

ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS ERITYISDIAKONIAN  
PALVELUIHIN JA TOIMINTOIHIN

Siru Valli

ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS ERITYISDIAKONIAN  
PALVELUIHIN JA TOIMINTOIHIN

Siru Valli  
Opinnäytetyö, kevät 2015  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto sosionomi (AMK) + kirkon diakonian virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Valli Siru. Asiakkaiden tyytyväisyys erityisdiakonian palveluihin ja toimintoihin. Helsinki, kevät 2015, 85 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) +diakonian virkakelpoisuus.

Työelämälähtöisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Helsingin seurakuntayhtymän erityisdiakonian asiakastyytyväisyyttä selvittämällä miten palvelut ja toiminnot vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Tutkimusaineisto kerättiin lomakehaastatteluilla ja postikyselylomakkeilla syksyllä 2011. Kyselylomakkeet olivat puolistrukturoituja.

Haastattelut toteutettiin erityisdiakoniassa ja niitä saatiin 40. Postikyselyjä lähetettiin 32 ja niistä saatiin takaisin 9. Aineiston analysoinnissa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia, Excel-taulukointia ja SWOT- analyysia. Tutkimustulosten mukaan erityisdiakonian asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä Päivätupa-toimintaan, Diakoniaruokailuun sekä Pullakirkkoon, jotka ovat osa erityisdiakonian toiminnallista yhteyttä. Asiakkaat toivoivat lisää säännöllistä toimintaa ja laajempia aukioloaikoja sekä ulkoisen ja sisäisen viestinnän parantamista. Lisäksi toivottiin enemmän leirejä, retkiä ja saunailtoja sekä työntekijöiden parempaa tavoitettavuutta henkilökohtaista asiointia varten.

Asiasanat: Asiakas, tarpeet, diakoniatyö

## ABSTRACT

Valli, Siru. Customer satisfaction of the Special Diaconal work in Helsinki, 85 p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2015. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work: Bachelor of Social Services.

The objective of the thesis was to study the customer satisfaction of the Special Diaconal work in Helsinki. The aim of the study was to find out how the services and functions of the church meet the customer demands. The study results are also intended to be used in planning and improvement of the operations of the Special Diaconal work in Helsinki.

The material was collected in autumn 2011. The interviews took place in Special diaconal work and the total amount of interviews was 40. The amount of post questionnaires was 32 of which 9 were returned. The research data consists of material-based content analysis, excel chart tabulation and SWOT analysis. According to the main results is very capable of meeting the demands. The customers were especially satisfied with the functional connection based on "Päivätupa" activity, diaconal meals and "Pullakirkko" activity. The recommended improvements included longer opening hours, increasing external and internal communication and better accessibility of the personnel for the church for customers' personal matters.

Key words: customers, demands, diaconal work

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLLYS .....	4
1 JOHDANTO .....	5
2 SOSIAALITYÖ JA KIRKON DIAKONIA TYÖ .....	7
2.1 Tarpeet .....	10
2.2 Huono-osaisuus ja pahoinvointi .....	12
2.3 Asiakas ja asiakkuus .....	15
2.4 Aikaisemmat tutkimukset .....	16
3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	19
4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖNÄ ERITYISDIAKONIA .....	20
4.1 Erityisdiakonian diakoniatyö .....	21
4.2 Erityisdiakonian palvelut ja toiminnot .....	22
4.3 Erityisdiakonian asiakkaat .....	23
4.4 Tukiasunnoissa asuvat asiakkaat .....	23
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	24
5.1 Haastattelu ja kysely menetelmänä .....	24
5.2 Aineiston keruun toteuttaminen .....	25
5.3 Aineiston analyysi .....	27
5.3.1 SWOT- analyysi .....	28
5.3.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	29
5.3.3 Excel- taulukointi .....	30
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	30
6.1 Miten erityisdiakonian palvelut ja toiminnot vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin? .....	31
6.1.1 Asiakkaiden myönteisinä kokemat asiat .....	31
6.1.2 Kehittämistarpeet .....	33
6.1.3 Hengellisyyden merkitys erityisdiakonian asiakkaille .....	37

6.2 Miten tuettu asuminen vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin? .....	38
6.2.1 Asiakkaiden myönteisinä kokemat asiat .....	38
6.2.2 Kehittämistarpeet .....	39
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	41
7.1 Erityisdiakonian asiakkaat .....	41
7.2 Tuetusti asuvat asiakkaat .....	42
8 POHDINTA .....	46
8.1 Tulosten pohdinta .....	46
8.2 Tutkimuksen eettisyys .....	54
8.3 Tutkimuksen luotettavuus .....	54
8.4 Ammatillinen kasvu .....	56
LÄHTEET .....	57
LIITTEET .....	63

## 1 JOHDANTO

Suomen väestöstä oli 2013 pienituloisia henkilöitä 690000 eli 12,9 % väestöstä. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) valtakunnallisen tutkimuksen mukaan kolmasosa vastaajista oli tinkinyt ruuasta, lääkkeistä tai lääkärissä käynnistä vuoden 2013 aikana. Tarvitsemiaan sosiaalipalveluja ei ollut saanut riittävästi yli puolet vastaajista ja kunnalliset terveystieteiden tutkimuskeskuksen palvelut koki riittämättömiksi kolmasosa. (Ahonen, Härkönen, Kaikkonen, Koskela, Koskinen ym. 2014.)

Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen puutteet vaikuttavat kielteisesti kansalaisten hyvinvointiin. Erityisen haitallisesti ne vaikuttavat jo valmiiksi heikoimmassa osassa oleviin kansalaisiin. Riittämättömät palvelut voivat johtaa köyhyyteen. Malkavaaran mukaan köyhyys aiheuttaa sosiaalista syrjäytymistä, joka on osallisuuden vastakohta. (Malkavaara 2011, 121.)

Sosiaalisen palvelun asiakkaat ohjautuvat usein diakoniatyön asiakkaiksi, koska he eivät saa tarvitsemiaan palveluita julkisilta palveluntuottajilta. Diakoniatyön tarkoituksena ei kuitenkaan ole toimia julkisten palveluiden paikkaajana. (Hiilamo 2007).

Helsingin seurakuntayhtymän erityisdiakonia tekee tärkeää työtä syrjäytyneiden ihmisten kuten vankien ja alkoholiriippuvuudesta kärsivien ihmisten auttamiseksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia erityisdiakonian asiakkaiden asiakastytytyvyyttä. Tarve tutkimukselle nousi erityisdiakoniasta, jossa haluttiin selvittää miten palvelut ja toiminnot vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin.

Tutkimusaineiston keruu aloitettiin syksyllä 2011 kahdessa eri osassa. Ensimmäisessä osassa aineistoa kerättiin lomakehaastatteluilla erityisdiakonian asiakkailta. Toisessa osassa aineistoa kerättiin postikyselylomakkeilla tukiasunnossa asuvilta täysi-ikäisiltä asiakkailta (32). Tutkimusaineistoa saatiin lomakehaastatteluilla yhteensä 40 ja postikyselylomakkeilla yhteensä yhdeksän (9).



## 2 SOSIAALITYÖ JA KIRKON DIAKONIATYÖ

Suomalaisessa yhteiskunnassa sosiaalityötä tekevät erilaiset palvelujen tuottajat kuten kunnat, järjestöt ja yhdistykset sekä diakonista sosiaalityötä tekevä Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Palveluiden tuottajat toimivat toistensa yhteistyökumppaneina vaihtelevasti. Julkisia sosiaalipalveluja säätelee lainsäädäntö, jonka tarkoituksena on varmistaa palveluiden saatavuus ja laatu.

Asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.)

Sosiaalityö on sidoksissa erilaisiin ryhmiin kuten palveluita käyttäviin asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja poliittisia päätöksiä tekeviin. Sosiaalityö on eri kohderyhmiin suuntautuvaa vuorovaikutustyötä, joka on vahvasti kytköksissä arvokysymyksiin ja ihmisiin. Erityisen tärkeää ja keskeistä sosiaalialalla ovat ihmisarvoa koskevat kysymykset, koska siellä kohdattavat asiakkaat ovat usein heikommassa osassa olevia. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 69.)

Ihmisoikeudet kuuluvat jokaiselle ihmiselle ja ne ovat osa ihmisyyteen kuuluvaa ihmisarvoa. Ihmisoikeudet ovat oikeudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna osa kansainvälisiä ihmisoikeussopimuksia. Ihmisen perusoikeudet ovat kansallisia ja ne on turvattu kansalaisille perustuslaissa. (Yhdistyneet kansakunnat i.a.) Ihmisoikeudet toimivat sosiaalityön kehyksinä ja ne haastavat työntekijän eettistä arvo-osaamista usealla eri tavalla. (Sarvimäki & Siltamäki 2007, 68.)

Kirkon tekemä diakoniatyö kuuluu evankelis-luterilaisen kirkon perustehtäviin. Peruste diakoniatyölle löytyy sekä Kirkkolaista että Kirkkojärjestyksestä. Kirkkolain mukaan seurakunnan tehtäviin kuuluvat muun muassa sielunhoito ja dia-

koniatyö. (KL 1095/1993.) Kirkkojärjestyksen mukaan jokaisen seurakunnan jäsenen sekä seurakunnan tulee tehdä diakoniaa, joka on kristilliseen rakkautteen perustuvaa auttamistyötä niille, joiden avuntarve on suurin ja jotka jäisivät muuten ilman autetuksi tulemista. (Kirkkojärjestys 1055/93.) Kristilliseen uskoon perustuvaa auttamistyötä tehdään evankelis-luterilaisten seurakuntien lisäksi Pelastusarmeijassa, Vapaaseurakunnissa ja erilaisissa auttamisjärjestöissä kuten Sininauhaliitossa. (Jolkkonen 2013.)

Diakoniatyön perustana toimivat eettisyys ja kristilliset arvot, ihmisoikeussopimukset sekä diakoniatyötä ohjaavat lait ja säädökset. Diakoniatyön tarkoituksena on vähentää inhimillistä kärsimystä, parantaa ihmisten elinolosuhteita ja elämänlaatua. Diakoniatyön tulee vastata hätään välittämällä ja tukemalla kärsiviä ihmisiä. Diakoniatyö on todiste Kristuksen rakkaudesta. Sen mukaan jokainen ihminen on Jumalan luoma ja hän ansaitsee ehdoitta sekä Jumalan että ihmisen rakkauden. (Diakoniatyöntekijöiden Liitto ry 2001.)

Diakoniatyöntekijän tulee osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun sekä kyetä nostamaan esiin rakenteellisia epäkohtia. Diakoniatyön tekeminen ammattieettisesti edellyttää työyhteisössä vallitsevaa hyvää ilmapiiriä, joka on riippuvainen nopeasta, avoimesta ja tasa-arvoisesta tiedottamisesta sekä toimivasta vuorovaikutuksesta, joka koskee kaikkia työyhteisön jäseniä riippumatta heidän työalastaan. (Diakoniatyöntekijöiden Liitto ry 2001.)

Ydinosaamisalueet diakoniatyössä ovat hengellinen työ, diakoninen asiakastyö, kirkon organisaatio- ja kehittämistyö sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen työ. Diakonian viranhaltijan on kyettävä tunnistamaan ja pohtimaan yksilöä ja yhteisöjä koskevia eettisiä kysymyksiä sekä oltava valmis asettumaan lähimmäisen rooliin. Arvo-osaamista osoittavat myös kirkon arvojen tunteminen ja niiden mukaan toimiminen. Ydinosaamiseen kuuluvat erityisesti läsnä olemisen kyky ja taito kohdata yksilöitä, yhteisöjä sekä erilaisia ryhmiä. (Diakoniatyöntekijöiden Liitto ry 2001.)

Diakonian viranhaltijoilla oli 2013 yhteensä 645 000 asiakaskontaktia. Asiakkaista yli puolet (55 %) asui yksittäistaloudessa. Lapsiperheisiin kuuluvia asiak-

kaista oli 22 %. Helsingin alueella asiakaskontakteja oli 31562. Puolet (50 %) diakoniatyön asiakkaista oli iältään 30–64 (työikäisiä), 12 % nuoria ja 37 % eläkeläisiä. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2013.)

Diakoniatyöntekijän luona asioivista asiakkaista 85 % oli työelämän ulkopuolella ja 50 %:lla oli eläkepäätös. Asiakastilastoluvut kertovat lomautuksista, irtisanomisista ja työkykyisyyden ongelmista. Työikäisten asiakkaiden määrä lisääntyi vuodesta 2012. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2013.) Helmikuussa 2015 Suomessa oli 268 000 työtöntä, joka on 10,1 % väestöstä. Työttömyys lisääntyi eniten Uudellamaalla. (Tilastokeskus 2015.)

Ihmisten auttamiseen ei ole olemassa yhtä ainoaa kattavaa ja selkeää ihmisteoriaa. Ihmistyö on jatkuvaa ja prosessinomaista, ja se rakentuu vuorovaikutuksessa autettaviin ja koko työyhteisöön. (Lindqvist 1990, 64–66.) Auttamistyötä ei voi tehdä ilman eettistä empatiaa, jos tavoitteena on todellinen kohtaaminen asiakkaan kanssa. (Lindqvist 2006, 74.) Auttaminen perustuu aina autettavan suostumukseen tulla autetuksi. (Lindqvist 2006, 142.) Lindqvistin mukaan asiakkaan auttaminen ilman luottamusta on mahdotonta. Auttamissuhteen alussa saattaa olla tarpeellista työskennellä asiakkaan luottamuksen palauttamiseksi (Lindqvist 2006, 101.)

Spirituaalisuus voi olla syrjäytyneelle tai syrjäytymisuhan alla olevalle ihmiselle voima, joka auttaa häntä selviytymään ja kannattelee häntä arjessa. (Jokela 2010, 209.) Spirituaalisuus lisää ihmisen sietokykyä elämän vastoinkäymisissä, antaa mahdollisuuden kokea elämän merkityksellisenä ja antaa käsityksen tuonpuoleisesta. Siihen liittyvät tietoisuuden laajentuminen, itseymmärrys ja parantamisen ulottuvuus. Parantamisen alueella kyse on anteeksiantamisesta, toivosta ja uskosta. (Jokela 2010, 219.)

Diakoniatyön vahvuus nousee esiin ihmisen kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa. Diakoniatyön asiakkaita voidaan kohdata henkilökohtaisesti tai erilaisissa ryhmissä, joissa ryhmänjäsenten on mahdollista käsitellä omia elämänhaasteitaan yhdessä muiden kanssa ja saada vertaistukea sekä kokea yhteisöllisyyttä. Heikoimmassa osassa olevien asiakkaiden kohtaaminen saattaa olla haastavaa työntekijöille, sillä heidän elämänsä voi sisältää lukuisia pettymyksiä ja vastoinkäymisiä, jotka saattavat vaikuttaa asiakassuhteeseen ja prosessiin, tehden siitä monimutkaisen ja haastavan. (Helin, Hiilamo, Jokela 2010, 7).

Diakoniatyöntekijä kohtaa työssään monenlaisia asiakkaita, jolloin työntekijän henkinen jaksaminen työssä nousee ensiarvoisen tärkeäksi. Työntekijän henkinen kuormittuneisuus vaikuttaa asiakassuhteeseen ja asiakasprosessiin negatiivisesti. Asiakas saattaa jäädä ilman kohtaamista tai kuulluksi tulemista. Työntekijän henkinen kuormittuneisuus saattaa vaikuttaa myös työyhteisön työhyvinvointiin. Diakoniatyöntekijöitä kuormittavat esimerkiksi monimutkaiset ja haasteelliset asiakastilanteet, työnkuvan epämääräisyys, huono työilmapiiri ja kasvavat asiakasmäärät. (Jokela 2010, 60, 62–64).

Jokela pohtii väitöskirjassaan, onko diakonisen asiakastyön mainostamattomuuden tarkoituksena asiakasvirtojen säätely. Puutteellinen tiedotus seurakunnan tekemästä diakonisesta asiakastyöstä saattaa jättää osan apua tarvitsevista ihmisistä ilman apua. (Jokela 2010, 127–128.)

## 2.1 Tarpeet

Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu määrittää sanan tarpeet (sisäiset ominaisuudet) alakäsitteiksi muun muassa avuntarpeet, perustarpeet, tiedontarpeet ja osaamistarpeet. (Finto i.a.).

Tunnetuimpiin motivaatioteorioihin kuuluu Abraham Maslow' n tarvehierarkia, jonka mukaan tarpeet muodostuvat viidestä eri tarvehierarkiatasosta, joita ovat: 1. fysiologiset tarpeet kuten ruoka ja juoma ”hengissä pysyminen” 2. turvallisuuden tarpeet kuten rakkaus 3. liittymisen tarpeet kuten hyväksytyksi tuleminen 4. arvostuksen tarpeet kuten joukosta erottuminen 5. itsensä toteuttamisen tarpeet kuten kyky tavoitella päämääriä. (Maslow 1943, 394–396.)

Sosiaaliset suhteet ja niiden tarjoama tuki kuten avun tarpeisiin saatu tuki vaikuttavat positiivisesti ihmisen fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen ja pidentävät elinikää. Tuki saattaa koostua erilaisista tukimuodoista kuten henkisestä tuesta, käytännön tuesta, tiedollisesta tuesta ja arvonnosta. Tuen saamisen lisäksi tärkeää on myös tuen antaminen muille. Saatu tuki kannustaa ihmistä huolehtimaan paremmin terveydestään kuten vähentämään alkoholinkäyttöä, lisäämään liikuntaa ja syömään terveellisemmin ja saa ihmisen kokemaan itsensä merkitykselliseksi. Saatu ja annettu tuki vaikuttavat positiivisesti tunteisiin ja mielialaan sekä käyttäytymiseen. (Hyyppä, Joutsenniemi, Martelin, Nieminen 2009).

Tässä opinnäytetyössä ”tarpeilla” tarkoitetaan tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden tutkimusaineistosta nousevia tarpeita.

## 2.2 Huono-osaisuus ja pahoinvointi

Suomalaisessa yhteiskunnassa enemmistö kansalaisista voi hyvin. Silti yhteiskunnassa on myös huono-osaisuuden tihentymiä ”notkelmia”, joissa elävät ihmiset eivät ole eri syistä päässeet osalliseksi yhteiskunnan positiivisesta kehityksestä. Notkelmissa elävien ihmisten elämää varjostavat mielenterveyteen, fyysisiin vammoihin ja kehitysvammaisuuteen liittyvät tekijät sekä erilaiset elämänkohtalot. (Niemelä & Saari 2013, 7.)

Pahoinvointia aiheuttavat runsas päihteiden käyttö, negatiiviset elämänmuutokset ja niiden kasautuminen, jatkuva stressi, toistuvat arkeen liittyvät hankaluuDET, sairaudet (fyysiset), työttömyys, elinympäristön turvattomuus, syrjäytyminen, elämän hallinnan vaikeudet ja luottamuksen puute sekä epäoikeudenmukaisuuden kokeminen, joka saattaa johtua eriarvoisuuden kokemisesta. (Ojanen 2011, 28, 32.)

Hupli (2007) kirjoittaa potilaan toimintakykyä käsittelevässä artikkelissaan, että synnynnäiset kehitys- ja käyttäytymishäiriöt sekä oppimisvaikeudet saattavat vaikeuttaa yksilön elämänhallintaa ja johtaa syrjäytymiseen sekä päihteiden liikakäyttöön. Syrjään joutuminen sosiaalisista suhteista sekä yksilön ja yhteisön väliset ristiriidat saattavat johtaa rikollisuuteen. Myös elämään liittyvät menetykset, pelot ja pettymykset voivat kasautuessaan johtaa yksilön syrjäytymiseen.

Vankien muuta väestöä heikompi terveydentila tuli esiin ”Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa” tutkimuksessa. Vangeista yli 75 %:lla on päihderiippuvuus. Huumausaineriippuvuus on 60 %:lla vangeista. Vangeilla on runsaasti erilaisia somaattisia sairauksia kuten tuki- ja liikuntaelinten sairauksia, tartunta- ja loistauteja kuten C-hepatiitti sekä hengityselinten sairauksia. Erilaisia vamma- tai myrkytysdiagnooseja on naisilla lähes kaikilla ja miehistä neljällä viidestä. Mielenterveyshäiriöitä on yli yhdeksällä vangilla kymmenestä. Monet vangeista ovat työkyvyttömiä tai työkyky on alentunut. (Vierula 2013).

Salonen kirjoittaa otsikolla ”kristillisen päihdetyön asiakkaiden hyvinvointi ja sen luottamuksen säröt” seuraavaa: Fyysinen turvattomuus varjostaa kristillisen päihdetyön asiakkaiden elämää väkivallan muodossa. 28 % tutkimukseen osallistuneista Sininauhaliiton asiakkaista oli kokenut viimeisen vuoden aikana väkivaltaa tai kokenut väkivallan uhkaa. 25 % asiakkaista oli pelännyt läheisen tai ystävän vahingoittavan häntä, 25 % tutkimukseen osallistuneista oli pelännyt itse vahingoittavansa muita ihmisiä, 6 % kimppuun oli hyökätty aseellisesti. 13 % oli saanut lyömisestä näkyviä jälkiä. (Salonen 2013, 134.)

Salosen tekemään tutkimukseen osallistuneet kärsivät erilaisista taloudellisista ja fyysisistä puutteista. Luottamusta muihin ihmisiin vähensi väkivallan pelko ja uhka sekä pitkäaikainen asunnottomuus ennen tutkimukseen osallistumista. Kyvyttömyys kontrolloida arkea tai turvattomuuden kokemukset heikensivät tutkimukseen osallistuneiden luottamusta muihin ihmisiin ja yhteiskunnan instituutioihin. (Salonen 2013, 134,141–143.)

Lydén kirjoittaa artikkelissaan, että naisille ei ole riittävästi päihdepalveluja joissa lähtökohtana ovat hoitoon hakeutuvan yksilölliset tarpeet, arkielämä ja voimavarat sekä aito yksilöllinen kohtaaminen, jossa hoitoon hakeutuva saa olla oma itsensä. Naiset hakeutuvat hoitoon myöhemmin kuin miehet ja ovat siksi huonommassa fyysisessä ja psyykkisessä kunnossa. Myöhäiseen hoitoon hakeutumiseen vaikuttavat esimerkiksi syyllisyyden-, häpeän-, turvattomuudentunteet sekä leimautumisenpelko. Naiset hakeutuvat useammin hoitoon perusterveydenhuollon- tai psykiatristen palveluiden piiriin kuin päihdepalveluiden piiriin kärsiessään päihteiden käytön haitoista. Syy päihdepalveluiden hakemiseen päihdepalvelujen ulkopuolelta saattaa johtua naisille suunnattujen päihdepalveluiden eli nais erityisten palveluiden vähyydestä, joissa pyritään ottamaan huomioon sukupuolen merkitys päihteiden käyttämisessä ja kuntoutuksessa. (Lydén 2010.)

Naisten kuluttaman alkoholin osuus on kasvanut neljässä vuosikymmenessä 12 prosentista 26 prosenttiin. Eniten alkoholia käyttävät 30–49-vuotiaat naiset. (Mustonen, Mäkelä, Tigerstedt 2010.)

Yhteiskunnan toimenpiteet asunnottomuuden poistamiseksi ovat vähentäneet asunnottomien määrää, mutta ne eivät ole pystyneet poistamaan sitä kokonaan. Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskuksen (ara) mukaan Helsingissä oli 2013 yksinäisiä asunnottomia 4100 ja asunnottomia perheitä 300.

Diakoniatyön asiakkaille pahoinvointia aiheuttivat muun muassa työttömyys ja siihen liittyvät vaikutukset kuten työttömien tuen puutteet sekä eläkejärjestelmien epäkohdat. Asumiseen liittyviä tekijöitä olivat asumisen kalleus, asunnottomuus ja palveluasumisen puutteet. (Rättyä 2009, 66.)

Kirkon tilastollisessa vuosikirjassa 2013 kerrotaan seurakuntien järjestäneen 11000 maksutonta tai edullista ruokailua, joihin osallistui yhteensä 582 000 ihmistä. Samana vuonna kirkko antoi taloudellista apua 7,78 miljoonaa euroa. Diakoniatyön asiakkailta taloudellisia vaikeuksia oli 27 %:lla eli 185 800 asiakkaalla terveyteen ja sairauteen liittyviä huolia oli 18 %:lla eli 115 000 asiakkaalla. Avustukset kohdentuivat pääsääntöisesti yksin asuville, eläkeläisille tai yksinhuoltajaperheille. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2013.) Sairas köyhyys-tutkimukseen haastatellut diakoniatyöntekijät kertoivat, että diakoniatyönasiakkailta oli kova tarve tulla kohdatuiksi ja kuulluiksi. (Kinnunen 2010.)

Kinnunen tutki sairauteen liittyvää huono-osaisuutta otsikolla: ”Sairas köyhyys”, jossa kävi ilmi, että diakoniatyöntekijän luona asioivat sairastivat samoja sairauksia kuin muukin väestö. Eniten sairastettiin erilaisia mielenterveydenhäiriöitä kuten masennusta. Muita diagnooseja olivat muun muassa päihderiippuvuus, sosiaalinen pelkotila ja traumaperäinen stressireaktio sekä somaattisista sairauksista erilaiset tuki- liikuntaelinten sairaudet, sydän- ja verisuonisairaudet sekä neurologiset sairaudet. Lisäksi sairastavilla esiintyi pitkään jatkuneita kiputiloja, uupumusta ja erilaista tapaturmista ja onnettomuuksista johtuvia toimintakyvyn puutteita, joista osa aiheutti pysyvän työkyvyn menetyksen. Monien sairauksien



kasaantuminen tuli esiin erityisesti niissä talouksissa, joissa taloudellinen ahdingko johtui sairastelusta. (Kinnunen 2010, 51.)

### 2.3 Asiakas ja asiakkuus

Valkama (2012) tutki väitöskirjassaan ”Asiakkuuden dilemma–näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen” asiakkuus- sanan syvempiä merkityksiä palveluja käyttävien ”asiakkaiden” näkökulmasta. Tutkimuksessa saatiin selville, että asiakkuus- sana ei ole ongelmaton, koska se sisältää monenlaisia merkityksiä. Erityisesti nämä tulevat esiin kaupallisen maailman ulkopuolella kuten sosiaali- ja terveyshuollossa. Asiakkuus- sanan käyttäminen rakentaa omalta osaltaan sosiaalista todellisuutta ja toimii osana jaettavaa ymmärrystä. Julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävillä ja tarvitsevilla asiakkailla on edelleen hyvin vähän mahdollisuuksia vaikuttaa tarvitsemiinsa palveluihin.

Kansalaisesta tulee asiakas, kun hän käyttää julkisia palveluja. Asiakkuus tarkoittaa asiakkaan ja palvelunantajan vuorovaikutussuhdetta, jonka päämääränä on tarvittavan palvelun tuottaminen asiakkaalle yhteistyössä palvelunantajan kanssa. Asiakslähtöisellä palveluiden toteuttamisella tarkoitetaan asiakkaan tarpeisiin pohjautuvia palveluja, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden tarpeet voivat olla psyykkisiä, kognitiivisia, taloudellisia, sosiaalisia tai fyysisiä. Tarpeet voivat olla lähtöisin asiakkaasta, johtua hänen elinympäristöstä tai sen aiheuttamista haasteista. (Kuusisto-Niemi & Lehmuskoski 2012.)

Asiakas- sanan käyttö nousi esiin myös erityisdiakoniassa, kun kyselin ”Päivä-tuvassa kahvittelevilta asiakkailta ”kuka haluaisi osallistua asiakastytyväisyyskyselyyn?” Yksi ”asiakkaista” sanoi, ettei hän voi osallistua tutkimukseen, koska hän ei ole ”asiakas”.

## 2.4 Aikaisemmat tutkimukset

Kajos teki opinnäytetyön aiheesta ”Diakonia, hoitoketju ja yhteisöllinen tuki–Päihdetyön toteuttamismalli Helsingin seurakuntayhtymän erityisdiakoniassa”. Tutkimuskysymykset olivat: 1. Miten yhteisöllisyys näkyy erityisdiakonian hoitoketjun tausta-ajatuksena? 2. Miten erityisdiakonian asiakkaat kokevat hoitoketjun? 3. Missä on erityisdiakonian omaleimaisuus ja vahvuus päihdehoidollisena yhteisönä? Tutkimuksessa saatiin selville, että hoitoketju oli rakenteellisesti toimiva kokonaisuus työskentelyyn päihdeongelmaisten kanssa. Kehittämistarpeita ilmeni itsenäisen asumiseen tai tuettuun asuntoon siirryttäessä koskien toimivan tukiverkoston luontia ja asiakkaiden kiinnittymistä niihin. (Kajos 2008.)

Lepistö teki opinnäytetyön aiheesta: ”Elämän rikkaus löytyy toisten auttamisesta ja palvelemisesta.– Tutkimus erityisdiakonian vapaaehtoisista”. Tutkimuskysymykset olivat: Miksi vapaaehtoistyöntekijät tekevät vapaaehtoistyötä erityisdiakoniassa? Minkälaisia tehtäviä heillä siellä on? Miten vapaaehtoistyöntekijät näkevät vapaaehtoistyön merkityksen asiakkaiden, erityisdiakonian ja omasta näkökulmastaan? Mistä ja miten saadaan tukea omalle jaksamiselleen ja minkälaista tukea he odottavat? Tutkimuksessa saatiin selville, että vapaaehtoistyöhön lähdetään kutsumuksesta ja omasta halusta. Auttamisesta muodostuu elämäntapa ja sitä tehdään lähimmäisenrakkaudesta. (Lepistö 2001.)

Hartman ja Sippola tekivät opinnäytetyön aiheesta: ”Pullakirkko, matalan kynnyksen jumalanpalvelus”. Opinnäytetyössä tutkittiin teemahaastatteluin Pullakirkon hengellistä merkitystä erityisdiakonian asiakkaille. Tutkimuksessa tuli esiin, että Pullakirkolla oli suuri merkitys kävijöidensä hengellisyyteen. Pullakirkossa käymisen muita syitä olivat yhteisöllisyys, vertaistuki sekä matalakynnyksisyys. (Hartman & Sippola 2000.)

Kanerva teki opinnäytetyön aiheesta: ”Tutkimus Sastamalan seurakunnan diakoniatyöstä–matalan kynnyksen toimintaan osallistuneen asiakkaan kokemana” Tutkimuskysymyksinä olivat: ”Mitä sanovat diakoniatyöstä matalankynnyksen

toimintaan osallistuvat asiakkaat?” ja ”Miten diakoniatyötä voisi kehittää tutkimuksen tulosten pohjalta?” Tutkimuksessa saatiin selville, että diakoniatyöntekijät koettiin ammattitaitoisina ja työssä näkyi lähimmäisenrakkaus. Saatu apu vaikutti tutkimukseen osallistuneiden elämään lyhytaikaisesti. Tutkimukseen osallistuneilla asiakasryhmillä oli toisistaan poikkeavia odotuksia toiminnasta kuten ystävien saaminen ja taloudellinen tuki. (Kanerva 2012.)

Pohjola ja Ruotsalainen tekivät opinnäytetyön: ”Vapautuvien vankien kokemuksia ja odotuksia diakoniatyöstä”. Tutkimuksessa selvitettiin avovankilasta vapautuvien vankien kokemuksia diakoniatyöstä. Tutkimuksessa tuli esiin, että puolet tutkimukseen osallistuneista vapautuvista vangeista ei tuntenut diakoniatyötä, jonka takia osa vangeista ei pysty hyödyntämään tarjolla olevia palveluja. Kehittämisehdotuksia oli, että diakoniatyö tulisi tehdä tunnetummaksi esimerkiksi lähettämällä vangeille avoin kirje, jossa kerrotaan diakoniatyön työ- ja toimintamuodoista, yhteystiedot sekä toivotettaisiin vanki tervetulleeksi tapaamaan vankilassa vierailevaa diakoniatyöntekijää. Muita kehittämisehdotuksia olivat yhteistyön parantaminen muiden vankilatyötä tekevien kanssa sekä vapaaehtoisten mukaan saaminen vankilatyöhön. (Pohjola & Ruotsalainen 2004.)

Leinonen teki opinnäytetyön aiheesta: Mielenterveyden edistäminen diakoniatyössä. ”Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia ja odotuksia Kuopion seurakuntien diakoniatyöntekijöille”. Vastaajat toivoivat diakoniatyöntekijöiltä mielenterveyttä tukevia asioita kuten kunnioitus, kannustus ja hyväksytyksi tuleminen. Vastaajista 54 % tiesi jossain määrin seurakunnan diakoniatyön toiminnasta. Tutkimuskysymyksiä olivat: ”Millaista mielenterveyttä edistävää apua ja tukea vastaajat olivat saaneet Kuopiossa?” ”Minkälaisia kokemuksia Kuopiolaisilla mielenterveyskuntoutujilla on Kuopion seurakuntien toiminnoista ja niiden tarjoamista mahdollisuuksista?” ”Millaisia toiveita mielenterveyskuntoutujilla on Kuopion seurakuntien diakoniatyölle?”

Mielenterveyskuntoutujat toivoivat diakoniatyöntekijältä kuuntelevaa keskustelua, jonka aikana ei anneta ollenkaan tai annetaan hyvin vähän ratkaisuehdotuksia. 96 % vastaajista kaipasi kannustusta ja rohkaisua. Ammattitaitoa mielenterveyden tukemiseen ja mielenterveyttä edistävään tukemiseen toivoi 95 % vastaajista. Lisäksi toivottiin yhteistyötä muiden auttajatahojen kanssa. Mielenterveyskuntoutujat odottivat ryhmätoiminnalta erityisen paljon keskustelua ja yhdessä oloa sekä hyväksytyksi tulemistä. (Leinonen 2007)

Tähän opinnäytetyöhön valikoitujen aikaisempien opinnäytetöiden tarkoituksena on tarkastella erityisdiakonian tekemän diakoniatyön myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella tehtyä diakoniatyötä kuten diakonista vankilatyötä. Aikaisemmin tehtyjen opinnäytetöiden ja diakoniatyöstä tehdyn väitöskirjan ”Diakoniatyöasiakkaan palveluksessa (Jokela 2010, 127–128.) perusteella voidaan sanoa, että diakoniatyötä ei tunneta tarpeeksi yhteiskunnassa. Enemmän tukea ja apua tarvitsevat ihmiset kuten vangit ja mielenterveyskuntoutujat jäävät keskimääräistä useammin ilman tarpeidensa mukaista apua ja tukea.

### 3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä mahdollisimman kattava tutkimusaineisto ”asiakastyytyväisyyskyselyillä” kahdelta eri kohderyhmältä ja selvittää millaisia kokemuksia asiakkailta on palveluista ja toiminnoista sekä saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan kokemuksesta, jossa hänen tarpeisiin ja odotuksiin vastataan tai ne ylitetään. (Korpi 2004). Tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten erityisdiakonian palvelut ja toiminnot vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin?
2. Miten tuettu asuminen vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin?

Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää myöhemmin erityisdiakonian toiminnan asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Laitinen (2008) on määritellyt asiakaslähtöisyyden käsitettä kuuntelemalla marginaalissa olevien asiakkaiden kertomuksia. Osalle tutkimukseen osallistuneista asiakkaista käsite ”asiakaslähtöisyys” ei merkinnyt mitään, mutta asiakkaiden kertomuksista nousivat esiin sanat ”aitous”, ”luottamus”, ”arvostus” sekä ”välittäminen”. Osalle tutkimukseen osallistuneista asiakkaista käsite ”asiakaslähtöisyys” oli tutumpi. Näiden asiakkaiden kertomuksissa nousivat esiin ”kuuntelemisen tärkeys”, ”vastavuoroinen kunnioitus” sekä ”yksilöllinen kohtelu”.

Asiakaslähtöisyys- sanan englanninkielinen vastine ”customer oriented approach” tarkoittaa lähestymistapaa, jossa palvelu pyritään muokkaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita vastaavaksi. (HS- sanakirja i.a.)

#### 4 TUTKIMUSYMPÄRISTÖNÄ ERITYISDIAKONIA

Helsingin Seurakuntayhtymän koko kaupunkia koskevista tehtävistä huolehtii yhteisen seurakuntatyön keskus, jonka tehtäväalueita ovat diakonia kuten Helsingin seurakuntayhtymän erityisdiakonia, kasvatus kuten Snellu Helsingin seurakuntayhtymän erityisnuorisotyön keskus sekä seurakuntapalvelu, perheneuvonta ja sairaalasielunhoito. Erillisiä työmuotoja ovat Palveleva puhelin, Mustasaaren toimintakeskus ja Lehtisaaren nuorisokoti. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. a)

Helsingin seurakuntayhtymän erityisdiakonian toiminnallinen keskus on Hermannin diakoniatalossa osoitteessa Hämeentie 73. Toimitiloja on kolmessa kerroksessa. Talossa on seurakuntasali, ryhmätiloja, kuntosali, verstaas, pyykkitupa ja suihkut, säilytystilaa asiakkaiden tavaroille sekä hissi. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. b)

Erityisdiakonian pääasiallisina auttamisen muotoina ovat toiminnallisen yhteyden tarjoaminen ja elämäntilanteen kartoitus. Erityisdiakonia tarjoaa mahdollisuuden mielekkääseen toimintaan ja raittiiseen elämään sekä rakentaviin ihmissuhteisiin. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. b)

Yhteisöllinen kristillisuus tarjoaa parhaimmillaan sen osallisuudessa olevalle merkitystä elämään, turvaa, toivoa, lohtua tai uskoa. Sen tarjoama sosiaalinen pääoma vahvistaa yhteisön ja sen jäsenten toimintamahdollisuuksia, tukien sen jäsenten vuorovaikutusta, tehostaen yhteisön toimintaa ja lisäten yksilöiden mahdollisuuksia saavuttaa omia tavoitteitaan. (Hiilamo 2007, 98.)

Seurakunta voi toimia yksinäisen ihmisen ainoana yhteisönä, jossa hän voi kohdata toisia ihmisiä ja esimerkiksi aterioida yhdessä toisten ihmisten kanssa saman pöydän ääressä. Raamatun ideaali on yhteisö, jossa jokainen ihminen saa vahvistusta oikeuteen olla osallinen yhteisössä omana ainutlaatuisena itsenään, Jumalan kuvana. (Malkavaara 2011, 108.)

#### 4.1 Erityisdiakonian diakoniatyö

Erityisdiakoniassa tehdään päihdekuntoutus-, vankila-, kriisi- ja -naistyötä. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. a) Henkilökuntaa erityisdiakoniassa oli vuonna 2011 yksitoista. Heistä neljä oli diakoniatyöntekijöitä (yksi johtava diakoniatyöntekijä), yksi päihdetyöntekijä, yksi diakonia-pastori, yksi toimistotyöntekijä, kaksi vahtimestari-siivoojaa, yksi emäntä sekä yksi asuttamistoiminnan sihteeri. Erityisdiakoniassa työskenteli 2011 kahdenlaisia diakoneja. Osa diakoneista oli myös päteviä sairaanhoitajia (diakonissa) ja osa sosionomeja (diakoni).

Päihdetyötä tehdään Kuntoutuskoti Tarpoilassa, jonka kohderyhmänä ovat alkoholiriippuvuudesta kärsivät miehet, jotka haluavat raitistua. Tarpoila sijaitsee Sipoossa ja se on kahdeksanpaikkainen ja sen arvopohja on kristillis-humanistinen. Se on osa Vastuunkantajat ry:n toimintaa kuten myös Hermannin diakoniatalon vieressä sijaitseva kirpputori, jota käytetään päihdekuntoutujien työkuntoutukseen.

Kirpputoritoiminnasta saatavilla tuloilla katetaan osa Kuntoutuskoti Tarpoilan kustannuksista. Vastuunkantaja-lehti on erityisdiakonian ja Vastuunkantajat ry:n yhdessä julkaisema lehti, jonka tarkoituksena on tiedottaa erityisdiakonian toiminnasta kuusi kertaa vuodessa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko, i.a. d.)

## 4.2 Erityisdiakonian palvelut ja toiminnot

Erityisdiakonian palvelut ja toiminnot jakautuvat 13:sta erilaiseen palvelu- ja toimintamuotoon kuten Diakoniaruokailuun, Päivätupa- toimintaan sekä retkiin ja leireihin. (LIITE 3) Päivätupa- toiminta on ”matalan kynnyksen toimintaa” eli se on kaikille avointa kahvila- toimintaa, jossa voi kahvittelun lomassa tavata muita ihmisiä ja osallistua hartaushetkeen. Päivätupa- toiminta tarjoaa myös mahdollisuuden keskusteluun päivystysvuorossa olevan työntekijän kanssa ilman ajanvarausta tai mahdollisuuden tehdä ajanvaraus keskustelua ja elämäntilanteen kartoitusta varten.

Erityisdiakonian toiminta on päihteetöntä, mutta asiakkaan päihtymystila ei estä asiakasta osallistumaan erityisdiakonian toimintaan. Pääasiallisina auttamiskeinoina erityisdiakoniassa ovat toiminnallisen yhteyden tarjoaminen ja elämäntilanteen kartoitus yhdessä työntekijän kanssa.

Helsingin seurakuntayhtymällä oli vuonna 2011 tuettuja asuntoja Hermannissa (Asumisyhteisö Paulus), Jakomäessä, Pihlajamäessä ja Pukinmäessä. Tuettuihin asuntoihin haetaan seurakuntien diakoniatyön tai Helsingin seurakuntayhtymän erityistyömuotojen kautta. Valintakriteereihin vaikuttavat asunnon tarve, yhteisötoiminta vastuun jakaminen ja erityistuen tarve. Asumisaika on kolme vuotta. Erityisdiakonian tukiasunnossa asuminen edellyttää tukihenkilöä, joka on seurakuntien työntekijä tai erityistyömuotojen työntekijä. Tukiasuntotoiminnan tarkoituksena on vahvistaa asukkaan elämänhallinta taitoja ja ohjata hänet tarvittavien peruspalveluiden piiriin. Tukiasunnossa asuvan on sitouduttava päihteettömään asumiseen ja tavattava tukihenkilöä säännöllisesti. Vuonna 2015 tukiasuntoja oli Hermannissa ja Ruskeasuolla. Asumisaika on korkeintaan neljä vuotta. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2015.)

Erityisdiakoniassa voi tehdä myös vapaaehtoistyötä, joiden tekijöillä on tärkeä rooli erityisdiakonian toiminnassa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. d).



### 4.3 Erityisdiakonian asiakkaat

Erityisdiakonian asiakkaista suurin osa on noin 30–64- vuotta täyttäneitä miehiä. Asiakkaista pieni osa on nuorempia kuin 30 vuotta täyttäneitä tai vanhempia kuin 64 vuotta täyttäneitä. Naisia asiakkaista on noin 10 %. Naiset ovat samanikäisiä kuin miehet. Erityisdiakonian palvelut on tarkoitettu asunnottomille, asumisyksiköissä ja laitoksissa asuville sekä päihdeongelmista kärsiville sekä vankilassa oleville naisille ja miehille. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a., a).

### 4.4 Tukiasunnoissa asuvat asiakkaat

Tutkimukseen osallistuneet vastaajat ovat täysi-ikäisiä miehiä ja naisia, jotka asuvat Helsingin seurakuntayhtymän tukiasunnoissa. Tukiasunnot on tarkoitettu asunnottomille helsinkiläisille, jotka tarvitsevat tukea elämänsä hallintaan. (Suomen evankelis- luterilainen kirkko 2015.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Aloitin diakonin ja sosionomin opintoihini kuuluvan kymmenen viikon pituisen työharjoittelun syksyllä 2011 erityisdiakoniassa. Kävin tutustumassa tulevaan harjoittelupaikkaan ennen työharjoittelun alkamista. Sovimme tutustumiskäyntini yhteydessä ohjaajani Nummelinin kanssa että, toteutan asiakastyytyväisyyskyselyn harjoitteluni aikana.

Työyhteisöä informoitiin tulevasta kyselystä työkokouksessa syyskuussa 2011. Tutustuin harjoitteluni aluksi diakonien tekemään perustyöhön kuten erityisdiakonian järjestämään päivä- ja iltatoimintaan, jossa tapasin toimintaan osallistuvia asiakkaita ja vapaaehtoisia ”kahvikupin ääressä” sekä olin mukana vapaaehtoistyöntekijöille tarkoitetussa ryhmätapaamisessa. Ennen tutkimusaineiston keräämistä kirjoitin artikkelin Vastuunkantaja-lehteen 5/2011 ja kerroin tulevasta ”asiakastyytyväisyyskyselystä”.

### 5.1 Haastattelu ja kysely menetelmänä

Haastattelun ja kyselyn erona on että haastattelussa tutkimusaineisto saadaan tutkimukseen osallistujaa haastatteleamalla, jolloin haastattelija kirjaa saamansa vastaukset kyselylomakkeisiin. Kyselyssä tutkimusmateriaali saadaan kirjalliseksi, jolloin tutkimukseen osallistuva kirjaa itse vastauksensa kyselylomakkeeseen. (Sarajärvi & Tuomi 2004.)

Postikyselyn avulla kerätyssä aineistossa kyselylomake toimii ratkaisevana työvälineenä, jonka avulla tutkittavien todellisuus pyritään saamaan sen avulla näkyviin. (Kurkela, Reijo i.a.)

## 5.2 Aineiston keruun toteuttaminen

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin kahdelta eri kohderyhmältä syksyllä 2011. Ensimmäinen kohderyhmä oli erityisdiakonian asiakkaat, joilta kerättiin aineistoa lomakehaastattelulla.

Erityisdiakonian kyselylomake (LIITE 1) oli puolistrukturoitu. Suljettuja kysymyksiä oli 13 ja avoimia kysymyksiä oli kolme (3). Yhteensä kysymyksiä oli 16. Suljetuista kysymyksistä 12 oli järjestysasteikollisia ja yksi (1) monivalintainen. Kyselylomakkeen oli laatinut diakoniatyöntekijä Kimmo Kajos vuonna 2010. Kyselylomakkeen kysymykset 1–13 olivat strukturoituja ja kysymykset 14–16 avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeessa ei kysytty vastaajien taustatietoja kuten ikää tai sukupuolta.

Tutkimusaineisto saatiin haastattelemalla erityisdiakonian asiakkaita Päivätupa-toiminnan aikana. Yksi haastattelu kesti keskimäärin 20 minuuttia, johon on laskettu mukaan tutkimukseen osallistuvien asiakkaiden informoiminen heidän oikeuksistaan kuten tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, oikeudesta keskeyttää haastattelu milloin tahansa, mahdollisuus vastata kysymyksiin häiriöttömässä ympäristössä sekä anonyymiys. Tutkimukseen osallistuneita vastaajia oli haastattelemassa myös toinen opiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta.

Tukiasunnoissa asuvien asiakkaiden postikyselylomake (LIITE 2) oli puolistrukturoitu. Suljettuja kysymyksiä oli yhdeksän (9), joista viisi (5) oli valintakysymyksiä (valitse yksi vastausvaihtoehto), kaksi (2) järjestysasteikollisia kysymyksiä, kaksi (2) monivalintaisia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä oli kolme (3). Yhteensä kysymyksiä oli kolmetoista.

Postikyselylomake laadittiin yhteistyössä erityisdiakonian työntekijöiden kanssa syksyllä 2011. Siitä haluttiin tehdä mahdollisimman käyttäjäystävällinen. Erityistä huomiota suunnittelussa kiinnitettiin postikyselylomakkeen selkeään asettuun ja kieleen. Alustava versio postikyselylomakkeesta lähetettiin sähköpostitse jokaiselle työyhteisön jäsenelle kommentoitavaksi. Sen jälkeen sitä muokattiin saadun palautteen mukaisesti ja muokattu versio esiteltiin uudestaan työyhteisöpalaverissa, jossa sitä oli mahdollisuus kommentoida toisen kerran. Postikyselylomaketta muokattiin toistamiseen saadun palautteen perusteella, jonka jälkeen postikyselylomake oli valmis.

Postikyselylomake, saatekirje, vastauskirjekuori osoitetarroineen ja postimerkineen lähetettiin postitse 32:lle kohderyhmään kuuluvalla asiakkaalle. 2011 syksyllä tukiasuntoja oli Hermannissa, Jakomäessä, Pukinmäessä ja Pihlajistossa. Hermannissa sijaitseviin tukiasuntoihin jaoin postikyselyt henkilökohtaisesti tiputtamalla ne kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden postiluukuista sisään. Tukiasunto asukkaille lähetetyissä postikyselylomakkeissa kysyttiin vastaajan taustatietoja: sukupuolta, ikää ja hänen kuulumistaan evankelisluterilaiseen kirkkoon tai muuhun uskolliseen yhteisöön. Aineistoa saatiin kerättyä erityisdiakonian asiakkailta yhteensä 40 ja tukiasunnossa asuvilta asiakkailta yhteensä 9.

### 5.3 Aineiston analyysi

Erityisdiakonian kyselylomakkeen kysymykset 1–13 olivat muodoltaan suljettuja kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä oli kolme ja niiden analyysimenetelmänä on ollut aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Analysointi aloitettiin lukemalla aineisto huolellisesti läpi ja tekemällä siitä muistiinpanoja. Aineisto koodattiin sisällön mukaan eri värein. Aineistosta nousi esiin neljä (4) teemaa, jonka mukaan aineisto luokiteltiin. Analyysiä jatkettiin tekemällä aineistosta ylä- ja alaluokkia ja pelkistämällä ilmauksia. Aineistosta saatiin esiin pääluokkia, joista tehtiin johtopäätöksiä. Avoimia kysymyksiä on analysoitu myös SWOT- analyysillä.

Tuetusti asuville vastaajille lähetetyssä postikyselylomakkeessa suljettuja kysymyksiä oli kymmenen (10) ja avoimia kysymyksiä oli kolme (3). Avoimet kysymykset analysoitiin SWOT- analyysillä. Aineiston pienuuden (9) takia suljettujen kysymysten tuottama aineisto on järjestelty ja siitä on tehty johtopäätöksiä. Aineiston keräämisen tavoitteena oli kartoittaa tukiasunnossa asuvien asiakkaiden asumistyytyväisyyttä.

### 5.3.1 SWOT- analyysi

Molempien tutkimusaineistojen analysoinnissa käytettiin SWOT–analyysia, jossa kerätty sanallisessa muodossa oleva aiheisto lajitellaan nelikenttämallin mukaisesti ja siitä tehtiin päätelmiä. Myönteisiin kenttiin kuuluvat vahvuus (Strengths) ja mahdollisuus (Opportunities). Kielteisiin kenttiin kuuluvat uhat (Threats) ja heikkoudet (Weaknesses). Kehittämisalueet nousevat esiin kentistä uhat ja heikkoudet. Erityisdiakonian SWOT- analyysi löytyy sivulta 34. Tuetusti asuvien SWOT- analyysi löytyy sivulta 38.

### 5.3.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi asettuu eri menetelmien välimaastoon. Sisällönanalyysiä on vakiinnuttu käyttämään verbaalisten sisältöjen analyysissä. Luokittelevassa sisällönanalyysissä aineisto jaetaan osiin eli luokitellaan. Luokitelutyyppit ovat aineistolähtöisiä, eikä tutkija vaikuta niiden sisältöön. Sisällönanalyysin käyttökelpoisuus kirjallisen materiaalin analysoinnissa sopii yhdeksi analysointimenetelmäksi. Sisällönanalyysin heikkona puolena on aineiston saaminen vain järjestykseen. Järjestetystä aineistosta on kuitenkin kyettävä tekemään vielä sanallisia johtopäätöksiä, jotta niitä voidaan esittää tutkimuksen tuloksina (Sarajärvi & Tuomi 2004, 105.)

TAULUKKO 1a. Esimerkki aineiston järjestelystä

Alkuperäiset ilmaisut	Alaluokka
"Diakoniaruokailu saisi olla valvotumpi"	Diakoniaruokailun valvonta
"Kesällä pitäisi olla jotain toimintaa"	Kesätoiminta
"Päädiakoni useammin tavattavissa"	Diakoniatyöntekijöiden saavutettavuus
"Ruokailun järjestäminen joka arkipäivä"	Ruokailun järjestäminen

TAULUKKO 1b. Esimerkki aineiston järjestelystä

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka
Diakoniaruokailun valvonta	Fyysinen ympäristö
Kesätoiminta	Palvelut ja toiminnot
Diakoniatyöntekijän saavutettavuus	Ihmiset ja kohtaaminen
Ruokailun järjestäminen	Ruoka ja juoma

### 5.3.3 Excel- taulukointi

Erityisdiakonian asiakkailta kerätty strukturoidussa muodossa saatu tutkimusaineisto on Excel- taulukoitu ja raakatulokset on esitetty myös graafisessa muodossa. (LIITE 3). Lisäksi Excel- taulukoidusta tutkimusaineistosta on tehty sanallisia päätelmiä (tulokset löytyvät sivulta 32–36 ja johtopäätökset löytyvät sivuilta 39–41 ).

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä kahdelta eri kohderyhmältä mahdollisimman kattava tutkimusaineisto ja saada vastauksia tutkimuskysymyksiin. Asetetut tavoitteet saavutettiin. Tutkimusaineistoa saatiin erityisdiakonian asiakkailta yhteensä 40 ja tuetusti asuvilta asiakkailta yhteensä yhdeksän (9). Vastauksia tutkimuskysymyksiin saatiin riittävästi. Tutkimuksen tuloksia tai kerättyä tutkimusaineistoa on mahdollista hyödyntää erityisdiakonian toiminnan tarkkailuun ja toiminnan kehittämiseen.

Tutkimukseen osallistuneiden erityisdiakonian asiakkaiden fysiologisia tarpeita eli aineellisia tarpeita olivat ruoan, juoman, suojan ja puhtauden tarpeet. Turvallisuuden tarpeita olivat avun ja tuen saaminen, hyväksytyksi tuleminen, kohdaksi ja kuulluksi tuleminen sekä tasa-arvo. Liittymisen tarpeita olivat (kristilliseen) yhteisöön kuuluminen ”osallisuus” ja hengellisyys kuten Jumalan sanan kuuleminen ja kristillinen lähimmäisen rakkaus sekä kunnioituksen ja arvostuksen saanti.



## 6.1 Miten erityisdiakonian palvelut ja toiminnot vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin?

Asiakkaista 42,5 % eli 17 asiakasta 40:stä koki erityisdiakonian palveluiden ja toimintojen vastaavan tarpeisiinsa ”hyvin”. Asiakkaista 35 % eli 14 asiakasta 40:stä koki palveluiden ja toimintojen vastaavan tarpeisiinsa ”melko hyvin”. Asiakkaista 20 % eli kahdeksan (8) asiakasta 40:stä koki palveluiden ja toimintojen vastaavan tarpeisiinsa ”keskinkertaisesti”.

### 6.1.1 Asiakkaiden myönteisinä kokemat asiat

Tutkimuksen mukaan asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä erityisdiakonian fyysiseen toimintaympäristöön, Hermannin diakoniataloon. Asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikutti positiivisesti toimintaympäristön rauhallisuus kuten ”hillitty asiakaspiiri”. ja toiminnan säännöllisyys kuten ”pitkin viikkoa toimintaa” ja ”ei peruta”. Lisäksi Hermannin diakoniatalo tarjoaa asiakkaille päihteettömän ja viihtyisän ajanvietto- ja kohtaamispaikan, jossa voi halutessaan kohdata muita ihmisiä kuten ”täyttää päivän” ja ”hyvä kohtaamispaikka”.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä kolmeen (3) erityisdiakonian palvelu- ja toimintamuotoon, joita olivat Pullakirkko, Päivätupa-toiminta ja Diakoniaruokailu. Suosituin toimintamuoto oli Päivätupa-toiminta. Asiakkaat olivat myös erittäin tyytyväisiä retkiin, leireihin, saunailtoihin ja suihkuun. Asiakkaat käyttivät erityisdiakonian 13:sta palvelu ja toiminta muotoa yksilöllisten tarpeidensa mukaan. ”Katulähetysilta-toiminta” ei kuulu erityisdiakonian palvelu ja toiminta muotoihin. (LIITE 3)

## TAULUKKO 2. Erityisdiakonian palvelu ja toiminta muodot

Pullakirkko	77,5 %	31
Päivätupa	95,0 %	38
Diakoniaruokailu	87,5 %	35
Raamattupiiri	17,5 %	7
Katulähetysilta	35,0 %	14
Saunailat	25,0 %	10
Leirit ja retket	45,0 %	18
Puhelin	12,5 %	5
Internet	17,5 %	7
Pesutupa	35,0 %	14
Kuntosali	22,5 %	9
Suihku	27,5 %	11
Verstas	17,5 %	7
Muut:	17,5 %	7

Tutkimuksen mukaan ihmisten kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen sekä tuen saaminen oli tärkeää lähes kaikille asiakkaille. Asiakkaat kokivat tulevansa kohdatuiksi, kuulluiksi ja tuetuiksi vaihtelevasti. Yli puolet asiakkaista oli tyytyväisiä kohdatuksi ja kuulluksi tuloon sekä apuun ja tukeen kuten ”hyvin menee, palvelu on hyvää jos hätä tulee Matti auttaa” ja ”asiakas otetaan avosylin vastaan jos hän kertoo ongelmistaan” sekä ”kaikki tuttuja keskenään”. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista 35 asiakasta 40:stä tunsivat työntekijät ”hyvin”, ”melko hyvin” tai ”keskinkertaisesti”.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat pääsääntöisesti erittäin tyytyväisiä erityisdiakonian ruokaan ja juomaan (32) johon sisältyvät Diakoniaruokailun lämmin ruoka ja juoma, Päivätuvan kahvi/tee, puuro ja voileipä sekä ilmaisleipään.

### 6.1.2 Kehittämistarpeet

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat toivat esiin yhteensä 25 yksittäiseen palveluun tai toimintaan liittyvää toivetta tai odotusta ja yhteensä 19 toivetta tai odotusta, jotka liittyivät erityisdiakonian palveluiden ja toimintojen kehittämis- ja muutostarpeisiin ”yleisesti”. Asiakkaat toivovat lisää Päivätupa- toimintapäiviä ja Diakoniaruokailupäiviä kuten ”Ruokailun järjestäminen joka arkipäivä” ja ”lisää Päivätupa aikoja ja päiviä”. Ruokaan liittyviä toiveita oli ”leipää enemmän myös muuta kuin leipää” ja ”Mielestäni Juhla Mokka-kahvi pitäisi ehdottomasti vaihtaa Presidentti-kahviin (vaalea)” (2) sekä ”ruuan taso” (1).

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat toivoivat säännöllistä ilta- ja kesätoimintaa kuten ”Iltaisin voisi olla jotain toimintaa keskustelukerhon tapaista esimerkiksi” tai ”kesällä pitäisi olla jotain toimintaa”. Asiakkaat odottivat erityisdiakonian toiminnalta enemmän leirejä, retkiä ja päihdekuntoutus, jota toivottiin myös naisille sekä asuntoja (14). Lisäksi toivottiin toiminnalle jatkuvuutta ja kehittämistä. Yksi (1) asiakkaista ei kaivannut hengellistä toimintaa ollenkaan.

Kehittämistarpeita nousi esiin tiedotuksesta, yhteistyökumppanuudesta sosiaalitoimen kanssa ja lisäävun sekä tuen tarpeesta. Yksi (1) koki miespainotteisuuden toiminnassa raskaana.

Työntekijöiden tapaamisella kasvokkain ja heidän tavoitettavuudellaan tarvittaessa oli asiakkaille suuri merkitys. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista hieman yli puolet (16) oli tyytyväisiä työntekijöiden tapaan työskennellä. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista neljä (4) tunsivat työntekijät ”melko huonosti” tai ”erittäin huonosti”, joka on yhteensä 12,5 %. Yksi (1) vastaajista tunsivat työntekijät vain ”ulkonäöltä”.

Asiakkaat kokivat tulevansa kohdatuksi, kuulluksi tai autetuiksi vaihtelevasti. Osa asiakkaista ei ollut tullut kohdatuksi tai saanut tarvitsemaansa apua ja tukea joko henkilökunnalta tai muilta asiakkailta kuten, ”enemmän tukea hädänalaisille ja apua tarvitseville” tai ”tunnen oloni välillä yksinäiseksi kun tietyt ihmiset istuvat samalla porukalla aina samoissa pöydissä”.

Tutkimuksessa tuli esiin että, osa asiakkaista ei ollut saanut apua ongelmiinsa riittävästi. Asiakkaiden kokemukset nousivat esiin sekä määrällisestä että laadullisesta tutkimusaineistosta. Apua ongelmiin ”hyvin” sai 40 % asiakkaista eli 16 asiakasta 40:stä. Kaksi (2) asiakasta koki saaneensa apua ongelmiinsa ”melko huonosti”. Lisäksi asiakkaat kertoivat kokemuksistaan suullisesti. Yksi (1) asiakas koki saaneensa apua ”vähän”, yksi (1) asiakas ei tiennyt oliko saanut apua, vai ei. Yksi (1) asiakkaista vastasi saaneensa apua ”tavallaan, tavallaan ei”. Kaksi (2) asiakasta kertoi, etteivät he puhu ongelmistaan erityisdiakoniassa. Tähän kysymykseen oli jättänyt vastaamatta 22,5 % eli yhdeksän (9) asiakasta 40:stä.

TAULUKKO 3. Asiakkaiden kokemus avun saamisesta

Hyvin	40,0 %	16
Melko hyvin	17,5 %	7
Keskinkertaisesti	15,0 %	6
Melko huonosti	5,0 %	2
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	22,5 %	9

Kuulluksi ongelmiseen koki tulleen ”hyvin” 35 % eli 14 asiakasta 40:stä. Lisäksi asiakkaat kertoivat kokemuksistaan suullisesti. Yksi (1) asiakkaista koki että, vertaisryhmässä häntä oli kuunneltu, mutta ei erityisdiakoniassa, koska hän ei jutellut siellä. Kaksi (2) asiakasta ei ollut koskaan keskustellut työntekijöiden kanssa. Yksi (1) asiakkaista ei tiennyt oliko häntä kuunneltu vai ei.

TAULUKKO 4. Asiakkaiden kokemus kuuluksi tulemisesta

Hyvin	35,0 %	14
Melko hyvin	32,5 %	13
Keskinkertaisesti	20,0 %	8
Melko huonosti	0,0 %	0
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	12,5 %	5
		100,00 %

Asiakkaista 52,5 % koki henkilökunnan suhtautuvan heihin ”hyvin”. Muihin tutkimukseen osallistuneisiin vastaajiin suhtauduttiin ”melko hyvin”. Yhteen (1) asiakkaaseen suhtauduttiin vaihtelevasti.

TAULUKKO 5. Asiakkaiden kokemus henkilökunnan suhtautumisesta

Hyvin	52,5 %	21
Melko hyvin	40,0 %	16
Keskinkertaisesti	5,0 %	2
Melko huonosti	2,5 %	1
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	0,0 %	0

Asiakkaat toivovat keskustelumahdollisuutta henkilökunnan kanssa kuten ”Päivätuvassa saisi olla aina työntekijä tai opiskelija tavattavissa keskusteluja varten” ja henkilökunnan saavutettavuutta kuten ”vanha paikka oli tunnelmallisempi henkilökunta lähempänä asiakasta uusi paikka laitosmaisempi henkilökunta lukkojen takana” (henkilökunnan työtilat sijaitsevat 2. kerroksessa ja asiakastilat 1. kerroksessa) ja ”päädiakoni useammin tavattavissa”. Työntekijöiden työnku-

van sisällön tunsu ”huonosti” viisi (5) asiakasta ja ”melko huonosti” kuusi (6) asiakasta 40:stä.

Asiakkaiden kehittämisehdotuksia olivat Hermannin diakoniatalon parempi sijainti kuten, ”Sijainti saisi olla lähempänä kotia”, ja paremmat tuolit kuten, ”tuolit ottavat selkään eivät ole hyvä istua”. sekä Diakoniaruokailun valvonta kuten, ”Diakoniaruokailut saisivat olla valvotumpia sairaskohtauksien varalta”.

Asiakkaat toivoivat lisää leiri ja retkitoimintaa kuten, ”enemmän retkiä” ja ”enemmän leirejä” sekä ”naiserityisiä” leirejä naisasiakkaille ilman naisten jakoa ”päihderiippuvaisiin naisiin” ja ”raitteisiin naisiin” kuten, ”naisille yhteisiä leirejä ja retkiä muillekin kuin vain alkoholisteille että me muutkin pääsemme mukaan miksi pitää erottaa normaalit ja alkoholit? sekaisin vaan” Lisäksi asiakkaat toivoivat naisasiakkaille omaa päihdekuntoutuspaikkaa kuten, ”naisystävälle samanlainen hoitolaitos kuin Tarpoila kuuden kuukauden hoito naisille tarpeeksi pitkä hoitoaika vähintään neljä kuukautta”. Lisäksi toivottiin lisää asuntoja.

Asiakkaat toivoivat erityisdiakonian tekevän enemmän yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa kuten, ”sosiaalitoimen kanssa yhteistyötä ja heille tietoa–sossu voisi vastaanotolla mainostaa esimerkiksi ruokaa ja päihde- ja vaihtoehtoa pesumahdollisuutta ja niin edelleen” ja erityisdiakonian mainostavan paremmin palvelujaan (3) kuten ”kuvallinen esite missä henkilökunnan ja talon kuvat selkeä teksti ja osoite”.

SWOT- analyysi esimerkissä korostuu selkeästi vahvuuskenttä joka oli nelikentistä suurin (112). Lisäksi vastauksissa mainittiin yhteistyökumppaneiden erityisdiakonian tiloissa järjestämä toiminta: Katulähetysillat, kirpputori ja AA-kerho. Mahdollisuus kenttään sijoittuu kaksi (2) vastausta kuten, ”lähestytään paremmin vaikeassa tilanteessa olevia ihmisiä” ja ”saa olla aika hyvin oma itsensä”, joista tämä kommentti ”saa olla aika hyvin oma itsensä” voi olla vahvuus, mutta myös kehittämistä vaativa osa-alue, jos asiakas kokee että hänen tulee käyttäytyä erityisdiakoniasa ”eri tavalla” kuin muualla. Uhkakenttää sijoituu useampia vastauksia, joista erityisdiakonian sijaintiin, ei todennäköisesti pystytä vaikuttamaan.

TAULUKKO 6. Kehittämistarpeet erityisdiakoniassa 2011

<p>Vahvuudet</p> <p>kuten, Toiminnan säännöllisyys, Päivätupa ja diakoniaruokailu, Pullakirkko.</p>	<p>Uhat</p> <p>Henkilökunta lukkojen takana, mies painotteisuus, osa asiakkaista ei kaipaa hengellistä toimintaa, osa asiakkaista ei tunne toiminta- ja palvelumuotoja. Osa asiakkaista ei tunne työntekijöiden työnkuvaa”</p>
<p>Mahdollisuudet</p> <p>kuten, ”Lähestytään paremmin vaikeassa tilanteessa olevia ihmisiä ja saa olla aika hyvin oma itsensä”</p>	<p>Heikkoudet</p> <p>Toimintaa on lähinnä aamupäivisin ja arkisin, sijainti, uusien asiakkaiden vaikeaa löytää erityisdiakoniaan, naisille ei päihdekuntoutusta, naisille suunnattu toiminta vähäistä (toiminta on kohdennettu päihderiippuvaisille naisille) Kesätoiminta vähäistä. Henkilökunnan tavoitettavuus, vähäinen iltatoiminnan määrä, tiedotus.</p>

### 6.1.3 Hengellisyden merkitys erityisdiakonian asiakkaille

Tutkimuksen mukaan hengellisyys ja uskonnon harjoittaminen on merkityksellistä erityisdiakonian asiakkaille. Pullakirkkoon osallistui 77,5 % eli 31 asiakasta 40:stä. Raamattupiiriin osallistui 17,5 %:a asiakkaista eli 7 asiakasta 40:stä. Hengellisiin tarpeisiin erityisdiakonia vastaa ”hyvin” tai ”melko hyvin” 60 %:n eli 24 asiakkaan mielestä. Jumalan sanaa oli ”erittäin hyvin tai ”melko hyvin” esillä 65 % eli 26 asiakkaan mielestä. Lisäksi erinomaisina asioina erityisdiakonian toiminnassa mainittiin hartaushetket (2) ja asiallinen suhtautuminen Raamattuun (1).

Asiakkaista 12,5 %:a eli 5 asiakasta 40:stä koki erityisdiakonian vastaavan hengellisiin tarpeisiin ”huonosti” tai ”melko huonosti”. Lisäksi saatiin vastauksia kuten, ”en kaipaa hengellistä toimintaa” ja ”en osaa määritellä hengellisiä tarpeitani”.

## 6.2 Miten tuettu asuminen vastaa asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin?

Tukiasunnossa asuvien asiakkaiden fysiologisia eli aineellisia tarpeita olivat turvan ja suojan tarpeet kuten asunto ja asuinympäristö. Turvallisuuden tarpeita olivat rakkauden antaminen ja saaminen kuten mahdollisuus läheisiin ihmissuhteisiin kuten, lapsiin sekä avun ja tuen saanti tukihenkilöltä. Liittymisen tarpeita olivat ryhmään tai yhteisöön kuuluminen kuten, erityisdiakoniaan tai AA-kerhoon. Arvostuksen tarpeita olivat kunnioitetuksi tuleminen.

Tutkimukseen osallistuneista tukiasunnoissa asuvista asiakkaista, naisia oli kuusi (6) ja miehiä (3). Seitsemän (7) asiakasta kuului evankelis-luterilaiseen kirkkoon ja yksi (1) väestörekisteriin, yksi (1) asiakkaista ei vastannut kysymykseen. Tutkimukseen osallistuneista viisi (5) asui yksiössä, yksi (1) soluasunnossa ja kolme (3) perheasunnossa. Tutkimukseen osallistuneista yksi (1) oli asunut tukiasunnossa alle kuusi (6) kuukautta, yksi (1) yli puoli vuotta, mutta alle vuoden. Kaksi (2) vastaajista oli asunut ainakin vuoden, mutta ei yli kahta vuotta, kaksi (2) vastaajista oli asunut ainakin kaksi vuotta, mutta ei yli kolmea ja kolme (3) vastaajista oli asunut asunnossa yli kolme vuotta. Osa tuetusti asuvista asiakkaista osallistui myös erityisdiakonian toimintaan.

### 6.2.1 Asiakkaiden myönteisinä kokemat asiat

Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista (9) kaikki olivat tyytyväisiä asuntoihinsa. Kuudella (6) tukiasunnossa asuvalla asiakkaalla yhdeksästä (9), oli nimetty tukihenkilö. Tukiasunnossa asuvat asiakkaat kokivat saaneensa tukea vaihtele-



vasti. Kolme (3) asiakkaista oli erittäin tyytyväinen saamaansa tukeen. Yksi (1) kolmesta erittäin tyytyväisistä asiakkaista korosti erityisesti raittiuteen saatua tukea ja sen suurta merkitystä hänelle. Yksi (1) kolmesta asiakkaasta koki asioidensa olevan niin hyvin, ettei tarvinnut enää muuta tukea, kun kuulumisten vaihtoa 2–3 kertaa vuodessa. Yksi (1) kolmesta asiakkaasta oli saanut kaiken tarvitsemansa tuen, tavattu tukihenkilöä kerran kuukaudessa. Yksi (1) tutkimukseen osallistuneista asiakkaista tapasi tukihenkilöä tarvittaessa, mutta koki tilanteensa tällä hetkellä niin hyväksi, ettei tavannut tukihenkilöä säännöllisesti.

Kuusi (6) asiakkaista yhdeksästä (9) koki saaneensa tukea asumiseensa erinomaisesti, kaksi (2) asiakasta hyvin. Tukihenkilön kyky ohjata asiakas tarvittavien palveluiden piiriin oli erinomainen viiden (5) asiakkaan mielestä ja hyvä kolmen (3) asiakkaan mielestä. Tyhjiä vastauksia oli yksi (1). Yhdellä vastaajalla ei ollut tukihenkilöä, mutta hän antoi vastauksensa oletuksensa perusteella, että hänellä olisi tukihenkilö. Tuetusti asumisen ajallista tarvetta arvioi asiakkaista tarvitsevansa 1–2 vuotta yksi (1) asiakas, 2–3 vuotta kaksi (2) asiakasta ja yli kolme vuotta kaksi (2) asiakasta. Tyhjiä vastauksia oli yhteensä neljä (4). Kaksi (2) asiakkaista etsi itselleen asuntoa ja yksi (1) asiakkaista ei osannut sanoa tulevaisuudestaan.

Osa tukiasunnossa asuvista asiakkaista käytti erityisdiakonian palveluja ja toimintoja kuten Pullakirkkoa (5), Diakoniaruokailua (3) ja retkiä (4) ja Pesutupaa (3). Yksi (1) asiakkaista ei käyttänyt erityisdiakonian palveluja.

### 6.2.2 Kehittämistarpeet

Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista kolmasosalta puuttui tukihenkilö (3). Asiakkaista kolme (3) ei ollut saanut tukea asumiseensa, koska heillä ei ollut tukihenkilöä. Yksi (1) asiakkaista oli saanut tukea ”melko heikosti”. Asiakkaista (3) halusi enemmän aikaa keskusteluun ja ohjaukseen. Toiveita tukiasumisen kehittämiseen oli neljällä (4) asiakkaalla, joista yksi (1) asiakas toivoi että, hän ei joutuisi muuttamaan pois tukiasunnosta, ennen kuin ”siivet kantavat”. Kaksi

(2) asiakkaista toivoi tukiasunnon muuttamista tavalliseksi vuokra-asunnoksi. Yksi (1) asiakas toivoi että, hän voisi asua ”tukiasunnossa” ilman aikarajaa. Yksi (1) tutkimukseen osallistuneista asiakkaista toivoi saavansa asuntoonsa turvalukon ja ovisilmän saadakseen viettää aikaa enemmän tyttärensä kanssa.

TAULUKKO 7. Kehittämistarpeet tukiasunto toiminnassa 2011

<p><b>Vahvuudet</b></p> <p>Tukihenkilön tapaaminen tarpeen mukaan, enää harvemmin, Tukihenkilön tapaaminen melkein joka päivä, tukihenkilön tapaaminen 4–6kk välein, koska asiat ovat niin hyvin, ettei vastaaja koe tarvitsevänsä suurempia tukipalveluja, koskaan en parempaa tukea saanut kuin Ulla-Maija Tuuralta. ”Ehkä asuntomme voisi muuttua normaaliksi asunnoksi eli ei tukiasunnoksi”, ”Haluaisin asua tässä pidempään, ehkä ikuisesti”</p>	<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <p>Enemmän aikaa keskusteluun tukihenkilön kanssa (3), ”Vuokrasuhde loppuisi vasta, kun siivet kantaa loppumatkan elämästä. Jos toisin kävisi, saisin tulla takaisin pesään vahvistamaan siipiäni lentoa varten kotiin” Saisin asua tässä koska lapsi tykkää tulla minun luokseni ja minulla on hyvä olla aika kun joka toinen viikonloppu hän on minun kanssani”.</p>
<p><b>Uhat</b></p> <p>Tytär ei tule asuntooni yöksi, koska turvalukko ja ovisilmä puuttuvat.</p>	<p><b>Heikkoudet</b></p> <p>En ole tavannut kertaakaan (tukihenkilöä), Tukihenkilönä puoliso. En ole saanut omaa tukihenkilöä.</p>

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden säännöllinen osallistuminen erityisdiakonian toimintaan kertoo asiakkaiden kiinnittymisestä kristillisen yhteisön jäseniksi. Laaja-alainen palvelukonsepti tarjoaa asiakkaille maksuttomia tai lähes maksuttomia palveluja kuten Diakoniaruokailu (1 e) ja Päivätupa- toiminta. Erityisdiakonian palveluilla ja toiminnoilla sekä henkilökunnalla että muilla erityisdiakonian asiakkailla ja vapaaehtoistyöntekijöillä on erittäin suuri merkitys lähes kaikille palveluja käyttäville asiakkaille. Tukiasunnossa asuvien kotiutuminen asuntoonsa ja tyytyväisyys tukihenkilöltä satuun tukeen kertovat asiakkaiden sitoutumisesta tuettuun asumistoimintaan ja osalla myös erityisdiakonian palveluihin

### 7.1 Erityisdiakonian asiakkaat

Erityisdiakonian matalankynnyksen palveluihin ja toimintoihin kuuluvat Päivätupa- toiminta, Diakoniaruokailu ja Pullakirkko tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden olla kontaktissa muiden asiakkaiden kanssa kuten ”vertaistuki”, ”saa olla ihmisten kanssa kontaktissa”, ”seurustelu”, ”tutustuu” ja ”tapaa ihmisiä”. Näiden kolmen (3) eniten käytetyn toiminta- ja palvelumuodon matalakynnyksisyys (toimintaan ei tarvitse ilmoittautua etukäteen ja se on avointa kahvilatoimintaa kaikille ihmisille) ja mahdollisuus ”vapaaseen seurusteluun” muiden asiakkaiden kanssa. Näiden toimintomuotojen sisällölliset tekijät kuten, lämpimän ruuan ja juoman tarve sekä yhdessä ruokailun tarve, sosiaaliset tarpeet kuten keskustelun ja kohdatuksi tulemisen tarve, liittymisen tarve kuten, yhteisöön kuulumisen tarve ja mielekkään tekemisen tarve sekä turvallisuuden tarve kuten, tarvittaessa saatava henkilökohtainen apu ja tuki.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat vastasivat useammin kysymysvaihtoehtoihin, jotka eivät tuoneet esiin henkilökohtaisia kokemuksia palveluiden käytöstä.

## 7.2 Tuetusti asuvat asiakkaat

Kolmella (3) tutkimukseen osallistuneella asiakkaalla yhdeksästä (9), ei ollut tukihenkilöä. Asumisaika tukiasunnossa on enintään kolme vuotta. Kolmella (3) asiakkaalla asumisaika oli yli kolme vuotta. Pääkaupunkiseudun asuntopula on todellinen. Jatkoasumisen kannalta tämä on todellinen ongelma. Asumisaikojen venyminen vaikeuttaa uusien tuettua asumismuotoa tarvitsevien asiakkaiden tukiasunnon saantiin. Odotusajat saattavat venyä kohtuuttomiksi ja hoitoketju katkeaa tukiasunnon saannin vaikeuteen. Yksi (1) asiakkaista haluaisi asua tukiasunnossa pidempään, ehkä ikuisesti. Yksi (1) asiakkaista toivoi, että asunnon voisi muuttaa tavalliseksi vuokra-asunnoksi. Tukiasuntojen ylläpitämisen tarkoituksena on kuitenkin tarjota erityistä tukea niille ihmisille, jotka eivät vaikeasta elämäntilanteestaan johtuen kykene asumaan ei-tuetussa asunnossa itsenäisesti.

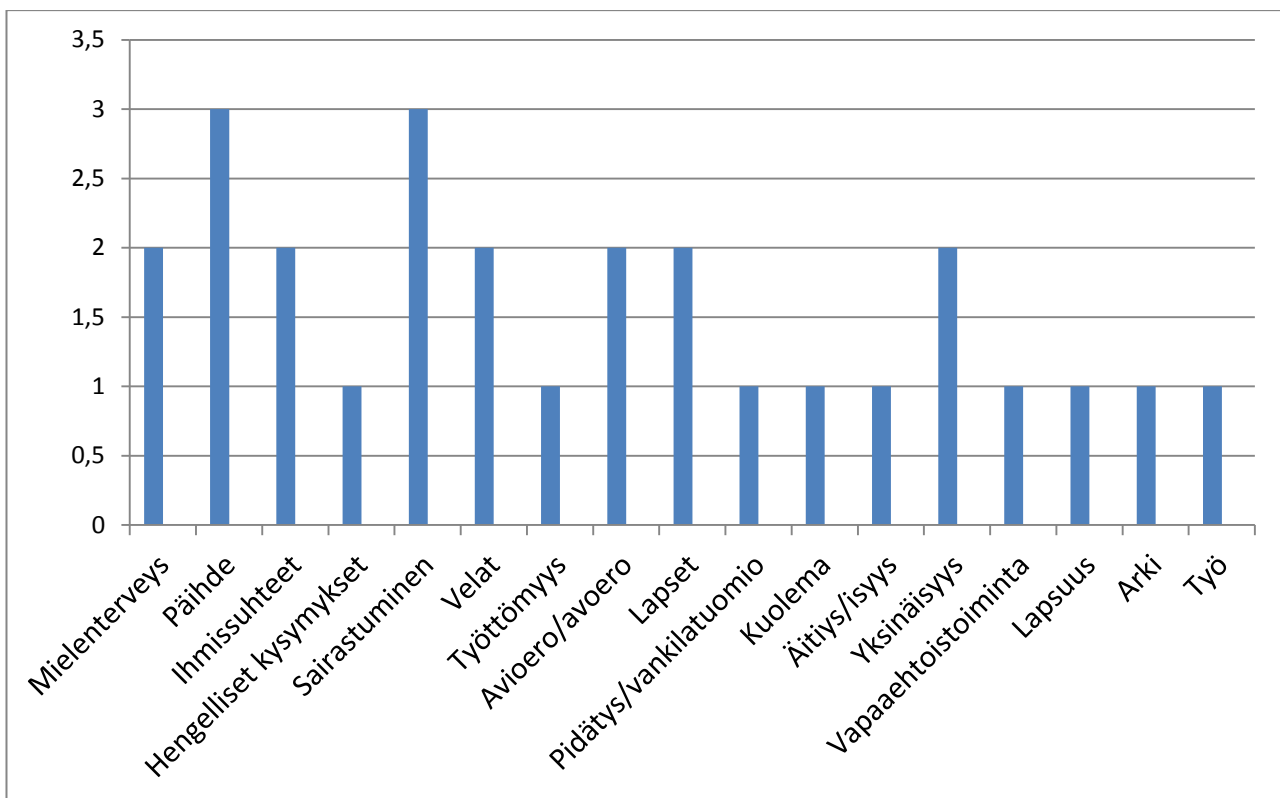
Osa tukiasunnoista sijaitsee eri puolilla Helsinkiä ja ne ovat sijaintinsa puolesta kauempana erityisdiakoniasta, joten palveluihin ja toimintaan osallistuminen vaatii asiakkailta enemmän itseohjautuvuutta ja toimintakykyä. Erityisdiakonian kuntosali, lämmin ruoka, mahdollisuus sosiaalisiin kontakteihin ja ryhmätoimintaan sekä internetin ja puhelimenkäyttö mahdollisuus saattavat tulla tarpeeseen myös tukiasunnossa asuvalle ja tukea hänen kuntoutumistaan kohti itsenäistä asumista ja raitista elämää. Yksi (1) tutkimukseen osallistunut asiakas kertoo aviopuolison olevan hänen ”tukihenkilönsä”. Aviopuoliso ei voi olla virallinen tukihenkilö. Tukihenkilö nimetään erityisdiakonian kautta. Hän on kirkon virassa toimiva diakoniatyöntekijä.

Toive asuntojen muuttamisesta tavallisiksi asunnoiksi, kertoo huutavasta asuntopulasta, joka pääkaupunkiseudulla vallitsee. Lisäksi se kertoo asukkaiden viihtymisestä asunnoissaan. Tukiasuntoja on kuitenkin liian vähän suhteessa tarvitsijoihin, jotta hoitoketju tai tuettu asumisjakso etenisi suunnitellusti kohti itsenäistä asumista ja tukiasuntoa tarvitseva saisi asunnon oikeaan aikaan. Asunnottoman päihdekuntoutujan on haastavampaa yllä pitää motivaatiota elää raittiina. Asunnottomien yöpymispaikoissa ja asuntoloissa yövytään usein päihteiden vaikutuksen alaisena. Ne saattavat olla levottomia ja turvattomia.

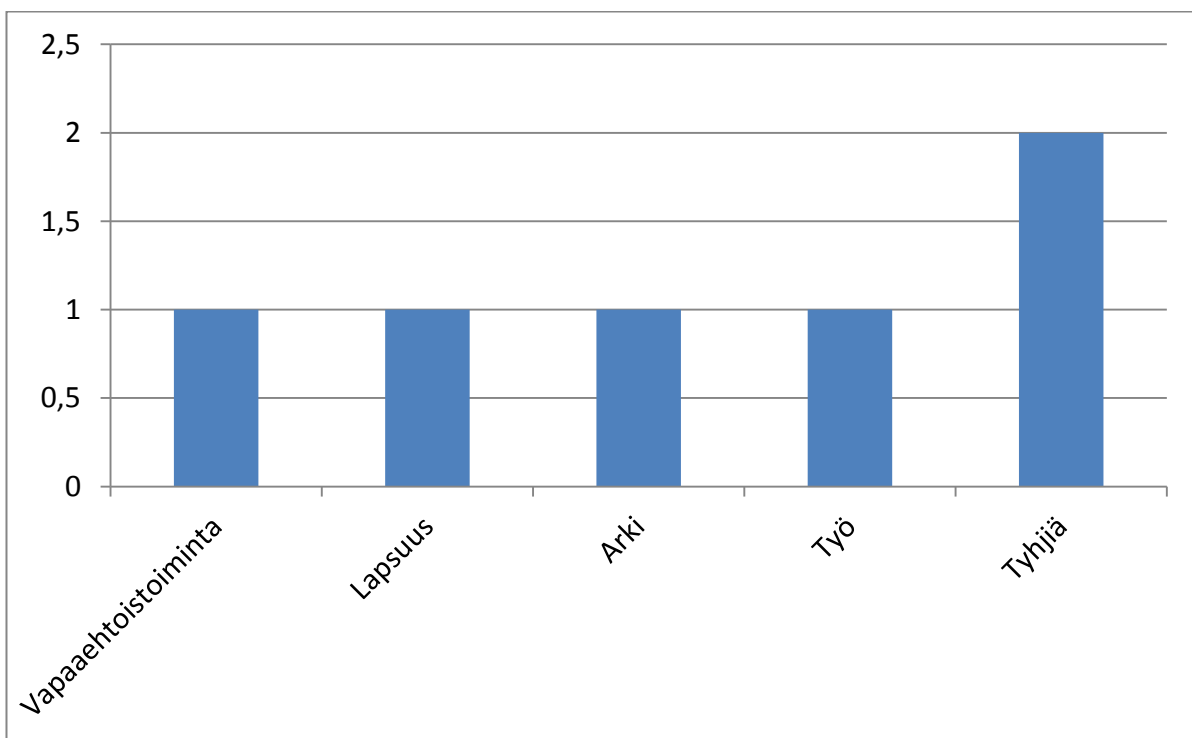
Turvattomuus elämänhistorian aikana saattaa lisätä tarvetta saada turvalukko ja ovisilmä asuntoon. Asunnon turvallisuustason parantaminen tukisi ja parantaisi asiakkaalle tärkeän ihmissuhteen ylläpitoa, yhteyttä omaan lapseen. Yksi (1) asiakkaista koki saamansa tuen ”melko heikoksi”.

Asumisyhteisön kuten Asumisyhteisö Pauluksen yhteisöllinen toiminta saattaa vaikuttaa positiivisesti asiakkaisiin ja tuottaa heille lisää sosiaalista pääomaa. Muissa tukiasuntokohteissa kuin ”Asumisyhteisö Paulus”, ei ole yhteisöllistä toimintaa. Yksinäiselle ihmiselle jolta puuttuu ”sosiaalinen turvaverkosto” yhteisön puuttuminen saattaa olla ongelma. Soluasunnossa asuminen saattaa olla hyvä vaihtoehto yksiön sijaan, jos asukkaiden välinen vuorovaikutus ja elämäntyyli sopivat yhteen. Toisaalta soluasunnossa asuvan asukkaan retkahdus päih-teisiin kuten alkoholiin saattaa vaikuttaa myös muiden soluasukkaiden motivaatioon pysyä raittiina.

Enemmän aikaa tukihenkilön kanssa keskustelemiseen ja ohjaukseen halusi kolme kuudesta vastaajasta. Keskusteluaiheita oli 17. Kaksi (2) tutkimukseen osallistunutta asiakasta ei vastannut kysymykseen eli tyhjiä vastauksia oli 2. Tutkimukseen osallistuneilla vastaajien keskusteluntarpeiden aihe-alueet jakautuivat 17:sta eri aiheeseen. Kuntoutuksesta, takauksesta, pelihimosta ja oppimisvaikeuksista ei ilmennyt keskusteluntarvetta.



KUVIO 1. Tukiasunnossa asuvien keskustelutarpeet



KUVIO 2. Tukiasunnossa asuvien keskustelutarpeet tukihenkilön kanssa

Saamansa tuen erinomaiseksi oli kokenut asiakkaista kuusi (6). Hyvää tukea koki saaneensa kaksi (2) asiakasta ja melko heikoksi tuen saamisen oli kokenut yksi (1) asiakkaista..

Kolmella (3) tutkimukseen osallistuneella asiakkaalla ei ollut tukihenkilöä. Heidän tulisikin saada nimetty tukihenkilö mahdollisimman pian. Lisäksi olisi hyvä selvittää, miksi heillä ei ollut tukihenkilöä. Tukihenkilön puuttuminen saattaa huonontaa asiakkaan mahdollisuuksia saavuttaa riittävä elämänhallinta ja estää häntä siirtymään eteenpäin hoitoketjussa kohti itsenäistä asumista ja päihtetöntä elämää.

Teemaan palvelut ja toiminnot liittyviin leireihin ja retkiin osallistumisen tarve ja osallistuminen saattavat kertoa asiakkaiden virkistyksen tarpeesta arkiympäristön ulkopuolella sekä asiakkaiden tarpeesta kohentaa omaa psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia. Lisäksi ne saattavat kertoa sosiaalisen verkoston puuttumisesta ja yksinäisyydestä, heikosta taloudellisesta tilanteesta, joka hankaloittaa tai estää järjestämästä itse mielekästä tekemistä tai virikettä. Asunnottomuus ja asumisen haasteet pääkaupunkiseudulla näkyvät vastauksissa kuten ”asuntoja lisää”.

## 8 POHDINTA

Erityisdiakonian palvelu ja toimintamuotojen (13) ja tukiasuntotoiminnan tutkiminen tuotti monenlaisia haasteita ja paljon työtä, koska tutkimusympäristöjä ja kohderyhmiä oli kaksi (2) Tutkimusaineistot (40) ja (9) piti kerätä, analysoida ja esittää erikseen. Aihe olisi pitänyt rajata heti alusta alkaen eri tavalla. Aikaisemmissa opinnäytetöissä tutkimus oli rajattu yhteen palvelu- tai toimintamuotoon kuten Pullakirkkoon. Tälle opinnäytetyölle oli monenlaisia työelämälähtöisiä odotuksia, joihin vastaaminen ei valitettavasti ollut mahdollista yksilötyönä toteutettavassa opinnäytetyössä. Taustatietokysymysten puuttumisen takia (erityisdiakonian asiakkailta) osa arvokkaasta tiedosta jäi saamatta. Jatkossa taustatiedot olisi hyvä lisätä mukaan erityisdiakonian kyselylomakkeeseen. Tutkimukseen osallistuneilta tukiasunnossa asuvilta asiakkailta kerätty tutkimusaineisto sisälsi vastaajien taustatiedot. Ne löytyvät kohdista 6.2 ja 6.2.1.

### 8.1 Tulosten pohdinta

Tutkimusaineiston sisällölliset tekijät kuten ”aamiainen” ja ”Diakoniaruokailu” aiheuttivat haasteita tutkimusaineiston analysointivaiheessa, koska aineisto oli järjestelty neljään luokkaan. Aineiston järjestämisen tarkoituksena oli saada esiin eri palvelu ja toimintamuotojen sisällöllisiä tekijöitä, joiden takia asiakkaat saattavat käyttää tiettyä palvelu tai toimintamuotoa kuten, Diakoniaruokailu joka vastaa asiakkaiden ravinnon tarpeeseen sekä sosiaalisiin tarpeisiin kuten yhdessä ruokailuun muiden kanssa. Asiakkaalla voi myös olla tarve saada henkilökohtaista apua ja tukea työntekijältä Diakoniaruokailua ennen tai sen jälkeen.

Työntekijöiden ”tunteminen muutenkin kuin vain ulkonäöltä” saattaa olla haastavaa, jos työntekijät eivät ole läsnä esimerkiksi Päivätupa- toiminnan aikana kuin satunnaisesti. Työntekijöiden tunteminen saattaisi madaltaa asiakkaiden kynnystä tuoda rohkeammin esiin subjektiivisia avun ja tuen tarpeita sekä lisätä uskallusta hakeutua toisten asiakkaiden seuraan.



Ihmiset ja kohdatuksi tuleminen oli tärkeää erityisdiakonian asiakkaille, silti osa asiakkaista koki, ettei tule riittävästi kohdatuksi ja/tai autetuksi erityisdiakonias-  
sa. Asiakkaiden sosiaalinen verkosto saattaa olla pieni tai sitä ei ole ollenkaan. Marginaalissa eläminen saattaa vaikuttaa sosiaalisten kontaktien määrää vä-  
hentäen niitä. Monet suomalaiset kärsivät yksinäisyydestä. Erityisesti siitä kär-  
sivät yksinasuvat ja työelämän ulkopuolella olevat ihmiset. Pienituloisuus,  
psykykinen tai fyysinen sairastaminen tai esimerkiksi päihderiippuvuus saatta-  
vat vaikuttaa ihmisen mahdollisuuksiin hakeutua muiden ihmisten seuraan.

Osa tutkimukseen osallistuneista vastaajista koki haastavaksi vastata hengelli-  
siä tarpeita kartoittaviin suljettuihin kysymyksiin ja he vastasivat kysymykseen  
suullisesti, koska heille mieleistä vaihtoehtoa ei löytynyt kyselylomakkeesta tai  
he eivät ymmärtäneet kysymyksen sisältöä. Kyselylomakkeeseen olisi jatkossa  
hyvä lisätä enemmän vastausvaihtoehtoja kuten: ”Hengelliset kysymykset eivät  
ole minulle merkityksellisiä” tai ”en tarvitse hengellistä toimintaa”. Kysymykseen  
vastattiin suullisesti: ”Liian vaikea kysymys”, ”en osaa määrittää hengellisiä tar-  
peitani”, ”En kaipaa hengellistä toimintaa”, ”En tiedä”, ”En ole tarpeeksi vas-  
taanottava”, ”En tarvitse hengellisiä palveluja”. Hengellisyyttä käsitteleviin ky-  
symyksiin saadut vastaukset eivät siitä syystä ole virheettömiä. Asiakkaiden  
halutessa vastata kysymykseen, on hänen pitänyt valita vastausvaihtoehdoista  
”paras mahdollinen”, koska edellä mainitut vastausvaihtoehdot kuten ”en tarvit-  
se hengellistä toimintaa” tai ”hengellisyys ei ole minulle merkityksellistä” ovat  
puuttuneet kyselylomakkeesta tai hengellisyys- käsite on ollut asiakkaille epä-  
selvä. Jatkossa tätä osa-aluetta kyselylomakkeessa saattaisi olla hyvä muoka-  
ta. Lisäämällä puuttuvat vastausvaihtoehdot ja miettiä millä muulla tavalla asi-  
akkaiden ”hengellisiä tarpeita” voisi kartoittaa.

Erityisdiakonian työntekijöillä on erilainen tehtäväkuva ja toimintaympäristö kuin  
paikallisseurakuntien diakoniatyöntekijöillä. Tutkimuksessa tuli esiin että, tutki-  
mukseen osallistuneista asiakkaista yksitoista tunsu ”huonosti” tai ”melko hu-  
nosti” työntekijöiden tehtäväkuvan.

Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista osa ei käytä ollenkaan internetiä joten,  
tiedon saanti palveluista ja toiminnasta saattaa jäädä puutteelliseksi. Asiakkaat

ovat tiedon saannin suhteen eriarvoisessa asemassa toisiinsa nähden. Erityisdiakonian tiedottaa myös Kirkko ja kaupunki lehdessä, joka tulee kirkkoon kuuluville kotiin. Erityisdiakonian asiakkaista kaikilla ei ole asuntoa tai he eivät välttämättä kuulu kirkkoon. Tiedon saanti ongelmat saattavat vaikeuttaa asiakkaiden palveluiden käyttöä tai estää niiden käytön kokonaan.

Erot asiakastyytyväisyydessä saattavat johtua myös asiakkaiden erilaisista tarpeista ja odotuksista, jotka voivat olla joko tiedostettuja tai tiedostamattomia. Tiedostamattomat tarpeet kuten ”vaille jäämisen kokemukset” elämänhistorian aikana, saattavat tehdä asiakkaasta tyytymättömän riippumatta erityisdiakonian palvelu ja toiminta tarjonnasta. Toisaalta tiedostettuihin tarpeisiin ja odotuksiin saattaa olla mahdotonta vastata erityisdiakonian puolelta, jos palveluntarpeita ei sanoiteta eli tuoda esiin. Asiakkaiden sosiaalisten taitojen erot tai temperamentitietot kuten ujous saattavat vaikuttaa asiakkaan kyvykkyyteen ottaa kontakti muihin asiakkaisiin tai henkilökuntaan. Henkilökunnan läsnäololla Päivätupa-toiminnan aikana saattaisi olla ”kontaktia arastelevalle asiakkaalle” suuri merkitys emotionaalisesti ja se saattaisi alentaa heidän kynnystään hakeutua muiden asiakkaiden seuraan. Päivätupa-toiminnan aikana yksi työntekijä on nimetty päivystäväksi työntekijäksi, jonka puoleen asiakkaat voivat kääntyä tarvittaessa. Hän saattaa olla ajoittain varattu, jolloin Päivätuvan muut asiakkaat saattavat jäädä ilman apua. Päivätuvassa saattaa olla vapaaehtoistyöntekijöitä tai opiskelijoita. Heitä ei kuitenkaan tulisi käyttää ”korvaamaan” päivystysvuorossa olevaa työntekijää, koska opiskelijat tai vapaaehtoistyöntekijät eivät välttämättä pysty tai osaa vastata asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin riittävästi. Lisäksi asiakas saattaa luottaa tiettyyn erityisdiakonian työntekijään ja jättää kertomatta avun- tarpeistaan muille paikalla oleville henkilöille.

Asiakkaiden negatiiviset elämäkokemukset kuten kaltoin kohtelu lapsuudessa tai toistuvat pettymykset viranomaisten kanssa asioidessa, saattavat vaikuttaa asiakkaiden kykyyn luottaa muihin ihmisiin riittävästi. Väkivaltaa kokeneiden ja siitä traumatisoituneiden naisasiakkaiden saattaa olla haastavaa tuoda itseään ja tarpeitaan riittävästi esille erityisdiakonian miesvaltaisessa ympäristössä. Naisille suunnatut leirit ja retket voisivat tarjota naisasiakkaille mahdollisuuden saada enemmän sukupuolisensitiivistä tukea naistyöntekijöiltä ja tarjota naisille

mahdollisuuden saada vertaistukea muilta naisasiakkailta. Päihderiippuvuudesta kärsivien naisten sosiaalinen verkosto saattaa koostua pääsääntöisesti päihdeitä käyttävistä ihmisistä. Tuen saanti raittiilta naisilta saattaisi motivoida heitä vähentämään päihteiden käyttöä tai raitistumaan. Lisäksi naiseryitysten palveluiden tarjoaminen saattaisi lisätä naisasiakkaiden määrää ja vähentää erityisdiakonian miesvaltaisuutta.

Naisasiakkaille ei ole erityisdiakoniassa tarjolla päihdekuntoutusta eikä naisten saunailtoja. Ei-alkoholisti naiset toivoivat päihderiippuvaisille naisille kohdennettujen palvelujen kuten ”päihdeleirit” olevan saatavilla myös heille. Naiset saattavat kokea vähäisen naisasiakasmäärän itselleen raskaaksi, koska heihin saattaa kohdistua enemmän mielenkiintoa miesten puolelta kuin muissa toimintaympäristöissä. Vertaistuen saaminen muilta naisasiakkailta saattaa jäädä vähäiseksi, jos muut asiakkaat ovat pääsääntöisesti miehiä.

Tutkimukseen osallistuneista vastaajista yksi (1) piti tärkeänä tiedon jakamista erityisdiakonian palveluista ja yhteistyön tekemistä sosiaalitoimen kanssa, jotta sosiaalitoimi voisi ohjata apua ja tukea tarvitsevia ihmisiä päihdeettömien palveluiden piiriin. Päihdeettömiä palveluja (kunnallisia) on tarjolla vähemmän kuin ennen ja asiakkailta saattaa olla vaikeuksia löytää niitä itse. Siksi päihdeettömien palveluiden ”markkinointiin” kannattasi panostaa enemmän erityisdiakoniassa. Tiedottamisen lisääminen esimerkiksi hakeutumalla asiakkaiden pariin ja jakamaan esitteitä tarjolla olevista palveluista tai esitteiden toimittaminen yhteistyökumppaneille saattaisi parantaa asiakkaiden mahdollisuutta löytää erityisdiakoniaan aikaisempaa paremmin.

Toive saada useammin (lämmintä) ruokaa saattaa kertoa asiakkaista, joilla ei ole mahdollisuuksia itse valmistaa ruokaa esimerkiksi asunnottomuuden, osaamattomuuden tai aineellisten puutteiden kuten, rahattomuuden takia. Toive ruokailla yhdessä muiden kanssa saattaa kertoa monipuolisen ruuan eli ravinnon tarpeiden lisäksi sosiaalisista tarpeista kuten, seuran tarpeesta ja tarpeesta nauttia jonkun toisen valmistamaa ruokaa. Pienituloisen ja mahdollisesti yksinasuvan tai asunnottoman asiakkaan mahdollisuudet kutsua kotiinsa vieraita ruokailemaan kanssaan saattavat olla olemattomat, jos asiakas on asunnoton

tai asuu soluasunnossa. Vieraiden kutsuminen saattaa olla myös haastavaa, jos sosiaalinen verkosto on pieni tai sitä ei ole ollenkaan.

Erytisdiakoniassa ei ole säännöllistä toimintaa toukokuusta elokuuhun, koska kevätkausi päättyy huhtikuun lopussa. Miten säännöllisen toiminnan loppuminen useaksi kuukaudeksi peräkkäin vaikuttaa erityisdiakonian asiakkaiden toimintakykyyn ja elämänhallintaan?

Miten tutkimukselle ”annettu nimi” asiakastyytyväisyyskysely vaikutti tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden ajatuksiin. Ohjasiko se heidän ajatuksiaan enemmän miettimään, mihin he ovat tyytyväisiä kuin mihin he ovat tyytymättömiä? ”Asiakastyytyväisyyskyselyn voisi jatkossa nimetä esimerkiksi ”asiakaskokemuskyselyksi”.

Erytisdiakonian Päivätuvassa kerätty tutkimusaineiston määrä oli kattava. Päivätuvassa kävi keskimäärin 20–30 asiakasta ja aineistoa saatiin yhteensä 40. Erytisdiakonian kyselylomakkeen kysymyksistä 12 oli muodoltaan suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä, joiden informatiivinen arvo rajautuu esimerkiksi Likertin-asteikon (viisiportainen vastausasteikko) vastausvaihtoehtoihin. Suljettuihin kysymysvaihtoehtoihin vastaamatta jättäminen saattaa olla tutkimukseen osallistuneen asiakkaan kannanotto, koska hän ei löydä itselleen sopivaa vastausvaihtoehtoa etukäteen määritellyistä vastausvaihtoehdoista. Tutkimusaineisto kerättiin lomakehaastattelulla, jonka aikana tutkimukseen osallistuneilla asiakkailla oli mahdollisuus täydentää vastauksiaan myös suullisesti. Tämän tutkimuksen aineistosta saatiin osa sanallisessa muodossa. Tämä tuli esiin esimerkiksi hengellisten kysymysten kohdalla kun Likertin-asteikolta puuttui vastausvaihtoehto ”hengelliset asiat eivät ole minulle merkityksellisiä”.

Toiminnan läpinäkyvyyden lisääminen saattaisi vähentää uskonnollisista lähtökohdista nousevia ennakkoluuloja osallistua erityisdiakonian toimintaan. Kantasuomalaiset, suomalaisessa kulttuuriympäristössä kasvaneet asiakkaat ymmärtävät todennäköisesti minkälainen arvopohja erityisdiakonian palveluilla on ja miksi. Muista kulttuureista tulevia asiakkaita esimerkiksi maahanmuuttajia, tulisi

informoida erityisdiakonian kristillisestä arvopohjasta ja että uskonnon harjoittaminen kuuluu olennaisena osana erityisdiakonian toimintaan.

Erityisdiakonia tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden tulla osaksi kristillistä yhteisöä ja sen osallisuutta. Tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin vastataan erityisdiakoniassa joko toiminnallisella yhteydellä tai yksilöllisten tarpeiden kartoituksella. Toiminnallinen yhteys tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden sosiaalisten suhteiden luomiseen muiden asiakkaiden kanssa sekä mielekästä tekemistä sekä merkitystä elämään. Erityisdiakonian kristillisen yhteisön jäseniä saattaa yhdistää samankaltainen arvo- tai asennemaailma kuten kristillinen elämänkatsomus.

Ihmisen ajatuksiin ja käyttäytymiseen vaikuttavat hänen omaksumansa arvot ja asenteet kuten uskonnollisuus, isänmaallisuus ja poliittinen perusvire. (Malkavaara 2011, 104.) Yksilön ”erilaisuus” kuten erilainen seksuaalinen identiteetti tai ulkосуomalaisuus voivat estää tai vaikeuttaa asiakkaan kiinnittymistä palveluihin, jos hän pelkää ettei tule hyväksytyksi omana itsenään.

Erityisdiakonialla ei ole mahdollisuutta vastata kaikilta osin tutkimuksessa esiin nousseisiin toiveisiin kuten, ”lisää Kyproksen matkoja”, ”lisää silmäniloa tytöistä” tai tarjota ”keskiolutta”.

Asiakastytyväisyyteen voidaan vaikuttaa esimerkiksi palvelumuotoilulla. Palvelumuotoilussa ratkaisuja etsitään, kysymällä ratkaisuja asiakkailta itseltään ja hyödyntämällä luovia menetelmiä uusien palveluiden kehittämiseksi. Keskeisintä muotoilussa on ihmiskeskeisyys ja käyttäjätiedon hyödyntäminen. Palvelumuotoilun avulla lisätään palvelun tuottajan ymmärrystä asiakkaiden erilaisista tarpeista ja pyritään vastaamaan niihin mahdollisimman kattavasti, jolloin asiakastytyväisyys lisääntyy. (Miettinen i.a.)

Erityisdiakonian kaltaista palveluidentuottajaa ja toimintaympäristöä saattaa olla mahdotonta löytää Helsingistä vaikka asiakas ei kaikilta osin olisikaan tyytyväinen erityisdiakonian toimintaan. Asiakkaiden kanssa toimintaa kehittäessä kuten edellä mainitulla ”palvelumuotoilulla”, olisi mahdollista saada esiin tässä tut-

kimuksessa piiloon jääneitä kehittämisehdotuksia ja vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entistä kattavammin. Asiakkaiden tyytyväisyyden lisääntyminen vaikuttaisi positiivisesti myös erityisdiakonian työntekijöihin.

Tutkimukseen osallistuneiden vastaajien tyytyväisyys eri palvelu ja toimintamuotoihin nousi tutkimusaineistosta hyvin esiin. Haastavampaa sen sijaan oli saada esiin tyytymättömyyttä aiheuttavat palvelu- ja toimintamuodot. Tulevissa opinnäytetöissä olisi hyvä keskittyä tyytymättömyyttä aiheuttaviin epäkohtiin. Kyselylomakkeesta kannattaisi tehdä enemmän laadullinen kuin määrällinen kuten teemahaastattelu, jolloin tutkimusaineistosta tulisi monipuolisempi ja enemmän uutta tietoa tuottava. Tutkimukseen osallistuneiden vastaajien taustatiedot olisi hyvä kerätä mahdollisissa jatkotutkimuksissa.

Asiakastyytyväisyyden kartoitus säännöllisesti on asiakaslähtöistä, mutta ei riittävää asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseksi. Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen lisää asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Erityisen tärkeää tämä olisi marginaalissa eläville asiakkaille, joiden elämään on saattanut kasaantua toistuvia pettymyksiä ja vaille jäämisen kokemuksia. Tulevissa asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia kartoittavassa tutkimuksessa kyselylomakkeeseen olisi hyvä lisätä kysymys asiakkaiden halukkuudesta osallistua toiminnan kehittämiseen.

Vapaa-ehtoisille ehdotettu taskuraha voisi tukea arjessa selviytymistä ja toimia motivoivana tekijänä vapaaehtoistyötä tekeväille. Lainsäädäntö estää kuitenkin maksamaan vapaaehtoisille palkkaa, jonka takia taskurahojen jakaminen ei ole mahdollista erityisdiakoniassa.

Asumisaika tukiasunnoissa on kolme vuotta. Kyselylomakkeeseen tulisi jatkossa lisätä vastausvaihtoehdot 3–3,5 vuotta ja 3,5–4 vuotta sekä 4 vuotta tai yli, koska osa vastaajista oli asunut tukiasunnossa pidempään.

Tutkimuksessa tuli esiin että tukiasunnossa asuvilla vastaajille oli kova tarve keskusteluun ja aihepiiri jakautui 17 aiheeseen. Kaavio 5 löytyy sivulta 44. Väki-

valtakysymykset ja talouden voisi lisätä uusiksi keskusteluaihepiireiksi sekä ehdotuksen/ehdotuksia aiheista, joista vastaajat haluaisivat keskustella.

Kyselylomakkeessa olevat peräkkäiset kysymykset, jotka koskivat tukiasunnossa asuvien keskustelutarvetta ”yleensä” ja keskustelutarvetta tukihenkilön kanssa ei ollut toimiva ratkaisu. Peräkkäiset samantyyppiset kysymyksen asetelut aiheuttivat vastauskatoa seuraavan kysymyksen kohdalla.

Tarpeisiin vastaavien palveluiden saaminen saattaa olla elintärkeää marginaalissa eläville ihmisille. Erityisdiakonian palvelut on tarkoitettu asunnottomille, päihderiippuvuuksista kärsiville ja vankeustuomiota suorittaville vangeille. Mahdollisuudet päästä pois köyhydestä, tervehtyä, raitistua tai pysyä kaidalla tiellä ilman apua ja tukea ovat olemattomat. Asunnoton ihminen, jolla ei ole tukiverkostoa ja joka ei ole yhteiskunnan palveluiden piirissä on absoluuttisesti köyhä.

Kirkon tekemää diakoniatyötä on kohdistettava entistä enemmän heikoimmassa osassa olevien diakoniatyön asiakkaisiin, koska kirkon taloudelliset resurssit tuottaa palveluja vähentyvät koko ajan. Samaan aikaan asiakkaiden määrä kasvaa. Yhtään ”turhaa” palvelu tai toimintamuotoa ei kannata yllä pitää.

Diakoniatyössä tai kunnan sosiaalityössä työskentelevän viranhaltijan tulisi pyrkiä vaikuttamaan aktiivisesti yhteiskunnan rakenteellisiin tekijöihin esimerkiksi tuomalla yleiseen keskusteluun työssään näkyvät toimimattomat sosiaali- ja terveystyöpalvelut, joiden takia osa kansalaisista on vaarassa ajautua ja on ajautunut hyvinvointiyhteiskunnan ulkopuolelle.

## 8.2 Tutkimuksen eettisyys

Lupa tutkimuksen toteuttamiseen erityisdiakoniassa on saatu johtavalta diakoniatyöntekijältä Marita Nummelinilta suullisesti. Kerätyn aineiston huolellisesta säilytyksestä, käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sekä tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta informoitiin asiakkaita ennen haastattelun aloittamista. Tukiasunnossa asuvia tutkimukseen osallistujia informoitiin erillisellä kirjallisella lomakkeella, joka oli mukana postikyselylomakelähetyksessä. Erityisdiakoniassa tutkimukseen osallistuneille tarjottiin häiriötöntä tilaa päivätuvan ulkopuolelta. Tutkimukseen osallistuneiden vastaajien henkilöllisyys on häivytetty, eikä heitä pysty tunnistamaan tutkimustulosten perusteella. Tutkimustulokset saatetaan asiakkaiden ulottuville niiden valmistuttua. Kerättyä materiaalia on säilytetty ja käsitelty huolellisesti sitä muuttamatta sekä yrittämättä vaikuttaa tutkimukseen osallistuneiden vastaajien vastauksien sisältöön tutkimusmateriaalin keräämisen aikana.

## 8.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tukiasunnossa asuvat vastaajat saivat kyselylomakkeen postitse ja siihen vastattiin anonyymisti. Anonyymisti vastaaminen saattaa parantaa tutkimuksen luotettavuutta, jos kysymykset ovat ymmärrettäviä ja vastaaja kokee tutkimukseen osallistumisen itselleen mielekkääksi. Toinen tutkimusaineisto kerättiin kyselylomake haastattelulla. Molemmissa tiedonkeräämismenetelmissä aineiston keruu ongelmana voivat olla toimimaton kysymyksen asettelu tai vastausvaihtoehtojen rajoittaminen tekemällä kyselystä enemmän määrällinen kuin laadullinen.

Kyselylomakkeen avoimet kysymykset saattavat soveltua paremmin uuden tiedon keräämiseen, koska ne saattavat tuottaa uutta tietoa toisin kun suljetut kysymykset, joiden avulla saatu aineisto vastaa pääsääntöisesti vain esitettyihin kysymyksiin.



Tutkimukseen osallistujia haastatteli itseni lisäksi toinen opiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Opiskelijoiden toimiminen haastattelijoina oli perusteltua, koska he eivät varsinaisesti kuuluneet henkilökuntaan. Tämän toivottiin vaikuttavan kerätyn tutkimusaineiston luotettavuuteen myönteisesti.

Tutkimukseen osallistuviin asiakkaisiin saattavat vaikuttaa erilaiset ulkoiset ja sisäiset tekijät kuten, tutkimuksen ajankohta, tutkimusympäristö, vireystila, motivaatio, fyysinen ja psyykinen terveydentila kuten kipu, uuden tilanteen aiheuttama epämukavuuden tunne tai epäonnistumisen pelko, haastattelijan persoonana, pelko nykyisten palvelujen menettämisestä tai muuttumisesta erilaisiksi kun aikaisemmin.

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto saatiin 40 vastaajalta, joista kahden kohdalla oli jäänyt rengastamatta kohta: ”Käytän Päivätuvan palveluja”. Teimme haastatteluja ainoastaan Päivätuvassa, joten kysymyksessä oli todennäköisesti haastattelijan huolimattomuusvirhe tai sitten asiakas ei ole tiennyt käyttämänsä toimintamuodon nimeä ”Päivätupa- toiminta” vaan oli ajatellut olevansa esimerkiksi ”kahvila- toiminnassa”.

Kysymysten järjestystä vaihdettiin niiden vastaajien kohdalla, jotka ilmaisivat epätietoisuutensa erityisdiakonian toiminta- ja palvelumuodoista. Järjestystä vaihdettiin useamman vastaajan kohdalla. Tarkkaa lukumäärää kysymysjärjestyksen vaihtamisesta ei ole koska tutkimukseen osallistuneita haastatteli kaksi eri henkilöä, eikä kumpikaan ollut kirjannut kysymysjärjestyksen vaihtamista ylös. Kysymysten järjestyksen vaihtamisen takia asiakkaat saattoivat ”tuntea” palvelut paremmin kuin jos kysymykset olisi esitetty järjestyksessä.

#### 8.4 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen on opettanut minulle pitkäjänteisyyttä ja itseohjautuvuutta. Mielekäs aihepiiri on motivoinut minua työskentelemään ahkerasti. Toisaalta opinnäytetyöni ollessa työelämälähtöinen ja sisältäen runsaasti erilaisia odotuksia, on työmääräni ollut tavallista suurempi. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa erityisdiakonian palveluiden ja toimintojen (13) vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Aikaisemmat opinnäytetyöt oli rajattu yhteen palvelu- tai toimintamuotoon kuten Pullakirkkoon tai vapaaehtoistyöhön. Laaja-alainen kokonaisuus ja kaksi erillistä tutkimusaineistoa tuottivat paljon työtä. Opinnäytetyö olisi pitänyt rajata heti alusta alkaen tarkemmin. Uusien opinnäytetyöntekijöiden olisikin hyvä miettiä etukäteen, kuinka paljon aikaa he haluavat ja pystyvät käyttämään opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyö prosessi oli kuitenkin antoisa ja mielenkiintoinen oppimiskokemus, josta kertynyttä tietoa ja osaamista aion hyödyntää tulevaisuudessa. Ammatillisen kehittymisen kannalta valitsemani opinnäytetyön aihe oli hedelmällinen, koska se sijoittui diakoniatyön keskeiselle ydinosuusalueelle.

## LÄHTEET

- Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus i.a. Viitattu 23.11.2014  
<http://www.ara.fi>
- Ahonen, J; Härkänen, T; Kaikkonen, R; Koskenniemi T; Koskela T; Koskinen S; Murto, J; Pentala, O; Vartiainen E; Virtala E 2014. Alueellisen terveys- ja hyvinvointitutkimuksen perustulokset 2010–2014. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 21.1.2015.  
[http://www.terveytemme.fi/ath/2012/graph/userselect.php?alue1=ath\\_091&alue2=ath\\_613&osoitin=ath\\_absdeprivation\\_sum\\_cr&kuvio=gender\\_educ3&laheta=N%E4yt%E4](http://www.terveytemme.fi/ath/2012/graph/userselect.php?alue1=ath_091&alue2=ath_613&osoitin=ath_absdeprivation_sum_cr&kuvio=gender_educ3&laheta=N%E4yt%E4)
- Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2001. Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet. Viitattu 28.1.2015.  
[www.dtl.fi/modules/fbank/FBank.aspx?P=382&VID=default&SID=848778487784877&action=download&id=48&S=1&continue=Y&C=33668](http://www.dtl.fi/modules/fbank/FBank.aspx?P=382&VID=default&SID=848778487784877&action=download&id=48&S=1&continue=Y&C=33668)
- Eerola- Ockenström, Leena, Kalmari, Arja; Kivirinta, Mervi 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytteitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkisuja C ja aineistoja 17. 5. Uud. laitos. Tampere: Juvenes Print Oy.
- Eronen, Ari; Syrjäinen, Eija; Värri, Veli-Matti (toim.) 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampereen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print, 7.
- Grönlund, Henrietta; Hiilamo, Heikki; Juntunen, Elina 2006. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 2006:7. Viitattu 29.11.2012  
[http://apostoli6.evl.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/8a75a3bb310e71bfc2257364004b3bb5/\\$FILE/viimeisellaluu kulla.pdf](http://apostoli6.evl.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/8a75a3bb310e71bfc2257364004b3bb5/$FILE/viimeisellaluu kulla.pdf), 156–158.
- Hiilamo, Heikki 2007. Kirkon diakoniajohtaja: Kirkko auttaa köyhiä, joita yhteiskunta ei pysty auttamaan. Kirkon tiedotuskeskus. Viitattu 10.1.2015  
<http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/Documents/108DD61FAC6FC711C2257281004242CD?OpenDocument&lang=FI>

- Hupli, Vuokko 2007. Moniongelmainen potilas. Toimintakyky. Viitattu 23.1.2015.  
[http://www.terveysportti.fi/dtk/tyt/koti?p\\_artikkeli=fys00033&p\\_haku=tarpeet](http://www.terveysportti.fi/dtk/tyt/koti?p_artikkeli=fys00033&p_haku=tarpeet)
- HS- sanakirja i.a. Viitattu 9.3.2015.  
<http://www.sanakirja.org/search.php?id=1609597&l2=3>
- Hyyppä, Markku T; Joutsenniemi, Kaisla; Martelin, Tuija; Nieminen, Tarja 2009. Hyvä kumppani ja kivat kaverit tuovat terveyttä arkeen. Elämä pelissä. Viitattu 21.4.2015.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=onn00107#s2](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=onn00107#s2)
- Jokela, Ulla. 2011. Diakoniatyönpaikka ihmisten arjessa. Viitattu 29.12.2014  
[http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A\\_34\\_ISBN\\_9789524931496.pdf](http://www.diak.fi/files/diak/Julkaisutoiminta/A_34_ISBN_9789524931496.pdf)
- Jolkkonen, Jari 2013. Kristilliset arvot auttamistyön perusteena. Luento Kristilliset arvot ja toivo hoitotyössä–seminaarissa 30.1.2013. Diakoniamattikorkeakoulussa. Viitattu 21.1.2015.  
<http://www.diak.fi/tyoelama/seminaarit/kristillisetarvotjatoivo/Sivut/default.aspx>
- Juntunen, Elina 2009. Vain hätäapua? Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä. Viitattu 15.6.2012  
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/27770/vainhata.pdf?sequence=1>
- Kajos, Kimmo 2008. Diakonia, hoitoketju ja yhteisöllinen tuki. Päihdetyön toteuttamismalli Helsingin seurakuntayhtymän erityisdiakoniassa. Opinnäytetyö, Järvenpää: Diak, Järvenpään yksikkö. Viitattu 13.1.2015.  
[http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Jarvenpaa2008/1c8bbd\\_JrvenpKajos2008.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Jarvenpaa2008/1c8bbd_JrvenpKajos2008.pdf)
- Kanerva, Auli 2012. Sastamalan seurakunnan diakoniatyön kehittäminen asiakaspalautteen pohjalta. Viitattu 2.2.2015. Tutkimus Sastamalan seurakunnan diakoniatyöstä matalan kynnyksen toimintaan osallistuneen asiakkaan kokemana  
[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41785/Kanerva\\_Auli.pdf](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41785/Kanerva_Auli.pdf)

- Kansaneläkelaitos 2014. Peruspäivärahan määrä. Viitattu 9.3.2015.  
[http://www.kela.fi/peruspaivaraha\\_maara](http://www.kela.fi/peruspaivaraha_maara)
- Kiiski, Jouko 2013. Diakoniatyöntekijä– rinnallakulkija vai kaatopaikka. Diakoniabarometri 2013 Viitattu 13.10.2014  
[http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/D0EEDB73195BF81BC2257BE10029E3DC/\\$FILE/verkkojulkaisu33.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/D0EEDB73195BF81BC2257BE10029E3DC/$FILE/verkkojulkaisu33.pdf)
- Kinnunen, Kaisa 2010. Sairas köyhyys – tutkimus sairauteen liittyvästä huono-osaisuudesta diakoniatyön näkökulmasta. Diakonian tutkimus 2010/1. Viitattu 2.2.2015. [http://dts.fi/files/2009/10/DT1\\_2010.pdf](http://dts.fi/files/2009/10/DT1_2010.pdf)
- Kirkkolaki 1054/93 4. luku 3§. Viitattu 3.1.2015  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#L3>
- Kontio, Helena; Mäkelä, Pasi 2013 Kirkon tilastollinen vuosikirja 2013. Viitattu 29.12.2014  
[http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/46D85E07D4180B2AC2257D71002A1C0B/\\$FILE/Kirkon%20tilastollinen%20vuosikirja%202013.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/46D85E07D4180B2AC2257D71002A1C0B/$FILE/Kirkon%20tilastollinen%20vuosikirja%202013.pdf)
- Korpi, Aila 2004. Asiakastytyväisyysskyselyt ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten. Arviointi 2/2004. Opetushallitus. Helsinki: Yliopistopaino, 10.
- Kurkela Reijo i.a. Tilastokeskus. Tilastollinen tiedonkeruu-opintomateriaali. Viitattu 12.11.2014 <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/04/02/>
- Kuusisto-Niemi, Sirpa; Lehmuskoski, Antero 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 2.2.2015.  
[http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset\\_ja\\_vaikuttavat\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslahtoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf)
- Laitinen, Maarit 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahelaisten työttömien kertomuksia työttömyyden ajalta. Lisensiaattitutkimus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityönlaitos. Tampereen yliopisto. Viitattu 9.3.2015. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=eec7ecae-14f9-496f-82cd-c521f0e95d79>

- Laki sosiaaliturvasta 1999/731. Viitattu 7.1.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Viitattu 9.1.2015 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Lindqvist, Martti 2006. Auttajan varjo-pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa. Keuruu: Otava, 64–66, 74, 101, 142.
- Leinonen, Eeva 2007. Mielenterveyden edistäminen Diakoniatyössä. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia ja odotuksia Kuopion seurakuntien diakoniatyöntekijöille. Opinnäytetyö Diakonia-ammattikorkeakoulu, Itä, Pieksämäki. Viitattu 15.1.2015.  
[http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Pieksamaki2007/leinonen.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Pieksamaki2007/leinonen.pdf)
- Lydén, Hilikka 2010. Naisten kanssa tehtävä päihdetyö. Viitattu 27.1.2015.  
[http://www.paihdelinkki.fi/sites/default/files/attachment/naistenvirtaopas\\_web.pdf](http://www.paihdelinkki.fi/sites/default/files/attachment/naistenvirtaopas_web.pdf)
- Malkavaara, Mikko 2011. Osallisuus, kirkko ja sen teologia. Kirjassa Näyn ja kuulun–lapsen etu ja osallisuus. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 109, 118, 120, 121.
- Maslow, Abraham. A theory of human motivation 1943. Kopio alkuperäisestä aineistosta tekijän hallussa. Brooklyn College, 394–396.
- Miettinen, Satu i.a. Palveluiden laadun kehittäminen palvelumuotoilun avulla Palvelumuotoilun hyödyntäminen Suomessa. Viitattu 25.2.2015.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/arviointilaatu/hankkeet/johdahukkapis/Documents/Satu%20Miettinen.pdf>
- Mustonen, Heli; Mäkelä, Pia; Tigerstedt, Christoffer (toim.) 2011. Suomi Juo. Viitattu 27.1.2015.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80301/371e1e08-9bc1-47ea-81aa-68b04f27088c.pdf?sequence=1>
- Niemelä, Mikko; Saari, Juho 2013. Suomalaisen yhteiskunnan notkelmat. Teoksessa Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Niemelä, Mikko & Saari, Juho (toim.) Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 7.
- Pajuniemi, Raija 2008. Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen ja autetuksi tuleminen Hyvinkään seurakunnan diakoniatyössä. Opinnäytetyö. Diak Etelä, Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma.

- Pohjola, Anu; Ruotsalainen, Pauliina 2012. Vapautuvien vankien kokemuksia ja odotuksia diakoniatyöstä. Opinnäytetyö. Diak Itä, Pieksamäki. Viitattu 13.1.2015.  
[http://kirjastot.diak.fi/files/diak\\_lib/Pieksamaki2004/pohjolaruotsalainen.pdf](http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Pieksamaki2004/pohjolaruotsalainen.pdf)
- Rättyä, Lea 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja 66, 127–128, 179.
- Salonen, Anna Sofia 2013. Kristillisen päihdetyön asiakkaiden hyvinvointi ja luottamuksen säröt. Teoksessa Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Niemelä & Saari (toim.) Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 134,141–143.
- Sarajärvi, Anneli; Tuomi, Jouni 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 75, 105.
- Sarvimäki, Pirjo; Siltaniemi, Aki (toim.). 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Viitattu 9.1.2015.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE3685.pdf&title=Sosiaalihuollon\\_ammattillisen\\_henkiloston\\_tehtavarakennesuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE3685.pdf&title=Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_tehtavarakennesuositus_fi.pdf)
- Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu i.a. Tarpeet. Viitattu 3.1.2015  
<http://finto.fi/yso/fi/page/p4176>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. b Hermannin diakoniatalo. Viitattu 26.3.2015.  
<https://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteinetoiminta/apuajatukea/erityisdiakonia/paihde-jakriminaalियो/paihdejakriminaalियो.html>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. Kirkkojärjestys. Viitattu 4.11.2014  
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/AD755DCAA5C18A08C2257D74002D1F8C/\\$FILE/Kirkkoj%E4rjestys](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/AD755DCAA5C18A08C2257D74002D1F8C/$FILE/Kirkkoj%E4rjestys)
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. a Yhteinen seurakuntatyö.  
<http://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteinetoiminta/yhteinenseurakuntatyo.html>

- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2015. Tukiasuminen. Viitattu 26.3.2015.  
<https://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteinetoiminta/apuajatukea/erityisdiakonia/paihde-jakriminaalityo/tukiasuminen.html>
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2013. Tilastollinen vuosikirja 2013. Viitattu 27.2.2015.  
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/8A75CE045AD09FE4C22577AE00256611/\\$FILE/Kirkon\\_tilastollinen\\_vuosikirja\\_2013\\_Lopullinen\\_v2.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/8A75CE045AD09FE4C22577AE00256611/$FILE/Kirkon_tilastollinen_vuosikirja_2013_Lopullinen_v2.pdf)
- SWOT- analyysi i.a. Viitattu 7.11.2014  
<https://www.google.com/search?q=SWOT-+analyysi> OK-  
 Opintokeskus. SWOT-analyysi
- Tilastokeskus 2015. Helmikuun työttömyysaste oli 10,1 %. Viitattu 26.3.2015.  
[http://www.stat.fi/til/tyti/2015/02/tyti\\_2015\\_02\\_2015-03-24\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2015/02/tyti_2015_02_2015-03-24_tie_001_fi.html)
- Valkama, Katja 2012. Asiakkuuden dilemma–Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Viitattu 27.2.2015  
[http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-412-4.pdf](http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf)
- Vierula, Hertta 2013. Vankien päihderiippuvuus on lisääntynyt. Viitattu 13.4.2015.  
[http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news\\_id=13733/type=1](http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news_id=13733/type=1)
- Yhdistyneet kansakunnat i.a. Ihmisoikeudet. Viitattu 9.1.2015.  
<http://www.yk.fi/node/5>



## LIITTEET

LIITE 1 Kyselylomake erityisdiakonian asiakkaille

LIITE 2 Kyselylomake tukiasunnossa asuville

LIITE 3 Excel- taulukoinnin tulokset 2011

LIITE 1 Kyselylomake erityisdiakonian asiakkaille

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY ERITYISDIAKONIAN PALVELUIHIN JA TOIMINTOIHIN OSALLISTUVILLE

1. Tunnen hyvin erityisdiakonian palvelumuodot

Hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Huonosti

2. Osallistun seuraaviin erityisdiakonian toimintamuotoihin ja palveluihin

Pullakirkko

Päivätupa

Diakoniaruokailu

Raamattupiiri

Katulähetysilta

Saunaillat

Leirit ja retket

Puhelin

Internet

Pesutupa

Kuntosali

Suihku

Verstas

muu, mikä:

### 3. Tullessani erityisdiakoniaan minut otettiin vastaan

Erittäin hyvin  
Melko hyvin  
Keskinkertaisesti  
Melko huonosti  
Erittäin huonosti

### 4. Henkilökunta suhtautui minuun

Erittäin hyvin  
Melko hyvin  
Keskinkertaisesti  
Melko huonosti  
Erittäin huonosti

### 5. Palvelut kohdentuivat omiin tarpeisiini

Erittäin hyvin  
Melko hyvin  
Keskinkertaisesti  
Melko huonosti  
Erittäin huonosti

### 6. Työntekijöillä oli aikaa keskustella kanssani

Erittäin hyvin  
Melko hyvin  
Keskinkertaisesti  
Melko huonosti  
Erittäin huonosti

## 7. Puhuessani ongelmistani minua kuunneltiin

Erittäin hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Erittäin huonosti

## 8. Olen saanut apua ongelmiini

Erittäin hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Erittäin huonosti

## 9. Tunnen seurakunnan työntekijät

Erittäin hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Erittäin huonosti

## 10. Tiedän jokaisen työntekijän tehtävät

Erittäin hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Erittäin huonosti

## 11. Erityisdiakonia vastaa hengellisiin tarpeisiini

Erittäin hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Erittäin huonosti

## 12. Jumalan sanaa on esillä

Erittäin hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Erittäin huonosti

## 13. Erityisdiakonia tiedottaa toiminnastaan

Erittäin hyvin

Melko hyvin

Keskinkertaisesti

Melko huonosti

Erittäin huonosti

14. Mikä erityisdiakonian toiminnassa ja palveluissa on mielestäsi erityisen hyvää?

15. Missä erityisdiakonian toiminnassa ja palvelumuodoissa olisi mielestäsi parantamisen varaa?

16. Minkälaisia toiveita sinulla olisi erityisdiakonian toiminnan ja palveluiden suhteen?

## LIITE 2 Kyselylomake tukiasunnossa asuville

### ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY ASUMISPALVELUISSA

1. Oletko?

- a. Mies
- b. Nainen

2. Kuulutko?

- a. Evankelis-luterilainen kirkko
- b. Ortodoksi
- c. Väestörekisteri

3. Minkälaisessa tukiasunnossa asut?

- a. Yksiö
- b. Solu
- c. Perhe

4. Kuinka kauan olet asunut tukiasunnossa?

- a. 1-3 kk
- b. 3-6kk
- c. 6-12kk
- d. 1-2v
- e. 2-3v
- f. yli 3v

5. Kuinka usein tapaat tukihenkilöäsi ja minkälaista tukea olet häneltä saanut?

6. Tarvitsetko mielestäsi lisätukea asumiseen? Minkälaista tukea?

7. Miten olet kokenut saamasi tuen arvoasteikolla yhdestä viiteen?

5 erinomainen

4 hyvä

3 keskinkertainen

2 melko heikko

1 heikko

8. Koetko tarvitsevasi enemmän aikaa keskustelemiseen/ohjaukseen?

a. kyllä

b. en

9. Minkälaisista aiheista haluaisit keskustella tukihenkilösi kanssa?

a. Mielensterveys

b. Päihde

c. Ihmissuhteet

d. Hengelliset kysymykset

e. Sairastuminen

f. Velat

g. Työttömyys

h. Avioero/avoero

i. Lapset

j. Pelihimo



- k. Pidätys/vankilatuomio
- l. Oppimisvaikeudet
- m. Kuolema
- n. Takaus
- o. Äitiys/isyys
- p. Yksinäisyys
- q. Kuntoutus
- r. Vapaaehtoistoiminta
- s. Uudelleen koulutus
- t. Lapsuus
- u. Arki
- v. Työ

10. Miten arvioisit tukihenkilön kykyä ohjata sinua tarvitsemiesi palveluiden piiriin?

- 5 Erinomainen
- 4 hyvä
- 3 Keskinkertainen
- 2 Melko heikko
- 1 Heikko

11. Kuinka pitkään arvioit tarvitsevasi tuettua asumista?

- a. 1-6kk
- b. 6-12kk
- c. 1-2v
- d. 2-3v
- e. yli 3 v

12. Minkälaisia toiveita sinulla olisi tukiasumisen kehittämiseksi?

13. Käytätkö erityisdiakonian muita palveluita?

- a. Pullakirkko
- b. Päivätupa
- c. Diakoniaruokailu
- d. Puhelin
- e. Raamattupiiri
- f. Tarpoila
- g. Saunaillat
- h. Leirit
- i. Retket
- j. Internet
- k. Pesutupa
- l. Kuntosali
- m. Suihku
- n. Verstas

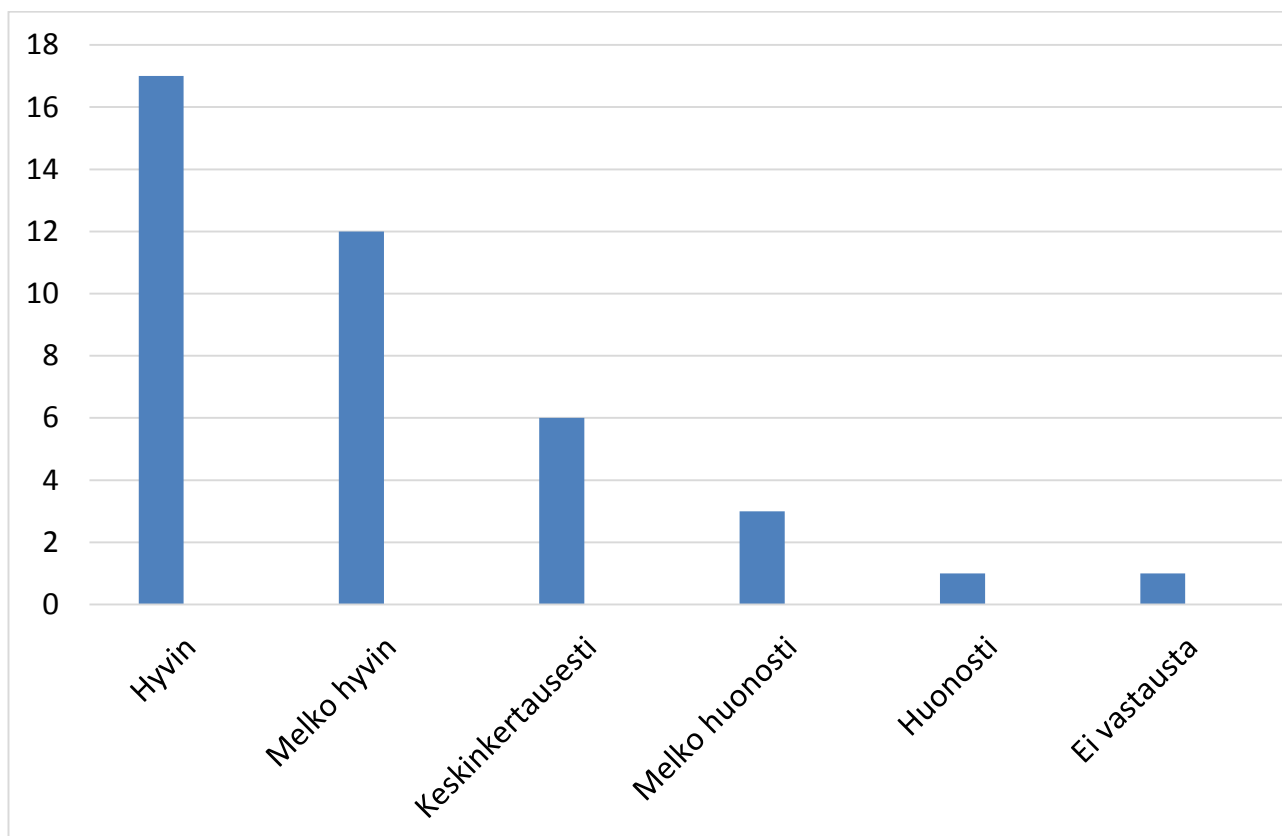
## LIITE 3 Excel- taulukoinnin tulokset 2011

Kyselyyn vastaajien kokonaismäärää

40

## 1. Tunnen erityisdiakonian toiminta- ja palvelumuodot

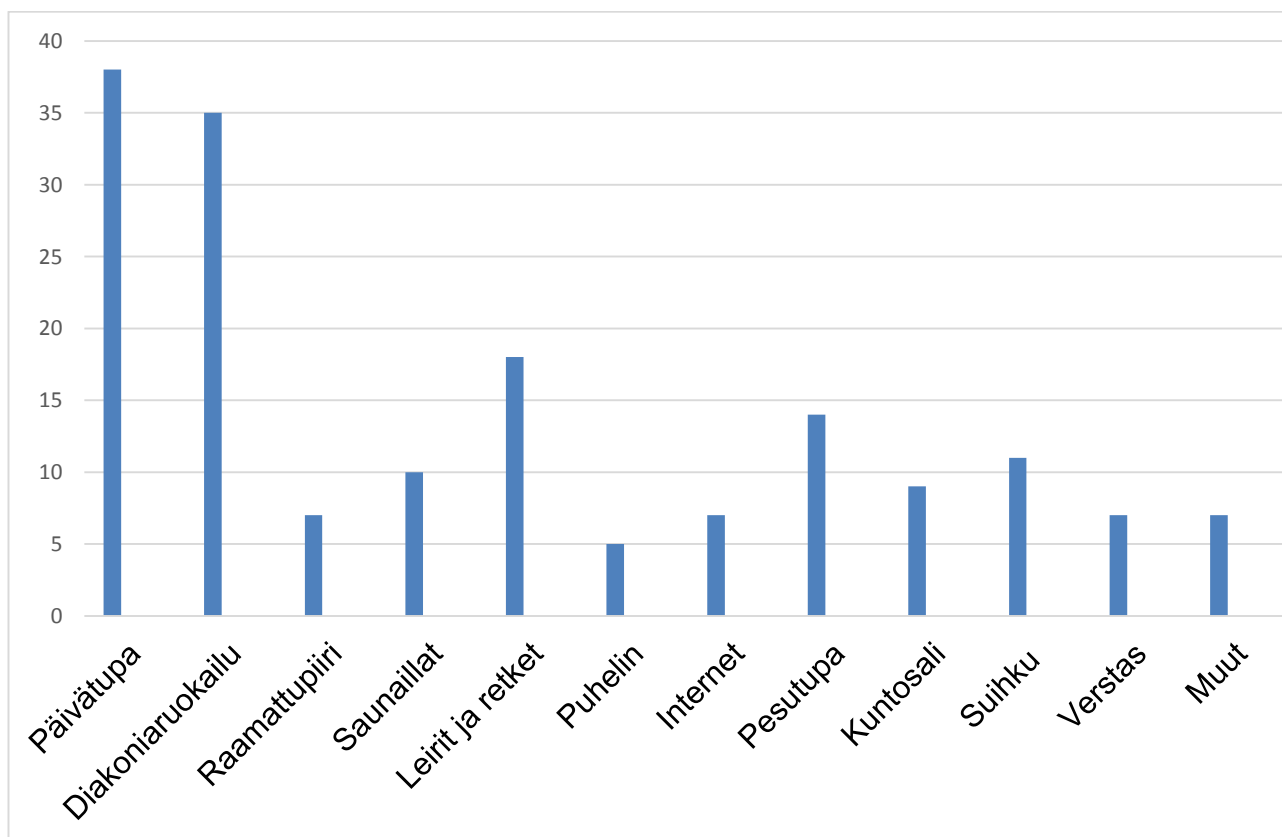
Hyvin	42,5 %	17
Melko hyvin	30,0 %	12
Keskinkertaisesti	15,0 %	6
Melko huonosti	7,5 %	3
Huonosti	2,5 %	1
Ei vastausta	2,5 %	1
	100,00 %	



## 2. Osallistun seuraaviin erityisdiakonian toimintamuotoihin

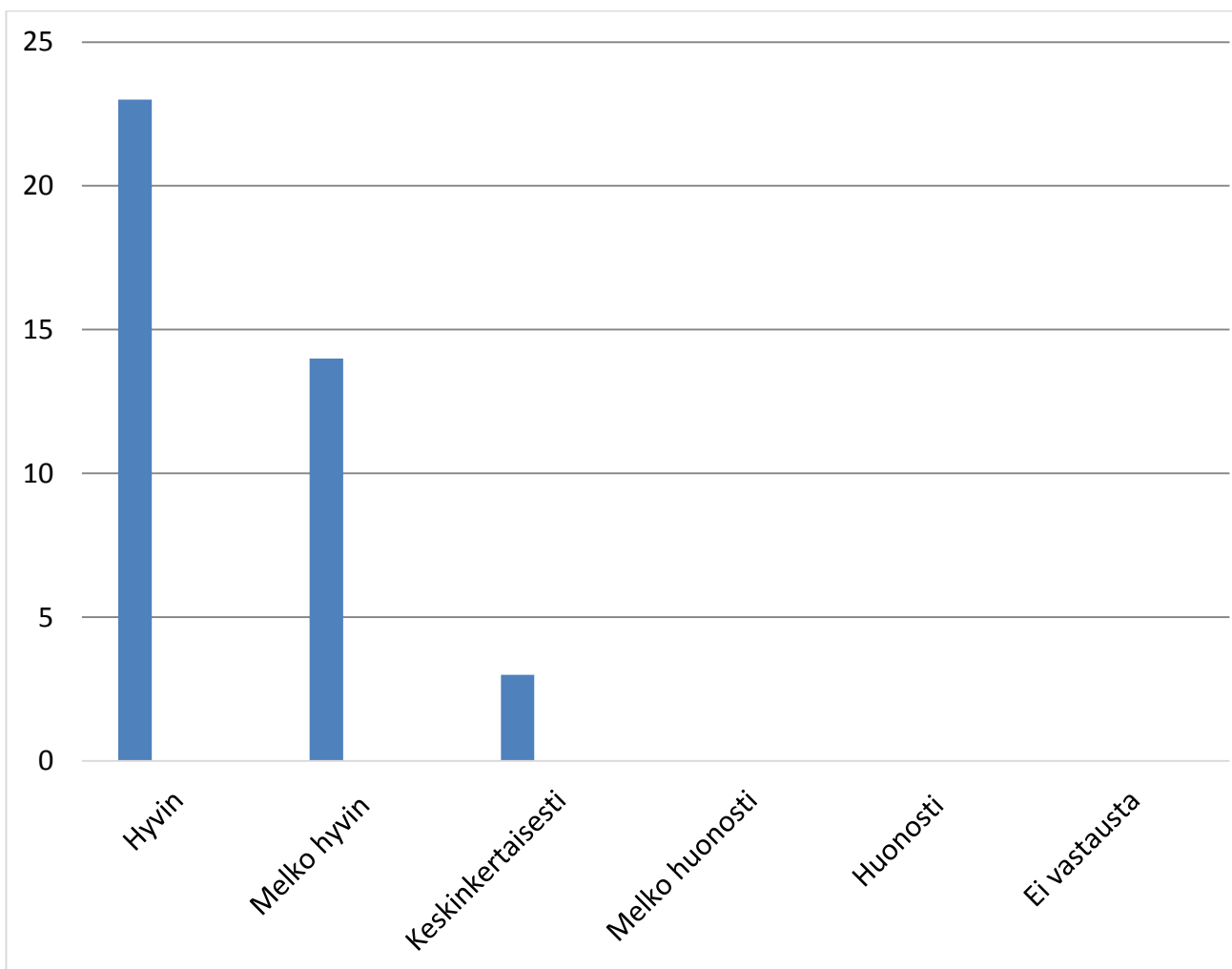
(alla % osuus suhteessa vastaajien määrään)

Pullakirkko	77,5 %	31
Päivätupa	95,0 %	38
Diakoniaruokailu	87,5 %	35
Raamattupiiri	17,5 %	7
Katulähetysilta	35,0 %	14
Saunaillat	25,0 %	10
Leirit ja retket	45,0 %	18
Puhelin	12,5 %	5
Internet	17,5 %	7
Pesutupa	35,0 %	14
Kuntosali	22,5 %	9
Suihku	27,5 %	11
Verstas	17,5 %	7
Muut:	17,5 %	7



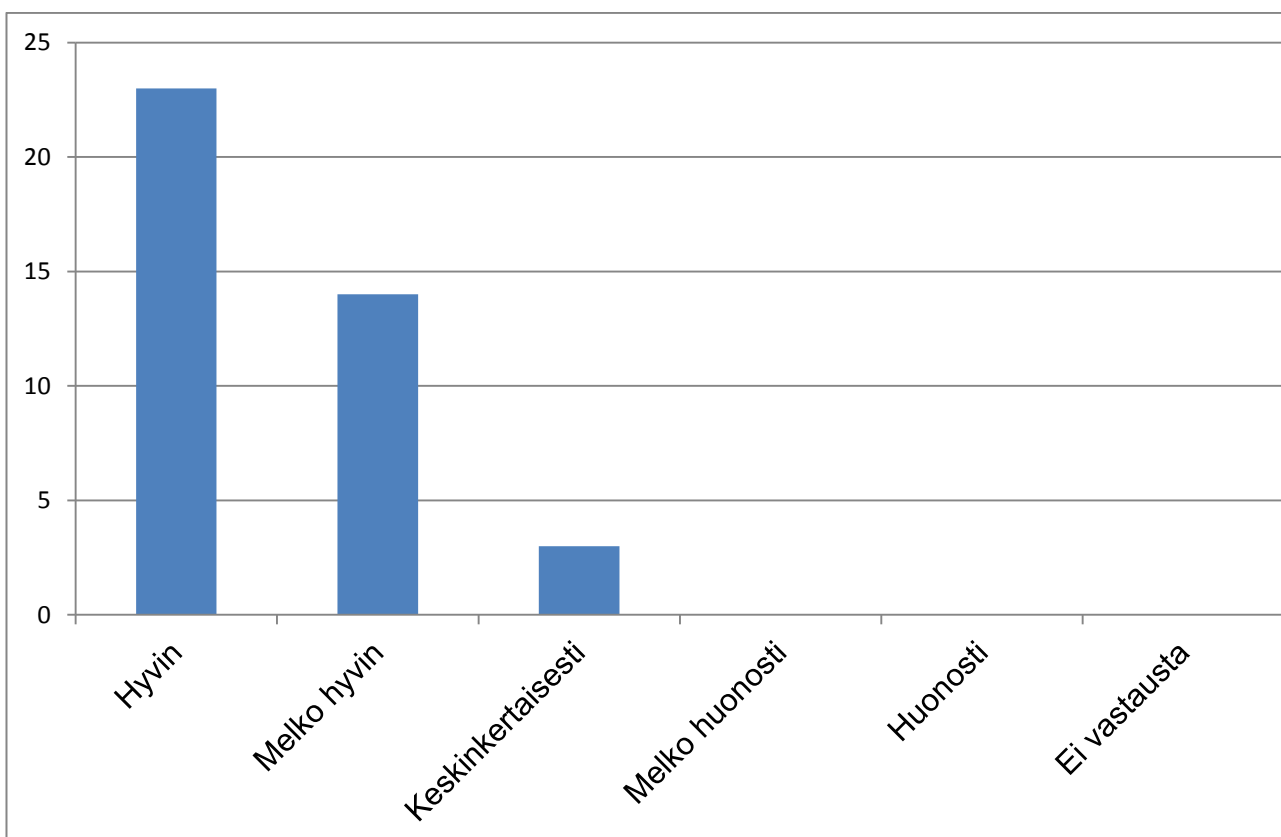
3. Tullessani erityisdiakoniaan minut otettiin vastaan

Hyvin	57,5 %	23
Melko hyvin	35,0 %	14
Keskinkertaisesti	7,5 %	3
Melko huonosti	0,0 %	0
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	0,0 %	0
	100,00 %	



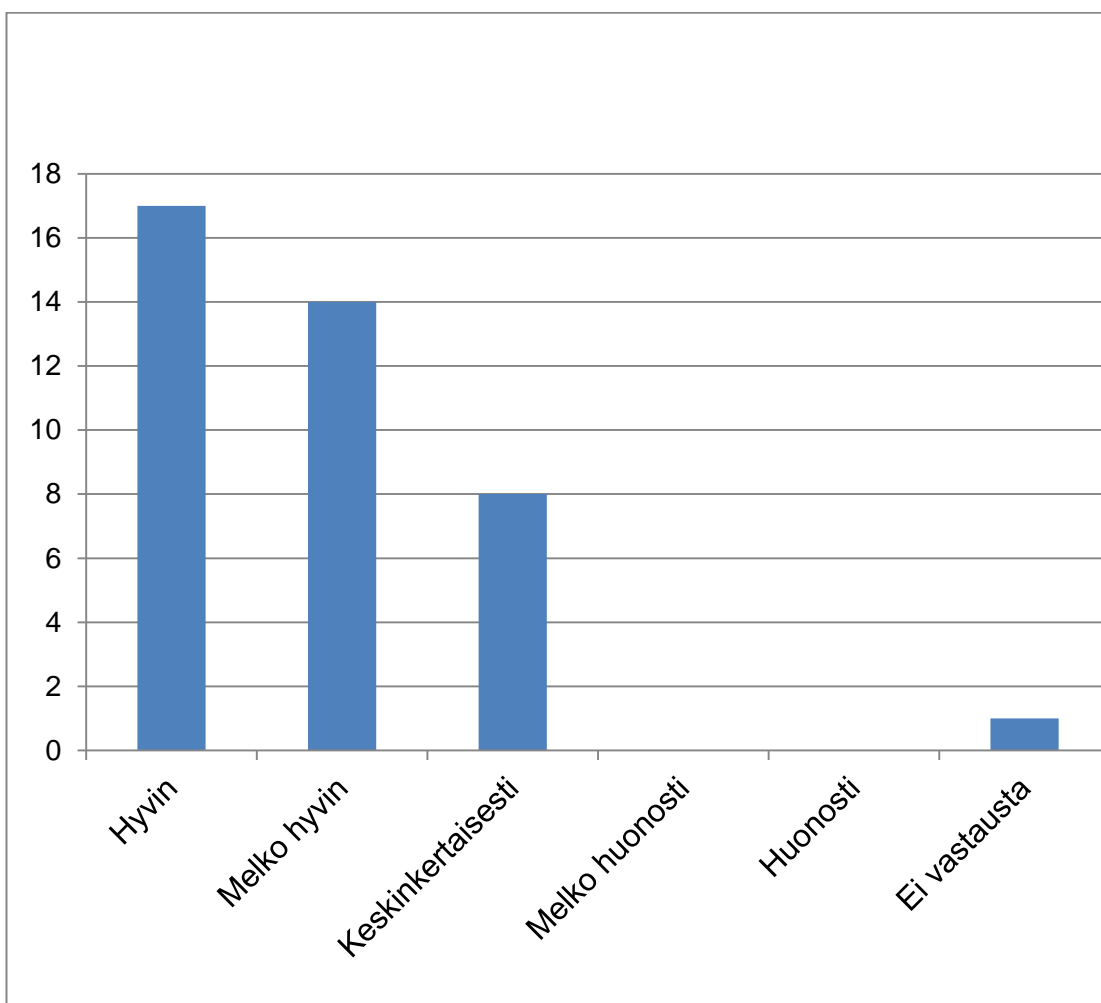
## 4. Henkilökunta suhtautui minuun

Hyvin	52,5 %	21
Melko hyvin	40,0 %	16
Keskinkertaisesti	5,0 %	2
Melko huonosti	2,5 %	1
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	0,0 %	0
	100,00 %	



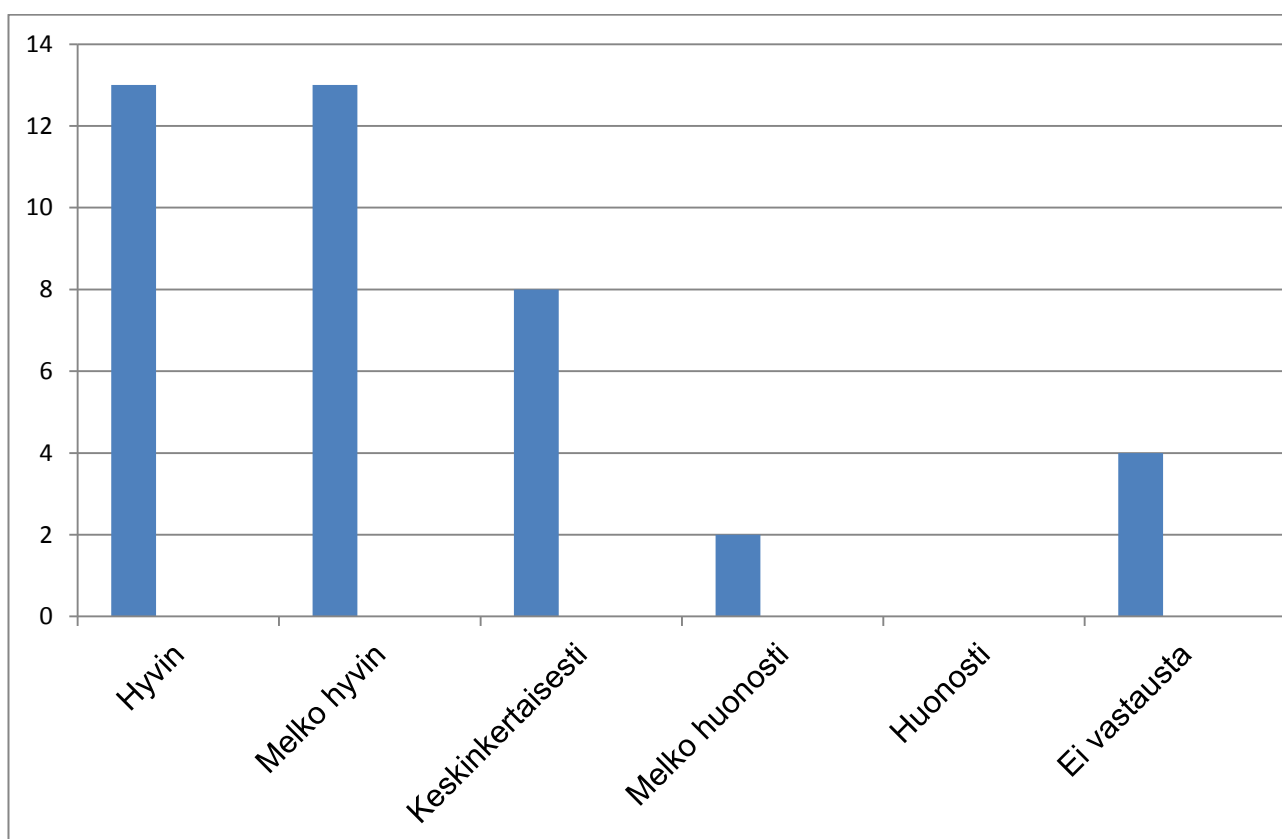
### 5. Palvelut kohdentuivat omiin tarpeisiin

Hyvin	42,5 %	17
Melko hyvin	35,0 %	14
Keskinkertaisesti	20,0 %	8
Melko huonosti	0,0 %	0
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	2,5 %	1
	100,00 %	



## 6. Työntekijöillä oli aikaa keskustella kansani

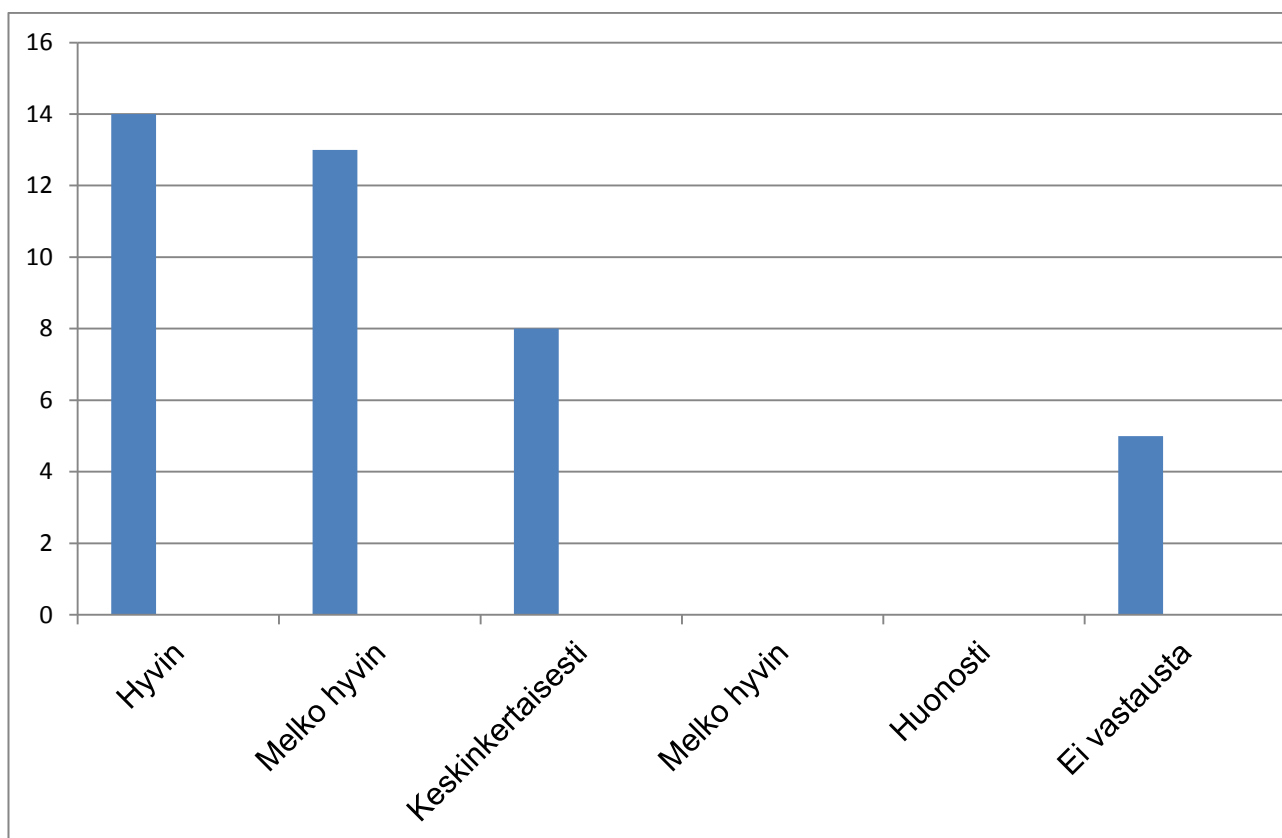
Hyvin	32,5 %	13
Melko hyvin	32,5 %	13
Keskinkertaisesti	20,0 %	8
Melko huonosti	5,0 %	2
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	10,0 %	4
	100,00 %	





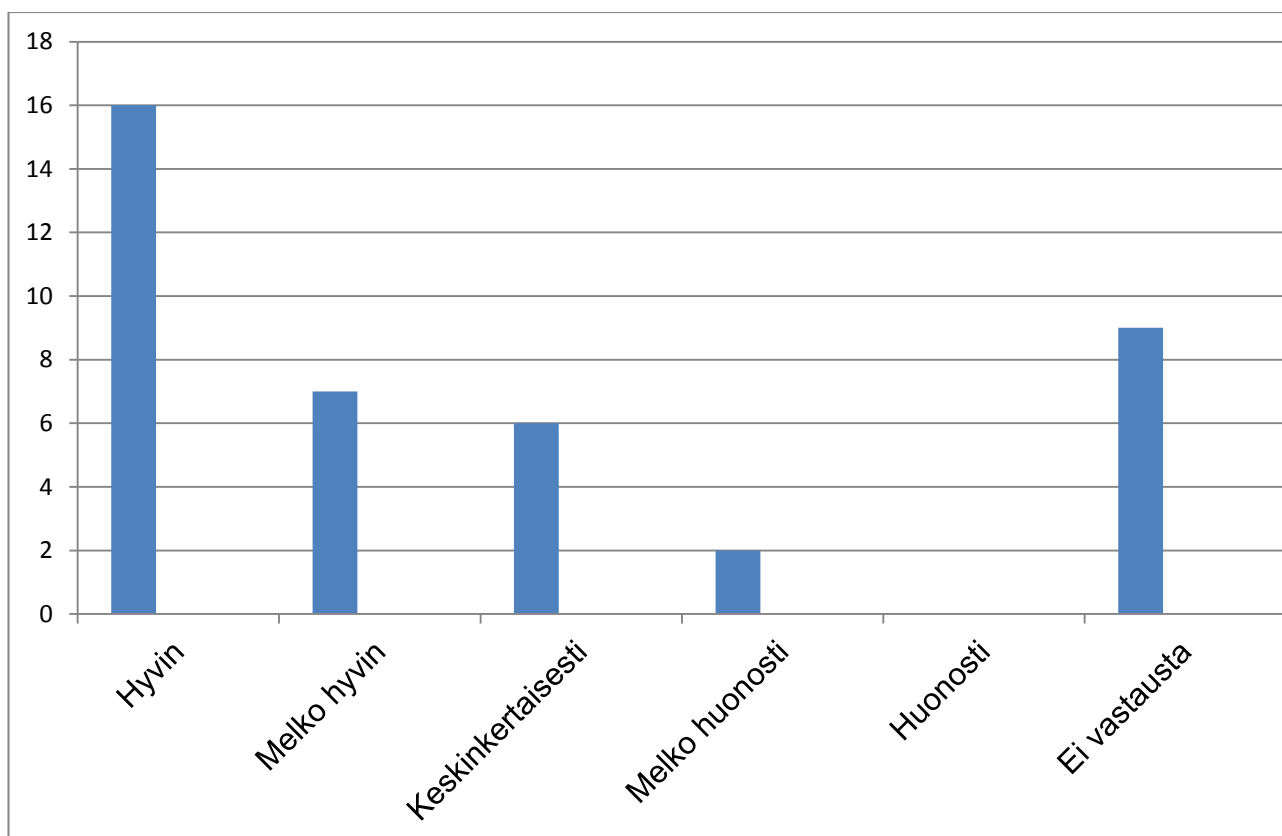
## 7. Puhuessani ongelmistani minua kuunneltiin

Hyvin	35,0 %	14
Melko hyvin	32,5 %	13
Keskinkertaisesti	20,0 %	8
Melko huonosti	0,0 %	0
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	12,5 %	5
	100,00 %	



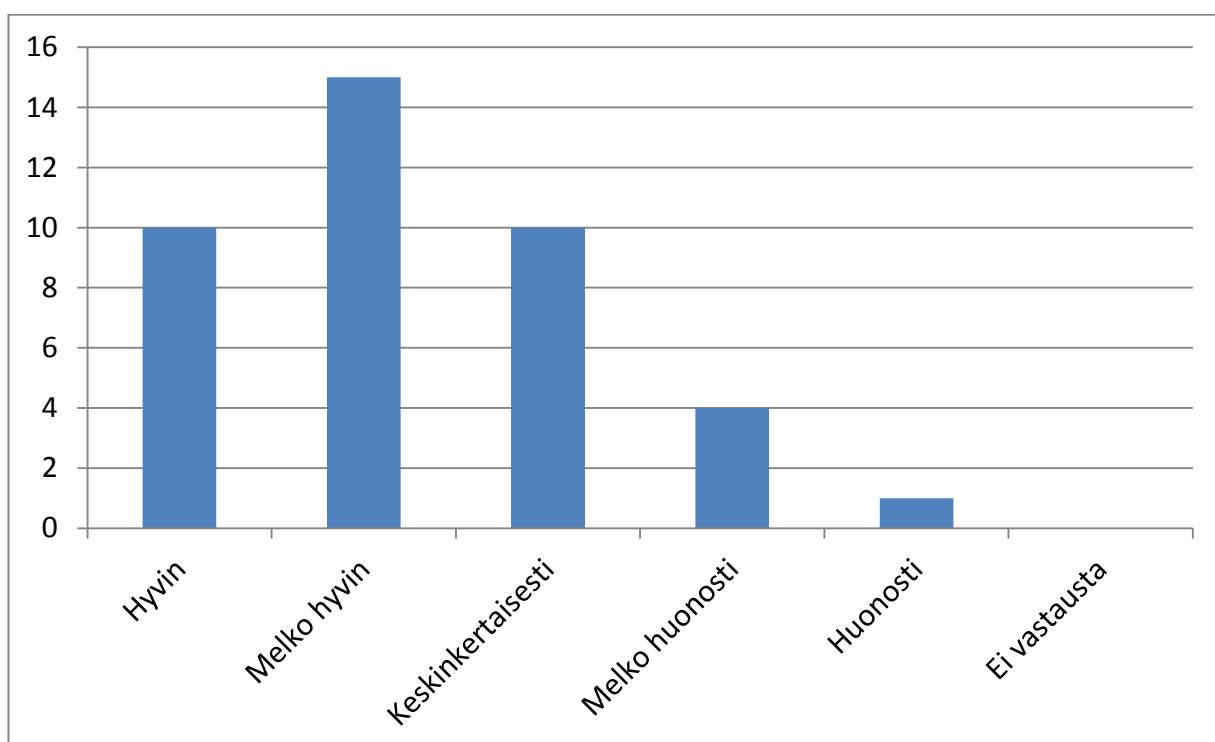
## 8. Olen saanut apua ongelmiini

Hyvin	40,0 %	16
Melko hyvin	17,5 %	7
Keskinkertaisesti	15,0 %	6
Melko huonosti	5,0 %	2
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	22,5 %	9
	100,00 %	



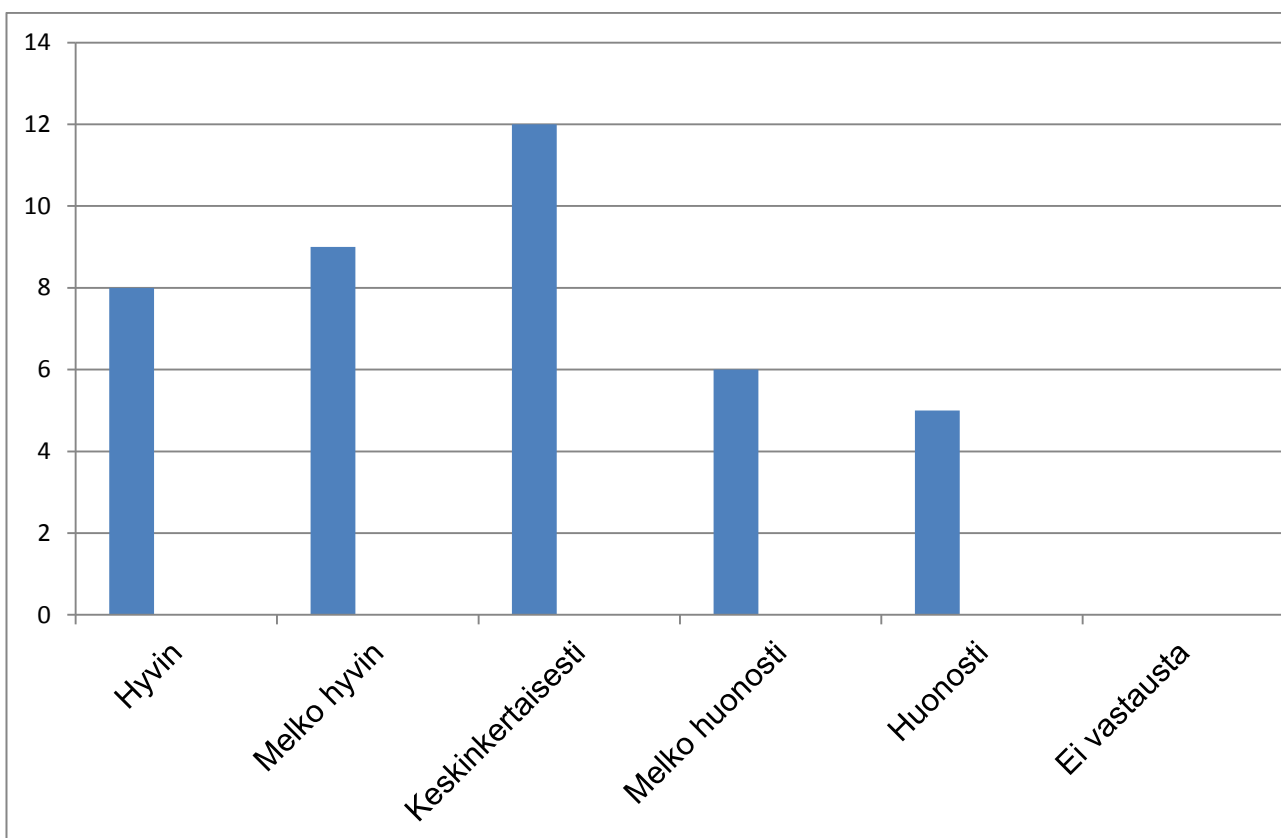
### 9. Tunnen erityisdiakonian työntekijät

Hyvin	25,0 %	10
Melko hyvin	37,5 %	15
Keskinkertaisesti	25,0 %	10
Melko huonosti	10,0 %	4
Huonosti	2,5 %	1
Ei vastausta	0,0 %	0
	100,00 %	



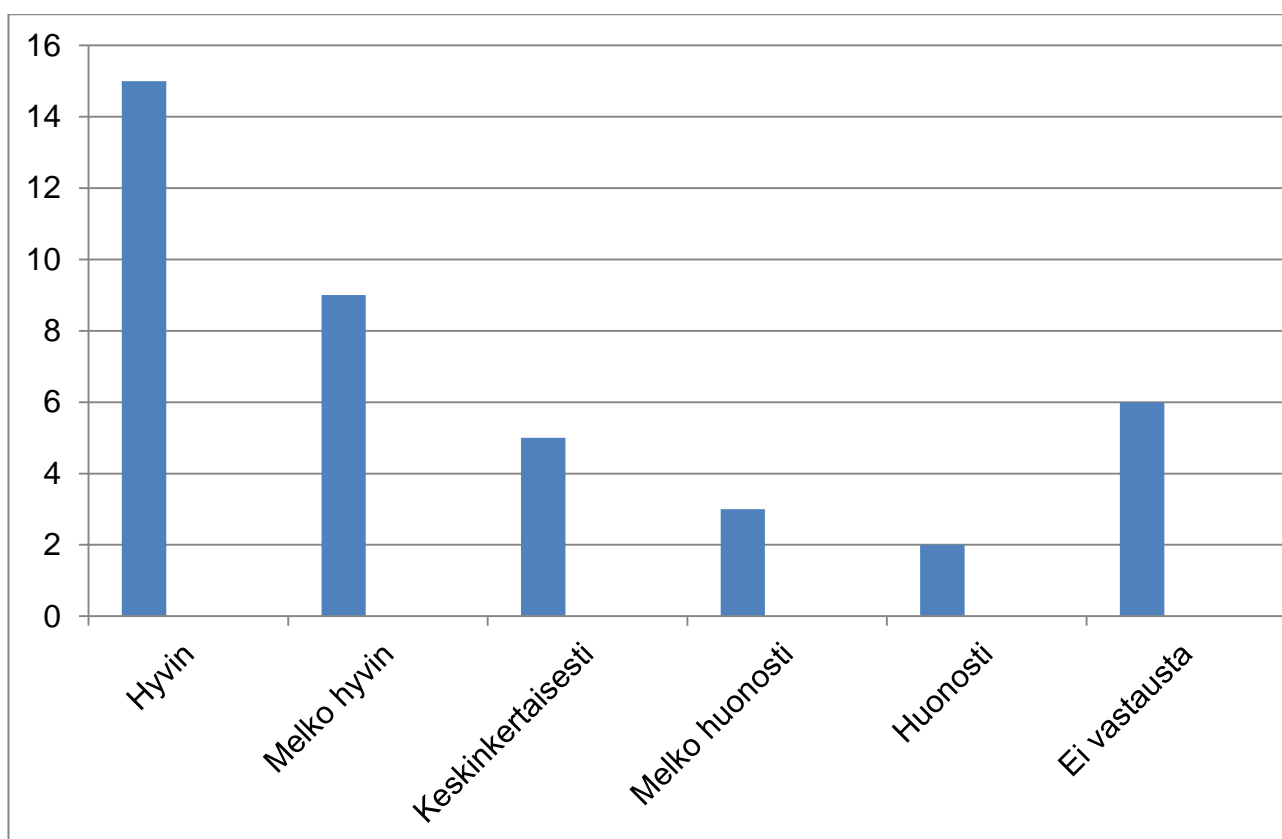
## 10. Tiedän jokaisen työntekijän tehtävät

Hyvin	20,0 %	8
Melko hyvin	22,5 %	9
Keskinkertaisesti	30,0 %	12
Melko huonosti	15,0 %	6
Huonosti	12,5 %	5
Ei vastausta	0,0 %	0
	100,00 %	



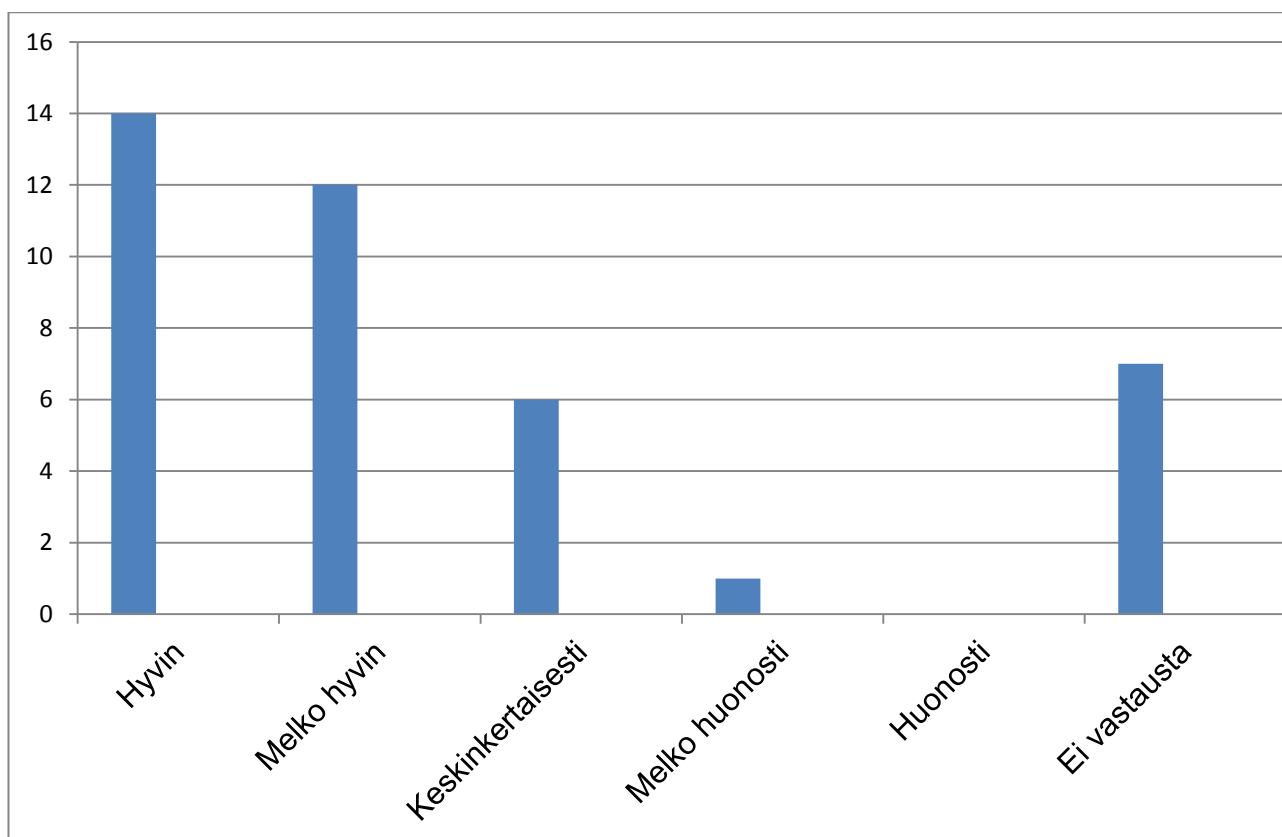
### 11. Erityisdiakonia vastaa hengellisiin tarpeisiin

Hyvin	37,5 %	15
Melko hyvin	22,5 %	9
Keskinkertaisesti	12,5 %	5
Melko huonosti	7,5 %	3
Huonosti	5,0 %	2
Ei vastausta	15,0 %	6
	100,00 %	



12. Jumalan sanaa on  
esillä

Hyvin	35,0 %	14
Melko hyvin	30,0 %	12
Keskinkertaisesti	15,0 %	6
Melko huonosti	2,5 %	1
Huonosti	0,0 %	0
Ei vastausta	17,5 %	7
	100,00 %	



### 13. Erityisdiakoniaa tiedottaa toiminnastaan

Hyvin	40,0 %	16
Melko hyvin	35,0 %	14
Keskinkertaisesti	17,5 %	7
Melko huonosti	5,0 %	2
Huonosti	2,5 %	1
Ei vastausta	0,0 %	0
	100,00 %	

