

”KYLLÄHÄN SE HYVÄLTÄ TUNTUU, KUN SAA VÄHÄNKIN APUA” –

Asiakkaiden kokemuksia Keravan seurakunnan diakoniapäivästyksestä ja avun vaikutuksesta elämään

Henriikka Vainio

Opinnäytetyö, Syksy 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) +

Diakonin virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Vainio, Henriikka. ”Kyllähän se hyvältä tuntuu, kun saa vähänkin apua” – Asiakkaiden kokemuksia Keravan seurakunnan diakoniapäivystyksestä ja avun vaikutuksesta elämään. Helsinki, Syksy 2013. 91 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Helsinki. Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + Diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakkaat ovat kokeneet asiointinsa diakoniavastaanotolla ja minkälainen vaikutus annetulla diakonisella avulla on ollut asiakkaiden elämään. Tavoitteena on myös selvittää, onko tehty työ onnistuttu kohdentamaan oikein ja ovatko käytössä olevat asiakastyön menetelmät yhä käyttökelpoisia vai kaipaisivatko ne päivittämistä tai kehittämistä. Tutkimuksen tulosten pohjalta on tarkoituksena tunnistaa ja löytää mahdolliset kehittämiskohteet diakonian vastaanottotoiminnassa ja kehittää Keravan seurakunnan diakoniatyötä vastaamaan paremmin asiakkaiden palvelutarpeita.

Opinnäytetyö toteutettiin pääosin kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineisto on kerätty kyselylomakkeella, jossa oli sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten vastaukset on käsitelty laadullisella analyysimenetelmällä. Tutkimuksen toteuttamista varten kysely postitettiin kaikille Keravan seurakunnan diakonian vastaanotolla joulukuun 2012–maaliskuun 2013 aikana asioineille asiakkaille. Otantamenetelmänä käytettiin ryväotantaa ja yhteensä otanta sisälsi 141 asiakasta. Vastauksia kyselyyn saatiin 50. Aineisto on kerätty keväällä 2013. Aineisto on käsitelty kesällä 2013 ja analysoitu ristiintaulukoimalla kesän ja syksyn 2013 aikana.

Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakkaat kokivat diakoniatyön vastaanottotoiminnan toimivaksi. Työntekijät koettiin ammattitaitoisiksi, asiallisiksi, ystävällisiksi ja ymmärtäväisiksi. Tämän perusteella asiakaspalvelutyöskentely on hyvällä tasolla. Annettu diakoninen apu oli onnistuttu kohdentamaan erittäin hyvin vastaamaan asiakkaiden tarvetta. Myös annetun avun vaikutukset olivat erittäin myönteiset. Apu auttoi ihmisiä jaksamaan arjessa henkisesti ja parhaimmillaan taloudellinen apu auttoi ihmisiä elämönhallinnassa, pääsemään irti velkakierteestä, hakemaan esimerkiksi opiskelupaikkaa ja tekemään suuria muutoksia elämässä.

Tutkimuksen tulosten perusteella kehittämiskohteiksi osoittautuivat osto-osoituksen muokkaaminen esimerkiksi lahjakortin muotoon, Keravan seurakunnan päivystysaikojen lisääminen huomioiden myös työssäkäyvät ja opiskelijat päivystyksen ajankohtaan nähden sekä valtakunnallisesti sosiaali- ja diakonia-alan koulutukseen budjetoinnin ja talouden hallinnan ohjauksen koulutusta. Suurempia kehittämiskohteita Keravan seurakunnan diakoniapäivystystoimintaan ei tutkimuksen perusteella löytynyt.

Asiasanat: diakoniatyö, diakoninen tuki, kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Vainio, Henriikka.

Diaconal work in Kerava parish: customers' experiences.

91 p., 2 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2013.

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

The aim of this thesis was to study how the customers of Kerava parish have experienced their visit to church social worker and how the diaconal support has helped them. The goal was also to study how the church social workers have succeeded in allocating support and whether the used methods needed.

This thesis was a quantitative research but part of the questions were handled by using qualitative methods. The material of the study was collected by using questionnaires including structured and unstructured questions. The used sampling method was clump sampling. The questionnaire was sent to all 141 customers who visited the church social worker during December 2012–March 2013. 50 customers answered to the questionnaire. The material was collected in spring 2013. The material checked in the summer 2013 and analysed during summer and autumn 2013 by using cross-tabling and searching themes from the answers.

The customers of diaconal work in Kerava parish experienced their visits to church social worker very positive. They had got financial support and pastoral counselling but mostly the support had been financial aid and economic guidance. According to the customers diaconal workers had had very good professional skills to give support. Diaconal support had helped customers with life management and some customers told in the best situation diaconal support made a change in life possible.

The results showed using methods of diaconal work in Kerava parish are very needed. Propositions of development are to rename financial aid document for buying food, offer extra service time in afternoon for the customers who work or study and including an economic guidance course in education of social instructors or church social workers.

Keywords: diaconal work, diaconal support, quantitative and qualitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KERAVAN KAUPUNKI JA SEURAKUNTA.....	8
2.1 Keravan kaupungin esittely	8
2.2 Keravan historiaa.....	10
2.3 Keravan evankelisluterilaisen seurakunnan ja diakonian historiaa.....	11
3 DIAKONIATYÖ.....	14
3.1 Diakonian määritelmä	14
3.2 Diakoniatyön kehitys Suomessa.....	15
3.3 Diakoniatyön muotoja	16
3.4 Diakonisen asiakastyön menetelmät	17
3.4.1 Taloudellinen tukeminen	18
3.4.2 Sielunhoito diakoniatyön menetelmänä.....	20
3.5 Diakoniatyö Keravan seurakunnassa	22
4 SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖ.....	25
4.1 Sosiaalityön käsite.....	25
4.2 Asiakkaan kohtaaminen	26
4.3 Diakoninen asiakastyö.....	29
4.3.1 Diakoniatyöntekijän keskeinen osaaminen	29
4.3.2 Asiakkuusprosessi	31
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	34
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tehtävä	34
5.2 Tutkimusprosessi.....	34
5.3 Tutkimuslupa, saatekirje ja arvonta.....	35
5.4 Kvantitatiivinen tutkimus	36
5.5 Kvalitatiivinen tutkimus	40
5.6 Tutkimusaineiston keruuvälineenä kyselylomake	43
5.7 Kyselytutkimuksen kulku.....	44
5.8 Aineiston analysointi.....	44
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	46
6.1 Vastaajien taustatiedot.....	46
6.2 Asiointikokemukset.....	49

6.3 Diakonisen avun vaikutukset asiakkaan elämään	54
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	66
7.1 Vastaajien taustatiedot.....	66
7.2 Asiointikokemukset ja diakonisen avun vaikutukset asiakkaan elämään	68
7.3 Kehittämisehdotuksia	72
8 POHDINTA	74
8.1 Opinnäyteprosessin arviointi.....	74
8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	76
8.3 Ammatillinen kasvu	78
LÄHTEET	81
LIITE 1: Saatekirje.....	85
LIITE 2: Kyselylomake.....	86

1 JOHDANTO

Löysin aiheen opinnäytetyölleni Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden aihevälityksestä. Keravan seurakunnan diakoniatyö tarjosi aiheeksi tutkimusta, jonka tavoitteena on kartoittaa diakoniatyön asiakkaiden asiointikokemuksia diakoniapäivystyksen asiakkaana ja sitä, miten annettu apu on vaikuttanut heidän elämäänsä. Tutkimuksen tulosten pohjalta on tarkoitus kehittää Keravan seurakunnan diakoniatyötä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Keravan seurakunta on Espoon hiippakuntaan ja Tuusulan rovastikuntaan kuuluva Suomen evankelisluterilaisen kirkon seurakunta, joka sijaitsee Uudellamaalla Etelä-Suomessa. Vuonna 2008 Keravan seurakunnassa oli jäseniä noin 25 500 ihmistä eli noin 78 % keravalaisista. Keravan seurakunnan tavoitteena on kulkea ihmisten rinnalla, olla helposti lähestyttävä yhteisö, jonka vahvuutena on monipuolinen hengellinen elämä ja olla rohkaisemassa ihmisiä osallisuuteen ja vaikuttamiseen. (Keravan seurakunta 2008.)

Kiinnostuin opinnäytetyöni aiheesta välittömästi, kun huomasin sen olevan tarjolla. Diakonin opintoihin sisältyvässä seurakuntaharjoittelussa oli harjoittelutehtävänä kartoittaa harjoitteluseurakuntaa ympäröivän alueen kunnan sosiaalipalveluja, kirkon tarjoamia palveluja sekä muuta palvelutarjontaa yhden asiakasryhmän näkökulmasta sekä miettiä näihin mahdollisia kehittämisehdotuksia. Itseäni kiehtoo opinnäytetyöaiheessani alueellisuus, sillä on mielenkiintoista verrata, löytyykö eri alueilta tai kunnista diakoniatyön asiakkaiden kokemuksista suuria eroja vai ovatko tulokset samankaltaisia alueesta riippumatta. Myös se, millaisia eroja diakoniatyön toteuttamisessa on eri alueilla, on kiinnostava vertailun kohde. Samoin kiinnostavaa on myös se, miten diakoniatyön asiakkaat ovat kokeneet annetun avun vaikuttaneen heidän elämäänsä.

Aihe on sopiva opinnäytetyöni aiheeksi, koska suoritan sosiaalialan opintojeni lisäksi kirkon diakoniatyöntekijän virkakelpoisuutta. Aihe on myös aina ajankohtainen, ja mielestäni on hyödyllistä aika ajoin tehdä kartoitus toiminnasta esimerkiksi asiakaskyselyn avulla, jotta voidaan saada tietoa siitä, onko tehty työ onnistuttu kohdentamaan oikein ja ovatko käytössä olevat asiakastyön menetelmät yhä käyttökelpoisia vai kaipaisivatko ne päivittämistä tai kehittämistä.

Aiheenani on siis selvittää, miten asiakkaat ovat kokeneet asiointinsa Keravan seurakunnan diakonian asiakkaina ja minkälaisia vaikutuksia annetulla avulla on ollut heidän elämäänsä. Näitä kysymyksiä selvitän kyselylomakkeella, jossa on kysymyksiä liittyen asiakkaan perustietoihin, diakonityöntekijän vastaanotolla asioimiseen ja asiakkaan saaman diakonisen avun ja tuen vaikutuksiin. Tutkimusmetodeina käytetään sekä määrällistä että laadullista menetelmää.

2 KERAVAN KAUPUNKI JA SEURAKUNTA

2.1 Keravan kaupungin esittely

Kerava on Uudenmaan maakunnassa Etelä-Suomessa sijaitseva radanvarsikaupunki. Asukkaita Keravalla oli 31.12.2011 yhteensä 34 549 henkilöä. Miehiä oli 16 847 ja naisia 17 702. Vuonna 2010 väkiluku lisääntyi 1,3 % (Keravan kaupunki 2011). Keravan kaupungilla on pinta-alaa 30.9 km², josta vesipinta-alan osuus on 0.1 km². Pinta-alan mukaan katsottuna Kerava on Suomen seitsemänneksi pienin kaupunki. Kerava sijaitsee noin 30 kilometrin ajomatkan päässä Helsingistä ja rautateitse junamatka Keravalta Helsinkiin kestää noin 25 minuuttia. Kerava kuuluukin Helsingin lähiseutukuntiin. (Keravan kaupunki 2013.) Sen naapurikuntia ovat Sipoo, Tuusula ja Vantaa. Toiminnalliseksi naapurikunnaksi voidaan lukea myös Järvenpää.

Keravalla asumismuodoista suosituin oli omistusasunto vuosina 2009–2010. Omistusasuntoja oli lähes 10 000, vuokra-asuntoja Keravalla oli hieman yli 5000 ja asumisoikeusasuntoja noin 600. Muita asuntojen hallintamuotoja oli noin 1100 vuonna 2009 ja määrä oli laskenut alle 1000 vuonna 2010. (Keravan kaupunki 2011.)

TAULUKKO 1. Keravan kaupungin asukkaiden ikäryhmäjakauma 2009–2010 (Keravan kaupunki 2011).

Ikä vuotta	2009 Henkilöä	%	2010 Henkilöä	%
0-6	2 831	8,4	2 920	8,5
7-15	3 538	10,5	3 417	10,0
16-24	3 957	11,7	4 513	13,2
25-64	19 260	56,9	18 851	55,0
65-	4 247	12,6	4 581	13,4
Yhteensä	33 833	100,0	34 282	100,0

Taulukossa 1 on esitetty Keravan kaupungin ikäryhmäjakauma vuosilta 2009 ja 2010. Alle kouluikäisten määrä oli kasvanut vuodesta 2009 vuoteen 2010 vain 0,1 %. Perus-

kouluikäisten määrä puolestaan oli vähentynyt puoli prosenttia ja työikäisten 25–64-vuotiaiden 1,6 %. Noin puolet Keravan asukkaista kuului tähän ikäryhmään. Nuorten aikuisten määrä oli kasvanut eniten 1,5 %:lla. Yli 65-vuotiaiden osuus oli myös kasvanut 0,8 %. Voidaan todeta, että Keravan asukasluku on hyvin lievässä kasvussa. Tapahuneet muutokset ovat saattaneet jollakin tasolla vaikuttaa muun muassa päiväkot-, peruskoulu- ja vanhainkoti- tai palvelutalopaikkojen järjestämiseen.

TAULUKKO 2. Keravan asukkaat kansalaisuusryhmittäin 2009–2010 (Keravan kaupunki 2011).

Kansalaisuus	2009 Henkilöä	%	2010 Henkilöä	%
Suomi	32 692	96,6	32 948	96,1
Venäjä	177	0,5	185	0,5
Ruotsi	29	0,1	29	0,1
Muu tai tuntematon	935	2,8	1 120	3,3

Taulukon 2 perusteella voidaan todeta, että suurin osa Keravan asukkaista on suomalaisia kansallisuudeltaan. Venäjän kansalaisia on puoli prosenttia, vaikka heidän määränsä oli hieman noussut vuodesta 2009 vuoteen 2010. Keravalla asuvien Ruotsin kansalaisten määrä oli pysynyt samana. Muiden maiden kansalaisten osuus oli kasvanut puolella prosentilla eli lähes 200 henkilöllä vuodesta 2009 vuoteen 2010.

TAULUKKO 3. Keravan asukasjakauma äidinkielen mukaan 2009–2010 (Keravan kaupunki 2011).

Äidinkieli	2009 Henkilöä	%	2010 Henkilöä	%
Suomi	31 941	94,4	32 147	93,8
Ruotsi	376	1,1	387	1,1
Venäjä	374	1,1	406	1,2
Viro	288	0,9	382	1,1
Turkki	110	0,3	120	0,4
Englanti	72	0,2	78	0,2
Muu	672	2,0	762	2,2

Taulukon 3 mukaan Keravan asukkaista enemmistö puhui vuosina 2009–2010 äidinkielenään suomea, joskin prosentuaalisesti määrä oli laskenut 0,6 %. Muita Keravalla puhuttavia kieliä olivat ruotsi, venäjä, viro, turkki ja englanti. Turkkia tai englantia äidinkielenään puhuvia oli alle 0,5 % asukkaista ja ruotsia, venäjää ja viroa puhuvia hieman yli 1,0 %. Muita kieliä puhuvia oli 2,2 %. Eniten oli lisääntynyt venäjää ja viroa puhuvien määrä.

2.2 Keravan historiaa

Keravan kaupungin (2013) mukaan Keravan historia ulottuu kauaksi, aina noin yhdeksän tuhannen vuoden päähän, jolloin ensimmäiset ihmiset saapuivat paikalle, jossa sijaitsee nykyinen Kerava. Suomensjärven kulttuurin kaudella oli asutusta Pisinmäellä Ahjon tien varressa. Merenpinta oli jo tuolloin jääkauden jäljiltä nykyisen 40 metrin tasalla. Paikalla asuttiin ajatellen, että merenranta oli pyynnin kannalta suotuisan matkan päässä. Pisinmäeltä on löytynyt palaneita luunsiruja, joiden perusteella on voitu päätellä, että asukkaat metsästivät ainakin majavaa, sutta, norppaa ja haukea. Asukkailla oli koiria avuksi metsästykseseen ja vetoeläimiksi. Maata ei tuolloin vielä osattu viljellä, eikä astioita valmistaa savesta. Asuntona käytettiin kotaa, joka oli katettu tuohella tai eläinten nahoilla.

Kivikaudella ihmiset vaihtoivat asuinpaikkaansa vuoden mittaan saaliin perässä. Pysyvää asutusta Keravalla ei ollut ennen keskiaikaa. On esitetty arvioita, että Keravan asukasluku 1500-luvun puolivälissä olisi ollut vain noin 160 henkeä. Asiakirjoissa mainittuja Keravan vanhimpia tiloja ovat Heikkilä, joka nykyisin on Keravan museo, Keravan kartano ja Lapilan kartano. (Keravan kaupunki 2013.)

Teollistuminen alkoi Keravalla, kun liikennöinti rautateitse alkoi vuonna 1862 Helsinki-Hämeenlinna radalla. Siihen asti Kerava oli ollut maalaisyhteisö. Rautatien rakennusvaiheessa Keravalla oli noin 450 asukasta. Keravan ensimmäiset tehtaot olivat tiilitehtaita ja Suomen ensimmäinen sementtitehdas aloitti toimintansa Saviolla 1869. Hyrylässä sijaitsi venäläinen varuskunta ja Keravasta tuli merkittävä risteysasema. Vuoteen 1880 mennessä Keravan asukasluku oli kasvanut 649 henkilöön. Keravalla aloittivat

toimintansa myös Kaakelitehdas ja Rakettitehdas. Keravan asemarakennus valmistui vuonna 1878. (Keravan kaupunki 2013.)

Puuteollisuus oli hyvin tärkeää Keravan kehitykselle ja Kerava tunnettiin erityisesti puuseppien paikkakuntana. Kuusi puusepäntekijää siirtyi Porvoosta Keravalle ja perustivat vuonna 1908 Keravan Puusepäntehtaan, joka oli silloin Suomen suurin ja tunnetuin julkisten tilojen kalustaja. Muun muassa Eduskuntatalon kalusteet on valmistettu Keravalla. Tehdas siirtyi myöhemmin Stockmannin omistukseen. Keravan kaupungintalo sijaitsee nykyisin tämän tehtaan paikalla. Keravan vaakuna on saanut innoituksensa puuteollisuudesta ja vaakunassa oleva kultainen "nikkarinkruunu" esittää puuseppäntekijän liitosta, sinkkausta. (Keravan kaupunki 2013.)

Kerava kuului hallinnollisesti Sipooseen keskiajalla. Kerava oli osa Tuusulaa vuodesta 1643 lähtien, jolloin Tuusulan seurakunta perustettiin. Vuonna 1924 Keravasta tuli kauppa ja silloin asukkaita oli 3083. Myös Korso oli aluksi osa Keravaa. Keravasta tuli kaupunki vuonna 1970. Silloin hyvät liikenneyhteydet ja voimakas muuttoliike edesauttoivat Keravaa kehittymään nykyaikaiseksi kaupungiksi. 1970-luvulla Keravan asukasluku kasvoi melkein kaksinkertaiseksi ja 1980-luvulla Keravalle rakennettiin paljon kouluja ja päiväkotia. (Keravan kaupunki 2013.)

2.3 Keravan evankelisluterilaisen seurakunnan ja diakonian historiaa

Keravan seurakunta on palvellut seurakuntalaisiaan yli 50 vuotta. Keravan kirkko viettää 50-vuotisjuhliansa vuonna 2013 monin eri tavoin. (Keravan seurakunta 2013.) Seurakunta on Keravalle muodostettu vuonna 1955 Tuusulan seurakunnasta. Silloin sieltä siirtyi Keravalle yksi diakonissa. Keravan Kalevan seurakuntatalo valmistui vuonna 1967. Seurakuntataloon tulivat diakoniatoimiston tilat ja seurakuntaan saatiin toinen diakoniatyöntekijä. Ensimmäinen nuorisodiakoni aloitti työssään vuonna 1971 ja neljäs diakoniatyöntekijän virka saatiin vuonna 1983. (Käyhkö, Laine & Siitonen 2005, 22–23.)

Keravan seurakuntakeskus valmistui vuonna 1969. Siihen tehtiin myöhemmin laajennusosa, joka valmistui 1987. Seurakunnan oman toiminnan ja tilaisuuksien lisäksi seu-

rakuntakeskuksessa järjestetään muun muassa konsertteja, perhejuhlia ja muita tilaisuuksia. Isoon saliin mahtuu enimmillään 300 henkilöä, pöytäkalustus on mitoitettu 120–150 henkilölle. Keskuksen toimituskappelissa toimitetaan kasteita ja vihkimisiä. Seurakuntakeskuksessa sijaitsevat kirkkoherranvirasto, taloustoimisto sekä diakonian ja lapsityön toimistot. (Keravan seurakunta i.a.)

Ennen 1990-luvun lamaa asiakkaat olivat lähinnä ikääntyneitä, vammaisia ja sairaita. Keravan kaupunki järjesti kotisairaanhoidon vuonna 1971. Tätä ennen diakonissat suorittivat vastaanotoilla ja asiakkaiden kodeissa terveyden- ja sairaanhoidollisia toimenpiteitä henkisen ja hengellisen tuen sekä aineellisen avustamisen rinnalla. Satunnaisesti vielä 1980-luvulla diakonissa saattoi tehdä joitakin sairaanhoitajan tehtäviä. Eri vamma ryhmien parissa tehtiin kotikäyntejä sekä annettiin neuvontaa sosiaalietuuksien hakemiseen. Uusina palvelumuotoina aloitettiin esimerkiksi näkövammaisten äänilehti, vammaisten kerhot, päivä tupatoiminta työttömille, sururyhmät, lähimmäispalvelu, lasten kesäkerhot ja retriittityö. (Käyhkö, Laine & Siitonen 2005, 22–23.)

1970-luvulla ajankohtaisia haasteita olivat yksinäisten vanhusten, riskinuorison ja vaikeuksissa olevien perheiden auttaminen ja tukeminen. Tuolloin laajettiin ystäväpalvelutoimintaa, käynnistettiin Palvelevan puhelimen vapaaehtoispäivystys Keski-Uudellamaalla yhteistyössä naapuriseurakuntien kanssa. Myös päihde-, mielenterveys- ja kriminaalityötä käynnistettiin ja kehitettiin. 1980-luvulla diakoniavastaanottoa pidettiin kolmessa kaupunginosassa: keskustassa, Saviolla ja Kalevan seurakuntatalolla. Ryhmätoiminnalle oli kysyntää ja sitä lisättiin. Ikääntyneille oli päiväpiirejä, eri vamma ryhmille omat kerhonsa. Keravan vankilassa pidettiin keskusteluryhmää. Nuottakodon leirikeskus valmistui vuonna 1980 ja sen myötä erilaiset retket ja leirit eri asiakasryhmille olivat merkittävä osa diakonista virkistystoimintaa. (Käyhkö, Laine & Siitonen 2005, 25.)

1990-luvulle saakka asiakkaita olivat olleet lähinnä ikääntyneet, sairaat ja vammaiset. Laman myötä asiakkaina alkoi olla yhä enemmän työikäisiä, perheellisiä keravalaisia, joiden avuntarve näkyi taloudellisina ja henkisinä vaikeuksina. Päivystysvastaanotolle tuli koko ajan kasvava joukko avuntarvitsijoita. Tämä kehitys jatkui aina 2000-luvulle asti. Avustusten määrä ja suuruus kasvoivat vuosi vuodelta. Eniten tähän vaikutti vuokrarästeihin annetut avustukset, joilla yritettiin estää ihmisten häätöjä asunnoista. Vuonna

1998 diakoniatyön aloitteesta perustettiin seurakunnan, Keravan sosiaalitoimen ja kaupungin vuokra-asuntoyhtiö Kiinteistö Oy Nikkarinkruunun yhteistyössä Takuu- ja rästi-vuokrasahasto, josta voidaan tietyin edellytyksin myöntää korotonta lainaa vuokratästäen ja takuuvuokrien maksamiseen. (Käyhkö, Laine & Siitonen 2005, 26.)

3 DIAKONIATYÖ

3.1 Diakonian määritelmä

Diakonia on kristillisen rakkauden pohjalta nousevaa lähimmäisen palvelemista niin, että kaikkein heikoimmassa asemassa olevat, niin sanotut väliinputoajat tulevat autetuiksi. Diakonia on myös vaikuttamista yhteiskunnan epäkohtiin, jotka ovat uhaksi ihmisarvolle sekä aiheuttavat epäoikeudenmukaisuutta. (Diakoniatyöntekijöiden liitto, 2001.) Diakonia-avun luonne on hengellistä, ruumiillista sekä aineellista. Lähimmäiseksi nähdään jokainen hädänalainen ihminen taustasta ja uskonnosta riippumatta. (Kansanaho & Hissa 1979, 13, 18.) Diakonia pohjaa kristilliseen ihmiskäsitykseen, johon sisältyy ajatus, että ihminen on Jumalan kuvaksi luotu. Ihminen on langennut, mutta lunastus antaa ihmiselle uuden mahdollisuuden luomisessa hänelle määrättyyn tehtävään. (Diakoniatyöntekijöiden liitto, 2001.)

Kristillinen diakonia juontuu jo Jerusalemin alkuseurakunnan ajoilta. Sana diakonia on lähtöisin kreikan kielestä ja sen alkuperäinen merkitys tarkoittaa palvelemista, mutta sitä on käytetty ilmaisuna myös sekä avustusten jakamisesta että Jumalan sanan jakamisesta. Alkuseurakunnassa diakonia merkitsi leskistä sekä muista avuntarvitsijoista huolehtimista. (Veijola 2002, 13–14.) Tavallisesti alkuseurakunnan diakonianäkyyn viitattaessa otetaan esiin rakkauden kaksoiskäsky, Apostolien tekojen kertomus diakonien asettamisesta tai Jeesuksen vertaus laupiaasta samarialaisesta. (Veikkola 2002, 107.)

25 Muuan lainopettaja halusi panna Jeesuksen koetukselle. Hän kysyi: "Opettaja, mitä minun pitää tehdä, jotta saisin omakseni iankaikkisen elämän?" 26 Jeesus sanoi hänelle: "Mitä laissa sanotaan? Mitä sinä itse sieltä luet?" 27 Mies vastasi: "Rakasta Herraa, Jumalaasi, koko sydäimestäsi ja koko sielustasi, koko voimallasi ja koko ymmärrykselläsi, ja lähimmäistäsi niin kuin itseäsi." 28 Jeesus sanoi: "Oikein vastasit. Tee näin, niin saat elää." 29 Mies tahtoi osoittaa, että hän noudatti lakia, ja jatkoi: "Kuka sitten on minun lähimmäiseni?" 30 Jeesus vastasi hänelle näin: "Eräs mies oli matkalla Jerusalemita Jerikoon, kun rosvojoukko yllätti hänet. Rosvot veivät häneltä vaatteetkin päältä ja pieksivät hänet verille. Sitten he lähtivät tiehensä ja jättivät hänet henkihieveriin. 31 Samaa tietä sattui tulemaan pappi, mutta miehen nähdessään hän väisti ja meni ohi. 32 Samoin teki paikalle osunut leeviläinen: kun hän näki miehen, hänkin väisti ja meni

ohi. 33 "Mutta sitten tuli samaa tietä muuan samarialainen. Kun hän saapui paikalle ja näki miehen, hänen tuli tätä sääli. 34 Hän meni miehen luo, valeli tämän haavoihin öljyä ja viiniä ja sitoï ne. Sitten hän nosti miehen juhtansa selkään, vei hänet majataloon ja piti hänestä huolta. 35 Seuraavana aamuna hän otti kukkarostaan kaksi denaaria, antoi ne majatalon isännälle ja sanoi: 'Hoida häntä. Jos sinulle koituu enemmän kuluja, minä korvaan ne, kun tulen takaisin.' 36 Kuka näistä kolmesta sinun mielestäsi oli ryöstetyn miehen lähimmäinen?" 37 Lainopettaja vastasi: "Se, joka osoitti hänelle laupeutta." Jeesus sanoi: "Mene ja tee sinä samoin." (Luuk. 10: 25–37.)

Kuitenkin Jeesuksen koko toiminta antaa mallin diakonialle. Hän oli parantaja, köyhien ja syrjittyjen ystävä ja julisti Jumalan valtakunnasta. Myös alkuseurakunnan elämäntapaan kuului keskinäinen jakaminen ja huolenpito yhteisön jäsenistä ja tarvitsevista muukalaisista. (Veikkola 2002, 107.)

Tämän päivän tutkimuksen mukaan viran kehitystä ei voida pitää suorana jatkumona alkukirkon ajoilta nykyhetkeen. Kunkin ajan uskon tulkinta ja sen hetkinen tarve yhteiskunnassa sekä kulttuurinen konteksti on muokannut diakonian virkamallia. Esimerkiksi Suomessa diakonian virkamalli on kehittynyt aivan omanlaisekseen historiallisten tapahtumien ja yhteiskunnallisen tilanteen johdosta. Diakoniasta ja diakonian virasta määrättiin lailla vuonna 1943. Viran suhdetta muun muassa muihin kirkon virkoihin tai diakoniatyön merkitystä verrattuna julkisen sektorin tekemään työhön on jouduttu tarkastelemaan ja määrittelemään yhä uudelleen. (Gothóni & Jantunen 2010, 57–59.)

3.2 Diakoniatyön kehitys Suomessa

Aurora Karamzin oli lahjoituksineen vaikuttamassa Suomen ensimmäisen Diakonissalaitoksen perustamiseen. Se perustettiin Helsinkiin vuonna 1867. (Koskenvesa 2002, 49.) Diakonissakoulutus aloitettiin 1800-luvulla. Diakonissat toimivat tuolloin lähinnä kotisairaanhoidtajina. Heidän tehtävänsä olivat sekä sairaanhoidollisia, sosiaalisia että hengellisiä. (Malkavaara 2007.) Myös vapaakirkolliset yhteisöt toteuttivat merkittävää diakoniaa 1800-luvulla (Koskenvesa 2002, 50).

Miehet saattoivat kouluttautua seurakuntapalvelijaksi vuodesta 1901 Sortavalan laitoksessa. Diakonikoulutuksena jatkunut koulutus lakkautettiin 20 vuoden kuluttua. Siitä

lähtien diakoniatyö oli taas vain naisille avoin tehtävä heidän toimiessaan diakonissan virassa. (Kirkkohallitus 2007, 5.) Miehet saattoivat jälleen koulutautua diakonian virkaan 1950-luvun puolivälistä alkaen, kun Seurakuntaopistossa aloitettiin uusi sosiaalityöhön painottuva koulutus. Samanaikaisesti avattiin myös naisille mahdollisuus diakonikoulutukseen. (Kirkkohallitus 2007, 5; Malkavaara 2007.) Uuden kansanterveyslain myötä vuonna 2005 miehille puolestaan aukeni mahdollisuus diakonissakoulutukseen (Kirkkohallitus 2007, 5).

Diakoniatyön luonne muuttui hyvinvointivaltion rakenteen muuttumisen myötä. Diakonissojen työtä ei enää mainittu vuoden 1972 kansanterveyslaissa. Lain myötä vastuu väestöstä siirtyi valtiolle ja diakonian tehtäväksi jäi huolehtia niistä, joita muuten ei auteta sekä täydentää valtion tarjoamia palveluja. (Malkavaara 2007.) 1990-luvun lama muutti jälleen diakoniatyön luonnetta. Se sai entistä enemmän sosiaalityön piirteitä. Myös asiakaskunnassa tapahtui muutosta. Diakonian asiakkaiksi alkoi hakeutua yhä nuorempia ja erilaisia taustoja omaavia ihmisiä. Diakoniatyön huomio kääntyi niihin, jotka olivat kaikkein suurimmassa syrjäytymisvaarassa. (Laajanen 2010; Malkavaara 2007.)

3.3 Diakoniatyön muotoja

Seurakuntadiakoniaa voidaan kutsua niin sanotuksi perustason diakoniaksi. Kirkkolain (4 luku 3 §) mukaan:

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.

Kirkkolain (6 luku 1 §) mukaan jokaisessa seurakunnassa tulee olla diakonian virka. Virkoja voi kuitenkin olla useampia seurakunnan koosta riippuen ja eri työntekijöille voi olla määritelty erilaisia vastuualueita, kuten esimerkiksi lapsi- ja perhetyö, mielen-terveystyö tai monikulttuurisuustyö.

Suurimmissa kaupungeissa seurakuntadiakonian lisäksi asiakkaille tarjotaan myös erityisdiakonian palveluja, jotka on suunnattu tietyille kohderyhmille. Erityisdiakonian

piiriin kuuluvat muun muassa vammaistyö, asuntotyö, monikulttuurinen työ, päihde- ja kriminaalityö, perhetyö sekä yhteiskunnallinen työ. Muita diakoniatyön muotoja ovat naistyö, palveleva puhelin, yhteisvastuukeräys ja taloudellinen avustustoiminta. (Jääskeläinen 2002, 194–227.) Myös seurakunnassa työskentelevä diakoniatyöntekijä kohtaa työssään näitä erityisdiakonian työmuotojen asiakkaita, koska vastaanotolle tuleva tai muulla tavoin yhteyttä ottava asiakas voi olla kuka tahansa. (Laajanen 2010.)

Laitosdiakonia eroaa seurakuntien toteuttamasta diakoniasta niin, että sitä toteuttavat vain diakonissalaitokset (Jokela 2011, 22). Tähän diakoniatuotoiminnan muotoon liittyy vahvasti terveydenhoidollinen näkökulma. Järjestödiakoniaa puolestaan toteuttavat erilaiset järjestöt, kuten esimerkiksi Kaupunkimissio (Jokela 2011, 22).

3.4 Diakonisen asiakastyön menetelmät

Aiemmin suomalaista hyvinvointivaltiota pidettiin lähes itsestäänselvyyttenä. Kaikille oli tarjolla hoito- ja terveystalveluja sekä koulutusta. Järjestelmä tarjosi myös apua elämän kriiseihin. Tästä haluttiin pitää kiinni, koska sukupolven ja jälkeläisten tulevaisuus oli näin turvattu. Mutta sosiaalijärjestelmä koki suuren muutoksen vuosituhannen vaihteen alla, kun sosiaalietuuksia alettiin karsia. (Jokinen & Saaristo 2006, 324.) Diakoniatyö on aikaisemmin painottunut vanhustyöhön aina 1960-luvulta asti (Määttä 2004, 137). Laajasen (2010) mukaan erityisesti 1990-luvun laman jälkeen työkenttä on laajentunut, mikä on suoraan yhteydessä sosiaaliturvan heikkenemiseen sekä työttömyyteen. Myös kirkon järjestämät ruokajakelut ja ruokailut sekä velkaneuvonta ovat laman jälkeen tulleet osaksi diakoniatyön arkea.

Diakonisen avun ja tuen muodot ovat tänä päivänä moninaiset, kuten myös asiakaskunta on hyvin kirjavaa. Usein asiakas hakeutuu diakonian päivystykseen yhden ongelman takia, mutta taustalta löytyykin monia ongelmia, jotka voivat liittyä yksinäisyyteen, ihmishdekyssymyksiin, hengellisiin kysymyksiin, päihteisiin, työttömyyteen, opiskeluun, etuuksien hakemiseen, talouteen, terveyteen, kotoutumiseen, suruun ja lähes mihin vain. Asiakas on voinut kokea myös jonkin äkillisen kriisin. Tässä on diakoniatyön suuri vahvuus, että se huomioi ihmisen kokonaisvaltaisesti ja usein työntekijällä on mahdollisuus myös käyttää asiakkaan auttamiseen enemmän aikaa kuin vaikkapa kunnan

sosiaalitoimessa. Auttamisen muotoja ovat muun muassa palveluohjaus, sielunhoito ja taloudellinen tukeminen. Lisäksi diakoniatyöntekijät pitävät erilaisia ryhmiä ja järjestävät retkiä ja leirejä sekä koordinoivat vapaaehtoistoimintaa.

3.4.1 Taloudellinen tukeminen

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki eli siihen on oikeus, jos palkka tai tulonsiirrot eivät riitä elämiseen. Toimeentulotuki on osa kuntien sosiaalihuoltoa ja siihen on subjektiivinen oikeus. Sillä pyritään edistämään henkilön tai perheen turvattua toimeentuloa sekä itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuki koostuu perus- ja lisäosasta. Lisäksi on olemassa ennaltaehkäisevä toimeentulotuki, jonka tarkoitus on ehkäistä pitkäaikaista riippuvaisuutta toimeentulotuesta ja syrjäytymistä, mutta tilastojen mukaan ennaltaehkäisevää toimeentulotukea ei myönnetä kuin vain alle 10 % kaikista toimeentulotukipäätöksistä. Keskimäärin yksi henkilö saa toimeentulotukea noin 255 euroa kuukaudessa ja yksi kotitalous noin 400 euroa kuukautta kohden. (Vapaus valita toisin-verkosto 2010, 58–59.)

Toimeentulotuen alkuperäinen tarkoitus oli toimia tilapäisenä hätäapuna. Parin viime vuosikymmenen aikana siitä on kuitenkin tullut monille pääasiallinen ja pitkäaikainen toimeentulo. Useimmat toimeentulotuen saajista saavat jotain muuta ensisijaista etuutta, yleisimmin työmarkkinatukea. Ensisijaisten etuuksien matala taso aiheuttaa kuitenkin sen, että ne eivät välttämättä riitä elämiseen nyky-yhteiskunnassa. Ensisijaisten etuuksien määräkään ei ole riittävä suhteessa esimerkiksi asumisen kulujen tai ruoan hinnan nousuun. Tästä on seurannut se, että myös kirkon diakoniatyö on nykyisin painottunut hyvin paljon taloudelliseen avustamiseen. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 72; Rättyä 2012, 92.) Tosin se on vain yksi diakoniatyön menetelmistä asiakastyössä.

Diakoniatyön peruslähtökohta on, että ihminen ja hänen tilanteensa nähdään kokonaisvaltaisesti ja asiakasta myös pyritään auttamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Joskus kuitenkin voi käydä niin, että asiakas torjuu muun kuin taloudellisen avun tai työntekijän aikataulu on niin tiukka, ettei se mahdollista pureutumista asiakkaan taloudellisten vaikeuksien taustalla vaikuttaviin asioihin. Jos asiakkaan tilanteeseen voidaan syventyä enemmän, on tavallista, että taloudellisten vaikeuksien takaa paljastuu myös

muita selvitettäviä asioita. Tässä tapauksessa asiakkaalle tarjotaan taloudellisen avustamisen lisäksi keskusteluapua eli toisin sanoen sielunhoitoa. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 72–75.)

Diakoniatyön taloudellisen avustamisen periaate on kertaluonteisuus. Avustuksia myönnetään ennakoimattomissa tilanteissa. (Käyhkö, Laine & Siitonen 2005, 26.) Taloudellisen avustamisen ehtona on, että asiakas on saanut ensin lakisääteiset etuudet ja avustukset (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 73). Rättyän (2012, 93) mukaan taloudellisen avustamisen kriteerit ja perusteet voivat olla hyvin erilaiset eri hiippakunnissa ja seurakunnissa. Aluksi määritellään asiakkaan avuntarve ja asiakkaalle tehdään talous selvitys. Se tehdään asiakkaan tuomien papereiden ja hänen kertomuksensa perusteella. Seuraavaksi asiakkaalle myönnetään ruoka-apua tai osto-osoitus kauppaan. On myös mahdollista aloittaa isomman avustushakemuksen valmistelut, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii.

Työntekijä voi olla yhteydessä asiakkaan velkoihin tai sosiaalitoimistoon. Yhteydenpitoa varten muihin viranomaisiin ja auttajatahoihin asiakkaalta pyydetään suostumus. Asiakkaan muut avunlähteet kartoitetaan ja hänelle annetaan palveluohjausta ohjaamalla häntä hakemaan hänelle kuuluvia palveluja ja etuuksia. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus myös talousneuvontaan, henkiseen tukeen sekä elämäntilanteensa selvittelyyn. (Rättyä 2012, 93.)

Usein asiakkaan tilanteen selvittely ja tuen tarve vaatii useampia tapaamisia työntekijän kanssa. Tavallisesti diakonian taloudellinen avustaminen on määrältään vain muutamia kymmeniä euroja, mutta se voi ratkaisevasti vaikuttaa asiakkaan elämään niin, ettei hän syrjäydy enempää. Talousneuvonnalla voidaan auttaa asiakasta rahankäytön tarkkailussa. Diakoniatyössä voidaan todeta olevan onnistuttu, kun asiakas on oppinut hoitamaan asioitaan ja saavuttanut parempaa elämänhallintaa. Diakonian tarkoituksena ei ole neuvoa asiakasta siinä, kuinka hänen tulee elää. Toisaalta jotkin käytännön neuvot voivat vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen ratkaisevasti. Siksi on tärkeää, että työntekijällä on valmiuksia ohjata asiakasta esimerkiksi terapiaan tai velkaneuvontaan. Asiakkaalle voi antaa toivoa selviytymisestä ja lisätä hänen luottamustaan myös pelkkä tieto siitä, että hän voi halutessaan palata tapaamaan diakoniatyöntekijää. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 73–75.)

3.4.2 Sielunhoito diakoniatyön menetelmänä

Sielunhoito voidaan ymmärtää henkisenä tai hengellisenä tukemisena tai molempina. Jo Raamatun ajan ihmisten toiminnassa voidaan katsoa olleen sielunhoidon piirteitä, mutta sitä ei voi siinä muodossa suoraan siirtää nykyajan käsitykseen sielunhoidosta. Vuorisäärnassa Jeesus lupaa esimerkiksi murheellisille lohdutusta (Kiiski 2009, 16). Lohdutuksesta kirjoittaa myös Mannermaa (1998, 15) mainitessaan, että sielunhoito on ymmärretty kristittyjen keskinäiseksi keskusteluksi ja lohdutukseksi. Se on myös evankeliumin muoto julistuksen, kasteen, ehtoollisen ja ripin rinnalla ja ne kaikki tukevat toisiaan. Sielunhoitotehtävä ei kuulu vain kirkolle viran puolesta vaan kaikille kristityille tueksi ja lohdutukseksi toinen toiselleen. Paavali puolestaan toteutti sielunhoitoa kirjeitse antaessaan toimintaohjeita erilaisiin tilanteisiin pienille yhteisöille, seurakunnille. Tähän liittyy käsite kirkkokuri. (Kiiski 2009, 21.)

Sielunhoito käsitetään nykyisin yleensä seurakunnan työntekijän ja asiakkaan väliseksi keskusteluksi, jossa voi olla myös terapeuttisia elementtejä, mutta terapian antamiseen vaaditaan sielunhoitajalta asianmukainen koulutus. Sielunhoitajana voi toimia myös maallikko, esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijä. Yhteiskunnan resurssit eivät riitä poistamaan ihmisten avuntarvetta. Sielunhoidon asiakkaaksi tullaan hyvin monenlaisien asioiden kanssa ja monenlaisista taustoista. Uskonnolliset kysymykset eivät aina ole esillä sielunhoitotilanteessa. Kuitenkin sielunhoitosuhde kuvataan tilanteena, jossa läsnä ovat asiakas, työntekijä ja Jumala sekä lisäksi käsiteltävät asiat. Huomioon on otettava yhteiskunta ja kulttuuri, jossa eletään. (Kiiski 2009, 10–11.) Sielunhoitajalta vaaditaan siis kykyä ottaa ihmiset vastaan tapauskohtaisesti. Valmiin kaavan mukaan ei voi edetä. Sielunhoitajalla pitää olla riittävästi muun muassa kulttuuritietoutta ja kykyä hyväksyä muiden ihmisten maailmankuvaa ja -katsomusta.

Sielunhoitotyötä voi tehdä monella tavalla. Ihminen voidaan nähdä fyysisenä, henkisenä, hengellisenä ja sosiaalisena olentona ja yksilönä. Diakoninen sielunhoito ottaa ihmisen huomioon hyvin kokonaisvaltaisesti. Ihmistä pyritään auttamaan niin henkisesti, hengellisesti kuin fyysisestikin. (Kiiski 2009, 12–13.) Työntekijällä tulee olla herkkyyttä myös huomioida asiakkaan hengellisyyteen liittyvät viestit keskustelussa ja valmius ottaa ne esille, jos asiakas ei itse uskalla (Rättyä 2012, 87).

Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa psykoterapeuttinen sielunhoito on koko ajan vahvistanut asemaansa. Kirkon erityistyön muodot, kuten sairaalasielunhoito, perheneuvonta ja Palveleva puhelin ovat osaltaan olleet tukemassa tätä kehitystä. (Kiiski 2009, 28.) Sielunhoidon käsite voidaan tulkita hyvin laajasti. Sieluhoidolliseksi työksi voidaan lukea edellä mainittujen lisäksi pappien ja diakonian viranhaltijoiden asiakkaiden käymät keskustelut, hengellinen ohjaus, sururyhmät sekä hiljaisuuden retriitit. Suomessa sielunhoito on vakiintunut yhdeksi keskeisimmistä inhimillisen hädän auttamismuodoista. (Kiiski 2009, 31, 33.)

Sielunhoidolliset keskustelut ovat aina ehdottoman luottamuksellisia. Papilla ja seurakuntalehtorilla on ehdoton vaitiolovelvollisuus ja muita kirkon työntekijöitä koskee yleisen julkisuuslain vaitiolosäännös. (Kiiski 2009, 54–55.) Jos sielunhoitaja rikkoo vaitiolovelvollisuuttaan vaikkapa tulkitessaan keskustelun tavanomaiseksi arkikeskusteluksi ja paljastaa jonkin luottamuksellisen asian, se vahingoittaa sielunhoitajan omaa mainetta ja lisäksi voi saattaa koko sielunhoitotyön huonoon valoon. Työnohjaus on hyvä apu sielunhoitajalle. Se tarjoaa mahdollisuuden sielunhoidollisten asioiden käsitteilyyn anonyymisti työnohjaajan kanssa, joka myös on vaitiolovelvollinen. (Kiiski 2009, 56–57.)

Sielunhoitotilanteelle on syytä valita etukäteen sopiva paikka, vaikka periaatteessa sielunhoidollisen keskustelun voi käydä missä tahansa. Jos tapaamiskertoja on useita, vakiopaikka helpottaa asiakasta ja luo turvallisuuden tuntua. Usein sielunhoitajan työhuone sopii hyvin tapaamispaikaksi, mutta huoneen tulee olla oikealla tavalla äänieristetty sekä sisustukseen on hyvä kiinnittää huomiota, jotta se olisi tarkoitukseen sopiva. Sielunhoitajan on hyvä valmistautua asiakastapaamiseen. Tilanteen tulee olla kiireetön ja rauhallinen. Pienen alkukeskustelun jälkeen on hyvä mennä asiaan ja tapaamiselle sopiva kesto on yleensä tunti, erityisesti jos kyseessä on monta tapaamista käsittävä sielunhoitoprosessi. Tunti voi ylittyä, jos esimerkiksi tapaaminen on kertaluonteinen tai tilanteessa on mukana useampia henkilöitä. Sielunhoitotilanne voi olla kestoaltaan myös hyvin lyhyt. Keskeisinä vaiheina sielunhoidossa erottuvat aloitus-, työskentely- ja lopetusvaihe. (Kiiski 2009, 57–62.)

Sielunhoidossa asiakas valitsee itselleen sielunhoitajan monista eri vaihtoehtoista (Kiiski 2009, 66). Asiakas luultavasti on käynyt puhumassa muutaman sielunhoitajan

kanssa ennen kuin pystyy tekemään valintansa. Hyvän sielunhoitosuhteen edellytyksenä on, että sekä sielunhoitajan että asiakkaan vuorovaikutus toimii ja luottamus syntyy. Sielunhoitajan on kuitenkin osattava asettaa työlleen rajat, esimerkiksi jos asiakas vaikka pyytää rahaa, hyvä ammattilainen tuo esille ne vaihtoehtoiset tahot, jotka hoitavat raha-asioita ja kertoo, että hänen kanssaan on mahdollisuus vain sielunhoitoon. Tietoisuutta sielunhoidon mahdollisuuksista pitäisi lisätä ja hälventää niitä ennakkoluuloja, että sielunhoitoon liittyisi aina uskonto ja hengellisyys, vaikka ne usein ovatkin sielunhoitotilanteessa läsnä. Tällöin asiakas, joka ei ole uskonnollisuudelle avoin, voisi helpommin ottaa vastaan sielunhoidoksi kutsutun keskustelun ja saada apua tilanteeseensa.

3.5 Diakoniatyö Keravan seurakunnassa

Nykyisin Keravan seurakunnan diakonian päivystysvastaanotto on avoinna kahtena arki- aamuna kahden tunnin ajan. Vastaanotto on ollut yksi harvoista ilman ajanvarausta toimivista paikoista, joista keravalaiset ovat saattaneet hakea apua. Asiakas joutuu usein jonottamaan asiansa käsittelyä, mutta lähes poikkeuksetta päätöksen saa saman päivän aikana. Vastaanotolla käy ihmisiä, jotka edelleen kamppailevat laman seurauksien, kuten työttömyyden tai velkaantumisen vuoksi. Erityiseksi haasteeksi 2000-luvulla on noussut nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Perinteisten diakoniatyön muotojen ja päivystysvastaanoton lisäksi seurakunta tarjoaa ikääntyneille eri alueilla kokoontuvia piirejä ja kerhoja sekä järjestää retkiä ja leirejä, joiden tavoite on tarjota uusia myönteisiä elämyksiä sekä rikastuttaa osallistujien hengellistä elämää. Keravalla on haluttu kohdistaa työtä myös mielenterveyskuntoutujiin, ja seurakunta tekee yhteistyötä tällä saralla niin vapaaehtoissektorin, järjestöjen kuin kaupunginkin kanssa. Keravalla tehdään myös lapsidiakoniatyötä, joka on organisoitu alueellisena sillä ajatuksella, että työ on alueensa näköistä ja vastaa nimenomaisesti sen tarpeisiin. Tapahtumia on järjestetty yhteistyössä muun muassa asukasyhdistysten kanssa. (Käyhkö, Laine & Siitonen 2005, 26–31.)

Keravan seurakunnassa on tällä hetkellä viisi diakoniatyöntekijää. Heillä kaikilla on tehtävässään perusdiakoniatyön lisäksi myös jokin vastuualue, kuten esimerkiksi mielenterveystyö, seniorityö ja aluetyö jossakin Keravan kaupunginosassa. Keskusteluapua kaipaava asiakas voi tulla diakoniavastaanotolle päivystysaikana tiistaisin ja torstaisin

klo 9–11 tai varata erillisen tapaamisajan työntekijän kanssa. (Keravan seurakunnan diakonia 2013.)

Ensisijaisesti taloudellista avustusta haetaan kunnan sosiaalitoimesta. Jos asiakas ei saa toimeentulotukea tai se ei riitä, seurakunnan diakoniatyöntekijät voivat avustuskriteerit huomioiden myöntää myös taloudellista apua. Avustusta mietittäessä huomioidaan asiakkaan elämäntilanne yksilöllisesti. Kriteerejä avustuksen myöntämiseen ovat esimerkiksi tilanteen ennakoimattomuus, myönnettävän avustuksen riittävyys ja kertaluonteisuus. Seurakunta ei pääsääntöisesti myönnä avustuksia toistuvasti. Asiakkaan on mahdollista hakea myös lainaa korottomasti takuu- tai rästivuokriin Takuu- ja rästivuokra-rahastosta, jonka Keravan seurakunta on perustanut yhteistyössä Keravan kaupungin ja As Oy Nikkarinkruunun kanssa. Lainaa haetaan diakoniapäivystyksessä. Kriteerit lainan saamiseen ovat:

- kun vuokratästä tai takuuvuokran maksamiseen eivät asiakkaan, sosiaalitoimiston tai diakoniatyön resurssit yksinään riitä
- kun asiakkaalla on lainan hoitamiseen realistisia mahdollisuuksia yksilöllisesti laaditun takaisinmaksusuunnitelman mukaisesti ja motivaatiota sitoutua velan hoitoon. (Keravan seurakunnan diakonia 2013.)

Diakoninen mielenterveystyö Keravan seurakunnassa on mielenterveyskuntoutujien tukemista ja sitä toteutetaan henkilökohtaisilla keskusteluilla ja Hyvän Mielen kohtaamispaikassa. Syksyisin mielenterveyskuntoutujille järjestetään päiväretki yhteistyössä Keravan Tuusulan ja Järvenpään seurakuntien kanssa. Diakonista päihdetyötä tehdään tukemalla päihteidenkäyttäjiä, omaisia ja aikuisia lapsia. Keinoina ovat henkilökohtaiset keskustelut sekä prosessiryhmät. Seurakunta tekee myös kunnallisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen suunnittelu- ja kehittämistyötä yhdessä paikallisten järjestöjen ja kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kanssa. (Keravan seurakunnan diakonia 2013.)

Aluetyön tavoitteena on lisätä asukkaiden oma-aloitteisuutta, tutustumista naapureihin ja muihin alueen asukkaisiin sekä rohkaista huolehtimaan toinen toisestamme ja osallistumaan myös vapaaehtoistyöhön. Helosvuoren (2012, 174) mukaan alueellisella toiminnalla on identiteettiä vahvistava vaikutus sekä tukee yhteisen näkemyksen löytymistä asuinalueen kehittämisessä asukkaiden kesken. Näin diakoniatyöllä voidaan alueelli-

sella tasolla vaikuttaa päätöksentekoon ja toimintaan. Keravalla alueiden asukkaille on tapahtumia ja erilaisia ryhmiä Savion seurakuntatalolla, Killan tuvalla ja Ahjossa Palje-olohuoneella. Seniorityö linkittyy osin aluetyöhön Savion Avoimen Kahvilan ja Killan Juttutuvan muodossa. Senioreille on päiväpiirejä, joissa vapaaehtoiset järjestävät vaihtelevaa ohjelmaa. Senioritiistait pidetään kerran kuukaudessa ja ohjelmassa on aina joku vierailija. Iloa Arkeen -päivät järjestetään myös kerran kuukaudessa ja omaishoitajille on oma avoin ryhmä. Leskenlehti on avoin vertaisryhmä leskeksi jääneille eläkeläisille. (Keravan seurakunnan diakonia 2013.)

Kehitysvammaisille on Wanhan Pappilan Kerho, joka kokoontuu kahden viikon välein. Kerho-iltaan sisältyy hartaus sekä ohjattua yhdessä tekemistä ja välipala. Kerho järjestetään yhteisvoimin Keravan, Järvenpään ja Tuusulan seurakuntien kesken. (Keravan seurakunnan diakonia 2013.)

4 SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖ

4.1 Sosiaalityön käsite

Kananojan (2010a, 22–23) mukaan sosiaalityön käsite ei ole täysin yksiselitteinen, sillä sen rinnalla on monia lähikäsitteitä, kuten esimerkiksi sosiaaliala, sosiaalipalvelu sekä sosiaaliohjaus, jotka eivät aina ole selkeitä edes alan ammattilaisille. Sosiaalityön ammatin tieteellinen pohja on moniulotteinen. Sosiaalityö ammatillisena työnä merkitsee eri asiaa kuin sosiaalityöntekijän tekemä työ. Sosiaalityön tehtäviin voi hakeutua erilaisien koulutusreittien kautta ja toisaalta sosiaalityön koulutuksen saaneet toimivat yhteiskunnassa monenlaisissa tehtävissä, joilla ei välttämättä ole sosiaalityön luonnetta. Sosiaalialan ammattilaisten tehtävänä on toimia asiakkaan ja hänen ympäristönsä välimiehenä. Työn tavoitteena on asiakkaan kannalta positiivinen muutos ja eheytyminen. Yhteiskunnan kehitys vaikuttaa siihen, mihin kysymyksiin haetaan ratkaisuja ja minkälaiset käytännöt tulevat ohjaamaan sosiaalialan ammatteja.

Kansainvälinen sosiaalityön järjestö International Federation of Social Workers määrittelee sosiaalityön seuraavalla tavalla:

- 1) Sosiaalialan työn tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen.
- 2) Keinoina ovat tätä tukevan sosiaalisen muutoksen, ihmissuhdeongelmien ratkaisujen ja itsenäisen elämänhallinnan edistäminen.
- 3) Työn kohteena on vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä.
- 4) Välineenä käytetään sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista sekä yhteiskunnan järjestelmiä koskevaa tietoa ja sen soveltamiseen tarvittavaa taitoa.
- 5) Sosiaalialan työ perustuu ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin, jotka on kirjattu kansainvälisiin yleissopimuksiin. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia, 2005.)

Sosiaalityötä tarvitaan tilanteisiin, joissa monet yhteiskunnalliset, yhteisölliset ja yksilölliset tekijät liittyvät ja kietoutuvat toisiinsa. Työtä tehdään monilla eri tasoilla kuten yksilö-, ryhmä-, yhteisö- ja yhteiskunnallisella tasolla. (Kananaja 2010a, 24.) Samoin asiakastyössä asiakkaita kohdataan monissa eri tilanteissa ja tasoilla. Sosiaalityötä tehdään niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannella sektorilla. Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö on yksi sosiaalityöalan toimijoista. Sosiaalityö on olemassa erityisesti heikoimmassa asemassa olevia, vähävoimaisia, syrjittyjä puolustuskyvyttömiä väestöryhmiä ja ihmisiä varten. Sosiaalityön tarkoituksena on varmistaa kaikkien ihmisten ihmisoikeuksien toteutuminen sekä marginaalissa eläville ja syrjityille perustarpeiden, kuten esimerkiksi asuminen, talous, terveys tai koulutus, toteutuminen. (Kananaja 2010b, 127.)

Sosiaalityön tehtävänä on puutteellisten sosiaalisten olojen ja vaikeiden elämäntilanteiden parantaminen sekä vähävoimaisten yksilöiden ja ryhmien toimintaedellytysten, osallisuuden ja elämänotteen vahvistaminen. (Kananaja 2010a, 24.)

4.2 Asiakkaan kohtaaminen

Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet koskevat niin asiakastyötä kuin myös työn muita tasoja, tehtäväalueita ja ammatillista yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Tärkeä sosiaalityön arvo on, että jokaisella ihmisellä on yhtäläinen ihmisarvo riippumatta hänen rodustaan, uskonnostaan, henkilökohtaisista ominaisuuksistaan tai siitä, minkälainen suorituskky hänellä on. Sosiaalityön arvoihin kuuluvat myös oikeudenmukaisuus, yhteinen vastuu yhteisön jäsenistä sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus. Asiakastyössä tavoitteena on, että asiakas saa kokemuksen ihmisarvosta. Tärkeää on, että hän kokee tulleensa kuulluksi, ja että hänelle on annettu mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman asiansa ja tilanteensa käsittelyyn. Arvojen noudattaminen työskentelyssä edellyttää puoleettomuutta luottamuksellisuutta. (Kananaja 2010b, 120–122.)

Monesti asiakkaan tilanne on ristiriitainen. Esimerkkinä itsemääräämisoikeus vanhustyössä, jossa asiakkaana olevan vanhan ihmisen omat toiveet saattavat poiketa omaisten toiveista tai siitä, mikä olisi työntekijän ammatillisen tiedon valossa järkevä ratkaisu. Työntekijä joutuu työssään usein luovimaan kokemuksensa ja tilannekohtaisen harkin-

nan varassa. Globalisoitumisen myötä työntekijän asiakkaat tulevat nykyisin erilaisista etnisistä taustoista ja kulttuureista. Kulttuureihin liittyvät arvot, normit ja tavat sekä tottumukset saattavat poiketa huomattavankin paljon suomalaisesta kulttuurista. Asiakkaiden kulttuuritaustojen tunteminen, ymmärtäminen ja huomioiminen osoittavat hyvää ammatillisuutta ja on usein myös käytännön työssä välttämätöntä. (Kananaja 2010b, 121–12 .) Asiakkaan kohtaamisessa on tärkeää huomioida niin asiakkaan sanalliset kuin sanattomat viestit (Rättyä 2012, 85).

Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus ja yhteistyö ovat keskeinen työväline asiakastyössä. On tärkeää, että asiakkaalle välittyy aidosti se, että työntekijä haluaa auttaa häntä ja välittää hänen tilanteestaan. Onnistunut kohtaaminen myös antaa asiakkaalle kokemuksen kunnioittamisesta ja siitä, että työntekijä uskoo asiakkaan omiin voimavaroihin. Asiakas saa toivoa mahdollisuudesta muutokseen ja parhaimmillaan hän kokee voimaantumista. Tärkeää on huomioida, miten työntekijä selvittää asiakkaan tilannetta ja tavoitteita. Tarkoitus on löytää keinoja siihen, miten asiakas voisi itse auttaa itseään ja kiinnittää huomiota asiakkaan omien voimavarojen positiiviseen etsimiseen, jotta hän voisi vaikka aluksi tuettuna tarkastella ja jäsentää elämäänsä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. (Kananaja 2010b, 129–130.)

Vuorovaikutuksen tärkeä edellytys on luottamus. Sen rakentaminen ei kuitenkaan ole välttämättä helppoa, eikä se ole myöskään itsestään selvä asia. Asiakkaat ovat usein joutuneet kokemaan monia pettymyksiä niin muiden ihmisten kuin viranomaistenkin taholta. Siksi luottaminen ei ole asiakkaalle helppoa. Jos asiakkaan on vaikeaa luottaa siihen, ettei yhteinen työskentely hyödytä mitään, työntekijän tulee varautua siihen, ettei myöskään muutoksia saada helposti aikaan. Sosiaalialan ammattilainen joutuu työssään antamaan asiakkaalle myös kielteisiä päätöksiä tai tekemään kielteisiä ratkaisuja. Joskus lakisääteiset edellytyksen tuen saamiseksi eivät täyty tai esimerkiksi laitoshoidon ei ole tarjota paikkaa. Joskus asiakas joutuu odottamaan palvelua tai tukea kohtuuttoman kauan. Tällaisissa tilanteissa asiakas ei ymmärrettävästi ole tyytyväinen ja työntekijän on osattava ottaa vastaan myös negatiivinen palaute. Ehdottoman tärkeää on kuitenkin, että työntekijä antaa asiakkaalle oikeaa tietoa ja perustelee ratkaisunsa ymmärrettävästi. (Kananaja 2010b, 130–131.)

Kontrolli sanana saatetaan kokea jotenkin negatiivisessa valossa. Tuki ja kontrolli eivät kuitenkaan välttämättä kumoa toisiaan. Kontrolli voi olla asiakkaan kannalta myös vahvistava ja tukeva toimenpide, jos tavoitteena on löytää asiakkaan omia edellytyksiä ja voimavaroja ottaa vastuuta omasta elämästään ja toiminnastaan. Työntekijän vaihtuminen usein häiritsee luottamuksellisen asiakassuhteen kehittymistä. Tilanne vaatii käsitteilyä asiakkaan kanssa, koska monenlaiset tunteet liittyvät siihen. Muutos on asiakkaalle epämiellyttävä kokemus, koska pitkään jatkuneen asiakkuussuhteen myötä yhteistyö on saattanut synnyttää paljon kiintymystä. Etenkin uusi työntekijä saattaa joutua asiakkaan mahdollisen pettymyksestä nousevan reaktion kohteeksi. Näin ollen niin lähtevän kuin uudenkin työntekijän olisi hyvä ottaa puheeksi työntekijän vaihtuminen. (Kananoja 2010b, 132–133.)

Sosiaalityön tavoitteena on palvella asiakasta yksilöllisesti. Työskentelymenetelmät pyritään räätälöimään kunkin asiakkaan elämäntilanteen, yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen mukaisesti. Yksilöllinen työskentelytapa osoittaa, että työntekijä kunnioittaa asiakasta ja hänen elämäntilanteensa ainutlaatuisuutta. Asiakkaan kyky osallistua oman elämäntilanteensa arviointiin ja työskentelyyn saattaa joskus olla heikentynyt esimerkiksi sairauden, vamman tai iän vuoksi. Silloin yksilöllinen työskentelyote on tärkeä. On oleellista, että asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esille omia näkemyksiään ja vaikuttaa omaan tilanteeseensa. (Kananoja 2010b, 134–135.)

Tärkeää asiakkaan kohtaamisessa on myös huomioida tilat, joissa asiakas otetaan vastaan sekä työntekijän on kiinnitettävä huomiota käyttäytymiseensä ja eleisiinsä. Luottamuksen ja yhteistyön saavuttamiseksi jo ensivaikutelmalla on merkitystä. Ensivaikutelma antaa asiakkaalle kuvan, jonka mukaan hän tekee päätelmänsä ja juuri se ohjaa häntä tarvittaessa olemaan varuillaan, rohkea, aggressiivinen tai ystävällinen. Asiakkaan tulisi tuntea olonsa jo asioimaan tullessaan miellyttäväksi ja myönteiseksi. Työntekijän asenne on ratkaisevassa asemassa. Hänen ei tule tehdä omia ennakkopäätelmiään, vaan kohdata epäonnistumisista kärsivä ihminen ihmisenä. (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012, 4–5.)

Moni sosiaalisista asioista ja epäonnistumisista kärsivä henkilö kokee häpeää tilanteensa takia. Ammattilaisena työntekijän rooli on rohkaista asiakasta näkemään ne asiat, jotka juuri sillä hetkellä ovat kiireellisimmät hoidettavat asiat ja toisaalta myös ne asiat, jotka

juuri nyt ovat hyvin. Kaikkea ei tarvitse hoitaa yhdellä kertaa. Työntekijän on tärkeää kuunnella, mitä asiakas todella sanoo. Työntekijän tulee myös varmistaa, että asiakas saa häneltä ymmärrettävän vastauksen. Huolimattomuus ja epäselvyys voi tehdä auttamisen tyhjäksi. (Keskinen & Kääriäinen ym. 2012, 7–8.)

4.3 Diakoninen asiakastyö

Diakonian asiakaskunta on moninaista ja nykyisin myös monikulttuurista. Asiakkaat tulevat hyvin erilaisista lähtökohdista ja taustoista. He voivat olla esim. alkoholisteja, mielenterveyskuntoutujia, asunnottomia, työttömiä, vanhuksia, nuoria tai lapsiperheitä. Myös asiat, joiden vuoksi asiakkaita hakeudutaan, ovat moninaisia. Asiakkaalla voi olla mm. taloudellisia ongelmia tai huolia mielenterveyden kanssa. Hän voi kaivata apua surutyöhön tai kriisien käsittelyyn. Diakoniatyössä myös vapaaehtoiset nähdään asiakkaina, joista huolehditaan. (Suomen Evankelis-luterilainen kirkko i.a.)

4.3.1 Diakoniatyöntekijän keskeinen osaaminen

Diakoniatyöntekijä työskentelee kristillisten arvojen pohjalta. Hän asennoituu työhönsä niin, että hän toimii asiakkaansa ihmisarvon puolestapuhujana. (Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2001; Lappalainen 2002, 131.) Diakonia perustuu ihmisen kokonaisvaltaiseen palvelemiseen ja kunnioittamiseen ja tähän sisältyvät niin aineellinen kuin hengellinen auttaminen (Kansanaho & Hissa 1979, 17). Diakoniatyöntekijänä toimiminen yleensä edellyttää vihkimystä diakonian virkaan. Nykyisiä alkuseurakunnasta juontuvia diakonian viran tehtäviä ovat hoito, huolenpito, sosiaalinen diakonia, kasvatusta ja opetus sekä jumalanpalvelukseen ja ehtoolliseen liittyvä palvelu. Sielunhoito on keskeistä näissä kaikissa. Olennaista on kutsumus ja halu tehdä työtä kristillisen lähimmäisenrakkauksen pohjalta. (Lappalainen 2002, 130.) Lisäksi edellytyksenä ovat tiedot ja taidot, jotka hankitaan koulutuksen sekä kokemuksen kautta. Diakoniatyöntekijä neuvoo ja ohjaa ihmistä, jotta hän saa lain mukaan hänelle kuuluvat palvelut ja etuudet, mutta tarvittaessa antaa ihmiselle myös sielunhoidollista apua. (Lappalainen 2002, 131; Laajanen 2010.) Diakoniatyöntekijällä täytyy olla tietoa ja kyky luoda verkostoja, jotta hän osaa

ja voi ohjata asiakkaansa toisen toimijan luo, jos asiakkaan ongelma vaatii sellaista apua, jota itsellä ei ole mahdollisuus tarjota.

Diakoniatyöntekijän ydinosoamisen nähdään koostuvan neljästä osa-alueesta: hengellisen työn osaamisesta, diakonisen asiakastyön osaamisesta, kirkon organisaatio- ja kehittämisosaamisesta ja yhteisöllisestä sekä yhteiskunnallisesta osaamisesta. Diakoniatyötä tehdään ihmisten ja erilaisten yhteisöjen parissa ja hyväksi. Työntekijän on tärkeää omata arvo-osaamista ja osata pysähtyä ihmisen rinnalle vierellä kulkijaksi. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti. Työntekijän rooli vaihtelee kuuntelijan, tukijan, rohkaisijan, neuvojan, ohjaajan, asiakkaan oikeuksien puolustajan ja yhteiskunnallisen vaikuttajan välillä. Keskeistä on, ettei työntekijä anna asiakkaalle valmiita ratkaisuja vaan enemmän rohkaisee ja tukee asiakasta oivaltamaan asioita ja toimimaan itse elämänhallintansa parantamiseksi tai tietyn saavutetun elämäntilanteen ylläpitämisessä, jos tilanne on erittäin vaikea. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 40–43.)

Työssään diakoniatyöntekijöitä koskee yhteiskunnallinen lainsäädäntö. Diakoniatyöntekijällä on vaitiolovelvollisuus, mikä merkitsee, että työntekijä ei voi kertoa muille eteenpäin asiakastilanteissa tietoonsa saamiaan asioita. Diakoniatyöntekijällä ei kuitenkaan ole ehdotonta rippisalaisuutta, kuten pastorin virassa toimivilla. Työntekijä on ilmoitusvelvollinen, jos hän esimerkiksi ripissä saa tietoonsa asioita esimerkiksi tilanteesta, jossa lapsen turvallisuus on uhattuna. Työntekijän hoitaessa asiakkaan asioita viranomaisten kanssa, asiakkaalta on saatava ensin mieluiten kirjallinen suostumus. Myös viranomaisen tarvitsee asiakkaan suostumuksen, että hän on diakoniatyöntekijään yhteydessä asiakkaan asioita hoidettaessa. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 40–43.)

Laajanen (2010) näkee verkostoitumisen erityisen tärkeänä ja välttämättömänä nykypäivän diakoniatyössä. Työtä tehdään yhteistyössä monien yhteiskunnan eri alojen toimijoiden kanssa. Sen perusedellytyksenä on, että diakoniatyöntekijällä on riittävästi tietoa ja kontakteja sekä kunnallisiin että kolmannen sektorin tahoihin. Yhteistyökumppaneina tärkeitä ovat myös seurakunnan muut työmuodot sekä kirkon toimijat. Verkostoituminen auttaa ohjaamaan asiakas tarvittaessa toisen tahon asiakkaaksi. (Hakala 2002, 262.) Usein diakoniatyöntekijä on päivittäin yhteydessä esimerkiksi kunnan sosiaalitoimeen, kolmannen sektorin järjestöihin ja yhdistyksiin, perintäyhtiöihin ja erilaisiin yrityksiin ja työpaikoille. (Jääskeläinen 2002, 193; Laajanen 2010). Myös vapaaeh-

toiset ovat yksi ehdottoman tärkeä diakoniatoimintaa pyörittävä tekijä. Diakoniatyöntekijä yleensä koordinoi vapaaehtoistoimintaa ja on yhteydessä vapaaehtoisiin. Vapaaehtoisille järjestetään koulutusta, työnohjausta ja virkistystoimintaa.

Esimerkiksi diakonian asiakkaaksi tulee henkilö, jolla on taloudellisia vaikeuksia. Aluksi työntekijä perehtyy asiakkaansa elämäntilanteeseen keskustelujen kautta ja selvittää hänen taloudellisen sekä sosiaaliturvaa koskevan tilanteensa. Käy ilmi, että asiakas on työtön ja hänen sosiaaliset kontaktinsa ovat vähäiset. Diakoniatyöntekijä voi tällöin asiakkaan akuuteimpaan tilanteeseen kirjoittaa muun muassa osto-osoituksia, antaa ruoka-apua ja auttaa laskujen maksamisessa. Hän on myös yhteydessä muihin viranomaisiin, jotta asiakkaalle saadaan sovittua maksusitoumukset esimerkiksi asunnon vuokrakuutta varten. Asioiden edetessä työntekijä myös rohkaisee asiakasta ottamaan itse yhteyttä muihin auttajatahoihin ja hoitamaan talousasioitaan. Hän antaa ohjausta ja neuvontaa talouden suunnitteluun sekä sosiaalietuuksien ja -palvelujen hakemiseen. Hän myös kannustaa asiakasta hakeutumaan koulutukseen ja työelämään. Näin asiakas myös pääsisi taas sosiaalisiin kontakteihin muiden kanssa. Samalla hän ei kuitenkaan unohda asiakkaan hengellistä auttamista, vaan jatkaa tilanteen purkamista sielunhoidollisissa keskusteluissa ja asiakkaan niin halutessa voidaan myös rukoilla. Diakoniatyöntekijä voi myös kannustaa ja ohjata asiakasta osallistumaan seurakunnan tilaisuuksiin. (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 79.)

4.3.2 Asiakkuusprosessi

Asiakkuusprosessin yhteistyösuhteen kesto asiakkaan ja työntekijän välillä voi eri tapauksissa muodostua hyvinkin eripituisiksi. Ammatillinen yhteistyö voi toisissa tapauksissa kestää läpi elämän ja ulottua myös seuraavaan sukupolveen. Kriisityössä asiakas tapaa työntekijän ehkä vain yhden kerran ja tällöin työntekijän on muodostettava kuva asiakkaan tilanteesta hyvin nopeasti. Asiakkuusprosessi lähtee yleensä liikkeelle lähtökohtatilanteen kartoituksella ja tilannearviolla. Kartoitukseen on aihetta paneutua huolella erityisesti silloin, jos asiakkaalla on havaittavissa monialaisia ja pitkäaikaisia vaikeuksia. Olennaista on myös, että sekä työntekijä että asiakas tietävät ja ymmärtävät, miksi ja millä tavoilla työskennellään. On sovittava tavoitteet sekä kummankin osapuolen osuus työskentelyssä. Asiakkaalle on tärkeää tietää, mikä on hänen osuutensa pro-

sessissa ja kummallekin on tärkeää tietää molempien osapuolten odotukset. (Kananaja 2010b, 135–137.)

Diakoniatyössä asiakkuusprosessi alkaa joko omaisen, viranomaisen tai asiakkaan itsensä yhteydenotolla diakoniatoimistoon tai diakoniatyöntekijään. Tämän jälkeen tehdään alkukartoitus ja tilanteesta riippuen työntekijä ohjaa asiakkaan ottamaan yhteyttä toiseen auttajatahoon tai hänelle varataan riittävän pitkä aika diakoniatyöntekijälle. Asiakstapaamista varten työntekijä hankkii esitietoja, valmistelee työhuoneen ja työvälaineet. Työntekijän on hyvä pitää silmällä myös omasta aikataulustaan huolehtimista. Työntekijä tapaa asiakkaan ja tekee tilannearvion. (Jokela 2011, 231.)

Asiakkuusprosesseissa voidaan nähdä kaksi linjaa, jotka hieman poikkeavat toisistaan; taloudellisen avun asiakkaan ja elämäncrisiisasiakkaan prosessi. Usein elämäncrisit ja taloudelliset vaikeudet kuitenkin kulkevat rinnakkain saman asiakkaan kohdalla. Taloudellisen avun asiakkaan prosessin toimenpiteitä voivat olla muun muassa tilanteen selvittely, asiakirjojen pyytäminen asiakkaalta, palveluohjaus, ruoka-apu tai osto-osoitus, yhteydenotot esimerkiksi viranomaisiin tai velkoihin, isomman avustuksen hakemuksen valmistelu, keskusteluapu, hengellinen tukeminen ja uudelleen tapaamisesta sopiminen. Tapaamisen jälkeen jatketaan yhteydenottoja viranomaisiin, viedään avustushakemusta eteenpäin, maksetaan laskuja, tapaaminen kirjataan asiakastietojärjestelmään ja mahdollisesti konsultoidaan toista työntekijää. Työntekijä tapaa asiakasta, kunnes avustus on maksettu tai asiakkuussuhteesta tulee pitkäkestoinen, koska asiakas tarvitsee taloudellista tukea jatkuvasti. Asiakkuuden luonne voi myös muuttua keskustelupainotteiseksi. (Jokela 2011, 231.)

Toinen tyypillinen asiakkuusprosessi on elämäncrisin kokeneen asiakkaan prosessi. Tällöin annettava apu on keskustelupainotteista ja henkistä sekä myös hengellistä tukemista. Työntekijä saattaa ohjata asiakkaan esimerkiksi terapiaan ja joskus tapaamisen aikana tehtäviin toimenpiteisiin kuuluu myös taloudellinen tukeminen. Asiakkaalle saatetaan etsiä tukihenkilö. Asiakkuus saattaa päättyä yhteen keskustelukertaan tai sovittujen kertojen jälkeen tai olla luonteeltaan jatkuvaa. (Jokela 2011, 231.)

Prosessi ei kummassakaan edellä mainitussa tapauksessa välttämättä ole selkeä, että asiakas tapaa työntekijää sovittun määrän kertoja. Voidaan myös sopia niin, että asiakas

ottaa yhteyttä, jos uutta tarvetta tapaamiseen ilmenee tai työntekijä seuraa asiakkaan tilanteen kehittymistä ja ryhtyy toimenpiteisiin, jos niihin ilmenee aiheutta. Prosessista on kuitenkin tehtävä jonkinlainen suunnitelma ja sitä on tarvittaessa tarkistettava. Asiakkuussuhteen päättämisestä on sovittava yhteisesti asiakkaan kanssa. (Kananaja 2010b, 137.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tehtävä

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää ja kartoittaa, miten Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakkaat ovat kokeneet kohtaamisensa ja asiointinsa diakoniatyöntekijän kanssa ja miten heidän saamansa diakoninen apu ja tuki ovat vaikuttaneet heidän elämäänsä. Tavoitteena on saada tietoa siitä, miten Keravan seurakunnan diakoniatyötä voitaisiin kehittää paremmin asiakkaita kohtaavaksi ja palvelevaksi. Diakoninen auttaminen halutaan osata kohdentaa oikein, jotta juuri kaikkein heikoimmassa asemassa olevat hyötyisivät tehdystä työstä, mikä onkin kirkon diakoniatyön perusajatus. Diakonian vastaanotolla asioiminen halutaan tehdä asiakkaalle vaivattomaksi ja tavoitteena on myös, että asiakas todella kokee tullessa autetuksi. Tämän vuoksi on tärkeää ottaa asiakkaiden mielipide huomioon toimintaa kehitettäessä.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Millaisia asiointikokemuksia Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakkailla on diakoniatyöntekijän kanssa asioimisesta?
2. Miten annettu diakoninen apu ja tuki ovat vaikuttaneet asiakkaiden elämään?

5.2 Tutkimusprosessi

Tutkimus alkoi opinnäytetyön suunnitelman työstämisellä sekä kyselylomakkeen laatimisella ja sen testaamisella keväällä 2013. Keväällä 2013 kysely toteutettiin ja tuolloin kirjoitin alustavasti opinnäytetyön teoriaosiota. Kesällä 2013 käsittelin saadun tutkimusaineiston sekä analysoin saadut tulokset. Kun kysely oli viety läpi, käsittelin vastaukset tietokoneohjelmalla, Excelillä, jotta sain vastaukset tarkasteltavaksi numeraalisessa muodossa. Lisäksi analysoin keräämäni tutkimusaineiston ristiintaulukoimalla ja tein johtopäätökset saamistani tuloksista. Opinnäytetyön valmiiksi kirjoittaminen, työn jul-

kistaminen ja tarkastukseen luovutus sekä kypsyysnäytteen kirjoittaminen ajoittuvat syksyyn 2013.

5.3 Tutkimuslupa, saatekirje ja arvonta

Tutkimuslupa tarvittiin tutkimuksen toteuttamiseksi Keravan seurakunnan kirkkoherralta. Hain lupaa kirjallisesti kirkkoherralta ja lupa tutkimukseen saatiin. Tutkimuslupaa ei sijoiteta opinnäytetyön liitteisiin tietosuojasyistä (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 80). Näin ollen voidaan kuitenkin tästä kuvauksesta päätellä, että lupa-anomus on hyväksytty ja lupa tutkimukselle oli olemassa.

Luonnollisesti kyselyyn tulee liittää saatekirje, jossa kerrotaan, mikä tutkimus on kyseessä, kenelle toimeksiannosta se tehdään, kuka tekee, keihin tutkimus kohdistuu, mikä on aikataulu ja mistä valmis työ on luettavissa. Omaan tutkimukseeni liittyi myös pienimuotoinen arvonta kyselyyn vastanneille, joka oli yhteinen idea minulta ja toimeksiantajalta asiakkaiden vastaamismotivaation kohottamiseksi. Tästä syystä myös saatekirjeestä tuli lopullisessa muodossaan hieman mainosmainen. Toimeksiantajan toiveesta saatekirjeessä tuotiin arvonta esille heti kirjeen alussa. Itse olisin ehkä suosinut hieman hillitympää esitystapaa, mutta toisaalta oli tärkeää herättää vastaajien mielenkiinto, jotta vastauksia saataisiin riittävästi.

Arvonta toteutettiin niin, että kyselyiden vastaanottajille postitettiin kyselyn ja saatekirjeen mukana arvontalipuke, johon vastaajat saattoivat lisätä yhteystietonsa. Arvontalipuke palautettiin kyselyn mukana suljettuna erilliseen pienempään kirjekuoreen. Keravan seurakunnan diakoniatyöntekijät avasivat palautuneet kyselyt ja tarkistivat lomakkeet sekä ottivat arvontalipukekuoret erilleen. Tällä tavoin säilyi nimettömyys vastaajien ja tutkimuksen tekijän välillä, koska minä sain vain nimettömänä täytetyt kyselylomakkeet käyttööni. Arvonta suoritettiin 30.5.2013 Keravan seurakunnan diakoniatyöntekijöiden toimesta. Palkintoina oli kaksi K-Citymarketin 50 euron arvoista lahjakorttia sekä muutamia pienempiä palkintoja. Lahjakorteissa oli omasta toiveestani ja Keravan seurakunnan diakoniatyön käytänteistä ja eettisistä syistä johtuen alkoholi- ja tupakkatuoterajoitus. Keravan seurakunta kustansi lahjakortit ja pienemmät palkinnot tulivat lahjoituksena itseltäni.

5.4 Kvantitatiivinen tutkimus

Valitsin tutkimusmenetelmäksi määrällisen tutkimuksen, koska se sopii mielestäni hyvin mittaamaan juuri tätä aihetta, eli millaisia asioita tulee esille Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden asiointikokemuksista ja miten annettu diakoninen apu ja tuki on vaikuttanut asiakkaiden elämään. Tutkimuksen tulosten pohjalta tulisi voida kehittää Keravan seurakunnan diakoniatyötä paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Määrällinen strukturoitu ja puolistrukturoitu kysely on helpompi toteuttaa suuremmalle joukolla kuin laadullinen kysely. Kun kyselyn voi tehdä mahdollisimman monelle henkilölle, se parantaa tulosten totuudenmukaisuutta ja mahdollisimman monen mielipide tulee kuulluksi.

Kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia tutkimuksia ei suoraan voi määritellä niin, että ne ovat vastakkaisia toisensa poissulkevia tutkimustapoja. Usein määrällinen tutkimus raportoidaan esittämällä tieto sekä tulokset numeerisesti, mutta niitä voidaan myös kuvailla tekstin muodossa. Laadullinen tutkimus puolestaan raportoidaan kuvailemalla saatua tietoa ja tuloksia ja numeerista esitystapaa käytetään hyvin harvoin. Kvalitatiivinen tutkimus lähtee yleisistä käsitteistä, jotka muuttuvat tutkimuksen edetessä. Kvalitatiivinen tutkimus etsii tutkimuskohteesta säännönmukaisuutta ja monimuotoisia piirteitä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 24–25.) Määrällinen tutkimusmenetelmä antaa yleisen kuvan mitattavien ominaisuuksien välisistä eroista ja se antaa vastauksen kysymyksiin miten usein tai kuinka paljon. (Vilka 2007, 13.)

Objektiivisuus merkitsee, että tutkimuksen tekijä on puolueeton, eikä tutkimuksen tulos riipu tutkijasta. Tutkija ei siis vaikuta tulokseen. Se muuttuja, jota määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan, voi olla esimerkiksi mielipide, ikä tai sukupuoli. Välinettä, jolla määrällistä tietoa saadaan, kutsutaan mittariksi. Mittareita ovat kysely-, haastattelu-, tai havainnointilomake. Tutkittavia asioita käsitellään ja kuvaillaan numeroiden avulla. Tulokset esitellään numeerisesti ja tutkija analysoi niistä saadun tiedon sanallisesti. Strukturointi merkitsee sitä, että tutkittavat asiat sekä sen ominaisuudet suunnitellaan ja esitetään vakioidusti. Lomakkeeseen asiat vakioidaan tietyiksi kysymyksiksi ja vaihtoehdoiksi jo lomakkeen laatimisvaiheessa niin, että vastaajien on mahdollista ymmärtää kysymykset samalla tavalla ja että kysymykset on mahdollista kysyä vastaajilta samalla tavalla. Kaikille tutkittaville asioille annetaan arvo, joka voidaan ilmaista symbolina,

esimerkiksi kirjaimena tai numerona. Mitattaville asioille annetaan symbolinen numeroarvo ja vastausvaihtoehdot vakioidaan. (Vilkkä 2007, 13–15.)

Tutkimusprosessin ja tulosten puolueettomuus varmistetaan yleensä tutkittavan ja tutkijan etäisellä suhteella prosessin aikana ja myös sillä, ettei tutkija vaikuta vastauksiin. Jos aineiston keräämisessä käytetään postikyselyä tai verkkokyselyä tutkija ei koskaan tapaa tutkittavaansa. Myös puhelin- tai käyntihaastattelussa etäisyys on mahdollista säilyttää, koska lomake on ennalta strukturoitu ja tutkittavan vastaukset jäävät tutkijalle vain numeroarvoina. (Vilkkä 2007, 16.) Omassa tutkimuksessani tulee olemaan sama kysely- tai haastattelulomake kaikille vastaajille. Kaikkien vastaajien toivotaan vastaavan kyselyyn täyttämällä lomakkeen ja palauttamalla se postitse tutkimuksen tekijälle. Käyntihaastattelu ei tule tässä tutkimuksessa kyseeseen mahdollisten vastaajien suuren määrän sekä taloudellisten ja aikataulullisten syiden vuoksi.

Tyypillistä on, että määrällisessä tutkimuksessa vastaajien määrä on suuri. Jos otos on mahdollisimman suuri, se edustaa paremmin perusjoukon mielipidettä keskimäärin tutkittavista asioista. On suositeltavaa, että tutkittavia henkilöitä olisi vähintään 100 käytettäessä tilastollisia menetelmiä. (Vilkkä 2007, 17.) Riskinä on, että vastausten saanti jää vähäiseksi. Tähän riskiin voi yrittää vaikuttaa hyvällä suunnittelulla ja miettimällä, mikä on paras tapa tavoittaa tutkimukseen osallistujat.

Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa ihmisiä koskevia ominaisuuksia ja asioita tai luonnon ilmiöitä (Vilkkä 2007, 19). Oma tutkimukseni tulee olemaan kartoittava tutkimus, joka tavoittelee uusien näkökulmien löytymistä (Vilkkä 2007, 20–21). Oma tutkimukseni kartoittaa siis Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden kokemuksia, mielipiteitä ja mahdollisesti myös toiveita, jotta diakoniatyön palveluja ja toimintaa voitaisiin kehittää entistä paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Tutkimukseni on myös vertaileva tutkimus, jossa tavoitteena saada selville useamman tutkimuskohteen eli vastaajan avulla asioiden eli kokemusten ja mielipiteiden välisiä eroja (Vilkkä 2007, 21).

Aineistonkeruumenetelmänä juuri tähän tutkimukseen soveltuu parhaiten kysely, koska tutkittavia on paljon ja he ovat melko hajallaan. Kysymykset vakioidaan eli samat kysymykset esitetään vastaajille samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselylomake

on käyttökelpoinen, kun havaintoyksikkönä on henkilö ja halutaan saada tietoa esimerkiksi hänen mielipiteistään ja käyttäytymisestään. (Vilka 2007, 28.)

Lomakkeissa on hyvin paljon käytetty Likertin asteikkoa, joka sopii käytettäväksi mielipidekyselyihin. Asteikon idea on, että lähettäessä asteikon keskikohdasta toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa. Kun asteikossa taas edetään toiseen suuntaan, samanmielisyys vähenee. Asteikko voi olla vaikkapa 4- tai 5-portainen. Osgoodin asteikossa puolestaan on ideana, että asteikon ääripäihin sijoitetaan vastakkaiset adjektiivit ja niiden väliin esimerkiksi numerot 1–5 ja vastaajaa pyydetään valitsemaan omaa mielipidettään vastaava arvo. Asteikko on yleensä 5- tai 7-portainen. (Vilka 2007, 46–47.) Omassa tutkimuslomakkeessani käytän Likertin asteikkoa, jonka avulla voin selvittää, mitkä asiat vastaajat ovat kokeneet hyväksi ja mitkä huonoiksi. Jos vastaaja on eri mieltä jostakin väittämästä eli on kokenut jonkin asian huonoksi, on mahdollisuus esittää lisäkysymys, miksi hän on sitä mieltä.

Perusjoukko on se kohderyhmä, jota tutkitaan. Otos on joukko vastaajia, jotka on valittu edustamaan perusjoukkoa tutkimuksessa, ja jotka ovat ominaisuuksiltaan samanlaisia kuin perusjoukkokin. Kato merkitsee tietojen puuttumista, toisin sanoen on jätetty vastaamatta. Otantamenetelmiä on erilaisia. Yksinkertainen satunnaisotanta on menetelmä, jossa havaintoyksiköt eli vastaajat valitaan sattumanvaraisesti. Havaintoyksiköt numeroidaan ja sitten arvotaan ne havaintoyksiköt, jotka tulevat otantaan. Näin kaikilla perusjoukkoon kuuluvilla on yhtä suuri mahdollisuus tulla valituksi otokseen. (Vilka 2007, 51–53.)

Systemaattinen otanta soveltuu käytettäväksi perusjoukon kohdalla, joka on satunnaisessa järjestyksessä ominaisuuksiensa perusteella eikä joukossa tapahdu jaksottaista vaihtelua. Tähän sopivat esimerkiksi aakkosjärjestyksessä olevat luettelot ja asiakasrekisterit. Ensimmäiseen otokseen havaintoyksikkö valitaan arpomalla se kymmenen ensimmäisen havaintoyksikön joukosta tai sattumanvaraisesti. Tämän jälkeen muut havaintoyksiköt tulevat valituiksi tasavälein. Poimintaväli saadaan niin, että perusjoukon koko jaetaan otoskoolla. Tämä luku pyöristetään kokonaisluvuksi. Tämän kokonaisluvun perusteella valitaan muut havaintoyksiköt aina kokonaisluvun osoittamin tasavälein. (Vilka 2007, 54–55.)

Ryväsotannan kohteina ovat tavallisesti luonnolliset ryhmät, kuten esimerkiksi kaupunginosat tai koululuokat. Ryväsotannalla on mahdollista säästää aikaa ja taloudellisia resursseja. Ryppäät voi valita satunnaisesti tai systemaattisesti ja niille voidaan toteuttaa kokonaistutkimus. Ryppäistä voidaan myös suorittaa otanta esimerkiksi systemaattisella tai yksinkertaisella satunnaisotannalla. (Vilka 2007, 55.)

Oman tutkimukseni otantamenetelmäksi soveltui parhaiten ryväsotanta, vaikka myös yksinkertainen satunnaisotantakin olisi ollut mahdollinen. Perusjoukkoa edustavat Keravan seurakunnan diakoniatyön kaikki asiakkaat ja tavoittelin 100 henkilön otosta tästä perusjoukosta. Vastaajilla tulisi olla kokemukset asioinnistaan vielä tarpeeksi tuoreessa muistissa ja toisaalta asioinnista tulisi olla kulunut jonkin verran aikaa, jotta he olisivat ehtineet huomata saamansa diakonisen avun vaikutukset elämässään. Siksi tämän tutkimuksen ryväsotanta kohdistui niihin asiakkaisiin, jotka olivat asioineet diakonian vastaanotolla syksyn ja talven 2012–2013 aikana. Asiakaskontaktit ovat kolmen tai neljän kuukauden ajalta.

Määrällisen tutkimuksen vaiheita ovat tutkimusaineiston kerääminen, tutkimusaineiston käsittely sekä analysointi ja tulkinta. Aineiston käsittely tarkoittaa, että kerätty aineisto tarkastetaan, saadut tiedot syötetään ja tallennetaan tietokoneelle sellaisessa muodossa, että aineistoa on mahdollista tutkia numeraalisesti ja apuna käyttää taulukko- tai tilasto-ohjelmia. Lomakkeet on tarkistettava, jotta tutkija voi arvioida vastausten laadun ja poistaa mahdolliset asiattomasti täytetyt lomakkeet. Myös puutteellisesti täytetyt lomakkeet poistetaan. Tärkeää on arvioida tutkimuksen kato eli puuttuvien tietojen määrä tutkimuksessa. Kato ei yleensä aiheuta ongelmaa tutkimuksessa, jos se on satunnaisesti jakautunut tai vähäinen. (Vilka 2007, 106.)

Lomakkeet koodataan numero- tai kirjainkoodilla. Koodin avulla on mahdollista saada selville, ketkä ovat jättäneet vastaamatta. Koodaus on tehtävä luottamuksellisesti ja on pidettävä huolta siitä, että tutkimukseen osallistuvien henkilötiedot eivät saa joutua väärin käsiin. (Vilka 2007, 107.)

Aineiston käsittely aloitetaan numeroimalla juoksevasti vastauslomakkeet. Kerätystä aineistosta tehdään havaintomatriisi kirjaamalla ja tallentamalla jokaisen havaintoyksikön kaikki tiedot taulukkoon. Havaintomatriisiin yhdellä vaakarivillä ovat kaikki yhden

havaintoyksikön vastaukset. Pystysarakkeessa puolestaan ovat yhtä asiaa koskevat tiedot kaikilta havaintoyksiköiltä. Tietojen syöttö tietokoneelle on tehtävä huolellisesti, koska virhe vaikuttaa saatuihin tuloksiin. (Vilkka 2007, 111, 114.)

Havaintomatriisilla ei vielä pysty esittämään tutkimustuloksia. Määrällisen tutkimuksen tulokset esitetään usein taulukoilla, kuvioilla, tunnusluvuilla ja tekstinä. Taulukko on esitystapa jonka avulla on mahdollista kuvata suuria määriä numerotietoa yksityiskohdaisesti. Piirakkakuviolla voidaan esittää yleiskuva, mikä kunkin muuttujan suhde on verrattuna koko aineistoon. Pylväskuviolla kuvataan muuttujien tunnuslukuja toisistaan erillisinä pylväinä. (Vilkka 2007, 134–135.) Oman tutkimukseni tulokset esittelen taulukoin ja sanallisesti.

Tutkimuksen realibiliteetti tarkoittaa sitä, että arvioidaan tutkimuksen kykyä antaa esittämänvaraisia tuloksia. Tutkimuksen reaalibelius on hyvä, jos saadaan täsmälleen sama tulos, kuin jos tutkimus toistettaisiin ja vaikka sen tekisi toinen tutkija. Realibiliteetti tarkastelee mittaukseen liittyviä asioita ja tutkimuksen toteutuksen tarkkuutta. Kuinka hyvin otos edustaa perusjoukkoa? Kuinka suuri on vastausprosentti? Kuinka huolellisesti vastaukset on syötetty tietokoneelle? Minkälaisia mittausvirheitä tutkimukseen sisältyy, kuten mittaavatko lomakkeen kysymykset ja vastausvaihtoehdot tutkittavia asioita tarpeeksi kattavasti? (Vilkka 2007, 149–150.)

Tutkimuksen validiteetti puolestaan merkitsee sitä, onko tutkimuksella saatu vastaukset juuri niihin kysymyksiin, joita oli tarkoituskin tutkia. Validiteettia arvioitaessa tarkastellaan, onko tutkija kyennyt muuttamaan teoreettiset käsitteet ymmärrettävään muotoon, onko kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisältö ja muotoilu onnistunut niin, että sekä tutkija että tutkittava ymmärtävät kysymykset samalla tavalla, oliko valittu asteikko toimiva ja mitä epätarkkuuksia mittariin eli kyselylomakkeeseen sisältyy. (Vilkka 2007, 150–151.)

5.5 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisia tutkimuksia on olemassa useita erilaatuisia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 9). Laadullisessa tutkimuksessa tarvitaan teoriaa ehdottomasti. Yleensä sillä tarkoitetaan

niin sanottua teoreettista osiota tutkimukseen, vaikka teoriaa tarvitaan myös metodien, tutkimusetiikan ja luotettavuuden kuvaamiseen. Tutkimuksen viitekehys muodostuu tutkimusta ohjaavasta metodologiasta sekä siitä, mitä tutkittavasta ilmiöstä jo valmiiksi tiedetään. Teoria on tärkeä osa tutkimusta, sillä se kertoo siitä, miten yksilö käsittää tietyn ilmiön, minkälaisia käsityksiä tutkittava ilmiö saa ja mitä välineitä tutkimuksessa käytetään. Tämä kaikki vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Empiirinen analyysi korostaa aineiston keruu- sekä analyysimetodeja. Empiirisessä tutkimuksessa on kerrottava aineiston keruu- ja analyysimetodista. Lukijalla on silloin mahdollisuus arvioida tutkimusta ja se myös tukee tutkimustulosten uskottavuutta. Teoreettiseen analyysiin ei puolestaan ole varsinaista käytettävää metodologiaa. Teoreettisen tutkimuksen uskottavuutta voidaan arvioida argumentoinnin ja lähdeaineiston käytön perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18–21.)

Sisällönanalyysi on usein opinnäytetöissä käytetty aineiston analyysimenetelmä. Se on sovellettavissa monenlaisiin tutkimusotteisiin. Sillä voidaan tutkia inhimillistä vuorovaikutusta, kuvata ihmisten kokemuksia, käsityksiä tai elämäntapoja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 14.) Sisällönanalyysin pyrkimys on kuvata aineiston sisältöä sanallisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106). Laadullinen aineisto on mahdollista myös kvantifioida eli tuottaa määrällisiä tuloksia sanallisesti kuvatusta aineistosta. Sisällönanalyysin pyrkimys on järjestää laadullinen aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon ilman, että sen sisältämä informaatio katoaa. Aluksi aineisto hajotetaan osiin ja käsitteellistetään. Sen jälkeen aineisto kootaan uudestaan niin, että siitä saadaan looginen kokonaisuus. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi koostuu aineiston pelkistämisestä eli redusoinnista, ryhmittelystä eli klusteroinnista ja teoreettisten käsitteiden luomisesta eli abstrahoinnista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107–113.)

Pelkistämisessä aineistosta karsitaan epäolennaiset elementit pois eli informaatiota tiivistetään tai pilkotaan osiin. Tutkimustehtävästä koodataan olennaiset ilmaukset. Ensin määritetään analyysiyksikkö, joka voi olla sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus. Ryhmittelyn tarkoitus on etsiä aineistosta samankaltaisuuksia tai eroavuuksia. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet kootaan yhteen ja ne yhdistetään luokaksi. Luokalle annetaan nimeksi sen sisältöä kuvaava käsite. Ryhmittelyä kutsutaan alaluokaksi. Alaluokkien ryhmittely kuvataan yläluokaksi, yläluokat yhdistetään pääluokaksi. Pääluokat ovat ryhmittelyä yhdistäviä luokkia. Abstrahoinnilla erotetaan olennainen tieto, jonka

perusteella luodaan teoreettisia käsitteitä. Alkuperäisinformaation ilmauksista edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Käsitteellistämistä jatketaan niin pitkälle kuin se on mahdollista. Käsitteitä yhdistämällä saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. Analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Empiirinen aineisto liitetään käsitteisiin ja tuloksissa esitellään esimerkiksi aineistoa kuvaavat teemat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 107–113.)

Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä. Teemoiksi voidaan käsittää sellaiset aiheet, jotka toistuvat aineistossa. On tavallista, että teemoja muodostetaan aineistolähtöisesti etsimällä suuremmasta tekstikokonaisuudesta sen eri vastauksista, haastatteluista yhdistäviä tai erottavia asioita. Etenkin teemahaastatteluaineiston käsittelyyn teemoittelu on luontevin analyysimenetelmä. Teemat luomisessa voidaan käyttää apuna koodausta tai kvantifiointia. Taulukointi voi helpottaa tutkimuksen tekijää havainnoimaan, mitkä seikat ovat keskeisiä ja näistä voidaan luoda yhdistäviä teemoja. Aineisto järjestellään teemojen mukaan niin, että kunkin teeman alle kerätään kaikista haastatteluista tai vastauksista ne kohdat, jotka liittyvät kyseiseen teemaan. Tutkimusraporttiin liitetään usein sitaatteja teemojen käsittelyn yhteyteen. Niiden tarkoituksena on havainnollistaa ja olla todisteena lukijalle siitä, että tutkijalla on ollut käytössään todellinen aineisto. Sitaattien käytössä tulee olla kriittinen. Tutkimuksen tekijän on syytä miettiä kunkin sitaatin tarpeellisuutta kohdissa, joihin on ne suunnitellut sijoittavansa. Sitaatteja käytettäessä tulee myös harkita, liitetäänkö niihin vastaajasta tietoja vai ei eli voivatko tiedot mahdollisesti lisätä riskiä, että vastaaja tunnistetaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytteeni piti alun perin olla pelkästään kvantitatiivinen tutkimus, mutta koska kyselylomakkeelle tuli mukaan avoimia kysymyksiä, päätin käsitellä ja analysoida ne laadullisesti. Kysymykset olisi voinut käsitellä myös numeerisesti, mutta vastaukset olivat sen verran mielenkiintoisia, että halusin analysoida niiden sisältöä ilmiönä. Näin koen saavani vastauksista enemmän irti ja voivani kuvata tuloksia paremmin.

5.6 Tutkimusaineiston keruuvälineenä kyselylomake

Tutkimuksen aineiston keruuvälineenä käytettiin paperista kyselylomaketta. Lomakkeessa oli kaikkiaan 27 kysymyskohtaa. Kysymyksillä haettiin vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisia asiointikokemuksia Keravan seurakunnan diakoniatyön asiakkailta on diakoniatyöntekijän kanssa asioimisesta?
2. Miten annettu diakoninen apu ja tuki ovat vaikuttaneet asiakkaiden elämään?

Nämä tutkimuskysymykset mielessä pitäen laadin yhteistyössä Keravan seurakunnan diakoniatimin kanssa lomakkeelle päätyneet kysymykset, joiden uskoimme antavan tietoa asiakkaiden kokemuksesta parhaiten.

Kysymykset on lomakkeella jaettu aiheiltaan niin, että ensimmäiset viisi kysymystä koskevat vastaajien taustatietoja, kysymykset 6–15 asiakkaiden asiointikokemusta Keravan seurakunnan diakoniapäivystyksessä ja kysymykset 16–26 asiakkaiden kokemusta avun vaikutuksesta heidän elämäänsä. Kysymyksen 27 kohdalla vastaajilla oli vapaus kirjoittaa niistä asioista, joita ei muissa kysymyksissä ollut käsitelty ja jotka he kuitenkin halusivat tuoda esille. Joidenkin kysymysten kohdalla oli esitetty tarkentava lisäkysymys. Kysymykset 1–23 ovat strukturoituja kysymyksiä, joissa vastaajalle on annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Kysymykset 24–27 puolestaan ovat avoimia kysymyksiä, joihin vastaajalla oli mahdollisuus vastata vapaasti.

Joissakin strukturoiduissa kysymyksissä vastaajilla oli mahdollisuus valita vastausvaihtoehdoista useampi kohta kuin vain yksi, mutta pääsääntöisesti pyydettiin valitsemaan vain se vastausvaihtoehto, joka parhaiten kuvasi vastaajan mielipidettä tai tilannetta. Tarkoitukseni oli alun perin käyttää vastausvaihtoehtoina Likertin 4-portaista asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot esitettyihin väittämiin olisivat olleet ”täysin samaa mieltä”, ”jonkin verran samaa mieltä”, ”jonkin verran eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Halusin kuitenkin jättää vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa” pois vaihtoehtovalikoimasta, jotta vastaajan olisi mietittävä, onko hän väittämän suhteen myönteisellä vai kielteisellä kannalla.

Olisin halunnut käyttää Likertin 4-portaista asteikkoa siksi, että se olisi varmasti tuonut jonkin verran enemmän hajontaa vastauksiin ja antanut tarkempaa tietoa asiakkaiden mielipiteistä. Likertin asteikko kuitenkin typistyi 2-portaiseksi, jolloin vastausvaihtoehtoina jäivät vain ”kyllä” ja ”ei” suurimpaan osaan väittämistä ja osa väittämistä oli tämän johdosta myös muutettava väittämästä kysymysmuotoon. Näin meneteltiin, koska diakoniatyöntekijät kokivat 2-portaisen asteikon asiakkaille helpommaksi hahmottaa ja he myös pitivät 4-portaisen asteikon antamaa tarkempaa tietoa tarpeettomana. Yksi syy typistää vastausvaihtoehdot useimmissa kysymyksissä vain kahteen oli, että kyselyn piti mahtua mahdollisimman pieneen tilaan kuitenkin ollen selkeä. Tavoitteena oli säästää paperia ja luoda vastaajille vaikutelma, ettei kyselyn täyttämiseen menisi kovin paljon aikaa.

5.7 Kyselytutkimuksen kulku

Kyselyt postitettiin tutkimukseen valikoiduille henkilöille huhtikuun 2013 lopussa. Vastausaikaa vastaajilla oli noin kolme viikkoa eli tutkimukseen otettiin mukaan viimeistään 20. toukokuuta 2013 palautetut lomakkeet. Lomakkeita postitettiin kaikkiaan 141 kappaletta. Täytetyn lomakkeen palautti 50 ihmistä ja kaikki nämä vastaukset otettiin mukaan tutkimukseen. Neljä lomaketta palautui tyhjänä väärän osoitteen tai jonkin muun syyn johdosta. Toukokuun lopussa hain kyselylomakkeet Keravan seurakunnan diakoniatöimistöltä käsiteltäväksi ja analysoitavaksi. Samalla suoritettiin myös kyselyyn liittynyt arvonta.

5.8 Aineiston analysointi

Kyselylomakkeiden aineiston käsittelin niin, että strukturoidut vaihtoehtokysymykset käsittelin määrällisin analysointimenetelmin eli siirsin lomakkeiden vastaukset Excel-tiedostoon havaintomatriisiin ja laskin Excelillä kunkin kysymyksen tulokset. Tulokset esittelen tutkimusraportissani pylvästaulukoissa sekä taulukoissa ristiintaulukoimalla. Lisäksi esittelen sanallisesti kirjoittamalla auki kuvioissa ja taulukoissa ilmoitetut numeeriset tulokset. Avoimiin kysymyksiin sovelsin laadullista sisällönanalyysia. Avoimiin kysymyksiin valitsin vastauksista vain muutaman esimerkin, joissa tiivistyy kaik-

kien vastauksien sisältö pääpiirteissään. Tavoitteenani oli etsiä kyselyn avoimissa vastauksissa esille tulleet teemat.

Ristiintaulukointi sopii analyysimenetelmäksi, kun kuvaillaan jotakin ilmiötä numeerisesti. Tilastollisen päättelyn periaatteena on, että saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan sitä perusjoukkoa, josta havaintoyksiköt on saatu. Kaikkein yksinkertaisimmillaan tulokset voidaan esittää taulukkomuodossa suhteellisina osuuksina eli prosenteiksi muunnettuina. (Kananen 2011, 85.)

Ristiintaulukoinnissa sarakejakaumia verrataan yleensä kaikki-sarakkeen jakaumiin. Tämä mahdollistaa eri ryhmien välillä olevien mahdollisten erojen analysoinnin. Tämä ei ole aivan oikea analyysitekniikka, kun oikea tapa olisi verrata sarakejakaumia keskenään. Taulukon tulkinnassa huomioidaan lukujen kasvu tai pieneneminen suhteessa johonkin tiettyyn muuttujaan. (Kananen 2011, 87.)

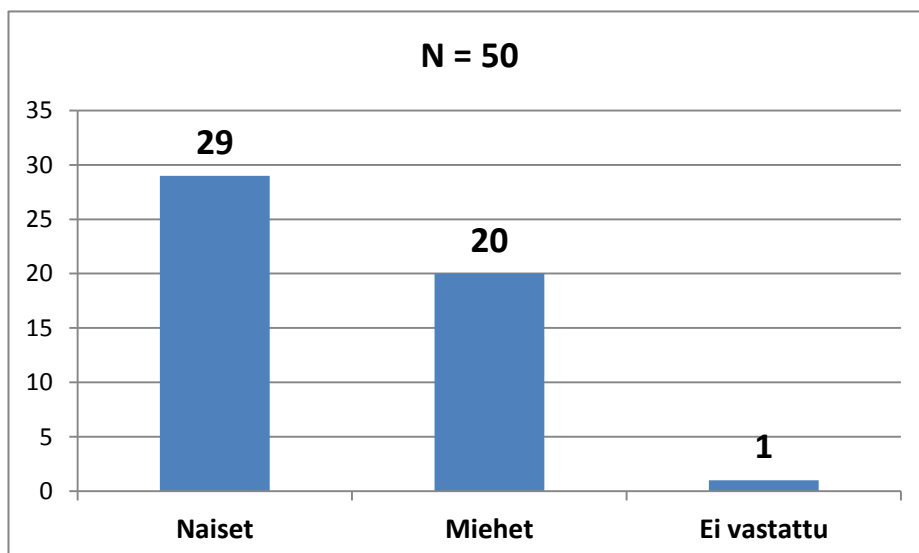
Taulukon aukikirjoitustekniikassa kannattaa ensin kirjoittaa tulkinta kaikki-sarakkeesta. Sitten verrataan eri ryhmien eli sarakkeiden arvoja toisiinsa. Tässä kohtaa on hyvä kiinnittää huomiota siihen kasvaako tai pieneneekö jokin muuttuja, kun toinen muuttuja muuttuu. Vertailun voi tehdä kahdella tavalla, vertaamalla eri ryhmiä keskenään tai vertaamalla jokaista yksittäistä ryhmää kaikki-ryhmään. Jos ryhmien välillä on eroja tai jonkin muuttuja vaikuttaa riippuvan toisesta, on tämä se löydös, joka kirjoitetaan analyysiin. (Kananen 2011, 88.)

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimukseen saatiin vastauksia 50 ihmiseltä eli hieman yli kolmasosa vastasi, kun otokseen oli valittu ryväotannalla kaikki joulukuun 2012 ja maaliskuun 2013 välisenä aikana diakoniapäivystyksessä asioineet asiakkaat eli 141 asiakasta. Neljä kyselylomaketta palautui tyhjänä väärän osoitteen tai vastaavan syyn vuoksi. Asiakkaista 87 ei vastannut kyselyyn eikä palauttanut lomaketta. Tutkimuksen tuloksia ei ollut mahdollista verrata muiden tutkimuksien tuloksiin, koska vastaavia aikaisempia tutkimuksia ei löytynyt.

6.1 Vastaajien taustatiedot

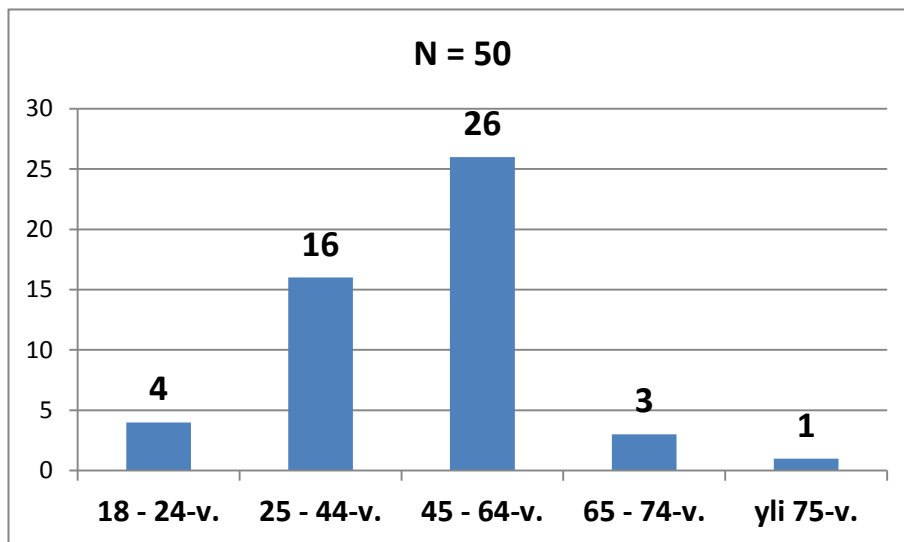
Kyselyn ensimmäinen kysymys käsitteli vastaajan sukupuolta. Tämä haluttiin kysyä, koska oli mielenkiintoista tietää, vaikuttiko sukupuoli esimerkiksi vastaamisinnostukseen ja muutenkin idea oli saada kuvaa, paljonko asiakkaina on naisia ja paljonko miehiä. Kuviossa 1 näkyy, että vastaajat jakautuivat melko tasaisesti naisiin ja miehiin. Kyselyyn vastanneista 29 oli naisia ja miehiä oli 20. Yksi (1) asiakas ei ollut vastannut lainkaan tähän kysymykseen.



KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma

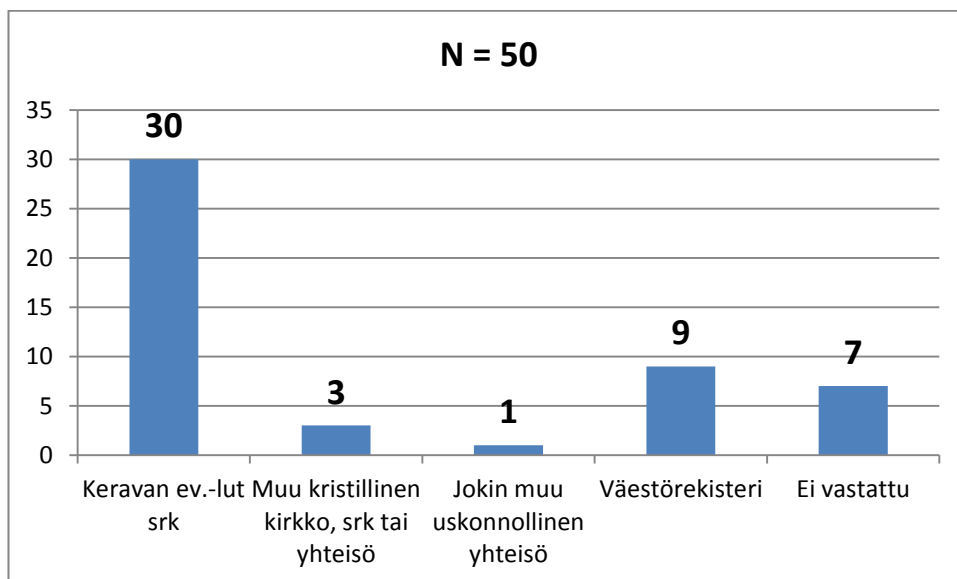
Toisessa kysymyskohdassa tiedusteltiin vastaajien ikäryhmiin kuulumista. Vastausvaihtoehdot olivat: 18–24-vuotias, 25–44-vuotias, 45–64-vuotias, 65–74-vuotias ja yli 75-

vuotias. Ikäryhmät lähtevät vasta 18-vuotiaasta, koska alle 18-vuotiaat eivät voi hakea ja saada avustusta diakoniatoimistosta. Kaikki vastaajat olivat ilmoittaneet ikäryhmänsä. Neljä (4) vastaajaa oli 18–24-vuotias ja 16 vastaajaa oli 25–44-vuotias. Vastaajista 26 ilmoitti ikäryhmäkseen 45–64-vuotias, kolme (3) vastaajaa oli 65–74-vuotias ja yksi (1) oli yli 75-vuotias. Enemmistö vastaajista oli siis nuoria aikuisia tai työikäisiä.



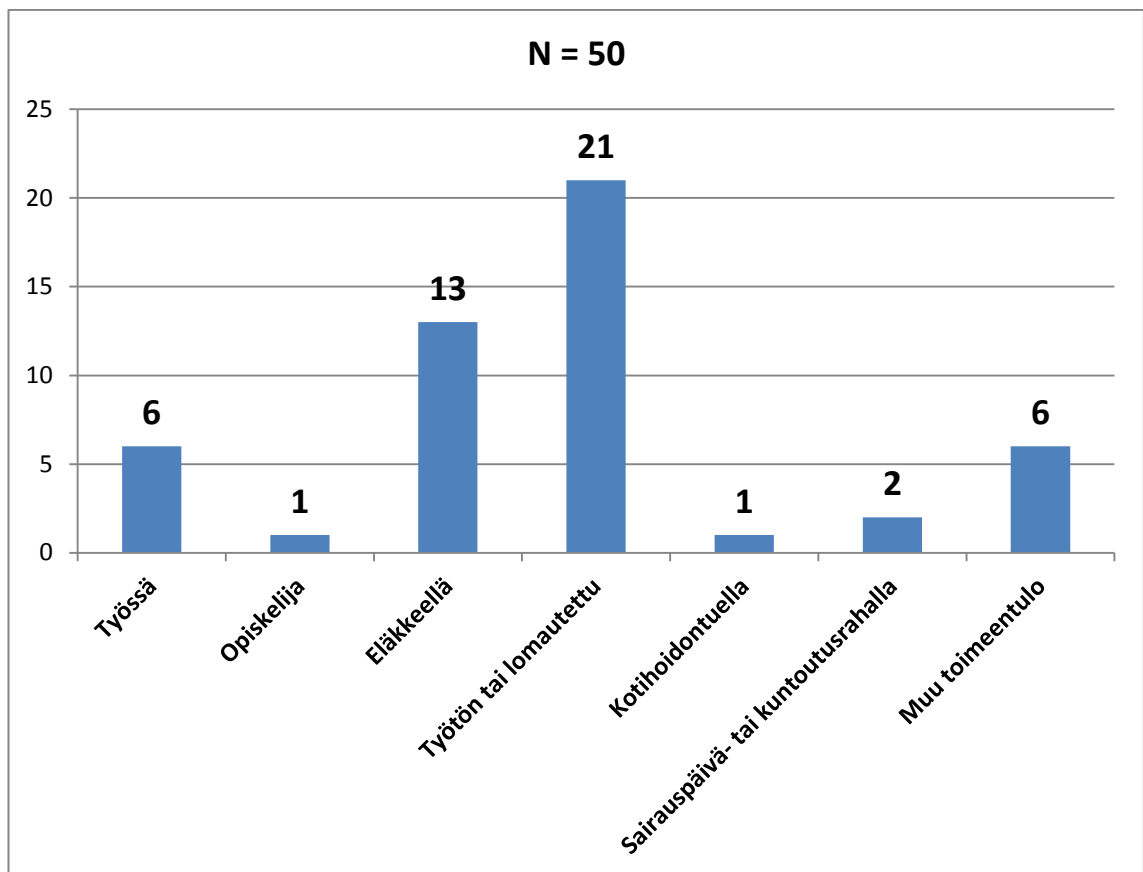
KUVIO 2. Vastaajien ikäryhmäjakauma

Kolmannessa kysymyksessä tiedusteltiin vastaajien seurakuntaan kuulumista. Tämä kysymys otettiin mukaan, koska oli mielenkiintoista nähdä, olisiko vastaajien enemmis-



KUVIO 3. Vastaajien jakauma seurakuntaan tai uskonnolliseen yhteisöön kuulumisesta

tö Keravan evankelisluterilaisen seurakunnan jäseniä vai olisiko vastaajia tasaisesti myös muista seurakunnista, uskonnollisista yhteisöistä tai väestörekisteriin kuuluvista. Vastaajista 30 eli selvä enemmistö kuului Keravan evankelisluterilaiseen seurakuntaan. Kolme (3) vastaajaa kuului johonkin toiseen kristilliseen kirkkoon, seurakuntaan tai yhteisöön ja yksi (1) ilmoitti kuuluvansa johonkin muuhun uskonnolliseen yhteisöön. Yhdeksän (9) vastaajaa oli kirjoilla pelkästään väestörekisterissä ja seitsemän (7) vastaajaa ei vastannut tähän kysymykseen mitään.

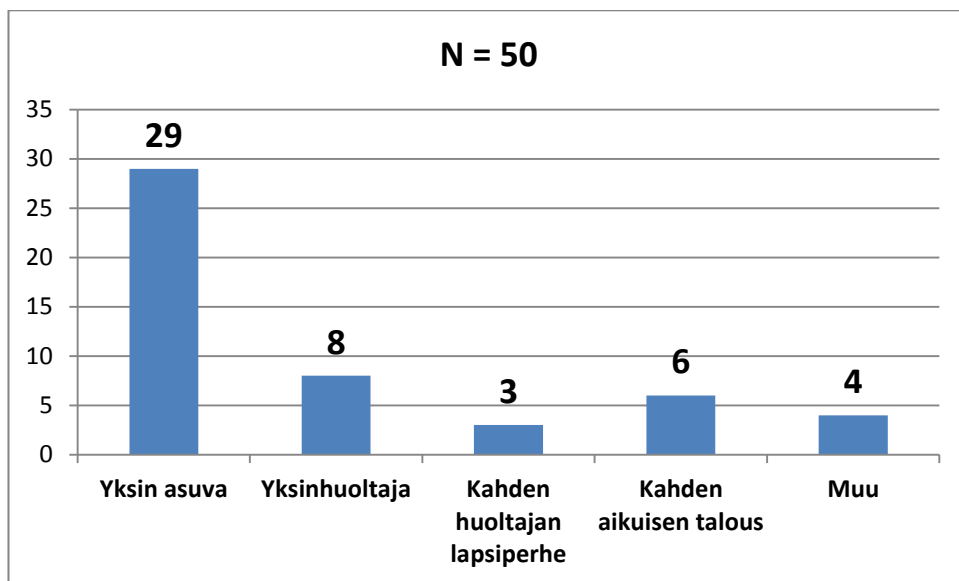


KUVIO 4. Jakauma vastaajien toimeentulotilanteesta

Neljännessä kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin heidän tämänhetkistä tilannettaan elämässä, mistä he saavat tulonsa. Kaikki vastaajat olivat vastanneet tähän kysymykseen. Kuusi (6) vastaajaa oli työssä ja yksi (1) opiskelee. Vastaajista 13 on eläkkeellä. Selvä enemmistö eli 21 vastaajaa ilmoitti olevansa työttömiä tai lomautettuna. Kotihoidontuella oli yksi (1) vastaaja ja kaksi (2) sairauspäivärahalla tai kuntoutusrahalta. Kuusi (6) vastaajaa ilmoitti tilanteekseen muun toimeentulon. Näitä muita toimeentulon muotoja olivat tarkentavan lisäkysymyksen mukaan esimerkiksi äitiysloma, työkokeilu,

toimeentulotuki tai yhdistelmänä osatyökyvyttömyyseläke ja toimeentulotuki tai sairauspäiväraha tai kuntoutusraha.

Kysymys 5 käsitteli vastaajien talouden kokoa. Kaikki olivat vastanneet tähän kohtaan jotain. Valtaosa eli 29 vastaajaa oli yksin asuvia ja kahdeksan (8) oli yksinhuoltajia. Vastaajista kolme (3) ilmoitti taloutensa kooksi kahden huoltajan lapsiperheen ja kuusi (6) vastaajaa kahden aikuisen talouden. Neljä (4) vastaajaa oli valinnut vastausvaihtoehdon muu. Muita asumistilanteita olivat esimerkiksi asunnoton, yksin asuva tai kahden aikuisen talous, jossa asuu myös aikuisia lapsia.



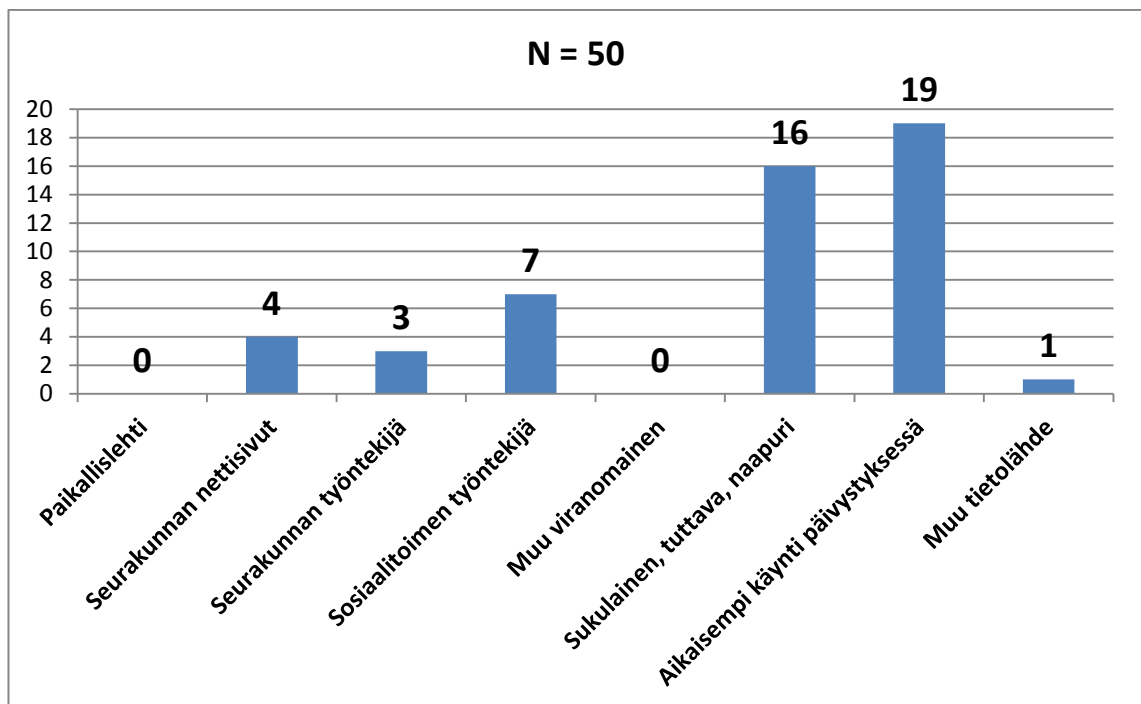
KUVIO 5. Jakauma vastaajien talouden koosta

6.2 Asiointikokemukset

Kyselyn toisessa osiossa kartoitettiin asiakkaiden kokemusta asioinnista Keravan seurakunnan diakoniapäivystysvastaanotolla sekä syitä vastaanotolle hakeutumiseen. Kysymykset ovat osittain väittämämuotoisia, osa on monivalintakysymyksiä, osa taas vaihtoehtokysymyksiä. Osaan kysymyksiä on myös liitetty tarkentava lisäkysymys.

Kysymyksessä 6 vastaajilta tiedusteltiin, mistä he olivat saaneet tietoa diakoniapäivystyksestä. Ajatuksena oli saada tietoa, miten tiedotusta diakoniapäivystyksestä voisi kehittää. Kaikki vastaajat olivat vastanneet tähän kysymykseen. Paikallislehdestä kukaan

ei ilmoittanut saaneensa tietoa, ei myöskään muulta viranomaiselta, esimerkiksi poliisilta. Seurakunnan nettisivuilta oli saanut tietoa neljä (4) vastaajaa ja seurakunnan työntekijältä kolme (3). Sosiaalitoimen työntekijältä tietoa oli saanut seitsemän (7) vastaajaa. Selvästi eniten oli vastaajia, jotka olivat käyneet vastaanotolla aikaisemmin (19) tai jotka olivat kuulleet vastaanotosta sukulaiselta, tuttavalta tai naapurilta (16). Yksi (1) vastaaja oli vastannut kohtaan ”muu tietolähde” ja oli ilmoittanut, että oli kuullut diakoniapäivystyksestä työttömien tuvalla.



KUVIO 6. Vastaajien tietolähteet diakoniapäivystyksestä

Seitsemäs kysymys koski syitä, joiden vuoksi asiakkaat olivat hakeutuneet diakoniatyöntekijän vastaanotolle. Tämän kysymyksen kohdalla vastaajilla oli mahdollista valita vastausvaihtoehdoista useampi kuin yksi vaihtoehto ja moni oli useamman kohdan ilmoittanutkin syyksi. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen ja ilmoittivat ainakin yhden syyn. Taulukossa 4 näkyy, että taloudelliset syyt ja kokemus vaikeasta elämäntilanteesta ovat ylivoimaisesti merkittävimmät syyt diakoniatyöntekijän vastaanotolle hakeutumiseen. Myös tarve keskustelulle oli jonkin verran merkittävä syy. Yksinäisyys ja mielen-terveydelliset syyt sekä huoli vuokratilanteesta olivat joillekin asiakkaille tärkeä syy asioida diakoniatöimistössä. Hengelliset kysymykset, pari- tai ihmissuhdekysymykset, terveydelliset seikat ja päihteet olivat vain joidenkin asiakkaiden syy hakea apua. Muita syitä oli mainittu kaksi, halu saada tietoa sosiaaliviranomaisten toiminnasta ja päätök-

senteosta sekä tietoa seurakunnan virkistäytymismahdollisuuksista, kuten esimerkiksi retkistä. Taulukosta voi erikseen nähdä, mitä miehet ja naiset ovat vastanneet ja se sisältää niiden 49 vastaajan vastaukset, jotka olivat vastanneet kyselyn ensimmäiseen kysymykseen, jossa tiedusteltiin perustietona vastaajan sukupuolta. Vastaaja, joka ei ollut ilmoittanut sukupuoltaan, vastasi tähän kysymykseen 7 diakoniatoimistossa asioinnin syyksi taloudelliset syyt.

TAULUKKO 4. Syyt diakoniapäivystykseen hakeutumiseen

N = 49	Miehet	Naiset	Yhteensä
Keskustelun tarve	6	10	16
Hengelliset kysymykset	0	1	1
Vaikea elämäntilanne	13	17	30
Pari- tai ihmissuhdekysymykset	1	2	3
Yksinäisyys	3	4	7
Terveydelliset syyt	1	1	2
Mielenterveydelliset syyt	1	4	5
Päihteet	1	0	1
Taloudelliset syyt	16	25	42
Vuokrat	2	3	5
Asunnon tarve	2	1	3
Muu syy	2	0	2

Kysymys 8 koski diakoniatoimiston päivystysajan sopivuutta (ti ja to klo 9–11) asiakkaille. Kaikki asiakkaat olivat vastanneet tähän kysymykseen. Suurin osa eli 44 vastaajaa ilmoitti päivystysajan olevan sopiva ja kuusi (6) vastaajaa oli sitä mieltä, että jonkin muu aika olisi parempi. Kysymykseen liittyi lisäkysymys eli, mikä aika olisi vastaajan mielestä sopiva. Kaksi asiakasta ehdotti päivystyksen ajankohdaksi klo 15 eteenpäin ja kaksi asiakasta klo 16 eteenpäin. Yksi asiakas vastasi, ettei aika ollut sopiva, koska diakoniatyöntekijä oli sopinut hänelle tapaamisajat erillään päivystyksestä. Yksi asiakas puolestaan oli sitä mieltä, että päivystysaika klo 9–11 on sopiva, mutta päivystys tulisi järjestää joka arkipäivä.

TAULUKKO 5. Asiakkaiden kokemus asioinnista diakoniapäivystyksessä. Vastausjakaumat kysymyksiin 8–15

N = 50	KYLLÄ	EI	EI VASTANNUT
Kysymys 8 Diakoniatoimiston päivystysaika sopiva	44	6	-
Kysymys 9 Asiallinen palvelu diakoniatyöntekijän tapaamisen aikana	47	2	1
Kysymys 10 Koin tullessi kuulluksi ja ymmärretyksi	49	1	-
Kysymys 11 Tapaamiseen käytetty aika oli riittävä käyntini tarkoitukseen nähden	47	2	1
Kysymys 12 Koin työntekijän ammattitaitoiseksi	48	1	1
Kysymys 13 Työntekijä puhui tapaamisen aikana ymmärrettävästi	49	-	1
Kysymys 14 Koin asiointitilanteen luottamukselliseksi	48	1	1
Kysymys 15 Apu oli sitä, mitä odotin saavani	46	4	-

Kysymyksessä 9 tiedusteltiin, kokiko asiakas saaneensa asiallista palvelua diakoniatyöntekijän tapaamisen aikana. Enemmistö eli 47 vastaajaa oli kokenut palvelun asialli-

seksi. Kaksi (2) vastaajaa oli sitä mieltä, ettei palvelu ollut asiallista. Yksi (1) asiakas ei ollut vastannut kysymykseen.

Kysymys 10 käsitteli asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta tapaamisessa. Asiakkaista 49 oli saanut myönteisen kokemuksen ja yksi (1) ei ollut kokenut, että häntä olisi kuunneltu ja ymmärretty. Kaikki olivat vastanneet tähän kysymykseen.

Kysymyksessä 11 tiedusteltiin, oliko tapaamiseen käytetty aika ollut asiakkaan mielestä riittävä hänen käyntinsä tarkoitukseen nähden. Suurin osa asiakkaista eli 47 piti tapaamiseen käytettyä aikaa riittävänä, kahden (2) asiakkaan mielestä aika ei ollut riittävä ja yksi (1) asiakas ei ollut vastannut tähän kysymykseen. Tähän kysymykseen ei liittynyt erillistä lisäkysymystä, mutta yksi vastaajista oli kommentoinut, että päivystysaika on liian lyhyt asiakkaiden määrään nähden.

Kysymys 12 käsitteli asiakkaan kokemusta työntekijän ammattitaidosta. 48 asiakasta piti tapaamaansa työntekijää ammattitaitoisena. Yksi (1) vastaaja ei ollut tyytyväinen työntekijän ammattitaitoon ja yksi (1) asiakas ei ollut vastannut kysymykseen. Kysymykseen liittyi myös tarkentava lisäkysymys, jos asiakas oli kielteisellä mielellä eli miksi hän oli sitä mieltä kuin oli. Tähän oli vastattu, että työntekijä ei ollut kysynyt asiakkaan kuulumisia vaan oli vain keskittynyt tulojen ja menojen laskemiseen. Eräs asiakas oli kokenut työntekijän ammattitaitoiseksi, mutta oli kommentoinut tämän kysymyksen kohdalla, että palvelukokemus oli ”liukuhihnamainen”.

Kysymys 13 koski työntekijän käyttämän puhekielen ymmärrettävyyttä. Tällä haettiin vastausta siihen, että kokiko asiakas, että hänelle selitetään asioita käyttämällä sellaista kieltä tai sanoja, niin sanottua ”ammattislangia”, jota asiakas ei välttämättä ymmärrä. 49 asiakasta oli sitä mieltä, että työntekijä oli tapaamisessa puhunut ymmärrettävästi ja selkeästi. Yksi (1) asiakas ei ollut vastannut kysymykseen.

Kysymyksessä 14 tiedusteltiin asiakkaan kokemusta asiointitilanteen luottamuksellisuudesta. 48 asiakasta koki asiointitilanteen luottamukselliseksi ja yksi (1) ei ollut kokenut asiointitilannetta luottamuksen kannalta myönteisesti. Yksi (1) asiakas ei vastannut kysymykseen.

Kysymys 15 käsitteli sitä, oliko asiakas kokenut saaneensa sitä apua, mitä oli lopulta saanutkin. 46 eli suurin osa asiakkaista oli kokenut saaneensa sitä apua, mitä odottikin ja neljä (4) oli pettynyt, eikä ollut kokenut saaneensa sitä apua, mitä oli tullut hakemaan. Kaikki olivat vastanneet tähän kysymykseen. Kysymykseen liittyi myös tarkentava lisäkysymys, jos asiakas oli vastannut ”ei”, miksi hän oli sitä mieltä. Eräs asiakas kertoi tässä kohdassa, ettei kaupan osto-osoitus 70 euron arvosta kuukaudeksi ollut hänen mielestään riittävä apu, vaikka hän apua oli saanutkin. Toinen asiakas oli pettynyt, kun ei ollut saanut taloudellista avustusta jouluksi eikä apua mielentilaansa. Kolmas kertoi, että olisi mieluummin ottanut osto-osoituksen kauppaan kuin ruokalippuja. Neljäs asiakas kertoi, ettei ollut saanut taloudellista apua ja hänelle oli jäänyt sama epätoivoinen olo lähtiessä kuin oli ollut vastaanotolle tullessa. Eräs asiakas oli tähän kohtaan kommentoinut, että hän oli saanut enemmän apua kuin oli odottanut.

6.3 Diakonisen avun vaikutukset asiakkaan elämään

Tämä osio sisältää kysymyksiä, joiden tarkoitus oli selvittää, miten asiakkaat olivat kokeneet seurakunnan avun vaikuttaneen heidän elämäänsä. Kysymyksiä käsittelen sekä määrällisesti että laadullisesti.

Kysymys 16 käsitteli sitä, oliko asiakas ollut tyytyväinen saamaansa apuun. Suurin osa asiakkaista eli 47 vastaajaa oli tyytyväinen saamaansa apuun. Kolme (3) vastaajaa puolestaan ei ollut tyytyväinen. Eräs tyytymätön vastaaja ei ollut tyytyväinen, koska ei ollut saanut avustusta jouluksi. Toinen koki, että hänelle jäi taloudellinen epätoivo käynnin jälkeenkin. Kolmas kertoi, että haluaisi mieluummin avustuksen rahana, koska ei osaa laskea ilman laskinta ostosten summaa niin, että se täsmäisi täysin osto-osoituksen summan kanssa. Neljäs oli tyytyväinen saamaansa apuun, mutta oli kokenut hyvin nöyryyttävänä kaupan myyjän toiminnan, kun tämä oli kailottanut osto-osoituspaperista niin, että muutkin asiakkaat saivat tietää, että hänellä on seurakunnasta saatu osto-osoitus.

”Ainoa nöyryyttävä asia ruokakuponkien kanssa oli myyjän tumpelo käytös, kun kailotti kaikille, että mulla on ruokakuponki.”

”Jäin samaan taloudelliseen epätoivoon, taloudellinen apu olisi sinä hetkenä ollut tärkeä.”

TAULUKKO 6. Asiakkaiden tyytyväisyys annettuun apuun. Kysymys 16

N = 50	KYLLÄ	EI
Kysymys 16 Olin tyytyväinen saamaani apuun	47	3

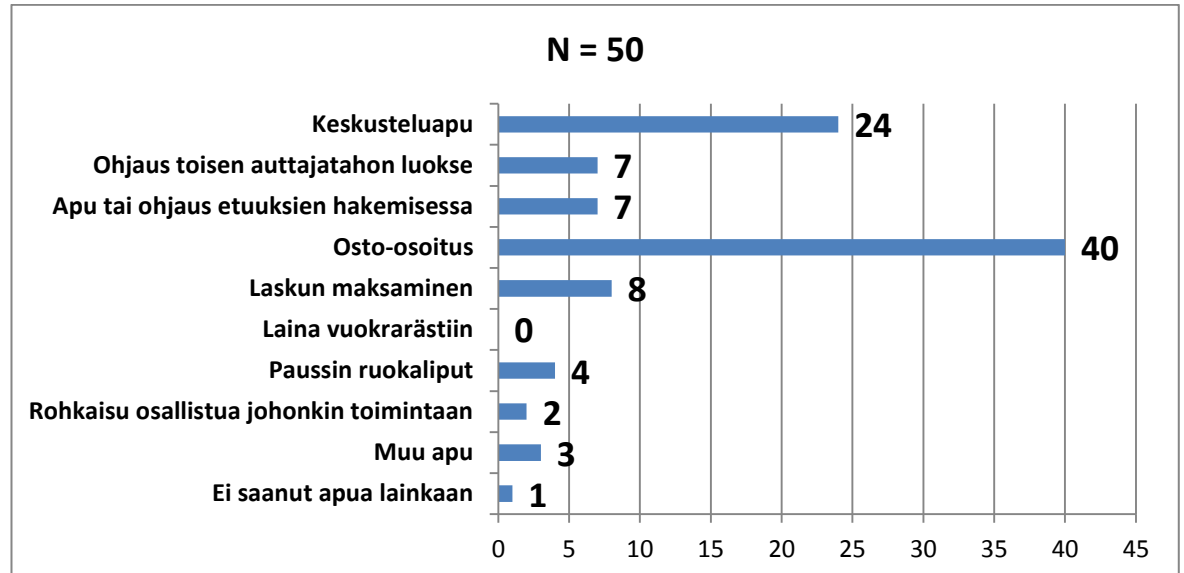
Kysymys 17 käsittelee asiakkaiden kokemusta siitä, mihin asioihin he kokivat saaneensa apua. Vastausvaihtoehdot noudattavat täysin kysymystä 7, mutta lisäksi on vielä kohta ”en kokenut saaneeni apua lainkaan”. Ideana oli verrata, olivatko asiakkaat saaneet samassa suhteessa apua asioihinsa kuin mihin he olivat apua tulleet hakemaan. Yksi asiakas saattoi tähänkin kysymykseen valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

TAULUKKO 7. Asiakkaiden kokemus, mitä apua he olivat saaneet

N = 49	Miehet	Naiset	Muu	Yhteensä
Keskustelun tarve	6	15	1	22
Hengelliset kysymykset	0	2	0	2
Vaikea elämäntilanne	10	18	0	28
Pari- tai ihmissuhdekysymykset	1	1	0	2
Yksinäisyys	4	4	1	9
Terveydelliset syyt	1	2	0	3
Mielenterveydelliset syyt	1	2	0	3
Päihitteet	1	0	0	1
Taloudelliset syyt	18	23	1	42
Vuokrat	1	3	1	4
Asunnon tarve	1	0	1	2
Muu syy	1	0	0	1
Ei kokenut saaneensa apua lainkaan	0	1	0	1

Taulukkoon 7 on tämän kysymyksen kohdalla sisällytetty vastaukset myös siltä asiakkaalta, joka ei ollut vastannut kysymykseen 1 sukupuolesta. Yksi asiakas ei ollut vastannut tähän kysymykseen, joka kuitenkin oli vastannut kysymykseen 7, johon tämän kysymyksen vastauksia oli tarkoitus verrata. Taulukko 7 kertoo, että keskustelun tarve (22) ja vaikea elämäntilanne (28) oli sellaista apua, jota todella moni koki saaneensa. Suurin osa asiakkaista oli kokenut saaneensa taloudellista apua. Yhdeksän asiakkaan kohdalla kokemus oli ollut se, että he olivat saaneet helpotusta yksinäisyyteen. Hengellisiin kysymyksiin apua koki saaneensa kaksi asiakasta, pari- tai ihmissuhdekysymyksiin kaksi, terveydellisiin syihin kolme, mielenterveydellisiin syihin kolme, päihteisiin yksi, vuokratiloihin neljä, asunnon tarpeeseen kaksi, muihin syihin yksi asiakas. Yksi asiakas ei ollut kokenut saaneensa minkäänlaista apua.

Kysymyksellä 18 tiedusteltiin asiakkailta, mitä konkreettista apua he saivat diakoniapäivystyksen kautta. Kaikki 50 koko kyselyyn vastannutta vastasi tähän kysymykseen. Kuviosta 7 voidaan havaita, että osto-osoitukset ovat olleet ylivoimaisesti eniten annettu avun muoto, 40 asiakasta oli saanut osto-osoituksen kyselyyn vastanneista.



KUVIO 7. Asiakkaiden saama konkreettinen apu kertoina

Keskusteluapua sai 24 asiakasta ja kahdeksan (8) sai apua laskun maksamiseen. Seitsemän (7) vastaajaa sai ohjausta toisen auttajatahon luokse sekä (7) ohjausta etuuksien hakemisessa. Paussin ruokalippuja oli saanut neljä (4) ja kahta (2) oli rohkaistu osallistumaan johonkin toimintaan. Kukaan ei kertonut saaneensa lainaa vuokratiloihin. Mui-

ta auttamismuotoja oli mainittu kolme (3). Asiakkaat kutsuivat näitä seuraavasti: maksusitoumus ruokaan, ruokarahaa, jotka voisi ymmärtää myös osto-osoitukseksi. Yksi asiakas oli saanut rohkaisua osallistua retkille ja katupappilan toimintaan, mutta tämäkin sisältyisi kohtaan rohkaisu osallistua johonkin toimintaan. Yksi asiakas vastasi muu apu-kohtaan ” ohjeita kädestä käteen”. Yksi asiakas ei ollut saanut apua.

Kysymyksessä 19 tiedusteltiin, ohjasiko työntekijä asiakasta myös muiden auttajatahojen luokse. 20 asiakasta oli saanut ohjausta myös muiden tahojen luo, mutta pieni enemmistö, 24 vastaajaa ei ollut saanut tällaista ohjausta. Kuusi (6) asiakasta ei ollut vastannut tähän kysymykseen.

Kysymys 20 koski sitä, kokiko asiakas saaneensa perustelut siihen, miksi sai tai ei saanut toivomaansa apua diakoniatuimistosta. Selvä enemmistö eli 38 asiakasta oli kokenut saaneensa perustelut. Viisi (5) vastaajaa ei kokenut saaneensa perusteluja ja seitsemän (7) oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.

TAULUKKO 8. Asiakkaan kokemuksia palvelusta. Vastausjakaumat kysymyksiin 19–21

N = 50	KYLLÄ	EI	EI VASTANNUT
Kysymys 19 Työntekijä ohjasi asiakasta myös muiden auttajatahojen luo	20	24	6
Kysymys 20 Asiakkaalle perusteltiin, miksi sai tai ei saanut toivottua apua	38	5	7
Kysymys 21 Suosittelisiko asiakas käyntiä diakoniatyöntekijän luona myös muille	46	1	3

Kysymyksessä 21 tiedusteltiin, voisiko asiakas suositella käyntiä diakoniatyöntekijän luona myös muille. Valtaosa asiakkaista eli 46 vastasi kyllä ja yksi (1) asiakas oli sitä mieltä, ettei voi suositella. Kolme (3) henkilöä ei vastannut tähän kysymykseen. Kysymykseen liittyi myös lisäkysymys, miksi asiakas suosittelisi käyntiä, jos oli vastannut kysymykseen kyllä. Moni oli täyttänyt myös tämän perustelukohdan.

TAULUKKO 9. Kysymyksen 21 aineiston luokittelu

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
"Koska siellä sai jutella ja jos on tiukkaa elämisen kannalta, niin sai ruokaan maksutoumuksen."	Keskustelu työntekijän kanssa Keskustelun merkitys Luottamuksellisuus asiointissa Taloudellinen apu	Keskusteluapu Kommunikointi Ammattitaito työssä	Toimiva vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä	Henkinen ja hengellinen tuki	Asiakkaiden kokemuksia, miksi suosittelisi asiointia diakoniatyöntekijän luona
"Ainakin omalla kohdallani tilanne ymmärrettiin ja siinä autettiin. Kyseinen työntekijä oli ystävällinen ja asiallinen. Jäi hyvä fiilis."	Ymmärtäminen Asiakkaan kuuleminen Konkreettinen apu Työntekijän käyttäytyminen Myönteinen kokemus asiointista	Luottamuksellisuus Empatian osoittaminen Myönteinen ilmapiiri	Vierellä kuluminen		
"Diakoni auttoi minua valtavasti jäsentämään elämäni hyvin hankalassa tilanteessa."	Työntekijän tuki elämänhallinnan löytymisessä Ratkaisujen löytäminen yhteistyöllä			Taloudellinen tuki	
		Kannustaminen Elämänhallinnan tukeminen Toivon ylläpitäminen Taloudellinen tukeminen	Rohkaisu suhtautua myönteisesti tulevaisuuteen		
"Voi puhua vapaasti huolistaan ja hengellisistä asioista."	Keskustelu työntekijän kanssa Keskustelun merkitys Luottamuksellisuus asiointissa				
"Diakoniatyöntekijä osasi auttaa minut "oikeiden" auttajatahojen luo."	Ammattitaitoinen ohjaus Neuvonta				

Asiakkaat suosittelisivat käyntiä diakoniatyöntekijän vastaanotolla ennen kaikkea siksi, että he olivat kokeneet keskustelun ja asioiden jakamisen jonkun kanssa tärkeäksi ja hyödylliseksi. Taloudellinen tuki koettiin myös tärkeäksi seikaksi, miksi myös muiden apua tarvitsevien kannattaisi asiakkaiden mielestä olla yhteydessä seurakuntaan. He kokivat vuorovaikutuksen työntekijän kanssa toimivaksi, työntekijän ammattitaitoiseksi, asialliseksi ja ystävälliseksi. Asiointitilanteen asiakkaat kokivat pääsääntöisesti luottamukselliseksi. Asiakkaat saivat diakoniapäivystyksessä asioinnin ja saamansa avun kautta kannustusta ja luottamusta tulevaisuuteen ja elämänhallintaan.

Kysymykset 22 ja 23 oli suunnattu vain niille asiakkaille, jotka eivät mielestään olleet saaneet apua. Kysymyksessä 22 asiakkaalta tiedusteltiin, oliko hän kokenut tulleen autetuksi, vaikka ei ollut saanut juuri sitä apua, mitä hän odotti saavansa. Kyllä oli vastannut kuusi (6) asiakasta, ”ei” oli vastannut kolme (3) asiakasta ja ei-vastattuja lomakkeita oli 41. Kysymykseen 23 oli vastannut ”kyllä” kuusi (6) asiakasta ja yksi (1) oli vastannut ”ei”. 43 asiakasta ei ollut vastannut kysymykseen.

TAULUKKO 10. Kysymykset asiakkaille autetuksi tulemisen kokemuksesta ja perustelujen ymmärtämisestä, miksi asiakas ei saanut apua. Vastausjakaumat kysymyksiin 22–23

N = 50	KYLLÄ	EI	EI VASTATTU
Kysymys 22 Asiakas koki tulleen autetuksi, vaikka ei saanut juuri sitä apua, mitä odotti saavansa	6	3	41
Kysymys 23 Asiakas ymmärsi perustelut, miksi ei saanut odottamaansa apua	6	1	43

TAULUKKO 11. Kysymyksen 24 aineiston luokittelu

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
"En joutunut ottamaan enempää velkaa kaverilta ruokaan. Sain kaikki velat maksettua ja tällä hetkellä tilanteeni on hyvä."	Taloudellisen tilanteen vakautuminen Elämäntilanteen helpottuminen	Taloudellisen tilanteen kohentuminen	Talouden hallinta	Taloudellisen tuen vaikutus	Asiakkaiden kokemuksia, miten annettu diakoninen apu on vaikuttanut heidän elämäänsä
"Sain apua oikeilta tahoilta ja lisää jaksamista arkeen."	Hakeutuminen tiettyjen auttajajatojen luo Henkinen rohkaisun saaminen Voimaantuminen	Kokemus voimaantumisen Henkisen stressin väheneminen Elämäntilanteen paraneminen Omien voimavarojen käyttäminen			
"Päysin tasapainoon, sain otteen elämästä. Minua auttoi valtavasti keskustelut, ymmärsin paremmin itseäni ja opin antamaan itselleni armoa. Innostuin hakemaan opiskelupaikkaa ja rakentamaan elämäni aivan uudeksi."	Elämäntilanteen vakautuminen ja helpottuminen Voimaantuminen Omien voimavarojen löytyminen Rohkaistuminen elämänmuutokseen Luottamus tulevaisuuteen		Henkinen tasapaino ja elämäntilanteen hallinta		
"Laitto miettimään asioita laajemmin. Sekä taloudellista apua. Miettimään omaa elämää sekä elämäntilanteen kokonaisuudessaan. Olen aina saanut myös käytännön neuvoja päästä eteenpäin."	Taloudellisen elämäntilanteen helpottuminen Elämäntilanteen laajempi pohtiminen Elämäntilanteen hallinta Tuen merkitys Keskustelun merkitys Käytännön neuvot	Uuden aloittaminen Uusien asioiden oivaltaminen Tilanteeseen sopeutuminen	Oppiminen	Henkisen tuen vaikutus	
"Sain lääkärilaskut maksettua ja osto-osoituksia ruokakauppaan. Myös keskustelua apua taloudellisten tilanteiden hoitoon; budjetointi."	Taloudellisen tilanteen helpottuminen Keskustelun merkitys Ohjaus budjetoinnissa				
"Kyllähän se hyvältä tuntuu, kun saa vähänkin apua."	Elämäntilanteen helpottuminen Myönteinen kokemus avun saamisesta				
"Helpotti elämää taloudellisesti ja henkisesti."	Taloudellisen tilanteen vakautuminen Elämäntilanteen hallinta Voimaantuminen				
"Helpotti ja opetti sopeutumaan vähäiseen työttömyysavustukseen, kuukausittaiseen budjetointiin ja herätti ymmärtämään, miten vähän rahaa työttömällä on käytössään per kk. Osto-osoitukset vähensivät paineita ruoan riittämisestä kuukauden aikana."	Elämäntilanteen helpottuminen taloudellisen tuen myötä Sopeutuminen uuteen taloudelliseen tilanteeseen Asettuminen muiden vastaavassa tilanteessa elävien asemaan				

Kysymyksessä 24 kysyttiin, miten asiakkaan saama diakoninen apu on vaikuttanut hänen elämäänsä ja minkälaisia mahdollisia muutoksia apu toi tai mahdollisti hänen elämässään. Kysymys oli avoin kysymys ja asiakkaat saattoivat vastata siihen vapaasti. Kaikki asiakkaat eivät olleet vastanneet kysymykseen.

Kysymyksen 24 vastausten perusteella diakonisella avulla on suuri merkitys henkilölle, jolla on taloudellisia vaikeuksia tai tarvetta keskustella huolistaan ja elämäntilanteestaan. Asiakkaat kertoivat diakonisen avun vaikuttaneen elämäänsä esimerkiksi siten, että asiakas oli saanut diakonisen taloudellisen avun turvin velkansa hoidettua ja velka-kierteensä katkeamaan ja tämän myötä elämäntilanteensa vakautumaan. Toinen esimerkki kertoo, että diakoninen apu mahdollisti suuren muutoksen vastaajan elämässä niin, että hän rohkaistui hakemaan opiskelupaikkaa ja tekemään elämässään muitakin uusia asioita. Tämä vastaaja kertoi diakoniatyöntekijän kanssa käymillään keskusteluilla olleen suuri merkitys ja ne olivat auttaneet häntä hyvin paljon.

Lisäksi muissa vastauksissa tuotiin esille, että keskustelu työntekijän kanssa oli herättänyt pohtimaan omaa elämäänsä laajemmassa kokonaisuudessa ja henkilö oli oppinut sopeutumaan tilanteeseen, jossa hänellä ei ollut rahaa kovin paljon käytettävissään. Hän oli oppinut myös asettumaan muiden samankaltaisessa tilanteessa elävien asemaan. Hyvin monessa vastauksessa tuli esille se, että diakoninen apu oli helpottanut asiakkaan sekä henkistä stressiä että taloudellista ahdinkoa. Myös se tuotiin esiin, että pienikin avustuksen oli hyvä kokemus ja asiakkaat olivat tyytyväisiä, että heitä autettiin jollakin tavalla. Vastaukset kysymykseen 24 olivat varsin lyhyitä, mutta niistä on silti havaittavissa ja tulkittavissa, että diakonisella avulla on positiivista vaikutusta ihmisten elämään silloin, kun elämäntilanne menee vaikeaksi.

Kysymyksessä 25 tiedusteltiin, miten mahdollinen kielteinen päätös diakonisesta avusta oli vaikuttanut asiakkaiden elämään. Vastaukset olivat lyhyempiä kuin edellisessä kysymyksessä, jossa kysyttiin, miten apu oli vaikuttanut asiakkaan elämään. Vastauksia oli myös huomattavasti vähemmän kuin kuvauksia siitä, miten myönteinen päätös avusta oli vaikuttanut. Kysymyksen vastauksissa voidaan epäilemättä lähteä siitä, että lähes kaikki asiakkaat, jotka tähän kysymykseen olivat vastanneet, olivat tulleet hakemaan diakoniatuomistosta taloudellista avustusta. Vastauksista ymmärrettävästi huokui petty-

mys diakoniatyötä kohtaan, koska asiakkaat eivät olleet saaneet apua tilanteeseensa, jonka kokivat vaikeaksi.

TAULUKKO 12. Kysymyksen 25 aineiston luokittelu

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
"Oli vähän nälkä. Laskut jäi maksamatta."	Taloudellisen tilanteen epävakaus Nälän kokeminen	Huoli taloudellisesta selviämisestä Velkaantuminen	Taloudelliset vaikeudet	Ilman taloudellista tukea jääminen	Asiakkaiden kertomus, miten he kokivat kielteisen päätöksen vaikuttaneen elämään
"Oli aika hankala elämäntilanne, mutta kyllä siitä selvisi, kun on niin tottunut jo tiukkaan rahatilanteeseen."	Taloudellisen tilanteen epävakaus Vaikea elämäntilanne Tottumus tilanteeseen Selviämisen kokemus tottumuksen ansiosta	Epätoivo Luopuminen Osattomuus Luottamuksen heikkeneminen Tilanteeseen alistuminen			
"Sain oman aikani apua. Sitten sanottiin, että en ole akuuttitapaus, joten en voi saada enää apua. Hankaloittihan tämä elämää, mutta sen kanssa tulee oppia elämään."	Taloudellisen tilanteen epävakaus Tottumus tilanteeseen Suhtautuminen epävakauteen			Vaikea elämäntilanne	
"Tuntui, että vain juopot ja nistit saavat avun, ei veronmaksajat, joka odottaa lasta viimeisillään. Tuli aika oman onnen nojaan jätetty olo... kirkkoveroja maksettu aina..."	Taloudellinen epävakaus Pettymyksen kokemus Hylätyksi tulemisen kokemus	Sinnikkyys Taistelutahto	Henkinen stressi Pettymys		
"Käynnin jälkeen olin samassa tilanteessa – ehkä rauhallisempi – kuin sinne mennessäni. Ilmoitin työkokeilupaiikkaan, ettei minulla ole rahaa, joten en pääse pariin päivään työkokeiluun."	Taloudellinen epävakaus Rajoittunut osallisuuden mahdollisuus Rauhoittuneempi käynnin ansiosta				

Kysymyksen 25 kohdalla asiakkaat ilmoittivat muun muassa, että kielteinen päätös vaikutti niin, ettei heillä ollut taloudellisen tilanteensa vuoksi rahaa ruokaan ja kokivat nälkää. Myös laskut jäivät maksamatta ja seuraus tästä oli velkaantumisen lisääntyminen. Kielteinen päätös hankaloitti elämää ja lisäsi huolta ja henkistä stressiä selviämisestä. Vastauksissa tuli esille eräänlainen epätoivo ja kokemus hylätyksi tulemisesta. Lisäksi tulkittavissa oli myös luottamuksen heikkenemistä, osattomuutta ja tietynlaista alistu-

mista tilanteeseen, jossa asiakkaat eivät kokeneet saavansa apua tilanteeseensa mistään. Toisaalta tuotiin esille tottumus pitkään kestäneeseen tilanteeseen ja että oli opittu suhtautumaan tilanteeseen niin, että siinä vain oli elettävä. Eräs asiakas kertoi asioinnin diakoniatyöntekijän luona rauhoittaneen häntä, vaikka hänen tilanteensa ei käynnin johdosta ollut muuttunut miksikään. Tämä kertoo kuitenkin asiakkaiden sinnikkyydestä sekä taistelutahdosta, että ihmiseltä kuitenkin löytyy voimavaroja. Joskus vain henkinen stressi ja vaikea elämäntilanne sekä esimerkiksi taloudellinen epävakaus hämärtävät omien voimavarojen olemassaolon, eikä ihminen osaa ottaa niitä käyttöön.

Nämäkin vastaukset koskien kielteisen päätöksen vaikutusta kertovat kuitenkin diakoniatyön tarpeellisuudesta. Monelle asiakkaalle on tärkeää henkisesti, että he voivat puhua jollekin tilanteestaan, vaikka eivät taloudellista avustusta saisikaan. Asiakkaan pettymys kielteiseen päätökseen on ymmärrettävä, mutta tässä kohtaa on hyvä huomioida myös se, että eri ihmisillä on erilaisia käsityksiä siitä, millainen on se tilanne, joka normien mukaan katsotaan sellaiseksi, että ihminen on ikään kuin oikeutettu saamaan avustuksia. On myös huomioitava seikat, jotka ovat johtaneet ihmisen vaikeaan elämäntilanteeseen ja taloudellisiin vaikeuksiin. Näihin asioihin ja yleensä elämänhallintaan pitäisi ensin pyrkiä puuttumaan, jos ongelmien taustalla on esimerkiksi asiakkaan rahaa kuluttava elämäntyyli. Muuten tilanne vain toistuu, pysyy entisellään ja kierre vain jatkuu.

Kysymyksessä 26 kysyttiin, miten asiakkaan tilanne oli edennyt kielteisen päätöksen jälkeen. Vastauksia oli lähes suoraan verrannollinen määrä suhteessa edelliseen 25. kysymykseen. Kysymyksen 26 vastauksissa korostui talouden hallintaan liittyvät asiat. Lisäksi vastaukset liittyivät elämäntilanteen helpottumiseen siitä huolimatta, että diakoniatuomiston päätös taloudellisesta avustuksesta oli ollut kielteinen. Asiakkaat kertoivat muun muassa myyneensä tavaroita taloudellisen tilanteensa helpottumiseksi. Toisaalta asiakkaat kehittivät luovasti omia ratkaisuja tilanteesta selviämiseen. Tällä tavalla he kehittivät taloudenhallintaansa vaikka se saattoikin käydä lainaamisen ja lisävelan ottamisen eli velkaantumisen kautta. Jotkut asiakkaat olivat kuitenkin tällä tavalla selvinneet pahimman vaiheen yli. Toisaalta on kuitenkin tulkittavissa, että joillakin taloudellinen epävakaus jatkui. Tärkeä selviytymiskeino oli erään vastaajan mukaan hetkeen keskittyminen, eläminen päivä kerrallaan, mikä auttoi luottamaan asioiden järjestymiseen.

TAULUKKO 13. Kysymyksen 26 aineiston luokittelu

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
"Lainasin omalta äidiltäni lisää ja myin vaatteita netissä yms."	Taloudellisten vaikeuksien jatkuminen Velan ottaminen Omien ratkaisujen kehittäminen	Taloudelliset vaikeudet Velkaantuminen	Taloudenhallinnan kehittyminen Velkaantuminen	Talouden hallinta	Asiakkaiden kertomuksia, miten heidän asiansa eteni kielteisen päätöksen jälkeen
"Laskut on edelleen maksamatta ja kohta ulosotossa."	Taloudellisten vaikeuksien jatkuminen Velkaantuminen				
"Käännyin kehotuksesta sosiaalitoimen puoleen."	Taloudellisten vaikeuksien jatkuminen Yhteyden ottaminen toiseen auttajatahoon	Omien ratkaisujen löytäminen Taistelutahto			
"Menin pankkiin ja hain kulutusluottoa, minkä sain. Selvisin akuutin tilanteen yli. Sain ruokaa, matkarahaa työkokeiluun. Seuraavana kuukautena sain Kelan etuudet ja osatyökyvyttömyyseläkkeen täytenä."	Velan ottaminen Omien ratkaisujen kehittäminen Taloudellisen tilanteen helpottuminen		Omat selviytymiskeinot	Elämäntilanteen helpottuminen	
"Päivä kerrallaan vaan. Asiat järjestyi omalla tavallaan."	Tilanteen helpottuminen Myönteinen suhtautuminen elämään Hetkeen keskittyminen	Luottamus elämäntilanteen järjestymiseen			

Kysymyksessä 27 vastaajille annettiin vapaa sana kertoa esimerkiksi terveisiä Keravan seurakunnan diakoniatyön henkilökunnalle tai kehittämis ehdotuksia diakoniatyön toiminnan parantamiseksi. Vastauksissa erottui kolme asiaa selvästi: asiakkaiden mielipide diakoniatyöstä, kehittämis ehdotukset sekä kiitokset saadusta avusta. Diakoniatyötä pidettiin erittäin tärkeänä ja tarpeellisena ja tämän asiakkaat toivat esiin kertomalla, kuinka apu oli helpottanut heidän elämäänsä ja kuinka kiitollisia he saamastaan avusta olivat. Asiakkaat olivat siis erittäin tyytyväisiä Keravan seurakunnan diakoniatyöntekijöiden tekemään työhön. Kehittämis ehdotuksina mainittiin esimerkiksi tiedotuksen lisääminen diakonisen avun mahdollisuudesta ja tämä erityisesti opiskelijoille. Diakoniatyöntekijöitä pyydettiin huomioimaan seikka, että kaikkien asiakkaiden ei ole helppoa tulla päivystysvastaanotolle, joten asiakkaan kokemusta voisi helpottaa se, että työntekijä muistaisi käyttäytymisessään ystävällisyyden, asiallisuuden ja avoimuuden. Lisäksi tuotiin esiin toive, että seurakunta myöntäisi enemmän avustuksia asuntojen

vakuusmaksuihin, jos asiakas ei apua saa muualta. Tämä voisi poistaa ainakin joidenkin asiakkaiden kohdalla asunnottomuuden uhan.

TAULUKKO 14. Kysymyksen 27 aineiston luokittelu

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
"Kiitos kaikesta avusta ja että minun velkakierteeni loppui."	Kiitollisuus annetusta avusta Helpotuksen kokemus velkakierteen päättämisestä	Kiitollisuuden osoittaminen diakoniatyötä kohtaan Tyytyväisyyden osoittaminen diakoniatyötä kohtaan	Diakoniatyön tärkeys	Asiakkaiden mielipide diakoniatyöstä	Asiakkaiden kommentteja kysymykseen "mitä muuta haluaisit sanoa?"
"Loistavaa, että tällainen mahdollisuus on, mutta tästä mahdollisuudesta olisi mielestäni hyvä tiedottaa jollakin tapaa enemmän myös opiskelijoiden keskuuteen!"	Tyytyväisyys diakoniapäivystyksessä asiainn mahdollisuudesta Toivomus, että tiedotusta lisättäisiin erityisesti opiskelijoiden keskuuteen				
"Diakoninen työ on parasta auttamista, kun ihminen joutuu ahdinkoon."	Diakonia paras auttamuoto				
"Pyytäisin diakoniatyöntekijöitä huomioidaan sen, ettei kaikille ihmisille ole helppoa mennä diakoniovastaanotolle, jolloin toivoisi suhtautumisen olevan ystävällistä, asiallista ja avointa."	Toivomus, että työntekijä muistaisi, ettei asiointi ole kaikille helppoa Toivomus, että työntekijä muistaisi vastaanottotilanteessa ystävällisyyden, asiallisuuden ja avoimuuden	Tiedotus opiskelijoille Työntekijän käyttäytyminen Tukea asuntojen vakuuksiin	Toiveita työn toteutukselle Huomioon otettavia seikkoja	Diakoniatyön kehittäminen	
"Kun on tällainen tilanne, että ei ole asuntoa ja sosiaalitoimisto ei myönnä asunnon vakuusrahoja, niin toivoisin seurakunnan ottavan asiakkaan huomioon ja myöntävän vakuuksiin tukea."	Toivomus, että seurakunta myöntäisi enemmän tukea asunnon vakuuteen				

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Vastauksia kyselyyn saatiin 50, mikä oli reilusti vähemmän tavoitteeseen nähden. Lomakkeita lähetettiin 141 ja tavoitteena oli saada vastauksia kaikilta tutkimukseen valikoituilta henkilöiltä, koska kyseessä oli ryväsotos. Neljä lähettyä lomaketta palautui tyhjänä väärän osoitteen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja tämä oli odotettavissa, että aina tapahtuu tällaista joidenkin vastaajien kohdalla. Toisaalta 50 vastattua lomaketta on hyvä tulos, sillä keskimäärin opinnäytetöiden määrällisiin tutkimuksiin voi olla vaikea saada vastauksia. Oman tutkimukseni kohdalla vastaajista yli kolmasosa kuitenkin vastasi, vaikka suurin osa jätti osallistumatta tutkimukseeni. Tämä kuitenkin saattaa vääristää tutkimustulosta, koska koko otoksen mielipide ei tutkimuksesta tule esille. Tästä huolimatta saatu tulos kuitenkin osaltaan vastaa asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

7.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajat jakautuivat melko tasan miehiin ja naisiin. Naisia oli hieman enemmän, mikä kertoo, että naiset ehkä hieman helpommin lähtevät hakemaan apua diakoniatuimistosta. Miehiä oli kuitenkin melkein saman verran kuin naisia, joten en näe eroa avun hake-miskäyttämässä miesten ja naisten välillä. Tänä päivänä ihmiset kyllä pääsääntöisesti hakevat apua, jos vain tietävät, mistä sitä on mahdollista saada.

Vastaajista suurin osa oli työikäisiin luettavia eli 25–64-vuotiaita, mikä kertoo juuri yhteiskunnallisen tilanteen ja yhteiskunnassa vallitsevan taloudellisen tilanteen vaikeudesta. Työttömyys ja siitä seuraavat vaikeudet, kuten taloudellisten vaikeuksien lisääntyminen ja henkinen stressi koskettavat tänä päivänä erityisesti juuri työikäistä väestöä. Vastaajissa oli vain muutama opiskeluaikainen ja seniori-ikäinen vastaaja. Opiskelijoiden vähäisyys kertoo siitä, että opiskelijoiden keskuudessa ei ole tietoa, että seurakunnasta on mahdollista saada kertaluonteista taloudellista avustusta tai henkistä apua arjessa jaksamiseen. Opiskelijoilla saattaa myös olla vanhemmat tai vanhempi, jotka avustavat silloin tällöin taloudellisesti sekä kaveripiiri, joka puolestaan auttaa henkisesti. Seurakunnan diakoniatyö on perinteisesti tehnyt seniorityötä ja eläkeikäisillä vaikuttaa olevan sitä kautta vahva yhteys seurakuntaan ja se auttaa heitä henkisesti tasolla. Ikänsä puo-

lesta he ovat sukupolvea, joka on kokenut sota-ajan ja oppineet siksi elämään niukasti ja tulemaan taloudellisesti toimeen vähälläkin.

Suurin osa vastaajista kuului Keravan evankelisluterilaiseen seurakuntaan. Seuraavaksi isoin ryhmä oli kirjoilla vain väestörekisterissä, osa ei ollut halunnut vastata kysymyseen ja vain muutama henkilö kuului johonkin muuhun kristilliseen tai muuhun uskonnolliseen yhteisöön. Kysymyksen idea oli hakea vastausta siihen, hakevatko myös muut kuin vain seurakunnan jäsenet apua seurakunnasta. Tulokset eivät kerro siitä, pitävätkö seurakunnan jäsenet itseään jotenkin muita oikeutetumpina seurakunnan apuun tai mitään vastaavaa. Itse olen kuitenkin ilahtunut siitä, että myös muut kuin vain seurakunnan jäsenet ovat rohkaistuneet hakemaan apua seurakunnasta ja että he ovat saaneet tietoa siitä mahdollisuudesta.

Taustatiedoissa kysyttiin myös vastaajien toimeentulotilannetta. Työttömien tai lomautettujen määrä oli suurin, mikä vallitsevassa yhteiskunnallisessa tilanteessa oli aivan odotettua. Työttömyyskorvaus vaikuttaa olevan jotenkin niin sanotusti heikoin toimeentulon muoto. Tähän saattaa vaikuttaa myös se, että työttömyys uutena elämäntilanteena pääsee yllättämään ihmisen, eikä hän ikään kuin osaa välittömästi elää uuden tilanteen varallisuutensa mukaisesti verrattuna hänen työstä ansaitsemaansa palkkaan. Tästä tietysti aiheutuu velkaantumista. Mikään yllätys ei ollut, että vastaajien joukossa oli lähes pelkästään asiakkaita, joiden toimeentulo perustui työttömyyskorvauksen ohella eläkkeeseen, kuntoutus- tai sairauspäivärahaan tai johonkin muuhun niihin verrattavaan toimeentuloon. Sillä nyky-yhteiskunnassa eläminen on kallista myös työstä palkkansa ansaitseville, eikä heilläkään ole helppoa, jos esimerkiksi velkaa on kerääntynyt. Muutama vastaajista oli työssäkäyvä.

Suurin osa vastaajista oli yksin asuvia tai yksinhuoltajia, mikä sekään ei yllättänyt lainkaan. Yksin asuminen on kalliimpaa ja myös henkiset paineet ovat yleensä korkeammalla, kun asioita täytyy hoitaa yksin. Myös sosiaalisen tukiverkoston heikkeneminen tai menettäminen on suuri riski selviytymiselle. Tällöin lisääntyy myös riski esimerkiksi mielenterveys- päihdeongelmien kehittymiselle. Tosin esimerkiksi työttömyys tai vaikkapa päihdeongelmat voivat kohdata myös vaikkapa kahden huoltajan lapsiperhettä, jolloin perheen edellytykset arjesta selviytymisessä heikkenevät.

7.2 Asiointikokemukset ja diakonisen avun vaikutukset asiakkaan elämään

Asiointikokemuksiin sisällytin kysymykset: Mistä asiakas oli saanut tiedon diakoniapäivystyksestä? ja Minkä vuoksi asiakas oli hakeutunut diakoniatyöntekijän vastaanotolle? Nämä kysymykset olisi ehkä hyvin voinut sijoittaa myös vastaajien taustatieto-osioon. Mutta tässä tutkimuksessa kysymykset ovat asiointikokemus-osiossa, koska ne liittyvät kokemuksiin ja varsinkin jälkimmäinen kysymys vastaanotolle hakeutumisista linkittyy myöhempään kysymykseen.

Asiakkaista suurin osa oli joko käynyt diakoniapäivystyksessä aikaisemmin tai saanut tietää asiointimahdollisuudesta sukulaiselta, tuttavalta tai naapurilta. Osa oli saanut tiedon tai kehotuksen asiointiin sosiaalitoimesta ja vain harvat olivat kaivaneet tiedon päivystyksestä netistä tai saaneet kuulla siitä seurakunnan työntekijältä. Paikallislehden ilmoituksen perusteella tai jonkin muun esimerkiksi poliisin vinkistä kukaan ei ollut hakeutunut päivystyksen asiakkaaksi. Tulos ei yllättänyt, sillä diakoniapäivystyksen taloudellista avustamista ei haluta liiaksi mainostaa, koska myös seurakunnan avustamisresurssit ovat rajalliset. Tiedottaminen diakonia-avun mahdollisuudesta ja diakoniapäivystyksestä on tämän tutkimuksen perusteella Keravan seurakunnassa riittävää. Muutoksia ei tarvitse tehdä. Sen sijaan mielestäni pitäisi kehittää yleisesti sitä, miten saadaan ihmisten tietoon, mitä diakoniatyö kokonaisuudessaan on. Samalla lisääntyisi tietoisuus mahdollisuudesta diakoniseen apuun kriisin hetkellä.

Vastaajilla oli monenlaisia syitä, miksi he hakeutuivat diakoniavastaanotolle. Selvästi suurin syy oli taloudelliset vaikeudet. Toiseksi suurin syy oli, että asiakkaat kokivat elämäntilanteensa vaikeaksi. Lisäksi melko suuri osa tuli päivystykseen keskusteluapua hakemaan. Myös yksinäisyys ja terveydelliset syyt mainittiin. Toisessa kysymyksessä myöhemmin kysyttiin vastaavilla vastausvaihtoehdoilla, mihin asioihin asiakkaat olivat kokeneet saaneensa apua. Tulosten mukaan asiakkaat pääsääntöisesti saivat sitä apua, mitä olivat tulleet hakemaan ja mitä odottivat saavansa. Erityisesti keskusteluavun kohdalla asiakkaat olivat kokeneet saaneensa kyseistä apua verrattuna kysymykseen, jossa asiakkaat kertoivat syitä diakoniapäivystykseen hakeutumiselle. Myös kysymys, mitä konkreetista apua asiakkaat saivat, antoi samansuuntaisen tuloksen. Tämä tulos antaa viitteitä ehdottomasti siitä, että Keravan seurakunnassa diakoninen apu on lähes kaikissa asiakastapauksissa onnistuttu kohdentamaan oikein. Tämän perusteella ei siis ole syytä

lähteä ainakaan suuresti muuttamaan nykyisiä toimintatapoja ja avun antamisen kriteerejä.

Asiakkaiden asiointikokemukset Keravan seurakunnan diakoniatyössä olivat pääsääntöisesti erittäin hyviä. Lähes kaikki asiakkaat pitivät diakoniatyöaika sopivana, mutta osa asiakkaista toivoi, että olisi mahdollista asioida työssä myös iltapäivällä työ- tai koulupäivän jälkeen klo 16 jälkeen. Lähes kaikki asiakkaat myös pitivät työntekijää asiallisena ja olivat kokeneet tullessa ymmärretyksi ja kuulukuksi. Tapaamiseen käytetty aika oli ollut asiakkaiden mielestä riittävä, joskin mainittiin, että vastaanotto oli hieman ”liukuhihnainen”, koska asiakkaita oli yleensä työssä melko paljon.

Asiointitilanteet oli koettu luottamukselliseksi ja työntekijät ammattitaitoisiksi. Työntekijät olivat puhuneet asioista selkeästi tapaamisen aikana, eivätkä olleet käyttäneet niin sanottua ”kapulakieltä” tai ”ammattislangia”. Annettu apu oli ollut sitä, mitä asiakas oli odottanutkin. Tuloksena siis edelleen, että Keravan seurakunnan diakoniatyössä on avun kohdentamisen ohella onnistuttu myös asiakaspalvelutyössä. Jokaisella työntekijällä on oma tapansa tehdä työtään, mutta perusosaaminen asiakaspalvelutyössä työntekijöillä on kunnossa. Tähän ei siis tarvitse erityisemmin kiinnittää huomiota, eikä toimintatapoja muuttaa. Työntekijöiden on kuitenkin hyvä pitää mielessään, että avun hakeminen ei välttämättä ole kovin helppoa, jolloin asiakas ehkä tarvitsee kohtaamisessa erityisen ystävällisen ja asiallisen suhtautumisen kokemuksen.

Asiakkaista noin puolet oli saanut ohjausta muiden auttajatahojen luo ja noin puolet, muutama vastaaja enemmän, ei ollut saanut ohjausta. Luultavasti tässä on toimittu tapauskohtaisesti, että työntekijä on opastanut esimerkiksi Kelan etuuksien hakemisessa tai kertonut eri paikoista, mistä asiakas voisi kysyä vielä apua, jos tilanne on sitä vaatinut. Kaikki asiakastapaukset eivät sitä välttämättä vaadi. Oma mielipiteeni on kuitenkin se, että työntekijällä tulee olla tietoa eri auttajatahoista, jotta hänellä on mahdollisimman hyvät valmiudet auttaa asiakastaan. Itse koen, että diakoniatyöntekijällä on velvollisuus kertoa asiakkaalle erilaisista avun mahdollisuuksista, jos hän on näistä tietoinen ja asiakkaan tilanne sitä vaatii. Tästä eriäviä mielipiteitäkin saattaa löytyä.

Suurin osa asiakkaista oli saanut saamansa avun perustelut tai perustelut siihen, miksei saanut apua. Tämä on hyvä käytäntö. Asiakkaalle on hyvä perustella myös myönteisen päätöksen perusteet, sillä se saattaa myöhemmin auttaa asiakasta helpommin hyväksymään mahdollisen kielteisen päätöksen. Jos vain aika riittää asiakastapaamisella perusteluille on hyvä jättää edelleen tilaa.

Lähes kaikki asiakkaat vastasivat voivansa suositella asiointia diakoniatyöntekijän luona. Tärkeimmäksi syyksi mainittiin se, että voi kertoa toiselle huolistaan luottamuksellisesti ja diakoniatyöntekijät koettiin ammattitaitoisiksi auttajiksi, jotka yleensä vastaavat todelliseen avuntarpeeseen, oli kyseessä sitten taloudellinen tai henkinen avuntarve. Tähän on varmasti syynä yleensä diakoniatyön oma luonteensa eli ihminen pyritään kohtaamaan kokonaisvaltaisesti keskittymättä vain yhteen ongelmaan. Ihmisellä ajatellaan olevan niin fyysisiä, henkisiä, sosiaalisia kuin hengellisiäkin tarpeita. Maslowin tarvehierarkian mukaan (Internetix opinnot i.a.) ihmisellä on viidenlaisia tarpeita:

1. fysiologiset tarpeet
2. turvallisuuden tarpeet
3. liittymisen tarpeet
4. arvostuksen tarpeet
5. itsensä toteuttamisen tarpeet

Ylemmälle tasolle ei voi siirtyä, jollei alemman tason tarpeita ole täytetty. Esimerkiksi ihminen ei tunne oloaan turvalliseksi, jos hänellä ei ole ruokaa (fysiologinen tarve). Näin hän estyy liittymästä suurempaan joukkoon, jossa hän saisi kokea arvostusta muiden taholta. Kun ihminen ei koe arvostusta, hän ei kykene toteuttamaan itseään. (Internetix opinnot i.a.) Tätä voi verrata diakoniseen näkemykseen ihmisen tarpeista. Molemmat perustuvat siihen, että ihmisellä täytyy olla ensin ravintoa ennen kuin hän voi elää muuten ja ajatella sekä toteuttaa muita asioita. Diakonisella avulla pyritään kuitenkin rohkaisemaan ihmistä myös sosiaalisen verkoston luomiseen, hengellisen elämän hoitamiseen ja itsensä toteuttamiseen. Kaikki kuitenkin lähtee ravinnosta. On hyvin hankala, jos ei mahdotonta elää ilman ravintoa. Ainakaan kauan se ei onnistu.

Hieman ehkä turhaan kysyin kysymyksiä 22 ja 23, jotka olin osoittanut niille asiakkaille, jotka eivät olleet kokeneet saaneensa apua. Johtopäätökseni on, etteivät kaikki asiakkaat välttämättä olleet ymmärtäneet, ettei kysymyksiin tarvitse vastata, jos asiakas oli

saanut myönteisen päätöksen. Saattaa olla, että joku asiakas oli vastannut kysymykseen myönteisestä päätöksestä huolimatta, jos hän oli saanut apua vain osaan ongelmistaan. Joka tapauksessa suurin osa asiakkaista, jotka olivat vastanneet ”oikein” näihin kysymyksiin, olivat kokeneet tulleen autetuiksi, vaikka eivät olleet saaneet toivomaansa apua ja olivat ymmärtäneet perusteet, miksi apua ei myönnetty. Tämän perusteella tässäkin kohtaa diakoniatyöntekijät ovat onnistuneet työssään. On toivottavaa, että asiakkaalle jää kokemus edes siitä, että joku on halunnut aidosti kuunnella ja ymmärtää häntä, vaikka avustusta ei olekaan myönnetty.

Tutkimuksen tulosten perusteella diakoninen apu vaikuttaa hyvin voimakkaasti ihmisten elämään lisäten voimaantumista, omien voimavarojen ja uusien oivallusten sekä asioiden löytämistä ja auttaa sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Parhaimmassa tapauksessa diakoninen apu auttaa ihmisen kaikkein vaikeimman elämäntilanteensa yli siten, että hän saa taas otteen elämästä ja rohkaistuu tekemään konkreettisia muutoksia asioihin ja innostuu elämästä eli hänen elämäntilanteensa paranee. Suuri merkitys on sekä henkellisellä ja hengellisellä kuin myös taloudellisella tukemisella. Pienikin apu voi auttaa valtavasti hankalan tilanteen ylitse.

Kielteinen päätös avusta puolestaan yleensä lisää ihmisen huolta selviämisestä ja heikentää hänen arjessa jaksamistaan. Ihminen kokee pettymystä ja hylätyksi tulemisen tunnetta. Toisaalta kielteinen päätös oikeassa kohdassa voi herättää myös uusia oivalluksia sen rahan hankkimiskeinojen, kuten tavaroiden myymisen tai lisävelan ottamisen muodossa. Kielteinen päätös voi lisätä velkaantumista, mutta monet myös velan ottamisen ansiosta selviävät hankalasta tilanteestaan. Asiakkaan tilanteen helpottuminen kuitenkin saattaa viedä enemmän aikaa. Tässä kohden on erityisen tärkeää pureutua niihin syihin, mitkä ovat asiakkaan vaikean taloudellisen tilanteen taustalla. Tosin se on paikallaan myös silloin, kun taloudellisen avustuksen myöntämisen kriteerit täyttyvät. Henkinen tukeminen on suuressa roolissa, etenkin silloin, kun taloudellista apua ei myönnetä.

Asiakkaat ovat hyvin kiitollisia ja tyytyväisiä vähäiseenkin apuun. Heille on tärkeää, että joku kuuntelee heitä ja että he saavat kontaktin toiseen ihmiseen. Työntekijältä odotetaan ystävällisyyttä, asiallisuutta ja avoimuutta. Heidät koetaan ymmärtävinä ja

ammattitaitoisina. Diakoniatyöllä on pysyvä paikkansa avuntarjoajana tämän päivän yhteiskunnassa.

7.3 Kehittämisehdotuksia

Tutkimuksen tuloksista ei ilmennyt suuria kehittämiskohteita. Diakoninen apu on Kera-
van seurakunnassa onnistuttu kohdentamaan oikein ja työskentelytavat myös asiakas-
palveluosaamisessa ovat kunnossa. Sen sijaan asiakkaiden vastauksissa tuli esille muu-
tampia seikkoja, joita on mahdollista ”korjata”. Eräs vastaajista oli ollut tyytyväinen, että
sai osto-osoituksen kauppaan. Kaupan myyjällä ei kuitenkaan ollut valmiuksia käyttäy-
tyä hienotunteisesti seurakunnan osto-osoitusta käsitellessä, koska ei ollut tiennyt, miten
niiden kanssa menetellään ja oli kysynyt kovaan ääneen kokeneemalta myyjältä, mitä
seurakunnan lapuille tehdään. Muut asiakkaat olivat siis saaneet tietää, että tietyllä asi-
akkaalla oli seurakunnan osto-osoitus ja sen takia muitakin hankaluuksia elämässä. Tä-
mä tietysti aiheutti vastaajassa häpeää. Tämä ei ollut ensimmäinen tarina tapahtuneesta.
Diakoniaopinnoissakin tämä esimerkki on mainittu. Tämän vuoksi ehdotankin, että os-
to-osoitus ”naamioitaisiin” eri nimellä, esimerkiksi lahjakortiksi niin, ettei siitä heti sel-
viä, että se on seurakunnasta saatu.

Toinen vaihtoehto olisi, että kaupat ja seurakunnat mahdollisesti yhteistyössä kehittäisi-
vät seurakuntien käyttöön lahjakortteja, jotka näyttäisivät tavallisilta lahjakorteilta, mut-
ta joissa olisi mahdollista osto-osoituksen tapaan rajata tuotteita, joihin tätä lahjakorttia
ei voi käyttää. Tietenkin tällaisen kortin pitäisi olla asiakkaan henkilökohtainen, jotta
sitä olisi vaikeampi käyttää väärin. Myös kaupanalan pitäisi ottaa enemmän vastuuta
myyjänsä ja harjoittelijoidensa kouluttamisesta, ettei sellaista tilannetta ylipäänsä pää-
sisi syntymään, että myyjänä toimivan henkilön tarvitsee ihmetellä, mitä seurakunnan
osto-osoituksille tehdään. Näillä pienillä parannuksilla saataisiin poistettua valtava mää-
rä seurakunnan taloudellisen avustuksen saaneen asiakkaan kokemaa häpeää tilantees-
taan.

Toinen kehittämissuositus liittyy diakoniapäivystysaikaan. Muutamat asiakkaat toivoi-
vat, että päivystykseen olisi mahdollista tulla asioimaan myös työ- tai koulupäivän jäl-
keen. Yksi asiakas puolestaan oli sitä mieltä, että päivystys pitäisi olla joka arkipäivä,

koska asiakkaita oli hänen mielestään niin paljon. Asiakaspaljouden vuoksi palvelu koettiin myös ”liukuhihnamaiseksi”. Jokaiselle päivälle päivystystä tuskin kannattaa lähteä järjestämään ja tuskin se olisi mahdollistakaan. Oma ehdotukseni olisi seuraavanlainen: jos Keravan seurakunnan diakoniatyössä vain löytyy resursseja, päivystystä voitaisiin lisätä siten, että otettaisiin huomioon työssäkäyvät ja opiskelijat ja päivystys järjestettäisiin vaikkapa kerran kuussa tiettyinä viikonpäivinä klo 16 alkaen tunnin tai kahden ajan. Aluksi tämä voisi olla kokeiluluontoista.

Kolmas kehittämissuositukseni heräsi hieman epäsuorasti asiakkaiden vastauksista ja liittyy valtakunnallisella sosiaali- ja diakonia-alan koulutukseen. Muutama asiakas oli saanut diakoniatyöntekijältä käytännön neuvoja talouden hallintaan eli budjetointiin. Itse olen aikaisemmalta koulutukseltani merkonomi ja koulutukseni sisälsi budjetointia. Koen kuitenkin, että ilman aikaisempaa koulutustani olisin melko huono budjetoinnissa vaikka toki siitä tietysti maalaisjärjelläkin voi selvitä. Sosiaalialan ja diakonia-alan koulutuksessa en ole kuitenkaan saanut mitään valmiuksia neuvoa muita talousasioissa. Moni esimerkiksi diakonian asiakkaista kuitenkin vaikuttaisi juuri tällaista ohjausta tarvitsevan. Ehdotukseni olisi siis, että sosiaali- ja diakonia-alan koulutukseen kehitettäisiin vaikkapa vapaavalintainen kurssi, jossa käsiteltäisiin nimenomaan asiakkaan taloudellista ohjaamista ja budjetointia. Oma kokemukseni on, että monella alan ammattilaisella saattaa olla talouden hallinnassa, jos ei suorastaan ongelmia, niin vähintään kehitettävää myös omassa elämässään.

Uusia opinnäyteaiheita työni ei juuri anna, paitsi että tämän tutkimuksen voisi toistaa myös toisissa seurakunnissa. Ehkä aiheeksi saattaisi kelvata myös sen tutkiminen, mitkä ovat opiskelijoiden kokemukset budjetoinnin kurssista, jos tällainen kurssi joskus tarjotaan tai millaisia vaikutuksia osto-osoituksen ”naamioinnilla” esimerkiksi lahjakortiksi on eli kokemukset tästä toimenpiteestä asiakas- tai työntekijänäkökulmasta.

8 POHDINTA

8.1 Opinnäyteprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessini oli mielenkiintoinen kokemus. Lopulta vasta neljäs aiheeni toteutui loppuun saakka, valmiiksi opinnäytetyöksi. Prosessi alkoi jo syksyllä 2012, kun mietin, mikä olisi sellainen aihe, joka olisi itseäni kiinnostava ja tärkeä kehittämiskohde. Aivan ensimmäinen aiheeni olisi ollut produktimuotoinen työ, mutta hylkäsin aiheen yhteistyötahon kanssa ilmenneiden erimielisyyksien vuoksi. Ensimmäinen aiheeni jäi vain ajatuksen tasolle. Toinen aiheeni oli todella kiinnostava ja eteni jo opinnäytetyösuunnitelman tasolle asti. Siitä sain kuitenkin kommenttia, että kyseisestä aiheesta oli jo tehty paljon opinnäytetöitä ja minun olisi pitänyt löytää aiheenrajaukseeni jokin alue, jota ei vielä ollut tutkittu. Ideani työstä muuttui tämän myötä täysin, joten en kokenut mielekkääksi jatkaa aiheen parissa.

Vaihdoin aihetta toistamiseen ja suoritin jopa työharjoittelun ajatuksena liittää se opinnäytetyöhöni. Työ eteni jo opinnäytetyökäsikirjoitusvaiheeseen, mutta havaitsin tutkimusaineiston keruutavan olleen väärin tehty itsestäni riippumattomista syistä ja aineiston jääneen hyvin vajaaksi, jotta siitä olisi saanut tehtyä minkäänlaista analyysia. Aihetta oli vaihdettava vielä kerran tähän työhön, jonka sain vietyä loppuun asti. Tämä aihe oli valittava kiireellä, mutta kiinnostuin tästä myös todella paljon välittömästi.

Opinnäytetyöprosessissa siis jo aiheenvalinta osoittautui haastavaksi tehtäväksi. Opin, että tutkimuskohteeseen sopiva tutkimusmetodi on mietittävä ja valittava huolella. On todella perehdyttävä vaihtoehtoihin, mikä sopii ja on käyttökelpoinen mihinkin tilanteeseen. Opinnäytetyö vaatii aikaa ja suunnittelua. Omassa prosessissani tein väärinä valintoja mutta niistä opin, mitä ei kannata ja mitä ei pidä tehdä.

Tämä opinnäytetyö valmistui suhteellisen lyhyessä ajassa. Aihevalinnan tein helmikuussa 2013. Opinnäytetyöni aiheen valitsin kiireellä, koska en halunnut opintojeni pitkittyvän vain yhden työn takia ja toisaalta olin jo hieman turhautunut, koska aiemmat aiheeni eivät olleet onnistuneet. Toisaalta nopeasti valittu aihe merkitsi tämän työn koh-

dalla onnistumista ja eteenpäin pääsemistä. Aihe oli ajankohtainen ja tärkeä sekä tuki erittäin paljon oman ammattialani ja alasuuntautumiseni oppimista.

Tutkimusprosessiin kuului määrittellä, mitä tutkitaan ja valita, millä metodilla tutkitaan. Aiheeni oli valmis tarjous työelämän puolelta tutkia heidän asiakkaidensa asiointityytyväisyyttä ja miten tehty työ on vaikuttanut asiakkaiden elämään. Koin aiheen hyvin selkeäksi. Valitsin tutkimusmetodiksi määrällisen tutkimuksen, koska yhteistyötaho toivoi asiakaskuntaa tutkittavan mahdollisimman laajasti. Aineistonkeruutavaksi valitsin postitettavan kyselylomakkeen, jonka vastaukset olisi mahdollista analysoida määrällisin menetelmin. Kysely ajoitettiin toukokuulle 2013, jotta ihmiset olisivat tavoitettavissa ennen kesälomia. Tämä oli mielestäni hyvä suunnitelma ja katson yhä, että nämä olivat ehkäpä ainoita tehtävissä olevia ratkaisuja määrällisen tutkimuksen puitteissa.

Pidimme yhteistyötahon kanssa muutaman palaverin kevään 2013 aikana. Käsittelimme niissä lähinnä kyselylomakkeen sisältöä. Se osoittautuikin yllättävän vaikeaksi asiaksi. Oli erittäin vaikeaa saada kysymykset muotoiltua tarkoituksenmukaiseen, helposti ymmärrettävään ja mahdollisimman lyhyeen muotoon. Oli todella hyödyllistä, että useamman henkilön voimin pohdimme kysymysten sanamuotoa. Jokaisessa palaverissa joku huomasi jotain, mikä ei itselleni ollut tullut mieleen. Tässä mielessä olisin kaivannut työn tekemiseen opiskelijaparia, jotta olisi ollut mahdollisuus ajatustenvaihtoon ja valintojen punnitsemiseen toisella tavalla kuin se nyt toteutui. Kyselylomakkeen testaus testihenkilöillä oli tärkeää, sillä se toi vielä lisää hyviä huomioita esille, jotta lomake voitiin hioa mahdollisimman hyväksi ja tarkoituksenmukaiseksi. Nyt kun tutkimus on tehty, voin sanoa, etten ollut täysin tyytyväinen lopulliseen lomakkeeseen. Jotkin kysymykset tuntuvat nyt turhilta ja osaan kysymyksiä olisi voinut lisätä tarkentavan lisäksymyksen. Hiominen olisi vaatinut vielä huomattavasti enemmän aikaa.

Olin varannut kesän 2013 pelkästään tutkimusaineiston käsittelyä ja analysointia varten. Oli hyvä päätös jättää aikaa tälle työn osuudelle, koska käsittely ja analysointi olivat hyvin pikkutarkkaa työtä. Tein aineiston käsittelyn strukturoiduista kysymyksistä Excel-ohjelmalla ja laskin tulokset. Työ piti tehdä huolellisesti ja tarkastaa muutaman kerran, jotta mikään virhe ei vaikuttaisi tuloksiin. Käsittely olisi saattanut olla vaivattomampaa esimerkiksi SSPS-ohjelmalla, mutta valitsin Excelin, koska aineisto ei ollut mahdollisimman suuri työstää ja toisaalta taloudellisista syistä. En halunnut hankkia kallista SSPS-

ohjelmaa itselleni kotiin vain yhden työn takia ja kesällä minulla ei ollut mahdollisuutta muuallakaan käyttää kyseistä ohjelmaa. Strukturoitujen kysymysten tarkentavien lisäkysymysten sekä avoimien kysymysten vastaukset käsittelin niin, että kirjoitin ne kaikki puhtaaksi Word-tiedostoon ja analysoin vastauksia laadullisesti.

Teoriaosuuden kirjoittaminen oli melko vaivatonta. Kun aihe tutkimukselle oli rajattu, itselleni oli hyvin selvää, mitkä asiat olisivat olennaisia teoriaosuudessa. Mielestäni onnistuin luomaan niin sanotun punaisen langan, joka kulkee halki koko työn. Koen, että sain myös riittävästi hyvää ja selkeää ohjausta ohjaavan opettajan taholta. Työ valmistui määrittelemässäni ajassa ja on valmis julkaistavaksi ja luovutettavaksi marraskuussa 2013.

8.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyys näkyy aiheen valinnassa, tiedon hankinnassa, prosessista ja tuloksista puhuttaessa ja tulosten soveltamisessa. Eettisyys näkyy myös sopimusten noudattamisessa muun muassa aikatauluissa pysymisessä ja tutkimuksen sovitussa sisällöissä. Tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä on selvitettävä, mikä tutkimus on kyseessä ja mikä on sen tavoite ja tarkoitus. Saadut materiaalit on säilytettävä hyvin ja niitä on käytettävä niin, että materiaali ei päädy muuhun kuin vain siihen tarkoitukseen, mitä on sovittu. Tutkimukseen osallistuvilla täytyy järjestää mahdollisuus heidän halutessaan lukea heidän antamiensa tietojen pohjalta koottu ja kirjoitettu teksti ja tulokset. Tutkimuksen eettisyyteen kiinnitetään huomiota huolehtimalla tietosuojasta siten, että tutkimukseen osallistuvia ei ole mahdollista tunnistaa tutkimustuloksista tai mistään, mitä tutkimusraporttiin on kirjoitettu. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 12–13.)

Tutkimuksen luotettavuus huomioidaan laatimalla hyvät, selkeät ja tarkoituksenmukaiset kysymykset lomakkeeseen, jossa ne esitetään mahdollisimman ymmärrettävästi. Valitaan tutkimukseen perusjoukko perustellusti ja otos määritellään perusjoukosta huolellisesti sekä valitaan kohderyhmään sopiva otantamenetelmä. Valitaan myös sopiva aineistonkeruutapa ja analyysimenetelmä, jolla on mahdollista saada haluttua tietoa tutkittavasta asiasta. Tiedot syötetään huolellisesti koneelle. (Vilkkä 2007, 152.) Tutki-

muksen tekijä voi pitää haastattelupäiväkirjaa, johon voi kirjata esimerkiksi havaintoja haastateltavista.

Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arvioinnissa on syytä tarkastella koko tutkimusprosessia, tehtyjä valintoja ja päätöksiä, aineiston keräämistä, käsittelyä ja säilyttämistä sekä tulosten raportointia ja julkistamista. Tutkimusprosessi suunniteltiin hyvin, joskin opinnäytetyö tehtiin melko kiireisellä aikataululla. Kiireellisyys hieman saattoi vaikuttaa ennen kaikkea kyselylomakkeen suunnitteluun ja sen myötä saatuihin tuloksiin. Saattaa olla, että oleellisia asioita jäi tutkimuksen kannalta kysymättä ja taas toisaalta joitain asioita saatettiin kysyä turhaan. Lisäksi kysymykset saattoivat jäädä muotoon, jota kaikki vastaajat eivät välttämättä ymmärtäneetkään. Tämä voi vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Kuitenkin kyselylomake testattiin muutamalla koevastaajalla ennen lomakkeen päättymistä varsinaisille vastaajille ja koevastaajat saivat esittää korjausehdotuksia lomakkeeseen.

Kyselylomakkeen sisällöstä sovittiin yhteisesti toimeksiantajan kanssa. Menettely tutkimusprosessin eri vaiheisiin suunniteltiin tarkasti ja suunnitelmia myös noudatettiin. Vastaaja-asiakkaiden tunnistamattomuudesta pidettiin niin hyvin kiinni, ettei tutkimuksen tekijä saanut missään vaiheessa tietää, ketkä olivat vastaajina. Vaikka kyselylomakkeet koodattiin numeroimalla ne juoksevasti, sitä ei tämän tutkimuksen kohdalla tehty siksi, että olisi mahdollista lähettää vastaajalle esimerkiksi muistutus vastaamisesta. Kyselylomakkeet koodattiin vain siksi, että vastaukset voitaisiin tarvittaessa tarkistaa lomakkeista esimerkiksi havaintomatriisia laadittaessa. Raportissa tutkimuksen tulokset on esitetty siten, ettei yksittäistä vastaajaa ole mahdollista tunnistaa. Alun perin oli tarkoituksena tuloksissa verrata vastaajien taustatietojen perusteella, mitä esimerkiksi eri ikäryhmät olivat vastanneet. Tämä toteutettiin kuitenkin vain osassa kysymyksiä ja vain verraten naisten ja miesten vastauksia, koska vastaajajoukko oli varsin pieni ja vastaajien anonymiteetti haluttiin taata.

Kyselyyn vastaaminen tehtiin vastaajille mahdollisimman helpoksi. Heidän tarvitsi vain täyttää lomake ja postittaa valmiiksi maksetussa kirjekuoressa, joka oli osoitettu Keraavan seurakunnan diakoniatyölle. Kyselyyn liittyi arvonta vastaajien kesken. Tätä jotkut pitävät eettisesti arveluttavana, mutta puolustukseksi voi sanoa, että arvonta auttoi saamaan haluttua tietoa innostamalla kohderyhmään valikoituneita asiakkaita vastaamaan

kyselyyn. Lisäksi palkinnoksi valitut lahjakortit alkoholi- ja tupakkatuoterajoituksilla olivat eettisesti kestävä valinta ottaen huomioon kyselyn kohderyhmän. Jo itse palkinto saattoi voittajalle olla diakonista apua itsessään. Lomakkeet säilytettiin huolellisesti aluksi Keravan seurakunnan diakoniatyöntekijän hallussa, mistä ne siirtyivät tutkimuksen tekijälle, joka säilytti lomakkeita varmassa paikassa kotonaan. Lomakkeet käsiteltiin tutkimuksen tekijä palautti kaikki lomakkeet Keravan seurakuntaan, missä ne tuhoitiin huolellisesti, koska niitä ei arvioitu tarvittavan enää uuteen jatkotutkimukseen.

Pääpiirteittäin tutkimus on siis viety läpi eettisiin periaatteisiin sitoutuen. Tätä saattavat hieman horjuttaa kiirehtiminen tutkimuksen läpiviennissä sekä arvannon liittäminen kyselyyn. Eniten tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti se, että suurin osa vastaajista ei vastannut kyselyyn. Toinen luotettavuuteen vaikuttava tekijä on se, että vastaajat saattoivat ymmärtää jotkin kysymykset väärin.

8.3 Ammatillinen kasvu

Ammatillinen identiteetti on ymmärretty yksilön elämänsä historiaan perustuvaksi käsitykseksi itsestä ammatillisena toimijana (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 26.) Ammatti-identiteetin kehittämisessä tarvitaan omien kokemusten reflektointia suhteessa muiden saman ammattikunnan edustajien kokemuksiin. Tällöin tulevat esille myös kysymykset työntekijän omista taustoista, mielipiteistä ja intresseistä. Mietinnän kohteena on myös se, miten työntekijä ymmärtää diakonian roolin kirkossa ja osana yhteiskuntaa. Ammatilliseen kasvuun vaikuttavat muun muassa työntekijän käsitys, miksi on hakeutunut valitsemalleen alalle, mitkä seikat vaikuttavat tehtäviin päätöksiin ja valintoihin, millainen on työntekijän osaaminen, onnistumisen hetket ja miten työntekijä näkee työnsä tulevaisuuden. (Gothóni 2012, 196–198.)

Ammatilliseen kasvuun ja ammatti-identiteetin kehittämiseen vaikuttaa myös se, miten työntekijä tiedostaa työnsä haasteet ja kehittämisalueet, mitä asioita hän pitää vahvuuksinaan, millainen on hänen ihannetyöntekijäkuvansa. Työyhteisön puolelta yksittäisen työntekijän ammatilliseen kasvuun vaikuttavat esimerkiksi työyhteisön toimintatavat ja arvot, johtaminen, lähityöyhteisö, kehittämisen mahdollisuus tai esteet. Myös työhyvin-

vointi, ajankäyttö, tiedonkulku, työtehtävät ja rooleissa toimiminen ovat osallisena ammatti-identiteetin kehittymisessä. (Gothóni 2012, 196–198.)

Itse tulen kodista, jossa uskonnolliset asiat eivät juurikaan olleet esillä tai merkityksellisiä. Kiinnostukseni kristillisiin asioihin heräsi hieman ennen rippikoulun aloittamista. Myöhemmin oli hieman vaikeaa tietää, mitä elämältä haluaa. Jotenkin elämä vei minut vapaaehtoistyöhön mukaan etsiessäni sitä, mitä haluaisin tehdä työkseni. Omat intressini diakoniatyöhön ovat saaneet alkunsa juuri toimiessani vapaaehtoistyössä seurakunnan näkövammaistyössä. Halusin olla jo tuolloin vaikuttamassa asioihin ja puolustaa niiden oikeuksia, jotka eivät sitä itse välttämättä kyenneet tekemään. Huomasin myös ihmisen osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuden tärkeyden henkisellä tasolla ollessani mukana toteuttamassa erilaisia näkövammaisten tilaisuuksia, kerhoja, retkiä tai leirejä. Sama pätee myös muihin kuin näkövammaisiin. Itseäni diakoniatyössä kiehtoo sen monipuolisuus ja mahdollisuudet, kristilliset lähtökohdat ja tietynlainen yhteisöllisyys.

Opinnäytetyöprosessi tuki osaltaan ammatillista kasvuani. Pääsin opinnäytetyön myötä kehittämään asioita aitoon työympäristöön ja mahdollisesti vaikuttamaan asioihin. Pääsin tutustumaan diakoniatyöhön alueellisesti Keravalle ja sain tietoa nimenomaisesti Keravan seurakunnan toimintatavoista. Huomasin, että jokaisella seurakunnalla on oma tapansa toteuttaa diakoniatyötä esimerkiksi vaikkapa diakoniapäivystyksen toteuttamistavoissa.

Ammatillisuuden kehittymistä koin myös yhteistyötaitojen kehittymisessä, kun olin mukana palavereissa, missä yhteistyössä Keravan seurakunnan diakoniatiiimin kanssa suunnittelin esimerkiksi kyselylomaketta ja aikataulutusta tutkimukselle. Huomasin opinnäytetyöprosessin aikana omien vahvuuksieni löytyvän juurikin enemmän määrällisestä tutkimuksesta kuin laadullisesta. Opin myös monen yhtäaikaisen ja keskeneräisen asian hallintaa sekä ajankäytön suunnittelua. Teoriaosion kirjoittaminen laittoi ajatuksella kertaamaan diakoniatyön olennaisia asioita, mihin olin törmännyt jo opintojeni alkuvaiheessa. Nyt huomasin kuitenkin katsovani asioita erilaisesta näkökulmasta kuin aiemmin, sillä opintojeni alkuvaiheessa tiesin hyvin vähän ja nyt on enemmän niin teoria- kuin käytännön kokemusta takana. Tämä kaikki sekä rohkaisee että myös hiukan hirtittää diakoniatyöhön ryhtymistä.

Tutkimuksen tuloksia käsitellessäni koin aitoa riemua niiden ihmisten puolesta, jotka kertoivat elämäntilanteensa parantuneen diakonisen avun vaikutuksesta. Keravalla on diakoniatyössä onnistuttu. Diakoniatyöllä on siis merkitys ja toivon, että myös omalla työlläni aikanaan olisi merkitystä ja saisin nähdä ja kokea työssäni myös onnistumisia. Opinnäytetyöni tuo esille niitä asioita, joita työntekijän on hyvä pitää asiakastyössä mielessään. Kun itse muistan ne työssäni ja olen oma itseni, niin hyvä vuorovaikutus ja asiakkaiden luottamus säilyvät. Se on parasta ammattiosaamista ja sillä tavoin myös voin auttaa asiakasta parhaiten.

LÄHTEET

- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C Katsauksia ja aineistoja. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Diakoniatyöntekijöiden liitto 2001. Diakoniatyöntekijöiden eettiset ohjeet 27.8. 01. Diakoniatyöntekijöiden hallitus. Viitattu 3.3.2010.
<http://www.dtl.fi/www/page/158>
- Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja 2006. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Vantaa: Kansanvalistusseura, 26–45.
- Gothóni, Raili & Jantunen, Eila 2010. Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA. A Tutkimuksia 25. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Gothóni, Raili 2012. Kehittyvä diakoniatyö. Teoksessa Raili Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 190–233.
- Hakala, Pirjo 2002. Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 233–264.
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö. Asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.
- Helosvuori, Riitta 2012. Vaikuttava diakonia. Teoksessa Raili Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki: Kirjapaja, 165–189.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Internetix opinnot i.a. Maslowin tarvehierarkia. Oppimateriaalit. Internetix opinnot. Viitattu 13.9.2013
http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/03_motivaation_emootioiden/04_3.4_maslowin_tarvehierarkia?C:D=gjtb.e7S7
- Jokela, Ulla 2011. Diakoniatyön paikka ihmisten arjessa. Diakonia-

- ammattikorkeakoulu. A Tutkimuksia 34. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Jokinen, Kimmo & Saaristo, Kimmo 2006. Suomalainen yhteiskunta. Porvoo: WSOY.
- Juntunen, Elina; Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus.
- Jääskeläinen, Ilkka 2002. Diakoniatoiminnan muodot. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 192–229.
- Kananen, Jorma 2011. KVANTTI – Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, Aulikki 2010a. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 21–28.
- Kananoja, Aulikki 2010b. Sosiaalityön asiakastyön menetelmät ja orientaatiot. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma, 119–135.
- Kansanaho, Erkki & Hissa, Pentti I. 1979. Palveleva kirkko. Uusi diakonian oppikirja. Pieksämäki: Suomen sisälähetykseuran Raamattutalo.
- Keravan kaupunki 2011. Taskutilasto. Viitattu 7.4.2013.
http://www.kerava.fi/ep/tiedostot/2011_08_KvaTaskutilasto_2011kor.pdf
- Keravan kaupunki 2013. Tietoja Keravasta. Viitattu 7.4.2013
http://www.kerava.fi/tietoja_sijainti.asp
- Keravan seurakunnan diakonia 2013. Diakoniatyö. Keravan seurakunta. Viitattu 30.8.2013 <http://www.keravanseurakunta.fi/diakonia.asp>
- Keravan seurakunta 2008. Strategia 2015. Keravan seurakunta – matkakumppanisi. Kirkkovaltuusto 12.6.2008 § 29, liite nro 9. Viitattu 9.3.2013
<http://www.keravanseurakunta.fi/luottamushenkilot.asp>
- Keravan seurakunta 2013. Keravan kirkko – 50 vuotta. Viitattu 26.5.2013
<http://www.keravanseurakunta.fi/kirkko50v.asp>
- Keravan seurakunta i.a. Toimitilat. Viitattu 26.5.2013
http://www.keravanseurakunta.fi/toimitilat_seurakuntakeskus.asp
- Keskinen, Jukka; Kääriäinen, Aino; Oravisto, Julius; Pitkänen, Rauli & Tukiala, Anna-Kaisa 2012. Asiakastyö kohtaamisena – reseptejä vastavuoroisuuteen. So-

- siaalisen raportoinnin hanke (2009–2011). Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris –instituutti. Helsinki: Unigrafia.
- Kiiski, Jouko 2009. Sielunhoito. Helsinki: Edita.
- Kirkkohallitus 2007. Diakoniatyöntekijän ydinosaamiskuvaus 30.3.2007. Viitattu 3.3.2010. <http://www.ev1.fi/kkh/to/kk/diakonianydisosaaminen.pdf>. Kirkkohallitus.
- Kirkkolaki 12.11.2010/1009 v. 2012. 6 luku 1 §. Viitattu 7.4.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#L6>
- Kirkkolaki 8.11.1991/1055 v. 1993. 4 luku 3 §. Viitattu 7.4.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#L6>
- Koskenvesa, Esko 2002. Diakonia kirkon elämässä ja toiminnassa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 35–57.
- Käyhkö, Kristiina; Laine, Tiina & Siitonen, Ellinoora 2005. Diakoniatyötä viisikymmenvuotiaassa Keravan seurakunnassa. Teoksessa Kerava-seura ry:n toimituskunta: Samuli Isola, Maija Länsimäki & Kari Puustinen (toim.) Kotikaupunkini Kerava – osa 16. Kerava: Savion kirjapaino, 22–31.
- Laajanen, Raija 2010. Diakoni Raija Laajasen haastattelu 4.2.2010 Helsingissä.
- Lappalainen, Kaarina 2002. Ammatillinen vastuu. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 129–140.
- Malkavaara, Mikko 2007. Diakoniatutkimus tänään. Tiedeklubin alustus, Diakonia-ammattikorkeakoulu, 7.11.2007. Viitattu 31.1.2010. http://www.kkl.fi/index.php?blogEntityId=21&red_enabled=true&red_path=fin/puheenvuoro/&id=50&
- Mannermaa, Tuomo 1998. Sielunhoidon tulkinta ja paikka kirkossa. Teoksessa Kirsti Aalto, Martti Esko & Matti-Pekka Virtaniemi (toim.) Sielunhoidon käsikirja. Helsinki: Kirjapaja.
- Määttä, Timo 2004. ”Sinne, missä hätä on suurin”. Lakisääteinen diakoniatyö Kalajoen rovastikunnassa 1944–1982. Saarijärvi: Gummerus.
- Raamattu. Luukkaan evankeliumi 10: 25–37 . Suomen evankelisluterilaisen kirkon kirkolliskokouksen vuonna 1992 käyttöön ottama suomennos.
- Rättyä, Lea 2012. Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa Raili

- Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki & Karolina Puuska (toim.)
Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö. Helsinki:
Kirjapaja, 80–110.
- Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna, 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV -
Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tieto-
arkisto. Viitattu 26.8.2013
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia 2005. Arki, arvot, elämä,
etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan
korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Suomen Evankelisluterilainen kirkko i.a. Tiedottava teksti avusta elämän kriiseihin.
Viitattu 3.3.2010.
<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/C871691F974613C2C2257480003C5857?OpenDocument&lang=FI>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jy-
väskylä: Tammi.
- Vapaus valita toisin -verkosto 2010. Suomalaiset etuudet. Teoksessa Ei riitä! 120 euroa
lisää perusturvaan. Vantaa: Into Kustannus, 53–63.
- Veijola, Timo 2002. Diakonian juuret Raamatussa. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko
Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikir-
ja. Helsinki: Kirjapaja, 13–32.
- Veikkola, Juhani 2002. Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Riitta
Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä & Juhani Veikkola (toim.)
Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 107–127.
- Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä:
Tammi.

LIITE 1: Saatekirje



SAATE

Kerava 30.4.2013

Hyvä kyselyn vastaanottaja,

Olet saanut kyselyn, jonka tarkoituksena on kartoittaa Keravan evankelisluterilaisen seurakunnan diakoniapäivystyksen asiakkaiden asiointityytyväisyyttä ja miten annettu apu on vaikuttanut heidän elämäänsä. Kaikkien kyselyyn vastanneiden ja arvontalipukkeen palauttaneiden kesken arvotaan 2 kpl 50 €:n arvoisia CityMarketin lahjakortteja. Myös muita palkintoja!

Vastaathan kyselyyn 20.5.2013 mennessä! Voit postittaa lomakkeen kyselyn mukana tulevassa kirjekuoressa. Postimaksu on maksettu ja kuoressa on valmiina postitusosoite. Arvontalipukkeen voi postittaa täytetyn kyselylomakkeen mukana suljettuna erilliseen pienempään kirjekuoreen. Voittajille ilmoitetaan voitosta henkilökohtaisesti.

Olen sosionomi-diakoniopiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulun Helsingin toimipaikasta. Teen opin- näytetyön aiheesta: ”Diakoniapäivystystoiminnan kehittäminen Keravan evankelis-luterilaisessa seurakunnassa”. Tämä kysely liittyy työhöni ja aineisto kerätään kyselylomakkeella. Lomake lähetetään diakoniapäivystyksen asiakkaille, jotka ovat käyneet päivystyksessä joulukuun 2012–maaliskuun 2013 aikana. Kyselylomakkeiden tiedot tulevat vain allekirjoittaneen tietoon. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksen tulokset esitellään valmiissa opinnäytetyössä niin, ettei yksittäistä vastaajaa ole mahdollista tunnistaa valmiista työstä. Valmis opinnäytetyö on sen valmistuttua luettavissa sähköisesti pdf-tiedostona ammattikorkeakoulujen Theseus-tietokannasta.

Ystävällisin terveisin

Henriikka Vainio
 sosionomi-diakoniopiskelija
 Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki
 henriikka.vainio@student.diak.fi



KERAVAN SEURAKUNNAN DIAKONIA TYÖN ASIAKASKYSELY 2013

Taustatiedot

Rastita sopivin vaihtoehto. Valitse vaihtoehtoista vain yksi kysymystä kohden.

1. Sukupuoli

- Nainen Mies

2. Ikä

- 18 – 24-vuotias
 25 – 44-vuotias
 45 – 64-vuotias
 65 – 74-vuotias
 yli 75-vuotias

3. Seurakuntaan kuuluminen

- Keravan ev.-lut. srk
 Muu kristillinen kirkko, seurakunta tai yhteisö
 Jokin muu uskonnollinen yhteisö
 Väestörekisteri

4. Mikä seuraavista vaihtoehtoista kuvaa parhaiten tämänhetkistä tilannettasi?

- Työssä
 Opiskelija
 Eläkkeellä
 Työtön tai lomautettu
 Kotihoidontuella
 Sairauspäivärahalla / kuntoutusrahalla
 Muu, mikä? _____

5. Mikä on taloutesi koko?

- Yksin asuva
 Yksinhuoltaja
 Kahden huoltajan lapsiperhe
 Kahden aikuisen talous
 Muu. Mikä? _____

KÄÄNNÄ!

Asiointi Keravan seurakunnan diakonian päivystysvastaanotolla

2(6)

Kun vastaat seuraaviin kysymyksiin, pohdi erityisesti viimeisimpiä käyntejäsi seurakunnan diakoniapäivystyksessä.

Rastita sopivin vaihtoehto. Valitse vaihtoehdoista vain yksi.

6. Mitä kautta sait tietoa seurakunnan diakoniapäivystyksestä?

- Paikallislehdestä
- Seurakunnan nettisivuilta
- Seurakunnan työntekijältä
- Sosiaalitoimen työntekijältä
- Muulta viranomaiselta
- Sukulaiselta, tuttavalta tai naapurilta
- Olen käynyt diakoniapäivystyksessä aikaisemmin
- Muulla tavoin. Mitä kautta? _____

7. Syy diakoniatyöntekijän vastaanotolle hakeutumiseen. **Tähän kohtaan voit tarvittaessa rastittaa useamman vaihtoehdon.**

- Keskustelun tarve
- Hengelliset kysymykset
- Vaikea elämäntilanne
- Pari- / ihmissuhdekysymykset
- Yksinäisyys
- Terveydelliset syyt
- Mielenterveydelliset syyt
- Päihteet
- Taloudelliset syyt
- Vuokrat
- Asunnon tarve
- Muu syy. Mikä? _____

Vastaa seuraaviin väittämiin rastittamalla se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten kokemustasi diakoniatyöntekijän vastaanotolla käynnistä. 3(6)

8. Diakonian päivystysaika (ti ja to klo 9–11) oli minulle sopiva

Kyllä Ei

Jos vastasit ”Ei”, mikä olisi sopiva aika? _____

9. Sain asiallista palvelua diakoniatyöntekijän tapaamisen aikana

Kyllä Ei

10. Koin tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi

Kyllä Ei

11. Tapaamiseen käytetty aika oli riittävä käyntini tarkoitukseen nähden

Kyllä Ei

12. Koin työntekijän ammattitaitoiseksi

Kyllä Ei

Jos vastasit ”EI”, miksi olit tätä mieltä? _____

13. Työntekijä puhui tapaamisen aikana ymmärrettävästi

Kyllä Ei

14. Koin asiointitilanteen luottamukselliseksi

Kyllä Ei

15. Apu oli sitä, mitä odotin saavani

Kyllä Ei

Jos vastasit ”EI”, miksi olit tätä mieltä? _____

KÄÄNNÄ!

Annetun diakonisen avun vaikutukset asiakkaan elämään

4(6)

16. Olin tyytyväinen saamaani apuun

 Kyllä Ei

Jos et ollut tyytyväinen, miksi olit tätä mieltä?

17. Mihin asioihin koit saaneesi apua? **Tähän kohtaan voit tarvittaessa rastittaa useamman vaihtoehdon.** Keskusteluntarve Hengelliset kysymykset Vaikea elämäntilanne Pari- / ihmissuhdekysymykset Yksinäisyys Terveydelliset syyt Mielenterveydelliset syyt Päihteet Taloudelliset syyt Vuokrarästit Asunnon tarve Muu syy. Mikä? _____ En kokenut saaneeni apua lainkaan18. Mitä apua käytännössä sait? **Tähän kohtaan voit tarvittaessa rastittaa useamman vaihtoehdon.** (Huom. ! Kysymyksen vastausvaihtoehdot jatkuvat seuraavalla sivulla) Keskusteluapu Ohjaus toisen auttajatahon luokse Apu tai ohjaus etuuksien hakemisessa / lomakkeiden täyttämässä Osto-osoitus Laskun maksaminen

- Laina vuokratästäin 5(6)
- Paussin ruokaliput
- Rohkaisu osallistua johonkin toimintaan
- Muu. Mikä? _____
- En saanut apua lainkaan

Vastaa seuraaviin väittämiin rastittamalla se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten kokemustasi diakonisen avun vaikutuksesta elämääsi.

19. Työntekijä ohjasi minua myös muiden auttajatahojen luo

- Kyllä Ei

20. Minulle perusteltiin, miksi sain/en saanut toivomaani apua

- Kyllä Ei

21. Voisitko suositella käyntiä diakoniatyöntekijän luona myös muille?

- Kyllä Ei

Jos vastasit ”KYLLÄ”, miksi suosittelisit? _____

Vastaa kysymyksiin 22. ja 23. vain, jos et mielestäsi saanut apua.

22. Koin tulleen autetuksi siitä huolimatta, vaikka en saanut sitä apua, mitä odotin

- Kyllä Ei

23. Ymmärsin perustelut siihen, miksi en saanut sitä apua, jota odotin saavani

- Kyllä Ei

KÄÄNNÄ!

**Seuraavat kysymykset liittyvät edelleen diakonisen avun vaikutuksiin elämässäsi. 6(6)
Voit vastata kysymyksiin muutamalla lauseella.**

24. Miten saamasi diakoninen apu on vaikuttanut elämääsi? Minkälaisia muutoksia apu toi / mahdollisti elämässäsi?

25. Miten mahdollinen kielteinen päätös avusta vaikutti elämääsi?

26. Jos et saanut sitä apua, mitä odotit, miten asiasi eteni diakoniapäivystyksessä käynnin jälkeen?

27. Mitä muuta haluaisit sanoa?

♥ ♥ ♥ **KIITOKSET VASTAUKSISTASI!!!** ♥ ♥ ♥