



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# KELA-SIIRRON VAIKUTUKSIA TAMPEREEN SOSIAALITOIMEN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

Assi Kallio

Johanna Lämsä

Katja Pajula

Salla Rinta-Opas

Sini Åström

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2018  
Sosionomikoulutus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosionomikoulutus

KALLIO ASSI, LÄMSÄ JOHANNA, PAJULA KATJA, RINTA-OPAS SALLA &  
ÅSTRÖM SINI:

Kela-siirron vaikutuksia Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden kokemana

Opinnäytetyö 51 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Toukokuu 2018

---

Perustoimeentulotuen Kela-siirto astui voimaan 1.1.2017. Opinnäytetyön tarkoituksena oli teemahaastattelun avulla selvittää, miten ja millä välineillä Kela tunnistaa sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat sekä ohjaa heitä Tampereen kaupungin sosiaalitoimen palveluihin. Kaikki kuusi vastaajaa olivat Tampereen kaupungin aikuissosiaalityön työntekijöitä. Tavoitteena oli tuottaa Kelalle tietoa asiakasohjauksen ja yhteistyön sujumisesta sekä kehitystarpeista Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden näkökulmasta.

Tutkimustulokset osoittivat, että Tampereen sosiaalitoimen sosiaalityön ammattilaisilla on huoli siitä, tunnistetaanko sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita Kelassa. Välineiksi asiakkaiden tunnistamiseen ehdotettiin tiliotteiden tarkkaa seurantaakin sekä tarkistuslistaa. Tuloksista kävi ilmi, että asiakasohjaus oli pääosin toimivaa, mutta siinä koettiin olevan vielä kehitettävää. Kelan ja sosiaalitoimen välistä yhteistyötä pidettiin liian vähäisenä, eikä tiedonkulku ollut riittävää. Kelan ja sosiaalitoimen välinen työnjako koettiin edelleen epäselvänä. Lisäksi aineistosta nousi esille kehitysehdotuksia perustoimeentulotuen myöntämiseen.

Johtopäätöksissä nostetaan esiin kehitystarpeita asiakkaiden sosiaalityön tarpeen tunnistamiseen Kelassa sekä asiakasohjaukseen, yhteistyöhön ja toimeentulotuen myöntämiseen liittyvissä asioissa. Keskeisimmät kehitysehdotukset liittyivät sosiaalityön toimintatapojen tuntemisen lisäämiseen, harkinnan käyttämisen tärkeyteen perustoimeentulotukea myönnettäessä sekä yhteistyön ja tiedonkulun lisäämiseen. Perustoimeentulotuen myöntämiseen ja asiakkaan kohtaamiseen tulisi varata riittävästi aikaa, jotta pystyttäisiin arvioimaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ja asiakaslähtöisesti. Yhteisten kommunikointivälineiden kehittäminen mahdollistaisi sujuvan asiakasohjauksen ja parantaisi Kelan ja Tampereen sosiaalitoimen välistä yhteistyötä.

---

Asiasanat: perustoimeentulotuki, Kela-siirto, asiakasohjaus, yhteistyö

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

KALLIO ASSI, LÄMSÄ JOHANNA, PAJULA KATJA, RINTA-OPAS SALLA &  
ÅSTRÖM SINI:

Influences of Basic Social Assistance Transfer to Kela Experienced by the Social Welfare Office Employees' in Tampere

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 2 pages  
May 2018

---

The purpose was to find out social workers' experiences of how Kela recognizes clients who need support from social services and guides them to social welfare office of Tampere. The aim was to produce information for Kela about how to improve client guidance and co-operation.

The thesis was qualitative in nature. The data were collected through semi-structural theme interviews and analyzed using content analysis. The results revealed that the respondents were worried about that the clients in need of social work are not recognized in Kela. Checking clients' bank account statements and getting carefully acquainted with clients' situation were mentioned as a way to indentify clients.

Most of the respondents agreed that the client guidance works well, but it still needs development. Respondents hoped for more communication tools so that the co-operation and interaction between the social welfare office and Kela could be more effective and employees could get more information of their mutual clients. There were also development suggestions concerning the processing and granting of basic social assistance.

Based on the results of this thesis it would be important to increase co-operation between Kela and the social welfare office in Tampere. Kela should attach more knowledge about social work into their working policies so that they could properly recognize clients in need of social work.

---

Key words: basic social assistance, Kela-transfer, client guidance, co-operation

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	SOSIAALITYÖ.....	7
	2.1. Sosiaalityö ja toimeentulotuki .....	9
3	TOIMEENTULOTUKI.....	10
	3.1. Perustoimeentulotuki .....	11
	3.2. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki.....	12
4	PERUSTOIMEENTULOTUEN SIIRTO KELAAN.....	13
	4.1. Kela organisaationa.....	13
	4.2. Kela-siirron tausta .....	14
	4.3. Vuoden 2017 Kela-siirron tavoitteet.....	16
	4.4. Kela-siirron alkuvaiheet.....	17
	4.5. Yhteisasiakkaiden asiakasohjaus .....	17
	4.6. Moniammatillinen yhteistyö .....	18
5	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESTA.....	20
	5.1. Pro gradu -tutkielma siirron vaikutuksista.....	20
	5.2. Sosiaalibarometri 2016 ja 2017 .....	20
	5.3. Opinnäytetyö perustoimeentulotuen Kela-siirrosta .....	22
6	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	23
7	OPINNÄYTETYÖN PROSESSI.....	24
	7.1. Menetelmänä laadullinen tutkimus.....	25
	7.2. Aineiston hankinta .....	25
	7.3. Aineiston analyysi.....	27
8	TULOKSET .....	29
	8.1. Sosiaalityön tarpeen tunnistaminen Kelassa.....	29
	8.2. Toimeentulotukiasiakkaiden asiakasohjaus Kelasta kunnalle .....	31
	8.3. Kelan ja Tampereen kaupungin sosiaalitoimen välinen yhteistyö.....	33
	8.4. Toimeentulotuen myöntäminen .....	35
	8.5. Tulosten yhteenveto .....	37
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	38
10	POHDINTA.....	40
	10.1. Eettisyys ja luotettavuus.....	41
	10.2. Jatkotutkimusaiheita.....	43
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET .....	50
	Liite 1: Saatekirje .....	50
	Liite 2: Haastattelurunko .....	51

## 1 JOHDANTO

Toimeentulotuen siirtämisestä Kansaneläkelaitokselle (Kela) on keskusteltu jo 1980-luvulta asti. Vuonna 2014 hallitus antoi eduskunnalle esityksen toimeentulotuesta ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta. Siirron tarkoituksena oli lisätä kansalaisten yhdenvertaisuutta ja kuntien ja Kelan välistä yhteistyötä sekä tehostaa tuen myöntämistä. (HE 2014/358.) Perustoimeentulotuen laskenta ja maksatus siirtyivät Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa aiheuttaen merkittäviä muutoksia suomalaiseen sosiaaliturvajärjestelmään ja kuntien sosiaalityöhön. Siirron vaikutuksesta perustoimeentulotuki on muuttunut pitkälti verkossa haettavaksi etuudeksi, jolloin sen yhteys sosiaalityöhön on heikentynyt. (Moisio 2016, 3.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on teemahaastattelun avulla selvittää Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden kokemuksia Kela-siirron vaikutuksista sosiaalitoimen ja Kelan väliseen yhteistyöhön. Opinnäytetyö pyrkii tuomaan esiin sosiaalityön ammattilaisten näkemyksiä siitä, millä välineillä ja edellytyksillä Kelassa on mahdollista tunnistaa sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita. Lisäksi tarkoituksena on kuulla sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia asiakasohjauksen ja yhteistyön toimivuudesta. Tavoitteena on nostaa esiin haastatteluissa mainittuja kehittämistarpeita ja -ehdotuksia.

Opinnäytetyö alkaa teoriapohjan esittelyllä. Ensimmäisessä teorialuvussa esitellään sosiaalityötä sekä sen ja toimeentulon välistä suhdetta. Seuraavaksi tarkastellaan toimeentulotukea. Laajemmin käsitellään Kela-siirtoa, sen taustaa, tarkoitusta ja tavoitteita. Teoriaosuutta seuraa aikaisemmat tutkimukset aiheesta. Tämän jälkeen tulee opinnäytetyön tarkoituksen, tavoitteen sekä tutkimuskysymysten esittely. Opinnäytetyön prosessi -luvussa esitellään laadullinen tutkimus opinnäytetyön menetelmänä sekä kerrotaan enemmän aineiston hankinnasta ja analyysistä. Tulokset esitellään kahdeksannessa luvussa, joka on jaettu neljään alalukuun. Näistä muodostuvat opinnäytetyön johtopäätökset. Viimeisessä luvussa pohditaan opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta sekä jatkotutkimusaiheita.

Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastattelemalla kuutta Tampereen kaupungin aikuissosiaalityössä työskentelevää sosiaalityön ammattilaista. Haastattelut litteroitiin ja aineisto analysoitiin sisällön

analyysillä. Vastaukset luokiteltiin vastaamaan tutkimuskysymyksiä. Pääteemoiksi nousivat sosiaalityön tarpeen tunnistaminen Kelassa, toimeentulotukiasiakkaiden asiakasohjaus, sosiaalitoimen ja Kelan välinen yhteistyö sekä toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä huomioita.

## 2 SOSIAALITYÖ

Kunnallisen sosiaalityön voidaan katsoa alkaneen 1800-luvun loppupuolelta, jolloin vauvahoito alkoi siirtyä seurakunnilta kuntien tehtäväksi. Tuolloin alkoi rakentua ammatillinen ja palkallinen sosiaalityö. Suomalaista hyvinvointivaltiota alettiin perustaa 1930-luvulla, mutta vasta 1970- ja 1980-luvuilla sen rakentaminen lähti todelliseen nousuun. Sosiaalityö käsitteenä vakiintui Suomessa 1970-luvulla. Merkittävin sosiaalityötä koskeva parannus tehtiin 1980-luvun alussa, jolloin sosiaalihuoltolaki uudistettiin. Tämän johdosta sosiaalityön virkojen kelpoisuusehdot määriteltiin ensimmäisen kerran. Lakiuudistusten myötä sosiaalityön koulutus alkoi kehittyä ja vahvistua. (Juhila 2006, 19, 41-42.) Toikon mukaan (2005, 20) sosiaalityö voidaan nähdä kansalaisliikkeenä, käytännön työmuotoina, ammattina ja oppiaineena. Sosiaalihuollon menetelmien kehitysvaiheessa on korostettu köyhien aseman parantamista ja yhteiskunnallista vaikuttamista (Heinonen 2014, 39).

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluita tukipalveluineen ja -toimineen, joiden avulla sosiaalihuollon ammattihenkilöt edistävät ja ylläpitävät yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen toimintakykyä ja -valmiuksia, hyvinvointia, turvallisuutta sekä osallisuutta. Sosiaalipolitiikasta sekä sosiaalihuoltoa koskevasta lainsäädännöstä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö (STM 2018a).

Yhteiskunta ja sosiaalityö ovat muuttuvassa suhteessa keskenään. Sosiaalityön keinoin pyritään vaikuttamaan yhteiskuntaan samalla kun yhteiskunta monien haasteiden kautta pyrkii hallitsemaan sosiaalityötä asettamalla rajat sille, mitä sosiaalityöntekijät voivat tehdä ja mitä heidän pitäisi tehdä. Sosiaalityö sijoittuu yksilön ja yhteiskunnan välille. Sosiaalityö edistää yhteiskunnallista muutosta, ongelmanratkaisua ihmissuhteissa ja vahvistaa ja vapauttaa ihmisiä parantamaan hyvinvointia. Sosiaalityö vaikuttaa tilanteisiin, joissa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa ympäristöön, hyödyntämällä teorioita ihmisten käyttäytymisestä ja sosiaalisista järjestelmistä. Ihmisoikeudet ja oikeudenmukaisuuden periaatteet ovat sosiaalityön perusta. (Cree 2008, 289.)

Sosiaalityö määritellään sosiaalihuoltolaissa asiakas- ja asiantuntijatyöksi, jonka tarkoitus on yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaavan tuki- ja palvelukokonaisuuden ra-

kentaminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Työ on tavoitteellista, ja sen vaikutavuutta ja toteutumista seurataan säännöllisesti. Sosiaalityö tukee muutosta ja tavoittelee yhdessä asiakkaiden kanssa ongelmien lieventymistä, osallisuuden sekä toimintakyvyn ja -valmiuksien vahvistumista sekä sosiaalisen eheyden edistämistä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Sosiaalityön tarkoituksena on varmistaa apu ja tuki vaikeimmassa tilanteessa oleville ihmisille (STM 2018b).

Materiaalisen auttamisen lisäksi sosiaalityö voidaan nähdä myös ihmisten psykososiaalisena tukemisena. Tämä on nähty sosiaalityön erityisenä toiminta-alueena. (Toikko 2005, 213.) Psykososiaalinen työ edellyttää työntekijältä syventymistä asiakkaan ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Psykososiaalista työtä tehdään erityisesti huono-osaisten, marginalisoituneiden sekä syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten kanssa. (Raunio 2009, 178-179.)

Sosiaalityö on ajan saatossa muotoutunut erilaisiksi tehtäväkentiksi, ja samalla siihen on syntynyt uusia käytäntöjä. Sosiaalityöstä on erottautunut joukko erityisaloja, joita ovat esimerkiksi lastensuojelu ja päihdetyö. Näistä aloista on muotoutunut myöhemmin myös perustoimeentulotukeen liittyvä työ, joka on ennen kuulunut pitkälti etuuskäsittelijöiden vastuulle (Karjalainen 2016, 120.) Sosiaalityön areenoita on useita, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään sosiaalitoimessa tehtävään sosiaalihuoltolaissa määriteltyyn aikuis-sosiaalityöhön. Tampereella aikuissosiaalityö on keskittynyt vuoden 2017 alusta kokonaan Sarviksen sosiaaliasemalle. Palvelut jakautuvat alkuvaiheen ja kevyen tuen palveluihin sekä omatyöntekijäpalveluihin. Alkuvaiheen ja kevyen tuen palveluista asiakas saa ohjausta ja neuvontaa. Pakolaisille ja erityisen tuen tarpeessa oleville maahanmuuttajille on oma alkuvaiheen palvelu. (Tampere 2018.)

Uusille asiakkaille voidaan varata aika palvelutarpeen arviointiin, jossa asiakkaan tilanne kartoitetaan kokonaisvaltaisesti. Arvioinnin perusteella asiakas ohjataan tarvittaessa muihin palveluihin, kuten omatyöntekijäpalveluun. Omatyöntekijäpalvelussa asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaa nimetty työntekijä, joko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, koko asiakkuuden ajan. Asiakkaat jakautuvat kolmeen tiimiin: lapsettomat alle 30-vuotiaat, lapsettomat 30 vuotta täyttäneet ja perheelliset 18 vuotta täyttäneet. Palvelu perustuu henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan, joka laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Tampere 2018.)



## 2.1. Sosiaalityö ja toimeentulotuki

Suomessa toimeentulotuki ja sosiaalityö ovat aina kytkeytyneet tiiviisti yhteen. On kuitenkin katsottu, että materiaalisen avun jakaminen vie resursseja oikealta sosiaalityöltä. Toisaalta harkintaa käyttämällä on voitu arvioida asiakkaan yksilöllisiä olosuhteita ja tukea asiakasta. (Saikku & Kuivalainen 2013, 151.) Toimeentulotukea on pidetty myös työvälineenä, jonka avulla on voitu aloittaa ja ylläpitää asiakassuhdetta.

Sosiaalityö perustuu kykyyn tunnistaa ja käsitellä ihmisten elämäntilanteiden ja toimintakyvyn sosiaalisia yhteyksiä (Kananoja 2017b, 37). Osa toimeentulotukiasiakkaista on selvästi vain taloudellisen tuen tarpeessa, mutta osalla esiintyy myös elämänhallintaan liittyviä ongelmia. (STM 2015, 13.) Sosiaalityö tukee, ohjaa ja neuvoo asiakasta ongelmallisissa tilanteissa (Juhila 2008, 16). Sosiaalityön tavoitteina voidaan pitää asiakkaan elämäntilanteen parantamista ja toimintakyvyn tukemista sekä vahvistamista. Näin ollen tarjotut palvelut ja etuudet, kuten toimeentulotuki, ovat sosiaalityön välineitä, joiden avulla saavutetaan edellä mainitut tavoitteet asiakastyössä (Kananoja 2017b, 37).

Pitkittyneeseen toimeentulotukiasiakkuuteen on yhdistettävissä erilaisia hyvinvoinnin haasteita kuten pitkäaikaistyöttömyys, asunnottomuus, sosiaalisten verkostojen heikkous tai puuttuminen sekä päihde- ja mielenterveysongelmat (Juhila 2008, 66). Perusturvallisuuden varmistaminen niin aineellisesti kuin sosiaalisestikin on aina ollut osa sosiaalityötä. Tämä voi tapahtua esimerkiksi tukemalla asiakasta koulutuksen, työn tai asunnon hankkimisessa tai helpottamalla arjen sujumisesta varmistamalla taloudelliset sosiaali-  
lietuudet ja sosiaalipalvelut. Rahalla voidaan auttaa henkilöä aineellisissa ongelmissa, mutta sosiaalisten ongelmien helpottamiseksi tarvitaan tietämystä sosiaalisista tekijöistä. (Kananoja 2017a, 182-183.)

Mikäli toimeentulotukipäätösten tekeminen perustuu vain byrokratiatyölle, jonka tavoitteena on tehdä päätöksiä, on olemassa riski, ettei asiakkaan tilannetta huomioida kokonaisvaltaisesti. Kun toimeentulotukityötä on tehty kunnan sosiaalitoimessa, on voitu havaita muutokset asiakkaan elämäntilanteessa. Etuuspäätöstä tehdessä sosiaalitoimen työntekijät ovat arvioineet samalla asiakkaan palvelutarvetta (Taina & Kotiranta 2014, 192).

### 3 TOIMEENTULOTUKI

Toimeentulotuki tarkoittaa henkilön tai perheen viimesijaista taloudellista tukea, ja sen tarkoituksena on kattaa elämän perusmenoja. Kela voi myöntää toimeentulotukea Suomessa asuvalle tai oleskelevalle henkilölle tai perheelle, joiden tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin menoihin. Toimeentulotuki on lyhytaikainen etuus, jonka tarkoituksena on auttaa ehkäisemään tilapäisiä vaikeuksia ja selviytymään niiden yli sekä edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuki on saajalleen verotonta tuloa. (Toimeentuloturva 2017, 296; Suomen kuntaliitto 2008, 26–27.) Toimeentulotuen myöntämisestä säädetään toimeentulotukilaisissa (1412/1997). Vuonna 2016 toimeentulotukea myönnettiin 260 928 kotitaloudelle ja 398 406 henkilölle (THL 2017).

Henkilö on oikeutettu toimeentulotukeen silloin, kun hän on tuen tarpeessa eikä voi ansaita toimeentuloaan ansiotyöllä, yrittäjätoiminnalla, muista tuloista tai varoistaan, muiden toimeentulotukea turvaavien etuuksien avulla tai muulla tavalla. Viimesijaisena tukimuotona toimeentulotukea myönnetään vain silloin, kun henkilöllä ei ole oikeutta muuhun etuuteen, muu etuus ei ole riittävä tai etuus ei ole henkilön käytettävissä toimeentulotukea haettaessa. Toimeentulotukea laskettaessa huomioidaan kaikki hakijan ja hänen perheensä käytössä olevat tulot ja varallisuus. (Suomen kuntaliitto 2008, 26.) Toimeentulotukilain (1412/1997) mukaan on kuitenkin joitakin tuloja, joita ei huomioida toimeentulotuen suuruutta määritettäessä. Näitä tuloja ovat esimerkiksi vähäisiksi katsotut ansiotulot tai avustukset, alaikäisen lapsen epäsäännölliset tai vähäiset tulot sekä äitiysavustuslain mukaiset äitiysavustukset.

Perustoimeentulotukea voi hakea Kelasta sähköisesti kirjautumalla Kelan asiointipalveluun verkkopankkitunnuksilla. Vaihtoehtoisesti hakemuksen voi täyttää Kelan verkkosivuilla, tulostaa ja toimittaa Kelaan postitse. Hakemuksessa täytyy olla mukana liitteet, joita ovat muun muassa tositteet menoista, joihin toimeentulotukea haetaan. Hakemuksen ollessa uusi Kelaan toimittaa lisäksi kopiot palkkalaskemista sekä tiliotteet kahden viimeisen kuukauden ajalta. Jos verkossa tai lomakkeella hakeminen ei jostain syystä onnistu, voi toimeentulotukea hakea suullisesti soittamalla Kelaan tai käymällä palvelupisteessä (Kela 2018a). Kela käsittelee perustoimeentulotuki hakemuksen seitsemän arkipäivän kuluessa. Jos hakemuksesta puuttuu liitteitä, Kela pyytää toimittamaan tarvittavat

liitteet ja käsittelee hakemuksen liitteiden toimittamisen jälkeen seitsemän arkipäivän kuluessa. (Kela 2018b.)

### 3.1. Perustoimeentulotuki

Toimeentulotukilain (1412/1997) mukaan perustoimeentulotuki muodostuu perusosasta sekä muista perusmenoista. Perusosalla katettaviin menoihin kuuluvat ravintomenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, vaatemenot sekä menot, jotka liittyvät esimerkiksi henkilökohtaiseen puhtauteen, paikallisliikenteen käyttöön, harrastus- ja virkistystoimintaan, puhelimen ja tietokoneen käyttöön tai sanomalehden tilaukseen. Muihin perusmenoihin toimeentulotukilain (1412/1997) mukaan lukeutuvat kotivakuutusmaksut, vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot, asumismenot ja taloussähköstä aiheutuvat menot. Muihin perusmenoihin huomioidaan myös välttämättömän henkilötodistuksen, oleskeluasiakirjan tai matkustusasiakirjan hankintamenot sekä lapsen tapaamisesta aiheutuvat menot lapsen kanssa eri taloudessa asuvalle vanhemmalle perustuen kunnan toimielimen vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen. Kela on järjestämisvastuussa toimeentulotuesta, eli Kela vastaa kaikista perustoimeentulotukeen liittyvistä toimeenpääntöön, neuvontaan sekä harkintavaltaan liittyvistä tehtävistä (Kauhanen & Porko 2016, 3).

Perusosan määriä voidaan toimeentulotukilain mukaan alentaa, jos tuen saaja kieltäytyy hänelle tarjotusta työstä tai työvoimapolitiisesta toimenpiteestä. Tämä perusosan alennus on enintään 20 prosenttia. Toistuvasta kieltäytymisestä perusosaa voidaan jälleen alentaa 20 prosenttia, jolloin perusosan alennus on enintään 40 prosenttia. Perusosaa voidaan alentaa samasta syystä enintään kahdeksi kuukaudeksi kerrallaan. Perusosan alentaminen on henkilökohtaista, eikä se vaikuta esimerkiksi perheenjäsenten perusosiin. Kunnan täytyy antaa Kelalle harkintansa mukaan tietoja, jotka liittyvät tilanteisiin, joissa perusosaa alennetaan. Mikäli perusosaa joudutaan alentamaan, Kelan tulee ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalitoimeen ja ohjata asiakas sinne. Perusosan alentamisen yhteydessä asiakkaalle laaditaan suunnitelma itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi. (Kela 2017a.)

### 3.2. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Kunnilla on järjestämisvastuu täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä sekä perusosan alentamisen yhteydessä tehtävästä suunnitelmasta (Kauhanen & Porko 2016, 3). Täydentävä toimeentulotuki on tarkoitettu hakijan ja tämän perheen erityisistä olosuhteista aiheutuviin menoihin, joita ovat esimerkiksi lasten päivähoidomenot ja asumisesta johtuvat menot. Tukea on mahdollista saada perustelluista syistä tarpeen mukaan. Tampereella täydentävää toimeentulotukea haetaan ensisijaisesti nimetyn omatyöntekijän kautta, joko aikuissosiaalityöstä, gerontologisesta avososiaalityöstä, sijais- ja jälkihuollon sosiaaliasemalta tai lapsiperheiden sosiaalityöstä. (Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki 2017; Suomen kuntaliitto 2008, 27.)

Täydentävää toimeentulotukea voi hakea vasta sen jälkeen, kun on saanut Kelasta perustoimeentulotukea koskevan päätöksen. Haettaessa täydentävää toimeentulotukea on esitettävä tarvittavat selvitykset tuloista ja varallisuudesta, sekä muista välttämättömistä tiedoista, joita tarvitaan toimeentulotukioikeuden selvittämiseen. Näitä ovat muun muassa tiliotteet, tosite vuokranmaksusta, verotuspäätös vuosittain, kuolinpesän verotuspäätös, perunkirja sekä lasku tai kuitti menoista, joihin hakee toimeentulotukea. Nämä selvitykset tulee antaa myös ehkäisevää toimeentulotukea haettaessa. (SiunSote 2018, 3–4.) Ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea voi hakea myös Kelasta perustoimeentulotuen hakemisen yhteydessä. Tällöin Kela siirtää täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotukihakemuksen kunnan käsiteltäväksi. (Tampere 2017.)

Ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään muun muassa aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, ylivelkaantumisen lieventämiseksi, asumisen turvaamiseksi tai jos hakijan taloudellinen tilanne on äkillisesti heikentynyt ja aiheuttanut vaikeuksia. Näiden lisäksi ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muihin tarkoituksiin, jotka edistävät tuen saajan omatoimista suoriutumista. (Suomen kuntaliitto 2008, 27.)

Ehkäisevä toimeentulotuki perustuu aina yksilökohtaiseen harkintaan, sillä tuki ei ole riippuvainen siitä, onko henkilö tai perhe oikeutettu perustoimeentulotukeen tai täydentävään toimeentulotukeen. Ehkäisevän toimeentulotuen tavoitteina ovat syrjäytymisen ja pitkäaikaisen toimeentulotukiriippuvuuden ehkäiseminen, sekä sosiaalisen turvallisuuden ja omatoimisen suoriutumisen edistäminen. (Saikku & Kuivalainen 2013, 152.)

## 4 PERUSTOIMEENTULOTUEN SIIRTO KELAAN

Kela-siirrolla tarkoitetaan vuoden 2017 alussa tapahtunutta perustoimeentulotuen hakeamisen ja maksamisen siirtymistä kunnilta Kelaan. Siirron jälkeen Kela on vastannut asiakkaan oikeudesta perustoimeentulotukeen. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäivät edelleen kunnan vastuulle. Tavoitteena siirron taustalla ovat olleet muun muassa tarve vähentää kuntien tehtäviä ja velvoitteita. Myös asiakkaiden välistä yhdenvertaisuutta on pyritty parantamaan. (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen & Kivipelto 2016, 1–6.) Uudistuksen tarkoituksena ei ollut muuttaa toimeentulotuen tasoa eikä sen myöntämisperusteita (Eronen, Lehtinen, Londén & Perälähti 2016, 17).

### 4.1. Kela organisaationa

Kansaneläkelaitos eli Kela on vuonna 1937 perustettu itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka toimintaa ja hallintoa valvovat eduskunnan nimeämät valtuutetut (Laki kansaneläkelaitoksesta 731/2001). Valtuutetut vahvistavat Kelan hallituksen esityksestä laitoksen tilinpäätöksen perusteet ja tilinpäätöksen sekä myöntävät vastuuvapauden hallitukselle. Lisäksi valtuutetut antavat vuosittain eduskunnalle kertomuksen omasta toiminnastaan. Kelan toimintaa johtaa 10-henkinen hallitus, jonka valtuutetut valitsevat. (Kela 2018c.) Kelalla on 183 toimistoa 165 eri kunnassa ja kaikkiaan Kelalla on 385 palvelupistettä (Kauhanen & Porko 2016).

Kela huolehtii Suomessa asuvien sosiaaliturvasta, ja sen asiakkaita ovat kaikki Suomessa asuvat sekä ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluu lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki, vammaisetuisuudet, vähimmäiseläkkeet sekä perustoimeentulotuki. (Kela 2018d.) Opinnäytetyössä Kelan olennaisin etuus on perustoimeentulotuki, joka siirtyi kunnilta Kelan käsiteltäväksi ja maksettavaksi 1.1.2017.

Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva ovat arvoja, joihin Kelan toiminta perustuu. Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa on säädetty Kelan asema, tehtä-

vät sekä hallinto. Kelan sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koske-  
vissa laissa. (Kela 2018d.) Kelan strategiset tavoitteet vuosille 2017–2020 ovat tarjota  
yhdenvertainen ja vastuullinen asiakaskokemus, olla vahva terveys- ja sosiaalialan  
osaaja, olla aloitteellinen ja arvostettu toimija yhteiskunnassa sekä uudistaa työtä ja työ-  
oloja. (Kela 2018e.)

Kela panostaa verkkoasiointipalveluihin. Toimeentulotukiasiakkaat ohjataan ensisijai-  
sesti hakemaan etuutta verkosta. Suullista hakemusta tarjotaan kuitenkin niille, joilla ei  
ole mahdollisuutta verkkoasiointiin. Kela on arvioinut näitä hakijoita olevan noin 30 pro-  
senttia kaikista hakijoista. Verkkoasiointipalvelussa voi hakea etuutta, lähettää hakemuk-  
seen tarvittavat liitteet, ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen. Palvelussa voi myös tar-  
kastaa onko hakemus ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on. Ke-  
lalla on perustoimeentulotuen käsittelyä varten oma tietojärjestelmä, jossa Kelassa jo ole-  
massa olevat tiedot tuodaan järjestelmään ja käytetään hyväksi hakemusten käsittelyssä.  
(Kauhanen & Porko 2016.) Tämä vähentää Kelaan toimitettavien liitteiden määrää.

#### **4.2. Kela-siirron tausta**

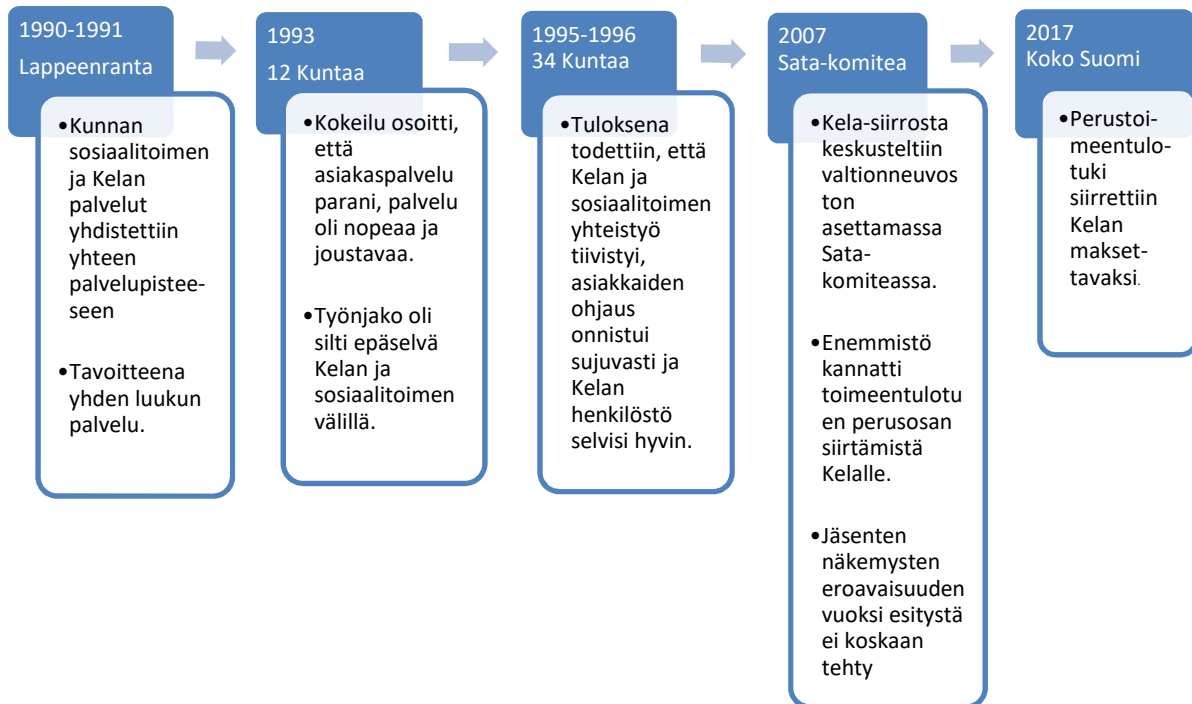
Kuviossa 1. on näkyvissä Kela-siirron näkyvimmit vaiheet (Kangas, Niemelä & Varjo-  
nen 2011, 146-160). Kelan ja sosiaalitoimen palveluiden yhdistämistä samaan palvelu-  
pisteeseen kokeiltiin Lappeenrannassa 1.3.1990—28.2.1991. Kokeilua järjestäneen työ-  
ryhmän mielestä asiakkaita juoksutettiin sosiaaliturvan hallinnollisen hajanaisuuden  
vuoksi kahden luukun välillä. Kokeilun avulla pyrittiin yksinkertaistamaan tukien hake-  
mista ja nopeuttamaan palvelua. Asiakkaat pitivät palvelupisteessä asiointia vähemmän  
leimaavana ja sujuvampana kuin pelkässä sosiaalitoimessa asiointia. Kokeilu osoitti, että  
suurin osa sosiaalitoimen asiakkaista oli myös Kelan asiakkaita. Kokeilun onnistumisen  
johdosta sitä jatkettiin Lappeenrannassa. Organisaatioiden yhdistämistä samaan palvelu-  
pisteeseen kokeiltiin myös muissa kunnissa vuonna 1991. (Kangas ym. 2011, 148-149.)

Ensimmäisen kerran toimeentulotuen Kela-siirtoa kokeiltiin 12 kunnassa vuonna 1993  
(Kangas ym. 2011, 151). Siirron perusteluksi esitettiin monia syitä, kuten eriarvoistumi-  
nen ja sosiaalitoimessa asioimisen leimaavuus. Eriarvoistumisen näkökulmasta ongel-  
maksi koettiin, että harkinnanvaraisena tuki asettaa kansalaiset eriarvoiseen asemaan  
asuinpaikastaan riippuen. Lisäksi sosiaalitoimen työntekijöiden työajasta kului iso osa

raha-asioiden hoitamiseen varsinaisen sosiaalityön kustannuksella. Siirron odotettiin lisäävän resursseja psykososiaalisen työn tekemiselle. (Kangas ym. 2011, 150.)

Seuraava Kela-siirtokokeilu tehtiin vuosina 1995-1996 (Taina & Kotiranta 2014, 189). Kokeiluun osallistui 34 kuntaa ja 32 Kelan toimistoa (HE 358/2014). Kokeilun tuloksena todettiin, että Kelan ja sosiaalitoimen yhteistyö tiivistyi ja asiakkaiden ohjaus onnistui sujuvasti (Kangas ym. 2011, 153). Kokeilu osoitti, että perustoimeentulotuen laskennallinen käsittely soveltui Kelaan (Taina & Kotiranta 2014, 189). Sosiaalityön resurssit kasvoivat, joten katsottiin, että siirto voisi tuottaa säästöjä pitkällä aikavälillä (Kangas ym. 2011, 154). Kela-siirtoa puoltavina tekijöinä nähtiin asiakkaiden yhdenvertaisempi kohtelu sekä palvelun nopeutuminen. Siirron johtoryhmä raportoi, että koulutuksen ja yhteistyön kehittämisen myötä voisi edistää sitä, että Kela osaisi ohjata sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat sosiaalitoimeen. (Kangas ym. 2011, 155.) Onnistumisesta huolimatta siirtoa ei kuitenkaan lähdetty toteuttamaan. Kunnan roolin katsottiin olevan tärkeä asiakkaiden aktivoimisessa, eikä Kelalla ollut mahdollisuutta ohjata asiakkaitaan luontevasti työtä tai elämänhallintaa tukevaan toimintaan. Katsottiin, ettei asiakkaiden ongelmia voida ratkaista pelkällä rahalla, jolloin sosiaalityön tärkeys korostui. (Kangas ym. 2011, 158.)

2000-luvulla Kela-siirrosta keskusteltiin valtioneuvoston kesäkuussa 2007 asettamassa sosiaaliturvan uudistuskomiteassa eli Sata-komiteassa. Enemmistö kannatti toimeentulotuen perusosan siirtämistä Kansaneläkelaitokselle, mutta jäsenten näkemysten eroavaisuuden vuoksi esitystä ei koskaan tehty. (Kangas ym. 2011, 160.) Vuonna 2014 hallitus jätti esityksen perustoimeentulotuen Kela-siirrosta, joka astui voimaan koko Suomessa 1.1.2017 (HE 358/2014).



KUVIO 1. Kela-siirron näkyvimmmät vaiheet (Kangas ym. 2011, 146-160)

### 4.3. Vuoden 2017 Kela-siirron tavoitteet

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta esitellään Kela-siirron toivotuja vaikutuksia. Esityksen tavoitteina oli tehostaa Kelan ja kuntien välistä yhteistyötä, helpottaa asiakkaiden asiointia sekä parantaa kansalaisten yhdenvertaisuutta. (HE 358/2014.) Kela-siirron myötä toivottiin myös, että toimeentulotuen alikäyttö vähentyisi. Vuonna 1991 keskustelussa nousi huoli siitä, että byrokratiaongelmien vuoksi kaikki toimeentulotukeen oikeutetut eivät sitä hae tai saa. (Kangas, Niemelä & Varjonen 2011, 149.)

Kelan mukaan siirron tavoitteina oli yksinkertaistaa toimeentulotukijärjestelmää, vähentää asiakkaiden asiointia monella eri luukulla, lisätä tuen hakijoiden yhdenvertaisuutta sekä tehostaa henkilöstövoimavarojen käyttöä (Kela 2018f). Kelan sisäisessä arvioinnissa



on asetettu tavoitteeksi asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu asuinpaikasta riippumatta. Hakemusten käsittelyssä hyödynnetään Kelassa asiakkaasta jo olevia tietoja. Tavoitteena on toimiva yhteistyö kuntien kanssa sekä hyvä tiedonkulku Kelan ja kuntien välillä, sekä asiakkaiden ohjaaminen sosiaalihuollon palveluihin. (Kela 2017e, 3.)

#### **4.4. Kela-siirron alkuvaiheet**

Kelan toimeentulotukipäätösten viivästyminen oli paljon esillä mediassa vuoden 2017 alussa. Esille nousivat sekä kohtuuttomat asiakastapaukset että uupuneiden työntekijöiden kokemukset. Toimeentulotukihakemusten käsittely ruuhkautui, minkä seurauksena osa maksuista viivästy (Itkonen & Välisalmi 2017, 4). Ruuhkautumisen vuoksi kunnat joutuivat alkuvuoden aikana edelleen tekemään paljon neuvonta- ja ohjaustyötä toimeentulotukeen liittyen. Sosiaalitoimen työntekijät kokivat, että he paikkailivat Kelan tekemiä virheitä tuen myöntämisessä usean kuukauden ajan. (Kuntaliitto 2017.)

Yksi iso ongelma Kela-siirron toteutuksessa oli työntekijöiden määrän tarpeen arviointi. Arvioiden mukaan toimeentulotukipäätöksiä teki kunnissa noin 1500 henkilöä, kun samaan työhön arvioitiin Kelalle tekijöiksi noin 750 henkilöä, eli puolet vähemmän. (Pardia 2017.) Siirron jälkeen Kela on saanut luvan rekrytoida lisää työntekijöitä sekä jatkaa määräaikaisia sopimuksia. Kasvaneen asiakasmäärän vuoksi alkuvuonna 2017 palkattiin yli 300 uutta työntekijää ratkaisutyöhön ja asiakaspalveluun. (Kela 2017b.) Työntekijöitä lisäämällä ruuhka saatiin kuriin huhtikuun 2017 loppuun mennessä (Itkonen & Välisalmi 2017, 4).

#### **4.5. Yhteisasiakkaiden asiakasohjaus**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan Kelan tulee ohjata tuen tarpeessa olevat asiakkaat kunnan sosiaalihuollon palveluiden piiriin. Asiakas voidaan tarvittaessa ohjata myös ilman hänen omaa suostumustaan. Lisäksi laissa säädetään monialaisesta yhteistyöstä, ja velvoitetaan Kelaa tekemään asiakkaan tarpeet huomioiden yhteistyötä sosiaalihuollon kanssa. Myös toimeentulotukilaki (1412/1997) velvoittaa kuntia ja Kelaa tekemään yhteistyötä. Laeilla varmistetaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut.

Yhteisasiakkaaksi kutsutaan asiakasta, joka tarvitsee erilaisia palveluita samanaikaisesti monelta eri taholta kuten Kelasta, sosiaalitoimesta ja työelämäpalveluista. Sujuvalla yhteistyöllä ja asiakasohjauksella voidaan ehkäistä yhteisasiakkaiden turhaa ohjaamista luukulta toiselle. (Lammintakainen & Hujala 2018, 16–18.) Yhteisen asiakkaan palveluketjun pitää olla katkeamaton. Kela on laatinut yhteistyössä kuntien ja Kuntaliiton kanssa asiakasohjauksen yhteistyömallin Kelan ja kuntien väliselle yhteydenpidolle. (Kela 2017c.)

Opinnäytetyössä asiakasohjauksella tarkoitetaan asiakkaan ohjaamista palvelusta toiseen, tässä tapauksessa Kelasta kunnan sosiaalipalveluihin. Kelan velvollisuus on ohjata asiakas ja hänen perheensä kunnan sosiaalihuollon palveluihin, mikäli sosiaalityön tarve tunnustetaan. Tarve voi selvitä esimerkiksi asiakkaan elämäntilannetta kartoitettaessa. Ohjaus on tarpeen, mikäli asiakkaan elämäntilanteen kartoituksessa selviää, että pelkästään Kelan palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä. Asiakas voidaan ohjata Kelasta kunnan sosiaalitoimen palveluihin esimerkiksi työttömyyden, sairastumisen, asunnottomuuden tai läheisen kuoleman vuoksi. (Kela10 2017.)

Tilanteissa, joissa asiakkaan perusosaa alennetaan, asiakas ohjataan automaattisesti kunnan sosiaalitoimeen. Tällöin Kelan tulee tiedottaa hakijalle kunnan velvollisuudesta laatia suunnitelma itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi sekä ohjata henkilö kunnan sosiaalitoimen asiakkaaksi suunnitelman laatimista varten. Kelan tulee lisäksi toimittaa välittömästi kunnan sosiaalitoimelle tieto perusosan alenemista koskevasta päätöksestä ja ilmoittaa tästä hakijalle. (Kauhanen & Porko 2016.) Kela välittää kunnan sosiaalitoimeen tietoa asiakkaan sosiaalityön tarpeesta etuustietopalvelu Kelmun avulla (Kela 2017d).

#### **4.6. Moniammatillinen yhteistyö**

Eri organisaatioiden ja useiden alojen ammattilaisten välistä yhteistyötä kutsutaan moniammatilliseksi yhteistyöksi. (Isoherranen, Rekola & Nurminen 2008, 29.) Moniammatillista yhteistyötä voidaan kuvata sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä sellaisena työskentelynä, jossa eri asiantuntijoiden tavoitteena on arvioida asiakkaan tilannetta monesta eri näkökulmasta. Eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot yhdistetään asiakaslähtöiseksi kokonaisuudeksi, kun yhteistä tietoa prosessoidaan. Vuorovaikutusprosessissa luodaan ta-

pauskohtainen yhteinen tavoite ja pyritään jakamaan yhteinen käsitys tarvittavista toimenpiteistä. Keskustelu tapahtuu yhdessä sovitulla foorumilla sekä yhteisesti sovituin toimintaperiaattein. Tarvittaessa myös asiakas tai omainen voi osallistua yhteiseen keskusteluun. Käytännön näkökulmasta tarkasteltuna moniammatillisessa yhteistyössä painotetaan viittä eri kohtaa, jotka ovat asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoaminen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomiointi. (Isoherranen 2005, 14.)

Moniammatilliseksi yhteistyöksi kutsutaan asiakaslähtöistä yhteistyötä, jossa on mukana useita asiantuntijoita ja mahdollisesti eri organisaatioita. Se sisältää koordinoitua toimintaa, jonka myötä sosiaaliset suhteet vahvistuvat. Moniammatillinen yhteistyö on käsite, joka pitää sisällään monenlaisia yhteistyömuotoja. Moniammatillisuuden kautta yhteistyöhön tulee mukaan useita osaamisen ja tiedon näkökulmia. Keskeiseksi tässä yhteistyössä nousee se, kuinka voidaan prosessoida ja koota yhteen kaikki tämä tieto ja osaaminen, joka on tarpeellista muodostettaessa kokonaisvaltaista käsitystä asiakkaan tilanteesta. Moniammatillisessa yhteistyössä tulisi mahdollistaa tarpeellisen tiedon kokoaminen, prosessointi ja tätä kautta yhteisen tavoitteen rakentaminen. (Isoherranen ym. 2008, 28—33.) Avoin dialogi mahdollistaa sen, että organisaatiot yhdistävät tietonsa ja osaamisensa, jonka seurauksena yhteisen työn tulos tyydyttää molempia osapuolia.

Moniammatillinen yhteistyö edellyttää ammatillista erityisosaamista sekä uusia yhteistyötaitoja, muutoksia toimintamalleissa ja johtajuudessa. Moniammatillisessa yhteistyössä pyritään toimimaan siten, että yhteinen tavoite tunnistetaan ja saavutetaan mahdollisimman tehokkaasti ja onnistuneesti. Siinä korostuvat sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutus. Hyvin toimivassa työryhmässä yhteistyö toimii, ja sen myötä kaikki osapuolet saavat onnistumisen kokemuksia. (Isoherranen ym. 2008, 26—27.) Onnistuakseen moniammatillinen yhteistyö edellyttää yhteisiä käsitteitä ja yhteistä ammatillista kieltä. Työhön täytyy olla määritelty tietyt raamit ja säännöt, jotta mahdollistetaan tavoitteellinen työskentely yhdessä. (Isoherranen ym. 2008, 42.) Asiantuntijoiden osaaminen voi jäädä vaillinaiseksi, jos osaamista ei jaeta yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Vaikka asiantuntijat tarkastelevat asiakkaiden tilanteita hyvinkin erilaisista näkökulmista, tavoitteena tulisi olla yhteisen kokonaisnäkömyksen rakentaminen ja yhteisen päämäärän asettaminen. (Isoherranen ym. 2008, 30, 44.)

## 5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESTA

Toimeentulotuen siirto sosiaalitoimesta Kelaan on isoin sosiaaliturvajärjestelmää ja sosiaalityötä koskeva muutos vuosikymmeniin (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen & Kivipelto 2016, 1). Tämän vuoksi Kela-siirron vaikutuksia on arvioitu ja tutkittu jo ennen varsinaisen siirron toteutumista ja sen jälkeen. Tässä kappaleessa esitellään aiheesta tehty Pro gradu –tutkielma, vuosien 2016 ja 2017 sosiaalibarometrit sekä yksi opinnäytetyö.

### 5.1. Pro gradu -tutkielma siirron vaikutuksista

Hänninen ja Komulainen (2015, 52–53) tutkivat pro gradu -työssään sosiaalityöntekijöiden käsityksiä ja arvioita Kela-siirron vaikutuksista sosiaalityöhön ennen varsinaista siirtoa. Saatujen vastausten perusteella muutoksen oletettiin lisäävän asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua ja poistavan toimeentulotuen alikäyttöä. Yhteistyö sosiaalitoimen ja Kelan välillä nähtiin merkittävänä tekijänä. Tärkeänä menetelmänä perustoimeentulotuen käsittelyssä nähtiin tiliotteiden läpikäyminen, joka teki näkyväksi asiakkaiden rahankäyttöä ja toi esille erilaisia ongelmakohtia. Näitä olivat esimerkiksi peliriippuvuus ja päihdeongelmat.

Tulosten mukaan haasteeksi nousi esimerkiksi heikoimmassa asemassa olevien ihmisten ohjautuminen Kelasta sosiaalitoimeen. Tähän liittyi huoli siitä, käydäänkö hakemuksia Kelassa perusteellisesti läpi ja saavatko Kelan työntekijät laajan ja perusteellisen koulutuksen toimeentulotukilain soveltamiseen. Sosiaalityöntekijät näkivät uhkana myös Kelan järjestelmän kankeuden ja tiedonkulun haasteet Kelan ja sosiaalitoimen välillä. (Hänninen & Komulainen 2015, 58–62).

### 5.2. Sosiaalibarometri 2016 ja 2017

Vuoden 2016 Sosiaalibarometrissa esiteltiin tehtyjen kyselytutkimusten avulla, kuinka Kela-siirron kannatus kuntien sosiaali- ja terveysjohtajien, sosiaalityöntekijöiden ja Kelan vastaajien keskuudessa on muuttunut vuodesta 2009. Kela-siirtoon myönteisesti suh-

tautuvien määrä kasvoi eduskunnan hyväksytyä lakimuutoksen 12.3.2015 toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta ja peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta. Vuoden 2016 sosiaalibarometrissa selvitettiin myös sosiaali- ja terveysjohtajien, sosiaalityöntekijöiden ja Kelan vastaajien arvioita perustoimeentulotuen siirrosta aiheutuvista seurauksista.

Vuoden 2016 Sosiaalibarometrin tutkimuksessa vastaajat arvelivat yleisesti Kela-siirron parantavan asiakkaiden oikeuksia ja yhdenvertaisuutta sekä kansalaisten perusoikeuksia. Toisaalta 58 prosenttia sosiaali- ja terveysjohtajista ja kaksi kolmasosaa sosiaalityöntekijöistä pelkäsivät siirron heikentävän vaikeimmassa asemassa olevien ihmisten asemaa. Kelassa vain kymmenesosa vastaajista arvioi näiden väestöryhmien aseman heikkenevän. (Eronen, Lehtinen, Londén & Perälähti 2016, 24.)

Tutkimuksen perusteella suurin osa kaikista vastaajaryhmistä uskoi Kela-siirron vähentävän asiakkaiden tarvetta asioida usealla luukulla, parantavan sähköisen asioinnin mahdollisuuksia ja alentavan kynnystä hakea toimeentulotukea. Kuitenkin noin neljä viidestä sosiaali- ja terveysjohtajasta ja sosiaalityöntekijästä uskoi, että siirron myötä perustoimeentulotukiasiakkaiden palvelutarpeiden arviointi muuttuu pinnallisemmaksi, ja asiakkaita ohjataan useammin omatoimiseen asioimiseen ja etuuden hakemiseen verkossa. Vastaajista 77–79 prosenttia ei myöskään uskonut perustoimeentulotukea hakevien asiakkaiden henkilökohtaisen palvelun paranevan. Asiakkaiden uskottiin jäävän yhä useammin ilman varsinaista sosiaalityön tukea. Näin uskoi 70 prosenttia sosiaali- ja terveysjohtajista ja sosiaalityöntekijöistä. (Eronen ym. 2016, 26.)

Vuoden 2017 alussa Kela-siirron tultua voimaan tehtiin uusi sosiaalibarometri, johon vastasivat sosiaali- ja terveysjohtajat, sosiaalityöntekijät, Kelan johtajat sekä Kelan työntekijät. Merkittävää tuloksissa oli se, että vuonna 2017 sosiaalityöntekijöistä 78 prosenttia arvioi heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tilanteen heikkenevän, kun vuonna 2016 näin ajatteli vain 66 prosenttia. Vuonna 2017 43 prosenttia sosiaalityöntekijöistä uskoi asiakkaiden luukulta toiselle ohjaamisen vähenevän, kun vuonna 2016 näin ajatteli vielä 63 prosenttia sosiaalityöntekijöistä. Kelan työntekijöistä noin puolet eli 49 prosenttia uskoo luukulta toiselle ohjaamisen vähenevän. (Näätänen, Londén & Peltosalmi 2017, 103; 108–109.)

### 5.3. Opinnäytetyö perustoimeentulotuen Kela-siirrosta

PRO SOS –hanke teki keväällä 2017 kartoituksen, jonka avulla he pyrkivät saamaan tietoa sosiaalityön ammattilaisilta aikuissosiaalityön hyvistä käytännöistä toimeentulotuen suhteen. PRO SOS –hankkeen tekemän alkukartoituskyselyn avulla on selvitetty Kelan ja kunnan yhteistyön ja asiakasohjauksen tapoja sekä kartoitettu niihin liittyviä kehittämistarpeita ja kehittämisehdotuksia. PRO SOS – uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa –hankkeen tekemä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Menetelmänä tutkimuksissa on käytetty kyselylomaketta, joka lähetettiin vastaajille internetin kautta. Saadut vastaukset ovat PRO SOS –hankkeen osahankkeiden Socomin, Soccan, SoNET BOTNIA:n, Vasson, Verson, Kosken sekä Pikassosen alueiden työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden mielipiteitä. Suurin osa vastaajista työskentelee kunnassa, aikuissosiaalityössä sekä on koulutukseltaan sosiaalityöntekijöitä. (Tauriainen & Tuurihalme 2017, 17–24.)

Kirsi Tauriainen ja Jasmin Tuurihalme (2017, 7–9) Seinäjoen ammattikorkeakoulusta saivat syksyllä 2017 valmiiksi opinnäytetyön PRO SOS –hankkeen keräämän aineiston pohjalta. Opinnäytetyössä analysoitiin ne vastaukset, jotka liittyivät olennaisesti perustoimeentulotuen Kela-siirtoon. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä kehittämisen tarpeita työntekijät tunnistavat Kelan ja kunnan välisessä toimeentulotukeen liittyvässä yhteistyössä ja asiakasohjauksessa sekä miten työntekijät kokevat asiakkaiden tasa-arvon toteutuvat toimeentulotukityössä.

Johtopäätöksissä käydään läpi vastaajien kokemuksia siitä, millä perusteella asiakkaita ohjataan tai tulisi ohjata Kelasta kunnalle. Syitä ovat muun muassa herännyt huoli asiakkaasta tai on huomattu jokin muu tarve sosiaalihuollon palveluille. Yhteydenpito Kelasta kunnalle koskee lähinnä täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukihakemusta. Yhteydenpitovälineenä toimii erilaiset viestintävälineet kuten puhelinyhteys, Kelan etuustietojärjestelmä Kelmu ja sen sisällä oleva eTotu sekä sähköposti. Kehittämistarpeet liittyivät kunnan ja Kelan väliseen yhteistyöhön ja Kelan asiakasohjaukseen sekä toimeentulotuki-asiakkaiden palveluntarpeen tunnistamiseen ja sosiaalityön asiakasohjaukseen. (Tauriainen & Tuurihalme 2017, 91–97.)

## 6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena on haastatteluiden avulla selvittää Tampereen sosiaalitoimen sosiaalityön ammattilaisten kokemuksia Kela-siirrosta. Tarkemmin tutkitaan, miten ja millä välineillä Kela tunnistaa ja ohjaa asiakkaitaan Tampereen sosiaalitoimen palveluihin ja miten Tampereen sosiaalitoimen ja Kelan välistä yhteistyötä voisi kehittää. Lisäksi selvitetään niihin liittyviä kehitysehdotuksia. Tavoitteena on tuoda esille keinoja, joiden avulla Kela voisi tunnistaa sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita sekä tuottaa tietoa Kelalle asiakasohjauksen ja yhteistyön sujumisesta sekä mahdollisista kehitystarpeista Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden näkökulmasta. Kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen lisäksi aineistosta nousi esille toimeentulotuen myöntäminen, joka päätettiin lisätä kolmanneksi tutkimuskysymykseksi.

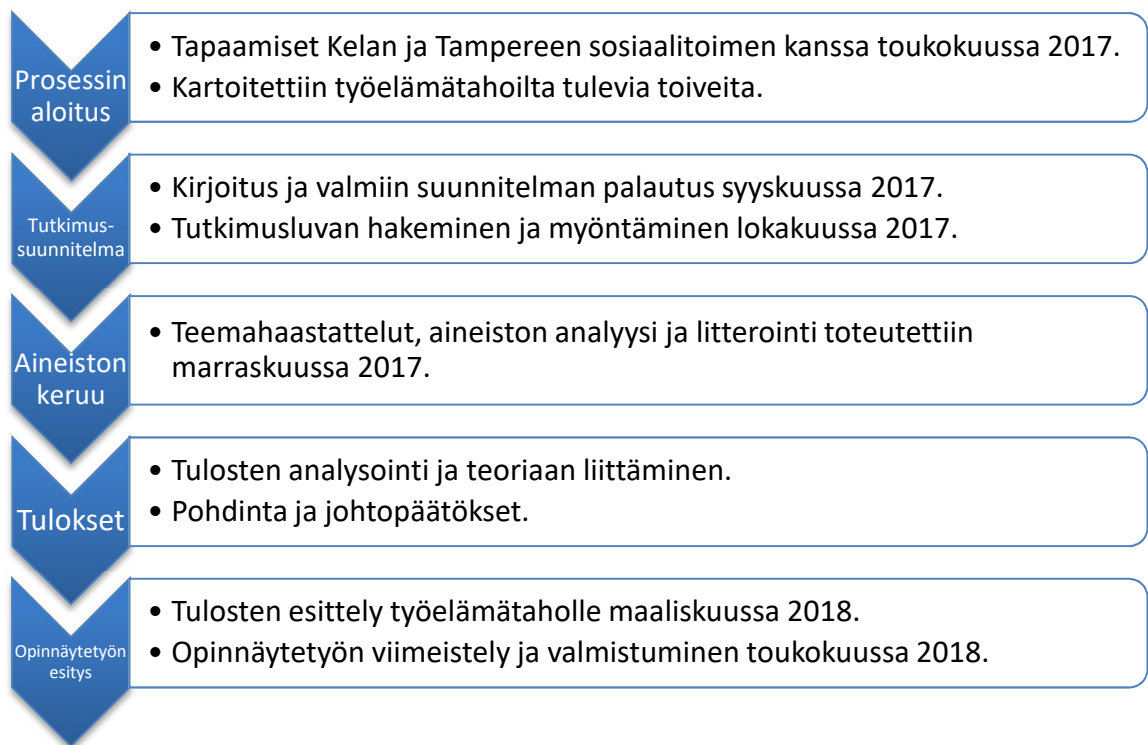
Tutkimuskysymykset:

1. Millä edellytyksillä ja tiedolla Kela voisi tunnistaa sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita ja ohjata heitä sosiaalipalveluihin?
2. Miten Tampereen sosiaalitoimen ja Kelan välistä yhteistyötä tulisi kehittää?
3. Mitä Kela voisi ottaa huomioon myöntäessään perustoimeentulotukea sosiaalityön ammattilaisten näkökulmasta?

## 7 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin toukokuussa 2017. Opinnäytetyössä selvitetään, mitä muutoksia Kela-siirto on tuonut Tampereen kaupungin sosiaalitoimen ja Kelan väliseen asiakasohjaukseen sekä yhteistyöhön. Tavoitteena on nostaa esille Kelan ja Sosiaalitoimen välisen yhteistyön kehitystarpeita. Prosessi aloitettiin syventymällä hallituksen esitykseen Kela-siirrosta.

Lokakuussa 2017 opinnäytetyölle saatiin tutkimuslupa Tampereen kaupungilta (kuvio 2). Tämän jälkeen aloitettiin tutkimuskysymysten ja haastattelurungon (liite 2) työstäminen. Opinnäytetyön keskeisimmät tutkimuskysymykset rakentuivat Kelasta saadun viitekehysten ympärille. Kela oli kiinnostunut kuulemaan sosiaalitoimen työntekijöiden näkemyksiä siitä, millä tiedolla ja välineillä Kelan on mahdollista tunnistaa ja ohjata asiakkaita sosiaalityön palveluiden piiriin. Opinnäytetyötä varten haastateltiin kuutta Tampereen sosiaalityön ammattilaista marraskuussa 2017. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön prosessi kesti vuoden.



KUVIO 2. Opinnäytetyöprosessi



## 7.1. Menetelmänä laadullinen tutkimus

Opinnäytetyö on tehty kvalitatiivisesti eli laadullisen tutkimuksen keinoin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on olennaista, että tutkija ja tutkimuksen kohde ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 23.) Tässä opinnäytetyössä vuorovaikutus tutkittavan kohteen eli Tampereen sosiaalitoimen sosiaalityön ammattilaisten kanssa tapahtui haastattelutilanteessa. Myös Eskolan ja Suorannan (1998, 16) mukaan laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä osallistuvuus esimerkiksi haastattelun keinoin.

Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden kuvata tutkittavaa ilmiötä ymmärrettävästi ja kokonaisvaltaisesti. Laadullista tutkimusta käytetään silloin, kun tutkittavaa ilmiötä ei tunneta entuudestaan ja halutaan selvittää mistä ilmiössä on kyse. Ilmiöstä ei siis ole saatavilla valmiita teorioita, joilla selittää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. (Kananen 2014, 17.) Kela-siirron vaikutuksia Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden kokemana ei ole aiemmin tutkittu, minkä vuoksi laadullinen tutkimusmenetelmä soveltui tähän opinnäytetyöhön.

## 7.2. Aineiston hankinta

Laadullisissa tutkimuksissa yleisimmin käytetty tiedonkeruumenetelmä on haastattelu. Haastattelun tyyplejä on monia, mutta käytetyin niistä on teemahaastattelu. (Kananen 2014, 70.) Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, jolle on ominaista ennalta asetettu haastattelun aihepiiri. Teemahaastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan ennalta asetetun teeman mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.) Eskolan ja Suorannan (1998, 87) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset ilman valmiita ennalta asetettuja vastausvaihtoehtoja. Teemat määritellään sen pohjalta, mitä ennakkonäkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä on (Kananen 2014, 70). Teeman varassa etenevä haastattelu sopi tähän opinnäytetyöhön, koska tavoitteena oli saada haastateltavien ääni ja omakohtaiset kokemukset kuuluviin.

Yhteyshenkilö Tampereen sosiaalitoimesta tiedotti työntekijöille mahdollisuudesta osallistua opinnäytetyön haastatteluosuuteen. Työntekijät, jotka halusivat osallistua haastat-

teluun, laittoivat sähköpostia opinnäytetyön tekijöiden yhteyshenkilölle. Sähköpostin välityksellä sovittiin haastatteluiden ajankohdat ja paikat. Kaikille haastateltaville lähetettiin etukäteen sähköpostitse saatekirje, jossa kerrottiin opinnäytetyön alustavat tutkimuskysymykset, opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet sekä yleistä tietoa itse haastattelutilanteesta (liite 1). Haastateltaville ei lähetetty ryhmäsähköposteja, jotta jokainen haastateltava voisi osallistua haastatteluun anonymisti.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin yhteensä kuutta sosiaalialan ammattilaista Tampereen sosiaalitoimesta. Haastattelijoina toimi kaksi opinnäytetyön tekijää ja samat haastattelijat haastattelivat kaikkia kuutta teemahaastatteluihin osallistunutta. Tämä varmisti haastattelutilanteiden yhdenmukaisuuden. Haastatteluja varten tehtiin haastattelurunko (liite 2), joka toimi pohjana haastattelutilanteessa. Haastattelukysymykset tehtiin suhteessa tutkimuskysymyksiin. Haastattelukysymyksiä muotoiltiin uudelleen useita kertoja, ennen lopullisen haastattelurungon muodostumista.

Haastattelut järjestettiin Tampereen sosiaalitoimen tiloissa marraskuussa 2017. Jokaiseen haastatteluun varattiin tunti aikaa. Ennen haastattelun alkua haastateltavien kanssa käytiin läpi opinnäytetyön aihe. Heille kerrottiin, että haastattelut nauhoitetaan ja myöhemmin litteroidaan. Haastateltaville kerrottiin, että nauhoitetut haastattelut tuhotaan ja haastateltavien tunnistettavuus häivytetään litteroinneista sekä opinnäytetyöstä.

Haastattelut olivat lopulliselta kestoaltaan 40—60 minuuttia. Haastattelut litteroitiin ja litteroitua aineistoa kertyi kaikista kuudesta haastattelusta yhteensä 64 sivua. Litterointi tarkoittaa äänitteiden kirjoittamista kirjalliseen muotoon. Litterointia voidaan tehdä eri tarkkuustasoilla. Sanatarkassa litteroinnissa pienetkin äännähdykset kirjataan ylös, kun taas yleiskielisessä litteroinnissa teksti muutetaan kirjakielelle jättäen tekstistä pois murre- ja puhekielen ilmaisut. (Kananen 2014, 101—102). Litterointia tehdessä käytettiin apuna tietokoneohjelmaa, jonka avulla nauhoitettua haastattelua voitiin hidastaa, jotta tekstiksi litteroiminen oli sujuvampaa. Litteroinneista jätettiin pois ne haastattelun kohdat, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin sekä ne osuudet, joista haastateltavan olisi voinut tunnistaa.

### 7.3. Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on selkeyttää aineistoa ja näin tuottaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 1998, 138). Tässä opinnäytetyössä analyysimenetelmänä on käytetty sisällön analyysia. Sisällön analyysi on tekstin analysoimista, jossa etsitään tekstin merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104). Sisällön analyysin tarkoituksena on koota tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka liittää tulokset ilmiön laajempaan asiayhteyteen sekä muihin aiheeseen liittyviin tutkimustuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105).

Litteroituja haastatteluita eli opinnäytetyön aineistoa lähdettiin käsittelemään etsimällä litteroinneista vastauksia tutkimuskysymyksiin. Jokaiselle ennakkoon asetetulle tutkimuskysymykselle valittiin väri, jonka avulla eroteltiin litteroiduista haastatteluista tutkimuskysymyksiin vastaavat virkkeet. Analyysivaiheessa käytettiin neljää eri väriä osoittamaan niitä virkkeitä, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Käytännössä virkkeiden merkitsemiseen käytettiin Wordin tekstinkäsittelyohjelmaa ja sen tekstin korostusväritointoa.

Ennen varsinaista analyysia on aineistoa pelkistettävä, jotta voidaan hahmottaa aineiston sisältö. Tiivistetystä sisällöstä löytyy lopullisen analyysin kannalta oleelliset havainnot. (Kananen 2008, 88—89.) Litteroinneista poimituista ilmaisuista, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin, tiivistettiin opinnäytetyötä ajatellen olennaiset havainnot erillisille lapuille. Näiden havaintojen pohjalta lähdettiin jatkamaan lopullisten tulosten etsimistä. Oheisessa taulukossa (taulukko 1) on esimerkkejä aineiston tiivistämisestä.

Teemat rakentuivat tutkimuskysymyksistä. Aineisto analysoitiin tutkimustehtävän pohjalta, joten aineistosta haettiin vain tutkimuskysymyksiin vastaavia havaintoja. Opinnäytetyön tulosten teemat ovat Kelan ja Tampereen sosiaalityön välinen yhteistyö, asiakasohjaus ja sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistaminen Kelan palveluissa sekä toimeentulotuen myöntäminen.

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston analyysistä

Aineisto	Pelkistys	Teemoittelu
<p>“Ne tiliotteet on jotenki kaikkein konkreettisimmat sen elämän hallinnan kannalta” (Haastattelu 2)</p>	<p>Välineet joiden avulla tunnistaa sosiaalityöntarpeessa oleva asiakas</p>	<p>Ohjaustarpeen tunnistaminen</p>
<p>”Et enemminkin sit vaan matalalla kynnyksellä niitä ohjauksia tänne laittaisi kun että jättää laittamatta.” (Haastattelu 3)</p>	<p>Matalampi kynnyksellä asiakasohjaukseen.</p>	<p>Asiakasohjaus</p>
<p>”Molemmilla puoleilla jalkautuminen vois auttaa siinä kouluttamisessa ja kehittämisessä siinä et mitä me ollaan ja mitä me tehdään.” (Haastattelu 1)</p>	<p>Yhteistyön kehittämien</p>	<p>Yhteistyö</p>
<p>”Inhimillisyyttä tietysti toivoisi enemmän, päätöksenteossa se aina välillä tuntuu jotenkin hukkuvan.” (Haastattelu 3)</p>	<p>Inhimillisyyttä päätöksentekoon</p>	<p>Toimeentulotuen myöntäminen</p>

## 8 TULOKSET

Tulokset esitellään tutkimuskysymysten rajaamien teemojen mukaisesti. Tulokset on jaettu neljän keskeisen käsitteen alle. Tärkeimmiksi teemoiksi opinnäytetyössä nousivat Kelan ja Tampereen sosiaalitoimen välinen yhteistyö, asiakasohjaus Kelasta sosiaalitoimeen ja asiakkaiden tunnistaminen Kelassa sekä toimeentulotuen myöntäminen. Tuloksissa on huomioitu yksittäisenkin haastateltavan esille tuomia havaintoja, koska aikuissosiaalityön eri palveluissa työskennellään erilaisten asiakasryhmien kanssa.

### 8.1. Sosiaalityön tarpeen tunnistaminen Kelassa

Sosiaalityössä työntekijä kohtaa asiakkaan elämäntilanteet ja hänen on analysoitava niihin liittyviä riskejä, puutteita sekä ongelmia. Työntekijän tulee tunnistaa arjen ongelmia eri näkökulmista sekä havainnoida niihin liittyviä ratkaisumahdollisuuksia. (Laitinen & Kemppainen 2010, 139.) Jo ennen Kela-siirron toteutumista sosiaalialan ammattilaiset olivat huolissaan siitä, että siirron jälkeen asiakkaiden elämäntilanteet voivat kriisiytyä, jos merkkejä ongelmien pahenemisesta ei huomata ajoissa (Blomgren ym. 2016, 5). Haastatelluista sosiaalityön ammattilaisista viidelle on herännyt huoli, päätyvätkö sosiaalisin perustein apua ja tukea tarvitsevat asiakkaat sosiaalitoimeen. Haastateltavat arvelivat, että Kelan työntekijät eivät välttämättä tunnista sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita kohtaamisten ja yhteydenottojen perusteella.

Haastatelluista sosiaalityön ammattilaisista kaikki kuusi mainitsivat asiakkaan sosiaalisten ongelmien olevan syy ohjata asiakas sosiaalitoimeen. Haastattelujen perusteella sosiaaliset ongelmat voivat ilmetä asiointitilanteissa esimerkiksi itkuisuutena tai jaksamattomuutena. Sosiaalisia syitä, joiden perusteella asiakkaita tulisi ohjata Kelasta sosiaalitoimeen, ovat haastateltavien mukaan muun muassa asiakkaan pitkäaikaistyöttömyys, kieli-ongelmat, taloudellinen taitamattomuus, asumisen ongelmat sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat. Jos asiakkaan hakemukset ovat usein myöhässä tai lisäselvitysten toimittaminen on asiakkaalle hankalaa, tulisi asiakas ohjata sosiaalitoimeen. Kirjallisten hakemusten tarkempi tarkastelu voisi edesauttaa psyykkisten, sosiaalisten ja taloudellisten ongelmien tunnistamisessa.

*Ja sitten mielenterveysongelmat jotka voi just ilmetä tälläsena jaksamattomuutena ja semmosena et kokee tilanteensa kuormittavana ja virastoasioinnilla saattaa olla hyvin häpeissään tai itkuinen käydessään Kelassa et sellasia vois myöskin ohjata tänne avun ja tuen piiriin.*

*Haastattelu 1*

Tarkasteltaessa asiakkaan elämäntilannetta tarvitaan kokonaisvaltaista ajattelutapaa, mikä mahdollistaa ihmisten avun, palvelujen ja tuen tarpeiden ymmärtämisen laajasti. Asiakkaan kanssa tulee tehdä tilannearvio, jossa palveluiden ja tuen tarpeet selvitetään. (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47–49.) Sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistamisen helpottamiseksi puolet haastatelluista pitävät hyvänä keinona tarkistuslistaa. Haastateltavat ajattelevat, että tarkistuslista voisi olla lyhyt ja ytimekäs ja pitäisi sisältää sosiaalityön tarpeen tunnistamiseen liittyviä asioita. Yksi haastateltavista käytti tarkistuslistasta sanaa huoliseula. Tarkistuslista voisi toimia työvälineenä, jonka avulla Kelan työntekijöiden olisi helpompi tunnistaa sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat.

*Semmonen se huoliseula et on lueteltu näitä tiettyjä asioita mitä voi tiliotteesta nähdä ja muuten se että mitä siinä hakemuksessa kertoo niin mitä siitä voi saada irti.*

*Haastattelu 5*

Viisi kuudesta haastateltavasta mainitsi tiliotteiden tarkastamisen ja systemaattisen seurannan olennaisena välineenä sosiaalityön tarpeen tunnistamisessa. Haastateltavien kokemusten mukaan asiakkaiden tiliotteisiin perehtymällä voi selvittää asiakkaan mahdolliset elämänhallinnan haasteet, kuten alkoholiongelma tai peliriippuvuus, jotka voivat ilmetä useina ostoina Alkosta tai Veikkaukselta. Tiliotteesta voidaan havaita myös esimerkiksi maksamattomat vuokrat, jotka voivat viitata asumisen ongelmiin. Haastateltavien mukaan näiden havaintojen perusteella asiakas tulisi ohjata sosiaalitoimeen.

Kahden haastateltavan mukaan Kelan työntekijät voisivat hyödyntää asiakkaiden tunnistamisessa Kelan käytössä olevia tietojärjestelmiä, joista selviävät muun muassa asiakkaan oleskelulupatiedot, lausunnot ja etuustiedot. Mikäli asiakas on alle 25-vuotias tuloton, kouluttamaton tai hän on työkyvyttömyyseläkkeellä, on perusteltua ohjata asiakas sosiaalipalveluihin. Yhden haastateltavan mukaan maahanmuuttaja-asiakkaita tunnistetaan huonosti Kelassa. Sosiaalityön tarpeessa olevien maahanmuuttajien tunnistamista nopeuttaisi asiakkaan perustietojen tarkastaminen. Mikäli asiakkaalla ei ole lausuntoja TE-

palveluista, oleskelulupa on vasta saatu tai asiakkaalla on ensimmäinen vakituinen osoite Suomessa, tulisi hänet ohjata asioimaan sosiaalitoimeen.

*No tota.. pitäis katsoo että milloin asiakas on saanu ensimmäisen oleskeluluvan, et jos hän on sen saanu nyt juuri esimerkiksi nytte tässä muutama kuukausi sitten, ni sehän on sitten ihan selkee peruste, et hän on uus.. - -. Kattoo oleskelulupatiedot, ensimmäinen kotikuntarekisteröinti.. sieltä. Sil-lai meillä tunnistetaan asiakkaita. - -. Että tuolla sosiaalipalveluneuvonnasakin ne kiinnittää näihin kahteen asiaan huomiota. Että asiakas kertoo, että "olen juuri muuttanut vastaanottokeskukseen tänne Tampereelle". Se-hän on ihan selkee, ei siinä ees tarvi kattoo mitään. Ja tiedän et Kelasta näkyy nää kaikki tiedot.*

*Haastattelu 4*

*Mä oisin enemmän huolissani niistä tulottomista joilla ei oo tutkintoo ja sit näistä jotka on vaikka sairaspäivä rahalla tai on nyt jo alle 25 -vuotiaana jollain vaikka työkyvyttömyyseläkkeellä.*

*Haastattelu 5*

## **8.2. Toimeentulotukiasiakkaiden asiakasohjaus Kelasta kunnalle**

Sosiaalityön palveluita tarvitsevat asiakkaat tulisi ohjata Kelasta kuntiin siten, että asiakkaat saisivat tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti ja niin, ettei heidän tilanteensa aina-kaan huonontuisi (Blomgren & Saikkonen 2018, 2). Kolme kuudesta haastateltavasta kokee, että perusteet ja kriteerit, joilla Kelasta on ohjattu asiakkaita sosiaalitoimeen, ovat pääosin riittäviä ja hyviä. Kaksi kuudesta sanoo, että asiakkaita saisi ohjata sosiaalipalveluihin matalammalla kynnyksellä. Kaikki haastateltavat kokevat, että asiakasohjauksessa on vielä kehitettävää. Puolet haastateltavista kokee Tampereen sosiaalitoimessa asiakasohjausten runsaan määrän yleisesti hyvänä asiana ja on sitä mieltä, että parempi tehdä asiakasohjaus kuin jättää tekemättä.

*Mut että muutoin mun mielestä se ongelma ei oo tällä hetkellä niin päin, että sieltä tulis paljon turhia ohjauksia, vaan ennemmin niin päin, et sieltä ei tuu tarpeeksi ohjauksia tänne näin.*

*Haastattelu 3*

Kaikki haastateltavat pohtivat, ohjautuvatko asiakkaat Kelasta Tampereen sosiaalitoimeen oikeilla perusteilla. Tämä kysymys nousee esiin myös Sosiaalibarometrin 2017 teh-

dyssä tutkimuksessa, jossa neljä viidestä eli 78 prosenttia vastanneista sosiaalityöntekijöistä pitää todennäköisenä sitä, että Kela-siirron myötä heikompiosaiten asema heikentyy. Sosiaalibarometrin tutkimukseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä myös 82 prosenttia on pitänyt todennäköisenä asiakkaiden jäävän useammin ilman sosiaalityön tukea Kela-siirron vaikutuksesta. (Näätänen ym. 2017, 116.)

*- - vähän sellasta aktiivista markkinointia, et me ollaan täällä Sarviksella, meille voi ohjata asiakkaita, mitä me täällä tehdään, et he voi ohjata matalammalla kynnyksellä tänne asiakkaita. - - me ollaan muutakin kuin täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea ja voidaan auttaa lievemmissäkin elämönhallinnan ja arjen ongelmassa. Et ei tarvitse olla suorastaan asunoton ja hirveissä huumeongelmassa, voidaan auttaa paljon lievemmissäkin pulmissa. Sitä kehittäisin enemmän. Se varmaan parhaiten onnistuis sillee, että tuotais paremmin ilmi, et mitä ja ketä me ollaan ja mitä me tehdään. Voi olla, että Kela ei niin tunne mitä sosiaalityö on, että missä kaikessa voitaus auttaa. just nämä taloudellisen taitamattomuuden asiat, velkaantuminen, mielenterveys- ja päihdeongelmat, asumisen ongelmat ja työllistymis- ja koulutuskysymykset, niin tällaisissa asioissa voitais ihmisiä auttaa ja ollaan muutakin, kun sitä ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea.*

*Haastattelu 1*

Kela-siirron alkuvaiheessa syntyi kahden haastateltavan mukaan asiakasohjauksia, joissa asiakas ohjattiin palvelusta toiseen ilman, että ohjaus on tarpeellinen asiakkaan kannalta. Esille nostettiin esimerkkejä tilanteista, jolloin asiakas oli ohjattu sosiaalitoimen palveluihin, vaikka kysymyksessä oli ollut asia, jonka Kela olisi voinut hoitaa itsekin. Haastateltavien mukaan Kelasta oli tehty asiakasohjaus sosiaalitoimeen esimerkiksi perustoimeentulotukeen kuuluvissa vuokravakuusasioissa. Haastateltavat mainitsivat myös, että asiakas oli ohjattu hakemaan kunnasta toimeentulotukea toistuvasti samoihin menoihin, joihin oli jo myönnetty tukea. Kela on myös ohjannut asiakkaita hakemaan täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea sosiaalitoimesta, vaikka kyseessä on ollut perustoimeentulotuella katettava meno. Perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan hoidettavaksi, siirtyi myös kaikki siihen liittyvä neuvonta heille. Haastateltavien mukaan perustoimeentulotukeen liittyvää ohjausta ja neuvontaa kuitenkin tehdään sosiaalipalveluissa edelleen paljon.

Uudistuksen myötä sekä Kelan että sosiaalitoimen työnkuva on muuttunut, joten erityisesti alkuvuodesta oli vaikea hahmottaa uusia rajoja ja jakaa vastuuta. Kun toisen työtä ei tunneta, se johtaa siihen, ettei tiedetä, miten toinen ammattilainen voisi auttaa asiakasta. Neljä sosiaalitoimen työntekijää nosti esille ajatuksen siitä, että Kelassa voisi olla enemmän sosiaalityön tuntemusta, jolloin sosiaaliset syyt olisivat peruste asiakasohjauksille.



Viisi haastateltavista mainitsi perusosan alentamisen perusteeksi asiakasohjaukselle. Kela ilmoittaa perusosan alentamisesta kuntaan ja kunta ottaa yhteyttä asiakkaaseen, jotta itsenäistä suoriutumista edistävä suunnitelma tilanteen parantamiseksi voidaan tehdä. Kunta ei kuitenkaan aina tavoita sosiaalityötä tarvitsevia asiakkaita, vaikka asiakas olisi Kelasta kuntaan ohjattu. (Blomgren & Saikkonen 2018, 3.) Puolet haastateltavista tarkensi, että samasta asiakkaasta saatetaan tehdä useita perusosan alennukseen liittyviä asiakasohjauksia useana kuukautena peräkkäin. Haastateltavien mukaan tämä aiheuttaa lisätyötä sosiaalitoimeen.

*Sit toisaalta perusosan alennuksista tulee paljon sellasta lisätyötä että kun tulee ilmotus vaikka ekan kerran että henkilölle pitäis tehdä suunnitelma kun perusosaa alennetaan ja sitten jos hän ei vaikka tuu tässä kuussa, nyt marraskuussa, niin sama ilmotus tulee uudelleen joulukuussa ja se tulee taas mulle ja sitten varaan aikaa ja ei se tuu niin et ikäänkun vois tehdä sellasen toistaseks olevan lausunnon että henkilö ei oo tullu tänne ajoille, että suunnitelmaa ei voida tehdä. Perusosaa voidaan alentaa, henkilö voi ottaa itse tänne yhteyttä jos hän kokee tarvitsevansa, että se on vähän niinku semmosta että sille vois keksii jonkun systeemin ettei kuukaudesta toiseen tulis sama ilmotus samasta tyypistä joka ei kuitenkaan tuu täällä käymään.*  
Haastattelu 1

### 8.3. Kelan ja Tampereen kaupungin sosiaalitoimen välinen yhteistyö

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta esitetään, että perustoimeentulotuen siirrolla tavoitellaan yhteistyön lisäämistä kuntien ja Kelan välillä (HE 358/2014). Myös toimeentulotukilaisissa (1412/1997) painotetaan kuntien ja Kelan velvollisuutta yhteistyöhön toimeentulotuen tarkoituksen toteutumiseksi. Kaikkien haastateltavien mielestä yhteistyössä on edelleen kehitettävää.

Hallituksen esityksessä (HE 358/2014) esitellään muun muassa palvelu- ja tietojärjestelmäyhteistyömalli, jossa periaatteena on se, että kunnan sosiaalityöntekijät saisivat tietojärjestelmän kautta tiedot asiakkaan Kelasta saamista etuuksista ja taustalla olevista teki- jöistä. Kelan etuustietopalvelun eli Kelmu-järjestelmän avulla sosiaalitoimen työntekijät voivat nähdä tiedot Kelan tekemistä perustoimeentulotuen päätöksistä. Kelmuun integroidun eTotun kautta Kela voi välittää kuntaan tietoa asiakkaan sosiaalityön tarpeesta.

(Kela 2017d.) Haastatteluaineistosta nousivat esille perustoimeentulotuen siirron aiheuttamat tiedonkulun ja yhteistyön kehitystarpeet Tampereen sosiaalitoimen ja Kelan välillä. Tampereen sosiaalitoimen puolelta haastatelluista neljä toivoi uusia ja nopeita kommunikointivälineitä, kuten mahdollisuutta Skype-yhteyteen tai muuhun vastaavaan kommunikointimenetelmään.

*- - mä toivoisin ehkä semmosia sähköisiä järjestelmiä enempi Kelan kanssa yhteisiä, mitä voitais hyödyntää, esimerkiksi tätä Skypeä.*

*Haastattelu 3*

Haastatteluissa ehdotettiin yhteistyön parantamiseksi erilaisia yhteisiä tilaisuuksia, kuten kehittämis- tai koulutuspäiviä Kelan työntekijöiden kanssa. Tilaisuuksissa olisi mahdollisuus jakaa kokemuksia, tietoa ja tuoda esille hyväksi havaittuja menetelmiä. Myös työparityö nousi esille haastatteluissa. Tavoitteena on Kelan ja sosiaalitoimen välinen yhteydenpito matalalla kynnyksellä sekä yhteistyö asiakkaan hyväksi puolin ja toisin. Puolet haastatelluista toivoo, että voisivat olla suoraan yhteydessä etuuskäsittelijöihin koskien tehtyjä päätöksiä ja niissä ilmeneviä epäselvyyksiä.

*Et toivois enemmän, että Kelasta niinkun.. vois olla keinoja, että käsittelijät ois suoraa yhteydessä tänne.*

*Haastattelu 4*

Vuoden 2017 Sosiaalibarometrin mukaan sosiaalityöntekijöiden ja Kelan toimihenkilöiden vastauksista korostuu Kelan työntekijöiden puutteellinen koulutus sosiaalityön tarpeen määrittelyyn liittyen (Näätänen ym. 2017, 123). Viisi kuudesta haastatellusta pitää tärkeänä, että Kelan työntekijöillä on perustoimeentulotuen siirron myötä ajankohtainen tietämys sosiaalityön sisällöstä ja siitä, ketkä ovat sosiaalityön asiakkaita.

Neljän haastateltavan mukaan hyvänä menetelmänä Tampereen sosiaalitoimessa on tähän mennessä koettu jalkautuminen. Vuoden 2017 aikana sosiaalitoimen työntekijöitä on jalkautunut Kelaan ja Kelan työntekijöitä sosiaalipalveluiden neuvontaan. Vuoden 2017 Sosiaalibarometrissa tuetaan jalkautumisen näkökantaa ehdottamalla sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien palkkaamista Kelaan arvioimaan sosiaalityön tarvetta. Tällä pyrittäisiin lisäämään sosiaalityön tietoutta Kelan toimijoiden keskuudessa. (Näätänen ym. 2017, 123.) Kahden haastatellun mielestä jalkautumista ei nähdä kuitenkaan pelkästään positiivisena asiana: asiakas saattavat hämmentyä, jos sosiaalitoimessa saa neuvontaa Kelan työntekijöiltä ja Kelassa sosiaalitoimen työntekijöiltä.

*Mutta kuitenkin on koko aika pyritty kokeilemaan erilaisia asioita juurikin tätä jalkautumista että, me nähdään konkreettisesti se miten Kelassa toimitaan ja he näkee sen miten meillä toimitaan, että esimerkiksi tänään on Kelan työntekijä täällä neuvonnan mukana.*

*Haastattelu 2*

Sosiaalibarometrissa 2017 kerrotaan, että sosiaalityöntekijöiden arviot toimeentulotuen siirtoon liittyvästä yhteistyöstä ovat huomattavasti kriittisempiä kuin Kelan johdon arviot. Sosiaalityöntekijöistä 16 prosenttia arvioi yhteistyön sujuvan jossain määrin huonosti, kun taas Kelan johtajilla vastaava osuus on kolme prosenttia. Sosiaalityöntekijöistä kolmannes, 32 prosenttia, ilmoittaa yhteistyön sujuvan hyvin. (Näätänen ym. 2017, 114.) Haastateltavien mukaan Kela ja sosiaalitoimi tekevät yhteistyötä esimerkiksi työpajojen avulla, mutta se tapahtuu lähinnä esimiestasolla, eikä tieto kulje työntekijöille asti. Koettiin tärkeäksi, että esimiesten lisäksi myös keskisen alueen työntekijät kokoontuisivat yhteen ja miettivät oman alueen asiakasohjaukseen ja yhteydenpitoon liittyviä asioita, jotta suunnitellut asiat siirtyisivät käytännön työhön.

*Meillä on Kelan ja kunnan esimiesten, ja on siel kuntien työntekijöitäkin, niin meillä on semmosia niinku työpajoja ja muuta. Tuntuu vaan, et siellä ei mee niinku Kelassa eteenpäin niistä esimiehistä.*

*Haastattelu 5*

#### **8.4. Toimeentulotuen myöntäminen**

Neljä haastateltavista toivoo Kelan etuuskäsittelijöiden voivan käyttää enemmän aikaa hakemusten käsittelyyn sekä asiakkaan kokonaistilanteeseen perehtymiseen. He arvelivat, että toimeentulotukipäätöksiä tehdään Kelassa kiireellä, eikä hakemuksen ja liitteiden perusteellinen läpikäyminen ole kiireen vuoksi mahdollista. Haapolan ja Mäntysaaren (2000, 181) mukaan asiakasmäärien valtavan kasvun vuoksi työntekijöiden ei ole enää mahdollista tehdä yksilökohtaista asiakastyötä toimeentulotukea saavien kohdalla. Kiireen vuoksi päätökset eivät ole tasalaatuisia ja päätösten perusteluissa on puutteita. Epäselvissä tilanteissa asiakkailta ei pyydetä lisätietoja. Haastateltavien kokemus on, että virheellinen päätös tarkastetaan todennäköisemmin, jos korjausta pyytää asiakkaan sijaan sosiaalityön ammattilainen.

*Mut ihan mun mielestä luokattoman huonoja päätöksiä aika paljon. Tämmösiä just, että on ihan sähellyt. Varmaan se johtuu siitä kiireestä.*

*Haastattelu 5*

*Siellä on ajatuksena et sä teet puolessa tunnissa yhen päätöksen suunnillee, eihän semmoses ajas ehi perehtyä asiakkaan tilanteeseen.*

*Haastattelu 4*

Neljä haastatelluista toivoi Kelan työntekijöiden käyttävän enemmän harkintaa toimeentulotukipäätöstä tehdessä. Haastatelluista kolme toivoi lisää inhimillisyyttä toimeentulotukipäätöksiä tehtäessä. Haastateltavat kokivat myös, että päätökset eivät ole tasalaatuisia, sillä osa käsittelijöistä käyttää enemmän harkintaa kuin toiset. Käsittelijästä riippuen osa päätöksistä on hyviä ja niissä on otettu asiakkaan tilanne huomioon, toiset on tehty teknisesti ilman harkintaa. Haastateltavat toivoivat, että voisivat olla suoraan yhteydessä etuuskäsittelijään tilanteissa, joissa kokee käsittelijän tehneen asiakkaan kannalta epäedullisen päätöksen. Tällaisen päätöksen läpikäyminen voisi olla opettavaista molemmille osapuolille.

*Inhimillisyyttä tietysti toivoisi enemmän, päätöksenteossa se aina välillä tuntuu jotenkin hukkuvan.*

*Haastattelu 3*

Haastatelluista viisi toivoi, että Kelassa huomioitaisiin sosiaalitoimen lähettämät lausunnot ja yhteyden otot. Haastateltavat toivoivat, että heidän arvionsa ja näkemyksensä asiakkaan tilanteesta otettaisiin huomioon päätöstä tehtäessä, jotta asiakkaan etu toteutuisi mahdollisimman hyvin. Sosiaalityön ammattilaisen lausunnot perustuvat asiakkaan tapaamiseen ja keskusteluun. Mikäli sosiaalityön ammattilaisen lausunto koetaan Kelassa riittämättömäksi, toivotaan että olisi mahdollista saada perustelut sille, miksi lausuntoa ei ole otettu huomioon.

Haastatelluista kaksi mainitsi hyväksi asiaksi sen, että asiakas saa toimeentulotukipäätöksen mukana maksusitoumuksen lääkkeisiin. Kelasta saa maksusitoumuksen lääkkeisiin sähköisesti, mikä on tehnyt prosessista yksinkertaisemman asiakkaan näkökulmasta. Maksusitoumuksella varmistetaan, että kaikilla toimeentulotukeen oikeutetuilla on varaa hankkia tarvitsemansa lääkkeet apteekista. Haastattelujen perusteella asioinnin koettiin helpottuneen tämän muutoksen myötä.

*Se on mun mielestä hyvä, että nyt Kelassa päätöksen mukana tulee maksusitoumus lääkkeisiin et jos on toimeentulotukioikeus Kelas, niin päätöksen voimassaoloaikaan saa maksusitoumuksen apteekkiin sähköisesti*

*Haastattelu 1*

Hyvänä asiana koettiin myös se, että Kela myöntää toimeentulotukea pidemmälle ajalle. Kelasta toimeentulotukipäätöksen voi saada puoleksi vuodeksi. Tämän koettiin säästävän ihmisten voimavaroja, sillä uutta hakemusta ei tarvitse täyttää joka kuukausi. Verkon kautta asioiminen on myös koettu helpottavan asiointia joidenkin asiakasryhmien kohdalla. Verkossa asioidessa voi hoitaa useampaan etuuteen liittyviä asioita samanaikaisesti sekä toimittaa myös tarvittavat liitteet sähköisesti. Toisaalta on huomattu, että verkossa asioiminen ei onnistu kaikilta asiakkailta.

### 8.5. Tulosten yhteenveto

Kuvioon 3 on koottu yhteenveto tulosten perusteella nousseista kehitysehdotuksista. Kehitysehdotukset on jaoteltu tutkimuskysymyksistä nousseiden teemojen mukaan. Otsikoiden alle on lueteltu kehitysehdotuksia. Esimerkiksi otsikon sosiaalityön tarpeen tunnistaminen alle on lueteltu keinot, joiden avulla sosiaalityön tarpeessa olevien asiakkaiden tunnistamista voisi haastateltavien mukaan tehostaa.

Sosiaalityön tarpeen tunnistaminen	Asiakasohjaus	Yhteistyö	Toimeentulotuen myöntäminen
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tiliotteet, liitteet, hakemukset</li> <li>•Huoliseula/tarkistuslista</li> <li>•Asiakkaan yhteydenoton tai kohtaamisen yhteydessä herännyt huoli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Matala kynnys asiakasohjaukseen</li> <li>•Oman ja toisen työnkuvan tuntemus</li> <li>•Oman järjestelmän hyödyntäminen</li> <li>•Perusosan alentamiseen liittyvän asiakasohjauksen selkeyttäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Uudet ja nopeat viestintäkanavat</li> <li>•Yhteiset kehittämis- ja koulutuspäivät</li> <li>•Työparityöskentely</li> <li>•Yhteydenpito matalalla kynnyksellä</li> <li>•Suora yhteys etuuskäsittelijöihin</li> <li>•Jalkautuminen</li> <li>•Sujuva tiedonkulku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Riittävä ajankäyttö ja kiireettömyys</li> <li>•Harkinta</li> <li>•Sosiaalitoimen lausuntojen huomioiminen</li> </ul>

KUVIO 3. Yhteenveto kehitysehdotuksista.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulosten sekä opinnäytetyön teoriapohjan perusteella toimeentulotuki on ollut tärkeä sosiaalityön väline. Haastatteluissa nousi esille Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden huoli siitä, onko Kelalla riittävää osaamista ja rakenteellisia resursseja tunnistaa sosiaalityön tarpeessa olevat toimeentulotukiasiakkaat. Opinnäytetyön tuloksista ilmenee tiliotteiden ja liitteiden läpikäymisen merkittävä rooli sosiaalisten ongelmien tunnistamisessa. Tiliotteiden tarkastaminen on todettu hyväksi menetelmäksi sosiaalitoimessa ennen Kela-siirtoa. Kelassa tulisi tarkastaa systemaattisesti asiakkaiden tiliotteet, jotta pystytään tehokkaasti havaitsemaan asiakkaan taloudellisia tai sosiaalisia ongelmakohtia sekä puuttua näihin ongelmiin ennaltaehkäisevästi.

Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että ison organisaation rakenteet eivät anna mahdollisuutta riittävän asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Sosiaalityössä asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaiden tilanteen ja tarpeen kokonaisvaltaista kartoittamista sekä asiakkaan osallisuuden ja asiantuntijuuden huomiointia palveluprosessin aikana (Juhila 2006, 249–250). Haastateltavien käsityksen mukaan Kelan etuuskäsittelijöillä on päivätavoitteet, joiden puitteissa työntekijät tekevät mahdollisimman asiakaslähtöistä työtä. Inhimillinen työote ei kuitenkaan välity sosiaalityön ammattilaisille asti. Riittävä ajankäyttö etuuskäsittelyssä sekä perehtyminen asiakkaan tilanteeseen voisivat mahdollistaa asiakaslähtöisen työskentelyn ja vastata paremmin asiakkaan tarpeisiin. Hyvärin (2017, 33, 37-38) mukaan asiakaslähtöisessä asiakassuhteessa edellytetään asianmukaista ja ajantasaista tietoa asiakkaan tilanteesta. Asiakaslähtöisten toimintakäytänteiden avulla on mahdollista lisätä sosiaalisen tuen vaikuttavuutta, asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä sekä palveluiden kustannustehokkuutta.

Aineiston perusteella Kelaan toivotaan enemmän tuntemusta sosiaalityön sisällöstä. Sosiaalityön osaamista tarvitaan, jotta sosiaalisia ongelmia voitaisiin havaita tehokkaammin. Asiakkaiden sosiaalisten ongelmien tunnistamisen tulee tapahtua niin asiakastapaamisissa kuin puhelinkontakteissa. Tuloksista esiin nousi tarkistuslista, joka on konkreettinen väline tuen tarpeen arvioimiseen. Pelkkä lista ei kuitenkaan riitä ilman sosiaalityön tuntemusta. Tarkistuslista pitäisi tehdä yhteistyössä sosiaalityön ammattilaisten kanssa, jotta sosiaalisia ongelmia käsiteltäisiin laaja-alaisesti. Kelan käyttöön olisi hyvä kehittää

uusien menettelytapojen erilaisten sosiaalisten ongelmien tunnistamiseksi, sekä tehostettava jo olemassa olevia menetelmiä.

Kelan ja sosiaalitoimen välisen yhteydenpidon välineinä ovat sähköposti, viranomaisten käyttöön tarkoitettu puhelinyhteys sekä etuustietojärjestelmä Kelmu. Kelan ja kuntien välistä yhteistyötä ja tiedonkulkua tulee lisätä ja uudistaa. Näillä toimenpiteillä pyritään varmistamaan asiakkaiden oikea-aikainen avunsaanti. (Blomgren & Saikkonen 2018, 6.) Viestintävälineiden tulisi olla sellaisia, joiden avulla yhteydenpito organisaatioiden välillä olisi vaivatonta. Työntekijöille tulisi mahdollistaa yhteiset tilaisuudet kuten koulutus- ja kehittämispäivät, ja varmistaa tiedonkulku esimiehiltä työntekijöille.

Toimeentulotuki on monimutkainen etuus, sillä sitä tarvitsevat ihmiset ovat hyvin erilaisissa elämäntilanteissa. Tämän vuoksi täysin yhdenmukaisia myöntämiskäytänteitä on vaikea asettaa. Joillakin asiakkailla sosiaalityön tarve on suurempi ja joillakin on tarvetta vain taloudelliseen tukeen. Yhtenäisiä myöntämiskäytänteitä on vaikea toteuttaa, vaikka tuen myöntäminen onkin siirtynyt Kelalle. Yhteisistä myöntämiskäytänteistä huolimatta perustoimentulotuen myöntämisessä tulisi käyttää myös harkintaa. Asiakkaat voivat olla edelleen eriarvoisessa asemassa keskenään, jos osa etuuskäsittelijöistä ei käytä harkintaa ja osa käyttää. Asiakkaiden yhdenmukainen kohtelu on Kela-siirron keskeisimpiä tavoitteita ja kansalaisten tasa-arvoa lisäävä asia.



KUVIO 4. Johtopäätösten yhteenveto.

## 10 POHDINTA

Tämä opinnäytetyö on viiden henkilön yhteistyön tulos. Ryhmässä työskenteleminen on ollut haastavaa, mutta tuonut mahdollisuuden pohtia opinnäytetyön aiheita monesta eri näkökulmasta. Ryhmässä toimiminen on mahdollistanut sen, että työtä on voitu jakaa, eikä kenenkään ole tarvinnut ottaa vastuuta täysin yksin. Toisaalta monen henkilön mielipiteen kuuleminen vie aikaa, eikä ole aina ollut helppoa löytää yhteistä aikaa tai ratkaisuja, jotka olisivat kaikille mieleisiä. Asioiden kyseenalaistaminen on kuitenkin pakottanut ryhmän miettimään aiheita monipuolisemmin.

Kela-siirron yksi keskeisimmistä tavoitteista oli lisätä kansalaisten yhdenvertaisuutta. Yhdenvertaisuutta on lisännyt muun muassa tuen hakemisen kynnyksen madaltuminen. Yhdenvertaisuuteen liittyy myös haasteita. Kelan suosima sähköinen asiointi on tehokas väline perustoimeentulotuen hakemiseen ja asiakkaiden neuvontaan. Valtaosalle toimeentulotuen asiakkaista sähköinen asiointi voi madaltaa kynnystä hakea tukea, mutta se voi myös heikentää jo valmiiksi huonossa asemassa olevien ihmisten hyvinvointia. Tällaisia asiakkaita ovat muun muassa ikäihmiset, kehitysvammaiset sekä maahanmuuttajat.

Harkinnan käyttäminen perustoimeentulotuen myöntämisessä nousi esille yhdenvertaisuudesta puhuttaessa. Kelan yhtenäisten myöntämiskäytänteiden oli tarkoitus edistää toimeentulotukiasiakkaiden yhdenvertaisuutta kaikkialla Suomessa. Jokaista asiakasta koskevat samat kriteerit tukea myönnettäessä, toisin kuin kunnissa, joissa yhteneviä myöntämiskäytänteitä ei ollut. Jokaisen perustoimeentulotukea tarvitsevan ihmisen tuen tarpeet ovat kuitenkin hyvin erilaisia, jonka vuoksi ilman harkintaa ei voida huomioida asiakkaiden tarpeita yksilöllisesti. On siis syytä pohtia, onko tarveharkintainen ja viimesijainen tuki mahdollista myöntää yhtenäisillä myöntämiskäytännöillä yhdenvertaisesti.

Perustoimeentulotuen hakemisen ja myöntämisen lisäksi itse päätösten tulisi olla yhdenvertaisia. Sen lisäksi, että päätökset voivat vaihdella käsittelijästä riippuen, niitä voi olla myös vaikea ymmärtää. Päätösten tulisi olla helppolukuisia, selkeitä ja ymmärrettäviä niillekin, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi. Päätöksistä tulisi lisäksi olla luettavissa perustelut, joilla ratkaisu on tehty.



Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä on ajaa asiakkaiden etua ja tukea heitä. Kun palvelut kaupallistuvat, korostuu toiminnan tehokkuus, tuottavuus sekä taloudellisuus, mutta elämisen arjessa kaivataan tukea muun muassa toimeentuloon, toimintakykyisyyteen, työmahdollisuuksiin sekä tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden toteutumiseen. Näiden ulottuvuuksien erisuuntaisuus voi aiheuttaa sen, että asiakkaasta tulee kohde sen sijaan, että hänet kohdattaisiin osallisena ja kumppanina. (Laitinen & Kemppainen 2010, 13.) Kelan myöntämänä etuutena perustoimeentulotuki on vain yksi etuus muiden joukossa. Kela-siirron myötä toimeentulotuen merkitys sosiaalityön välineenä on heikentynyt huomattavasti.

Sosiaalityön osaamista pitäisi tuoda Kelaan enemmän, jotta asiakkaiden tilanteita voitaisiin arvioida mahdollisimman kokonaisvaltaiseksi. Kelan työntekijät tarvitsevat tähän lisää koulutusta sekä työvälineitä saadakseen työhönsä enemmän inhimillistä työtettä. Haastatteluista ei selviä se, kenen vastuulla on Kelan työntekijöiden kouluttaminen ja sosiaalityön osaamisen lisääminen. Olisi hyvä, että sosiaalityön osaamisen kehittämisessä voitaisiin hyödyntää sosiaalityön ammattilaisten ammattitaitoa. Sosiaalityön ammattilaiset voisivat ottaa aktiivisemmän roolin organisaatioiden välisen yhteistyön kehittämisessä. Yhteistyössä molemmat osapuolet voisivat kehittää toistensa osaamista.

Perustoimeentulotuen siirtämisen jälkeen herää kysymys, millaiseksi sosiaalityö muuttuu, kun sosiaalityön resursseja voidaan siirtää toimeentulotukityöstä muihin sosiaalityön tehtäviin. Sosiaalityön identiteetti on tästä johtuen muutoksen ja kehittämisen äärellä. Haastattelijat toivoivat, että Kela-siirron jälkeen resursseja voitaisiin kohdentaa yhä paremmin asiakkaiden kohtaamiseen, mutta haastateltavien vastauksista ei selvinnyt se, miten sosiaalitoimessa hyödynnetään resurssien kasvu suhteessa asiakkaisiin ja miten tämä muutos on vaikuttanut sosiaalitoimen työntekijöiden työnkuvaan. Mielenkiintoista olisi tietää, näkyykö tämä resurssien ja ajan määrän kasvu vain vuosikohtaisessa asiakastapaamisten määrän kasvussa, vai hyödynnetäänkö tätä esimerkiksi asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan kuulemisen tehostamiseen.

### **10.1. Eettisyys ja luotettavuus**

Opinnäytetyössä keskeisimmät käsitteet on määritelty tarkasti ja tutkimuskysymykset sekä teorian tieto on valittu rajaamaan mahdollisimman tarkasti tutkittavaa aihealuetta.

Teemahaastatteluun ei määrätty ennalta tiettyjä kohderyhmään sopivia henkilöitä, vaan mahdollisille haastateltaville välitettiin tietoa opinnäytetyön ja teemahaastattelun keskeisimmistä sisällöistä, minkä perusteella haastateltavat ovat saaneet itse lopulta päättää osallistumisestaan haastatteluun. Tämä vapaaehtoinen osallistuminen lisää opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta. Teemahaastatteluun osallistuneiden anonymiteetti säilytettiin koko opinnäytetyöprosessin ajan. Haastatteluiden vastausten luotettavuutta lisää se, että haastateltavat tiesivät vastaavansa anonymisti, joten todennäköisesti haastatteluihin osallistuneet ovat voineet olla täysin rehellisiä vastauksissaan. Opinnäytetyön luotettavuutta tuki lisäksi se, että haastattelijat olivat samat kaikissa haastatteluissa ja haastattelijoiden apuna ollut tarkka kysymysrunko varmisti sen, että kaikki oleelliset asiat käytiin läpi joka haastattelussa.

Opinnäytetyössä haastateltiin kuutta sosiaalityön ammattilaista. Tämän todettiin olevan riittävä otanta haastattelujen vastausten samankaltaisuuden perusteella. Aineistosta saadut tulokset ovat linjassa muiden aiheeseen liittyvien ajankohtaisten tutkimusten, kuten vuoden 2017 Sosiaalibarometrin kanssa. Tutkimuksissa on noussut esille Kelan ja sosiaalitoimen välisen yhteistyön sekä toimeentulotukiasiakkaiden palvelutarpeen tunnistamisen haasteet. Tutkimuksissa ilmeni huoli siitä, että yhä useampi asiakas jää ilman sosiaalityön tukea.

Tutkimusprosessin eettisyyttä voidaan lisätä tiedostamalla, että prosessin jokaiseen vaiheeseen voi liittyä virhemahdollisuus. Jos jo tiedonkeruuvaiheessa on tehty virheitä, ei niiden korjaaminen onnistu enää opinnäytetyöprosessin muissa vaiheissa. Jo aineistoa kerätessä on hyvä varmistaa tiedon luotettavuus ja monipuolisuus käyttämällä riittävästi lähteitä. Kun tiedonkeruumenetelmänä on haastattelu, voidaan luotettavuutta lisätä nauhoittamalla haastattelut. Nauhoittamista pidetään perusedellytyksenä kerätyn tiedon oikeellisuuteen. (Kananen 2008, 122.) Luotettavuuteen vaikutti olennaisesti haastattelujen nauhoitusten lisäksi litterointi. Litteroituja haastatteluja pystyttiin analysoimaan koko opinnäytetyöryhmän kesken. Näin vähennettiin väärinymmärrysten riskiä tuloksia analysoitaessa, sillä jokainen opinnäytetyöryhmän jäsen pystyi tarkastelemaan aineistoa litteroinneista.

Opinnäytetyötä tehtäessä tutkimusryhmän jäsenet ovat olleet puolueettomia saatujen tulosten suhteen. Tulokset on esitetty siten, että ne vastaavat tutkimuskysymyksiin. Merkittävimmät tulokset on muodostettu sen perusteella, kuinka moni haastateltavista mainitsi

asian vastauksissaan ja kuinka merkittävänä haastateltavat sitä itse pitivät. Tulosten esittelyssä on pyritty minimoimaan tutkijoiden omien näkemysten tai arvojen merkitys suhteessa esille nostettuihin tuloksiin. Tutkimustekstin vakuuttavuuteen ja luotettavuuteen vaikuttaa aina tekstin perustelutapa eli argumentaatio sekä tekstin jatkuvuus, joilla osoitetaan lukijalle ajattelun ja päättelyn taitoa (Vilka 2015, 207). Johtopäätös-kappaleessa on pyritty argumentoimaan saatuja johtopäätöksiä mahdollisimman tarkasti ja selkeästi, joka lisää luotettavuutta sekä tietoa siitä, miten tutkijat ovat päätyneet tiettyihin johtopäätöksiin.

## **10.2. Jatkotutkimusaiheita**

Kela-siirron vaikutuksia asiakkaan näkökulmasta ei olla vielä ehditty tutkimaan laajasti. Siirron tavoitteena oli siirtää palvelut yhdelle luukulle, mutta siirron alkuvaiheessa vaikutti siltä, että toimeentulotukeen syntyi kahden luukun malli. Sellaisille asiakkaille jotka tarvitsevat perustoimeentulotuen lisäksi ehkäisevää- tai täydentävää toimeentulotukea, kahden luukun malli on pysyvä.

Kela-siirrolla tavoiteltuja tuloksia ei voida nähdä välittömästi. Yksi Kela-siirron tavoitteista oli vähentää toimeentulotuen alikäyttöä. Alikäyttöön ovat vaikuttaneet esimerkiksi tuen hakemiseen liittyvä leimaavuus ja riittämätön tieto tuen hakemisesta ja saamisesta. Myös sellaiset ihmiset, jotka ovat olleet oikeutettuja tukeen, eivät ole sitä jostain syystä hakeneet. Olisi kiinnostavaa tietää, onko alikäyttö vähentynyt siirron jälkeen ja mistä tämä on mahdollisesti johtunut.

Kela-siirrolla tavoiteltiin kuntien ja Kelan tiiviimpää yhteistyötä. Opinnäytetyön tulokset kuitenkin osoittavat, että Tampereen sosiaalityön ammattilaiset kokevat yhteistyössä edelleen haasteita. Yhteistyön sujuvoittamiseksi haastateltavat toivoivat uusia kommunikointivälineitä helpottamaan yhteisten asioiden hoitoa. Seuraavaksi voisi esimerkiksi tutkia, millaisia tietojärjestelmiä on mahdollista kehittää yhteistyön helpottamiseksi.

Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan on muuttanut sosiaalitoimessa tehtävän sosiaalityön luonnetta ja lisännyt resursseja asiakastyöhön. Mielenkiintoista olisi tietää, miten sosiaalitoimessa hyödynnetään näitä kasvaneita resursseja, eli mihin tai miten perustoi-

meentulotuen käsittelyyn ennen kulunut aika nykyisin hyödynnetään sosiaalitoimen palveluissa ja miten sosiaalitoimen työntekijöiden työnkuva on muuttunut Kela-siirron jälkeen.

## LÄHTEET

- Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Kuntien valmistautuminen perustoimeentulotuen Kela-siirtoon – THL:n kysely- ja haastattelututkimuksen tuloksia. Luettu 6.2.2018. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131623/URN\\_ISBN\\_978-952-302-799-2.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131623/URN_ISBN_978-952-302-799-2.pdf?sequence=1)
- Blomgren, S. & Saikkonen, P. 2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Toimeentulotuki-uudistus haastoi kuntien ja Kelan yhteistyön: kuntakyselyn tuloksia. Luettu 2.5.2018. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136129/URN\\_ISBN\\_978-952-343-093-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136129/URN_ISBN_978-952-343-093-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cree, V. 2008. Social work and society. Teoksessa Davies, M. (toim.) 2008. 3.painos. The Blackwell companion to social work. Blackwell Publishing Ltd.
- Eronen, A., Lehtinen, T., Londén, P. & Perälähti, A. 2016. SOSTE Suomen sosiaali ja terveystyö ry. Sosiaalibarometri 2016. Erityiskatsaus toimeentulotuesta ja sote-uudistuksesta. Helsinki. Luettu 6.2.2018. [https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/sosiaalibarometri2016\\_netti.pdf](https://www.soste.fi/media/pdf/julkaisut/sosiaalibarometri2016_netti.pdf)
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Haapola, I. & Mäntysaari, M. 2000. Yhdessä vai erikseen? Toimeentulotuen ja sosiaalityön ”vaikea” liitto. Teoksessa Nurminen, E. (toim.) 2000. 2. muuttamaton painos. Sosiaalityö ristipaineissa. Helsinki: Yliopistopaino. 181.
- HE 358/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtionosuudesta annetun lain muuttamisesta.
- Heinonen, J. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muttujana. Teoksessa Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Kuopio: UNIpress. 37—63.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilanearviointi ohjaustyössä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystalveluissa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa.
- Hänninen, K. & Komulainen, P. 2015. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle. Fenomenografinen tutkimus sosiaalityöntekijöiden käsityksistä aikuissosiaalityössä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. Julkaistu 2015. Luettu 11.5.2018. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61953/H%C3%A4nninen.Kristiina.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä: Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Itkonen, A. & Välisalmi, O. 2017. Toimeentulotuen siirron ulkoinen arviointi. Luettu 22.1.2018. <http://www.kela.fi/documents/10180/0/kelan+toimeentulon+siirron+ulkoinen+arviointi/62aa22b6-3e4f-4d26-abe8-61c495cff07a>

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokila, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 48—81.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokila, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 14—47.

Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A. 2017a. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 173—192.

Kananoja, A. 2017b. Sosiaalipolitiikka sosiaalityön kehystenä. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 33—39.

Kangas, O., Niemelä, M. & Varjonen S. 2011. Toimeentulotuen Kela-siirron kehukset politiikan asialistoilla ja kansalaismielipide. Teoksessa Niemelä, M. & Saari, J. (toim.) Poliittikan polut ja hyvinvointivaltion muutos. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 144—176.

Karjalainen, P. 2016. Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. (toim.) 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. THL. Raportti 4/2016. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy. Julkaistu 2016. Luettu 10.4.2018. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1)

Kauhanen, H. & Porko, M. 2016. Mikä muuttuu, kun perustoimeentulotuki siirtyy Kelaan? Luettu 10.11.2017. [http://www.kela.fi/documents/10180/0/Totu\\_Maria+Porko+ja+Heli+Kauhanen.pdf/78fc1d3d-2188-4625-b582-7aa23d013da3](http://www.kela.fi/documents/10180/0/Totu_Maria+Porko+ja+Heli+Kauhanen.pdf/78fc1d3d-2188-4625-b582-7aa23d013da3)

Kela. 2017a. Perusosan määrän alentaminen. Kela. Muokattu 24.1.2017. Luettu 16.4.2018. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maaran-alentaminen>

Kela. 2017b. Kela jatkaa perustoimeentulotuen lisärekrytointeja. Kela. 24.2.2017. Luettu 3.4.2018. <http://www.kela.fi/-/kela-jatkaa-perustoimeentulotuen-lisarekrytointeja>

Kela. 2017c. Yhteistyömalli. Kela. Muokattu 24.8.2017. Luettu 16.4.2018. <http://www.kela.fi/yhteistyomalli>

Kela. 2017d. Sosiaalihuollon tarpeesta ilmoittaminen Kelasta kuntaan. Muokattu 24.8.2017. Luettu 12.12.2017. <http://www.kela.fi/sosiaalihuollon-tarpeesta-ilmoittaminen-kelasta-kuntaan>

Kela. 2017e. Perustoimeentulotuen siirto kelaan 2017. Kelan sisäinen arviointi. 8.6.2017. Luettu 18.4.2018. <http://www.kela.fi/documents/10180/3571044/totura-portti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>

Kela. 2018a. Näin haet perustoimeentulotukea. Muokattu 9.4.2018. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-nain-haet>

Kela. 2018b. Perustoimeentulohakemuksen käsittely. Kela. Muokattu 10.4.2018. Luettu 14.4.2018. <http://www.kela.fi/perustoimeentulohakemuksen-kasittely>

Kela. 2018c. Organisaatio. Kela. Muokattu 9.1.2018. Luettu 5.2.2018. <http://www.kela.fi/organisaatio>

Kela. 2018d. Kela lyhyesti. Kela. Muokattu 27.3.2018. Luettu 11.4.2018. <http://www.kela.fi/kela-lyhyesti>

Kela. 2018e. Strategia. Kela. Muokattu 6.4.2018. Luettu 21.10.2017. <http://www.kela.fi/strategia>

Kela. 2018f. Perustoimeentulotuen Kela-siirto. Kela. Muokattu 31.1.2018. Luettu 18.4.2018. <http://www.kela.fi/toimeentulotuen-kela-siirto>

Kuntaliitto. 2017. Perustoimeentulotuen Kela-siirron siirtymäaika on päättynyt. Luettu 11.2.2018. <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2017/perustoimeentulotuen-kela-siirron-siirtymaika-paattynyt>

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 138—177

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.

Lammintakainen, J. & Hujala, A. 2018. KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiö. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Luettu 21.4.2018. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>

Moisio, P. 2016. Esipuhe. Teoksessa Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. (toim.) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. THL. Raportti 4/2016. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy. Julkaistu 2016. Luettu 18.9.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1)

Näätänen, A-M., Londén, P. & Peltosalmi, J. 2017. SOSTE. Suomen sosiaali- ja terveysry. Sosiaalibarometri 2017. Helsinki. Julkaistu 2017. Luettu 10.5.2018. [https://www.soste.fi/media/soste\\_sosiaalibarometri\\_2017.pdf](https://www.soste.fi/media/soste_sosiaalibarometri_2017.pdf)

Pardia. Kelan henkilöstö huolissaan perustoimeentulotuen toimeenpanosta. Päivitetty 22.5.2017. Luettu 2.2.2018. <https://www.pardia.fi/kelantoimihenkilot/?x1796127=11825262>

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Saikku, P & Kuivalainen, S. 2013. Mihin toimeentulotukea myönnetään ja miksi? Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 9/2013. Luettu 13.1.2018. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN\\_ISBN\\_978-952-245-866-7.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf)

SiunSote. 2018. Ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen ohjeistus 2018. Julkaistu 23.11.2017. Luettu 5.2.2018. [http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967711/siunsote\\_taydentava\\_toimeentulotuki\\_perusteet.pdf/2d9f13b2-2395-4c9f-860e-58bf32c80c9e](http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967711/siunsote_taydentava_toimeentulotuki_perusteet.pdf/2d9f13b2-2395-4c9f-860e-58bf32c80c9e)

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

STM. 2015. Toimeentulotuen uudistamista selvittäneen työryhmän loppuraportti. Helsinki. Luettu 25.2.2018 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74538/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3591-4.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74538/URN_ISBN_978-952-00-3591-4.pdf?sequence=1)

STM. 2018a. Sosiaalipalvelut. Luettu 14.4.2018. <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>

STM. 2018b. Sosiaalityö. Luettu 26.1.2018. <http://stm.fi/sosiaalityo>

Suomen kuntaliitto. 2008. Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. 1. painos. Helsinki: Painotalo Miktor Oy.

Taina, J. & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 179—195.

Tampere. 2017. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. Päivitetty 20.12.2017. Luettu 18.4.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/toimeentulotuki.html>

Tampere. 2018. Aikuissosiaalityö. Luettu 26.1.2018 <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/aikuissosiaalityo.html>

Tauriainen, K & Tuurihalme, Jasmin. 2017. Perustoimeentulotuen Kela-siirto. Sosiaali- ja terveysala. Seinäjoen Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

THL. 2017. Tanhua, H. & Kiuru, S. Toimeentulotuki 2016. 1.12.2017. Luettu 18.4.2018. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135647/Tr46\\_17.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135647/Tr46_17.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



Toikko, T. 2005. Sosiaalityön ideat: Johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. 6. painos. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki. 2017. Tampereen kaupunki. Päivitetty 20.12.2017. Luettu 10.5.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/toimeentulotuki.html>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

**LIITTEET**

Liite 1: Saatekirje

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU 10.10.2017

Sosionomikoulutus

Hei!

Olemme viisi Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijaa. Teemme opinnäytetyötä Kela-siirron vaikutuksista Kelan ja Tampereen sosiaalitoimen väliseen yhteistyöhön. Opinnäytetyössä selvitetään mitä muutoksia perustoimeentulotuen siirto Kellalle on tuonut asiakasohjaukseen Tampereen sosiaalitoimen työntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi kartoitamme toiminnan kehittämismahdollisuuksia.

Tutkimus toteutetaan haastattelemalla. Haastattelemme yhtä henkilöä kerrallaan ja yhteen haastatteluun tulisi varata aikaa noin tunti. Toiveemme on, että haastattelut saadaan toteutettua marraskuun loppuun mennessä Sarviksen tiloissa tai muualla yhteisesti sovittussa paikassa. Äänitämme haastattelut ja litteroimme aineistosta kohdat, jotka ovat olennaisia meidän opinnäytetyössämme. Antamianne tietoja käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Tulokset julkaistaan niin, että vastaukset eivät ole yhdistettävissä yksittäiseen haastateltavaan. Tutkimustulosten avulla tavoitteena on pystyä kehittämään Kelan ja Sarviksen yhteistyötä, erityisesti asiakasohjausta näiden kahden organisaation välillä. Opinnäytetyömme ohjaajana toimii Tampereen ammattikorkeakoulun lehtori Juha Santala ([juha.santala@tamk.fi](mailto:juha.santala@tamk.fi)).

Vastaamme mielellämme opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiin.

Meihin voitte ottaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen: [johanna.lamsa@soc.tamk.fi](mailto:johanna.lamsa@soc.tamk.fi)

Terveisin

Assi Kallio, Johanna Lämsä, Katja Pajula, Salla Rinta-Opas ja Sini Åström

## KYSYMYKSET

### **Kokemukset siirron vaikutuksista asiakastyöhön:**

Millä perusteella Kela on ohjannut asiakkaita sosiaalitoimeen?

- Ovatko nämä perusteet olleet hyviä/riittäviä/oikeita?

Millä perusteella asiakkaita tulisi ohjata Kelasta Tampereen sosiaalitoimen palveluihin?

Mitä keinoja tai valmiuksia Kela voisi hyödyntää asiakasohjauksessa?

Miten välttyttäisiin ”turhalta” asiakasohjaukselta Kelan puolesta?

Mitä kehitettävää asiakasohjauksessa on tällä hetkellä?

### **Yhteistyön kehittäminen:**

Millä keinoilla Tampereen sosiaalitoimen ja Kelan välistä yhteistyötä voisi kehittää?

- Mitä voisitte sosiaalitoimessa tehdä yhteistyön kehittämiseksi?
- Mitä Kela voisi mielestänne tehdä yhteistyön kehittämiseksi?

Mitä kehitystarpeita sosiaalitoimessa on ilmennyt siirron myötä?

Mitä hyötyä siirrosta on ollut sosiaalitoimen näkökulmasta?