

The Diak logo is positioned in the top right corner of the page. It consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The background of the page features a large, abstract graphic of overlapping pink and white curved shapes, resembling a stylized 'D' or a large bracket, which frames the text.

Jolanda Raivio
Anne-Marianne Valkonen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi-diakoni
Opinnäytetyö, 2022

ASIAKASKYSELYLOMAKE OLARIN SEURAKUNNAN ETSIVÄLLE SENIORITYÖLLE



TIIVISTELMÄ

Jolanda Raivio, Anne-Marianne Valkonen
Asiakaskyselylomake Olarin seurakunnan etsivälle seniorityölle
Sivut 47 ja liitteet 2
6. lukukausi, 2022
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi-diakoni

Opinnäytetyö oli kehittämispainotteinen osallistava prosessi, jonka tuotoksena syntyi kyselylomake etsivän seniorityön asiakkailta kerättävälle palautteelle. Kyselylomake toimii diakoniatyön työvälineenä tuomalla esille etsivän seniorityön asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia diakoniatyöstä. Olarin seurakunnalla ei ole aikaisemmin ollut vastaavaa työkalua palautteen keräämiseksi.

Kehittämistyön prosessi alkoi syksyllä 2021 etsivää seniorityötä tekevän diakoniatyöntekijän haastattelulla, jonka perusteella muodostettiin ensimmäinen versio kyselylomakkeesta fasilitoituja reflektointeja varten. Ensimmäisen lomakeversion reflektointiin tammikuussa osallistui seurakunnan diakoniatyöntekijöiden tiimi. Tämän reflektoinnin perusteella muokattiin kysymysten sisältömuotoja sekä lisättiin kotiehtoolliseen liittyvä kysymys lomakkeeseen. Maaliskuussa reflektointiin muokattua kyselylomaketta etsivän seniorityön asiakkaiden kanssa. Tälläkin kerralla huomiota kiinnitettiin kysymysten sisältömuotoihin ja niitä muokattiin saadun palautteen perusteella uudelleen. Pilotointi aloitettiin toukokuussa lähettämällä lomake kymmenelle etsivän seniorityön asiakkaalle täytettäväksi ja arvioitavaksi.

Valmis kyselylomake sisältää kuusitoista kysymystä, joista osa on avoimia tai suljettuja kysymyksiä ja osa monivalintakysymyksiä. Lomakkeessa kysytään henkilön taustatietoja, mitä kautta hän oli tullut palvelun piiriin sekä minkälaista apua hän oli tarvinnut ja saanut. Lomakkeessa kysytään myös, miten asiakas on kokenut saaneensa apua tilanteeseensa ja miten diakoniatyö on vaikuttanut asiakkaan elämänlaatuun sekä vastaajan toivetta kotiehtoollisen saamiseksi. Kyselyn täyttäminen tapahtuu anonyymisti ja se on tarvittaessa muokattavissa.

Pilotoinnista saadun palautteen perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä lomakkeeseen, sillä lomake koettiin selkeäksi ja kysymysten määrä sopivaksi. Asiakkaat kokivat lomakkeeseen vastaamisen itselleen merkitykselliseksi, koska he tulivat kuulluiksi ja pääsivät vaikuttamaan diakoniatyön kehittämiseen. Diakoniatyöntekijän palautteen perusteella prosessi oli onnistunut, koska se loi diakoniatyöntekijöille heidän työnsä kehittämiseen soveltuvan välineen. Lomake kehitettiin yhteistyössä diakoniatimin kanssa ja se on hyödynnettävissä myös muilla diakoniatyön osa-alueilla ja muissa seurakunnissa.

Asiasanat: Etsivä seniorityö, diakoniatyö, asiakaskyselylomake

ABSTRACT

Jolanda Raivio, Anne-Marianne Valkonen

A questionnaire template for Olari parish outreach senior work customers

Pages 47 and appendices 2

Autumn, 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services and Diaconal work

Bachelor of Social Services and Diaconal work

The purpose for this thesis was to compile a questionnaire for Olari parish. Their senior outreach work needed the questionnaire as a tool to develop their work. With the help of the questionnaire the Olari parish will be able to survey the diaconal customers opinions and experiences of the diaconal work. The aim of this thesis was to outline and explain the central constructs and contents of the theme.

Development process started in autumn 2021 by interviewing the deacon of the outreach senior work. After the meeting with the Olari parish deacons in January 2022, the question content format was modified and question about the home Communion was added. In March 2022 the edited questionnaire was reflected with some of the outreach senior work customers. After this reflection and the changes that followed it the questionnaires testing was started with a group of selected customers. The questionnaire was mailed to ten customers to fill in and estimate anonymously.

There were sixteen questions in the questionnaire. The questionnaire included open, closed, and multiple-choice questions. The persons background information was asked and there were also questions that considered diaconal work. In addition, how the respondent had come part of the diaconal work, what kind of help had she/he needed and got it. In one question asked how the offered help had influenced to customers life and would she/he like to have a home Communion. The questionnaire can be filled in anonymously and questions can be edited for different purposes.

The outcome of this development-oriented thesis was a questionnaire form for senior outreach work and their customer feedback service. The questionnaire was developed together with the diaconal workers and customers in Olari parish. Based on feedback from piloting the questionnaire the process was a success, because it produced a tool suitable for deacons to develop their work. The customers felt that there were suitable numbers of questions and that it was meaningful to fill in, because they had opportunity to improve diaconal work. The questionnaire could also be used for other aspects of diaconal work and possibly also in other parishes.

Keywords: Outreach senior work, diaconal work, a questionnaire for customers

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 4 |
| 2 IKÄÄNTYNEIDEN SYRJÄYTYMISEN ERI MUODOT JA HOIVAKÖYHYYS | 6 |
| 2.1 Ikääntyneiden syrjäytyminen | 6 |
| 2.1.1 Sosiaalinen syrjäytyminen, yksinäisyys ja hyväksikäyttö | 7 |
| 2.1.2 Taloudellinen syrjäytyminen | 8 |
| 2.1.3 Palveluista syrjäytyminen | 9 |
| 2.1.4 Yhteisöön ja ympäristöön liittyvä syrjäytyminen sekä kansallinen syrjäytyminen | 10 |
| 2.2 Hoivaköyhyys | 11 |
| 3 VANHUSTYÖ | 12 |
| 4 DIAKONIA TYÖ | 13 |
| 4.1 Diakonia ja diakoniatyö | 13 |
| 4.2 Diakoniatyön asiakastyytyväisyys ja laadunhallinta | 15 |
| 4.3 Kirkon tilastot, diakoniabarometri ja BIKVA | 16 |
| 5 ETSIVÄ SENIORITYÖ | 18 |
| 5.1 Etsivän seniorityön tausta ja tarve | 18 |
| 5.2 Avuntarvitsijoiden tavoittaminen ja avun tarjoaminen | 19 |
| 5.3 Etsivän seniorityön hankkeita | 20 |
| 6 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT, TARKOITUS JA TAVOITTEET | 22 |
| 6.1 Yhteistyötaho ja toteuttamisympäristö | 22 |
| 6.2 Kehittämishankkeen lähtökohta | 22 |
| 6.3 Tarkoitus ja tavoitteet | 23 |
| 7 ASIAKASKYSELYN PERUSTA JA KEHITTÄMISTYÖSSÄ KÄYTETYT MENETELMÄT | 24 |
| 7.1 Toimivan asiakaskyselyn perusta | 24 |
| 7.2 Kehittämistyössä käytetyt menetelmät | 25 |
| 8 KEHITTÄMISHANKKEEN PROSESSIN KUVAUS | 27 |

| | |
|---|----|
| 8.1 Aloitus, aikataulu ja asiantuntijahaastattelut..... | 27 |
| 8.2 Kyselylomakkeen reflektointi..... | 28 |
| 8.3 Pilotointivaihe ja opinnäytetyön hyödyntäminen..... | 31 |
| 9 ETSIVÄN SENIORITYÖN ASIAKASKYSELYLOMAKE..... | 32 |
| 10 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS..... | 34 |
| 11 JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 35 |
| 12 POHDINTA..... | 37 |
| LÄHTEET..... | 41 |
| LIITE 1. Etsivän seniorityön asiakaskyselylomake..... | 48 |
| LIITE 2. Pilotoinnin asiakaspalautelomake..... | 53 |

1 JOHDANTO

Ikäihmisten määrä kasvaa suhteessa muuhun väestöön suurten ikäluokkien eläköityessä (Pajunen & Ruotsalainen, 2012). Ikäihmiset ovat vaarassa syrjäytyä yhteiskunnasta ja sen palveluista. Tämä johtuu palveluiden saavutettavuuteen ja saatavuuteen liittyvistä haasteista. Yhteiskunnasta syrjäytyneille ihmisille kasaantuu usein erilaisia ongelmia, joita sosiaali- ja diakoniatyössä pyritään ratkaisemaan. Palvelujärjestelmässä ei tunnisteta kaikkia ikäihmisten moninaisia tarpeita, eikä niihin pystytä vastaamaan palveluiden suppean tarjonnan sekä eri tahojen yhteistyön puutteen vuoksi (Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr, 2020, s.10).

Diakonian tehtävänä on vastata yhteiskunnan muuttuviin haasteisiin ja tarpeisiin (Ryökäs ym., 2022, s.128). Etsivä seniorityö on erittäin ajankohtainen aihe, sillä se on vasta tulossa omaksi erilliseksi käsitteekseen diakoniatyössä. Etsivällä seniorityöllä pyritään löytämään syrjäytyneet ikäihmiset ja tarjoamaan heille heidän tarvitsemaansa apua. Vanhuspalvelujärjestelmän palvelukatve ja hoivaköyhyys aiheuttavat omalta osaltaan tarvetta etsivälle seniorityölle (Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr, 2020, s.10).

Diakoniatyön asiakaslähtöisyys tarkoittaa yhteistyösuhdetta, jossa edetään avun tarvitsijan ehdoilla ja hänen tarpeistaan käsin (Rättyä, 2012, s.83). Kirkon diakoniatyössä on otettu käyttöön runsaasti sähköisiä työvälineitä, mitä ei kuitenkaan ole voitu riittävästi hyödyntää asiakaskohtaamisissa, sillä yhä enenevässä määrin diakoniatyön asiakkaat eivät osaa käyttää sähköisiä palveluita (Suomen ev.lut. kirkko, 2022). Digitalisaatioon liittyvät kysymykset ovatkin osaltaan vaikuttaneet hoivaköyhyyden lisääntymiseen sekä ihmisten eriarvoistumiseen ja syrjäytymiseen, minkä ehkäisemiseen etsivässä seniorityössäkin pyritään. (Minna Martiskainen, diakonissa, henkilökohtainen tiedonanto, 22.8.2022.)

Opinnäytetyönämme kehitimme Olarin seurakunnan diakoniatyölle kyselylomakkeen etsivän seniorityön asiakaskokemusten keräämiseksi. Olarin seurakunnan etsivällä seniorityöllä ei aiemmin ole ollut mitään välinettä työn arvioimiseen.

Etsivän seniorityön arvioinnista ja palautteen keräämisestä seurakuntien diakoniatyössä on vain vähän tietoa saatavilla. Huhantintin ja Walleniuksen mukaan (2022, s.9) myöskään tutkimusta diakoniatyön asiakkaista ei juurikaan ole tehty, sillä enemmistö tutkimuksista kohdistuu diakoniatyöntekijöihin.

Kirkkohallituksen asiantuntija Titi Gävert vahvistaa käsitystämme siitä, että diakoniatyön asiakastyytyväisyyttä kartoitetaan ja analysoidaan vähän. Gävertin mukaan tämä johtuu osittain työkuultuurista, jossa ei ole ollut tapana kysyä palautetta, ja jossa palautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen ei ole tehty riittäviä resurssointeja. (Titi Gävert, diakonian kehittämisen asiantuntija, henkilökohtainen tiedonanto 2.6.2022.) Seppo Sulkko (diakoniajohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 7.7.2022) kirkkopalveluista kuvaa diakoniatyössä vallitsevaa toimintakeskeistä kulttuuria syyksi siihen, että toiminnalle ei aseteta riittävän selkeitä tavoitteita, joita voitaisiin mitata eri näkökulmista.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli nostaa esille palautteen keräämisen tärkeys osana diakoniatyön kehittämistä ja laadun varmentamista. Oman työn arviointi on tärkeä osa työn kehittämistä ja työntekijän ammatillista kehittymistä. Asiakas-palautetta keräämällä diakoniatyöntekijän on mahdollista saada tietoa oman työnsä onnistumisista, kipukohdista ja kehittämistarpeista, sekä oman seurakuntansa alueen asukkaiden hyvinvoinnista, tuen tarpeista ja kokemuksista diakoniatyöstä.

Opinnäytetyömme kohderyhmäksi valikoituivat ikäihmiset oman mielenkiintomme ja saamamme hanke-ehdotuksen mukaisesti. Diakoniatyö työmuotona määritti opinnäytetyömme pääasiallista näkökulmaa. Opinnäytetyömme oli kehittämispainotteinen osallistava prosessi, jonka lopputuloksena syntyi kyselylomake asiakaspalvelusta kerättävälle palautteelle.

2 IKÄÄNTYNEIDEN SYRJÄYTYMISEN ERI MUODOT JA HOIVAKÖYHYYS

2.1 Ikääntyneiden syrjäytyminen

Ikääntyneiden syrjäytymiseen vaikuttavat yksilölliset-, rakenteelliset- ja ympäristökijät. Ikääntyneiden syrjäytyminen ja ongelmien kasaantuminen on voinut alkaa jo lapsuusiässä. Ongelmat ovat usein moniulotteisia ja näkyvät erilaisina, toisiinsa linkittyvinä syrjäytymisen muotoina. Kuten muillakin ikäryhmillä, syrjäytyminen liittyy usein terveysongelmiin, köyhyyteen ja riippuvuuteen muiden avusta (Vaarama & Jylhä, 2020, s.317). Kasaantuneet vaikeudet aiheuttavat ulkopuolisuuden ja avuttomuuden tunnetta (Karppinen & Kuikka, 2020, s. 201).

Mahdollisimman varhainen puuttuminen ikääntyneiden syrjäytymisen riskitekijöiden ehkäisyyn vähentäisi ongelmien kerääntymistä. On arvioitu, että jopa kolmas osa 80 vuotta täyttäneistä on syrjäytynyt heikon toimintakyvyn, sairauksien, köyhyyden, yksinäisyyden sekä palveluiden riittämättömyyden takia (Vaarama & Jylhä, 2020, s.318). Etsivä seniorityö pyrkii osaltaan vastaamaan ikääntyneiden syrjäytymiseen löytämällä syrjäytymisvaarassa olevat tai syrjäytyneet ikäihmiset ja ohjaamalla heitä avun piiriin.

WHO (World Health Organization) on kiinnittänyt huomiota ikäihmisten sosiaaliseen syrjäytymiseen ja yksinäisyyteen. WHO:n mukaan 20–34 prosenttia kiinalaisista, eurooppalaisista, latinalaisen Amerikan ja Yhdysvaltojen ikäihmisistä on yksinäisiä. Syrjäytyminen ja yksinäisyys vaikuttavat ikäihmisten elämänlaatuun sekä heidän terveyteensä ja hyvinvointiinsa elinikää lyhentävästi. Syrjäytyminen ja yksinäisyys voivat johtua esimerkiksi kognitiivisten taitojen, liikunnan ja liikuntakyvyn, sekä elämänlaadun heikkenemisestä. Ikäihmisten hyväksikäyttö, pitkäaikaiset sairaudet ja niiden mukanaan tuoma taloudellisen tilanteen heikkeneminen aiheuttavat myös syrjäytymistä. Tehokkaita keinoja vähentää ikäihmisten syrjäytymistä ja yksinäisyyttä ovat esimerkiksi kuljetuspalveluiden tarjoaminen, digitaaliseen toimintaympäristöön mukaan ottaminen ja toimivan elinympäristön rakentaminen. (WHO, 2021, s.1, 6–7.) Ikäihmiset huomioon ottava infrastruktuuri

vähentää liikkumiseen liittyvää syrjäytymistä, mikä edesauttaa sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä.

2.1.1 Sosiaalinen syrjäytyminen, yksinäisyys ja hyväksikäyttö

Syrjäytyminen sosiaalisista suhteista tarkoittaa tilannetta, jossa ihmisellä ei ole tarpeeksi merkityksellisiä sosiaalisia suhteita tai sosiaalisia verkostoja ympärillään (Topo ym., 2021, s. 293). Perheellä ja perhesuhteilla on merkitystä ikäihmisen kokemaan hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin. Hyvin toimiva suhde puolison, lapsiin, lapsenlapsiin ja muihin läheisiin poistaa yksinäisyyden tunnetta, luo yhteisöllisyyttä ja mahdollistaa avun saamista sekä hakemista. Jos läheisiä ei ole, suhteet läheisiin ovat katkenneet, tai läheiset ihmiset muodostuvat ikäihmiselle taakaksi esimerkiksi hoidollisten tai taloudellisten velvoitteiden vuoksi, saattaa ikäihminen syrjäytyä ja kokea yksinäisyyttä.

Sosiaalinen syrjäytyminen ja yksinäisyys ovat yhteiskunnalle taloudellinen taakka, jota ei vielä ole kunnolla ymmärretty. Yksinäiset ihmiset käyttävät todennäköisesti lääkäripalveluita sosiaalisten kontaktien saamiseen enemmän kuin muut ihmiset. (WHO, 2021, s.5.) Levitinin (2020, s.179) mukaan sosiaalinen syrjäytyminen on laskennallisesti mitattavissa sen mukaan, miten monta kohtaamista ihmisellä on ollut viikon aikana ja kuinka kauan ne ovat kestäneet. Yksinäisyys sen sijaan on täysin subjektiivinen mielentilasta kertova tunne, jota ei voi mitata. Nämä kaksi ovat eri asioita. (Levitin, 2020, s.179.)

Levitin yhdistää yksinäisyyden tunteen suoraan alhaiseen kuolinikään. Yksinäisyyden tunne aiheuttaa ja pahentaa useita sairauksia, kuten mielenterveyteen ja liikkumiseen liittyviä sairauksia erilaisine liitännäissairauksineen. Levitinin mukaan yksinäisyyden tunne vaikuttaa merkityksellisissäkin ihmissuhteissa siten, että yksinäinen ihminen voi kärsiä läheisyyden puutteesta ja tuntea itsensä väärinymmärretyksi ja arvottomaksi. Iän mukanaan tuomat liikkumisen vaikeudet vaikeuttavat myös sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä. Osa ikäihmisen ikääntyneistä ystävistäkin on jo voinut menehtyä pois. Yhteiskuntakin määrittelee ikäihmiset usein näkymättömiksi, ei toivotuiksi ja arvottomiksi. (Levitin, 2020, s.179–

180.) Yhteisön ja yhteiskunnan ulkopuolelle syrjäytyminen johtaa usein myös kansalliseen syrjäytymiseen, jonka esittelemme myöhemmin omana erillisenä syrjäytymisen muotonaan.

Ikäihmisten hyväksikäyttö voi vaikuttaa heidän syrjäytymiseensä. Taiveahon (2017, s.24) mukaan hyväksikäyttö voi olla rahan tai omaisuuden anastamista, haltuunottoa tai väärinkäyttöä ilman ikäihmisen lupaa. Se voi olla uhkailua, pakottamista ja painostamista taloudellisen ja materiaalsen hyödyn saamiseksi. (Taiveaho, 2017, s.24.) Taloudellinen hyväksikäyttö voi johtaa taloudelliseen syrjäytymiseen sekä syrjäytymiseen sosiaalisista suhteista. Hyväksikäyttöön liittyvä uhkailu ja painostaminen voivat myös johtaa uhrin eristämiseen tai eristäytymiseen muista sosiaalisista suhteista, mikä vaikeuttaa ikäihmisen avuntarpeen huomaamista, avun hakemista ja saamista.

Ikäihmisille hyväksikäyttö ja kaltoinkohtelu aiheuttavat usein häpeän tunnetta, mistä syystä siitä puhuminen ja asian esille nostaminen voi olla vaikeaa (Karppinen & Kuikka, 2020, s. 205). Ikäihmisen avun tarvetta kartoitettaessa olisi syytä huomioida myös ikäihmisen asuintilanne, perhesuhteet ja suhteet muihin ihmisiin. Avun tarvetta selvittävän työntekijän tekemä havainnointi ja ikäihmisen luottamus työntekijää kohtaan saattavat nostaa esille kaltoinkohtelun (Karppinen & Kuikka, 2020, s.205).

2.1.2 Taloudellinen syrjäytyminen

Taloudellinen syrjäytyminen on yksi syrjäytymisen muodoista, sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihmisen tulot eivät riitä ihmisarvoiseen elämään. Eri ihmiset voivat kuitenkin saada samoilla materiaalisilla resursseilla aikaan eri asioita. (Topo ym., 2021, s. 292.) Vähävaraisuus voi vaikeuttaa sosiaalisia suhteita, jos ihmisellä ei ole varaa tarjota pullaa vieraille, rahat eivät riitä liikkumiseen, tai vaatteet ovat rikkiäiset, on haastavaa ylläpitää ja luoda uusia kontakteja muihin ihmisiin. Kiljusen (2015, s.199) mukaan toimeentulo-ongelmat korostuvat, kun eläkeläisten pienituloisuutta katsotaan sosioekonomisen aseman pohjalta. Köyhyys uhkaa työelämän ulkopuolella olevia eläkeläisiä eläkejärjestelmän heikkouden takia.

Myönnetyn eläkkeen määrä ei ole kasvava, sillä se on sidottu aikanaan ansaitun palkan suuruuteen. (Kiljunen, 2015, s. 201.) Terveysmenojen kasvaessa, yhteiskunnan palveluiden kallistuessa ja elinkustannusindeksin noustessa ei keskiver-toeläkkeillä ole enää välttämättä varaa ylläpitää normaalia elintasoa.

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan syrjäytymistä ja köyhyyttä tulisi ennalta-ehkäistä vahvistamalla ihmisten osallisuutta, vähentämällä ihmisten näköalatto-muutta, sekä huolehtimalla sosiaaliturvan ja peruspalveluiden toimivuudesta. Pelkän sosiaaliturvan varassa elävät ihmiset ovat suurimmassa vaarassa joutua köyhyysloukkuun. Köyhyyden mittaaminen on kuitenkin haastavaa hyvinvointiyh-teiskunnassa, jossa köyhyys ymmärretään suhteelliseksi köyhyydeksi. Tämä tar-koittaa sitä, ettei ihminen kykene saavuttamaan yhteiskunnallisesti määriteltyä ja yleisesti hyväksyttyä vähimmäiselintasoa. Taloudellista puutetta aiheuttava pie-nituloisuus on osasy syy tällaiseen tilanteeseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.-a.)

2.1.3 Palveluista syrjäytyminen

Palveluista syrjäytyminen on palveluiden saavutettavuuteen ja kustannuksiin liit-tyvä syrjäytymisen muoto (Topo ym., 2021. s. 293). Sosiaali- ja terveystalvuelui-den palvelujärjestelmä on pirstaleinen. Asiakkaan näkökulmasta se voi tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas joutuu olemaan useampaan tahoon yhteydessä saadakseen hoitoa tai apua samaan ongelmaan. (Sinervo, ym., 2019.) Palvelujärjestel-män pirstaleisuus on yksi palveluista syrjäytymisen riskitekijä. Avun saannin vai-keus voi johtaa tilanteeseen, jossa omat voimavarat ja kyvyt eivät riitä avun ha-kemiseen. Taloudellinen syrjäytyminen aiheuttaa myös palveluista syrjäytymistä tilanteessa, jossa ei ole varaa kulkea palveluiden luokse tai varaa kustantaa esi-merkiksi terveystalvueluiden asiakasmaksuja.

Ikäihmisten arjen toimintaympäristö muuttuu digitalisaation seurauksena yhä tek-nisemmäksi ja erityistaitoja vaativaksi. Tämä vaikeuttaa jokapäiväisten asioiden hoitamista, aiheuttaen siten syrjäytymistä useilla elämän osa-alueilla. Palveluita, neuvoja ja ohjausta on nykyään yhä vaikeampi saada kasvotusten (Valli.fi, i.a.,

s.2). Digitalisaatio vaikeuttaa ikäihmisten palveluiden saatavuutta, koska kaikilla ikäihmisillä ei ole vaadittavia taitoja käyttää digitaalisia laitteita tai varaa turvallisiin, ajanmukaisiin laitteisiin. Ikääntymisen mukanaan tuomat haasteet, kuten näön tai muistin heikkeneminen vaikeuttavat myös osaltaan digitaalisten laitteiden käyttöä. Kun ikäihmiset eivät pysty käyttämään palveluita itsenäisesti, asettaa se heidät eriarvoiseen asemaan niin yhteiskunnallisesti kuin taloudellisesti. (Valli.fi, i.a., s.2–3, 5.)

2.1.4 Yhteisöön ja ympäristöön liittyvä syrjäytyminen sekä kansallinen syrjäytyminen

Ihmisen ikääntyessä ympäristön ja asuinalueiden merkitys kasvaa niin sosiaalisten kuin fyysistenkin tarpeiden takia. Ympäristö voi toimia joko syrjäytymistä edistävänä tai vähentävänä tekijänä (Topo ym., 2021, s.294). Yhteiskunnasta syrjäytyneet ihmiset saattavat muodostaa kokonaan oman sosioekonomisen asuinalueensa. Segregaatio tarkoittaa alueellista eriytymistä esimerkiksi sosioekonomisten syiden takia. Tuloerojen kasvu lisää yhteiskunnallista eriarvoisuutta, mikä ilmenee myös hoivaköyhyytenä. (Juhila, 2018, s.217–220.)

Kansalaisuuteen liittyvä syrjäytyminen on jäämistä syrjään kansalaistoiminnasta, poliittisesta päätöksenteosta tai vapaaehtoistoiminnasta erilaisten esteiden takia, kuten esimerkiksi ikäsyrjinnän vuoksi (Topo ym., 2021, s.294). Juhilan (2018, s.208–209) mukaan köyhyys ja huono-osaisuus synnyttävät yhteiskunnasta eristäytymistä, jolloin voi muodostua myös tunne yhteiskunnan ulkopuolelle jäämisestä, jolloin ihminen ei koe itseään enää edes täysivaltaiseksi kansalaiseksi muihin ihmisiin nähden. Kiljusen (2015, s.353) mukaan ikäihmiset ovat suurin yleisestä kehityksestä ja elintason noususta jälkeen jätetty ryhmä. Ei siis ole ihme, että syrjäytyminen yhteiskunnan palveluista ja muutoksista vaikuttaa oleellisesti myös kykyyn ja haluun vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon ja yhteiskunnan muuttumiseen. Ihminen, joka kokee jatkuvaa arvottomuuden tunnetta ja eriarvoistumista muuhun yhteiskuntaan nähden syrjäytyy myös kansallisesti.

2.2 Hoivaköyhyys

Hoivaköyhyys tarkoittaa tilannetta, jossa ihminen tarvitsee apua arjessa, mutta sitä ei ole tarjolla ollenkaan tai riittävästi. Hoivaköyhyys on eriarvoisuudesta johtuva yhteiskunnallinen ja inhimillinen ongelma (Kröger ym, 2019, s. 127–128). Etsivä seniorityö pyrkii osaltaan vastaamaan hoivaköyhyyteen kartoittamalla oikeanlaista apua sitä tarvitseville. Hoivaköyhyys ei kuitenkaan ole vain palveluiden saatavuuden ongelma, vaan avun riittämättömyys johtuu yhteiskunnallisella tasolla tehtyjen sosiaalipoliittisten päätösten epäonnistumisista ja resurssipulasta. Hyvinvointivaltion palvelulupaus ei hoivaköyhyyden myötä pääse täyttymään. (Kröger ym, 2019, s. 127–128.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (i.a.-b) mukaan terveys- ja hyvinvointierot voivat olla joko eri sosiaaliryhmien välisiä, alueellisia tai sukupuolten välisiä. Alueellisista syistä johtuvat terveys- ja hyvinvointierot aiheuttavat hoivaköyhyyttä alueilla, joiden palvelutarjonta on suppeampaa tai palveluiden saavutettavuus on suhteellisesti vaikeampaa kuin muilla vastaavilla alueilla. Esimerkiksi maaseudulla julkisen liikenteen puute kasvattaa hoivaköyhyyttä heikentyneen palvelutarjonnan lisäksi. Harjulan (2012, s.48) mukaan saatavuudeltaan ja laadultaan erilaiset terveyspalvelut eriarvoistavat ihmisiä sekä korostavat sosiaalisen kansalaisuuden eriytymiskehitystä.

Kunnat ovat vastuussa oman väestönsä hyvinvoinnista ja terveydestä sekä eri väestöryhmien välillä olevien terveyserojen kaventamisesta (Sosiaali- ja terveysministeriö, i.a.-b). Siitä huolimatta terveyttä ja hyvinvointia edistävät toimenpiteet jäävät edelleen usein riittämättömiksi, mikä lisää ihmisten kokemaa eriarvoisuutta ja syrjäytymistä hoivaköyhyyden muodossa. Juhila (2018, s.77) peräänkuuluttaa kin yhteiskunnallista vastuuta rakenteellisen eriarvoistumisen ja huono-osaisuuden ennaltaehkäisemiseksi.

3 VANHUSTYÖ

Vanhustyö pitää sisällään yli 65-vuotiaille tarjottavia sosiaali- ja terveystalvaeluita. Ikääntyvä ihminen ei automaattisesti tarvitse vanhustyön palveluita. Ikääntyneille tarjotaan ennaltaehkäisten tai ihmisen toimintavajeiden perusteella yksilöllisiä palveluita. Vastuu sosiaali- ja terveystalvaeluiden järjestämisestä on kunnilla ja kuntayhtymillä, jonka palveluita tukevat yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut (Kan & Pohjola, 2012, s. 276). Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) kolmannen luvun ja neljännen pykälän mukaan kunnan tulee tarjota ikäihmiselle hänen tarpeidensa mukaisia palveluita, kuten erilaisia sosiaalipalveluita, asumisen ja liikumisen palveluita, kotihoitoa, sekä päihde- ja mielenterveyspalveluita. SOTE-uudistuksen myötä vastuu sosiaali- ja terveystalvaeluiden järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille. Hallinnollinen uudistus tulee voimaan vuoden 2023 alussa. (Soste, i.a.)

Vanhustyötä tehdään ympärivuorokautisten hoivapaikkojen lisäksi päiväkeskuksissa, kotihoidossa, neuvontapalveluissa ja kotona asumista tukevissa palveluissa. Vanhustyön tarkoituksena on turvata ikäihmisten onnistunut ikääntyminen puuttumalla varhaisessa vaiheessa terveydentilan ja toimintakyvyn heikkenemiseen sairauksien tehokkaalla ja oikea-aikaisella hoidolla. (Kan & Pohjola, 2012, s. 3, 276.) Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvaeluista (L 980/2012) tukee ikäihmisten yksilöllistä palveluiden saatavuutta kohdennetusti ja oikea-aikaisesti.

Ikäihmisten palveluiden tarpeeseen ja rakenteisiin vaikuttavat ikääntyneiden terveys, toimintakyky sekä väestörakenne ja sen ennuste (Kan & Pohjola, 2012, s. 276). Parantuneiden elinolojen, koulutuksen, terveydenhuollon ja työelämän myötä ihmisten eliniän ennuste on kasvanut ja kasvaa koko ajan. Ikääntyneiden ihmisten fyysinen ja älyllinen toimintakyky on selvästi parempi kuin saman ikäisten ihmisten toimintakyky 30 vuotta aikaisemmin. (Vaarama & Jylhä, 2020, s.317.) Vaikka toimintakyvyn lasku on viivästynyt, ei palveluiden tarve ole mihinkään kadonnut. Palveluiden tarve tulee vain myöhemmässä vaiheessa ja silloin

tarve on entistä suurempi. (Vaarama & Jylhä, 2020, s.320.) Palveluita pitäisi entistä enemmän suhteuttaa palveluiden ajankohtaista tarvetta vastaaviksi.

Kirkon vanhustyön strategiassa (Suomen ev.lut. kirkko, 2015, s. 4) todetaan, että seurakunnan vanhustyön tulisi kehittyä aktiiviseksi yhteistyökumppaniksi osana vanhushuollon palvelurakennetta. Helosvuoren (2012, s.170) mukaan diakoniatyöntekijöiden tulisikin nostaa nykyistä vahvemmin esille niiden ääntä, jotka eivät itse osaa tai jaksa puhua omasta puolestaan. Oman alueen ja sen asukkaiden tunteminen, verkostoituminen ja moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden kesken auttaa diakoniatyöntekijää tulemaan osaksi palvelujärjestelmää, sekä nostamaan esiin yhteiskunnallisia epäkohtia poliittisten päättäjien tietoisuuteen (Helosvuori, 2012, s.171). Diakonista vanhustyötä tehdäänkin nykyään yhteistyössä sosiaali- ja terveyshuollon sekä järjestöjen kanssa (Karppinen & Kuikka, 2020, s.196).

4 DIAKONIATYÖ

4.1 Diakonia ja diakoniatyö

Diakonia- sana tulee kreikan kielestä ja se tarkoittaa yleisesti palvella/palvelija-sanaa (Kuusimäki, 2012, s.12–13). Kristinuskossa lähimmäisen palvelemisella on ollut tärkeä merkitys alkukirkon ajoista lähtien. Tämä palvelemisen muoto ei alun alkaen koskenut vain diakoneja tai pappeja, vaan se on ollut koko seurakunnan tehtävä. Paavali kehottaakin seurakuntalaisille lähettämässään kirjeissä rakastamaan ja palvelemaan lähimmäistä (Pyhä Raamattu, 1992, Kirje Galatalaisille 5: 13), sekä olemaan vieraanvarainen heitä kohtaan (Pyhä Raamattu, 1992, Ensimmäinen Pietarin kirje 4: 9). Tämä näkyy evankelisluterilaisen kirkon sisällönsä, että vaikka seurakunnissa työskentelee virkaan asetettuja ja erikseen koulutettuja diakoniatyöntekijöitä, kuuluu diakonia koko seurakuntayhteisön toteutettavaksi. Laajemmasta näkökulmasta tarkasteltuna yhteiskunnallinen tilanne

heijastelee diakonian sen hetkistä toteutumista koko yhteisössä ja sen sisältä käsin. Kuusimäki (2012, s.27) toteaaakin, että diakonian tulisi määritellä koko kirkon elämää, sillä diakoninen yhteisö todistaa Jumalan rakkautta.

Diakoniatyössä kiteytyy evankelisluterilaisen seurakunnan uskon ydin rakkauden kaksoiskäskynä, jossa kehoitetaan rakastamaan Jumalan lisäksi lähimmäistä, niin kuin itseään rakastaisi (Pyhä Raamattu, 2007, Matteuksen evankeliumi 22: 37–39). Kirkkojärjestyksen (KJ 1055/1991) kolmannessa luvussa sanotaan, että seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, joka on kristilliseen rakkauteen perustuvaa avun antamista erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muilla tavoin auteta. Kirkon diakoninen olemus tulee teologisesti esiin rakkauden palveluna, mikä on Kristuksen määrittämä tehtävä (Malkavaara, 2020, s.16). Diakonia onkin ollut toisen ihmisen auttamista ja palvelemista jo kauan ennen kuin se vakiintui omaksi työmuodokseen ja käsitteekseen seurakunnissa. Vuonna 2022 suomalainen diakoniatyö täytti 150 vuotta (Suomen ev.lut. kirkko i.a.-a).

Diakoniatyöllä tarkoitetaan seurakunnissa tehtävää, lähimmäisen rakkaudesta ja uskosta kumpuavaa karitatiivista auttamistyötä. Sana karitatiivinen tulee latinan sanasta *caritas*, joka tarkoittaa rakkautta (Suomen ev.lut.kirkko, i.a.-b). Diakoniatyö on ihmisen kohtaamista, ohjausta, neuvontaa, tukea, kuuntelemista, rinnalla kulkemista ja läsnäoloa apua tarvitsevalle ihmiselle. Rättyän (2012, s.81, 84) mukaan ihmistä ei voi auttaa ilman kohtaamista, mikä toimii auttamisen perustana ja ihmiskäsityksen luomisena. Diakoniatyöhön liittyy myös liturgiseen jumalanpalveluselämään sekä katekeettiseen eli kasvatukselliseen ja opetukselliseen työhön liittyviä tehtäviä (Malkavaara, 2020, s.17). Seurakunnan diakoniatyöntekijät ovat joko sairaanhoitajakoulutuksen saaneita diakonissoja tai sosionomin koulutuksen saaneita diakoneja.

Diakoniatyön asiakkaina on eri ikäisiä suomalaisia ja myös muista kulttuureista tulevia ihmisiä. Vaikka hengellisyys on osa diakoniatyötä, eivät asiakkaat aina kuulu evankelisluterilaiseen kirkkoon. He voivat myös edustaa muita uskontokuntia tai olla uskonottomia. Diakoniatyö koostuu monista eri osa-alueista kuten sosiaalityöstä, vertaistuki- ja ryhmätoiminnasta, verkostotyöstä,

jumalanpalveluselämästä ja sielunhoidosta. Diakoniatyö tarjoaa mahdollisuuden auttaa ihmistä kokonaisvaltaisesti myös tämän hengellisyyden esille nostamisen ja tukemisen sekä sielunhoidon kautta (Rättyä, 2012, s.87). Seurakunnan diakoniatyö tukee julkisen sektorin palveluita tarjoamalla helposti saatavilla olevaa yksilöllistä sekä yhteisöllistä tukea.

Diakoninen vanhustyö pyrkii kohtaamaan erityisesti syrjäytymisvaarassa olevia ikäihmisiä. Diakoniatyössä ikäihmisiä kohdataan vastaanotoilla, kodeissa ja laitoksissa, erilaisissa ryhmissä, yleisötapahtumissa ja yhteisöllisissä tilaisuuksissa. Diakoniatyö pyrkii huomioimaan ikäihmisen yksilöllisyyden, elämäntilanteen sekä hoidon tarpeen. Terveyttä edistävää ja yksilöllistä diakoniatyötä voidaan toteuttaa keskustelemalla, kuuntelemalla, ohjaamalla, tukemalla ja olemalla läsnä. Yhteydenpito ja kotikäynnit ovat ikääntyneille tärkeitä seurakunnan toimintamuotoja. Yhteistyö alueen eri toimijoiden kesken korostuu myös diakoniatyössä. (Karppinen & Kuikka, 2020, s.196, 199, 200.)

4.2 Diakoniatyön asiakastyytyväisyys ja laadunhallinta

Laadulla tarkoitetaan kaikkia ominaisuuksia, joilla tuote täyttää asiakkaan odotukset ja tarpeet. Laadunhallinnalla pyritään hallitsemaan ja kehittämään näitä osa-alueita. Asiakastyytyväisyyttä pyritään edistämään erilaisin laadunhallintakeinoin. (Suomi.fi, i.a.) Ikääntyneiden diakoniatyön kehittämismittarit ovat tällä hetkellä usein sekä laadullisesti että määrällisesti suppeita. Ikääntyneiden diakoniatyössä kerättävät suulliset palautteet ja kirjalliset asiakaskyselyt ovat yleisimmin käytettyjä laadunhallintakeinoja. Palautteesta tulevaa informaatiota käytetään palvelun laadun varmistamiseksi ja diakoniatyön kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa työn merkityksellisyyttä tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Diakoniatyössä tätä voi olla hyvin vaikea mitata. Asiakkaan näkökulmasta positiivisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi ja merkittävimmäksi tekijäksi voi riittää onnistuneen yhteyden syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille (Helin ym., 2010, s.97). Vastaavasti asiakas voi kokea tyytymättömyyden tunnetta, jos hän kokee negatiivisia tunteita tai pettymyksiä asiakassuhteen aikana,

vaikka lopputulos olisi molempia osapuolia tyydyttävä tai asiakkaan alkutilanteen huomioiden hyvä.

4.3 Kirkontilastot, diakoniabarometri ja BIKVA

Seurakunnissa on käytössä useita erilaisia tietojärjestelmiä tilastointia varten, mutta mikään niistä ei suoraan kerro esimerkiksi asiakasmäärien taustalla olevia syy-seuraussuhteita. Tutkittaessa Kirkon tilastopalvelun toimintatilastoa (Kirkontilastot, 2021) diakoniatyön osalta voidaan huomata, että erilaisia tilastoituja asiakastapaamisia löytyy neljän eri otsikon alta: etukäteen sovittu kohtaaminen, sattunainen kohtaaminen, vierailu tai päivystys sekä kohtaaminen muun tilaisuuden yhteydessä. Mikään näistä otsikoista ei kuitenkaan selkeästi kerro, onko kyseessä esimerkiksi etsivään seniorityöhön liittyvä kohtaaminen, tai minkälaisiin toimenpiteisiin kohtaaminen on johtanut. Toimenpiteillä tarkoitamme tässä esimerkiksi taloudellista avun myöntämistä, hengellistä keskustelua tai tukea ja ohjausta.

Kirkon toimintatilasto kertoo usein vain kohtaamisten määrän, jota voidaan tarkentaa tietyllä ikäryhmähauulla, mutta se ei kerro kohtaamisen laadusta tai siitä, kuinka monen eri asiakkaan kohtaamisesta on kyse. Yhtä diakoniatyön asiakasta kohden voi olla useita tapaamisia vuoden aikana. Tilastot eivät kerro ovatko tapaamiset tapahtuneet yhden vai useamman eri ihmisen kanssa. Saatavilla oleva tilastotieto ei suoraan kerro asiakastyytyväisyydestä tai siihen liittyvistä kehittämiskohteista, vaan se kertoo vain kohtaamisten määrästä ja niiden kasvusta tai laskusta kuukausiin tai vuosiin suhteutettuna. Tilastot eivät myöskään kerro, mitä jokin asia merkitsee asiakkaalle (Seppo Sulkkonen, diakoniajohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 7.7.2022).

Diakoniabarometri on Diakonian tutkimuksen seuran, Kirkkohallituksen diakonia ja sielunhoidon, Diakoniatyöntekijöiden liiton, Diakonia-ammattikorkeakoulun sekä kirkon tutkimuskeskuksen kahden vuoden välein toteuttama tutkimus, jossa kartoitetaan Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia ajankohtaisista ilmiöistä, suomalaisesta huono-

osaisuudesta ja seurakuntien diakoniatyöstä. (Suomen ev.lut. Kirkko, i.a.-c). Diakoniabarometrissä 2020 analysoitavana ollut aineisto on kerätty juuri ennen koronaviruspandemian alkamista. Tämä barometri toimii hyvänä vertailupohjana tuleville barometreille siinä, miten ja millä tavalla diakoniatyötä on kehitetty äkillisesti muuttuneessa yhteiskunnallisessa tilanteessa (Ikonen & Ryökäs, 2020, s.7–8).

Vuoden 2020 Diakoniabarometrissä nousi vahvasti esille ruoka-apuun liittyvät muutokset, jotka määritettiin tässä kyselyssä ensimmäistä kertaa omaksi teemakseen (Alava ym., 2020, s.15). Vuoden 2020 Diakoniabarometrissä käy ilmi, että valtaosa diakoniatyön asiakkaista kokee huono-osaisuutta sekä taloudellisella, sosiaalisella että terveydellisellä sektorilla (Paloviita, 2020, s.25–26). Huono-osaisuus aiheuttaa syrjäytymistä ja eriarvoisuutta. Verrattaessa vuoden 2020 ja 2022 Diakoniabarometrejä toisiinsa voidaan erityistä huomiota kiinnittää seurakuntien ruokajakeluun. Koronan myötä ruokajakelu laajentui koskemaan myös useita sellaisia seurakuntia, joissa sitä ei aiemmin ollut lainkaan (Hieta-niemi, 2022, s.72).

Karanteeniin määrätyille ikäihmisille seurakunnan kotiin toimittama ruokakassi saattoi toimia ainoana kontaktina ulkomaailmaan. Etsivän seniorityön tarve nousi monessa seurakunnassa uudelle tasolle, kun apua tarvitsevia ikäihmisiä pyrittiin tavoittamaan puhelimitse ja kirjeitse, jotta pandemian synnyttämään kriisiin olisi voitu paremmin vastata. Diakoniabarometreistä nousee selkeästi esille niitä yhteiskunnallisia asioita, joiden vuoksi etsivälle seniorityölle on tarvetta. Tilastointi ja diakoniabarometri voivat omalta osaltaan toimia diakoniatyön kehittämisen välineinä, mutta niistä kumpikaan ei suoraan nosta esille asiakkaan näkemyksiä ja kokemuksia diakoniatyöstä.

Tanskasta Suomeen rantautunut BIKVA-arviointityökalu edustaa uudenlaista tapaa kehittää työtä. Siinä korostetaan asiakkaiden osallisuutta laadunvarmentajina. Asiakasryhmiä haastatteleamalla pyritään nostamaan esille olemassa olevaa ja oleellista tietoa toiminnan kehittämiseksi. BIKVAN arviointiprosessi etenee aina alhaalta ylöspäin, eli asiakkaasta työntekijöihin ja sieltä johtoportaan.

Prosessin aineistosta muodostuu yhteenveto ja johtopäätökset, jotka toimivat arvioinnin tuloksista johdettavina toiminnan kehittämiskohteina. (Innokylä, i.a.)

Kirkkopalvelut on käyttänyt Suomessa BIKVA-työkalua diakoniatyön kehittämässä. BIKVA-arviointiprosesseja on toteutettu eri asiakasryhmille ympäri Suomea. Ikäihmisistä koostuvista asiakasryhmistä on noussut esille erilaisia haasteita ja huolenaiheita, esimerkiksi yksinäisyys, hyväksikäyttö, köyhyys sekä riittämättömän ammatillinen tuki ja apu. Vaikka BIKVAN avulla ei saada validia tutkimusaineistoa, tuottaa se kuitenkin tietoa kohdennetun asiakasryhmän tilanteesta asiakkaan näkökulmasta. (Seppo Sulkko, diakoniajohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 7.7.2022 ja 29.9.2022.)

5 ETSIVÄ SENIORITYÖ

5.1 Etsivän seniorityön tausta ja tarve

Etsivä seniorityö on avun tarpeessa olevien ikääntyneiden ihmisten etsimistä sekä heidän avun tarpeeseensa vastaamista. Kokonaisvaltaista apua tarjotaan eri toimijoiden kautta ikäihmisen oman halun ja tarpeen pohjalta. (Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr, 2020, s. 8.) Etsivän työn asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, eli asiakkailla ei ole velvollisuutta vastaanottaa heille tarjottua apua ja tukea (Juhila, 2018, s.149). Etsivä seniorityö on käsitteenä erillinen uusi työmuoto, mutta sen käytänteet ovat olleet osana sosiaali- ja diakoniatyötä jo pidemmän aikaa.

Etsivän seniorityön tarkoituksena on ennaltaehkäistä yksinäisyyttä, syrjäytymistä, vaikeuksien kasaantumista ja ikäihmisten ajautumista palveluverkostojen ulkopuolelle. Etsivän työn tehtävänä on myös löytää palveluverkostosta jo pudonneita ihmisiä takaisin palveluiden ja avun piiriin. Useat eri toimijat toteuttavat ja kehittävät etsivää seniorityötä. Kolmas sektori ja vapaaehtoistyöntekijät voivat

omalta osaltaan tukea kuntien ja seurakuntien tekemää ammatillista etsivää työtä täydentämällä sitä (Juhila, 2018, s. 151, 183). Etsivä seniorityö vaatii yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Etsivän seniorityön tarve johtuu ikäihmisten palveluiden saavutettavuuden puutteista ja hoivaköyhyydestä. (Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr, 2020, s. 8–9.)

Etsivässä työssä avuntarvitsijoita tavoitetaan jalkautumalla ihmisten pariin, kuten toreille, kauppakeskuksiin tai puistoihin. Juhilan (2018, s.147) mukaan etsivän työn tarkoituksena on jalkautua niihin paikkoihin, joissa apua tarvitsevat ihmiset todennäköisemmin liikkuvat ja elävät arkeaan. Seurakunnissa on jalkauduttu aina ihmisten pariin, sillä ennen vanhaan oli varsinkin maaseudulla tapana kiertää talosta taloon katsomassa mitä talonväelle kuuluu. Sairaanhoidokoulutuksen saaneet diakonissat vastasivat 1800-luvun mukanaan tuomiin yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin muutoksiin sekä huono-osaisuuden lisääntymiseen jalkautumalla köyhien ja sairaiden pariin etenkin kaupungeissa (Helsingin diakonissalaitos, 2018).

Seppänen (2006, s.9) nosti esiin vuosituhaten alussa kysymyksen gerontologisen sosiaalityön eriyttämisen tärkeydestä. Sosiaalityön kohdistuessa erilaisiin asiakasryhmiin, ongelmiin ja ilmiöihin, oli tullut tarve määrittää siihen liittyvää erityisosaamista ja kehittää kohdennettua palvelua eri asiakasryhmille (Seppänen, 2006, s.12, 23). Ikäihmisten etsivä seniorityö on yksi eriytetty gerontologisen sosiaalityön muoto. Kunnallisella puolella hyvinvointia tukevat kotikäynnit aloitettiin säännöllisten palveluiden ulkopuolelle jääville ikäihmisille vuonna 2008 ennaltaehkäisevinä kotikäynteinä (Kuikka, 2015, s.10).

5.2 Avuntarvitsijoiden tavoittaminen ja avun tarjoaminen

Nykyään useassa kunnassa ikäihmisten ehkäisevät kotikäynnit ovat jo pysyvää toimintaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten toimesta (Espoon kaupunki, i.a.). Lisääntynyt avun tarve voi nousta esille myös julkisen ja yksityisen sektorin säännöllisillä kotihoidon käynneillä. Kotikäyntejä tekevät myös eri järjestöjen vapaaehtoiset ja seurakuntien diakonit sekä diakonissat, jotka ovat tärkeässä

roolissa ennaltaehkäisevää työtä tehtäessä. Kaikilla edellä mainituilla toimijoilla on velvollisuus ilmoittaa ikäihmisen lisääntyneestä avuntarpeesta eteenpäin.

Kunnallisella puolella etsivä seniorityö saa ilmoituksia avuntarvitsijoista suoraan ikäihmisten läheisiltä tai muilta ihmisiltä, jotka tunnistavat avun tarpeen ja ottavat yhteyttä sosiaalitoimeen esimerkiksi huoli-ilmoituksen kautta (Espoon kaupunki, i.a.). Ikäihmisen avuntarpeen tunnistaminen voi olla haastavaa ongelmien monimuotoisuuden takia. Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tarjottu oikeanlainen ja oikein ajoitettu apu ehkäisee ongelmien kerääntymistä (Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr, 2020). Vaikeassa elämäntilanteessa olevalle ikäihmiselle voidaan etsivän seniorityön kautta tarjota psyykkistä, sosiaalista, taloudellista, henkistä ja hengellistä tukea eri toimijoiden avulla.

Etsivässä työssä ikäihmisiä tavoitetaan myös puhelinrinkien kautta tai erillisillä yhteydenottokorteilla. Etsivän ja osallistavan vanhustyön toimintamalliin kuuluu yhteydenottokortti, joka pilotoitiin seurakuntien sekä julkisen sektorin ja kolmannen sektorin käyttöön IkäArvokas-hankkeen aikana 2018–2021 (Kirkkopalvelut, 2017, s.8). Yhteydenottokortti vaatii toimiakseen alueellista yhteistyötä korttien välittämiseksi ikäihmisille eri toimijoiden kautta (Kirkkopalvelut, 2017, s.8). Kortteja jaetaan esimerkiksi apteekkien, taksikuskien, kauppojen, terveyskeskusten ja asukastalojen kautta ikäihmisille. Korttien tarkoituksena on madaltaa asiakkaan kokemaa kynnystä yhteydenottamisen suhteen sekä helpottaa yhteydenottamista siten, että eri toimijat voivat olla asiakkaaseen päin yhteydessä tämän pyynnöstä. (Seppo Sulkko, diakoniajohtaja, henkilökohtainen tiedonanto 7.7.2022.)

5.3 Etsivän seniorityön hankkeita

Etsivän seniorityön aiheeseen liittyen on tehty jonkin verran opinnäytetöitä, raportteja ja hankkeita. Hankkeet on usein toteutettu eri toimijoiden kanssa ja niiden tuloksia on arvioitu pääasiassa hankkeen toteutumisen kannalta, ei niinkään asiakastytyväisyyden kannalta. Seurakuntien etsivän seniorityön arvioimisesta

on saatavilla vain vähän tietoa. Seuraavissa kappaleissa on esimerkkejä jo toteutetuista hankkeista, jotka liittyvät asiakastyön arvioimiseen.

Kirkkopalvelut, Kehittämiskeskus Tyynelä ja osa Savon sekä Varsinais-Suomen seurakunnista toteutti vuosina 2014–2016 IkäArvokas-nimisen hankkeen, jonka tarkoituksena oli vähentää ikäihmisten kokemasta huono-osaisuudesta johtuvaa syrjäytymistä ja yksinäisyyttä, sekä edistää ikäihmisten omaa elämänhallintaa. Hankkeen ulkoisesta arvioinnista vastasi Diakonia-ammattikorkeakoulu, arvioijana Päivi Thitz ja arvioinnin asiantuntijana Aija Kettunen. Päivi Thitz käytti kehittämistä tukevaa arviointia, joka kohdentui hankkeen prosessiin ja etenemiseen. Arvioinnissa painotettiin hankkeessa kehitettyjen etsivän vanhustyön menetelmien vaikuttavuutta ja vertaistoiminnan koulutuspaketin hyödynnettävyyttä. Arviointi toteutettiin hankkeessa mukana olevien työntekijöiden kanssa. (Thitz, 2017, s.9, 11.) Tässä arvioinnissa ei tarkasteltu asiakasnäkökulmasta hankkeen onnistumista, eikä kartoitettu asiakkaiden kokemuksia hankkeesta.

Kansallisen senioriliiton vuosina 2019–2021 toteuttaman Rohkeasti Seniori-hankkeen tarkoituksena on kannustaa ikäihmisiä aktiiviseen kansalaisuuteen ja senioritoimintaan osallistumiseen. RoSe-hankkeen tarkoituksena on ehkäistä ikääntyneiden syrjäytymistä, vähentää yksinäisyyttä sekä lisätä vertaistukea ja yhteisöllisyyttä. (Vuori & Kontkin, i.a., s.3.) RoSe-hankkeessa pyritään tekemään etsivää seniorityötä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta tavoitetaan syrjäytymisvaarassa olevia, vasta eläkkeelle siirtyviä ikääntyneitä ja ohjataan heitä palveluiden sekä muiden toimintojen piiriin (Hirvonen, i.a., s.6). Hankkeesta on tehty erilaisia kyselyitä, joissa on kartoitettu asiakkaiden kokemuksia sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustusjärjestölle tehtäviä raportteja varten. Vapaaehtoisilta on myös pyydetty palautetta hankkeeseen liittyen. (Hankekoordinaattori Timo Vuori ja hankesuunnittelija Henri Kontkin, henkilökohtainen tiedonanto, 27.01.2022.)

6 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT, TARKOITUS JA TAVOITTEET

6.1 Yhteistyötaho ja toteuttamisympäristö

Espoon seurakuntiin kuuluva Olarin seurakunta oli yhteistyökumppanimme tässä kehittämishankkeessa. Seurakunnan diakonissa Minna Martiskainen toimi yhteyshenkilönämme. Olarin seurakuntaan kuuluvat seuraavat alueet: Matinkylä, Kuitinmäki, Olari, Olarinmäki, Nuottaniemi, Tiistilä, Tontunmäki, Friisilä, Suurpelto, Henttaa, Haukilahti ja Niittykumpu. Seurakunta on muihin Espoon seurakuntiin verrattuna keskikokoinen. (Espoon seurakunnat, i.a.)

Olarin seurakuntaan kuuluu tällä hetkellä 26750 seurakuntalaista, joista yli 65-vuotiaita ikäihmisiä on 6496 (Olarin seurakunta, henkilökohtainen tiedonanto, 25.8.2022). Olarin seurakunnan kuudesta diakoniatyöntekijästä etsivää seniorityötä tekee yksi diakonissa. Diakoniatyön asiakkaat ovat sekä seurakuntalaisia että seurakuntaan kuulumattomia. Kehittämishankkeemme kyselylomakkeen reflektointi tapahtui diakoniatyöntekijöiden kanssa viestintäalusta Teamsin välityksellä ja kasvokkain. Asiakkailta kerättiin palautetta seurakunnan tiloissa ja postitse lomakkeen kehittämiseksi.

6.2 Kehittämishankkeen lähtökohta

Kehittämishankeemme idea on lähtöisin Olarin seurakunnan diakoniatyön tarpeesta kehittää omaa työtään. Oman työnsä kehittämiseksi diakonit tarvitsevat käyttöönsä työvälineen, jollaista heillä ei ole aiemmin ollut. Olarin seurakunnan tulevaisuusasiakirjassa 2017–2021 (Olarin seurakunta, 2016) kannustetaan laatimaan selkeitä mittareita oman toiminnan arvioimiseksi. Diakoniatyö vaatii jatkuvaa priorisointia, jolloin oman työn arvioiminen jää helposti viimesijaiseksi tehtäväksi. Hankkeemme tarkoituksena on edistää etsivän seniorityön kehittämistä diakoniatyössä. Gothonin (2012, s.192) mukaan työn kehittäminen edellyttää tietoa ja ymmärrystä asioiden taustoista ja yhteyksistä, sekä kykyä soveltaa

oppimaansa omiin taitoihinsa. Kehittämämme arvioinnin työväline antaa diakoneille tietoa sovellettavaksi työssä.

Olarin seurakunnassa etsivä seniorityö aloitettiin vuonna 2017 kolme vuotta kestäneellä hankkeella, jonka jälkeen uusi työmuoto otettiin pysyvään käyttöön diakoniatyössä. Tällä hetkellä työtä tehdään yli 65-vuotiaiden parissa kotikäynneillä, puhelimitse ja asiakastapaamisilla seurakunnan tiloissa. Hankkeen aikana tai sen jälkeen ei ole tehty asiakastytyväisyyskyselyjä diakoniatyön arvioimiseksi ja kehittämiseksi. (Minna Martiskainen, diakonissa, henkilökohtainen tiedonanto, 1.11.2021).

6.3 Tarkoitus ja tavoitteet

Tarkoituksenamme oli kehittää kyselylomake, joka antaisi informaatiota etsivän seniorityön asiakastytyväisyydestä diakoniatyöntekijöille. Kyselylomakkeen sisällöllisenä tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden kokemuksia ja palautetta heille tarjotuista palveluista. Suunnittelemamme kyselylomake tukee diakoniatyön kehittämistä Olarin seurakunnassa. Olemme avanneet opinnäytetyössämme kyselylomakkeen kysymysten tarkoitusta ja taustaa. Tavoitteenamme oli nostaa ikäihmisten ajatuksia ja mielipiteitä esille osana kehittämistyötä.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli myös nostaa esille diakoniatyön uutta käsitettä, etsivää seniorityötä. Avasimme käsitteeseen liittyviä taustoja ja toimintatapoja. Halusimme myös nostaa esille diakoniatyön vaikutusten arvioimiseen liittyviä haasteita, jotka ilmenevät työn sirpaleisuudessa ja moniulotteisuudessa. Valmis opinnäytetyömme toimii raporttina Olarin seurakunnan diakoniatyölle, joka hyödyntää raporttia ja kehittämämme kyselylomaketta jatkossa omien tarpeidensa mukaisesti. Kehittämämme kyselylomaketta voidaan mahdollisesti hyödyntää myös muilla diakoniatyön osa-alueilla sekä muissa seurakunnissa.

7 ASIAKASKYSELYN PERUSTA JA KEHITTÄMISTYÖSSÄ KÄYTETYT MENETELMÄT

7.1 Toimivan asiakaskyselyn perusta

Toimivan asiakaskyselyn tulee olla selkeä ja selkokielen eli helposti ymmärrettävissä ja helposti käytettävissä. Kyselylomakkeen teemat rakentuvat sen mukaan, mitä halutaan selvittää ja miksi. Kysymysten muotoasettelu tuottaa meille erilaista informaatiota sen mukaan onko kysymys avoin vai suljettu ja seuraako kysymystä jokin tarkentava kysymys (Seuri, 2020, s.121–123). Kysymysten taustalla on oltava suunnitelma, joka selventää kysymysten esittäjälle, miksi hän kysyy juuri tällaisia kysymyksiä ja mihin ne sijoittuvat kokonaiskuvassa.

Paperinen asiakaskysely on yksi perinteisimmistä tavoista kerätä tutkimusaineistoa. Se on toiminut 1930-luvulta alkaen aineistonkeruumenetelmänä. Nykyisin paperisen asiakaskyselyn rinnalla käytetään sähköisiä kyselyitä, joita voidaan täyttää sähköpostiin lähetetyn linkin avulla yrityksen verkkosivuilla tai jollakin muulla verkkoalustalla. Kyselyn muoto vaihtelee tarkoituksen ja kohderyhmän mukaan. Kysymysten tekeminen edellyttää huolellisuutta, sillä niiden muotoilu luo pohjan tutkimuksen onnistumiselle. Kyselyn vastaaja voi ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin sen muotoillut tutkija, siksi kyselyn sanamuodot eivät saa olla häilyviä tai epätarkkoja, eivätkä ne saa olla johdattelevia. (Valli, 2018, s.92–93.) Kyselylomakkeen teemat määrittyvät sen mukaan, mitä halutaan tietää tarkastelun kohteena olevasta asiasta (Eskola & Vastamäki, 2015, s.27).

Kyselylomakkeen alussa on usein taustakysymyksiä, joissa tiedustellaan vastaajan ikää, sukupuolta ja koulutusta. Tämän jälkeen aloitetaan helpoilla kysymyksillä, jotka johdattelevat varsinaisen aiheen pariin. Lomakkeen pituus tulisi miettiä kohderyhmälle sopivaksi ja riittävän houkuttelevaksi vastausten saamiseksi. (Valli, 2018, s. 94–95.) Kyselytutkimukseen osallistuvien otantaa suunniteltaessa tulisi huomiota kiinnittää siihen, että se edustaa mahdollisimman hyvää satunnaisotosta, eli kuka tahansa voi tulla valituksi otantaan samalla

todennäköisyydellä. Tällainen satunnaisotos on tärkeä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia tutkittavaan aineistoon nähden. (Valli, 2018, s.102–103).

7.2 Kehittämistyössä käytetyt menetelmät

Tiedonhankinnassa keskityimme etsimään teoria- ja tutkimustietoa aiheestamme. Etsimme tietoa erilaisista lähteistä, kuten kirjoista, nettisivustoilta, tietokannoista sekä oppikirjamateriaaleista. Alussa rajasimme hakusanoiksi vain käyttämiämme käsitteitä, myöhemmin määrittelimme hakusanoja laajemmin. Tiedonhankintaamme vaikeutti se, että etsivä seniorityö on uusi työmuoto diakoniatyössä, eikä diakoniatyön asiakaskyselyistä tai niiden tuloksista ole juurikaan materiaalia saatavilla. Tämän vuoksi teimme opinnäytetyöhömme liittyen myös asiantuntijahaastatteluja kirjallisen materiaalin tueksi.

Opinnäytetyöhömme liittyen haastattelimme eri alojen asiantuntijoita. Haastattelussa hyvät ja perustellut kysymykset synnyttävät hyviä tai merkityksellisiä vastauksia. Haastattelussa pyritään rakentamaan kokonaisuuksia ja löytämään uusia puolia käsiteltävästä asiasta. Samalla pyritään tutustumaan toisen ihmisen tapaan ajatella ja käsitellä asioita. Kysymysten ja vastausten tarkoituksena on selkiyttää käsiteltävänä olevaa asiaa. (Seuri, 2020, s.18.) Haastattelut lisäsivät ymmärtämystämme työmme tärkeydestä ja avasivat meille eri näkökulmia oman työmme tarkasteluun ja kehittämiseen. Koimme haastattelut yhdeksi mielenkiintoisimmaksi osaksi opinnäytetyöprosessissamme. Haastattelumme koskivat esimerkiksi kirkon tilastointia, diakoniatyön kehittämistä, diakoniatyön mittareita, vaikuttavuusketjua, ikäihmisten köyhyyttä, etsivää seniorityötä sekä kyselylomakkeen kehittämistä.

Asiakkaiden ja työntekijöiden reflektoinnissa keskityimme osallistavaan ja dialogiseen fasilitointiin. Osallistamisen tarkoituksena on kehittää palvelua tai toimintoa yhdessä vahvistamalla osallistujan osallisuuden tunnetta ja tukemalla hänen toimijuuttaan (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2022-a). Dialogin tarkoituksena on nostaa esille erilaisia näkökulmia ja etsiä uusia vaihtoehtoja (Terveiden ja

hyvinvoinnin laitos, 2022-b). Dialogissa pyritään aina yhteisymmärrykseen, joka voidaan saavuttaa tasa-arvoisella osallistumisella sekä aktiivisella ja myötäelävällä kuuntelemisella. Dialogi on keskustelua, jossa voidaan nostaa avoimesti ja toiseen ihmiseen luottaen esille erilaisia näkemyksiä ja oletuksia. (Sitra, 2018.)

Fasilitointi on tiimin lukutaitoa, sekä fasilitoijan ja ryhmän kykyjen yhteen sovittamista (Ojanen, 2012, s. 8). Fasilitoinnin onnistumiseksi fasilitoijan tulisi olla autenttinen, eli uskoa asiansa tärkeyteen ja omaan itseensä. Hyvä fasilitoija innostuu asiastaan ja näkee vaivaa onnistumisensa eteen. Hän on edustamansa alan asiantuntija-auktori, jolla on kokemusta, tieto- taitoa ja kykyä jakaa asiantuntemustaan toisia innostavasti ja kiinnostavasti. Hyvällä fasilitoijalla tulee olla sosiaalista älykkyyttä huomioida fasilitointiprosessin ja ympäristön ilmapiirin muutoksia, jotta hän kykenisi innostamaan osallistujia ja mahdollistamaan ryhmän oivallusten syntymistä. Hyvä fasilitoija luo prosessin onnistumiseen tarvittavaa luottamusta sekä auttaa osallistujia löytämään ratkaisuja prosessiin. Sosiaalisesti kyvykäs fasilitoija luo ilmapiirin, joka on avoin, kuunteleva ja toista ihmistä kunnioitava (Kokkonen, 2012, s. 15–17.)

Reflektiivinen ajattelu on yksilöllinen tapahtuma. Ammatillisessa reflektiossa on kyse vuorovaikutuksellisesta tapahtumasta, jossa on tarkoitus sanoittaa muille ajatuksia, jonka kautta koko työyhteisöllä on mahdollisuus luoda entistä toimivampia käytänteitä. (Peura ym., 2020.) Reflektoinnin tarkoituksena on nostaa esille ja asettaa kriittisen tarkastelun kohteeksi asioita, joita on tarkoitus muuttaa. Reflektiossa on tarkoitus siirtyä oman mukavuusalueen ulkopuolelle, jotta tarkasteltavaa asiaa voitaisiin tutkia mahdollisimman kriittisesti. (Mälkki, 2019.) Kriittisessä tarkastelussa reflektointiin osallistujia pohtii omia näkökulmiaan toisten näkökulmiin peilaten ja yhteistä johtopäätöstä tai kompromissia etsien.

Kehittämistyömme kannalta koimme tärkeäksi verrata asiakaskyselylomakettamme toiseen, vastaavanlaiseen asiakaskyselyyn. Vertailuanalyysia toteutimme reflektoimalla kyselylomakkeen sisältöä ja toteutusta yhdessä Malmin seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa, joilla oli samaan aikaan menossa oman seurakuntansa asiakaspalautteen kerääminen. Benchmarking eli vertailuanalyysi on tuottavuuden, laadun, työprosessien ja työtapojen vertaamista toiseen

vastaavaan toimintaan. Vertailuanalyysiä käytetään, jotta voidaan jo hyväksi havaituilla käytännöillä kehittää omaa toimintaa. Pyörää ei siis näin ollen tarvitse aina keksiä uudelleen. (Khurram S. Bhutta & Huq, 2014, s.254.)

8 KEHITTÄMISHANKKEEN PROSESSIN KUVAUS

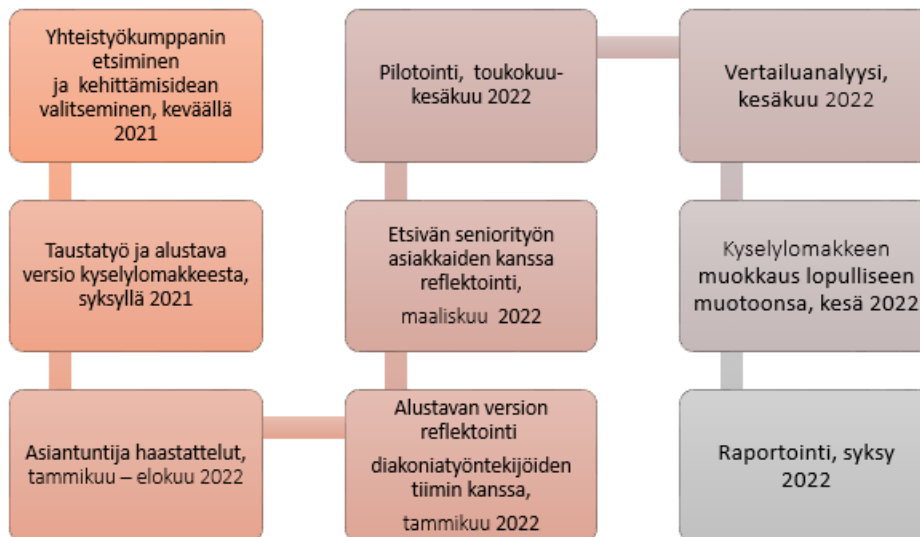
8.1 Aloitus, aikataulu ja asiantuntijahaastattelut

Otimme keväällä 2021 yhteyttä Olarin seurakunnan diakoniatyöntekijä Minna Martiskaiseen. Tiedustelimme tuolloin mahdollisuutta tehdä seurakunnan kanssa yhteistyötä opinnäytetyöhömme liittyen, sekä aiheita, joista voisimme työmme tehdä. Aiheeksi valikoitui seurakunnan etsivään seniorityöhön liittyvän asiakaskyselylomakkeen laatiminen. Olarin seurakunnan kirkkoherra Salla-Maria Viita-pohja myönsi sähköpostitse tutkimusluvan hankkeellemme (henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2021).

Prosessimme alussa, syksyllä 2021, haastattelimme diakoniatyöntekijä Minna Martiskaista kyselylomakkeen sisällöllisistä toiveista sekä sovimme prosessin eri työvaiheista ja alustavasta aikataulusta. Tämän jälkeen teimme taustatyötä tutkimalla eri kyselylomakemalleja ja tapoja tehdä asiakaskyselyjä, niiden perusteella laadimme alustavan version kyselylomakkeen sisällöstä. Kehittämisprosessimme aikataulu rakentui työelämäyhteistyökumppanin kanssa sovitun aikataulun pohjalta (Kuvio 1). Sovimme haastatteluiden aikataulut kehittämishankkeemme tarpeiden mukaisesti.

Asiantuntijahaastattelut lisäsivät ymmärtämystämme työmme tärkeydestä ja avasivat meille eri näkökulmia oman työmme tarkasteluun ja kehitykseen. Koimme haastattelut yhdeksi mielenkiintoisimmaksi osaksi opinnäytetyöprosessissamme. Haastattelumme koskivat esimerkiksi kirkontilastointia, diakoniatyön

kehittämistä, diakoniatyön mittareita, vaikuttavuusketjua, ikäihmisten köyhyyttä, etsivää seniorityötä sekä kyselylomakkeen kehittämistä.



Kuvio 1. Kehittämishankkeen aikataulu.

8.2 Kyselylomakkeen reflektointi

Kyselylomakkeen reflektoinnin tarkoituksena oli nostaa keskiöön sekä asiakkaiden että työntekijöiden toiveita ja tarpeita lomakkeen sisältöön liittyen. Dialogissa pyrittiin nostamaan tasa-arvoisesti esille kaikkien osallistujien ajatuksia ja mielipiteitä. Osallistava reflektointi toteutui myös diakoniana, jossa ihminen tulee kuuluksi omana itsenään ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin.

Kyselylomakkeen ensimmäinen versio reflektointiin talvella 2022 sekä diakoniatyöntekijöiden että muutamien etsivän seniorityön asiakkaiden kanssa. Diakonissa Martiskainen valitsi kyselylomakkeesta käytävään dialogiin sekä pilotointilomakkeen täyttämiseen osallistuvat asiakkaat. Asiakkaat valittiin mukaan prosessiin asiakkaiden oman vapaaehtoisuuden ja kiinnostuksen perusteella.

Kyselylomakkeen suunnitteluun ja pilotointiin osallistuvat ikäihmiset olivat seurakunnan alueella asuvia etsivän seniorityön asiakkaita.

Toteutimme 26.1.2022 Teamsin välityksellä kyselylomakkeen reflektoinnin yhdessä Olarin seurakunnan viiden diakoniatyöntekijän kanssa. Tilaisuuden fasilitointi tapahtui vahvaa ja tasapuolista dialogisuutta hyödyntämällä ja alustavasti laadittua kyselylomaketta kohta kohdalta läpikäymällä. Keskityimme tässä tapaamisessa kysymysten sisältöön eli millä tavalla kysymykset on aseteltu sekä kattavatko kysymykset laadullisesti ja määrällisesti diakonien asiakaskyselylle asetamat kriteerit.

Diakoniatyöntekijät keskustelivat erityisesti diakoniatyön hengellisyydestä ja siihen liittyvien asioiden esille nostamisesta kyselyssä. Hengellisyyteen liittyen diakoniatyöntekijät halusivat selvittää asiakkaiden tarvetta ja toivetta kotiehtoolliselle, muut esille nousseet asiat koskivat lähinnä sanamuotoja itse kysymyksissä. Asiakas-sanalle yritettiin löytää parempaa vastinetta, mutta yhtä kattavaa ja helposti ymmärrettävää sanaa oli vaikea keksiä. Päädyimme muokkaamaan lomaketta siten, että otsikkoa lukuun ottamatta sanaa asiakas ei käytetty lainkaan. Tapaamisessa mukana olleet työntekijät kokivat opinnäytetyömme aiheen tärkeäksi oman kehittämistyönsä kannalta.

Reflektoimme kyselylomaketta 10.3.2022 etsivän seniorityön asiakkaiden kanssa kirkon tiloissa, sillä se oli vastaajien korkean iän huomioiden helpoin paikka toteuttaa tapaaminen. Paikalla oli lisäksi viisi ikäihmistä. Asiakkaiden kanssa reflektointia tehdessämme keskityimme erityisesti kysymysten selkokieliisyyteen, aihepiirien sisällölliseen kiinnostavuuteen ja lomakkeen toimivuuteen. Kirjasimme asiakkailta suullisesti saamaamme palautetta muistiinpanoiksi myöhempiä käyttöä varten. Tässä tilaisuudessa keskityttiin fasilitoinnissa puheenvuorojen jakamiseen sekä asiakkaiden mielipiteiden huomioimiseen tasapuolisesti. Tätä tapaamista varten kyselylomaketta oli muokattu diakoniatyöntekijöiden ehdotusten mukaisesti.

Lomakkeen (Liite 1) taustakysymyksissä esiintynyt vastausvaihtoehto muunsukupuolisuudesta herätti odotetusti keskustelua. Vastaajat kokivat kysymyksen osittain sopimattomaksi, koska heidän sukupolvelleen ei ole luonteenomaista ja soveliaista keskustella muunsukupuolisuuteen liittyvistä asioista. Perusteltuamme asiakkaille vastausvaihtoehdon tarpeellisuutta osana nyky-yhteiskunnallista ajattelua ja suvaitsevaisuutta, ymmärsivät he vastausvaihtoehdon tarpeelliseksi osaksi kyselyä.

Reflektointimme tuloksena päädyimme lisäämään kyselylomakkeeseen yhdeksi diakoniatyön avustamisen muodoksi myös materiaalisen tuen, sillä asiakkaat kokivat sen yhtä tärkeäksi kuin taloudellisen avustamisen tai vaateavun. Asiakkailta saamamme palautteen perusteella muokkasimme myös joitakin sanamuotoja uusiksi. Esimerkiksi erilliset vastausvaihtoehdot ”velkaneuvonta ja taloudenhallinta” yhdistettiin ”talous- ja velkaneuvonnaksi”.

Reflektoinneista saatujen palautteiden perusteella muokkasimme kyselylomaketta pilotointivaihetta varten. Pidimme 2.5.2022 Minna Martiskaisen kanssa kokouksen, jossa käsittelimme vielä kerran yhdessä kyselylomakkeen sisältöä ennen sen lähettämistä pilotointikierrokselle. Tässä vaiheessa muokattavaa oli enää vain yhdessä, nimessä ”asukastalo”, joka muutettiin sanaksi ”naapurustalo”. Selvensimme myös kahta vastausvaihtoehtoa lisäkysymyksillä; mikä lehti ja mikä nettisivusto.

Samassa kokouksessa saimme tietää, ettei kyselyn teossa tähän asti käyttämämme Webropol-työkalu tulisi toimimaan meidän ja yhteistyökumppanimme välillä, koska seurakunnalla ei ollut käyttöoikeuksia kyseiseen työkaluun. Diakoniammattikorkeakoululla ei ollut myöskään vastaavia käyttöoikeuksia Surveypal-työkaluun (DIAK IT-tuki, henkilökohtainen tiedonanto 27.5.2022), joka olisi mahdollistanut seurakunnan käytössä olevan ohjelman käyttämisen, päädyimme tekemään asiakaskyselymme Word-muotoon Office-ohjelmilla käytettäväksi. Diakoniatyön lähiesihenkilön, Markus Silvolan (henkilökohtainen tiedonanto 10.5.2022) mukaan heille tärkeintä on saada valmis kyselylomake, josta voidaan tarvittaessa siirtää kysymykset sellaisenaan kulloinkin käytössä olevalle työskentelyalustalle.

8.3 Pilotointivaihe ja opinnäytetyön hyödyntäminen

Vertailuanalyysin toteutimme kesäkuussa. Malmin seurakunnan diakonit Pia Talvela ja Niina Karhu (henkilökohtainen tiedonanto, 2.6.2022) kertoivat omasta palautekyselystään, joka toteutettiin sekä paperi- että nettiversiona. Heidän kyselyssään keskityttiin muutamaa avoimeen kysymykseen. Meidän asiakaskyselymme oli huomattavasti laajempi ja se sisälsi useita erityyppisiä kysymyksiä. Vertailu auttoi meitä pohtimaan kehittämäämme lomaketta uudesta näkökulmasta, mutta vertailuanalyysin tulokset eivät enää tuoneet muutoksia, koska kyselylomake oli jo pilotointivaiheessa.

Touko-kesäkuun vaihteessa 2022 teimme pilotoinnin. Minna Martiskainen lähetti asiakaskyselylomakkeemme (Liite 1) sekä pilotoinnin asiakaspalautelomakkeen (Liite 2) valitsemilleen kymmenelle etsivän seniorintyön asiakkaalle. Näistä kuusi asiakasta vastasi kyselymme. Pilotoinnissa oli tarkoitus selvittää, toimiko laatimamme kyselylomake käytännössä vai vaatiiko lomake vielä muutoksia. Erillisessä asiakaspalautelomakkeessa pyysimme opinnäytetyötämme varten palautetta kyselylomakkeen herättämistä tunteista, ymmärrettävyydestä ja kysymysten määrästä. Asiakkaat vastasivat kyselyyn anonyymisti.

Viisi kuudesta kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että kysymyksiä oli sopivasti, yhden vastaajan mielestä niitä oli liian vähän. Neljä kuudesta vastaajasta oli sitä mieltä, että kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä, kaksi kuudesta vastaajasta ei vastannut tähän kysymykseen mitään. Vaikka kyselyyn vastanneiden asiakkaiden määrä jäi vähäiseksi, voidaan saamistamme vastauksista päätellä, että kyselylomake oli tarkoituksen mukainen. Asiakkaat kokivat tulevansa kuulluksi kyselyyn vastatessaan. Kyselylomakkeemme herätti vastaajissa turvallisuuden tunnetta, tietoisuutta siitä, että joku on todella kiinnostunut heistä ja heidän kuulumisistaan sekä heidän näkemyksistään.

Pilotoinnin perusteella havaitsimme, että lomakkeesta puuttui vastausvaihtoehto, jossa asiakas voi kertoa olleensa itse yhteydessä diakoniatyöhön varatakseen ajan tapaamiseen. Tämän seurauksena päädyimme jakamaan kysymyksen

numero viisi kahdeksi erilliseksi kysymykseksi. Näistä kysymyksistä toiseen lisäsimme useampia vastausvaihtoehtoja (Liite 1).

Haastattelimme Minna Martiskaista puhelimitse 20.7.2022 pilotointiin liittyen. Martiskaisen mukaan pilotointi oli seurakunnan näkökulmasta onnistunut, sillä vastauksia tuli kiitettävästi ja asiakkaat olivat ymmärtäneet kysymykset hyvin. Pilotoinnista saadut vastaukset osoittivat laatimamme kyselylomakkeen hyödylliseksi työvälineeksi informaation välittäjänä. Esimerkiksi kysymys asuinalueesta (Liite 1) nosti esille työn painottumisen alueellisesti, mikä sai Martiskaisen jo pilotointivaiheessa pohtimaan toiminnan lisäämistä tietyille seurakunnan alueelle asiakkaiden esittämien toiveiden mukaisesti. (Minna Martiskainen, diakonissa, henkilökohtainen tiedonanto 20.7.2022.) Pilotointia seuranneiden muokkausten jälkeen kyselylomakkeemme oli valmis. Kehittämistyömme ei sisältänyt itse kyselylomakkeen vastausten analysointia, koska rajasimme opinnäytetyömme aiheen kyselylomakkeen kehittämiseen.

Lähetimme valmiin kyselylomakkeen ja siihen liittyvän raportin opinnäytetyöstämme Olarin seurakunnan diakoniatyölle. Diakoniatyö tulee keräämään kyselylomakkeella asiakaspalautetta, mistä saadun informaation perusteella se tulee kehittämään ja kohdentamaan omaa työtään alueen tarvetta vastaavaksi. Olarin seurakunnan diakoniatyö tulee syksyllä 2022 tekemään muiden Espoon seurakuntien kanssa diakoniaan liittyvää kehitystyötä, jota laatimamme kyselylomake tulee täydentämään (Minna Martiskainen, diakonissa, henkilökohtainen tiedonanto 18.8.2022). Kyselylomaketta on siten mahdollista hyödyntää tulevaisuudessa myös muissa seurakunnissa.

9 ETSIVÄN SENIORITYÖN ASIAKASKYSELYLOMAKE

Kyselylomakkeeseen (Liite 1) valikoitui erityyppisiä avoimia ja suljettuja kysymyksiä sekä monivalintakysymyksiä. Kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin

tarvelähtöisesti huomioimalla sekä diakoniatyöntekijöiden että asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Kysymysten perussisältö ja kaava noudatti yleisesti käytettävissä olevia asiakaskyselylomakkeen sisältöjä, mihin muokkasimme erityisesti diakoniatyöhön liittyviä kysymyksiä. Kyselyssämme kartoitettiin vastaajan taustatietoja, asiakkuuden alkamiseen liittyviä syitä, tarjotun avun muotoja sekä sitä miten hyvin asiakas on kokenut saamansa palvelun vastaavan omia tarpeitaan. Tämän lisäksi asiakkaalta tiedusteltiin hengellisyyden näkyvyyttä diakoniatyössä sekä diakoniatyön asiakkuuteen ja sen vaikutuksiin liittyviä kysymyksiä.

Seurakunta toivoi kyselyn kokonaiskestoksi enintään kymmentä minuuttia, koska kyselylomakkeeseen vastaavat ovat ikäihmisiä, joiden jaksaminen ja keskittymiskyky voivat vaihdella suurestikin. Asiakas täyttää lomakkeen itsenäisesti tai tarpeen mukaan avustajan kanssa. Diakoniatyöntekijän ei ole suositeltavaa toimia tässä tilanteessa asiakkaan ensisijaisena avustajana, jotta työntekijä ei vaikuta tiedostaen tai tiedostamattaan asiakkaan antamiin vastauksiin.

Kyselylomakkeessamme kartoitetaan vastaajan asuinalueita, jotta avun tarpeen mahdollista keskittymistä tietyille tai tietyille alueille voitaisiin seurata segregaatios näkökulmasta. Sosioekonomiset erot näkyvät segregatioalueilla muita alueita selvemmin. Olarin seurakunnan alueella on selvästi sekä varakkaampien että vähävaraisempien ihmisten asuinalueita. Tätä voidaan tarkastella esimerkiksi seurakunnan eri asuinalueiden keskimääräisiä neliövuokria vertailemalla. Matikaisen (2022) kirjoittaman artikkelin taulukosta käy ilmi, että korkeinta neliövuokrahintaa yksioista maksetaan Niittykummun alueella, kun taas edullisin neliövuokra on Friisilän alueella. Aluekehitysasiantuntija Timo Aron (Aron, 2022) mukaan Espoo kasvaa palvelurakennettaan nopeammin, eli se ei pian pysty vastaamaan riittävillä resursseilla sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutarpeeseen. Aron mielestä asuntotuotannossa ja asuntotarjonnassa pitäisi yllä pitää segregaatios näkökulma sosiaalisen eriytymiskehityksen välttämiseksi (Aron, 2022).

Viestinnän ja moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi näimme tarpeelliseksi kartoittaa, mistä ihmiset ovat saaneet tietoa diakoniatyöstä ja mitä kautta he ovat palveluihin ohjautuneet. Lomakkeessa kysytään myös diakoniatyön vaikutusta

vastaajan elämänlaatuun. Kysymyksen tarkoituksena on antaa seurakunnalle informaatiota tehdyn diakoniatyöntyön vaikuttavuudesta ja tarpeellisuudesta. Kysymyksissä, joissa kysytään, minkälaista apua vastaaja on saanut ja minkälaista apua hän olisi toivonut, kartoitetaan kohtaako vastaajan kokema avun tarve tarjolla olevia palveluita.

Hengellisyys kuuluu olennaisena osana ja diakoniaa määrittelevänä tekijänä diakoniatyöhön. Vaikka hengellisyys ei aina nousisi esille diakoniatyöntekijän ja asiakkaan tapaamisissa, on se aina vaikuttavana voimana taustalla. Ikäihmisille tulee usein tarve pohtia elettyä elämää ja edessä olevaa kuolemaa. Diakoniatyöntekijä voi olla läsnä kuuntelemalla ja tukemalla ihmisen omaa uskonnollista pohdintaa sielunhoitajan ominaisuudessa (Karppinen & Kuikka, 2020, s.200). Tästä syystä näimme tärkeäksi nostaa esille myös hengellisyyteen ja uskoon liittyvät asiat kyselylomakkeessamme.

Lomakkeessa kysytään myös asiakkaan toivetta kotiehtoollisen tarjoamiseksi. Tämä kysymys koettiin diakoniatyön näkökulmasta erityisen tärkeäksi, koska kotiehtoollinen ei ole vielä Olarin seurakunnassa vakiintuneessa käytössä, ja sen tarpeellisuutta haluttiin kartoittaa kyselyssä (diakoniatiiimin reflektointi, henkilökohtainen tiedonanto 26.1.2022). Ehtoollinen vahvistaa seurakuntalaisen yhteenkuuluvuutta osaksi seurakuntaa ja kolmiyhteisestä Jumalaa, sekä syntien anteeksi antamista (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.-d).

10 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

Kehittämishankkeemme riskeinä pidimme asiakasryhmämme tavoitettavuutta, koska ikäihmiset eivät aina voi tai osaa käyttää etäyhteyksiä. Etäyhteyksien käyttäminen vaatisi ikäihmisiltä tarvittavien laitteiden omistamista sekä riittävää tietotaitoa ja fyysistä toimintakykyä niiden käyttämiseksi. Etsivän seniorityön asiakkailla ei tällaisia taitoja, kykyjä tai laitteita pääsääntöisesti ole käytettävissään.

Reflektointi ajoittui koronarajoitusten aikaan, minkä vuoksi ei ollut varmaa voimameko tavata asiakkaita myöskään kasvotusten. Fasilitoitu ryhmäreflektio ei olisi onnistunut puhelimitse.

Pyrimme toiminnassamme noudattamaan hyviä tapoja sekä huomioimaan toimintamme eettiset vaikutukset ja luotettavuuden kaikissa opinnäytetyömme vaiheissa. Kyselylomakkeen reflektointi toteutettiin kasvokkain, mutta reflektoinnissa ei kirjattu ylös osallistuneiden henkilötietoja. Kyselylomakkeen pilotointi toteutettiin anonymisti. Pilotointiin osallistuneet asiakkaat palauttivat kyselylomakkeen ja liitteenä olleen pilotointia koskevan asiakaspalautteen anonymisti suoraan diakonissalle, joka oli postittanut ne itse valitsemilleen asiakkaille. Asiakkaiden anonymisuus säilyi myös postitusvaiheessa, koska emme itse olleet mukana postittamassa kyselyä.

Pilotointia koskevaan asiakaspalautteeseen vastasi kuusi kymmenestä asiakkaasta, mikä on yli puolet pilotoinnin kohteena olleista asiakkaista. Kyselyn lähettäminen useammalle etsivän seniorityön asiakkaalle olisi tuottanut validimman tutkimuksen, mutta tämänkin laajuinen asiakasotos on riittävän suuri vahvistamaan käsitystämme lomakkeen toimivuudesta. Pilotoinnissa saadut asiakaspalautteet säilytettiin asianmukaisesti ulkopuolisilta suojattuna opinnäytetyömme kirjoittamisen ajan ja ne hävitettiin oikeaoppisesti opinnäytetyömme valmistumisen jälkeen. Teimme opinnäytetyömme diakoniatyöntekijän eettisiä periaatteita (Diakoniatyöntekijöiden Liitto, i.a.) noudattaen rehellisesti, totuudellisesti ja luotamuksellisesti, sekä toista ihmistä kunnioittaen.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme tuloksena syntynyt kyselylomake on tutkimusväline etsivän seniorityön asiakaskokemusten keräämiseen. Sitä voidaan hyödyntää aineistonkeruuvälineenä asiakastyytyväisyyden mittaamisessa ja eri aikoina kerättyjen

tulosten vertailussa. Työelämäyhteistyökumppanin kanssa sovittuun kehittämis-aikatauluun ei tullut muutoksia prosessin aikana.

Olarin seurakunnan diakoniatyöntekijän mukaan asiakaskyselylomakkeen vastaukset antoivat heidän työhönsä kehitysehdotuksia jo pilotointivaiheessa. Diakoniatyön kehittäminen on lomakkeen pääasiallinen tavoite ja koemme kehittäneemme toimivan ja muokattavissa olevan tiedonkeruuvälineen. Tuottamamme asiakaskyselylomake oli etsivän seniorityön asiakkaiden mielestä tarpeellinen. Asiakkailta tulleen palautteen perusteella havaitsimme, kuinka tarpeellista palautteen kerääminen on asiakkaiden osallisuuden tunteen vahvistamiseksi ja kuinka iso merkitys sillä on ihmiselle, että hänen mielipiteitään todella kysytään, sekä kuunnellaan.

Opinnäytetyömme loppuvaiheessa havaitsimme kehittämistyömme järjestyksessä puutteita. Asiantuntijahaastattelut tuottivat meille runsaasti hyödyllistä informaatiota, mikä auttoi meitä kehittämään ja jäsentämään opinnäytetyötämme paremmin. Tästä syystä huomasimme, että haastatteluiden ajoittaminen varhaisempaan vaiheeseen olisi auttanut meitä laajemmassa tiedonhaussa ja kehittämisprosessin suunnittelussa.

Olisimme toivoneet pilotoinnista laajempaa asiakaspalautetta (Liite 2) analysoidaksemme saamaamme palautetta tarkemmin. Asiakaspalautelomakkeessa ei kuitenkaan olisi voinut olla enempää kysymyksiä, koska kahteen laajaan kyselyyn vastaaminen samanaikaisesti olisi ollut liian kuormittavaa ikäihmisille. Tästä syystä pilotoinnin tulosten analysointi jäi suppeaksi.

Tämä opinnäytetyö on osoittanut, että diakoniatyön olemassa olevaa asiakasnäkökulmaa painottavaa materiaalia on hyvin vähän saatavilla. Titi Gävertin (diakonian kehittämisen asiantuntija, henkilökohtainen tiedonanto 2.6.2022) mukaan seurakunnissa tehtävä kehittämistyö jää usein seurakuntakohtaiseksi, eivätkä sen välineet tai tulokset tule yleisesti jaettavina muiden seurakuntien tietoon. Seurakuntakohtaiset erot diakoniatyön toteuttamisessa johtuvat siitä, että seurakunnat itse määrittelevät diakoniatyönsä sisällöt ja painotukset (Huhanantti & Wallenius, 2022, s.9). Tästä syystä työn laadulliset tavoitteet, tavoitteiden

toteutuminen ja seuranta, sekä erilaiset työn kehittämisen välineet ja niistä saadut tuloksetkin jäävät usein vain oman seurakunnan tietoon. Diakoniatyön laadullisia tavoitteita olisikin hyvä pohtia valtakunnallisella tasolla, ja niiden tarkastelu olisi hyvä ottaa osaksi laadukasta asiakastyötä.

Huomasimme opinnäytetyötämme tehdessä, että moniammatillinen yhteistyö on perusedellytys asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Etsivän seniorityön asiakkailla saattaa olla useita erilaisia ja kasaantuneita ongelmia, joiden selvittäminen vain yhden toimijan avulla voi olla vaikeaa. Esimerkiksi talouden, liikkumiseen, terveyteen ja sosiaaliseen eristäytymiseen liittyvät asiat linkittyvät toisiinsa, mutta eri toimialat vastaavat omalta osaltaan niihin liittyvien syiden selvittämisestä ja hoidosta. Moniammatillisella yhteistyöllä pyritään ratkaisemaan asiakkaan haasteita mahdollisimman tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Opinnäytetyömme nosti esille parin kanssa tehtävän yhteistyön merkityksen osana onnistunutta opinnäytetyöprosessia. Tiivis parityöskentely mahdollisti jatkuvan reflektoinnin työstettävän asian tiimoilta, jota selkeä työnjako edesauttoi. Yhteistyö seurakunnan kanssa oli joustavaa ja rakentavaa.

12 POHDINTA

Diakoniatyöntekijä tarvitsee tietoa oman alueensa ihmisistä sekä heidän arjen haasteistaan ja voimavaroistaan oman työnsä kehittämiseksi ja oman ammattidentiteettinsä muodostamiseksi. Jos työtä tehdään aina samalla tavalla, vaikuttaa se tapaan tehdä työtä tietyistä näkökulmasta ja samoja työvälineitä käyttäen. Tämä voi pahimmillaan muodostua työn kehittämisen esteeksi. Gothoni (2012, s. 190) nostaa esille työn kehittämisen sekä yksilön, että yhteisön näkökulmasta. Gothonin mukaan työ näkyy kehittämisessä oman toiminnan muuttamisena ja oman osaamisen kehittymisenä muuttuvien tarpeiden mukaan. Kehittämisessä

työyhteisö pyrkii refleктоimaan perustehtäväänsä suhteessa muuttuvan ympäristönsä haasteisiin (Gothoni, 2012, s. 219–220).

Työn kehittäminen vaatii selkeää johtamista ja tavoitteiden määrittelemistä, mutta myös työntekijälle suotavaa vapautta tutkia ja tehdä johtopäätöksiä (Valve, 2022, s.109). Tämä sai meidät miettimään, annetaanko seurakunnissa riittävästi aikaa oman työn kehittämiseen sekä otetaanko hyväksi todettuja käytänteitä osaksi koko seurakunnan työtapoja. Diakoniatyö on tärkeää ja merkityksellistä, mutta näkykö työn merkityksellisyys konkreettisesti myös työyhteisön sisällä? Arvostetaanko diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä ja ideoita osana ylhäältä johdettua sekä joskus myös hyvin byrokraattista ja patriarkaalista työyhteisöä? Näitä kysymyksiä olisi hyvä pohtia niin pienissä kuin suurikokoisissakin seurakunnissa.

Kehittämisen lähtökohta nousee tarpeesta muuttaa jotakin, tehdä paremmin jotakin tai luoda jotakin uutta. Tämä vaatii tavoitteiden asettamista ja arviointiin sopivien välineiden työstämistä. Kehittämistyömme pääasiallinen näkökulma kiteytyi diakoniatyöhön, jossa korostuu lähimmäisenrakkkaus ja toisen ihmisen kunnioittaminen. Seurakunnan etsivä työ on ihmisen palvelemista silloin kun ihminen on kadonnut tukiverkoston ulkopuolelle ja ihmisyyys itsessään tuntuu olevan hukassa. Toisen ihmisen kunnioittamisesta alkava yhteistyö hänen elämäntilanteensa kohentamiseksi on lähimmäisenrakkautta aidoimmillaan.

Eri alojen asiantuntijoiden haastattelut avasivat meille erilaisia näkökulmia opinnäytetyömme aiheen tarkasteluun, ja ne vahvistivat samalla omaa käsitystämme yhteiskunnan yleisestä tilanteesta ja ihmisten avun tarpeesta. Opinnäytetyösämme arvioimme yhteiskunnan palveluprosessien toimivuutta sekä nostimme esille etsivän seniorityön merkityksen hyvinvoinnin riskitekijöiden ennaltaehkäisyssä. Käsittelimme työssämme myös diakoniatyön kehittämisessä käytettäviä arviointimenetelmiä ja niiden puutteita sekä eri menetelmien käyttölaajuutta.

Opinnäytetyömme on osoittanut, miten moniulotteista työtä diakoniatyö on sekä miten erilaiset asiat voivat vaikuttaa etsivän seniorityön tarpeeseen ja asiakkaiden syntyyn. Moniulotteinen työ edellyttää moniammatillista yhteistyötä, jotta etsivän seniorityön keskiössä olevaa asiakasta voitaisiin auttaa parhaalla

mahdollisella tavalla hänen omaa toimijuuttaan tukien ja hänen ihmisyyttään kunnioittaen. Digitalisaatio vaikeuttaa ikäihmisten palveluiden saavutettavuutta. Ikäihmiset tarvitsisivat nykyistä enemmän tukea digitaalisten välineiden käyttämiseen sekä tietoa siitä, miten suojata omia henkilötietojaan ja arkaluonteisia asioita verkkomaailmassa. Tämän lisäksi ikäihmiset tarvitsisivat tukea sopivien älylaitteiden hankkimiseen. Yhteiskunnan olisi kuitenkin koko ajan kehitettävä palveluidensa tavoitettavuutta myös muilla tavoin kuin digitaalisesti.

län myötä näkö ja kuulo saattavat heikentyä ja uuden oppiminen sekä muistaminen vaikeutua. Ikäihmisillä pitäisi silti olla tasavertaiset mahdollisuudet osallistua omien kykyjensä mukaan kansalaistoimintaan ja asioidensa hoitamiseen. Tämän vuoksi on tärkeää, että asiakas otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Yksi diakoniatyön kehittämiseen liittyvistä kysymyksistä onkin, millä tavalla ja miten asiakas tulee kuulluksi, vai tuleeko hän kuulluksi diakoniatyötä kehitettäessä.

Vuonna 2023 tulevan SOTE-uudistuksen myötä seurakunnat ovat entistä tärkeämmässä roolissa hyvinvointia ja terveyttä edistävinä yhteistyökumppaneina uusilla hyvinvointialueilla yritysten ja yleishyödyllisten toimijoiden rinnalla (Ylimaa, i.a.). SOTE-uudistus on luonteva ajankohta myös diakoniatyölle tiivistää jo olemassa olevaa verkostoyhteistyötä ja luoda uusia yhteistyömalleja oman työn kehittämiseksi. Kirkon ja seurakuntien rooli hyvinvointialueiden yhteistyökumppaneina ja palveluntarjoajina perustuu kristillisille arvoille, jotka näkyvät erityisesti diakoniana ihmisen rinnalla kulkemisessa ja toivon sekä turvan luomisessa (Ylimaa, i.a.).

Toivomme, että tulevat SOTE-alueet ottaisivat nykyistä paremmin huomioon kuljetuspalveluiden järjestämisen huonosti liikkumaan kykeneville sekä toimivien liikenneyhteyksien ulkopuolella asuville ikäihmisille. Kuljetuspalvelut mahdollistavat palveluiden saavutettavuutta ja sosiaalisten kontaktien ylläpitämistä. Suomessa on edelleen paljon etenkin maaseudulla asuvia ikäihmisiä, jotka eivät pääse edes ruokaostoksille säännöllisesti tai jotka eivät saa tarvitsemiaan terveyspalveluita kotikylästänsä tai –kunnastaan. Liikkumisen tullessa yhä haastavammaksi, myös sosiaaliset kontaktit vähenevät, mikä johtaa myös

syрjäytymiseen. Tähän haasteeseen voisivat myös vapaaehtoiset vastata yhdessä alueen muiden toimijoiden kuten seurakunnan diakoniatyön kanssa.

Ehdotamme, että seurakunnat ottaisivat nykyistä laajemmin diakonisen asiakastyön kehittämisen osaksi säännöllistä toimintaansa. Tämä edellyttäisi työn tavoitteiden ylös kirjaamista ja työn peilaamista tavoitteisiin nähden, jotta voitaisiin todentaa työn onnistumista. Työn kehittämisen välineinä voitaisiin käyttää esimerkiksi erityyppisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä sekä BIKVA:n tapaisia ohjauksellisia työkaluja. Säännönmukainen kehittämistyö tuottaisi vertailukelpoista aineistoa, josta voitaisiin seurata oman työn vaikuttavuutta ja siihen liittyviä kehityssuuntia. Kehittämistyön tuloksia ja välineitä pitäisi mielestämme julkistaa nykyistä laajemmin, jotta yhä useampi seurakunta voisi hyödyntää jo olemassa olevaa tietoa omassa kehittämistyössään.

LÄHTEET

- Ahonen, H. (10.7.2022). Espoon väkiluku kasvaa kovaa—Asiantuntija nostaa esille huolestuttavia seurauksia. *Helsingin sanomat*. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000008853992.html>
- Alava, H., Nikkanen, A., & Paloviita, P. (2020). Diakoniabarometrin 2020 tausta ja toteutus. Teoksessa H. Alava, A. Kela, A. Nikkanen, & p. Paloviita (toim.), *Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä* (s. 13–24). Suomen ev.-lut. Kirkko. <https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri-2020.pdf>
- Diakoniatyöntekijöiden Liitto. (i.a.). *Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet*. Saatavilla 21.12.2021 <https://www.dtl.fi/ammattilliset-asiat/suosituksset-ja-ohjeet.html>
- Eskola, J., & Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa R. Valli, & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s.27–44). PS-kustannus.
- Espoon kaupunki. (i.a.). *Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta*. Saatavilla 25.1.2022 <https://www.espoo.fi/fi/ilmoitus-sosiaalihuollon-tarpeesta>
- Espoon seurakunnat. (i.a.). Olarin seurakunta. Saatavilla 7.12.2021 <https://www.espoonseurakunnat.fi/olarin-seurakunta>
- Gothoni, R. (2012). Kehittyvä diakoniatyö. Teoksessa R. Gothoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s.190–233). Kirjapaja.
- Harjula, M. (2012). Köyhät ja kipeät. Sosiaalinen kansalaisuus ja terveystalouden saatavuus Suomessa 1900-luvulla. Teoksessa K. Forssen, I. Roivainen, S. Ylinen, & J. Heinonen (toim.), *Kohtaako sosiaalityö köyhyyden?* (s.31–48). UNIPress.
- Helsingin diakonissalaitoksen säätiö sr. (2020). *Etsivän vanhustyön toimintamalli vaikuttavaan verkostotyöhön* [PowerPoint-diat]. <https://evermade-hdl.s3.eu-central-1.amazonaws.com/wp-content/uploads/2020/10/21103845/Etsivan-vanhustyon-toimintamalli-vaikuttavaan-verkostotyohon-1.pdf>

- Helsingin diakonissalaitos. (1.11.2018). *Yhteiskunnan mullistuksissa syntyi uusi ammatti—diakonissa*. <https://www.hdl.fi/blog/yhteiskunnan-mullistuksissa-syntyi-uusi-ammatti-diakonissa/>
- Helin, M., Hiilamo, H., & Jokela, U. (2010). *Diakoniatyö. Asiakkaan palveluksessa*. Edita.
- Helosvuori, R. (2012). Vaikuttava diakonia. Teoksessa R. Gothoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s.165–189). Kirjapaja.
- Hietaniemi, M. (2022). Vapaaehtoiset diakonian toteuttajina. Teoksessa S. Hammarén, M. Hietaniemi, S. Kainulainen, & M. Kalanti (toim.), *Diakoniabarometri 2022. Muuttuva ja muuttava diakonia* (s. 54–98). Suomen ev.-lut. Kirkko.
- Hirvonen, J. (i.a.). Matalakynnys - mitä sillä tarkoitetaan. Teoksessa *Rohkeasti seniori -hanke. Rohkeasti seniori –opas. 2019–2021* (s.6–7). Saatavilla 6.10.2022. https://www.senioriliitto.fi/site/assets/files/5335/rohkeasti_senior_i_digitaalinen.pdf
- Huhanantti, S., & Wallenius, V. (2022). Johdanto: diakonia eilen, tänään ja huomenna. Teoksessa S. Huhanantti & V. Wallenius (toim.), *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön* (s. 6–21). Kirjapaja.
- Ikonen, T., & Ryökäs, E. (2020). Esipuhe. Teoksessa H. Alava, A. Kela, A. Nikkanen, & P. Paloviita (toim.), *Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä* (s.7–9). Suomen ev.-lut. kirkko. <https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri-2020.pdf>
- Innokylä. (i.a.). *BIKVA-Asiakslähtöinen arviointimalli*. Saatavilla 12.9.2022 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/bikva-asiakaslahtoinen-arviointimalli>
- Juhila, K. (2018). *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Vastapaino.
- Kan, S. & Pohjola, L. (2012) *Erikoistu vanhustyöhön. Vanhuspalvelujärjestelmä*. (3. Uud. P.) Sanoma pro oy.
- Karppinen, K., & Kuikka, M. (2020). Diakoninen vanhustyö seurakunnassa. Teoksessa P. Thitz, M. Malkavaara, L. Rättyä, & M. Valtonen (toim.), *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö* (s.196–209). (Diak Opetus 6). Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Khurram S. Bhutta, M., & Huq, F. (9.9.2014). *Benchmarking + best practices: an integrated approach*. University of Texas at Arlington.

https://www.researchgate.net/publication/235278116_Benchmarking_-_Best_Practices_An_Integrated_Approach

- Kiljunen, K. (2015). *Eläkeläisten taitettu itsetunto. Seniorikansalaisena nyky-Suomessa* (2. uud. p.). Minerva Kustannus Oy.
- Kirkkopalvelut. (2017). *Hoksauta minut. Etsivän ja osallistavan vanhustyön toimintamalleja*. <https://kirkkopalvelut.fi/wp-content/uploads/2018/04/hoksautaminutikarvokaskevynetsivuittain2017.pdf>
- Kirkontilastot. (2021). Toimintatilasto 2021, diakonia. <https://www.kirkontilastot.fi/viz.php?id=171>
- KJ 1055/1991. Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v.1993. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#O2L3P4>
- Kokkonen, J. (2012). Fasilitoijan ominaisuudet. Teoksessa J. Linkola, & J. Kokkonen (toim.), *Yhteistoiminnan rakentajat. Kokemuksia fasilitoinnista* (s. 14 – 18). Metropolia Ammattikorkeakoulu Kulttuuri ja luova ala. <http://vyyhti.metropolia.fi/tuloksia/yhteistoiminnan-rakentajat-mikrokirja/>
- Kuikka, A. (2015). *Etsivä vanhustyö meillä ja muualla. Raportti suomalaisista ja eurooppalaisista käytännöistä. Kehittyvät vanhuspalvelut*. https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/Etsiva_vanhustyö-raportti_2015.pdf
- Kuusimäki, K. (2012). Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa R. Gothoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 11–48). Kirjapaja.
- Kröger, T., Aerscot, L., & Puthenbarambil, J. (2019). Ikääntyneiden hoivaköyhyys. *Yhteiskuntapolitiikka* 84, 2/2019, 104–134. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137957/YP1902_Krogerym.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- L 980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta, sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vanhuspalvelulaki#L3P14>
- Levitin, D. J. (2020). *Successful Aging. A Neuroscientist Explores the Power and Potential of Our Lives*. Dutton.

- Malkavaara, M. (2020). Suomalaisen diakonian kehitys. Teoksessa P. Thitz, M. Malkavaara, L. Rättyä, & M. Valtonen (toim.), *Diakonisen hoitotyön perusteet ja käytäntö* (s. 16–39). (Diak Opetus 6). Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Matikainen, N. (16.6.2022). *Asuntojen vuokrat Espoossa—kalleimmat ja halvimmat postinumeroalueet*. <https://www.etuovi.com/koti/blogi/asuntojen-vuokrat-espoossa-kalleimmat-ja-halvimmat-postinumeroalueet/>
- Mälkki, K. (2019). *Reflektiokuvio. Miten reflektoin?* [https://peda.net/tuni/matka-kirja/taskutuutori EDU/reflektiokuvio](https://peda.net/tuni/matka-kirja/taskutuutori_EDU/reflektiokuvio)
- Ojanen, P. (2012). Taikurinhatusta. Teoksessa J. Linkola, & J. Kokkonen (toim.), *Yhteistoiminnan rakentajat. Kokemuksia fasilitoinnista* (s. 6 – 9). Metropolia Ammattikorkeakoulu Kulttuuri ja luova ala. <http://vyyhti.metropolia.fi/tuloksia/yhteistoiminnan-rakentajat-mikrokirja/>
- Olarin seurakunta. (1.11.2016). *Tulevaisuusasiakirja 2017–2021*. <https://www.espoonseurakunnat.fi/documents/5402875/26332783/Olarin+seurakunnan+tulevaisuusasiakirja+2017-2021.pdf/9d4b73c4-541b-9dca-705d-781d8a203d4b>
- Pajunen, A., & Ruotsalainen, K. (12.3.2012). *Suuret ikäluokat eläkeiässä*. https://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-03-12_001.html?s=0
- Paloviita, P. (2020). Ruoka-apu muutoksessa ja yhteiskunnan peilinä. Teoksessa H. Alava, A. Kela, A. Nikkanen, & p. Paloviita (toim.), *Diakoniabarometri 2020. Aina uuden edessä* (s. 25–47). Suomen ev.-lut. Kirkko. <https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri-2020.pdf>
- Peura, A., Kaila, M., & Helin-Salmivaara, A. (2020). Ammatillinen reflektio kehittää lääkärin osaamista. *Aikakauskirja Duodecim*. <https://www.duodecimlehti.fi/duo15425>
- Pyhä Raamattu*. (2007). Suomen Pipliaseura.
- Ryökäs, E., Gävert, T., Ikonen, T., Kainulainen, S., Saarelainen, S-M., & Salmiinen, V-M. (2022). Muuttuva ja muuttava diakonia. Teoksessa S. Hammarén, M. Hietaniemi, S. Kainulainen, & M. Kalanti (toim.), *Diakoniabarometri 2022. Muuttuva ja muuttava diakonia* (s. 127–139). Suomen ev.-lut. kirkko. <https://evl.fi/documents/1327140/0/Diakoniabarometri+2022.pdf/40e4adb4-0f2f-3bcf-3b12-04e48fa62520?t=1663221020252>

- Rättyä, L. (2012). Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa R. Gottoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s.80–110). Kirjapaja.
- Seppänen, M. (2006). *Gerontologinen sosiaalityö*. Yliopistopaino.
- Seuri, O. (2020). *Avoin kysymys. Haastattelun käsikirja*. Vastapaino.
- Sinervo, T., Juujärvi, S., Niiranen, V., Laulainen, S., Keskimäki, i. (2019) Mitä palveluiden yhteensovittaminen tarkoittaa sosiaali- ja terveyshuollon työssä?. *T&Y-Lehti*. 2/2019. <https://labore.fi/t&y/mita-palveluiden-yhteen-sovittaminen-tarkoittaa-sosiaali-ja-terveyshuollon-tyossa/>
- Sitra. (26.11.2018). *Mikä tekee dialogin: dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset*. <https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.-a). *Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen*. Saatavilla 28.6.2022 <https://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.-b). *Terveyden edistäminen*. Saatavilla 28.6.2022 <https://stm.fi/terveyden-edistaminen>
- Soste. (i.a.). *Sote –palveluiden nykytila ja kehittämisen kohteet*. Saatavilla. 5.8.2022. <https://www.soste.fi/sote-uudistus/sote-palveluiden-nykytila-ja-kehittamiskohteet/>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.-b). *Karitatiivisuus*. Saatavilla 21.12.2021 <https://evl.fi/sanasto/-/glossary/word/Karitatiivisuus>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.-c). *Diakoniabarometri*. Saatavilla 28.6.2022 <https://evl.fi/diakoniabarometri>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.-d). *Kaksi sakramenttia: kaste ja ehtoollinen*. Saatavilla 11.7.2022 <https://evl.fi/tutki-uskoa/kaste-ja-ehtoollinen>
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.-a). *Diakonian juhlavuosi 2022*. Saatavilla 29.8.2022 <https://evl.fi/diakonianjuhlavuosi2022>
- Suomen ev.lut. kirkko. (2015). *Kirkon vanhustyön strategia 2015*. <https://evl.fi/documents/1327140/52567038/kirkonvanhustyonstrategia.pdf/c7b6b7bd-9bff-be5a-619b-a990ecc655aa?t=1620279650739>
- Suomen ev.lut. kirkko. (2022). *Diakoniabarometri 2022: Sote-palveluiden saatavuus huolettaa diakoniatyöntekijöitä*. <https://evl.fi/uutishuone/tiedotarkisto/-/items/item/45205/Diakoniabarometri+2022-+Sote-palveluiden+saatavuus+huolettaa+diakoniatyontekijoita>

- Suomi.fi. (i.a.) *Laadunhallinta*. Saatavilla 25.2.2022 <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta>
- Taiveaho, S. (2017). Ikäihmisten taloudellinen hyväksikäyttö. *Riku*, 3/2017, 23–25. https://www.riku.fi/content/uploads/su_file/1904_RIKU_3_2017_pieni.pdf
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (10.6.2022-a). *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet*. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. (14.1.2022-b). *Dialogiset toimintatavat*. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat>
- Thitz, P. (2017). *Etsivää ja osallistavaa vanhustyötä kehittämässä: IkäArvokas hankkeen ulkoinen arviointi*. (Diak puheenvuoro 6). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-286-8>
- Topo, P., Tiilikainen, E., Seppänen, M. (2021). Vanhuusiän syrjäytyminen pähkinänkuoressa - tuloksia ja politiikkasuosituksia ROSEnetissä. *Gerontologia* 35, 3/2021, 290–295.
- Vaarama, M., & Jylhä, M. (2020). Syrjintä pois ja palvelut kuntoon – kohti tietoon perustuvaa ikääntymispolitiikkaa. *Gerontologia*, 34, 4/2020, 317–327.
- Valli.fi. (i.a.). *Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan?*. Saatavilla 5.10.2022. https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2019/11/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli, & J. Aaltonen (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s.92–116). PS-kustannus.
- Valve, K. (2022). Diakonia muutoksessa- kohti yhteisöllisiä työskentelytapoja. Teoksessa S. Huhanantti & V. Wallenius (toim.), *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön* (s. 100–112). Kirjapaja.
- Vuori, T. & Kontkin, H. (i.a.) Rohkeasti seniori –hanke. Teoksessa *Rohkeasti seniori –opas. Rohkeasti seniori –hanke. 2019–2021* (s.3–5). Saatavilla 6.10.2022. https://www.senioriliitto.fi/site/assets/files/5335/rohkeasti_senioridiigitaalinen.pdf

WHO (World Health Organization). (29.7.2021). *Social isolation and loneliness among older people*. <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/social-isolation-and-loneliness>

Ylimaa, M. (i.a.) *Kirkko ja hyvinvointialueet*. Saatavilla 5.10.2022. <https://evl.fi/plus/yhteiskunta-ja-kirkko/rakennemuutokset/sote>

LIITE 1. Etsivän seniorityön asiakaskyselylomake

Olarin seurakunnan etsivän seniorityön asiakaskysely

Monivalintakysymyksiin voit rastittaa useamman vaihtoehdon.

1. Minkä ikäinen olet? _____

2. Oletko

- Nainen
- Mies
- Muunsukupuolinen
- En halua kertoa

3. Asutko

- Yksin
- Yhdessä jonkun kanssa

4. Millä seuraavista alueista Olarin seurakunnan alueella asut?

- Friisilä
- Haukilahti
- Henttaa
- Kuitinmäki
- Matinkylä
- Niittykumpu
- Nuottaniemi
- Olari
- Olarinmäki
- Suurpelto
- Tiistilä
- Tontunmäki
- Jonkin muu; mikä?

5. Mistä sait tietoa seurakunnan diakoniatyöstä?

- Seurakunnan toimintaan osallistumisen kautta
 - Läheiseltä, ystävältäni tai naapuriltani
 - Internetistä/sosiaalisesta mediasta; miltä verkkosivustolta?
-

- Lehdessä; mistä lehdessä? _____
 - Kotihoidon kautta
 - Seniorineuvonta Nestorista
 - Naapuruustalo Matinkylästä
 - Jonkin muun yhdistyksen tai yrityksen kautta; mistä?
-

6. Millä tavalla olit yhteydessä diakoniatyöhön ensimmäistä kertaa?

- Diakoniatyöntekijä otti minuun yhteyttä täyttämäni yhteydenotto-
pyyntö- lomakkeen perusteella
 - Otin itse yhteyttä diakoniatyöntekijään ajanvarauksen kautta
 - Muulla tavoin; miten?
-

7. Minkä asian/ asioiden vuoksi hakeuduit diakoniatyön piiriin?

- Yksinäisyys
 - Suru, kuolema
 - Taloudellinen tilanne
 - Työttömyys
 - Asuminen, asunnottomuus
 - Ihmissuhteet
 - Terveys, sairaus
 - Usko, hengelliset kysymykset
 - Elämän kriisit

 - Muut syyt; minkälaiset?
-

8. Koetko saaneesi diakoniatyöntekijältä apua tilanteeseesi:

- Kyllä
- En

9. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin minkälaista apua sait?

- Ruoka-apua
 - Vaateapua
 - Muuta materiaalista apua (esimerkiksi huonekaluja, kodinkoneita)
 - Taloudellista tukea
 - Talous- ja/tai velkaneuvontaa
 - Neuvontaa tukien ja etuuksien hakemiseen
 - Apua viranomaisilta saamani kirjeen tai päätöksen ymmärtämiseen

 - Sain tietoa seurakunnan toiminnasta, erilaisista ryhmistä ja tapahtumista

 - Sain tietoa Espoon kaupungin tai muiden asuinalueellani toimivien yhdistysten ja järjestöjen toiminnasta

 - Sain muuta apua; minkälaista?
-

10. Jos vastasit kieltävästi kysymykseen numero 8, niin kertoisitko meille, minkälaista apua olisit toivonut diakoniatyöntekijältä?

11. Ovatko tapaamiset diakoniatyöntekijän kanssa vaikuttaneet elämänlaatuusi, jos ovat, niin millä tavoin?

12. Oletko keskustellut diakoniatyöntekijän kanssa kristinuskoon tai muihin uskontoihin liittyvistä asioista?

13. Haluaisitko, että sinulle tarjottaisiin kotiehtoollista?

Kyllä

Ei

14. Minkälainen mielikuva sinulla oli diakoniatyöstä tapaamistenne alkaessa?

15. Onko mielikuvasi diakoniatyöstä muuttunut tapaamistenne johdosta? Millä tavoin?

16. Mitä muuta toivoisit Olarin seurakunnan diakoniatyöltä? Mitä muuta haluaisit vielä sanoa?

LIITE 2. Pilotoinnin asiakaspalautelomake

Täytähän vielä tämän sivun diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tekemää tutkimusta varten, kiitos!

Miltä tämän asiakastytyväisyyskysely-lomakkeen täyttäminen sinusta tuntui?

Olivatko kysymykset helposti ymmärrettäviä?

Oliko kysymyksiä mielestäsi

sopivasti

liikaa

liian vähän