

Perustoimeentulotuen siirto Kelalle

- Fenomenografinen
tutkimus
sosiaalityöntekijöiden
käsityksistä
aikuissosiaalityössä

Hänninen Kristiina, 0107107
Komulainen Pirjo, 0159249
SIMO1317 Pro gradu -
tutkielma (40 op)
Kevät 2015
Sosiaalityön e-osaamisen
maisterikoulutus
Lapin yliopisto
Sosiaalityön oppiaine
Skaffari Pia
mihannin@ulapland.fi
pkomulai@ulapland.fi

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Perustoimeentulotuen siirto Kelalle – Fenomenografinen tutkimus sosiaalityöntekijöiden käsityksistä aikuissosiaalityössä

Tekijät: Kristiina Hänninen ja Pirjo Komulainen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityön e-osaamisen maisteriohjelma

Työn laji: Pro gradu -työ_x_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 85 + 1 liite

Vuosi: 2015

Tiivistelmä:

Perustoimeentulotuen siirrosta Kelalle on keskusteltu useita kertoja vuodesta 1986 lähtien. Hallitus päätti kehysriihessä 25.3.2014, että perustoimeentulotuki siirtyy sosiaalitoimesta Kelassa käsiteltäväksi etuudeksi 1.1.2017. Täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen säilyy edelleen sosiaalitoimen tehtävänä. Tutkimme pro gradu-tutkielmassamme perustoimeentulotuen siirtymisen vaikutuksia Kelalle aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

Tutkimuksemme on fenomenografinen tutkimus, jonka tehtävänä on selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä muutoksen vaikutuksista. Teoreettisena viitekehyksenä käytämme kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Tutkimuksen aineisto on kerätty teemahaastattelemalla kuutta aikuissosiaalityöntekijää Oulun kaupungista. Aineiston analyysimenetelmänä olemme käyttäneet SWOT-nelikenttäanalyysia, jonka avulla tarkastelemme sosiaalityöntekijöiden käsityksiä nykytilanteen vahvuuksista ja heikkouksista sekä tulevaisuuden uhkista ja mahdollisuuksista, joita tarkastelemme suhteessa kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön.

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset perustoimeentulotuen siirron vaikutuksista lisäävät asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua ja tasapuolisuutta kuntakohtaisten erojen poistuksessa. Muutoksen nähtiin lisäävän myös joustavuutta ja poistavan toimeentulotuen alikäyttöä. Uhkana työntekijät näkivät kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten ohjautumisen jatkossa Kelasta sosiaalitoimeen sekä kuntien myöntämän täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen menojen kasvun.

Kokonaisvaltaisen sosiaalityön toteutumisen näkökulmasta sosiaalityöntekijät näkivät tärkeänä yhteisen kriteeristön luomisen, jonka perusteella asiakkaat ohjautuisivat Kelalta sosiaalitoimeen. Yhteistyö Kelan ja sosiaalitoimen välillä nähtiin erittäin tärkeänä. Yhtenä ratkaisuna esitettiin mahdollisia yhteispalvelupisteitä, jossa olisi saatavilla kaikki asiakkaiden tarvitsemat palvelut.

Avainsanat: Toimeentulotuki, aikuissosiaalityö, kokonaisvaltainen sosiaalityö, muutos

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_x_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi_(vain Lappia koskevat)

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Esimerkki sosiaalityöntekijöiden käsityksistä SWOT nelikenttäjaottelusta 45

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Tutkimuksen lähtökohdat.....	5
2.1 Toimeentulotuen siirto Kelalle	5
2.2 Kokonaisvaltainen sosiaalityö.....	10
3 Toimeentulotuki sosiaalityön työvälineenä	16
3.1 Asiakkaana aikuissosiaalityössä.....	16
3.2 Toimeentulotuki	23
3.3 Sähköinen asiointi.....	28
4 Tutkimustehtävä ja metodologiset kysymykset	31
4.1 Tutkimuksen tehtävä ja tavoite	31
4.2 Fenomenografia lähestymistapana	32
4.3 SWOT-analyysi	36
5 Tutkimuksen toteutus.....	39
5.1 Tutkimusaineiston keruu ja aineisto	39
5.2 Tutkimusanalyysi	43
5.3 Eettiset kysymykset	46
6 Tutkimustulokset toimeentulotuen siirrossa Kelalle.....	52
6.1 Toimeentulotuki osana sosiaalityötä.....	52
6.2 Tulevaisuuden uhat ja mahdollisuudet muutoksessa	62
7 Kokonaisvaltaisen sosiaalityön toteutuminen uudistuksessa	68
8 Pohdinta.....	74
Lähteet.....	81
Liite	86

1 Johdanto

Tarkastelemme pro gradu-työssämme perustoimeentulotuen siirtymisen vaikutusta Kansaneläkelaitokselle (Kela) aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Olemme molemmat tehneet kokonaisvaltaista sosiaalityötä pienissä kunnissa ja Pirjo on tehnyt kandidaatin tutkielman aiheesta sähköinen toimeentulotuen asiointi osana kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Kandidaatin tutkielman loppupäätelmänä oli, että kyse ei ole lainkaan sosiaalityöstä, koska sähköisiä hakemuksia Oulussa käsittelevät etuuskäsittelijät. Heillä ei välttämättä ole sosiaalialan koulutusta ja kyse on hyvin mekaanisesta käsittelystä harkintamahdollisuudesta huolimatta. Asiakkaiden kokonaisvaltainen suunnitelmallinen sosiaalityö sähköisessä asiointissa ei siis toteudu määritelmän tarkoittamalla tavalla. Loppupäätelmä tukee siltä osin hallituksen kehysriihessä 25.3.2014 päättämää rakenneuudistusohjelman mukaista uudistusta, jonka mukaan normin mukainen perustoimeentulotuen käsittely siirtyisi Kelan toimistoille 1.1.2017 alkaen. Päätös näyttäisi irrottavan perustoimeentulotuen käsittelyn sosiaalityöstä yhä vahvemmin, vaikka perustoimeentulotuki on ollut sosiaalihuoltolain mukaan tärkeä ja olennainen osa sosiaalihuoltoa ja aikuissosiaalityötä.

Toimeentulotuen käsittelyn uudistus on suuri ja mielenkiintoinen muutos, joka vaatii nykyiseen sosiaalihuoltolakiin (17.9.1982/710) ja toimeentulotukilakiin (30.12.1997/1412) muutoksia ja uudistuksia. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamista pohtinut työryhmä on jättänyt loppuraporttinsa syksyllä 2012 ja lakiluonnos on ollut lausuntokierroksella 17.6.2014 saakka. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 94/2014). Hallituksen esitys uudeksi sosiaalihuoltolaiksi on annettu 18.9.2014 eduskunnalle. Esitys on tarkoitettu käsiteltäväksi yhdessä vuoden 2015 valtion talousarvion kanssa. Uuden lain on tarkoitus tulla voimaan 1.4.2015.

Sosiaalihuoltolain uudistus on ensimmäinen vaihe sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistuksessa. Uuden lain tavoitteena on siirtää painopistettä

erityispalveluista yleispalveluihin, vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua ja tehostaa viranomaisten välistä yhteistyötä. Lähtökohtana on asiakaskeskeisyyden vahvistaminen määrittelemällä tuen tarpeet, joilla sosiaalipalveluja ja muuta sosiaalihuoltoa annetaan. Asiakkaille tulisi subjektiivinen oikeus palveluihin, joilla turvataan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä lapsen terveys ja kehitys. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 196/2014.)

Nykyisen sosiaalihuoltolain (20.12.2002/1134) mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia ja sosiaalista luottoa tai niihin liittyviä toimintoja. Lain mukaan sosiaalihuoltoon kuuluvina tehtävinä kunnan on huolehdittava sosiaalipalvelujen järjestämisestä, toimeentulotuen antamisesta kunnassa oleskelevalle sekä sosiaaliavustusten suorittamisesta. Laki määrittää, että sosiaalityö on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja tukitoimia, joilla ylläpidetään ja edistetään yksilöiden ja perheiden turvallisuutta ja suoriutumista. Toimeentulotukilain (30.12.1997/1412) mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan henkilön ja perheen vähintään välttämätön toimeentulo ja edistetään itsenäistä selviytymistä.

Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen 75/2014 mukaan perustoimeentulotuen siirto Kelalle lisäisi yhdenvertaisuutta, tehostaisi toimintaa ja vähentäisi kuntien tehtäviä tiukassa taloustilanteessa. Kyse on hyvin merkittävästä muutoksesta, jonka uskotaan parantavan sosiaalialan ammattilaisten mahdollisuuksia tehdä entistä vaikuttavampaa ja mielekkäämpää työtä sekä kohdistaa painopistettä enemmän ennaltaehkäisevään työhön. Tällöin taloudellisen avun tarve pienenesi. Uudistus vaatii huolellisen valmistelun, jotta sillä voitaisiin saavuttaa asetetut tavoitteet. Nykyisin perustoimeentulotuen käsittely on usein hyvin mekaaninen ja laskennallinen toimenpide, jota tehtäessä ei yleensä tavata asiakasta, vaan päätös tehdään joko kirjallisen tai sähköisen hakemuksen pohjalta. Olemme aikuissosiaalityöntekijöinä kuitenkin nähneet taloudellisen tuen yhtenä merkittävänä osana sosiaalihuoltoa, jossa tärkeässä roolissa on asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen huomioiminen

asiakkaan näkökulmasta. Harvalla toimeentulotukea saavalla henkilöllä kyse on pelkästään riittämättömästä tulosta. Usein taustalta löytyy monia ongelmia koskien asumista, työttömyyttä, päihteiden käyttöä, velkaantumista ja taloudellisia vaikeuksia, jotka ovat perinteisiä aikuissosiaalityön tehtäväalueita.

Uudistusta perustellaan myös Kelan toimivilla tietojärjestelmillä, joista kunnat ovat tähän saakka poimineet päätöksentekoon tarvittavat tiedot. Kelassa on mahdollisuus yhden tietojärjestelmän avulla tehdä tarkempaa seurantaa, yhtenäisempää ohjausta sekä lisätä sähköistä asiointia ja työtä voidaan tehdä missä tahansa Suomessa. Kela voi hankkia asiakkaan tietoja useista kansallisista järjestelmistä, mikä vähentää asiakkaan itsensä toimittamien tulotietojen tarvetta ja samalla takaisinperinnät vähenisivät, koska kaikki tarvittavat tiedot ovat yhden toimijan tietojärjestelmässä. Kelan näkemyksen mukaan säästöjä saataisiin myös siitä, jos kuntien sosiaalityöntekijät käyttäisivät Kelan järjestelmiä myös täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen käsittelyyn. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 75/2014.)

Jatkossakin toimeentulotuen myöntäminen perustuisi hakemukseen, johon myös muiden Kelan etuuksien myöntäminen perustuu. Kuntakohtaisia eroja tuen suuruudessa ei enää olisi ja käsittely olisi asiakkaiden kannalta yhdenmukaisempaa. Kuntien sosiaalityöntekijöille jäisivät edelleen harkintaa vaativat eli täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen päätökset. Asiakkaiden ohjautuminen Kelasta sosiaalitoimeen tapahtuisi yhteisesti sovittujen perusteiden mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 75/2014.) Kyse on suuresta uudistuksesta, josta on keskusteltu useita kertoja jo vuodesta 1986 alkaen ja viimeksi siirtoa ehdotettiin vuonna 2009, jolloin se ei vielä toteutunut. (Niemelä 2014).

Perustoimeentulotuen käsittelyn siirto on ajankohtainen aihe, jonka toteutuksen suunnittelu on vielä kesken. Uskomme tutkimuksemme antavan ajankohtaista tietoa sosiaalityöntekijöiden käsityksistä siitä, mitä muutos voi tuoda tullessaan.

Tutkimuksemme tavoitteena on kuvata aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle ja sen aiheuttamia muutoksia kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön aikuissosiaalityössä. Tarkastelemme SWOT-analyysin nelikenttäjaottelun avulla, millaisia uhkia, mahdollisuuksia, vahvuuksia ja heikkouksia muutoksella on aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön. Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty haastattelemalla kuutta aikuissosiaalityössä työskentelevää sosiaalityöntekijää Oulun kaupungista.

Tutkimuksemme aluksi luvussa kaksi, kuvaamme tutkimuksen lähtökohdat. Tarkastelemme luvussa toimeentulotuen siirtoa Kelalle sekä kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Luvussa kolme avaamme aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen käsitteitä sekä sähköisen asioinnin aiheuttamia muutoksia. Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tavoite sekä metodologiset kysymykset kuvataan luvussa neljä. Tässä luvussa kerromme fenomenografisesta lähestymistavasta ja SWOT-analyysistä. Luvussa viisi kerromme tutkimuksen toteutuksen, johon kuuluu tutkimusaineiston keruu ja aineisto sekä analyysi ja eettiset kysymykset. Tutkimustulokset perustoimeentulotuen siirrossa Kelalle SWOT:n nelikenttäjaottelun pohjalta kirjoitamme auki luvussa kuusi. Luvussa seitsemän käsittelemme tutkimustulosten pohjalta muutoksen vaikutusta kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön. Luku kahdeksan on pohdintaluku.

2 Tutkimuksen lähtökohdat

2.1 Toimeentulotuen siirto Kelalle

Sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntijaryhmä (2014) arvioi, että nykyjärjestelmä perustoimeentulotuen osalta ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla. Asiantuntijaryhmä on käynyt läpi erilaisia vaihtoehtoisia malleja kunnan ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyön lisäämiseksi perustoimeentulotuen myöntämisessä. Kaikki työskentelymallit ovat teknisesti toteuttavissa, mutta ne edellyttävät muutoksia nykyiseen lainsäädäntöön laajemmin kuin vain toimeentulotukea koskien. Muutoksen muodosta riippumatta keskeisessä asemassa on tiedon tehokkaampi siirtyminen sähköisten järjestelmien kautta ja sen myötä tiedon tehokkaampi käyttö. Tästä johtuen voidaan tavoitella myös muita hyötyjä, kuten henkilöstösäästöjä. Asiakkaan asemassa tapahtuu muutoksia nykytilanteeseen nähden tuen saatavuuden, harkinnanvaraisuuden ja sosiaalityöhön kytkeytymisen näkökulmasta. Jokaiseen malliin sisältyy sekä kustannuksia lisääviä että vähentäviä tekijöitä. Keskeisimmät kustannuksiin vaikuttavat tekijät ovat tiedon hallinnan ja siirron muutoksiin liittyvät kustannukset, henkilöstön määrässä tapahtuvat muutokset sekä arvio tuen alikäytön muutoksesta. Kuntien kannalta perustoimeentulotuen käsittelyn siirtyminen Kelalle toisi suurimmat säästöt kustannusten siirtyessä valtiolle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 25.)

Kelan arvioiden mukaan Kelan ja kunnan välisen teknisen käyttöyhteyden rakentamisesta, ylläpidosta ja käyttökustannuksista aiheutuu Kelalle noin 2,2–3,5 miljoonan euron kustannukset. Kuntien tietojärjestelmien kustannusvaikutuksia ei ole vielä pystytty arvioimaan. Keskeisimpinä huomioina on säilyttää yhteys sosiaalityöhön nykyisellä tasolla. Etuna nähdään, että kunnan sosiaalihuollon viranomaisten käyttämä aika Kelasta saatavien tietojen hankkimiseen sekä asiakkaan ilmoittamien tietojen tarkastamiseen vähenee huomattavasti. Asiakkaiden näkökulmasta hyötynä on se, että esitettävien, taloudellisia ja muita olosuhteita kuvaavien selvitysten määrä vähenee.

Tavoitteena asiakkaan näkökulmasta on myös se, että asiakkaalla on paremmat edellytykset etuuden saamiseen silloin, kun hän on siihen oikeutettu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 25.)

Palvelu- ja tietojärjestelmäyhteistyössä keskeisimmät huomiot kiinnittyvät yhden luukun periaatteeseen. Haittana on, että nykyisen kaltainen kytkentä kunnan sosiaalityöhön muuttuu. Laskennan ja maksatuksen siirrossa kustannuksia tulisi olemaan alikäytön vähentymisestä enimmillään noin 300 miljoonaa euroa vuodessa. Säästöjä voi syntyä tietojärjestelmien kehittymisen kautta syntyvästä henkilöstöresurssien tehokkaammasta käytöstä. Säästöjä toisi myös kunnan henkilöstö- ja hallintomenojen väheneminen. Kelan henkilöstökustannusten kasvua ei vielä pystytä arvioimaan. Keskeisimpinä huomioina sosiaalityön tuen tavoitettavuus perustoimeentulotukea haettaessa heikentyy. Perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle tavoitteena on kustannussäästöjen lisäksi kansalaisten yhdenvertaisuuden lisääntyminen. Lisäksi yksilökohtainen tarveharkinta vähenee. Uhkana sosiaalityölle ja erityisesti asiakkaille on, että sosiaalityön tuen tavoitettavuus perustoimeentulotukea haettaessa heikentyy. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 2728.)

Sosiaali- ja terveysministeriön johtaja Kari Ilmonen luennoi Kemissä 11.11.2014 Sosiaalialan ajankohtaisfoorumissa perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle. Ilmonen käytti mielenkiintoista lainausta puhuessaan toimeentulotuen ongelmien yhteydessä ”tramboliiniefektistä”. Tällä efektillä hän tarkoitti palvelua, jossa nopea apu ei toteudu, vaan asiakkaat jäävät pidemmäksi ajaksi toimeentulotuen asiakkuuteen. Hän näki perusturvan vuotavan, koska etuudet ovat liian pieniä, jonka seurauksena perustoimeentulotuen merkitys on kasvanut. Toimeentulotuen hakijamäärät ovat kasvaneet ja pitkäaikaisen toimeentulotuen tarve on lisääntynyt. Toimeentulotuesta on tullut näin ollen ensisijaisin etuus, vaikka sen tarkoitus on olla viimesijaisin etuus. Ilmonen korosti, että meneillään oleva uudistus ei ole kansalaispalkkauudistus. Ilmonen puhui myös ”sosiaalityön katoavasta olemuksesta”. Hänen mielestään pitäisi ohjata oikeat ihmiset tekemään oikeita töitä, koska väärät työt ovat yhteiskunnallisesti kalliita. Sosiaalityöllä hän näki olevan tällä hetkellä liiaksi

mekaanista laskentaa, vaikka sillä tulisi olla enemmän ennaltaehkäisevä rooli, jota myös uudessa sosiaalihuoltolaissa korostetaan. Tulevan uudistuksen tavoitteena on yhden luukun periaate, jossa samasta paikasta haettaisiin kaikki etuudet. Tarkoituksena on olemassa olevan tiedon kokoaminen ja päätöksenteon nopeuttaminen. Haasteina ovat harkinnan perusteiden ja sosiaalityön uudenlainen muotoutuminen.

Toimeentulotuen käsittelyä Kelassa on kokeiltu Vantaan Korsossa ja Myyrmäellä 1.6. – 31.12.2013 ja tuolloin enemmistö kokeiluun osallistuneista asiakkaista on pitänyt Kelan palvelua nopeampana, sujuvampana, helpompana ja vähemmän byrokraattisena, toteaa tutkija Tyyne Hakkarainen SOSTEblogissa 27.2.2014. Kelan arvion mukaan heillä olisi paremmat mahdollisuudet tarjota toimeentulotukea sitä tarvitseville, koska on arvioitu, että 35 – 50 % toimeentulotukeen oikeutetuista jättää sen nyt hakematta. Siirron vastustajien mukaan tuen maksatus Kelan kautta voi passivoida ja etuudesta tulee normaali perustulo, joka kasvattaa kustannuksia. Lisäksi tuki erkaantuisi sosiaalityöstä, jolloin entistä useammat asiakkaat jäisivät ilman tarvitsemaansa sosiaalityötä. (Sosiaalibarometri 2014, 76–80.)

Kelan ja Vantaan toimeentuloturvan palveluyhteistyökokeilu on jatkunut syyskuun 2014 loppuun. Myönteisten kokemusten myötä kokeilua on laajennettu matkan varrella uusiin asiakasryhmiin. Asiakkaila on mahdollisuus saada etuuskäsittelijän päätös toimeentulotuesta, mutta harkinnanvarainen toimeentulotuki edellyttää kaupungin sosiaalityön tekemää arviointia. Vantaan kaupungin palvelupäällikön mukaan palveluyhteistyötä on testattu palvelumallilla, jossa asiakas voi hakea yhdeltä luukulta kaikki toimeentuloturvaetuudet. Kaupungin ja Kelan yhteistyöllä tavoitellaan myös nopeutta ja joustavuutta päätöksentekoon. Kelan Vantaa-Porvoon vakuutuspiirin johtajan mukaan asiakkaat ovat olleet palveluun enimmäkseen tyytyväisiä. Yhteistyökokeilun aikana Kelaan jätettyjen hakemusten määrä on lisääntynyt joka kuukausi. Vantaan pilotti on johtajan mukaan saanut paljon positiivista huomiota valtakunnan politiikassa ja mediassa. Vantaan kaupunki on hakenut mukaan

Kuntakokeiluun, jossa kunnan ja Kelan perustoimeentulotukihakemusten käsittelyä voidaan laajentaa nykyisestä mallista. (Kelan lehdistöinfo 20.5.2014.)

Sosiaalityön tutkimuksen seura ja THL järjestivät 28.8.2014 seminaarin, jossa aiheena oli ”Perustoimeentulotuki Kelalle – mitä siitä seuraa sosiaalityölle. Siellä Vantaan johtava sosiaalityöntekijä Jarl Spoof oli huolestunut sosiaalityön asemasta tulevan muutoksen myötä. Hän korosti suunnitelmallisen sosiaalityön merkitystä. Ongelmana siinä on tänäkin päivänä se, että laki ei valvo suunnitelmallisuuden toteutumista. Lisäksi hän toivoi asiakkaita mukaan palvelun suunnitteluun. Sosiaalityön pitäisi mennä sinne, missä asiakkaat ovat. Aikuissosiaalityö tulisi nähdä tiimityönä. Spoofin mukaan Kelalla voisi olla sosiaalityöntekijä, joka tekisi palvelutarpeen arvioinnin. Kelan Vantaan-Porvoon vakuutuspiirin johtaja Timo Saaren mukaan Kelan vahvuutena on sen systemaattisuus toiminnassa ja joustavat tietojärjestelmät. Ongelmana Saari toisaalta näkee sähköisen asioinnin, joka vähentää asiakkaiden kohtaamista. Saari oli huolestunut sosiaalityön arvostuksesta. Käsitteenä sosiaalipalveluiden saaminen luukulta oli hänen mielestään sosiaalityötä väheksyvä eikä ole yhdenmukaista millä käsitteillä sosiaalityöstä puhutaan.

Uusien palvelumuotojen kehittäminen ja vaihtoehtojen tarjoaminen asiakkaille on hyvää palvelua ja lain asettama velvoite. Haastavaa kehittämisessä on se, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus ja sen asiakkaat ovat usein yhteiskunnassa kaikkein heikoimmassa asemassa ja heidän osaamisessa, jaksamisessa ja kyvykkyydessä käyttää palveluja on puutteita. (Nummela, 2011, 144). Tulevatko sähköisessä asiointissa tai tuen käsittelyn siirryttyä Kelalle hakemuksesta selville kaikki ne seikat, joilla on vaikutusta asiakkaan kokonaisvaltaiseen auttamiseen ja tulevatko asiakkaat ohjatuksi tarvitsemaansa palveluun? Nummelan (2011, 27) mukaan toimeentulotukea tarvitsevat ihmiset ovat keskeinen asiakasryhmä aikuissosiaalityössä ja taustalla esiintyy merkittävästi elämänhallinnan ongelmia. Juuri elämänhallinnan ongelmien vuoksi olisi tärkeää, että asiakkaat ohjautuisivat helposti aikuissosiaalityön asiakkaiksi myös tulevasta Kelan etuusyksiköstä. Tällöin asiakkaan ongelmiin päästäisiin puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Talentian (2008, 6–7, 15) kyselyn mukaan sosiaalityöntekijät kannattavat edelleen kirjallisen etuuskäsittelyn laajentamista, mutta he eivät kannattaneet perustoimeentulotuen siirtoa Kelan käsiteltäväksi. Etuuskäsittelyn laajentamisen edellytyksenä on, että sosiaalityöntekijöiden työpanosta ohjataan entistä enemmän vaativaan sosiaalityöhön ja sosiaalityölle turvataan riittävät resurssit. Kun perustoimeentulotuen käsittely siirtyy Kelalle, tulisi kiinnittää huomiota siihen, millaisella koulutustaustalla olevat ihmiset käsittelevät hakemuksia. Ja kenellä on riittävästi ammattitaitoa arvioida, onko asiakkaalla sosiaalityön tarvetta? Tähän asti asiakkaan palvelutarpeen on voinut määrittää sosiaalialan ammattilainen. Näkisimme, että myös tulevaisuudessa sosiaalityön tarpeen arvioinnin voi suorittaa vain sosiaalialan ammattitutkinnon suorittanut henkilö, joten Kelan olisi resursoitava tähän riittävä määrä sosiaalialan ammattilaisia.

Sosiaalityöntekijät ovat itse määritelleet kriteerit, joiden täytyttyä asiakkailla olisi mahdollisuus päästä henkilökohtaisesti tapaamaan sosiaalityöntekijää. Kriteerit ovat uusi asiakkuus, kiireellisyys, sosiaalityön tarve ja harkinnan tarve. Käytännössä tämä ei välttämättä toteudu uusien asiakkaiden kohdalla suuremmilla paikkakunnilla, koska toimeentulotuen hakijoiden määrät lisääntyvät jatkuvasti. Tapaamisen järjestyminen on ollut yleisintä silloin, kun etuuskäsittelijän päätösvalta ei ole riittänyt asioista päättämiseen tai asiakkaalla on monia ongelmia, ettei hän tule autetuksi etuusyksikössä. Sosiaalityöntekijät ovat todenneet, että mikäli asiakkaat pääsisivät halutessaan keskustelemaan työntekijän kanssa, voisi myös valitusten määrä laskea. Nyt valitusten määrää nostaa se, että hakemuksesta on voinut jäädä pois oleellisia asioita. Myös päätösten perusteluista on voinut jäädä pois asiaan vaikuttavia tekijöitä ja asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä saamaansa päätöksen sisältöä. (Nummela 2011, 120–121.) Selkeät kriteerit helpottaisivat asiakkaiden ohjaamista sosiaalityön asiakkaiksi, mutta jokaisen asiakkaan tilanne on niin yksilöllinen, että kriteerien laatiminen on haasteellista.

2.2 Kokonaisvaltainen sosiaalityö

Sosiaalityön tärkeimmät tehtävät sisältävät elämänhallinnan edistämisen, auttamisen, perusturvan takaamisen sekä ongelmatilanteiden lievittämisen. Psykososiaalista työtä korostetaan eniten ihmisten vaikeiden elämäntilanteiden ratkaisemisessa. Moniammatillinen sosiaalityö koetaan merkittävänä tekijänä muuttuvissa toimintaympäristöissä. Verkostotyö, yksilökohtainen palveluohjaus ja aluetyö ovat tärkeitä käytännön työtä ohjaavia tekijöitä. (Kempainen ym. 1998, 150–151.) Perustoimeentulotuen siirtyessä Kelalle tulee moniammatilliseen yhteistyöhön panostaa entistä enemmän, jotta asiakkaat osaavat ohjautua tarvitsemiinsa palveluihin.

Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät näkevät herkästi palvelujen kasvavan tarpeen. Palvelujen tuleva kasvu merkitsee hyvinvointipalvelujen painopisteen siirtymistä julkisesta tuottamisesta kansalaisyhteiskunnan vastuun suuntaan. Eniten julkisista palveluista kasvaisivat Kelan ja kuntien yhdessä tuottamat palvelut. Sosiaalityön muuttuva rooli vaatii nykyisen tehtävärakenteen selkiyttämistä niin, että uudet haasteet saavat tilaa. Sosiaalityöntekijät saavat usein muilta hallintokunnilta vaikeat asiat hoidettavakseen ilman yhteistyöllistä otetta. Työnjaollisesti ratkaisemattomat kysymykset vaikeuttavat sosiaalityön mahdollisuuksia vastata uusiin haasteisiin ja toteuttaa työssään tarvittavaa yhteistyötä. (Kempainen ym. 1998, 152.)

Asiakkaan ohjautuessa sosiaalityöntekijän vastaanotolle, on hänen elämässään kyse kartoitusta vaativasta ongelmasta tai vaikeasta tilanteesta. Kartoituksessa voidaan määritellä muutokseen johtavat tavoitteet, johon yhteistyössä asiakkaan kanssa lähdetään pyrkimään. Tavoitteena voi olla esimerkiksi elämänhallinnan tai itsenäisen suoriutumisen parantaminen tai kuntoutumisen tukeminen. Näihin tavoitteisiin pyritään tuen, neuvonnan ja ohjauksen keinoin sekä kartoittamalla asiakkaan vahvuudet. Tärkeää työskentelyssä on suunnitelmallinen toiminta ja sen vuoksi on panostettava alkuvaiheen kokonaisvaltaiseen tilanteen kartoitukseen. Suunnitelmat nähdään tärkeänä, jotta asiakkaalla ja työtekijällä on tiedossa yhteisesti sovitut

päämäärät ja keinot niihin pääsemiseksi. Kokonaisvaltaisuus kuvaa tässä vahvaa paneutumista asiakkaan tilanteeseen, joka edellyttää asiakkaan yksilöllistä kohtaamista huomioiden asiakkaan elämäkokemukset, erilaiset taloudelliset olosuhteet ja sosiaaliset verkostot. (Juhila 2008, 16–24, 98.)

Palvelutarpeen kartoituksen tulee olla kokonaisvaltaista ja lisätä asiakkaan sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Palvelutarpeen kartoitus on pohjana kaikille asiakkaalle myönnettäville palveluille ja muille sosiaalialan työntekijöille, jotka jatkossa työskentelevät asiakkaan kanssa. Mikäli kyse on vain toimeentulotuesta, eikä muita sosiaalisia ongelmia ilmene, asia etenee etuuskäsittelyyn. Jos kyse on muusta kuin lyhytaikaisesta tai tilapäisestä toimeentulotuen tarpeesta, asia etenee sosiaalityöntekijälle, jolla viime kädessä on vastuu asiakkaan tilanteesta. (Nummela, 2011, 60.) Tämä olisi tärkeää huomioida niissä kriteereissä, joilla asiakkaat ohjautuvat Kelasta sosiaalitoimeen.

Arja Jokisen (2008, 110–111) mukaan työntekijällä on asiakastilanteessa sekä tuen antajan että kontrolloijan rooli jo virkansa puolesta. Viranomaisrooliin kuuluu vallankäytön ja kontrollin elementit. Valta mahdollistaa resurssien jakamisen asiakkaille, mutta toisaalta tuo myös velvollisuuden käyttää kontrollia työskentelyssä. Jan Fookin (2002, 142) mukaan vallan rakenteella ei ole merkitystä, mutta oleellista on se, miten valtaa käyttää, siihen sitoutuu tai luo sen avulla mahdollisuuksia. Sosiaalityön ydinkysymyksiä on aina ollut tuen ja kontrollin suhde, joiden välistä tasapainoilua aikuissosiaalityö on. Sosiaalityöntekijät itse näkevät tuen kaikenlaisena auttamisena, vuorovaikutuksellisenä kohtaamisena sekä asiakkaiden asioiden eteenpäin viejänä ja puolestapuhujana. Kontrolliin nähdään kuuluvan tilanteen tarkkailua, asioiden varmistamista ja seuranta, mutta myös rajojen ja rangaistusten asettamista. Asiakkaan tilanteeseen voi tulla negatiivisia piirteitä ja se voi haitata luottamuksellisen suhteen kehittymistä, mikäli asiakas kokee, ettei hän tule kuulluksi ja arvostetuksi. Erityisen korostunutta tämä on juuri aikuissosiaalityössä, koska työskentely kohdistuu täysi-ikäisiin ihmisiin, jotka ovat itse vastuussa itsestään ja elämästään. (Jokinen 2008, 111–135)

Sosiaalialan eettisissä ohjeissa (2005, 7–8) on linjattu, että jokaisella ihmisellä on itsemääräämis- ja osallistumisoikeus sekä oikeus yksityisyyteen ja oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että ammattilainen pyrkii huomioimaan asiakkaan kaikki elämänalueet ja kohtaa hänet myös osana perhettä, ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa. Ammattilainen auttaa asiakasta hänen omien vahvuksiensa tunnistamisessa ja kehittämisessä.

Aikuissosiaalityön todellinen kokonaisvaltainen kohtaaminen tapahtuu, kun asiakas kohtaa viranomaisen henkilökohtaisesti, jolloin voidaan varmistaa todellinen vuorovaikutus, kohtaaminen, kuulluksi tuleminen ja asiakasprosessin eteneminen. (Nummela 2011,13.) Asiakkaan ja työntekijän välisessä tapaamisessa lähtökohtana on asiakkaan huomioiminen kokonaisvaltaisesti. Kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa huomioidaan ihmisen koko olemus auttamistilanteessa. Kokonaisvaltainen kohtaaminen on olennainen osa asiakaslähtöistä sosiaalityötä ja kyseessä on vuorovaikutussuhde heidän välillään. Asiakasta ei voida pitää työn passiivisena subjektina, vaan hän on aktiivinen toimija vuorovaikutussuhteessa. (Juhila 2006, 201–202.) Myös sosiaalityöntekijät itse tiedostavat kohtaamisen tärkeyden työssään, koska sillä varmistetaan asiakkaan saavan hyvää palvelua ja tulevan parhaiten autetuksi. Työntekijöiden mukaan hyvässä kohtaamistilanteessa on toimittava eettisten periaatteiden mukaisesti, kohdattava asiakas aidosti, ymmärrettävä asiakkaan kokonaistilanne ja tunnettava myös palvelujärjestelmä. (Nummela 2011, 112.)

Kokonaisvaltainen sosiaalityö ei voi perustua ihmisen persoonallisiin ominaisuuksiin, vaan on aina sidoksissa hänen sosiaaliseen ympäristöönsä. Sosio-ekonominen tilanne sekä aiemmat tapahtumat ja kokemukset vaikuttavat ihmisen nykytilanteeseen. Sosiaalityössä asiakkaan ongelmia ja vaikeuksia osataan kohdata kokonaisvaltaisesti ja aiemmat asiayhteydet huomioiden. (Fook 2002, 4.) Kohtaamisen kenttä on laaja ulottuen yksittäisten asioiden hoitamisesta koko elämäntilanteen huomioimiseen. Keskeisenä tavoitteena ja tehtävänä asiakkaan elämässä nähdään kokonaisvaltaisen muutoksen aikaansaaminen ja tässä muutoksessa tukeminen. Sosiaalityöntekijät näkevät tärkeänä asiakkaiden elämäntilanteen tunnistamisen ja kokonaistilanteen

ymmärtäminen edellyttää, että asiakkaan menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus huomioidaan mahdollisimman laajasti. Asiakkaan lisäksi on huomioitava lähisuhteet, verkostot, koti ja naapurustokin. Lisäksi on huomioitava asiakkaan oma vastuu ja kokemusten yksilöllisyys, koska ei ole olemassa kahta samanlaista tilannetta. (Nummela 2011, 62, 111–113.)

Kyösti Raunion (2004, 140–141) mukaan kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa asiakas pyritään nostamaan työntekijän rinnalle ja toimimaan oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on ratkaisevassa osassa siinä, että asiakkaan psykososiaalinen avuntarve saadaan kartoitettua ja annettua hänelle hänen tarpeitaan vastaava apu. Tavoitteena on saada aikaiseksi muutos asiakkaan ajattelu- ja toimintatavoissa. Onnistuessaan tämä johtaa vastuulliseen aikuisuuteen, itsestä ja läheisistä huolehtimiseen ja elämänhallinnan parantumiseen. (Juhila 2008, 94).

Adrian Wardin (2010, 48) mukaan asiakkaan kohtaaminen edellyttää korkeaa virittyntä yhteyttä toiseen ihmiseen. Sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaan, jolla on oma elämän historia ja persoonallinen tilanne. Sosiaalityöntekijän tulee olla tietoinen ammatillisesta tehtävästä, etiikasta ja rajoitteista tämän suhteen. Asiakkailta voi olla paljon toiveita sosiaalityöntekijän kohtaamiseen. Sosiaalityöntekijän tulee tunnistaa asiakkaan ongelmat ja löytää ratkaisut tai keinot estää vaikeiden olosuhteiden jatkumisen. Tässä sosiaalityöntekijän persoonalliset keinot ja neuvokkuus saattavat joutua koetukselle.

Saija Kankaan (2011, 15–28, 37–40) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät näkevät yhdeksi syyksi asiakkaiden huonoon elämäntilanteeseen palvelujärjestelmän ongelmat ja yhteiskunnalliset seikat. Asiakkaat ajetaan luukulta ja palvelusta toiseen ja kukaan ei ole riittävästi perehtynyt tilanteeseen, eikä tunne asiakasta. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät haluaisivat tuntea asiakkaansa hyvin, jotta olisi mahdollisuus suunnitelmallisempaan ja oikein kohdistettuun työhön. Sosiaalityöntekijät näkevät asiakkaiden elämäntilanteet toimeentulotukiongelmia laajempina ja he haluavat etsiä

niihin ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa. Tällöin voitaisiin saada selville asioinnin taustalla olevat muutkin kuin taloudelliset tekijät. Nykyisin asiakkaiden saapuessa sosiaalityöntekijän luo, on heidän elämäntilanteensa jo pitkälle kriisiytynyt ja jopa kroonistunut, jolloin ollaan pahasti myöhässä ja auttamisprosessista tulee pidempi. Sosiaalityöntekijöistä suurimman osan tavoitteena olisi asiakkaan kokonaistilanteen parantaminen.

Näkemyistä siitä, että sosiaalityöntekijät tarkastelisivat asiakkaiden elämäntilanteen kokonaisuudessaan huomioiden erilaiset hyvinvoinnin, arjen sujumisen ja elämän laadun ei saanut tukea Anna Metterin (2012, 217) tutkimuksesta asiakkaan kohtuuttomista tilanteista. Tutkimuksen mukaan asiakkaan kokonaistilannetta ei ole arvioitu, eikä huomioitu. Asiakkaan tilannetta on tarkasteltu kapea-alaisesti ja ei ole huomioitu tärkeitä asiakkaan selviytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Myös Nummela (2011,129) mukaan asiakas saa kyllä hänelle laskennallisesti kuuluvan vajeen, mutta hänen kokonaistilannettaan ei kukaan kartoita päätöstä tehtäessä. Tätä tukee myös Outi Välimäen (2008, 181–192) tutkimus, jonka mukaan sosiaalitoimessa asiat jaotellaan ja kiire, ajan puute ja vähäinen työntekijämäärä estävät tekemästä työtä hyvin ja kokonaisvaltaisesti. Sosiaalityöntekijät kokevat, ettei työ ole asiakkaiden edun mukaista, koska kohtaaminen ja kokonaistilanteen kartoittaminen eivät toteudu asiakassuhteissa ja asiakkaita joudutaan priorisoimaan ja kaikkein heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat eivät tule autetuiksi. Kun perustoimeentulotuen käsittely siirtyy Kelalle, uskomme tämän näkyvän myös tulevassa toiminnassa. Mikäli Kelalle ei palkata riittävästi työntekijöitä ja heillä ei ole sosiaalialan koulutusta, ei voi olettaa heillä olevan tarvittavaa ammattitaitoa ja aikaa asiakkaan kokonaistilanteen huomioimiseen. Tällöin huolena näyttäytyy se, että mikä taho arvioi asiakkaan sosiaalityön tarpeen ja, miten ohjaus sosiaalityön asiakkaaksi hoidetaan.

Kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön mielestämme kuuluu se, että asiakkaalle järjestyy tarvittaessa mahdollisuus päästä keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa sosiaalitakuun vaatiman seitsemän arkipäivän kuluessa. Yksilöinti, osallistuminen ja vastuullisuus ovat näkökulmia, joita sosiaalityöntekijät hyödyntävät keskusteluissaan

asiakkaiden kanssa. Keskustelun merkitystä ei voi ylikorostaa suunnitelmallisessa, kokonaisvaltaisessa sosiaalityössä. (Compton ym. 2005, 90.) Talentia ry on tehnyt kyselyn sosiaalityöntekijöille heidän näkemyksistään toimeentulotuesta ja sen kehittamisestä. Kyselyn mukaan suurissa kaupungeissa lähes puolelle tapaamista pyytäneistä aika ei järjesty lainmukaisessa ajassa ja asiakkaat joutuvat odottamaan tapaamista kolmekin viikkoa. Pienemmissä kaupungeissa ajat järjestyvät paremmin. (Ristimäki 2008, 5–6.)

Sosiaalityöntekijät ovat pitkään tehneet työtä lähinnä tulipaloja sammuttaen ja siinä työssä ei ole aina ollut mahdollisuuksia vahvuuksien tai voimavarojen kartoittamiseen. On syntynyt kuva, että asiakas tuo sosiaalitoimessa helpommin esille ongelmat ja vaikeudet kuin vahvuudet ja voimavarat. Koska uuden sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteena on panostaa sosiaalityössä enemmän ennaltaehkäisevään työhön, toivomme sen antavan sosiaalityöntekijöille lisää resursseja ja aikaa tehdä kokonaisvaltaista sosiaalityötä sitä tarvitsevien asiakkaiden kanssa.

3 Toimeentulotuki sosiaalityön työvälineenä

3.1 Asiakkaana aikuissosiaalityössä

Sosiaalityön suhde asiakkuuteen on painottunut eri tavoin eri aikakausina. Suhde asiakkaaseen muuttui ja monimuotoistui sosiaalityön menetelmien laajentuessa. Asiakkuuden määräytymiseen omia näkökulmia toi ryhmä-, perhe- ja yhdyskuntatyön yleistyminen. Asiakas nähtiin ryhmänsä jäsenenä ja edustajana yksilöasiakkaan lisäksi. Samaan aikaan kun tavoitteena oli asiakaslähtöisyys, sosiaalityö eriytyi hallinnollisesti yhä sektorikohtaisemmaksi ja järjestelmäkeskeiseksi. Tässä kehityksessä asiakkaasta tuli palvelujen tarpeen lähde ja toiminnan kohde. Myöhemmin, kun sosiaalityötä alettiin sisällöllisesti kehittämään, nostettiin asiakas toimijana uudelleen esiin. Asiakas hahmotettiin selvemmin ajattelevana, tuntevana ja valintoja tekevänä toimijana. (Kempainen ym. 1998,48–49.)

Aikuissosiaalityön on todettu toimivan viidakkomaisessa palvelujen kentässä, jossa kohdataan hyvin monenlaisissa tilanteissa olevia aikuisia asiakkaita. Aikuissosiaalityön käsite on vähitellen vakiintunut nykyiseen käyttöön. (Juhila 2008,15.) Aikuissosiaalityö käsitteenä ja toimintana on kuitenkin nuorta. Aikuissosiaalityön käsite on hyvin laaja ja monimuotoinen pitäen sisällään erityyppisiä asiakkaita, elämäntilanteita, ongelmia ja haasteita sekä työn tekemisen areenoita ja erilaisia lähestymistapoja. Tästä johtuen aikuissosiaalityön tulisi olla hyvin systemaattisesti suunniteltua, tavoitteellista ja kokonaisvaltaista. (Nummela 2011, 13.) Yhteiskunnan kiireinen työtahti heikentää käytännön työn tavoitteellisuutta ja vaikuttaa työmenetelmiin. Työn toteutus ei saisi heikentyä kiireen vuoksi ja siksi, ettei työtä ole mahdollista suunnitella kunnolla. (Thompson 2002, 287–292.)

Aikuissosiaalityön nähdään rakentuvan ongelmien, tavoitteiden ja välineiden varaan, mutta toisaalta myös ratkaisukeskeisyyteen. Aikuissosiaalityö pohjautuu suunnitelmalliseen otteeseen, jonka mukaisesti arvioidaan tilanne, asetetaan

muutostavoitteet ja valitaan työskentelyn välineet. Ongelmina on nähty taloudelliseen tilanteeseen, työttömyyteen tai elämänhallintaan liittyvät kysymykset. Tavoitteita ovat elämäntilanteen ja -hallinnan parantaminen, yksilöiden ja perheiden turvallisuuden ja itsenäisen suoriutumisen parantaminen. Välineinä käytetään asiakkaiden tukemista, neuvontaa ja ohjausta sekä suunnitelmien laadintaa, sosiaalista tukea ja vahvuuksien kartoittamista. Aikuissosiaalityön asiantuntijuudessa korostuu asiakkaan rooli tiedon tuottajana ja toimijana ja hänet nähdään parhaimpana asiantuntijana omassa asiassaan. Ilman tätä asiantuntijuutta sosiaalityön palveluprosessi ei toimi. (Juhila 2008,15–18, Laitinen & Pohjola 2010, 28.)

Aikuissosiaalityön asiakkaan asema määräytyy aina perustuslaista (11.6.1999/731) lähtien ja sieltä määrittyvät erilaiset hallintokäytännöt ja oikeudet etuuksiin ja palveluihin. Aikuissosiaalityö on yleisimmän jaottelun mukaan tarkoitettu yli 18-vuotiaille, joilla on taloudellisia vaikeuksia, työhön, koulutukseen, asumiseen tai asunnottomuuteen, terveyteen, kuntoutumiseen tai päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia. Lisäksi heidän elämässään voi olla meneillään muutos- tai kriisitilanne tai heillä on sosiaalipalveluihin tai -etuuksiin liittyvää ohjauksen tai neuvonnan tarvetta. Aikuissosiaalityön on todettu olevan asiakkaille tarveharkintainen palvelu, koska kaikki asiakkaat eivät hakeudu, eikä heillä ole velvoitetta sosiaalityön asiakkuuteen ongelmistaan huolimatta. Aikuissosiaalityö näyttäytyy siten hyvin monimuotoisena sosiaalityönä, vaikka toimeentulotuen myöntäminen sen yksi keskeinen tehtävä onkin. (Juhila 2008, 20–22.) Myös Nummellan (2011,27) mukaan toimeentulotukea tarvitsevat ihmiset ovat keskeinen asiakasryhmä aikuissosiaalityössä ja taustalla esiintyy merkittävästi elämänhallinnan ongelmia. Juuri elämänhallinnan ongelmien vuoksi pidämme tärkeänä sitä, että asiakkaat ohjautuisivat herkästi aikuissosiaalityön asiakkuuteen myös etuusyksiköstä ja tulevaisuudessa Kelasta. Tällöin asiakkaan ongelmiin päästäisiin puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Sanna Blomgrenin ja Minna Kivipellon (2012,4) valtakunnallisen aikuissosiaalityön tutkimuksen mukaan toimeentulotukityö jakaantui hyvin eri tavalla sosiaalityöntekijöiden kesken. Enemmistö asiakkaista oli säännöllisesti tavattavia

asiakkaita ja työskentelykentässä painottuivat elämänhallinnan ongelmat, toimeentulon, työttömyyden tai päihteisiin liittyvät ongelmat. Työmenetelmänä käytettiin tukemiseen ja kannustamiseen liittyviä menetelmiä. Asiakkaiden ongelmat vaativat usein tiivistä ja laajaa verkostotyöskentelyä muiden viranomaistahojen kanssa.

Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmän (2012, 92) esityksessä korostetaan asiakkaan tuen tarpeen arvioinnin merkitystä ja sisältöä sekä asiakassuunnitelman merkityksen vahvistamista osaksi tuen tarpeen selvittämistä, palvelun suunnittelua ja myöntämistä. Lisäksi ehdotetaan kaikkein heikoimpien asiakkaiden aseman parantamiseksi erityisen vastuutyöntekijän nimeämistä. Esitys on mielestämme erittäin hyvä, koska asiakassuunnitelman laatiminen edellyttää aina sosiaalityöntekijän tapaamista. Silloin voitaisiin heti alkuvaiheessa selvittää asiakkaan kokonaistilanne ja mahdollisesti estää pitkäaikaisen toimeentulotukiasiakkuuden syntyminen. Vastuutyöntekijän nimeäminen selkeyttäisi asiakkaan ja työntekijän asemaa ja kokonaistilanteen hallinta säilyisi yhdellä työntekijällä.

Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmän (2012) esityksessä korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeista lähtien. Tavoitteena on asiakkaan osallistuminen jo palvelutoiminnan suunnitteluun ja toiminnan kuuluisi olla vastavuoroista, joka tietenkin edellyttää vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata parhaalla mahdollisella tavalla.

Mäntysaaren (2006, 116, 121) mukaan aikuissosiaalityö on erityisesti köyhien kanssa tehtävää työtä ja hänen huolensa siitä, että kaikkein huono-osaisimpien asioita hoitavat etuusyksiköissä vailla sosiaalityön ammatillista pätevyyttä omaavat etuuskäsittelijät, on mielestämme helppo jakaa. Esimerkiksi Oulun seudulla suurimmalla osalla etuuskäsittelijöistä on kaupallinen koulutus. Heillä on koulutuksensa puolesta hyvät valmiudet perustyöhön ja laskennalliseen työskentelyyn, mutta asiakkaan sosiaalisen tilanteen arviointiin heillä ei ole ammatillista pätevyyttä. Mielenkiintoista on mielestämme se, millaisella koulutustaustalla olevat ihmiset

tulevat jatkossa Kelassa tekemään etuuskäsittelyä ja ohjaamaan asiakkaita sosiaalityön asiakkuuteen. Asiakkaat helposti ryhmitellään pelkkien kirjallisten tai sähköisten hakemusten perusteella tiettyyn muottiin jolloin tilanteen yksilöllinen huomioiminen unohtuu (Juhila 2008, 98).

Jokinen & Juhila (2008, 287) toteavat, että julkisen puolen kiireistä ja vähäisistä resursseista johtuen osa aikuisasiakkaista tippuu pois järjestelmän piiristä ja jäävät seurakuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden vastuulle. Näemme asiakkaiden tippumisen pois järjestelmän piiristä uhkana myös Kelan palveluihin siirtymisessä. Lisäksi yhteistyötahojen, kuten seurakunnan ja kolmannen sektorin toimijoiden mahdollisuudet tehdä yhteistyötä etuuksia myöntävän tahon kanssa voivat heikentyä. Yksittäisten Kelan virkailijoiden tavoittaminen puhelimitse on nykyisin vaikeaa, koska heillä on käytössä valtakunnalliset palvelunumerot, joihin kaikki puhelut ohjautuvat. Muutoksen myötä toivottavaa olisi, että päätöksentekijän yhteystiedot olisivat asiakkaan päätöksessä ja asiakkaalla olisi mahdollisuus henkilökohtaisesti keskustella päätöksentekijän kanssa, mutta tämä vaatisi paljon resursseja

Sosiaalityön asiakaskäsitys rakentuu moninaisena ja siihen liittyy arvoasetelmia, moraalikäsitteitä ja ihmisten yhteiskunnallisten sidosten ja arkielämän erisuuntaisia tulkintoja. Hyvinvointipalveluissa asiakas ja hänen elämäntilanteensa ovat arvolähtökohdilla ja ideologioilla tulkittuja. Suomessa käsitys sosiaalityön asiakkaasta pitää sisällään vielä vanhoja köyhäinhoitoon liittyviä ajattelutapoja. Enää ei kuitenkaan puhuta huutolaisista, ruotiukoista, irtolaisista, holhokeista tai huollettavista. Siitä huolimatta yhteiskunnallisen avun piiriin turvautuminen nostaa ihmisten mielissä esiin tiettyjä automaattisia ajatuksia ja oletuksia, jonka takia asiakas mielletään yhä edelleen jollain tavoin erityiseksi. (Pohjola 2010, 19–22.) Myös toimeentulotuesta on muotoutunut negatiivisesti väritynyt ja leimaava sosiaalinen rakenne, jota tuotetaan monella tasolla. Siihen vaikuttaa tähän tukimuotoon liittyvä pitkä historiallinen taakka, jonka juuret ulottuvat huoltoavun, köyhäinhoidon ja vaivaishoidon kaudelle. Köyhäinhoidollinen perinne näkyy siinä, että tämän etuuden piirissä ollaan erityisen kiinnostuneita asiakkaiden käyttäytymisestä. (Haapola 2004, 21–22.)

Sosiaalityön asiakas käsite ei ole yksinkertainen, eikä viaton. Siinä ihminen irrotetaan elämäntilanteistaan ja häntä tarkastellaan palveluinstituution kiinnostuksen ja merkityksenannon näkökulmasta. Asiakas ja asiointi kiinnittävät avun tarvitsijan järjestelmään tavalla, joka saattaa peittää ilmiöihin liittyvät normittavat arvostukset. Sosiaalipalvelujen asiakkaana oleminen ja käynnit palvelujärjestelmässä ovat usein ihmisen elämänsä lyhyitä ja ohikiitäviä jaksoja, eivätkä ne välttämättä määritä hänen elämänsä sinänsä. (Pohjola 2010, 27.)

Sosiaalityön asiakkaat eivät aina selviä kaikista elämäntilanteista ilman apua ja tukea. Tämän päivän monimuotoistuvassa riskiyhteiskunnassa kuka tahansa voi kohdata vaikeuksia, joissa tarvitaan ulkopuolista apua. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi avioero, läheisen menetys, masennus, vaikea sairaus tai työttömyys. (Pohjola 2010, 28.) Silloin sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on huolehtia, että asiakas saa tarvitsemansa tuen ja avun. Huolenpitosuhteessa nousevat esiin vallan, riippuvuuden ja autonomian ristiriidat. Auttaminen, tukeminen ja asioiden hoitaminen ovat huolenpitosuhteen tärkeimmät työmenetelmät. (Juhila 2006 151–152, 166–169.)

Sosiaalityön asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille on luotava sellainen suhde, jossa sekä asiakas että työntekijä haluavat toimia yhdessä asiakkaan parhaaksi. Vastuu tämän hyvän vuorovaikutussuhteen luomisesta on ensisijaisesti sosiaalityöntekijällä. Hyvään asiakassuhteeseen kuuluu muutamia tärkeitä elementtejä. Asiakkaan tulisi tuntea itsensä hyväksytyksi sellaisena kuin on. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä tulisi vallita luottamus, sosiaalityöntekijän tulisi välittää asiakkaasta ja tuoda se julki. Lisäksi sosiaalityöntekijöiltä täytyisi löytyä jämäkkyyttä työskentelyn jatkumisen turvaamiseksi. Auttajan ominaisuuksia, jotka ovat vaikuttavuustutkimuksissa osoittautuneet hedelmällisiksi, ovat empatia, aitous, asiakkaan kunnioittaminen ja konkreettisuus. (Särkelä 2001, 27–42.)

Kunnallisen aikuissosiaalityön rooli nähdään myös palvelujen koordinoijana ja hyvänä työmenetelmänä siinä nähdään palveluohjaus. Kaikkia palveluja ei tarvitse eikä pysty tuottamaan asiakkaalle itse, mutta aikuissosiaalityö huolehtii kokonaisvaltaisesti siitä,

että asiakas saa tarvitsemansa palvelut ja etuudet muualta. Jotta palveluja voidaan suunnitella ja hankkia, tarvitaan tilannearvion pohjalta luotu yksilöllinen palvelusuunnitelma. Koska työtä asiakkaan auttamiseksi ei voi tehdä yksin on verkostoituminen, yhteistyö ja palvelutarjonnan hallinta yksi tärkeimmistä sosiaalityön tehtävistä. (Juhila 2008, 44–47, 76.)

Kankaan (2011, 29–32) mukaan tyypillinen pidempiaikainen toimeentulotuen hakija on yksin asuva 30 - 44 -vuotias naimaton tai eronnut mies, jolla ammatilliset opinnot ovat jääneet kesken tai hän on kouluttamaton. Pääsääntöisesti syynä asiakkuuteen on työttömyys, työllistymisen vaikeudet, päihteiden käyttö ja sitä kautta myös taloudellisen tuen tarve. Osa asiakkaista ei osaa myöskään käyttää verkkopalveluja. Tutkijan mukaan tämä kertoo siitä, että suuressa syrjäytymisriskissä olevat nuoret miehet eivät tavoita aikuissosiaalityön palveluja kuin vasta 30 -ikävuoden jälkeen, jolloin sosiaaliset ongelmat ovat jo syviä ja tuen tarve suurta. Tutkija kysyykin varhaisen puuttumisen toteutumista miesten ongelmissa. On siis tärkeää tunnistaa nämä suurimmassa syrjäytymisriskissä olevat asiakkaat jo varhaisessa vaiheessa ja ohjata heidät aikuissosiaalityön asiakkaiksi myös Kelan palveluista muutoksen jälkeen.

Anna Metteri (2012,125,177–182) toteaa vaativan ammatillista ohjausta, että kaikki päätöksenteon kannalta oleelliset ja tarpeelliset seikat osataan tuoda hakemuksessa esille. Hän käyttää termiä mekaaninen tulkinta siitä, että jokin ratkaisu tehdään rutiininomaisesti, byrokraattisesti ja järjestelmäkohtaisesti eikä siinä huomioida asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja tilannetta, omia mielipiteitä ja näkemyksiä. Hänen tutkimuksessaan suurin osa kohtuuttomista tilanteista kohdistui mekaaniseen toimeentulotuen laskentaan. Sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus käyttää asiakkaan tilanteessa harkintaa, mutta mikäli asiakkaan asiat hoidetaan etuusyksikössä tai tulevaisuudessa Kelassa, ei harkinnan mahdollisuutta samalla tavalla ole. Metterin tutkimuksessa tuotiin esiin myös asiakkaan avoin epäily hänen esittämästään tilanteesta. Sen mukaan voitiin epäillä esimerkiksi asiakkaan antamia tietoja tai hänen voimavarojaan ja selviytymistään.

Puhutaan byrokratiatyöstä, kun asiakkaan ja työntekijän suhde ei toimi. Asiakkaan sosiaaliset ja taloudelliset asiat tulevat kuitenkin huomioiduiksi asiakkaan tilanteesta käsin, mutta tämä suhde ei tuota psykososiaalista tukea, eikä johda kokonaisvaltaiseen huolenpitoon ja asiakkaan muutokseen. (Metteri 2012, 237–238.) Mielestämme etuusyksikön työskentely edustaa byrokratiatyötä, koska siinä työskentelyssä työntekijä ei tapaa asiakasta, eikä hänellä myöskään ole kokonaisvaltaista vastuuta asiakkaasta. Näemme myös tulevan Kelan roolin samanlaisena. Vastuu aikuissosiaalityön asiakkaasta on aina sosiaalityöntekijällä. Asiakkaan vaikeassa elämäntilanteessa on tärkeää, että joku kuuntelee ja toimii yhteistyössä asiakkaan tilanteen muuttamiseksi. Asiakkaan ja työntekijän välisellä suhteella saadaan aikaan muutostilanne ja asiakkaan voimaantuminen. (Metteri 2012, 237–238.) Toimeentulotuen kaavamaisuudesta huolimatta jokainen päätös on yksilöllinen ja jokaiseen hakemukseen voi liittyä myös harkinnan mahdollisuutta. Ongelmaksi voi nousta se, että asiakkaat eivät pääse tapaamaan työntekijää, vaikka toivoisivatkin, koska työntekijät määrittävät asiakkaan avun tarpeen eli toimivat niin sanotusti portinvartijoina palveluihin. (Nummela 2011, 117–118.)

Sirpa Karjalainen luennoi Kemissä 11.11.2014 Sosiaalialan ajankohtaisfoorumissa ja käsitteli erilaisia asiakkuuden muotoja. Tutkimuksessa aikuissosiaalityön asiakkaista 36 prosenttia oli asiakkaita, joille riitti kirjallinen asiointi. Enemmän tukea ja ohjausta vaativia asiakkaita oli 22 prosenttia. Nämä asiakkaat tarvitsivat henkilökohtaista ohjausta ja heillä oli vähän verkostoja. Näiltä asiakkailta puuttui usein kirjallinen sosiaalityön suunnitelma. Suunnitelmallisen sosiaalityön asiakkaita tutkimuksessa oli 42 prosenttia, joiden auttamisessa oli mukana paljon läheisiä ja viranomaisverkostoja. Näillä asiakkailla oli tunnistamattomia tarpeita. Ongelmana oli, ettei heillä ollut riittävän hyviä portinvartija mekanismeja. Sillä hän tarkoitti sitä, ettei asiakkailla ollut sellaista verkostoa, joka olisi huolehtinut heidän asioistaan ja ohjannut heitä eteenpäin.

3.2 Toimeentulotuki

Sosiaalihuoltolain (20.12.2002/1134) mukaan toimeentulotuki on yksi osa sosiaalihuoltoa. Toimeentulotuen perusteista, myöntämisestä, kriteereistä ja määristä säädetään laissa toimeentulotuesta (30.12.1997/1412). Lainmuutoksella (1218/2005) toimeentulotuen rakenne määriteltiin uudelleen jakamalla tuki perustoimeentulotukeen ja täydentävään toimeentulotukeen. Muutos tuli voimaan 1.1.2006. Lakimuutoksen tavoitteena oli, että perustoimeentulotuki kattaa noin 90 prosenttia toimeentulotuen kustannuksista. Perustoimeentulotuki koostuu perusosasta sekä muista perusmenoista, joita ovat asumismenot, kotivakuutus, taloussähkö sekä vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot. Lakiuudistuksen tavoitteena oli myös turvata asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu ja perustoimeentulotuen yhtäläinen taso koko maassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 55.) Laki jättää kuitenkin harkinnanmahdollisuuksia täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta ja myös perustoimeentulotuessa on ollut kuntakohtaisia eroja esimerkiksi huomioitavan vuokran ja vedenmäärän osalta.

Ensisijainen vastuu toimeentulosta on henkilöllä itsellään, mutta perustuslain (11.6.1999/731) mukaan jokaiselle taataan oikeus perustoimeentuloturvaan silloin, kun hänellä ei ole itsellä mahdollisuutta toimeentuloa hankkia. Voidakseen elää ihmisarvoista ja täysipainoista elämää, ihmisille kuuluu taata tietty elintaso ja toimeentulo. Toimeentulotuen tavoitteena ei ole vain pitää elossa, vaan antaa mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Toimeentulotuki on tarkoitettu kattamaan menoja laajemmin kuin ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa vastaava välttämätön toimeentulo vaatii. Erityisen tärkeää on, että henkilöiden ja perheiden itsenäisen selviytymisen edellytyksiä parannetaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2002, 16.)

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen vähintään välttämätön toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Ehkäisevällä toimeentulotuella edistetään henkilön tai perheen

sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistään syrjäytymistä ja pitkäaikaista toimeentulotukiasiakkuutta. Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa, eikä voi saada toimeentuloa muulla tavalla. Toimeentulotuen myöntää hakemuksesta sen kunnan toimielin, jonka alueella henkilö tai perhe vakinaisesti oleskelee. Toimeentulotuki on käsiteltävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta ja kiireellisissä tapauksissa viimeistään seuraavana päivänä hakemuksen saapumisesta. Asiakkaalle on hänen pyynnöstään järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä pyynnön esittämisestä. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Toimeentulotuen rooli on muuttunut merkittävästi parinkymmenen viime vuoden aikana. Nykyaikaisesta toimeentulotuesta säädettiin vuonna 1984 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa. Tuki luotiin yhteiskunnan viimesijaiseksi ja väliaikaiseksi tukimuodoksi yksilön ja perheiden poikkeuksellisissa elämäntilanteissa taloudellisiin vaikeuksiin. Toimeentulotuen tarveharkinnalla pyritään varmistamaan tuen viimesijaisuus. (Kuivalainen 2013, 15.) Väestön tuloerojen kasvamisen myötä sosiaalihuollon asiakkaiden määrät ovat kuitenkin kasvussa toimeentulotuessa, koska ensisijaiset etuudet eivät pysty takaamaan kaikille riittävää toimeentuloa ja monelle asiakkaalle toimeentulotuesta on tullut pysyvä tulonlähde. Lisäksi asiakkaiden ongelmat ja elämäntilanteet ovat monimutkaistuneet. Tällä hetkellä huono-osaisuus on jo yli sukupolvien periytyvää ja edellisen laman vaurioita korjataan edelleen. (Nummela, 2011, 22–27, 150.)

Toimeentulotuki viimesijaisimpana tulonlähteenä ei ole asiakkaille kannustava, jos tarveharkintaiset etuudet, kuten täydentävä toimeentulotuki nousee keskeiseksi. Järjestelmän kehittäminen aktiivisuuden suosimista ja läpinäkyvyyttä korostamalla, olisi perustellumpaa kehittää perustuloa. (Kempainen 2001, 75.) Perustoimeentulotuen siirtäminen Kelalle toisi perustulon sitä tarvitseville asiakkaille ilman sosiaalityöntekijöiden harkintaa. Perustoimeentulotuki myönnetään monessa

kunnassa nytkin jo ilman sosiaalityöntekijän harkintaa, koska se on eriytetty sosiaalityöstä etuusyksiköihin.

Toimeentulotuen tehtävänä on huolehtia yksilöiden ja perheiden toimeentulotuesta työmarkkinoiden ja muiden yhteiskunnan tulojen väliaikaisesti pettäessä. Toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäisiin ja äkillisiin taloudellisiin vaikeuksiin. Viimesijaisessa toimeentulotuki avussa ei ole kyse pelkästään taloudellisesta avustamisesta vaan apuun on liittynyt pyrkimys vahvistaa omaehtoista toimeentuloa sosiaalityön menetelmin. Sosiaalityön keskeinen sisältö on alun perin liittynyt köyhien ihmisten kanssa tehtävään työhön, jonka tavoitteena on köyhien kasvattaminen ja myöhemmin omaehtoisen selviytymisen vahvistaminen. (Kuivalainen 2013, 16.)

Nummelan (2011, 105–112) mukaan sosiaalityöntekijät eivät koe toimeentulotuen myöntämistä ongelmallisena, eikä aikaa vievänä johtuen taustalla olevista laista, jotka määrittävät toiminnan. Heidän mielestään etenkin harkinnanvaraisilla tuilla voidaan parantaa asiakkaiden elämäntilannetta. Ongelmana on kuitenkin taloudellisten resurssien jatkuva kiristäminen kuntapäättäjien taholta ja siten työntekijöillä ei ole mahdollista toimia eettisten ohjeiden ja harkinnan mukaisesti. Työntekijät kokevat, ettei heillä ole mahdollisuutta tehdä sellaisia palveluvalintoja, että ne tukisivat asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan heillä on liikaa asiakkaita, eivätkä he voi panostaa riittävästi yhden asiakkaan kanssa työskentelyyn. Toimeentulotukiasiakkuus ei vaadi lain puolesta palvelutarpeen arviota ja siihen sosiaalityöntekijöiden mielestä ei ole aikaa, joten niitä ei pääsääntöisesti laadita. Oulussa sosiaalityön suunnitelma on pohjana erilaisille rajoituksille, kuten perusnormialennukselle, joten näissä erikoistilanteissa ne laaditaan, mutta pääsääntöisesti toimeentulotukiasiakkailla suunnitelmia ei ole. Uudistuksen myötä on mahdollista, että asiakkaat aikuissosiaalityöstä vähenevät, jolloin sosiaalityöntekijöille jää enemmän aikaa tehdä kokonaisvaltaista sosiaalityötä, mikäli sosiaalityöntekijöiden resursseja ei vähennetä. Tällöin voisi olla mahdollista tehdä enemmän uuden sosiaalihuoltolain edellyttämää ennaltaehkäisevää sosiaalityötä.

Toimeentulotuen käsittelylle on asetettu aikarajat lain muutoksella vuonna 2008 ja sen mukaan päätös on tehtävä seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta. (Laki toimeentulotuen muuttamisesta 1202/2007). Tästä johtuen monissa kunnissa, kuten myös Oulussa, on kirjallista käsittelyä siirretty entistä enemmän etuuskäsittelijöille. Tästä on seurauksena se, että jotkut asiakkaat tavallaan unohtuvat ja heitä ei tavata lainkaan ja heidän ongelmansa pääsevät kasvamaan suuriksi. (Strömberg-Jakka 2012, 140–142.) Myös Mäntysaari (2006, 120–129) ja Eeva Liukko (2009, 29) ovat todenneet huolen juuri näiden kaikkein huono-osaisimpien palveluiden puolesta. Syynä asioiden etuuskäsittelyyn siirrolle he näkevät taloudellisen ja hallinnollisen muutoksen sekä sen, että asiakkaat ovat jo siinä tilanteessa, ettei heidän tilanteeseensa saada aikaan muutosta, joten heitä ei kannata pitää aikuissosiaalityön asiakkuudessa. Näissä tilanteissa asiakkaiden valikoinnin palveluun pääsystä määrittää joku muu taho kuin asiakas.

Perusosa koostuu toimeentulotukilain mukaan ravinto- ja vaatemenosta, vähäisistä terveydenhuoltomenoista sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, televisioluvasta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvista menoista sekä vastaavista henkilön ja perheen joka päiväisistä toimeentulotukeen kuuluvista menoista.

(Laki toimeentulotuesta 1997/1412)

Täydentävä toimeentulotuki kattaa erityismenoiksi kutsuttavat menot, kuten lasten päivähoitomenot, muut kuin perusmenoiksi katsottavat asumismenot sekä henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulotuen turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. *Ehkäisevää toimeentulotukea* kunta voi myöntää päättämiensä perusteiden mukaisesti sosiaalisen turvallisuuden ja omatoimisen suoriutumisen edistämiseksi sekä syrjäytymisen ja pitkäaikaisen toimeentulotukiriippuvuuden ehkäisemiseksi. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412)

Toimeentulotukiasiakkuuden alkamiselle voi olla hyvin monenlaisia syitä. Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmän (2012, 121) mukaan suuri riski köyhyyteen

vajoamiseen on etenkin pelkän sosiaaliturvan varassa elävillä henkilöillä. Syynä siihen, miksei henkilö kykene itse turvaamaan riittävää toimeentuloa voi olla esimerkiksi korkea ikä, sairaus, työttömyys, vamma, opiskelu, kuntoutus tai lasten hoito. Muina syinä voi olla myös erilaiset sosiaaliset ongelmat, kuten päihteiden käyttö, rahapelien pelaaminen ja raha-asioiden hallitsemattomuus. (Liukko 2006, 8.) Uuden sosiaalihuoltolain mukaan taloudellisen tuen tarpeen voi aiheuttaa esimerkiksi työttömyys, pitkään jatkunut sairaus tai pienituloisuus, mutta sen nähdään kytkeytyvän myös muihin tarpeisiin, kuten toimintakyvyn heikkenemiseen, syrjäytymisen uhkaan ja etenkin lapsiperheissä vanhempien työttömyyteen, matalaan koulutukseen, yksinhuoltajuuteen, suureen lapsilukuun ja vanhempien nuoreen ikään.

Kunnissa tapahtuva toimeentulotukityön myöntäminen jakaantuu nykyään kolmeen erilaiseen tapaan. On olemassa eriytetty toimintamalli, jossa etuuskäsittely toimii hyvin itsenäisesti omana yksikkönään ja aikuissosiaalityö omana kokonaisuutenaan. Etuuskäsittely-yksikössä etuuskäsittelijöiden työtä ohjaa joko sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja ja etuuskäsittelijät käyttävät työnsä tukena jonkin verran aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden sosiaalityön suunnitelmia. Tämä käytäntö on voimassa Oulussa tällä hetkellä, mutta siitä ollaan siirtymässä vuoden 2015 alussa toiseen malliin, joka on (alue)tiimimalli. Siinä mallissa etuuskäsittelytiimi toimii hallinnollisesti aikuissosiaalityön sisällä (alueittain), mutta pääosan toimeentulotukityöstä tekevät etuuskäsittelijät. Kummassakin näistä malleissa perustoimeentulotuen myöntävät pääasiassa etuuskäsittelijät ja sen lisäksi myös osin täydentävän toimentulotuen kunnan sisäisen ohjeen mukaan. Nämä kaksi mallia ovat kaikista eniten käytettyjä malleja Suomen kunnissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 7.)

Kolmas malli perustuu sosiaalityöperusteiseen malliin, joka on perinteisempi tapa ja jota toteutetaan pienemmissä kunnissa. Tässä mallissa toimeentulotuen myöntämisestä vastaavat pääasiassa sosiaalityöntekijät. Näissä kunnissa voi olla muutama sosiaaliohjaaja tai toimistotyöntekijän koulutuksen omaava etuuskäsittelijä sosiaalityöntekijän apuna, mutta päävastuu toimeentulotuen myöntämisestä on sosiaalityöntekijällä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 7.)

3.3 Sähköinen asiointi

Sähköinen asiointi linkittyy osaksi tutkimusaihettamme, koska molemmat suoritamme tutkinnon e-maisteriohjelmassa ja halusimme ottaa tarkasteluun myös teknologisen ulottuvuuden. Sähköinen asiointi on vähitellen lisääntynyt sosiaalipalveluissa ja on jo laajalti käytössä Kelan palveluissa. Kelan tavoitteena on lisätä edelleen sähköisiä palveluja. Suunnitelmien mukaan yhteistyö Kelan ja sosiaalitoimen välillä toteutuisi yhteisten ohjelmien kautta, jolloin kunnat voisivat saada huomattavia säästöjä tietojärjestelmäkustannuksissa. Kelan mukaan sosiaalitoimella olisi mahdollisuus tehdä myös täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen päätökset heidän ohjelmallaan. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 75/2014). Valtiovarainministeriön (2001, 5) mukaan sähköinen asiointi tarkoittaa sähköisen palvelun kautta järjestettyä asiakkaan omien asioiden hoitomahdollisuutta viranomaisen kanssa. Sähköistä asiointia säätelee laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (24.1.2003/13) ja sen mukaan sähköisen asiointin on ajateltu lisäävän asiointin sujuvuutta, joutuisuutta ja tietoturvallisuutta. Laki velvoittaa tarjoamaan sähköisiä palveluja ja asiakkaalla on mahdollisuus laittaa haluamansa asia vireille sähköisesti. Oletuksena on, että sähköinen asiointi nopeuttaisi ja helpottaisi työntekijöiden työtä ja tähän ilmeisesti perustuu myös Kelan ilmoitus siitä, että he eivät palkkaa muutoksen vuoksi uusia työntekijöitä.

Voutilaisen ja Räsäsen (2013, 43) mukaan vähäisimmillään sähköinen asiointi voi olla tietopalvelua eli asioiden tiedottamista sähköisesti, asiakaspalautepalvelua tai tiedonkeruupalvelua. Asiantipalveluissa sähköinen asiointi voi vähäisimmillään olla yksisuuntaista asioiden vireillepanoa verkossa, ja parhaimmillaan kaksisuuntaista vuorovaikutuksellista viestintää, jossa asiakas voi täyttää, tarkastella, jättää ja seurata asian etenemistä käsittelyssä sekä saada sähköisen päätöksen. Emme vielä tiedä, millaisia Kelan tulevat päätökset tulevat olemaan, mutta tällä hetkellä Kelan palvelut ovat yksisuuntaisia vireillepanopalveluja. Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmän (2012) esityksessä korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeista lähtien. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle voi vähentää

tulevaisuudessa asiakkaiden mahdollisuutta asioida muuten kuin sähköisesti, koska omalla asuinpaikkakunnalla ei ole välttämättä Kelan toimistoa, kuten ei pienillä paikkakunnilla nykyisinkään ole. Huomioitavaa on myös ohjauksen ja neuvonnan järjestäminen muutoinkin kuin sähköisesti.

Sähköisen asioinnin etuna nähdään se, että asiakkaat voivat asioida palveluissa haluamanaan ajankohtana, eikä asiointi ole sidottu aikaan tai paikkaan. Asiakkaat voivat kokea sähköisen asioinnin helpompana, mikäli henkilökohtainen tapaaminen on ahdistavaa. Myös erilaisten erityisryhmien, sairaiden ja vammaisten asiointi voi olla helpompaa verkon kautta. Yleensä sähköiset palvelut toimivat joustavasti ja nopeasti. Palvelujen laatu on kaikille asiakkaille samanlainen ja sivustojen luotettavuus on turvattu. Työntekijöiden osalta palvelulla tavoitellaan ensisijaisesti tehokkuutta ja kustannussäästöjä. Kuitenkin samanaikaisesti on mietittävä ratkaisuja epätasa-arvoiseen palvelujen saatavuuteen ja siihen, ettei kaikilla asiakkailla ole kyvykkyyttä käyttää sähköisiä palveluja. (Toivanen 2006 52, 70–78.) Suomessa on edelleenkin alueita, joissa sähköiset asiointipalvelut eivät vielä heikkojen tietoliikenneverkkojen vuoksi toimi.

Sähköinen asiointi on käyttäjille tasavertainen toimintaympäristö, jossa käyttäjän ulkoiset ominaisuudet tai aiemmat tekemiset eivät tule merkityksellisesti esille. Osaamiseen ja saavutettavuuteen liittyvät seikat tietenkin vaikuttavat tasa-arvoisuuden toteutumiseen. (Joensuu 2011, 20.) Nummela (2011, 144) ja Toivanen (2006, 78) ovat todenneet, että ne asiakkaat, joilla ei ole tietokonetta tai mahdollisuutta opetella tietokoneen käyttöä, jäävät sähköisen maailman ulkopuolelle ja se lisää heidän avuttomuuden tunnettaan. Vaarana voi olla väestön kahtiajakautuminen, jossa osa väestöstä voi syrjäytyä puutteellisten viestintävalmiuksien vuoksi. Myös Terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportissa (2009, 49) pohditaan, että missä määrin ja mitä voidaan korvata teknologialla ihmisten antaman avun ja tuen sijaan, etenkin heikossa asemassa olevien ihmisten kohdalla. Teknologiaa kehitetään niiden ihmisten lähtökohdista, joilla on osaamista ja välineitä hallita sähköistä asiointia ja sosiaalityössä se aiheuttaa eettistä mietintää. Tämän

mukaan se tarkoittaisi, että sosiaalitoimessa tulisi olla käytössä asiakkaita varten tietokoneita ja sosiaalityöntekijöiden pitäisi tukea asiakkaita koneiden käyttöön (Nummela, 2011, 145). Perustoimeentulotuen siirryttyä Kelalle, voidaan miettiä, että mikä taho auttaa ja opastaa näitä heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä asioinnissa?

Sähköisessä asioinnissa on tärkeää kiinnittää huomiota kirjoitettuun tekstiin, koska ammattikieli voi asiakkaasta vaikuttaa monimutkaiselta ja vaikeaselkoiselta kapulakieleltä. Järjestelmien kieli on yleensä virallista poiketen monitahoisesta arkielämän kielestä ja se voi aiheuttaa ymmärrettävyys ongelmia kysymysten sekä vastausten osalta. Työntekijältä verkkoasiointi edellyttää hyvää verkkolukutaitoa, että hakemuksesta pystyy hahmottamaan kokonaisuuden ja erilaiset tiedollisesti merkitykselliset asiat. (Pohjola 2010, 42–44.) Kela on ilmoittanut uudistavansa lomakkeensa ja muuttavansa käyttämäänsä virastokieltä enemmän puhekielen suuntaan, joten muutoksia asiaan on tulossa.

4 Tutkimustehtävä ja metodologiset kysymykset

4.1 Tutkimuksen tehtävä ja tavoite

Pro gradu -tutkimuksessamme tarkastelemme sosiaalityöntekijöiden käsityksiä toimeentulotukiuudistuksesta ja sen vaikutuksista kokonaisvaltaiseen aikuissosiaalityöhön. Haluamme selvittää sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä siitä, millaisia asioita uudistuksessa pitäisi huomioida, jotta yhteistyö sosiaalitoimen ja Kelan välillä olisi toimivaa ja aikuissosiaalityön asiakastyö olisi kokonaisvaltaista ja joustavaa. Tutkimustehtävänä on selvittää sosiaalityöntekijöiden käsityksiä siitä, miten perustoimeentulotuen siirto Kelalle vaikuttaa kokonaisvaltaisen sosiaalityön tekemiseen aikuissosiaalityössä. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- 1) Millaisia vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia perustoimeentulotuen siirto Kelalle tuo asiakastyöhön?
- 2) Miten uudistuksella voidaan varmistaa kokonaisvaltaisen ja suunnitelmallisen sosiaalityön toteutuminen?

Tutkimuksemme näkökulma on fenomenografinen, jossa tutkimuskohteena ovat ihmisten erilaiset tavat kokea asiat sekä arkipäivän ilmiöitä koskevat käsitykset. Tutkimuksemme keskeinen mielenkiinto on sosiaalityöntekijöiden käsityksissä ja niiden muodostamassa suhteessa yksilön ja häntä ympäröivän maailman välillä. (Svensson 1984, 17.) Sosiaalityöntekijöiden käsitykset samastakin asiasta voivat olla hyvin erilaisia johtuen muun muassa iästä, koulutustaustasta, kokemuksista ja sukupuolesta. Käsitykset ovat dynaamisia ilmiöitä ja ne saattavat muuttua. Fenomenografian näkökulmasta katsoen on olemassa vain yksi maailma, josta eri ihmiset muodostavat erilaisia käsityksiä. (Metsämuuronen 2006, 108.)

Fenomenografinen tutkimus sopii Silvermannin (1993,29) kriteerien mukaan hyvin laadulliseen tutkimukseen. Hänen mukaan käytännön tutkimuksen pitäisi keskittyä enemmän teoreettisiin kuin teknisiin kysymyksiin ja sosiaalisia ilmiöitä pitäisi tarkastella toimintatapoina eikä keskittyä etsimään niille syitä. Tutkimuksen sosiaalisen

kentän tulisi määräytyä arkipäivän ymmärryksestä käsin. Lisäksi tutkimuksen pitäisi tapahtua mieluummin luonnollisissa olosuhteissa kuin keinotekoisissa koejärjestelyissä. Tutkimuksemme teoreettisena viitekehyksenä käytämme kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Sosiaalinen kenttä on aikuissosiaalityön toimintaympäristö luonnollisissa olosuhteissaan. Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerätään teemahaastattelemalla kuutta aikuissosiaalityöntekijää Oulun kaupungin alueelta.

Tarkastelemme SWOT-analyysin avulla sosiaalityöntekijöiden käsityksiä perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle ja sen aiheuttamia vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia suhteessa kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön. SWOT-analyysi on yksinkertainen ja yksi käytetyimmistä työvälineistä toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. (Karlöf 2004, 51–52.) SWOT-analyysissä vahvuudet ja heikkoudet keskittyvät organisaation nykytilaan ja mahdollisuudet ja uhat tulevaisuuteen (Kamensky 2000, 171.)

4.2 Fenomenografia lähestymistapana

Tutkimuksemme näkökulma on fenomenografinen, jossa tutkimuskohteena ovat ihmisten erilaiset tavat kokea asiat sekä arkipäivän ilmiöitä koskevat käsitykset ja niiden erilaiset ymmärtämisen ja ajattelun tavat. Tutkimuksen keskeinen intressi kohdistuu Svenssonin (1984, 17) mukaan käsityksiin ja niiden muodostamaan suhteeseen yksilön ja häntä ympäröivän maailman välillä. Fenomenografisessa tutkimuksessamme käytämme hyväksi kirjallisesti muokattuja aineistoja, joita olemme saaneet teemahaastattelemalla aikuissosiaalityöntekijöitä. Tärkeää aineistonkeruussa on kysymyksenasettelun avoimuus, jotta sosiaalityöntekijöiden erilaiset käsitykset voivat tulla aineistosta ilmi. (Huusko & Paloniemi 2006, 164.)

Fenomenografisessa tutkimuksessa analyysin ja tutkimuksen kohteena ovat käsitykset. Fenomenografisessa analyysiprosessissa tutkija on oppija, joka etsii ilmiöiden

merkityksiä sekä niissä esiintyviä rakenteita niiden omista lähtökohdista käsin. Tutkimusta tehdään empiirisen aineiston pohjalta. Tutkimustehtävää lähestytään aineistolähtöisesti. Tutkimuksen tarkastelun kohteena ovat erilaiset arkipäivän ilmiöitä koskevat käsitykset ja niiden erilaiset ymmärtämisen tavat. Sen tavoitteena on kuvailla, analysoida ja ymmärtää erilaisia käsityksiä ilmiöistä sekä käsitysten keskinäisiä suhteita. (Huusko & Paloniemi 2006, 162–163, Niikko 2003, 23–33.)

Fenomenografinen tutkimus etenee neljän vaiheen kautta. Aluksi tutkija kiinnittää huomion asiaan tai käsitteeseen, josta näyttää olevan erilaisia käsityksiä. Seuraavaksi tutkija perehtyy asiaan tai käsitteeseen teoreettisesti ja jäsentää alustavasti siihen liittyvät näkökulmat. Seuraavaksi tutkija haastattelee henkilöitä, jotka ilmaisevat erilaisia käsityksiä asiasta. Lopuksi tutkija luokittelee käsitykset niiden merkitysten perusteella. Erilaiset merkitykset pyritään selittämään muodostamalla niistä abstraktimpia merkitysluokkia. (Metsämuuronen 2006, 108-109.)

Fenomenografista tutkimusta on paljon kritisoitu ”käsityksen” käsitteen epämääräisestä määrittelystä. Käsitystä voidaan määritellä kolmesta eri näkökulmasta: tarkastelemalla yksilön suhdetta ympäröivään maailmaan käsitysten kautta, vertailemalla ensimmäisen ja toisen asteen näkökulmien eroja sekä tarkastelemalla käsitysten esittämistä kuvauskategorioiden avulla. (Häkkinen 1996, 23.) Fenomenografian toisen asteen näkökulma tarkoittaa sitä, että fenomenografiassa ei tutkita sitä, miten asiat ovat tässä hetkessä maailmassa, vaan sitä, miten haastateltavat ajattelevat asioiden olevan maailmassa. Fenomenografia siis tutkii ihmisten käsityksiä maailmasta ja käsitykset taas muodostuvat siitä, kuinka he kokevat maailman. (Kakkori & Huttunen 2011, 8–9.) Tässä tutkimuksessa teoreettisena viitekehyksenä on kokonaisvaltainen sosiaalityö, jota tarkastelemme eri kuvauskategorioiden avulla keskeisten teemojen kautta.

Fenomenografisessa tutkimuksessa käytetään hyväksi erilaisia kirjalliseen muotoon muokattuja aineistoja. Voidaan käyttää esimerkiksi avoimia tai teemoittain eteneviä yksilöhaastatteluja, ryhmähaastatteluja, kirjoitelmia, dokumentteja ja kyselyitä. Lisäksi

voidaan käyttää myös havainnointia ja piirroksia. Tärkeää aineistonkeruussa on kysymyksenasettelun avoimuus, jotta erilaiset käsitykset voivat tulla aineistosta ilmi. (Huusko & Paloniemi 2006, 164.) Omassa tutkimuksessamme annamme haastateltaville vain teemat, joiden pohjalta haastateltavat voivat kertoa käsityksiään.

Fenomenografia on empiirinen tutkimussuuntaus. Tutkimuksessa hankitaan empiirinen aineisto, jota analysoidaan, tulkitaan ja kuvataan. Tutkimussuuntausta voidaan kuvata myös induktiiviseksi, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa lähdetään liikkeelle yksityiskohtien tarkastelusta, joihin liittyvistä ilmauksista muodostetaan yleisiä ilmiöitä koskevia päätelmiä. (Häkkinen 1996, 14.)

Tulkinta muodostuu vuorovaikutuksessa aineiston kanssa ja aineisto toimii kategorisoinnin pohjana. Tutkijan omien käsitysten ja olettamusten tiedostaminen teoreettisen perehtyneisyyden pohjalta on tärkeää tutkimuksen suuntaamisessa, toteuttamisessa ja analyysissa. Tutkijan tulee olla tietoinen sekä omista käsityksistään että avoin tutkittavien käsityksille. Tutkijan on mahdotonta lähestyä aineistoa ilman ennakko-oletuksia, koska empiiristä tutkimusta ohjaa erityinen tiedonintressi. (Huusko & Paloniemi 2006, 166.) Tutkijan oma tietämys asiasta, ajattelu ja asiantuntemus vaikuttavat asian tulkintaan, koska niiden perusteella tutkija ymmärtää tuotetun tiedon. On todettu, että fenomenografista analyysiä ei voi tehdä täysin objektiivisesti, mutta teoriataustan vankka tuntemus auttaa pysymään objektiivisempana. On hyväksi, jos tutkija tuntee valitsemansa aiheen teoriaa tai jopa henkilökohtaisesti aihe on tuttu, koska silloin hänellä on mahdollisuus paremmin analysoida ja ymmärtää haastateltavilta saatuja vastauksia. (Ahonen 1994, 124, 136.)

Myönnämme, että meillä oli ennakkokäsityksiä ja asenteita muutosta kohtaan, kun aloitimme tutkimuksen tekemisen. Pyrimme olemaan mahdollisimman objektiivisia ja avoimia haastateltavien näkemyksille. Haasteellisiksi koimme myös sen, että haastatellut sosiaalityöntekijät olivat entisiä työkavereitamme. Haastattelujen aikana pyrimme olemaan mahdollisimman puolueettomia ja neutraaleja. Toisaalta se, että tunsimme toisemme entuudestaan, auttoi hyvän vuorovaikutussuhteen syntymistä

haastateltavien ja haastattelijoiden välille, joka mahdollisti turvallisen ilmapiirin kaikenlaisille näkökulmille.

Tässä tutkimuksessa tulkinta tapahtui SWOT-analyysin kautta ja kuvauskategorioinnit muodostuivat analyysin mukaisesti: vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Tutkijoina meillä on myös tietoa ja käsityksiä tutkittavasta aiheesta, koska olemme tehneet vuosien ajan aikuissosiaalityötä, johon on sisältynyt toimeentulotuen käsittelyä. Tutkimusta tehdessämme olemme joutuneet sulkemaan omat ennakkokäsityksemme pois, jotta voimme saada esiin haastateltavien käsitykset.

Niikon (2003, 30–31) mukaan fenomenografia tutkimuksellisenä lähestymistapana pyrkii tunnistamaan tutkimukseen osallistuvien henkilöiden keskustelua ja pyrkii painottamaan heidän ymmärrystään, käsityksiään ja kokemuksiaan siitä maailmasta, jossa he elävät. Ahonen (1994, 117) on todennut, että käsitykset voivat myös muuttua, kun asiasta saadaan uutta tietoa tai kokemusta. Fenomenografisessa tutkimuksessa tutkija yrittää nähdä ilmiön ja tilanteen tutkittavien näkökulmasta yrittäen elää heidän kokemuksiaan epäsuorasti. Tutkimuksen jokaisessa vaiheessa tutkijan täytyy astua tietoisesti ulos omista kokemuksistaan ja omasta esiymmärryksestään ja käyttää niitä vain kuvaamaan tapoja, joilla toiset kokevat ja käsittävät ilmiön. Tutkimuksen analyysissa korostetaan tutkijan omien lähtökohtien tiedostamista ja omien ennakkoletusten sulkemista. Tutkijan pääseminen tutkittavien elämismaailmaan ei ole helppoa ja se vaatii tutkijaa jättämään sivuun omat esioletukset, jotta hän voisi kuulla mitä tutkittavat haluavat kertoa. Tutkittavien maailmaan pääseminen edellyttää myös tutkijalta empaattista asennetta, jotta tutkittavien merkitysten ymmärtämistä voitaisiin aidosti lähestyä. (Niikko 2003, 30–31, 35.)

Fenomenografiassa erilaisten käsitysten avulla halutaan kuvata ihmisen ajattelun sisältöä sekä sen sisällöllis-loogisia suhteita. Yksilön ajattelua voidaan kuvata parhaiten sisällöllisesti rikkailla kuvauskategorioilla, jotka ovat mahdollisimman havainnollisia. Fenomenografiassa ei ole tarkoituksena pysytellä pelkästään kuvauksessa, vaan suuntaus on samalla analyttinen. Kuvauskategoriat syntyvät ilmiöitä koskevien

ilmausten analyysin ja tulkinnan tuloksena. Kategorioiden avulla ei kuitenkaan pyritä selittämään ilmiötä koskevien käsitysten taustalla olevia syitä, vaan ymmärtämään tutkittavien henkilöiden ajattelua. (Häkkinen 1996, 14.) Omassa tutkimuksessamme tulkitsemme tuloksia SWOT:n nelikenttäanalyysin avulla.

Fenomenografisessa tutkimuksessa pyritään pitäytymään arkikielessä lopullisten tulosten kuvaamisessa. Tulokset voivat sisältää suoria lainauksia ja autenttisia ilmauksia, jotka liitetään kuvauskategorioiden yhteyteen, jotta lukija voi seurata tutkijan päättelyä ja perusteluja kuvauskategorioiden rakentamisessa. Tulosten luotettavuutta arvioitaessa fenomenografiassa sovelletaan totuuden yhteensopivuutta, kun tehtyjä ratkaisuja perustellaan ja arvioidaan. (Niikko 2003, 39.)

Fenomenografisessa tutkimuksessa joudutaan pohtimaan myös tuotettujen kategorioiden ja kuvauskategorioiden toistettavuutta. Tutkimuksessa luokat ovat tutkijan muodostamia, ja siten on aina mahdollisuus, että toinen tutkija voi päätyä toisiin kategorioihin. Se, miten tutkija muokkaa keräämänsä materiaalin, on periaatteessa vuorovaikutukseen perustuvaa. Tutkijan ymmärretään olevan teoreettisesti kietoutuneena samaan prosessiin, jota on tutkimassa. Tutkimus nähdään oppimisprosessiksi. Tutkija on etsimässä jotakin ja oppimassa tutkittavasta ilmiöstä tietyssä tutkimustilanteessa. Tutkijan pyrkimys ymmärtää tekstiä on aina hyvin persoonallista. Tutkija työstää omia esioletuksiaan yhä uudelleen tekstiä lukiessaan, merkityksiä etsiessään ja pyrkiessään ymmärtämään, mistä tekstissä on kyse. Koska elämme subjektiivisessa maailmassa, täydellistä oman näkemyksen sulkemista ja toisen kokemuksen ymmärtämistä ei voida saavuttaa. (Niikko 2003, 40–41.)

4.3 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on alun perin liike-elämään kehitetty nelikenttämenetelmä, jonka tarkoitus on ollut liike-elämän strategian laatiminen sekä ongelmien tunnistaminen. Sen käyttökohteita on yleensä ollut toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelu,

oppimisen ja ongelmien tunnistaminen, arviointi ja kehittämistyöt. Menetelmä on voinut koskea koko toimintaa tai toiminnan osaa. Tärkeää on kuitenkin selkeä raja, joka tekee tulokset vertailukelpoisiksi. (Meristö ym. 2007, 10.)

Vaikka menetelmää käytetään yleisimmin yritysmaailmassa, totesimme sen soveltuvan hyvin myös käsitysten tutkimukseen. SWOT-analyysin avulla tarkastelimme sosiaalityöntekijöiden käsityksiä perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle ja sen aiheuttamia vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia asiakastyöhön ja suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Tämän jälkeen kokosimme tulokset ja pohdimme niitä suhteessa kokonaisvaltaiseen sosiaalityön toteutumiseen. SWOT-analyysi eli nelikenttäanalyysi on yksinkertainen ja yksi käytetyimmistä työvälineistä toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Lyhenne tulee englanninkielisistä sanoista strengths (vahvuudet), weaknesses (heikkoudet), opportunities (mahdollisuudet) ja threats (uhat). SWOT-analyysi auttaa ymmärtämään toisten näkökulmia ja johtaa parhaassa tapauksessa toimijoiden yhteisymmärrykseen. SWOT-analyysin yksinkertaisuuteen liittyy myös riskejä. On helppo arvioida omaa vahvuuttaan ja aliarvioida muiden toimintaa ja, siksi analyysi voi jäädä pinnalliseksi ja antaa vääränlaisen turvallisuuden tunteen. (Karlöf 2004, 51–52.)

SWOT-analyysia tehtäessä on tunnettava organisaation toimiala, jossa ollaan mukana sekä siihen vaikuttavat tekijät. Tunnemme molemmat aikuissosiaalityön tehtäväkentän hyvin, koska olemme työskennelleet useamman vuoden aikuissosiaalityössä. Molemmilla on kokemusta sekä pienen kunnan että suuren kaupungin aikuissosiaalityöstä. SWOT-analyysin ongelmana voi olla se, ettei uskalleta olla tarpeeksi kriittisiä, jolloin tulokset ovat epätarkkoja, eikä tavoiteltua hyötyä saada. Pelkkien uhkien ja heikkouksien tiedostaminen ei riitä, vaan ne on kyettävä muuttamaan vahvuuksiksi ja mahdollisuuksiksi. Heikkouksiin ja uhkiin reagoiminen vahvistaa organisaation toimintaa ja auttaa vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin paremmin. SWOT-analyysissa vahvuudet ja heikkoudet keskittyvät organisaation nykytilaan, kun taas mahdollisuudet ja uhat tulevaisuuteen (Kamensky 2000, 171.)

Nelikenttäjaottelun pohjalta voidaan osoittaa konkreettisia toimenpiteitä, joilla vahvuuksia voitaisiin vahvistaa, heikkouksia korjata, mahdollisuuksia hyödyntää ja uhkiin voitaisiin varautua. SWOT-analyysissä on mahdollista, että sama ilmiö voi kuulua useampaan kuin vain yhteen nelikentän osaan eli sama asia voi olla sekä vahvuus että heikkous riippuen siitä, mistä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. (Heinonen ym. 2003, 4-5.) Meristön ym. (2007, 13) mukaan organisaation vahvuudet ovat asioita, joiden kautta tavoitteet voidaan saavuttaa. Heikkoudet ovat sellaisia ominaisuuksia, jotka haittaavat tai jopa estävät tavoitteiden saavuttamisen kokonaan. Mahdollisuuksia voivat luoda erilaiset tekijät, kuten muuttuvat tekniikat, hallituksen politiikka, sosiaaliset tai lainsäädännölliset muutokset tai vallalla olevat trendit. Uhkana nähdään esteet, jotka ovat nykyisen tilan ja halutun tai tavoitellun tilan välillä. Lopulliset toimintavaihtoehdot suhteutetaan yrityksen visioon ja lisäksi on arvioitava tarvittavat resurssit ja riskianalyysi. SWOT-analyysin tehtävä on koota yhteen toimintaan vaikuttavat tekijät ja ryhmitellä ne tarkoitukseen sopivalla tavalla. Analyysistä olisi käytävä lukijalle selville, miksi jokin ilmiö tai tekijä on vahvuus, heikkous, uhka tai mahdollisuus. Näiden pohjalta pitäisi käsittää ne toimenpiteet, joita organisaatiossa pitäisi tehdä asian johdosta. Juuri tähän pyrimme myös omassa tutkimuksessamme ja toivomme, että analyysin pohjalta voitaisiin jo hyvissä ajoin varautua niihin uhkiin, joita aineistossamme tuli esille.

SWOT-analyysimenetelmän etuna on sen helppokäyttöisyys ja muunneltavuus. SWOT-analyysi tehdään perinteisesti nelikentällä, johon listataan organisaation nykyisen toiminnan vahvuudet ja heikkoudet sekä organisaation toimintaympäristöstä nousevat mahdollisuudet ja uhat. Tärkeää on kiinnittää huomiota siihen, että vahvuudet tulkitaan erityisesti organisaation toiminnasta käsin ja mahdollisuuksia ja uhkia arvioidaan toimintaympäristön näkökulmasta. SWOT-analyysi tekee mahdolliseksi nykytilanteen analyysin tietyllä systematiikalla. Itsearvioinnin toteutuksen näkökulmasta tärkeää on, että SWOT-analyysin yhteydessä tehdyt johtopäätökset onnistutaan konkretisoimaan kehittämistoimenpiteiksi. Kehittämistoimenpiteitä voi löytyä kaikista neljästä ulottuvuudesta. (Virtanen 2007, 189–190.)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimusaineiston keruu ja aineisto

Tutkijalla on käytettävissä teoria analyysin apuna. Tutkimuksen raportointi on parhaillaan teorian ja empirian vuoropuhelua. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa edetään induktiivisesti eli aineistolähtöisesti yksittäisestä yleiseen. Yksittäisistä havainnoista edetään yleisempiin väitteisiin. Teoria voi toimia välineenä, jonka avulla kerätystä aineistosta pystytään rakentamaan tulkintoja ja ne voi esittää tieteellisessä muodossa. Teoria voi olla päämäärä, jossa yksittäisistä havainnoista edetään yleiseen. Teoria kannattaa nähdä mahdollisuutena, eikä pakkona, koska se auttaa tutkimuksen tekemisessä ja siitä on apua pohdittaessa aineiston yleistettävyyttä ja edustavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 83–84.) Tutkijan tehdessä johtopäätöksiä tutkimusaineistostaan, käyttää hän elämäkokemustaan, arkiajatteluaan, aikaisempaa tutkimusta sekä kentältä saamaansa tietoa hyväkseen. Tutkijan ihmiskäsitys, metodologiset kannanotot ja teoreettiset näkökulmat ovat taustalla. Tulkinnallisessa lähestymistavassa tutkimuksen tekeminen on valintojen tekemistä. Teoreettinen viitekehys on tärkeä tulkintaa ohjaava tekijä. (Syrjälä & Numminen 1988, 130.)

Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus, jossa lähtökohdallisesti on tärkeää, että haastatellut henkilöt tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon ja heillä on kokemusta asiasta. Se keiltä tietoa laadulliseen tutkimukseen kerätään, tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. Haastattelututkimuksen etuja ovat tutkijan mahdollisuudet toistaa kysymys, oikaista väärinymmärryksiä ja selventää käytettyjä ilmauksia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75, 88). Haastattelututkimus on sitoutumaton mihinkään kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimussuuntaukseen, eikä haastattelututkimuksessa lähtökohdallisesti oteta kantaa, kuinka syvällisesti tutkittavaa ilmiötä voi käsitellä. Haastatteluiden tavoite on kerätä aineisto, jota analysoimalla voidaan tehdä tutkimusilmiötä koskevia johtopäätöksiä. Tämä edellyttää haastatteluteemojen tarkkaa suunnittelemista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48, 65–66.)

Laadullisessa tutkimuksessa tiedonintressi on ymmärtävä. Päämääränä on hahmottaa niitä merkityksiä, joita toimijat itse omalle toiminnalleen antavat ja joiden avulla he elämäänsä ja ympäristöään jäsentävät. Laadullinen tutkimus on voimakkaasti riippuvainen teoriasta. Empirian tarkoitus on tarkentaa teoreettisia käsitteitä. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on tutkimusaiheen kannalta kiinnostavaksi arvioitu kohderyhmä. (Leskinen 1995, 13–14.)

Empiirisessä tutkimuksessa metodit ovat keskeisessä asemassa tutkijan työssä. Valinnanvapaus erilaisista metodeista on suuri. Tärkeää on miettiä metodien soveltuvuutta tutkittavan ongelman ratkaisemiseen. Lisäksi joudutaan pohtimaan eri tutkimusmenetelmien tarjoamia mahdollisia hyötyjä tutkimukselle. Kriteereinä eri tutkimusmenetelmien valinnassa usein käytetään tehokkuutta, tarkkuutta ja luotettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2006, 180; Hirsjärvi & Hurme 2001, 34.)

Olemme molemmat tehneet aiemmin aikuissosiaalityötä, joten aikuissosiaalityön toimintaympäristö ja toimeentulotuki työvälineenä ovat meille tuttuja. Valitsimme haastateltavat tutkimukseemme harkinnalla siten, että he olisivat mahdollisimman sopivia ja heillä olisi pidempi kokemus aikuissosiaalityöstä. Halusimme heillä olevan sekä tietoa että kokemusta aikuissosiaalityöstä, toimeentulotukityöstä ja kokonaisvaltaisesta sosiaalityöstä. Neljä haastateltavaa sai haastatteluteemat etukäteen ja kaksi vasta haastattelutilanteessa. Haastattelutilanteen aluksi kaikille haastateltaville kuvattiin ne kolme teemaa, eli toimeentulotuki, kokonaisvaltainen sosiaalityö ja muutos, joihin haastattelukysymyksemme liittyvät. Haastattelut aloitettiin taustoittavilla kysymyksillä. Teemat ja niihin liittyvät tarkentavat kysymykset toimivat haastattelutilanteen tukena ja auttoivat haastattelun suorittamisessa. Haastattelutilanteet etenivät joustavasti ja tarkentavia kysymyksiä haastateltaville esitettiin vuorotellen. Kaikki haastattelut teimme yhdessä.

Aineistonkeruun suoritimme avointen teemahaastattelujen avulla haastatteleamalla kuusi Oulun kaupungin aikuissosiaalityöntekijää, joilla on pidempiaikainen työkokemus sosiaalityöstä. Haastattelut olemme suorittaneet 5.9. – 8.10.2014. Haastateltavat

olemme valinneet itse. Haastateltaviksi etsimme henkilöitä, joilla on pidempiaikainen työkokemus ja käsitys aikuissosiaalityöstä. Haastateltavat ovat meille ennestään tuttuja, osa entisiä työkavereita ja osa palavereista ja yhteistyön kautta tuttuja. Aineiston hankintana tarkoitus oli myös hyödyntää omakohtaista työkokemustamme aikuissosiaalityössä, jossa keskeinen työväline oli toimeentulotuen myöntäminen.

Kaikki haastateltaviksi valitut olivat naisia, joka oli tutkijoiden tietoinen valinta. Koska sosiaalitoimessa miesten määrä on vähäinen, heidän anonymiteettiaan olisi ollut vaikeampi salata. Haastateltavien keski-ikä on 49 vuotta ja heillä on työkokemusta sosiaalityöstä keskimäärin 21,8 vuotta, josta aikuissosiaalityön työkokemusta oli suurin osa. Toimeentulotuki oli keskeinen osa heidän tekemäänsä aikuissosiaalityötä.

Teemahaastattelu on keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein tutkijan ehdoilla, mutta jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta heitä kiinnostavat asiat, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat etukäteen määrätty ja niiden avulla käydään haastateltavien kanssa vapaamuotoinen keskustelu, jossa teemat ohjaavat keskustelua. Haastattelijan vastuulla on huolehtia, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi, mutta haastattelut eivät etene samassa järjestyksessä tai samassa laajuudessa kaikkien kanssa. Haastattelijalla on tukilista käsiteltävistä asioista, mutta ei välttämättä valmiita kysymyksiä. (Aaltola & Valli 2007, 25–28, Eskola 2007, 32.)

Tutkijat voivat myös pettyä alkaessaan analysoida haastatteluaineistoa, koska haastateltavien puheet voivat vaikuttaa sekavilta ja ristiriitaisilta, eivätkä vastaa tutkijoiden olettamia ja toivomia vastauksia. Aineiston järjestämisen ensimmäinen vaihe on luokitella aineisto tutkimuskysymysten pohjalta relevanteiksi teemoiksi. Tutkimuksen teemat on kuitenkin syytä pitää erillään haastatteluiden teemoista. Analyysi on kärsivällisyyttä vaativa hidas prosessi, jossa tutkija testaa erilaisia analyysin teemoja, jota kautta erilaiset aineistoa yhdistävät haastatteluteemat muodostuvat. Yleensä aineistolle esitetään aluksi *mitä*-kysymys, jonka avulla tutkija perehtyy

aineistoon ja luokittelee sitä. Luokittelun alkuvaiheessa voi aineistolta kysyä, *mistä kaikesta* haastateltavat puhuvat kertoessaan ajatuksiaan annetuista teemoista. Tärkeää on myös huomioida se, että millaisista asioista ei puhuta ja mitkä asiat jäävät keskustelun ulkopuolelle. (Pietilä 2010, 219–220.)

Kerätty aineisto on analysoitu SWOT-analyysin mukaisesti: uhkien, mahdollisuuksien, heikkouksien ja vahvuuksien kautta. Näiden neljän kategorian ja saamamme aineiston kautta pohdimme kokonaisvaltaisen sosiaalityön toteutumista. Keskeiset haastatteluteemamme ovat toimeentulotuki, kokonaisvaltainen sosiaalityö ja muutos.

Miles ja Huberman (1984) ovat kuvanneet aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysia kolmivaiheiseksi prosessiksi, johon kuuluvat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Aineiston pelkistämisessä analysoitava informaatio eli data voi olla auki kirjoitettu haastatteluaineisto, joka pelkistetään karsimalla aineistosta kaikki tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistäminen voi olla informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Aineiston ryhmittelyssä samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Kolmas vaihe analyysin prosessissa on teoreettisten käsitteiden luominen. Abstrahoinnissa siirrytään alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä luokituksia, niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–114.)

Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin ja viiteentoista minuuttiin. Litteroidut tekstit vaihtelevat 10 – 22 sivuun ja aineiston koko on yhteensä 99 sivua (tekstin koko 12, riviväli 1,5). Haastattelut sujuivat joustavasti etukäteen sovittuina aikoina. Haastatteluajat olimme sopineet sähköpostin välityksellä ja ne toteutettiin haastateltavien työpaikoilla heidän työajallaan. Haastattelujen aikana ei ilmennyt isompia ongelmia. Yhden haastattelun aikana patterit loppuivat kesken nauhoituksen, mutta niiden vaihtamisen jälkeen haastattelu jatkui ongelmitta.

Tutkimuslupa lähetettiin kirjallisena sosiaalihoitajalle ja lisäksi olemme pyytäneet lähiesimiehiltä luvan haastatella sosiaalityöntekijöitä heidän työajallaan. Aineistot on nauhoitettu ja tallennettu väliaikaisesti molempien tietokoneille. Nauhoitteet on tuhottu tutkimuksen valmistuttua.

Kukaan haastateltavista ei ollut saanut tulevasta muutoksesta virallista tietoa ja he totesivat, että aiheeseen perehtyminen oli ollut oman mielenkiinnon varassa. Emme rajanneet haastatteluissa näkökulmaa tarkasti ja haastateltavat pohtivat muutosta sekä sosiaalityön näkökulmasta, mutta he miettivät asioita myös asiakkaan näkökulmasta, mikä oli mielestämme hyvä asia. Annoimme haastateltaville mahdollisuuden puhua hyvin vapaasti, kuten teemahaastattelun luonteeseen kuuluu. Joidenkin haastattelujen aikana jouduimme esittämään useammin tarkentavia kysymyksiä.

5.2 Tutkimusanalyysi

Analysointityöskentelyn aloitimme haastattelujen litteroinnilla, joka on sanatarkkaa haastateltavien tuottamaa puhetta. Litteroimme myös omat kysymyksemme. Molemmat litteroivat kolme haastattelua, mutta kuuntelimme myös muut haastattelut ja vertasimme niitä litteroituun aineistoon. Joiltakin osin haastatteluaineisto oli epäselvää taustamelun vuoksi ja jouduimme kuuntelemaan aineiston useaan kertaan varmistaaksemme litteroidun aineiston oikeellisuuden.

Sen jälkeen sovimme työparin kanssa värit nykyisyyttä kuvaaville heikkouksille (sininen), vahuuksille (vihreä) ja tulevaisuutta kuvaaville uhille (punainen) ja mahdollisuuksille (keltainen). Aloitimme aineiston lukemisen kumpikin erikseen ja alleviivasimme aineistosta sitä kuvaavalla värillä saadut vastaukset. Seuraavassa vaiheessa loimme itsellemme näiden kolmen teeman, toimeentulotuki, kokonaisvaltainen sosiaalityö ja muutos mukaiset nelikenttäkuviot. Jokaiseen kuvioon

teimme nelikentän, joissa olivat vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet. Näihin kuvioihin keräsimme teksteistä haastateltavien tuottamia suoria lainauksia. Tämän työvaiheen molemmat tutkijat tekivät itsenäisesti. Tämän jälkeen vertasimme saatuja nelikenttiä toisiinsa ja aloitimme aineiston tarkemman analysoinnin. Haastatteluaineistoja luettiin läpi useita kertoja ja keskenään keskustelimme omista havainnoistamme ja pohdimme esitettyjen asioiden merkityksiä, koska monet esitetyistä asioista voitiin nähdä sekä uhkana että mahdollisuutena. Kun kävimme aineistoa läpi, totesimme sen laajaksi ja uskoimme saavamme sieltä monipuolista ja hyvää aineistoa, joka vastaa tutkimuskysymyksiimme.

Kuvaamme alla (kuvio 1) esimerkinomaisesti SWOT-nelikenttäkaavion, johon olemme koonneet haastatteluissa esille tulleet keskeiset käsitykset toimeentulotuesta ja muutoksesta. Lopullisessa aineistossa emme esitä tuloksia nelikenttäkaavion muodossa, vaan tuomme asiat esille tekstimuodossa.

N y k y t i l a	Vahvuudet <ul style="list-style-type: none"> • hyvin toimiva yhteistyö • toimeentulotuki on hyvä työväline • tiliotteen avulla kiinni ongelmiin • asiantunteva etuusyksikkö • hyvä yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa • osa kokonaisvaltaista sosiaalityötä • kasvotusten asiointi • vahva kontrolli • rahalla sitouttaminen 	Heikkoudet <ul style="list-style-type: none"> • palvelut kunnasta riippuvaisia • tiedotuksen heikkous • vähäiset resurssit • ei toimi, jos ei fyysisesti lähellä toisiaan • asiakas ei sitoudu, jos ei ole raha mukana päätöksessä • asiakkuuksia, joihin ei puututa • pitkät takaisinperinnät • alikäyttö • asiakas ei tule kuulluksi kirjallisessa hakemisessa • laaja harkinta • kontrolli ei toimi • päätösten vaikeaselkoisuus
T u l e v a i s u u s	Mahdollisuudet <ul style="list-style-type: none"> • tasapuolinen kohtelu • nopeampi • tiedotus parempaa • ei sosiaalihuollon leimaa • hakeminen anonymimpaa • yksinkertaisempaa asiakkaalle • kaikki etuudet samasta paikasta • kaikki päätökset voidaan tehdä samalla kerralla • alikäytön poistuminen • yhteispalvelupisteet • selvitysten ja liitteiden väheneminen • tasa-arvoinen kohtelu • samanarvoinen asema • tietojärjestelmät • yhteistyö 	Uhat <ul style="list-style-type: none"> • miten asiakkaat ohjautuvat sosiaalitoimeen • miten yhteistyö toimii • saadaanko luotua kriteeristö ohjaukseen • tuleeko etuus etuuksien joukkoon • räjähtääkö täydentävä ja ennaltaehkäisevä toimeentulotuki • muuttuuko myöntämisen perusteet ja tuen luonne • kankea järjestelmä • huomioidaanko erilaiset tarpeet • miten saadaan yhteys • järjestelmän hyväksikäyttö • yhteinen tietojärjestelmä • hakemusten täyttäminen • järjestelmän kankeus • Kelan työntekijöiden koulutus ja resurssit

Kuvio 1. Esimerkki sosiaalityöntekijöiden käsityksistä SWOT-nelikenttäjaottelussa

Kuvioon olemme koonneet vain keskeisimpiä sosiaalityöntekijöiden esittämiä käsityksiä toimeentulotuesta ja muutoksesta. Tutkimustuloksissa tuomme esille tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin haastateltujen esittämiä käsityksiä ja peilaamme niitä kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön.

5.3 Eettiset kysymykset

Tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys. Tutkimuksen aihepiiri, tutkimusongelma ja tutkittavilta saatu suostumus liittyvät läheisesti toisiinsa. Tutkimus tuottaa uutta tietoa ja ainakin epäsuorasti myönteisiä vaikutuksia tutkittavasta ryhmästä. Jos tutkimus koetaan tärkeäksi, myös tutkimussuostumus saadaan helpommin. Tutkimussuunnitelmassa on hyvä kertoa, kenen ehdoilla tutkimusaihe on valittu, miksi kyseiseen tutkimukseen ryhdytään, mikä on tutkimuksen tavoite ja ketä tutkimusaihe kiinnostaa. Nämä eettiset kannanotot tulevat esille tutkimuksen julkilausutussa tarkoituksessa sekä tutkimusongelman ja -tehtävän muotoilussa. (Vilkkä 2007, 65–66, Tuomi & Sarajärvi 2002, 126.) Valitsimme tutkimusaiheen sen ajankohtaisuuden vuoksi sekä yhteisen työkokemuksemme pohjalta toimeentulotuen myöntämisestä. Olemme kiinnostuneet erityisesti aikuissosiaalityöntekijöiden tuottamasta näkökulmasta. Henkilökohtaisesti kannamme huolta sosiaalityön asemasta tulevaisuudessa tämän muutoksen seurauksena. Toisaalta näemme mahdollisuuksia ja vahvuuksia Kelan myöntämässä perustoimeentulotuessa.

Tutkimuksia lukiessa kannattaa kiinnittää huomio siihen, mitä ilmiöstä tiedetään ja miten tuo tieto on saatu. Tutkimusongelma on mahdollista rajata ja perustella sillä, että tutkimus tuottaa uutta tietoa aiemmasta alueen tutkimuksesta uudella ja poikkeavalla tavalla. Lukemalla ja perehtymällä asemoidaan oma tekeillä oleva tutkimus aikaisempaan tutkimuskenttään ja tutustutaan siihen, miten ilmiötä jäsennetään. Samalla opitaan ilmiöön liittyviä käsitteitä, teorioita ja tutkimustapoja. (Ronkainen ym. 2011, 39–40.)

Laadullisessa tutkimuksessa suhtaudutaan tutkimuksen etiikkaan hyvin erilaisin tavoin. Toisaalta tutkimuksen metodologia nähdään strategisena tutkimusongelman ratkaisemisen pulmana, toisaalta tutkimusetiikka on metodologinen seikka. Ensimmäisessä näkökulmassa tutkimusetiikan ongelmat liittyvät itse tutkimustoimintaan, kuten tutkimukseen tulevien informoimiseen, aineiston keräämiseen ja analyysissa käytettyjen menetelmien luotettavuuteen, tutkimustulosten esittämistapaan. Jälkimmäisessä tutkimuksessa tehdyt valinnat ovat moraalisia valintoja, miten tutkimusaiheet valitaan ja mitä pidetään tärkeinä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 125.)

Tutkimuksen eettisyydessä tärkeää on erottaa eettisyys ja vilpillisyys. Väärin tekeminen on virheellistä toimintaa, joka tapahtuu etiikan periaatteiden ulkopuolella. Vaikka tekemistä ja sen seuraamuksia arvioitaisiin etiikan arvoja ja sääntöjä vastaan, niin se ei tee väärästä toiminnasta eettistä ja laillista. Tutkimuksen tekemisessä on tärkeää vastustaa kaikin tavoin vilppiä ja väärin tekemistä. Tiedon tuottamisen prosessiin ja sen tuloksena syntyneeseen tietoon on voitava luottaa, muuten tutkimus ei täytä peruskriteereitään tutkimuksen tekemistä. Tutkimuksen eettisyys ei ole aina itsestään selvää. Eettisyys on asia, jota on työstettävä, pohdittava ja analysoitava koko tutkimusprosessin ajan ja myös tutkimusten vaikutusten suhteen. (Pohjola 2003, 127–130.)

Sosiaalitieteiden tutkimuksessa erityisen keskeistä on tutkimuksen jokaisen valinnan eettisyys, koska tarkastelun kohteena on inhimillinen elämä eri muodoissaan. Sosiaalitieteissä pohditaan usein mitä on eettisesti hyvä tutkia, koska tutkimuksen kohteena ovat ihmisten elämän yksityisyys, arkaluonteiset kokemukset tai marginaalissa elävien ihmisten kokemukset. Tärkeää on se, miten korkeaa eettisyyttä vaativat näkökulmat otetaan huomioon toiminnan tasolla tutkimusprosessin eri vaiheissa. Tuotetulla tiedolla on mahdollista luoda vastaavissa tilanteissa tarvittavaa tukea tai yhteiskunnallisia ratkaisuja. Kaikissa valinnoissa on käytettävä eettisenä lähtökohtana tutkimuksessa mukana olevien ihmisten oikeuksien kunnioittamista. (Pohjola 2007, 17–18.) Tutkimuksessamme tarkoitus oli saada sosiaalityöntekijöiden käsitysten kautta tietoa, miten kokonaisvaltainen sosiaalityö toteutuu erityisesti

kaikkein huono-osaisimpien kanssa. Sosiaalityöntekijät muodostivat käsityksensä saadun työkokemuksen perusteella huomioiden asiakkaiden yksityisyyden ja elämänhallinnan vaikeudet.

Sosiaalityöntehtävien eettisessä keskustelussa perätään usein erityisesti ihmisten kunnioittamista, oikeudenmukaisuutta, heikomman puolelle asettumista, tutkimuksen oikeutusta sekä sen hyödyn pohtimista. Kysymys on tutkimuksen arvovalinnoista. On mietittävä, millaisilla arvoilla tutkimusta voidaan perustella ja mitkä arvot sitä todellisuudessa ohjaavat. Arvot sisältyvät tutkimuksen tavoitekieleen. Kysymys on, miten saadaan se elämään siinä prosessissa, jossa tutkija tekee arkista työtään. (Pohjola 2003, 130.) Sosiaalityöntehtävien lähestymistavoille on ominaista, että niiden arvoa perustellaan paitsi tiedollisin myös eettisin perustein. Tutkimuksen eettiset kysymykset eivät ratkea moraalisesti arvokkaaksi mielletyn lähestymistavan omaksumisella, vaan jatkuvaa eettistä reflektointia tarvitaan sekä perusoletusten että käytännön ratkaisujen suhteen. (Hänninen 2000, 34.)

Kun ajatellaan tieteellisen tutkimuksen arvoja, tehdään helposti virhe, että arvoja ajatellaan vain hyvinä asioina. Nousee ihannekuva pyyteettömästä tutkijasta, jonka tavoite on tiedon kaipuu, halu ymmärtää inhimillistä elämää ja kiinnostus ympäröivää maailmaa kohtaan. Saavuttamallaan tiedolla tutkija pyrkii muuttamaan maailmaa ja yhteiskuntaa paremmaksi. Tämä ihanne ei valitettavasti enää juuri ohjaa tutkijoiden toimintaa ja valintoja käytännössä. Tieteellisessä tutkimuksessa voidaan erotella eri alojen tiedonintressejä ja päämääriä, mikä auttaa ymmärtämään kyseisiä tieteenaloja sekä tieteen kehitystä laajemmin. Tällä tiedolla ei kuitenkaan ole tekemistä niiden arvojen kanssa, jotka useimmiten ohjaavat tieteellistä tutkimusta. (Gylling 2002, 71.)

Poliittisuus on keskeinen osa sosiaalityötä ja sen tutkimusta. Sosiaalityön käytäntöjen ja teorian muodostuminen on poliittinen kysymys, koska ne rakentuvat toimijoiden sosiaalisessa toiminnassa. Sosiaalityön teoria on näin ollen itse politiikkaa. Itse asiassa emme voi välttää sitä päätelmää, että koko sosiaalityö on politiikkaa. (Karvinen 2000, 22.) Oma tutkimuksemme on osa meneillään olevaa politiikkaa, jossa sosiaali- ja

terveydenhuollon lainsäädäntöuudistus (sote-laki) on keskeisessä osassa. Hallituksen esitys sote-laiksi on valmistunut 25.11.2014. Hallituksen lakiesitys on annettu eduskunnalle 4.12.2014. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen (268/2014) mukaan Sote-uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset, asiakaslähtöiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut. Hallitus esittää lisäksi uutta sosiaalihuoltolakia, jonka tavoitteena on vahvistaa peruspalveluja ja vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Lain on tarkoitus tulla voimaan 1.4.2015. Tulevat muutokset vaativat poliittisia päätöksiä ja lakimuutoksia. Muutoksella on suuri yhteiskunnallinen merkitys.

Asiakaslähtöisyys on väline, jolla eettisesti korkeatasoista sosiaalityötä tehdään. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakkaiden omia käsityksiä ja toimintaa kunnioitetaan. Toimiva asiakassuhde perustuu avoimuudelle ja luottamukselle. Sosiaalityö ei ole vain yleisten palvelutarpeiden asiakaslähtöistä tyydyttämistä vaan myös vaikeiden ongelmatilanteiden selvittämistä ja muutosten tavoittelua. Keskeinen edellytys muutostyön onnistumiselle on usko asiakkaaseen. Asiakaslähtöisyyteen liittyy olennaisesti voimavarakeskeisyyden periaate. Olennaista on kuunnella asiakasta hänen omista tavoitteistaan lähtien. Toiminnan tulee perustua asiakkaan kanssa määriteltyyn tavoitteeseen ja toimintalinjaan. Asiakkaan uskoa positiiviseen muutokseen vahvistetaan tukemalla asiakasta hänen tilanteessaan. (Raunio 2004, 83–84.)

Ihmisarvon kunnioittaminen on keskeinen sosiaalityön periaate asiakastyössä. Asiakkaiden ominaisuudet ja toiminta eivät saisi johtaa sosiaalityöntekijää käyttäytymään asiakkaan ihmisarvoa alentavasti. Sosiaalityöntekijän tulee pyrkiä ottamaan huomioon asiakkaan arvo ainutlaatuisena ja yksilöllisenä olentona. Ainutlaatuisuuden kunnioittaminen tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan tapaa käsittää omaa elämäänsä ja hän ilmaisee ymmärryksensä asiakasta vahvistavasti ja tukevasti. Sosiaalityöntekijän tulee ennen kaikkea auttaa asiakasta jäsentämään omaa tilannettaan. (Raunio 2004, 85.)

Kolmas keskeinen asiakastyön eettinen periaate on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Sosiaalityön tehtävänä on varmistaa tietty itsemääräämisen

vähimmäistaso turvaamalla perustarpeiden tyydyttämiseen tarvittavat voimavarat. Sosiaalityön tehtävänä on myös lisätä asiakkaalle käyttökelpoisten valintojen mahdollisuudet. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että sosiaalityöntekijä kunnioittaa asiakkaan arvoja, eikä pidä omia arvojaan parempina ja asiakkaalle sopivina arvoina. Sosiaalityöntekijä joutuu kuitenkin ottamaan huomioon asiakkaan arvojen ohella myös yhteiskunnassa yleisesti omaksuttuja arvoja kuten työntekoa, perhe-elämää ja päihteiden käyttöä koskevia arvoja. Sosiaalityöntekijä on aina jossain mielessä yhteiskunnan moraalinvartija. (Raunio 2004, 86.) Itsemääräämisoikeuden periaatteella on pitkä historia sosiaalityössä. Periaate pitää sisällään valintoja, eikä voi ilmetä ilman vaihtoehtoja. Sosiaalityöntekijät kehittävät asiakkaille uusia vaihtoehtoja ja resursseja ympäristössä, jotka vastaavat ympäristön vaatimuksiin. (Compton ym. 2005, 91.)

Tutkimuksen reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan käytetyn tutkimusmenetelmän kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetilla tarkoitetaan aineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta. Reliabiliteetti kysymykset liittyvät erityisesti tutkimuksen vaiheeseen, jossa siirrytään empiriasta teoriaan eli empiirisestä aineistosta analyysin kautta tulkintaan. Tutkimusraporttia kirjoitettaessa tulee ottaa huomioon kaksi kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus kysymyksiin liittyvää kriteeriä, analyysin arvioitavuus ja uskottavuus. (Leskinen 1995, 15–16.)

Tutkijan asema liittyy keskeisesti tutkijan rooliin. Tutkijan taito asettautua tilanteen vaatimiin rooleihin vaikuttaa suoraan siihen, miten syvällistä tietoa hän saa haastatelluilta. Tutkijan henkilökohtaiset elämäntapahtumat ja tutkimusprosessiin liittyvät seikat, kuten tutkijan ja tutkittavien antipatiat ja sympatiat saattavat heikentää tutkimuksen luotettavuutta. Toisaalta niitä on mahdoton välttää, koska tutkijan oma aktiivisuus ja läheisyys tutkittavien kanssa ovat välttämättömiä riittävän ja totuudellisen informaation saamiseksi. Tärkeää on, että ne raportoidaan luotettavasti. (Syrjälä ym. 1994, 100–102.)

Validiteetilla tarkoitetaan sitä miten tutkimuksessa tehdyt johtopäätökset vastaavat todellisuutta, josta ne on saatu. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan sitä missä määrin tutkimusraportti vastaa haastateltujen näkemyksiä ja heidän käsityksiään tutkitusta asiasta. Ulkoisen validiteetin arviointi edellyttää tarkastelua miten tutkijan muodostamat oletukset ja käsitteet ovat siirrettävissä toiseen tilanteeseen. (Syrjälä & Numminen 1988, 136.) Tutkimuksemme koski vain kuutta aikuissosiaalityöntekijää Oulussa, joten yleistettävyys voidaan jossain määrin kyseenalaistaa. Toisaalta haastatelluilla oli pitkä työkokemus toimeentulotukiasioista, joka tuki tulosten luotettavuutta.

Laadullisessa tutkimuksessa validiteetti kysymys on teoreettinen ja monivaiheinen ja se liittyy kohderyhmän paikantamiseen ja tutkijan kykyyn rakentaa toimiva tutkimusasetelma. Tutkijan tulee perustella valitsemansa tutkimusasetelma ja kohderyhmä, jolla hän voi vastata tutkimuksen kysymyksen asetteluun. Toiseksi se liittyy tutkimuksessa syntyvän tulkinnan paikkansa pitävyyteen. Tämä tarkoittaa sitä päteekö esitetty tulkinta koko tutkimusaineistossa ja toiseksi siinä ympäristössä, jota on haluttu tutkia. Tutkijan tulee pystyä arvioimaan miten tutkimuksen tulkinnot pätevät siinä yhteiskunnallisessa todellisuudessa, jossa elämme. Validiteetti kysymys on laadullisessa tutkimuksessa koko ajan mukana. Aineiston analyysissä tutkijan tulee jatkuvasti suhteuttaa teoreettisesta viitekehyksestä luomiaan hypoteeseja sekä teoreettisia käsitteitä ja tutkimusaineistosta nousevia käsitteitä toisiinsa. Teoreettisten ja tutkimusaineistosta nousevien käsitteiden välinen suhde on oltava looginen samoin kuin teoreettisten johtopäätösten ja empiirisen aineiston välinen suhde. (Leskinen 1995, 15.)

Haastateltavien anonymiteetin turvaamiseksi olemme pääosin muuttaneet suorat haastattelulainaukset puhekielelle, koska persoonallisista sanonnoista tai murteista olisi ehkä ollut mahdollisuus tunnistaa haastateltavat. Emme myöskään tuo ilmi tutkimuksen tuloksissa, missä toimintayksikössä haastatellut sosiaalityöntekijät ovat toimineet.

6 Tutkimustulokset toimeentulotuen siirrossa Kelalle

6.1 Toimeentulotuki osana sosiaalityötä

Tässä alaluvussa tarkoituksemme on vastata ensimmäiseen tutkimuskysymykseemme. ”Millaisia vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia perustoimeentulotuen siirto Kelalle tuo asiakastyöhön?” Tuomme esille sosiaalityöntekijöiden käsityksiä nykytilanteen vahvuuksista ja heikkouksista ja tulevaisuuden mahdollisuuksista ja uhkista SWOT analyysissä saatujen tulosten pohjalta.

Vahvuudet

Osalla aikuissosiaalityöntekijöistä oli vahva käsitys, että perustoimeentulotuki kuuluu sosiaalityöhön ja on yksi tärkeä työkalu sosiaalityössä. Nykyisessä toimeentulotukityössä haastatellut aikuissosiaalityöntekijät kokivat vahvuutena erilaiset toimintatavat, joilla toimeentulotukityötä tehdään. Yhteistyö etuuskäsittelyn kanssa oli helppoa ja vaivatonta, mikäli työskentely tapahtui fyysisesti lähellä toisia. Vuoropuhelu etuusyksikön kanssa koettiin tärkeänä ja pääosin toimivana. Etenkin samassa työpisteessä työskentely oli etu. Yleisesti ottaen toimeentulotuki koettiin tärkeänä sosiaalityön työvälineenä ja kuului oleellisena osana kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön. Nähtiin, että raha-asioiden käsittelyn avulla on helppo sitoa asiakkaat palveluun, etenkin tulottomien ja nuorten osalta tämä nähtiin hyvänä. Vahvuutena nähtiin vahva kontrolloinnin näkökulma, joka oli asiakkaan parhaaksi. Myös Jokinen (2008, 110–111) ja Fook (2002, 142) ovat todenneet, että työntekijällä on virkansa puolesta asiakastilanteessa sekä tuen antajan että kontrolloijan rooli. Sosiaalityöhön kuuluu tuen, vallankäytön ja kontrollin elementit ja aikuissosiaalityö on taitelua näiden välillä. Valta mahdollistaa resurssien jakamisen asiakkaille, mutta toisaalta tuo myös velvollisuuden käyttää kontrollia työskentelyssä.

Haastatellut kokivat, että toimeentulotuki osana sosiaalityötä oli helppo ottaa asiakkaiden kanssa puheeksi. Tiliotteiden läpikäyminen teki näkyväksi asiakkaiden

rahankäytön ja paljasti monia asiakkaan ongelmakohtia, kuten päihde- tai pelaamisongelmaa. Myös Nummela (2011, 27) on todennut, että toimeentulotukea tarvitsevat ihmiset ovat keskeinen asiakasryhmä aikuissosiaalityössä ja taustalla esiintyy merkittävästi elämänhallinnan ongelmia. Tiliotteiden pohjalta keskustelun aloittaminen ongelmista koettiin helpompana. Haastatellut näkivät, että toimeentulotuen peruspäätös oli hyvä pohja asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamisessa. Haastateltujen mielestä asiakkaat olivat tyytyväisiä saadessaan käydä sosiaalityöntekijän luona keskustelemassa raha-asioistaan. Kasvotusten asioiminen koettiin tärkeänä sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Aikuissosiaalityön todellinen kohtaaminen tapahtuu, kun asiakas kohtaa viranomaisen henkilökohtaisesti, jolloin voidaan varmistaa todellinen vuorovaikutus, kohtaaminen, kuulluksi tuleminen ja asiakasprosessin eteneminen. (Nummela 2011, 13). Haastatellut näkivät hyvänä käytännön, jossa vailla tuloja olevat asiakkaat ohjataan aikuissosiaalityön asiakkaiksi, koska se auttoi ymmärtämään heidän kokonaistilannettaan paremmin.

Asiantunteva etuusyksikkö, joka teki kirjalliset perustoimeentulotukipäätökset, koettiin vahvuutena. Sosiaalityöntekijät kokivat roolinsa enemmän konsultatiivisena, mutta tarvittaessa aika sosiaalityöntekijälle järjestyi etuuskäsittelijän pyynnöstä hyvin. Päätösten tekeminen yhdessä etuuskäsittelijän kanssa koettiin hyväksi. Kun sosiaaliohjaaja tekee asiakkaiden ensimmäiset kirjalliset hakemukset, auttaa ja tukee se sosiaalityöntekijöiden työtä heidän saadessa keskittyä asiakkaan kokonaistilanteeseen. Suunnitelmallinen toiminta vaatii panostusta alkuvaiheen kokonaisvaltaiseen tilanteen kartoitukseen myös Juhilan (2008, 16–24) mukaan. Etuusyksikön nähtiin pystyvän pääsääntöisesti reagoimaan asiakkaan ongelmatilanteisiin nopeasti, esimerkiksi siihen, että sähkölaskut tai vuokrat ovat jääneet maksamatta.

Haastateltavien käsitysten mukaan Kelan tämän hetkisistä palveluista vahvuutena nähtiin hyvät tietojärjestelmät ja tutkimusyksiköt. Tietojärjestelmät ovat vahvuus myös Sosiaali- ja terveysministeriön asiantuntijaryhmä (2014), koska hyvät tietojärjestelmät

mahdollistaa tiedon tehokkaamman siirtymisen ja käytön. Hyvänä nähtiin se, että Kelasta oli tiedot helposti saatavilla Soky -tietojärjestelmästä, jota myös sosiaalityöntekijät ja etuuskäsittelijät voivat helposti hyödyntää. Vahvuutena nähtiin se, että Kelan ohjeistus on valtakunnallista, joka lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

Heikkoudet

Toimeentulotuen nykyisessä tilanteessa osa haastatelluista aikuissosiaalityöntekijöistä koki heikkoutena käytössä olevan Effic -järjestelmän käyttämisen, jonka käyttö koettiin vaikeana toimeentulotukipäätösten tekemisessä. Tähän näkemykseen voimme yhtyä, koska olemme itse käyttäneet pienemmissä kunnissa käytössä ollut Pro-consona -järjestelmää, joka oli mielestämme selkeämpi ja yksinkertaisempi käyttää. Tähän voi ratkaisun tuoda yhteiset ohjelmat, koska Sosiaali- ja terveysministeriö on tiedotteessaan (75/2014) ehdottanut, että myös kuntien sosiaalityöntekijät käyttäisivät Kelan järjestelmää täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen käsittelyyn.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden käsitys oli, etteivät asiakkaat tule kuulluksi kirjallisissa hakemuksissa. Tätä tukee Nummelan (2011, 112) tutkimus, jossa sosiaalityöntekijät itse ovat tuoneet esille kohtaamisen tärkeyden työssään, jolloin voidaan varmistaa asiakkaan tulevan parhaiten autetuksi ja saavan hyvää palvelua. Myös Metteri (2012, 125) on todennut vaativan ammatillista ohjausta siihen, että kaikki päätöksenteon kannalta oleelliset ja tarpeelliset asiat osataan tuoda hakemuksessa esille.

Joidenkin haastateltavien käsityksen mukaan yhteistyö etuusyksikön kanssa oli vaikeaa ja toimimatonta, varsinkin jos etuusyksikkö oli fyysisesti erillään. Kun etuusyksikkö käsittelee perustoimeentulotukihakemukset, jää sosiaalityöntekijältä paljon tietoa pois. Tämä voi johtaa Kankaan (2011, 25-28) mainitsemaan tilanteeseen, jossa asiakkaat ohjataan luukulta ja palvelusta toiselle ja kukaan ei ole perehtynyt asiakkaan tilanteeseen eikä tunne asiakasta. Harkinnan käyttö etuusyksikössä herätti

ihmetystä. Nähtiin, että etuusyksikölle oli delegoitu liian paljon harkinnanvaraista päätöksentekovaltaa. Sosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan ”*huikeita harkintapäätöksiä*” tehtiin kaupallisella koulutuksella. Tämän saman huolen on esittänyt myös Mäntysaari (2006, 121), toteamalla, että kaikkein huono-osaisimpien asioita hoitavat etuusyksiköissä vailla sosiaalityön ammatillista pätevyyttä omaavat etuuskäsittelijät. Heikkoutena esille tuli se, ettei nykyinen etuusyksikkökään ole saanut seurattua asiakkaiden tilannetta niin hyvin, että olisi välttytty täysin esimerkiksi häädöiltä ja muilta sen aiheuttamilta ongelmilta. Kontrolli ei ole aina toiminut siltä osin. Lisäksi päätökset koettiin vaikeatajuisina ja pitkinä, joista voi seurata asiakkaille kohtuuttomia tilanteita. Myös Pohjolan (2010, 42–44) mukaan ammattikieli voi asiakkaasta vaikuttaa monimutkaiselta ja vaikeaselkoiselta kapulakieleltä. Virallinen kieli voi vaikeuttaa ymmärtämistä sekä kysymysten että vastausten osalta.

Erään sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaiden kysyessä tietoa päätöksistä, kokivat he saamansa kohtelun tylynä etuuskäsittelijöiden taholta. Haastatellut kertoivat, että asiakasmäärien ollessa suuria päätösten käsittelyajat olivat saattaneet pitkittyä ja he joutuivat paikkaamaan etuusyksikön työtä, jolloin heidän omat työnsä rästiintyivät. Heikkoutena nähtiin se, että etuusyksikössä tehdään paljon kielteisiä päätöksiä, joka on lisännyt sosiaalityöntekijöiden harkinnanvaraisten päätösten tarvetta. Tämä mielestämme johtuu syystä, jonka myös Juhila (2008, 98) on todennut. Sen mukaan asiakkaat jaotellaan herkästi pelkkien kirjallisten tai sähköisten hakemusten perusteella tiettyyn muottiin ja tilanteen yksilöllinen huomioiminen unohtuu. Ne sosiaalityöntekijät, jotka tekivät enemmän perustoimeentulotukipäätöksiä, kokivat, etteivät saa sidottua asiakasta asiakkuuteen, jos raha-asiat eivät ole tilanteessa mukana.

Haastatelluilla aikuissosiaalityöntekijöillä oli ollut tiedossa perustoimeentulotuen hakemisen alikäyttö. Tähän lähdetään Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen (2014,25) mukaan hakemaan muutosta ja tämän tiedetään johtavan kustannusten kasvuun, johon on varauduttu. Haastatellut totesivat toimeentulotuen olevan luonteeltaan viimesijaisin, mutta on muuttunut ensisijaiseksi monen asiakkaan

kohdalla työttömyyskorvausten ja eläkkeiden ollessa niin pieniä, ettei niillä tule toimeen. Nykyisellään toimeentulotuki on siten monen perusturvaa. Samaa mieltä tästä asiasta oli myös sosiaali- ja terveysministeriön johtaja Kari Ilmonen Kemissä pidetyssä Sosiaalialan ajankohtaisfoorumissa 11.11.2014. Ilmonen puhui ”perustoimeentulotuen vuotamisesta” tarkoittaen juuri ensisijaisten etuuksien pienuutta, jolloin perustoimeentulotuki joutuu paikkaamaan tilannetta.

Haastateltujen käsitysten mukaan nykyorganisaation johtaminen ja organisointi olivat heikkous. Tällä hetkellä koettiin ”*pakan olevan sekaisin*” hyvinvointikeskusten tulemisen myötä. Tilanne koettiin epäselvänä. Oulussa ollaan siirtymässä sosiaalipalveluissa hyvinvointikeskuksiin, jonne alueiden aikuissosiaalityö siirtyy. Tavoitteena on, että saman katon alta löytyvät sekä terveydenhuollon- että sosiaalihuollon palvelut ja moniammatillinen yhteistyö parantuisi. Tästä muutoksesta tiedottaminen on ollut haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä puutteellista.

Mahdollisuudet

Haastateltujen käsitysten mukaan perustoimeentulotuen siirtymisessä Kelalle on paljon mahdollisuuksia. Mahdollisuuksina nähtiin hyvä tiedottaminen ja tutkimustoiminta, palvelun leimaamattomuus, etuuksien hakeminen yhdestä paikasta, tasa-arvoinen kohtelu, samanarvoinen asema, paremmat tietojärjestelmät, tehokas hakemusten käsittely, yhteistyö Kelan kanssa, kevyempi ohjaus- ja neuvontapalvelu, yhteispalvelupisteet, tehokas toiminta, ohjaus aikuissosiaalityöhön, sähköinen asiointi, alikäytön poistuminen, selvitysten ja liitteiden väheneminen.

Haastateltujen käsitysten mukaan ”*jonkin sortin siirtymäaika*” tulisi olla palvelussa, ettei muutos tulisi yhdellä ”*rysäyksellä*”, kuten aiemmin on ollut tapana tehdä. Siirtymäajan puitteissa sekä asiakkaat että työntekijät oppisivat toimimaan uuden toimijan kanssa. Kelan mahdollisuuksina haastatellut aikuissosiaalityöntekijät näkivät,

että siellä pystyttäisiin hoitamaan massoja paremmin ja tehokkaammin. Kelan etuuksista tiedotetaan tehokkaammin ja läpinäkyvämmiin kuin kunnan sosiaalipalveluista. Kelan päätösten nähtiin tapahtuvan virtaviivaisemmin. Haastateltujen käsitysten mukaan päätökset tulevat olemaan selkeämpiä, kun ne perustuvat pelkkiin tuloihin ja menoihin. Kelassa on jo valmiina asiakkaiden tiedot ja etuudet, jotka ovat pohjana perustoimeentulotuen käsittelylle. Valtakunnallisesti palvelut olisivat samanlaisia kaikille. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen (75/2014) mukaan muutoksen tavoitteena on hyvin samanlaisia asioita kuin haastateltavatkin kertoivat eli yhdenvertaisuuden lisääminen, tehokkaampi toiminta, tehokkaammat tietojärjestelmät ja yhdenmukaiset päätökset. Haastateltavien aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan kansalaiset ovat tottuneet luottamaan Kelan palveluihin, joka lähtökohtaisesti on hyvä asia muutokselle.

Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden käsitys oli, että asiakkaiden mielestä perustoimeentulotuen hakeminen on helpompaa Kelalta ja etuuksien hakeminen on myös anonyymimpaa kuin sosiaalitoimesta. Etuuksien hakeminen Kelalta ei toisi *"sossun leimaa"*. Lisäksi monien etuuksien hakeminen yhdestä paikasta olisi yksinkertaisempaa. Mahdollisuuksina asiakkaan kannalta aikuissosiaalityöntekijät näkivät sen, että kaikki etuudet tulevat samalta luukulta ja se helpottaa asiakkaiden asiointia. Lisäksi kaikki Suomen kansalaiset ovat samanarvoisessa asemassa eikä ole kuntien välisiä eroja, kuten myös Sosiaali- ja terveysministeriö on tiedotteessaan (75/2014) todennut.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä asiakkaiden tietojen tulisi mennä nopeasti sosiaalitoimeen, jotta asioihin pystyttäisiin tarttumaan ajoissa. Erityisen tärkeänä nähtiin, että asiakkaiden ohjautuminen Kelasta sosiaalitoimeen tapahtuisi yhteisesti sovittujen perusteiden mukaisesti. Tämä on todettu tärkeänä myös Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteessa (75/2014), jonka mukaan perusteet ohjautumiselle on laadittava yhteisesti sovittujen perusteiden mukaan. Kelan työntekijä nähtiin mahdollisena yhteistyökumppanina sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin myös asiakas voitaisiin tavata yhdessä. Sosiaalityöntekijän linjaus päätöksestä nähtiin tärkeänä,

jonka puitteissa Kelalla tehtäisiin päätös. Tämä on pohjana myös uudessa sosiaalihuoltolaissa (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 196/2014), jossa lähtökohtana on asiakaskeskeisyys. Siihen pyritään vahvistamalla tuen tarpeet, joilla sosiaalipalvelua ja muuta sosiaalihuoltoa annetaan. Haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mukaan Kelalla voisi olla kevyempää ohjaus- ja neuvontapalvelua, jossa työntekijä auttaisi tai soittaisi asiakkaan puolesta hänen tarvitsemiinsa palveluihin. Tulevaisuuden mahdollisuutena nähtiin yhteispalvelupisteet, joita jo useassa paikassa on.

Kelan mahdollisuutena nähtiin sen toiminnan kaavamaisuus ja strukturoitu toimintatapa, joka selkeyttäisi palveluita ja toisi tehokkuutta toimintaan. Näin asiakaskin pystyisi ennakoimaan päätösten sisältöä. Tulevaisuuden etuna haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä on, että kunnan sosiaalihuollon viranomaisen käyttämä aika Kelasta saatavien tietojen hankkimiseen sekä asiakkaan ilmoittamien tietojen tarkastamiseen vähenee merkittävästi. Asiakkaiden näkökulmasta hyvää on se, että esitettävien selvitysten määrä tulee todennäköisesti vähenemään. Tavoitteena asiakkaan näkökulmasta on, että asiakkaalla on paremmat edellytykset etuuden saamiseen silloin, kun hän on siihen oikeutettu. Tässä kohdin Sosiaali- ja terveysministeriön selvitys tuki sosiaalityöntekijöiden käsityksiä tutkimuksemme tuloksissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014, 25.)

Mahdollisuutena koettiin myös yhteiset tietojärjestelmät, joiden kautta päätöstenteko tai ainakin päätösten seuraaminen olisi mahdollista. Etenkin saman ohjelman käyttäminen helpottaisi työtä. Haastatellut näkivät, että etenkin nuorten ja kykenevien asiakkaiden kohdalla sähköiset palvelut toimivat hyvänä asiointikanavana.

Uhat

Osa haastatelluista aikuissosiaalityöntekijöistä oli melko skeptisiä perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle. Uhkana nähtiin yhteinen tietojärjestelmän muodostaminen, hakemusten täyttäminen, järjestelmän kankeus ja liitteiden

vaatiminen. He miettivät myös, että tuleeko etuudesta etuus muiden etuuksien joukkoon? Voidaanko järjestelmää hyväksikäyttää? Tuleeko asiakkaista numeroita? Haastatellut pohtivat toimeentulotuen tasapäistävästä vaikutuksesta sekä sitä, muuttuuko myöntämisen perusteet ja toimeentulotuen luonne? Pohdintaa aiheutti myös vuokratason huomioiminen, mahdollisuus tilanteen arviointiin, kelan työntekijöiden koulutus ja resurssit, täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen perusteet, perusosan alennukset, ohjauksen saaminen, päätösten käsittelyajan pituus, asiakkaiden ohjautuminen, kustannusten kasvu sekä missä päätökset tehdään?

Erityisenä uhkana nähtiin yhteisen tietojärjestelmän muodostuminen. Tiedon liikkuvuus ja vaihtuvuus koettiin haasteellisena. Toivottiin, ettei muutos olisi *”yksi byrokratiajuttu lisää muutenkin hankalaan byrokratiamaailmaan”*. Metteri (2012, 237–238) puhuu myös byrokratiatyöstä, kun asiakkaan ja työntekijän suhde ei toimi. Asiakkaan sosiaaliset ja taloudelliset asiat tulevat huomioituiksi vain asiakkaan tilanteesta käsin. Tämä suhde ei tuota psykososiaalista tukea eikä johda kokonaisvaltaiseen huolenpitoon ja asiakkaan muutokseen.

Perustoimeentulotuen hakemiseen liittyen haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan uhkana nähtiin liitteiden vaatiminen ja pelkän hakemuksen riittävyys. Sosiaalityöntekijöiden tärkeinä pitämien tiliotteiden huomioiminen Kelalla nähtiin tärkeänä, mutta epäiltiin, ettei niitä Kelalla juuri katsota eikä välttämättä edes vaadita. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteen (75/2014) mukaan Kela saa jatkossa asiakkaan tietoja useista kansallisista järjestelmistä, joten asiakkaan itsensä toimittamien tulotietojen tarvetta ei olisi. Lisäksi haastatellut aikuissosiaalityöntekijät pohtivat, auttaako Kela asiakkaita hakemuksen täyttämisessä. Miten iäkkäät ja muut heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat saavat hakemuksen täytettyä? Tuleeko sosiaalityöntekijöistä lomakkeen täyttöapulaisia? Miten toimitaan niillä paikkakunnilla, joissa Kelan toimistoa ei ole? Haastatellut aikuissosiaalityöntekijät miettivät myös sitä, että seuraako Kela etuuksien käyttämistä? Mitä tapahtuu sitten, kun myönnetty asumistuki ei mene vuokranmaksuun? Vuokrat jäävät maksamatta ja asiakas ajautuu takaisinperintöihin.

Haastatellut aikuissosiaalityöntekijät näkivät uhkana sen, että Kelan järjestelmä on kankea ja päätökset menevät massana eteenpäin. Kelan työntekijöiden *”ei nähty välittävän, kun se ei ole heidän intresseissään”*. Ensimmäisten hakemusten käsittely perusteellisesti koettiin tärkeänä ja uhkana koettiin, ettei siihen kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Myös Juhila (2008, 16–24) on todennut, että suunnitelmallinen toiminta vaatii panostusta alkuvaiheen kokonaisvaltaiseen tilanteen kartoitukseen. Uhkana haastatellut aikuissosiaalityöntekijät näkivät sen, jos Kelassa ei toimita aikuissosiaalityön linjauksen mukaisesti. Haastateltujen käsityksen mukaan uhkana nähtiin myös järjestelmän mahdollinen hyväksikäyttö, joka tarkoittaa sitä, että haetaanko jatkossa etuuksia päällekkäin Kelasta ja sosiaalitoimesta, mikäli yhteistyö näiden kahden toimijan välillä ei toimi.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan vuokratason huomioiminen tulee olemaan yksi uhkatekijä tulevassa muutoksessa. Vuokratasojen vaihtelujen huomiotta jättäminen valtakunnallisesti uhkaa kansalaisten yhdenvertaisuutta. Uhkana nähtiin myös se, että mikäli Kela ei seuraa tiliotteilta asiakkaan vuokranmaksua, voi tilanne päästä kriisiytymään ja *”pommit”* ja *”jättipotit”* tulevat sosiaalitoimen hoidettaviksi. Tällä tarkoitettiin kunnalle aiheutuvia huomattavia kustannuksia, jos asiakkaiden vuokra- ja sähkölaskut jäävät maksamatta ja asiakkaat saavat häätöjä ja velkaantuvat ja sosiaalityöntekijät joutuvat niitä selvittelemään.

Kelan työntekijöiden koulutuksesta ja resursseista oltiin myös huolestuneita. Toimeentulotukilaki on yksi vaikeimmista laeista soveltaa, joka tulee vaatimaan Kelan työntekijöiden laajaa ja perusteellista kouluttamista. Uhkana nähtiin täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen tarpeen muodostuminen ja kasvu kunnissa. Haastateltavat aikuissosiaalityöntekijät pohtivat, että *”räjähtääkö täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen tarve”* ja lisääntykö kuntien kustannukset ja asiakkaiden kriisitilanteet. Toisaalta alikäyttö tulee todennäköisesti vähenemään, joka lisää perustoimeentulotuen kustannuksia. Uhkana haastatellut näkivät sen, että jääkö sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat auttamatta Kelan kirjallisessa tai sähköisessä

järjestelmässä. Työntekijältä verkko- tai kirjallinen asiointi vaatii hyvää verkkolukutaitoa. Hakemuksesta tulee pystyä hahmottamaan kokonaisuus ja erilaiset tiedollisesti merkitykselliset asiat. (Pohjola 2010, 42–44).

Haastatellut aikuissosiaalityöntekijät olivat huolissaan siitä, että miten hoidetaan perusosan alennukset. Joustaminen Kelalla voi olla puutteellista, kun ei tiedetä asiakkaan kokonaistilannetta. Lisäksi asiakkaan perusosan alentaminen vaatii aina sosiaalityön suunnitelman, jonka tekee sosiaalityöntekijä. Yleisesti Kelan päätösten joustamattomuus ja harkinnan puute päätösten teossa nähtiin uhkana. Asiakkailla nähtiin olevan monia neuvoja. Viranomaiskieli vaikeaselkoisena oli yksi koettu uhkatekijä. Huoli kohdistui eniten niihin heikko-osaisiin, joilla kirjallinen asiointi ei onnistu, puhumattakaan sähköisestä asioinnista. Pohjolan (2010, 42–44) mukaan sähköisessä asioinnissa on tärkeää kiinnittää huomiota kirjoitettuun tekstiin, koska ammattikieli voi asiakkaasta vaikuttaa monimutkaiselta ja vaikeaselkoiselta kapulakieleltä.

Sähköisen asiainnin nähtiin olevan uhka myös asiakkaille, jotka eivät halua tulla vastaanottoajoille. Miten saadaan sosiaalityön asiakkaat kiinnittymään palveluun, kun heitä ei voi velvoittaa käynneille rahan avulla. Sosiaalityöntekijöiden on vaikea ilman kontrolloinnin mahdollisuutta tukea asiakkaita. Jokisen (2008, 110–135) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijällä on asiakastilanteessa sekä tuen antajan että kontrolloijan rooli. Sosiaalityöntekijät näkevät antamansa tuen kaikenlaisena auttamisena, vuorovaikutuksellisenä kohtaamisena sekä oman roolinsa asiakkaiden asioiden eteenpäin viejänä ja puolestapuhujana. Kontrolli on tilanteen tarkkailua, asioiden varmistamista ja seuranta ja toisaalta rajojen ja rangaistusten asettamista.

Kelalta ohjauksen saamisen haastatellut aikuissosiaalityöntekijät näkivät uhkana. Haastateltujen käsityksen mukaan jo tällä hetkellä on vaikea saada puhelimitse Kelan virkailijaa kiinni. Asiakaslähtöisen palvelun toteutuminen nähtiin siten kyseenalaisena. Kelan mahdollisuuksia tarkastella eri etuuksien maksamista ja niiden ohjautumista pidettiin puutteellisena. Suurena huolen aiheena nähtiin, miten kaikista heikoimmassa

asemassa olevat ihmiset ohjautuvat sosiaalityöhön, ja miten he osaavat toimia palvelujärjestelmässä? Uhkana nähtiin myös se, että perustoimeentulotuesta tulee etuus etuuksien joukossa, eikä se velvoita asiakkaita mihinkään. Nummelan (2011) tutkimuksessa todetaan, että toimeentulotukea tarvitsevat ihmiset ovat keskeinen asiakasryhmä aikuissosiaalityössä ja taustalla esiintyy merkittävästi elämänhallinnan ongelmia. Jokinen & Juhila (2008, 287) ovat todenneet, että julkisen puolen kiireistä ja vähäisistä resursseista johtuen, osa aikuisasiakkaista tippuu pois järjestelmän piiristä. Haastatellut aikuissosiaalityöntekijät näkivät, että tämä voi olla mahdollista myös Kelan palveluissa.

6.2 Tulevaisuuden uhat ja mahdollisuudet muutoksessa

Tässä alaluvussa käsittelemme sosiaalityöntekijöiden käsityksiä muutoksen aiheuttamista uhkista ja mahdollisuuksista tulevaisuudessa tehdyn SWOT-analyysin pohjalta.

Osa haastateltavista suhtautui muutokseen myönteisesti ja kertoi odottaneensa ja toivoneensa muutosta jo vuosia. Heikkoutena he näkivätkin sen, että muutokseen on ollut jo kauan tarvetta, mutta se on aiemmin kaatunut kustannussyistä, vaikka on ollut jo monta kertaa muuttumaisillaan. Tällä hetkelläkin haastateltavien mielestä siirtoon liittyvät asiat ovat vielä kesken, mutta he uskovat muutoksen nyt toteutuvan. Osa haastateltavista taas oli huomattavasti varovaisempia, eivätkä olleet muutoksesta innoissaan, vaikka löysivät sille mahdollisuuksia. Nekin haastateltavat, jotka olivat odottaneet ja toivoneet muutosta, näkivät muutoksessa uhkia. Osa haastateltavista pohti muutosta hyvin yksityiskohtaisesti ja laajasti, kun taas osa oli hyvin yleisellä tasolla. Vastaukset jakaantuivat sen mukaan, kuinka paljon haastateltujen työhön oli kuulunut toimeentulotuen käsittelyä. Mitä enemmän he olivat toimeentulotukea tehneet, sen yksityiskohtaisemmin ja laajemmin he muutosta pohtivat. Osa aikuissosiaalityöntekijöistä koki muutoksen vahvuutena ja he suhtautuivat siihen positiivisesti. Osa koki, ettei se ole olennainen muutos sosiaalityöhön, vaikka asiakasta

onkin saanut rahan avulla paremmin liikkeelle. Toimeentulotuki koettiin tärkeäksi osaksi sosiaalityötä ja se koettiin yhtenä työvälineenä työskentelyssä.

Uhat

Muutoksessa haastatellut mieltivät tiedon liikkuvuutta ja siirtoa Kelan ja sosiaalitoimen välillä ja totesivat siinä tietosuojaan liittyviä ongelmia. Haastatellut totesivat esimerkiksi perusnormin alentamisen vaativan sosiaalityönsuunnitelman, mutta heidän mielestä suunnitelma ei voi olla Kelan virkailijoiden nähtävillä, joten he pohtivat, minkä mukaan perusnormialennukset tehdään. Haastatellut pohtivat yhteisten tietokoneohjelmien mahdollisuutta, mutta näkivät, ettei Kelan virkailijoilla kuulu olla pääsyä sosiaalityöntekijän laatimiin suunnitelmiin ja kirjauksiin.

Eräs näkökulma aikuissosiaalityöntekijöillä oli, että perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle voi houkutella asiakkaita hakemaan etuutta sen uutuuden vuoksi, koska siitä tulee nyt Kelan etuus. Tämä vähentäisi alikäyttöä, joka aiheuttaisi perustoimeentulotuen hakijamäärän kasvua. Parhaimmillaan Kelalla perustoimeentulotuen käsittely veisi asiakkaiden tilanteita eteenpäin, mutta pahimmillaan se voisi lisätä kriisissä olevien asiakkaiden määrää sosiaalitoimessa.

Haastateltavien aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä heikkoutena tällä hetkellä on etuusyksikön osittainen irrallisuus. Muutoksen jälkeen haastateltavien mielestä Kela olisi täysin irrallaan ja erillään sosiaalityöstä. Tämä sama asia on todettu Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteessa (2014), kun todetaan uhkana olevan asiakkaille ja sosiaalityölle sen, että sosiaalityön tuen tavoitettavuus heikentyy perustoimeentulotukea haettaessa. Muutoksen nähdään olevan *”iso paukku”*, joka vaikuttaa moneen alueeseen. Muutos koettiin yleisesti pelottavana asiana. Joku haastateltavista kertoi, että *”asiat pelottaa, kun ei ole riittävästi tietoa”* muutoksesta. *”Raaka siirto”* ei tule sosiaalityöntekijöiden mukaan onnistumaan, vaan tarvitaan jonkinlainen siirtymäaika, jonka aikana kaikki toimijat oppivat toimintatavat. Muutoksen nykytilan heikkoutena haastatellut aikuissosiaalityöntekijät pitivät huonoa

tiedottamista ja sitä, että muutos edellyttää lakimuutoksia. Haastateltavat myös pohtivat sitä, että onko muutos tarpeellinen asiakkaiden vai työntekijöiden vuoksi?

Uhkana nähtiin Kelan päätöksistä valittaminen, joka tälläkin hetkellä on pitkä prosessi. Nummelan (2011, 120–121) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät totesivat, että mikäli asiakkaat pääsisivät halutessaan keskustelemaan työntekijän kanssa, valitusten määrä vähenisi. Tällä hetkellä valitusten määrää nostaa se, että hakemuksesta on voinut jäädä pois oleellisia asioita. Lisäksi päätösten perusteluista on voinut jäädä pois asiaan vaikuttavia tekijöitä ja asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä saamaansa päätöksen sisältöä. Haastatellut pohtivat, että onko Kelan päätöksistä mahdollista tehdä oikaisuvaatimuksia ja missä ne käsitellään.

Yhtenä huolenaiheena muutoksessa nähtiin Kelan työntekijöiden kyky ja resurssit. Riittääkö Kelan työvoima ja millaisella koulutuksella työtä tehdään. Kelalla toivottiin olevan tulevaisuudessa sosiaalisen alan asiantuntijoita, joilla olisi koulutusta yhteiskunnallista asioista. Tämän asian on nostanut myös Jarl Spoof esille seminaaripuheessaan. Tarvittavien Kelan virkailijoiden määrän nähtiin olevan ”mieletön”, jolla tarkoitettiin sitä, että Kela tulee tarvitsemaan runsaasti lisää työntekijöitä. Tulevaisuudessa nähdään olevan *”hirveän määrän työntekijöitä, joiden kanssa ollaan yhteydessä”*. Huolta kannettiin myös siitä, miten asiakkaat kokevat muutoksen ja minkälaista palvelua he tulevat Kelalla saamaan. Perustoimeentulotuen siirtyessä Kelalle koettiin yhden sosiaalityön työvälineen poistuvan.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä uhkana on, miten asiakkaat saadaan kiinnittymään sosiaalityön palveluihin, jos palveluissa ei ole raha mukana heitä liikuttavana tekijänä. Uhkana nähtiin toimijuuden olevan erillään kunnilla ja valtiolla, joka on todettu Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteessa (2014). Sen mukaan nykyisen kaltainen kytkentä sosiaalityöhön muuttuu, vaikka se haluttaisiin pitää nykyisellä tasolla. Yhteistyön onnistuminen koettiin haasteena. Sosiaalityö joutuu tulevaisuudessa *”parsimaan”* asiakkaiden asioita. Yhteistyön Kelan kanssa koettiin olevan *”iso kysymysmerkki”* ja miten yhteistyö mahdollistetaan. Yksi kommentti oli

"Kuinka paljon kaikki kuona kaatuu kuntien vastuulle", jolla tarkoitettiin juuri sitä kuinka paljon aikuissosiaalityö joutuu paikkaamaan Kelan puutteellisia resursseja kunnan ollessa viimesijaisin asiakkaan turva.

Haastateltavat kertoivat, että pelkäävät muutoksen myötä palvelujen huononevan entisestään. Jo tällä hetkelläkin *"viidakko on mahdoton hallita"*. Myös Juhila (2008, 15) on todennut aikuissosiaalityön toimivan viidakkomaisessa palvelujen kentässä, jossa asiakkaat ovat hyvin monenlaisissa tilanteissa olevia aikuisia. Kelan päätösten käsitteleminen valtakunnallisesti koettiin asiakkaan kannalta vaikeana. Päätöksen tehneen Kelan virkailijaan yhteyden saamisen koettiin olevan hankalaa. Vaarana on, että asiat kriisiytyvät ja kunnille tulee tulevaisuudessa yhä enemmän kustannuksia.

Etuuskäsittelyn roolin koettiin muuttuvan radikaalisti. Huolenaiheena pidettiin, mitä tulee tapahtumaan nykyisille kunnan etuuskäsittelijöille ja mikä kunnan henkilökuntarakenne tulevaisuudessa tulee olemaan. Pelkona oli, että sosiaalityöntekijöiden virkoja aletaan muuttaa sosiaaliohjaajien viroiksi ja tätä kautta säästetään. Sosiaalityön sisältöön pelättiin tulevan muutosta. Haastatellut tiesivät sosiaalihuoltolain olevan muuttumassa ja he miettivät, mitä muutoksia se tuo sosiaalityöhön? Sosiaalityön arvostuksesta on ollut huolissaan myös Kelan vakuutuspiirin johtaja Timo Saari 28.2.2014 pidetyssä seminaarissa. Tulevaisuuden uhkana muutoksessa haastatellut aikuissosiaalityöntekijät kokivat, että mistä näkökulmasta jatkossa muutosta katsotaan, hallinnon vai työntekijä-asiakkaan näkökulmasta. Uhkana on, että asiakas unohdetaan ja katsotaan vain kustannuksia. Liian vähän käytetään hyväksi tutkimuksellista tietoa.

Mahdollisuudet

Haastatellut aikuissosiaalityöntekijät näkivät asiakkaan kannalta muutoksen positiivisena mahdollisuutena, koska yhdestä paikasta voi hakea kaikki etuudet samalla asioinnilla. Se toisi joustavuutta palveluihin ja lisäisi asiakastyytyvää asiakastyytyväisyyttä sekä asiakkaiden tasapuolista kohtelua. Haastateltujen käsitysten mukaan Kelalla on

paremmat mahdollisuudet seurata asiakkaan etuuksia, koska heidän järjestelmästä nähdään vireillä olevat etuudet ja niiden vaikuttaminen perustoimentulotuen laskemiseen. Kelan järjestelmän koettiin olevan nopeampi järjestelmä kuin nykyisin kunnalla. Yhteisestä ohjelmistosta nähtiin olevan tulevaisuudessa hyötyä, koska se voisi estää järjestelmän hyväksikäytön ja etuuksien hakemisen useammasta paikasta, mutta se vaatisi taas sosiaalityöntekijöiltä uuden ohjelman opettelua. Sähköisen asioinnin nähtiin olevan välttämätön osa tulevaisuutta ja hyvä vaihtoehto asiakkaille, jotka siihen kykenevät.

Kelan palveluissa nähtiin kansalaisten olevan enemmän samanarvoisessa asemassa eikä kuntakohtaisia eroja olisi. Näin taattaisiin kansalaisten yhdenvertaisuus etuuksiin. Omalta osaltaan sosiaalityöntekijät totesivat olevan mahdollista saada enemmän resursseja aikuissosiaalityöhön, mutta toisaalta sosiaalityöntekijöiden roolin mahdolliset muutokset mietityttivät. Yhteistyön toivottiin olevan saumatonta ja siihen toivottiin vuoropuhelua. Kelan kanssa yhteistyöhön hakeutuminen koettiin tärkeänä. Kommentilla *"Kyllä viranomainen voi mennä toisen viranomaisen luo"* tarkoitettiin, että yhteistyötä voidaan tehdä olemalla konkreettisesti virkailijoiden kanssa tekemisissä. Tämän todettiin toteutuvan tällä hetkellä hyvin työ- ja elinkeinotoimiston virkailijoiden kanssa, joiden kanssa tehdään yhdessä pitkäaikaistyöttömien aktivointia. Asiakas kohdataan työ- ja elinkeinotoimistossa yhdessä toimiston asiantuntijan kanssa.

Vastauksissa kiinnitettiin huomioita myös rakenteellisiin asioihin. Toivottiin hallittua ja suunnitelmallista muutosta, jossa kuullaan työntekijöitä, joilla on tietoa asioista ja asiakkaista palvelujen käyttäjinä. Tietoa on hyvä saada siitä, mihin asiakkaat menevät, miten he ohjautuvat ja miten asiat hoituvat? Tärkeää olisi saada myös asiakkaiden ääni kuuluville ja heidän mielipiteitään kuuluisi kysyä haastateltavien käsitysten mukaan enemmän, jonka myös Jarl Spoof on tuonut esille seminaarissa 28.2.2014. Rakenteellisena asiana mietittiin myös sitä, mikä on aikuissosiaalityön rooli tulevaisuudessa? Merkittävänä koettiin, miten kunnat ratkaisevat asian ja millä porukalla tulevaisuudessa sosiaalityötä tehdään? Vastauksissa mietittiin myös muita

rakenteellisia asioita eli resursointia ja organisointia, joissa nähtiin olevan tällä hetkellä paljon kehitettävää.

Yleisesti haastatellut aikuissosiaalityöntekijät kokivat, että aika on kypsä muutokseen. Pitkään sosiaalityötä tehneet sosiaalityöntekijät totesivat, että muutosta on suunniteltu jo useita kertoja aiemmin, mutta aina ennen se on kaatunut johonkin ja nyt toivottiin sen toteutuvan. Muutoksen toivottiin olevan hallittu ja äärimmäisen hyvin suunniteltu etukäteen. Tämä on tiedostettu myös Sosiaali- ja terveysministeriössä tiedotteen (75/2014) mukaan, koska he toteavat uudistuksen vaativan huolellisen valmistelun, että asetetut tavoitteet voidaan muutoksella saavuttaa. Muutos koettiin myös isona parannuksena. Mahdollisuudet muutokseen koettiin hyvänä, koska *"Kelalla on olemassa jo valmiit systeemit"* eli tietojärjestelmät.

7 Kokonaisvaltaisen sosiaalityön toteutuminen uudistuksessa

Tässä luvussa vastaamme toiseen tutkimuskysymykseemme, jossa tarkastelemme sosiaalityöntekijöiden käsityksiä uudistuksesta suhteessa kokonaisvaltaisen sosiaalityön toteutumiseen eli ”Miten uudistuksella voidaan varmistaa kokonaisvaltaisen ja suunnitelmallisen sosiaalityön toteutuminen?”

Aikuissosiaalityöntekijöiden käsitys kokonaisvaltaisen sosiaalityön toteutumisesta nähtiin nykytilanteen epäselvyyden vuoksi heikkoutena. He miettivät, mikä on sosiaalityön tahtotilanne ja onko siitä yhteistä näkemystä. Tiedottamisessa nähtiin puutteita, miten aikuissosiaalityön palveluista on kerrottu kuntalaisille. Kunnan nettisivut nähtiin näiltä osin puutteellisina, jolloin asiakkaat eivät saa sieltä tarvitsemaansa tietoa. Haastateltujen mukaan palautetta palveluista tulisi kysyä asiakkailta. Heikkoutena haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden mukaan tällä hetkellä ovat työntekijöiden vähyys, koska kaikkia virkoja ei ole täytetty. Työ koetaan tulipalojen sammuttamisena. Oulu on iso kaupunki, jossa palvelut on ”*pirstaloitu*”. Tämä asettaa omia haasteita muuttuvalle sosiaalityölle. Nykytilanteen heikkoutena koettiin olevan myös sosiaaliohjaajien pulan. Ohjaajien työpanos menee liiaksi kirjallisten toimeentulohakemusten käsittelyyn, kun heitä tarvittaisiin kentällä.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan talous on merkittävä asia asiakkaan elämäntilanteessa. Kiireisen työtahdin ja suurien asiakasmäärien vuoksi kaikille ei kuitenkaan ehdi tehdä sosiaalityön suunnitelmaa. Suunnitelmien teko on ”*rästissä*”. Haastateltujen mielestä asiakkaille pitäisi antaa enemmän ohjausta ja neuvontaa. Aikuissosiaalityön tehtävänä on huolehtia kokonaisvaltaisesti siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut ja siinä hyvänä työmenetelmänä on palveluohjaus. (Juhila 2008, 44–47). Haastateltujen mielestä nykyään korostuvat tehokkuus ja nopeasti eteenpäin menevä näkökulma. Yhden sosiaalityöntekijän kommentti ”*Armo puuttuu tästä nykymeiningistä*” tarkoitti sitä, että jo nykytilanteessa asiakas on kovilla ja avun saaminen on vaikeaa. Ajatellaan vain kustannustehokkaasti ja kaikista heikoimmassa asemassa olevat joutuvat kärsimään eniten.

Nykytilanteen heikkoutena haastatellut aikuissosiaalityöntekijät näkivät asiakkuuksien päällekkäisyyden. Jos asiakkuus on esimerkiksi lastensuojeluun, ei asiakkuutta aikuissosiaalityöhön voi taloudellisen tilanteen vuoksi saada. Tällöin lastensuojelun sosiaalityöntekijä myöntää tarvittavat harkinnanvaraiset etuudet. Perusosan lastensuojelun asiakkaat hakevat kirjallisesti etuusyksikön kautta. Yhden haastatellun mielestä, asiakkaalla tulisi olla *”yksi kapellimestari, joka soittaa koko orkesteria”*. Sosiaalihuoltolain uudistamistyöryhmä (2012, 92) ehdottaakin, että kaikista heikoimpien asiakkaiden aseman parantamiseksi nimettäisiin erityinen vastuutyöntekijä. Tämä selkeyttäisi asiakkaan ja työntekijän asemaa sekä asiakkaan kokonaistilanteen hallintaa.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan tänä päivänä asiakkaiden elämäntilanteet ovat hyvin monimutkaisia. Tueksi tarvitaan esimerkiksi päihdehuoltoa ja mielenterveyspalveluja. Verkostoyhteistyön toimivuus on yksi sosiaalityön haaste. Kela on tässä yksi mukana oleva verkostotoimija. Kemppaisen ym. (1998, 150–151) mukaan moniammatillinen sosiaalityö koetaan merkittävänä tekijänä muuttuvissa toimintaympäristöissä. Käytännön työtä ohjaavista tekijöistä tärkeimpiä ovat verkostotyö, yksilökohtainen palveluohjaus ja aluetyö. Haastatellut kokivat tämän hetkisen yhteistyön hankalana Kelan kanssa. Kelasta ei yleensä osallistuta moniammatillisiin asiakastapaamisiin ja sosiaalityöntekijöiden sekä asiakkaiden on vaikea saada heihin yhteyttä.

Haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan etuusyksikössä on tällä hetkellä liian paljon asiakkuuksia, joihin ei kukaan puutu. Osa asiakkaista tarvitsisi enemmän aikoja kuin on mahdollista antaa. Nykytilanteen heikkoutena ovat erilaiset käytännöt yksiköiden välillä. Toisissa paikoissa etuuskäsittelijä on viereisessä huoneessa ja toisissa eri yksiköissä. Kysyntää ja tarvetta on jatkuvasti henkilökohtaisille sosiaalityöntekijöiden vastaanottoajoille. Raunion (2004, 140–141) mukaan kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa asiakas pyritään nostamaan työntekijän rinnalle ja pyrkimyksenä on saada hänet toimimaan oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on olennainen, jotta asiakkaan

psykososiaalinen avuntarve saadaan kartoitettua ja annettua hänelle hänen tarpeitaan vastaava apu. Ne, jotka pääsevät vastaanotolle, ovat tyytyväisiä palveluun. Paras palaute työstä onkin asiakaspalaute. Aikuissosiaalityössä todellinen kohtaaminen tapahtuu, kun asiakas kohtaa viranomaisen henkilökohtaisesti, jolloin voidaan varmistaa todellinen vuorovaikutus, kohtaaminen, kuulluksi tuleminen ja asiakasprosessin eteneminen. (Nummela 2011, 13). Tämä on työskentelyn lähtökohta ja olennainen osa kokonaisvaltaista sosiaalityötä.

Yksi osa kokonaisvaltaista sosiaalityötä on, että nykytilanteessa asiakkaalle laaditaan suunnitelma yhdessä hänen kanssaan ja suunnitelmat nähdään tärkeänä myös jatkossa. Juhilan (2008, 16–24, 98) mukaan tärkeää työskentelyssä asiakkaan kanssa on suunnitelmallinen toiminta sekä panostaminen alkuvaiheen kokonaisvaltaisen tilanteen kartoitukseen. Suunnitelmat ovat tärkeitä, jotta asiakkaalla ja työntekijällä on tiedossa yhteisesti sovitut päämäärät ja keinot niihin pääsemiseksi. Asiat tulee olla helposti todennettavissa. Kokonaisvaltaisuus nähdään tässä kuvaavan vahvaa paneutumista asiakkaan tilanteeseen, joka edellyttää asiakkaan yksilöllistä kohtaamista. Tässä tulee huomioida asiakkaan elämäkokemus, taloudelliset olosuhteet, sosiaaliset verkostot ja asiakkaan tavat ajatella ja ymmärtää asioita. Erään haastateltavan kommentti kokonaisvaltaisesta sosiaalityöstä kuvaa tätä hyvin, kun hän toivoi työskentelyn olevan asiakaslähtöistä aikuissosiaalityön raameissa tapahtuvaa asiakkaan ohjaamista oikeaan paikkaan ja koko palvelukokonaisuuden ymmärtämistä, joka *”taivutetaan asiakkaan tarpeita vastaavaksi”*.

Tulevaisuudessa joudutaan todennäköisesti varaamaan ja rajaamaan ketkä pääsevät sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Suunnitelmalliseen kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön vaikuttaa *”minkälaiset pelimerkit”* annetaan työhön. Tällä haastateltava tarkoitti työhön annettavia resursseja eli työntekijöiden määrää ja aikaa, joka sosiaalityöhön on käytettävissä. Myös Nummela (2011, 60) on todennut, että palvelutarpeen kartoitus on pohjana kaikille asiakkaalle myönnettäville palveluille. Palvelutarpeen kartoituksen tulisi olla kokonaisvaltaista ja lisätä asiakkaan sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Sosiaalityöntekijät kokevat yhdeksi syyksi asiakkaiden

huonoon elämäntilanteeseen palvelujärjestelmän ongelmat ja yhteiskunnalliset seikat. Sosiaalityöntekijöillä ei ole riittävästi aikaa perehtyä asiakkaan tilanteeseen, eivätkä he näin ollen tunne asiakasta. Sosiaalityöntekijät haluaisivat tuntea asiakkaansa hyvin, jotta heillä olisi mahdollisuus suunnitelmallisempaan ja oikein kohdistettuun työhön. Tavoite olisi nähdä asiakkaiden elämäntilanteet laajempina kuin pelkän taloudellisen toimeentulon. Sosiaalityöntekijät haluavat etsiä ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa. Näin voidaan saada selville asioinnin taustalla olevat muutkin kuin taloudelliset tekijät. Sosiaalityöntekijöiden tavoitteena on asiakkaan kokonaistilanteen parantaminen. (Kangas 2011, 25–28, 37–40.)

Eräs haastateltavista pohti Kelan työntekijöiden kykyä sietää vaativia asiakkaita ja arvostelua, koska siihen törmätään sosiaalityössä, etenkin toimeentulotuen osalta usein. Näiden asiakkaiden vuoksi sosiaalitoimessa tarvitaan vartijat ja haastateltavat pohtivat Kelan mahdollisia turvallisuusjärjestelyjä. Yleinen mielikuva oli, ettei Kelalla ole toimistoissaan vartijapalvelua. Kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön kuuluu mielestämme asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden huomioiminen. Sosiaalitoimistojen yleinen käytäntö tällä hetkellä on, että asiakkaita palvelee henkilökohtaisten sosiaalityöntekijöiden aikojen kautta. Mikäli asiakkaan tiedetään olevan arvaamaton, pyydetään vartija avuksi tapaamisen valvontaan. Yleistä ohjausta ja neuvontaa on mahdollista saada ilman ajanvarausta.

Asiakkaan ohjautuminen Kelasta sosiaalityöntekijän henkilökohtaiseen tapaamiseen nähtiin haasteellisena, samoin kuin yhteistyön mahdollisuudet Kelan kanssa. Kaikissa vastauksissa tuli jossain muodossa esille se, että kyse on kaikkein heikoimmassa asemassa olevista ihmisistä ja heidän kyvystään ja mahdollisuuksistaan hoitaa asioitaan. Nämä asiat on nähty uhkana myös Sosiaali- ja terveysministeriön (2014) tiedotteessa, jossa todetaan mm. että uhkana sosiaalityölle ja asiakkaille on se, että sosiaalityön tuen tavoitettavuus perustoimeentulotukea haettaessa heikentyy. Yhtenä uhkana sosiaalityöntekijät näkivät asiakaskertomusten katoamisen sekä Kelan asiakastietojen kirjaamisen ja tietojärjestelmien erillisyyden sosiaalityössä. Asiakasta turhauttaa jos samat selvitykset tehdään Kelalla ja sosiaalityössä.

Yksi aikuissosiaalityöntekijöistä totesi, että rahan tullessa Kelalta, asiakkaita on vaikea saada takaisin sosiaalityön asiakkaiksi. Kun perustoimeentulotuki tulee samalla kuin muutkin etuudet, ei asiakkaan tarvitse kohdata sosiaalityöntekijää henkilökohtaisesti. Tapaamiseen voidaan velvoittaa vain, mikäli asiakkaalla on tarvetta harkinnanvaraiselle tai täydentävälle toimeentulotuelle. Asiakkaat voivat jäädä tällöin sosiaalisen tuen ulkopuolelle ja tilanteet kriisiytyvät. Osa sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että jos toimeentulotuki lähtee sosiaalityöstä pois, se ei ole enää kokonaisvaltaista sosiaalityötä. Huolena oli, että onko Kelan toiminta tarpeeksi läpinäkyvää ja laadukasta. Yhden haastatellun sosiaalityöntekijän sarkastinen kommentti oli, että *”jos yhteiskunta pitää huolen niin hyvin, ettei sosiaalityötä enää tarvita.”*

Haastatellut näkivät uhkana tulevaisuudessa asiakkaiden *”polun rahattomana”*. Avun saamisen nähtiin hankaloituvan ja vaikeutuvan. Meneillään oleva rakennemuutos työttömyyden lisääntyessä ajaa ihmisiä yhä vaikeampiin elämäntilanteisiin. Vaarana on, että tulee väliinputoajia, joka lisää vain henkilökohtaisen kärsimyksen ja yhteiskunnallisten kustannusten määrää. Kokonaisvaltainen sosiaalityö on aina sidoksissa asiakkaan sosiaaliseen ympäristöönsä. Sosio-ekonominen tilanne sekä aiemmat tapahtumat ja kokemukset vaikuttavat ihmisen nykytilanteeseen. Sosiaalityössä asiakkaan ongelmia ja vaikeuksia tulee osata kohdata kokonaisvaltaisesti aikaisemmat asiayhteydet huomioiden. (Fook 2002, 4.)

Tulevaisuuden mahdollisuuksina haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan kuitenkin on saumattoman yhteistyön mahdollisuus Kelan ja aikuissosiaalityön välillä. Päätösten tekeminen yhdessä koettiin yhtenä mahdollisuutena, joka parantaisi suunnitelmallista sosiaalityötä. Kuntouttava työtoiminta mainittiin nykytilan vahvuutena, jossa voidaan tehdä yhdessä suunnitelmallista yhteistyötä sekä käsitellä asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti huomioiden taloudelliset asiat. Aikuissosiaalityöntekijöiden käsitysten mukaan tällä hetkellä on mahdollisuus kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön juuri Työ- ja elinkeinotoimiston kanssa pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa, jossa yhdessä tehdään aktivointisuunnitelmia.

Sähköinen asiointi nähtiin yhtenä mahdollisuutena asiakkaiden hyvänä palveluna. Toisaalta oltiin huolestuneita niistä heikompiosaisista, jotka eivät osaa sähköisiä järjestelmiä käyttää tai asuvat kaukana palveluista. Ihmiset koetaan yhä enemmän numeroina ja *”päättösten tekemisen enterin painamisena”*. Asiakkaalla pitäisi olla mahdollisuus päästä keskustelemaan kasvotusten Kelan virkailijan kanssa. Sähköisen asioinnin etuna nähtiin se, että asiakkaat voivat asioida palveluissa haluamanaan ajankohtana eikä asiointi ole sidottu aikaan tai paikkaan. Asiakkaat saattavat kokea sähköisen asioinnin helpompana varsinkin jos henkilökohtainen tapaaminen on ahdistavaa. Erilaisten erityisryhmien, sairaiden ja vammaisten asiointi voi olla helpompaa verkon kautta. Sähköiset palvelut toimivat yleisesti ottaen joustavasti ja nopeasti, palvelujen laatu on kaikille asiakkaille samanlainen ja sivustojen luotettavuus on turvattu. Samanaikaisesti on mietittävä ratkaisuja epätasa-arvoiseen palvelujen saatavuuteen ja siihen, ettei kaikilla asiakkaila ole kyvykkyyttä käyttää sähköisiä palveluja. (Toivanen 52, 70–78.)

Asiakkaiden tarve henkilökohtaiseen kanssakäymiseen sosiaalityöntekijän kanssa ei tule vähenemään haastateltujen aikuissosiaalityöntekijöiden mielestä. Kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön mielestämme kuuluu se, että asiakkaalle järjestyy tarvittaessa mahdollisuus päästä keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa sosiaalitakuun vaatiman seitsemän arkipäivän kuluessa. Comptonin ym. (2005, 90) näkemystä keskustelun merkityksestä suunnitelmallisessa ja kokonaisvaltaisessa sosiaalityössä ei voida ylikorostaa.

Jotta kokonaisvaltainen ja suunnitelmallinen sosiaalityö voisi toteutua, tulisi haastateltujen mielestä Kelalla olla yhteisesti sovittu kriteeristö, millä asiakas ohjautuu Kelasta sosiaalityöhön ja yhteistyömuodosta pitäisi tulla vakituinen käytäntö. Yhteistyön muodostuminen vaatii haastateltujen mielestä aikaa ja pitkäjänteisyyttä. Kelan palveluverkon tulisi olla sellainen, että asiakkaan on sitä helppo lähestyä. Asiakkaan tulee osata hahmottaa palvelut. Kelalla tulee olla keinoja tukea ja auttaa asiakkaita heidän toimijuudessaan.

8 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää aikuissosiaalityöntekijöiden käsityksiä siitä, miten perustoimeentulotuen siirto Kelalle vaikuttaa kokonaisvaltaisen sosiaalityön tekemiseen aikuissosiaalityössä. Tämän tutkimustavoitteen pohjalta tutkimuksen tutkimusongelmat jaettiin kahteen tutkimuskysymykseen, jotka olivat: *Millaisia vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia siirto Kelalle tuo asiakastyöhön? sekä miten uudistuksella voidaan varmistaa kokonaisvaltaisen ja suunnitelmallisen sosiaalityön toteutuminen?* Olemme tarkastelleet heikkouksia ja vahvuuksia nykytilanteessa sekä mahdollisuuksia ja uhkia tulevaisuudessa siirron jälkeen. Näihin kysymyksiin lähdimme hakemaan vastauksia haastattelemalla kuutta Oulun seudun aikuissosiaalityöntekijää. Keskeiset tarkasteltavat teemat tutkimuksessamme ovat olleet toimeentulotuki, kokonaisvaltainen sosiaalityö sekä muutos.

Tutkimusaiheen valinta oli luonteva, koska olemme molemmat tehneet aiemmin aikuissosiaalityötä ja perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle oli molempia kiinnostava asia. Teemahaastattelu menetelmänä oli mielestämme tutkimukseemme sopiva tiedonkeruumenetelmä, koska se antoi sopivasti väljyyttä ja kerätty haastatteluaineisto on monipuolinen. Fenomenografinen eli käsitysten selvittäminen näkökulmana oli oikea valinta, vaikka aluksi suunnittelimme käyttävämmme fenomenologista eli kokemuksellista lähestymistapaa. Ajattelemme, että haastateltavien käsitykset tutkittavasta aiheesta ovat syntyneet juuri pitkän työkokemuksen kautta. Haastateltavien valinta oli mielestämme onnistunut ja saimme heiltä monipuolisia käsityksiä muutoksesta. SWOT-nelikenttäanalyysi oli meille molemmille uusi analyysimenetelmä ja totesimme menetelmää taustoittavan kirjallisuuden löytämisen haasteelliseksi, ehkä siksi koska se on kehitetty yritysmaailman tarpeisiin. Analyysimenetelmänä se osoittautui tutkimuksessamme kuitenkin toimivaksi. Analysointivaiheessa meitä askarrutti myös se, että jollekin sama asia saattoi olla mahdollisuus, toiselle uhka ja sen vuoksi tutkimustuloksissa sama asia voi olla kirjoitettuna molempiin kohtiin.

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset toimeentulotuen siirrosta Kelalle vaihtelivat huomattavasti. Tutkimuksemme mukaan osa aikuissosiaalityöntekijöistä koki vahvana, että kokonaisvaltaiseen sosiaalityöhön kuului olennaisesti perustoimeentulotuen myöntäminen. Ne sosiaalityöntekijät, joiden työhön oli kiinteästi kuulunut perustoimeentulotuen myöntäminen, suhtautuivat siirtoon kielteisesti. He kokivat, että yksi sosiaalityön keskeisimmistä työvälineistä poistuu sosiaalityöstä. Tutkimuksemme mukaan asiakkaan esittäessä tiliotteet, toimeentulotuen kautta tulivat ilmi monenlaiset ongelmat asiakkaan elämässä, kuten erilaiset riippuvuudet sekä taloudelliset ja terveydelliset tekijät. Työkaluna laskelman ja tiliotteiden läpikäyminen on mielestämme yksi osa sosiaalityötä. Toivomme, ettei tämä työkalu katoa muutoksen myötä täysin aikuissosiaalityöntekijöiltä, vaan esimerkiksi yhteisten tietojärjestelmien kautta sosiaalityöntekijöillä olisi mahdollisuus tietoihin päästä. Tutkimustulosten perusteella näemme että peruslaskelma on perusta täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntämiselle myös muutoksen jälkeen.

Tulosten mukaan nykytilan vahvuutena koettiin, että toimeentulotuen ollessa osa sosiaalityötä, oli asiakastyö kokonaisvaltaisempaa ja henkilökohtaisempaa. Sosiaalityöntekijät kokivat yhteistyön lähellä olevan etuusyksikön kanssa tärkeänä. Tällöin sosiaalityöntekijän rooli oli enemmän konsultatiivinen ja toimii sosiaalityöntekijöiden mukaan hyvin, koska etuuskäsittelijä voi suoraan tehdä sosiaalityöntekijän linjauksen mukaisen päätöksen. Tällöin myös harkinnan käytölle tuli perusteltu linjaus ja asiakas tuli kokonaisvaltaisemmin autetuksi. Tämän yhteistyön toivotaan jatkuvan myös Kelan kanssa.

Tutkimuksemme mukaan kokonaisvaltainen sosiaalityö vaatii suunnitelmallista asiakastyötä. Tällä hetkellä suunnitelmien tekemiseen ei sosiaalityöntekijöiden mukaan jää riittävästi aikaa, mutta he toivoivat tähän muutosta siirron myötä. Monet harkintaa vaativat toimeentulotukipäätökset vaativat suunnitelman tekemisen asiakkaalle yhdessä asiakkaan kanssa ja tämä on sosiaalityöntekijän vastuulla.

Tutkimustulosten mukaan yhteistyö Kelan virkailijan kanssa nähtiin tulevaisuudessa välttämättömänä työskentelytapana. Asiakkaan ohjautuminen Kelalta sosiaalityön asiakkaaksi nähtiin haasteellisena ilman toimivaa yhteistyötä, mikä on tutkimuksemme kannalta yksi keskeisimmistä tuloksista. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat tänä päivänä hyvin monimutkaisia, jolloin verkostoyhteistyön toimivuus on yksi keskeisimpiä sosiaalityön haasteita tulevaisuudessa. Kela nähtiin yhtenä verkostotoimijana. Tulevaisuudessa Kelalta odotetaan aikaisempaa aktiivisempaa roolia yhteistyössä. Suurinta huolta aiheutti kaikkein heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat. Tilanteessa, jossa asiakas on kaikkein heikoimmillaan, hän ei kykene asioimaan virastoissa, tällöin asiakkaan tilanteeseen voidaan puuttua joko sähköisen tai kirjallisen hakemuksen perusteella. Tiliotteet ovat ratkaisevassa roolissa, koska niiden kautta tulevat esille päihteidenkäyttö, pelaaminen ja laskujen maksun ongelmat.

Toimeentulotukilaki on yksi vaikeimmin sovellettavista laeista, joten koko Kelan henkilökunnan kouluttaminen tämän lain osaajiksi, tulee olemaan iso tehtävä. Kun muutoksella tavoitellaan asiakkaiden tasapuolista ja tasa-arvoista kohtelua, on lainsäädännön hallinta oleellinen asia, että tavoite voi täytyä. Kelan virkailijoiden on tunnettava laki, jotta he kykenevät ohjaamaan asiakkaita myös täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen osalta. Tätä osaamista ei voi edellyttää asiakkailta.

Tärkeänä aikuissosiaalityöntekijät näkivät, että täydentävä- ja ennaltaehkäisevä toimeentulotuki tulee säilyttää sosiaalityössä ja päätösten tekeminen on oltava sosiaalihuollon ammattilaisen tehtävä. Yhteistyö näiden kahden toimijan välillä on siten saatava saumattomaksi ja joustavaksi. Ongelmia tähän voi tuoda se, että Kelan tietojen mukaan hakemuksia voidaan käsitellä missä päin tahansa Suomea, joten toisella paikkakunnalla olevan Kelan virkailijan on tiedettävä, minkä alueen sosiaalityöntekijään hänen on oltava yhteydessä, että asiakkaan asiat tulevat hoidetuksi täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen osalta. Näemme Kelan virkailijan roolin merkittävänä, että sosiaalityössä voitaisiin tehdä kokonaisvaltaista ja suunnitelmallista sosiaalityötä.

Sosiaalityöntekijöiden käsitys oli, että Kelalle on siirtynyt aiemminkin etuuksia, kuten asumistuki ja elatustuki, eikä siirrossa ole ollut ongelmia. Perustoimeentulotuen siirrossa on kyse kuitenkin kuukausittain haettavasta erilaisesta etuudesta. Aiemmin Kelalle siirtyneet etuudet haetaan Kelasta kerran ja tarkistukset tapahtuvat vain, mikäli asiakkaan tilanne muuttuu. Virkailijan on tarkistettava, onko samalla hakemuksella haettu täydentävään tai ennaltaehkäisevään toimeentulotukeen kuuluvaa etuutta perustoimeentulotuen lisäksi. Tämä vaatii Kelalta enemmän resursseja ohjaus- ja neuvontapalveluihin sekä useampia yhteydenottoja muihin viranomaisiin.

Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen menot tulevat kunnissa todennäköisesti kasvamaan, koska perustoimeentulotuen hakeminen kelalta on haastateltujen mukaan vaivattomampaa kuin sosiaalitoimesta. Mikäli perustoimeentulotuki ei riitä asiakkaiden toimeentuloon, joutuvat sosiaalityöntekijät myöntämään harkinnalla täydentävän ja ennaltaehkäisevän tuen. Suuri huoli sosiaalityöntekijöillä oli myös siitä, ovatko asiakaskertomukset turhaa tietoa jatkossa, koska Kelan virkailijoilla ei olisi pääsyä sosiaalityön kertomuksiin ja suunnitelmiin. Tämä on tietosuojan kannalta tärkeä asia, joka tulee ottaa muutoksessa huomioon.

Tutkimustulosten mukaan suunnitelmalliseen sosiaalityöhön tulevaisuudessa tulee vaikuttamaan olennaisesti minkälaiset resurssit työhön annetaan. Myös jatkossa joudutaan todennäköisesti rajoittamaan asiakkaiden pääsyä sosiaalityöntekijän vastaanotolle. Työntekijöiden vähyys heikentää suunnitelmallisen ja kokonaisvaltaisen sosiaalityön tekemistä jo nyt. Toisaalta on mahdollista, että muutos vapauttaa enemmän resursseja ennaltaehkäisevään työhön, kuten uudessa sosiaalihuoltolaissa on suunniteltu. Kokonaisvaltaisen sosiaalityön uhka tutkimustulosten mukaan tulee olemaan kustannuspaineiden meneminen asiakkaiden tarpeiden edelle, jolloin katsotaan enemmän palveluiden kustannuksia kuin asiakkaiden palveluntarvetta. Toivottavasti tulevaisuudessa Kela ja kunta huomioivat erityisesti palvelujen käyttäjän eli asiakkaan näkökulman. Palveluiden tulisi olla mahdollisimman asiakaslähtöisiä ja asiakkaita olisi kuultava. Muutosta ei saisi toteuttaa pelkästään hallinnon näkökulmasta. Haastatellut näkivät tärkeänä yhteisen kriteeristön luomisen

asiakkaiden ohjaamiseen Kelasta sosiaalitoimeen. Tämä oli myös yksi keskeinen asia tutkimustuloksissa ja kokonaisvaltaisen sosiaalityön toteuttamisessa. Näemme tärkeänä, että sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä kuultaisiin, kun laaditaan yhteistä kriteeristöä asiakkaiden ohjaukseen.

Tutkimustulosten mukaan sähköistä asiointia pidetään tulevaisuudessa yhtenä asiakkaita palvelevana palvelumuotona. Tärkeää on kuitenkin huomioida, ettei kaikkein heikoimmassa asemassa olevilla ole mahdollisuuksia, eikä kykyä käyttää sähköisiä järjestelmiä. Mahdollisuus hakea toimeentulotukea kirjallisesti tulee säilyä jatkossakin. Asiakkaat tarvitsevat apua myös kirjallisten hakemusten täyttämässä. Löytyykö apu Kelalta vai jääkö se sosiaalityön tehtäväksi, selviää tulevaisuudessa. Kelan tulisi järjestää riittävästi apua ja tukea palveluiden hakemiseksi mahdollisimman tasa-arvoisesti, huomioimalla pienet kunnat ja asiakkaat, jotka tarvitsevat erityistä tukea. Sosiaalityön tavoitteena on auttaa asiakasta hänen vaikeassa elämäntilanteessa. Nähtäväksi jää riittääkö Kelan työntekijöiden sosiaalityön tietämys hakemusten käsittelyssä, jotta sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat sitä saisivat. Kelalla tulee olla myös sosiaalialan asiantuntemusta ja riittävästi resursseja hoitaa hakemukset. Perustoimeentulotuen laskelman tekemiseen riittää toki kaupallinen koulutus, mutta asiakkaan sosiaalityön tarpeen arvioimiseen tarvitaan sosiaalityön asiantuntemus.

Sosiaalityöntekijällä on tänä päivänä usein huono maine joutuessaan käyttämään valtaa ja kontrollia asiakkaan asioissa. Monet ajattelevat, että sosiaalityön asiakkaaksi joudutaan, kun päinvastoin tänä päivänä sosiaalityön asiakkaaksi pääseminen ei ole itsestään selvää puutteellisten resurssien vuoksi. Sosiaalityöntekijällä on mielestämme olennainen rooli syrjäytymisen ehkäisyssä ja vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten auttamisessa. Tärkeää on muistaa, että kuka tahansa voi joutua vaikeaan taloudelliseen tilanteeseen, jossa toimeentulotuki on väliaikaisesti tarpeen. Ei ole häpeä ottaa apua vastaan sen ollessa mahdollista.

Aikuissosiaalityöntekijät kantoivat huolta siitä, mikä on aikuissosiaalityön rooli tulevaisuudessa uuden sosiaalihuoltolain mukaan ja olivat huolestuneita sosiaalityön

asemasta ja arvostuksesta Säästetäänkö nyt väärässä paikassa, unohtaen ennaltaehkäisevät palvelut. Mitkä ovat uudistuksen jälkeen sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien toimenkuvat? Kuka kantaa kokonaisvastuun asiakkaan tilanteesta ja minkälaisella asiantuntemuksella ja koulutuksella. Sosiaalityöntekijä on yliopistollisen tutkinnon suorittanut asiantuntija, joka on kokonaisvastuussa asiakkaan tilanteesta. Ohjaajan tehtävä on toimia kentällä ja ohjata asiakkaita selviytymään vaikeissa elämäntilanteissa. Tulevaisuuden kehittämistoimenpiteinä voisivat olla yhteispalvelupisteet, joissa kaikki toimijat ja palvelut olisivat saman katon alla. Tällaisten yhteispalvelupisteiden tarve on etenkin paikkakunnilla, joissa ei ole Kelan toimistoa. Tästä hyvänä esimerkkinä on Työvoiman palvelukeskus, jossa toimivat yhdessä sosiaalityöntekijä ja TE-toimiston asiantuntija. Uusi sosiaalihuoltolaki esittää myös vastuutyöntekijän nimeämistä sosiaalityön asiakkaille. Tärkeää on, että yksi työntekijä olisi kokonaisvastuussa asiakkaan asiassa.

Muutoksesta on käyty yllättävän vähän julkista keskustelua ja ei voi olla ihmettelemättä, kuinka vähän sosiaalialan ammattilaiset johto- ja päättäjätasoa myöten ovat muutosta kommentoineet. Syynä tähän voi olla sote-uudistuksen valmistelu, joka on vienyt resursseja ja aikaa valmistelevalta virkamiehiltä. Aihe ei ole myöskään saanut yhtä paljon medianäkyvyyttä kuin sote-uudistuksen valmistelu. Myös sosiaalihuoltolain muutos on jäänyt vähälle huomiolle, vaikka sosiaalityön näkökulmasta kyse on suuresta uudistuksesta.

Muutosta on jo kokeiltu ja olisi mielenkiintoista tietää, mihin asiakkaat eivät ole olleet aikaisemmissa kokeiluissa tyytyväisiä. Aikaisemmissa kokeiluissa asiakkailla oli mahdollisuus hakea tukea myös sosiaalitoimesta ja olisi kiinnostavaa tietää, miten asiakkaat olivat jakautuneet Kelan ja sosiaalitoimen välillä. Muutoksesta tiedottaminen on ollut myös puutteellista haastateltujen mielestä. Tulevaisuudessa Kelan koettiin olevan tiedottajana paremmassa maineessa kuin kunnan. Kelalla nähtiin olevan hyvät tiedottamiskäytännöt ja tutkimusjärjestelmät.

Omat käsityksemme olivat tutkimuksen alkaessa muutoksen suhteen negatiiviset ja näimme asiassa paljon uhkatekijöitä. Näemme niitä edelleen, mutta tutkimusprosessin tuloksena on myös oma ajattelumme avartunut ja saanut meidät pohtimaan asioita eri näkökulmista. Totesimme, että vaikka haastatellut aikuissosiaalityöntekijät pohtivat omaa työtään ja sen muutoksia, suurin huoli heillä oli asiakkaista ja etenkin niistä kaikkein heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista. Tässä tuli mielestämme esille sosiaalityön ydinasia, joka on jokaisella sosiaalityöntekijällä työskentelyn lähtökohtana eli asiakkaan auttaminen sosiaalityön eettisten arvojen mukaisesti. Sosiaalityössä on totuttu tekemään työtä asiakkaan parasta ajatellen ja kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten kanssa. Tätä sosiaalityön laajaa näkemystä tulisi päätöstentekijöiden nyt hyödyntää. Toivottavasti uudistus etenee asiakaslähtöisesti, eikä hallinnollisesti, jolloin tavoitellaan vain kustannustehokkuutta. Kyse on hyvin merkittävästä muutoksesta, joka vaatii lainsäädännöllisiä muutoksia ja jonka uskotaan parantavan sosiaalialan ammattilaisten mahdollisuuksia tehdä entistä vaikuttavampaa ja mielekkäämpää työtä sekä kohdistaa painopistettä enemmän ennaltaehkäisevään työhön. Yhdymme aikuissosiaalityöntekijöiden näkemykseen siitä, että hyvin suunnitellulla ja valmistellulla muutoksella siihen on mahdollisuudet.

Lähteet

- Aaltola, Juhani & Valli, Rinne 2007: Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-KUSTANNUS. Juva
- Ahonen, Sirkka 1994: Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkka & Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo (toim.): Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä. Helsinki. 113–160.
- Blomgren, Sanna & Kivipelto, Minna 2012: Valtaistus. Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Juvenes Print. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere. <http://www.thl.fi/thl-lient/pdfs/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70-ed6f>. Viitattu 13.11.2014
- Compton, Beulah & Galaway, Burt & Cournoyer, Barry 2005: Social Work Process. Belmont : Thomson Brooks/Cole.
- Fook, Jan 2002: Social Work – Critical Theory and Practice. Sage Publications. London.
- Gylling, Heta Aleksandra: Millaisilla arvoilla tutkimusta voidaan perustella? Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Tammer-Paino. Tampere. 70–81.
- Haapola, Ilkka 2004: Köyhyyden kynnyksellä. Toimeentulotuen dynamiikka 1990-luvun Suomessa. Edita. Helsinki. Heinonen, Sirkka & Hietanen, Olli & Härkönen, Ene & Kiiskilä, Kati & Koskinen, Laura
- 2003: Kestävän kehityksen tietoyhteiskunnan SWOT-analyysi. Tutu-julkaisuja 4/2003. Ympäristöklusterin KESTY-ohjelman eTieto-hankkeen raportti. Turku. https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu_2003-4.pdf. Viitattu 11.1.2015.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2006: Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Huusko, Mira & Paloniemi, Susanna 2006: Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. Kasvatus 37 2/2006
- Häkkinen, Kirsti 1996: Fenomenografisen tutkimuksen juuria etsimässä. Teoreettinen katsaus fenomenografisen tutkimuksen lähtökohtiin. Jyväskylän yliopisto. Opettajainkoulutuslaitos. Opetuksen perusteita ja käytänteitä 21.
- Hänninen, Vilma 2000: Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Tampereen yliopisto. Tampereen yliopistopaino Oy Juvenes Print. Tampere.
- Joensuu, Mika 2011: Nuoret verkossa toimijoina. Teoksessa Merikivi, Jani & Timonen, Päivi & Tuuttila Leena (toim.): Sähköä ilmassa. Näkökulmia verkkoperustaiseen nuorisotyöhön. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Humanistinen ammattikorkeakoulu (HUMAK). Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus. Helsinki. 14 – 22. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/sahkoailmassa.pdf>. Viitattu 13.11.2014.
- Jokinen, Arja 2008: Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 110 – 144.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2008: Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 282 – 289

- Juhila, Kirsi 2004: Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. Janus 2/2004
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 14 – 47.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 82–108.
- Kakkori, Leena & Huttunen, Rauno 2011: Fenomenologia, hermeneutiikka ja fenomenografinen tutkimus. <http://users.utu.fi/rakahu/fenomenografia2011.pdf>. Viitattu 6.1.2015.
- Kamensky, Mika 2000: Strateginen johtaminen. Kauppakaari. Helsinki.
- Kangas, Saija 2011: Aikuissosiaalityön asiakkaat tänään. Teoksessa Jouttimäki, Päivi & Kangas, Saija & Saurama, Erja (toim.): Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä –hankkeen loppuraportti. Socca- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Työpapereita 2011:1.
- Karlöf, Bengt 2004: Strateginen rakentaminen, sisältö ja välineet. Edita. Helsinki.
- Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Paino Kopijyvä Oy. Jyväskylä. <https://jyx.jyu.fi/dspace/handle/123456789/44447>. Viitattu 20.11.2014
- Kelan lehdistöinfo 20.5.2014
- Kemppainen, Erkki 2001: Huollettavasta asiakkaaksi. Sosiaalihuollon oikeudet. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Kemppainen, Tarja & Koskinen, Simo & Pohjola, Anneli & Urponen, Kyösti 1998: Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.
- Kuivalainen, Susan 2013: Toimeentulotuen muuttunut asema. Teoksessa Kuivalainen, Susan (toim.): Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Raportti 9/2013. Terveystien ja hyvinvoinnin laitos. Juvenes Print. Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf?sequence=1. Viitattu 15.11.2014.
- Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13
- Laki toimeentulotuesta 1997/1412
- Laki toimeentulotuen muuttamisesta 1202/2007
- Leskinen, Jaakko 1995: Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Kuluttaja-tutkimuskeskus. Ykköspaino Oy. Helsinki.
- Liukko, Eeva 2006: Kuntoutuva sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA:n ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 9. Helsinki.
- Mattila, Kati-Putita 2008: Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. PS-kustannus. Juva.
- Meristö, Tarja & Molarius, Riitta & Leppimäki, Sami & Laitinen, Jukka & Tuohimaa, Hanna 2007: Laadukas SWOT. Työkalu pk-yrityksen innovaatiovetoisen tulevaisuuden menestyksen turvaamiseksi. Åbo Akademi. Turku. http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/LAADUKAS_SWOT.pdf. Viitattu 10.1.2015.

- Metsämuuronen, Jari 2006: Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66973/978-951-44-8956-3.pdf>. Viitattu 25.5.2014
- Mäntysaari, Mikko 2006: Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, Tuula & Laatu, Markku (toim.): Vääryyskirja. Kelan tutkimusosasto. Helsinki, 115-132.
- Niemelä, Mikko 2014: Kansalaismielipide tulee perustoimeentulotuen Kela-siirtoa. Kelan tutkimusosaston blogi 27.02.2014. <http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/1631>. Viitattu 14.11.2014.
- Niikko, Anneli 2003: Fenomenografia kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. Joensuun yliopisto. N:o 85. Joensuun yliopistopaino.
- Nummela, Tuija 2011: Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Kuopio. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf. Viitattu 25.5.2014.
- Pietilä, Ilkka 2010: Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvaari, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.): Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere. 212–241.
- Pohjola, Anneli toim. 2003: Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi. Helsinki. 11–31.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen Merja & Pohjola Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki, 19–74.
- Raunio, Kyösti 2000: Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Helsinki.
- Raunio, Kyösti 2004: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Ristimäki, Tero 2008: Luotaus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien mielipiteistä toimeentulotuen kehittämisestä. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2011: Tutkimuksen voimasanat. WSOYpro Oy. Helsinki.
- Saari, Timo 2014: Seminaari Perustoimeentulotuki Kelalle- mitä siitä seuraa 28.8.2014. Tieteiden talo. Helsinki. <https://www.youtube.com/watch?v=hTsl9cBThME>. Viitattu 2.10.2014.
- Silverman, D 1993: Interpreting qualitative data. Methods for analysing talk, text and interaction. London: Sage
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2005: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.
- Sosiaalibarometri 2014
- Sosiaalihuoltolaki 2002/1134
- Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön

- uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012: 21. Helsinki.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3249-4>. Viitattu 17.8.2014
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2007: Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Julkaisuja 2007:11. Helsinki
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014: Arvio toimeentulotuen Laskennan ja maksatuksen siirrosta kansaneläkelaitokselle. Arviomuistio. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveysministeriö tiedote 196/2014. Uusi sosiaalihuoltolaki lisää matalan kynnyksen palveluja lapsille ja nuorille. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1892042#fi>. Viitattu 11.11.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 75/2014: Toimeentulotuen siirto Kelalle lisää yhdenvertaisuutta. http://www.stm.fi/tiedotteet/keskustelussa_nyt. Viitattu 13.9.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 94/2014. Luonnos sosiaalihuoltolaiksi lausunnolle - tavoitteena vahvistaa peruspalveluja.
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1881571#fi>. Viitattu 13.9.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 268/2014: Hallituksen esitys sote-laiksi on valmistunut. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1896437>. Viitattu 28.12.2014.
- SOSTEblogi 27.02.2014: Toimeentulotuen kirjallinen käsittely jo askel Kela-siirtoon. <http://www.soste.fi/ajankohtaista/sosteblogi/hyvinvoivatihmiset/toimeentulotuen-kirjallinen-kasittely-jo-askel-kela-siirtoon.html>. Viitattu 13.9.2014
- Spoof, Jarl 2014: Seminaari Perustoimeentulotuki Kelalle- mitä siitä seuraa 28.8.2014. Tieteiden talo. Helsinki. <https://www.youtube.com/watch?v=hTsI9cBThME>. Viitattu 2.10.2014.
- Strömberg-Jakka, Minna 2012: Miksi sossu ei tee mitään? Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna ja Karttunen, Teija (toim.): Sosiaalityön haasteet – tukea ammattilaisen arkeen. PS-kustannus. Jyväskylä. 140 – 143.
- Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.
- Sähköisten palveluiden ja asiain tietoturvallisuuden yleisohje. Valtiovarainministeriö. Ohje 4/2001.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtiohallinnon_tietoturvallisuus/3371/3372_fi.pdf. Viitattu 25.10.2014.
- Särkelä, Antti 2001: Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Svensson, Lennart 1984: Människobilden i INOM-grubbens forskning. Den lärande människan. Göteborgs universitetet. Rapporter från Pedagogiska institutionen 3.
- Syrjälä, Leena & Numminen, Merja 1988: Tapaustutkimus kasvatustieteessä. Oulun yliopiston kasvatustieteiden tutkimuksia 51/1988. Oulu: Monistus- ja kuvakeskus.
- Syrjälä, Leena & Ahonen, Sirkku & Syrjäläinen, Eila & Saari, Seppo 1994: Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä oy. Helsinki.
- Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos raportti II 14/2009: Rakenteet, avuttomuus ja lainsäädäntö. Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät –työryhmä. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2009. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/d9a59693-1e11-4cd2-b1dc-bf603d817ea6>. Viitattu 26.10.2014.
- Thompson, Neil 2002: Social Work with Adults. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (edit.): Social Work Themes, Issues and Critical Debates.

- Second Edition. Palgrave. New York, 287–307.
- Toivanen, Mia 2006: Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67612/951-44-6648-9.pdf?sequence=1>. Viitattu 25.10.2014.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi.
- Vilkka, Hanna 2007: Tutki ja havainnoi. Tammi. Helsinki.
- Virtanen, Petri 2007: Arviointi: arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Edita. Helsinki.
- Voutilainen, Tomi & Räsänen, Isamaria 2013: Sähköisen asioinnin lainsäädännön seuranta- ja kehittämistutkimus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 30/2013. http://vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20140117Saehkoei/Saetke-raportti.pdf. Viitattu 24.11.2014.
- Välimaa, Outi 2008: Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkä-aikaistyöttömien kohtaamisissa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere. 175 – 195.
- Ward, Adrian 2010: The Use of Self in Relationship-Based Practice. Teoksessa Ruch, Gillian Turney, Danielle & Ward, Adrian (toim): Relationship-Based Social Work: getting to the heart of practice. Philadelphia: Jessica Kingsley Publisher, 46-65.

Liite

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Pirjo Komulainen & Kristiina Hänninen

1.9.2014

Pro gradu-tutkielma

Perustoimeentulotuen siirto Kelalle aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Teemahaastattelut

Taustoittavat kysymykset: ikä?

milloin olet valmistunut sosiaalityöntekijäksi?

kuinka kauan olet työskennellyt aikuissosiaalityössä?

Kuinka paljon työhösi kuuluu toimeentulotuen myöntämistä?

Teemat

1. Toimeentulotuki

2. Kokonaisvaltainen sosiaalityö aikuissosiaalityössä

3. Muutos

1. Toimeentulotuki

- Millaisena työvälineenä koet toimeentulotuen myöntämisen aikuissosiaalityössä tällä hetkellä ja tulevaisuudessa?

- Miten yhteistyö etuusyksikön kanssa toimii tällä hetkellä ja miten luulet sen toimivan tulevaisuudessa Kelan kanssa?

2. Kokonaisvaltainen sosiaalityö aikuissosiaalityössä

- Kuinka suunnitelmallista ja kokonaisvaltaista aikuissosiaalityötä saat tehdä työssäsi tällä hetkellä ja millainen käsitys sinulla on sen tekemisestä tulevaisuudessa?

- Miten koet asiakaslähtöisyyden toteutuvan nykyisessä työssäsi ja tulevassa yhteistyössä Kelan kanssa?
- Mitkä tekijät parantaisivat asiakastyytyväisyyttä tällä hetkellä, entä tulevaisuudessa yhteistyössä Kelan kanssa?

4. Muutos

- Mitä vaikutuksia koet olevan perustoimentulotuen siirtymisellä Kelalle?
 - uhat, mahdollisuudet, vahvuudet, heikkoudet (SWOT)
- Miten luulet sen vaikuttavan suunnitelmalliseen ja kokonaisvaltaiseen asiakastyöhön?
- Millainen käsitys sinulla on asiakkaiden ohjautumisesta Kelalta aikuissosiaalityön asiakkaiksi?

Lopuksi sana on vapaa. Jos mielestäsi jotain olennaista on jäänyt kysymättä aiheeseen liittyen, ole hyvä ja kerro omin sanoin.