



Hännikäinen Ulla

Jaakonaho Kirsi

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Johtamisen ja yhteiskunnallisesti vaikuttavan palvelutuotannon kehittäminen

Sosionomi YAMK, Sairaanhoitaja YAMK

Opinnäytetyö, 2019

KUVAILEVA KIRJALLISUUSKATSAUS DIAKONIATYÖN ASIAKASSUUNNITELMAN KEHITTÄMISEKSI

TIIVISTELMÄ

Hännikäinen Ulla, Jaakonaho Kirsi

Kuvaileva kirjallisuuskatsaus diakoniatyön asiakassuunnitelman kehittämiseksi

44 s., 2 liitettä

Syksy 2019

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Johtamisen ja yhteiskunnallisesti vaikuttavan palvelutuotannon kehittäminen

Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli kuvailla mitä tekijöitä evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyön asiakastyöhön sisältyy. Tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakassuunnitelman kehittämistä varten diakoniatyön käyttöön.

Aineisto haettiin kolmesta eri tietokannasta, jota täydennettiin manuaalisella haulla. Kirjallisuuskatsauksen aineisto koostui vuosien 2008-2018 välillä julkaistuista kolmesta väitöskirjasta, kahdesta tieteellisestä artikkelista ja kahdesta ammattialaan liittyvästä kirjasta. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

Tulosten mukaan diakoniatyöntekijöiden asiakastyön lähtökohtana on ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen. Diakoniatyön asiakastyössä kokonaisvaltainen kohtaaminen sisältää viisi pääkohtaa, jotka ovat fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, henkisen ja hengellisen näkökulman huomioiminen. Diakoniatyön asiakassuunnitelman lähtökohtana on ihmisen tilanteen kokonaisvaltainen kartoitus, jossa huomioidaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset, hengelliset ja henkiset tarpeet. Diakoniatyöllä on merkittävä rooli asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden tukijana sekä suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan palvelu- ja tukiverkoston paikkaajana ja täydentäjänä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että diakoniatyön asiakassuunnitelman avulla diakoniatyön eri osa-alueet ja toiminnot tulevat näkyviksi. Diakoniatyön kehittäminen edellyttää tulevaisuudessa näyttöön perustuvan tiedon lisäämistä ja diakoniatyön asiakastyön tutkimusta. Näytön lisääntyessä diakoniatyön ammatillinen profiili vahvistuu yhteiskunnallisena vaikuttajana. Jatkossa on perusteltua kehittää mittaristo diakoniatyön asiakastyön ja vaikuttavuuden arviointiin.

Asiasanat: diakonia, diakoniatyö, asiakastyö, asiakassuunnitelma

ABSTRACT

Hännikäinen Ulla, Jaakonaho Kirsi

Descriptive literature review for developing a client plan for diaconal work

44p., 2 appendices

Autumn 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in the Development of Leadership and Socially Effective Service Provision

Master of Social Services and Healthcare

The objective of this descriptive literature review was to identify the different fundamental aspects of the diaconal work of Evangelical Lutheran Church of Finland. The intention was to produce information that will enhance and enable the development of client plans in practical diaconal work.

The studied material was extracted from three separate database sources and supplemental material was added through manual searches. The material for the literature review consists of three doctoral dissertations (published in 2008-2018), two scientific articles, and two relevant professional publications. This material was analyzed with inductive content analysis.

According to the study, the diaconal workers' client work bases itself on the holistic encountering of the client. This approach encompasses the five main aspects of the client – physical, psychological, social, mental, and spiritual. The starting point of a diaconal client plan is a comprehensive survey that takes into account the client's situation and needs in those five main aspects. Diaconal work has a significant supporting role in the well-being and social involvement of its clients. Practical diaconal work is also an important complement and gap-filler for the social service support network of the Finnish welfare society.

As a conclusion it can be stated that the diaconal client plan visualizes the different aspects and functions of practical diaconal work. The future development of this work requires further scientific study and research of diaconal client work. As research results become available professional diaconal work will gain importance as a social influencer. According to this study, it appears justified to develop measuring criteria for diaconia work and its social impact.

Keywords: diaconia, diaconal work, client work, client plan

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 DIAKONIA SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAISESSA KIRKOSSA	6
2.1 Diakoniatyö	7
2.2 Diakoninen hoitotyö.....	7
2.3 Palveluohjaus diakoniatyössä	9
3 KIRJAAMISKÄYTÄNNÖT SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA	10
3.1 Digitalisaatio tiedonkeräämis- ja kirjaamiskäytäntöjen tukena.....	10
3.2 Asiakassuunnitelma sosiaalityössä	12
3.3 Hoitotyön suunnitelma terveydenhuollossa	13
3.4 Kirjaamiskäytäntö kirkon työssä	13
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	15
5 TUTKIMUSMENETELMÄT	16
5.1 Aineiston keruu.....	16
5.2 Aineiston laadun arviointi	20
5.3 Aineiston analyysi.....	20
6 TULOKSET	24
6.1 Diakoniatyön asiakastyön lähtökohdat	24
6.2 Diakoniatyön asiakassuunnitelmassa huomioitavat asiat.....	26
6.3 Asiakassuunnitelman vaikutukset diakoniatyöhön.....	27
7 POHDINTA.....	30
7.1 Tulosten pohdinta	30
7.2 Opinnäytetyön tavoitteen toteutumisen pohdinta	32
7.3 Opinnäytetyön prosessi osana ammatillista kasvua.....	34
7.4 Tutkimuksen eettisyys.....	35
7.5 Tutkimuksen luotettavuus	36
8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	38
LÄHTEET	39
LIITE 1. Laadunarviointikriteeristö.....	42
LIITE 2. Aineiston analyysitaulukko.....	44

1 JOHDANTO

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon diakonian virka on kirkkojärjestyksen (KJ 6:9) mukaan yksi seurakunnan pakollisista viroista evankelis-luterilaisessa kirkossa. Diakonian viranhaltija vihitään virkaan, joka on säädetty kirkkolaissa. Kirkkojärjestyksen (KJ 4:3) mukaan seurakunnan ja sen jäsenen tulee harjoittaa diakoniaa, joka suuntautuu erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei millään muulla tavoin auteta. (KJ 6:9, 4:3.)

Diakoniatyön luonne muuttuu ajassa ja muovautuu siinä ympäristössä, jossa elämme. Helsingin evankelis-luterilaisen kirkon seurakuntien diakoniatyötä halutaan kehittää palvelemaan entistä paremmin helsinkiläisten tarpeita vastaavaksi. Samaan aikaan koko kirkko Helsingissä elää vahvaa toimintakulttuurin muutoksen aikaa. Olemassa olevat resurssit halutaan suunnata sinne, missä tarvetta on eniten ja toiminnan tulee vastata helsinkiläisten tarpeisiin nopeasti ja joustavasti. Helsingin seurakuntien yhteinen kirkkovaltuusto hyväksyi vuonna 2016 kokouksessaan suuntaviivat toimintakulttuurin muutoksen (TKM) toteuttamiselle. Toimintakulttuurin muutoksen keskiöön nousivat helsinkiläisten kuuleminen, yhteyden rakentaminen sekä pienen, heikon, torjutun ja unohdetun puolelle asettuminen. (Pöytäkirja 7.6.2016 Helsingin seurakuntayhtymän yhteinen kirkkovaltuusto.)

Opinnäytetyön yhteistyökumppani on Helsingin seurakuntayhtymän diakoniatyö, johon etsitään uutta asiakastietojärjestelmää, johon halutaan sisällyttää diakoniatyön asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman tavoitteena on kirjaamiskäytäntöjen yhdenmukaistaminen ja tavoitteellisemman työotteen kehittäminen. Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto tapahtuu vuoden 2020 aikana. Asiakastietojärjestelmän kehittämishanketta johtaa Helsingin seurakuntayhtymän projektityöryhmä, jossa on projektipäällikkö ja seitsemän muuta jäsentä. Hankkeelle on asetettu tavoitteeksi luoda laaja ja dynaaminen tietojen dokumentoinnin mahdollisuus, jossa voidaan joustavasti ja luotettavasti tallentaa asiakastyötä varten tarvittavat tiedot.

Opinnäytetyön tarkoitus on kuvailla, mitä tekijöitä diakoniatyön asiakastyöhön sisältyy. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa asiakassuunnitelman kehittämistä varten diakoniatyön käyttöön. Opinnäytetyön menetelmänä on kuvaileva kirjallisuuskatsaus ja tutkimuskysymykset ovat: mitkä ovat diakonisen asiakastyön lähtökohdat, mitkä ovat asiakassuunnitelmassa huomioitavat asiat ja miten diakoniatyön asiakassuunnitelma palvelee diakoniatyötä?

2 DIAKONIA SUOMEN EVANKELIS-LUTERILAISESSA KIRKOSSA

Diakonia on lähimmäisenrakkautta ja pyyteetöntä palvelua. Diakoninen seurakunta on kaikkia palveleva ja kaikkein heikoimmassa asemassa olevien lähimmäisten huomioimista ja auttamista taustasta tai tilanteesta välittämättä. Diakonia on kirkon palveluvirka, mutta myös jokaisen kristityn velvollisuus. Kirkossa diakoniaa toteuttavat myös diakonian viranhaltijat, joilla on joko sairaanhoitajan tai sosionomin peruskoulutus. Diakonian viranhaltijan koulutuksen ansiosta diakonia saa täysin ainutlaatuisen, inhimillisen ja kokonaisvaltaisen näkökulman ihmisen kohtaamiseen. (Gothoni 2010, 12-13.)

Diakonia ymmärretään kristillisen ihmiskäsityksen ja arvomaailman mukaiseksi professionaaliseksi ja vapaaehtoiseen työhön liittyväksi sosiaaliseksi ja yhteiskunnalliseksi vastuunkantamiseksi sekä aineellisen ja aineettoman avun ja palvelun tuottamiseksi kaikkialla maailmassa. Diakoniatyön tavoitteena on kohdata toinen ihminen tasavertaisena Jumalan kuvana ja auttaa häntä sielullisena, hengellisenä, fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena sekä iankaikkisena yksilönä. Se ei vaadi autettavalta uskonnollista tai kristillistä vakaumusta. Diakonian auttamismenetelmiksi kuvataan sielunhoitoa, jumalanpalvelusta, rukousta, rippiä ja toisen ihmisen vierellä kulkemista. (Myllylä 2004, 36.)

Kirkossa diakoniaa toteuttavat diakonian viranhaltijat, joilla on joko sairaanhoitajan (diakonissa-sairaanhoitaja AMK) tai sosionomin (sosionomi-diakoni AMK) koulutus. Diakoniapainotteisen sairaanhoitajan opetussuunnitelmassa puhutaan diakonisesta hoitotyöstä ja vastaavasti diakoniapainotteisen sosionomin opetussuunnitelmassa diakonisesta sosiaalialan työstä. Diakonian viranhaltijalla on koulutuksensa ansiosta ainutlaatuinen ja kokonaisvaltainen näkökulman ihmisen kohtaamiseen. (Rimpiläinen 1997, 124-125., Gothoni 2010, 123.)

Ammatillinen diakoniatyö on luonteeltaan yksilön, perheen tai ryhmän kanssa tehtävää vuorovaikutuksellista ihmissuhdetyötä, johon sisältyy ohjausta, neuvontaa, tukea ja sielunhoitoa. Diakoniatyötä voidaan kuvata yhdistelmänä terveydenhuoltoa, sosiaalityötä ja palveluohjausta. Diakonian asiakastyötä voidaan kuvata prosessin omaisena jatkumona, jossa työntekijä ja asiakas etsivät yhdessä haasteelliseen elämäntilanteeseen ratkaisua. Diakoniatyön menetelmien ja itse asiakastyön prosessien arvioimisesta tekee

haasteellista erilaisesta koulutuksesta ja ammatillisista toimintamalleista johtuva yhtenäisen käsitteistön puute, vaikka itse diakonia on käsitteenä yksinkertaistaen lähimmäisen rakkautta ja palvelua. (Jokela 2011, 77-81.)

2.1 Diakoniatyö

Diakoniatyö on osa kirkon perustehtävää. Se on koulutuksen saaneen ammattilaisen toteuttamaa kokonaisvaltaista auttamista ja ihmisen kohtaamista kaikkine tarpeineen.

Kirkkojärjestyksessä määritellään, mistä diakoniassa on kyse: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (KJ 4:23).

Diakoniatyö on kirkkojärjestyksessä säädettyä (KL: 4:3), mutta sitä ei kuitenkaan velvoita sosiaali- ja /tai terveydenhuoltolain tuoma viranomaisvelvoite ja vastuu. Ammatillista diakoniatyötä kirkossa toteuttaa diakoniatyöntekijät, joilla on joko sairaanhoitajan tai sosionomin peruskoulutus. Kirkon diakoniatyöntekijän työtettä ohjaa työntekijän oma peruskoulutus. Diakoniatyötä voidaankin hyvin kuvata kirkon sosiaali- ja terveysalan työksi ja palveluohjaukseksi. (Gothoni, Jantunen 2010, 12-14.)

2.2 Diakoninen hoitotyö

Diakonia ja hoitotyö ovat universaalia toimintaa. Toiminnallisesti ja käsitteellisesti eri kulttuureissa toteutuvaa diakonista hoitotyötä on vaikea vertailla, johtuen yhtenäisen käsitteistön puutteesta, erilaisesta koulutuksesta ja erilaisista ammatillisista toimintamalleista. (Myllylä 2004, 43.) Myllylä (2004, 43) on päätenyt Chinn & Jacobs 1987, Blenberger 1989, Kohler 1991, Brodd 1992 mukaan siihen, että diakoninen hoitotyö -käsitteen kuvaus ja määrittely on haasteellista, sillä aikaisempaa tutkimusta on riittämättömästi, vaikka diakoniaa ja hoitotyötä on tutkittu paljon. Diakoninen hoitotyö käsitteenä esiintyy ainoastaan suomalaisessa tutkimuksessa (Gothoni, Jantunen 2010, 17). Diakonisen hoitotyön toimintaympäristönä saattaa olla yhtä hyvin terveydenhuolto, kuin seurakunta.

Seurakunnissa diakonissa tekee diakoniatyötä ja osa hänen tekemästään diakoniatyöstä toteutuu hoidollisena diakoniatyönä. (Gothoni, Jantunen 2010, 123.)

Kokonaisvaltainen palveleminen diakonisen hoitotyön tavoitteena ja auttamismenetelmänä ei ajateltu olevan suuria tekoja, vaan enemmänkin uskon tekoja. Erityisesti diakonisen hoitotyön auttamiskeinoiksi on kuvattu kokonaisvaltaista palvelemista, joka sisältää virsilaulua, rukousta, kuuntelemista, läsnä olemista, anteeksi antamista, kärsimyksen lievittämistä, toivon lisäämistä, sielunhoitoa, koskettamista ja ammatillisen rakkauden osoittamista. Hoitotyö ja diakonia -käsitteitä ja niihin liittyviä lähikäsitteitä ei voida asettaa hierarkkiseen järjestykseen. Käsitteet tulevat kahdelta tieteenalalta, hoitotiede ja teologia, joita pidetään ihmistieteisiin kuuluvina ja molemmissa tarkastellaan ihmistä ja ihmisen kohtaamista omista lähtökohdista. (Myllylä 2004, 43-44.)

Diakoninen hoitotyö nousee kristillisestä uskosta, ihmiskuvasta ja arvopohjasta. Ihminen on Jumalan luoma ja diakoninen hoitotyö on ihmisen pyhyiden tunnistamista. Diakoninen hoitotyö kohdistuu niihin, jotka putoavat yhteiskuntajärjestelmien läpi ja asiakaskunnaksi valikoituu diakoniatyön periaatteiden mukaan sellaisia, jotka jäävät muun avun ulkopuolelle. (Gothoni, Jantunen 2010, 33.) Diakonista hoitotyötä kuvataan yhteiskunnallisena professiona. Ammatillinen palveleminen kuvataan sisältämään kaikkia hoitotyössä edellytettäviä osaamisen alueita, mutta niiden lisäksi hoitotyön päätöksenteon prosessi sisältää ammatillista osaamista karitatiivisen ja liturgisen sovelluksen alueilta. (Myllylä 2004, 43-44.)

Diakoninen hoitotyö saa arvoisältönsä kristillisestä ihmiskäsityksestä, johon liittyen vuorovaikutustilanteet kuvataan kolmiosuhteena. Vuorovaikutustilanne muodostuu hoitajan, hoidettavan/ryhmän ja jumalallisen läsnäolon koosteena. Ammatillisesti toimissaan diakonista hoitotyötä toteuttava sairaanhoitaja hyödyntää teorian tietoa hoitotieteen, teologian ja hoitotyön päätöksentekoa täydentävien muiden tieteiden sovelluksista. Diakonisessa hoitotyössä kohdataan ihminen, sen sijaan että nähtäisiin vain hengelliset tarpeet palvelemisen kohteena. (Myllylä 2004, 43-44.)

2.3 Palveluohjaus diakoniatyössä

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa. Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen suhteeseen, jossa työtapa, tavoitteet, tuki ja palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeen mukaan. (Hänninen 2007, 11.)

Sosiaalityö ei ole vain yleisten palvelutarpeiden asiakaslähtöistä tyydyttämistä, vaan myös vaikeiden ongelmatilanteiden selvittämistä ja muutosten tavoittelua (Raunio 2009, 103).

Diakoniatyö on palveluohjauksen kaltaista asiakkaan rinnalla kulkemista. Asiakastyön yksi keskeinen periaate on, ettei työntekijä anna ratkaisuja elämäntilanteeseen valmiina, vaan niitä etsitään asiakkaan kanssa yhdessä. Toimiva ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde asiakkaan kanssa syntyy asiakasta kuunnellen ja aidosti kohdaten, jossa lähtökohtana on asiakkaan käsitys tilanteesta. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 41- 42.) Diakoniatyössä pyritään löytämään asiakkaalle apua, neuvoa ja tukea yhteiskunnan ja kolmannen sektorin tuottamista palveluista. Diakoniatyö tukee asiakasta saamaan ne palvelut, jotka hänelle kuuluvat ja niitä etsitään asiakkaan kanssa yhdessä. Diakoniatyön lähtökohtana on, että asiakas tulee kohdelluksi oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. (Gothoni, Jantunen 2010, 93-108.)

3 KIRJAAMISKÄYTÄNNÖT SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Dokumentointi on asiakastyön näkyväksi tekemisen prosessi. Asiakastyö tulee dokumentoida huolellisesti, tällöin asiakirjoista muodostuu työn tekemisen ja tiedonmuodostuksen toimiva väline. (Kääriäinen 2005, 167.) Asiakaskohtaisten tietojen hyvä dokumentointi on osa laadukasta asiakastyönprosessia. Hyvin jäsenneilty ja toteutettu dokumentointi tukee ja on välttämätön osa asiakastyön laadun hallintaa sekä asiakkaan ja työntekijän oikeusturvaa. (Rousu, Holma 1999, 76.)

Yhtenäisten asiakastietojen käyttö parantaa tiedonhallintaa, kuten tietojen kirjaamista, käyttöä, säilyttämistä ja saatavuutta sekä tiedon jalostamista tilastoiksi ja indikaattoreiksi. Näin yhdenmukaisesti käytetty tieto edistää niin asiakkaan saamaa palvelua kuin alan ammattilaisten työtä, mutta myös suunnittelua, johtamista ja päätöksentekoa kaikilla hallinnon tasoilla. (Väinälä, Kärki, Suhonen, Väyrynen 2010, 14.) Yhtenäiset käytännöt auttavat palveluntuottajia kehittämään toimintaprosessejaan ja dokumentointiaan. Myös asiakkaat hyötyvät dokumentoinnin yhtenäistämisestä palveluiden kirjaamiskäytäntöjen pysyessä samanlaisina asiakkuuden vaihtuessa toiselle työntekijälle. (Kärki, Tossavainen & Väyrynen, 2009, 13.)

Asiakastyön dokumentointi on välttämätön osa työtä. Asiakirjojen laatiminen on työntekijän vastuulla. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki, Jäppinen 2011, 10.) Hyvä asiakastyön dokumentointi palvelee tehdyn työn suunnittelua ja arviointia. Asiakastyön asiakirjojen ylläpito turvaa sekä asiakkaan että työntekijän asemaa ja oikeuksia. Tehtyyn työhön ja ajatteluun voidaan palata sekä tarkistaa laadittuja sopimuksia ja suunnitelmia. (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 9.)

3.1 Digitalisaatio tiedonkeräämis- ja kirjaamiskäytäntöjen tukena

Digitalisaation suora määritelmä on digitaaliteknologian integrointi jokapäiväiseen elämään digitoimalla kuvaa, ääntä, dokumenttia ja signaalia biteiksi ja tavuiksi kuvaamaan asioita ja tietosisältöä. Digitalisaation myötä palveluiden lisäarvo muodostuu teknologian

avulla kustannussäästöinä, uusina ominaisuuksina, yleisenä tehostumisena ja hyötysuhteen parantumisena. (Juhanko, Jurvansuu toim. 2015, 18-19.)

Julkisen hallinnon digitalisoinnin periaatteet ovat seuraavat: palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti, rakennetaan helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluita, avataan tiedot ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille, poistetaan turhaa asiointia ja tuotetaan hyötyä nopeasti asiakkaalle. Lisäksi palvelullaan häiriötilanteissa nopeasti ja pyydetään uutta tietoa vain kerran. Olemassa olevia julkisia ja yksityisiä sähköisiä palveluita hyödynnetään sekä palvelulle ja sen toteutukselle nimetään omistaja. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016: 5. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025, 5.)

Yhteiskunnassa palveluita suunniteltaessa ja sosiaali- ja terveyspalveluiden teknologiaa kehitettäessä tulee ottaa huomioon eettiset näkökulmat. Käyttäjien mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen ja arviointiin tuo arvokasta tietoa palvelun ongelmakohdista ja käytettävyydestä, yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisesta ja toimivuudesta. Kehittämisessä käyttäjinä voidaan hyödyntää sekä asiakkaita että ammattilaisia, koska he tuovat esille eri näkökulmia palvelun käytöstä. Teknologian käytössä on systemaattisesti kerättävä tietoa, seurattava ja arvioitava käyttöä sekä siitä saatavaa hyötyä, jotta teknologian käyttö todella hyödyttää yhteiskuntaa ja yksilöä. (ETENE 2010, 12, 26.)

Tulevaisuudessa kaikkialla yhteiskunnassa tavoitellaan koko julkisen sektorin kattavia yhtenäisiä tiedonkeräämis- ja kirjaamiskäytäntöjä. Kanta on digitaalisten palvelujen kokonaisuus, joka hyödyttää kansalaisia, apteekkeja ja sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Kanta-palvelut muodostavat ainutlaatuisen palvelukokonaisuuden, joka on potilastietojärjestelmän avulla käytettävä terveydenhuollon tietojärjestelmä. Se mahdollistaa keskitetyn sähköisten potilastietojen arkistoinnin ja tietojen pitkäaikaisen säilyttämisen. (Kansalaiset – Kanta.fi. Tietoa Kanta-palveluista. Mitä Kanta-palvelut ovat?.)

Sosiaalialan tiedonhallinnan kansallinen kehittämistyö tähtää sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisiin tietojärjestelmäpalveluihin. Kanta-palvelut otettiin käyttöön myös sosiaalihuollossa vuodesta 2018 alkaen. Tällöin asiakastiedot ovat ammattihenkilöiden käytössä riippumatta siitä, missä ammattihenkilö työskentelee. Kansalaisten käyttämä Omakanta-

palvelu laajenee sosiaalihuollon tiedoilla vuonna 2020. Tällöin sosiaalihuollon asiakastiedot ovat myös asiakkaan käytössä. (Socum. Kansa-koulu II –hanke. Määrämuotoisen kirjaamisen tuki sosiaalialalla.)

Kansa-koulu-II-hanke jatkaa Kansa-koulu-I-hankkeessa aloitettua sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanoa. Hanke keskittyy määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönoton tukemiseen sote-organisaatioissa ja tukee Kansa-hankkeen (Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpano-hanke vuosille 2016-2020) tavoitetta mahdollistaa asiakastiedon saatavuus siellä, missä asiakastieto on tarpeen asiakkaan palvelun suunnittelemiseksi ja järjestämiseksi. (Socum. Kansa-koulu II –hanke. Määrämuotoisen kirjaamisen tuki sosiaalialalla.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa teknologialla tuetaan hyvää elämää, ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta, inhimillistä hoitoa ja huolenpitoa. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (ETENE) nostaa esille ajankohtaisia yhteiskunnallisia pohdintoja teknologian eduista ja haitoista. Etujen, haittojen, riskien ja seurausvaikutusten arvioiminen on välttämätöntä niin yksilölle kuin yhteisölle. Ihmisen yksityisyyttä ja koskemattomuutta on kunnioitettava ja hänellä täytyy olla myös mahdollisuus kieltäytyä teknologian käytöstä. (ETENE 2010, 4-5.)

3.2 Asiakassuunnitelma sosiaalityössä

Asiakassuunnitelma on sosiaalityössä käytetty työväline, joka kokoaa yhteen asiakkaan palvelutarpeet. Sen avulla palvelukokonaisuutta voidaan hallita ja koordinoida. Sosiaalihuoltolaki (L1301/2014) antaa ohjeet asiakassuunnitelman laadintaa varten.

Asiakassuunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa sisältäen sekä asiakkaan, että työntekijän ammatillisen arvion tuen tarpeesta, ja myös tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä. Suunnitelmaan kirjataan oman työntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveydestä ja kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista, sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta ja tieto siitä, kuinka usein he tapaavat. (L1301/2014.)

Asiakassuunnitelmaan kirjataan sekä asiakkaan että työntekijän arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista sekä myös yhdessä asetetut tavoitteet johon sosiaalihuollon avulla pyritään. Suunnitelmaan kirjataan arvio asiakkuuden kestosta ja tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken. Asiakassuunnitelman toteutumista seurataan ja tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arvioinnin tiedot kirjataan. (L1301/2014.)

3.3 Hoitotyön suunnitelma terveydenhuollossa

Terveydenhuollossa käytetään sähköistä, yhtenäistä kirjaamisjärjestelmää, josta käy ilmi potilaan terveyteen ja sairauden hoitoon vaikuttavat asiat. Kirjaamiskäytännöt ovat hyvin yhteneväisiä valtakunnallisesti riippumatta hoitopaikasta. Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen potilasasiakirjoista (A 298/2009) mukaan potilasasiakirjoihin tulee merkitä muun muassa potilaan hyvän hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset sekä riittävän laajat tiedot. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ne tulee olla kirjattu yleisesti tunnettuja ja hyväksyttyjä käsitteitä ja lyhenteitä käyttäen. Palvelutapahtumia koskevista tiedoista tulee käydä ilmi tulosyy, esitiedot, nykytila, havainnot, tutkimustulokset, ongelmat, taudinmääritys tai terveysriski, johtopäätökset, hoidon suunnittelu, toteutus ja seuranta, sairauden kulku sekä loppulausunto. (Liljamo, Kinnunen & Ensio 2012.)

Hoitokertomus on hoitohenkilökunnan ja muiden terveydenhuollon ammattilaisten yhteisesti laatima potilaskertomuksen osa, joka sisältää potilaan hoidon suunnittelun, toteutuksen, seurannan ja arvioinnin. Kun potilaan hoidon tarvetta ja annettua hoitoa hoidon prosessin eri vaiheissa kuvataan tarve- ja toiminto- luokitusten avulla, saadaan johdonmukainen kokonaiskuva potilaan voinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista. (Liljamo ym. 2012.)

3.4 Kirjaamiskäytäntö kirkon työssä

Kirkkohallituksen tehtävänä on huolehtia siitä, että kirkko ja muu yhteiskunta saavat kirkosta ja seurakuntien toiminnasta oikeaa ja riittävää tietoa. Kirkon toimintaa ja taloutta

voidaan tarkastella samalla tavalla kuin muidenkin julkisyhteisöjen toimintaa. Tilastotietoja tarvitaan realistisen käsityksen muodostamiseen seurakuntien toiminnasta, taloudesta sekä niissä tapahtuneista muutoksista. (Suomen ev.-lut. kirkko. Kirkkohallituksen yleiskirje Nro 11/2008.) Kirkon tilastot tarjoavat tietoa siitä, miten kirkko näkyy ja toimii yhteiskunnassamme seurakuntien kautta. Seurakunnat keräävät tilastoja seurakuntatyöstä, lapsi-, nuoriso- ja rippikoulutyöstä, diakoniatyöstä sekä lähetystyöstä. Tilastoista selviää myös, paljonko kirkko käyttää vuosittain varoja erilaisten tehtäviensä hoitoon. Kirkko tilastoi myös esimerkiksi perhejuhlien ja kirkon henkilöstön määrää. (Suomen ev.-lut. kirkko. Tietoa kirkosta. Tilastotietoa. Seurakunnat tilastoivat työtään.)

Vuosittain kerättävät Diakonian tilastot antavat kuvan seurakuntien diakoniatyöstä. Tilastoista näkyy diakoniatyön jäsentyminen yksilökohtaisen asiakastyön, ryhmien ohjaamisen, tapahtumatuottamisen ja yhteisöllisen työn välillä. Tilastot näyttävät diakonian laaja-alaisen verkostoitumisen eri toimijoiden kanssa. (Sakasti. Diakonia. Diakoniatilastot ja diakoniabarometri.) Kirkkolaki ei velvoita diakoniatyön asiakastyön prosessien systemaattista dokumentointia. Kirkon diakoniatyöstä puuttuu yhteinen asiakastietojärjestelmä ja osittain siksi ei ole olemassa yhteneväistä tietoa myöskään asiakastyön sisällöistä. Tilastot kuvaavat määriä ja siksi yksistään niiden perusteella ei voida päätellä, mitä diakoniatyön sisältö on.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoitus on kuvailla, mitä tekijöitä diakoniatyön asiakastyöhön sisältyy. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa asiakassuunnitelman kehittämistä varten diakoniatyön käyttöön.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitkä ovat diakoniatyön asiakastyön lähtökohdat?
2. Mitkä ovat asiakassuunnitelmassa huomioitavat asiat?
3. Miten diakoniatyön asiakassuunnitelma palvelee diakoniatyötä?

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Opinnäytetyön menetelmäksi valittiin kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus on yksi yleisimmin käytetty kirjallisuuskatsauksen muoto. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tarkoitus on luoda synteesi aikaisemmasta tutkitusta tiedosta. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen avulla kerätään kiinnostuksen kohteena olevaa aihealuetta koskeva tutkittu tieto yhteen ja tarkastellaan, millaiseen näyttöön tieto perustuu. Tämän jälkeen tehdään johtopäätöksiä yhteen liitetystä tiedosta ja nykytilasta. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on yhdistää aikaisempaa tutkimusta ja tehdä yleisluonteinen yhteenveto useasta eri tutkimuksesta, joiden katsotaan liittyvän samanlaisiin kysymysten asetteluihin. (Stolt, Axelin & Suhonen 2016.) Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on syventää olemassa olevaa teoriaa, rakentaa uutta ja saada aikaan mahdollisimman laaja kuva tutkimuksen aihepiirin kokonaisuudesta (Salminen 2011, 3–5).

5.1 Aineiston keruu

Tutkimusaineisto kerättiin kotimaisista ja kansainvälisistä tietokannoista, koska sieltä saatiin tutkimuskysymyksien kannalta oleellista, näyttöön perustuvaa tietoa. Tutkimusaineisto haettiin seuraavista tietokannoista Melinda, Arto ja EBSCO Academic Search Premier. Haku rajattiin vuosiin 2008-2018, jotta saatiin mahdollisimman ajankohtainen ja laaja aineisto. Yhteistyössä informaation kanssa päädyttiin käyttämään hakusanoja sanoja diakonia ja asiakas, diaconia, church social work, client, patron, jotka ovat tutkimuksen keskeisinä käsitteinäkin näkyväksi tulevia sanoja. Hyvässä kirjallisuuskatsauksessa on syytä turvautua kirjastoalan asiantuntijaan, jolla on paras kokemus tiedonhausta. (Pudas-Tähkä, Axelin 2007, 49.) Tiedonhaussa käytettiin lisäksi manuaalista hakua, koska valitun aineiston lähteistä löytyi oleellista ja tärkeää tietoa tutkimuskysymysten kannalta.

Opinnäytetyö tehtiin parityönä. Aineiston haku suoritettiin ensin yksin, ilman paria luottavuuden lisäämiseksi. Tämän jälkeen hakutuloksia verrattiin ja päätettiin yhteisesti

parin kanssa tutkimukseen mukaan hyväksytyt julkaisut. Aineiston valinta perustui ennalta määritettyihin sisäänotto- ja poissulkukriteereihin (Taulukko 1.) Aineiston hakua ohjasi tutkimuskysymykset sekä hakusanat kuvion 1. mukaisesti.

TAULUKKO 1. Kirjallisuuskatsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

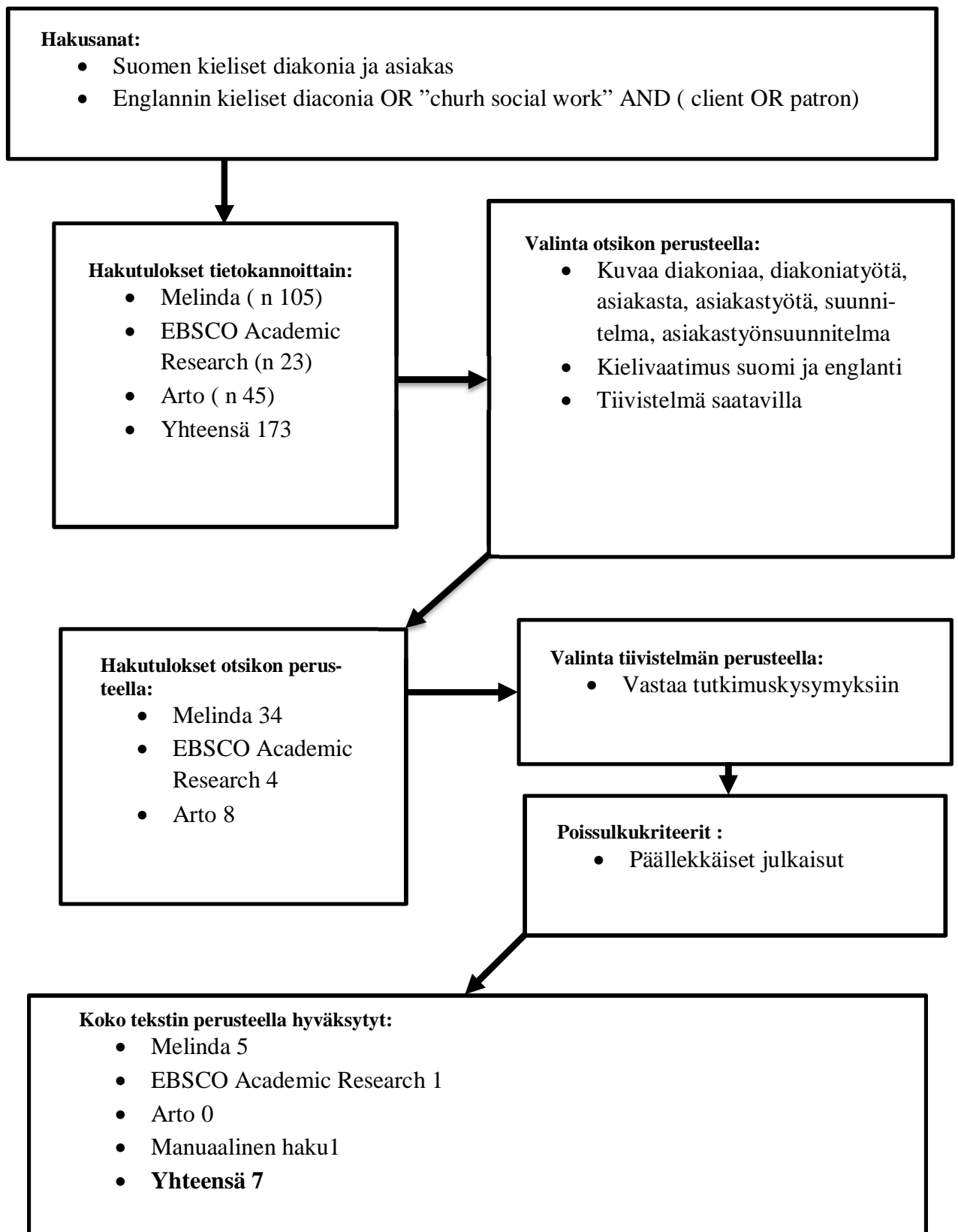
Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Tutkimukset ja artikkelit, jotka kuvaavat diakoniatyön lähtökohtia, diakoniatyötä, diakonista asiakastyötä, diakoniatyön asiakkuutta	Tutkimukset ja artikkelit, joihin ei sisälly mitään kuvausta diakoniatyön asiakastyöstä
Tutkimukset ja artikkelit 2008-2018	Ennen vuotta 2008 tehdyt tutkimukset ja artikkelit
Tutkimusten ja artikkelien kieli suomi tai englanti	Tutkimukset ja artikkelit muilla kielillä kuin suomi ja englanti
Väitöskirjatasoiset opinnäytetyöt ja vertaisarvioidut tieteelliset artikkelit	AMK- ja YAMK -tasoiset opinnäytetyöt, pro gradu- ja lisensiaattitutkielmat ja ei-tieteelliset artikkelit
Aineistosta luettavissa verkkojulkaisuna tai saatavissa paperisena versiona sekä maksutonta	Aineisto ei ole saatavilla verkkojulkaisuna, eikä paperisena versiona tai on maksullista

Melinda-tietokantahaku tuotti suomenkielisten hakusanojen mukaisia hakutuloksia 105, joista otsikon perusteella valikoitui 34 julkaisua, jotka kuvaavat diakoniaa, diakoniatyötä, asiakasta, asiakastyötä, suunnitelmaa, asiakassuunnitelmaa ja ne käytiin läpi tiivistelmätasolla. Tästä aineistosta 5 vastasi tutkimuskysymyksiin koko tekstin perusteella. Julkaisusta 2 on väitöskirjatasoisia opinnäytetöitä, 1 tieteellinen julkaisu sekä 2 ammattikirjallisuuden perusteesta, joissa kirjoittajat ovat tutkijoita. (Kuvio 1.)

Ebsco Academic research –tietokantahaku tuotti englanninkielisten hakusanojen mukaisia hakutuloksia otsikkotasolla 23, joista valikoitui otsikon perusteella 4 julkaisua. Tiivistelmien perusteella hyväksyttiin 1 tieteellinen julkaisu tutkimuksen aineistoksi. Julkaisu on tieteellisesti vertaisarvioitu artikkeli. (Kuvio 1.)

Arto-tietokantahaku tuotti 45 julkaisua, josta otsikon perusteella valikoitui 8 julkaisua. Ne käytiin tiivistelmätasolla läpi sekä poistettiin päällekkäiset julkaisut aiempien hakujen perusteella. Arto-tietokanta ei tuottanut yhtään uutta julkaisua mukaan aineistoon. (Kuvio 1.)

Aiempien hakutulosten perusteella toteutettiin manuaalisen haku, koska aineiston lähdeviitteistä löytyi opinnäytetyön kannalta yksi oleellinen väitöskirjatasoinen opinnäytetyö. (Kuvio 1.) Lopullinen aineisto koostui seitsemästä ($n=7$) julkaisusta, jotka on koottu kirjallisuuskatsauksen tulostaulukkoon (Taulukko 3.).



KUVIO 1 Hakuprosessin kuvaaminen

5.2 Aineiston laadun arviointi

Kirjallisuuskatsaukseen valittujen tutkimusten laatua tulee arvioida, jotta voidaan päättellä, kuinka luotettavaa tutkimuksista saatu tieto on (Flinkman, Salanterä 2007, 93). Tutkimuksen aineiston laatua on arvioitu laadunarvioinninkriteeristöä käyttäen, joka soveltuu usealla menetelmällä tehtyjen tutkimusten laadun arviointiin (Hawker, Payne, Kerr, Hardey, Powell 2012, 1284-1299). Tutkimukset käytiin läpi yhdeksän eri arviointikriteerin mukaisesti Hawkerin laadunarviointikriteeristöä hyödyntäen. Jokainen arviointikriteeri arvioitiin pisteillä 1-4 ja lopuksi laskettiin yhteen julkaisun laadun arvioinnin kokonaispistemäärä. Tutkimusten kokonaispistemäärät ovat luettavissa kirjallisuuskatsauksen tulostaulukosta (Taulukko 3.), jossa on hyödynnetty vapaasti suomennettua laadunarviointikriteeristöä (LIITE 1.). (Hawker ym. 2002, 1296).

Opinnäytetyön aineisto sai kokonaispistemääriä välillä 9-35 pistettä, kun maksimipistemäärä yhtä tutkimusta kohden on 36 pistettä. Pistemäärien laadun puutokset koskevat julkaisujen tulosten yleistettävyyttä, siirrettävyyttä ja hyödynnettävyyttä. Opinnäytetyössä tutkimuksia ei karsittu laatu puutosten vuoksi, koska karsiminen voi olla hyvin monimutkaista ja se suositellaan kokeneen tutkijan tehtäväksi (Aveyard 2010, 120).

5.3 Aineiston analyysi

Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Se on kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi, Sarajärvi, 2018, 110–114). Tutkimuskysymyksiin etsittiin vastaavat ilmaisut aineistosta ja ne nimettiin analyysiyksiköiksi. Analyysiyksiköt abstrahoitui alaluokiksi ja aineistosta hahmottui käsitteitä, jotka yhdistettiin yläluokiksi. Tulokset raportoitiin luokittelun mukaisesti.

Sisällönanalyysi on systemaattinen aineiston analyysimenetelmä, jonka avulla tutkimusaineistoa voidaan järjestellä ja kuvailla. Sisällönanalyysi tuottaa tietoa ja jäsentää sen muotoon, joka vastaa tutkimuskysymyksiin. Aineistoa tutkittiin mahdollisimman avoimin kysymyksin ja selvitettiin mitä aineisto kertoi tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä, Juvakka 2007, 110–113.) Aineisto analysoitiin purkamalla se ensin osiin ja yhdistämällä

sisällöllisesti samanlaiset osat yhteen. Tämän jälkeen aineisto tiivistettiin kokonaisuudeksi, joka vastasi tutkimuskysymystä ja tarkoitusta. Merkityksellistä oli aineiston tiivistyminen ja abstrahoituminen, pyrkimyksenä on kuvata tutkittava ilmiö tiivistetyssä muodossa. (Kylmä, Juvakka 2007, 113.)

Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa alkuperäinen aineisto redusointiin eli pelkistettiin siten, että karsittiin aineistosta tutkimukselle epäolennainen pois. Aineiston pelkistäminen tehtiin itsenäisesti ilman opinnäytetyön paria, lukien aineisto useamman kerran läpi. Tämän jälkeen koottiin pelkistetty analyysi tutkimustaulukkoon yhdessä käsittelyä varten ja sen jälkeen perehdyttiin aineistoon yhdessä parin kanssa. Aineisto pyrittiin sisäistämään siten, että sen sisällöstä saatiin yhteneväinen käsitys. Pelkistäminen tapahtui niin, että aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin vastauksia, esimerkiksi samaa asiaa kuvaavia ilmaisuja merkittiin alleviivaamalla ne. Taulukossa 2. näkyy opinnäytetyön tutkimuskysymysten kannalta merkittäviä ilmauksia tutkittavasta aineistosta. (Taulukko 2. Esimerkki aineiston analyysin etenemisestä). Näin pystyttiin erottelemaan erilaiset ilmiöt alleviivaamalla ne erivärisillä kynillä. Nämä pelkistetyt linjaukset koottiin yhdeksi ryhmäksi kadottamatta kuitenkaan mitään tutkimusaineistosta. Pelkistämisvaiheessa huomioidaan se, että yhdestä lausumasta voi löytyä useampiakin pelkistettyjä ilmauksia. (Tuomi, Sarajärvi 2018, 123-124.)

Aineiston redusoinnin jälkeen seurasi klusterointi eli ryhmittely, jolla luotiin pohja kohteena olevan tutkimuksen perusrakenteelle ja alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmittelyssä aineiston alkuperäisilmaukset käytiin tarkasti läpi etsien samalla aineistosta samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Nämä samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmiteltiin ja yhdistettiin luokiksi, joista muodostui alaluokat. Alaluokat saivat nimensä sen sisältöä kuvaavalla käsitteellä, joka voi olla esimerkiksi tutkitavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Ryhmittelyä jatkettiin siten, että alaluokkia yhdistämällä muodostettiin yläluokkia ja yläluokkia yhdistelemällä pääluokkia. Nämä pääluokat saivat nimensä aineistosta nousevan ilmiötä kuvaavan aiheen mukaan, joka oli yhteydessä tutkimustehtävään ja tutkimuskysymyksiin. (Tuomi, Sarajärvi 2018, 124-125.) Opinnäytetyön aineiston mukaan esim. fyysiset tarpeet sisältävät terveyden ja sairauden selvittämisen, sosiaali- ja terveystalouden kartoittamisen ja sosiaalietuuksien selvittämisen. Aineelliset auttamismenetelmät sisältävät palveluohjauksen ja neuvonnan,

aineellisen ja taloudellisen avustamisen sekä muut avun lähteet liitteen 2 mukaisesti (Liite 2. Aineiston analyysitaulukko).

Klusteroinnin jälkeen seurasi aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen. Tässä vaiheessa muodostettiin teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä tutkimuksesta saadusta olen- naisesta ja valikoidusta tiedosta. Käsitteellistäminen tapahtui käytännössä siten, että luo- kituksia yhdistettiin niin kauan kuin se aineiston sisällön näkökulmasta oli mahdollista. Tärkeää oli huomioda, että polku alkuperäiseen aineistoon säilyi. Abstrahointi vaiheessa saatiin muodostettujen käsitteiden avulla kuvaus tutkimuskohteesta. (Tuomi, Sarajärvi 2018, 125-127.) Tarkoituksena oli verrata näitä käsitteitä teoriaosuuteen, jonka avulla pystyimme muodostamaan ne käsitteet, jotka tulisi sisältyä diakoniatyön asiakassuunni- telmaan, kuten opinnäytetyön tarkoitus on. Taulukossa 2. kuvataan esimerkinomaisesti aineiston analyysin etenemistä pelkistämisestä ryhmittelyn kautta käsitteeksi.

Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa tarkasteltiin tutkimusaiheita ja -tuloksia, eli hahmoteltiin aineiston yleiskuvaa. Tämän jälkeen aineistosta alleviivattiin sanat ja lau- seet, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin siten, että samaa asiaa kuvaavista ilmaisuista muodostettiin alaryhmiä. Saman sisältöiset ryhmät yh- distettiin ja tälle ryhmälle muodostettiin oma nimike eli yläkäsite. Tämän jälkeen nimet- tyjä ryhmiä eli ylä- ja alakäsitteitä tarkasteltiin niin, että varmistuttiin niiden vastaavan alkuperäisen tutkimuksen tarkoitusta aineiston analyysitaulukon mukaisesti (Liite 2. Ai- neiston analyysitaulukko). (Kylmä, J., Juvakka, E. 2007, 115-119.) Opinnäytetyön tu- lokset raportoitiin sisällönanalyysin luokittelun mukaisesti.

TAULUKKO 2. Esimerkki aineiston analyysin etenemisestä

Pelkistäminen	Ryhmittely	Käsitteellistäminen
Kuunteleminen	Fyysinen	Kokonaisvaltainen kohtaaminen / diakoniatyön ihmiskäsitys
Tukeminen	Psyykkinen	
Rohkaiseminen	Sosiaalinen	
Neuvominen	Henkinen	
Ohjaaminen	Hengellinen	
Puolustaminen		
Yhteistyö		
Kunnioitus		
Ihmisarvo		
Tasa-arvo		
Sielunhoito		
Terveys		
Talous		
Avustus		
Etuudet		
Työ		
Hengellisyys		
Sairaudet		
Rukous		

6 TULOKSET

Opinnäytetyön tulokset saatiin kirjallisuuskatsauksen aineistosta, jotka ovat merkittynä tähdellä (*) lähdeluetteloon. Aineisto koostui seitsemästä (n=7) julkaisusta, jotka on koottu kirjallisuuskatsauksen tulostaulukkoon (Taulukko 3.).

6.1 Diakoniatyön asiakastyön lähtökohdat

Diakoniatyön asiakastyön lähtökohtana on kokonaisvaltainen kohtaaminen, joka sisältää viisi pääkohtaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen, henkisen ja hengellisen näkökulman. Aineiston mukaan diakoniatyön auttamismenetelmät sisältävät aineellisen (esimerkiksi ruoka, vaatteet, osto-osoitus), henkisen (esimerkiksi keskustelu, ohjaus, neuvonta) ja hengellisen (esimerkiksi uskon valaminen, toivon ylläpitäminen, rukous) avun. (Gothoni 2010, Gothoni 2012, Helin 2010, Jokela 2011, Juntunen 2011, Myllylä 2004.)

Diakoniatyö pyrkii kokonaisvaltaiseen ja yksilölliseen kohtaamiseen, jossa elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena. Aito kohtaaminen on lähtökohtana luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymiselle. Diakoniatyö on yksilön auttamista ja sitä kautta yksilön vahvistumista ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Diakoniatyöntekijä välittää kunnioitusta, ihmisarvoa ja tasa-arvoa. Diakoniatyön erityinen vahvuus on ihmisyyden näkeminen ongelmien ja asiakirjojen takaa. (Helin 2010, Jokela 2011, Juntunen 2011, Myllylä 2004.)

Diakoniatyöntekijän luokse hakeudutaan pääsääntöisesti kahden eri syyn takia, taloudellisten vaikeuksien tai muun elämänkriisin vuoksi. Diakonian asiakastyö sisältää usein ratkaisukeskeisiä elementtejä, joissa pyritään löytämään asiakkaassa olevat voimavarat. Diakoniatyö on yksilöiden ja perheiden parissa tehtävää työtä ja lisäksi ryhmissä ja lähiyhteisöissä tapahtuvaa auttamistyötä. Diakoniatyöntekijä on yksittäisen asiakkaan puolestapuhuja, joka ajaa hänen asiaansa menestyksekkäästi. Samalla diakoniatyö on vahvasti verkostoitumaan pyrkivää ja yhteistyöhakuista toimintaa yhteiskunnassa, joka haastaa myös diakoniaa muutokseen. Diakonia on kirkon perustehtävä ja on luovuttamaton

osa kirkkoa, mutta diakoniatyö on myös yksi yhteiskunnan auttamisjärjestelmän tukipilareista. (Gothoni 2012, Jokela 2011.)

Diakoniatyön asiakastyössä keskeisintä on ohjaus ja tukeminen arjessa selviytymisessä. Työntekijät toimivat varmistajina, että asiakas saa tarvitsemansa yhteiskunnan tarjoamat palvelut. Asiakastyön oletuksena on, että diakoniatyö on aina ja kaikkialla hädänalaisia varten. Kun hädän luonne muuttuu, tulee diakoniatyön myös muuttua. Asiakkaan kokonaisvaltainen, aito kohtaaminen on lähtökohtana luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen ja diakonisen asiakastyön syntymiselle. Diakoniatyön asiakastyö muodostuu tapahtumasarjoista, jotka etenevät kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisesti. Asiakastyö on peruskohtaamista, jossa motiivina on kristillinen rakkauden palvelu ja kunnioittavan kohtamisen paikka. Diakoninen asiakastyö on kokonaisvaltaista kohtaamista, jossa ihmistä lähestytään huomioiden hänen fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset, henkiset ja hengelliset tarpeet. (Gothoni 2012, Helin 2010, Jokela 2011, Juntunen 2011.)

Diakoniatyö on kirkkolakiin perustuvaa kirkon toimintaa, mutta se ei kuitenkaan ole lakisääteistä palvelua. Diakoniatyötä ei ole määritelty julkisuudessa tai yhteisillä käsitteillä, joten ihmiset eivät välttämättä tiedä miten diakoniatyö voisi auttaa heitä. Koska kaikki seurakunnat eivät tiedota diakoniatyöstä samalla tavalla ja seurakuntien diakoniatyön auttamiskäytännöt ja toimintamuodot ovat erilaisia, voi se asettaa ihmiset eriarvoiseen asemaan. (Helin 2010.)

Diakoniatyö on muun muassa kuuntelemista, tukemista, palveluohjausta ja yhteistyötä sekä pyrkimystä vaikuttaa yhteiskunnallisiin epäkohtiin. Diakoniatyöllä on merkittävä rooli asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden tukijana sekä suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan palvelu- ja tukiverkoston paikkaajana ja täydentäjänä. (Gothoni 2012, Helin 2010, Myllylä 2004, Pessi 2012.)

Diakoniatyöntekijän erityisosaamisalueiksi voidaan lukea hengellisen työn, diakonisen asiakastyön, kirkon organisaation tunteminen ja yhteistyötaidot sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Diakoniatyöntekijän osaaminen on vahvasti työ- ja elämäkokemukseen perustuvaa ammattitaitoa. Se on asiantuntijuutta, joka ilmenee kyvyssä tunnistaa tilanteet, huomata ongelmat ja kykyä edetä asioiden edellyttämään päätöksente-

koon, mutta käytännön työssä tunnistetaan myös vaikeus määrittää työn sisältöä. Diakoniatyöntekijöiden edellytetään tuntevan hyvin yhteiskunnan auttamisjärjestelmä sekä laaja-alaisesti sosiaali- ja terveysalan lainsäädäntö. (Gothoni 2010, Gothoni 2012, Helin 2010, Jokela 2011, Juntunen 2011, Myllylä 2004, Pessi 2012.)

6.2 Diakoniatyön asiakassuunnitelmassa huomioitavat asiat

Asiakassuunnitelma toimii välineenä, jonka avulla voidaan kartoittaa asiakkaan tarvitsemat sosiaalietuudet ja terveydenhuollon palvelut, mutta myös henkiset ja hengelliset tarpeet. Asiakassuunnitelmassa tulee huomioida yksilön tarpeet kokonaisvaltaisesti. Tällöin huomioidaan ihmisen fyysiset, psyykkiset, henkiset, hengelliset ja sosiaaliset tarpeet. Ihmistä autetaan aineellisesti, henkisesti ja hengellisesti eri menetelmiä hyödyntäen. Aineellinen apu sisältää muun muassa konkreettista avustamista aineellisesti esimerkiksi ruokaa, vaatetta, osto-osoituksia. Henkinen apu on muun muassa keskustelua, ohjausta, neuvontaa. Hengellinen apu on uskon valamista ja toivon ylläpitämistä esimerkiksi sielunhoito ja rukous. (Gothoni 2012, Helin 2010, Jokela 2011, Juntunen 2011, Myllylä 2004, Pessi 2012.)

Asiakassuunnitelmasta tulee käydä ilmi asiakkaan elämäntilanne ja siihen vaikuttavat seikat, joita ovat esimerkiksi taloudellinen, terveydellinen, työmarkkinatilanne, perhetausta ja sosiaalinen ympäristö. Siinä samalla selvitetään mahdolliset yhteiskunnan tarjoamat etuudet ja auttajaverkostot. Diakoniatyön asiakassuunnitelman lähtökohtana on ihmisen tilanteen kokonaisvaltainen kartoitus. (Gothoni 2010, Gothoni 2012, Helin 2010, Jokela 2011, Juntunen 2011, Pessi 2012.)

Diakoniatyössä kohdataan ihmisiä laaja-alaisesti ikään, sukupuoleen, kulttuuristaan tai uskonnolliseen vakaumukseen katsomatta, joka tulee huomioida asiakassuunnitelmaa laatiessa. Diakoniatyön asiakastyö näyttäytyy muun muassa seuraavien asiakasryhmien kanssa tehtävänä työnä; lapsi -, nuoriso-, perhe-, vanhus-, vammais-, päihde- ja kriminaali-, mielenterveys-, romani -ja maahanmuuttajatyönä. Diakoniatyö on muun muassa ammatillista kriisi- ja mielenterveystyötä, vapaaehtoistyötä, yhteiskunnallista työtä sekä kasvatusta ja monikulttuurisuustyötä unohtamatta kuitenkin taloudellista avustamistyötä. Diakoniatyö on ammatillista rinnalla kulkemista elämän eri tilanteissa ja vaatii

työntekijältä monipuolista osaamista. (Gothoni 2010, Gothoni 2012, Helin 2010, Jokela 2011, Juntunen 2011.)

Diakoniatyö on asiakkaan kohtaamista tämän arjessa. Asiakastyön suunnitelmaan kirjatut yksityiskohdat asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavista toimenpiteistä ja asioista todentaa myös diakoniatyön merkitystä asiakkaan elämässä. Asiakastyön suunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa vahvistaa myös asiakkaan omaa toimijuutta ja valtaa. Asiakkaan kanssa yhdessä laadittu suunnitelma mahdollistaa yhteisten kysymysten kautta mahdollisuuden rakentaa kuvaa siitä, miten diakoniatyö vaikuttaa ja näyttäytyy ihmisen elämässä ja elämäntilanteen muuttajana. (Jokela 2011, Juntunen 2011.)

6.3 Asiakassuunnitelman vaikutukset diakoniatyöhön

Diakoniatyön asiakassuunnitelmassa voi tulla näkyväksi diakoniatyön eri osa-alueet ja toiminnot. Sen avulla asiakas ja työntekijä voivat kirjata yhteisesti sovitut asiat ja toimenpiteet. Suunnitelmaan kootaan asiakkaan kanssa yhdessä kaikki etuudet, toimenpiteet, avustukset ja sosiaaliset verkostot. Diakoniatyö toisaalta paikkaa yhteiskunnan sosiaaliturvan aukkoja, mutta sillä on vahvasti sielunhoidollinen työote. Diakoniaa kuvataan muun muassa kuuntelemiseksi, tukemiseksi, rohkaisemiseksi, neuvomiseksi, ohjaamiseksi ja puolustamiseksi. Se on yhteistyötä eri verkostoissa ja sen pyrkimyksenä on vaikuttaa yhteiskunnallisiin epäkohtiin. (Gothoni 2010, Gothoni 2012, Jokela 2011, Myllylä 2004, Pessi 2012.)

Asiakkaan mukaan ottaminen yhteisten kysymysten avulla mahdollistaa myös asiakkaiden äänen esille tulemisen ja merkitysten antamisen diakoniatyölle, jotka luovat uutta kuvaa diakoniatyöstä. Asiakassuunnitelma haastaa diakoniatyön keskusteluun, toimintaan ja diakoniatyön kehittämiseen. Kirkko yleensä ja diakoniatyö ovat valinnan edessä, millaisen roolin se haluaa tulevaisuudessa; poliittisena edustajana tai vaikuttajana vai julkisten hyvinvointipalveluiden aukkojen paikkaajana. Yhteistyö eri toimijoiden ja verkostojen sekä julkisen sektorin puolen toimijoiden kanssa on merkittävässä roolissa tulevaisuudessa. (Gothoni 2012, Jokela 2011, Juntunen 2011, Pessi 2012.)

TAULUKKO 3. Kirjallisuuskatsauksen tulostaulukko

Tutkimuksen tekijä(t), julkaisuvuosi ja julkaisumaa. Tutkimuksen teema ja tieteenala. Tutkimus / artikkeli.	Tutkimuksen tarkoitus	Tutkimuksen kohde, aineiston hankinnan menetelmät, aineiston analyysimenetelmät	Keskeiset tulokset	Tietokanta	Laatupisteet
Gothoni, R., & Jantunen, E. (2010). <i>Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakoniestä työstä</i> . [Helsinki]: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Kirkko ja seurakunnat sekä hyvinvointi ja terveys. Tutkimusjulkaisu, ei väitöskirja, Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisu.	Tutkimuksen tehtävä on käsitellä diakonisen hoitotyön käsitettä, sekä diakoniatyöntekijöiden käsitystä asiantuntijuudesta sekä käytettyjen käsitteiden ymmärtämisen ja yhtenäistämisen käyttö.	Käsiteanalyysi (91 opinnäytetyötä), systemaattinen kirjallisuuskatsaus, empiirinen aineisto kerättiin diakoniatyöntekijöiltä avoimen kyselylomakkeen avulla.	Diakoniatyö on kokonaisvaltaista kohtaamista, kontekstisidonnaista ja usein määrittelemätöntä elämäntilanteen kokonaisvaltaista selvittämistä	Melinda	35
Helin, M., Hiilamo, H., & Jokela, U. (2010). <i>Diakoniatyö : Asiakkaan palveluksessa</i> . Helsinki: Edita. Diakonia. Kirja, käsittelee kirkon diakoniatyötä avun muotojen ja tulosten näkökulmasta.	Tarkastelee diakonian paikkaa kirkossa, suomalaisessa hyvinvointivaltiossa ja kansalaisyhteiskunnan auttamisverkostoissa.	Kirjan käsittelytapa on sekä historiallinen että teemaattinen. Kirjassa käsitellään useita eripuolelta Suomea kerättyjä tapauksertomuksia ja esimerkkejä, joilla diakoniatyön arjen kysymyksiä ja niihin vastaamisen tapaa.	Diakoniatyö pyrkii kokonaisvaltaiseen ja yksilölliseen kohtaamiseen, jossa elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena.	Melinda	9
Jokela, U. (2011). <i>Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa</i> . Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalityö. Väitöskirja.	Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää diakoniatyöntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta hallinnan suhteita. Vallankäyttöä asiakastyössä ja sen vaikutuksia asiakkaan elämään ja asiakastyöhön.	Kysely- ja etnografinen tutkimus. Yksi paikallinen seurakunta oli havainnoinnin kohteena ja lisäksi haastateltiin asiakkaita ja diakoniatyöntekijöitä sekä koottiin dokumentteja. Havainnoituja asiakastapaamisia 36, haastatteluja 29. Toinen aineisto kerättiin litteroidusta aineistosta asiakkaiden kokemuksista kätkeytyneisiin hallinnan suhteisiin, tuloksena muodostuu hallinnan suhteiden kartta, jonka avulla voidaan tulkita diakoniatyön merkityksiä asiakkaille.	Diakoniatyö on kokonaisvaltaista kohtaamista, joka usein sisältää ratkaisukeskeisiä elementtejä, joissa pyritään löytämään asiakkaan yksilölliset voimavarat.	Melinda	33
Juntunen, E. (2011). Vain hätäapua? : Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen	Millaisia kokemuksia ja näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on taloudellisesta auttamisesta asiakastyössä.	Teemahaastattelut, diakoniatyöntekijöiltä kerätyt kyselyt ja diakoniabarometri 2009, analyysi laadullinen sisällönanalyysi.	Diakoniatyön asiakastyö on kokonaisvaltaista peruskoh- taamista, jolla on merkittävä rooli asiakkaan hyvinvoinnin ja	Melinda	35

itseymmärryksen ilmentäjänä. Helsinki: Helsingin yliopisto. Teologia. Väitöskirja.			osallisuuden tukijana sekä suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan palvelu- ja tukiverkoston paikkaajana ja täydentäjänä.		
Gothi, R., Helosvuori, R., Kuusimäki, K., Puuska, K., & Puuska, K. (2012). <i>Kantakaa toistenne kuormia : Diakoniatyön perusteet ja käytäntö</i> . Helsinki: Kirjapaja. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö.	Kirjan tarkoituksena on toimia perusteoksena sekä diakonia-alan ammatillisen ja täydentävän koulutuksen sekä teologian opiskelijoille. Kirja haastaa keskusteluun ja toimintaan ja diakonian kehittämiseen.	Kirja on kirjoitettu prosessikirjoittamista hyödyntäen ja dialogisen työskentelyn periaatteita noudattaen. Jokaisella luvulla on oma kirjoittaja, mutta työryhmä on aktiivisesti eri vaiheissa kommentoinut tekstejä ja keskustellut niiden pohjalta.	Diakonia on kirkon perustehtävä ja diakoniatyö on vahva yhteiskunnallinen vaikuttaja sekä luovuttamaton osa kirkkoa.	Melinda	12
Anne Birgitta Pessi and Henrietta Grönlund: The place of the church public sector or civil society? Welfare provision of the evangelical Lutheran church of Finland. 2012Journal of Church & State,54(3), 353-374. Teologiaa ja sosiaali-politiikka.Tieteellinen julkaisu.	Kirkon rooli hyvinvointiyhteiskunnassa	Ei kuvattu	Diakoniatyö on ammatillista toimintaa, joka heijastaa julkisten palveluiden puutteita ja voi halutessan valita rooliin poliittisena edustajana ja vaikuttajana tai julkisten hyvinvointipalveluiden aukojen paikkaajana.	EBSCO Academic premier research	16
Myllylä Marjatta Diakonisen hoitotyön mallin rakentaminen 2004. Hoitotiede ja terveyshallinto. Väitöskirja.	Selkiyttää käsitystä diakonisesta hoitotyöstä ja tuottaa kuvaus diakonisesta hoitotyöstä sekä rakentaa siitä malli	Hybridinenmalli; kirjallisuuskatsaus analysoitu induktiivisella analyysimenetelmällä. Kirjoitelmat joita täydennettiin haastatteluilla narratiivista lähestymistapaa soveltaen (kertojina 70 diakoniapainotteisen sairaanhoidakoulutuksen päättävää opiskelijaa, 36 diakonian opettajaa, 2 diakonian virkaan vihittyä sairaanhoitajaa sekä 8 sairaanhoitajaa ja neljä potilasta) analysoitiin holistis-sisällöllisesti naratiivisen aineiston aineistonanalyysin mukaisesti. Analytytyssä vaiheessa kuvattiin diakonista hoitotyötä teoreettisen ja empiirisen vaiheen muodostamana synteessä, jonka perusteella siitä rakennettiin malli.	Diakoninen hoitotyö ei pyri ainoastaan yksittäisen ihmisen palveleminen vaan sen tavoitteena on yhteiskunnallisen vaikuttaminen	Manuaalinen haku	34

7 POHDINTA

7.1 Tulosten pohdinta

Asiakasnäkökulmasta tehtyä diakoniatyön tutkimusta on vielä vähän. Asiakasnäkökulmaa on haasteellista tutkia, koska diakoniatyöntekijän luokse hakeudutaan yleensä hyvin vaikeissa ja arkaluonteisissa elämäntilanteissa, joten niistä puhuminen on vaikeaa, niin työntekijälle kuin tutkijalle. (Jokela 2011, 19.) Asiakassuunnitelma mahdollistaa tulevaisuudessa tiedon keräämisen yleisellä tasolla diakoniatyön asiakastyön kohtaamisista.

Diakoniatyön asiakastyön erityinen mahdollisuus on kohdata ihminen kokonaisvaltaisesti kristilliseen ihmiskäsitykseen pohjautuen. Diakoniatyön asiakastyön kohtaaminen on peruskohtaamista, jossa motiivina on kristillinen rakkauden palvelu, joka on yksilöllistä, kokonaisvaltaista kohtaamista. (Juntunen 2011, 93.) Diakoniatyön työskentelytapa on joustavaa ja perustuu asiakkaan vapaaseen tahtoon. Diakoniatyö pystyy vastaamaan nopeammin ihmisten tarpeisiin, kuin julkinen sektori. Diakoniatyö on tarkoitettu kaikille riippumatta siitä, kuuluuko kirkkoon tai johonkin muuhun yhteisöön. Asiakassuunnitelma työvälineenä mahdollistaa diakoniatyön ammatillisen osaamisen todentamisena yksittäisen ihmisen kohdalla, mutta myös eri verkostoissa ja yhteistyökumppaneiden kanssa. (Pessi, Grönlund 2012, 366-369.)

Diakoniatyön käytännön työssä ymmärretään ja puhutaan yhteiskunnallisen vaikuttamisen merkityksestä, mutta se koetaan haasteellisena. Diakoniatyö on yhteistyötä ja verkostoissa toimimista sekä palveluista tiedottamista, tämä merkitsee sitä, että diakoniatyö toimii muiden toimijoiden tarjoaman avun ollessa riittämätöntä tai tarpeeseen nähden epäsovivaa. (Gothoni 2010, 39.) Verkosto- ja vaikuttamistyö nähdään yhtenä diakoniatyön osana. Vaikuttaminen kohdistuu yhteiskunnan rakenteisiin, että yhteisöllisyyden tukemiseen. Samaan aikaan korostetaan olennaiseksi diakoniatyön piirteeksi sielunhoidollista kohtaamista ja asiakkaan tilanteen edellyttämää laaja-alaista auttamista. Auttaminen on kokonaistavaltaista hädän ymmärtämistä, siihen puuttumista sekä vaikuttamista. (Gothoni 2010, 54.)

Kirkon diakoniatyöllä on ainutlaatuinen kosketus suomalaisen yhteiskunnan eriytymis- ja syrjäytymisprosesseihin. Kirkon diakoniatyön merkitys korostuu tämän takia merkittävänä yhteiskunnallisena asennevaikuttajana. Asenteisiin vaikuttaminen ja tiedon jakaminen on erityisen tärkeää, jotta erityisesti parempiosaisten ymmärrys huono-osaisten elämäntilanteista, elämän haavoittuvuudesta ja yhteisvastuullisuuden eetoksesta kasvaisi. (Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 67. 2018, 29.)

Kirkon diakoniatyön tavoitteena tulee olla vaikuttaminen oikeudenmukaisemman yhteiskunnan rakentumiseen. Työssä korostuu kuitenkin yksilön tukeminen ja tukiverkoston mahdollisimman hyvä hyödyntäminen. (Gothoni 2010, 56, 60.) Diakoniatyö ei pyri ainoastaan yksittäisen ihmisen palvelemiseen vaan sen tavoitteena on myös yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja opettaminen. Se on verkostoitunutta yhteistyötä erilaisissa ryhmissä yhteiskunnan rakenteiden ja ryhmittymien joukossa. Tästä lähtökohdasta ajateltuna diakoniatyö ei ole sidoksissa pelkästään sosiaali- ja terveystalalle tai kirkon yhteyteen. Se pyrkii vaikuttamaan kaikilla yhteiskunnan sektoreilla epäoikeudenmukaisuuden vähentämiseen ja kaikkien ihmisten ihmisarvoiseen elämään. (Pessi, Grönlund 2012, 370-371.)

Muuttuneessa yhteiskunnassa tarvitaan rajan ylityksiä asiantuntijatyössä. Diakoniatyöntekijät ylittävät työssään koko ajan näitä rajoja. Voidaan myös sanoa, että diakoniatyöntekijät toimivat diakoniatyön luonteen vuoksi koko ajan rajavyöhykkeellä liikkuen yhteiskunnan ja kirkon välissä. Diakoniatyöntekijät ovat kirkon työntekijöitä, mutta kohtaa ihmisiä ja toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisina. Diakoniatyöntekijät sijoittuvat usein yhteiskunnan työn rajavyöhykkeelle, mutta tunnistavat oman mahdollisuuden toimia vapaammin ja käyttää laajempaa tarveharkintaa kuin yhteiskunnan sosiaali- tai terveystoimen työntekijät. Diakoniatyöntekijöillä on mahdollisuus ja velvollisuus olla kriittisiä yhteiskuntaa ja sen epäkohtia kohtaan. Toiminnan joustavuus ja yhteisöllisyyden rakentaminen korostavat diakoniatyön liittymistä kansalaisyhteiskuntaan. (Gothoni 2010, 126.)

Tulevaisuudessa asiakassuunnitelman avulla tehdyn työn arvioiminen konkretisoituu ja tavoitteellisen työotteen löytäminen mahdollistuu. Tavoitteita voidaan arvioida yhdessä asiakkaan kanssa asiakastyön edetessä. Asiakassuunnitelman avulla myös kirjaamisen käytännöt yhteneväistyvät ja kirjatusta asioista ajan myötä hahmottuu oleelliset asiat,

joita voidaan alkaa mitata, jolloin myös asiakastyön mittarin laatiminen tulee mahdolliseksi. Jatkossa on perusteltua kehittää mittaristo diakoniatyön asiakastyön ja vaikuttavuuden arviointiin. Asiakassuunnitelman avulla voidaan näyttöön perustuvan tiedon avulla esittää diakoniatyö ammatillisena toimintana ja merkittävänä yhteiskunnallisena toimijana.

Opinnäytetyön tutkimustuloksia voidaan hyödyntää diakoniatyön asiakassuunnitelman kehittämiseen näyttöön perustuvan tiedon pohjalta seurakuntien diakoniatyöhön. Tämän opinnäytetyön tulokset kuvaavat tiiviissä muodossa diakonista asiakastyötä, joka vahvistaa diakoniatyön ammatillista osaamista. Lisäksi opinnäytetyö on tarpeellinen lisä diakoniatyön asiakastyön vähäisessä tutkimuskentässä.

7.2 Opinnäytetyön tavoitteen toteutumisen pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakassuunnitelman kehittämistä varten. Diakonian tutkimuksessa ei ole tutkittu tavoitteellista asiakastyötä, joten opinnäytetyöllä ja sen tuloksilla vahvistetaan ammatillisen diakoniatyön asiakastyön tietopohjaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyön aineisto on suppea, mutta kuitenkin riittävän laaja tarjoamaan hyvän yleiskatsauksen diakoniatyön asiakastyötä tutkivista tutkimuksista sekä kartoittamaan asiakassuunnitelman vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat diakoniatyössä.

Tulosten näkökulmasta asiakassuunnitelman vahvuudet ovat ammatillisuuden vahvistuminen ja yhtenäisen työotteen löytyminen. Heikkoutena sen sijaan voidaan pitää asiakastyön painopisteen siirtymistä tulosten tavoitteluun. Tästä syystä uhkana on yksilöllisyyden ja kokonaisvaltaisen työtavan katoaminen ja työntekijän vallankäytön mahdollistuminen. Asiakassuunnitelman mahdollisuutena on yhteneväisten kirjaamiskäytäntöjen kehittyminen ja näyttöön perustuvan tiedon lisääntyminen, joka vahvistaa diakoniatyön ammatillista ja yhteiskunnallista roolia.

Tavoitteellinen työote mahdollistaa työn arvioimisen ja vaikutukset asiakassuunnitelman avulla, mutta uhkana on yksilöllisen asiakaslähtöisen työotteen muuttuminen tavoitehakuiseksi suoritteeksi. Uhkana asiakastyön asiakassuunnitelmassa on diakoniatyöntekijän

ja asiakkaan välinen epätasa-arvoinen suhde, jota ohjaa työntekijän valta päättää asiakkaan auttamismenetelmistä. Diakoniatyöhön kätkeytyvä valta ei kuitenkaan ole pelkästään negatiivista, vaan se sisältää myös positiivisia elementtejä. Asiakkaat tulevat kokonaisvaltaisesti kohdatuiksi silloin, kun asiakas itse saa määritellä avuntarpeensa, jota työntekijä ei määrittele hänen puolestaan. Konkreettinen apu yksilöllisissä tilanteissa voi olla aineellista, henkistä tai hengellistä, joka asiakassuunnitelmassa tehdään näkyväksi ja mahdollistaa asiakkaan puolesta puhumisen ja vaikuttamistyön. (Jokela 2011, 186-187.)

Opinnäytetyöprosessin aikana havaitsimme, että diakoniatyön käytännön työssä ei ole vahvaa yhtenäistä käsitteistöä, joka tekee diakoniatyön asiakassuunnitelman kehittämistä haastavaa. Ihminen on diakoniatyön keskiössä, mutta työntekijöillä ei ole yhteistä käsitystä asiakastyöprosessista ja sen tavoitteista. Vaarana on, että ihminen jää vaille diakoniatyön kokonaisvaltaisen auttamistyön mahdollisuuksia työalalla vallitsevan työntekijän yksilöllisen työskentelytavan takia.

Asiakassuunnitelmaan systemaattisesti kirjattujen tietojen avulla voidaan tarkastella sitä, mitä diakoniatyön tulisi olla ja mihin työtä tulisi suunnata, jotta tiedolla johtaminen ja kehittäminen diakoniatyössä mahdollistuu paremmin. Tiedon avulla toiminta tulee näkyväksi ja resurssit voidaan kohdistaa sinne, mistä on eniten hyötyä. Tämän takia jokaisella kirjauksella on tiedon hyödyntämisen kannalta merkitystä. Kirjatut tiedot vaikuttavat myös siihen, miten diakoniatyö näyttäytyy yhteiskunnan palvelujärjestelmässä.

Asiakassuunnitelma voi näyttäytyä aluksi vain ylimääräisenä suorittamisena asiakastietojärjestelmässä. On ymmärrettävää, että asiakassuunnitelman merkityksen hahmottaminen vie aikaa, ennen kuin ymmärretään miksi sitä tehdään ja mitä sillä tavoitellaan. Asiakassuunnitelman tavoitteena on tukea työtä, lisätä osaamisen tunnistamista ja vahvistaa tiedolla johtamista. Tavoitteellista työtä kehitettäessä on johtajien vastuulla edistää asioiden sanoittamista ja läpinäkyvyyttä, joka luo turvaa ja varmuutta muutostilanteessa. Johtamisen avulla laatuasiat muuttuvat lomakkeiden täyttämisestä oikeasti arjen työtä ohjaaviksi arvoiksi ja toiminnasta tulee tasalaatuisempaa.

Asiakastietojärjestelmän hankkimista varten on perustettu Helsingin seurakuntayhtymässä projektityöryhmä, jossa olemme saaneet olla mukana tuottamassa tietoa asiakassuunnitelman laatimista varten. Projektin omistajan vastuulla on juurruttaa uusi asiakastietojärjestelmä ja asiakassuunnitelma työntekijöiden käyttöön. Tiedon kerääminen on organisaation vastuulla, jotta diakoniatyön näyttöön perustuvaa tietoa päästään tulevaisuudessa hyödyntämään.

7.3 Opinnäytetyön prosessi osana ammatillista kasvua

Ammatillista kasvua on tapahtunut koko opinnäytetyön prosessin ajan. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen toteuttaminen ja erilaisiin sähköisiin tietokantoihin perehtyminen on lisännyt ymmärrystä tutkimuksen maailmasta ja merkityksestä osana ammatillisuutta. Tämä mahdollistaa myös tulevaisuudessa tutkitun tiedon hyödyntämisen työn kehittämisessä ja ammatillisuuden vahvistamisessa. Kuvaileva kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä tuottaa tietoa tiiviiseen muotoon, jota voi hyödyntää helposti ja nopeasti työelämän kehittämisessä. Menetelmää käytetään laajalti sosiaali- ja terveysalalla.

Meidän haaveemme on ollut tuoda esiin diakoniatyön ammatillisuus ja laaja-alainen sosiaali- ja terveysalan osaaminen. Tähän tarjoutui mahdollisuus tämän opinnäytetyön avulla, kun perehdyimme diakoniatyön tutkimukseen ja tuotimme tietoa asiakassuunnitelman kehittämistä varten. Opinnäytetyön avulla pystymme tulevaisuudessa perustelemaan paremmin, miksi diakoniatyön on myös tuotettava näyttöön perustuvaa tietoa asiakastyön sisällöistä ja vaikuttavuudesta. Se hyödyttää niitä ihmisiä, joita diakoniatyö tavoittaa ja auttaa, mutta myös vahvistaa diakoniatyön merkitystä yhteiskunnallisena vaikuttajana.

Opinnäytetyöprosessi on opettanut tiedonkeräämisen lisäksi ajanhallintaa ja itsensä johtamisen merkitystä. Tässä prosessissa tutkijoiden välinen yhteistyö on ollut toimivaa, kannustavaa ja vuoropuheluun perustuvaa. Opinnäytetyötä ohjanneet opettajat ja opiskelijatoverit ovat mahdollistaneet tutkimuksen johdonmukaisen etenemisen. Kannustava il-

mapiiri ja rohkaiseva kritiikki on vienyt myös meidän omaa ajattelua eteenpäin. Ammatillista kasvua on ollut oppia löytämään merkittävät asiat tiedon paljoudesta ja luottamaan omaan ammattitaitoon.

7.4 Tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyön aihe valittiin yhteistyökumppanin ehdotuksesta sekä oman työhistorian ja kiinnostuksen takia. Halusimme olla mukana kehittämässä uutta asiakassuunnitelmaa uuden asiakastietojärjestelmän hankkimisen yhteydessä. Aiheen eettiseen pohdintaan kuuluu, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään (Tuomi, Sarajärvi 2018, 154). Työelämässä ja työn kehittämisen edellytyksenä yleensä on syntynyt tarve laadukkaille ja käytännön läheisille kirjallisuuskatsauksille. Ne hyödyttävät muun muassa asiantuntijoita ja johtajia, koska ne esittävät tiiviisti kiinnostuksen kohteena olevan tutkitun tiedon ja arvioivat niiden painoarvoa. (Bourgeault, Dingwallmy, de Vries 2013, 316-317.)

Helsingin seurakuntayhtymän asiakastietojärjestelmän kehittämishanke on aloitettu vuonna 2019 ja sille on asetettu tavoitteeksi luoda laaja ja dynaaminen digitaalinen tietojen dokumentointimahdollisuus, jossa voidaan joustavasti ja luotettavasti tallentaa asiakastyötä varten tarvittavat tiedot. Helsingin seurakuntayhtymälle on palvelun tuottajana tärkeää arvioida tuotteen/palvelun toimintavarmuus ja käytön riskit jo ennalta. Suunnittelijan tulee arvioida terveydellisiä ja sosiaalisia seurauksia kuten mahdollista leimautumista, tuotteen vaikutusta henkilön statukseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. Tuotteen tai palvelun seuraamukset esimerkiksi vuorovaikutukseen tulee arvioida. Tasa-arvon ja saatavuuden periaatteiden mukaan teknisten tuotteiden ja palvelujen tulee olla kaikkien saatavilla ja niiden käytön helposti opittavissa. Yksilön pystyvyyskokemus perustuu tuotteen käytön osaamiseen ja hallintaan. Teknisten tuotteiden ja palveluiden tulee olla helpokäyttöisiä, käyttöohjeiden selkeitä ja käyttökoulutuksen voimaannuttavaa. (Etene 2010, 26-27.) Haasteena on se, kuinka myös diakoniatyö kolmannen sektorin toimijana, mahdollistaa asiakkaan ja työntekijän yhtäaikaista digitaalisen järjestelmän käytön ja lisää näin tiedon läpinäkyvyyttä ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta omassa asiassaan.

Opinnäytetyössä sitouduttiin noudattamaan hyvää tutkimuseettistä käytäntöä. Tutkimukseen sovellettiin tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksessa toteutettiin tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2012.)

7.5 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyön haasteena oli ammatillista diakoniatyötä koskevan tutkimuksen melko vähäinen määrä ja tutkimusten hyödyntäminen käytännön työelämään on varsin vähäistä. Tämä tuli ilmi myös tutkimuksen laadun arvioinnissa. Valitun teoreettisen toteutustavan vuoksi tutkimukseen ei liity erityisiä eettisiä haasteita, mutta tutkimusmenetelmän takia luotettavuuteen tulee kiinnittää kuitenkin erityistä huomiota. Pohdimme, miten luotettavana kirjallisuuskatsausta voidaan pitää, jos tutkittua tieteellistä tietoa ei ole saatavilla?

Tämän ennakkokäsityksen takia huomioidaan tietokannoista aineistohakua tehdessä mahdollisimman laaja aikarajaus. Sanahaun tulee olla tarpeeksi laaja, mutta kuitenkin tiukasti sidoksissa tutkimuskysymykseen. Tutkimuksen luotettavuutta lisätäksemme käytimme informaation palvelua, jolla on asiantuntemusta tiedonhausta ja tietokantojen käytöstä.

Opinnäytetyö toteutettiin parityönä tutkijatriangulaatiota hyödyntäen, jolla lisättiin tutkimuksen luotettavuutta. Tutkijatriangulaatio tuo tutkimukseen useamman kuin yhden tutkijan näkökulman ja vahvistaa tutkittavan ilmiön kokonaisuuden hahmottamista, joka taas vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. Yksinkertaistaen triangulaatiolla tarkoitetaan erilaisten metodien, tutkijoiden, tiedonlähteiden tai teorioiden yhdistämistä tutkimuksessa. (Tuomi, Sarajärvi, 2018, 166-167.) Yleisesti triangulaatiossa erotetaan neljä päätyyppiä aineisto-, tutkija-, teoria- ja menetelmätriangulaatio. Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin tutkijatriangulaation näkökulmaa, jossa useampi tutkija tutkii samaa ilmiötä ja on mukana koko tutkimusprosessissa. (KvaliMOTV-Aineisto- ja teorialähtöisyys.)

Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät vaiheet dokumentoitiin tarkasti, jolloin lukija voi halutessaan tehdä samat haut tietokannoista. Aineisto on avoimesti kaikkien saatavilla. Koko

opinnäytetyön prosessin ajan noudatettiin tarkkuutta ja avoimuutta. Pyrkimyksenä oli toteuttaa johdonmukainen prosessi, jossa on selkeä tutkimuksen kohde ja tarkoitus. Toimme selkeästi esiin omat sitoumuksemme tutkijoina suhteessa omaan työnantajamme ja kiinnostuksen työn kehittämisen näkökulmasta. (Tuomi, Sarajärvi, 2018, 163-165.)

Hakuprosessi on kirjallisuuskatsauksessa onnistumisen kannalta kriittinen vaihe. Siinä tehdyt virheet voivat johtaa katsauksen kannalta vääriin tuloksiin ja voivat antaa epäluotettavan kuvan aiheesta olevasta näytöstä. Hakustrategia tulee dokumentoida huolellisesti, jotta sitä voidaan pitää prosessinmukaisena ja tieteellisesti pätevänä. (Pudas-Tähkä & Axelin, 2007, 49-50.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, jolloin opinnäytetyön prosessin avoimuus korostuu. Koko opinnäytetyön prosessin ajan saimme tukea ohjaavilta opettajilta ja opiskelijoilta. (Tuomi, Sarajärvi 2018, 163-165.) Luotettavuuden lisäämiseksi käytimme julkista aineistoa ja raportoimme avoimesti ja johdonmukaisesti kaikki tutkimusprosessin vaiheet sekä paneuduimme valitun aineiston luotettavuuteen. Tutkimuksessa on käytetty asiantuntijanäkemykseen perustuvia julkaisuja, joissa ilmenee toistuvasti samat havainnot, jotka siten tukevat toisiaan.

Sitouduimme noudattamaan koko tutkimusprosessin ajan hyvää tutkimuseettistä käytäntöä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2012.) Opinnäytetyön luotettavuuden lisäämiseksi hyväksyimme tutkimusaineistoksi väitöskirjatasoiset opinnäytetyöt ja tieteelliset julkaisut, jotka perustuvat tieteelliseen vertaisarvointiin, jolloin voidaan olettaa, että tutkimukset ovat tutkineet sitä mitä on luvattu tutkia (validiteetti) ja tutkimustulokset ovat toistettavissa (reliabiliteetti). (Tuomi, Sarajärvi, 2018, 160.)

Laadunarviointikriteeristön mukaan tutkittu aineisto tarjosi laatupuutoksista huolimatta tietoa, ymmärrystä ja uusia näkökulmia, mutta ei varsinaisesti ollut hyödynnettävissä käytännön työelämän kehittämiseksi. Osa tutkimusten aineiston otannasta on liian suppeaa ja sen takia ne eivät ole yleistettävissä. Opinnäytetyön aineistossa on käytetty vertaisarvioituja julkaisuja, mutta myös asiantuntijanäkemykseen perustuvia kirjoja, joissa ei ole tutkimuksellista otetta, joka aiheuttaa opinnäytetyöhön laatupuutoksia laadunarvioinnin tarkistuslistan mukaisesti.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Diakoniatyön asiakastyön lähtökohtana on ihmisen kokonaisvaltainen huomioiminen ja se tulee esille kaikessa kohtaamisessa. Kokonaisvaltaisuus hahmottuu huomioimalla ihmisen kaikki puolet; fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen, henkinen ja hengellinen ulottuvuus. Diakoniatyön asiakastyön yksilölliset auttamismenetelmät: aineellinen, henkinen ja hengellinen tuki huomioivat ihmisen kaikki ulottuvuudet.

Diakoniatyössä Helsingissä tiedostetaan kehittämistarpeita ja tunnistetaan erilaisia odotuksia yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten myötä. Työtä halutaan kehittää sekä tavoittaa mahdollisimman monia avuntarvitsijoita. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään Helsingin seurakuntien diakoniatyön asiakassuunnitelman laatimiseen. Diakoniatyön asiakassuunnitelmassa tulee huomioida ihmisen kokonaisvaltainen kohtaaminen ja tarpeet.

Diakoniatyön kehittäminen edellyttää tulevaisuudessa näyttöön perustuvan tiedon lisäämistä. Jatkotutkimuksen kohteena näemme erityisesti asiakastyön laadun ja vaikuttavuuden näkökulmasta tehtävät tutkimukset. Diakoniatyön ammatillinen profiili vahvistuu yhteiskunnallisena vaikuttajana työn näyttöön perustuvan tiedon lisääntyessä. Tulevaisuudessa asiakassuunnitelman avulla diakoniatyön kirjaamiskäytännöt voivat yhtenäistyä ja työn vaikuttavuuden arviointia voidaan alkaa kehittää. Jatkossa olisi perusteltua kehittää mittaristo diakoniatyön asiakastyön laadun ja vaikuttavuuden arviointiin.

LÄHTEET

*Kirjallisuuskatsauksessa mukana ollut aineisto

Aveyard, Helen 2010. Doing a literature review in health and social care: a practical guide. London: McGraw- Hill Education.

A 288/2009. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090298>

Bourgeault I Dingwall R & de Vries R. (2010). The SAGE Handbook of Qualitative Methods in Health Research. London, UK. SAGE Publications Ltd.

ETENE-julkaisuja 30 (2010). Teknologia ja etiikka sosiaali- ja terveysalan hoidossa ja hoivassa. Saatavilla 23.4.2019 <https://etene.fi/documents/1429646/1559062/ETENE-julkaisuja+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf/fb6eee4a-38e5-4c11-9254-74b138d1935a/ETENE-julkaisuja+30+Teknologia+ja+etiikka+sosiaali-+ja+terveysalan+hoidossa+ja+hoivassa.pdf.pdf>

*Gothoni, R, Jantunen, E. (2010). Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Helsinki. Kirjapaja

*Gothóni, R. Helosvuori, R. Kuusimäki, K. & Puuska, K. (2012). Kantakaa toistenne kuormia : Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki. Kirjapaja

Hawker, S. Payne, S. Kerr, C. Hardey, M. Powell, J. (2012). Appraising the evidence: reviewing disparate data systematically. Qualitative Health Research 12 (9).

*Helin, M., Hiilamo, H., Jokela, U. (2010). Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Helsinki. Edita.

Helsingin seurakuntayhtymä. Helsingin seurakuntien yhteinen kirkkovaltuusto pöytäkirja. Ei saatavilla 22.11.2019 http://hsrky01.hosting.documenta.fi/cgi/DRE-QUEST.PHP?page=meeting_frames

Hänninen, K. (2007). Palveluohjaus : Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.

*Jokela, U. (2011). Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Juhanko, J. & Jurvansuu, M. (Toim.) (2015). Suomalainen teollinen internet – haasteesta mahdollisuudeksi. ETLA Raportti No 42. Saatavilla 13.3.2019 <https://www.etla.fi/wp-content/uploads/ETLA-Raportit-Reports-42.pdf>

- *Juntunen, E. (2011). Vain hätäapua?: Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä. Helsinki. Helsingin yliopisto.
- Kansalaiset –Kanta.fi. Tietoa Kanta-palveluista. Mitä Kanta-palvelut ovat? Saatavilla 22.11.2019 <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>
- KIRKKOLAKI – Suomen evankelis-luterilainen kirkko 26.11.1993
- KvaliMOTV- Aineisto-ja teorialähtöisyys. Saatavilla 23.3.2019 https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html
- Kylmä, J., & Juvakka, T. (2007). Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.
- Kärki, J., Tossavainen, P., Väyrynen, R. (2009). Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luotituksen tehtävissä. Helsinki: Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos
- Kääriäinen, A., Leinonen, A., Metsäranta, H. (2006). Lastensuojelutyön dokumentointi: Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kääriäinen, A. Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, Heli., Kärki, J., Jäppinen, A., Laaksonen, M. (2011). Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa: Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Helsinki: Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos.
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Liljamo, P., Kinnunen, U. M., & Ensio, A. (2012). FinCC-luokituskokonaisuuden käyttöopas : SHTaL 3.0, SHToL 3.0, SHTuL 1.0. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-67>
- *Myllylä, M. (2004). Diakonisen hoitotyön mallin rakentaminen. Oulu. Oulun yliopisto.
- *Pessi, A. & Grönlund, H. (2012). The place of the church: Public sector or civil society? Welfare provision of the evangelical luthern church of Finland. Journal of Church & State, 54(3), 353-374.
- Pudas-Tähkä, S-M. & Axelin, A. (2007) Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen aiheen rajausta, hakutermit ja abstraktien arviointi. Teoksessa Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri, R-L. (Toim.) Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. (s.3-9). Turku: Turun yliopisto, Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:51/2007
- Raunio, K. (2009). Olennainen sosiaalityössä (2. uud. laitos ed.). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

- Rimpiläinen, O. (1997) Yhdessä kirkon virassa: Suomen evankelis-luterilaisen kirkon vuonna 1994 asettaman diakonaattikomitean mietintö. Hki: Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto. Sarja A 1997:9.
- Sakasti. Diakonia. Diakoniatilastot ja diakoniabarometri. Saatavilla 11.11.2019 <https://sakasti.fi/diakonia/diakoniabarometri-ja-diakonian-tilastot/>
- Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M., Hoikkala, S. (toim.) 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki. Palmenia-kustannus.
- Socum. Kansa-koulu II –hanke. Määrämuotoisen kirjaamisen tuki sosiaalialalla. Saatavilla 22.11.2019. <http://www.socom.fi/kansa-koulu/hanke>
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2016: 5. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Saatavilla 23.4.2019 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf>
- Stolt, M., Stolt, M., Axelin, A., & Suhonen, R. (2015). Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turku: Turun yliopisto.
- Suomen ev.-lut. kirkon julkaisuja 67. Kirkko ja toiminta. Kirkkohallitus. (2018) Kaikkialta kaikkialle- Kirkon missio nyt. Missiologian tuntemus ja osaaminen kirkon työssä. Helsinki. Saatavilla 4.6.2019 <https://evl.fi/documents/1327140/40243242/Kaikkialta+kaikkialle+---+kirkon+missio+nyt/b2546877-6adb-4f4e-f881-e4d9a7a8eff8>
- Suomen ev.-lut. kirkko. Kirkkohallituksen yleiskirje Nro 11/2008. 3.3.2008. Saatavilla 11.11.2018 <https://evl.fi/documents/1327140/54464488/2008-11.pdf/ae6581cb-1b1a-d676-47f6-82f885cf73f0>
- Suomen ev.-lut. kirkko. Tietoa kirkosta. Tilastotietoa. Seurakunnat tilastoivat työtään. Saatavilla 11.11.2019 <https://evl.fi/tietoa-kirkosta/tilastotietoa>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) (2012). Saatavilla 23.3.2019 <https://www.tenk.fi/fi/tenkin-ohjeistot>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos ed.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Väinälä, A., Kärki, J., Suhonen, A., Väyrynen, R. (toim.) 1/2010 Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Helsinki. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos.

LIITE 1. Laadunarviointikriteeristö

Arviointikriteeri	Pisteytys	Pisteytyksen kuvaus
1. Tiivistelmä & otsikko Kuvaako tiivistelmä ja otsikko tutkimusta selkeästi?	4	Järjestelmällinen ja jäsenneilty informatiivinen tiivistelmä sekä selkeä otsikko.
	3	Lähes kaikki tiedot sisältävä tiivistelmä.
	2	Tiivistelmä puutteellisilla tiedoilla.
	1	Ei tiivistelmää
2. Esittely ja tutkimuksen tarkoitus Onko tutkimuksen taustatiedot ja tarkoitus selkeästi esitetty	4	Tarpeen mukainen ja ytimekäs kuvaus tutkimuksen taustoista (esim. kirjallisuuskatsaus). Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tehtävät (tutkimuskysymykset) selkeästi määritelty.
	3	Tutkimuksen taustaa kuvattu jonkin verran ja tutkimuskysymykset hahmoteltu.
	2	Taustaa, tarkoitusta, tavoitetta ja tehtäviä kuvattu puutteellisesti
	1	Tarkoitus, tehtävät ja tavoite puuttuvat. Tutkimuksen taustaa / kirjallisuuskatsausta ei ole tehty
3. Menetelmä & tiedonkeruu Onko menetelmä sopiva ja selkeästi esitetty?	4	Menetelmä on tutkimukseen sopiva ja kuvattu selkeästi. Tiedonkeruu kuvattu yksityiskohtaisesti
	3	Menetelmä sopiva, kuvaus puutteellinen ja tiedonkeruu kuvattu.
	2	Menetelmän soveltuvuus kyseenalainen ja kuvattu puutteellisesti. Tiedonkeruu kuvattu vähäisesti.
	1	Ei mainintaa menetelmästä ja/tai menetelmä epäsoveltuva ja/tai ei kuvausta tiedonkeruusta
4. Otanta Vastaako otanta tutkimuksen tarkoitukseen?	4	Tarkka kuvaus tutkittavista ja heidän /niiden valinnasta. Tutkimuksen otanta soveltuva tutkimukseen. Vastausprosentit esitelty ja kuvattu.
	3	Tutkimuksen otanta soveltuva, mutta jotain em. tietoja puuttuu.
	2	Otanta mainittu, mutta yksityiskohtainen kuvaus puutteellista
	1	Ei selvitystä otannasta.
5. Tietojen analysointi Onko tietojen analysointi kuvattu täsmällisesti?	4	Analyysi selkeästi kuvattu. Laadullinen tutkimus: kuvaus miten teemat johdettu, vastaajien validaatio / triangulaatio. Määrällinen tutkimus: Hypoteesin testaus perusteltu, tilastollinen merkitsevyys pohdittu.
	3	Analyysi kuvattu
	2	Analyysi niukasti kuvattu
	1	Analyysia ei ole kuvattu
6. Eettisyys Onko eettisiä kysymyksiä käsitelty? Onko tutkijoiden ja osallistujien välinen suhde huomioitu asiaankuuluvasti?	4	Huomioitu ja reflektiivisesti pohdittu luottamuksellisuus, suostumukset, ennakkoasenteet ja virhelähteet
	3	Em. eettiset kysymykset tiedostettu, mutta ei välttämättä otettu täysin huomioon.
	2	Lyhyt maininta aiheesta.
	1	Ei mainintaa aiheesta.
7. Tulokset Onko selkeä kuvaus tuloksista?	4	Tulokset täsmällisiä, helposti ymmärrettäviä sekä loogisesti eteneviä. Mahdolliset taulukot kuvattu tekstissä. Tulokset vastaavat tutkimuksen tarkoitusta. Riittävät tiedot esitetään tulosten tukemiseksi.
	3	Tulokset kuvattu, mutta perustelut puutteellisia.
	2	Tulokset kuvattu umpimähkäisesti, epätarkasti ja epäloogisesti.
	1	Tuloksia ei ole kuvattu tai ne eivät liity tarkoitukseen ja tavoitteisiin

8. Tulosten yleistettävyys ja siirrettävyys Ovatko tulokset yleistettävissä?	4	Viitekehys, tausta ja asetelma kuvattu riittävästi, jotta vertailu on mahdollista. Lisäksi 4 pistettä kohdasta 4 (otanta).
	3	Viitekehys, tausta ja asetelma osittain kuvattu. Vähintään 3 pistettä kohdasta 4 (otanta).
	2	Viitekehys, tausta ja asetelma lyhyesti kuvattu.
	1	Viitekehystä, taustaa ja asetelmaa ei kuvattu.
9. Tulosten hyödynnettävyys Kuinka tärkeitä tulokset ovat teoriaan ja käytäntöön?	4	Tutkimus edistää jotenkin uutta tai erilaista näkökulmaa koskien ymmärrystä aiheesta. Tuo esille ideoita jatkotutkimukseen. Tuo esille ehdotuksia käytännön työhön.
	3	Kaksi edellä mainituista kohdista kuvattu.
	2	Yksi edellä mainituista kohdista kuvattu.
	1	Ei mikään ylläolevista.

LIITE 2. Aineiston analyysitaulukko

<p>Diakoniatyön asiakassuunnitelma perustuu ihmisen kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ja diakoniatyön ihmiskäsitykseen.</p> <p>Asiakassuunnitelmassa huomioidaan ihmisen tarpeet kokonaisvaltaisesti huomioiden:</p>	<p>Fyysiset tarpeet: Terveysten ja sairauden selvittäminen Sosiaali- ja terveyspalveluiden kartoittaminen Sosiaali- ja terveyspalveluiden selvittäminen</p>	<p>Aineellinen auttamismenetelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palveluohjaus, neuvonta • Aineellinen- ja taloudellinen avustaminen • Muut avunlähteet
	<p>Psyykkiset tarpeet: Elämäntilanteen kokonaisvaltaisen kartoitus Auttajaverkostot</p>	
	<p>Sosiaaliset tarpeet: Sosiaalinen verkosto Perhesuhteet Työ / työllisyystilanteen selvittäminen</p>	<p>Henkinen auttamismenetelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaslähtöisyys • Asiakasosallisuus • Ohjaaminen eri auttajatahojen luo • Voimavarojen vahvistaminen
	<p>Henkiset tarpeet: Elämäntilanteet Sielunhoito</p>	
	<p>Hengelliset tarpeet: Toivon näkökulma Uskon valaminen Sielunhoito</p>	<p>Hengellinen auttamismenetelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hengellinen keskustelu • Rukous • Toivon luominen