

**ASIAKASLÄHTÖINEN PAJATOIMINTA
VAASAN SUOMALAISESSA SEURAKUNNASSA**

Martina Rahja

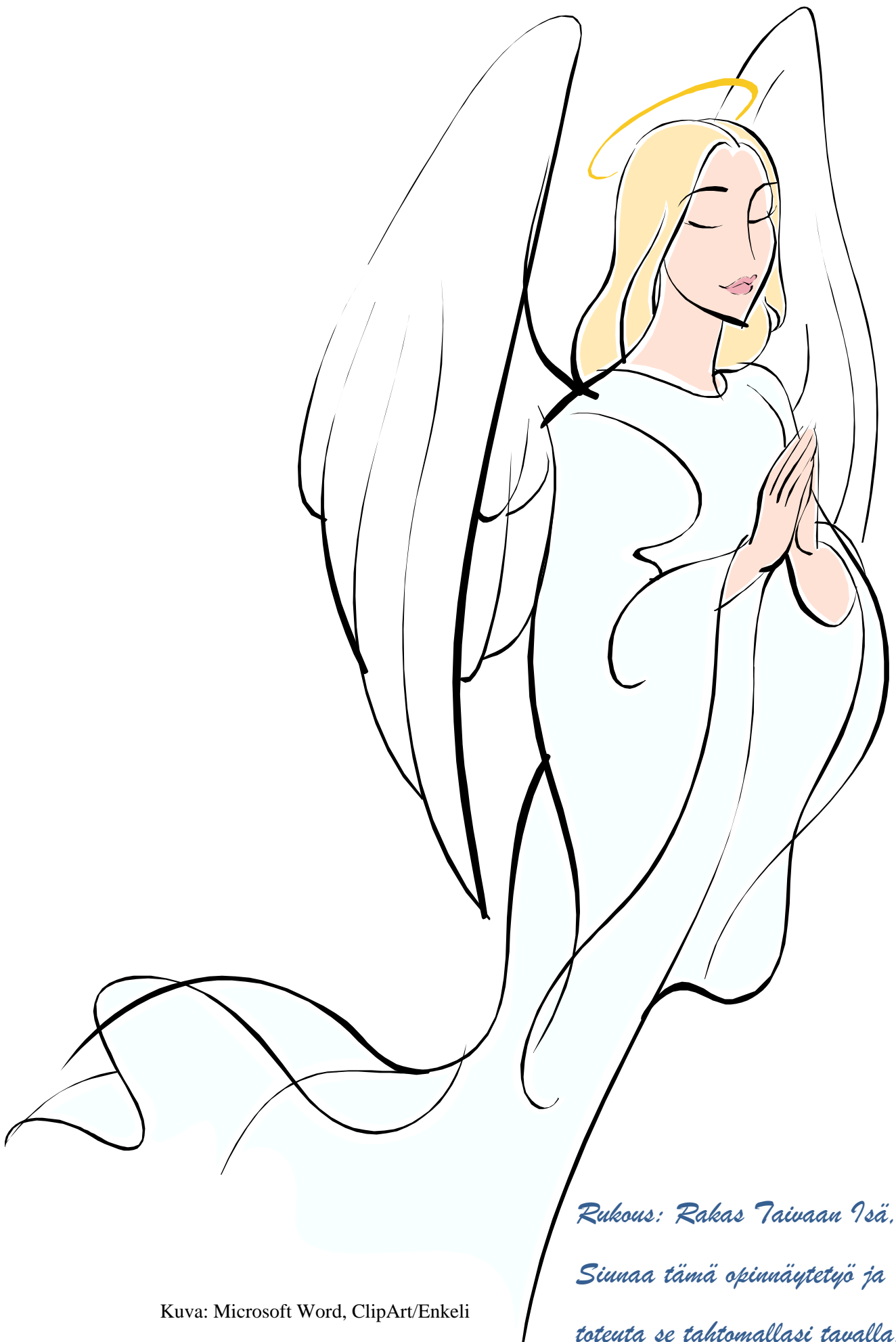
Opinnäytetyö, syksy 2012

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Itä, Pieksämäki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK) + diakoniatyöntekijän
virkakelpoisuus



Kuva: Microsoft Word, ClipArt/Enkeli

*Rukous: Rakas Taivaan Isä,
Siunaa tämä opinnäytetyö ja
toteuta se tahtomallasi tavalla.*

TIIVISTELMÄ

Rahja, Martina. Asiakaslähtöinen pajatoiminta Vaasan suomalaisessa seurakunnassa. Diak itä, Pieksämäki, syksy 2012, 50 s., 4 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK) + diakoniatyöntekijän virkakelpoisuus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Vaasan suomalaisen seurakunnan diakoniatyötä voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi. Voisiko vaihtoehtona olla uusi työmuoto – pajatoiminta, entä onko diakoniatyön asiakkaiden joukossa halua pienimuotoiseen työllistymiseen?

Tavoitteet ja mahdollisuudet kartoitettiin kyselylomakkeilla ja nettihaastattelulla. Kyselylomakkeita oli kaksi erilaista. Ensimmäisessä lomakkeessa kysyttiin diakoniatyön päivystysasiakkaiden kiinnostusta pajatoiminnasta ja toisessa lomakkeessa heidän haluaan pienimuotoiseen työllistymiseen. Kyselylomakkeet sisälsivät sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Ensimmäiseen kyselylomakkeeseen vastasi 82 ja toiseen 57 henkilöä. Kysymysten aiheina oli selvittää uuden diakoniakeskuksen antamat mahdollisuudet toiminnan kehittämiseksi.

Lopputuloksena oli, että uudella diakoniakeskuksella oli paikka ja tehtävä diakoniatyön toiminnan kehittämiseksi. Diakoniakeskus mahdollistaa uuden toimintamuodon, pajatoiminnan, käynnistämisen. Uudelle toiminnalle oli tarvetta ja kiinnostusta asiakkaiden keskuudessa. Asiakkaiden keskuudesta löytyi myös halua ja kiinnostusta pajatoiminnan vetämiseen sekä pienimuotoiseen työllistymiseen. Pajatoiminnat edesauttavat diakoniatyön asiakkaiden arjen- ja elämänhallintaa. Niiden avulla pystyttäisiin johdattamaan asiakkaita takaisin elämän säännöllisyyteen mm. päivärytmiä vahvistamalla, sosiaalisia kohtaamisia tukemalla, rinnalla kulkemalla ja kannustamalla.

Asiasanat: diakonia, asiakaslähtöisyys, elämänhallinta, kuntouttava työtoiminta, pajatoiminta

ABSTRACT

Rahja, Marttina. Customer focused workshop activities in the Finnish Congregation of Vaasa. 50 p., 4 appendices. Language: Finnish. Pieksämäki, Autumn 2012. Diaconia University of Applied Sciences. Degree: Program in Social Services, Option in Diaconal Social Work.

The aim of the thesis was to find out how the work of the Finnish Congregation of Vaasa diaconia could be developed more customer focused. Could there be a new form of work – the workshop activities, and are the diaconia customers interested in small-scale employment?

Goals and opportunities were identified by questionnaires and online interviews. There were two kinds of questionnaires. The first form asked about the activities of the on-call customer interest in workshop activities of diaconia, and the second form asked about their desire for small-scale self-employment. The questionnaires included both structured and open questions. The first questionnaire was answered by 82 persons and the second questionnaire was answered by 57 persons. The topics of the questions were to clarify the possibilities to develop the diaconia's work activities.

The result was that the new diaconia agency has a place and task to develop the diaconia's work activities. The Diaconia Centre makes the new form of operational mode possible – the workshop operations. There was a need for new activities and interest among customers. Among the customers there was also found the desire and interest to drag the workshop activities, as well as in the areas of employment. Workshop activities enabled the diaconia's work for clients everyday and life management. They will make it easier to help clients on a quarterly basis, the daily rhythm of life by strengthening the back, by social encounters, supporting, and encouraging walking alongside.

Key words: diaconia, customer orientation, life management, rehabilitating work action, workshop activities

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 DIAKONIATYÖ.....	9
2.1 Mistä kaikki alkoi?	9
2.2 Diakoniatyö nykyisin.....	10
2.3 Diakoniatyön ydinsaamisalueet.....	11
2.4 Diakoninen sielunhoito.....	12
3 DIAKONIATYÖN KEHITTÄMINEN	14
3.1 Kehittämisen eri mahdollisuudet	14
3.2 Asiakslähtöisyys	15
3.3 Vapaaehtoistyö mahdollisuutena.....	16
4 DIAKONIATYÖN ASIAKKUUS	17
4.1 Asiakkuuteen vaikuttavia näkökulmia.....	17
4.2 Elämän hallinta ja voimaantuminen	19
4.3 Yhteisöllisyys	20
5 VAASAN SUOMALAINEN SEURAKUNTA - DIAKONIATYÖ	22
5.1 Varsinainen diakoniatyö	22
5.2 Diakoniatyön nykyiset toimintamuodot	23
5.3 Päivystysvastaanoton asiakkaiden todellinen arki.....	23
5.4 Tilastotietoa vastaanoton asiakkaista.....	24
5.5 Diakoniatyön toiminnan kehittäminen	27
6 YHTEISTYÖTAHOJEN KYTKEMINEN TOIMINNAN KEHITTÄMISEEN	29
6.1 Vaasan sosiaali- ja terveystoimi	29
6.2 Vaasa työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto)	30
6.3 Kansaneläkelaitos (Kela).....	31
6.4 Jupiter-säätiö Vaasa.....	32
6.5 Ulkopuoliset työnantajat.....	33
7 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA	34
7.1 Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen.....	34
7.2 Askel-hanke	35
7.3 Valtaväylä-hanke	37
8 TUTKIMUSONGELMAT.....	40

9 TUTKIMUS	41
9.1 Tutkimuksen tausta.....	41
9.2 Tutkimuksen kohderyhmä	41
9.3 Tutkimus- ja analyysimenetelmät.....	42
9.4 Aineiston kerääminen	42
9.5 Aineiston analysointi	43
10 TUTKIMUKSEN TULOKSET	44
10.1 Asiakkaiden kiinnostus pajatoiminnasta	44
10.2 Halu pienimuotoiseen työllistymiseen.....	46
10.3 Uusi diakoniakeskus Vaasaan	48
11 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	50
11.1 Tutkimusmenetelmät ja tulokset.....	50
11.2 Diakoniakeskus on paikkansa ansainnut	52
11.3 Askel- ja valtaväylähankkeista saatuja havaintoja	52
11.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	54
11.5 Jatkotoimenpiteet.....	54
LÄHTEET.....	56
LIITTEET	60

1 JOHDANTO

Vaasan suomalainen seurakunta on saamassa uudet toimitilat diakoniatyölle, diakoniakeskuksen, jonka tarkoitus on valmistua vuonna 2013 syksyllä. Uudet toimitilat antavat hyvän mahdollisuuden diakoniatyön toiminnan kehittämiseksi ja uusille ideoille. Tutkimuksen aiheen valintaan on vaikuttanut asiakkaiden tarpeiden havainnointi diakoniatyön vastaanottotilanteessa ja asiakkaiden kohtaamisissa.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten seurakunnan diakoniatyötä voitaisiin kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Voisiko se tapahtua esim. käynnistämällä erilaisia toimintapajoja, jotka kokoontuisivat yhden tai useamman kerran kuukaudessa? Olisiko tällaisille toimintapajoille tarvetta ja missä määrin? Löytyykö diakoniatyön asiakkaiden joukosta osaamista siinä määrin, että olisi uskallusta ja halua ottaa vastuuta pajatoiminnan vetämisestä? Diakoniatyössä tarvitaan paljon auttavia käsipareja. Tavoitteena on löytää diakoniatyölle oikeanlainen uusi toimintamuoto, jolla voitaisiin tukea seurakunnan asiakkaiden arjen- ja elämänhallintaa sekä vahvistaa asiakkaan tunnetta siitä, että he kuuluvat joukkoon ja ovat tasavertaisia muiden ihmisten kanssa. Myös vastuun saaminen vahvistaa asiakkaan itsetuntoa.

Tärkeää ja tarkoituksenmukaista on myös selvittää, minkälaista ammattiosaamista asiakkaiden keskuudesta löytyy, ja onko heillä kiinnostusta työllistymiseen. Yhtenä tehtävänä on myös miettiä, miten asiakkaiden mahdollinen halukkuus työllistymiseen voitaisiin toteuttaa. Yhteiskunnan näkökulmasta juuri tämän tyyppisen toiminnan käynnistyminen ja toiminnan tavoitteiden onnistuminen on merkittävä etu sekä ihmiselle itselleen että yhteiskunnalle.

Opinnäytetyön alussa kerrotaan aiheen avainsanat eli painopistealueet. Sen jälkeen perehdytään diakoniatyöhön, sen lähtökohdista tähän hetkeen. Mietitään miten diakoniatyön toimintaa voitaisiin kehittää asiakaslähtöisemmäksi, ja miten eri yhteistyötahot saataisiin toimintaan entistä paremmin mukaan. Tutkimuksessa tutustutaan myös kuntouttavaan työtoimintaan sekä Askel-hankkeesta ja Valtaväylä-hankkeesta saatuihin tuloksiin. Diakoniatyön asiakkuutta avataan arjen- ja elämänhallinnan, voimaantumisen ja yhteisöllisyyden näkökulmasta.

Tutkimustyö rajattiin koskemaan diakoniatyön päivystysvastaanotolla käyviä asiakkaita. Itse tutkimustyössä käydään läpi työn eri vaiheet, kyselyiden ja haastattelun yhteenvedot, kyselytulosten taulukoinnit ja analysoinnit. Johtopäätöksessä kerrotaan tarkemmin tutkimuksen tuloksista, toiminnan kehittämiskohteista ja havainnoista.

2 DIAKONIATYÖ

2.1 Mistä kaikki alkoi?

Uudessa testamentissa kerrotaan siitä, miten Jeesus omalla toiminnallaan näytti esimerkkiä diakoniasta palvelemalla ihmisiä. Jeesuksen toiminta oli karitatiivista, rakkauksen palvelua lähimmäisiä kohtaan. Jeesus ruokki ihmisiä, paransi sairaita, otti heidät seuraansa ja aterioi yhteiskunnan hyljeksimien ihmisten kanssa. (Jolkkonen, Kallio, Kotila & Lehtola 2008, 21.)

Jo varhaisen kirkon aikana, 100-luvun alusta lukien, diakoneilla oli useita erilaisia tehtäviä. He ottivat vastaan mm. seurakuntalaisten uhrilahjoja, avustivat ehtoollisen jakamisessa, saarnasivat ja antoivat kasteopetusta sekä pitivät huolta seurakunnan köyhistä, sairaista ja muista hädänalaisista. Heillä oli myös taloudellista vastuuta, koska he huolehtivat seurakuntalaisten avustamisesta. Diakonin tehtävissä toimi sekä miehiä että naisia. Diakonissanimitys esiintyy ensimmäisen kerran Nikean kirkolliskokouksen kaanoneissa jo v. 325. (Jolkkonen ym. 2008, 23–24.)

Suomessa tehtävä diakoniatyö ilmeni aluksi köyhäinhoitona ja sairaalatoimintana. Saksasta, Ruotsista ja Pietarista saatujen kokemusten perusteella Suomeen perustettiin ensimmäinen diakonissalaitos vuonna 1867 Helsinkiin. Seurakunnissa alkoi keskustelu seurakuntadiakonian kehittämisestä ja diakoniatyö alkoi vakiintua seurakuntien toimintamuodoksi. Vuonna 1893 Kuopion ja Turun hiippakuntiin vahvistettiin kirkollisen diakonaatin säännöt, joiden mukaan seurakuntien tuli järjestää alueellaan diakonia- ja sisälähetystoimintaa. (Jolkkonen ym. 2008, 29.)

Suomen ensimmäisen diakonilaitoksen perusti Otto Aarnisalo Sortavalan läheisyyteen Liikolan tilalle vuonna 1901. Koulutuksessa valmistuttiin seurakuntapalvelijoiksi ja se oli tarkoitettu ainoastaan miehille. Opetus siirtyi myöhemmin Suomen Kirkon Sisälähetysseuralle. Koulutus päättyi kuitenkin jo 1920-luvulla. Kirkkolain mukaan diakoniatyön edistäminen kuului kirkkoherran tehtäviin. Vuonna 1943 kirkkolaissa säädettiin, että jokaisessa seurakunnassa tuli olla diakonin virka, johon tuli palkata diakoni tai dia-

konissa. Diakonien työkuva painottui seurakuntatyön ja sosiaalityön välimaastoon. (Jolkkonen ym. 2008, 29.)

Diakonien koulutus käynnistyi uudelleen vuonna 1953 Seurakuntaopistolla Järvenpäässä, johon opiskelijoiksi otettiin sekä miehiä että naisia. Nykyisin diakoniksi ja diakonissaksi voi opiskella sekä miehet että naiset. Opiskelu tapahtuu Diakoniaammattikorkeakouluissa ja Yrkeshögskolan Noviassa. Seurakunnan diakoniatyö muuttui oleellisesti 1970-luvulla, kun yhteiskunta otti suuremman vastuun avun tarpeesta olevista. Diakonin ja diakonissan virat yhdistettiin 1980-luvulla yhdeksi diakonian viraksi. Seurakunta sai itse määrittellä, kumpaa koulutusta diakonian virkaan valittavalta edellytetään. (Jolkkonen ym. 2008, 30.)

2.2 Diakoniatyö nykyisin

Tänä päivänä Suomen diakoniatyöllä on olemassa kirkon toiminnassa ainutlaatuinen asema ja tehtävä. Ilman yhteisöllistä vastuun kantamista ja evankeliumin elämistä todeksi, kristinuskoa ei ehkä olisi olemassa. Siksi kokonaisvaltainen uskontulkinta ja uskon eläminen todeksi onkin tärkeää kristinuskon tulevaisuuden kannalta. (Latvus 2009, 46.)

Diakonia tulee siis olemaan sidoksissa Jumalan ilmoitukseen Jeesuksessa Kristuksessa, pyhässä Raamatussa ja evankeliumin elävässä julistuksessa myös tänä päivänä. Kirkon toiminnan tulee pystyä muuttumaan ajan ja tarpeen mukaan ja tulemaan lähelle ihmistä. Hyvin organisoituna lähimmäisen rakkauden muotona kristillisen kirkon diakoniatyö perustuu seuraaviin asioihin: Jumalan olemukseen ja Hänen lahjoittamaan rakkauteen, Jumalan erityiseen käskyyn lähimmäisenrakkaudesta, Jeesuksen kirkolle antamaan tehtävään ja Jeesuksen omaan esimerkkiin, Jumalan valtakunnan arvoihin ja todellisuuteen sekä kirkon todistus- ja lähetystehtävään, jossa julistus tarvitsee palvelun ollakseen todellinen. (Jolkkonen 2006, 128.)

Päivittäinen diakonia näkyy kristillisen lähimmäisenrakkauden elämisessä todeksi arjessa. Jokaisen meidän elämässä tulee vaihteita, jolloin tarvitsemme toisen ihmisen apua ja tukea. Tuen löytyminen ja saaminen ei aina ole helppoa. Seurakunnan diakoniatyö on

avun antamista ihmiselle, joka on kanssamme tasavertainen ja arvokas lähimmäisemme. Työ on ihmisen rinnalle asettumista ja siinä kulkemista, silloin kun elämän erilaiset vaikeudet ovat ihmistä kohdanneet, silloin kun ihmisen hätä ja tuska on läsnä joka hetki. Diakoniatyön tavoitteena on, ettei kenenkään tarvitsisi kantaa taakkaansa yksin. Tärkeä osa diakoniatyöstä tapahtuu vastaanottopäivystysten ja kotikäyntien muodossa, lisäksi seurakunnat tarjoavat mahdollisuuksia virkistytymiseen tai vertaistukeen. Yhteistyö eri tahojen kanssa on myös tärkeä osa diakoniatyötä, niiden kautta on mahdollisuus päästä vaikuttamaan yhteiskunnallisiin asioihin. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 56–62.)

Diakonian asiakastyön kannalta tärkeitä painopisteitä nostetaan esille myös kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön linjauksessa ”Vastuun ja osallisuuden yhteisö” (2002). Linjauksessa perustehtäväksi määritellään kristinuskoon pohjautuvan oikeudenmukaisuuden, osallisuuden ja lähimmäisenrakkauden edistäminen ja huolenpidon tukemisen toteutuminen erityisesti suurimmassa hädässä olevien ja apua vaille jäävien parissa. Yleisinä tavoitteina ovat lähimmäis- ja yhteiskuntavastuun syventäminen, osallisuuden vahvistaminen, turvaverkkojen rakentaminen ja lujittaminen sekä kestävä kehityksen tukeminen. Tavoitteisiin pyritään tutustumalla toimintaympäristöön, elämällä ihmisten arkea sekä asettamalla työn painopisteet ja tavoitteet toimintaympäristöstä saatujen tietojen avulla. (Helin ym. 2010, 36–37.)

2.3 Diakoniatyön ydinosaamisalueet

Diakonityöntekijän ydinosaamisalueita ovat hengellisen työn osaaminen, diakonisen asiakastyön osaaminen, kirkon organisaatio- ja kehittämisosaaminen sekä yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Kaiken tämän keskiössä ovat ihmiset ja yhteisöt joiden parissa toimitaan. Käytännön työssä työntekijät pyrkivät asiakkaan kokonaisvaltaiseen ja yksilölliseen kohtaamiseen, jossa ihmisen elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisuutena. Työssä tasapainoillaan hengellisen, henkisen ja taloudellisen tuen antamisessa. Luottamuksellinen ja toimiva vuorovaikutussuhde syntyy kun asiakas kohdataan aidosti kuunnellen. Diakoniatyöntekijän on tärkeää omalla läsnäolollaan ja toiminnallaan välittää kunnioitusta, ihmisarvoa ja tasa-arvoa. (Helin ym. 2010, 40–41.)

Asiakastyön yhtenä, keskeisenä periaatteena on auttaa asiakasta tekemään itse oivalluksia oman elämänsä suhteen, parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja omatoimisuutta sekä tukea muutokseen ja itsenäisyyteen asiakkaan omien voimavarojen avulla. Diakoniatyön tavoitteena on myös välittää toivoa. Hengellisyys ei ole itsetarkoitus, mutta se on mukana työntekijän asenteessa ja hengellisistä asioista keskustellaan asiakkaan niin halutessa. Diakoniatyön ja yhteiskuntavastuun perustana on Jumalan armo ja lahjat. (Helin ym. 2010, 42.)

Oulun diakonissakodin (perustettu v. 1896) ohjeet seurakuntadiakoniaan kuvaavat hyvin entisajan diakonissan tehtäviä. Diakonissa tuli käydä talosta taloon ja mökistä mökkiin, palvella seurakunnan köyhiä, kärsiviä ja turvattomia jäseniä, pitkittävästi seurata heidän elämänsä kehitystä, hoitaa sairaita, auttaa murheellisia ja yrittää lieventää hengellistä ja ruumiillista hätää. Tätä kutsuttiin diakonian etsiväksi työksi. (Latvus 1/2004) Myös nykyään seurakuntien diakoniatyöntekijät tekevät jatkuvasti työssään etsivää diakoniatyötä. Työ konkretisoituu jokaisessa asiakaskohtaamisessa, niin kaupungin kaduilla, kuin vastaanotoilla ja kotikäyntien yhteydessä. Tarkoituksena on löytää juuri ne henkilöt, jotka tarvitsevat apua kaikkein eniten tai ne joita tukemalla, kannustamalla ja rinnalla kulkemalla saataisiin takaisin oman arjen- ja elämänhallinnan piiriin.

2.4 Diakoninen sielunhoito

Sielunhoitoa pidetään yhä tärkeämpänä osana diakoniatyötä. Se toteutuu kaikissa kohtaamisissa: ihmisen kunnioittamisena arvokkaana ja ainutkertaisena ihmisenä, toimimisena asiakkaan ehdoilla, kaikkien tarpeiden huomioimisena, köyhien ja rikkaiden tasa-vertaisena kohteluna, rinnalla kulkemisena, välittämisenä, palvelemisena sekä valmiutena keskustella hengellisistä asioista. (Lappalainen 1998, 197.) Diakoninen sielunhoito on tässä opinnäytetyössä yhtenä alalukuna, sillä jokaisessa kohtaamistilanteessa diakoniatyöntekijällä on mahdollisuus keskustella asiakkaan kanssa hyvinkin henkilökohtaisista ja kipeistä asioista. Monet tapaamiset johtavat hengelliseen sielunhoitoon ja luottamuksen heräämiseen.

Hengellinen sielunhoito edellyttää diakoniatyöntekijältä ja sielunhoitajalta hengellisten tarpeiden tunnistamista ja niihin vastaamista. Tunnistamiseen tarvitaan herkkyyttä, tie-

toa ja kokemusta. Hengellisessä hoidossa on myös kysymys ihmisen lähellä olemisesta ja auttamisesta hänen pohtiessaan kysymyksiä, jotka koskevat hänen elämäänsä, ihmissuhteitaan ja mahdollisesti suhdettaan Jumalaan. (Lappalainen 1998, 197.) Sielunhoito ottaa vaikutteita myös psykologian eri suuntauksista, terapiamalleista ja sosiaalisen auttamistyön keinoista, ja näin myös seurakunnan sielunhoidolliset työskentelytavat monipuolistuvat ja kehittyvät koko ajan. Sielunhoidollista keskustelua voi käydä papin, diakoniatyöntekijän tai maallikon kanssa, ne ovat aina luottamuksellisia ja niihin liittyy vaitiolovelvollisuus. Sielunhoito voi sisältää esim. raamatunlukua, ripin tai ehtoollisen, keskustelun, rukouksen, kuuntelun, ohjaamisen ja neuvonnan. (Kiiski 2009, 140–144.)

Diakonisessa sielunhoidossa on tärkeää tasa-arvoisen ja myönteisen työntekijä-asiakassuhteen syntyminen sekä asiakaslähtöinen ihmisten henkinen ja hengellinen auttaminen. Asiakkaan tulee kokea olevansa hyväksytty sellaisena ihmisenä kun hän on. Verkostoitumisella on suuri painoarvo. Keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat usein sosiaalitoimisto ja terveyskeskus, joiden palveluja asiakasta ohjataan käyttämään. Suurien taloudellisten vaikeuksien kanssa on syytä kääntyä velkaneuvojan puoleen, myös kirkon diakoniarahastosta voi anoa avustusta. Seurakunnat antavat yleensä pieniä avustuksia joko rahana, ruoka-apuna tai tavaroina. (Kiiski 2009, 144–150.) Diakonisen sielunhoidon vahvuudeksi voidaan laskea se, että työntekijä näkee mahdollisuuden auttaa asiakasta laaja-alaisesti. Työntekijä säilyttää myös hyvin kosketuksen ihmiselämän moninaisuuteen tavatessaan erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä ja ihmiskohtaloita. Asiakkailta saatu myönteinen palaute auttaa jaksamaan. Usein työntekijät kuitenkin joutuvat kokemaan, että auttamisen keinot ovat rajalliset ja työ tuntuu haasteelliselta. Tärkeää on, että työntekijät pääsevät riittävässä määrin täydennyskoulutuksiin ja saavat tarvittaessa työnohjausta. (Kiiski 2009, 150–156.)

Diakoninen ja hengellinen sielunhoito tulee jatkumaan myös pajatoiminnoissa. Mahdollinen pajatoiminta tulee käynnistymään asiakkaiden tarpeista ja heidän ehdoillaan. Pajatoiminnan avulla myös mahdollistetaan asiakkaiden mahdollisuutta kokea itsensä arvokkaina ja ainutkertaisina ihmisinä, jotka ovat toistensa kanssa tasavertaisia, ketään syrjimättä ja kaikki mukaan ottaen. Diakoniatyöntekijän läsnäolo antaa myös tunteen, että seurakunta haluaa kulkea rinnalla, välittää ja palvelee sekä tarvittaessa myös keskustelee hengellisistä asioista.

3 DIAKONIATYÖN KEHITTÄMINEN

Myös seurakunta, niin kuin muutkin työnantajat, haluavat hyödyntää ja kehittää työntekijöidensä sellaista osaamista, joka on työn tekemisen ja toiminnan kannalta tärkeää. Organisaation kyvykkyys näkyy siinä, kun kaikkien osaaminen pidetään ajan tasalla ja hyödynnetään yhteisen edun saamiseksi. Haasteena on eläkkeelle siirtymisen myötä katoavan kokemustiedon siirtäminen ajoissa nuoremmille.

3.1 Kehittämisen eri mahdollisuudet

Työn kehittämisen mahdollisuuksia on useita. Työhyvinvointi on yksi perustekijöistä. Silloin kun ihminen kokee osaavansa työnsä, hänen itsetuntonsa on kohdallaan, hän on itsevarma ja vastuuseen valmis. Työnilo on myös sellainen voimavara, jolla arjen jaksaa. Se syntyy onnistumisen tunteista omassa työssä ja tehtävässä. Hyvinvoinnin lisääntyessä, työyhteisön ilmapiiri kasvaa, motivaatio työhön parantuu ja työmenetelmät kehittyvät. Töihin on mukava tulla. Työntekijällä itsellään tulisi olla halu kehittää omaa osaamistaan. Työn kehittäminen yhdessä kehittää työn sujumisen ja yhteistyön lisäksi kaikkien osaamista. (Työterveyslaitos i.a.)

Diakoniatyö on käytännönläheistä työtä, jossa ihminen on aina toinen osapuoli. Käytännön työstä nousee kehittämistarpeet; palveluiden ja työmenetelmien kehittäminen ja arvioiminen. Diakoniatyössä asiakkaiden kohtaamistilanteet ovat usein henkisesti raskaita. Työn henkinen kuormittavuus vaikuttaa asiakassuhteeseen. Työssä jaksamisen kysymykset nousevat useista eri tekijöistä, jotka liittyvät työympäristön muutokseen, itse työhön sekä työntekijän omaan persoonaan. Työssä koettu väkivallan uhka saattaa vaikuttaa työntekijään myös henkisesti. Hyvä työyhteisö voi ennaltaehkäistä kollegan työssä uupumista, mutta ei kuitenkaan korvaa työnohjauksen merkitystä. Muut työtävät sekä riittävä koulutus ja rentouttava vapaa-aika lisäävät uusia voimavaroja. (Helin 2010, 62–65.)

Työyhteisön kehittämiseen kuuluu työhyvinvoinnin, työssä jaksamisen ja koulutuksen lisäksi mm. perehdyttäminen, mentorointi ja työkokoukset. Näiden tarkoituksena on

läpikäydä eri työkäytäntöjä, hankkia uusia näkökulmia ja osaamista, sekä kehittää omia työtapoja ja työyhteisön tapaa toimia erilaisissa tilanteissa. Mahdollisuus on hakea toiminnan kehittämiseen tukea myös työyhteisön ulkopuolelta. Tällaisia voivat olla konsultin johtamat projektit, työnohjaukset joko yksilötasolla tai ryhmissä, esimiesvalmennus, erilaiset selvitykset ja kartoitukset, koulutushankkeet. (Turunen 2007, 7–8.)

Työn kehittäminen lähtee usein liikkeelle olemassa olevasta tilanteesta, jolloin on havaittu tarve tarkastella voimassa olevia toimintatapoja. Silloin puhutaan työyhteisölähtöisestä kehittämisestä. Kehittämisoitteessa korostuu yhteisöllinen tavoitteenasettelu ja tiedonmuodostus. Työyhteisö on kehittämisen subjekti ja kohteena on työn ja työyhteisön toiminnan tutkiminen. Lähtökohtana on, että kehittäminen olisi osa työyhteisön ammatillista työtä. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 13–15.) Lähtökohtana on myös, että jokainen työntekijä sitoutuu saavuttamaan tavoitteet työssään, osallistuminen kehittämiseen on koettava mielekkäänä ja työntekijöiden asiantuntemusta on kunnioitettava. Myös erilaiset näkemykset ovat oikeutettuja, mahdollisia ja suotavia, niitä ei pidä pelätä sanoa eikä kuulla. Erilaiset mielipiteet saavat aikaan vuoropuhelua, joka taas lisää avoimuutta ja luottamusta työyhteisössä. (Borgman & Packalén 2002, 31.) Vaikuttamisen mahdollisuus lisää motivaatiota ja edistää työntekijöiden sitoutumista yhteisöön ja työn kehittämiseen. Työyhteisölähtöisessä kehittämisessä tavoitteena on löytää pysyvä toimintatapa, joka tuo kehittämiseen suunnitelmallisuutta ja helpottaa muuttuvien tarpeiden ennakkointia ja niihin vastaamista. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 13–15.)

3.2 Asiakslähtöisyys

Työyhteisön toiminnan kehittämisen ja diakoniantyön työtapojen onnistumisen kannalta ovat tärkeitä myös asiakslähtöisyys eli asiakkaan kuuntelu, ymmärtäminen, mielipiteiden huomiointi ja edun ajaminen. Näillä tarkoitetaan aitoa halua palvella asiakasta kokonaisvaltaisesti. Asiakslähtöisessä työn kehittämisessä asiakkaalta voidaan kerätä tietoa siitä miten toimintaa voidaan kehittää. Tietoa on mahdollista kerätä haastattelujen tai kyselyiden avulla. Asiakkaalta saatava tieto on yleensä mielipide eli asiakkaan käsitys jostain asiasta, se voi olla yhteystietoja tai muita kiinnostuksen tai kehittämisen kohteita. (Eskelinen 2010, 26.). Asiakkaalta saatava palaute muodossa tai toisessa on arvokasta tietoa, jota työyhteisön kannattaa ehdottomasti kuunnella ja ottaa esille toiminnan

kehittämiseen liittyvissä keskusteluissa. Näin toteutuu myös asiakkaan edun ajaminen ja oman diakoniatyön toiminnan kehittäminen.

3.3 Vapaaehtoistyö mahdollisuutena

Seurakuntien toimintaa voidaan kehittää myös vapaaehtoisten voimin. Vapaaehtoistyötä voi tehdä kuka tahansa iästä ja asuinpaikasta riippumatta kykyjensä, aikataulunsa ja voimavarojensa mukaan. Seurakunnissa ja eri järjestöissä on runsaasti tarjolla erilaisia tehtäviä, joihin ei tarvita mitään erityiskoulutusta. Jos vain löytyy tahtoa ja halua olla mukana auttamassa, se riittää. Ilman koulutusta on mahdollisuus toimia ystävänä ja tukihenkilönä esim. yksinäiselle vanhukselle, maahanmuuttajalle tai nuorelle. Jos tehtävä on vaativampaa, kuten lasten- ja nuorten kanssa tehtävä työ tai vaikkapa diakoniatyö, on siihen mahdollisuus saada perehdytystä ja koulutusta. Vapaaehtoistyötä voi tehdä omassa kotimaassa tai ulkomailla. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.) Suomen Punainen Risti on suurimpia kansalaisjärjestöjä, joiden toiminnassa on mukana noin 45 000 vapaaehtoista. (Suomen punainen risti i.a.)

Myös Suurella Sydämellä on vapaaehtoistyötä parhaimmillaan, se on valtakunnallinen netin kautta toimiva vapaaehtoistoimintaa välittävä palvelu. Tehtävänä on tarjota vapaaehtoisille mahdollisuuksia auttaa. Palvelua ylläpitää evankelisluterilaisten seurakuntien verkosto. Toiminta-ajatuksena on lähimmäisten auttaminen ja palvelu. Se on avun antamista sitä tarvitseville, työ palkatonta ja vapaaehtoista, vuorovaikutteista, tasa-arvoista ja luottamuksellista. (Suurella Sydämellä i.a.)

4 DIAKONIATYÖN ASIAKKUUS

Tässä luvussa käydään läpi diakoniatyön asiakkuutta ja siihen johtaneita syitä sekä asiakkaan arjen- ja elämänhallintaa tukevia näkökulmia ja niiden merkitystä elämässä. Nykyään on vaikea ohittaa yhteiskunnallisia epäkohtia, jotka ovat diakonisen työn tarpeen taustalla. Yhä selvemmin on tullut tarve seurata myös yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia ja arvioida niiden merkitystä ihmisten hyvinvoinnille. (Lappalainen 1998, 190–191.)

4.1 Asiakkuuteen vaikuttavia näkökulmia

Diakoniatyö on tänä päivänä uusien haasteiden edessä. Sotien jälkeen maahamme syntyi uusi syrjäytyneiden ja köyhien ihmisten luokka. Myöhemmin 1990-luvulla koettiin lisäksi suuri murros - lama, jonka syvyys ja vaikuttavuus paljastuivat vasta vuosien päästä. Tutkimusten mukaan valtion talouden heikentymisestä ovat eniten kärsineet lapsiperheet, työttömät, vammaiset ja eläkeläiset. Talouden heikentymisen seurauksena monille kansalaisille on hyvinvointivaltion tarjoama turva tullut kyseenalaiseksi. Elämän riskit, kuten työttömyys, kodittomuus, hädöt, nälkä ja yksinäisyys ovat monelle todellista arkipäivää. Kaiken tämän keskellä moni ihminen tuntee itsensä hyödyttömäksi. (Lappalainen 1998, 191.)

Sosiaaliviraston toimeentulotukiasiakkaiden määrä on kasvanut ja maksettavien tukien määrät ovat pienentyneet. Samaan aikaan kansalaisten mahdollisuudet vastata omasta elämästään ovat selvästi heikentyneet. Työelämässä on koettu ja koetaan edelleen syväle käyvää rakenteellista muutosta, jonka näkyvin seuraus oli 90-luvulla massatyöttömyys. Tästä lamasta yritetään yhä edelleen toipua. Nykyään yhä harvemmat ihmiset voivat saada itselleen vakituisen työpaikan, joka säilyisi koko työuran ajan. Työsuhteet ovat valitettavasti suurelta osin lyhytkestoisia tai määräaikaaisia, mikä vaikuttaa siihen, että tulevaisuutta on vaikea suunnitella pitkälle etukäteen, esim. oman asunnon hankkimisen, opiskelun tms. näkökulmasta. (Lappalainen 1998, 191–192.)

Maassamme on aina ollut rikkaita ja köyhiä, kuitenkin tämänkaltainen eriarvoisuus ja syrjäytyminen ovat lisääntyneet entisestään ja luokkaerot ovat kasvaneet. Sosiaaliturvan avulla ei enää pystytä takaamaan kansalaisille heitä kohdanneen riskin, esim. sairauden ja työttömyyden aikana asumista, riittävää toimeentuloa ja terveydenhuoltoa. Myös alueelliset erot ovat kasvaneet. Kasvukeskuksissa työttömyys on parantunut, mutta syrjäseuduilla asuvien elämää sävyttää yhä entisestään paheneva syrjäytyminen. Sosiaali- ja terveystyön toteuttamisvastuun siirryttyä kuntatasolle, niitä toteutetaan hyvin eri tavoin riippuen kunnista. Avohoitoon on siirretty mielenterveyspotilaita, kehitysvammaisia ja päihdehuollon asiakkaita, kun taas avohoidon resursseja ei ole vastaavasti riittävästi lisätty. Hoitoajat sairaaloissa ovat lyhentyneet ja potilaat kotiutetaan entistä nopeammin, joskus hyvinkin puolikuntoisina. Velkaantumisen ja elämän perusasioiden puutteesta kertoo myös seurakuntien ruokapankkitoiminnan nopea kasvu. Kaiken edellä mainitun lisäksi ihmisten toivottomuutta lisää henkinen murros. Ihmisten ahdistus nousee, koko olemassaolo tulee uhatuksi, kun ihanteisiin ei päästä. Talouden romahtaminen tuo tunteen, että koko ihmisarvo romahtaa siinä samalla. (Lappalainen 1998, 193–195.)

Diakoniatyön asiakaskunta on muuttunut. Sosiaaliturvan leikkaukset näkyvät jatkuvana köyhien ja syrjäytyneiden ihmisten määrän lisääntymisenä ja heidän hakeutumisenaan diakoniatyöntekijöiden päivystysvastaanotoille. Suurin ryhmä koostuu työttömistä, taloudellisissa vaikeuksissa olevista ja mielenterveysongelmaisista. (Lappalainen 1998, 198.)

Haasteiden edessä yhä useampiin eri seurakuntiin on syntynyt perinteisten työmuotojen rinnalle uudenlaisia toimintoja ja avunantopisteitä. Esim. avoimien ovien tilat, mummonkamarit, velkaneuvontapisteet, työttömien ruokailut, ruokapankkitoiminta, kriisiryhmät, äiti-lapsikerhot, lastenkerhot, kaakaopyhäkoulut, iltakerhot jne. Yhteistyö eri auttajatahojen kanssa on entistä tärkeämpää. Seurakunnan diakoniatyön puitteissa tapahtuva auttamis- ja avustustyö on monipuolista ja kattavaa ja tänä päivänä jo määrällisestikin mittavaa. On kuitenkin muistettava, että seurakunnan diakoniatyö ei voi korvata yhteiskunnan vastuuta. Hyvin toteutettuna seurakunnan diakoniatyön tulisi olla luonteeltaan etsivää ja täydentävää. (Lappalainen 1998, 199–200.)

4.2 Elämänhallinta ja voimaantuminen

Diakoniatyön suurimmat asiakasryhmät ovat juuri sellaisia, joita seurakunnan tulee työssään erityisesti huomioida. Heistä moni elää voimavarojensa äärirajoilla ja tarvitsee erityistä tukea arjen- ja elämänhallintaansa. Elämänhallinnan tunne on tunnetta asioiden hallittavuudesta joko omin keinoin tai toisen auttamana. Ihminen, jolla on hyvä itsetunto ja vahva oman elämän hallinnan tunne, ottaa vaikeudet vastaan haasteina eikä luovuta heti ja masennu. Tällainen tunne lisää psyykkistä hyvinvointia ja oman elämän mielekkyyttä. (Hjelm, Jääskeläinen & Tekkala 2008, 14.)

Positiivisesti oman elämän hallintaan vaikuttavat asiat (Grönhagen i.a.):

- Myönteinen asennoituminen elämään on luova voimavara. Kaikilla on ongelmien ratkaisuihin tarvittavat avaimet, niitä on vain osattava ja haluttava etsiä. Positiivinen ajattelu auttaa löytämään eri elämäntilanteisiin tarvittavat työkalut.
- Ihmisen kasvuun ja kehitykseen vaikuttaa myös ajattelun ja kokemuksen vapaus.
- Ihmiskuvan laajentaminen ja syventäminen antaa mahdollisuuden luoda mielekkään pohjan henkiselle kehitykselle. Ymmärtämällä ihmisen tärkeimmät ominaisuudet on mahdollista oppia tunnistamaan omat ja muiden niin fyysiset kuin henkisetkin ulottuvuudet ja mahdollisuudet.
- Ihmisen elinikäisen kehityksen tulisi tapahtua asteittain. Ihminen pysähtyy yleensä arvioimaan elämäänsä vasta jonkin ulkoisen syyn havahduttamana. Pysähdykset kuitenkin suovat meille mahdollisuuden miettiä kokemaamme, suunnitella tulevaisuutta ja seuraavia tavoitteita.
- Ihmisarvon aito kunnioitus johtaa suvaitsevaisuuteen ja lähimmäisen rakkauteen, jotka ovat tärkeimpiä asenteita tasapainoisen ja tasa-arvoisen, rauhaa rakastavan yhteiskunnan rakentamisessa.

Henkisyys, hengellisyys ja uskonnollisuus liittyvät kiinteästi toisiinsa ja ovat myös osa oman elämän hallintaa. Ihmisen ollessa kiinnostunut elämän perimmäisistä arvoista, elämän tarkoituksesta ja oman elämän merkityksestä, hän on kiinnostunut myös hengellisistä asioista, mikä on osa henkisyyttä. Henkisyys tarkoittaa ihmisen sisäistä kiinnostusta jumaluudesta ja korkeammasta voimasta. Uskonnollisuus taas on hengellisyyden ulkoinen ilmentymä, johon kuuluvat erilaiset rituaalit. Uskonnon kautta ihminen voi

saada vahvan kokemuksen siitä, että kyseessä voikin olla koko omaa elämää koskettava totuus. (Hjelm ym. 2008, 16.)

Tunne oman elämän hallinnasta antaa suuren määrän voimavaroja. Diakoniatyön suunnittelemat ja asiakkaiden ideoimat pajatoiminnat tukevat juuri tätä tunnetta. Pajatoimintojen perimmäisenä tarkoituksena on auttaa asiakasta ottamaan oman elämänsä hallintaan. Osallistuminen toimintaan vahvistaa itsetuntoa, antaa onnistumisen tunteita, rohkaisee kokeilemaan uutta, jonka seurauksena voidaan odottaa, että positiivinen ajattelu ja mieliala nousevat ja voimaantuminen voi alkaa. Voimavarat voivat olla persoonallisia ominaisuuksia, kuten hyvä itsetunto, hallinnan tunne, seksuaalisuus sekä uskomusjärjestelmä. Henkilöllä, jolla on kyky tunteiden ilmaisuun, toiminnallisuuteen sekä avun vastaanottamiseen, on hyvä mahdollisuus myös arjesta selviytymiseen. Tärkeitä osatekijöitä ovat myös liikunta ja riittävä lepääminen. Voimavarat auttavat ihmistä ns. voimaantumaan. (Hjelm ym. 2008, 19.) Voimaantuminen taas tarkoittaa sitä, että ihminen löytää omat voimavaransa ja ottaa itse vastuun omasta elämästään. Voimantunne ja onnistuminen syntyvät omien oivallusten ja kokemusten kautta. (Hjelm ym. 2008, 24.) Voimaantumisessa korostuu ihmisen oma sisäinen vahvistuminen, ihminen kokee olevansa sisäisesti vahva sekä tasapainossa itsensä ja ympäristönsä kanssa. Hän kykenee myös asettamaan ja saavuttamaan päämääriä. Toiveikkuus tulevaisuutta kohtaan kasvaa. Voimaantuminen on aina henkilökohtainen prosessi. Siihen liittyy vastuu omasta kehittämisestä ja halu ja kyky toimia tavalla, jonka itse tietää oikeaksi. Muilta saatu kannustava palaute ja oppimisprosessia tukeva vuorovaikutuksellisuus ovat tärkeitä. Voimaantuminen on suorassa yhteydessä ihmisen hyvinvointiin. (Siitonen 2000, 5.1.3.)

4.3 Yhteisöllisyys

Hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edellytyksiä ovat yhteisölliseen elämään osallistuminen ja vuorovaikutustilanteet eri ihmisten välillä. Yhteisöllisyyttä voi lähteä etsimään yhteisöstä ja sitä voidaan vahvistaa tai suunnata yhteisöjä ohjaavien arvojen, normien ja tavoitteiden avulla. Ammatti-ihmiselle yhteisöllisyys mahdollistaa yhteisöllisen hyvinvoinnin edistämisen eli monialaisen yhteistyön muiden toimijoiden kanssa. Arjessa yhteisöllisyys tuo yhdessä kokemisen iloa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus i.a.)

Yhteisöllisyys on ihmisten yhteenkuulumisen tarpeen tunnistamista ja arvostamista sekä toisten kuulemisesta tulevan uuden voimavaran esille nostamista. Yhteisöllisyys korostaa sitä, että kannattaa nähdä vaivaa ryhmän eteen, koska jokaisella on jotain annettavaa ja yhteisö on sitä vahvempi, mitä moninaisempi sen verkosto on. Yhteisöllisyyteen kuuluu luottamus ryhmän jäseniin, osallisuus ja yhteenkuuluvuus ja tunne siitä että voi vaikuttaa asioihin. Se rakentuu ihmisten välisissä suhteissa ja vuorovaikutustilanteissa. Sitä pidetään arvokkaana, koska ihminen kokee, että hänestä välitetään. Se on ennen kaikkea mahdollisuus ja voimavara. (Terveystieteiden tutkimuskeskus i.a.)

Myös yhteisöllisyys on asia, jota pajoiminnassa kävijät voivat kokea. Asiakas ei ole yksin tunteittensa ja asioittensa kanssa. Yhdessä tekeminen lisää yhteenkuuluvuutta johonkin sellaiseen, mikä kannattelee arjenkin keskellä. Seuraavaa kertaa odotellessa on tietoisuus siitä, että enää ei tarvitse istua yksin neljän seinän sisällä, vaan voi lähteä tapaamaan muita, tuttuja.

5 VAASAN SUOMALAINEN SEURAKUNTA - DIAKONIATYÖ

Vaasan suomalaisessa seurakunnassa diakoniatyö perustuu kristilliseen lähimmäisen rakkauteen. Työntekijät pyrkivät henkilökohtaisesti kohtaamaan, kuuntelemaan ja auttamaan ihmisiä heidän erilaisissa elämäntilanteissaan, tekemään diakoniaa ihmisenä ihmiselle. Työn päätavoitteena on henkisen, hengellisen, sielunhoidollisen sekä taloudellisen tuen ja neuvonnan antaminen sitä tarvitseville. Diakoniatyöntekijöihin voi ottaa yhteyttä jos elämässä on esim. surua, ihmissuhdeongelmia, perheongelmia, toimeentulovaikeuksia, päihdeongelmia, yksinäisyyttä tai jos toivoo keskusteluapua, kuuntelijaa tai on muita huolia ja murheita. Diakoniatyön antamat palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia ja ne on tarkoitettu kaikenikäisille apua tarvitseville. (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.)

5.1 Varsinainen diakoniatyö

Diakoniatyö on yksilökohtaista työtä, johon kuuluu mm. vastaanottokäynnit, kotikäynnit, henkilökohtaiset keskustelut ja sielunhoito missä tahansa ihmisen elämäntilanteessa. Toimintaan kuuluu myös eri-ikäisten kerhot, retket ja leiripäivät, monien erityisryhmien kohtaamiset, ikäihmisten syntymäpäiväjuhlat ja vuosittaiseen Yhteisvastuukeräykseen osallistuminen. Lisäksi diakoniatyöntekijät pitävät diakoniatunteja eri kohderyhmille, vierailevat päiväkerhoissa ja esikouluissa, pitävät rippikoulutunteja diakoniatyöstä sekä diakoniakasvatusta isoskoulutukseen osallistuville. (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.)

Diakoniatyötä tehdään kolmella seurakunta-alueella: Huutoniemen ja Ristinummen alueella, Keskikaupungin alueella, johon kuuluu Hietalahti ja Suvilahti sekä Palosaaren ja Gerbyn alueella. Erityisalojen, kuten kuurojen-, näkövammaisten-, päihde- ja mielenterveysyö tehdään keskitetysti ja erikseen sovitusti. Työtä tehdään kymmenen työntekijän voimin, joilla jokaisella on oma erityistyöalansa. Kohderyhminä ovat mm. työttömät ja syrjäytyneet, perheet ja vanhukset, taloudellisissa vaikeuksissa olevat sekä surevat omaiset. Tärkeänä apuna diakoniatyön onnistumiselle ovat vapaaehtoiset ja lähimmäispalvelijat. (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.a.)

5.2 Diakoniatyön nykyiset toimintamuodot

Seurakunnan diakoniatyön toimintamuotoja eri asiakasryhmille on runsaasti. Toimintamuotoina ovat vanhustyö, perhetyö, lähimmäispalvelu ja vapaaehtoistoiminta, ruoka-pankkitoiminta, yhteisvastuukeräys, diakoniatyö erityisryhmien parissa (invalidityö, kehitysvammatyö, mielenterveystyö ja omaishoitajat), erityisvirkojen diakoniatyö (näkövammaistyö, kuurojentyö sekä päihde-, kriminaali ja katulähetystyö), diakoniaruokailu, kansainvälinen diakoniatyö (kirkon ulkomaanapu, ystävyysseurakuntatyö ja maa-hanmuuttajatyö), yhteiskuntatyö, diakoniatyön avustukset, sairaala- ja laitostyö sekä sielunhoitotyö (Vaasan Palveleva puhelin, Päivän sana, kriisityö ja Kirkon henkinen huolto [HeHu] ja rikosuhripäivystys). (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.a.)

5.3 Päivystysvastaanoton asiakkaiden todellinen arki

Tässä alaluvussa avataan lyhyesti päivystysvastaanoton asiakkaiden arkea tutkimuskyselyihin vastanneiden näkökulmasta. Lukijalle annetaan mahdollisuus ymmärtää vastaajien elämän ja arjen kovuutta, josta ensisijaisesti esille nousee yksinäisyys ja työttömyys.

Diakoniatyön päivystysvastaanotoilla kohtaa erilaisia asiakkaita, joilla jokaisella on oma elämäntarinansa. Heidän joukossaan on paljon nuoria. Moni näistä nuorista on sairautensa myötä jäänyt sivuun yhteiskunnan asettamista vaatimuksista ja odotuksista koskien ”normaalista” elämää. He ovat usein hyvin yksinäisiä, saattaa olla että ainoat ystävät, joiden kanssa he voivat keskustella aamutunneille asti, löytyvät netistä. On myös henkilöitä, jotka eivät pysty kohtaamaan suurta joukkoa ihmisiä kerralla, he eivät pysty käymään esim. kaupassa, pankissa, apteekissa saati kulkemaan linja-autolla. Kävijöiden joukossa on myös paljon päihdeongelmaisia. Jotkut heistä yrittävät tai ovat tehneet ratkaisun päihdeettömästä elämästä, hekin ovat yksinäisiä, vailla tekemistä ja sosiaalisia kontakteja. He eivät enää voi tai halua liikkua entisten ”ryyppykavereidensa” kanssa. Altistuminen päihteille on liian suuri. Myös työttömien määrä on melkoinen. He ovat saattaneet joutua työttömiksi jo 90-luvun laman aikoihin tai viimeaikoina, eivätkä yrityksistä huolimatta ole työllistyneet, joko korkean ikänsä tai ammattitaidottomuuden takia. Osaamista löytyy, mutta osaaminen ja avoinna olevat työpaikat eivät ole kohdan-

neet. Vaihtoehtona saattaisi olla uudelleen kouluttautuminen, mutta tämänhetkisen elämäntilanteen hallintaan ottaminen on liian iso pala haukattavaksi ja tilanteisiin tarttuminen tuntuu liian työläältä. Lisäksi työttömien vaikeaan työllistymiseen vaikuttaa mm. eläkkeellä olo (osittainen), koulutuksen puute, vammaisuus (näkö, kuulo) tai henkilö on maahanmuuttajataustainen (kielitaito).

Seurakunnan diakoniatyön nykyisistä toimintamuodoista työttömille ja vähäosaisille on kohdennettu mm. seuraavia toimintoja (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.a):

- Ilmaiset diakoniaruokailut työttömille ja vähävaraisille ateriakortteja vastaan, joita saa päivystysvastaanotoilta diakoniatyöntekijältä.
- Kaikille eläkeläisille on eläkeläisten ruokailu pientä maksua vastaan.
- Vaasan seudun ruokapankkitoiminta välittää maksutonta ruoka-apua, jota haetaan diakoniatyöntekijöiden päivystysvastaanotoilta. Ruoka-apua haettaessa on mahdollisuus keskustella luottamuksellisesti muistakin elämäntilanteeseen liittyvistä asioista.
- Päivystysvastaanotoilla on myös mahdollisuus täyttää avustusanomus kertaluontoista rahallista apua varten (esim. lääkärinlasku, vuokra tms.) Anomus käsitellään avustustyöryhmässä.
- Työttömille järjestetään vuosittain myös erilaista leiri- ja retkitoimintaa.

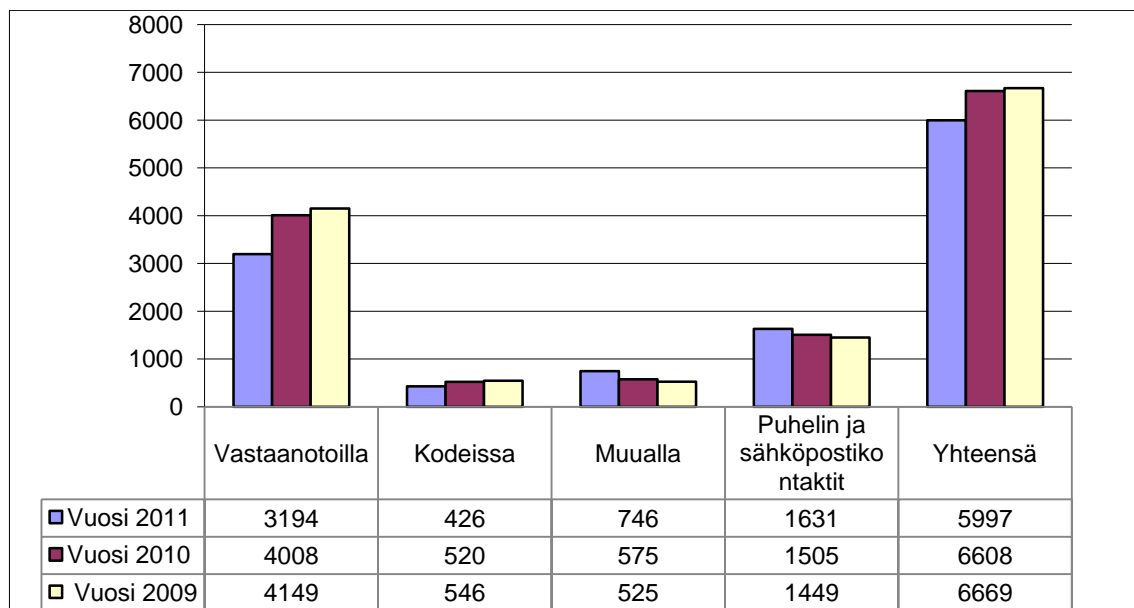
5.4 Tilastotietoa vastaanoton asiakkaista

Vaasan suomalaisen seurakunnan diakoniatyön toimintakertomuksen 2011, tilastokatsauksessa esitellään seurakunnan diakoniatyötä tilastojen avulla. Tilastojen avulla saadaan nopeasti kuva, mm. siitä mihin suuntaan diakoniatyö seurakunnassa on kehittymässä, miksi ja millaiset asiakkaat ottavat yhteyttä työntekijään ja minkälaista avuntarve on sekä mihin suuntaan diakoniatyön toimintaa tulisi kehittää.

Huomioitavaa tilastoissa on, että asiakaskontaktien määrä on laskenut melkoisesti viime vuosien aikana. Ero vuosien 2010 ja 2011 välillä johtuu useista eri syistä. Näistä päälimmäisin on ollut työntekijöiden määrän vajeisuus, työn osa-aikaisuudet sekä useat sijaisuudet. Toinen tärkeä syy on ollut vastaanottojen väheneminen määrällisesti ja keskit-

täminen vain kahteen toimipisteeseen. Tällaiseen ratkaisuun päädyttiin sekä resurssi- että turvallisuussyistä. Kolmas tärkeä syy on avustuskriteerien muutokset; avustuksia on alettu vuoden 2011 alusta suunnata lapsiperheitä tukeviksi ja tämä suuntaus näkyy myös tilastoissa. (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.a.)

Kuviossa 1 nähdään, miten edellä mainitut muutokset työntekijöiden määrissä ja vastaanottopisteiden vähentymisissä ovat vaikuttaneet asiakaskontaktien määrään. Huomioitavaa on myös, että asiakkaiden tapaamiset muualla esim. palvelutaloissa, laitoksissa, kaupungilla, sähköpostin ja puhelimen välityksellä ovat lisääntyneet vuoteen 2010 verrattuna. Tämä osoittaa, että asiakkaiden hätä ja avuntarve ei ole poistunut. Vuonna 2011 keskityttiin asiakkaiden kohtaamisissa myös kuuntelemiseen ja rinnalla kulkemiseen, taloudellisen avun ja ruokakassin lisäksi. Avunantamisella pyrittiin selkeästi tukemaan henkilön oman arjen- ja elämänhallintaa, joka näkyy myös vastaanotolla käyvien määrän laskussa.

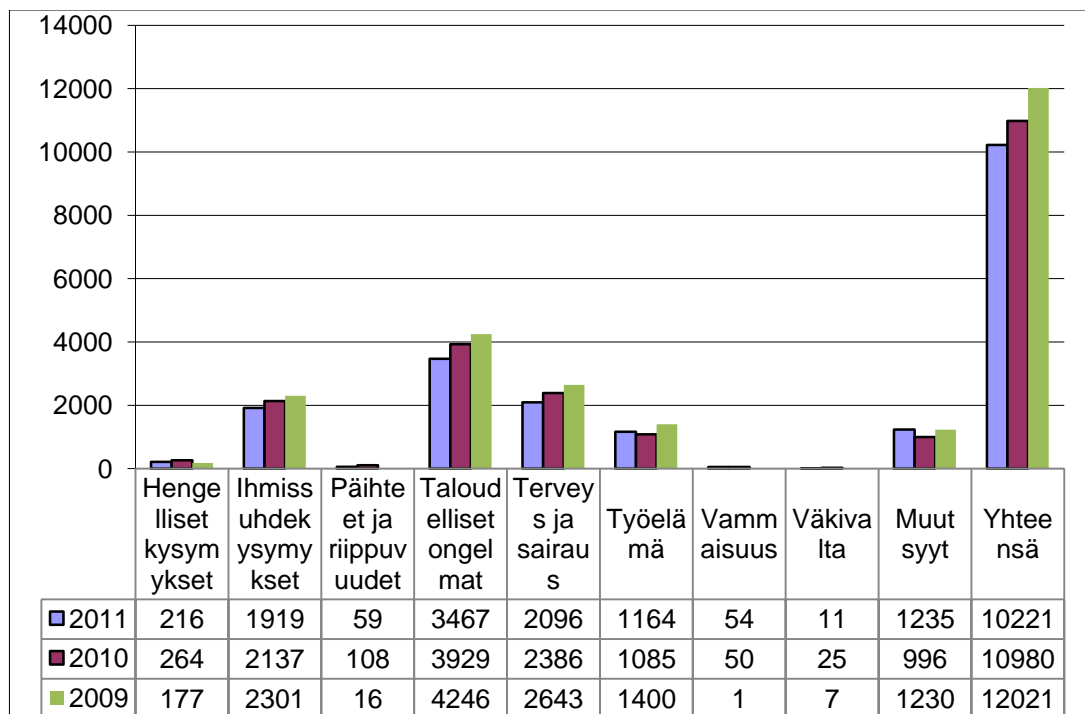


Kuvio 1. Diakoniatyöntekijöiden kontaktien määrä (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.a.)

Asiakkaat ottavat yleensä yhteyttä, kun heillä on taloudellisia ongelmia, terveyteen tai sairauteen liittyviä kysymyksiä, ihmissuhdeongelmia tai he haluavat vain keskustella. Jos yhteydenotto koskee ensisijaisesti taloudellisia, terveyteen tai sairauteen liittyviä asioita, työntekijät neuvovat ottamaan ensin yhteyttä sosiaali- ja terveystoimeen. Jos

sosiaali- tai terveystoimesta saatu apua ei ole ollut asiakkaan mielestä riittävää, on hän tervetullut seurakunnan diakoniatyöntekijän puheille. Ensiapuna tällaisiin tilanteisiin on yleensä kuuntelu, sen jälkeen mietitään yhdessä, miten elämän solmukohdat saataisiin auki ja arki pyörimään henkilön omin voimin.

Asiakaskontaktien syitä esitellään kuviossa 2, jossa kiinnittyy huomio työelämäpohjaisiin kontakteihin. Päivystysvastaanotolle tulon syynä on ollut asiakkaan työelämä ja siihen liittyvät vaikeudet. Pääasiassa ne liittyvät pitkäaikaistyöttömien työllistymisen vaikeuteen tai nuorten ammattikoulutuksen puutteeseen. On myös tilanteita, jossa asiakas kokee työnantajan tai työyhteisön kautta syrjimistä ja työn tekeminen alkaa tuntua vaikealta. Halu irtisanoutumiseen on olemassa.

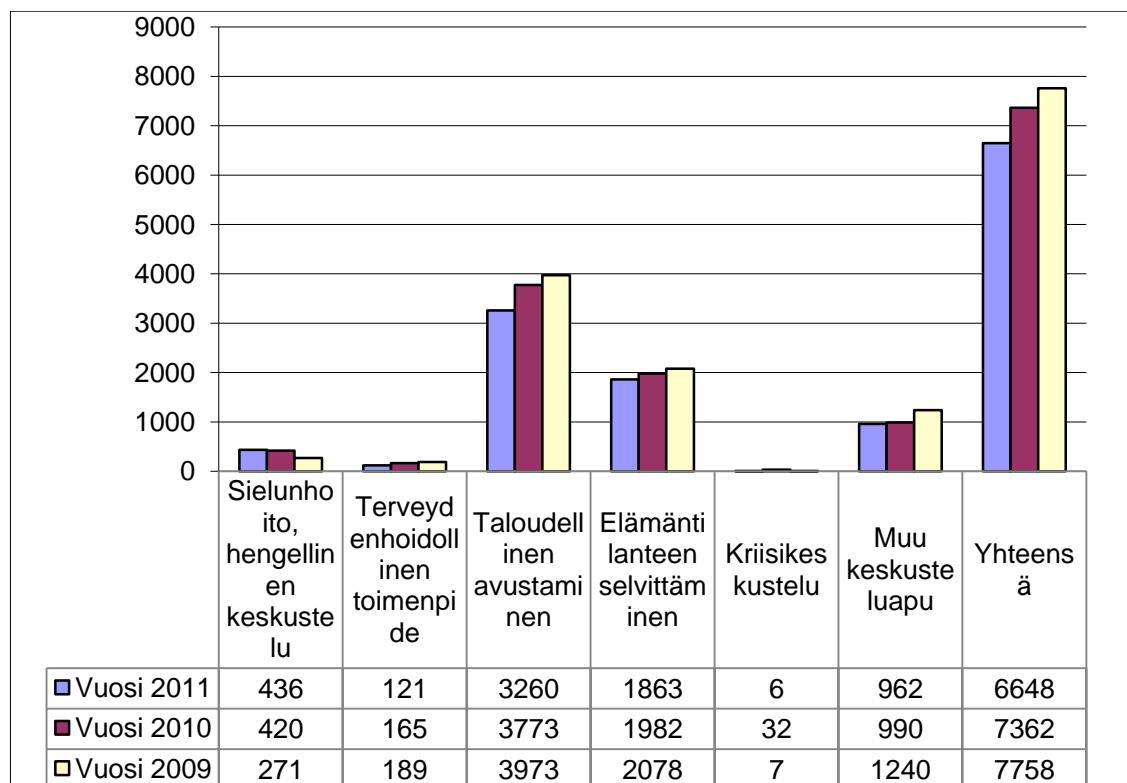


Kuvio 2. Diakoniatyön asiakaskontaktien syyt (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.a.)

Päivystysvastaanotoilla kävijät olivat suurimmaksi osaksi pieneläkeläisiä, sairaseläkeläisiä tai pitkäaikaistyöttömiä. Asiakkaiden ikäjakauma painottui vuonna 2011 selkeästi 40–64 ikävuoden väliin, joka merkitsee tilastoissa yhteensä 3248 henkilöä. Asiakkaiden perherakenteen mukaan suurimpana avun saannin kohderyhminä olivat yksinasuvat, joita oli tilaston mukaan yhteensä 3479 henkilöä. Tälle kohderyhmälle oli jaettu 2279

kpl ruoka-avustuksia, joka oli huomattavasti alhaisempi luku kuin vuonna 2010 eli 3082 ruokakassia.

Vuoden 2011 tilastojen mukaan asiakaskontaktien toimenpiteinä sielunhoidollinen ja hengellinen keskustelu on tasaisesti lisääntynyt aikaisempiin vuosiin nähden. Esim. vuonna 2009 oli asiakaskontaktin toimenpiteinä ollut sielunhoidollinen ja hengellinen keskustelu 271 henkilön kanssa, vuonna 2010 sama keskustelu käytiin 420 henkilön kanssa. Ja nyt viime vuonna 2011 keskustelua käytiin 436 henkilön kanssa.



Kuvio 3. Asiakaskontaktien toimenpiteet (Vaasan suomalainen seurakunta i.a.a.)

5.5 Diakoniatyön toiminnan kehittäminen

Seurakunnan diakoniatyöllä on halu kehittää toimintaansa ja tehdä siitä entistäkin asiakaslähtöisempää. Yhtenä kehittämiskohteena monien joukossa on diakoniatyön asiakkaiden tukeminen oman arjen hallinnassa, rinnalla kulkien, rohkaisten ja kuunnellen. He ovat ihmisiä joiden yhteiskunnallinen asema on romahtanut hetkessä elämäntilanteen muuttuessa rajusti työttömyyden, sairauden tai perhettä kohdanneen muun kriisin myö-

tä. Tilanne on saattanut jatkua pitkään, arjen- ja elämänhallinta on kadonnut, sosiaaliset kontaktit ovat vähentyneet tai itsetunto ja -kunnioitus ovat minimissä.

Seurakunnan uusi diakoniakeskus mahdollistaa diakoniatyön kehittämisen ja uusien toimintamuotojen, esimerkiksi toimintapajojen ja kuntouttavan työtoiminnan, käyttöönoton. Diakoniatyössä voidaan hyödyntää yhteisöllisyyttä yhteisöllisen toiminnan avulla, joka on mm. yhdessä tekemistä, yhteyteen saattamista ja keskinäistä auttamista. (Rättyä 2009, 107.) Ajatuksena on erilaisten toimintapajojen toiminnan suuntaaminen aluksi seurakunnan asiakkaina oleville työttömille ja syrjäytyneille. Mikäli uusi toiminta löytää paikkansa diakoniatyön uutena toimintamuotona, voidaan sitä myöhemmin laajentaa koskemaan muitakin alueen työttömiä ja syrjäytyneitä. Etenemisen tulee tapahtua pienin askelin. Toiminnan on oltava asiakaslähtöistä ja muotoutua työttömien tarpeista käsin. Toiminta tulee suunnitella ja toteuttaa yhteistyössä muiden alueella toimivien tahojen kanssa, kuten esim. kunnan sosiaali- ja terveystoimen, eri järjestöjen ja yhdistysten, seurakunnan eri työmuotojen sekä vapaaehtoisten ja itse työttömien kanssa. Yhteisöllisyyden hyödyntämisessä on etunsa: diakoniatyön vastuun laajentaminen ja sen jakaminen useammille ihmisille vaikuttaa mm. siihen, että uusilla toimintapajoilla on mahdollista kohdata useampia asiakkaita, sellaisiakin joita muuten ei ehkä saavutettaisi. Vastuun ja tehtävien jakaminen helpottaa myös diakoniatyöntekijän jaksamista. (Rättyä 2009, 108–109.)

Tärkeää tällaisille toiminnallisille toimintapajoille on työttömien yhteen saattaminen ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen mahdollistaminen. (Rättyä 2009, 110.) Toimintapajat ovat luonteva tapa koota yhteen yksin tai yhdessä asuvia työttömiä tapaamaan toisiinsa ja harrastamaan itselleen mieluisia asioita esim. ruoanlaittoa, musiikkia, käsitöitä jne. Oleellista on yhdessä oleminen ja tunne siitä, että kuuluu joukkoon ja on tarpeellinen. Tärkeää on, että paikalle tullaan selvin päin. Pajan toiminta voi alkaa hartaudella tai rukouksella. Keskinäinen auttaminen voi sisältää esim. tiedon jakamista, ohjaamista, neuvontaa sekä henkilökohtaista sielunhoitoa ja vertaisauttamista, joilla voidaan vahvistaa työttömien aktiivisuutta heidän omien asioidensa hoidossa ja lähimmäistensä ja kohdalotovereidensa auttamisessa. (Rättyä 2009, 111.) Retki- ja leiripäivät mahdollistavat hyvin samansuuntaisten kokemusten jakamisen ja luovat tunteen, että ei ole yksin vaikeiden asioiden kanssa. Lisäksi ne lisäävät yhteenkuuluvuutta ja yhteishenkeä, ovat virkistäviä ja vahvistavat seurakuntayhteyttä.

6 YHTEISTYÖTAHOJEN KYTKEMINEN TOIMINNAN KEHITTÄMISEEN

Vaasan suomalainen seurakunta tekee yhteistyötä ensisijaisesti Vaasan kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen kanssa, mutta myös Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto), Kansaneläkelaitos (Kela) ja Jupiter-säätiö ovat seurakunnan tärkeitä yhteistyökumppaneita. Alaluvuissa avataan mainittujen yhteistyötahojen toimintaa hieman tarkemmin, että lukija pääsee mukaan millaisesta yhteistyöstä ja tukien viidakosta on kysymys, kun puhutaan diakoniatyön eri asiakkaista. Jos suunniteltujen pajatoimintojen avulla saadaan yksikin asiakas takaisin työmarkkinoille, tulisi työnteko olla se, joka taloudellisesti kannattaa.

6.1 Vaasan sosiaali- ja terveystoimi

Vaasan sosiaalitoimen toimeentuloyksikkö toimii osoitteessa Hovioikeudenpuistikko 19. Toimeentulotukea haetaan toimeentuloyksiköstä anomuksella, joka tehdään pääsääntöisesti etukäteen varatulla henkilökohtaisella käynnillä. Anomus voidaan tehdä myös kirjallisena, kunhan kaikki tarvittavat tiedot ovat liitteenä. Laskelman tekoa varten tulee olla sellaiset asiapaperit ja tositteet, joista käy ilmi perheen tulot ja menot. Ensimmäistä kertaa sosiaalivirastossa asioitaessa on mukana oltava myös henkilötodistus (esim. sairaskorvaus- tai ajokortti) sekä vuokrasopimus ja opiskelijalta opiskelutodistus. (Vaasan kaupunki i.a.)

Toimeentulotuki ei ole itsestään selvyys. Jokaisella on ensisijaisesti velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta elatuksestaan. Toimeentulotuki on viimesijainen, vähintään välttämätöntä toimeentuloa turvaava etuus. Tukeen on oikeus sellaisella henkilöllä tai perheellä, jonka omat tulot ja varat eivät riitä tarpeen mukaiseen toimeentuloon. Ennen sen myöntämistä selvitetään kuitenkin hakijan mahdollisuudet saada muita sosiaaliturvaetuksia, kuten työmarkkinatukea, asumistukea ja opintotukea. Tuen tarkoituksena on edistää yksilön ja hänen perheensä itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen suuruus saadaan laskemalla yhteen hakijan ja hänen perheensä toimeentulotuen huomioon otettavat menot ja käytettävissä olevat tulot ja varat. Erotus ilmoittaa toimeentulotuen vähimmäissuuruuden. (Vaasan kaupunki i.a.)

Marraskuun 4 päivä 2011 sosiaalitoimen toimeentulon henkilöstö ja Vaasan suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijät pitivät yhteisen palaverin, jossa sovittiin sosiaalitoimen/seurakunnan asiakkaiden taloudellisen avun hakemiseen liittyvistä toimintatavoista. Ensisijainen avun antaminen kuuluu sosiaalitoimelle, sen jälkeen on asiakkaan mahdollista hakea apua seurakunnalta yksittäisiin laskuihin ja ruokaan. Diakoniatyön kannalta oli tärkeää, että sosiaalitoimesta löytyi yhdyshenkilö, jonka puoleen diakoniatyöntekijöiden on mahdollista tarvittaessa kääntyä asiakkaan luvalla.

6.2 Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto (TE -toimisto)

Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto toimii osoitteessa Wolffintie 35 B. Toimisto palvelee asiakkaita maanantaista perjantaihin klo 9.00–15.45. TE -toimiston maksamalla palkkatuella työllistetään ensisijaisesti pitkäaikaistyöttömiä, alle 25-vuotiaita nuoria ja työttömiä, jotka ovat vaarassa jäädä pitkäaikaistyöttömiksi tai muuten syrjäytyä työmarkkinoilta. Tukea myönnetään työsopimussuhteessa tehtävään työhön tai oppisopimuskoulutukseen. Tuki on harkinnanvaraista ja edellytykset sen saamiseen selvitetään aina tapauskohtaisesti. Tukea voivat saada kunnat, yritykset ja muut yksityisen sektorin työnantajat mm. yhdistykset, säätiöt ja kotitaloudet sekä sosiaaliset yritykset. (Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto i.a.)

Työnantajilla, myös Vaasan seurakuntayhtymällä on mahdollisuus saada TE -toimiston kautta erilaisia tukia ja avustuksia työttömien työllistymiseen tai jo pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työ- ja toimintakyvyn parantamiseen sekä työllistymisedellytyksiensä selvittämiseen. Tukia ja avustuksia on mm. seuraavanlaisia (Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto i.a.):

- Työolosuhteiden järjestelytuki
- Investointiavustus
- Työllisyyspoliittinen avustus
- Nuorten palkkatuki Sanssi

TE -toimiston järjestämä kuntoutussuunnittelu auttaa henkilön työllistymisessä ja koulutuksen haussa. Työttömällä on tarvittaessa mahdollisuus päästä erilaisiin tutkimuksiin,

joissa selvitetään hänen terveydentilansa, työ- ja toimintakykynsä ja sen ennuste, kuntoutuksen tarve sekä soveltuvuus suunniteltuun työhön tai koulutukseen. (Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto i.a.) TE -toimistoon on oltu yhteydessä puhelimitse ja sovittu yhteisestä tapaamisesta heidän kanssaan. Tapaamisessa läpikäydään tarkemmin seurakunnan mahdollista uutta toimintamuotoa, pajatoimintaa ja sitä miten sen vaikutukset mahdollisesti heijastuvat työttömän työttömyysturvaan. Tapaamisessa sovitaan myös toimintata-voista ko. tilanteessa.

6.3 Kansaneläkelaitos (Kela)

Kansaneläkelaitos, Vaasan toimisto, toimii osoitteessa Rauhankatu 24. Toimisto on avoinna asiakkaille klo 9–16.00, tiistaisin klo 17.00 asti. Työttömänä työnhakijana voi hakea työttömyyskorvausta joko työttömyyskassasta tai Kelasta. Työttömille maksettavia tukia ovat työttömyyspäiväraha, joko ansiosidonnainen tai peruspäiväraha, tai työmarkkinatuki. Ansiosidonnaista päivärahaa saa jos on työttömyyskassan jäsen. Sitä maksetaan enintään 500 päivän ajan. Jos henkilöllä ei ole oikeutta ansiosidonnaiseen päivärahaan, voi hän hakea Kelasta peruspäivärahaa tai työmarkkinatukea. Peruspäivärahaan on oikeus, jos on ollut töissä vähintään 8 kuukautta työttömyyttä edeltävänä reilun kahden vuoden aikana. Korvausta maksetaan 500 päivän ajan. Jos työttömällä ei täyty työssäoloehto, voi hän saada Kelasta työmarkkinatukea. Tukea maksetaan myös niille työttömille jotka eivät enää saa ansiosidonnaista päivärahaa tai peruspäivärahaa. (Kansaneläkelaitos i.a.)

Työttömille maahanmuuttajille maksetaan kotouttamistukea työmarkkinatuen asemasta kolmen ensimmäisen maassaolovuoden ajan. Työttömien tulojen pienentyessä saattaa olla oikeus myös yleiseen asumistukeen, opintolainan korkoavustukseen tai toimeentulotukeen. (Kansaneläkelaitos i.a.) Kansaneläkelaitoksen kanssa on myös sovittu yhteisestä tapaamisesta, jossa mietitään seurakunnan toimintapajojen vaikutuksia työttömän tai eläkkeen saajan näkökulmasta. Sovitaan toimintamenettelyistä ja yhdyshenkilöistä.

6.4 Jupiter-säätiö Vaasa

Jupiter-säätiö toimii Vaasassa, Meijerikatu 2-4. Jupiter on auki arkisin klo 10–17 ja lauantaisin klo 10–14. Säätiön tuottama valmennuspalvelu kostuu työhön ja koulutukseen tähtäävästä valmennuksesta, työelämään kuntouttavasta valmennuksesta sekä työkykyä edistävästä ja arvioivasta valmennustoiminnasta. Tavoitteena on edistää henkilön työ- ja toimintakykyä. Menetelminä ovat yksilö-, ryhmä- ja ohjattu työvalmennus. Valmennustoiminnan tarkoituksena on toimia väliportaana työhön, koulutukseen, kuntoutukseen tai muuhun toimintaan siirryttäessä. Palveluja tarjotaan sekä nuorille että aikuisille. Jupiter-säätiö tekee yhteistyötä mm. TE -toimiston, Pohjanmaan ELY -keskuksen, Kelan, Vaasan kaupungin ja Vaasan seurakuntayhtymän kanssa. (Jupiter-säätiö i.a.)

Kaikki Jupiter-säätiön toimintayksiköt palvelevat säätiön ulkopuolisia asiakkaita. Ostamalla yksiköiden tuotteita ja palveluja asiakkaat tukevat säätiön toimintaa. Oman toiminnan tuotoilla rahoitetaan mm. työvalmennusta. Työosastoja ovat: puu- ja rakennustyö, kädentaidot, kierrätysmyymälä, Cafe Jupiter, siivous, mediapaja, Ekocenter, rakennustarvikekierrätys sekä auto- ja rekkapesu. Työhön ja koulutukseen valmentavia palveluita Jupiterissa ovat mm (Jupiter-säätiö i.a.):

- Raksutus, joka on rakennetyöttömyys alas – kokeiluhanke.
- Hyppy työelämään - hanke
- Koutsi-/työvalmentajapalvelu

Jupiter-säätiön kanssa on pidetty palaveri jo 24.1.2012, koskien yhteistyökuvioita ja diakoniatyön mahdollista uutta toimintamuotoa ja - tapaa. Tapaamisessa oli mukana vs. diakoniajohtaja. Alustavien suunnitelmien mukaan seurakunnan diakoniatyö tekisi etsivää diakoniatyötä pyrkimällä löytämään potentiaaliset asiakkaat ja ohjaamaan heidät Jupiterin kuntouttavaan työtoimintaan ja mahdollisesti sitä kautta työllisyysmarkkinoille. Seurakunnan diakoniatyö pyrkisi aluksi aktivoimaan asiakasta oman toimintansa avulla, vaikkapa säännöllisellä aamupuurolla ja pajatoiminnalla, normaaliin päivärutmiin ja siitä jossain vaiheessa eteenpäin Jupiteriin. Jupiterin toiminnanjohtajalla ja ohjaajilla on vahva yhteistyöhalu juuri tällaisen toiminnan kehittämiseen ja ovat valmiita tulemaan mukaan ja auttamaan seurakuntaa toiminnan suunnittelussa.

6.5 Ulkopuoliset työnantajat

Isona ja ehkä haastavimpana asiana on, miten eri työnantajat valtio, kunta ja yksityiset, saadaan ”talkoisiin” mukaan?

Vaasan seurakunnan diakoniatyön tarkoituksena on lähestyä, ennen mahdollisen paja-toiminnan käynnistymistä, kaupungin suurimpia työnantajia. Ne voisivat olla esimerkiksi: Vaasan kaupunki, ABB, Vaasan keskussairaala, Valtion virastot, Wärtsilä ja Vaccon. Tällä hetkellä työnantajille suunniteltu kirje on käsittelyssä Vaasan suomalaisen seurakunnan seurakuntaneuvostossa. Asia vaatii vielä tarkempia lisäselvityksiä. Mainos- ja infokirjeessä kerrotaan Vaasan seurakunnan suomenkielisen diakoniatyön mahdollisesta uudesta toimintamuodosta ja sen kehittämisestä. Kirjeessä selvitetään miten eri yhteistyötahot voisivat tulla mukaan uuden toiminnan kehittämiseen. Kirjeessä on tarkoitus kysyä työnantajien alustavaa halukkuutta olla mukana työllistämistalkoissa ja selvittää mitä odotuksia ja toiveita heillä on kuntouttavan työtoiminnan suhteen.

7 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

Sosiaali- ja terveysministeriö on vastuussa kuntouttavan työtoiminnan lainsäädännöstä ja sen kehittamisestä. Kuntouttava työtoiminta on ensisijaisesti sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaan arjen- ja elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Lisäksi tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

7.1 Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen

Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen perustuu ns. aktivointisuunnitelmaan, jonka työ- ja elinkeinotoimisto ja kunnan sosiaalihuollon viranomaiset laativat yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalle suunnitellaan palvelukokonaisuus, jossa huomioidaan asiakkaan henkilökohtainen tilanne. Työtoimintaa järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan joko osa- tai kokopäiväisesti 1-5 päivänä viikossa 3-24 kuukauden ajan. Kohderyhmänä ovat sellaiset pitkään työttömänä olleet henkilöt, jotka saavat työmarkkinatukea tai toimeentulotukea ja jotka eivät työ- tai toimintakykynsä takia kykene osallistumaan TE- hallinnon järjestämiin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

Työtoiminta voi olla esim. avustavia tehtäviä päiväkodeissa, suurtalouskeittiöissä, kirjastossa, vanhustyössä tai vaikkapa kädentaitoja vaativissa tehtävissä, kuten entisöinti tai pyörien korjaus jne. Lähtökohtana ovat aina asiakkaan yksilölliset kyvyt, taidot, toiveet ja tavoitteet. (Työllisyysportti i.a.) Kuntouttavan työtoiminnan tulee olla tavoitteellista siten, että se parantaa asiakkaan toimintakykyä ja oman elämän hallintaa. Tavoitteena on myös, että asiakas voisi työllistyä, hakeutua koulutukseen tai osallistua TE- hallinnon työllistymistä edistäviin palveluihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.)

Kuntouttavasta työtoiminnasta löytyy useita erilaisia hankkeita ja tutkimustuloksia. Valitsin niistä lähempään tarkasteluun Askel-hankkeen ja Valtaväylä-hankkeen. Valintaperusteena oli hankkeiden tavoite ja tarkoitus. Askel-hanke toteutettiin pääkaupunkiseudulla. Valtaväylä hanke puolestaan koostui kolmesta erillisestä projektista jotka sijoit-

tuivat Pohjanmaalle, Seinäjoen seudulle. Vaasan suomalaisen seurakunnan diakoniatyön uuden toimintamuodon kehittämisen kannalta on tärkeää hankkeista saatu tieto ja kokemukset mm. miten yhteistyö muiden toimijoiden kanssa onnistui, asiakkaiden tyytyväisyys tai tyytymättömyys hankkeeseen, hankkeen aikana esiintyvät ongelmakohdat, tavoitteiden toteutuminen – arjen ja elämänhallinnan takaisin saaminen. Diakoniatyön toiminnan kehittämisen kannalta tärkein yhteistyökumppani tulee varmasti olemaan Jupiter-säätiö, joka on perehtynyt toiminnassaan erityisesti kuntouttavaan työtoimintaan.

7.2 Askel-hanke

ASKEL- askelia kohti työelämää – ESR- hankkeen tavoitteena oli tukea pitkäaikaistyöttömien, vammaisten ja osa-aikatyökykyisten siirtymistä kohti työelämää. Hanke oli voimassa vuosina 2008–2011. Hankkeessa oli mukana Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupungit, VATES- säätiö, Diakonia ammattikorkeakoulu sekä Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Hanke oli myös osana sosiaali- ja terveyshuollon kansallista kehittämissuohjelmaa. Hankkeen ydinsanoma oli: Jokaisella työkäisellä on oikeus osallistua kykijensä mukaan työelämään. (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos i.a.)

Hankkeen tuloksena syntyi tietoa siitä miten asiakas etenee vaikeasta työttömyydestään vaiheittain kohti työelämää tai muuta kestäväää ratkaisua, työhön siirtymisen välivaiheista joilla on merkitystä työelämään pääsyssä, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden asemasta kuntien työllistämispalveluissa sekä hyviä käytäntöjä ja kehittämismahdollisuuksia aktiivisen sosiaalipolitiikan menetelmistä välityömarkkinoilla. Hankkeen aikana esille nousseita ehdotuksia oli useita. Asiakkaan yksilöllistä ja kokonaisvaltaista ohjausta tulee lisätä. Palvelujärjestelmä toimii hyvin, kun asiakas on osaava, jaksava, kyvykäs ja motivoitunut. Tilanne on toisin jos näin ei ole, asiakas harhailee eri paikoissa ja kuormittaa järjestelmää ja itseään jatkuvilla epäonnistuneilla käynneillä. Tukihenkilöiden puute ja virkailijoiden vaihtuminen vaikeuttavat asiakkaan tilanteen hallintaa. Asiakkaat toivovat henkilökohtaista tukihenkilöä, jolta saisivat nopeasti apua ongelmatilanteisiin. Työntekijän tulisi tuntea asiakas osatakseen antaa hänelle oikeanlaista ohjausta oikeaan aikaan. Tiedottamisen tulee olla selkeämpää ja puhe ymmärrettävää. Asiakkaan tilanne tulee kartoittaa riittävän tarkasti huomioiden terveydentila ja muut henkilökohtaiset asi-

at. Asiakkaan kanssa on tehtävä yksilöllinen suunnitelma ja palvelut tulee räätälöidä henkilökohtaisiksi asiakkaan omien mahdollisuuksien ja voimavarojen mukaan. Verkostoyhteistyötä ja viranomaisyhteistyötä tulee tehostaa mm. koulutuksen järjestämisessä, hoitoon ja kuntoutukseen ohjaamisessa ja talous- ja velkajärjestelyihin pääsyssä. Kuntouttavan työtoiminnan alussa tulisi olla arviointijakso sekä työ- ja toimintakyvyn seurantaa. (Karjalainen 2011, 7–11.)

Toimijoiden yhteiskuntavastuullisuutta tulee lisätä ja sosiaalisen työllistämisen osaamista tulee vahvistaa. Työntekijöiden tulisi tuntea ja hallita sosiaalisen kuntoutuksen ja työllistämisen kokonaisuus mahdollisimman hyvin, toimenpiteiden erot ja jatkomahdollisuudet jne. Valtakunnallista yhteistyötä ja tiedottamista työnantajille erilaisista tukimuodoista tulee lisätä. Tarvitaan monipuolisempia työtoiminnan työpaikkoja jotka vastaavat paremmin työelämää. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus vaihtaa työtehtäviä tarvittaessa. Palveluita tulee kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa. Hankkeen aikana asiakkaiden antama palaute kuntouttavasta työtoiminnasta oli hyvää: päivärytmi vahvistui, elämässä oli säännöllisyyttä sekä sosiaalista kanssakäymistä, työpaikalla oli hyvä ilmapiiiri, tekeminen oli mielekäästä. (Karjalainen 2011, 11–14.)

Valtion ja kuntien vastuita tulee selkeyttää koskien sosiaalista työllistämistä. Tällä hetkellä työnjako on epäselvä. Yleisesti ottaen TE- hallinnon ja kunnan yhteistyötä tulee tiivistää ja mukaan tulee ottaa myös kolmannen sektorin toimijat sekä yritykset kehittämään toimintaa. Kunnat tarvitsevat lisää resursseja sosiaalisen kuntoutuksen ja työllistämisen palveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen. Palvelukeskusten moniammatillisuus on asiakkaiden taholta koettu voimavaraksi, koska asiakkaat saavat kaikki tarvitsemansa palvelut samasta paikasta (työvoimapalvelut, sosiaali- ja terveystyöpalvelut ja Kelan palvelut). Myös vammaisille ja pitkäaikaissairaille tulee löytyä TE- toimistoista palveluita. (Karjalainen 2011, 14–16.)

Vaikeasti työllistyvien ja vajaakuntoisten aseman parantaminen edellyttää lakimuutoksia sekä paikallisia rakenteellisia muutoksia. Ehdotuksena onkin, että lainsäädäntöä tulee selkeyttää, yksinkertaistaa ja yhdenmukaistaa. Palvelurakenteessa tulee huomioida asiakkaan elämäntilanne ja voimavarat ja näin ollen etuusjärjestelmä tulisi saada joustavammaksi. Monelle vaikeasti työllistyvälle pitkäkestoinen kuntouttava työtoiminta, joka kestäisi yli kaksi vuotta, hyödyttäisi asiakasta parhaiten. Nykyisin moni pitkäaikaistyö-

tön jää palvelujen ulkopuolelle. Heille, joilla ei ole edellytyksiä osallistua järjestettyyn kuntouttavaan työtoimintaan, tulisi suunnata ns. matalan kynnyksen työtoimintaa, johon olisi helppo osallistua. Sosiaalisen työllistymisen onnistumisen kannalta sopivia työpaikkoja tulisi löytyä lisää niin julkiselta kuin yksityiseltä sektorilta. Suomen lainsäädäntö tukee yritystoimintaa joka painottaa toiminnassaan sosiaalisia ja yhteiskunnallisia tavoitteita. Toisin sanoen jokaisen henkilön kykyjen mukaisia joustavia työmahdollisuuksia ja jatkopaikkoja tulee saada lisää. (Karjalainen 2011, 17–19.)

Työhön siirtymisen esteenä olevat kannustin- ja byrokraatialoukut tulisi purkaa. Asiakkaan on vaikea ennakoida, miten työtulot vaikuttavat erilaisten etuuksien saamiseen ja niiden vaikutukset näkyvät usein viiveellä. Kokoaikatyön vastaanotto on yleensä kannattavaa taloudellisesti, osa-aikatyön kohdalla tilanne on erilainen. Henkilön siirtyessä palvelusta toiseen taloudellinen kannattavuus ja siitä saatava korvaus tulisi olla oikeudenmukaisessa suhteessa toimenpiteen vaativuuteen. Tällä hetkellä sosiaalisen kuntoutuksen toimenpiteiden välillä saattaa olla katkoksia, jotka aiheuttavat epävarmuutta asiakkaille. Toimenpiteiden tulisi muodostaa vaativuustasoltaan jatkumo. Henkilön tilanteen niin vaatiessa, myös paluu edelliseen toimenpiteeseen tulisi olla mahdollista joustavasti. (Karjalainen 2011, 22.)

7.3 Valtaväylä-hanke

Valtaväylä-hanke oli projektikokonaisuus, joka koostui kolmesta Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) rahoittamasta kehittämisprojektistä. Rahoittajina olivat Sosiaali- ja terveysministeriö ja Etelä-Pohjanmaan ELY- keskus sekä alueen kunnat ja Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK). Projektikokonaisuuteen kuuluivat Valtaväylä 1-3-projektit. Seinäjoen seudulla (Seinäjoki, Ilmajoki ja Lapua) kokonaisuus muodostui ELY- keskuksen rahoittamasta Valtaväylä 1-projektistä ja Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamasta Valtaväylä 2-projektistä. Kuusiokunnissa (Alavus, Kuortane, Töysä ja Ähtäri) ja Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella (Evijärvi, Kauhava ja Lappajärvi) kokonaisuus muodostui ELY- keskuksen rahoittamista Valtaväylä 1 ja 3-projekteista. (Seinäjoen ammattikorkeakoulu i.a.)

Mari Jokelan (2010, 2,22–24,45) tutkimuksen ”Kuntouttava työtoiminta Valtaväylä hankkeen kunnissa” tarkoituksena oli tuottaa tietoa kuntouttavan työtoiminnan toteutuksesta ja sisällöstä. Kuntouttava työtoiminta toimintamuotona on kasvava, sen osoittavat asiakasmäärien kasvut. Tutkimuksen mukaan kunta voi tehdä sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä myös rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa ostopalveluna. Työtoiminta voi sisältää useita erilaisia avustavia työtehtäviä erilaisissa laitoksissa tai yrityksissä. Työpajat tarjoavat erityisesti nuorille kuntouttavaa työtoimintaa. Toisille kuntouttava työtoiminta voi olla sisällöltään hyvin lähellä normaalia työtä, kun taas toisille se antaa mahdollisuuden totutella säännölliseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Henkilölle, joka osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan ja saa työmarkkinatukea, maksetaan työttömyysturvalain mukainen ylläpitokorvaus osallistumispäiviltä. Henkilölle, joka saa toimeentulotukea, maksetaan ylläpitokorvauksen suuruisen toimintaraha osallistumispäiviltä. (Jokela 2010, 2,22–24, 45.)

Hankkeen vastuuhenkilöiden mielestä kuntouttavalla työtoiminnalla on ollut positiivisia vaikutuksia asiakkaille. Heidän elämäntilanteensa hallinta ja valmiudet osallistua työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin ovat parantuneet selvästi kuntouttavan työtoiminnan ansiosta. Parhaat tulokset saavutettiin räätälöimällä työtoiminta vastaamaan asiakkaan tarpeita ja toiveita mahdollisimman hyvin, jolloin asiakkaan motivoituminen ja kuntoutuminen työtoimintajakson aikana on merkittävää. Vastuuhenkilöt arvelivat myös, että asiakkaat hyötyisivät pienimuotoisista kursseista ja koulutuksista, joita järjestettäisiin työtoiminnan jakson yhteydessä. Kurssit voisivat sisältää esim. työelämän pelisääntöjä, työnhakuprosessia, elämäntilanteen ja terveelliseen elämään liittyviä teemoja. (Jokela 2010, 37–39, 53.)

Jouppilan ja Kallion (2009, 51–67) tekemän tutkimuksen ”Valtaväylä-hankkeen palveluohjaus asiakkaan kokemana” mukaan tulokset aihealueittain näyttävät seuraavanlaisilta:

- Palveluohjaukseen tultiin asiakkaiksi omasta tahdosta, minkä koettiin vaikuttaneen motivaatioon positiivisesti. Tapaaminen palveluohjaajan kanssa tuntui sujuvan rennommin kuin toimistotapaamiset yleensä. Apua oli joskus tuntunut tulevan liian nopeasti, mikä aiheutti epävarmuutta. Palveluohjaus koettiin kuitenkin kokonaisvaltaisemmaksi kuin työvoimatoimiston tapa toimia. Sosiaaliset kontaktit tun-

tuivat lisääntyvän hankkeen aikana ja ne mainittiin voimaa antaviksi tekijöiksi. Palveluohjauksessa työskentely tapahtui koko ajan asiakkaan ehdoilla.

- Palveluohjaussuhteessa syntyi luottamus asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Tasa-arvoisuus, toimiva yhteistyö ja kommunikointi koettiin asioiksi, jotka tekivät suhteesta toimivan.
- Palveluohjausta voitaisiin kehittää tiedottamalla kaikista tulevista asioista heti, kun se vain on mahdollista.
- Palveluohjaus työllistymisen tukena koettiin hyödylliseksi varsinkin motiivoinnin osalta. Työllistymistä kohti lähdettiin asiakkaan kanssa omaan tahtiin elämäntilanteesta riippuen. Joidenkin kanssa edettiin elämänrytmin ja -tapojen muutoksesta. Alku saattoi olla myös paperiasioiden ja työllistymistä estävien asioiden selvittelyä.
- Palveluohjauksen suhde syrjäytymiseen koettiin ennen kaikkea sosiaalisen kanssakäymisen lisääntymisenä, niin muiden asiakkaiden kuin palveluohjaajankin kanssa. Työn tai muun toiminnan pariin päässeiden kohdalla sosiaaliset kontaktit lisääntyivät entisestään.
- Kuntouttavaa työtoimintaa pidettiin päivärytmin takia hyvänä. Ystävien ja tuttavien määrä lisääntyi sosiaalisten kontaktien myötä. Asioiden järjestäminen toi jaksamista, mikä heijastui myös ihmissuhteiden ylläpitämiseen. Osallistuminen erilaisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin oli lisääntynyt. Sovitut tapaamiset ja keskustellut palveluohjaajan kanssa sekä työkokeilut olivat lisänneet tunnetta siitä, että työhön voisi vielä joskus palata. Erilaisten ihmisten tapaaminen ja omien asioiden selvittäminen olivat niin ikään lisänneet itsevarmuutta.
- Asiakkaan oma aktiivisuus on tärkeää palveluohjaussuhteen onnistumiselle. Tavoitteiden saavuttaminen oli mahdollista, koska tavoitteet olivat realistisia. Eteneminen prosessissa tapahtui pienin askelin. Elämälaatu oli parantanut. Siihen vaikuttivat asioiden eteneminen, huomion kiinnittäminen omaan terveyteen ja hyvinvointiin, elämänrytmin takaisin saaminen, ihmissuhteiden lisääntyminen sekä tiedon saaminen erilaisista omaan elämään liittyvistä asioista. Myös päihteiden käyttö oli vähentynyt. (Jouppila & Kallio 2009, 51–67.)

8 TUTKIMUSONGELMAT

Opinnäytetyö on tutkimus- ja kehittämispainotteinen työ seurakunnan päivystysvastuun asiakkaana olevien arjen- ja elämänhallinnan tukemisen mahdollisuudesta. Lähtökohtana on selkeästi havaittu työelämälähtöinen tutkimusongelma.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten Vaasan suomalaista diakoniatyötä voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi suuren asiakasryhmän (työttömät, taloudellisissa vaikeuksissa olevat ja mielenterveysongelmaiset) huomioiden. Voisiko se tapahtua esim. käynnistämällä erilaisia toimintapajoja, jotka kokoontuisivat yhden tai useamman kerran kuukaudessa? Olisiko tällaisille toimintapajoille tarvetta ja missä määrin? Mikä aihe seurakunnan asiakkaana olevia eniten kiinnostaa tai mitä he haluaisivat oppia? Löytyykö vastaajien joukosta osaamista siinä määrin, että olisi uskallusta ja halua ottaa vastuuta jopa pajatoiminnan vetämisestä? Tärkeää ja tarkoituksenmukaista on myös selvittää mitä ammattiosaamista asiakkaiden keskuudesta löytyy ja onko heillä kiinnostusta työllistymiseen?

Tavoitteena on siis löytää diakoniatyölle oikeanlainen uusi toimintamuoto, jolla voitaisiin tukea seurakunnan asiakkaiden arjen- ja elämänhallintaa sekä vahvistaa asiakkaan tunnetta siitä, että kuuluu joukkoon ja on tasavertainen muiden ihmisten kanssa. Aikarajan puitteissa tarkoituksena on myös selvittää, saadaanko vaasalaisia yrityksiä mukanaan talkootoimintaan. Yritykset voisivat olla mukana työllistämällä seurakunnan asiakkaita sen jälkeen kun he ovat suorittaneet kuntouttavan työtoiminnan jakson Jupiterissa. Työllistäminen voisi olla esim. osa-aikaisen työpaikan tarjoamista koeajalla. Ajatuksena on, että seurakunnan diakoniatyö voisi kehittää toimintaansa uuden diakoniakeskuksen suomin mahdollisuuksin organisoimalla esim. aluksi pienimuotoista pajatoimintaa ja mikäli resursseja löytyy, toimintaa voitaisiin laajentaa.

Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää tulevaisuudessa työyhteisössä diakoniatyön toiminnan kehittämisenä, mahdollisuuksien ja voimavarojen mukaan.

9 TUTKIMUS

9.1 Tutkimuksen tausta

Tutkimuksen aiheen valintaan on vaikuttanut diakoniatyöntekijöiden asiakkaiden tarpeiden havainnointi diakoniatyön vastaanottotilanteessa ja asiakkaiden kohtaamisissa. Diakoniatyöntekijät tapaavat päivystysvastaanotoilla eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Usealla heistä on toimeentulo jostain syystä äkillisesti romahtanut: he ovat joutuneet yllättäen työttömiksi, sairastuneet tai perhettä on kohdannut jokin muu kriisi, esim. avioero tai puolison äkillinen kuolema. Heidän joukossaan on myös paljon nuoria, jotka ovat iästään huolimatta jo sairauseläkkeellä, pääasiassa mielenterveysongelmien takia.

Idea erilaisista toimintapajoista lähti liikkeelle diakoniatyöntekijöiden yhteisestä kehittämispalaverista jo syksyllä 2011. Toimintapajojen tarkoituksena olisi antaa asiakkaille mahdollisuus tehdä jotain sellaista, mitä he osaavat tai mitä he haluavat oppia. Pajoissa voitaisiin tehdä ruokaa, käsitöitä, musiikkia, taidetta, puutöitä jne. Pajat antaisivat myös mahdollisuuden vuorovaikutukselle ja sosiaaliselle kanssakäymiselle, tunteelle ettei ole elämäntilanteessa yksin. Tärkeää on myös yhdessäolo ja onnistumisen tunne. Seurakunnan asiakkaiden joukossa on myös niitä, jotka ovat työkykyisiä ja haluavat kovasti työllistyä. Heitä voitaisiin auttaa löytämään työpaikka esim. Jupiter Säätiön kautta tai muuten

9.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen toteuttamisessa mukana olivat Vaasan suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijät, jotka ottivat huolekseen päivystysvastaanoton asiakkaiden informoinnin ja kyselyyn perehdyttämisen. Aineiston ja tiedon keruun kohderyhmäksi rajattiin seurakunnan päivystysasiakkaina olevia vaasalaisia. Aineisto kerättiin kyselylomakkeiden avulla diakoniatyön päivystysvastaanotolla. Kyselyjen lisäksi kohderyhmälle järjestettiin 31.5.2012 päiväretki seurakunnan leirikeskukseen Lepikkoon. Päivän aikana kerrottiin uudesta diakoniakeskuksesta ja diakoniatyön halua kehittää toimintaansa entistä

asiakaslähtöisemmäksi. Osallistujille annettiin mahdollisuus ideoida toimintaa uuteen diakoniakeskukseen.

Myös vs. diakoniajohtaja Heli Salmela osallistui tutkimukseen määrittelemällä kyselylomakkeiden kysymykset tukemaan suunniteltua analyysimenetelmää niin, että vastauksista saatavat tulokset antaisivat riittävän tiedon toiminnan kehittämisen suuntalinjoista. Salmela osallistui lisäksi nettihaastatteluun. Yhteydessä oltiin myös eri tahoihin: sosiaali- ja terveystoimi, Jupiter-säätiö, Kela ja TE- toimisto.

9.3 Tutkimus- ja analyysimenetelmät

Tutkimus- ja analyysimenetelminä on käytetty kvantitatiivista eli määrällistä analyysia sekä kvalitatiivista eli laadullista analyysia. Määrällisellä analyysilla on pyritty selvittämään, kuvaamaan ja tulkitsemaan kohteen yleisyyttä frekvenssien ja prosenttilukujen avulla. Tulokset esitetään palkkikaavion muodossa. Kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen saatiin aineistoa mm. vs. diakoniajohtajan nettihaastattelussa. Laadullisessa analyysissa on tuotu esille tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti tutkittavan ongelmakohteen kannalta. (Tilastokeskus i.a.) Vs. diakoniajohtajalle esitetyt kysymykset olivat avoimia ja vastaukset perustuivat tiedolle, tuntemuksille, kokemuksille ja näkemyksille. Hänelle annettiin myös mahdollisuus lukea haastattelun tekstiosuus etukäteen ja vaikuttaa asiiasältöön. Saadut tulokset analysoitiin sekä määrällisesti että laadullisesti myös kirjallisella yhteenvedolla.

9.4 Aineiston kerääminen

Asiakaskyselyt toteutettiin päivystysvastaanottojen yhteydessä 19.3.2012 alkaen kesäkuun alkuun asti. Pitkä aikaväli mahdollisti mahdollisimman monen eri asiakkaan kohtaamisen ja mielipiteen saamisen. Kyselylomakkeita ei lähetetty etukäteen, vaan asiakaskysely tapahtui diakoniatoimiston päivystysvastaanottotilanteissa, jolloin diakoniatyöntekijät kertoivat tietoja antavalle asiakkaalle kyselyn tarkoituksesta ja tavoitteista sekä materiaalin luottamuksellisuudesta. Vastaaminen oli vapaaehtoista eikä velvoittanut mihinkään. Kysely mahdollisti myös erilaisen asiakaskontaktin syntymisen ja ru-

tiinista poikkeamisen. Vastaajat täyttivät lomakkeen vastaanoton aikana. Lisäksi Lepikossa pidetyn päivätreenin anti oli tärkeä osa tutkimuksen täydentämistä. Tutkimusprosessista tuli sekä määrällinen että osittain laadullinen tutkimus. Lähtökohtana oli kysymysten rajaaminen niin, että ne olivat mahdollisimman helppoja ja nopeita vastata ja vastausvaihtoehdot olivat valmiina. Kysymyksiä pystyi kuitenkin halutessa tarkentamaan kohdassa ”muita mietteitä”.

Kyselylomakkeita oli kaksi erilaista. Ensimmäisessä lomakkeessa kysyttiin kiinnostusta työpajatoiminnasta (Liite 2) ja toisessa lomakkeessa halua pienimuotoiseen työllistymiseen (Liite 3), joko seurakunnan, Jupiter-säätiön tai yksityisten työnantajien toimesta. Tutkimuksessa käytettiin strukturoituja haastattelulomakkeita. Lomakkeiden avulla lähdettiin etsimään vastauksia ainakin seuraaviin asioihin:

- mitä ammattiosaamista löytyy ja jos olisi mahdollisuus työllistyä, millaisesta työstä ollaan kiinnostuneita
- millaista osaamista yleensä on tai mitä haluttaisiin oppia ja kuinka usein haluttaisiin kokoontua uuden harrastuksen pariin
- haluaisiko asiakas toimia esim. ryhmänvetäjänä

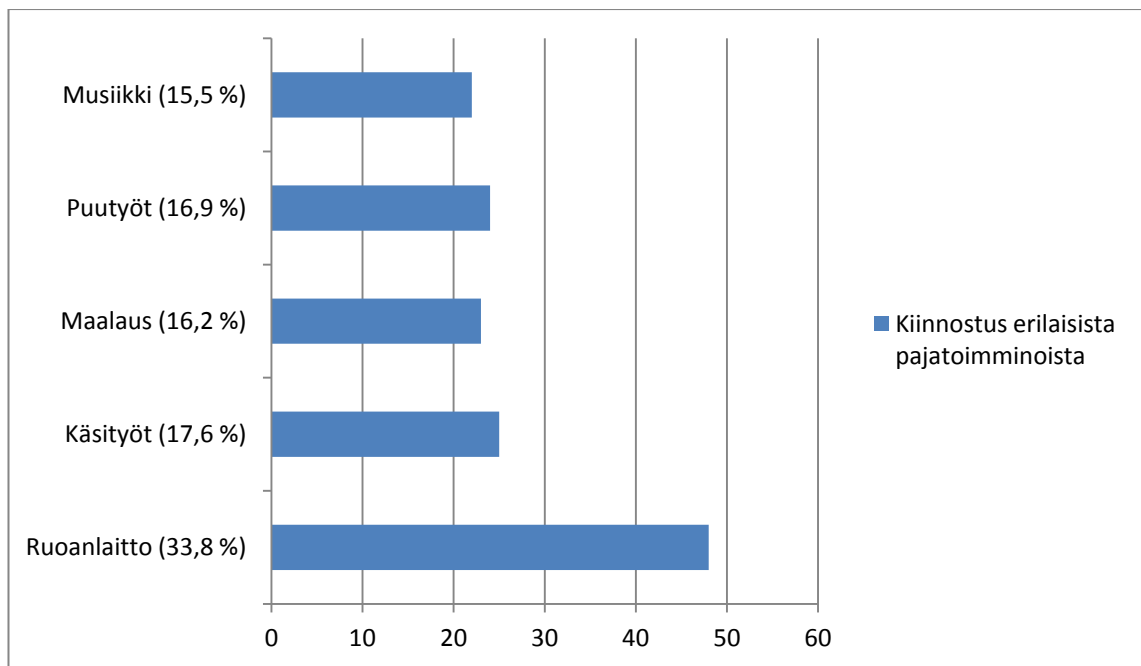
9.5 Aineiston analysointi

Vastauksia kyselylomakkeisiin tuli hyvin. Ensimmäiseen lomakkeeseen, jossa kartoitettiin asiakkaiden kiinnostusta pajatoiminnoista vastauksia tuli 82. Toiseen lomakkeeseen, jossa taas kartoitettiin asiakkaiden halua pienimuotoiseen työllistymiseen, vastauksia saatiin 57. Tutkimustuloksen aineisto on koottu kirjallisena tuotoksena. Tutkimuksen tulosten analyysia tehtäessä molemmat kyselylomakkeet niputettiin omiin pinoihin. Jokainen vastauslomake käytiin tarkasti läpi ja vastausvaihtoehdot kerättiin ”pukkikirjanpito” -menetelmällä ruutupaperille. Lisäksi kaikki vastaukset, kohdista ”muita mietteitä” kirjoitettiin sanatarkasti ylös. Tulokset tarkistettiin kolme kertaa. Laadullisen tutkimuksen osuus kirjattiin asiakkaiden vastausten mukaisesti.

10 TUTKIMUKSEN TULOKSET

10.1 Asiakkaiden kiinnostus pajatoiminnasta

Asiakkaiden kiinnostus pajatoiminnasta oli tutkimusongelmista se tärkein, johon lähdettiin hakemaan vastauksia. Tulokset antavat suuntaviivat toiminnan kehittämiseen. Mikä on siis ensimmäinen pajatoiminta joka mahdollisesti käynnistyisi?



Kuvio 4. Asiakkaiden kiinnostus erilaisista pajatoiminnoista (n=82)

Tähän kyselyyn vastasi 82 henkilöä. Kyselylomakkeessa oli annettu valmiiksi useita vaihtoehtoja pajatoiminnoille. Vastajien oli mahdollista valita vaihtoehtoista useampi kuin yksi, kiinnostuksen ja toiveiden mukaan. Kaiken kaikkiaan valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin tuli yhteensä 142 toivetta. Palkit kertovat toiveiden määrän ja prosenttiluvut kertovat, missä suhteessa vastaukset ovat toiveisiin nähden.

Toivomuksena annettujen vaihtoehtojen lisäksi tuli vielä runsaasti muitakin. Ehdotukset ja toiveet ovat tärkeä osa tutkimusta, juuri asiakkaiden oman mielipiteen ilmaisun takia.

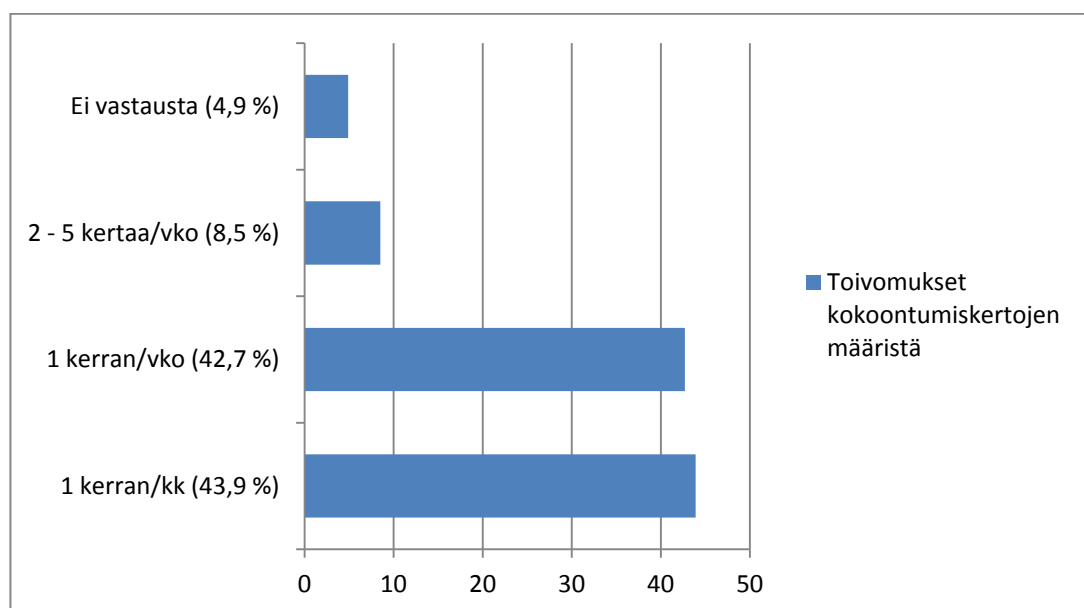
Toiveet on ryhmitelty aiheen mukaan. Lisätoiveet olivat:

- polkupyörän kunnostaminen ja korjaus (2)

- sähkö-, rakennus-, maalaus- ja metallityöt (3)
- tietokoneoppi (1)
- auton korjaus ja huoltotyöt (1)
- leipominen (1)
- lasten kanssa askartelu (3)
- jumppa, siivous (2)
- eläinten kanssa toimiminen (1)

Yksi vastaaja esitti toivomuksen, että pajatoimintaan olisi mahdollisuus ottaa lapsi mukaan. Mahdollisuus edesauttaisi asiakkaan osallistumista toimintaan. Seuraavassa kaaviossa esitetään toivomuksia kokoontumiskertojen määrästä/kuukausi. Kokoontumiskertojen määrä kertoo asiakkaan toiveista toiminnan säännöllisyyteen. Säännöllinen pajatoiminta tukee hyvin oman arjen ja elämän hallintaa, mikä on yhtenä tavoitteena diakoniatyön toiminnan kehittämisessä.

Vastaajista yhteensä yli puolet, 42 henkilöä (51,3 %), halusi säännöllisesti viikoittain tai useammin tapahtuvaa työpajatoimintaa. 36 henkilölle (43,9 %), riittäisi kerran kuukaudessa tapahtuva toiminta. Vain neljällä henkilöllä (4,9 %) vastanneista ei ollut mielipidettä kokoontumiskertojen määrästä kuukaudessa. Vastaustilanteissa ilmeni, että heille kelpasi mikä tahansa vaihtoehto.



Kuvio 5. Toive kokoontumiskertojen määrästä per kuukausi (n=82)

Kyselylomakkeen kysymykseen, jossa kysyttiin vastaajan halukkuutta toimia toimintapajan vetäjänä, vastasi myös 82 henkilöä. Heistä kolmasosa eli 24 henkilöä, ilmoitti kiinnostuksensa toimia vetäjänä, riippuen toiminnasta ja kokoontumiskerroista. 51 vastaajista ei ollut kiinnostunut vetäjän tehtävistä ja seitsemän ei kommentoinut vaihtoehtoa. Halukkaista vetäjistä kuusi oli miehiä ja 12 naisia. Kuudella halukkaalla oli vastauslomakkeesta jäänyt merkitsemättä henkilötiedot myöhempää yhteydenottoa varten.

10.2 Halu pienimuotoiseen työllistymiseen

Toisessa kyselylomakkeessa kartoitettiin seurakunnan diakoniatyön asiakkaiden halua pienimuotoiseen työllistymiseen mahdollisuuksien puitteissa, joko seurakunnan, Jupiter-säätiön tai muiden työnantajien työllistämisenä.

Tähän kyselyyn vastasi yhteensä 57 henkilöä. Moni heistä oli ollut kauan poissa työelämästä, joko sairauden, ammattitaidon puutteen tai iän takia. Keskusteluissa asiakkaiden kanssa kyselylomakkeen täyttöhetkellä nousi esille tärkeä, huomioitava seikka. Asiakkaan näkökulmasta mahdollinen pienimuotoinenkin työllistyminen tuntui haastavalta ja ehkä vähän pelottavalta, mutta silti vastauslomakkeisiin kirjattiin rohkeasti yhteystiedot siltä varalta, jos jotain pientä puuhasteltavaa löytyisi.

Vastaajien joukossa 38:lla (66,6 %) oli ammatillinen tutkinto ja joillakin heistä oli useampia tutkintoja. Ammattitaitoa löytyi usealta eri työalalta:

- Ravintola- ja keittiöalalta ravintolakokkeja, suurtaloukokki, leipureita ja keittäjiä sekä elintarviketyöntekijä (11)
- Hotelli- ja ravintola-alalta tarjoilijoita ja hotellivirkailijoita (3)
- Rakennusosalta sähköasentajia, maalari, muurari, putkiasentaja ja puuseppä (9)
- Metallialalta hitsareita, CNC -työkaluvalmistaja ja muita ammattimiehiä (9)
- Hoitoalalta lähihoitajia ja lastenhoitajia (3)
- Kaupalliselta alalta merkonomeja ja ATK/pienkonekorjaaja (5)
- Urheiluhieroja ja hieroja (2)
- Opetusalan työntekijä (1)
- Siivousalan työntekijä, laitoshuoltaja, merimies ja ompelija (4)

Lisäksi osaamista löytyi kädentaidoista; käsityöt, piirtäminen ja öljyvärimaalaus olivat muutamilla harrastepohjalta hallinnassa. Yksi vastaajista on lukemassa kasvatustieteitä ja kouluttautumassa uuteen ammattiin.

Ammattitutkinnon omaavista suurin osa halusi työllistyä ammattiaan vastaaviin tehtäviin. Myös myynti- ja asiakaspalvelutyö, autonkuljettajan tehtävät sekä lasten ja nuorten kanssa toimiminen kiinnosti. Vastaajien joukosta löytyi myös henkilöitä, joille kelpasi kaikenlainen työ ammattitutkinnosta huolimatta. Kova halu työllistymiseen oli olemassa. Kyselyjen ansiosta tavoitimme juuri ne henkilöt, joilla tuntui olevan hyvä motivaatio työllistymiseen ja joita diakoniatyö voisi uudella toiminnallaan auttaa työllistymään etsimällä heille yhteistyötahojen kanssa pienimuotoista kuntouttavaa työtoimintaa ja sitä kautta tukemalla ja auttamalla työllistymään mahdollisesti jatkossa, joko osa-aikaisesti tai kokopäiväisesti, asiakkaalle itselleen sopivaan tehtävään. Yksi vastaajista ei halunnut työllistyä, mutta oli kiinnostunut vapaaehtoistyöstä.

Vastaajista 19:llä (33,4 %) ei ollut minkäänlaista ammattitutkintoa peruskoulun lisäksi. Ammattitutkinnon puute ei kuitenkaan poistanut halua tehdä töitä tai oppia uutta. Suorat lainaukset asiakkaiden vastauslomakkeista ”Minulle kelpaa mikä tahansa työ” tai ”Tekisin mitä vaan, kunhan olisi töitä” kertoo siitä, että halua työllistymiseen asiakkaiden keskuudessa on olemassa. Kiinnostusta ja osaamista löytyi seuraavilta aloilta:

- Rakennusala: maalaus- ja remonttityöt sekä puutyöt
- Keittiöalan työt ja kokin-, keittäjän ja leipurin ammatit sekä siivoustyöt
- Autonkorjaus, kuljetusala ja maanrakennus
- Lastenhoitajana toimiminen ja lasten kanssa puuhastelu
- Vanhustenhoito
- Helpot toimisto- ja varastotyöt: aakkostaminen, pakkaaminen, purkaminen, hyllyttäminen, inventointi ja arkistointi
- Käsityöt ja myyntityöt

Halu työllistymiseen on olemassa myös seurakunnan syrjäytyneiden ja työttömien asiakkaiden keskuudessa. Vastaajista jopa 51 henkilöä antoi yhteystiedot mahdollista myöhempää yhteydenottoa varten. Heille kerrottiin kyselyjen yhteydessä uuden diakoniakeskuksen valmistumisen aikataulusta (syksy 2013) ja mahdollisen uuden toimin-

nan aloittamisesta. He tulivat tietämään, että seurakunnasta otetaan yhteyttä asian tii-
moilta, mikäli diakoniatyön uusi toimintamuoto käynnistyy uuden keskuksen myötä.

10.3 Uusi diakoniakeskus Vaasaan

Tärkeä osa opinnäytetyötäni on mahdollinen uusi Diakoniakeskus ja sen antamat mah-
dollisuudet kehittää diakoniatyön eri työmenetelmiä. Haastattelin vs. diakoniajohtaja
Heli Salmelaa, hänen ajatuksistaan ja toiveistaan, koskien uutta diakoniakeskusta. Haas-
tattelu suoritettiin sähköpostin välityksellä 18.6.2012. Kysymykset oli muotoiltu avoi-
miksi ja aiheina olivat uuden Diakoniakeskuksen lähtökohdat, diakoniajohtajan ja työn-
tekijöiden suhtautuminen uuteen hankkeeseen, mitä mahdollisuuksia uusi keskus ja
asiakaskysely antavat diakoniatyön kehittämiseksi ja millä mielin johtaja näkee tulevai-
suuden uudessa diakoniakeskuksessa?

Haastattelussa esille nousseita ajatuksia ja mietteitä: Lähtökohdat ja ponnahduslauta
uudelle diakoniakeskukselle syntyi esimiehen havahduttua työntekijöiden työtilojen ja -
välineiden puutteellisuuteen. Diakoniatyön tilat rajasivat kaikki diakoniatyön kehittämi-
sen mahdollisuudet minimiin. Diakoniatyön vastaanottotoimintaa tehtiin päätoimipis-
teen lisäksi seurakunnan eri sivutoimipisteissä, joita oli neljä. Näissä yksin työskentele-
vän työntekijän tietokoneyhteydet eivät toimineet odotetusti (pätkivät jatkuvasti), työ-
turvallisuus koettiin puutteelliseksi (riskitekijä), ja sivutyöpisteistä poissaolo aiheutti
luvattoman paljon stressiä sijaisen saamiseksi. Diakoniatyön vastaanottotoiminta päätet-
tiin keskittää päätoimipisteeseen keskustaan ja yhteen sivutoimipisteeseen. Päätoimipis-
teessä taas oli pula työtiloista ja tietokoneista. Ruokapankin varaston sijainti muualla
aiheutti kuljetuskustannuksia sivupisteisiin ja vaikeutti logistiikkaa. Myös ruoka-avun
määrän tarpeen mukainen lisääminen nykyisillä resursseilla olisi lähes mahdotonta. Uu-
si diakoniakeskus antaisi mahdollisuuden saada asianmukaiset ja turvalliset työtilat ja -
välineet kaikille diakoniatimin työntekijöille sekä mahdollisuuden kehittää diakonia-
työn toimintatapoja entistä asiakaslähtöisemmiksi.

Diakoniakeskusprojektin alussa diakoniatyöntekijöiden suhtautuminen uuteen hankke-
eseen vaihteli. Mitä kauemmin työntekijä oli toiminut diakoniatyössä, sitä vaisumpaa oli
innostuminen uudesta hankkeesta. Tämä oli ymmärrettävää, sillä työntekijät olivat näh-

neet ja kokeilleet monenmoista vuosien varrella, mutta aina eivät uudet ideat ja ehdotukset ottaneet tuulta purjeisiin. Ne joilla oli työvuosia vähemmän, olivat helpompia innostumaan uuden hankkeen tuomista mahdollisuuksista. Suurin osa työntekijöistä lähti kuitenkin innolla ideoimaan uuden keskuksen mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseen, yhteistyössä kaikkien diakoniatyöntekijöiden kanssa. Koettiin tärkeäksi, että diakoniatyö pystyisi muuttumaan ja toimimaan tämän päivän hengen ja ajan mukaisesti. Heli Salmela, joka on ollut uuden diakoniakeskushankeen promoottori ja sielu, on kokenut hankkeen eteenpäin viemisen varsin työlääksi. Päätöksenteon hitaus on vaikuttanut diakoniatyöntekijöiden työilmapiiriin ja työssä jaksamiseen. Toive uusista tiloista ja paremmista työskentelymahdollisuuksista on herättänyt toiveita paremmasta. Esisopimus uusista tiloista on kuitenkin tehty, joten hiukan voi diakoniajohtajakin hengähtää. Hanke on vs. diakoniajohtajalle sydämen asia ja hän toivoisi näkevänsä hankkeen valmistuvan ja toimivan vaasalaisten parhaaksi.

Uuden diakoniakeskuksen mahdollisuudet ja asiakaskyselyn tulokset ovat nostattaneet innostuksen ja toivon hankkeen toteutumisesta. Salmelan mielestä diakoniakeskuksessa on kehittämisen mahdollisuuksia niin paljon kuin ideoita riittää. Diakoniakeskuksessa voitaisiin järjestää ateriapalveluita päivittäin ilman, että se vaikeuttaisi seurakunnan muuta toimintaa. Asiakaskunnassa on huomattava määrä sellaisia henkilöitä, joiden kanssa kuntouttava työtoiminta voisi tuoda selkeitä parannuksia asiakkaan elämään ja juuri uudessa diakoniakeskuksessa olisi tällaiseen mahdollisuus. Myös matalan kynnyksen kokoontumispaikan ns. diakoniakahvilan tarve on selvä. Asiakkaiden tarpeet ja toiveet on yhdistetty ja tuloksena todetaan, että uusi diakoniakeskus on vastaus kaikkiin tarpeisiin. Salmela toivoo, että asiakaskysely itsessään antaa vielä tarkemman suunnan ja näkemyksen asiakkaiden tarpeista. Heitä varten keskus tehdään, joten todellisten tarpeiden kartoittaminen on ensiarvoisen tärkeää. Salmela toivoo näkevänsä innovatiivisuutta ja rohkeita yrityksiä uusiin työtapoihin. Keskus tarvitsee innostuneen ja asiantuntevan vetäjän, joka osaa luotsata tiimiä yhteiseen maaliin. Tärkeintä ovat kuitenkin sitoutuneet ja osaavat työntekijät. Hän haluaisi kiinnittää hankkeeseen ihmisiä, joilla on uudet tavat ja rohkeutta ajatella toisin – vanhoja hyviä työtapoja unohtamatta. Diakoniatyötä voisi kehittää laajemmaltikin kohti uusia työtapoja ja miksei Vaasa voisi olla tässä asiassa valtakunnallinen suunnannäyttävä. Uuden Diakoniakeskuksen tulevaisuuden Salmela näkee idearikkaana, virkeänä, energisena ja valoisana. Diakoniakeskus on paikka, mistä löytyy toivo.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tehty tutkimus oli sekä tutkimus- että kehittämispainotteinen työ. Lähtökohtana oli selkeästi diakoniatyön päivystysvastaanoitoilla havaittu työelämälähtöinen tutkimusongelma sekä tarve kehittää nykyistä diakoniatyötä entistä asiakaslähtöisemmäksi. Ongelmaa lähdettiin selvittämään kyselylomakkeiden avulla asiakkaan näkökulmia, toiveita ja tarpeita kartoittamalla. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, voisiko toimintaa kehittää esim. erilaisten toimintapajojen avulla. Lisäksi selvitettiin myös, mitä ammattiosaamista vastaajien joukosta löytyi ja heidän haluaan työllistymiseen. Tutkimuksen aikana diakoniatyön moninaisuus ja herkkyys avautui aivan uudella tavalla. Ammatillinen kehittyminen on tapahtunut prosessin kuluessa. Toivon, että työni seurakunnassa jatkuu niin, että saisin olla mukana toteuttamassa uusien toimintamenetelmien käynnistämistä ja näkemässä toiminnan tulokset.

Tärkeää oli, että muut diakoniatyöntekijät olivat mukana heti alusta asti ideoimassa uuden diakoniakeskuksen uusia toimintamahdollisuuksia, koko ajan huomioiden diakoniatyön eri asiakasryhmät. Tutkimuksen aikana oli havaittavissa, että työntekijöiden mahdollinen pieni vastarinta on selvästi muuttumassa kohti kehittämisen ja ideoinnin valtamerta. Kaikkia ideoita ja ehdotuksia ei olekaan tarkoitus lähteä toteuttamaan heti yhdellä kertaa. Mahdollisten uusien toimintamenetelmien käyttöönotto tapahtuu pienin askelin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Tieto tästä rauhoittaa myös työntekijöiden keskuudessa vallitsevia ajatuksia uusien toimintamenetelmien käyttöönotosta ja työn kuormittavuudesta.

11.1 Tutkimusmenetelmät ja tulokset

Tutkimusmenetelminä käytettiin asiakaskyselyitä, kahta erilaista kyselylomaketta: ensimmäisessä lomakkeessa selvitettiin asiakkaiden halukkuus osallistua pajatoimintaan ja toisessa lomakkeessa asiakkaiden ammattitaitoa ja halukkuutta pienimuotoiseen työllistymiseen. Lisäksi laadullisen näkökulman esille tuomiseksi käytettiin sähköpostihaastattelua. Haastateltavana oli vs. diakoniajohtaja Heli Salmela.

Ensimmäisen kyselylomakkeen tulos asiakkaiden kiinnostuksesta ja toiveista koskien pajatoimintaa näyttää hyvältä. Heidän toiveidensa mukaan ensimmäisenä käynnistyisi pajatoiminta, jossa tehtäisiin ruokaa ja johon olisi helppo kytkeä myös leipominen. Ruoanlaittopajaan oli vetäjiä ilmoittautunut vastaajista 11 henkilöä. Mikäli kaikki pajatoiminnan aloittamisessa sujuisi suunnitellusti, hyvän ja huolellisen organisoinnin jälkeen diakoniatyön tukemana, pajatoiminta pyörisi omin voimin työttömien itsensä vetämänä.

Toisen kyselylomakkeen tulos kertoo selvästi, että diakoniatyön päivystysvastaanotolla käyvien asiakkaiden joukossa on iso joukko sellaisia henkilöitä, joilla on suuri halu työllistyä ammittiaan vastaaviin tehtäviin tai muihin tehtäviin. Miksi he ovat tällä hetkellä työttöminä? Tieto siitä pitää varmasti sisällään monta surullista ja vaikeaa elämäntarinaa. He tarvitsevat tueksi diakoniatyöntekijöiden ammatillista osaamista ja lähimmäisenrakkautta. Kuntouttava työtoiminta on osalle heistä varmasti paras vaihtoehto ennen varsinaista työllistymistä.

Kyselylomakkeet olivat hyvä keino tehdä samalla ns. etsivää diakoniatyötä ja tavoittaa asiakkaiden keskuudesta potentiaalisia ja halukkaita työllistyjiä. Toimintapajojen vetäjiksi haluavat saivat jättää yhteystiedot vastauslomakkeisiin, jotta heihin voidaan ottaa yhteyttä tarvittaessa. Kyselyjen tulokset antavat aivan uuden haasteen diakoniatyölle. Pajatoiminnan organisoinnin käynnistäminen vaatii asiasta kiinnostuneen ja innokkaan työntekijän, joka on motivoitunut uusien haasteiden edessä. Avoimia kysymyksiä on paljon. Mietittäväksi jää myös, mistä diakoniatyö löytää voimavarat ja ajan kohdata jokainen kyselyjen myötä tavoitettu asiakas henkilökohtaisesti, niin että aikaa löytyy myös heidän rinnalla kulkemiseen, kuuntelemiseen, tukemiseen ja ehkä syvien ”haavojen” parantamiseen. Tärkeää on myös miettiä, miten toiminta organisoidaan ja miten asiakkaat saadaan todella motivoitumaan pajatoiminnasta, olisiko houkuttimena ilmainen aamupuuro kaikille pajatoimintaan osallistuville?

Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista suurin osa suhtautui diakoniatyön toiminnan kehittämiseen positiivisesti ja useat olivat sitä mieltä, että nyt seurakunnan diakoniatyö on vihdoinkin ”oikeilla jäljillä”. Diakoniatyön päivystysasiakkaat tarvitsevat juuri tällaisia matalan kynnyksen paikkoja, joihin on helppo tulla ja joissa koetaan olo turvalliseksi ja asiakasta tukevaksi ja kannustavaksi.

11.2 Diakoniakeskus on paikkansa ansainnut

Vaasan suomalaisen seurakunnan diakoniatyön tämänhetkinen tilanne kertoo karua todellisuutta työntekijöiden työolosuhteista ja mahdollisuuksista toiminnan kehittämiseen. Toimintoja on jo osaksi keskistetty keskustassa olevaan diakoniatuimistoon mm. työvälineiden puutteellisuuden/toimivuuden ja työturvallisuuden takia. Sivutoimipisteissä olevan työntekijän poissaolo vaikeuttaa diakoniatyön toimintaa. Toiminnan keskittämistä on tukenut myös ruokapankin sijaitseminen keskustassa. Päivystysvastaanotoilla jaettavat ruokakassit ovat lähempänä asiakkaita ja nopeammin saatavilla vastaanotoille. Uusi diakoniakeskus antaisi hyvät, asianmukaiset ja turvalliset työtilat ja – välineet kaikille diakoniatuimin työntekijöille sekä mahdollistaisi diakoniatyön toimintatapojen kehittämistä vielä entisestään asiakaslähtöisemmäksi. Päätöksenteon hitaus on kuitenkin vaikuttanut työntekijöiden työilmapiiriin ja työssä jaksamiseen.

Diakoniatyöntekijät kokevat tärkeäksi sen, että pystyisivät muuttumaan ja toimimaan tämän päivän hengen ja ajan mukaisesti ja vastaamaan yhteiskunnan taholta tuleviin haasteisiin. Uuden diakoniakeskuksen mahdollisuudet ja asiakaskyselyn tulokset ovat nostattaneet innostuksen ja toivon diakoniakeskushankkeen toteutumisesta ja työn kehittämisen mahdollisuuksista. Hyvinvoiva työntekijä on diakoniatyön voimavara.

11.3 Askel- ja Valtaväylähankkeista saatuja havaintoja

Tästä tutkimuksesta saadut tulokset ja ajatukset toiminnan kehittämisestä ja menetelmistä sivusivat aikaisemmin toteutetun Askel-hankkeen tuloksia. Hankkeen tuloksena syntyi paljon arvokasta tietoa siitä, miten asiakas etenee vaikeasta työttömyydestään vaiheittain kohti työelämää tai muuta kestäväää ratkaisua sekä työhön siirtymisen erilaisista välivaiheista. Hankkeen aikana kirjatuihin kokemuksista löytyi hyviä käytäntöjä ja kehittämismahdollisuuksia, joita myös Vaasan suomalaisen diakoniatyön kannattaa huomioida omaa toimintaa kehittäessään.

Tärkeitä havaintoja asiakkaan näkökulmasta oli mm.:

- asiakkaan yksilöllistä ja kokonaisvaltaista ohjausta tulisi olla riittävästi
- asiakkaalla tulisi olla henkilökohtainen tukihenkilö

- tiedottamisen tulisi olla ajan tasalla ja selkeää
- asiakkaalle tulisi tehdä yksilöllinen suunnitelma miten edetään
- palvelut tulisi räätälöidä asiakkaan omien mahdollisuuksien ja voimavarojen mukaan, toimijoiden ja työntekijöiden osaamista tulisi ehdottomasti lisätä ja vahvistaa.
- monipuolisempia työtoiminnan työpaikkoja, jotka vastaisivat paremmin normaalia työelämää, tulisi saada lisää
- valtion ja kuntien vastuita keskenään tulisi selkeyttää koskien sosiaalista työllistämistä. Työn tekeminen pitäisi saada kannattavaksi.

Kaiken kaikkiaan Askel-hankkeen aikana asiakkaiden antama palaute kuntouttavasta työtoiminnasta oli hyvää: päivärytmi vahvistui, elämässä oli säännöllisyyttä sekä sosiaalista kanssakäymistä, työpaikalla oli hyvä ilmapiiri, tekeminen oli mielekäästä. Em. asiat ovat juuri niitä asioita, joihin myös diakoniatyön pajatoiminnan tavoitteet suuntaavat.

Jatkossa Vaasan seurakunnassa voitaisiin hyödyntää myös Valtaväylä-hankkeesta saatuja kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan toteutuksesta ja sisällöstä. Tutkimuksen mukaan kunta voi tehdä sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä ostopalveluna myös rekisteröidyn uskonnollisen yhdiskunnan kanssa. Toisille Vaasan suomalaisen seurakunnan päivystysvastaanoton asiakkaista kuntouttava työtoiminta voisi olla sisällöltään hyvin lähellä normaalia työtä, kun taas toisille se antaisi mahdollisuuden totutella säännölliseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Hankkeen vastuuhenkilöiden mielestä kuntouttavalla työtoiminnalla oli positiivisia vaikutuksia asiakkaille. Heidän elämäntilanteensa hallinta ja valmiudet osallistua työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin parantuivat selvästi toiminnan ansiosta. Parhaat tulokset saavutettiin räätälöimällä työtoiminta vastaamaan asiakkaan tarpeita ja toiveita mahdollisimman hyvin, jolloin asiakkaan motivoituminen ja kuntoutuminen työtoimintajakson aikana on merkittävää. Asiakkaat hyötyisivät myös pienimuotoisista kursseista ja koulutuksista, joita järjestettäisiin työtoimintajakson yhteydessä. Kurssit voisivat sisältää esim. työelämän pelisääntöjä, työnhakuprosessia, elämänhallintaan ja terveelliseen elämään liittyviä teemoja, miksei myös velkaneuvontaa. Tällaisia pieniä kursseja ja koulutuksia erilaisilla teemoilla voisi järjestää myös diakoniatyön toimintapajojen yhteydessä.

Yhteiskunnan näkökulmasta juuri tämäntyyppisen pajatoiminnan käynnistyminen ja toiminnan tavoitteiden onnistuminen, asiakkaan tavoitteet mukaan lukien, on merkittävä etu sekä ihmiselle itselleen että yhteiskunnalle. Yhdenkin asiakkaan saaminen takaisin työelämään, pois sosiaalitoimen ja seurakunnan asiakkuudesta säästää yhteiskunnan varoja melkoisesti. Tavoitteet kannattaa kuitenkin asettaa realistiselle tasolle.

11.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen kysymysten luotettavuuteen ja pätevyYTEEN vaikutettiin niin, että kysymykset laadittiin yksinkertaisiksi ja helpoiksi vastata. Vastaajilta odotettiin juuri vastausajankohdan mukaista vastausta, ei tulevaisuuden suunnitelmia. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti myös saadun aineiston laatu ja määrä sekä miten se analysoitiin ja esitettiin. Vs. diakoniajohtajalle esitetyt kysymykset olivat avoimia ja vastaukset perustuvat tiedolle, tuntemuksille, kokemuksille ja näkemyksille. Vastausten luotettavuuteen vaikutti se, että hänelle annettiin myös mahdollisuus lukea haastattelun tekstiosuus etukäteen ja vaikuttaa asiasisältöön.

Eettisyys tutkimuksessa otettiin huomioon tutkimusaineiston hankinnassa. Kyselyihin sai vastata nimettömänä, vastanneita kunnioitettiin ja kohdeltiin oikeudenmukaisesti. Molemmissa kyselylomakkeissa kysyttiin asiakkaiden halukkuutta osallistua toimintaan vastuunkantajana tai työllistyjänä, jolloin vastaajalla oli mahdollisuus jättää vastauslomakkeeseen yhteystiedot niin halutessaan. Vastaustilanteessa oli kysymys asiakkaan kohtaamisesta ja hänen elämäntilanteestaan ja toiveistaan tehtävä tutkimus. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa oltiin tarkkoja, rehellisiä ja eettisesti vastuullisia.

11.5 Jatkotoimenpiteet

Tämän tutkimuksen jälkeen diakoniatyön toiminnan kehittämistyö tulee jatkumaan. Tarkoituksena on tehdä toimintaohje diakoniatyöntekijöille. Toimintaohje tulee pitää sisällään tarkempaa tietoa päivystysvastaanoton asiakkaille suunnattujen tukien hakumenettelystä, yhdyshenkilöistä, tukien määrästä ja eri työllistävien yhteistyötahojen kanssa sovitusta yhteydenottomenetelmistä. Toimintaohje kootaan yhteistyössä eri yh-

teistyötoimijoiden kanssa. Ohjeen tietoja on tarkoitus ensisijaisesti käyttää ja hyödyntää seurakunnan diakoniatyön asiakkaan mahdollista kuntouttavaa työllistymistä ajatellen. Jos ja kun diakoniatyön asiakas havaitaan soveltuvaksi kuntouttavan työtoiminnan piiriin, oppaasta löytyy nopeasti eri yhteistyötoimijoiden ja työnantajien kanssa sovitut toimintamenettelyt sekä yhteys henkilöiden puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet. Toimintaohje tullaan laittamaan myös Vaasan suomalaisen diakoniatyön omille tiedostosivuille, mistä ne ovat tarvittaessa helposti muokattavissa ja päivitettävissä.

Työ muiden työnantajien kytkemisestä seurakunnan diakoniatyön toimintaan mukaan, kuntouttavan työtoiminnan osalta, tullaan tarvittaessa saattamaan loppuun.

Mielenkiintoista olisi tehdä jatkotutkimus myös siitä, miten diakoniatyöntekijät ovat kokeneet diakoniakeskushankkeen toteutumisen omasta ja asiakkaan näkökulmasta tai miten eri vaasalaiset yritykset näkevät seurakunnan uuden toimintamuodon vaikuttavan kaupungin katukuvaan ja yhteiskunnallisiin näkökohtiin.

LÄHTEET

- Borgman, Merja & Packalen, Esa 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.
- Eskelinen, Tuula 2010. Opinnäytetyö. Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen palvelimoitinliikkeelle. Viitattu 22.7.2012.
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14462/Eskelinen_Tuula.pdf?sequence=2.
- Grönhagen, Juhani i.a. Internetix. Opinnot/Opintojaksot. Ole oman laivasi kippari. Viitattu 25.7.2012.
<http://internetix.fi/opinnot/opintojaksot/1filosofiapsykologia/psykologia/elamanhallinta/>.
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela Ulla 2010. Diakoniatyö. Asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hjelm, Anne; Jääskeläinen, Eero & Tekkala, Tiina 2008. Opinnäytetyö 2008. Turun ammattikorkeakoulu. Voimana positiivinen mielenterveys – terveystietä. Viitattu 4.6.2012.
http://terveysnetti.turkuamk.fi/Tyoikaisten/positiivinen_mielenterveys/tekijat.html.
- Jokela, Mari 2010. Opinnäytetyö. Kuntouttava työtoiminta Valtaväylä -hankkeen kunnissa. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.5.2012.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21915/Jokela_Mari.pdf?sequence=1.
- Jolkkonen, Jari 2006. Diakonian tutkimus 272006. Onko köyhyys kohtalo vai valinta? Diakonian teologisia perusteita, 112–132. Viitattu 21.5.2012.
http://www.dts.fi/dokumentit/DT_2_2006.pdf.
- Jolkkonen, Jari; Kallio, Ulla; Kotila, Heikki & Lehtola; Henri 2008. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto. Sarja C 2008:9. Kirkkohallituksen asettama diakonaattityöryhmä 2007. Diakoniavirka. Mietintö 1.9.2008. Helsinki: Kirkkohallitus. Viitattu 13.6.2012.
[http://kappeli.evl.fi/KKHASHa.nsf/7b71ae23c1dcb5bcc22572980062dd0b/6e7f733229475795c225734100222e16/\\$FILE/Diakonaattity%C3%B6ryhm%C3%A4.%20Mietint%C3%B6.%20Telos%201.pdf](http://kappeli.evl.fi/KKHASHa.nsf/7b71ae23c1dcb5bcc22572980062dd0b/6e7f733229475795c225734100222e16/$FILE/Diakonaattity%C3%B6ryhm%C3%A4.%20Mietint%C3%B6.%20Telos%201.pdf).

- Jouppila, Hanna & Kallio Hanna-Mari 2009. Opinnäytetyö. Valtaväylä-hankkeen palveluohjaus asiakkaiden kokemana. Viitattu 2.6.2012.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4788/Jouppila_Hanna.pdf?sequence=1.
- Jupiter-säätiö i.a. Valmennus ja tuotanto. Viitattu 15.6.2012.
<http://www.jupiter.fi/www/etusivu.html>.
- Karjalainen, Jarno 2011. Askelia kohti työelämää. ASKEL- hankkeen kokemukset ja toimenpide-ehdotukset. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos THL. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy.
- Kansaneläkelaitos i.a. Työttömät. Tuet työttömälle työnhakijalle. Viitattu 28.5.2012.
<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/190701134121EH?OpenDocument>.
- Kiiski, Jouko 2009. Sielunhoito. 1. painos. Helsinki: Edita Prima.
- Lappalainen, Kaarina 1998. Toimikunta: Aalto, Kirsti; Esko, Martti; Kolehmainen, Riitta; Korolainen, Juhani & Virtaniemi, Matti-Pekka 1998. Sielunhoidon käsikirja. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Latvus, Kari 2004. Diakonian tutkimus 1/2004. Etsivän diakonian historiaa ja uusia työmenetelmiä. Viitattu 24.10.2012.
http://dts.fi/dokumentit/DT_1_2004_uusikansi.pdf.
- Latvus, Kari 2009. Diakonian tutkimus 1/2009. Diakonian virka uusimman raamatuntutkimuksen valossa. Väärinkäsityksiä ja tosi rakkautta, 35–46. Viitattu 22.5.2012. http://dts.fi/files/2009/10/DT1_2009.pdf.
- Rättyä, Lea 2009. Väitöskirja. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa, 107–113. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 179.
- Seinäjoen ammattikorkeakoulu i.a. Valtaväylä-hanke. Se AMK info. Viitattu 25.5.2012.
http://www.seamk.fi/Suomeksi/SeAMK_Info/Yksikot/SeAMK_Sosiaali_ja_terveysala/Tutkimus-_ja_kehittamistoiminta/Valtavayla-projektikokonaisuus.iw3.
- Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri 2009 (toim.) Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Siitonen, Juha 1999. Oulun Yliopisto. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Voimaantumisen määritelmä 5.1.3. Oulun Yliopiston kirjasto.

Sosiaali- ja terveysministeriö STM. Sosiaali- ja terveystyö. Kuntoutus. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 24.5.2012.

http://www.stm.fi/sosiaali_ ja_ terveystyö/kuntoutus/kuntouttava_tyotoiminta.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. Vapaaehtoistyö. Viitattu 13.11.2012.

<http://evl.fi/>.

Suomen punainen risti i.a. Tutustu Punaiseen Ristiin. Viitattu 13.11.2012.

<http://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Suurella Sydämellä i.a. Mikä on Suurella Sydämellä vapaaehtoistyö. Viitattu

13.11.2012. <http://www.suurellasydamella.fi/>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. ASKEL – steps towards more inclusive working life

– brochure in English. Viitattu 26.5.2012. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/6cdcae55-bf82-4505-b961-c255cdb0042a>.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Kasvun kumppanit. Lasten hyvinvointia vahvistamassa. Yhteisöllisyys. Viitattu 1.8.2012.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/yhteisollisyys.

Tilastokeskus i.a. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 24.7.2011.

<http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tt/01/04/index.html>.

Turunen, Raimo 2007. Työyhteisöt tarvitsevat tukea. Artikkelit. Capitol Kuopion hiippakunnanlehti (2), 7–9.

Työllisyysportti i.a. Tukipalvelut. Kuntoutus. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu

24.5.2012.

Työterveyslaitos i.a. Osallistavat työn kehittämisen menetelmät Viitattu 24.10.2012.

http://www.ttl.fi/duunitalkoot/kehittajat_s2_4.html.

Vaasan evankelis-luterilainen seurakunta i.a.a. Diakoniatyön toimintakertomus 2011.

Vaasan suomalainen seurakunta 2011. Vaasa.

Vaasan evankelis-luterilainen seurakunta i.a. Vaasan suomalainen seurakunta. Viitattu

1.7.2012.

<http://www.vaasaevl.fi/suomalainenseurakunta/Default.aspx?id=335520>.

Vaasan kaupunki i.a. Sosiaalinen tuki ja toimeentulo. Toimeentulotuki. Viitattu

24.7.2012. http://www.vaasa.fi/sosiaali_ ja_ terveys/sosiaalinen_tuki_ ja_ toimeentulo/toimeentulotuki.

Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto i.a. TE- toimisto 2012. Ohjeita työnantajille. Viitattu 15.6.2012.

http://www.mol.fi/mol/fi/01_tyonantajat/06_2rekrytoinnin_tuki/index.jsp.

Valtaväylä hanke i.a. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Vastuun ja osallisuuden yhteisö, diakonia ja yhteiskuntatyön linja 2010. Nuortenkeskus i.a. Viitattu

1.6.2012. <http://www.nuortenkeskus.fi/binary/file/-/fid/387>.

Kuva: Microsoft Word, ClipArt/Enkeli.



LIITE 1

Saatekirje kyselylomakkeisiin

Teen ☺ opinnäytetyöni Vaasan suomalaisen seurakunnan diakoniatyön päivystysvastaanotoilla käyvistä asiakkaista. Etsin kyselylomakkeiden avulla jo voimassa oleviin toimintamuotoihin vaihtoehtoisia uusia toimintamuotoja. Opinnäytetyöni on tutkimuspainotteinen.

Vaihtoehtoina uusiksi toimintamuodoiksi ovat ehdolla kuntouttava toiminta esim. erilaiset ”toimintapajat” ja pienimuotoinen työtoiminta.

Tarkoituksena on kartoittaa asiakkaidemme kiinnostusta uusista mahdollisista toimintamuodoista muutamilla kysymyksillä. Kyselyyn voi vastata myös nimetömänä. Vastatut lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään kyselyn valmistumisen jälkeen.

OHJE:

Diakoniatyöntekijälle annetaan kaksi erillistä kyselylomaketta, työntekijä arvioi kumman lomakkeen asiakkaalle antaa.

- 1) Toisessa kartoitetaan työpajatoimintaa eli annetaan sellaisille, joilla on oman arjen hallinnan kanssa vaikeuksia (esim. päihde- tai mielenterveysongelmainen).
- 2) Toisessa taas kysellään halukkuutta tehdä pienimuotoista työtä, jos sitä olisi tarjolla.
- 3) Asiakas täyttää lomakkeen toimistossa – valmis lomake Marttinalle.

Edellä ehdotettuja toimintoja voitaisiin tehdä uudessa vuonna 2013 valmistuvassa diakoniakeskuksessa tai diakoniatyön tukemana ulkopuolisella työnantajalla. Toimintojen tarkoituksena on löytää itse kullekin mielekästä tekemistä omien osaamisten ja harrasteiden kautta – pienin askelin kohti oman arjen hallintaa.

t. marttina ☺



KYSELYLOMAKE – Toimintapajat



LIITE 2

Vaasan Suomalaisen seurakunnan diakoniatyö kehittää eri toimintamuotoja. Yhtenä vaihtoehtona uudeksi toimintamuodoksi on ehdolla kuntouttava toiminta, jonka tarkoituksena on löytää itse kullekin mielekästä tekemistä omien osaamisten ja harrasteiden kautta - pienin askelin kohti oman arjen hallintaa.

Haluamme kartoittaa asiakkaidemme kiinnostusta uudesta mahdollisesta toimintamuodosta muutamilla kysymyksillä. Kyselyyn voi vastata myös nimettömänä. Vastatut lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään kyselyn valmistumisen jälkeen.

1) Millaista osaamista sinulla on tai mitä haluaisit oppia?

- Ruoanlaitto
- Käsityöt
- Öljyväri tms. maalaus/piirtäminen
- Puutyöt
- Musiikki
- Jotain muuta, mitä? _____

2) Kuinka usein haluaisit kokoontua uuden harrastuksen pariin?

- Kerran kuukaudessa
- Kerran viikossa
- Useammin

3) Onko sinulla kiinnostusta toimia ryhmän vetäjänä?

- Kyllä Ei

Jos vastasit kyllä, kerrotko nimesi, niin voimme ottaa sinuun myöhemmin yhteyttä _____



Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Diakoniatöimiston väki





KYSELYLOMAKE – Pienimuotoinen työllistyminen **LIITE 3**

Vaasan Suomalaisen seurakunnan diakoniatyö kehittää eri toimintamuotoja. Yhtenä vaihtoehtona uudeksi toimintamuodoksi on ehdolla pienimuotoinen työtoiminta. Työtoimintaa voitaisiin tehdä diakoniakeskuksessa tai diakoniatyön tukemana ulkopuolisella työnantajalla.

Haluamme kartoittaa asiakkaidemme kiinnostusta uudesta mahdollisesta toimintamuodosta muutamilla kysymyksillä. Kyselyyn voi vastata myös nimettömänä. Vastatut lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja hävitetään kyselyn valmistumisen jälkeen.

- 1) Onko sinulla ammatillista koulutusta? Kyllä Ei

Jos on, miltä alalta? _____

- 2) Jos sinulla olisi mahdollisuus työllistyä, mitä työtä haluaisit tehdä/mitä osaat?

- 3) Jos uusi toimintamuoto käynnistyy ja sinulle löytyisi työpaikka, saako sinuun ottaa yhteyttä?

Kyllä Ei

- 4) Jos vastasit kyllä, voit jättää nimesi tähän, niin löydämme sinut tarvittaessa

Nimi: _____

Osoite: _____ Puh.no. _____

- 5) Muuta, mitä?

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Diakoniatoimiston väki

