

Helsingin tuomiokirkkoseurakunnan diakoniatyön BIKVA-arvio

Helsingin tuomiokirkkoseurakunnan
seurakuntaneuvosto 11.03.2024 § 23
228/00.00.02/2023

Esittelijä

Päätösehdotus

Seurakuntaneuvosto merkitsee Bikva-arvion yhteenvedon sekä seurakunnan diakoniatyön vastauksen Bikva-arvion yhteenvedon kysymyksiin tiedoksi.

Päätös

Päätösehdotuksen mukaan.

Selostus

BIKVA tulee tanskan kielen sanoista ja tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. BIKVA-malli sopii erityisesti sosiaalityön aloille ja toimijoille, jotka haluavat saada tietoa asiakkailta toiminnan kehittämiseksi. BIKVA-arvioinnin tilaajana oli Helsingin seurakuntayhtymästä neljä seurakuntaa. Mukana olivat Haagan, Munkkiniemen, Tuomiokirkon ja Vuosaaren seurakunnat. Arviointihaastattelut tehtiin kahdelle asiakasryhmälle. Ensimmäinen ryhmä oli yksin asuvat keski-ikäiset miehet, joiden elämään liittyi mm. työttömyyttä ja taloudellisia haasteita. Ryhmään osallistui viisi miestä, arviolta 40–60-vuotiaita. Toinen haastatteluryhmä koostui viidestä yksinhuoltajasta äidistä, joiden arvioitu ikä oli 25–55 vuotta. Haastateltavilla yhtenäistä oli vaikea taloudellinen tilanne, alaikäisiä (monilla myös erityis-) lapsia kotona. Ryhmähaastattelujen käytännön järjestelyt ja haastateltavien kutsut hoitivat seurakunnat.

Yhteenvedoa ja johtopäätöksiä:

1. Merkityksellisinä asioina/palveluina molemmat ryhmät kokivat henkilökohtaisten keskustelut, palveluohjauksen, taloudellisen ja ruoka-avun sekä yhteisöt. Kohtaamisella on näissä kaikissa suuri merkitys. Saatu palaute oli erittäin myönteistä ja merkityksellistä. Jatkossakin on pidettävä huolta, että laadukkaaseen kohtaamiseen riittää aikaa sekä resursseja.
2. Tiedottamista tulee jatkossa kehittää yhä enemmän kohdennetun viestinnän suuntaan. Käytännössä tämä voisi tarkoittaa mm. selkokielisempää tiedottamista diakoniatyöstä, vähentää tiedontulvaa seurakunta/yhtymätasolla ja kohdistaa viestintä ns. kohderyhmäkohtaisesti. Esitteet ovat netin ja somen rinnalla edelleen tärkeitä, vaikka siinä joutuu tekemään enemmän töitä tiedon päivittämisen suhteen. Jatkossa myös henkilökohtaisia kutsuja esim. vanhemmille ja lapsille voisi lisätä. Olisiko näissä aloitteissa jo lyhyellä aikavälillä toteutettavia kokeilun aiheita!?
3. Vuorovaikutus diakoniatyön ja sosiaalityön välillä tärkeää ja pääosin hyvää. Seurakunnilla on hieman erilaisia käytänteitä esim. asiakasohjauksessa, tiedottamisessa sekä seurakunnan ja sosiaalityön yhteistyökäytännöissä. Esimerkiksi työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa yhteistyöhön ja vie resursseja. Hyvinä käytäntöinä on mm. säännölliset yhteiset neuvottelut ja yhteinen ymmärrys diakoniatyön palveluista (mm. taloudellinen auttaminen, ruoka-apu ja keskusteluapu). Tulevaisuuden lisähaasteena on, tuleeko tilanne muuttumaan entistä hankalammaksi esim. asiakkaiden taloudellisen tilanteen muuttumisen myötä. Miten resurssit riittävät tähän tulevana vuosina? Yhteistyölle ja palvelujen rajauksille on myös yhä enemmän perusteltua tarvetta.
4. Osto-osoitukset/maksukortti asia nousi molemmissa ryhmissä voimakkaasti esille. Epäkohtia nykykäytännössä on paljon ja toiveita siirtyä esim. maksukortteihin ja laajentaa yhden ketjun asiointia on vahva. Miten tätä kehitetään yhtymätasolla? Keskusteluissa kävi ilmi, että nimetty työryhmä työskentelee jo asian eteen. Tavoitteena on luoda uusi tai uusia asiakkaita paremmin palvelevia käytäntöjä. Tässäkin lienee hyvä edetä kokeilujen kautta ja etsiä toimivin toimintamalli.
5. Molemmat asiakasryhmät pitivät tärkeinä yhteisöllistä työtä ja vertaistoimintaa. Etenkin yksinhuoltajaäitien toiveena oli saada aikaiseksi kokeilu yksinhuoltajien äitilapsiryhmästä. Tällaista on kokeiltu jo aiemminkin, mutta ehkä uusi yritys ”henkilökohtainen kutsu periaatteella” voisi jatkossa toimiakin. Yhteisö ja vertaisryhmätoiminnassa on mukana jo nyt myös koulutettuja vapaaehtoisia, jotka ovat jatkossakin tärkeä resurssi. Miesten ryhmässä

kannatusta sai myös kokemusasiantuntijoiden aktiivisempi käyttö jo toimintaa suunniteltaessa. Tästäkin on jo kokemusta, mutta asia on hyvä tilanne päivittää ja arvioida uusia mahdollisuuksia. Sama koskee aloitetta kriisitilanteisiin liittyvästä akuuttipalvelusta.

Lapsivaikutusten arviointi

Asiassa ei ole tarpeen tehdä lapsivaikutusten arviointia.

Lisätiedot

Merja Korpela, merja.korpela@evl.fi