



# Sosiaalityötä Kampin kappelissa

– kuvaus toiminnan alkuvaiheesta

---

*"Kaikista unelmistamme voi tulla totta,  
jos meillä vain on rohkeutta tavoitella niitä.  
– Walt Disney -"*



Helsingin sosiaalivirasto  
Kehittämispalvelut  
Arviointi- ja kehittämissyksikkö

Stina Högnabba  
14.11.2012

---

# Sisältö

---

## Toiminnan ja arvioinnin kuvaus

1	Johdanto.....	2
2	Toiminnan oletetut vaikutukset.....	3
3	Toiminnan käynnistämisvaiheen arviointi .....	3

## Arvioinnin tulokset

4	Kappelissa kävijät .....	6
5	Toimintaympäristön merkitys.....	7
6	Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus – työotteen muotoutuminen .....	7
6.1	Työtä ohjaavia periaatteita ja arvoja .....	7
6.2	Toiminnan johtaminen .....	8
6.3	Psykososiaalinen työ – tunnemyrskyjä ja katseita .....	9
6.4	Yksittäisestä yhteiseen .....	12
6.5	Kävijöiden palaute rohkaisee .....	13
6.6	Yhteistyö kirkon kanssa .....	14
7	Kävijät ja keskustelutarpeet.....	15
7.1	Ketkä hakeutuvat keskustelemaan? .....	15
7.2	Mistä asioista halutaan puhua?.....	16
8	Sosiaalityön arvo kävijöiden näkökulmasta .....	17

## Tulevaisuus

9	Arvioinnin toteutus, luotettavuus ja tulevaisuus.....	20
10	Johtopäätökset ja suositukset .....	20

## Lähteet

Liite 1. Kampin kappelin toiminnan suunnittelutyöryhmä

Liite 2. Kampin kappelin toimintakonsepti

Liite 3. Seurantatiedot - lomake

# Toiminnan ja arvioinnin kuvaus

---

## 1 Johdanto

Kampin kappeli avattiin kesäkuussa 2012 Helsingin Kampin metroaseman läheisyyteen Helsingin seurakuntayhtymän ja sosiaaliviraston yhteistyönä. Kappelin on kaikille avoin, matalan kynnyksen kohtaamispaikka. Kulmakivinä ovat hiljaisuus, kohtaaminen ja yhteisöllisyys. Kampin kappelin arkkitehtuurinen ja toiminnallinen kokonaisuus on valittu yhdeksi World Design Capital 2012-vuoden kärkihankkeisiin ja suunnittelussa käytetään palvelumuotoilua. Toiminnan alkuvaiheen suunnittelussa on ollut mukana useita eri tahoja (ks. liite 1 ja 2).

Seurakuntayhtymä on vastannut kappelin rakennuttamisesta ja sen kustannuksista ja on palkannut sinne kuusi työntekijää: toiminnanjohtaja, pappi, diakoni, nuorisotyöntekijä ja kaksi vahtimestaria. Helsingin sosiaalivirasto on palkannut kappelin toimintaan neljä sosiaalialan ammattilaista sekä ostaa kahden vahtimestari-siivoojan työpanoksen. Toiminnan alkuvaiheessa työntekijäresurssit olivat määräaikaista, mutta lokakuussa 2012 sosiaalityön resurssit on vakinaistettu. *Sosiaalityöntekijöiden/sosiaaliohjaajien työnkuvaan kuuluu psykososiaalinen asiakastyö kappelissa kävijöiden parissa, etsivä ja jalkautuva sosiaalityö Kampin alueella sekä uusien työmuotojen kehittäminen.* Sosiaaliviraston vuosikustannukset kappelin työn osalta sijoittuvat n. 320 000 € tasolle, sisältäen henkilöstömenoja ja vuokrakuluja.

Sosiaaliviraston strategisena tavoitteena on asiakasläheisen palvelukulttuurin kehittäminen. Sosiaalityössä tämä merkitsee jalkautuvan, verkostoituvan, yhteisöllisen ja alueellisesti painottuvan työtteen vahvistamista. Tästä syystä sosiaalivirasto on laajentanut aluetyötä ja hakeutunut yhteistyöhön eri viranomaisten, kansalaisjärjestöjen, asukasyhdistysten sekä erilaisia etnisiä, kulttuurisia ja uskonnollisia suuntauksia edustavien tahojen kanssa. Sosiaalivirastossa perustettiin vuoden 2011 alusta erillinen aluetyön yksikkö. Aluetyötä tehdään asukkaiden kanssa vahvistaen kansalaisten osallisuutta sekä ylläpitämällä matalan kynnyksen toimintaa ja tiloja esim. lähiöasemat, asukas- ja kumppanuustaloja sekä asukastilatoimintaa. Aluetyön tavoitteena on yhteistoiminnassa eri alueen toimijoiden kanssa tuoda näkyväksi eri alueiden ominaispiirteitä ja huolia sekä pysäyttää segregaaation ja eriarvoistumisen kehitystä. Lokakuusta 2012 lukien Kappelin työntekijät sijoituivat aluetyön yksikön alaisuuteen.

Kirkon diakoniatyö on perinteisesti ollut kunnallisen sosiaalityön yksi tärkeä kumppani. Kampin ostoskeskuksen ympäristö on vilkas ihmisten liikkumispaikka. Kampin kappelin uudet tilat ja kiinteä yhteistyö diakoniatyön kanssa tarjoavat kiinnostavan areenan sosiaaliviraston strategian mukaiselle jalkautuvalle, yhteisölliselle ja etsivälle sosiaalityölle.

## 2 Toiminnan oletetut vaikutukset

Kappelin toiminnan keskeisenä lähtökohtana on kävijöiden esille nostamat tarpeet. Arki ja siinä tapahtuva toiminta muodostaa kehittyessään tavoitteita ja visiota toiminnalle. Uuden palvelun muotoilemiseksi on otettu käyttöön ulkopuolisen konsultin vetämä palvelumuotoiluprosessi<sup>1</sup>. Prosessin avulla pyritään asettamaan toiminnalle strategiset tavoitteet, muotoilla keskeiset toimintatavat ja kehittää sosiaalityön palveluja. Syksyllä 2012 prosessi on keskittynyt lähinnä tilojen parempaan käyttöön.

Vuoden 2013 aiotuiksi vaikutuksiksi on toiminnan suunnittelu- ja käynnistysvaiheessa asetettu seuraavat asiat:<sup>2</sup>

- Kappelin strategia toteutuu joka päivä arjessa aitona asiakaslähtöisenä toimintana niin, että se muuttuu ”brändiksi” eli kokemukseksi luvatusa laadusta.
- Kaupungin ja kirkon yhteisen organisoitumisen rakenteet ja prosessit ovat joustavia ja strategiaa tukevia. Organisaatiossa toimitaan yksinkertaisesti, helposti ja ketterästi.
- Kampin kappelin toiminta ja palvelu eivät tapahdu sattumanvaraisesti, vaan ne tehdään ja tuotetaan tutkivalla työotteella luovasti, innovatiivisesti, innostuneesti ja ihmisläheisesti.
- Tiimin keskinäinen arvostus ja toinen toisensa kunnioitus, avoimuus ja luottamus välittyvät kappelin koko ilmeeseen. Kynnys kappeliin ja sen palveluihin on matala.

Kampin kappelin toiminnassa johto ei ole asettanut tiukkoja tavoitteita työlle. Sen sijaan työn kehittämisessä on mahdollistettu avoimuus, innovatiivisuus ja uudenlaisen luomisen tilan.

## 3 Toiminnan käynnistämisen arviointi

Sosiaalilautakunta on kokouksessaan 20.3.2012 edellyttänyt toiminnan arviointia sosiaaliviraston panoksen osalta heti toiminnan alkaessa. Arvioinnin kohdentumisesta on neuvoteltu sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikön sekä Kampin kappelin toiminnanjohtajan kanssa toukokuussa 2012.

Alkuvaiheen arvioinnin päämääränä on *kuvata sosiaalityön muotoutumista sekä tavoitettujen kävijöiden/asiakkaiden hyötyä sosiaalityön työpanoksesta*. Arvioinnin tavoitteena on tuottaa tietoa työntekijöiden työn kehittämisen tueksi. Arviointitietoa tuotetaan myös sosiaaliviraston johdolle ja poliittisille päättäjille päätöksenteon tueksi. Arviointia toteutetaan pääosin laadullisin menetelmin ja kerättävä arviointitieto on työntekijöiden ja asiakkaiden/kävijöiden kokemustietoa toiminnan hyödyllisyydestä.

---

<sup>1</sup> [www.muotohiomo.fi](http://www.muotohiomo.fi)

<sup>2</sup> Kampin kappelin suunnitteluasiakirja

Toiminnan käynnistymisvaiheen arviointikysymykset ovat:

1. Minkälaiseksi sosiaalityö Kappelin toimintaympäristössä muotoutuu?
  - Minkälaista psykososiaalinen asiakastyö Kappelissa on?
  - Mitä etsivä ja jalkautuva sosiaalityö Kampin alueella on?
  - Miten yhteistyö kirkon kanssa toimii?
  - Miten jalkautuminen, verkostoituminen, palveluohjaus, tiedonvälitys, työmallin kehittäminen ja johtaminen on onnistunut?
2. Miten kuntalaiset/kävijät hyötyvät toiminnasta?

Arvioinnin lähtökohdaksi on valittu toimintatutkimuksellinen lähestymistapa<sup>3</sup>. Toimintatutkimus on osallistavaa, vuorovaikutteista ja yhteistoiminnallista, jossa työntekijät ovat aktiivisia osallistujia ja vaikuttajia. Kehittämisessä ja arvioinnissa seuraavat toisiaan aina uudelleen suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektion vaiheet. Toimintatutkimus on systemaattinen oppimisprosessi, jossa ihmiset toimivat tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti, kuitenkin niin, että he säilyttävät avoimuutensa toiminnassa eteen tuleville odottamattomilla ja yllätyksellisillekin tilanteille.

Toimintatutkimuksessa korostuu käytännön ja teorian, toiminnan ja ajattelun välinen vuorovaikutuksellinen suhde. Parhaimmillaan toimintatutkimusprosessin myötä tapahtuvassa kokemuksellisessa oppimisessa omakohtaiset kokemukset palautetaan mieleen tunteet huomioiden. Kokemukset ymmärretään reflektoinnin kautta ja uudelleen arvioinnin myötä ne voidaan muuntaa käsitteellisesti abstraktiksi tiedoksi, jonka pohjalta uudelle toiminnalle luodaan ratkaisut. Reflektoinnin kohteena tarkastellaan kaikkia toiminnan vaiheita, kokemuksen eri osien yhteyksiä ja suhteita. Toimintatutkimuksessa tutkimukseen osallistuvat ovat aktiivisia aineiston keräämisessä, mm. työpäiväkirjojen tai muiden reflektiivisten menetelmien kautta. Kriittisen teorian filosofisen perinteen mukaan toimintatutkimus nähdään yhteiskuntaa muuttavana ja siihen vaikuttavana.

Arviointityön ohessa Kappelissa on menossa toiminnan kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoilu prosessina sisältää toiminnan määrittelyä, tutkimusta, suunnittelua, palvelutuotantoa ja arviointia tai jatkuvaa kehittämistä. Tämä toiminnan alkuvaiheen arviointi voidaan sijoittaa palvelumuotoiluprosessin tutkimusvaiheeseen, jonka tavoitteena on asiakasymmärryksen lisääminen sekä ratkaisujen ja strategisen suunnittelun käynnistäminen.<sup>4</sup>

Arviointitietoa on kerätty:

- Sähköisellä seurantalomakkeella (liite 3), jota työntekijät ovat täyttäneet kävijäkeskustelujen yhteydessä tai jälkeen. Lomaketta on täytetty satunnaisena otantana niiden kävijöiden osalta, joiden kanssa on käyty pidempää keskustelua.

---

<sup>3</sup> Metsämuuronen (2009)

<sup>4</sup> Tuulaniemi (2011)

- Työntekijätiimin arviointityöpajoissa (4 kpl). Arviointityöpajoihin ovat osallistuneet myös kirkon työntekijät. Työpajoissa on käsitelty arvioinnin tuottamaa tietoa, jota arvioija on valmistellut työryhmälle etukäteen.
- Toiminnanjohtajan ja sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikön haastattelu.
- Muut tietolähteet: kokousmuistiot, esitykset, suunnittelupaperit.

Arvioija on käyttänyt n. 15 työpäivää arvioinnin tekemiseen. Kerätty tieto arviointityöpajoista ja haastattelusta on nauhoitettu ja analysoitu sisällönanalyysin keinoin. Seuran talomakkeista kertynyt tieto on analysoitu Digium ja SPSS-ohjelmia käyttäen sekä sisällönanalyysin ja luokittelun keinoin. Tavoitteena on ollut käsitteellistä kerättyä tietoa.

## Arvioinnin tulokset

Alkuvaiheen arvioinnin tulokset on kuvattu toiminnan prosessin kautta, joka alkaa toimintaympäristöstä ja päättyy kävijän palautteeseen.

Kuvio 1. Arvioinnin tulosalueet.



Toiminnan prosessin oletetaan johtavan haluttuihin vaikutuksiin niin kävijöissä kuin laajemmin palveluissa ja auttamisverkostoissa. Kappelin sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen alustavia keskeisiä vaikutuksia on syksyllä 2012 arvioitu olevan asiakas/kävijä-, palvelu- ja yhteisötasolla.

Kuvio 2. Sosiaalityön ja -ohjauksen alustavia oletettuja vaikutuksia.



## 4 Kappelissa kävijät

Kappeli on auki joka päivä ja työvuorot pyritään järjestämään siten, että paikalla on aina sekä kirkon että sosiaaliviraston henkilökuntaa. Kappelin työntekijät ottavat aulassa vastaan kaikki kävijät. Kävijät voivat keskustella kirkon tai sosiaaliviraston työntekijän kanssa ja apua on tarjolla sekä hengellisiin että sosiaalisiin asioihin. Syvällisempiä keskusteluja käydään päivittäin n. 5-10 työntekijää kohden.

Kesäkuukaudet, Helsingin vilkas turismi ja kappelin saavuttama medianäkyvyys<sup>5</sup> nosti ensimmäisten kuukausien kävijämäärät odotettua korkeammalle.

Ajalla 1.6- 21.10.2012 kappelissa on käynyt 202 904 henkilöä. Kesäkuukausina viikottaiset kävijämäärät olivat parahaimmillaan n. 13.000. Elokuun jälkeen on hiljentynyt ja tämän hetkiset kävijämäärät ovat n. 6500-9000 henkilöä viikottain.



Alkuvaiheen kävijöistä iso osa on ollut uteliaita ohikulkijoita ja turisteja. Kävijäkunta on hyvin erilaista ja ovesta saattaa astua sisään kuka tahansa. Alkuvaiheen kokemusten perusteella kappelissa käy paljon henkilöitä, jotka alun perin tulevat vilkaisemaan arkkitehtuuria, mutta jotka sitten hetken päästä hakeutuvat keskusteluihin kappelin työntekijöiden kanssa. Osa ihmisistä käy kerran tai pari, mutta on myös niitä jotka käyvät useimmin – jopa päivittäin. Kävijöistä osa on ”löytänyt” työntekijät ja käyvät kappelissa hakemassa tukea ja apua elämän erilaisiin asioihin. Useat myös palaavat kiittämään hyvistä neuvoista, ohjeista ja siitä että joku kuunteli.

*”Kappeli on myrskyn silmä, jossa voi rauhoittua ja löytää elämälleen merkityksiä”*

Kappelissa on alkuvaiheessa vierailut paljon erilaisia ryhmiä järjestöistä ja eri organisaatioista. Viime aikoina erityisesti lapsiryhmien, vertaistukiryhmien ja omaishoitajaryhmien käynnit ovat lisääntyneet.

---

<sup>5</sup> ks. esim. <http://www.freemagazine.fi/the-new-chapel-of-silence-in-helsinki-centre/>

## 5 Toimintaympäristön merkitys

Kappelin tila koostuu kappelista, aulatilasta ja pienestä toimistotilasta. Työntekijöillä ei ole esim. omia huoneita. Toiminnan käynnistyessä tarvittiin paljon suunnittelutyötä tilojen ja työn tekemisen edellytysten varmistamiseksi.

Kampin kappeli tilana vaikuttaa eri tavalla eri kävijöihin. Osa kävijöistä on uteliaita ja haluavat tutustua arkkitehtuuriin ja kenties istahtaa hetkeksi hiljentymään ympärillä olevasta ydinkeskustasta. Osalle kävijöistä hiljaisuus mahdollistaa ajattelemaan elämän isoja asioita, syntymästä kuolemaan, ja herkistää avautumaan elämän hyvistä ja huonoista kokemuksista. Toisille taas tila saattaa olla ahdistava tai on vaikea ymmärtää miksi kappelissa on kaupungin sosiaalityöntekijöitä.

Työntekijöiden kokemuksen mukaan kävijät reagoivat useimmiten tilaan jollain tapaa. Tila tuo aistikokemuksia ja laukaisee osalle erilaisia tunnetiloja, jotka luovat hyvän toiminta-areenan vuorovaikutukselliselle kohtaamiselle.

Suuret kävijämäärät ovat aiheuttaneet tilankäytölle odotettua suurempia haasteita. Työntekijät liikkuvat pääosin aulassa tai kappelin ulkopuolella, joissa keskustelut kävijöiden kanssa käydään. Kesäkuukaudet mahdollistavat työn tekemisen kappelin ulkopuolella. Kesäkahvit houkutteli kävijöitä pysähtymään ja keskustelemaan ja sen avulla nousi hienoja tunnelmia ja kertomuksia.

Selkeänä haasteena on henkilöstön sosiaalityötilojen puute sekä jokin rauhallinen tila jossa esim. asiointipuhelua voisi hoitaa. Keskustelut vaatisivat joskus rauhallisemman tilan, jotta kävijöiden yksityisyyden suoja ei kärsi. Haasteellisen tilan vuoksi toimintatapoja mietitään ja kehitetään jatkuvasti sekä etsitään juuri tähän tilaan ja ympäristöön sopivia toimintatapoja. Tavoitteena on, että tilasta muodostuu olohuone ja yhteisöllinen tila, jossa kävijä niin halutessaan saa keskustelutukea.

## 6 Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus – työotteen muotoutuminen

### 6.1 Työtä ohjaavia periaatteita ja arvoja

Työn<sup>6</sup> lähtökohtana on dialogisuuteen<sup>7</sup> ja narratiivisuuteen<sup>8</sup> perustuva työote, jota toutetaan yksilö-, ryhmä- ja yhteistyönä eri kumppanuuksia hyödyntäen. Dialogisuudella ymmärretään yhteisesti muodostettua tietoa, jossa tiedon tuottaja / kävijä on keskeisessä roolissa. Narratiivisuuden lähtökohtana on kävijän tarina, jonka rakentumista tuetaan ja mahdollistetaan eri näkökulmista. Toiminnasta puuttuu kontrolloiva ote, ns. viiranomaistyö, joskin sosiaalityö aina perustuu olemassa olevan lainsäädännön noudattamiseen.

---

<sup>6</sup> Sosiaalityön ja – ohjauksen kuvaamisen tietolähteinä ovat työntekijöiden näkemykset arviointityöpajoissa, sähköinen seurantalomake sekä kokousmuistiot.

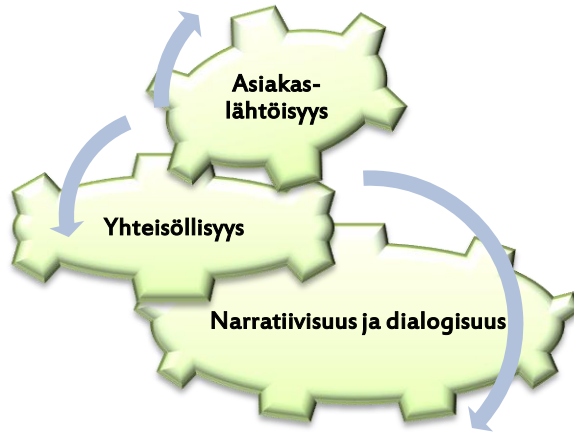
<sup>7</sup> Mönkkönen (2007)

<sup>8</sup> Vesterinen (2012)



Työn eettiset arvot ovat muotoutumassa. Työntekijöiden näkökulmasta ne ovat tällä hetkellä kävijän tarpeesta ja tilanteesta liikkeelle lähtö, kävijän osallisuuden ja oman asiantuntijuuden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus.

Kuvio 3. Työtä ohjaavat lähestymistavat.



## 6.2 Toiminnan johtaminen

Tiimin päivittäisjohtamisesta vastaa kappelin toiminnanjohtaja, joka on kirkon työntekijä. Sosiaaliviraston työntekijöiden esimiehenä on käynnistymisvaiheessa toiminut sosiaalisen ja taloudellisen tuen päällikkö ja lokakuusta lukien aluetyön yksikön päällikkö. Toiminnan johtamisessa ja rakenteiden luomisessa on lähdetty liikkeelle kävijöiden tarpeista. Alkuvaiheessa on pyritty tunnistamaan kävijöitä ja heidän mahdollisia tarpeita ja motiiveja hakeutua kappeliin. Toimintaan on rekrytoitu työntekijöitä, joilla on vahva ammatillinen osaaminen ja työkokemus. Työntekijöiden näkemyksiä ja ajatuksia haetaan kehityskeskustelujen, yhteisten tiimipalaverien, kehittämispäivien, palvelumuotoilutyön, casekokousten ja arvioinnin tuottaman tiedon avulla. Yhdistämällä kävijöiden tarpeet ja työntekijöiden näkemyksiä muodostuvat pikkuhiljaa tavoitteet, rakenteet ja rutiinit työn tekemiselle.

Toiminnan käynnistymisvaiheessa kahden erilaisen organisaation työprosessien yhteensovittaminen on osoittautunut yllättävän haasteelliseksi. Sekä sosiaalivirastossa että kirkolla on menossa organisaatiomuutokset, jotka jossain määrin heijastuvat työn tekemiseen. Erilaiset työkulttuurit, arvot, johtamiskäytännöt, työaikajärjestelyt, tietojärjestelmät ja informaation kulut ovat vielä hiomisvaiheessa.

Kappelin perustyön muotoutuminen on alkutekijöissään. Tarkoituksena ei ole tehdä molemille organisaatiolle tyypillistä "perustyötä" vaan kehittää uudenlaista työtettä juuri tähän toimintaympäristöön sovellettavaksi. Taustaorganisaatioiden sisällä olevat erilaiset näkemykset toiminnan tarpeellisuudesta tuovat omat haasteet päivittäisjohta-

miselle sekä kappelin sosiaalityön johtamiselle. Suuren kävijämäärän aiheuttama ajoittainen kaaos on osaltaan hidastanut työotteen ja rakenteiden muotoutumista.

Johdon näkemyksen mukaan kappelissa tehtävä työ on yksi ulottuvuus tehdä sosiaalityötä, joka hyvin onnistuessaan saattaa täyttää varhaisen tukemisen ja ennaltaehkäisevän työn tunnuspiirteitä. Tutkivan ja arvioivan työotteen opettelu yhteisesti tiiminä edesauttaa hyvien käytäntöjen tunnistamista ja niiden vahvistamista.

### **6.3 Psykososiaalinen työ – tunnemyrskyjä ja katseita**

Alkukuuauudet ovat kuluneet arjen rutiineista ja kaaoksesta selviämiseen sekä yli 200 000 kävijän kohtaamiseen. Ihmisten kohtaaminen tapahtuu pääosin kappelin aulassa. Kohtaamiset käynnistyvät joko kävijän tai työntekijän aloitteesta ja ovat lähtökohdiltaan roolittomia ja neutraaleja. Kohtaamisessa vuorovaikutus on kaiken lähtökohta. Liikkeelle lähdetään ns. ”small talk” keskustelusta, josta edetään ihmisen oman tarpeen ja halujen mukaan (=valinnanvapaus), keskustelu on lyhyt tai syvenee. Edellytyksenä syvällisemmälle keskustelulle on luottamuksellisen keskusteluilmapiirin luominen lyhyessä ajassa. Tämä edellyttää työntekijältä sensitiivisyyttä ja herkistymistä. Tässä tilanteessa kävijälle tarjotaan mahdollisuus käydä keskustelua joko sosiaalityön ammattilaisen kanssa tai kirkon työntekijän kanssa. Osa kävijöistä valitsee selkeästi kenen kanssa toivoo pääsevänsä keskustelemaan. Toisille pääasia on, että joku kuuntelee ja auttaa. Itse kappeli toimintaympäristönä tuo jossain määrin ihmisten erilaiset kriisit ja ahdistustilat esille ja työntekijöiden näkemyksen mukaan työ on usein ”tunnemyrskyjen” lievittämistä.

Työntekijän tehtävänä on vahvuuksien tunnistaminen, tukeminen ja kehittäminen siten, että ihmiset lähtevät mukaan etsimään elämälleen merkityksiä. Kohtaamisissa järkeilään, mitä kyseisessä tilanteessa tapahtuu, minkälaisia merkityksiä puheelle ja teoille annetaan sekä millaista todellisuutta rakennetaan. Arjessa on huomattu, että työntekijöiden ns. ”etsivä katse” toimii useimmissa tapauksissa kävijöiden tunnetilojen ja erilaisen tarpeiden esille nostamiseen. Niin ikään kävijöiden ”etsivä ja kutsuva katse” tarjoaa mahdollisuuden tarttua tilanteisiin kävijöiden niin halutessa.

Kuvio 4. Kappelin sosiaalityö mediassa<sup>9</sup>



Vuorovaikutustilanteissa työntekijä pyrkii ymmärtämään kävijän mielen ja kertomuksen ja rakennetaan tarinoita (narratiiveja) siitä, miten kävijä on tähän tilanteeseen joutunut/päässyt, millainen on nykyinen tilanne, miten siihen on mahdollista saada muutosta sekä millaisia tulevaisuuden visioita on näköpiirissä. Kohtaamisten käsikirjoitukset luodaan tapaus- ja tilannekohtaisesti omaa ammatillisuutta käyttäen. Ammatillisuus tarkoittaa työntekijöiden näkemyksen mukaan sitä, että tilanteissa osataan hyödyntää oman ”työkalupakin” menetelmiä ja rooleja. Toistaiseksi työntekijöillä on ”omanlaisensa” työkalupakit, joita ei ole vielä yhteisesti avattu ja pohdittu.

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien psykososiaaliset interventiot voidaan tällä hetkellä tiivistää seuraavasti:

#### KUUNTELU – KESKUSTELU – NEUVONTA – OHJAUS – YHTEISÖTYÖ

*”Kappeliin hakeutuu, kokemuksen mukaan, ihmisiä, jotka ovat vailla kuuntelijaa. Olen kokenut tällaista samanlaista aikaisemmin vain xx-yksikössä. Erona vielä se, että täällä Kappelissa ihmiset alkavat puhua paljon spontaanimminkin, eivätkä useinkaan kaipaa rohkaisua keskustelun aloitukseen”*

*”Tämä keskustelu oli erittäin ”hevi”. Oli mukavaa, että työkaveri kehotti minua ottamaan tauon keskustelun loputtua. Keskustelu kesti puolitoista tuntia”*

<sup>9</sup> Helsingin sanomat 09/2012 Talentia 6/2012

Työntekijät antavat neuvontaa erilaisista sosiaalityön palveluista lähes päivittäin ja tämä interventio on muotoutunut yllättävän isoksi. Kävijät kaipaavat neuvontaa taloudellisissa asioissa, avioerojen sovittelusta, yömajoituksista, lastensuojelusta, läheisten tukemisesta jne. Tämä tarkoittaa, että työntekijöillä tulee olla hyvää osaamista tarjolla olevista palveluista. Kaikkia kävijöitä on neuvonnassa ja ohjauksessa toistaiseksi pystytty auttamaan.

Tällä hetkellä sosiaalityön perustyö on huolehtia aulassa olevien ihmisten palvelemisesta – kysymyksiä, kuuntelua ja asioiden ratkaisemista. Työntekijöiden näkemyksen mukaan työtä voisi kuvata ”puhtaaksi sosiaalityöksi”, eli voidaan jossain määrin toimia ideaalitilassa ilman organisaation tai hallinnon tuomia rajoitteita. Työ on aina kävijälähtöistä, eli kävijät itse valitsevat haluavatko he sosiaalityön tai kirkon palveluja, vai eivät. Psykososiaalisen työn tekeminen tässä ympäristössä edellyttää jatkuvaa ammatillista tilanearviota.

Erityisesti *dialogisuus työotteena*<sup>10</sup> on noussut tärkeäksi. Kokemustietoa tuotetaan yhdessä kävijöiden kanssa ja tärkeänä elementtinä on vastavuoroisuus, jossa kaikki osapuolet ovat mukana luomassa tilanteita ja vaikuttamassa yhteisiin askeliin. Dialogiseen suhteeseen liittyy se, että jotain merkittävää tapahtuu osapuolten välillä ja parhaimmillaan molemmat oppivat ja voivat muuttaa asenteitaan ja mielipiteitään. Kävijän ja työntekijän suhde on tasavertainen suhde, jossa keskinäinen työskentely perustuu kummankin osapuolen oikeuteen saada äänensä kuuluviin. Liikkeelle lähdetään asiakkaan tilanteesta, mutta myös työntekijä tuo kohtaamisiin omat tietonsa ja kokemuksensa. Kohtaamisissa neuvotellaan yhteinen tulkinta kävijän tilanteesta ja tilanteen vaatimista muutoksista. Työntekijöiden näkemyksen mukaan haasteena on erityisesti se, että ei pysty valmistautumaan tai suunnittelemaan miten kävijän kanssa toimitaan ja tehdään. Kävijöiden kuuntelu voi ajoittain olla raskasta ja tällöin pyritään mahdollisuuksien mukaan ottamaan työpari keskusteluun mukaan. Työote edellyttää työntekijältä laajaa osaamista, joustavuutta, aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta ja erinomaisia vuorovaikutustaitoja.

Toistaiseksi psykososiaalinen työ on tapahtunut kappelin tiloissa tai sen ulkopuolella. Tehtäväkuvaan määriteltiin toiminnan käynnistyessä myös jalkautuva ja etsivä työ. Suuren kävijämäärän vuoksi tuen tarpeessa olevia ihmisiä ei ole etsitty, koska ne ovat jo nyt tulleet ovesta työntekijöiden luokse. Työntekijöiden näkemyksen mukaan etsivää ja jalkautuvaa työtä tehdään päivittäin runsaan kävijäjoukon parissa.

*”Tässä tapauksessa oli kyse etsivästä työstä siinä mielessä, että kävijä vain istui kappelin aulassa. Havaitsin ahdistuneisuuden ja lähdin itse puhumaan hänen kanssaan. Olen tällä tavalla sensitiivisesti löytänyt aulasta myös nuoren naisen, joka suri ystävänsä itsemurhaa.”*

---

<sup>10</sup> Mönkkönen (2007)

Suunnitelmissa on etsivän työotteen laajentamista kappelin ympäristöön. Kohderyhmäksi on suunniteltu mm. kappelin ja kauppakeskuksen ympäristössä ”hengailevat” lapset ja nuoret. Lisäksi tulevaisuudessa on tarkoitus käynnistää ryhmätoimintaa, katusovittelua ja muita yhteisöllisiä työmuotoja. Näitä pyritään toteuttamaan kumppanuusperiaatteella, eli yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Kampin psykososiaalisen työn merkitystä voidaan jossain määrin rinnastaa ennaltaehkäisevään työhön tai/ja varhaiseen puuttumiseen, joskin monen kävijän elämäntilanne on aika kaoottinen. Pidemmällä tähtäimellä, tämän kaltainen matalan kynnyksen ja nopean dialogisen puuttumisen työote säästää resursseja sosiaaliviraston muissa palveluissa. Puuttumalla kävijöiden tilanteisiin nopeasti, avoimesti ja vankalla ammattitaidolla, voidaan loppujen lopuksi pienillä resursseilla saada aikaan merkittäviäkin vaikutuksia ihmisten elämään ja hyvinvointiin.

## 6.4 Yksittäisestä yhteiseen

Sosiaaliviraston aluetyön yksikön toiminnassa painotetaan yhteisöllisen työotteen kehittämistä kumppanuusperiaatteella - siellä missä ihmiset asuvat tai liikkuvat. Aluetyötä tai yhteisöllistä työtä on tutkittu varsin vähän Helsingissä. Olemassa olevat tutkimukset<sup>11</sup> liittyvät useimmiten erilaisiin lähiöhankeisiin tai asukastalojen toimintaan.

Yhteisöllisen työn tavoitteena on rakentaa, tukea ja kehittää erilaisia yhteisöjä. Ideologisella tasolla lähtökohtana on sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen, hyvinvointikokemusten lisääminen, elinoloihin vaikuttaminen ja ihmisten tukeminen erilaisissa arjen verkostoissa<sup>12</sup>. Työntekijöiden näkemyksen ja kokemuksen mukaan yhteisöllisyys ei Kampin kappelissa kehity ilman toimintaa. Näin ollen erilaiset tapahtumat ja ryhmät ovat keinoja yhteisöllisyyden lisäämisesi, joissa eri teemojen kautta ihmiset voivat osallistua ja kokea omien ajatusten ja tarinoiden olevan merkityksellisiä. Tarkoituksena ei ole luoda Kampin kappeliin omaa tai erillistä yhteisöä eikä luoda kappelista ”tapahtumatoimistoa”.

Tapahtumien lähtökohtana on hiljentyminen, kohtaaminen, dialogi ja/tai yhdessä tekeminen yhteisön kanssa ja kaupunkisosaaliviraston kehittäminen. Perusajatuksena on luoda yhteisölle ja yksilöille mahdollisuus voimaantumiseen sekä vahvistaa yksilöiden elämäntilannetta. Luodaan yhdessä ”tila”, jossa sosiaaliset vaikutukset voivat tapahtua, jos ovat tapahtuakseen. Yhteistyön ja kumppanuuksien vahvistumiseksi tilaisuudet pyritään mahdollisuuksien mukaan järjestämään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Kappelissa on käynnistetty vapaaehtoistoimintaa, johon koko ajan tulee mukaan lisää toimijoita. Toiminta on toistaiseksi lähinnä kahvitilaisuuksien hoitamista ja esim. lasten leikkittämistä erilaisissa tapahtumissa.

---

<sup>11</sup> esim. Nupponen ym. (2008)

<sup>12</sup> Juhila (2006)

Kesän ja alkusyksyn aikana on järjestetty seuraavanlaisia yksittäisiä tapahtumia:

- Aamu- ja iltahartaudet
- Musiikkituokiot (Sibelius Akatemia ym. taiteilijat)
- Taiteiden yö (muusikot, vapaaehtoiset ja harjoittelijat)
- Sarjakuvafestivaalit
- Kehitysvammaisten kulttuuripäivät
- Kaste lastenpäivä
- Runotapahtuma
- Asunnottomien yö

Toistaiseksi työntekijöiden kokemukset yhteisöllisestä työotteesta ovat positiiviset. Tapahtumat ovat kuitenkin aikaa vieviä, joten niitä ei voi olla liian paljon. Spontaaneja kommentteja kävijöiltä on ollut esimerkiksi se, että tapahtumien kautta *"muodostuu tunne kuulumisesta johonkin"*. Yhteisöllisistä tapahtumista ei ole systemaattisesti kerätty kävijäkokemuksia jonka vuoksi niiden hyödyllisyyden tai vaikutusten arviointi ei ole vielä mahdollista.

## 6.5 Kävijöiden palaute rohkaisee

Sosiaalityöntekijöiden ja – ohjaajien näkemyksen mukaan kävijöiltä saatu palaute (sekä positiivinen että negatiivinen) kannustaa ja innostaa tekemään ja kehittämään työtä. Kävijöiden kokemustieto muodostaa tärkeän osan koko kappelin toiminta-ajatuksen muotoutumisessa.



Kappelin toiminnassa on edellytetty sosiaalisen raportoinnin toteuttamista. Tätä ei ole vielä järjestelmällisesti kehitetty tai toteutettu. Sosiaalinen raportointi<sup>13</sup> on ajantasaista, systemaattista ja riippumatonta tiedon tuottamista sosiaalisista rakenteista ja prosesseista, jotka kohdentuvat toisaalta ihmisten hyvinvointiin ja toisaalta sosiaaliseen muutokseen. Sosiaalisen raportoinnin peruslähtökohtina on työntekijöiden ja asiakkaiden kokemustiedon dokumentointi systemaattisella tavalla. Dokumentoitua ja analysoitua tietoa käytetään työn kehittämiseen yhteistyössä toimintaan osallisten päättäjien sekä asiakkaiden kanssa esim. fokusryhmähaastatteluin. Työntekijöiden näkemykset arviointityöpajoissa sekä haastattelussa todensivat arvioivan ja kehittävän työotteen tärkeyden uuden luomisessa. Arvioiva ja tutkiva työote luo pohjaa sosiaalisen raportoinnin suunnittelulle tämän alkuvaiheen arvioinnin jälkeen.

## 6.6 Yhteistyö kirkon kanssa

Kirkon kanssa tehtävä yhteistyö on rakentumassa ja on käynnistynyt varsin hyvin. Usein kävijöiden keskustelutarpeisiin liittyy sekä sosiaalisia että hengellisiä pulmia. Kappelissa pystytään joustavasti tarjoamaan kävijälle keskusteluapua joko kirkon tai sosiaaliviraston työntekijän kanssa.

Kirkon työntekijöiden näkökulmasta yhteistyö on hyödyllistä. Kävijöille kyetään saman tien tarjoamaan tietoa sosiaalipalveluista ja jopa samalla hetkellä selvittämään mistä ja mitä sosiaalipalveluja kävijän tarpeeseen on saatavilla. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta kirkon työntekijän läsnäolo on helpottanut monen kriisissä olevan kävijän tilannetta. Monet kävijät haluavatkin sosiaalityöntekijän tai – ohjaajan keskustelun jälkeen vielä keskustella kirkon työntekijän kanssa – tai päinvastoin.

Työntekijöiden näkemyksen mukaan kävijöitä pystytään tarvittaessa auttamaan nopeasti ja ihminen ei jää yksin harhailemaan. Nopealla keskustelupuuttumisella on säästetty monen ihmisen turhaumia sekä taustaorganisaatioiden työaikaa, kun tilanne on yhteistyössä kyetty hoitamaan kappelissa.

*”Esimerkki: kriisissä oleva perhe oli käynyt kirkon työntekijän luona, joka oli sosiaalityöntekijän kannustamana ohjannut varaamaan aikaa sosiaalivirastosta. Perhe oli näin tehnyt, mutta koki, että sieltä ei ollut saanut riittävästi apua ja palasi. Kappelin sosiaalityöntekijä ja kirkon työntekijä jatkoivat keskustelua perheen kanssa ja perhe koki tulleen autetuksi ja kohdatuksi kokonaisvaltaisesti.”*

Yhteistyön haasteet ilmenevät pääosin siten, että vielä ei riittävän hyvin tunneta toisten tapoja tehdä työtä ja keskinäinen luottamus on rakentumisvaiheessa. Kirkon ja sosiaaliviraston työntekijöillä on erilainen ”työkieli” ja asioille annetaan eri merkityksiä. Työntekijöiden näkemyksen mukaan yhteisten tavoitteiden ja toimintatapojen muovautuessa yhteinen sävel työn tekemiselle löytyy ja kävijät tulevat entistä paremmin autetuksi. Yhteisen näkemyksen löytäminen ei myöskään synny hetkessä. Arviointityöpajoissa mu-

---

<sup>13</sup> Hussi (2005)

kana olleilla työntekijöillä ei ole aikaisempaa vastaavaa kokemusta kirkon ja sosiaaliviraston yhteisestä työskentelystä.

## 7 Kävijät ja keskustelutarpeet

Sähköisen kyselylomakkeen<sup>14</sup> avulla kartoitettiin *satunnaisotantana osa kävijöiden* taustatietoja ja keskustelutarpeita, tehtyjä sosiaalityön interventioita ja kävijöiden palautteita. Tarkoituksena oli kartoittaa minkälaiset ihmiset hakeutuvat sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan puheille, minkälaisissa asioissa, mitä heidän kanssaan tehtiin<sup>15</sup> ja miten kävijä koki keskustelun. Työntekijät ovat täyttäneet sähköiset kyselylomakkeet sattumanvaraisesti niiden henkilöiden osalta, joiden kanssa on käyty pidempää keskustelua. Kirkon työntekijät ovat myös täyttäneet seurantalomakkeen<sup>16</sup> ja tekevät oman arvionsa<sup>17</sup> siitä näkökulmasta.

Runsaan kävijämäärän vuoksi työn dokumentointi seurantalomakkeelle on osoittautunut haasteelliseksi. Kaikki keskustelut eivät luonteeltaan ole olleet sellaisia, joissa olisi lähdetty selvittämään esim. kävijän taustatietoja. Esimerkiksi lasten ja nuorten kanssa käytäviä keskusteluja tai ryhmäkeskusteluja ei juuri ole dokumentoitu.

Kyselylomakkeen avulla kertynyttä tietoa ja siitä tehtyjä yhteenvedoja on tutkittu arviointityöpajoissa. Tällä tavalla on etsitty merkityksiä raportoidulle tiedolle. Työntekijät ovat kertoneet täyttäneensä seurantalomakkeita tilanteissa, jotka ovat vaatineet yhteydenottoa johonkin, vaikeahko ongelmatilanne tai on *”jouduttu pinnistelemaan”*. Harvemmin – tai ei juuri lainkaan – on dokumentoitu positiivisia keskusteluja.

Sähköisen kyselylomakkeen käyttöä työn seurantavälineenä on pidetty hyvänä tapana dokumentoida työtä. Seurantalomakkeen käyttöä jatketaan vielä kirkon toimesta tämän arviointityön päätyttyä.

### 7.1 Ketkä hakeutuvat keskustelemaan?

Seurantajakson aikana dokumentoitiin 326 keskustelua, joista 245 olivat sosiaalityöntekijöiden ja 81 sosiaaliohjaajien käymiä keskusteluja. On jälleen hyvä pitää mielessä, että nämä dokumentoidut keskustelut ovat vain murto-osa kaikista kävijöistä. Näistä kävijöistä 83 % tuli yksin, 10 % ryhmässä ja loput 7 % perheensä, ystävänsä tai muun tuttavan kanssa. Kävijöistä 43 % oli miehiä ja 57 % naisia. Kävijöiden äidinkieli on ollut pääasiassa suomi (91 %). Kävijöistä 67 % ovat olleet helsinkiläisiä, 14 % asuvat pääkaupunkiseudulla ja 11 % muualla Suomessa. Asunnottomia on ollut 4 % ja turisteja 4 %. Kävijöistä 53 % asui yksin ja 32 % avo- tai avioliitossa. Noin puolella on joko kotona tai muualla asuvia lapsia. Kävijät ovat useimmissa tapauksissa työikäisiä tai eläkkeellä. Kävijöistä vain 13 %

<sup>14</sup> ks. liite 3. Työn seurantalomake.

<sup>15</sup> ks. luku 6

<sup>16</sup> Kaiken kaikkiaan seurantalomakkeita on 520, joista 326 on sosiaaliviraston työntekijöiden täyttämiä ja 194 kirkon työntekijöiden.

<sup>17</sup> Arvioinnin toimeksianto on kuvata toimintaa sosiaalityön näkökulmasta.



on alle 30-vuotiaita. Osa näistä kävijöistä on käynyt keskusteluissa useamman kerran. Työntekijöiden havaintojen mukaan, osa kävijöistä on käynyt muutaman kerran hiljentymässä kappelissa ja on vasta sitten kerännyt rohkeutta keskusteluihin.

Keskustelut ovat sijoittuneet pääasiassa arkisin klo 10–18 välille (80 %) ja tasaisesti viikon kaikille arkipäiville. Keskusteluja on käyty huomattavasti vähemmän aamusta, klo 18 jälkeen sekä viikonloppuisin.

Tarkasteltaessa kävijöiden taustatietoja ja keskustelun ajankohtia suhteessa sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan merkittäviä eroja ei ole havaittavissa. Ainut poikkeus on, että sosiaaliohjaajilla näyttäisi olevan enemmän keskusteluja miesten kanssa. Tämä voi johtua siitä, että toinen sosiaaliohjaajista on miespuolinen tai sitten tulos on täysin sattumanvarainen. Työntekijöitä on yllättänyt miesten runsas käynti kappelissa sekä hakeutuminen keskusteluihin. Pääosa keskusteluista käydään helsinkiläisten tai pääkaupunkiseudulla asuvien kanssa, jolloin sosiaalityön kohderyhmän voidaan päätellä valikoituneen oikein. Työntekijöiden näkemyksen mukaan työ ei kohdennu pelkästään syrjäytyneisiin tai syrjäytymisvaarassa oleviin ihmisiin. Myös hyvin toimeentulevat/pärjäävät henkilöt hakeutuvat keskusteluihin lähinnä erilaisten äkillisten kriisien takia.

## **7.2 Mistä asioista halutaan puhua?**

Sosiaalityöntekijöiden ja – ohjaajien luona käyneiden keskustelutarpeet liittyvät pääosin erilaisiin elämäntilanteiden pulmiin sekä palvelutarpeisiin. Keskusteludokumentaatioissa on jonkin verran ns. yleiskeskustelua liittyen elämänmenoon yleensä, politiikkaan, uskontoon tai kappelin arkkitehtuuriin.

*Elämäntilanteisiin liittyvät keskustelutarpeet kohdistuvat omaan tai läheisen ahdistuneisuuteen, masentuneisuuteen ja jaksamattomuuteen. Yksinäisyys, elämän kriisit ja itsetuho-ajatukset ovat yleisiä teemoja. Oma tai läheisen fyysinen tai psyykinen sairaus, huonovointisuus tai kuolema on lähes päivittäisiä keskustelunaiheita.*

Erilaiset keskustelutarpeet ilmenevät hyvin seuraavien esimerkkien kautta:

*”Pojan peliriippuvuus ja siitä syntyneet pelivelat ovat juuri paljastuneet ja poika on itsemurhavaarassa.”*

*”Naishuolet, katkeruus eron jälkeen, toimeettomuus ja hulluksi tulemisen pelko.”*

*”Lapsi syntyi perjantaina keskosena ja saa tukea hengitykseen. On huolissaan lapsesta eikä saa nukuttua. Yrittää tukea vaimoaan, mutta kokee sairaalan työntekijän joko salaavan tietoa tai pitävän häntä ulkopuolisena. Työssä jaksamisen pulmia.”*

*"Noin seitsemänvuotias tyttö kävi toista kertaa yksin kappelissa vanhempien odotellessa ulkopuolella. Hän tuli luokseni ja pidimme toisiamme kädestä. Hän kertoi, että on mukava käydä kappelissa kuuntelemassa muita ihmisiä ja hänelle tuli mieleen, että on tärkeintä pitää huolta ystävistä"*

*Palvelutarpeet liittyvät toimeentulovaikkeuksiin tai tietämättömyyteen miten ja mistä voi hakea sosiaalipalveluita. Kysymyksiä työllisyyspalveluista, masennuksen hoidosta, päihdehoidosta ja sururyhmistä esiintyy paljon.*

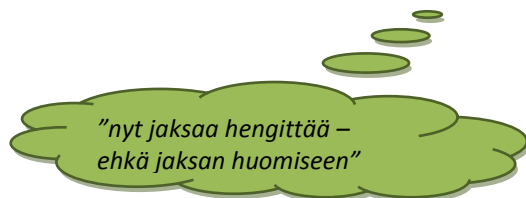
*"Toivoi apua kaupungin työntekijän tavoittamiseen"*

*"Halusi apua asunnottomuuteensa ja sosiaalisten asioiden hoitoon"*

*"Kysyi turvakodin yhteystietoja. Ystävätär on koko ajan mustelmilla ja tarvitsee itsekin turvaa koska huono parisuhde"*

Noin 20 % sosiaaliohjaajien kanssa keskustelleista on kaivannut tietoa palveluista ja n. 80 % on halunnut keskustella elämäntilanteen eri pulmista. Sosiaalityöntekijöiden dokumentoiduista keskusteluista n. 10 % liittyy palvelutarpeisiin ja n. 90 % elämäntilanteen eri pulmiin. Nämä luvut ovat ainoastaan dokumentoiduista keskusteluista ja työntekijöiden näkemyksen mukaan on annettu paljon palveluneuvontaa, jota ei ole kirjattu mihinkään.

## 8 Sosiaalityön arvo kävijöiden näkökulmasta



Seurantalomakkeen yksi tärkeä osio oli kerätä kävijöiden kokemuksia ja palautteita käydyistä keskusteluista työntekijöiden kanssa. Tietoa kerättiin kysymällä asiaa kävijöiltä ja se dokumentoitiin vapaamuotoisesti työntekijöiden toimesta. Kappeliin ei ole vielä kehitetty erillistä palautejärjestelmää, joskin palautelomake on suunnitteilla.

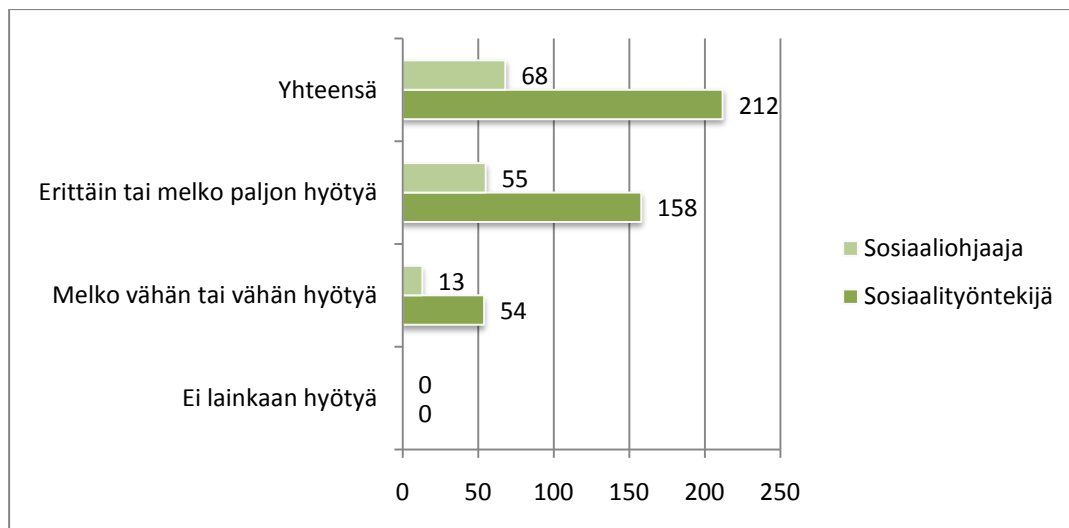
Vapaamuotoisen tekstipalautteen lisäksi kokeiltiin kahta kysymystä, jossa työntekijä kysyi kävijän koetun hyödyn numeroasteikolla<sup>18</sup>. Työntekijä arvioi saman asian, samalla asteikolla, omasta näkökulmastaan. Kävijöiden omat arvioinnit jäivät lukumääräisesti niin pieniksi (N=57), ettei niitä ole sisällytetty tähän raportointiin. Työntekijöiden näke-

<sup>18</sup> Ks. liite 3 kysymykset 10 ja 11; 5=erittäin paljon, 4= melko paljon, 3= melko vähän, 2=vähän, 1=ei lainkaan.

myksen mukaan kysymys ei toiminut tässä toimintaympäristössä tai numeerista vastausta oli vaikea saada kävijältä.

Työntekijöiden arvioimana sosiaalityöntekijöiden luona käyneistä 75 % (N=158) hyötyivät keskusteluista erittäin tai melko paljon. Sosiaaliohjaajien luona käyneet 81 % (N=55) arvioitiin hyötynneen erittäin tai melko paljon. Melko vähän tai vähän hyötyä oli saanut sosiaalityöntekijöiden luona käyneistä 25 % ja sosiaaliohjaajan luona 19 %. Työntekijöiden arvion mukaan yhtään kävijää ei ollut, joka ei olisi hyötynyt keskustelusta.

Kuvio 5. Kävijöiden hyöty keskusteluista työntekijöiden arvioimana (N=280).



Näiden kahden kysymysten osalta lopputulos jää vaillinaiseksi. Työntekijät eivät ole arvioineet hyötyä kaikkien kävijöiden osalta, joille seurantalomake on täytetty. Arviota siitä, eroaako työntekijän näkemys kävijän näkemyksestä ei voida arvioida pienen vastausmäärän vuoksi.

Sosiaalityön tavoitteena kappelissa on tällä hetkellä arvioitu olevan erityisesti kävijöiden kokema merkityksellisyys keskusteluista (vrt. kuva 2 sivu 5). Kävijöiden näkemyksen mukaan keskustelut ovat auttaneet olemassa olevaan palveluntarpeeseen tai pulmalliseen elämäntilanteeseen ja se jo sinänsä osoittaa tietynlaisen näytön työn onnistumisesta. Vapaamuotoisesti kirjatut palautteet ja kokemukset *osoittavat selvästi positiivista tulosta* keskusteluista. Seurannasta löytyy neutraaleja ja/tai negatiivisia palautteita todella vähän.

Elämän eri pulmatilanteissa kävijöiden mielestä keskustelut ovat voimauttaneet ja antaneet voimia ja uskoa tulevaisuuteen ja selviytymiseen.

*”Oli hyvin kiitollinen kahden tunnin intensiivisestä, luovasta keskustelusta ja konkreettisista neuvoista. Lähti huojentuneena ja innostuneena.”*

*”Kiitti hyvin paljon ratkaisevasta avusta hädän hetkellä.”*

*”Piti keskustelua tärkeänä tukena. Itki koko ajan.”*

*”Kävijä oli nyt tyytyväinen keskusteluun kun sai vastauksia. Lähti edelliskäynnillä arkana pois eikä keskustelu päässyt alkuun.”*

*”Kävijä vaikutti tyytyväiseltä siihen, että tästä voi ohikulkiessaan kysyä tällaista asiaa.”*

*”On käynyt ennenkin hyvin väsyneenä. Nyt halusi kertoa, että jaksaa paremmin.”*

*”Todella helpotti, että pääsi kertomaan tästä asiasta jollekin.”*

Kävijät ovat olleet useimmissa tapauksissa tyytyväisiä ja helpottuneita keskustelujen jälkeen. Kun kävijöiden tarve on liittynyt palveluneuvontaan, heidän kokemus useimmiten on, että heitä on oikeasti kuunneltu ja asia on otettu vakavasti. Tilanteisiin on puututtu ja mahdollisuuksien mukaan on hankittu tarvittavat tiedot. Aina kappelin työntekijä ei pysty järjestämään vastaanottoaikoja heti, järjestämään asuntoja tai saamaan kävijän taloudellinen tilanne kuntoon, mutta jo pysähtyminen kävijän tilanteeseen on useimmiten auttanut.

Saadut kokemukset vastaavat hyvin Juhilan (2006) kuvausta sosiaalityön perimmäisestä tarkoituksesta. Hänen mukaan auttaminen ja tukeminen ovat tarpeellisia silloin, kun ihmiset eivät selviä omin voimin elämässään ja tarvitsevat ulkopuolista apua ja tukea jaksakseen elää arkista elämäänsä päivästä toiseen. Ihmisille ei aina tarvitse asettaa ehtoja, kuten sitoutumista elämänsä muuttamiseen. *Kappelin tyyppisessä sosiaalityössä lyhyt keskusteluinterventio näyttäisi monen kävijän kokemuksen perusteella tuottavan varsin riittävän ja hyvän lopputuloksen.*

# Tulevaisuus

---

## 9 Arvioinnin toteutus, luotettavuus ja tulevaisuus

Tämä arviointi on tuottanut tietoa työntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista Kampin kappelin toiminnasta ja erityisesti sosiaalityön osuudesta. Tietoa on saatu jonkin verran kävijöiden kokemuksista työntekijöiden keräämänä. Tästä syystä on mahdollista, että arviointitulokset ovat todellisuutta positiivisemmat. Kehittämisinnostuneilla työntekijöillä on usein taipumus tuoda näkyväksi onnistumisia ja epäkohdat tai haasteet saattavat jäädä piiloon. Arvioinnin tekemisessä on kuitenkin käytetty olemassa olevaa tietoa arviointitutkimuksen periaatteita noudattaen.

Arviointi on kuvailevaa kertomusta toiminnan alkuvaiheesta. Itse sosiaalityön tekemisen tuloksista ja vaikutuksista on mahdollista kertoa vasta siinä vaiheessa kun sosiaalityön interventiot täsmentyvät. Kappelin toiminnan arvioinnissa saattaisi jatkossa olla hyödyllistä käynnistää vertailevaa arviointia tai tutkimusta. Helsingissä ja muualla on - ja on ollut - useita kirkon ja sosiaalityön yhteishankkeita, joskin Kappelin toimintaympäristö on ainutlaatuinen.

Asiakastyön käytännön kokemuksista ja palvelujen käyttäjien kokemuksista syntyy arvokasta tietoa toiminnan kehittämistä varten. Tietoa olisi jatkossa hyvä kerätä myös muista näkökulmista esim. tutkimustietoa, poliittisten päättäjien tietoa, järjestöjen ja kumppanien tietoa sekä hallinnollista tietoa<sup>19</sup>. Sosiaalinen raportointi voi koostua eri tiedonmuodostuksen näkökulmista. Eri tahoilta systemaattisesti kerätty tieto ja sen huolellinen analysointi lisää työn vaikutusten arvioinnin luotettavuutta.

## 10 Johtopäätökset ja suositukset

*”Asiakastyön luovuutta edistäisi se, että ainakin hetkittäin työntekijä uskaltaisi kääntää viralliset totuudet ja totutut vuorovaikutusasetelmat ylösalaisin, kysyä kokonaan uusia kysymyksiä ja asettua rohkeasti ihmettelemään niitä toisten ihmisten kanssa. Tässä mielessä tietämättömyys on hyvin keskeinen osa asiakastyön ammattitaitoa.”*<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Korteniemi & Borg (2008)

<sup>20</sup> Mönkkönen (2007)

## Johtopäätökset

Viiden toimintakuukauden aikana Kampin kappelissa on käynyt yli 200 000 ihmistä. Kappelin medianäkyvyys ja arkkitehtuuri on herättänyt uteliaisuutta ja kesäkuukausina siellä vieraili runsaasti turisteja. Kävijöiden seassa on paljon ihmisiä, jotka ovat hakeutuneet sosiaalityön ja kirkon ammattiavun piiriin.

Kampin kappeli tilana vaikuttaa kävijöihin eri tavalla. Työntekijöiden näkemyksen mukaan tila herättää aistikokemuksia ja laukaisee osalle erilaisia tunnetiloja ja luo näin ollen hyvän toiminta-areenan erilaisille kohtaamisille. Kappeli on tilana haasteellinen sosiaalityön tekemiselle. Keskustelut kävijöiden kanssa käydään aulatilassa tai ulkona ja kävijöiden yksityisyyden suojaa täytyy huomioida. Pieni toimistotila ja sosiaalitilojen vaillinaisuus voi pidemmällä tähtäimellä vaikuttaa heikentävästi työhyvinvointiin.

Kappelin psykososiaalinen työ on vasta muotoutumassa. Runsas kävijämäärä yllätti ja on osaltaan hidastanut sosiaalityön tavoitteellisen kehittämisen. Johdon näkemys on, että keväällä 2013 kyetään muodostamaan toiminnalle rutiineja, tavoitteita, visioita ja strategian. Toiminnan käynnistymisvaiheessa kahden erilaisen organisaation työprosessien yhteensovittaminen on osoittautunut yllättävän haasteelliseksi. Yhteistyö kirkon kanssa on kuitenkin käynnistynyt varsin hyvin. Kirkon ja sosiaaliviraston työntekijöillä on erilainen ”työkieli” ja asioille annetaan eri merkityksiä. Erilaiset työkulttuurit, arvot, johtamiskäytännöt, työaikajärjestelyt, tietojärjestelmät ja informaation kulut ovat vielä hiomisvaiheessa. Yhteistyön haasteet ilmenevät pääosin siten, että vielä ei riittävän hyvin tunneta toisten tapoja tehdä työtä ja keskinäinen luottamus on rakentumisvaiheessa.

Syksyn aikana on kartoitettu, minkälaisia keskustelutarpeita kävijöillä näyttäisi olevan, sekä mihin sosiaalityötä kappelissa tarvitaan. Kävijöiden keskustelutarpeet liittyvät elämäntilanteiden erilaisiin pulmiin, yksinäisyyteen, suruun, masentuneisuuteen jne. Ihmisten pulmatilanteisiin on kyetty puuttumaan lyhyillä keskusteluinterventioilla nopeasti ja ennaltaehkäisevästi. Kappelissa tehdään hyvin paljon neuvontaa ja ohjausta erityisesti sosiaaliviraston palvelujen piiriin. Tämä kertoo osaltaan siitä, että sosiaaliviraston tämän hetkessä neuvonnassa olisi kehittämisen varaa. Tähän mennessä kerätty ja dokumentoitu kävijäpalaute osoittaa positiivista kehityssuuntaa. Kävijät ovat useimmiten olleet tyytyväisiä sosiaalityöntekijöiden ja – ohjaajien tarjoamaan apuun. Kävijät kokevat, että heitä on aidosti kuunneltu ja apua on saatu erilaisiin tilanteisiin.

Työtä ohjaavat lähestymistavat ovat asiakas/kävijälähtöisyys, yhteisöllisyys sekä dialoginen ja narratiivinen työote. Psykososiaalinen työ on kävijöiden kuuntelua, keskustelua, neuvontaa ja ohjausta sekä yhteisöllistä toimintaa. Toiminta tapahtuu aina kävijän ehdoilla, joka itse valitsee haluaako keskustella ja hakea apua tilanteeseensa. Muotoutumassa oleva työote edellyttää työntekijöiltä vahvaa ammattitaitoa, omaaloitteisuutta, sensitiivisyyttä, hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kykyä kohdata hyvinkin erilaisia tilanteita ja ihmisiä. Työntekijöiden näkemyksen mukaan ovesta voi astua sisään kuka tahansa ja usein on ollut kyse ns. kriisiavusta. Toiminnan käynnistymisvaiheessa sosiaalityön ns. menetelmällistä osiota ei ole vielä pohdittu tai kehitetty.

Yhteisöllistä työtettä on toteutettu pienimuotoisesti erilaisten tapahtumien kautta. Näitä toteutetaan aina yhteistyössä erilaisten kumppanien kanssa. Työntekijöiden tehtäväkuviin määritelty etsivä ja jalkautuva työ Kampin alueella on suunnitteluvaiheessa.

Alkuvaiheen arviointi kertoo, että kappelissa käy paljon ihmisiä, jotka hyötyvät sosiaalityön palveluista. Matala kynnys ja nopea välitön puuttuminen keskustelujen ja tapahtumien avulla, näyttäisi tuovan tavoiteltuja vaikutuksia kävijöiden elämäntilanteisiin.

## Suosituks

Tehokkaamman ja tuottavamman sosiaalityön palvelun saavuttamiseksi *työn seuranta ja dokumentointi* on erityisen tärkeää. Uudenlainen palvelu muotoutuu ajan kanssa ja kehittyy *arvioivan ja tutkivan työotteen* kautta. Kappelin sosiaalityö on vielä alkuvaiheessa ja työtä tehdään pitkälti innokkuuden ja intuition voimalla. *Sosiaalityön oletettujen vaikutusten ja tavoitteiden määrittelemisen ryhdistää useimmiten kehittämistä*. Mikä on sosiaalityön päämäärä? Kävijöiden auttaminen vaikeissa elämäntilanteissa, palveluohjaus, tapahtumien toteuttaminen vai jotain ihan muuta? *Toiminnan jäsentäminen* palvelumuotoilun avulla saattaa avata uusia ja raikkaita näkökulmia kappelin sosiaalityölle.

Kävijöiden kokemuksia ja palautteita on toistaiseksi kerätty ja dokumentoitu varsin vähän. Tähän mennessä kerätty palaute kertoo, että kävijät ovat olleet tyytyväisiä ja hyöttyneet keskusteluista. *Kävijäpalautetta* tulisi jatkossa kerätä enemmän esimerkiksi haastatteluin tai opinnäytetöiden kautta. Erillisen *asiakaspalautekäytännön luominen* (esim. palautelomake tai netin kautta annettava palaute) saattaa tuottaa uusia ideoita toiminnan kehittymiselle. Kävijöitä voisi myös *osallistaa* toiminnan kehittämiseen esim. järjestämällä ideointityöpajoja. Kappelin sosiaalityön vaikutusten todentamiseksi *kävijäpalautetta tulisi yhdistää sosiaalityön tekemisen eri muotoihin*. Mikä sosiaalityöntekijän tai – ohjaajan tekemä interventio on tuottanut apua ja vaikutuksia kävijöiden elämään? Mihin tekemiseen kannattaa panostaa? Mitä palveluja kävijät toivoisivat?

Tiimin päivittäisestä arkijohtamisesta vastaa kirkon työntekijä. Sosiaalityön kehittyminen siten, että se vastaa sosiaaliviraston aluetyön yksikön toimintaperiaatteita edellyttää *rakenteiden luomista* kappelin ja aluetyön välille. *Työkuultuurien yhteenhiominen, tiimin yhteishengen vahvistaminen ja työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtiminen* on johtamistyön haaste tulevalle toimintakaudelle.

*Sosiaalisen raportoinnin* toteuttamista olisi hyvä käynnistää yhteistyössä kävijöiden ja johdon kanssa. Työ edellyttää suunnittelua koko työtiimin osalta sekä systemaattista tiedonkeruuta kävijöiltä ja työntekijöiltä. Sosiaalista raportointia voidaan toteuttaa osana toiminnan kehittämistä sekä osana palvelumuotoiluprosessia.

*Kiitos kaikille kappelin työntekijöille osallistumisesta arviointitiedon tuottamiseen!*  
*Stina Högnabba*

## Lähteet

Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat.

Korteniemi, Pertti & Borg, Pekka (2008) Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? Stakes työpapereita 23/2008.

Metsämuuronen, Jari (2009) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö.

Nuppunen, Terttu & Broman, Eeva-Liisa & Korhonen, Erkki & Laine, Markus (2008) Myönteisiä muutoksia ja kasvavia haasteita. Kokemuksia Helsingin lähiöprojektin v. 2004–2007 ja Urban II -yhteisöaloiteohjelman v. 2001–2006 toiminnasta.

Tuulaniemi, Juha (2011) Palvelumuotoilu.

Vesterinen, Kerttu (2012) Narratiivinen työtapa läheisneuvonpidossa ja muutoksen mahdollisuus. Teoksessa Sosiaalityön vaikuttavuus. Toim. Pohjola, Anneli & Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna.



## Liite 1.

### Kampin kappelin toiminnan suunnittelutyöryhmä

Helsingin seurakuntien yhteisen seurakuntatyön johtaja Pentti Miettinen päätti 8.2.2011 kutsua Kampin kappelin käytön ja toimintakonseptin selvitysmieheksi yhteisen seurakuntatyön eläkkeelle jääneen johtajan Pekka Hietasen ja asettaa Kampin kappelin toiminnan suunnittelutyöryhmän. Suunnittelutyöryhmän puheenjohtajaksi asetettiin Pekka Hietanen, sihteeriksi Eeva Salonen ja jäseniksi:

Kim Aarva, Helsingin kaupunki sosiaalitoimi  
Päivi Ahoipelto, HSRKY viestintä  
Leena Huovinen, HSRKY kasvatusta ja seurakuntapalvelu  
Markku Koskinen, HSRKY kiinteistötoimisto, rakennuttaja  
Teemu Laajasalo, HSRKY Agricola-liike, vapaaehtoistoiminta  
Liisa Merivuori, HSRKY diakonia  
Aino-Kaarina Mäkisalo, kulttuuri- ja aikuistoiminta

Espoon ja Vantaan seurakuntayhtymiä pyydettiin nimeämään edustajansa työryhmään, nimettiin:

Tarja Korpela, Vantaan SRKY, kasvatusta  
Pertti Poutanen, EspoonSRKY, monikulttuurinen työ

Ensimmäiseen kokoukseen osallistui myös yhteisen seurakuntatyön päällikkö Jukka Huttunen Espoon seurakuntayhtymästä.

Yhteistä kirkkovaltuustoa pyydettiin nimeämään suunnittelutyöryhmään oma edustajansa, joka osallistui työhön työryhmän toisesta kokouksesta lähtien:

Eekku Aromaa, HSRKY yhteinen kirkkovaltuusto

Syksyllä 2011 työskentelyyn tulivat mukaan:

Leila Palviainen, Helsingin kaupunki sosiaalitoimi  
Jarno Raninen, HSRKY kasvatusta ja seurakuntapalvelu

Suunnittelutyöryhmä kokoontui vuoden 2011 aikana yhteensä kuusi kertaa ja vuonna 2012 kaksi kertaa. Suunnittelutyöryhmän kautta pidennettiin vuoden 2011 lopusta 29.2.2012 saakka mm. selvitystyön laajuudesta johtuen. Kampin kappelin toiminnanjohtaja Tarja Jalli valittiin virkaansa 12.1.2012, hän osallistui suunnittelutyöryhmän vuoden 2012 kokouksiin.

Suunnittelutyöryhmän työ aloitettiin työpajalla, jonka pohjalta alettiin laatia ideakoostetta. Liikkeelle lähdettiin sen pohdinnasta, mitä Kampin kappelissa tapahtuu toukokuussa 2012. Työryhmässä suunniteltiin toimintakonseptin eri osa-alueita. Käsiteltyjä ja esiteltyjä asioita olivat mm. toimintakonseptin eri puolet, asiakaskyselyn tekeminen, kappelia koskeva viestintä ja markkinointiviestintä, rakentamisen suunnittelu ja tilanne, tulevat työntekijät ja eri tahojen kanssa käytyjen neuvottelujen tulokset. Suunnittelutyöryhmä kutsuttiin osallistumaan Kampin kappelin harjannostajaisiin ja sosiaaliviraston WDC-hankkeiden julkistamistilaisuuteen.

Eeva Salonen / 29.2.2012

## Liite 2. Kampin kappelin toimintakonsepti

Selvitysmies ja suunnitteluryhmä ovat nyt tehtävänsä suorittaneet ja jättävät työnsä tuloksena ohessa seuraavan raportin: **Kampin kappeli, ideoita toimintaan.**

Suunnitteluryhmä on viimeksi käsitellyt sitä kokouksessaan 28.2.2012.

Raportti perustuu työskentelyn alkaessa omaksuttuun toimintatapaan, jossa päädyttiin avoimeen ja mahdollisimman laajaan prosessiin kartoittaa kappelin toiminnan haasteita ja mahdollisuuksia. Ideakooste perustuu moniin työpajoihin ja lukemattomiin tapaamisiin, joissa on käsitelty kappelin toimintaa. Kaikissa tilanteissa ja tapaamisissa on käsitelty kysymystä: Miten kappeli toimii valmistuttuaan keväällä ja kesällä 2012? Työpajat ja tapaamiset on mainittu raportin lopussa. Ideakooste on ollut myös kaikkien halukkaiden saatavissa ja kommentoitavissa. Tämän erittäin runsaan materiaalin pohjalta on lopulta suunnitteluryhmässä muotoutunut nyt jätettävä raportti.

Ideakooste ei ole Kampin kappelin toimintasuunnitelma. Työskentelyn kuluessa on käynyt selväksi, että toimintasuunnitelmaa sen perinteisessä merkityksessä ei ole mielekästä laatia etukäteen. Kampin hiljaisuuden kappeli on niin uusi ja ainutkertainen toimintakonsepti, että sitä on mahdotonta määritellä sitovasti etukäteen. Keskeistä tässäkin toiminnassa on jäsenlähtöisyys ja asiakaslähtöisyys. Toimintaa pitää voida muuttaa jatkuvasti ja nopeastikin kappelissa tapahtuvien kohtaamisten ja vuorovaikutuksen kautta.

Ideakoosteen tehtävä on antaa kähtökohdat ja suunta kappelin toiminnan suunnittelulle sekä samalla tuoda esille tiettyjä toiminnalle asetettavia reunaehtoja. Ideakoosteen pohjalta voidaan todeta, että hiljaisuuden kappelin visio perustuu seuraavien kolmen kohdan huomioon ottamiselle ja toteutumiselle:

### 1. Rukous ja hiljaisuus

Sakraalitila on toiminnan ydin. Sen tarjoama mahdollisuus hiljaisuuteen on peruste koko toiminnalle. Kristillisessä uskossa hiljentymiseen kuuluvat vahvasti rukous ja esirukous. Kappeli on avoimesti kristillinen ja samalla avoin kaikille ihmisille. Kaikissa uskonnoissa ja elämäntavomuksissa on tunnistettavissa hiljentymisen elementti.

### 2. Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Kappelin toiminta on ihmistä varten. Keskeisiä ovat kappeliin tulevien ihmisten kysymykset ja elämäntilanne. Samalla kuuluvuus yhteisöön, vaikka kaupunkiin tai kirkkoon, voi vahvistua kohtaamisen sekä nähdä ja kuulla tulemisen kautta.

### 3. Yhteistyö ja verkostot

Kappelin toiminta perustuu monenlaiseen yhteistyöhön. Itse kappelissa toimitaan yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kanssa. Keskeistä on myös yhteistyö Helsingin ja pääkaupunkiseudun luterilaisien ja muiden paikallisten seurakuntien kanssa. Tarvittava vapaaehtoistoiminta on osa laajaa yhteistyötä. Tavoitteena tulee olla, että kappelin toiminta laajenee myös kappelirakennuksen ulkopuolelle eli tarvitaan monenlaisia verkostoja.

Selvitystyön aikana on toteutunut kappelin rakentaminen. Selvitysmies ja suunnitteluryhmä on otettu myönteisesti mukaan monien rakentamiseen liittyvien kysymysten valmisteluun. Selvitystyössä on käsitelty joitakin rakennuksen yksityiskohtia ja kalusteiden toimivuutta sekä valmisteltu esimerkiksi kirkkotekstiilien ja tarvittavan irtaimiston hankintoja. Hyvä yhteys kappelin suunnittelijoihin ja seurakuntayhtymän kiinteistötoimistoon on ollut vuorovaikutusta, jossa puitteet ja sisältö ovat hedelmällisellä tavalla kohdanneet. Yhteinen seurakuntatyö on selvitystyön aikana valmistellut tarpeelliset päätökset kappelin resursseihin ja muihin toiminnallisiin asioihin liittyvissä kysymyksissä sekä yhteistyösopimuksen WDC-organisaation kanssa. Tässäkin on toteutunut hyvä yhteistyö suunnitteluryhmän kanssa.

Itse suunnitteluryhmässä on myös toteutunut hedelmällinen vuorovaikutus. Helsingin seurakuntayhtymän eri tahoja edustavien jäsenten lisäksi ryhmään ovat osallistuneet Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sekä Espoon ja Vantaan seurakuntayhtymien edustajat. Yhteistyö on ollut mutkatonta ja tavoitteellista. Suunnitteluryhmän rinnalla on lisäksi käyty seurakuntayhtymän ja sosiaaliviraston yhteistyösopimusta valmistelevia neuvotteluja. Sopimus on tulossa hyväksyttäväksi seurakuntayhtymän hallintoon. Espoon ja Van-

taan seurakuntayhtymien kanssa on periaatteessa myönteinen näkemys yhteistyöstä. Varsinaiset neuvottelut yhteistyön konkreettisista muodoista ja mahdollisista sopimuksista on syytä käynnistää kappelin toiminnan alettua.

Lausun lämpimän kiitoksen suunnitteluryhmän jäsenille tavoitteellisesta ja virikkeellisestä toiminnasta. Samoin lämmin kiitos seurakuntayhtymän viranhaltijoille yhteistyöstä, jossa kappelin toiminta-ajatus on saanut hyvän merkityksen kaikessa päätöksenteossa. Erityisen syvän ja lämpimän kiitoksen lausun projektipääällikkö Eeva Saloselle. Ilman häntä tämä työ ei olisi ollut mahdollinen. Hän on pitänyt monilta eri tahoilta tulleet asiat järjestyksessä ja samalla ollut linkkinä kaikkien eri toimijoiden välillä.

Helsinki 28.2.2012  
Pekka Hietanen  
selvitysmies, rovasti

### Liite 3.

#### Kampin kappeli - seurantatiedot

1. Kävijä oli

☐ Yksin ☐ Ryhmässä ☐ Perheensä kanssa ☐ Jokin muu, mikä

2. Sukupuoli

☐ Mies ☐ Nainen

3. Äidinkieli

☐ Suomi ☐ Ruotsi ☐ Englanti

☐ Venäjä ☐ Saksa ☐ Jokin muu, mikä

4. Asuminen

☐ Helsingissä ☐ Muualla pääkaupunkiseudulla ☐ Muualla Suomessa

☐ Suomen ulkopuolella (turisti) ☐ Asunnoton

5. Perhetilanne

☐ Yksinasuva ☐ Avo/avioliitossa ☐ Jokin muu, mikä

6. Lapsia

☐ On, ja asuvat kotona (alle 18-vuotiaita) ☐ On, asuvat muualla (myös yli 18-vuotiaita) ☐ Ei

7. Ikä ☐ 12 tai alle ☐ 13-18 ☐ 19-30 ☐ 31-50 ☐ 51-64 ☐ 65 tai yli

8. Miksi kävijä halusi keskustella työntekijän kanssa?

9. Mitä kävijän kanssa tehtiin?

10. Miten kävijä koki hyötynensä? KÄVIJÄN ARVIO, kysytään kävijältä. Kohta jätetään tyhjäksi jos ei ole kysytty.

5=Erittäin paljon	4=Melko paljon	3=Melko vähän	2=Vähän	1=Ei lainkaan
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Miten kävijä koki hyötynensä? TYÖNTEKIJÄN ARVIO.

5=Erittäin paljon	4=Melko paljon	3=Melko vähän	2=Vähän	1=Ei lainkaan
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Kävijän kommentit tai perustelut

13. Mihin kellonaikaan keskustelu käytiin? ☐ 7-10 ☐ 10-13 ☐ 13-18 ☐ 18-20

14. Mikä päivä?

☐ Maanantai ☐ Tiistai ☐ Keskiviikko ☐ Torstai ☐ Perjantai ☐ Lauantai ☐ Sunnuntai

15. Lomakkeen täytti

☐ Sosiaalityöntekijä ☐ Sosiaaliohjaaja ☐ Seurakunnan työntekijä ☐ Joku muu, kuka \_\_\_\_

16. Muita havaintoja