



YHDESSÄ TEHDEN – TUKEA, TEKOJA JA HYVINVOINTIA 2023–2025

Tiivistelmä hankkeen väliraporteista

Sisällys

- 1 Hankkeen kuvaus
 - 1.1 Korttien jakokierrokset
 - 1.2 Hankkeen viestintä
- 2 Hankkeen toteutus
 - 2.1 Millaisissa yhteyksissä maksukortteja jaettiin?
 - 2.2 Miten avuntarvitsijat kohdattiin?
 - 2.3 Millaisia avuntarvitsijoita kohdattiin?
 - 2.4 Työtekijöiden kokemuksia maksukortista
 - 2.5 Asiakkaiden kokemuksia maksukortin käytöstä
 - 2.6 Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisista ja muista liitännäistoiminnoista
 - 2.7 Työ- ja toimintakyvyn arviointilomake
 - 2.8 Arviointilomakkeen käyttökokemuksia
- 3 Avuntarvitsijoiden elämäntilanne
 - 3.1 Avuntarvitsijoiden muutostoiveita elämäntilanteeseensa
 - 3.2 Diakoniatyöntekijöiden havaintoja avunhakijoiden elämäntilanteesta
 - 3.3 Avunhakijoiden huolen ja toivon aiheet
- 4 Sosiaaliturvan muutosten seurauksia asiakaskunnalle
 - 4.1 Taloudellinen ahdinko ja köyhyys
 - 4.2 Mielenterveyden ja hyvinvoinnin haasteet
 - 4.3 Työttömyysturvan ja koulutusmahdollisuuksien heikentyminen
 - 4.4 Palveluiden saatavuuden ja byrokratian vaikeudet
 - 4.5 Ruoka-avun ja perustarpeiden vajeet
- 5 Seurakuntien vinkkejä ja toiveita jatkoon

Yhdessä tehden – tukea, tekoja ja hyvinvointia

Tiivistelmä hankkeen väliraporteista

1 Hankkeen kuvaus

Kirkkopalvelujen koordinoimassa *Yhdessä tehden – tukea, tekoja ja hyvinvointia* -ryhmähankkeessa (2023—2025) jaettiin 40 €:n arvoisia maksukortteja, joilla avuntarvitsijat voivat hankkia elintarvikkeita ja muita perustuotteita K- ja S-ryhmän kauppoista. Kortteja tarjosivat seurakunnat ja Siun Soten toimipisteet. Ne oli tarkoitettu aineellisen avun tarpeessa oleville ihmisille. Avuntarvitsija kohdattiin henkilökohtaisesti ja hänen avuntarpeensa kartoitettiin.

Kortin vastaanottaja sai myös käyttöohjeet (*Arjen apu* -kortti) sekä 8 kysymystä sisältävän anonyymien itsearviointilomakkeen työ- ja toimintakyvyn kartoittamiseksi sekä elämäntilannetta koskevien muutostoitteiden esiintuomiseksi. Kysymykset poimittiin *Kykyviisarista*. Itsearviointikysymyksiin sai vastata diakoniatyöntekijän vastaanotolla tai muissa kohtaamistilanteissa. Lisäksi keväällä 2025 hanke hankki seurakunnille jaettavaksi 10 000 kpl *Maukas arki kuuluu kaikille* -reseptivihkosta, jonka on tuottanut Marttaliitto, Takuu-Säätiö ja Ruoka-apu.fi. Se sai paljon myönteistä palautetta sekä diakoniatyöntekijöiden että avunhakijoiden taholta. Vihkonen inspiroi järjestämään liitännäistoimintaa mm. ruoka- ja talouskursseja.

- ”Tärkeä hanke, joka on isona apuna muun taloudellisen avustamisen rinnalla. Ruokavihkonen on ollut hyvä lisä, josta moni kortinsaaaja on ilahtunut. Toivottavasti hanke saa jatkoa.”
- ”Kiitos ruokavihkosta, kiitos webinaarien sisällöistä.”
- ”Kortit ovat olleet todella tarpeellinen lisä oman seurakunnan avustamisen määrärahoihin. Marttojen tekemä ruokaopas on tehty hyvin selkeäksi ja sitä on ollut ilo jakaa asiakkaille.”

Hanke eteni suunnitelmien mukaan. Mukana olleet seurakunnat pitivät hanketta tarpeellisena. Erityiskiitosta saivat hyvä koordinointi ja selkeä viestintä. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa nähtiin tärkeänä ja vaalimisen arvoisena. Hankkeen toimintaa ja toteutusta kiiteltiin sujuvaksi ja seurakuntien kannalta helpoksi.

- ”Kiitos yhteistyöstä. Infowebinaarit ovat hyviä ja antavat vertaistukea.”
- ”Kiitos aktiivisesta viestinnästä.”
- ”Kiitos hyvästä koordinoinnista. Mielestäni kaikki on ollut selkeää ja aina on ollut mahdollista Teams-koulutuksissa kysyä ja saada lisätietoja.”
- ”Kiitos erinomaisesta koordinoinnista. Muistutukset lähestyvistä dead-lineista ovat hyviä kaiken kiireen keskellä.”

Hankkeelle toivottiin jatkoa, koska maksukortit todettiin toimivaksi tavaksi auttaa avun tarpeessa olevia.

- *Toivottavasti hanke jatkuu. Hyvä ja tärkeä työmuoto, joka auttaa monia.*

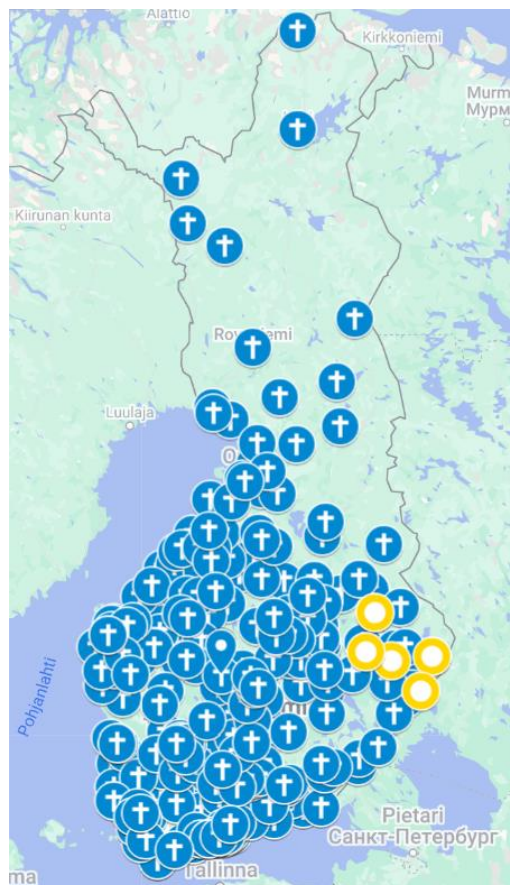
Kaksivuotinen hanke käynnistyi syksyllä 2023 ja se on osa Euroopan sosiaalirahaston (ESR+) osarahoittamaa kokonaisuutta

1.1 Korttien jakokierrokset

Valtaosa maksukorteista luovutettiin avunsaajille henkilökohtaisesti diakoniatyön vastaanotolla, kriisipäivystyksessä, kotikäynneillä tai ruoka-aputilaisuuksissa. Osallistuvien seurakuntien tai seurakuntayhtymien määrä eri kierroksilla vaihteli 158 ja 189 välillä. Ensimmäisellä kierroksella seurakuntia oli vähiten, mutta määrä kasvoi ja pysyi korkeana. Osa sopimuksen tekijöistä oli seurakuntayhtymiä, joiden alla on useita seurakuntia, joten kaikkiaan mukana oli 229 seurakuntaa. Kaikki seurakunnat eivät osallistuneet joka hakukierrokselle. Korttien tarve kasvoi erityisesti sosiaaliturvan leikkausten alettua näkyä avuntarvitsijoiden arjessa yhä enemmän.

Hanke toimi kattavasti koko Suomen alueella, kuten oheinen kartta osoittaa.

Kuva. Hankkeen maantieteellinen kattavuus.



Seurakunnilta tiedusteltiin syytä siihen, miksi ne tilaavat jompaakumpaa korttia enemmän. Usein paikkakunnalla on vain toisen ketjun kauppa. Kaupan tulee olla saavutettavissa ilman autoa ja vähävaraiselle jo bussilipun hinta saattaa olla liikaa. Perheille pyritään antamaan molempia kortteja, koska ne usein liikkuvat autolla ja pääsevät kauemmaksikin. Avusaajat toivoivat useammin S-ryhmän kortteja, koska sillä on enemmän kauppiaa etenkin haja-asutusalueilla. K-kauppa saattaa olla kymmenien kilometrien päässä ja ne ovat usein pieniä ja heikommin varusteltuja. S-ryhmän kaupat ovat taajamissakin isompia ja hintatasoltaan edullisempia. Jos paikkakunnalla oli molempia kauppiaa, oltiin tasapuolisia. Seurakunnat voivat omia avustusvarojaan jakaessaan vuorotella kauppaketjujen kesken.

1.2 Hankkeen viestintä

Maksukorteista tiedotettiin seurakuntien alueella monipuolisesti ja monikanavaisesti, jotta tieto tavoittaisi mahdollisimman laajasti avuntarvitsijat ja yhteistyökumppanit. Viestintä oli sekä kirjallista että suullista ja erityisesti hyödynnettiin yhteisöllisiä sekä virallisia tiedotusväyliä. Seurakunnan ilmoitustaulut sekä www-sivut olivat kaikkein käytetyimpiä viestikanavia. Aineellisen avun sivuilla https://www.kirkkopalvelut.fi/aineellinen_apu julkaistiin mm. kunkin jakelukierroksen aikataulu sekä osallistuvat seurakunnat. Kirkkopalvelujen [ruoka-apu.fi](https://www.kirkkopalvelut.fi/ruoka-apu) -sivustoilla oli linkit mukana olevien tahojen verkkosivuille. Sieltä avuntarvitsija löysi lähimmän ruoka-apupisteen. Näille sivuille koottiin tietoa myös apua jakaville.

Korteista viestittiin melkein yhtä paljon paikallislehdissä joko jutun muodossa tai seurakuntapalstalla pienenä ilmoituksena. Lehtitiedottamisessa hyödynnettiin Kirkkopalvelujen tiedotepohjaa, jota voi muokata paikallisiin tarpeisiin.

- *”Useat seurakunnat ovat julkaisseet tietoa maksukorteista paikallislehdissä, ilmaisjakelulehdissä ja kuntatiedotteissa, mikä on tavoittanut laajasti alueen asukkaat.”*

Seuraavaksi käytetyimpiä kanavia olivat seurakuntien oman lehdet, tiedotteet sekä somekanavat, kuten Facebook ja Instagram. Korttien postituksen ohella seurakunnat saivat aineellisen avun julisteita, joita on kieliversioina suomi, ruotsi, englanti, venäjä, pohjoissaame sekä ukraina. Seurakuntia opastettiin laittamaan näitä esille korttien jakopisteisiin ja ilmoitustauluille, mitä noudatettiin tunnollisesti.

Viestintää suunnattiin myös yhteistyökumppaneille, kuten sosiaalitoimeen, Kelaan, päihde- ja mielenterveyspalveluihin, tuettuun työtoimintaan, hyvinvointialueen sosiaalityöhön ja erityisesti aikuissosiaalityöhön sekä kuntiin.

- *”Tietoa on jaettu aktiivisesti alueen sosiaalityöntekijöille, perhetyöntekijöille, hyvinvointialueen työntekijöille, mielenterveys- ja päihdepalveluille sekä kolmannen sektorin järjestöille, jotka ovat voineet ohjata asiakkaitaan avun piiriin. Lisäksi tiedottamista on toteutettu alueverkostojen kokouksissa ja sähköpostitse.”*

Tietoa jaettiin ruoka-apujakeluissa ja yhteisöruokailuissa sekä seurakunnan tilaisuuksissa ja diakoniatyön vastaanotoilla. Tiedottamista hoidettiin joskus mm. paikallisen helluntaiseurakunnan kanssa. Eräässä seurakunnassa tieto meni jokaiseen kotiin kunnan tiedotuslehden mukana. Viestiä jaettiin myös puhelimitse, radion välityksellä, paperisella esitteellä, sähköisillä ilmoitustauluilla, WhatsApp-ryhmien sekä sähköpostirinkien kautta. Myös kotikäyntien ja muiden henkilökohtaisten kohtaamisen kautta saatiin viestiä kohderyhmälle. Hyvin tehokas kanava oli myös puskaradio.

- *Pienillä paikkakunnilla puskaradio on osoittautunut tehokkaaksi tiedonvälityksen muodoksi, ja tieto on levinnyt myös aiemmin apua saaneiden kautta.*
- Tietoa maksukorteista jaettiin myös kohdennetusti.
- *”Joissain seurakunnissa on pyritty tavoittamaan tietyt ryhmät, kuten lapsiperheet, työttömät tai muut erityisessä taloudellisessa tilanteessa olevat, esimerkiksi tekstiviestien avulla tai henkilökohtaisilla lapuilla.”*

Näiden kanavien kautta tieto maksukorttien jakamisesta levisi tehokkaasti avuntarvitsijoille ilman suurimuotoista mainontaa. Monesti mm. kunta, Kela ja hyvinvointialueet ohjasivat jo luonnostaan avuntarvitsijoita seurakuntien avun piiriin. Heitä tuli runsaasti esimerkiksi sosiaalitoimen kautta. Etenkin joulun aikaan apua haettiin enemmän ja kortin hakijat saattoivat saada muutakin apua; lahjoituksia, hävikkiruokaa tai vielä ruokapussin mukaansa.

- *”Ei omaa viestintää, valtakunnallinen yleinen tiedotus sai jo aikaan niin paljon yhteydenottoja, että saadut kortit riittivät vain kolmasosalle tarvitsijoista!”*
- *”Ei ole tarvinnut, kun media ja tuuttasi jo ennen kuin meillä oli kortteja. Kyselyitä tuli marraskuun puolesta välistä lähtien”*

Yleisesti voidaan todeta, että viestintä maksukorteista oli laajaa ja muuntautuvaa: ilmoitustauluista ja sosiaalisesta mediasta aina henkilökohtaisiin kohtaamisiin ja puskaradion voimaan. Useissa seurakunnissa yhteistyökumppanit ja viranomaiset olivat tärkeässä roolissa avuntarvitsijoiden ohjaamisessa korttien piiriin.

- *”Ei ole tarvinnut ilmoitella, hakijoita kyllä riittää ja sana kulkee, monet ovat jo olleet tietoisia korttien olemassaolosta ja osaavat tulla kysymään / pyytämään, myös sosiaalitoimi on lähettänyt meille asiakkaita ruoka-avun, rahallisen avustamisen tai lahjakorttien saamisen toivossa, ovat jopa lupailleet liikoja.”*

Viestintää sovellettiin kulloisenkin tilanteen ja tarpeen mukaan.

2 Hankkeen toteutus

2.1 Millaisissa yhteyksissä maksukortteja jaettiin

Maksukortteja jaettiin pääasiassa diakoniatyöntekijän vastaanotolla tai kotikäynneillä. Seurakunnat sovelsivat monipuolisia ja joustavia tapoja korttien jaossa, jotta apu tavoittaisii mahdollisimman hyvin avun tarpeessa olevat. Toimet mukautuivat paikallisiin tarpeisiin, resursseihin ja yhteistyöverkostoihin. Usein korttijaon yhteydessä etsittiin asiakkaalle sopivaa muuta apua ja tukea.

- *”Henkilökohtainen kontakti diakoniatöimistössä. Neuvottu esim. Kelan tukien haussa. Tehty yhdessä esim. asumistukihakemus, muuttoilmoitus. Käyty läpi kouluun hakuja ja niihin rahoitusta, mietitty työpaikan saamista, eläköitymistä jne.”*
- *”Joitakin kortteja on jaettu puhelimitse tapahtuneen keskustelun perusteella, erityisesti tutuille asiakkaille, kun tapaaminen ei ole ollut mahdollista.”*

Kortteja annettiin myös erilaisissa ruokatapahtumissa, walk-in diakoniapäivystyksissä sekä ryhmä- ja keskustelutilaisuuksissa, kuten perhekerhoissa, asukastuvilla, POP up -kahviloissa ja eri tapahtumien yhteydessä. Joissakin tapauksissa kortteja jaettiin yhteistyössä esimerkiksi SPR:n, kuntien, sosiaalitoimen ja muiden kumppaneiden kanssa. Myönteinen yllätys oli, että erilaisiin liitännäistoimiin osallistuivat lähes kaikki avunsaajat. Määrä kasvoi kierros kierrokselta välillä 94 %—98,3 %.

- *”SPR ja vapaaseurakunta järjesti ruokajaon, jossa työllisyyskoordinaattori oli mukana. Siellä jaettiin maksukortteja.”*
- *”Avuntarvitsijat kohdattiin spr+diakoni-työpareina. Kortteja jaettiin yhteistyössä SPR:n Savo-Karjala piirin kanssa. (seurakunta 60 korttia, Spr 76 kpl). Asiakkaat tulivat huoneeseen vuoronumerolla. Kysyttiin tämän hetken elämäntilannetta.”*

Jakajina toimivat ensisijaisesti diakoniatyöntekijät, mutta joskus myös muita seurakunnan työntekijöitä sekä yhteistyökumppaneiden edustajia. Jakotilaisuuksissa kartoitettiin usein asiakkaan taloudellista ja elämäntilannetta, annettiin palveluohjausta sekä keskusteltiin mahdollisista muista tuen muodoista. Kortit jaettiin pääosin henkilökohtaisesti. Liikuntarajoitteisille ja muille erityisryhmille toimitettiin kortteja kotiin.

Liitännäistoimina mainittiin myös mm. maahanmuuttajien perhekerhot, Walk in -diakoniapäivystykset, kokkikerhot, seurakuntien avoimet tilaisuudet, vierailut yhteistyökumppanien tiloihin, yhteistyö kaupungin etsivän nuorisotyön, asunnottomuustyön, työllistämisyksikön sekä kuntouttavan työtoiminnan kanssa. Seurakuntien sisäistä yhteistyötä tehtiin mm. nuorisotyön kanssa.

- *”Osa on ohjautunut diakonivastaanoille verkoston, esim. aikuissosiaalityön ohjaamana.”*
- *”Olemme jakaneet kortteja maahanmuuttajien perhekerhossa, perhekerhossa, ystävänkammarissa, arkisella aterialla, kotikäynneillä ja vastaanoton yhteydessä.”*

Diakoniatyöntekijät ovat huolehtineet korttien jaosta. Muutamia kortteja mennyt lasten-ohjaajan kautta.”

Avuntarvitsijoita kannustettiin osallistumaan mm. mielen hyvinvointia tukevaan kerhoon, seurakunnan yhteisöruokailuun ja muuhun yhteisölliseen toimintaan. Diakoniatyöntekijöillä on sosiaali- ja terveydenhuollon AMK-tutkinnon lisäksi diakonin pätevyys, joten osa avuntarvitsijoista sai avun jo tapaamisessa tai seurakunnan oman taloudellisen avun keinoin. Joskus toimittiin myös hetken aikaa rinnallakulkijana. Tarvittaessa diakoniatyöntekijä ohjasi asiakasta olemaan yhteydessä yhteistyökumppaneihin tai viranomaisiin.

- *”Avuntarvitsija on saanut henkilökohtaista neuvoa ja opastusta vaikeaan taloudelliseen elämäntilanteeseen sekä tarvittaessa diakoni on toiminut rinnalla kulkijana esim. Varhan suuntaan.”*

Osa avuntarvitsijoista hakeutui itse vastaanotolle akuutissa tarpeessa, joskus yhteistyökumppanin tai diakoniatyöntekijän toimesta. Jotkut seurakunnat ilmoittivat tiedotuskanavissaan korttien jaosta, jolloin toteutui myös etsivä työ. Paljon asiakkaita ohjattiin myös Kelan, hyvinvointialueiden ja kuntien työntekijöiden kautta diakoniatyön vastaanotoille.

- *”Kortit ovat mahdollistaneet etsivän työn tekemisen paremmin, koska kyseessä on muu kuin seurakunnan avustuspäärahoista maksettava avustus. Avunsaajat ovat kokeneet hyvänä sen, että välillä avuntarvetta myös kysytään ja asialla lähestytään seurakunnasta päin. Monilla on korkea kynnyks avun kysymiseen itse.”*

Joskus tarvittiin myös erityisjärjestelyjä väärinkäytösten ehkäisemiseksi.

- *”Joroisissa myös Myrskylyhty ry jakaa Joroisten SPR:n anomia ESR-kortteja. Huomattiin molemmat, että samat ihmiset kiersivät keräämässä ESR-kortteja jokaiselta jakopisteeltä (myös lähipaikkakunnilla) ja osa ihmisistä taas jäi kokonaan ilman korttia. Niinpä teimme yhdessä päätöksen, että diakoniatyöltä jaetaan vain lapsiperheille kortteja ja Myrskylyhty jakaa yksin ja kaksin asuville. Olemme kokeneet, että tämä on rauhoittanut tilannetta ja nyt kortteja on riittänyt paremmin kaikille tarvitseville.”*

Löydettiin käytännöllisiä tapoja varmistaa korttien tasapuolinen jako. Eräällä paikkakunnalla sovittiin helluntaiseurakunnan ja aikuissosiaalityön kanssa keskinäisestä tiedottamisesta ja siitä, että kortit jaetaan vain yhdessä paikassa kunkin kuukauden aikana. Joissakin seurakunnissa oli pieniä käytännön haasteita, kuten kadonneita tai viallisia kortteja, mutta nämä raportoitiin ja niihin löydettiin ratkaisuja.

2.2 Miten avuntarvitsijat kohdattiin?

Avuntarvitsijoiden yksilölliseen kohtaamiseen panostettiin, koska yhteiskunnan tukitoimien piirissä tämä ei aina ole mahdollista. Kohtaamiset diakoniatyöntekijän kanssa olivat lämpimiä ja arvostavia, ja kortit jaettiin ammattitaitoisesti ja huolella.

- *"Avuntarvitsijat on kohdattu ystävällisesti ja kunnioittavasti, kuten missä tahansa seurakunnan toiminnoissa."*
- *"Tarjolla on ollut kahvia ja mahdollisuus myös vapaampaan keskusteluun esim. nuorisotyöntekijän kanssa, lapsiperheitten tapahtumassa on ollut myös annettavana joulukerkkukassi, osalle lapsista joululahjat ja muita esim. Halpa-Hallin ostokortteja. Eu kortteja on annettu etupäässä työttömille lapsiperheille ja ukrainalaisille."*
- *"Me kirkon ja paikallisseurakunnan diakoniatyössä olemme halunneet toimia rauhallisesti, kiireettömästi ja asiakkaalle aikaa antaen. Silloin on keskustelulle ja "sydämen purkamisellekin" jäänyt aikaa."*

Asiakkaiden anonymiteettiä kunnioitettiin ja osa sai kortin ilman henkilötietoja. Yhteistä kaikille toteutustavoille oli yksilöllisen kohtaamisen ja luottamuksellisen keskustelun korostaminen. Tuttujenkin asiakkaiden kanssa päästiin syvällisempiin keskusteluihin hankkeen tuottaman materiaalin, kuten *8 kysymystä hyvinvoinnista* -patteriston avulla.

2.3 Millaisia avuntarvitsijoita kohdattiin

Suuri avuntarvitsijoiden ryhmä oli työttömät. Työttömyys masentaa, luo toivotonmuutta ja vie toimintakykyä. Taloudellinen tilanne huolestuttaa ja kiristää mieltä entisestään. Mielenterveyden pulmat ja riippuvuudet kärjistyvät ja varsinkin riippuvuudet aiheuttavat masennusta. Ulkomaalaisten opiskelijoiden ja perheiden avuntarve nousi esiin entistä selvemmin. Maahanmuuttajilla työttömyys ja rasismi aiheuttivat masennuksen kaltaisia oireita. Erilaiset tuloja heikentävät leikkaukset suututtivat, huolestuttivat ja masensivat. Asumistuen leikkaukset näkyivät asiakkaiden puheissa paljon. Moni kamppaili korotettujen terveydenhuolto- ja sosiaalimaksujen sekä pienentyneiden tukien kanssa.

Avuntarvitsijoissa oli myös pienituloisia, pieneläkeläisiä, osa jo nuorena pienen eläketulon varassa, osa jo vanhuuseläkkeellä. Osa oli hakenut sairaseläkettä jo useaan kertaan, mutta sitä ei myönnetty. Kuitenkaan he eivät kokeneet olevansa kykeneviä työhön. Tilanne kuormitti ja he toivoivat vakaampaa tulevaisuutta niin taloudellisesti kuin henkisesti. Ne, joille eläke takasi niukan, mutta tasaisen tulon, näyttivät olevan tyytyväisempiä elämään.

- *"Työ- ja toimintakyky on asiakkailla huono, ovat joko toimeentulotuella eläviä, työttömiä tai työkyvyttömyyseläkkeellä olevia, työkyky ja työllistyminen on asiakkailla olematon, käytännössä mahdotonta, silti roikutetaan työttömyyskorvausten varassa työttöminä"*

työnhakijoina, huonokuntoiset toivovat pääsevänsä eläkkeelle, jotkut haaveilevat vielä työpaikasta.

Työllisiä, opiskelijoita ja työvoimapolitiittisissa toimenpiteissä olevia oli jonkin verran, samoin mm. kotiaiteja ja -isiä, yksinhuoltajia sekä sairauslomalaisia. Osa avuntarvitsijoista oli kuntouttavan työtoiminnan piirissä ja lähdössä takaisin työelämään. Osa oli lähtenyt uudelleen kouluttautumaan. Suuri käyttäjäryhmä oli 30-64-vuotiaat. Alle 18-vuotiaiden ryhmässä on paljon perheellisten avunsaajien lapsia.

- ”Meille EU-kortit ovat sopineet erityisen hyvin ja asiakkaat ovat ottaneet ne hyvin vastaan. Alueella asuu vanhuksia, opiskelijoita ja maahanmuuttajia paljon ja lisäksi meillä on useita päihdeasumisyksiköitä.”*
- ”Avun tarve on lisääntynyt kovasti, paljon uusia asiakkaita, monilla pitkäaikaistyöttömyyttä ja nuoremmilla vaikeus löytää töitä tai pysyä jo saadussa työpaikassa.”*

Moni tarvitsi kokonaisvaltaista tukea päästäkseen elämässä eteenpäin. Tukea tarvitsevien lapsiperheiden määrä kasvoi ja häpeän tunne rahojen riittämättömydestä voimistui. Välillä ruoka ja vaipat olivat täysin loppu. Perheissä näkyi selvästi elinkustannusten nousu ja puskurirahatkin oli käytetty. Oli säästetty esim. auton huollossa ja siitä seurasi isoja remontteja. Etenkin maaseudulla työllistyminen olivat aiempaa vaikeampaa, etenkin jos ei ollut ajokorttia, saatikka autoa.

- ”Lapsiperheet kysyvät yhä enemmän taloudellista apua. Ruoka oli osalla totaalisesti loppu, samoin vaipat. Tiukilla olevia perheitä, joissa kaikki ostot lasketaan tarkkaan, eikä raha tahdo riittää.*
- ”Tällä hetkellä asiakaskunta jakautuu kahteen ryhmään: lapsiperheisiin, joissa toinen tai molemmat ovat joko työttömänä, lomautettuna tai pitkällä sairauslomalla / eläkkeellä. Toinen ryhmä on yksinäiset pitkäaikaistyöttömät / pitkällä sairauslomalla olevat / eläkkeellä olevat, elävät pienten etuisuuksien varassa.”*

Yksinasuvat miehet olivat näkyvä ryhmä, kun toimeentulon mahdollisuuksia ei ole.

- ”Yksinasuvat nuoret miehet ja yksinhuoltajaperheet sekä myös nuoret pariskunnat, joilla mielenterveysongelmia kaiken muun kuten työttömyyden takia!”*
- ”Tämä kevät on tuonut selkeästi ja vahvasti esille työttömyys, ja todella iso osa avustusta tarvitsevista ovat työttömiä yksinelämiä miehiä, joiden toiminta pajatoiminnassa on lopetettu joka viime vuoden lopussa tai tämän vuoden alkupuolella. Heillä on isoja haasteita rutiinien, sosiaalisen kanssakäymisen ja jaksamisen suhteen.”*

Digitaalisten palveluiden yleistyminen syrjäyttää entisestään.

2.4. Työntekijöiden kokemuksia maksukortista

Työntekijät pitivät kortteja tarpeellisina etenkin nyt, kun ajat ovat taloudellisesti vaikeat. Myös yhteistyökumppanien oli helppo suositella omalle asiakaskunnalleen korttia. Kortin avulla saatiin apua tarvitsevia ihmisiä muunkin tuen piiriin.

- ”Avun tarve on jatkanut kasvuaan, ja kirkkoon lähettää apua hakemaan perinteisen sosiaalitoimen ja Kelan lisäksi myös moni muu toimija, esim. sähköyhtiöt. Näistä ruokalahjakorteista on ollut suuri apu.”

Hanke oli myös hyvä etsivän työn muoto. Kun uusi ihminen haki kortin hänen elämäntilannettaan voitiin käydä muutenkin läpi.

- ”Ja kun ihminen ylittää kynnyksen tulla luoksemme ja samalla voimme auttaa näin normaalia isommin, se luo toivoa ihmiselle ja samalla madaltaa kynnystä tulla uudestaan, kun kokee tulleen kohdatuksi ja autetuksi.”
- ”Tämä on erityisen hyvä keino löytää piilossa olevaa hätää. Sellaisetkin henkilöt hakevat nyt todelliseen tarpeeseen, jotka eivät muuten uskalla tulla hakemaan apua. Kun ei tarvitse todistaa tuloja ja menoja. Ei ole mobiilipankkia ja nettiä ei osaa käyttää jne.”

Maksukortit olivat helppo tapa auttaa taloudellisesti tiukoilla olevia ihmisiä. Oltiin kiitollisia mahdollisuudesta tukea asiakkaita tällä tavoin. Toiveena oli, että kesäaikana korttien jakoaika olisi ollut pidempi. Samoin toivottiin, että kortin voimassaoloaika olisi pidempi.

- ”Kiitos, tämä on iso ja tärkeä työ. Kortit ovat olleet hyvin tarpeellisia saajilleen.”
- ”Kiitokset hankkeen toteuttamisesta. Kortit ovat tärkeä lisä ihmisten taloudelliseen tilanteeseen.”

Korttien kysyntä oli suurta, ja niiden jakaminen oli joustava ja nopea tapa reagoida akuutteihin tarpeisiin. Moni työntekijä korosti, että maksukortit olivat suuri apu diakoniatyössä. Niiden avulla pystyttiin auttamaan monia, jotka muuten olisivat jääneet ilman tukea. Etenkin pienille seurakunnille maksukortit olivat korvaamaton apu kasvaneiden avunhakijamäärien vuoksi.

2.5 Asiakkaiden kokemuksia maksukortin käytöstä

Korttien vastaanottajat olivat tyytyväisiä kortin muodossa saamaansa apuun ja ne koettiin maksusitoumusta huomattavasti inhimillisemmiksi. Asiakkaan on henkisesti helpompaa mennä kortin kanssa kauppaan kuin diakonian paperisilla osto-osoituksilla.

- ”Korttien saajat ovat olleet kiitollisia korteista. Jakajat ovat myös kiitollisia siitä, että voidaan auttaa ihmisiä vaikeissa tilanteissa. Korttien jakaminen on mennyt hyvin, ei ole tullut esille erityisiä ongelmia.”
- ”Anonymiteetti ei ole ollut tärkeää maksukorttien hakijoille. Vain 3 korttia 140:stä on luovutettu anonymisti. Kaikki muut ovat oikein mielellään antaneet henkilötietonsa ja kertoneet taloutensa asioista, koska diakoniatyöntekijöihin luotetaan.”
- ”Avuntarve näyttää kasvavan. Toivottomuuden ilmapiiri kasvaa taloudellisen tilanteen kurjistuessa. Helpotuksen kyneleitä on nähty maksukorttia vastaanotettaessa...siltikin, vaikka loppupeleissä maksukorttikan ei ole arvoltaan kovin suuri”

Maksukortti on kätevä ja hienotunteinen tuen muoto. Erityistä kiitosta tuli käytön helppoudesta ja siitä, että summaa ei tarvitse käyttää kerralla. Siihenkin oltiin tyytyväisiä, että ruokaostokset sai valita itse. Kortit mahdollistivat avun myös niille, jotka eivät muuten uskaltaisi hakea apua (esimerkiksi tulojen todistamista ei vaadita).

2.6 Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisista ja muista liitännäistoiminnoista

Diakoniatyöntekijöiden ystävällisyys, ymmärtäväisyys ja kuunteleva läsnäolo nousi esiin erityisen arvokkaana apuna. Monissa kommentteissa korostui kiitollisuus, lämmin vastaanotto ja kohtaamisten merkitys. Asiakkaat arvostivat erityisesti sitä, että saivat tapaamisissa keskustella avoimesti erilaisista arjen aiheista ja saivat ystävällistä tukea. Kohtaamiset toivat iloa ja voimaa arkeen. Vastanneista 92 % katsoi, että tapaaminen antoi heille toivoa ja uskoa omiin mahdollisuuksiin.

Tapaamiset olivat sosiaalisesti merkittäviä varsinkin yksinäisille ja vähävaraisille. Moni koki tulleen kuulluksi ja aidosti kohdatuksi. Keskustelut olivat mukavia ja rohkaisevia – vaikka kaikkiin henkilökohtaisiin ongelmiin, kuten suruun tai taloushuoliin, ei olisikaan löytynyt suoraa ratkaisua. Avunsaajat kokivat diakoniatyöntekijät sydämellisiksi, lämpimiksi ja luotettaviksi.

Monet kiittivät konkreettisesta avusta, kuten ruokatuesta ja maksukorteista, mutta erityisen usein kiitettiin myös kohtaamisen inhimillisyyttä ja arvostavaa suhtautumista. Avunsaajat saivat apua juuri silloin, kun sitä eniten tarvitsivat ja kohtaamiset toivat iloa sekä voimaa arkeen. Palautteissa toistuvat sanat ”kiitos”, ”suuri apu”, ”hyvä systeemi” ja ”todella tärkeää”.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kohtaamiset diakoniatyöntekijöiden kanssa antoivat avunsaajille paitsi konkreettista apua myös henkistä tukea. Avunsaajille syntyi tapaamisista kokemus siitä, että heistä välitetään ja heidät otetaan vastaan arvostavasti ja lämpimästi. Sananlaskun sanoin: ”Ystävällinen sana lyhentää matkaa” – diakoniatyöntekijöiden työssä tämä toteutuu arjessa monin tavoin.

2.7 Työ- ja toimintakyvyn arviointilomake

8 kysymystä hyvinvoinnista -lomakkeen avulla arviointiin avuntarvitsijan työ- ja toimintakykyä. Asiakas sai sen täytettäväkseen maksukortin luovuttamisen yhteydessä. Lomake käsitteli tärkeitä, arkea koskettavia aiheita, kuten taloudellista tilannetta, terveyttä ja henkistä hyvinvointia. Kysymykset on poimittu Kykyviisarista. Lomaketta sai myös paperimonisteena, kuten *Arjen apu* -korttiakin. Nämä molemmat käännettiin englannin, ruotsin, venäjän ja ukrainan kielelle ja myöhemmin tuli myös arabiankielinen versio.

Osa työntekijöistä pyysi kaikkia avuntarvitsijoita täyttämään lomakkeen ja kokosi vastaukset yhteen raporttiin. Kysymyksiin voi vastata joko omatoimisesti tai diakoniatyöntekijän tuella. Työntekijän ollessa mukana tämä kykeni paremmin ohjaamaan asiakasta palveluiden piiriin. Lomakkeita ei kerätty takaisin, mikä ihmetytti joitakin vastaajia. Työntekijää kuitenkin pyydettiin painamaan mieleen ja raportoitmaan esiin tulleita asioita, erityisesti niiltä elämän osa-alueilta, joihin avunhakija toivoi muutosta. Kaikissa kohtaamisissa itsearviointikyselyä ei käytetty. Silloin diakoniatyöntekijä kävi asiakkaan elämäntilannetta ja lomakkeen sisältämiä asioita läpi keskustellen. Hän myös saattoi tuntea asiakkaan niin hyvin, että asiat olivat muutenkin tiedossa.

2.8 Arviointilomakkeen käyttökokemuksia

Lomake todettiin hyväksi keskustelun avaajaksi ja pohjaksi. Se toi täydennystä tuttujenkin asiakkaiden kohtaamiseen. Päihdeongelmastakin oli helpompi puhua sen avulla. Parhaimmillaan kysely avasi mahdollisuuden syvällisempiin keskusteluihin. Sen avulla nousi esiin uusia puolia avuntarvitsijoiden tarpeista.

- *"Itsearviolomake oli erittäin hyvä työkalu kohtaamistilanteissa. Sen pohjalta saatiin käydä monet hyvät keskustelut. Asiakkaan tuli pysähtyä miettimään omaa elämäntilannettaan vähän syvällisemmin. Ja muutaman keskustelun aikana tuli ahaa-elämyksiä ja asiakas oli hyvin motivoitunut parantamaan omaa elämäänsä ja tekemään työtä sen eteen."*
- *"Lomakkeen pohjalta on helppo käydä keskusteluja. Lomakkeen kysymykset kattavat hyvin ihmiselämän eri osa-alueet. Monella asiakkaalla on löytynyt monella eri elämän osa-alueelta muutostarpeita. Lomakkeen täyttämisestä on varmasti hyötyä asiakkaalle. Tulee mietittyä omia muutostarpeita."*

Joskus keskustelu vei kaiken ajan niin, että kysely unohtui antaa. Kaikki työntekijät eivät myöskään nähneet sen merkitystä tiedon dokumentoijana ja tutkimusmateriaalina. Osa työntekijöistä piti kyselyä kankeana, joten tavallinen keskustelu tuntui luontevammalta. Etenkin kiireisimpinä aikoina lomake jäi monelta täyttämättä.

- *"En kovin paljoa käyttänyt itsearviointilomaketta. Samoja asioita kyllä kyselen keskustelussa."*
- *"Emme käyttäneet lomakkeita, koska kortteja jakoivat vain sosiaalialan ammattilaiset, joilla oli kyky kohdata asiakkaita kokonaisvaltaisesti ilman lomaketta."*
- *"Meillä aika on mennyt keskusteluun ja arviointilomakkeen täyttää vain harva. Moni täytäneistä kuitenkin tuntuu selkeästi havaitsevan, mikä tilanteeseen on johtanut, mutta heidän on vaikea päästä eteenpäin, jos tukea ei ole saanut. Diakonissa tsemppaus on ollut usein ratkaiseva liikkeelle lähtö. Monet toivovat monialaista neuvontaa ja ohjausta; että avun saisi yhdeltä luukulta."*

Asiakkaiden kokemukset kyselyn käyttämisestä vaihtelivat suuresti. Jotkut täyttivät sen mielellään, mikä yllätti osaa työntekijöistä. Elämänmuutostoiveisiin vastattiin

joskus aktiivisesti, joskus ei ollenkaan. Osa hyötyi työ- ja toimintakyvyn arvioinnista ja sai uusia näkökulmia elämäänsä. Osa halusi vastata kysymyksiin rauhassa kotona. Yllätystä asiakkaissa herätti se, että vastauksia ei kerätty, mutta osa kuitenkin palautti lomakkeen. Jatkossa osa avunhakijoista haluaisi palauttaa lomakkeen, jotta työntekijät voisivat hyödyntää niistä saatavaa tietoa.

Aina asiakkaat eivät osanneet täyttää lomaketta; tekstiä oli liikaa. Kirjaimet hyppivät eikä pienellä kirjoitetusta tekstistä saanut selvää. Kysely toimi parhaiten ensimmäisellä kerralla. Jos avuntarvitsija sai lomakkeen vastattavakseen toiseen kertaan, vastaaminen oli heikompaa. Oli myös niitä, jotka pitivät lomakkeen täyttämistä turhauttavana.

- *”Osa täyttää mielellään ja siitä saa keskustelun tueksi tietoa, suurin osa ei halua täyttää.”*
- *”Kaikki avunsaajat eivät ole halunneet lomaketta täyttää.”*

Osa ahdistui kysymysten määrästä, osa tuli epäluuloiseksi kyselyn käyttötarkoituksesta tai ei muusta syystä halunnut vastata. Kysely nähtiin myös uutena vaatimuksena. Suullisesti kysyttäessä asiakkaat vastasivat suopeammin

3 Avuntarvitsijoiden elämäntilanne

3.1 Avunhakijoiden muutostoiveita elämäntilanteeseensa

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin elämänmuutosta koskevia toiveita. Muutostoiveiden järjestys vaihteli jonkun verran paikkakunnittain. Talous, työllisyys ja terveys olivat kuitenkin kolme kärkitoivetta, jotka kytkeytyvät usein toisiinsa. Rahatilanteen paraneminen oli vastaajien suurin toive. Erään seurakunnan diakoni teki vastauslomakkeista yhteenvedon, josta ilmeni, että n. 90 % vastaajista koki taloudellisen tilanteensa joko melko hankalaksi, hankalaksi tai hyvin hankalaksi.

- *”Selkeää siis asioiden kasautuminen. Kun kysyi, mihin yhteen toivoisi muutosta, oli vastaus juurikin useimmiten talous tai työllistyminen. Ne auttaisivat myös muuhun samalla.”*
- *”Pikaisella vilkaisulla terveys- ja taloustilanne kulkivat useimmiten käsikädessä: jos terveys koettiin huonoksi, myös taloustilanne oli huono.”*
- *”Muutosta kaivataan työn saantiin, toimeentuloon ja usein myös terveysasioihin, erityisesti mielenterveydellisiin. Usein nuo kulkevat käsikädessä. Myös päihteiden käyttö joidenkin kohdalla tulee kyselyn kautta avoimesti esiin. Myös ihmissuhteet on usealla esillä, yksinäisiä on paljon.”*

Pitkät sairauslomat ja eläkkeelle pääsemättömyys uuvuttivat ja heikensivät kykyä nähdä tulevaisuus positiivisena. Heikko terveys vaikeutti myös taloudellista tilannetta. Jos työkykyä ei ole, ei työtön voi mennä töihin. Terveiden ja fyysisen kunnon

koheneminen mahdollistaisi työpaikan saamisen ja helpottaisi koulutukseen ha-
keutumista. Diakoniatyöntekijöiden arvion mukaan moni avunsaaja kykenisi osa-
aikaiseen työhön, jos sellaista olisi tarjolla. Etenkin haja-asutusalueella tällaiset
työpaikat puuttuvat.

- *"Haaveena on tilanne, jossa pärjäisi ihan itse eli joko saisi töitä tai pääsisi eläkkeelle,"*
- *"Monet työttömänä olevista ihmisistä toivoivat työllistyvänsä tai saavansa uuden opis-
kelupaikan. Sairaana olevat toivoivat kuntoutuvansa työelämäänsä mahdollisimman
pian."*
- *"Eniten ehkä kuitenkin tuli esille toive terveydentilan muutoksesta, kun kokevat, että
eivät saa hoitoa/palvelua. Monien työttömien kohdalla on käynyt ilmi, että työkykyä ei
ole, mutta on pakko hakea töitä, jotta saisi edes jotain tuloa."*
- *"Suurin osa avunsaajista pystyisi tekemään osa-aikatyötä, mutta sitä ei jatkuvasti ole
tarjolla. Varsinkin täällä maaseudulla pienellä paikkakunnalla."*
- *"Mahdollisuudet pienellä kylällä ovat rajallisia ja yhteiskunnan nykytilanne ei helpota
avun saajien ryhmää. Työllistymisen vaikeudet; työpaikan saaminen syrjäisessä maa-
seutukunnassa on vaikeaa. Alhainen koulutustaso ja autottomuus sekä julkisten kulku-
yhteyksien puute vaikeuttavat työssäkäyntiä oman asuinkunnan ulkopuolella."*
- *"Työikäisillä miehillä on hankalaa työllistyä. Kunnassa ei ole töitä, ei ole varaa autoon,
tai ajokortti puuttuu. Monilla näistä miehistä ovat myös heikot digitaidot."*

Taloustalouden kysymyksiin liittyy myös elämänhallinta; sen koettiin heikentyneen. Vaikka
asiakkaat toivoivat muutosta elämään, voimavarat olivat vähissä. Ne tuskin riittivät
edes välttämättömien asioiden hoitamiseen. Työttömyydestä aiheutuva kelpaamat-
tomuuden tunne sekä mielenterveyden haasteet nousivat keskusteluissa esiin. Ar-
jen hallintaan kaivattiin muutosta ja päivärytmiä, mikä toisi sisältöä ja turvallista,
luotettavaa jatkuvuutta elämään.

- *"Hitta vardagens rutiner sova 8t jobba 8t. fritid 8t."*
- *"Saada päivään sisältöä ja päivärytmiä."*

Esiin nousi myös nuorempien asiakkaiden arjen hallinnan ongelmat. Yllättävän
moni vastaaja kaipasi apua uniongelmiin. Unen kanssa oli haasteita työikäisillä ja
nuorilla. Terveellisempään ruokavalioon ei ollut rahaa.

- *"Osa asiakkaista oli hyvin huonossa fyysisessä kunnossa ja iäkkäitä. Keski-ikäisillä nai-
silla oli unettomuutta muita enemmän. Ruokavaliota haluttaisiin muuttaa, mikäli varaa
siihen olisi. Terveellinen ruokavalio on yleensä aika hintavaa."*

Toivottiin lisää mahdollisuuksia harrastamiseen ja osallistumiseen. Muutamat kai-
pasivat muutosta osaamiseensa ja ammattitaitoonsa. Maahanmuuttajat olisivat
halunneet oppia paremmin suomen kieltä. Kasvokkaiisiin kohtaamisiin oli tarvetta.
Yksinäisyys oli paikoin yllättävän yleistä eikä läheistä ihmistä välttämättä ollut. Dia-
koniatyö koettiin ainoaksi paikaksi, jossa avuntarvitsija tunsu tulleen kohdatuksi.

- *"Useimmat avuntarvitsijat asuvat yksin ja kokevat arjessaan yksinäisyyden tunnetta."*

- *”Yksinäisyys on usean ongelma ja sen esiintulo yllättää laajuudellaan. Useimmat kokevat olevansa hyvin yksinäisiä omien ongelmien kanssa.”*

Yksinäisyyden kokemuksia oli, mutta tämä tuntui riippuvan paikkakunnasta. Joillakin alueilla enemmistö ei kokenut yksinäisyyttä ja jossakin se nimenomaan korostui. Monella siis oli elämässään joku, jonka kanssa keskustella asioista.

- *”Vastanneista suurin osa ei koe yksinäisyyttä, tai kokee sitä harvoin, ja heillä on hyviä sosiaalisia suhteita.”*
- *”Yksinäisyyttäkin esiintyy, mutta onneksi suurimmalla osalla on läheisverkostoa.”*

Päihteet ja muut riippuvuudet tulivat muutostoiveissa myös esiin, mutta eivät kärkisijoilla. Huolena ei ollut pelkästään oma vaan myös läheisten päihdekäyttö.

- *”Päihteiden käyttöä on runsaasti, ja niiden vähentämisestä keskusteltiin usean asiakkaan kanssa. Osa voi pahoin myös parisuhteessaan. Ohjasin heitä kirkon parisuhdeterapian piiriin.”*
- *”Toiveita oli myös läheisten päihteidenkäytön loppumisesta ja siihen tuen saamisesta.”*

Päihteidenkäyttö oli ehkä yllättävän alhaisella sijalla muutostoiveissa.

3.2 Diakoniatyöntekijöiden havaintoja avunhakijoiden tilanteesta

Jotkut maksukortin saaneet olivat tottuneet niukkaankin elämäänsä, eivätkä toivoneet muutosta juuri lainkaan. Päinvastoin, elämäntilanteesta huolimatta moni oli tyytyväinen elämään, joissakin kohtaamispaikoissa lähes kaikki. Yleinen toimintakyky ja perusasenne oli monella kohtuullisen myönteinen.

- *”Yleishavaintona kuitenkin toisin esille, että elämään oltiin tiukkuudesta huolimatta aika tyytyväisiä.”*
- *”Yllättävän moni oli kuitenkin suhteellisen tyytyväinen lukuun ottamatta taloudellisia haasteita.”*
- *”Avunsaajat ovat mielestäni aika tottuneita ja alistuneita tilanteeseensa. Vain harvat ajattelevat, että voivat parantaa esim. taloudellista tilannettaan jollakin tavalla. Rahan puutteen ajatellaan vaikuttavan niin moneen asiaan, terveellinen ruoka maksaa enemmän, harrastukset maksavat jne.”*

Omaan elämäntilanteeseen alistuminen huoletti joitakin diakoniatyöntekijöitä. Marginaaliin jäämisestä voi tulla osa identiteettiä.

- *”Taloudellisesta tilanteesta huolimatta, valtaosa ihmisistä on tyytyväisiä tilanteeseensa (oma huomio: tämä on huolettavaa, jos syrjäytymisestä, vähävaraisuudesta ja jopa köyhyydestä on tullut asiakkaiden elämään normaali).”*
- *”Monet eivät osaa enää toivoa, että pääsisivät töihin tai tulisivat työkyntoisiksi. He toivovat lähinnä, että olisi toivoa elämässä ja myös pärjäisivät aineellisesti ja henkisesti.”*

Vähävaraisuus vaikuttaa kokonaisvaltaisesti elämään ja hyvinvointiin. Vähävaraisuuden syitä on monia ja osin se on ylisukupolvista. Avuntarvitsijat ovat pienituloisia, osa jo nuorena pienen eläketulon varassa, osa vanhuuseläkkeellä. Jotkut ovat kuntouttavassa työtoiminnassa ja lähdössä takaisin työelämään, jotkut lähteneet uudelleen kouluttautumaan. Moni tarvitsee kokonaisvaltaista tukea päästäkseen elämässä eteenpäin.

Pitkään jatkunut taloudellinen ahdinko vaikuttaa kielteisesti muihinkin elämänalueisiin. Kun rahat eivät riitä elämiseen, syntyy jatkuva stressi. Yleinen hintataso on noussut eivätkä rahat riitä ruokaan, lääkkeisiin, lääkäri- ja poliklinikkamaksuihin eivätkä sairaalamaksuihin.

- *”Pienet tulot monella vaikuttavat kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, sillä vaikuttaa mielialaan, jaksamiseen, elämänhallintaan yleensäkin.”*

Jotkut avuntarvitsijat voimaantuivat ja saivat tulevaisuudenuskoa. Joskus oli löytynyt työpaikka tai päästy kuntouttavaan työtoimintaan. Terveystila oli joillakin kohentunut ja sitä kautta myös taloudellinen tilanne. Löydettiin omia mahdollisuuksia vaikuttaa taloustilanteeseen. Avuntarvitsijat oppivat hakemaan apua seurakunnista ja rohkaistuivat osallistumaan muuhunkin toimintaan.

- *”Suurin osa asiakkaista pyrkii parantamaan tilannettaan ja ottaa vastaan ajatuksia, ehdotuksia ja pohtii mitä keinoja heillä olisi (-) käytettävissä.”*
- *”Osa asiakkaista päätti uusia työnhaun, osa oli opiskelemassa ja halusi saattaa ne loppuun.”*

Olikin tärkeää, että maksukorttien jakamisen yhteydessä kerrottiin hyvinvointialueen palveluista ja rohkaistiin ottamaan yhteyttä sinne. Avuntarvitsijat tarvitsivat opastusta, sillä joskus osaaminen ja voimavarat olivat niin vähäiset, että tarvittiin rinnalla kulkijaa. He toivoivat ryhmiä, joissa voisi keskustella talousasioista vertaisten kanssa. Oli tärkeää luoda toivoa ja positiivisuutta parempaan huomiseen ja pärjäämiseen.

- *”Sairauksissa avunsaantiin ja kuntoutukseen toivottiin erityisesti muutosta sekä lapsiperheiden vähävaraisuuteen. Oleellista avustamisessa on, että nykyisin vaikka asiat olisivat hyvin hoidettuina rahat eivät vaan riitä, varsinkin jos elämäntilanteeseen tulee vielä jotain poikkeavaa tai yllättävää.”*

Joskus asiakkuus katkesi ja tällöin asiasta tehtiin huoli-ilmoitus.

3.3 Avunhakijoiden huolen ja toivon aiheet

Pienikin yllättävä muutos tuotti ongelmia tiukassa rahatilanteessa. Terveysasioiden hoitaminen oli vaikeaa, erityisesti reseptien uusiminen ja lääkäriaikojen saaminen terveyskeskuksesta. Lisäharmia aiheutti Kelan jäykkä toiminta ja byrokratia.

- *"Tukien leikkaukset huolestuttavat ja paljon asioita elämässä, johon ei itse voi vaikuttaa. Pienistä tuloista on hankala säästää ns. puskurirahastoa, jolla voisi maksaa yllättävät menot. Raha ei aina tahdo riittää perusasioihin, lääkkeistä helposti karsitaan."*
- *"Lääkekatot eivät usein auta kuin vasta loppuvuodesta ja kaikkia menojaakaan ei huomioida kokonaisuutena toimeentulotukea hakiessa. Pitkät matkat terveydenhuoltoon kuormittavat taloutta syrjäseudulla, matkoihin tukea haetaan kelalta, mutta tuki ei paljoa helpota kokonaisuudessa ja sillä hetkellä."*
- *"Toivottomuus, kun tukia on leikattu ja esim. hammashoito tuntuu mahdottomalta edes säästötavoitteena."*

Avun saamisen koettiin hankaloituneen Kelan, sosiaalitoimen ja työttömyyskassojen kanssa ja tämän toivottiin muuttuvan yksinkertaisemmaksi. Kaivattiin myös selvyyttä sairaseläke- ja työkyvyttömyyseläkepäättöksiin. Jotkut odottivat pääsevänsä eläkkeelle ja osa halusi päästä opiskelemaan.

- *"Tavoitteena on etsiä töitä, jotta välttyttäisiin Kelan toimeentulotukihakemuksilta. Ennakoidut maksut vaihtelevat, jolloin on päiviä, jolloin asiakas jää ilman ruokaa ja vuokrat jäävät maksamatta. Koetaan raskaaksi, että kaikki on verkossa, sekä LUVN että Kela."*
- *"Uusi asia: monilta on päätetty sopimus työllistämistoiminnan parissa. Joka on monille ollut erittäin tärkeä ja voimaannuttava asia, rutiinit, sosiaalinen kanssakäyminen ja tunne siitä, että on hyödyksi. Nyt on iso huoli siitä mitä tämän jälkeen helle tapahtuu, ja pelko siitä, että jäävät yksin kotiinsa kärsimään."*
- *"Viranomaistahojen kanssa tiedonkulku on hankalaa, tukien saajilla hankaluuksia, jos hakemuksen saajilta puuttuu joku, hakemus jää pöydälle ja siitä ei ilmoiteta. Selviytymisen arjessa hankaloituu ilman tuloja."*
- *"Taloudellinen tilanne se pahin työttömyyden ja asumiskulujen vuoksi. Ruokakulut nousevat. Kelan pienempään asuntoon vaihtamisen vaatimus vaikeaa toteuttaa ja asumistuen heikentyminen 50–100 € vaikeuttaa entisestään taloudellista tilannetta. Sähkölämmitteisten vuokra-asuntojen kulujen säätely vaikeaa."*

Jotain myönteistäkin näkyy. Keskustelut ja tilanteen kartoitus diakoniatyöntekijän kanssa lisäsi mahdollisuuksia selviytyä heikosta taloustilanteesta. On hyvä, että oli joku paikka, jossa voi kertoa asioistaan.

- *"Asiakkaat kokevat, että ainut tavoitettavissa oleva viranomainen on diakoni ja ainut paikka, josta saa pikaista keskustelu- tai taloudellista apua on diakoniatöimisto."*

Liitännäistoimien kautta löytyi joskus konkreettista apua, joka toi mukanaan positiivisia ratkaisuja. Toivon herättäminen avuntarvitsijoissa oli tärkeää ja siihen pyrittiin aktiivisesti. Saatu 40 euron maksukortti toimi rahatilanteen tukena ja apuna.

Toivottiin liikkumisen helpottumista, koskipa se sitten kulkuyhteyksiä tai omaa terveydentilaa. Terveyskeskuksen palveluihin kaivattiin parannusta, samoin lääkärilaikojen saatavuuteen. Reseptien uusiminen saisi olla nopeampaa. Kelan toimintaan sekä korvausten ja avustuspäätösten saamiseen toivottiin selvyyttä. Asumisen tukemisen muodot voisivat ottaa paremmin lapsen edun huomioon. Kaiken kaikkiaan, toiveena oli yhteiskunnan avustustoimien paraneminen.

4 Sosiaaliturvan muutosten seurauksia asiakaskunnalle

Diakoniatyöntekijöille tehdyn kyselyn mukaan hallituksen tekemät sosiaaliturvan ja tukien leikkaukset ovat heikentäneet merkittävästi diakoniasta apua hakevien taloudellista tilannetta ja lisänneet avuntarvitsijoiden määrää. Vuoden aikana on tullut noin 40 % uusia asiakkaita. Erityisesti asumistuen leikkaukset, työttömyysturvan muutokset ja toimeentulotuen kiristyminen aiheuttavat taloudellista ahdinkoa.

Sosiaaliturvan leikkauksilla on ollut laaja-alaisia vaikutuksia diakoniasta apua hakeville. Kyselyn mukaan sosiaaliturvaleikkausten kriittisimmät vaikutukset kohdistuivat talouteen, mielenterveyteen, työllisyyteen ja koulutukseen, palveluihin pääsyyn ja perustarpeiden täyttymiseen. Avun tarve on kasvanut myös työssäkäyvien pienituloisten, opiskelijoiden, yksinhuoltajien ja ikääntyneiden keskuudessa. Moni joutuu tinkimään lääkkeistä ja muista perustarpeista.

4.1 Taloudellinen ahdinko ja köyhyys

Asumistuen leikkaukset ovat johtaneet vuokravelkoihin, häättöihin ja pakkomuuttoon edullisempaan asuntoon. Toisaalta pienempiä ja edullisempia asuntoja on vaikea löytää. Vieras ympäristö, uusi naapurusto ja lasten koulupaikkojen vaihtuminen on aiheuttanut stressiä muuttaneille. Ruokaan tai lääkkeisiin ei aina ole riittänyt rahaa.

- *”Ei ole varaa ostaa lääkkeitä tai ruokaa, tai maksaa kaikkia laskuja. Koetaan valtavaa epätoivoa ja masennusta, toivottomuutta ja hätää. Muuttaminen halvempaan asuntoon vieraaseen paikkaan on aiheuttanut stressiä ja pahentanut mielenterveysongelmia.”*
- *”Monet ovat joutuneet muuttamaan kodista toiseen Kelan vaatimusten vuoksi, mutta monet eivät voi muuttaa, kun paikkakunnalla ei ole halvempia asuntoja tai voimavarat eivät riitä. Tästä syystä asumistuki pienenee ja jälleen kierre syvenee.”*

Työttömyysturvan muutokset, kuten tuen porrastus ja lapsikorotuksen poisto ovat heikentäneet erityisesti lapsiperheiden tilannetta. Suojaosan poisto on ehkäissyt tilapäisten työsuhteiden vastaanottamista.

- *”Lapsikorotuksen poistaminen on leikannut suoraan lasten ruoasta. Se on pahiten näkyvä muutos. Kelan kriteerit ovat muuttuneet tarkemmiksi ja ehdottomammiksi, myös sosiaalitoimi kiristää eikä harkinnanvaraista toimeentulotukea myönnetä enää kovinkaan harkinnanvaraisesti.”*

Toimeentulotuen kiristyminen on lisännyt taloudellista ahdinkoa. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen saaminen on vaikeutunut. Sähkönsiirto- ja -kulutuslaskuista toimeentulotuella maksetaan enää vain osa. Vesi- ja sähkölaskuja on

paljon rästissä ja sähköjä on katkaistu ennätysmäärä. Toimeentulotuen ja asumistuen leikkaukset ovat pienentäneet asiakkaiden tuloja kymmeniä, jopa satoja euroja.

- *”Sosiaalitoimen leikkaukset näkyvät lisääntyneinä kielteisinä toimeentulotukipäätöksinä ja siinä, että (kielteisiä) päätöksiä voidaan tehdä tapaamatta asiakasta tai edes puhumatta hänen kanssaan puhelimitse.”*
- *”Itseäni pahiten järkyttänyt muutos on tullut esille tänä kesänä. Vähävaraisten perheiden alaikäisten lasten kesätyöansiot on huomioitu perheen tulona toimeentulotuessa. Lapsen ansiot menevät siis perheen ruokaan ja elämiskustannuksiin. Tämä muutos ei motivoi vähävaraisen perheen lapsia hakemaan töitä. Jatkossa nuorella ei ole työkokeusta, joka syrjäyttää häntä tulevaisuuden työtehtävistä. Muutos ruokkii ylisukupolvista köyhyyttä ja syrjäytymistä.”*

Erityisesti työmarkkinoiden ulkopuolella olevien ja ikääntyneiden eläkkeensaajien taloudellinen tilanne on heikentynyt. Moni sairasteleva ikäihminen on joutunut todella tiukoille sote-uudistuksen seurauksena, joita ovat mm. terveyskeskuksen päivystysmaksun korotus, pidemmät sairaalamatkat ja Kela-taksin kallistuminen.

4.2 Mielenterveyden ja hyvinvoinnin haasteet

Toivottomuus ja taloudellisen ahdingon lisääntyminen heijastuu myös henkiseen hyvinvointiin. Moni on joutunut tinkimään lääkkeitä ja muista perustarpeista, mikä on heikentänyt mielenterveyttä ja hyvinvointia.

- *”Lääkkeiden hinnan nousut ja omavastuuosuuksien nouseminen on aiheuttanut sen, että mielenterveyden lääkkeitä jätetään hakematta apteekista (muitakin lääkkeitä) ja mielenterveyden heilahteluista kärsivät joutuvat osastohoitoon.”*
- *”Halvemman asunnon etsiminen näkyy arjessa. Muuttamisesta tulee kustannuksia, mutta säästöt voi olla vain muutaman kympin kuukaudessa. Jopa sellaista on kerrottu, että jos joutuu vielä muuttamaan (ei autoa, ystäviä tai tuttavvia, jolta saa apua) niin oman elämän jatkumisen mahdollisuutta ei enää nähdä, itsemurha on sanottu ääneen vaihtoehtona.”*

Moni nuori aikuinen on vaarassa syrjäytyä. Mielenterveyden ja jaksamisen ongelmat ovat yhä monitahoisempia ja kietoutuvat muihin elämän alueisiin, kuten talous, mielenterveyden haasteet ja jaksaminen ja näkyy myös ylisukupolvisena pahoinvointina.

4.3 Työttömyysturvan ja koulutusmahdollisuuksien heikentyminen

Työttömyyspäivärahaa on leikattu, lapsikorotukset sekä aikuiskoulutustuki poistettu, mikä heijastuu suoraan työttömien rahatilanteeseen. Työttömyysturvan

suojaosan ja aikuiskoulutustuen poisto on vaikeuttanut työttömien mahdollisuuksia työllistyä ja kouluttautua uuteen ammattiin.

- *”Työttömien ei enää kannata ottaa vastaan lyhyitä 1–5 päivän työtehtäviä, koska suojaosuutta ei ole ja koko talous menee sekaisin, jos tulee pieni tulonlisäys, jolla ei kuitenkaan elä monta viikkoa.”*

Työttömät haluaisivat kouluttautua työllistäviin ammatteihin, mutta eivät saa aikuiskoulutustukea eivätkä saa lupaa lähteä kouluun työttömyysetuudella.

- *”Tukia on leikattu ja osa-aikatyötä ei voi enää tehdä koska menee viimeisetkin tuet. Opiskeluun ei ole varaa, koska aikuiskoulutustuki poistettiin. Työttömyyspäivärahaa on leikattu ja köyhyys tulee äkkiä, vaikka olisi ollut liiton päivärahallakin. Tilanne on monella hyvin vaikea ja toivoton.”*

Monen kuntouttava työtoiminta on loppunut ja heidän tilanteensa on heikentynyt entisestään. Tuet ovat pienentyneet vaikka hinnat ovat nousseet.

4.4 Palveluiden saatavuuden ja byrokratian vaikeudet

Palveluiden heikentynyt saatavuus ja byrokratian koukerot ovat vaikeuttaneet tuen saamista ja moni on joutunut turvautumaan diakonia-apuun. Aikuissosiaalityön asiakkaaksi on vaikeaa päästä, vaikka tarvetta olisikin. Ihmiset tarvitsevat tukiasioihin paljon ohjausta ja neuvontaa.

- *”Monella on vaikeuksia hakea tukia Kelasta ja sosiaalityöstä, hakeudutaan mielellään vain diakoniatyöntekijän vastaanotolle, koska siellä on vielä työntekijä tavattavissa. Koetaan toivottomuutta sosiaaliturvajärjestelmää kohtaan: ”ei sieltä kuitenkaan mitään saa”.*
- *”Kelan linja on tiukentunut ja kokonaan rahatta jää helpommin, eikä sosiaalityön henkilöä tukevaa ja eteenpäin katsovaa näkökulmaa vaikuta sieltä löytyvän. Ihmiset saavat häättöjä ja joutuvat muuttamaan halpojen asuntojen perässä paikkoihin, joissa heillä ei ole tukiverkostoja. Diakonian vapaaehtoisia tarvitaan muuttoapuun hädetyille monisairaille ihmisille, joilla ei ole verkostoja.”*

Erityisesti yksinasuvat ovat hankalassa tilanteessa asumistuen leikkausten vuoksi. Opiskelijoiden tilanne on vaikeutunut. Lapsiperheet ovat tiukoilla ja uusia perheitä tulee asiakkaaksi.

4.5 Ruoka-avun ja perustarpeiden vajeet

Elintarvikkeiden hintojen nousu näkyy diakoniatyön lisääntyneinä asiakasmäärinä. Punalaputetut tuotteet ostetaan kaupasta tyynni, joten niitä jää hyvin vähän

ruoka-apuun. Myöskään gluteenitonta tai kasvispohjaista ei tule tarpeeksi. Ihmiset ottavat mielellään koulujen ylijäämäruokaa ruokajaoista, jos sitä järjestyy.

- *”... siinä missä koulujen hävikkiruokaa yleensä jäi seuraavaksikin päiväksi ja hakijoita oli 4–5, nyt kaikki menee hetkessä ja hakijoita on 14–15 joka päivä. Kesä tulee olemaan vaikea, kun ei ole antaa kouluruokaa ja kaikilla lapset kesän kotona.”*
- *” Raha ei riitä ruokaan tai muihin päivittäisiin tarvikkeisiin. Laskujen maksun kanssa on ongelmia ja luottotiedot menneet. Pikavippien otto on lisääntynyt ja sitä myöten kierre syvenee.”*

Kyselyn mukaan kaikenlaiset haasteet ovat lisääntyneet ja ongelmat ovat yhä monimuotoisempia. Kaiken kaikkiaan, tukien leikkaukset ovat lisänneet köyhyyttä ja sosiaalista syrjäytymistä eri puolilla Suomea.

5 Seurakuntien vinkkejä ja toiveita jatkoon

Seurakunnat toivoivat hankkeelle jatkoa. Hanke on tärkeä ja sillä on ollut suuri merkitys seurakuntien avustustoiminnalle. Asiakkaille maksukortit olivat valtava apu ja ilon aihe.

- *”Niin suuri ja lämmin kiitos, Kirkkopalvelut, hankkeen toteuttamisesta! Suuri ja lämmin kiitos Eijalle, joka on aina jaksanut auttaa ystävällisesti ja asiantuntevasti. Hyvää kesää, Taivaan Isän siunausta.”*
- *”Hienoa, että projekti on olemassa, se on tärkeä ja tarpeellinen. Avuntarvitsijat arvostavat sitä valtavasti.”*

Hanke oli kevyt toteuttaa ja käytännöt olivat sujuvia ilman suurta byrokratiaa. Myös asiakkaiden näkökulmasta se oli joustava, kun voitiin reagoida nopeasti heidän akuutteihin tarpeisiinsa. Työntekijälle korttien jakaminen ja neuvonta sen ohessa oli selkeä työtehtävä.

Huolta aiheuttivat jakeluiden välillä olevat tauot. Pitkä väli seuraavaan erään oli hankala avuntarvitsijoiden kannalta. Useampi seurakunta toivoi myös muistutusta raportoinnista ja sujuvaa tiedottamista jatkossakin.

Hankkeelta toivottiin myös vaikuttamistyötä toimeentulolain tulossa oleviin muutoksiin, jossa pienetkin avustukset huomioidaan tuen määrässä. Pohdintaa aiheutti, olisiko maksukorttikin tällaista tuloa. Ehdotettiin myös omaa chat-palvelua hankkeelle. Sitä kautta asiakkaat voisivat tiedustella kortteja anonymisti. Vaihtoehtoisesti tällainen toiminta voitaisiin räätälöidä seurakunnan omaksi palveluksi.