



**Diak**

**Tuija Kokkonen**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan  
ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK) -diakoni  
Opinnäytetyö, 2019

# **SOSIAALINEUVONTA JA DIAKONIATYÖ PÄÄ- KAUPUNKISEUDULLA**

---

## TIIVISTELMÄ

Tuija Kokkonen  
Sosiaalineuvonta ja Diakoniatyö Pääkaupunkiseudulla  
Sivut 24 s, 1 liite  
Syksy, 2019  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi-Diakoni

Opinnäytetyöni tavoitteena oli luoda perehdytysopas Helsingin kaupungin sosiaalineuvontaan. Sosiaalineuvonnassa annetaan ohjausta ja neuvontaa sosiaaliturvasta, etuuksien hakemisesta ja saatavilla olevista palveluista. Sosiaalineuvonnassa ei ollut olemassa olevaa perehdytysopasta, joten työlle oli tarve. Diakoninen näkökulma toteutettiin haastatteleamalla Helsingin ja Espoon seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöitä siitä, miten perustoimeentulotuen siirtyminen Kansaneläkelaitokselle vuonna 2017 näkyy diakoniatyöntekijöiden asiakkaiden arjessa, millaista viranomaisyhteistyötä seurakunnissa tehdään tällä hetkellä ja millaisia näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on viranomaisyhteistyön kehittämistä.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäyte, joka sisältää raporttiosuuden ja sosiaalineuvonnan käyttöön jäävän perehdytysoppaan. Opas on laadittu hyödyntäen käytännön kokemuksia liittyen perehdyttämiseen, perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä, teoriaa ja perehdyttämiseen liittyvää muuta kirjallisuutta.

Opinnäytetyön raporttiosuus käsittelee sosiaalineuvontaa, pääkaupunkiseudulla tehtävää aikuissosiaalityötä ja perehdyttämiseen liittyvää teoriaa. Lisäksi raportissani on osuus, jossa käsitellään kirkon diakoniatyötä ja haastatellaan pääkaupunkiseudulla työskenteleviä diakoniatyöntekijöitä vuoden 2017 perustoimeentulotukimuutokseen ja viranomaisyhteyden liittyen.

Perehdytysopas uudelle työntekijälle on kehittämishankkeeni tulos. Opas on helposti päivitettävä, sähköisessä muodossa oleva, tiivis itseopiskelumateriaali. Perehdytysoppaassa kerrotaan olennaisimmat asiat organisaatiosta, työtehtävistä, työsuhteesta sekä käytettävissä olevista työvälineistä. Perehdytysopas on nykyisessä muodossa hyödyllinen perehdyttämisen työväline.

Asiasanat: sosiaalineuvonta, perehdytys, kirkon diakoniatyö, työhyvinvointi

## ABSTRACT

Tuija Kokkonen

The social counselling and diaconal work in Helsinki metropolitan area

24 p., 1 appendix

Autumn 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Option in Diaconal Work.

Bachelor's Degree in Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

The purpose of this thesis was to create an introduction guide for a new employee of Helsinki city social counselling. The social counselling offers counselling and guidance about the social security system, how to apply benefits and about the needed services. The social counselling was lacking an introduction guide, so it was much needed to be done. The diaconal view was covered by conducting two interviewees from the Helsinki metropolitan area. The aim of the interviews was to find out how the social benefit payment change in 2017, from the social office to Kela has affected the people who are the customers of diaconal workers. Furthermore, what kind of co-operation the parish does with the public authority and what kind of ideas the diaconal workers have about developing the co-operation with the public authorities.

The thesis is practise-based thesis, which includes the report and the introduction guide. The introduction guide remains for the organisations use. The introduction guide has been designed by utilising the work-based experience related to orientating of a new employee, theory related to adult social work and introduction. Also, one segment of the thesis is about the diaconal work done by church and the interviewed diaconal workers in the Helsinki metropolitan area.

The final result is a product, the introduction guide. The introduction guide is easy to update, the form of the guide is electric. The product includes the most important things about the organisation, the work assignment, the employment and the tools used at work. The created introduction guide is a useful tool when introducing a new employee to a new work.

Keywords: social counselling, introduction, diaconal work, well-being at work

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 SOSIAALINEUVONTA KÄSITTEENÄ JA SOSIAALINEUVONTA HELSINGIN KAUPUNGISSA .....	6
2.1 Sosiaalineuvonta Helsingin kaupungissa.....	7
2.2 Helsingin kaupungin Nuorten palvelut aikuissosiaalityössä .....	8
2.3 Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palvelut 29-65-vuotiaille.....	8
3 PEREHDYTTÄMINEN .....	9
3.1 Hyvä perehdytys .....	10
3.2 Perehdytys johtamisen välineenä.....	12
3.3 Perehdytyksen vaikutukset työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen .....	12
4 MENETELMÄT .....	14
5 PROSESSIN KUVAUS .....	15
5.1 Kehittämishankkeen tavoitteet.....	15
5.2 Kehittämishankkeen osapuolet .....	15
5.3 Hankkeen eteneminen.....	15
6 KIRKON DIAKONIAITYÖ .....	17
6.1 Kirkon diakoniatyö .....	17
6.2 Diakoniatyön tekijöiden haastattelut .....	18
7 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI.....	23
LIITE 1.....	28

## 1 JOHDANTO

Tilastokeskuksen mukaan huono-osaisuus on yleinen ilmiö Euroopassa. Vuonna 2014 119 miljoonaa Euroopan unionin maiden kansalaista eli köyhyys- tai syrjäytymisuhan alla. EU-maista suurimmat osuudet ovat Romaniassa (41,3 %) ja Bulgariassa (37,4 %) ja pienimmät Islannissa (13 %). Suomessa köyhyys- tai syrjäytymisriskissä eli noin 904 000 henkilöä, mikä on 16,8 prosenttia koko väestöstä. Suomen osuus oli 28 EU-maasta viidenneksi pienin. (Tilastokeskus. Tilastot. Tulonjakotilastot.)

Huono-osaisuus voi olla köyhyyttä, asunnottomuutta tai yhteiskunnasta syrjäytymistä. Huono-osaisuutta mitataan kotitalouden käytettävissä olevilla tuloilla, joita arvioidaan eri prosenttiosuuksina suhteessa väestön keskituloihin. Huono-osaisuudesta kertovat osataan erilaiset viimesijaiset etuudet, kuten asumistuki, toimeentulotuki ja työmarkkinatuki sekä vähimmäismääräinen sairaspäiväraha ja jotkut päihdekuntoutukseen liittyvät etuudet. (Niemelä & Saari 2013, 25.)

Suomalainen yhteiskunta pyrkii ehkäisemään huono-osaisuutta kohdentamalla tukea kaikista huono-osaisimpien palveluihin ja tulonsiirtoihin. Sosiaalityö on yksi keino vaikuttaa. Aikuissosiaalityö on sosiaalityön osa-alue, jonka tehtäväkuva määräytyy kunnan palvelujen organisointitavan mukaisesti. Toimeentulotukiasioiden hoitaminen ja elämän moninaisten ongelmien ratkaiseminen ovat olleet keskeinen osa aikuissosiaalityön arkea. (Kananohja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 31; Karjalainen 2017, 248 – 249.)

Kaikilla sosiaalipalveluita tarvitsevilla ei ole sosiaalisia ongelmia. Laajeneva, monipuolistuva ja kehittyvä palvelujärjestelmä luo haasteita. Sosiaaliturvan etuuksien ja palveluiden kokonaisuuksien hahmottaminen voi olla vaikeaa, jolloin tarvitaan neuvontaa ja ohjausta antavaa sosiaalineuvontaa. (Kananohja & Marjamäki 2017, 208.)

Kunnat ovat osa sosiaalihuollon palvelurakennetta. Ohjauksen ja neuvonnan palveluissa voi saada nopeasti apua, sekä mahdolliseen avun voi saada sujuvasti. Palveluita annetaan vastaanotolla, puhelimitse ja sähköisesti. (Kananohja & Marjamäki 2017, 208.)  
Helsingissä neuvontaa ja ohjausta antaa sosiaalineuvonta.

Opinnäytetyöni luo kehittämishankkeen kautta perehdytysoppaan Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan uudelle työntekijälle. Perehdyttämisopas on tehty yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnassa työskentelevien sosiaaliohjaajien ja johtavan sosiaaliohjaajan kanssa. Tavoitteenani on luoda sähköinen, lyhyt ja ytimekäs opas, joka auttaa uutta työntekijää perehtymään uuteen työhönsä. Olen saanut sosiaalineuvonnan johtavalta sosiaaliohjaajalta suullisen luvan käyttää sosiaalineuvonnan nimeä ja mainita johtavan sosiaaliohjaajan nimen opinnäytetyössäni, sekä käyttää nuorten palvelut ja aikuis-sosiaalityön organisaatiodiasarjaa opinnäytetyössäni kirjallisena lähteenä.

Täyttääkseni kirkonalan opiskelijalle opinnäytetyölle Piispainkokouksessa asetetut kriteerit kirjoitin opinnäytetyöni raporttiin erillisen luvun. Siinä haastattelen Helsingin ja Espoon seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöitä siitä, miten perustoimeentulotuen siirtyminen Kansaneläkelaitokselle vuonna 2017 näkyy diakoniatyöntekijöiden asiakkaiden arjessa, millaista viranomaisyhteistyötä seurakunnissa tehdään tällä hetkellä ja millaisia näkemyksiä diakoniatyöntekijöillä on viranomaisyhteistyön kehittämisestä. (Diak. LibGuides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Sosiaali-, terveys- ja kirkon alan perustutkintojen opinnäytetyöt.)

Opinnäytetyöni raportin keskeiset teoreettiset käsitteet liittyvät sosiaalihuoltolakiin, Aikuissosiaalityöhön ja Helsingin kaupungin sosiaalineuvontaan (L1301/2014). Sosiaalihuoltolaissa on määritelty kunnan velvollisuus tarjota neuvontaan ja ohjaukseen liittyviä palveluita kuntalaisilleen. Suunnittelemani perehdytysopas on kirjallinen itseopiskelumateriaalipaketti. Perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista niin kauan kun hän on tarpeeksi varma toimimaan uudessa tehtävässään. Perehdyttämisen kautta säilytetään organisaation toiminnan laatu, sekä tasalaatuinen yrityskuva. (Viitala 2004, 259.)

## 2 SOSIAALINEUVONTA KÄSITTEENÄ JA SOSIAALINEUVONTA HELSINGIN KAUPUNGISSA

Sosiaalineuvonta on sosiaalihuoltolain mukaista neuvontaa ja ohjausta (L1301/2014), jota kunta on lain mukaan velvoitettu tarjoamaan kuntalaisilleen. Erityisesti tulee kiinnittää huomiota lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Neuvontaa ja ohjausta järjestäessään sosiaalihuollon on tarvittaessa toimitettava yhteistyössä terveydenhuoltolain (L1326/2010) 13§:ssa tarkoitettua terveysneuvontaa järjestävän perusterveydenhuollon ja muiden toimialojen kanssa. (Henkilökohtainen tiedonanto Anri Viskari- Lojamo, 2.10.2018.)

Sosiaaliohjaus määritellään sosiaalihuoltolaissa (L1301/2014) yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvonnaksi, ohjaukseksi ja tueksi palveluiden käytössä sekä yhteistyöksi eritukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on edistää yksilöiden ja perheiden hyvinvointia, elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Henkilökohtainen tiedonanto Anri Viskari- Lojamo, 2.10.2018.)

## 2.1 Sosiaalineuvonta Helsingin kaupungissa

Sosiaalineuvonnan tiimi on perustettu 1. tammikuuta 2017. Sosiaalineuvonta kuuluu perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen, johon kuuluvat myös nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö palvelut. Hallinnollisesti sosiaalineuvonta kuuluu pohjoisen aikuissosiaalityön yksikköön. Sosiaalineuvonnan asiakastyössä ei ole aluejakoa, joka mahdollistaa eri alueen helsinkiläisten palvelun missä tahansa sosiaalineuvonnan palvelupisteessä. Sosiaalineuvonnan tiimin esimiehenä toimii johtava sosiaaliohjaaja, alaisenaan 12 sosiaaliohjaajaa. (Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityön organisaatiodiasarja 12.9.2018.)

Sosiaalineuvonnassa asiakas saa tarvittaessa neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista, etuuksien tai tukien hakemisesta ja niihin liittyvissä kysymyksissä. Sosiaalineuvonnan sosiaaliohjaaja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja ohjaa palveluissa tarvittaessa eteenpäin. (Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. Sosiaalinen tuki- ja toimeentulo. Neuvonta ja sosiaalityö.)

Sosiaalineuvonta on matalan kynnyksen palvelu, johon ei tarvitse varata aikaa.

Akuuttitilanteessa sosiaalineuvonnan sosiaaliohjaaja voi tehdä asiakkaalle täydentävän, että ehkäisevän tuen päätökset. Sosiaalineuvonta on tarkoitettu etenkin uusille asiakkaille, mutta myös niille, jotka ovat palaamassa palvelujen piiriin ja joilla ei ole vielä aikuissosiaalityön vastuutyöntekijää. Sosiaalineuvonnan palveluissa voidaan tarkistaa, onko asiakkaalla määriteltyä vastuutyöntekijää ja antaa tarvittaessa asiakkaalle yhteystiedot. Sosiaalineuvonnan palveluita annetaan chatillä, vastaanotolla ilman ajanvarausta, puhelimitse ja eri asteisin konsultaation. (Henkilökohtainen tiedonanto Anri Viskari-Lojamo 12.9.2018.)

Sosiaalineuvonta tavoittaa kaikenikäisiä ihmisiä. Vastaanotolla ilman ajanvarausta (VIA-palvelu) asiakkaiden tilanteet voivat olla hyvin erilaisia. Jotkut asiakkaat tulevat vastaanotolle hakemaan apua ja tukea velkaantumiseensa, osa taas kysymään neuvoa, kuinka hakea Kelan maksamaa kuljetustukea. Pääasiallisesti sosiaalineuvonnan asiakaskunta koostuu jo aikuissosiaalityön asiakkuudessa olevista ihmisistä, sekä ihmisistä, jotka tarvitsevat



apua ja tukea sosiaalihuollon palveluista. Asiointi sosiaalipalveluissa määräytyy asiakkaan asuinkunnan mukaan. Esimerkiksi Raisiossa kirjoilla oleva henkilö ei ole oikeutettu samaan Helsingissä aikuissosiaalityön palveluita, koska hän ei ole kuntalainen.

## 2.2 Helsingin kaupungin Nuorten palvelut aikuissosiaalityössä

Helsingin nuorten sosiaalityö palvelee 16-29 -vuotiaita helsinkiläisiä nuoria ja aikuisia alueellisesti jakautuneissa nuorten sosiaalityön tiimeissä. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät tarvittaessa asiakkaalle yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin, jonka pohjalta tehdään suunnitelmallista työskentelyä yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijä voi auttaa asiakasta hänen elämäntilanteensa pohdinnassa, etsiä uusia näkökulmia ja ratkaisuvaihtoehtoja eri elämäntilanteiden muutosta vaativiin asioihin. Näitä nuorten ja aikuisten elämään liittyviä keskeisiä asioita voivat olla esimerkiksi asuminen, koulutus, työ/työttömyys, terveys ja sosiaaliset suhteet. Sosiaalityöntekijä kertoo nuorille tarjottavista palveluista ja ohjaa nuorta tarvittaessa niihin. (Helsingin kaupunki. Kaupungin palvelut. Aikuissosiaalityö 16-29-vuotiaille.)

## 2.3 Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön palvelut 29-65-vuotiaille

Helsingissä aikuissosiaalityön palvelut on jaettu alle 30-vuotiaiden ja 30- vuotta täyttäneiden tiimin. Palveluiden piiriin voi hakeutua ottamalla yhteyttä oman asuinalueen aikuissosiaalityön tiimiin. Aikuissosiaalityön tiimissä tehdään kartoitus uuden asiakkaan elämäntilanteesta, sekä pohditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa tarvittavien palveluiden, jatko ohjauksen ja tuen tarve. (Helsingin kaupunki. Kaupungin palvelut A-Ö. Aikuissosiaalityö.)

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen antaa työntekijälle valmiudet työskennellä työyhteisössä ja työtehtävissä oikealla ja turvallisella tavalla. (Työterveyslaitos. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä.) Kupias ja Peltola (2009) kiteyttävät teoksessaan perehdytyksen seuraavasti:

”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttämisen kehittää perehdyttäjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota. ” (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Erityisesti laissa on kiinnitetty huomiota työnantajan velvollisuuteen perehdyttää ja opastaa työhön. Perehdytystä käsitellään varsinkin työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa ja laissa yhteistoiminnan yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työlainsäädäntö ohjaa työnantajaa perehdyttämiseen ja kouluttamiseen. Työsopimuslaki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Annettu huolellinen perehdyttäminen lisää yrityksen reilua mainetta työmarkkinoilla ja tukee yrityksen strategian toteutumista. Lisäksi työsopimuslaki velvoittaa työnantajaa pyrkimykseen edistää työntekijän mahdollisuuksia kehittyä työurallaan tai kehittyä kykyjensä mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

### 3.1 Hyvä perehdytys

Hyvä perehdytys on tärkeää työn sujuvuuden, työturvallisuuden näkökulmasta. Se ehkäisee tutkitusti suurelta osin työntekijöiden vaihtuvuutta työpaikoilta. Perehdyttämisen ytimenä on aina työtehtävä. Perehdyttämisen kautta työntekijä ymmärtää myös oman työpanoksensa osuuden sekä auttaa kokonaisuuden hahmottamisessa. (Lius 2018, 7: Lahden ammattikorkeakoulu ja kirjoittajat 2007.)

Työterveyslaitoksen tiedotteen (3.12.2017) mukaan työpaikalla tulee olla perehdytys-suunnitelma ja -aineisto. Ennen uuden työntekijän saapumista pitää tietää, kuka perehdyttämisestä huolehtii, sekä olla yksi vastuuhenkilö. Varsinaisia perehdyttäjiä voi olla useampiakin kuin yksi. Perehdyttämisen ja työhön opastuksen merkitys korostuu erityisesti, kun kyseessä on nuori työuraansa aloittava henkilö. Hyvä perehdytys auttaa uutta työntekijää tuntemaan olonsa osana uutta työyhteisöä. (Työterveyslaitos. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä.)

Perehdyttämissuunnitelmien jatkuva kehittäminen ja avoimen keskustelun merkitys ovat olennainen osa hyvää perehdyttämistä. Työnantajan ohella uuden työntekijän tulisi olla aktiivinen osapuoli perehdytysprosessissa. Työhön perehdyttämien on jatkuva prosessi läpi työuran työmenetelmien ja työtehtävienkin muuttuessa. (Työterveyslaitos. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä.)

Työterveyslaitoksen tiedotteen (3.12.2017) mukaisesti uusi työntekijä tulisi ainakin perehdyttää seuraavasti:

- Työtehtäviin, tavoitteisiin ja hänen omaan vastuualueensa.
- Työtiloihin ja työvälineisiin.
- Työvuoroihin ja muihin aikatauluihin.
- Työ- ja tuotantomenetelmiin, turvallisiin työtapoihin, työhön liittyviin vaaroihin ja niiden torjumiseen.
- Häiriö- ja poikkeustilanteissa toimimiseen, työyhteisön toimintatapoihin ja pelisääntöihin.

Uuteen työsuhteeseen ja uudenlaisen työn aloitukseen liittyy paljon onnistumisen mahdollisuuksia. Työuraansa aloittavan nuoren työntekijän ensimmäinen työpaikka luo käsitteitä työmarkkinoilla toimimiseen, mitä ja millaisia vaatimuksia organisaatiossa vaaditaan, kuinka työpaikalla työskennellään. Heille, jotka vaihtavat työpistettä tai työpaikkaa, uusi työympäristö voi tarjota mahdollisuuden parempaan onnistumiseen tai uudenlaisen työroolin luomiseen. Työmarkkinoilla on lisäksi ulkomaalaisia ammattitaitoisia ja päteviä työntekijöitä, joiden tuntemus suomalaisesta työkuulttuurista on keskimääräistä heikompi. Heidän perehdyttämiseensä liittyvä haaste ja erilaisuuden kohtaaminen kehittävät koko työyhteisöä ja esimiehiä. (Kupias & Peltola 2009, 15.)

Hyvään perehdyttämiseen liittyy lainsäädännön, perinteen, yhteiskuntavastuun ja järkevyyden periaatteiden lisäksi muitakin määreitä ja tarpeita. Näitä määreitä ja tarpeita ovat Kupiaksen & Peltolan mukaan muun muassa työn hallinnan edistäminen, sitouttaminen, sopeuttaminen työhön ja työyhteisöön, tuloksellisuus ja kannattavuus, työhyvinvointi, organisaation uudistaminen, sisäänajo, työntekijän koko kapasiteetin hyödyntäminen. (Kupias & Peltola 2009, 17.)

Aina työntekijän oikeus saada hyvää perehdytystä ei kuitenkaan toteudu. Esteenä voivat olla työpaikalla kiireet tai poissaolot. Työntekijä saattaa huomata tullessaan ”heitetyksi suoraan kylmään veteen”. Perehdytys saattaa olla niin sanottua pikaperehdyttämistä, jolloin oppiminen voi olla vaikeaa työntekijälle ja kallista työnantajalle, mikäli oppiminen tapahtuu virheitä korjaamalla. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

### 3.2 Perehdytys johtamisen välineenä

Perehdyttäminen hyödyttää työsuhteen molempia osapuolia. Perehdytyksen ydintavoitteissa yhdistyvät yksilön oppiminen, työn hallinta ja työyhteisöön sosiaalistuminen. Perehdyttäminen tulisi nähdä syvällisempänä ja jatkuvana kaksisuuntaisena toimintana, jossa perehdytettävä nähdään aktiivisena toimijana eikä vain tiedon vastaanottajana. (Kjellin & Kuusisto 2003, 46 – 49.) Tämä toimintamalli auttaa tulokasta yrityksen toiminnan ja tavoitteiden ymmärtämisessä. Strategian sisäistettyään työntekijä voi arvioida havaintojaan ja liittää omaa osaamistaan yrityksen päämääriä edistämään.

Asiantuntijatyössä kyky johtaa itseään on tärkeää. Itsensä johtamisella tarkoitetaan kykyä priorisoida työtehtäviään. Lisää energiaa omaan työhönsä saa, kun tiedostaa omat kykynsä ja heikkoutensa. Asiantuntijatyössä itsensä johtaminen on samaan aikaan mahdollisuus ja velvollisuus. Asiantuntija on itse vastuussa urapolustaan ja oman osaamisensa ylläpitämisestä ja itsensä kehittämisestä. Myös omilla ajatusmalleilla on mahdollista vaikuttaa oman työnsä mielekkyyteen. Yksi tiedostavuuden ulottuvuus on myös ottaa huomioon, ettei kaikkeen voi itse vaikuttaa työyhteisössä. (Duunitori. Työyhteisötaidot. Itsensä johtaminen perustuu tiedostamiseen.) Yksilötyön ohella on tärkeää rakentaa yhteistyötä koko asiantuntijatiimin kesken. (Kjellin & Kuusisto 2003, 57.)

### 3.3 Perehdytyksen vaikutukset työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen

Tänä päivänä organisaatioiden ja tehtävien monimutkaistuessa perehdyttäminen on entistä merkittävämmässä asemassa. Työntekijän odotetaan ymmärtävän yhä paremmin, miksi organisaatio on olemassa ja miten se toimii. Perehdytys on muuttunut monimuotoisemmaksi ja laajemmaksi. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Perehdyttäminen on liitännäinen myös yksilön työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Uuden työntekijän itsenäisyyden tukeminen yhteisön vuorovaikutuksessa voi nopeuttaa uuden työn sisäistämisen prosessia sekä mahdollisesti vähentää uuden työn aiheuttamaa stressiä. (Kjellin & Kuusisto 2003, 58 – 59.)

Työhyvinvointi tarkoittaa terveellistä ja tuottavaa, turvallista työtä, jota ammattitaitoiset työyhteisöt ja työntekijät tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Organisaatioiden ja tehtävien monimutkaistuessa työntekijä voi kokea työssään kuormitusta, joka usein kytkeytyy työssä tapahtuviin muutoksiin. (Koivu 2014, 110 – 111.)

Työroolien selkeys ja luottamus ja yhteisen tavoitteen eteen työskenteleminen edesauttavat työskentelyä. Epäselvyydet vähenevät ja yhteistyö helpottuu, kun työroolit työyhteisössä ovat selkeitä. Hyvin johdetussa työyhteisössä työn on mielekästä ja palkitsevaa. Tyytyväiset työntekijät vaihtavat harvemmin työpaikkaa. (Kjellin & Kuusisto 2003, 58 – 59.)

Työnantajatutkimusten perusteella työntekijät arvostavat työnantajassa vakautta, yhteisöllisyyttä ja kehittyvää työyhteisöä. Kjellin & Kuusiston (2003) mukaan ihmiset kiinnittävät entistä enemmän huomiota omaan hyvinvointiinsa. Lisäksi arvostetaan työnantajan kykyä vastuunkantoon, työntekijöiden kehittämiseen, sekä yrityksen sisäiseen moraaliiin. (Kjellin & Kuusisto, 2003, 25.)

## 4 MENETELMÄT

Diakonia-ammattikorkeakoulussa osallistava ja tutkiva kehittäminen kuvataan työelämän ja yhteiskunnasta tulevien haasteiden ennakkoinniksi ja havainnoinniksi. Uutta tietoa ja uusia toimintatapoja rakennetaan, kokeillaan ja arvioidaan yhdessä kriittisesti. Osallisessa kehittämisessä on oleellista ihmettely, kysymysten asettelu, etsiminen, tiedonhaku, kriittisyys, jaettu asiantuntijuus ja uuden tiedon rakentaminen. (Libguides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Työelämälähtöinen osallistava kehittäminen. Tutkimus- ja kehittämistyön menetelmien kuvaus & valinnan perustelu.)

Perehdytysopas syntyi työpaikan tarpeesta saada perehdytysmateriaali, joka aikaisemmin koostui useasta eri lähteestä. Perehdytysopas uudelle työntekijälle on kehittämishankkeen tulos.

Perehdytysoppaani suunnittelussa mukana on ollut koko sosiaalineuvonnan tiimi. Suunnittelussa tuli selvittää, mitkä ovat työssä tärkeitä ja oleellisimpia asioita uudelle työntekijälle.

Sosiaalineuvonta on osa Helsingin kaupungin uudistuvia palveluita. Uudistuvat palvelut perustuvat Helsingin kaupungin kaupunkistrategiaan 2017-2021. (Helsingin kaupunki. Kaupunkistrategia. Maailman toimivin kaupunki- Helsingin kaupunkistrategia 2017-2021.) Oppaaseen liittyvän tiedon etsiminen jatkui koko kirjoitusprosessini ajan, sillä Sosiaali- ja terveysala elää jatkuvassa muutoksessa ja osa olemassa olevista ohjeista ja toimintatavoista päivittyivät perehdytysoppaan teon aikana. Työyhteisöni tuki ja palaute, on auttanut tuotteeni kehittämisessä ja toteutuksessa. Edellä mainittujen asioiden vuoksi olen saanut aikaan uutta tietoa, joka on rakentunut Diakin osallistavan ja tutkivan kehittämisen periaatteiden mukaisesti.

## 5 PROSESSIN KUVAUS

### 5.1 Kehittämishankkeen tavoitteet

Opinnäytetyöni aiheena oli luoda perehdytysopas Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan uudelle työntekijälle. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnassa työskentelevien sosiaaliohjaajien ja johtavan sosiaaliohjaajan kanssa. Perehdytysopas tukee yleisellä tasolla sosiaalineuvonnan uuden työntekijän työhön perehtymistä. Tavoitteenani oli luoda helposti päivitettävä sähköinen, lyhyt ja ytimekäs opas, sillä tällä hetkellä yksikössä ei ole saatavilla uuden työntekijän perehdytysopasta. Saatavilla olevalla perehdytysoppaalla tuetaan uuden työntekijän perehtymistä ja uuden työn aloitus.

### 5.2 Kehittämishankkeen osapuolet

Kehittämishankkeeni osapuolena on Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan tiimi. Sosiaalineuvonta kuuluu perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuuteen, johon kuuluvat myös nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö palvelut. Hallinnollisesti sosiaalineuvonta kuuluu pohjoisen aikuissosiaalityön yksikköön. Sosiaalineuvonnassa työskentelee tällä hetkellä 12 sosiaaliohjaajaa, sekä sosiaaliohjaajien esimiehenä Johtava sosiaaliohjaaja.

### 5.3 Hankkeen eteneminen

Opinnäytetyöni aihe muodostui kesällä 2018, kun pohdin viimeistä sosionomiopintoihin liittyvää harjoittelupaikkaa. Olin yhteydessä Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan johtavaan sosiaalityöntekijään, jonka kautta sovimme tulevasta opintoihin liittyvästä harjoittelusta ja opinnäytetyöstä. Päädyin suorittamaan viimeisen harjoittelun ja opinnäytetyön Helsingin kaupungin sosiaalineuvontaan.



Aloitin harjoitteluni sosiaalineuvonnassa elokuussa 2018. Harjoitteluni aikana idea uuden työntekijän perehdytysoppaasta alkoi muodostua. Harjoitteluni aikana minulle tarjottiin mahdollisuutta työskennellä sosiaalineuvonnassa sosiaaliohjaajana osa-aikaisena työntekijänä. Otin työsuhteen vastaan. Työsuhteeni aikana ymmärrykseni perehdytysoppaan sisällöstä alkoi hahmottua.

Alkuun itselläni oli vaikeuksia hahmottaa mitä lopulliseen oppaaseen tulisi kirjoittaa ja oppaan kielellinen muoto tuntui haasteelliselta. Sosiaalineuvonnan tiimi koostuu kokeneista sosiaaliohjaajista ja VIA-palvelumuoto on uusi, joten kirjallista perehdytysopasta ei ole aikaisemmin tehty. Lopullinen tuotteen muoto muotoutui 8.5. 2019 tapaamisessa, jossa perehdytysoppaan lopullinen muoto päätettiin yhdessä työelämäyhteistyötahon kanssa. Tämän jälkeen jatkoin oppaan puhtaaksi kirjoittamista.

Opasta kirjoittaessani huomasin, kuinka työn etenemistä hidastaa muun muassa oppaaseen lisättävän tiedon saatavuus ja oppaan ulkoasun lopullinen muoto. Aikuissosiaalityöhön liittyvät ohjeistukset ja linjaukset voivat olla sähköpostiin lähetettyjä ohjeistuksia tai saattavat löytyä tiimin yhteisestä sähköisestä Microsoft Teams- alustasta tai olla niin sanottua hiljaista tietoa, josta ei ole olemassa kirjallista tiedostoa. Oppaaseen liittyvää tiedonhakua hankaloitti myös se, että ilman työsuhdetta suojattuihin tietoihin pääseminen ei onnistu.

Perehdytysoppaassa kuvataan Helsingin kaupungin organisaatio- ja sosiaalineuvonnan sijoittuminen, sosiaalineuvonnan palvelupisteet, työnkuva, työpisteiden pikaohjeistukset ja käytettävissä olevat työntekijäresurssit, palvelukanavat, työvälineet, aikuissosiaalityöhön liittyvä lainsäädäntö ja linjaukset, salassapitovelvollisuus, työhyvinvointi Helsingin kaupungin organisaatiossa, työssä usein käytettäviä www-sivuja ja yleisiä työtä ohjaavia ohjeistuksia ja linjauksia.

Toukokuun lopussa lähetin version perehdytysoppaasta esimiehelleni ja pyysin palautetta melkein valmiista versiosta. Saamieni palautteiden pohjalta muokkasin opasta. Esitin valmiin perehdytysoppaan, joka siirrettiin Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan käytettäväksi.

## 6 KIRKON DIAKONIATYÖ

### 6.1 Kirkon diakoniatyö

Diakonia kuvataan Kirkkohallituksen sivuilla kristilliseen rakkauteen perustuvana palveluna seuraavasti:

” Diakonian lähtökohtana ovat Jeesuksen esimerkki ja hänen opetuksensa. Jeesus kohtasi apua tarvitsevat, köyhät, sairaat ja syrjäytetyt, kuunteli heitä, paransi, auttoi ja julisti anteeksiantamuksen sanomaa. ” (Sakasti. Seurakuntatyö. Diakoniatyö. Diakonia on kirkon perustehtävä.)

Kirkon varhaisena diakoniatyön lähtökohtana on vertaus laupiaaseen samarialaiseen, joka on kirjoitettu myös kirkkojärjestykseen. Diakoniatyö on kiinteässä yhteydessä valtioon ja kuntiin, niin historiallisestikin kun nykyisten yhteistyöverkostojen ja toimintaympäristöjen kautta. Suomen kaltaisessa hyvinvointivaltiossa ei ole juurikaan ihmisiä, jotka jäävät kokonaan avun ulkopuolelle. Näin ollen diakonian yhteiskunnallinen tehtävä onkin auttaa heitä, joiden hätä on suurin ja joita muutoin ei auteta riittävästi. Erityisesti diakoniassa tuetaan heitä, jotka ovat jääneet yhteiskunnan palvelujärjestelmän suojaverkkojen ulkopuolelle. Diakoniatyön tarvetta voi olla mielenterveyskuntoutujien, päihdeongelmaisten, vankilassa tuomiotaan kärsivien tai kohta vankilasta vapautuvien, vähävaraisten, vanhus-ten, fyysisesti sairaiden tai heidän omaistensa keskuudessa. (Helin, Hiilamo & Jokela 2013, 13, 56.)

Diakonian apua tarvitsevia voi löytyä myös velkaantuneiden, työttömien, työssään uupuneiden, maahanmuuttajien, yksinäisten vammaisten, yksinhuoltajaperheiden ja muiden seurakunnan apua tarvitsevien lapsiperheiden keskuudesta. Karkeasti jaoteltuna on kahdenlaisia asiakkaita. Toiset hakeutuvat diakoniatyön asiakkaiksi taloudellisissa vaikeuksissa, toiset puolestaan silloin, kun kokevat tarvetta käsitellä muita elämänkriisejä, kuten esimerkiksi läheisen kuolemaa. Usein taustalla on monimutkaisia elämänongelmia talousongelmien lisäksi. Yleisesti seurakunta on kuitenkin paikka, jonne kuka tahansa voi tulla asioimaan. (Helin ym. 2013, 13, 56.)

Sakastin sivujen mukaan seurakunnan diakoniatyö auttaa ja tukee heikoimmassa asemassa olevia ja tekee yhteistyötä eri toimijoiden kanssa epäkohtien lieventämiseksi (Sakasti. Seurakuntatyö. Diakonia. Diakonia Suomessa).

Seurakunnan diakoniatyöntekijän vastaanotolle voi hakeutua ottamalla yhteyttä sähköpostitse, puhelimitse, tekstiviestillä tai tulemalla suoraan päivystysvastaanotolle, mikäli sellainen käytäntö on olemassa. Seurakunnan diakoniatyöntekijään voi ottaa yhteyttä myös viranomaisen tai omainen, jolloin työntekijä on itse ensin yhteydessä asiakkaaseen. Lisäksi diakoniatyöntekijän voi tavata seurakunnassa kokoontuvan ryhmän tai muun tilaisuuden yhteydessä. (Helin ym. 2013, 57.)

## 6.2 Diakoniatyön tekijöiden haastattelut

Tässä luvussa esittelen tekemiäni haastatteluiden tuloksia. Haastattelin kahta eri seurakuntayhtymän työntekijää, toinen heistä työskentelee Helsingissä ja toinen Espoossa. Toutin haastattelun teemahaastatteluna, jonka teemat ovat: vuoden 2017 toimeentulotukimuutos diakoniatyön näkökulmasta, seurakunnan tarjoama apu ja seurakunnan viranomaisyhteistyö ja muuta kommentoitavaa. Molempiin haastatteluihin varasin aikaa yhteensä 1.5 tuntia. Ennen haastatteluita sovin molempien haastateltavien kanssa sopivan haastattelupaikan ja -ajan sähköpostitse. Tarjosin myös mahdollisuutta järjestää haastattelulle tilan, mikäli haastateltavillani ei olisi ollut sopivaa paikkaa missä tavata haastattelun merkeissä.

Tapasin molemmat haastateltavat sovitusti alkukeväästä, heidän valitsemassaan paikassa. Litteroin molemmat tehdyt haastattelut peruslitterointina, jossa puhe litteroidaan sanatarkasti puhekieltä noudattaen, mutta litteroinnista pudotetaan pois täytesanat, joita ovat esimerkiksi tota, niinku- toistot, keskenjäävät tavut ja yksittäiset äännähdykset. (Tietoarkisto. Aineistohallinnan käsikirja. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely.) ja analysoin ne sisällönanalyysin menetelmällä, jossa aineistosta etsitään yhtäläisyyksiä, eroja, tekstiä tiivistetään ja eritellään. (KvaliMOTV.7.2.1. litterointi.) Tämän jälkeen puhtaaksikirjoitin tehdyt haastattelut. Haastateltavien vastaukset sijoitin jakamieni teemojen alle. Molemmat haastattelemistani diakoniatyöntekijöistä työskentelevät pääkaupunkiseudun seurakunnissa.

## Vuoden 2017 toimeentulotukimuutoksen vaikutukset diakoniatyön näkökulmasta

Haastattelemieni diakoniatyöntekijöiden vastauksista nousi esille se, kuinka diakoniatyön vastaanotolle taloudellisista syistä tulevat ihmiset kokevat perustoimeentulotuen hakemisen Kansaneläkelaitokselta entistä vaikeammaksi ja sen olevan yksi syy diakoniatyöntekijän vastaanotolle hakeutumiselle. Varsinaisesti asiakasmäärät eivät ole kuitenkaan nousseet.

Lisäksi diakoniatyöntekijöiden vastauksista nousi esille, diakoniatyön asiakkaiden kokemukset siitä, että heitä pompotellaan palvelupisteestä toiselle. Perustoimeentulotuen kokonaisuuden ja sen maksajan hahmottaminen ei myöskään ole diakoniatyöntekijöiden mukaan kaikille asiakkaille usein selvää.

Toimeentulotuki muodostuu kolmesta osasta, joita ovat perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki. Perustoimeentulotuki haetaan Kelasta. Mikäli asiakkaalla on joitakin erityisiä menoja, joita perustoimeentulotuki ei kata, voi asiakas hakea täydentävää / ehkäisevää toimeentulotukea kunnasta, jota myönnetään harkinnanvaraisesti. (Kansaneläkelaitos. Henkilöasiakkaat. Toimeentulotuki. Toimeentulotuen kokonaisuus.)

Diakoniatyöntekijöiden mukaan asiakkaat kokevat usein Kelan olevan kasvoton instanssi, jossa henkilökohtaisen avun saaminen on hankalaa. Monisivuisen perustoimeentulotukihakemuksen täyttäminen on myös asiakkaista haastavaa. Lisäksi asiakkaiden asioiden hoitaminen Kelassa on entiseen verrattuna haastavampaa ja asiakkaan asioiden eteneminen on työntekijöiden mukaan pitkittynyt, sillä enää asioita ei hoideta saman virkailijan kanssa. Kelassa asiakkaan asioita voi hoitaa montakin virkailijaa.

” Ennen sosiaalityössä saattoi soittaa jollekin, meidänkin alueen työntekijälle, joka oli tullut jo tutuksi ja keskustella yhdessä asiakkaan asioista. Mutta Kela on sellainen määrittelemätön möykky, että sinne vaan soitat jollekin virkailijalle. Hirveen hankalaa asioiminen myös meidän näkökulmasta ja tosiaan hankaloittaa asiakkaan asiointia ja meidän asiointia. Tekee näistä keisseistä, kestää hirveän kauan sitä selvitellä usein. ”

Myös toinen haastateltavistani diakoniatyöntekijöistä kertoi asiakkaiden kertoneen aiemmin asioinnin kunnan kanssa olleen helpompaa kuin nykyisin Kelan kanssa. Hänen mukaansa asiakkaiden asioiminen ruoka- ja leipäjonoissa on lisääntynyt aikaisempaan verrattuna. Molemmat haastateltavat toivat esille sen, kuinka seurakunnan diakoniatyössä näkyy koko ihmisen elämänkaari. Diakoniatyön vahvuutena molemmat haastateltavat pitivät mielestään sitä, että seurakunnan diakoniatyössä on aikaa kohdata ihminen kokonaisvaltaisesti. Oli sitten kyseessä taloudellinen hätä tai joku muu asiakkaan mielessä oleva asia.

Haastattelemiini diakoniatyöntekijät kertoivat, että usein asiakkaiden tilanteet ovat vaikeita. Usein asiakkaat tarvitsevat apua lomakkeiden täyttämässä ja ohjausta ja neuvontaa liittyen tarvitsemiinsa sosiaalipalveluihin. Diakoniatyön asiakkaita on toisen Helsingissä työskentelevän diakoniatyöntekijän mukaan ohjattu Neuvontapalvelu Nerå:an, jossa asiakkaat saavat esimerkiksi apua lomakkeiden täyttämässä sekä tietoa sosiaalipalveluista.

#### Seurakunnan diakonian tarjoama apu

Molempien haastattelemieni diakoniatyöntekijöiden mukaan seurakunnan diakoniatyössä ihmistä kuunnellaan kokonaisvaltaisesti, hänen koko elämänsä huomioiden. Helsingissä diakoniatyön asiakkaita ohjataan Talous-asioiden neuvotteluringin asiakkaiksi, jossa mukana on vapaaehtoisia henkilöitä, joilla on talousalan osaamista. Toinen haastattelemistani diakoniatyöntekijöistä kuvasi oman työnkuvansa seuraavasti:

”Diakoniatyötä tehdään kotikäynneistä lähtien, diakoniatyön kirjo on niin laaja, että ihan missä tahansa elämän asiassa ihmiset saattavat olla yhteydessä ja kysyä neuvoja, apuja, voidaan heidän kanssa selvittää asioita, tai heidän puolestaan. Yleensä yhdessä, että miten voitaisiin mennä eteenpäin heidän tilanteessaan, mutta sitten on ihmisiä, niillä ei vaan ole voimavaroja, että sitten on pakko tehdä puolesta ja tehdäänkin, mutta siihen omatoimisuuteen tähdätään.”

## Seurakunnan diakoniatyön viranomaisyhteistyö

Molemmat haastatteleman diakonityöntekijät toivat esille sen, kuinka yhteistyötä tehdään viranomaisten kanssa. Kelaan tai sosiaalitoimeen voidaan soittaa, vaikka tilanteissa, joissa joku asia on epäselvää, usein tukiasioihin liittyen. Toisen diakoniatyöntekijän mukaan perustoimeentulotukimuutoksen jälkeen yhteistyö kunnan aikuissosiaalityön kanssa on jossain muodossa loppunut kokonaan. Sosiaalitoimen ja Kelan lisäksi yhteistyötä tehdään myös talous- ja velkaneuvonnan sekä kunnan lastensuojelun kanssa.

”Ennen meillä oli yhteistyöpalavereja, pari kertaa vuodessa oli alueen sosiaalitoimesta ja Nerä:sta. Mutta ne on nyt hävinnyt ihan kokonaan. Aikoinaan tehtiin yhteisiä leirejä sosiaalitoimen kanssa, mutta leirit on jäänyt kokonaan pois. Kotihoidon kanssa yritetty yhteistyöpalavereja, mutta kai siellä on vaan hirveä kiire. Lähinnä yhteydenottoja puhelimitse ja sähköpostitse.”

Näiden lisäksi diakoniatyöntekijät verkostoituvat ja yhteistyötä tehdään muun muassa myös päihde- ja mielenterveyspalveluiden yksiköiden kanssa. Molemmat diakonityöntekijät toivat haastatteluissaan esille sen, kuinka toivoisivat, että viranomaisyhteistyötä voitaisiin tehdä nykyistä enemmän. Toisen haastatteleman diakoniatyöntekijän virkaan kuuluu kriminaalityö pääosin espoolaisten ja erityisesti juuri vapautuvien vankien parissa.

”Voisi enemmän vielä lisätä yhteistyötä viranomaisten kanssa, että rohkeammin puolin ja toisin otettaisiin yhteyttä ja voitaisiin kokoontua välillä kasvokkain. Voisi olla myös muita juttuja, miten voitaisiin pitää yhteyttä, vaikka sähköisiä viestimiä käyttäen enemmän”

Muuta kommentoitavaa?

Toinen haastateltavista diakoniatyöntekijöistä kertoi, kuinka Seurakuntayhtymän ja Kelan kanssa on pidetty neuvonpitoja, joissa diakoniatyöntekijät ovat halunneet tuoda esille huoliensa liittyen diakoniatyön asiakkaiden nykyiseen haastavaan tilanteeseen. Myös

muihin isompiin kokonaisuuksiin pyritään vaikuttamaan diakonian keinoin Helsingin seurakuntayhtymässä. Diakoniatyössä pyritään yhteiskunnallisella tasolla ottamaan kantaa ja saamaan muutosta yhteiskunnan epäkohtiin.

Yksi näistä epäkohdista on pääkaupunkiseudun kallis vuokrataso. Pääkaupunkiseudulla asuvat kuntalaiset ovat epäarvoisessa asemassa verrattuna muihin Suomessa asuviin kuntalaisiin pääkaupunkiseudun kalliin vuokratason vuoksi. Seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöiden mukaan kallis vuokrataso tulisi huomioida Kelan asumistuessa. Asumistuen vähäinen määrä luo asiakkaille epävarmuutta ja ahdistusta.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET, POHDINTA JA ARVIOINTI

Oma ammatillisuuteni on kehittynyt ja kasvanut opiskeluvuosien aikana. Etenkin viimeisin kulunut vuosi Diakonia-ammattikorkeakoulussa ja tehdessäni itsenäisesti työtä sosiaaliohjaajana Helsingin kaupungin sosiaaliuuvonnassa on kasvattanut minusta itsenäisen asiantuntijan. Koen, että suorittamani tutkinnon kautta olen saanut valmiuksia toimia vaativissakin asiantuntijatehtävissä. Valmiuteni hakea tietoa ja toimia erilaisten ihmisten kanssa ovat kasvaneet suorittamieni opintojen myötä. Nykyinen työni sosiaaliohjaajana on vastuullista ja edellyttää kykyä etsiä ja omaksua tietoa, sekä ohjata ja neuvoa erilaisista taustoista tulevia asiakkaita.

Opinnäytetyössäni olen noudattanut opetus- ja kulttuuriministeriön asettamia eettisiä periaatteita, joita ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko opinnäytetyöprosessin teon aikana. (Diak. Libguides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas. Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä.)

Olen myös ymmärtänyt hyvän perehdyttämisen merkityksen ja asiantuntijan vastuun oman osaamisensa kehittäjänä. Asiantuntijan on mielestäni tärkeää sisäistää uuden työpaikkansa arvot ja strategiat ja toimia niiden mukaisesti. Perehtymisessä auttavat työpaikalla annettu perehdytys ja saatavilla oleva perehdytysmateriaali. Opinnot ammattikorkeakoulussa antavat hyvät valmiudet työelämään, itsenäiseen työotteeseen ja rohkaisevat ammatilliseen kasvuun. Jokaisella asiantuntijalla on oma vastuu kasvaa ammatillisesti läpi koko työelämän.

Opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana huomasin, että perehdytysoppaan tekeminen vaati paljon kärsivällisyyttä ja kysyä sietää keskeneräisyyttä. Opinnäytetyötä kirjoittaessani työ tuntui merkitykselliseltä ja se syvensi näkemystäni siitä, millaisen perehdytysoppaan haluaisin suunnitella. Perehdytysopas muotoutui sosiaaliuuvonnan tiimin ja esimiehen antaman rakentavan palautteen avulla. Viimeisessä harjoittelussani ja sen jälkeisessä työssäni sosiaaliohjaajana olen kokenut perehdyttämisen tärkeyden henkilökohtaisesti.



Sosiaalineuvonnan ja diakoniatyön yhteiskunnallinen merkitys on tärkeä. Diakoniatyö ja sosiaalineuvonta pyrkivät edistämään ihmisen omaa toimijuutta yhteiskunnassa ja vähentämään huono-osaisuutta.

Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan ja pääkaupunkiseudun seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöiden välinen yhteistyö on mielestäni tällä hetkellä valitettavan vähäistä. Sosiaalineuvonnasta ohjataan asunnottomia asiakkaita Hermannin diakoniatalolle yöpymään ja ruokailemaan seurakuntayhtymän tarjoamiin edullisiin ruokailuihin tai hakemaan keskusteluapua seurakunnan työntekijän kanssa.

Viranomaisten tekemät päätökset voivat olla vaikeaselkoisia ymmärtää, joka voi lisätä asiakkaan tunnetta siitä, että hän ei ole tasavertainen toimija yhteiskunnassa. Päivittäisessä työssäni sosiaaliohjaajana näen myös asiakkaiden tarpeen saada apua erilaisten lomakkeiden täyttämiseksi. Usein apua tarvitaan esimerkiksi asuntohakemusten täytössä. Myös keskusteluavun tarjoaminen vaikeassa elämäntilanteessa olevalle asiakkaalle on tärkeää. Olisi mielestäni tärkeää kehittää yhteistyötä diakoniatyöntekijän kanssa, jotta olisi vaikka mahdollisuus ohjata asiakas tutulle diakoniatyöntekijälle saamaan jatkotukea, mikäli asianhoito ei edellytä asiakkuutta aikuissosiaalityössä tai muissa sosiaalityön palveluissa.

Jatkokehittämisaiheena opinnäytetyölleni esitän sosiaalineuvonnan asiakkaiden asiakastyytyväisyyskyselyä ja kyselytutkimusta kirkon diakoniatyön merkityksestä perustoi-  
mentulotukea saavien asiakkaiden keskuudessa.

## LÄHTEET

- Ahokas, L & Mäkeläinen, J. (2013). Digijulkaisut: Perehdyttäminen ja työnopastus- Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Saatavilla 16.11.2018 [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua)
- Diak LibGuides. (Etusivu / Home): Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Sosiaali-, terveys- ja kirkon alan perustutkintojen opinnäytetyöt. Kirkonalan opinnäytetöiden kriteerit. Saatavilla 22.4.2019 <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2813225>
- Diak LibGuides. (Etusivu / Home): Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Työelämälähtöinen osallistava kehittäminen. Saatavilla 23.7.2019 <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793492>
- Diak LibGuides. (Etusivu / Home): Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Työelämälähtöinen osallistava kehittäminen. Saatavilla 1.9.2019 <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510>
- Duunitori. Työyhteisötaidot. Itsensä johtaminen perustuu tiedostamiseen. Saatavilla 24.7.2019 <https://duunitori.fi/tyoelama/itsensa-johtaminen-tiedostaminen>
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela, U. 2010. Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Helsingin kaupunki. Kaupungin palvelut. Aikuissosiaalityö 16-29-vuotiaille. Saatavilla 22.4.2019 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7584>
- Helsingin kaupunki. Kaupungin palvelut. Aikuissosiaalityö. Saatavilla 22.4.2019 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7669>
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. Sosiaalinen tuki- ja toimeentulo. Neuvonta ja sosiaalityö Saatavilla 22.4.2019 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo>
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Printon.
- Kansaneläkelaitos. Tietoa Kelasta. Ajankohtaista. Saatavilla 11.8.2019 <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>
- Karjalainen, P (2017) Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. (s. 247). Tallinna: Printon.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P- C. (2003). Tulokkaasta tuloksetekijäksi. (s. 25). Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Koivu, A. Työnohjauksen vaikutukset työhyvinvointiin. Teoksessa Heroja, T., Koski, A., Seppälä, P., Säntti, R. & Wallin, A. Parempaa työelämää tekemässä. Tutkiva ote työnohjaukseen. United Press Global.
- Kupias, P. & Peltola, R. Pehdyttämisen pelikentällä. (2009). Tampere: Juvenes Print.
- KvaliMOTV 7.2.1. litterointi Saatavilla 7.8.2019 [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_2\\_1.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html)
- L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki Saatavilla 7.8.2019 <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>
- Lahden ammattikorkeakoulu ja kirjoittajat. (2007). Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä- OR-BITS Hyvä pehdytysopas. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu (Sarja B oppimateriaalia, osa 4). Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.
- Lius, K. (2018). Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan pehdyttäminen vuorovaikutuksen näkökulmasta. (s. 7) (Viestinnän maisteritutkielma, Jyväskylän yliopisto, Kieli- ja viestintätieteiden laitos). Saatavilla URN:NBN:fi:ju-201806063042
- Niemi, M & Saari, J (toim.) (2013). Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa (s. 25). Saatavilla [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten\\_hyvinvointi.pdf](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten_hyvinvointi.pdf)
- Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Sisällönanalyysi. Saatavilla 8.4.2019 [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html)
- Sakasti. (i.a). Seurakuntatyö. Diakonia. Diakonia on kirkon perustehtävä. Saatavilla <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=ContentCB179>
- Sakasti. (i.a). Seurakuntatyö. Diakoniatyö. Diakonia on kirkon perustehtävä. Saatavilla 13.10.2018 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content3AFE4B>
- Tietoarkisto. Aineistohallinnan käsikirja. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. Saatavilla 7.4.2019 <https://www.fsd.uta.fi/aineistonhallinta/fi/kvalitatiivisen-datankasittely.html>
- Tilastokeskus. Tilastokeskus. Tilastot. Tulonjakotilastot. Saatavilla 22.4.2019 [https://tilastokeskus.fi/til/tjt/2015/04/tjt\\_2015\\_04\\_2017-05-26\\_kat\\_001\\_fi.html](https://tilastokeskus.fi/til/tjt/2015/04/tjt_2015_04_2017-05-26_kat_001_fi.html)
- Työterveyslaitos. Hyvä työura alkaa pehdytyksestä (3.12.2017) Saatavilla 23.7.2019 <https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-pehdytyksesta/>
- Viitala, R. (2005). Johda osaamista. Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. (s. 259.) Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Väisänen R. & Hämäläinen J. (toim.) (2008). Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Tutkimus aikuissosiaalityön yleisestä luonteesta, tiedosta ja toiminnasta. (s. 10 – 11). Lappeenranta: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom.

## LIITE 1.

### MUISTILISTA PEREHDYTTÄJÄLLE JA TYÖNTEKIJÄLLE

#### 1. Organisaatio

Helsingin kaupunki

Sosiaalitoimiala, Sosiaalineuvonta

Organisaatio, eri hankkeet jne.

Henkilökunta

Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma

Kokoukset

Vaitiolo

Työntekijän on tärkeää tietää:

#### 2. Työ kaupungilla

Työajat, työvuorot, ylityö

Ruoka- ja kahvitauot

Henkilöstöedut- ja kahvitauot

Henkilöstöedut ja alennukset

Sairastumisesta ilmoittaminen

Sairauslomat ja muut poissaolot

Kesä- ja talvilomat

Työtapaturmat

Tunnukset

Koulutukset

Matkaseteli

Henkilökuntakortti

### 3. Omat tehtävät

Ydintehtävät ja vastualueet

Työnkuvat

Työturvallisuus

Mahdollinen sidonnaisuus lakeihin, ohjeisiin, sopimukseen

Käytettävissä olevat koneet, laitteet ja välineet

Sosiaalineuvonnan pelisäännöt

### 4. Palkka-asiat

Palkka ja palkanmaksu

Ylityöt