henkilöllä voi olla myös terveydellisiä ongelmia. Toisaalta ei voida arvioida, mikä on tullut ensin; asiat vaan ovat kasautuneet riittävän isoiksi, ja noidankehästä on vaikea päästä pois.

Vastaajista 88 % koki tulleen kuulluksi ja työntekijän olleen ammattimainen sekä luotettava. Vastauksista voidaan päätellä, että aina hengellistä puolta ei ole huomioitu. Toisaalta se voi tarkoittaa myös, etteivät kaikki koe hengellisen puolen huomiointia tärkeäksi, vaikka he hakevatkin apua seurakunnalta. 69 % vastanneista koki, että työntekijä on kohdannut heidän tilanteensa kokonaisvaltaisesti. Tämä asia on monessa eri yhteydessä mainittu diakoniatyön valttikortiksi verrattaessa sosiaalityöhön.

Kotikäyntien toive ehkä osoittaa sen, minkälainen työtahti myös diakoniatyössä on. Paperityöt vievät paljon työtunteja. Ihmisten luokse lähteminen vaatii kuitenkin aikaa. Asiakstapaamisissa yleensä paikan on ajateltu olevan tilaisuuteen sopiva, jos se on rauhallinen ja neutraali ympäristö. Asiakkaan koti voi kuitenkin olla kaikkea muuta, mutta toisaalta jos se tuntuu asiakkaasta luontevimmalta paikalta, on diakoniatyön erikoisuutena mahdollisuus tehdä kyseinen vierailu. Silloin tapaaminen ei ehkä ole niin virallisen oloinen, mitä monet luukulta luukulle käyneet asiakkaat vierastavat toivoessaan inhimillistä kohtaamista. Toisaalta myös kuultujen kokemusten mukaan kaikki eivät halua kotikäyntejä, koska jotkut kokevat sen liian tunkeilevana. Kuitenkin kotikäyntien toive osoittaa luottamusta diakoniatyötä kohtaan. Myös diakoniatyöntekijältä vaaditaan luottamusta asiakasta kohtaan, jos työntekijä vierailee kotona yksin. Huonokuntoisten ja ikäihmisten kanssa työskennellessä kotikäynnit ovat monia asiakkaita helpottava vaihtoehto, eikä niistä kannata kokonaan luopua. Vapaaehtoisten käynnin toive voi kertoa yksinäisyydestä ja seurun tarpeesta. Monille ihmisille jo asioista puhuminen helpottaa ja antaa voimavaroja.

Eräässä vastauksessa henkilö epäili paremmilla sosiaalisilla lahjoilla saavan paremmin työntekijän huomioon. Jokelan tutkimuksessa oli viitteitä samaan asiaan. Jokelan tutkimuksessa käy ilmi, että kyvykkäämmät keskustelijat kuten paremmassa sosiaalisessa asemassa olevat pääsevät paremmin diakoniatyön keskusteluasiakkaita (Jokela 2011, 189). Tutkimuksessa puhutaan useassa kohtaa vallankäytöstä. Työntekijällä on valta päättää kenen auttamiseen panostetaan syvällisemmin, kuka saa vain hetkellisen tuen. Pitkän suhteen asiakkaat kertovat enemmän itsestään, ja työntekijällä on valta käyttää saamia tietoja. (Jokela 2011, 120–121.)

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

9.1 Tuloksiin vaikuttavat tekijät

Kyselylomakkeet annettiin seurakunnalle jaettavaksi 11.6.–20.7.2012 väliselle ajalle. Kyseiseen ajanjaksoon päädyttiin, jotta lomakkeet eivät olisi seurakunnalla liian pitkään. Samat asiakkaat alkavat kuitenkin kiertää uudelleen, mikäli kyseessä olisi pidempi ajanjakso. Kyseisenä ajankohtana osa diakoniatyöntekijöistä oli lomalla, joten lomakkeiden jakajia oli vähemmän. Lomakkeiden jaon suunnittelussa otettiin myös huomioon, että kuitenkin kaikki lomakkeen saaneet eivät muista tai jaksaa täyttää ja/tai lähettää lomaketta. Kesä myös muuten ajankohtana on diakoniatyössä hieman muita vuodenaikoja rauhallisempi.

Postikyselyn huonona puolena on vastaamattomuus. Monet avoimet vastaukset olivat niukkasanaisia tai ne oli jätetty tyhjäksi. Haastattelussa on mahdollista oikaista väärinkäsityksiä, tällaista mahdollisuutta postikyselyssä taas ei ole. Haastattelemalla asiakkaita oltaisi ehkä vältytty epämääräisiltä vastauksilta, joita kyselylomakkeissa ei osattu tulkita. Kasvotusten myös henkilöiden tarinat tilanteestaan ja avun kohdentumisesta olisivat olleet laajempia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75–76.)

Tarkoituksenamme oli tehdä kvantitatiivinen tutkimus, jotta saisimme riittävän otannan ja ihmiset kokisivat vastaamisen mielekkääksi. Uskoimme sen olevan myös sopiva tutkimusongelman kannalta. Kuitenkin huomasimme kyselylomakkeita läpikäydessämme avointen kysymysten vastauksien antavan enemmän tutkimuksellemme hyödyllistä tietoa. Tähän vaikutti myös, että osa kyselylomakkeen kysymyksistä ymmärrettiin eri tavalla kuin olimme tarkoittaneet. Teimme kuitenkin opinnäytetyömme loppuun kvantitatiivisena tutkimuksena, koska olimme sen aloittaneetkin sellaisena. Jos nyt aloittaisimme tutkimuksen tekemisen, mieltäisimme uudelleen tutkimusmenetelmää. Myös kahden tutkimusmenetelmän käyttäminen oli haastavaa. Kvantitatiivinen tutkimus oli puutteellinen kyselylomakkeen ongelmien vuoksi. Avointen kysymysten sisällönanalyyysissa taas oli vaikeuksia vastausten pienen määrän vuoksi.

9.2 Kyselylomakkeen arviointi

Vaikka kyselylomakkeet testattiin diakoniatyön asiakkailta ja opinnäytetyön ohjaajat niin koulun kuin seurakunnan puolelta saivat nähdä lomakkeet, osa kysymyksistä olisi tarvinnut tarkennusta. Näin olisi välttytty eräiltä virheiltä. Pääasiallisesta toimeentulosta kysyttäessä muutama henkilö oli vastannut moneen eri vaihtoehtoon, vaikka niin ei ollut pyydetty tekemään. Tästä syystä tuloksia analysoidessa tehtiin erikseen kohta niille, joilla oli monta vaihtoehtoa valittuna. Tämä ei vaikuttanut kuitenkaan tulosten analysoinnissa reliabeliuteen.

Kyselylomakkeiden jaossa vastuu oli diakoniatyöntekijöillä. Tarkoituksena oli, että diakoniatyöntekijät tarjosivat kyselylomaketta jokaiselle kohtamaalleen asiakkaalle, joka tavattiin taloudellisen avustamisen merkeissä. Tutkimusotanta ei siis ollut valikoivaa.

Kysyttäessä, mihin asioihin henkilö on ollut tyytyväinen diakoniatyössä, vastaajat saivat valita niin monta kohtaa kuin kokivat oikeaksi. Tarkoituksena oli saada tietää, mihin diakoniatyöntekijöiden toimintaan oltiin tyytyväisiä. Yksi vastaajista koki, että työntekijöiden pitäisi ottaa asiakas paremmin huomioon ja kuunnella häntä, minkä vuoksi hän ei ollut ympyröinyt yhtään vaihtoehtoa.

Tarkoituksena oli saada tietoon, kuinka moni vastaajista saa taloudellista avustusta ja kuinka moni EU-ruoka-avustusta. Ideana oli, että käsite ”taloudellinen avustaminen” tarkoittaisi vain rahallista apua kuten ostokuitteja tai laskujen maksuja. Vastauksista päätellen käsitteiden tulkinnassa oli epäselvyyksiä. Kysymykseen emme olleet tarkentaneet käsitettä, ja osa vastaajista oli käsittänyt asian toisella tavalla ja katsoneet myös EU-ruoan olevan osa taloudellista avustamista.

Myös kysymys jossa tiedusteltiin, kuinka monta kertaa vastaaja oli saanut avustusta, osoittautui analysointivaiheessa haastavaksi. Tähänkään kysymyksen ei ollut merkitty, tarkoitetaanko EU-ruoka-apua vai taloudellista apua. Kuitenkin seuraavassa kysymyksessä, kysyttäessä onko henkilö saanut taloudellisen avun lisäksi EU-ruoka-avustusta,

saattoi joillekin käydä ilmi, että EU-ruoka ja taloudellinen apu oli tarkoitettu ajateltavaksi erikseen. Haluttiin tietää, saiko henkilö taloudellisen avustamisen lisäksi myös EU-ruokaa. Tällä tavoin saisimme selville, onko yleistä, että asiakkaita tuetaan molemmilla keinoilla vai pyritäänkö pysymään yhdessä avustusmuodossa.

Muuten kyselylomakkeen vastaukset ovat käyttökelpoisia. Niiden vertailu Pieksämäen seurakunnan tilastoihin sekä koko kirkon tilastoihin antaa saaduille tuloksille validiutta. Tulokset ovat samansuuntaisia.

9.3 Opinnäytetyön eettisyys

Olemme pyrkineet toimimaan eettisesti koko opinnäytetyöprosessin aikana. Prosessi ja sen vaiheet on kuvattu rehellisesti, jotta se olisi läpinäkyvää. Kaikissa prosessin vaiheissa olemme huomioineet eettisen puolen ja toimineet sen mukaisesti. Tutkimusta tehdessä on tärkeää olla objektiivinen, eikä antaa omien mielipiteiden vaikuttaa sisältöön. Raportissa olemme pyrkineet pitämään faktat ja omat mielipiteemme erillään toisistaan.

Lähdemateriaalia läpikäydessämme olemme käyttäneet lähdekritiikkiä, ja olemme maininneet kaikki käyttämämme lähteet. Olemme myös tehneet sopimukset opinnäytetyön tekemistä ohjaavien toimijoiden kanssa. Olemme pyytäneet sekä saaneet ohjausta. Saamamme palautteen pohjalta olemme viimeistelleet opinnäytetyön.

Kun käsitelimme avointen kysymysten vastauksia, analysointimenetelmän kanssa oli oltava tarkkana, etteivät tulokset vääristyisi. Tarkoituksenamme oli kuitenkin antaa todellinen kuva asiakkaiden mielipiteistä eikä kaunistella tai vääristää niitä. Halusimme laittaa tekstiin suoria lainauksia asiakkaiden vastauksista, ja pyrimme ottamaan mahdollisimman monipuolisia kommentteja.

10 POHDINTA

10.1 Opinnäytetyössä saatujen tulosten pohdintaa

Ennen kuin olimme saaneet ensimmäisen täytetyn kyselylomakkeen, arvelimme jo suurin piirtein tietävämme, mitä mieltä vastanneet ovat Pieksämäen diakoniatyön taloudellisesta avustamisesta: toiset ovat siihen tyytyväisiä, toiset eivät. Karkeasti ajateltuna näin olikin. Kuitenkin saimme kyselylomakkeiden kautta tietää, miksi asioihin oltiin tai ei oltu tyytyväisiä. Osa avointen kysymysten vastauksista oli hyvin koskettaviakin, ja joistain lomakkeista näkyi, että vastanneilla oli tarve kertoa tilanteestaan ja ilmaista mielipiteensä. Oli mukavaa huomata, että ihmisillä oli kiinnostusta osallistua kyselyyn.

Tulokset antavat vahvan kokemuksen siitä, että Pieksämäen seurakunnan diakoniatyön taloudellisella avustamisella on tärkeä rooli apua hakeneiden arjessa. Työntekijöiden osaamista arvostettiin, ja laatuun kannattaa jatkossakin panostaa, koska diakoniatyö on niin ainutlaatuista ja erilaista verrattuna muihin tämäntapaisiin tahoihin. Asiakkaan kohtaamista arvostettiin, ja monille oli tärkeää saada itse puhua ja vaikuttaa omien asioiden järjestämiseen. Monissa muissa paikoissa työntekijöillä ei ole aikaa kohdata asiakkaitaan yhtä kokonaisvaltaisesti kuin diakoniatyössä. Toivon mukaan kirkko pitää kiinni tästä tärkeästä asiasta.

Osalla taloudellisen avun hakijoilla on niin hankala tilanne, että se tuntuu toivottomalta selvittää. Heistä osa tuntui toivovan ja vaativan palveluja sekä avustuksia, jotka eivät seurakunnan diakoniatyölle tai EU-ruoka-avustuksiin kuulu. Taloudellista apua hakevilta, joilla tilanne on ollut hankala jo pitkään, vaaditaan suunnitelmallisuutta saada kuu-kauden tulot riittämään. EU-ruoka helpottaa, mutta suurimman hyödyn siitä saavat ne, joilla on mahdollisuus ja taitoa leipoa. Lisäksi luonnon antimien, kuten marjojen ja sien-ten käyttö olisi suurena hyötynä. Tämä antaisi myös monipuolisuutta ruoalle. Kaikilla ei aina ole viitseliäisyyttä tai taitoa tehdä ruokaa, varsinkaan jos sitä ei ole mahdollista säilyttää; kaikilla ei ole pakastinta tai varaa hankkia sellaista. Samaa ruokaa päivästä

toiseen syödessä siihen kyllästyy, eikä se vastaa monipuolisen ruokavalion suositusta. Kun tilanne on tiukka ja tulee yllättävä rahanmeno, raha on pois arjen pakollisista menoista. Tällaisia rahanmenoja voi olla esimerkiksi lääkärissä käynti tai lääkkeiden ostaminen.

Vastauksista nousi esiin huoli oikeudenmukaisuudesta. Osa koki vääryyttä EU-ruoan kanssa. Jotkut yksinäisistä kokivat, etteivät saa saman verran palvelua kuin jonkun toisen kanssa asuvat. Myös lapsiperheillä oli omat huolensa avun riittävydestä ja kohdentumisesta. On tavallista, että löytyy niitä, jotka ovat tyytyväisiä, mutta aina joukosta löytyy myös palveluun pettuneitä. Tuskin milloinkaan on tilanne, jolloin kaikki olisivat täysin tyytyväisiä. Ammattitaitoiset työntekijät arvioivat jokaisen tilanteen tapauskohtaisesti ja päättävät yhdessä, miten toimitaan. Haastavat tapaukset puidaan yhdessä koko diakoniatimmin kanssa.

Vaikka seurakunnissa talous kiristyykin, on taloudellisen avustamisen tärkeää olla osana seurakunnan diakoniatyötä. Mikäli vastaavaa apua on mahdollista saada kunnilta, voisivat seurakunnat sitä vähentää, mutta tällä hetkellä tilanne ei näytä siltä. Huolenaiheena oli myös bisneksen tekeminen EU-ruoalla, ja siihen pyydettiin kontrollia. Diakoniatyöllä ei ehkä ole resursseja vahtia ruoan pysymistä tarkoitettulla henkilöllä. Yleisesti kristinuskossa on luotettava myös ihmisen omaantuntoon ja oikein toimimiseen. Vaikka ruoalla käytäisiinkin kauppaa, se on kuitenkin vähäistä.

10.2 Ideoita seuraaviin tutkimuskohteisiin

Tämä tutkimus antoi asiakkaille mahdollisuuden kertoa mielipiteensä taloudellisen avustamisen merkityksestä hänen elämässään. Vastausprosentti on kuitenkin otettava huomioon. Pieksämän kokoisessa seurakunnassa saimme vastauksia hyvin, mutta yleistämiseen saamamme vastausmäärä ei riitä. Työmme antaa kuitenkin palautetta, jota diakoniatyöntekijät eivät arjessa asiakkailta saa. Toivomme sen motivoimaan ja jatkamaan laadukasta työtä jatkossakin.

Ideoita seuraaville tutkimuskohteille tuli muutamia. Diakoniatyön taloudellinen avustaminen aiheena on laaja, ja sitä eri painotuksilla tutkimalla saisi mielenkiintoisia töitä. Laajemman tutkimuksen saisi diakoniarahaston avustuksilla autettuja asiakkaita haastatteleamalla. Myös diakoniatyössä useammin kuin kerran taloudellisesti avustetut voisivat olla tärkeä tutkimuskohde. Lisäksi myös haastattelututkimuksen tekemistäkin voi kokeilla, sillä sen antaisi laajemman kuvan muutaman henkilön tilanteesta.

11.3 Ammatillinen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana

Opinnäytetyöprosessi on pitkä, ja sen aikana olemme käyneet lähes kaikki tunnetilat läpi epäonnistumisen kiukusta onnistumisen iloon. Koska opinnäytetyötä aletaan työstää niin hyvissä ajoin, tuudittauduimme mekin toisinaan ajatukseen, että aikaa on vielä. Tämän vuoksi prosessimme jäi joksikin aikaa taka-alalle muiden koulutehtävien ja -kiireiden vuoksi. Kuitenkin keväällä 2012 tartuimme toimeen toden teolla, ja aloimme toteuttaa prosessiamme aktiivisemmin.

Prosessin aikana meille tuli eteen monta uutta tilannetta, joita emme osanneet etukäteen ajatella. Onneksi saimme paljon ohjausta ja apua sekä opettajiltamme että Pieksämäen seurakunnalta, ja olemme päässeet tähän asti. Ammatillisesti tämän tutkimuksen tekeminen ja aineiston lukeminen on antanut uutta näkökulmaa meille. Koska tämä on ollut niin pitkä prosessi, sen loppuun saattaminen on antanut meille uudenlaista pitkäjänteisyyttä.

LÄHTEET

- Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Diakoniatyö hyvinvointivaltion mittarina. *Yhteiskuntapolitiikka* 71 (2), 134–145.
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö: Asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.
- Hiilamo, Heikki; Pesola, Ulla & Tirri, Sirpa 2008. Kirkon ruoka-apu. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, Kirsi-Marja Lehtejä, & Tiina Silvasti (toim.) *Toisten pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa*. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Jokela, Ulla 2011. Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Kansanaho, Erkki & Hissa, Pentti I. 1979. *Palveleva kirkko: diakonian oppikirja*. Helsinki: Kirjaneliö.
- Kettunen, Paavo 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja diakoniatyöntekijän työnäky laman puristuksissa. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kirkkohallitus 2011. Diakoniatyö 2011. Viitattu 21.10.2012.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content418CE5>.
- Kirkkojärjestys 1991. 8.11.1991/1055 v. 1993. Finlex – Valtion säädöstietopankki. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 19.9.2012.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#L4>.
- Koskenvesa, Esko 2002. Diakonia kirkon elämässä ja toiminnassa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) *Diakonian käsikirja*. Helsinki: Kirjapaja.
- Kuokkanen, Ritva; Kivirinta, Mervi; Määttänen, Jukka & Ockenström, Leena 2007. *Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten*. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Lemmetyinen, Antti 2000. Ruokapankit kirkon diakonian työmuotona. Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) *Kirkonkirjat köyhyydestä*. Helsinki: Kirkkopalvelut.
- Lemmetyinen, Antti 2002. Diakoniavarat. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) *Diakonian käsikirja*. Helsinki:

- Malkavaara, Mikko 2007. Suomalaisen diakoniatyön taustat ja nykytilanne. Teoksessa Kari Latvus & Antti Elenius. Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja.
- Meidän kirkko – Välittävä yhteisö 2010. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian ja yhteiskuntatyön linjaus 2015. Viitattu 19.9.2012.
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content401510>.
- Melin, Harri 2012. Muuttuva yhteiskunta haastaa diakonian. Teoksessa Raili Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja.
- Mäkinen, Virpi 2002. Lasaruksesta leipäjonoihin. Teoksessa Virpi Mäkinen (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin. Jyväskylä: Atena kustannus Oy.
- Niemelä, Pauli 2000. Kansalaisten perusoikeudet ja perusturva vaarassa? Teoksessa Matti Heikkilä, Jouko Karjalainen & Mikko Malkavaara (toim.) Kirkonkirjat köyhyydestä. Helsinki: Kirkkopalvelut.
- Pieksämäen seurakunta 2011. Tilastotiedustelu A5. Diakoniatyö. Vuosi 2011.
- Pieksämäen seurakunta i.a. a) Yhdeksi seurakunnaksi. Viitattu 4.9.2012.
<http://www.pieksamaenseurakunta.fi/index.php?id=3,0,0,1,0,0>.
- Pieksämäen seurakunta i.a. b) Diakoniatyöntekijät. Viitattu 4.9.2012.
<http://www.pieksamaenseurakunta.fi/index.php?aid=49>.
- Pieksämäen seurakunta i.a. c) Diakoniatyön vastaanotot. Viitattu 4.9.2012.
<http://www.pieksamaenseurakunta.fi/index.php?aid=21>.
- Porio, Ilkka & Aukee, Mirja Maija (toim.) 1998. Diakonian asiasanasto. Helsinki: Kirkkohallitus – Kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön keskus (KDYK).
- Raamattu. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos. Helsinki: Kirjapaja.
- Roivainen, Irene 2003. Diakonia erityisyys sosiaalityössä. Teoksessa Mikko Lahtinen & Tuulikki Toikkanen (toim.) Anno Domini 2003. Diakoniatieteen vuosikirja. Lahti: Lahden Diakoniasäätiö: Lahden diakonian instituutti.
- Ruokonen, Reetta 2008. Köyhyyden kokemus - selviytyminen ruuan hankinnasta. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, Kirsi-Marja Lehtejä & Tiina Silvasti (toim.) Toisten pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Stakes.

- Siiki, Anna-Mari 2008. Myllypuron ruokajono - esimerkki hyvinvointiköyhyydestä. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen, Kirsi-Marja Lehtejä & Tiina Silvasti (toim.) Toisten pankki. Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Stakes.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011. Diakoniatyö koko kirkko 2011. Viitattu 11.7.2012. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content418CE5>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.a. Aamenesta öylättiin: Diakonia. Viitattu 22.9.2012. <http://www.evl2.fi/sanasto/index.php/Diakonia>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.b. Avustaminen Raamatussa. Viitattu 12.10.2012. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp2?open&cid=Content1F8D7B>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.c. Katastrofirahastosta diakoniarahastoksi. Viitattu 14.8.2012. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp3?open&cid=Content470F17>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.d. Taloudellisen avustamisen periaatteet. Viitattu 22.9.2012. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp3?open&cid=Content19F928>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.e. Seurakuntien ruoka-apu. Viitattu 14.11.2012. <http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/6A58161BFFAE7F23C225731B00349627?OpenDocument&lang=FI>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.f. Tilastot. Diakoniatyö. Viitattu 14.8.2012. <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content418CE5>.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuononen, Elina 2012. Diakonissa. Pieksämäen seurakunta. Pieksämäki. Sähköpostiviesti 8.10.2012.

Liite 1: Saatekirje

Hyvä pieksämäkeläinen,

olemme Pieksämäen Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoita, ja teemme opinnäytetyötä Pieksämäen seurakunnan diakoniatyölle taloudellisesta auttamisesta asiakkaan näkökulmasta. Vastaamalla kyselyyn autat meitä sekä diakoniatyön kehittämistä. Kysely on täysin luottamuksellinen, eikä lomakkeita näe kuin me opiskelijat. Lomakkeessa ei myöskään kysellä henkilökohtaisia tietoja, jotta jokaisen yksityisyys säilyy.

Toivomme sinun lähettävän täytetyn lomakkeen mukana olevassa kirjekuoressa 20.7. mennessä.

Vastauksesi meille tärkeä, kiitos paljon!

Ystävällisin terveisin,

Eeva Ojala ja Raisa Särkkä

Liite 2: Kyselylomake

KYSELY SEURAKUNNAN DIAKONIA TYÖN TALOUDELLISESTA AUTTAMISESTA

Ympyröi sopiva vaihtoehto:

1. Mistä sait tämän lomakkeen?
 1. diakoniatyön vastaanotolta
 2. EU-ruoan jaosta

2. Sukupuoli
 1. mies
 2. nainen

3. Ikä
 1. alle 18 v
 2. 18–39 v
 3. 40–64 v
 4. 65–74 v
 5. yli 74 v

4. Samassa taloudessa asuvat
 1. asun yksin
 2. asun puolison/kumppanin kanssa
 3. asun lapsen tai lasten kanssa
 4. asun puolison ja lapsen/lasten kanssa
 5. asun jonkun muun kanssa

5. Pääasiallinen toimeentulo
 1. palkkatyö
 2. eläke
 3. äitiys-, vanhempainraha, kotihoidontuki tai muu perhe-etuus
 4. työttömyyskorvaus
 5. muu, mikä? _____

6. Oletko viimeisen vuoden aikana hakenut toimeentulotukea?
 1. kyllä (vastaa kysymykseen nro 7)
 2. en (hyppää kysymyksen nro 7 yli)

7. Saatko toimeentulotukea
 1. kuukausittain
 2. lähes joka kuukausi
 3. muutaman kerran vuodessa
 4. satunnaisesti
 5. en ole saanut toimeentulotukea

8. Miksi haet seurakunnan diakoniatyöltä avustusta?
 1. äkillinen kriisi /yllättävä elämäntilanne (esim. puolison kuolema, äkillinen sairastuminen, työn loppuminen, tulipalo)
 2. pitkään jatkunut taloudellinen tiukkuus (esim. velkaantuminen, rästälaskut)
 3. pitkään jatkunut vaikea elämäntilanne (johtuen sairaudesta, työttömyydestä tai pienituloisuudesta tms.)
 4. etuuden viivästyminen

9. Oletko saanut seurakunnalta aiemmin taloudellista avustusta?
 1. kyllä
 2. en

10. Kuinka monta kertaa olet saanut aiemmin avustusta?

1. kerran
2. 2–5 kertaa
3. yli 5 kertaa
4. en ole aiemmin saanut avustusta

11. Saatko seurakunnalta taloudellisen avustamisen lisäksi myös EU-ruokaa?

1. kyllä
2. en

12. Millä tavoin seurakunnalta saamasi apu on auttanut sinua tilanteesta eteenpäin?

13. Millä tavoin seurakunnalta saamasi apu EI ole auttanut sinua tilanteesta eteenpäin?

14. Mihin olet ollut tyytyväinen? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

1. avustus on ollut riittävä
2. työntekijä on kohdannut tilanteeni kokonaisvaltaisesti
3. työntekijä on ollut ammattimainen ja luotettava
4. tunnen että minua on kuultu
5. olen saanut hyviä neuvoja elämäntilanteeseeni liittyen
6. työntekijä on tukenut yhteyksien hoitamisessa eri tahoihin (esim. sosiaalitoimi, velkaneuvonta yms.)
7. myös hengellinen puoleni on huomioitu

15. Parannusehdotuksia ja toiveita diakoniatyölle.

KIITOS VASTAUKSESTASI!