



Sanna Ormiskangas
Johanna Pietiläinen

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2022

DIAKONIA – APUA JA TUKEA

Opas diakonian talousohjaukseen



TIIVISTELMÄ

Sanna Ormiskangas ja Johanna Pietiläinen
Diakonia – apua ja tukea. Opas diakonian talousohjaukseen.
47 sivua, 2 liitettä
Syksy, 2022
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Kehittämispainotteisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda opas, joka kertoo diakonian taloudellisesta avusta sekä toimii tukena asiakkaan talousohjauksessa. Talousohjaus- ja neuvonta ovat diakoniassa osa asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista. Diakonia toimii yhteiskunnan turvaverkon paikkaajana siellä mihin muu yhteiskunnan apu ei yllä. Aineellinen avustaminen ei yleensä ole riittävä keino asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi, vaan lisäksi tarvitaan pitkäjänteistä talousohjausta ja psykososiaalista tukea.

Oppaan tarkoitus on tuoda selkeästi ja kunnioittavasti esille seurakunnan, yhteiskunnan ja kolmannen sektorin tukimuotoja talousvaikeuksissa olevan asiakkaan elämänlaadun parantamiseksi. Lisäksi oppaassa annetaan vinkkejä pienillä tuloilla selviytymiseen. Asiakas voi käydä opasta läpi yhdessä diakoniatyöntekijän kanssa ja palata oppaan sisältöön tarvittaessa myös kotona. Opas sisältää lisäksi osallistavia tehtäviä, joilla kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta ja pyritään parantamaan asiakkaan tulevaisuusorientoituneisuutta. Opasta voidaan käyttää myös diakoniaopiskelijoiden perehdytyksessä.

Oppaan sisältö kerättiin diakoniatyöntekijöille laaditun Webropol-kyselyn pohjalta. Kyselyyn osallistui diakoniatyöntekijöitä koko maasta. Oppaasta kerättiin palautetta avoimen haastattelun avulla diakoniatyöntekijöiltä sekä diakonian asiakkailta. Opasta muokattiin palautteen perusteella soveltuvin osin. Kehittämissuhteiden pohjalta syntynyt opas kertoo asiakkaalle, millaista apua diakoniasta on saatavilla ja se sisältää diakonian talousohjauksen kannalta keskeisimmän informaation.

Asiasanat: diakonia, taloudellinen kyvykkyys, taloudellinen sosialisatio, talous-sosiaalityö

ABSTRACT

Sanna Ormiskangas ja Johanna Pietiläinen

Diaconia – help and support. A guide for financial guidance in diaconia.

47 pages, 2 appendices

Autumn 2022

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services, Diaconal Work

Bachelor of Social Services

The goal of our development-oriented Thesis was to create a guide that tells about the financial assistance of the diaconal work and acts as a support in the client's financial guidance. In diaconia, financial guidance and counseling are part of the client's holistic approach. Diaconia acts as a place for society's safety net where other help from society cannot reach. Material assistance is usually not a sufficient way to improve the customer's life situation, but long-term financial guidance and psychosocial support are also needed.

The purpose of the guide is to clearly and respectfully highlight the forms of support from the parish, society and the third sector to improve the quality of life of a customer in financial difficulties. In addition, the guide gives tips for surviving on a small income. The customer can go through the guide together with the diaconia worker and return to the content of the guide, if necessary, also at home. The guide also contains participatory tasks that map the customer's life situation and aim to improve the customer's future orientation. The guide can also be used in the orientation of diaconal students.

The content of the guide was collected based on a Webropol questionnaire prepared for diaconia workers. Diaconia workers from all over the country participated in the survey. Feedback on the guide was collected through an open interview from diaconia workers and diaconia customers. Based on the feedback, the guide was modified as appropriate. The guide, created on the basis of the development task, tells the customer what kind of help is available from diaconia and it contains the most important information from the point of view of diaconia's financial management.

Keywords: diaconia, financial capability, financial socialization, financial social work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TALOUDELLINEN KYVYKKYYS	5
2.1 Taloudellinen toimintakyky ja sen kehittyminen	5
2.2 Talousohjauksen tarve	6
2.3 Talousvaikeuksien taustatekijöitä ja seuraamuksia	7
2.4 Taloudellisen toimintakyvyn merkitys osallisuudelle	9
3 TALOUSSOSIAALITYÖ	9
3.1 Taloussosiaalityön merkitys	9
3.2 Rakenteellinen taloussosiaalityö	10
4 TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN DIAKONIAITYÖSSÄ	11
4.1 Kirkon tarjoama taloudellinen apu	11
4.2 Yhteistyösuhteen rakentuminen	14
4.3 Diakonian taloudellisen auttamisen menetelmiä	15
5 TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖKUMPPANI	17
6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	18
7 APUA JA TUKEA -OPPAAN KEHITTÄMISPROSESSI	20
7.1 Kehittämisprosessin kuvaus	20
7.2 Oppaan sisällöllisen tarpeen kartoittaminen	22
7.3 Oppaan sisältö	24
8 KYSELYN AVULLA KERÄTTY AINEISTO	31
9 OPPAAN ARVIOINTI	34
10 TYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	36
11 POHDINTA	38
LÄHTEET	41
LIITE 1. Kyselylomake	48

LIITE 2. Diakonia – apua ja tukea opas.	49
--	----

1 JOHDANTO

Kansalaisten puutteelliset taloudenhallinnan taidot aiheuttavat yhteiskunnallemme mittavia taloudellisia ja sosiaalisia kustannuksia (Rehn, 2018, s. 3). Talousongelmien laajuutta voidaan havainnollistaa maksuhäiriömerkinnän omaavien henkilöiden määrällä. Vuoden 2020 lopulla Suomessa oli 392 200 henkilöä, jolla oli maksamattomien laskujen seurauksena syntynyt maksuhäiriömerkintä. (Pantzar, 2018, s. 5; Asiakastieto, i.a.) Ongelma on huomioitu hallitusohjelmassa Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta (Valtioneuvosto, 2019, s. 82), jossa hallituskauden yhtenä tavoitteena on kansalaisten talousosaamisen ja taloudenhallinnan taitojen kehittäminen sekä taloussosiaalityön vahvistaminen.

Taloudellinen avustaminen on ollut keskeinen osa diakonian työtehtäviä 1990-luvun lamasta lähtien, jolloin kirkko otti vahvan roolin yhteiskunnan turvaverkon paikkaajana. Diakoniatyöntekijöiden työnkuvan laajentuessa lisääntyivät työhön liittyvät vaatimukset ja haasteet. Uudenlaiset haasteet ovat motivoineet diakoniatyöntekijöitä, mutta työn haasteellisuus vaikuttaa myös työssäjaksamiseen. Diakoniatyöntekijöiden ammatti-identiteetti on usein rakentunut henkisen ja hengellisen työn varaan, minkä seurauksena osa diakoniatyöntekijöistä suhtautuu taloudellisen avun antamiseen kriittisesti. (Juntunen, 2007.)

Tarve talousohjausta tukevaan materiaaliin on tullut esille talousosaamista käsittelevissä artikkeleissa, keskusteluissa työelämäkumppanin kanssa sekä diakoniatyöntekijöille laatimamme kyselyn perusteella. Taloudellinen avustaminen on diakoniassa osa asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista. Opinnäytetyömme on tehty yhteistyössä Pietarsaaren suomalaisen seurakunnan kanssa. Kehittämissuhteiden tarkoituksena on laatia diakoniatyöntekijöiden käyttöön materiaalia, joka tuo esille diakonian taloudellisen avustamisen erityispiirteitä ja ohjaa asiakasta taloudenhallinnassa. Tavoitteena on luoda asiakasta kunnioittava, helposti ymmärrettävä ja asiakkaan kannalta keskeiset asiat yhteen kokoava talousopas asiakkaan käyttöön.

2 TALOUDELLINEN KYVYKKYYS

2.1 Taloudellinen toimintakyky ja sen kehittyminen

Taloudellinen toimintakyky luo taloudellista hyvinvointia ja parantaa ihmisen elinolosuhteita. Taloudellisella toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä ja mahdollisuuksia toimia talouteen liittyvissä asioissa. Taloudellisiin toimintamahdollisuuksiin vaikuttaa yksilön mahdollisuus hankkia laadukkaita tuotteita ja palveluita. Kyvykkyyteen vaikuttavat talouteen liittyvät tiedot ja taidot, asenteet, arvot, ajatukset sekä luottamus ja motivaatio hoitaa raha-asioita sekä taito ymmärtää, arvioida ja tehdä taloudellisia päätöksiä. Taloudellisesti toimintakykyinen ihminen osaa varautua tulevaisuuteen sekä elämässä tapahtuviin muutoksiin ja tiedostaa, milloin taloudelliselle avulle on tarvetta. (Viitasalo, 2021, s. 220; Sherraden, 2010, s. 1–2.) Hyvä talouslukutaito mahdollistaa talouden hallinnan ja antaa paremmat lähtökohdat esimerkiksi asunnon ostamiseen ja yrityksen perustamiseen. Sen avulla arkipäiväisten valintojen, kuten tuotteiden ja tuottajien valitseminen on harkitumpaa ja monimutkaisia taloudellisia markkinoita on helpompi ymmärtää. (Sherraden, 2010, s. 1–3.) Heikko taloudellinen sosialisatio lapsuudessa voi eriarvoistaa yksilöitä myöhemmin elämässä, sillä taloudelliselle kyvykkyydelle ei kaikilla ole samanlaisia lähtökohtia (Raijas, 2012, s. 64).

Taloudellinen toimintakyky kehittyy lapsuudessa alkavan taloudellisen sosialisatian kautta. Sosialisatioprosessi muokkaa talouskäyttäytymiseen liittyviä arvoja, asenteita, normeja, tietoa ja käyttäytymismalleja, jotka ohjaavat taloudellista ymmärrystä ja lähestymistapoja taloudellisiin päätöksiin. Lapsi oppii talouskäyttäytymistä etenkin vanhempiansa, mutta myös ikätoveriensä kautta. Jos vanhemmilta puuttuu taloudellista kyvykkyyttä tai kotona ei puhuta raha-asioista, on epätodennäköisempää, että taloudellinen sosialisatio johtaa optimaaliseen taloudelliseen toimintaan. (Sherraden, 2010, s. 4–5; LeBaron & Kelley, 2021, s. 196; Raijas, 2012, s. 64.)

Hyvän taloudellisen toimintakyvyn omaavat vanhemmat käyttävät enemmän tietolähteitä päätöksenteossaan ja seuraavat todennäköisemmin lastensa kuluttajatoimintaa ohjatakseen heitä kohti asianmukaisia arvoja ja normeja. Varakkaampien perheiden nuoret saavat enemmän kokemuksia rahankäytöstä, säästämisestä ja sijoittamisesta. (Sherraden, 2010, s. 4–5.) Taloudelliseen sosiaalistamiseen osallistuu vanhempien ja kavereiden lisäksi koulu, kaupalliset yritykset sekä media. Taloudellisiin arvoihin ja asenteisiin vaikuttaa kuitenkin eniten vanhempien ja koulun antama kuluttajakasvatus, perheen sosiaalinen asema, vanhempien koulutus, perheen uskonnolliset ja eettiset asenteet sekä perheen sisäinen kommunikaatio. Jos perheen sisäinen kommunikaatio talousasioissa on avointa, antaa se lapsille paremmat valmiudet hoitaa myöhemmin omaa talouttaan järkevästi. (Raijas, 2012, s. 64–65.)

Taloudellinen sosialisointi yksinään ei yleensä riitä valmistamaan ihmistä taloudelliseen päätöksentekoon. Talousvalistusta annetaan lisäksi kouluissa, erilaisissa ryhmissä ja asiakaskohtaamisissa. Opetusmenetelmät vaihtelevat palveluntarjoajan, kohderyhmän ja opetuksen intensiivisyyden perusteella. Lyhytkaista neuvontaa voidaan antaa henkilökohtaisesti, puhelimitse tai verkossa. Perusteellisempaa ohjausta tarvitaan talouskriiseissä ja pitkäaikaisissa epävakaisissa taloustilanteissa. Osa ihmisistä voi myös hyötyä henkilökohtaisesta valmentajasta tai mentorista, joka voi toimia positiivisena mallina talousasioiden hoitamisessa. (Sherraden, 2010, s. 5–6.)

2.2 Talousohjauksen tarve

Talouteen liittyvät asiat, kuten maksutavat kehittyvät koko ajan. Siksi lapsuus- ja nuoruusiän taloudellinen sosialisointi ei riitä talousosaamisen ylläpitämiseen, vaan talouskasvatusta tarvitaan läpi koko elämän. (Pantzar, 2018, s. 7.) Talouteen liittyvä ohjaus ja opetus on tärkeää myös silloin, kun taloudellinen sosialisointi on jäänyt heikoksi. Ohjaus ja opetus voivat liittyä kuluttamiseen, talouden suunnitteluun, budjetointiin, tuloihin, lainanottoon, laskujen maksuun, säästämiseen, taloudellisten riskien hallintaan, sijoittamiseen, vakuutuksiin ja

verotukseen. (Sherraden, 2010, s. 5.) Taloudelle, jolla on pienet taloudelliset resurssit, on talouslukutaito erittäin tärkeää. Pienituloisen henkilön ollessa ymmärtämätön esimerkiksi luottokorkojen ja maksurakenteiden merkityksestä voivat seuraukset olla tuhoisampia kuin varakkaammassa taloudessa, jossa virheet on helpompi korjata. (Sherraden, 2010, s. 4.; Pantzar, 2018, s. 6.)

Henkilöt, jotka omaavat heikon talouslukutaidon ovat riskialttiimpia taloudellisille vastoinkäymisille. Heikko talouslukutaito on yleisempää tietyillä ihmisryhmillä, kuten pienituloisilla, vähemmän koulutetuilla ja vähemmistöryhmiin kuuluvilla. Heikko talouslukutaito on usein seurausta henkilökohtaisista valinnoista, vanhempien vähäisestä koulutuksesta tai yksilön saamasta puutteellisesta opetuksesta talouteen liittyvissä asioissa. (Sherraden, 2010, s. 1.) Heikko talousosaaminen ei aina kerro huonosta sosioekonomisesta taustasta, vaan se voi johtua myös siitä, että kulttuurissamme ei ole tapana puhua raha-asioista (Piha, 2018, s. 12).

2.3 Talousvaikeuksien taustatekijöitä ja seuraamuksia

Lisääntyvät taloudelliset ongelmat pienituloisten keskuudessa kertovat ratkaisujen kehittämisen tarpeesta. Talousopetusta tulisi kohdistaa erityisesti elämän eri nivelvaiheisiin. Uuteen elämänvaiheeseen siirryttäessä muuttuvat tulonlähteet sekä tulojen ja menojen määrä, jolloin omaa taloutta tulee osata arvioida uudelleen. Riittämätön tuki elämän eri nivelvaiheissa, kuten työttömyyden kohdatessa, erossa, puolison menehtyessä, eläköitymisessä, pitkäaikaissairaudessa tai muussa kriisissä voi johtaa huono-osaisuuteen. (Rehn, 2018, s. 3.)

Nyky-yhteiskunnassa ihmiset ovat tottuneita kuluttamiseen. Lainoja mainostetaan paljon ja niiden ottaminen on tehty helpoksi, minkä vuoksi ihmisillä saattaa olla epärealistinen kuva omasta taloudestaan. Rahavaikeuksia leimaa häpeä ja epäonnistumisen tunne, minkä seurauksena avun hakemista viivytellään. Ihmiset eivät myöskään aina tunne kaikkia etuuksia ja yhteiskunnan muita tukimuotoja. (Viitasalo, 2021, s. 224–228.)

Taloudellista kyvykkyyttä heikentää etenkin vanhuksilla digitaitojen ja -välineiden puute. Taloudelliseen kyvykkyyteen vaikuttaa fyysinen kunto, joka iän myötä heikkenee. Esimerkiksi näkökyvyn heikentyminen voi tehdä sähköisten palveluiden käytöstä haastavaa. Vanhemmille ihmisille aiheuttaa edelleen sekaannusta euroaikaan siirtyminen ja heidän voi olla vaikea hahmottaa hintoja. Maksamiskäytännöt muuttuvat ja kehittyvät koko ajan, mikä lisää maksamisen epävarmuutta. Asioiminen toisen henkilön puolesta on lisääntynyt palveluiden sähköistymisen myötä. Tämä voi aiheuttaa vaaran joutua petoksen uhriksi. (Dufva, 2018, s. 31–33.)

Talousvaikeuksia aiheuttavat maksukyvyn heikentymisen myötä erilaiset yritys-, takaus- ja asunovelat sekä kulutusluotot. Ongelmat syventyvät, jos talousvaikeuksia yritetään peitellä uudella lainalla, osamaksuilla tai panttaamalla omaisuutta. Liiallinen työnteko taloustilanteen korjaamiseksi voi johtaa uupumiseen. Talousongelmien myötä ihmisellä ei välttämättä ole enää mahdollisuutta syödä terveellistä ja monipuolista ruokaa tai hoitaa sairauttaan sen vaatimalla tavalla. (Rättyä, 2012, s. 93.)

Pitkäaikaisissa talousvaikeuksissa eläneet ihmiset tekevät herkemmin lyhytnäköisiä päätöksiä, jotka pitkällä aikavälillä vaikuttavat heidän elämäänsä epäsuotuisasti. Tunteet vaikuttavat ostokäyttäytymiseen ja talousvaikeuksiin liittyvät huolet aiheuttavat puutteita itsehillintään ja keskittymiseen. Talousvaikeudet heikentävät niitä ominaisuuksia, joita tarvitaan kestävien ja harkittujen päätösten tekemiseen. Myös muut elämänhallintaan vaikuttavat ongelmat vaikeuttavat rationaalisten päätösten tekoa. (Piha, 2018, s. 11.)

Pitkään jatkuneiden talousvaikeuksien seuraamuksena voi olla maksuhäiriömerkintä. Merkintä vaikeuttaa useita elämän osa-alueita, kuten työllistymistä, liittymien ja sopimusten tekemistä ja vuokra-asunnon saamista. Monia maksullisia palveluita ei anneta laskulla, jos asiakkaalla on maksuhäiriömerkintä. (Pantzar, 2018, s. 5.)

2.4 Taloudellisen toimintakyvyn merkitys osallisuudelle

Talousoongelmat vähentävät mahdollisuuksia mielekkääseen ja merkitykselliseen toimintaan. Huono-osaiset ihmiset tuntevat useammin masentuneisuutta, tyytymättömyyttä elämään ja yksinäisyyttä. (Isola ym., 2016, s. 150.) Kun rahaa ei ole riittävästi ja häpeä estää siitä kertomista, voi ihminen alkaa välttelemään sosiaalisia tilanteita, joissa kuluu rahaa. Tämä aiheuttaa elinpiirin ja ystävyysuhteiden kaventumista. (Rättyä, 2012, s. 93).

Taloudellista toimintakykyä lisäämällä mahdollisuudet osallisuuteen lisääntyvät. Osallisuudessa ihminen kokee kuuluvansa johonkin hänelle merkittävään yhteisöön tai ryhmään, jossa häneen luotetaan, häntä arvostetaan ja hänellä on vaikutusmahdollisuuksia. Osallisuuden kokemukset parantavat ihmisen hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen ja omiin kykyihin. Osallisuutta voidaan edistää tukemalla ja vahvistamalla asiakasta. Osallisuuden tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta, köyhyyttä, syrjäytymistä ja syrjintää. (Terveys- ja hyvinvointin laitos, 2021.) Osallisuus ja voimaantuminen liittyvät vahvasti yhteen ja niiden tarkoituksena on vahvistaa ihmisen riippumattomuutta ja itsenäisyyttä. Voimaantumisen avulla tuetaan itsenäisyyteen ja oman elämän vaikuttamiseen. (Rissanen, 2021, s. 133.)

3 TALOUSSOSIAALITYÖ

3.1 Taloussosiaalityön merkitys

Taloussosiaalityön kehittämiseksi on ollut tarvetta sen jälkeen, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kelalle vuonna 2017. Tuolloin huomattiin, että vain osalle asiakkaista pystyttiin enää tarjoamaan paneutuvaa muutossosiaalityötä, sillä perustoimeentulotukea haetaan usein verkossa ilman henkilökohtaista tapaamista tai keskustelua. Taloudellinen tuki yksinään ei yleensä ole riittävää asiakkaan

tilanteen parantamiseksi. Taloussosiaalityössä selvitetään lisäksi asiakkaan velka-asioita ja kehitetään asiakkaan talouden hallintaa. (Karjalainen ym., 2021, s. 19; Ekqvist & Kuusisto, 2020, s. 42.)

Perustoimeentulotukeen liittyvän muutoksen yhteydessä täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki jäivät kuntien sosiaalityölle. Uudistus on haasteellinen etenkin asiakkaille, joilla on laaja-alaisia palvelutarpeita. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2021 laatiman kuntakyselyn perusteella sosiaalityön asiakkaiden kanssa tehtävään yksilötyöhön käytettiin ainoastaan 23 prosenttia viikoittaisesta työajasta. (Kivipelto ym., 2021, s. 1.) Aikuissosiaalityössä henkilöstöresurssit ovat pienet suhteessa asiakasmääriin, minkä vuoksi osa asiakkaista saa palvelua vain puhelimitse tai kirjeitse. Asiakkaat tarvitsisivat enemmän kasvokkain tapahtuvaa ohjausta, neuvontaa ja kokonaistilanteen kartoittamista. (Nummela, 2011, s. 139–150.)

Sosiaalityössä on perinteisesti tuettu ihmisiä rahaliikenteen hoitamisessa (välitili), rahanpuutteen korjaamisessa (sosiaalinen luototus, taloudellinen avustaminen) ja auttamalla rahanhallinnan kysymyksissä. Nämä keinot eivät kuitenkaan edistä taitoja hoitaa raha-asioita, vaan lisäksi ihmisiä tulisi ohjata ja antaa psykososiaalista tukea vaikeissa elämäntilanteissa. Taloussosiaalityön kautta ihmistä voidaan tukea laajemmin, kuin ainoastaan rahaliikenteeseen painottuvana ongelmana. (Viitasalo, 2018, s. 96–98.)

3.2 Rakenteellinen taloussosiaalityö

Taloussosiaalityössä käsitellään laaja-alaisesti talous- ja toimintakykyyn liittyviä kysymyksiä. Se lähtee ajatuksesta, että ihmisen tietojen ja taitojen kehittäminen yksinään ei auta, vaan lisäksi on vaikutettava rakenteellisiin epäkohtiin ja muutettava olosuhteita niin, että ne mahdollistavat ihmisen toimijuuden. (Viitasalo, 2018, s. 96–98.) Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on kiinnittää huomio yhteiskunnassa sosiaalisia ongelmia aiheuttaviin tekijöihin ja kerätä tietoa, jolla näihin epäkohtiin voidaan vaikuttaa. Sosiaalisia ongelmia aiheuttavat muun muassa eriarvoisuus, epätasa-arvo ja epäoikeudenmukaisuus. (Kivipelto, 2022, s.13.)

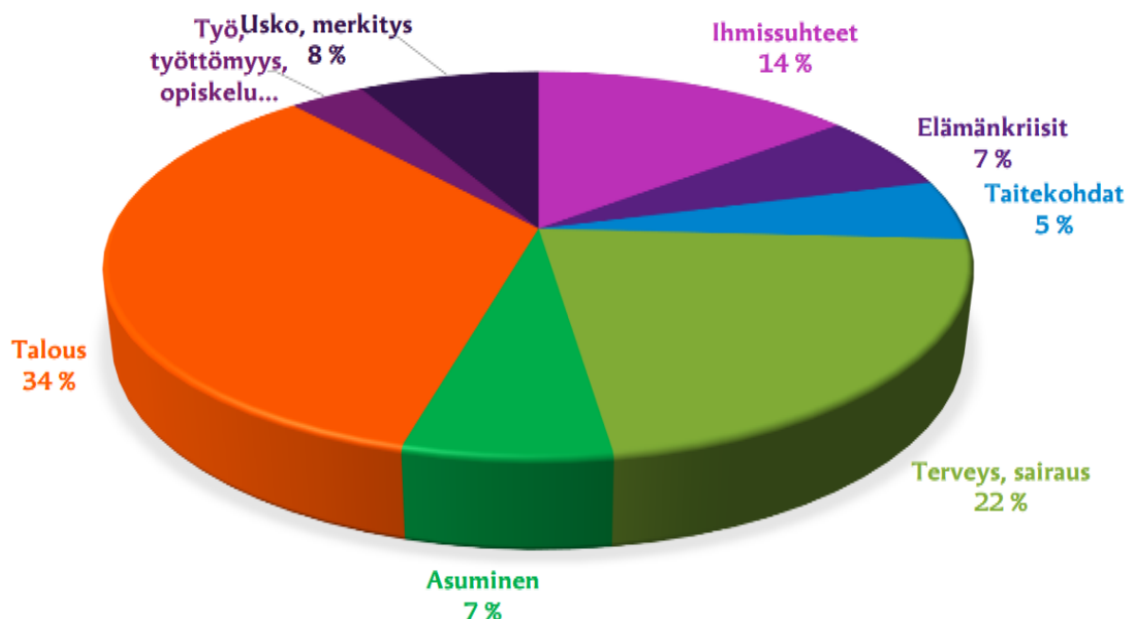
Taloudellisen toimintakyvyn parantamiseen kuuluu rakenteellisten esteiden poistaminen. Rakenteellisia esteitä aiheuttavia seikkoja ovat lakien, sääntöjen ja toimintatapojen lisäksi esimerkiksi sijainti, aukioloajat, kieli, kulttuuri, liikuntakyky, digitaidot ja ikä. Ihmisen sisäisten kykyjen kehittäminen yksinään ei riitä, vaan lisäksi on huolehdittava siitä, että ulkoiset olosuhteet mahdollistavat kykyjen käyttämisen. Kykyjen kehittämiseksi ihmisellä on oltava mahdollisuus harjoitteluun toiminnan kautta. (Sherraden, 2010, s. 2–9.)

4 TALOUDELLINEN AVUSTAMINEN DIAKONIATYÖSSÄ

4.1 Kirkon tarjoama taloudellinen apu

Kirkkojärjestys sisältää säännökset kirkon toiminnasta ja se määrittelee diakonian näin: ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta” (KJ 1055/1991). 1990-luvun laman seurauksena diakoniatyön painopiste muuttui vanhustyöstä taloudelliseen auttamiseen. Tilastojen mukaan taloudellisen tuen tarve ei ole sen jälkeen vähentynyt. (Rättyä, 2012, s. 92.) Vuonna 2020 Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyössä kohdattiin 566 412 henkilöä. Talousasioihin liittyviä kohtauksia niistä oli 34 prosenttia ja taloudellista apua annettiin yhteensä 8 384 207 euroa. Tämän lisäksi ruokakasseja jaettiin 264 362 kappaletta. Taloudellisen avun määrät ovat nousseet vuosittain. Diakoniassa tapahtuvat kohtaamiset liittyvät useimmiten taloudellisiin huoliin. (Suomen ev.lut. kirkko, 2020, s. 4–9.)

Kohtaamisten syyt 2020, diakonia



Kuvio 1: Suomen evankelisluterilaisen kirkon kohtaamisen syyt vuonna 2020 (Suomen ev.lut. kirkko, 2020, s. 6.).

Diakonia täydentää ja uudistaa sosiaaliturvaa tuoden näkyville sosiaaliturvan aukkoja ja epäkohtia (Kuusimäki, 2012, s. 48). Diakonian puoleen käännetään etenkin etuuksia koskevien päätösten viivästyessä, sosiaaliturvan katvealueissa, velkaantumisessa, kriiseissä ja ennakoimattomissa menoissa (Juntunen ym., 2006, s. 112–114). Sosiaalityöntekijät ohjaavat asiakkaitaan diakoniaan silloin, kun asiakkaan auttaminen kaatuu systeemin toimimattomuuteen eikä palvelujärjestelmä voi muuta apua tarjota. (Viitasalo, 2021, s. 225.)

Diakoniatyö perustuu lähimmäisen palveluun. Sen kautta välittyy Jumalan rakkaus, huolenpito ja armo. Toiminnan perustana on kristillinen ihmiskäsitys, jonka mukaan jokaista ihmistä tulee kunnioittaa Jumalan luomana yksilönä. Kohtaamisissa korostuu luottamus, kiireettömyys, läsnä oleminen, toisen asemaan asettuminen, kokonaisvaltainen kohtaaminen, asiakaslähtöisyys ja yhteistyö. (Rättyä, 2012, s. 82.) Toivon välittäminen on keskeinen osa diakoniatyötä (Rättyä, 2021, s. 89).

Diakoninen sosiaalityö, jossa huomioidaan erityisesti ihmisen henkisyys ja hengellisyys perustuu diakoniseen erityisasiantuntemukseen. Diakoninen sosiaalityö on lähimmäisen rakkauteen perustuvaa auttamistyötä, jossa ihminen huomioidaan kokonaisuutena. (Gothóni & Jantunen, 2011, s. 118–119.) Diakonian, kuntien sekä järjestöjen sosiaalialan tavoitteet ja toimintaperiaatteet ovat hyvin samankaltaisia. Usein myös asiakkaat ovat yhteisiä. Diakoniatyö on väljemmin säädeltyä, kuin kunnan sosiaalityö, mikä mahdollistaa harkinnan käyttämisen ja yksilökohtaisemmin räätälöityä auttamista. Diakoniatyöntekijät ovat helposti tavoitettavissa ja tekevät myös koti- ja laitospöytäkäyntejä. Jokaisessa seurakunnassa työskentelee diakoniatyöntekijä, joten apu on saavutettavissa myös syrjäseuduilla. (Gävert & Thitz, 2018, s. 215–216.)

Diakonian taloudellinen apu on yhteiskunnan etuiksiin nähden viimesijainen ja se kohdennetaan diakonisiin perusteisiin erityisesti niille ihmisille, jotka jäävät muun avun ulottumattomiin. Diakonian apu ei ole riippuvainen seurakuntaan kuulumisesta. Konkreettisen avun lisäksi diakoniatyössä annetaan keskusteluapua ja selvittää ihmisten elämäntilanteita. Palveluohjauksen kautta autetaan ihmisiä yhteiskunnan tuen piiriin ja tehdään monialaista yhteistyötä yhteiskunnan eri toimijoiden kanssa. Ryhmätoiminnan kautta tuetaan osallisuutta ja mahdollistetaan vertaistuen saaminen. (Gävert & Thitz, 2018, s. 216–217.)

Diakoniatyöntekijöille laaditussa kyselyssä (LIITE 1) diakoniatyöntekijät kertoivat diakonian erityispiirteistä. Vastausten perusteella diakonialla on kyky reagoida nopeasti, sillä tukien myöntämisessä ei ole samanlaista byrokratiaa kuin yhteiskunnan tuissa. Osa diakoniatyöntekijöistä kokee kuitenkin kuormittavana ja epätasa-arvoisena sen, että diakoniatyöntekijä voi hyvin itsenäisesti päättää asiakkaan saamasta avusta. Eri seurakunnilla on erilaiset avustamiskäytännöt ja -budjetit, mikä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan ja saattaa aiheuttaa ristiriitaitilanteita.

Siitä huolimatta, että diakonian taloudellisen avun antamisen olisi tarkoitus olla kertaluontoista, on monilla asiakkailla avun tarve kroonistunut ja apua käydään hakemassa säännöllisesti. Diakoniatyöntekijät kertoivat asiakkaiden kokevan diakonian matalan kynnyksen paikkana hakea apua ja diakoniatyöntekijään on

helppoa saada yhteys. Apua haetaan kuitenkin usein liian myöhään. Pitkään jatkuneiden ongelmien jälkeen velat ovat jo kasaantuneet ja esimerkiksi sähkön- tai vedenjakelu ollaan katkaisemassa. Kynnys hakea apua on joillakin asiakkailla korkea. Asiakkaat ovat väsyneitä ”viimeisellä luukulla” eikä heillä enää ole voimavaroja asioiden hoitamiseen. (LIITE 1)

4.2 Yhteistyösuhteen rakentuminen

Asiakkaan auttaminen alkaa yhteistyösuhteen rakentamisesta. Prosessissa edetään asiakkaan ehdoilla ja huomioidaan asiakkaan tarpeet. Ongelmat voivat olla monisyisiä koskien taloutta, terveyttä ja sosiaalista selviytymistä. Avun tarpeen kartoittamiseen on varattava riittävästi aikaa. Kartoituksessa selvitetään asiakkaan voimavarat, hänen selviytymisensä ja se, millaista apua on saatavilla asiakkaan lähiyhteisöltä, järjestöiltä sekä sosiaali- ja terveydenhuollolta. Moniammatillisella yhteistyöllä saavutetaan parempia ja kestävämpiä tuloksia. (Rättyä, 2012, s. 83; Rättyä, 2010, s. 93.) Ihminen on osa laajempaa sosiaalista verkostoa, kuten perhettä, sukua tai muuta yhteisöä, joten hänen toimintansa vaikuttaa myös muihin ihmisiin. Sosiaalisen verkoston kartoittaminen on siksi tärkeää. Autettaessa yhtä ihmistä tulee samalla autetuksi hänen lähiyhteisöään. (Rättyä, 2012, s.82.)

Taloudellisen tilanteen selvittäminen vaatii luottamuksellista suhdetta, jonka rakentuminen voi kestää. Asiakas kohdataan sensitiivisesti syyllistämättä ja moralisoimatta. Asiakasta autetaan tunteiden käsittelyssä, jonka jälkeen häntä ohjataan palveluissa ja rahankäytössä. Keskustelun ja myötäelämisen kautta tutustutaan asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilanteeseen ja osoitetaan arvostusta ja välittämistä. Vuorovaikutus perustuu hyväksyvään läsnäoloon ja kuuntelemiseen. Läheinen asiakaskontakti auttaa tunnistamaan talousvaikeuksiin kietoutuneet ongelmat. (Viitasalo, 2021, s. 224–229; Juntunen ym., 2006, s. 79–93.)

Asiakkaiden avuntarpeet ja kyvyt ottaa ohjausta vastaan vaihtelevat. Usein asiakas itsekään ei ole tietoinen ongelmansa laajuudesta. Asiakasta on tärkeää rauhoittaa ja antaa toivoa, että tilanteesta voi selvitä. Kokonaisvaltainen

kohtaaminen on tärkeää, sillä asiakas on saattanut jäädä ilman keskustelua ja kohtaamista sosiaaliturvan piirissä. Asiakasta voidaan auttaa varaamaan aika velkaneuvontaan tai sosiaalityöntekijälle. Osallisuuden ja voimaantumisen näkökulmasta on tärkeää, ettei työntekijä tee asioita asiakkaan puolesta, mutta niitä voidaan tehdä yhdessä. Asiakasta rohkaistaan ja kannustetaan omien asioiden hoitoon ja yhteydenottoihin eri viranomaisiin. (Viitasalo, 2021, s. 224–229; Juntunen ym., 2006, s. 79–93.)

Kriisiytyneessä elämäntilanteessa ihminen kaipaa kuulluksi tulemista, toimivaa vuorovaikutusta, ihmisyyttä, kanssakulkemista, välittämistä sekä mielipiteiden ja toiminnan kunnioittamista. Työntekijä tukee asiakkaan muutoshalukkuutta ja kannustaa sekä motivoi asiakasta omaksumaan uusia näkemyksiä elämässään. Työntekijä auttaa ymmärtämään ongelmat, pohtimaan ratkaisuja sekä löytämään asiakkaan vahvuudet ja kehittymismahdollisuudet. Avoin dialogia lisää osapuolten vuorovaikutusta ja ymmärrystä. (Rissanen, 2021, s. 134–135.)

Kun luottamussuhde on rakentunut asiakkaan ja työntekijän välille, keskustellaan asiakkaan kanssa siitä, mitkä asiat vaikuttavat talouden epätasapainoon. Tämä voi aiheuttaa jännitteitä, sillä asiakas voi olla optimistinen ja uskoa, että tilanteesta on nopea pelastus työntekijän avulla. Asiakkaalle on tärkeää osoittaa, mikä hänen oma toimijuutensa on muutoksessa. Muutosprosessi tapahtuu ihmisen sisällä. Asiakas reflektoi omaa talouskäyttäytymistään, tarkastelee omia kulutustottumuksiaan ja orientoituu toisenlaiseen elämäntapaan. Työskentelyn tavoitteena on pysyvä tulojen ja menojen tasapaino. (Viitasalo, 2021, s. 224–229; Juntunen ym., 2006, s. 79–93.) Työntekijään voi kohdistua erilaisia toiveita ja odotuksia. Aina asiakkaan odotuksiin vastaaminen ei ole mahdollista tai järkevää. Työntekijän ammattitaitoon kuuluu työn rajaaminen ja asiakkaan ohjaaminen toiselle auttajalle silloin, kun omat resurssit eivät riitä. (Rättyä, 2012, s.83.)

4.3 Diakonian taloudellisen auttamisen menetelmiä

Diakonian taloudelliseen apuun kuuluu useita eri tekijöitä. Aineellista apua annetaan osto-osoitusten tai lahjakorttien muodossa, maksamalla laskuja, antamalla

ruoka-apua ja anomalla avustuksia diakoniarahastolta tai muilta yhteistyötahoilta. Diakonia antaa eteenpäin uusia ja käytettyjä tavaroita sekä vaatteita, joita on saatu lahjoituksena. Seurakunnissa järjestetään yhteisöruokailuja, joissa luodaan osallisuuden kokemuksia. Osa diakoniatyöntekijöistä toivoo aineellisen avun tulevaisuudessa vähenevän, koska sen pelätään muuttuvan yhteiskunnan turvaverkoston paikkaajaksi. Nykymuodossaan aineellinen avustaminen saattaa myös käydä kestäättömäksi seurakuntien taloudelle. Painopistettä muuttamalla ohjauksen suuntaan, on ihmistä mahdollista tukea selviämään pienemmilläkin tuloilla. (Juntunen ym., 2006, s. 79–93.)

Diakoniatyöntekijöille laatimamme kyselyn (LIITE 1) vastausten perusteella diakoniatyöntekijät hakivat asiakkailleen lisäksi avustuksia Kotimaanavun ja sosiaalisen median kautta. Jouluisin seurakunnissa järjestettiin joululahjakeräyksiä lapsiperheille. Seurakunnat jakoivat eteenpäin lahjoituksena tulleita vaatteita, harrastusvälineitä, pääsylippuja, ruokatarvikkeita, astioita, huonekaluja ja eläinten ruokaa sekä yritysten lahjoittamaa ylijäämä- ja hävikkiruokaa. Seurakunnat ostivat lisäksi itse lahjoitettavaa ruokaa ja hygieniatarvikkeita. Asiakkaiden liikkumista mahdollistettiin korvaamalla julkisen liikenteen maksuja. Asiakkaita kannustettiin osallistumaan seurakunnan sosiaaliseen toimintaan maksamalla retki- ja leirimaksuja. Joissakin seurakunnissa oli mahdollista myöntää asiakkaalle pienlaina.

Aineellinen apu on vain osa ihmisen auttamista. Aineellisen auttamisen lisäksi taloudelliseen auttamiseen sisältyy viranomaisyhteistyötä, neuvontaa, ohjausta, keskustelua, rohkaisua, kannustamista ja hengellistä tukemista. Viranomaisyhteistyöllä selvitetään yhteiskunnan ja järjestöjen mahdollinen apu. Neuvonta ja ohjaus pitää sisällään palveluihin ohjaamista, etuuksista tiedottamista sekä talousneuvontaa ja taloussuunnittelua. Keskustelun kautta kartoitetaan kokonaistilannetta ja kannustetaan yhteydenottoihin eri viranomaisiin sekä työnhakuun. Hengellistä tukea annetaan sielunhoidollisen keskustelun ja rukouksen kautta. (Rättyä, 2012, s. 94.) Sosiaalisen verkoston kartuttamisessa asiakasta autetaan ohjaamalla häntä erilaisiin seurakunnan, kunnan ja järjestöjen ryhmiin. Hengellinen ja henkinen ulottuvuus on koko avustustoiminnan ydin ja lähimmäisen

rakkaus on avustustoiminnan perusmotiivi. Hengelliset elementit auttavat jaksamaan vaikeissa tilanteissa. (Juntunen ym., 2006, s. 79–93.)

Kyselyssä (LIITE 1) tulleiden vastausten perusteella asiakkaille tarjottava tuki oli monipuolista. Asiakkaiden kanssa soitettiin laskuttajille ja sovittiin maksusuunnitelmia. Viranomaisyhteistyötä tehtiin sosiaalialan eri toimijoiden kanssa ja diakoniatyöntekijä osallistui tarvittaessa verkostokokouksiin. Hakemuksia täytettiin yhdessä ja diakoniatyöntekijä saattoi kirjoittaa asiakkaan puolesta lausunnon. Diakoniatyöntekijä oli asiakkaan tukena esimerkiksi velkaneuvonnassa tai sosiaalivyöntekijän luona. Joissakin seurakunnissa toimi vapaaehtoisia talousneuvoja ja seurakunta järjesti talousosaamiseen liittyviä kursseja tai sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoimintaa. Aineettomana apuna seurakunnissa tarjottiin digineuvontaa ja lastenhoitoapua.

5 TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖKUMPPANI

Opinnäytetyömme työelämäkumppani on Pietarsaaren suomalainen seurakunta. Toinen opinnäytetyön tekijöistä on toiminut diakoniatyöntekijän sijaisuudessa Pietarsaaren suomalaisessa seurakunnassa vuodesta 2018. Toimintaympäristön, asiakastyön ja yhteistyön ollessa tuttua, oli yhteistyökumppanin valitseminen kyseisestä seurakunnasta käytännöllistä.

Pietarsaaren suomalainen seurakunta on perustettu vuonna 1963 ja siihen kuuluu 4621 jäsentä. Seurakunta on kolmesta seurakunnasta muodostuvan seurakuntayhtymän ainoa suomenkielinen seurakunta. Työntekijöitä seurakunnassa on kymmenen, joista kaksi toimii diakoniatyöntekijöinä. Diakoniatyöntekijöiden toimenkuvaan kuuluu muun muassa sielunhoito, ryhmätoiminta, laitospvierailut, kotikäynnit, taloudellinen avustaminen, Yhteisvastuukeräyksen organisoiminen sekä seurakunnan tapahtumien suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen. Seurakunnan diakoniatyössä painottuu hengellinen, henkinen, aineellinen ja

ruumiillinen apu, joka kohdistuu erityisesti niihin ihmisiin, jotka ovat muun avun ulkopuolella. Diakoniatyöntekijöiden lisäksi diakoniaa tekevät vapaaehtoiset seurakuntalaiset. (Pietarsaaren suomalainen seurakunta, i.a.-a; diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 16.1.2022.)

Pietarsaaren suomalaisessa seurakunnassa taloudellinen avustaminen on osa diakoniatyössä tapahtuvaa ihmisten kokonaisvaltaista kohtaamista. Diakoniatyöntekijöiden puoleen voi kääntyä luottamuksellisesti elämän eri asioissa. Keskustelujen ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen kautta asiakkaan tilanteeseen pyritään löytämään uusia mahdollisuuksia. Diakonian asiakasvastaanotolle varataan aika puhelimitse ja kohtaaminen sovitaan useimmiten jo samalle päivälle. Verkostoyhteistyötä tehdään laajasti muun muassa Kelan, sosiaali- ja terveydenhuollon, Pietarsaaren sosiaalisen yhteistyöjärjestön, vastaanottokeskuksen ja palvelutalojen kanssa. (Pietarsaaren suomalainen seurakunta, i.a.-a; diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 16.1.2022.)

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kehittää materiaalia, jonka avulla voidaan lisätä diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaiden taloudellista toimintakykyä ja näin parantaa heidän elinolosuhteitaan. Tarkoituksenamme oli tuottaa opas, jota voidaan käyttää diakonian taloudellisessa avustamisessa asiakkaan ohjauksen tukena. Talousohjaus on tärkeää, sillä yhteiskunnassamme isolla osalla väestöstä on taloudellisia ongelmia. Diakoniatyössä tavataan asiakkaita elämän kriittisissä nivelvaiheissa, joten talousohjaamiselle on hyvät mahdollisuudet kokonaisvaltaisen kohtaamisen yhteydessä.

Koska taloudelliset ongelmat ovat usein ylisukupolvisia on asiakkaiden taloudellinen sosialisatio jo lapsuudessa saattanut jäädä heikoksi. Taloudellisessa avustamisessa tapahtuvaa asiakkaan ohjausta lisäämällä asiakasta autetaan

selviämään pienillä tuloilla ja varmistetaan, että asiakas on yhteiskunnan tarjoamien etuuksien piirissä. Aikuissosiaalityön puutteellisista resursseista johtuen kirkon diakoniatyö on tärkeässä asemassa ihmisten tukemisessa.

Diakoniatyöntekijä voi käyttää opasta asiakkaan ohjauksessa, neuvonnassa ja kokonaistilanteen kartoittamisessa. Osa diakoniatyöntekijöistä suhtautuu taloudellisen avun antamiseen kriittisesti, koska heidän ammatti-identiteettinsä on rakentunut henkisen ja hengellisen työn varaan. Siksi tuomme oppaassa esille diakonian taloudellisen avun monimuotoisuutta ja asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen mahdollisuutta. Opinnäytetyö kehittää asiantuntijuuttamme taloussosiaalityössä, joka tulee olemaan tärkeä taito tulevaisuuden työtehtävissämme.

Opas erottuu muista talouteen liittyvistä oppaista sillä, että siinä tuodaan esille diakonian taloudelliseen avustamiseen liittyviä erityispiirteitä ja oppaaseen on koottu erityisesti diakonian taloudellisen avustamisen piirissä kohdattuja tarpeita. Opas auttaa asiakasta hahmottamaan omaa elämäntilannettaan ja antaa konkreettisia ohjeita vaikeassa taloustilanteessa selviytymiseen. Asiakkaan osallisuus huomioidaan oppaassa olevilla tehtävillä, jotka tuovat työskentelyyn tavoitteellisuutta ja lisäävät asiakkaan tulevaisuusorientoituneisuutta.

Oppaan oli tarkoitus olla selkeä, informatiivinen ja helppolukuinen sekä tekstin sävyn kunnioittava. Oppaassa pyrittiin esittämään asiat yleisluontoisesti, jotta mahdollisimman monella seurakunnalla olisi halutessaan mahdollista ottaa opas käyttöönsä. Tarkkoja rahasummia ja muita muuttuvia tietoja pyrittiin välttämään ja oppaassa neuvotaan, mistä ajankohtaisen tiedon voi hakea.

7 APUA JA TUKEA -OPPAAN KEHITTÄMISPROSESSI

7.1 Kehittämispöcessin kuvaus

Kehittämispainotteinen opinnäytetyö, jota kutsutaan myös toiminnalliseksi opinnäytetyöksi, voidaan tehdä tuotekehittelynä tai kehittämishankkeena. Työn tavoite on jonkin käytännön ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen, uusien tuotteiden ja palvelujen kehittäminen, mallintaminen ja toteutus. (Vilkkä & Airaksinen, 2004, s. 9.) Tuotekehittely eli produktio on yleensä kertaluontoinen ja lyhytkestoinen prosessi, jonka aikana tuotetaan kohderyhmän tarpeisiin jokin tuote tai palvelu. Prosessi rakentuu suunnittelusta, valmistuksesta, kokeilusta ja arvioinnista. Työssä toteutuu jatkuva dokumentointi ja valmis opinnäytetyö muodostuu tuotteesta tai palvelusta sekä kirjallisesta raportista. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2010, s. 33–34.)

Elokuussa 2021 keskustelimme työelämäkumppanin kanssa yhteistyöstä sekä mahdollisista kehittämiskohteista. Diakoniatyön taloudellinen avustaminen sisältää aineellisen avun lisäksi talousohjaamista ja asiakkaan tukemista talousasioiden ja elämäntilanteen selvittelyyn. Yhteistyössä työelämäkumppanin kanssa päätimme lähteä kehittämään ostokäyttäytymisessä ohjaavaa opasta, jotta asiakkaan tulot riittäisivät paremmin elämiseen. Aiheen valinnan jälkeen lähdimme tutustumaan aiheeseen alan kirjallisuuden ja artikkeleiden kautta. Lähteiden kriteerinä oli, että niiden tulisi olla mahdollisimman tuoreita ja laadukkaita.

Esitimme ideapaperin seminaarissa elokuussa 2021 ja saimme toteutukselle hyväksynnän. Pehdyimme kehittämistoimintaan kirjallisuuden kautta ja keskustelimme työelämäkumppanin kanssa siitä, millainen oppaan tulisi olla. Tärkeäksi nähtiin, että oppaan kautta asiakas kohdattaisiin kunnioittavasti. Pohdimme myös oppaasta syntyviä kuluja ja sen käyttöönottoon vaikuttavia tekijöitä. Päädymme tekemään tulostettavan version Word-ohjelmalla, jonka käyttö oli opinnäytetyöntekijöille tutuin.

Prosessin edetessä huomasimme, että aihe on ajankohtainen ja materiaalia teoriaosuuteen oli saatavilla paljon. Ideat kypsyivät, kun perehdyimme lisää talousohjaukseen liittyvään teoretietoon ja jo olemassa oleviin talousoppaisiin. Koska talousohjaus on niin merkittävässä roolissa asiakkaan elämäntilanteen tasapainottamisessa ja diakoniatyön aineellisen avun ollessa pientä asiakkaiden tarpeisiin nähden, laajensimme oppaan näkökulmaa koskemaan myös muita asioita, jotka liittyvät taloudelliseen hyvinvointiin. Näin kehittämistehtävä palvelisi laajempaa joukkoa. Seuraavaksi laadimme opinnäytetyön suunnitelman, jonka esitimme seminaarissa marraskuun 2021 alussa. Kun työelämäkumppani oli perehtynyt suunnitelmaan ja hyväksynyt sen, laadimme työelämäkumppanin kanssa yhteistyösopimuksen kehittämistehtävää varten.

Opas jää diakoniatyöntekijöiden käyttöön ja sitä saavat halutessaan käyttää myös muut seurakunnat. Asiakkaalle suunnattu opas tukee työntekijää talousongelmien puheeksi ottamisessa ja asiakkaan tilanteen kartoittamisessa. Erillisille palavereille ei kehittämistehtävän aikana ollut tarvetta, sillä kontakti työelämäkumppaniin oli työsuhteen kautta sujuvaa. Toinen opinnäytetyöntekijöistä asuu eri paikkakunnalla, joten yhteydenpito koko prosessin ajan tapahtui verkossa tai puhelimitse.

Tiedonkeruu kehittämistehtävää varten aloitetaan pohtimalla, millaista tietoa opinnäytetyön tueksi tarvitaan, sekä miten ja keneltä tämä tieto olisi saatavilla (Vilka & Airaksinen 2003, 57). Laadimme sähköisen kyselyn (LIITE 1) evankelis-luterilaisten seurakuntien diakoniatyöntekijöille. Kartoitimme kyselyllä diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudellisesta auttamisesta ja siitä, millaista materiaalia oppaan olisi tärkeää sisältää.

Sähköinen kysely mahdollisti diakoniatyöntekijöiden tavoittamisen mahdollisimman laajasti lyhyessä ajassa. Se valikoitui tiedonkeruumenetelmäksi myös siksi, että vastaajilla oli aikaa pohtia vastauksia. Kartoitimme tarpeita eri kokoisista ja eri puolilla maata sijaitsevista seurakunnista. Näin saimme kehittämisen tueksi mahdollisimman laajasti tietoa diakonian taloudellisen avun asiakkaiden tarpeista. Kysely sisälsi pääosin avoimia kysymyksiä, sillä emme halunneet rajata liikaa vastausmahdollisuuksia.

Keräsimme lisäksi teoretietoa siitä, millaisen hyvän oppaan tulisi olla, jotta oppaasta tulisi helppolukuinen ja mielenkiintoa herättävä. Pidemmässä oppaassa on hyvä olla sisällysluettelo, joka auttaa kokonaiskuvan hahmottamisessa ja, jonka avulla on helppo löytää yksittäinen tieto. Kappaleet kannattaa otsikoida kysymyksillä, kehoituksilla tai väitteillä. Asioiden omaksumista helpottaa, jos ne on jäsennelty siihen järjestykseen, missä lukija kaipaa tietoa. Ohjeteksteihin sopii numeroidut luettelot. Opasta kirjoittaessa on tärkeää huomioida, että termit ovat lukijalle tuttuja. Hyvä opas on selkeä ja etenee loogisesti. Lukemista helpottaa se, että opas sisältää sekä kuvia että tekstiä. Kirjoittajan tulee pohtia lukijan näkökulmaa opasta laatiessaan. (Pyhälähti, 2002.)

Tekstin sävy on tärkeä, sillä tyllystä kuulostava teksti voi saada lukijan suhtautumaan asiaan kielteisesti. Sävyssä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, millaisia ilmaisuja käytetään ja miten lukijaa puhutellaan. Lukijan tulisi löytää tarvittava tieto helposti, nopeasti ja ymmärrettävästi nopeasti silmäilemällä. On tärkeää pohtia, mikä on oppaan pääviesti ja mitä asioita otetaan mukaan. Tarkoituksena on tuottaa lukijalle tietoa ja ohjata hänen käyttäytymistään haluttuun suuntaan. (Valtioneuvoston kanslia, 2020.) Oppaan ulkoasussa ja tekstissä kiinnitimme huomiota sen kunnioittavaan lähestymistapaan. Diakoniatyöntekijän luokse tullessa asiakas on yleensä joutunut nöyrytykseen jo useita kertoja, joten oppaan tulisi olla voimaannuttava tekijä asiakkaan elämässä.

7.2 Oppaan sisällöllisen tarpeen kartoittaminen

Opas koottiin teoretiedon, yhteistyökumppanin toiveiden sekä diakoniatyöntekijöille suunnatun Webropol-kyselyn (LIITE 1) pohjalta. Kyselyssä selvitettiin tarpeita oppaan sisällölle. Lähetimme kyselyn 8.1.2022 sähköpostilla 1058:lle evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyöntekijälle. Vastausaikaa annettiin 23.1.2022 asti. Kyselyn ajankohta valikoitui vuoden alkuun, koska silloin diakonian joulukiireet ovat ohi. Näin maksimoimme vastausten määrän. Diakoniatyöntekijöiden yhteystiedot keräsimme Suomen evankelis-luterilaisten seurakuntien verkkosivuilta. Vastauksia kertyi 281 kappaletta, joka vastaa 26,6 prosentin

osuutta lähetetyistä kyselyistä. Kyselyn kautta kertyi laajasti tietoa siitä, millaista opasta diakoniatyössä kaivataan. Vastauksissa toistui samankaltaisuus, mikä vahvisti kehittämistarvetta.

Kehittämistoiminnassa ihanteena on, että työelämäkumppani osallistuu kehittämiseen koko prosessin ajan ideoinnista suunnitteluun, toteutukseen ja kehitetyn tuotteen levitykseen. (Keskitalo, 2020, s. 32.) Helmikuun alussa 2022 annoimme oppaan ensimmäisen version työelämäkumppanimme arvioitavaksi. Kirjallisessa palautteessa nostettiin esille se, että oppaassa on paljon hyvää asiaa. Oppaan kansi, sisällysluettelo ja selkeä otsikointi teki oppaasta helposti lähestyttävän. Tapauskertomuksia pidettiin mielenkiintoisina ja niitä toivottiin lisää. Niiden lisääminen osoittautui kuitenkin haasteelliseksi ilman, että oppaan sivumäärä laajenisi liikaa. Taittoa toivottiin väljemmäksi luettavuuden parantamiseksi, joten muokkasimme asetteluja toiveiden mukaisesti.

Osallistava kehittäminen on menetelmällinen lähestymistapa, jossa kehittämiseen otetaan mukaan se kohderyhmä, jota toiminta koskee. Tavoitteena on tuoda esille haavoittuvassa ja marginaalissa olevien ihmisten kokemuksia. Osallisuus toimii lisäksi kohderyhmälle valtaistavana kokemuksena. (Keskitalo, 2020, s. 23.) Asiakasosallisuus huomioimalla voidaan lisätä palvelun vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta ja tyytyväisyyttä (Häyhtiö, 2017, s. 2). Osallisuuden kokemus vaikuttaa myönteisesti asiakkaan toimijuuteen ja asiakas kokee olevansa merkityksellinen ja tulevansa kuulluksi (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos, 2021). Asiakkaan osallisuudella pyritään vaikuttamaan palvelun kehitykseen, toteutumiseen ja arviointiin (Rissanen, 2021, s. 133). Tavoitteiden saavuttamisen arviointi on tärkeä osa opinnäytetyön arviointia. Jotta arviointi ei jäisi subjektiiviseksi on hyvä kerätä palautetta kohderyhmältä. Palautteessa pyydetään kommentteja esimerkiksi oppaan käytettävyydestä, toimivuudesta, visuaalisesta ilmeestä sekä luettavuudesta. (Vilkkä & Airaksinen 2003, s. 157.)

Helmikuun lopulla aloitimme palautteen keräämisen oppaan ulkoasuun ja sisältöön liittyen asiakkailta ja diakoniatyöntekijöiltä. Asiakkailta kerätyn palautteen avulla varmistetaan se, että tuote tukee asiakkaan tarpeita. Toiminnallisessa opinnäytetyössä haastattelu voidaan toteuttaa syvähaastatteluna, jota kutsutaan

myös avoimeksi haastatteluksi. Avoimessa haastattelussa aiheesta keskustellaan ilman teemoja. (Kananen, 2014, s. 87.)

Asiakkailta keräsimme palautteen diakonian asiakasvastaanoton yhteydessä. Keskustelunomaisen haastattelun aikana selvitimme oppaan luettavuutta, ymmärrettävyyttä, sisällön osuvuutta sekä houkuttelevuutta. Toivoimme myös kehitysehdotuksia. Diakoniatyöntekijöiltä ja yhdeltä asiakkaalta pyysimme palautetta sähköpostitse. Osa diakoniatyöntekijöistä antoi palautetta lisäksi suullisesti. Toimitimme oppaan luettavaksi kahteen seurakuntaan, joista saimme kirjallisen palautteen neljältä diakoniatyöntekijältä. Asiakaspalautetta saimme viideltä asiakkaalta suullisesti ja yhdeltä asiakkaalta kirjallisesti sähköpostilla.

7.3 Oppaan sisältö

Oppaassa käytettävä typografia suunniteltiin vuonna 2019 laaditun Kirkon graafisen ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeistus toimii apuvälineenä seurakunnan tarpeisiin suunniteltavien painotuotteiden laadinnassa. Ohjeistuksen avulla seurakuntien materiaaleihin voidaan luoda samanlainen tyyli ja näin lisätä materiaalien yhtenäisyyttä. (Suomen ev. lut. kirkko, 2019, s. 3.) Ohjeistuksesta saimme oppaan kannessa olevan kirkon tunnuksen. Myös yhteisen fontin käyttö lisää painotuotteiden yhtenäisyyttä. Suomen evankelis-luterilainen kirkko käyttää julkaisuissaan pääsääntöisesti Martti-fonttia, mutta leipätekstissä voidaan käyttää Garamond-fonttia. (Suomen ev. lut. kirkko, 2019, s. 8.) Oppaan ensimmäisissä versioissa vuorottelimme näiden fonttien välillä, mutta päädyimme lopullisessa versiossa käyttämään selkeyden vuoksi ainoastaan Martti-fonttia. Pääosin fontti on kokoa 13, jotta teksti pysyi tarpeeksi selkeänä ja luettavana. Otsikot kirjoitettiin näkyvyyden ja selkeyden vuoksi suuremmalla fontilla ja vahvistettuna.

Kirkon yleisväri on vihreä, joka tunnetaan myös diakonian toivoa välittävänä tunnusvärinä. Graafisesta ohjeistuksesta löytyy väripaletti, jonka avulla painotuotteisiin voidaan luoda myös värien avulla yhtenäinen ilme. (Suomen ev. lut. kirkko, 2019, s. 10.) Oppaassa käytimme laatikoissa ja reunuksissa vihreää väriä ja pilvissä sinistä väriä. Kannen kuviossa käytimme useampia väripaletin värejä.

Fontin väriksi valitsimme mustan tai valkoisen, riippuen siitä kumpi väri oli pohjavärin kanssa luettavampi.

Kelan etuuksia käsittelevillä sivuilla käytimme Kelan materiaaleille tunnusomaista keltaista sävyä (Kela, 2020, s.18). Tätä väriä käyttämällä korostimme asiakkaalle, millä sivuilla käsitellään Kelan etuuksia. Opasta laatiessa kokeilimme erilaisia asetteluita, värejä ja kuvioita, kunnes opas alkoi saavuttamaan lopullisen ulko- muotonsa. Tekstinkäsittelytaitojen kehittyessä pystyimme toteuttamaan erilaisia asioita ja ideat lisääntyivät prosessinomaisesti.

Oppaan kannessa halusimme tuoda selkeästi esille, mitä diakonia on. Taloudellisisissa ongelmissa oleva ihminen tuntee usein häpeää, mikä saattaa viivästyttää avun hakemista. Heti oppaan kannessa kannustimme asiakasta ottamaan rohkeasti yhteyttä diakoniatyöntekijään. Diakoniatyöntekijältä tullessa palautteessa kanteen toivottiin merkintää osallisuutta tukevasta toiminnasta sekä vapaaehtoistyöstä. Kuvioon pyrittiin laittamaan selkeyden takia vain kaikkein oleellisin tieto. Kuvio osoittaa, missä asioissa diakoniaan voi olla yhteydessä ja jos asia koskee esimerkiksi kannessa mainittua yksinäisyyttä, ohjaa diakoniatyöntekijä asiakkaan mukaan ryhmätoimintaan. Palautteessa pohdittiin myös kannen kuviossa olevaa merkintää siitä, että diakoniatyöntekijään voi olla yhteydessä, jos on huolissaan lähimmäisestään. Palautteen antaja pohti, kannattaako asiaa mainita, koska diakoniatyöntekijän voi olla vaikeaa ottaa yhteyttä ilman apua tarvitsevan omaa yhteydenottoa. Ajatuksemme oli, että asiakas voi purkaa diakoniatyöntekijälle omia mietteitään siitä, että lähimmäinen voi huonosti ja diakoniatyöntekijän on tarvittaessa mahdollista kehottaa asiakasta ohjaamaan lähimmäistään avun piiriin. Päädyimme säilyttämään merkinnän kuviossa.

Oppaan alkuun kirjoitimme yleistä tietoa diakonian avustustoiminnasta ja kerroimme, että se on avointa kaikille. Seurakuntien toiminnat vaihtelevat suuresti, joten pyrimme oppaassa välttämään yksityiskohtaisempia tietoja. Ensimmäiselle aukeamalle jätimme tilaa muistiinpanoille, jotta diakoniatyöntekijä tai asiakas voi kirjoittaa ylös esimerkiksi omaan seurakuntaan liittyviä asioita, kuten tietoa ryhmätoiminnasta. Sisällysluettelon avulla kokosimme helposti nähtäville, mitä opas käsittelee ja miltä alueelta oppaasta voi etsiä tietoa omaan ongelmaansa.

Sivuilla 4–7 kerroimme tarkemmin tietoa siitä, mitä diakonia on ja millaista apua sieltä voi saada. Tieto on kerätty opinnäytetyöhömmme liittyvästä kyselystä diakoniatyöntekijöille. (LIITE 1). Laadimme sivulle täydennettävän laatikon diakoniatyöntekijän yhteystietoja varten. Muistutimme myös siitä, että diakoniatyöntekijä on vaitiolovelvollinen. Koska etenkin vanhuksilla taloudellista kyvykkyyttä heikentää digitaitojen ja välineiden puute toimme oppaassa esille sen, että diakoniatyöntekijä voi auttaa sähköisessä asiointissa, hakemusten täyttämässä ja päätösten lukemisessa.

Sielunhoidon määritelmää avasimme sivulla 7 ja muistutimme siitä, että keskustelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia. Sivulle kirjoitimme yhteystiedot Kirkon keskusteluapuun, jossa kirkon vapaaehtoiset sekä työntekijät käyvät sielunhoitokeskusteluja soittajien kanssa. Kirkon keskusteluavussa on tarjolla myös Chat ja nettikirjevaihtoehdot, mutta tilanpuutteesta ja selkeyden säilyttämisen vuoksi emme tuoneet niitä esille oppaassa. Lisäsimme kuitenkin diakoniatyöntekijän palautteen perusteella myös verkko-osoitteen Kirkon keskusteluapuun. Sielunhoidon määritelmään käytimme lähteenä Lappeenrannan seurakunnan kotisivuja (Lappeenrannan seurakunnat, i.a.).

Ihmisillä ei välttämättä ole riittävästi tietoa oikeuksistaan etuuksiin, joten sivulle 8 laadimme muistilistan, josta diakoniatyöntekijä ja asiakas voivat yhdessä keskustellen tarkistaa, onko asiakas kaikkien mahdollisten etuuksien piirissä. Lista on laadittu etuuksien mukaan, joita useimmiten diakonian taloudellisessa avussa on tullut vastaan. (diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto, 16.1.2022.) Alimpana löytyy kuitenkin kohta muu etuus, jota diakoniatyöntekijä voi tarvittaessa täydentää. Sivulle 9 laadimme vinkkejä lisätulojen hankintaan, kuten yhteystiedot työ- ja elinkeinopalveluiden verkkosivuille (Te-palvelut, i.a.). Kerroimme sivulla myös perustoimeentulotuessa tehtävästä ansiotulovähennyksestä sekä kuntoutus ja työttömyysetuuksiin liittyvistä korvauksista, joita ei huomioida perustoimeentulotuen laskennassa (Kela, i.a.-c). Näiden tietojen avulla yritimme kannustaa asiakasta hakemaan töitä pelkäämättä tukien menettämistä esimerkiksi lyhyissä sijaisuuksissa.

Muistutimme sivulla myös siitä, että perustoimeentulotukeen saattaa vaikuttaa esimerkiksi kaverilta lainattu raha tai vanhemmilta saatu avustus, jos se tulee tilille. Diakoniatyöntekijältä tullessa palautteessa tuotiin esille oppaan mahdollinen epätarkkuus liittyen tähän asiaan. Palautteen mukaan Kela huomioi toimeentulotukilaskelmassa kaikki lahjat ja avustukset, joita asiakkaan tilille tulee, summasta huolimatta. Tarkistimme asian Kelan verkkosivuilta ja siellä olleen tiedon mukaan yksinäisellä henkilöllä huomioidaan 50 euroa ylittävä osuus ja perheellisellä 100 euroa ylittävä osuus (Kela, i.a.-a). Emme kuitenkaan merkinneet oppaaseen summia niiden mahdollisen muuttumisen vuoksi, vaan kehotimme asiakasta tarkistamaan summat Kelasta.

Sivulle 10 tiivistimme useita kyselyssä (LIITE 1) esiin nousseita asioita liittyen talouden tasapainottamisen keinoihin. Sivulla ohjeistetaan rahankäytön seuraamiseen sekä niin sanottujen piilokulujen, kuten maksullisten ohjelmapalveluiden huomioimiseen sekä velkojen ja erääntyneiden maksujen kartoittamiseen. Sivulla kannustimme pohtimaan asioita, joista asiakas olisi valmis tinkimään saavuttaakseen paremman taloudellisen tasapainon omassa elämässään. Sivulta löytyy myös yhteystiedot Talous- ja velkaneuvontaan (Talous- ja velkaneuvonta, i.a), sekä Velkalinjaan, ja Kysy rahasta-chattiin. Lisätietoja voi halutessaan etsiä verkosta. (Takuusäätiö, i.a.-b) Sivulla mainitsimme myös Facebookin erittäin aktiivisesta ja suositusta Hallitse rahojasi-ryhmästä sekä Penno-sovelluksesta.

Vuonna 2020 toimeentulotukea sai 464 234 henkilöä, joista lyhytaikaisesti 1–3 kuukautta tukea sai 40,5 prosenttia tuen saajista. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 2021, s. 1, s. 5.) Toimeentulotuen ollessa yleinen ja usein lyhytaikaisen käytön takia vieras etuus, toimme oppaassa esille tarkemmin tietoa siitä. Kyselyssä (LIITE 1) tuli esille, että asiakkailla ei ollut aina tietoa siitä, mitä menoja perustoimeentulotuen laskennassa huomioidaan. Sivuille 11–13 keräsimme keskeiset tiedot koskien perustoimeentulotukea, ehkäisevää toimeentulotukea ja täydentävää toimeentulotukea. Aloitimme sivun esimerkillä tavanomaisesta tilanteesta perustoimeentulotuen tarpeelle, jonka jälkeen ohjeistettiin toimeentulotuen hakemiseen. Laadimme sivulle myös tietoa kuluista, joita kohtuullisena voidaan perustoimeentulotuen laskelmassa huomioida ja mitä asiakkaan kuuluu itse maksaa

perustoimeentulotuen perusosalla sekä liitteet, joita perustoimeentulotukihakemukseen tarvitaan. (Kela, i.a.-d)

Sivulla 11 olevasta täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta kertovasta tekstistä diakoniatyöntekijältä tullessa palautteessa huomautettiin, että perustoimeentulotuki pitää hakea ensin. Asia oli mainittu oppaassa, mutta palautteen jälkeen huomasimme, että tekstistä voi saada käsityksen, että se koskee ainoastaan ehkäisevää toimeentulotukea. Näin ollen muokkasimme tekstiä niin, että asia tuli selkeämmin esille. Palautteessa pohdittiin myös sivulla 12 olevaa perustoimeentulotukea koskevaa tekstiä ja sitä, pitäisikö otsikossa lukea ”ehkä”, koska esimerkiksi silmälaseissa on raja, kuinka paljon ne saavat maksaa. Päädyimme lisäämään otsikkoon ”kohtuulliset kulut”, sillä Kelan verkkosivuilla käytetään samaa sanamuotoa. (Kela, i.a.-b)

Sherraden (2010, s. 5) tuo esille, että talousohjauksen ja opetuksen on tärkeää liittyä esimerkiksi kuluttamiseen, taloussuunnitteluun, budjetointiin, lainoihin ja laskujen maksamiseen. Nämä asiat nousivat esille myös diakoniatyöntekijöille laaditussa kyselyssä. (LIITE 1). Sivulle 14 kokosimme tietoa, miten tulee toimia, kun kaikesta huolimatta rahat eivät riitä kaikkien laskujen maksamiseen. Laskujen maksujärjestyksessä ohjaavassa sivussa lähteenä käytimme Takuusäätiön verkkosivuja. (Takuusäätiö, i.a.-c) Sivulla 15 kerroimme tarkemmin laskun viivästymisestä aiheutuvista seuraamuksista. Lähteenä käytimme Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuja. (KKV, i.a.) Maksamattomat laskut johtavat maksuhäiriömerkintään, joten loogisesti seuraavalla sivulla käsitelimme siihen liittyviä asioita. Tärkeänä pidimme tuoda esille sen, että maksuhäiriömerkintää ei tule kuitenkaan pelätä niin paljon, että asiakas korvaa vanhoja lainoja uusilla ja näin siirtää joka tapauksessa eteen tulevaa ongelmaa. Maskuhäiriömerkintään perehtyvässä sivussa käytimme lähteenä Talous- ja velkaneuvonnan verkkosivuja (Talous- ja velkaneuvonta, i.a.) sekä Takuusäätiön verkkosivuja (Takuusäätiö, i.a.-d), jossa on kerrottu myös omien luottotietojen tarkistamisesta. Emme laittaneet oppaaseen Suomen Asiakastieto Oy:n ja Bisnoden yhteystietoja, sillä ne voivat muuttua. Verkkosivut löytyvät kyseisillä hakusanoilla ja tarvittaessa diakoniatyöntekijä voi auttaa tiedon etsimisessä.

Sivulla 17 kerroimme lainojen vertailusta ja sen huomioimisesta, että osamaksut ovat yleensä korkea korkoisia luottoja. Lainoja markkinoidaan usein ilmoittamalla näkyvästi ainoastaan korko tai nimelliskorko. Tämä vaikeuttaa lainojen vertailua. Sivulla ohjeistetaan siitä, kuinka lainaehdoista kannattaa etsiä lainan todellinen vuosikorko, joka huomioi lainan kaikki kulut, kuten avausmaksun ja tilinhoitopalkkiot. Muistutimme sivulla myös siitä, että tuote on aina edullisin käteisellä ostettuna ja tuotteita voi ostaa vielä edullisemmin käytettynä. Velaksi ostamalla oma taloustilanne vääristyy ja ongelmia tulee, kun maksukyky jostain syystä häiriintyy. Lähteenä tekstissä käytimme Kuluttajaliiton Pientä rahaopasta. (Kuluttajaliitto, i.a.)

Sivuilla 18–20 keskityimme vinkkeihin, jotka helpottavat pienillä tuloilla selviytymistä. Marttaliiton sivuille on koottu hyviä vinkkejä, joista poimimme keskeisimpiä asioita oppaaseemme. (Marttaliitto, i.a.-a) Marttaliiton sivuilta löytyi myös hyvä selvitys siitä, miten pitkään kaupassa alennuslapuilla hinnoiteltuja tuotteita voi käyttää. (Marttaliitto, i.a.-b) Ruokaohjeet otimme toisen opinnäytetyöntekijän omasta reseptivihkosta. (Johanna Pietiläinen, henkilökohtainen tiedonanto 1.2.2022.) Ruokaohjeiden loppuun laitoimme verkko-osoitteen Marttaliiton sivuille, jossa on enemmän ohjeita edullisiin ja terveellisiin ruokiin. Sivulle 18 laitoimme lisäksi täydennettävän laatikon, johon diakoniatyöntekijä voi kirjoittaa oman paikkakunnan ruoka-avun yhteystiedot. Diakoniatyöntekijältä tullessa palautteessa todettiin sivuista 17–20, että ne ovat tärkeitä tietoja, mutta palautteen antaja pohti, onko niitä tarpeen olla tässä oppaassa. Pitkään jatkuneet talousvaikeudet vaikuttavat ihmisen ostokäyttäytymiseen ja keskittymiskykyyn, minkä takia ostokäyttäytymisessä ja tunteiden käsittelyssä on tärkeää ohjata asiakasta. Sivujen sisältö oli toiveena myös kyselyn (LIITE 1) vastauksissa, joten totesimme niiden olevan talousohjaukseen liittyvässä oppaassa oleellisia.

Tuetuilla lomilla on ollut positiivisia vaikutuksia osallisuuden kokemuksiin sekä merkittäviä vaikutuksia ihmisten toimijauskokemukseen etenkin häpeän ja huononmuuden tunteen omaavilla henkilöillä (Mäntylä, 2020, s. 1, s. 37). Kirjoitimme oppaaseen sivuille 21–22 tuetuista lomista, sillä ne ovat asiakkaalle edullisia, mutta vaikuttavia kokemuksia. Tuetut lomat ovat yleensä viiden vuorokauden mittaisia ohjelmallisia lomia edulliseen hintaan erilaisissa haastavissa

elämäntilanteissa oleville ihmisille. Oppaassa käytettiin lähteenä esitettä, joka on laadittu Pietarsaaren suomalaisen seurakunnan diakoniatyöntekijän toimesta. Esitteeseen on kerätty tiivistetysti tiedot tuetuista lomista ja niitä tarjoavista organisaatioista. (Pietarsaaren suomalainen seurakunta, i.a.-b)

Ulosottoon liittyy usein turhiakin pelkoja, minkä seurauksena ihmiset saattavat lykätä taloudellisen tilanteensa kohtaamista maksamalla vanhoja velkoja uudella velalla pois. Tämä ei ole kuitenkaan kestävä ratkaisu, sillä talouden romahtaessa ulosottoon siirtyvää velkaa on silloin kertynyt enemmän. Sivut 23–24 aloitimme esimerkillä, jonka kautta motivoimme ulosottoon päätyneitä ihmisiä työelämään siitä huolimatta, että palkasta ulosmitataan osa. Sen jälkeen kerroimme faktoja ulosottoon liittyen sekä mahdollisista huojennuksista ja niiden hakemisesta. Lähteenä käytimme Ulosottolaitoksen verkkosivuja. (Ulosottolaitos, i.a.)

Kelan vammaisetuudet ja eläkkeensaajan hoitotuki ovat etuuksia, joista asiakkailla usein ei ole ollut tietoa. (diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto, 16.1.2022). Myös kyselyaineistossa (LIITE 1) tuli esille, että sairastamiseen liittyvien etuuksien tietämyksessä asiakkailla on puutteita. Laadimme oppaaseen sivuille 25–26 tietopaketin koskien kyseisiä etuuksia. Lähteenä käytimme Kelan verkkosivuja. (Kela, i.a.-e) Aloitimme sivun esimerkillä, joka konkretisoi sitä, milloin vammaistukeen tai eläkkeensaajan hoitotukeen voi olla oikeus. Summia emme tuoneet esille, sillä ne ovat muuttuvia. Laadimme sivuille vinkkilistan, mitä asioita ainakin kannattaa miettiä hakemusta kirjoittaessaan. Lähteenä käytimme Munuais- ja maksaliiton verkkosivuilta löytyvää muistilistaa vammaistuen hakemiseen. (Muma, i.a.)

Diakoniatyöntekijöille laaditussa kyselyssä (LIITE 1) nousi esille se, että ihmisiä on vaikeaa auttaa, jos ongelman juurisyihin ei puututa. Juurisyiksi nimettiin esimerkiksi erilaiset riippuvuudet. Alun perin käsittelimme oppaassa pääsääntöisesti peliriippuvuutta ja sivuhuomautuksena mainitsimme, mitä muita riippuvuuksia voi olla ja, miten niihin voi hakea apua. Työntekijäpalautteen perusteella muokkasimme tekstiä niin, että se kattoi paremmin kaikki erilaiset riippuvuudet. Ensimmäisellä aihealuetta käsittelevällä sivulla pilvissä olevien kysymysten kautta ohjasimme lukijaa pohtimaan mahdollisuutta riippuvuuteen. Seuraavalle sivulle

kirjoitimme ohjeita, mistä voi hakea lisätietoja ja miten voi toimia, jos epäilee riippuvuutta. Lähteenä käytimme Peluuri-sivustoa. (Peluuri, i.a.)

Oppaan liiteosioon laadimme tehtäviä, joita asiakas yksin tai yhdessä diakoniatyöntekijän kanssa voi täydentää. Laitoimme tehtävät liiteosioon, jotta sisällysluettelo ei olisi laajentunut liikaa. Liitteet ovat opinnäytetyöntekijöiden itse laatimia. Ensimmäisellä sivulla kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta huomioiden hänen tukiverkostonsa. Kysymysten kautta asiakasta kannustetaan pohtimaan myös asioita, jotka hän kokee olevan elämässään hyvin sen lisäksi, että asiakas pohtii asioita, joihin hän haluaisi muutosta. Seuraavalla sivulla edetään ratkaisukeskeisesti ja asiakas laatii itselleen tavoitteen ja jakaa sen osatavoitteisiin, joita lähdetään askel kerrallaan tavoittelemaan. Elämänpolun kautta kartoitetaan asiakkaan elämänhistoriaa ja suuntaudutaan tulevaisuuteen tulevaisuuden näkymien pohdinnan kautta.

Liitteestä löytyy lisäksi kuukausibudjetti, joka soveltuu erityisesti ihmisille, joiden etuudet saapuvat eri aikaan kuukaudesta. Viimeisellä sivulla on lomake, johon diakoniatyöntekijä voi kirjoittaa seuraavan tapaamisen ajankohdan sekä liitteet, joita asiakkaan olisi hyvä ottaa mukaan. Tämä ohjaa asiakasta myös tuomaan oppaan mukaan uudelle tapaamiselle, jolloin sen tutkimista voidaan tarvittaessa jatkaa. Oppaan kuvat on ladattu Pexels kuvapankista, jonka kuvat ovat ilmaiseksi käytettävissä ei kaupallisiin tarkoituksiin. (Pexels, i.a.)

8 KYSELYN AVULLA KERÄTTY AINEISTO

Oppaan toivottiin olevan selkokielineen ja selkeä. Helppolukuisuutta ja mielenkiintoa toivottiin lisättävän kuvilla. Asettelusta toivottiin väljää ja laatikot, joihin on sijoitettu tekstiä ja kuvia oli todettu aiemmin toimiviksi. Oppaan sävyn haluttiin olevan kunnioittava ja kannustava ja sen tulisi tuoda esille sitä, että diakonia on helposti lähestyttävä matalan kynnyksen apu, jossa voidaan auttaa eri

elämäntilanteissa ja keskustella erilaisista asioista. Konkreettisten esimerkkien diakonian asiakkaiden elämäntilanteista koettiin lisäävän mielenkiintoa. Tuomalla esiin diakonia-avun saavutettavuus ja monipuolisuus olisi ongelmien syventymistä mahdollista ehkäistä, kun asiakkaat hakisivat apua ajoissa ja ennakoiden.

Ruotsinkielisten seurakuntien diakoniatyöntekijöiltä tuli toive ruotsinkielisestä materiaalista, sillä erilaiset oppaat ovat usein suomen kielellä. Oppaan toivottiin olevan sellainen, että sitä voitaisiin käyttää kaikissa seurakunnissa niiden hieman poikkeavista avustamiskäytännöistä huolimatta. Osa diakoniatyöntekijöistä toivoi sähköistä materiaalia, mutta suurimmalla osalla ajatuksena oli paperisen version helpompi saavutettavuus asiakkaalle. Sähköisen, muokattavan materiaalin ajateltiin kuitenkin helpottavan muita seurakuntia. Myös äänimateriaalia toivottiin.

Oppaaseen toivottiin materiaalia, jossa ohjattaisiin asiakasta oman talouden suunnittelussa ja menojen ennakkoinnissa sekä vinkkejä siihen, miten pienillä tulolla voi tulla paremmin toimeen. Näihin vinkkeihin toivottiin sisällytettävän esimerkiksi kauppa- ja ruokalistojen suunnittelua, keinoja hallita heräteostosten syntymistä, sopimusten kilpailuttamista ja kulujen tarkkailuun ohjaamista. Budjetointitaulukon koettiin helpottavan talouden ennakkointia etenkin ihmisillä, joilla tulot koostuvat kuukauden eri aikoina saapuvista etuuksista. Ekologisia arvoja toivottiin nostettavan esille kierrätyksen ja hävikkiruoan vähentämisen muodossa.

Ohjeet laskujen maksujärjestykseen nähtiin tärkeänä tietona sekä maksamattomista laskuista aiheutuvat seuraamukset. Myös lainoihin ja osamaksuihin liittyviin maksuihin toivottiin ohjausta. Tärkeäksi nähtiin painottaa avun hakemista ennen kuin ongelmat kasaantuvat sekä polkua, jota pitkin avun piiriin pääsee.

Oppaaseen toivottiin tietoja yhteiskunnan tukijärjestelmästä, kuten keskeisistä työttömien palveluista, Kelan etuuksista ja aikuissosiaalityöstä. Myös sairastamiseen ja kuntoutukseen liittyviä tukia ja matkakorvauksia toivottiin nostettavan esille, sillä asiakkailla ei aina ollut tietoa mahdollisuudestaan hakea esimerkiksi vammaistukea tai eläkkeensaajan hoitotukea.

Oppaaseen toivottiin ohjeita elämänhallintaan, jonka piiriin liittyviä aihealueita diakoniatyöntekijöiltä nousi riippuvuuksiin, asumiseen, velkoihin ja voimavaroihin liittyen. Asiakkaissa toivottiin materiaalin kautta heräteltävän pitkäjänteisyyttä ongelmien ratkaisemiseksi. Kyselyssä tuli esille, että diakoniatyöntekijät kokivat talousohjaamisen olevan riittämätöntä, mikäli elämän muihin ongelma-alueisiin ei paneuduta samalla. Oppaassa toivottiin tuotavan esille myös kolmannen sektorin tarjoamia voimavaroja lisääviä tukimuotoja, kuten tuetut lomat.

Oppaaseen kaivattiin materiaalia, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista elämäntilannetta ja tukiverkosta ottaen huomioon esimerkiksi asiakkaan yksinäisyyden. Kyselykaavakkeen kautta voitaisiin selvittää asiakkaan menoja ja tuloja. Lista toimisi samalla muistilistana diakoniatyöntekijälle ja listaan voitaisiin myös merkitä, mitä liitteitä asiakkaan tulee ottaa mukaan seuraavalle tapaamiselle. Asiakkaan olisi hyvä voida itse kuvata omaa tarvettaan. Oppaassa toivottiin huomioitavan asiakkaan kanssa työskentelyn tavoitteellisuus.

Erittäin tärkeänä pidettiin sen esille tuomista, että diakonian taloudellinen apu on viimesijaista, kertaluontoista kriisiapua, joka on tarkoitettu kaikille tarvitseville vakaumuksesta huolimatta. Pidempiaikaista ohjaamista ja rinnalla kulkemista diakonia voi kuitenkin tarjota. Henkistä tukemista ja etenkin termin sielunhoito avaamista toivottiin.

Oppaassa haluttiin nostaa esille se, että diakonian taloudellinen avustaminen sisältää paljon muutakin kuin osto-osoitusten antamista tai laskujen maksamista. Tällaisina asioina toivottiin mainittavan esimerkiksi viranomaisyhteistyön, digitalisoidussa opastamisen ja avustamisen sekä ohjaamisen hakemuksiin ja asiointiin liittyen. Oppaaseen toivottiin myös linkkejä, joiden kautta asiakas voi perehtyä asioihin tarkemmin yksin tai yhdessä diakoniatyöntekijän kanssa. Oppaasta toivottiin löytyvän yhteystiedot paikalliseen ruokajakeluun.

9 OPPAAN ARVIOINTI

Osassa diakoniatyöntekijöiltä kyselyyn (LIITE 1) tulleista vastauksista tuli esille se, että kysymyksistä oli vaikea hahmottaa, onko kehitettävä opas tarkoitettu työntekijälle vai asiakkaalle. Tämä oli kuitenkin tarkoituksellista, sillä halusimme pitää oppaan sisällön avoimena, jotta se kohdentuisi oikeaan tarpeeseen. Kehittämiskohteen tulee nousta henkilöistä, joita kehittäminen koskee (Kananen, 2014, s. 53). Osa sisällöllisistä toiveista jouduttiin rajaamaan oppaasta pois tai huomioimaan ainoastaan pintapuolisesti, jotta opas ei olisi laajentunut liikaa. Oppaaseen toivottiin esimerkiksi ohjeita elämänhallintaan, joka on laaja käsite. Nostimme joitakin siihen sisältyviä aihealueita esille. Opas toimiikin osittain muistivihkona, jonka kautta asioihin voidaan perehtyä tarkemmin keskustelemalla diakoniatyöntekijän kanssa tai verkossa oppaassa mainittujen linkkien kautta. Liitteenä olevat tehtävät koimme onnistuneiksi, sillä myös opinnäytetyön ulkopuolinen sosiaalialan yhteistyötaho pyysi lupaa niiden käyttämiseen omassa toiminnassaan.

Yhdessä asiakaspalautteessa nostettiin esille se, että oppaassa voitaisiin mainita, että diakonia on avoin kaikille ihmisille vakaumuksesta huolimatta. Oppaassa mainitaan sivulla 4, että ”Diakoniaan voivat olla yhteydessä kaikki apua tarvitsevat ihmiset.” Mielestämme lause kertoo siitä, että kuka vaan voi olla diakoniaan yhteydessä, emmekä halunneet lähteä nostamaan esille mitään erityisiä syitä sille, miksi joku ei olisi toivottu asiakas.

Diakoniatyöntekijä kertoi palautteessaan oppaassa olevan laskujen maksujärjestyksestä kertovan listan palvelleen myös häntä muistilistana, kun asiakasvastaanotolle oli saapunut asiakas, jonka voimavarat laskujen selvittämiseen olivat riittämättömät. Diakoniatyöntekijä lisäksi suositteli opasta alan opiskelijoille, sillä siitä sai kattavan tietopaketin asiakkaan ohjaamisen tueksi. Näin ollen opas voi siis hyvin tukea perehdyttämisessä myös aloittelevaa diakoniatyöntekijää. Oppaan koettiin olevan asiasisällöltään hyvä ja selkeästi kirjoitettu. Positiivista palautetta tuli erityisesti sivusta 6, jossa on selkeillä kuvilla osoitettu esimerkkejä millaisissa tarpeissa diakoniaan voi ottaa yhteyttä ja sivun lopussa kerrotaan diakoniatyöntekijän vaitiolovelvollisuudesta.

Diakoniatyöntekijältä tulleessa palautteessa rakennetta suositeltiin muokkamaan niin, että esimerkiksi Kelan etuuksiin liittyvät asiat olisivat peräkkäisillä sivuilla. Asiakkaalta tulleessa palautteessa puolestaan ajateltiin rakenteen olevan hyvä, sillä se eteni sen mukaisesti mille sivuille oletettavasti oli ensin ja useimmiten käyttöä. Oma ajatuksemme oli edetä sivuissa palvelupolun mukaisesti, joten emme muokanneet enää sivujärjestystä.

Työntekijäpalautteessa pohdittiin voisiko sielunhoidosta kertovan sivun otsikoida toisin kuin sielunhoito, esimerkiksi keskustelumahdollisuudesta kertovaksi. Diakoniatyöntekijöille laaditussa kyselyssä tuli esille sielunhoidon määritelmän avaamisen tarpeellisuus ja työelämäkumppani toivoi samaa, joten emme muokanneet otsikkoa. Kahdessa palautteessa toivottiin selkeämpää otsikointia. Muokkasimme otsikointia ytimekkäämmäksi uuteen versioon.

Koronapandemian takia asiakkaita ei kohdattu yhtä paljon asiakasvastaanotolla, joten palautetta ei saatu kerättyä niin paljon kuin toivoimme. Palaute oli kuitenkin kaikilta asiakkailta samansuuntaista, mikä tuki käsitystä oppaan onnistuneisuudesta. Asiakkailta tulleissa palautteissa huomioitiin oppaan hyvä, kattava, oleellinen, ymmärrettävä ja pelkistetty asiasisältö. Oppaassa nähtiin hyvänä se, että tärkeä tieto oli koottu yksiin kansiin ja siitä sai kattavan kuvan siitä, mitä diakonian taloudelliseen avustamiseen kuuluu. Oppaassa todettiin asiaa olevan paljon, mutta palautteessa todettiin myös, että sitä ei ollutkaan tarkoitettu kerralla luettavaksi. Etenkin informaatiota tuetuista lomista useampi asiakas piti tärkeänä.

Keskustelussa nousi esille se, miten esimerkiksi rahankäytön seuraaminen on konkreettinen vinkki, joka on helppo toteuttaa ja, josta asiakkaalle oli ollut apua. Myös listaa perustoimeentulotuen perusosalla maksettavaksi kuuluvista maksuista pidettiin hyvänä. Laskujen maksujärjestystä ja muistutusta viivästyskuluista pidettiin tärkeänä, sillä muistutuskuluista kasvaa herkästi vuositasolla isoja summia. Ulosottoon liittyvää tietopakettia oli toivottu, sillä ihmisillä on edelleen väärä luuloja siitä, miten ulosotto toimii ja mitä omaisuutta ulosottoviranomainen voi ulosmitata.

Tekstiä ja kuvia todettiin olevan sopivasti niin, että oppaan pituudesta huolimatta sitä jaksoi lukea mielenkiinnolla. Positiivista palautetta tuli myös sisällysluettelosta ja siitä, ettei koko opasta tarvinnut lukea kerralla, vaan siihen saattoi palata myöhemminkin löytämällä helposti oikean tiedon. Oppaan sivu, jossa kerrottiin esimerkkejä edullisista ruoista, herätti mielenkiintoa ja sai asiakkaan huomioidaan sen, miten edullisia ruokia on. Oppaan lopussa olevaa muistilistaa seuraavasta tapaamisesta ja tapaamisella tarvittavista liitteistä pidettiin hyvänä. Asiakas toivoi oppaaseen tietoa turvakodeista, mutta koimme sen talouteen liittyvään oppaaseen tarpeettomana tietona. Opas jää työelämäkumppanin käyttöön ja se voi halutessaan tulevaisuudessa sitä päivittää. Opas on vapaasti tulostettavissa opinnäytetyömme liiteosiosta. (LIITE 2)

10 TYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Kehittämistehtävässä eettisyydellä tarkoitetaan sitä tapaa, jolla työntekijä suhtautuu työhön, ongelmiin ja ihmisiin, jotka kuuluvat kehittämistehtävän kohderyhmään. Eettinen asenne näkyy aiheenvalinnassa, tiedonhankinnassa ja siinä, miten prosessista puhutaan. Eettinen kysymyksenasettelu tulee näkyä koko prosessin ajan. Diakin arvojen mukaan sen kehittämistoiminnan tulee olla eettisesti hyväksyttävää, rehellistä ja yhteiskunnalle hyödyllistä. Opinnäytetyön tekijän moraaliin velvollisuuksiin kuuluu huomioida työssä käytettävän tiedon luotettavuus, soveltuvuus ja motiivit tiedon taustalla. Lähteestä selvitetään, kuka tiedon on tuottanut, milloin ja mihin tarkoitukseen. Hankitun tiedon tulee olla merkityksellistä työn kannalta. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2010, s. 11–16.) Osa käyttämistämme lähteistä oli hieman vanhempia kuin opinnäytetyössä on suositeltavaa, mutta vertailtuamme lähteitä koimme, että asiasisältö oli edelleen relevanttia.

Muiden tutkijoiden töitä kunnioitetaan ja heihin viitataan asianmukaisella tavalla, kun tutkimuksia ja tuloksia julkaistaan. Kehittämistehtävää aloittaessa sovitaan työelämäkumppanin ja opinnäytetyöntekijöiden kesken oikeuksista, periaatteista,

vastuusta ja velvollisuuksista, sekä aineiston säilyttämisestä ja käyttöoikeuksista. (Varantola, 2013, s. 6.) Työn tekijä sitoutuu siihen, ettei kehittämistehtävää varten kerätty materiaali päädy muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen. Tietosuojasta huolehditaan niin, ettei yksittäisiä ihmisiä tai työyhteisöjä voi raportista tunnistaa. Työelämän yhteistyökumppanille tulee taata työn korkea laatu ja tuotteen hyödynnettävyys toiminnassa. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2010, s. 12–13.)

Diakoniatyössä toimitaan diakoniatyöntekijöiden eettisten ohjeiden mukaisesti. Eettiset ohjeet perustuvat kristillisiin arvoihin, kuten lähimmäisen rakkaus, ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus. Diakoniatyöntekijän eettisissä ohjeissa sitoudutaan kehittämään omaa asiantuntemusta. (Diakoniatyöntekijöiden liitto & Diak, 2016.) Työn aihe nousi työelämän ja yhteiskunnan tarpeista kehittää kansalaisten talousosaamista. Toinen opinnäytetyöntekijöistä on työskennellyt diakoniatyöntekijän sijaisena ja toinen opinnäytetyöntekijöistä suoritti harjoittelun diakoniatyössä tuotannon aikana. Opinnäytetyön tekijöillä oli kattava käsitys toiminnan sisällöstä ja sitä ohjaavista arvoista, mikä loi hyvän lähtökohdan työn tekemisille.

Työn keskiössä pidettiin koko prosessin ajan asiakas ja hänen elämäntilanteensa parantaminen. Eettinen asenne on kulkenut mukana läpi koko prosessin ideointivaiheesta valmiiseen tuotteeseen. Erittäin tärkeänä osana tuotteessa nähtiin asiakkaan kunnioittava kohtaaminen. Kehittämistehtävän menetelmät valittiin niin, että kohderyhmän tarpeet huomioitaisiin tuotteen suunnittelussa mahdollisimman hyvin.

Asiakkaiden kanssa kävimme vastaanotolla tapaamisen lopuksi avoimen haastattelun, jonka aikana asiakas kävi opasta läpi antaen palautetta ja kehittämisehdotuksia. Haastattelun alkuun asiakkaalle kerrottiin miksi ja millaista opasta olimme kehittämässä sekä tiedustelimme halukkuutta osallistua sen arviointiin. Palautteen antamisen tulee olla vapaaehtoista ja palautteen keräämisen yhteydessä asiakkaalle tulee kertoa, miksi palautetta kerätään, miten se käsitellään ja kenen toimesta (Pieviläinen ym., 2014, s. 10).

Keskustelun ajankohta valittiin tapaamisen loppuun avustamistilanteen jälkeen huomioiden asiakkaan ja työntekijän valtasuhteet, jotta palaute olisi mahdollisimman rehellistä. Asiakasvastaanotolla käytyjen keskustelujen sisältö ja kirjallisena tulleiden vastausten sisältö kirjattiin nimettömänä opinnäytetyön päiväkirjaan. Haastateltavien henkilötietoja ei tallennettu ja henkilöiden antamia tietoja käsiteltiin työssä niin, ettei niitä voi yhdistää palautteen antajaan. Menetelmää kehittäessämme kunnioitimme jo vastaavien tuotteiden valmistajien tekijänoikeuksia. Opinnäytetyössä emme julkaisseet tunnistettavia tietoja työelämäkumppanimme toimintaan liittyen.

11 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessin tavoitteena on tuoda esille opiskelijan osaamista, vahvistaa hänen tutkimus- ja kehittämistaitojaan, tukea tutkivan työotteen kehittymistä ja osoittaa opiskelijan ammatillinen kasvu. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2010, 22–23.) Opinnäytetyön tavoitteeksi asetimme oman ammatillisen kasvun talous- sosiaalityössä sekä diakonian asiakkaiden elämänlaadun parantamisen talous- ohjauksen kautta. Talousohjausta kehitettiin luomalla opas diakonian taloudellisen avun asiakkaiden käyttöön.

Produktion aikana keräsimme kyselyn avulla diakoniatyöntekijöiltä tietoa siitä, millaiselle materiaalille diakonian taloudellisessa ohjauksessa olisi tarvetta. Kysely oli erittäin onnistunut, sillä diakoniatyöntekijät olivat paneutuneet avointen kysymysten vastauksiin kiitettävästi. Keräsimme kehitysehdotuksia lisäksi työelämäkumppanilta sekä diakonian taloudellisen avun asiakkailta. Diakoniatyöntekijöiltä ja diakonian asiakkailta palautetta kerättiin avoimen haastattelun kautta. Menetelmänä avoin haastattelu oli onnistunut valinta, sillä saimme monipuolista palautetta, mikä kuitenkin tuki jo tullutta palautetta ja näin vahvasti käsitystämme siitä, että produktiomme oli onnistunut. Parempaan taloudelliseen kyvykkyyteen tähtäävä prosessi on pitkä ja siinä tulee huomioida myös asiakkaalle annettava

psykososiaalinen tuki. Näin ollen emme voi vielä kehitystehtävämme perusteella tietää onko materiaalillamme vaikuttavuutta, mutta asiakkailta ja diakoniatyöntekijöiltä tulleen palautteen mukaan materiaali on hyvä ja tarpeellinen.

Taloussosiaalityön työorientaatiota on viime vuosina lähdetty kehittämään vahvasti yhteiskunnassamme. Taloussosiaalityön osaaminen tulevaisuuden sosiaalialan työntekijöille on erittäin tärkeää. Vahva teoriapohja auttaa tunnistamaan talousongelmien taustatekijöitä, ja luo hyvän pohjan asiakkaiden kohtaamiselle ja tukemiselle vaikeissa elämäntilanteissa. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle ja aikuissosiaalityön pienet resurssit tarpeisiin nähden ovat todennäköisesti vaikuttaneet niin, että neuvonnan ja ohjauksen tarve diakonian asiakaskohtaamisissakin on lisääntynyt.

Laatimamme kyselyn perusteella tuli ilmi, että diakoniassa asioidaan yhä enenevässä määrin säännöllisesti hakemassa taloudellista apua ja ohjausta, vaikka diakonian taloudellinen apu on tarkoitettu kertaluontoiseksi kriisiavuksi. Kriisistä selviytyminen voi kuitenkin viedä vuosia. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tietää kuinka suuri osuus diakonian avustamisesta nykytilanteessa itseasiassa onkaan enää kertaluontoista ja kuinka suurelta osin diakoniassa toteutetaan jo nyt pitkäjänteistä taloussosiaalityötä? Kuinka suuri osuus asiakkaista on heitä, jolle yhteiskunnan tuki ei riitä ja kuinka suuri osa on heitä, jotka ovat pudonneet yhteiskunnan tukiverkon ulkopuolelle ja miksi näin tapahtuu?

Kun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisvastuu siirtyy 1.1.2023 hyvinvointialueille on seurakuntien perustoiminnalla mahdollisuus kuulua vahvasti hyvinvointialueiden palvelukokonaisuuksiin. Seurakunta on ihmisten rinnalla ilossa, surussa ja kriiseissä tuoden elämään toivoa ja turvaa. Onkin tärkeää, että seurakunnat osallistuvat aktiivisesti hyvinvointialueiden rakentamiseen. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.) Jatkossa EU:n ruoka-apu muuttuu maksukortteina jaettaviksi avustuksiksi. Maksukortit rahoitetaan Euroopan sosiaalirahasto plus-sasta (ESR+). Seurakunnat voivat hakea hankekumppaneiksi, mutta edellytyksenä on, että maksukorttien lisäksi vähävaraisille ihmisille tarjotaan neuvontaa ja palveluohjausta. (Ruokavirasto, i.a.) Diakoniatyöntekijöillä on vahva osaaminen

palveluohjauksessa ja tulevaisuudessa on vieläkin enemmän keskityttävä asiakkaiden ohjaukseen. Oppaamme on siis tästäkin syystä erittäin ajankohtainen.

Talousohjaukseen liittyvää materiaalia on saatavilla runsaasti, mutta onnistuimme luomaan tuotteen, joka tukee erityisesti diakonian taloudellisen avun asiakkaita. Suunnitelmavaiheessa asetimme henkilökohtaiseksi tavoitteeksemme saada lisää tietoa tärkeästä aiheesta. Mielestämme onnistuimme tässä hyvin. Lähdekirjallisuutta oli saatavilla hyvin, sillä taloussosiaalityön kehittäminen on juuri nyt yhteiskunnassamme ja koko maailmassa erittäin ajankohtainen aihe.

Tietoperustamme kasvoi erityisesti taloudellisen sosialisointin vaikutuksista taloudelliseen kyvykkyyteen, sekä lisäsi ymmärrystämme sille miksi taloudellinen sosialisointi voi jäädä heikoksi. Talousongelmista tulee herkästi ylisukupolvisia, jos lapsella ja nuorella ei ole mahdollisuuksia kehittää taloudellista kyvykkyyttään kokemuksen ja esimerkin kautta.

Mielenkiintoista oli pohtia myös sitä, miten digitaalinen yhteiskuntamme rampauttaa vanhuusväestöä ja, millaisilla keinoilla yhteiskuntamme esteettömyys voidaan turvata. Opinnäytetyömme kautta kehitimme taloussosiaalityön osaamisemme ja toivomme, että opinnäytetyöhömme kerätystä tietoperustasta olisi hyötyä myös tuleville sosiaalialan osaajille.

Talousvaikeuksiin johtavien syiden ymmärtäminen on lisännyt ymmärrystämme talousvaikeuksissa olevia ihmisiä kohtaan. Taloudellisen sosialisointin ollessa heikkoa voi talousongelmista tulla herkästi ylisukupolvisia. Puutteet taloudellisessa sosialisointiossa eivät aina johdu huonosta sosioekonomisesta taustasta, vaan syynä voi olla myös esimerkiksi vanhempien elämänhallinnan ongelmat, jotka vaikuttavat lapsen ja nuoren kasvatukseen ja kasvuympäristöön. Nuori aikuisuus on kriittistä aikaa talousongelmien syntymiselle, mikäli taloudellinen sosialisointi on jäänyt heikoksi. Toivoa luomalla talousongelmista on kuitenkin mahdollista selviytyä ja taloudellinen kyvykkyys kehittyy läpi elämän.

LÄHTEET

- Asiakastieto. (i.a.) *Maksuhäiriötilastot*: Suomi/Finland 2020. Saatavilla 19.3.2022 <https://www.epressi.com/media/userfiles/123829/1610012538/asiakastieto-maksuhairiotilasto-payment-default-statistics-2020.pdf>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (2010). *Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä: Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten* (5., uud. laitos.). Diakonia-ammattikorkeakoulu. https://www.diak.fi/wp-content/uploads/2017/12/Diak_Kohti_tutkivaa_ammattikayntoa_opas.pdf
- Diakoniatyöntekijöiden liitto ja Diak. (2016). Diakoniatyöntekijöiden eettiset ohjeet. Saatavilla 21.9.2022 https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf
- Dufva, V. (2018). Vanhat ihmiset sähköisessä maailmassa. Teoksessa Suomen pankki, *Talouselukutaito 2020-luvulla*: Maksuneuvoston e-kirjanen. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e-kirjanen_2018_talouselukutaito_2020-luvulla.pdf
- Ekqvist, E., & Kuusisto, K. (2020). Aikuissosiaalityön asiakkaiden tulevaisuuteen suhtautuminen ja toiveet. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 28(1), 42–59.
- Gothóni, R., & Jantunen, E. (2011). Diakoniatyön käsitteitä. Diakonian tutkimus, (2), 105–120. <https://journal.fi/dt/issue/view/7863/1296?acceptCookies=1>
- Gävert, T., & Thitz, P. (2018). Nähdä ja kuulla tulevaisuuden mahdollistaminen diakoniatyön kohtaamisissa. Teoksessa H. Kostilainen, & A. Nieminen (toim.), *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia* (s. 215–230). (Diak Työelämä 13). Diakonia-ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Häyhtiö, T. (2017). *Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla*. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu, 4, 2017.
- Isola, A. M., Turunen, E., & Hiilamo, H. (2016). Miten köyhät selviytyvät Suomessa? *Yhteiskuntapolitiikka*, 81(2), 150–160. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130412/yp1602_isola.pdf?sequence=2
- Juntunen, E. (2006). Diakoniatyön taloudellinen apu ja viimesijaisen sosiaaliturvan aukot. Teoksessa E. Juntunen, H. Grönlund, & H. Hiilamo (toim.) *Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta*. (s. 51–176). Suomen ev. lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja, 7.
- Juntunen, E. (2007). "Koska se on muutakin kuin osto-osoitus": Diakoniatyöntekijöiden kokemuksia taloudelliseen avustamiseen motivoivista teki- jöistä. *Diakonian tutkimus*, 2, 87–108.
- Kananen, J. (2014). *Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?* Jyväskylän ammatti- korkeakoulu.
- Karjalainen, P., Kivipelto, M., Liukko, E. & Muurinen, H. (2021). *Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö: Opas ammattilaisille*. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN_ISBN_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karjalainen, S. (2019). Taloussosiaalityötä kehittämässä. Teoksessa M. Zechner & S. Karjalainen & K. Viitasalo (toim.), *Avauksia taloussosiaalityöstä* (s. 42–52). Kokkola: Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.
- Kela. (2020). *Graafiset ohjeet*. https://www.kela.fi/documents/10180/17802081/Kelan_graafiset_ohjeet_2020-4.pdf/7f33a9d2-e338-4aa3-b3b3-9f942d70723b
- Kela. (i.a. -a). *Miten tulot ja varat vaikuttavat*. Saatavilla 20.7.2022 <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-miten-tulot-ja-varat-vaikuttavat>
- Kela. (i.a. -b). *Mihin menoihin tukea voi saada*. Saatavilla 20.7.2022 <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-mihin-menoihin>

- Kela. (i.a. -c). *Tulot, jotka vaikuttavat*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-tulot-jotka-vaikuttavat>
- Kela. (i.a. -d). *Näin haet*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-nain-haet>
- Kela. (i.a. -e). *Vammaistuet*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.kela.fi/vammaistuet>
- Keskitalo, E. (2020). Osallistavan tutkimuksen ja kehittämisen teoreettisia ja menetelmällisiä lähtökohtia. Teoksessa J. Helminen (toim.), *Näkökulmia osallistavaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan* (s. 22–35). Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Kivipelto, M. (2022). Rakenteellisen sosiaalityön ulottuvuudet. Teoksessa E. Liukko, H. Muurinen, T. Kokkonen, & V. Santalahti (toim.), *Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö* (s. 13–19). (Raportti 1/2022). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143940/RAP2022_001_WEB_final.pdf?sequence=7
- Kivipelto, M., Tanner, N., Knop, J., & Hiilamo, H. (2021). *Toimeentulotuki uudistus ei vapauttanut aikaa sosiaalityöhön: sosiaalihuollon tukea tarvitsevien asiakkaiden avun saanti vaikeutunut*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142860/URN_ISBN_978-952-343-697-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- KJ 1055/1991. Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kuluttajaliitto. (i.a.). *Pieni rahaopas*. Saatavilla 20.7.2022 <https://www.kuluttajaliitto.fi/fis/materiaalit/pieni-rahaopas/>
- Kuusimäki, K. (2012). Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa R. Góthoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toisenne kuormia: Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 11–41). Kirjapaja.
- Lappeenrannan seurakunta. (i.a.) *Apua ja tukea/henkinen hyvinvointi*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.lappeenrannanseurakunnat.fi/apua-ja-tukea/henkinen-hyvinvointi>

- LeBaron, A. B., & Kelley, H. H. (2021). Financial socialization: A decade in review. *Journal of family and economic issues*, 42(1), 195–206.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10834-020-09736-2>
- Marttaliitto. (i.a. -a). *Kestävä kulutus*. Saatavilla 20.7.2022 <https://www.marttaliitto.fi/marttakoulu/omat-rahat/kestava-kulutus/>
- Marttaliitto. (i.a. -b). *Päiväysmerkinnät*. Saatavilla 20.7.2022 <https://www.marttaliitto.fi/marttakoulu/ruoka/miksi-pakkausmerkinnat/paivaysmerkinnat/>
- Muma (i.a.) *Vinkkejä vammaistukihakemuksen täyttööön/valituksen tekemiseen*. Saatavilla 20.7.2022 https://www.muma.fi/files/2354/Vinkkejä_Alle_16-vuotiaan_vammaistukihakemus.pdf
- Mäntylä, E. (2020). *Lomalle yhdenvertaisuuteen*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140062/URN_ISBN_978-952-343-468-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nummela, T. (2011). *Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä*. Itä-Suomen yliopisto. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/10713/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pantzar, J. A., (2018). Miksi lukutaitoja pitäisi edistää? Teoksessa Suomen pankki, *Talouselukutaito 2020-luvulla*: Maksuneuvoston e-kirjanen. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e-kirjanen_2018_talouselukutaito_2020-luvulla.pdf
- Peluuri. (i.a.) *Peluuri*. Saatavilla 20.7.2022 <https://www.peluuri.fi>
- Pexels. (i.a.) *Parhaat ilmaiset kuvapankkikuvat ja -videot lahjakkailta kuvaajilta*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.pexels.com/fi-fi/>
- Pietarsaaren suomalainen seurakunta (i.a.-a) *Apua ja tukea*. Saatavilla 2.10.2022 <https://www.pietarsaarensuomalainenseurakunta.fi/apua-ja-tukea>
- Pietarsaaren suomalainen seurakunta. (i.a.-b) *Tuetut lomat*. [Esite].
- Pieviläinen, H., Pyykkönen, A., & Saukkonen, T. (2014). *Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä*. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry.

<https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>

- Piha, E. (2018). Talousvaikeuksien riskiryhmiin voi panostaa pienillä teoilla. Teoksessa Suomen pankki, *Talouslukutaito 2020-luvulla*: Maksuneuvoston e-kirjanen. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvosto/maksuneuvoston_e-kirjanen_2018_talouslukutaito_2020-luvulla.pdf
- Pyhälähti, M. (2002). Käyttö- ja kokoamisohjeet - haaste tekstintekijälle. *Kielikello: kielenhuollon tiedotuslehti*, 3, 21–23.
- Raijas, A. (2012). Lapsuudenkodin vaikutus perheen taloudelliseen päätöksentekoon. *Hyvinvointikatsaus*, (1) 2012, 64–67. https://stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/hyka01_12.pdf#page=66
- Rehn, O. (2018). Esipuhe. Teoksessa Suomen pankki, *Talouslukutaito 2020-luvulla*: Maksuneuvoston e-kirjanen. https://www.suomenpankki.fi/globalassets/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/suomen-pankki-katalystina-maksuneuvoston_e-kirjanen_2018_talouslukutaito_2020-luvulla.pdf
- Rissanen, P. (2021). Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa A. Matthies, A. Svenlin, & K. Turtiainen (toim.), *Aikuis-sosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Gaudeamus.
- Ruokavirasto. (i.a). *Aineellinen apu ERS+-rahastosta*. Saatavilla 20.7.2022 <https://www.ruokavirasto.fi/yhteisot/tuet-ja-kehittaminen/aineellinen-apu-esr/>
- Rättyä, L. (2012). Diakoniatyö yksilöiden ja perheiden parissa. Teoksessa R. Góthoni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia: Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 81–109). Kirjapaja.
- Sherraden, M. S. (2010). *Financial capability: What is it, and how can it be created?* Saatavilla 19.3.2022 https://openscholarship.wustl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1643&context=csd_research

- Suomen ev. lut. kirkko. (2019). *Graafinen ohjeistus*. Suomen evankelis-luterilainen kirkko ja seurakunnat, Suomen ev.lut. kirkko. [5ad8a526-bc10-5c6e-effa-b47922037e55 \(evl.fi\)](https://evl.fi/plus/seurakuntalaama/diakonia/diakoniatutkimus/diakonian-tilastot)
- Suomen ev. lut. kirkko. (2020). *Diakonian tilastot*. <https://evl.fi/plus/seurakuntalaama/diakonia/diakoniatutkimus/diakonian-tilastot>
- Suomen ev. lut. kirkko. (i.a). *Kirkko ja hyvinvointialueet*. Saatavilla 20.7.2022 <https://evl.fi/plus/yhteiskunta-ja-kirkko/rakennemuutokset/sote>
- Takuusäätiö. (i.a. -a). *Maksuhäiriömerkinnän seuraukset*. Saatavilla 5.12.2021 <https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/maksuhairiomer-kinta/maksuhairiomerkinnan-seuraukset/>
- Takuusäätiö. (i.a. -b). *Neuvonta Velkalinjalla ja Kysy rahasta -chatissa*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.takuusaatio.fi/palvelut-ja-materiaalit/velkalinja-ja-kysy-rahasta-chat/>
- Takuusäätiö. (i.a. -c). *Velkojen maksujärjestys*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/velkojen-maksukeinot/velkojen-maksujarjestys/>
- Takuusäätiö. (i.a. -d). *Luottotietojen tarkistaminen*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/maksuhairiomer-kinta/luottotietojen-tarkistaminen/>
- Talous- ja velkaneuvonta. (i.a.). *Talous- ja velkaneuvonta*. Saatavilla 20.7.2022 <https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index.html>
- Te-palvelut. (i.a.) *Työ- ja elinkeinoministeriö*. Saatavilla 1.10.2022 <https://toimistot.te-palvelut.fi/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2021). *Toimeentulotuki 2020*. Tilastoraportti 18/2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142659/Tr18_21.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (i.a.). *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet*. Saatavilla 22.7.2022 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- Ulosottolaitos. (i.a.). *Tietoa velalliselle*. Saatavilla 22.7.2022 <https://www.ulosottolaitos.fi/fi/index/tietoautosotosta/tietoavelalliselle.html>

- Valtioneuvosto. (2019). *Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019: Osallistava ja osaava Suomi: sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*. Valtioneuvosto. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161931>
- Valtioneuvoston kanslia. (2020). *Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu Apuneuvoja julkishallinnon tekstintekijöille*. Valtioneuvoston kanslian julkaisu 2020:1. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162113/VNK_2020_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Varantola, K. (2013). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa: tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012*. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
- Viitasalo, K. (2018). *Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko: käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista*. University of Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57201/978-951-39-7340-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viitasalo, K. (2021). Taloudellisen kyvykkyyden vahvistaminen ja mekanismit sosiaalityössä. Teoksessa A. Matthies, A. Svenlin, & K. Turtiainen (toim.), *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus* (s. 218–230). Gaudeamus.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Tammi.
- Vilka, H. & Airaksinen, T. (2004). *Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja*. Tammi.

LIITE 1. Kyselylomake

Taloudellinen avustaminen diakoniassa

1. Kuinka suuri osa työnkuvastasi on asiakkaan taloudellista avustamista tai ohjausta?
 - Alle 20%
 - 20-40%
 - 40-60%
 - 60-80%
 - 80-100%
 - Työnkuvaani ei kuulu kumpaakaan

 2. Millaista tukea seurakuntanne diakoniatyö tarjoaa taloudellisissa haasteissa?
 - Osto-osoituksia tai lahjakortteja
 - Ruokakasseja
 - Yhteisöruokailuja
 - Taloudellista neuvontaa- ja ohjausta
 - jotain muuta, mitä _____

 3. Materiaali suunnataan erityisesti diakoniatyön taloudellisen avun asiakkaille. Millaisia erityispiirteitä diakonian taloudellisessa avustamisessa on?
 4. Miten erityispiirteet voisi mielestäsi materiaalissa huomioida?
 5. Millaisia aiheita materiaalissa olisi hyvä käsitellä?
 6. Asiakkaan osallistaminen lisää hänen motivaatiotaan ja tulevaisuusorientoitumista. Miten materiaalissa voitaisiin huomioida asiakkaan osallisuus?
 7. Mitä materiaalia olet aiemmin käyttänyt talousohjaamisen tukena? Mitä hyvää niissä on ollut? Mitä kehitettävää niissä on
 8. Mitä muuta haluaisit kertoa diakonian taloudelliseen avustamiseen ja ohjaukseen liittyen, joka voisi auttaa meitä materiaalin kehittämisessä?
-

LIITE 2. Diakonia – apua ja tukea opas.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022100220741>