

Jaana Jaskari

Välitystili

Hyvinvointia vai pakkopullaa?

Opinnäytetyö

Kevät 2016

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi(AMK) Tutkinto-ohjelma

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Jaana Jaskari

Työn nimi: Välitystili: Hyvinvointia vai pakkopullaa?

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 85

Liitteiden lukumäärä: 4

Välitystili on melko tuntematon sosiaalitoimen työmuoto, jonka avulla autetaan asiakkaita, joilla on ongelmia raha-asioiden hallinnassa. Sopimuksien mukaan asiakkaiden tulot tai osa niistä ohjautuvat kuukausittain kunnan välitystilille, josta välitystilinhoitaja maksaa heidän tärkeimmät laskut kuten asumiskulut. Asiakkaiden jäljelle jäävistä rahamääristä maksetaan heidän pankkitileille käyttövaroja, jotka voidaan tarvittaessa jaksottaa myös eriin.

Tavoitteenani on tutkia välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin. Tutkimuksen olen suorittanut kolmen eteläpohjalaisen kunnan alueella laadullisen tutkimuksen avulla käyttäen teemahaastattelua. Yksilöhaastatteluihin osallistui yhteensä seitsemän välitystiliasiakasta ja välitystilinhoitajien fokusryhmähaastatteluun osallistui viisi työntekijää. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsittelen aikuissosiaalityötä ja välitystilityötä. Kerron myös hyvinvoinnin erilaisista tekijöistä, jotka vaikuttavat ihmisten toimintakykyyn ja arjen hallintaan sekä paikkaan yhteisöissä ja yhteiskunnassa.

Tämä opinnäytetyö antaa tietoa välitystilin merkityksestä asiakkaille heidän erilaisissa elämäntilanteissaan, ja tutkimustulokset perustuvat sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksiin. Välitystilityön merkitys osoittautui asiakkaiden hyvinvointia tukevaksi. Joidenkin asiakkaiden tukeen liittyi hyvinkin laajoja taloudellisia, terveydellisiä ja sosiaalisia merkityksiä, kun taas joillakin asiakkailla välitystilin merkitys rajoittui pääasiassa asumisen turvaamiseen. Kaikki haastatellut asiakkaat olivat tyytyväisiä välitystiliin, eikä kukaan kokenut sitä omalla kohdallaan pakkopullana.

Avainsanat: välitystili, aikuissosiaalityö, osallisuus, syrjäytyminen, hyvinvointi, toimintakyky, elämänhallinta

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Specialisation: Bachelor of Social Services

Author/s: Jaana Jaskari

Title of thesis: Transfer Account: Wellbeing or Forced Bun?

Supervisor(s): Mirva Siltakorpi

Year: 2016

Number of pages: 85

Number of appendices: 4

The transfer account is a fairly unknown work form of social services that helps customers who have problems managing their financial matters. The agreement is that customers' incomes, or a part of them, are directed every month to a transfer account of the municipality from which the account manager pays the most important bills, such as living expenses. The customers' remaining amounts of available funds are transferred into their bank accounts. The available funds can also be divided into parts, if necessary.

The aim of this thesis is to study the significance of transfer accounts for the customers' wellbeing. The study was carried out in three municipalities in South Ostrobothnia using the qualitative research method with the theme interview. There were seven customers who participated in the individual interviews and five workers in the focus group interview. The theoretic part of my thesis focuses on social work with adults and transfer account work with customers. I also tell about different welfare factors which affect people's ability to function and to manage everyday life, as well as their place inside the community and society.

This thesis provides information about the significance of the transfer account for the customers in different situations in life and the research results are based on both the customers' and the workers' experiences. The significance of the transfer account work proved to support customers' welfare. Some customers' support had an important economical, health related and social significance, whereas other customers' support was restricted mainly to securing living costs. All the customers who have been interviewed were satisfied with the transfer account and nobody experienced it as a so called forced bun.

Keywords: transfer account, social work with adults, participation, social exclusion, welfare, ability to function, life management

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvioluettelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET.....	9
2.1 Tutkimuskysymykset.....	10
2.2 Aikaisempia tutkimuksia.....	11
3 SOSIAALITYÖ AIKUISTEN KANSSA.....	13
3.1 Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet.....	14
3.2 Aikuissosiaalityön keskeiset menetelmät.....	14
3.3 Välitystilityö.....	16
3.4 Vuorovaikutus ja suunnitelmallisuus välitystilityössä.....	18
3.5 Välitystili vai edunvalvonta.....	19
3.6 Välitystili ja lainsäädäntö.....	21
4 ELÄMÄN OSALLISUUS JA SYRJÄYTYMINEN.....	23
4.1 Osallisuus.....	23
4.2 Osallisuuden edistäminen.....	24
4.3 Marginalisaation rajat.....	27
4.4 Syrjäytyminen.....	28
5 HYVINVOINTI.....	31
5.1 Mitä on hyvinvointi?.....	31
5.2 Toimintakyky.....	33
5.3 Työkyky.....	35
5.4 Elämänhallinta.....	38
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	41
6.1 Laadullinen tutkimus.....	41
6.2 Yhteistyökumppanien hankkiminen.....	42
6.3 Aineiston keruu teemahaastattelujen avulla.....	42
6.4 Aineiston analysointi.....	45

6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	47
7 VÄLITYSTILIASIAKKAIDEN HAASTATTELUJEN TULOKSET	49
7.1 Välitystiliasiakkaiden taustatiedot ja elämäntilanteet.....	49
7.2 Asioiden turvaaminen välitystilin avulla	51
7.3 Itsemääräämisoikeuden kokeminen.....	53
7.4 Vuorovaikutuksen ja osallisuuden merkitys sekä kehitysehdotukset	54
8 VÄLITYSTILINHOITAJIEN FOKUSRYHMÄHAASTATTELUN	
TULOKSET	56
8.1 Välitystilinhoitajien työskentelyn taustatiedot	56
8.2 Asiakkaiden elämäntilanteet ja välitystiliasiakkuus	57
8.3 Asioiden turvaaminen välitystilin avulla	59
8.4 Asiakkaiden kontrollointi ja heidän itsemääräämisoikeus	61
8.5 Vuorovaikutuksen ja osallisuuden merkitys	62
8.6 Kehitysehdotukset.....	66
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	68
10 POHDINTA	75
LÄHTEET	78
LIITTEET	85

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Osallisuuden rakentuminen hyvinvointipolitiikoissa ja –palveluissa	26
Kuvio 2. Työkykytalo	36
Kuvio 3. Välitystilin eli sosiaalitoimen intervention vaikutukset asiakkaiden hyvinvointiin tutkimustulosten mukaan	68
Kuvio 4. Opinnäytetyön prosessi	75

1 JOHDANTO

Välitystili on melko tuntematon sosiaalitoimen työmuoto. Sen avulla sosiaalitoimisto voi huolehtia välitystiliasiakkaidensa tulojen ja menojen hoitamisesta, mikäli he eivät itse kykene niistä huolehtimaan niin, että tulot riittäisivät heidän elämiseensä (Kärki, Tossavainen & Väyrynen 2009, 85). Näin välitystili on sosiaalitoimen yksi intervention eli väliintulon muoto, jonka avulla autetaan asiakkaiden arjessa selviytymistä turvaten heidän asumistaan ja rahojensa riittämistä myös muihin välttämättömiin elinkustannuksiin.

Väisänen (2007, 167) erittelee ongelmia, joita aikuissosiaalityön asiakkailla esiintyy. Niitä ovat esimerkiksi elämänhallinnan vaikeudet, työttömyys, työelämässä selviytymisen vaikeudet, taloudellisen toimeentulon vaikeudet, riippuvuudet päihteistä sekä mielenterveysongelmat. Hoidan työssäni välitystilejä, ja edellä esitetyt tunnusmerkit kuvaavat kokemukseni mukaan hyvin myös välitystiliasiakkaiden ongelmia. Välitystiliasiakkaat ovat keskenään hyvin erilaisia asiakkaita, ja monilla heistä on yleensä useanlaisia vaikeuksia elämässään. Kiinnostus tämän opinnäytetyön aiheeseen syntyi työkokemukseni kautta ja halusin tutkia välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsittelen sekä välitystilityöhön että -asiakkaisiin liittyviä teorioita. Käsittelen ensin aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä, jossa avaan aluksi sosiaalityön yleisiä arvoja ja eettisiä periaatteita. Sen jälkeen esittelen aikuisosiaalityön keskeisiä menetelmiä sekä välitystilityötä tarkemmin. Lisäksi vertailen välitystilin ja edunvalvonnan eroja. Juhilan (2012, 51) mukaan osallisuuden tekijöitä ovat muun muassa työ, toimeentulo, asunto, turvallinen ympäristö sekä sosiaalinen verkosto. Syrjäytyminen puolestaan tarkoittaa yksilöiden ja ryhmien joutumista sivuun sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta, vallan käytöstä, mahdollisuudesta osallistua työhön, kulutukseen ja yhteisölliseen toimintaan (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikonen 2010, 11). Tarkastelen näitä ilmiöitä yksilöiden ja yhteisöjen sekä sosiaalityön ja yhteiskunnan palvelujärjestelmän näkökulmista. Lopuksi perehdyn siihen, mitä hyvinvointi tarkoittaa. Avaan sitä ihmisten perustarpeiden tyydyttämisen sekä hyvinvoinnin erojen kautta. Allardtin (1976, 38–47) mukaan hyvinvoinnin

perustarpeisiin kuuluu muun muassa, asumiseen, toimeentuloon, terveyteen, turvallisuuteen, osallisuuteen sekä itsensä toteuttamiseen liittyviä tarpeita. Toimintakykyinen ihminen kykenee huolehtimaan itsestään ja hoitamaan asioitaan itsenäisesti kotona, työssä ja vapaa-ajalla. Hän on aktiivinen toimija, jolla on suunnitelmia ja tavoitteita, ja hän kokee elämänsä mielekkääksi. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2007, 13.) Koska välitystiliasiakkailla on puutteita näissä asioissa, avaan myös toiminta- ja työkykyä sekä elämänhallinnan käsitteitä.

Tutkimuksen tekemisessä käytin laadullisia tutkimusmenetelmiä ja aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Tutkimus on tehty kolmen eteläpohjalaisen kunnan alueella ja haastatteluihin osallistui seitsemän välitystiliasiakasta. Välitystilinhoitajille järjestin fokusryhmähaastattelun ja siihen osallistui viisi työntekijää. Tutkimustuloksissa esitän haastateltujen asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia välitystilin merkityksestä asiakkaiden hyvinvointiin. Johtopäätösluvussa vertailen näiden tulosten yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia ja peilaan myös keskeisiä tuloksia tutkimuskysymyksiin. Lopuksi pohdin opinnäytetyöni tekemisen prosessia ja arvioin millaista muuta tietoa tarvittaisiin vielä lisäksi asiakkaiden hyvinvoinnin parantamiseksi. Arvioin myös tulosten hyödyntämistä käytännössä.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Välitystili on melko huonosti tunnettu sosiaalitoimen työmuoto ja siitä on saatavilla kirjallista materiaalia vain niukasti. Sen vuoksi kerron tässä alussa omaa kokemuksellista tietoa, jota olen työni kautta saanut. Olen työskennellyt sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä kolme vuotta etuuskäsittelijänä ja työhöni kuuluu muun muassa toimeentulotukihakemusten käsitteleminen sekä välitystilien hoitaminen. Juuri työni kautta innostuinkin tästä opinnäytetyöni aiheesta.

Välitystilin avulla autetaan asiakkaita, joilla on vakavia ongelmia raha-asioiden hallinnassa. Kokemukseni mukaan asiakkaat ovat yleensä olleet velkautuneita moneen paikkaan ja usein hakeutuneet välitystiliasiakkaiksi vasta siinä vaiheessa, kun heitä on uhannut häätö maksamattomien vuokrien vuoksi. Kun asiakkaat hakevat hankalissa velkatilanteissaan apua sosiaalitoimiston toimeentulotuesta, neuvottelevat sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä heidän kanssaan tilanteen ratkaisemisesta. Jos asiakkaalla on ollut toistuvasti vakavia ongelmia raha-asioiden hoitamisessa, voivat asiakas ja sosiaalityöntekijä päätyä välitystiliasiakkuuteen. Joskus myös asiakkaan omaiset tai ystävät voivat ottaa yhteyttä sosiaalitoimistoon ja kertoa hänen vakavasta tilanteestaan ja kykenemättömydestään hoitaa raha-asioitaan. Silloin asian selvittäminen voi alkaa myös niin, että esimerkiksi sosiaaliohjaaja voi toisen työntekijän kanssa käydä kotikäynnillä neuvottelemassa asiakkaan kanssa. Toisinaan asiakkaat ovat itsenäisesti miettineet tilanteitaan ja pyytävät pääsyä välitystiliasiakkaiksi. Selvittelyjen jälkeen etuuskäsittelijä tai sosiaaliohjaaja tekevät asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen välitystiliasiakkuudesta. Siinä asiakas on valtuuttanut sosiaalitoimen hoitamaan hänen raha-asioitaan, minkä perusteella hänen tulonsa tai osa niistä ohjautuvat maksettaviksi välitystilille.

Välitystilityö mielletään toisinaan suppeaksi asiakkaiden laskujen maksamiseksi, mutta kokemukseni mukaan työhön sisältyy paljon myös kohtaamisia ja neuvottelemisia asiakkaiden kanssa. Esimerkiksi rahan riittävyttä ja erilaisia hankintoja joudutaan usein yhdessä miettimään. Asiakkaiden erilaisista tarpeista johtuen joillekin asiakkaille tehdään myös maksusitoumuksia apteekkeihin ja ruokakauppoihin lääkkeiden ja ruoan ostamisen turvaamiseksi, jolloin laskut lähetetään suoraan välitystilihoitajille. Lisäksi asiakkaiden kanssa voidaan sopia käyttövarojen maksamisesta

heidän pankkitileilleen erissä; tarvittaessa viikon käyttöraha voidaan maksaa jopa kahdessa erässä. Koska asiakkaat ovat kovin erilaisia, on välitystilityö hyvin vaihtelevaa.

Olen huomionut, että asiakassuhteet voivat vaihdella tilapäisistä monia vuosia kestäviin, ja asiakkuuksien laajuuksissa on suuria eroja. Esimerkiksi joidenkin asiakkaiden kaikki tulot ohjautuvat välitystilille, ja heidän asioitaan voidaan hoitaa hyvin laajasti. Sen sijaan toisien asiakkaiden tuloista voi ohjautua vain osa välitystilille, ja siitä hoidetaan ainoastaan sovitut yksi tai kaksi asiaa. Jotta työ olisi tarkoituksenmukaista, tulee asiakkaiden erilainen toimintakyky ja muuttuvat tilanteet huomioida kokonaisvaltaisesti. Näiden asioiden vuoksi olen pohtinut välitystiliasiakkaiden erilaisia tilanteita ja heidän valmiuksia selvittää arjen hallinnassa, mikä on vaikuttanut opinäytetyöni teoreettisen viitekehyksen valintaan.

Koska välitystilityölle ei ole laadittu valtakunnallista ohjeistusta, kunnissa esiintyy eroavaisuuksia käytännön työssä (Kärki, Tossavainen & Väyrynen 2009, 85). Olenkin huomionut, että eri kunnissa välitystiliasioita voivat hoitaa sosiaalitoimiston toimistosihteeri, etuuskäsittelijä, sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Välitystilinhoitajan työ saattaa olla myös yksinäistä, koska samassa kunnassa ei aina ole toista henkilöä, joka tekee samaa työtä.

Edellä kuvaamieni asioiden vuoksi kiinnostuin opinäytetyössäni tutkimaan välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin. Tavoitteeni on saada tätä tietoa sekä välitystiliasiakkaiden että välitystilinhoitajien näkökulmasta heidän kokemuksiansa kautta. Lisäksi tutkimukseen sisältyy välitystilityön kehittämisen näkökulma saman teeman suuntaisesti. Toivon saadun tiedon selkeyttävän välitystiliin liittyviä erilaisia käsityksiä ja myös antavan uusia vinkkejä työn tekemiseen käytännössä.

2.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

1. Millainen merkitys välitystilityöllä on asiakkaan hyvinvointiin?

2. Miten välitystilityötä voisi kehittää edistämään asiakkaan hyvinvointia?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoitus on selvittää välitystilityön merkitystä suhteessa hyvinvoinnin erilaisiin osatekijöihin ja niiden kautta arjen asioihin kuten asiakkaiden ravintoon, asumiseen, terveyteen tai heidän omatoimiseen selviytymiseen. Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyrin selvittämään, miten välitystilityötä voisi kehittää, että se tukisi paremmin asiakkaiden hyvinvointia edistäen myös omaa suoriutumista ja osallistumista.

2.2 Aikaisempia tutkimuksia

Välitystilityötä ei ole suoranaisesti tutkittu, ja siitä on saatavilla vain hyvin vähän kirjallista materiaalia. Löysin kuitenkin kaksi aikaisempaa opinnäytetyötä, joissa oli tutkittu välitystilejä. Niiden aihepiirit olivat osittain samankaltaisia kuin omassa opinnäytetyössäni, ja tutkimukset niissä perustuivat asiakkaiden kokemuksiin. Omassa opinnäytetyössäni tutkin välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemusten perusteella. Koska välitystili ja edunvalvonta muistuttavat työnä toisiaan, ja kun toisen tutkimuskysymyksen aiheena on työn kehittäminen, perehdyin edunvalvontatyön osaamisen kehittymiseen liittyvään pro gradu-tutkielmaan. Välitystilityöstä löysin lisäksi sosiaaliasiamiehen kirjoittaman selvityksen, jossa hän on kattavasti kuvannut välitystilin oikeudellisia perusteita sekä työn yleisiä toimintaperiaatteita.

Mirja Piispa on tehnyt vuonna 2010 opinnäytetyön ”Välitystili elämänhallinnan tukena” Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa, jossa hän on tutkinut välitystilin vaikutusta asiakkaiden elämänhallintaan. Hän on haastatellut viittä välitystiliasiakasta, ja teoriaosuudessa hän selvittää elämänhallinnan käsitettä, välitystilin käytäntöä ja asiakkuuteen johtavia tekijöitä. Lisäksi hän on avannut lainsäädäntöä ja aikuissosiaalityötä. Tutkimustulosten mukaan kaikki haastatellut asiakkaat kokivat heidän taloudellisen tilanteensa parantuneen rahankäytön kontrollin myötä. Useimmat asiakkaat kokivat myös asumisen ja terveydentilan kohentuneen välitystiliasiakkuuden myötä.

Outi Holopainen ja Nina Jäppinen ovat tehneet myös vuonna 2010 opinnäytetyön ”Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä” Metropolia Ammattikorkeakoulussa. He käsitelivät työnsä teoriaosuudessa voimaantumista, elämänhallintaa ja vuorovaikutusta. Tutkimustuloksista selvisi, että välitystili kokonaisuutena mahdollistaa asiakkaiden voimaantumista, mutta siinä esiintyi myös sitä estäviä tekijöitä. Haastateltavat kokivat välitystilin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi sen tuodessa varmuutta arkeen, mutta uusia tavoitteita ja päämääriä ei asiakkuuksien aikana heillä ollut syntynyt. Holopaisen ja Jäppisen mielestä hyvä jatkotutkimuksen aihe olisi ollut, miten asiakkaiden voimaantumista voisi tukea kohti omien tavoitteiden ja päämäärien asettelua? He haastattelivat viittä välitystiliasiakasta.

Anne Peltola on tutkinut vuonna 2012 pro gradu-tutkielmassaan ”Osaamisen kehittyminen yleisen edunvalvonnan työssä ja työyhteisössä” osaamisen kehittymistä työntekijöiden kokemana. Hän on tehnyt tämän tutkielman Itä-Suomen Yliopistossa, ja hän haastatteli erään edunvalvontayksikön 12 työntekijää (edunvalvojia ja edunvalvonnan sihteerejä). Työn luonteesta nousi esiin tietojen muuttuminen, päämies-tapausten vaihtelevuus sekä työn sosiaalinen luonne. Työssä oppiminen tapahtui paljon tilannesidonnaisena, informaalina sekä sosiaalisena toimintana. Kaikki tutkimukseen osallistuneet pitivät osaamisen jakamista tärkeänä ja halusivat kehittää jakamista kehittäviä käytäntöjä.

Sirkku Bilaletdin toimii sosiaaliasiamiehenä kuuden kunnan alueella Kaakkois-Suomessa, ja hän kuvailee (2010, 10–11) kunnanhallituksille tekemässään sosiaaliasiamiehen selvityksessään välitystilityötä ja sen perusteita. Hän toteaa muun muassa, että hänen toiminta-alueensa kunnissa on suuria ”kulttuurieroja”. Esimerkiksi vuonna 2009 Kouvolassa oli välitystiliasiakkaita noin 300, Kotkassa noin 50 ja Haminaassa 10, ja että Kouvolassa asiakkuudet näyttivät olevan yhä lisääntymässä. Lisäksi hän toteaa, että Kuntaliitto on ohjeistanut yleiskirjeessään 4/80/2000 kuntia selventämään toimintatapojaan ja vastuukysymyksiä asiakkaiden varojen käsittelemisessä sekä laatimaan sen vuoksi menettelytapaohjeet. Nämä menettelytapaohjeet olisi hänen mielestään senkin vuoksi tärkeät, koska välitystiliasiakkaita ei erikseen mainita lainsäädännössä.

3 SOSIAALITYÖ AIKUISTEN KANSSA

Välitystilityö asemoituu osaksi aikuissosiaalityötä, koska se sisältää monia samankaltaisia elementtejä aikuissosiaalityön kanssa. Molemmissa työ perustuu yleisiin sosiaalityön eettisiin periaatteisiin ja arvoihin, minkä vuoksi käsittelen niitä omana alalukunaan. Tämän jälkeen esittelen aikuissosiaalityön keskeisiä menetelmiä sekä välitystilityön käytäntöä ja perusteita. Koska vuorovaikutus ja suunnitelmallisuus ovat keskeisiä menetelmiä niin aikuissosiaalityössä kuin välitystilityössäkin, perehdyn niihin erikseen vielä välitystilityön näkökulmasta. Lisäksi käsittelen välitystilin ja edunvalvonnan eroja sekä lopuksi vielä lyhyesti välitystilityötä ja -asiakkaita koskevaa lainsäädäntöä.

Kärjen, Tossavaisen ja Väyrysen (2009, 32) mukaan aikuissosiaalityön tunnusmerkkejä ovat suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus sekä pitkäjänteisyys ja työtä tehdään usein myös moniammatillisesti yhteistyössä muiden tahojen kanssa. Asiakkaille tarjotaan taloudellista ja/ tai sosiaalista tukea heidän erilaisissa elämäntilanteissaan, joissa asiakkaiden ensisijaiset tulot voivat olla riittämättömiä tai heillä voi olla päihdeongelmia sekä ohjauksen ja neuvonnan tarvetta raha-asioissa ja arjen hallinnassa. Lisäksi heillä voi olla erilaisia kriisitilanteita tai ongelmia asumisessa, ja he voivat kaivata tukea vaihtoehtojen etsimisessä, motivaation herättämisessä ja/ tai voimavaraistumisessa. Edellä esitetyt tunnusmerkit kuvaavat mielestäni hyvin myös välitystilityötä ja välitystiliasiakkaiden tilanteita. Kokemukseni mukaan välitystiliasiakkailta on usein myös erilaisia fyysisiä tai psyykkisiä terveysongelmia. Juhila (2008, 44) on samaa mieltä Kärjen ym. kanssa ja toteaa aikuissosiaalityön tehtäväkenttien rakentuvan samoista syistä. Hän täydentää niitä lisäksi rikollisuudesta ja vankien asioista aiheutuvilla tarpeilla. Juhila kuvailee aikuissosiaalityötä tehtävien mukaan erilaisina areenoina, joissa työtä tehdään kunnallisina perustoimintoina, moniammatillisena yhteistyönä eri toimijoiden kesken sekä muina yhteiskunnallisina areenoina kuten diakoniatyönä ja sosiaalisissa järjestöissä tehtynä työnä. Aikuiset ovat aina olleet yksi sosiaalityön kohderyhmä, mutta erityinen aikuissosiaalityön tarve huomioitiin 1990-luvun laman sekä yhteiskunnassa tapahtuneiden muutosten vuoksi (Väisänen 2007, 167).

3.1 Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet

Sosiaalityö perustuu eettisiin periaatteisiin ja arvoihin, ja sen kulmakiveksi voidaan asettaa jokaiselle kuuluva yhtäläinen ihmisarvo. Muita sosiaalityön tärkeitä arvoja ovat oikeudenmukaisuus, yhteinen vastuu yhteisön jäsenistä sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Asiakkaiden tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu toteutuu silloin, kun he tulevat aidosti kuulluiksi ja heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien asioiden käsittelyyn. Sosiaalityössä tulee myös vastustaa syrjimistä ja huomioida puolustuskyvyttömien, syrjittyjen ja vähävoimaisten ihmisten ja ihmisryhmien tilanteet pyrkien parantamaan heidän elämäänsä. Sosiaalityön arvot ja eettiset periaatteet määrittelevät kaikkia sosiaalityön tasoja, kuten asiakastyötä, moniammatillista yhteistyötä sekä yhteiskunnallista tehtävää. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 128.) Henkilökohtaisiin, ammatillisiin sekä institutionaalisiin arvoihin sitoutuminen onkin läsnä jokaisessa kohtaamisessa, ja niiden eettisyyden ratkaisee eri arvojen paikantuminen suhteessa toisiinsa (Laitinen & Pohjola 2010, 9). Ammattietiikka ja työn etiikka mielletään menettelytavoiksi, jotka liitetään arvostettavaan ja hyväksyttävään toimintaan. Etiikan avulla määritellään myös hyvinvointia ja edistetään siten hyvän elämän toteutumista. (Niemelä 2011, 15.)

Raunion (2009, 112) mukaan yhteiskunnassa lisääntynyt palvelujen tarve on vaikuttanut siten, että julkisissa organisaatioissa on alettu painottamaan sosiaalityön tehokkuutta, tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta, johon on pyritty vastaamaan työn kehittämisellä. Jos asiakastyöskentelyn tulosta mitataan liiaksi asiakkaiden lukumäärien perusteella, voi käydä niin, että työtä tehdäänkin organisaation eikä asiakkaiden lähtökohdista. Jos asiakkaiden vaikeiden ongelmien kanssa ehditään työskentelemään vain pinnallisesti, se ei ole eettisesti hyvää toimintaa eikä noudata sosiaalityön ammatillisen työn periaatteita. Sosiaalityön eettinen kestävyys onkin kaikkien yhteinen asia – työntekijöiden, organisaation johdon sekä päättäjien.

3.2 Aikuissosiaalityön keskeiset menetelmät

Raunio (2009, 170–171) esittää, että sosiaalitoimistoissa tehtävä työ on käytännössä sekä byrokraattista virastotyötä että palvelu- ja psykososiaalista työtä. Eri

työskentelytapojen yhteensovittamisessa voi ilmetä joskus hankaluuksia, sillä palvelutyö ja psykososiaalinen työ ovat asiakaslähtöistä vuorovaikutustyötä, jotka tarvitsevat toteutuessaan tilaa. Palvelutyössä korostuu työntekijän palvelujärjestelmien asiantuntemus ja psykososiaalisessa työssä ratkaistaan asiakkaan kanssa ongelmia, joita hänellä on vuorovaikutussuhteissa omassa elinympäristössään. Jokisen ja Juhilan (2008, 7-8) mukaan toimeentulotuen käsittelyyn painottuva kuvaus aikuissosiaalityöstä ei olekaan enää riittävä eikä ajan mukainen. Lisäksi yhteiskunnassa punnitaan yksilön ja yhteiskunnan välisiä vastuun rajoja, minkä vuoksi on päädytty kannustavaan ja aktivoivaan politiikkaan. Siten aikuissosiaalityöhön kuuluu myös asiakkaiden aktivoiminen esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan.

Rantasalmen (2008, 15–16, 23) mukaan aikuissosiaalityön työote tulisi perustua suunnitelmallisuuteen heti alusta alkaen. Se tarkoittaa suunnitelmien tekemistä asiakkaiden erilaisissa tilanteissa sekä niiden kirjaamista. Menetelmänä se vaatii paneutuvaa ja pitkäjänteistä työtettä, ja sen käyttöön ottaminen heti asiakassuhteen alussa ylläpitää sitä käytäntönä paremmin kuin suunnitelman tekeminen vasta myöhemmillä kerroilla. Hänen kokemuksensa mukaan työntekijät kuitenkin joutuvat työkii-reiden vuoksi valitsemaan ne asiakkaat, joiden kanssa toimivat tiiviimmin, jolloin osa asiakkaista jää vähemmälle huomiolle. Lisäksi hän kehittäisi suunnitelmallisuutta vielä enemmän moniammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden suuntaan. Suunnitelman tekeminen auttaa asiakasta hahmottamaan omaa tilannettaan ja erilaisia vaihtoehtoja tulevaisuutensa suhteen. Se antaa asiakkaalle myös osallistumisen tunteen ja tietoisuuden siitä, että omaan elämään voi itse vaikuttaa ja saada tarvittaessa tukea. Aikuissosiaalityön tarkoitus onkin saada asiakas itse ajattelemaan ja toimimaan, mikä tukee hänen omatoimisuutta ja toimintakykyä. Kuvaja ym. (2007, 3-5) ovat aikuissosiaalityön suunnitelmallisuudesta menetelmänä samaa mieltä ja toteavat asiakkaiden tilannearvioiden tekemisen tärkeäksi. Tilannearvio tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä ja siinä kartoitetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanne sekä olosuhteet. Samalla kiinnitetään huomio myös hänen voimavaroihin ja vahvuuksiin. Tilannearviot toimivat asiakastyön tavoitteiden, suunnitelmien ja interventioiden perustana, ja niitä voidaan tehdä tarvittaessa aina uudelleen. Interventio tarkoittaa sosiaalityön avulla tehtyä väliintuloa asiakkaiden elämässä heidän poikkeuksellisissa tilanteissaan (Raunio 2009, 58).

Dialogisella vuorovaikutuksella on suuri merkitys suunnitelmallisessa aikuissosiaalityössä. Raunion (2009, 166–167) mukaan dialogisessa vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kokemustieto ja työntekijän asiantuntijatieto ovat tasavertaisessa asemassa niin, että asiakkaan tieto on työskentelyn lähtökohtana. Työntekijän tulee kuitenkin muistaa ammatilliset puitteet, joita hän edustaa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan sivustoilla [viitattu 23.1.2016] on myös avattu dialogisuuden merkitystä aikuissosiaalityössä ja todettu sen lisäävän työskentelyn vaikuttavuutta. Dialogisessa vuorovaikutuksessa keskustellaan avoimesti, mikä avaa uusia näkökulmia ja toisen kuuntelemisen ja kunnioittamisen kautta syntyy ennalta määrittämätön ratkaisu. Lisäksi sivustolla esitetään, että dialogisessa vuorovaikutussuhteessa on läsnä myötätunto ja ihmisyyys ja siinä tapahtuu molemminpuolista oppimista. Kananoja ym. (2011, 138) toteavat luottamuksen olevan välttämätön edellytys hyvälle yhteistyölle ja vuorovaikutukselle, mutta sen rakentaminen ei aina ole helppoa. Heidän mukaan asiakkaat ovat saattaneet kokea elämässään monia pettymyksiä, mikä vaikeuttaa luottamista muihin ihmisiin ja viranomaisiin.

Aikuissosiaalityö sisältää myös tukea ja kontrollia. Tuen avulla asiakasta autetaan pääsemään yhdessä suunniteltuihin tavoitteisiin, ja sen välineinä voi olla esimerkiksi taloudellinen apu, tarvittavien palveluiden järjestäminen tai ohjaus ja neuvonta. Tuesta seuraa kontrollia, joka ilmenee työntekijöiden tarkkailuna, tietojen varmistamisena ja asiakkaan toiminnan seuraamisena. Joissakin tapauksissa asiakkaat voivat saada myös sanktioita. Kontrolli heijastaa epäluottamusta, mikä voi olla uhkana työntekijän ja asiakkaan yhteistyölle. (Jokinen 2008, 115, 119–120.)

3.3 Välitystilityö

Sosiaaliviranomaiset voivat periä asiakkaiden sosiaalietuuksia maksettaviksi sosiaalitoimistojen välitystilityöille, kun asiakas tai perhe on kykenemätön hoitamaan rahasioitaan. Tämä todetaan esimerkiksi siten, että asiakas tai perhe hakee toistuvasti toimeentulotukea, vaikka heidän tulojen pitäisi riittää elämiseen. Sosiaalivakuuslain säädännössä onkin selvitetty elämäntapaperusteisia syitä välitystilikäytäntöä

varten. (Bilaletdin 2010, 10.) Sosiaalitoimistoissa ei tule kuitenkaan säilyttää asiakkaiden käteisvaroja, pankkikirjoja, pankki- ja luottokortteja eikä mahdollista arvoomaisuutta (Sahala 2000, 4).

Jos sosiaalietuuksien maksaminen asiakkaalle itselle vaarantaa hänen tai hänen perheensä toimeentulon, voidaan jotkut etuudet periä suoraan välitystilille ilman asiakkaan suostumustakin. Tällaisia etuisuuksia ovat muun muassa kansaneläke, hoito- ja vammaistuki, asumistuki, työttömyysetuus ja sairauspäiväraha. Työttömyysetuuden maksaminen välitystilille on kuitenkin mutkikkaampaa, koska siinä edellytetään perheen elatuksen laiminlyöntiä ja yksinasuvan erityisperusteiksi ei riitä esimerkiksi asunnottomuuden uhka tai velkajärjestely. Sen sijaan työ- ja tapaturmaeläkkeiden perimisessä tarvitaan aina asiakkaan suostumus. (Bilaletdin 2010, 10.)

Vaikka asiakkaan etuuksia olisikin peritty sosiaalitoimistolle ilman hänen suostumustaan, työskenteleminen hänen kanssaan tulee tapahtua kuitenkin aina yhteisymmärryksessä. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden säilyttäminen onkin aina olennainen asia. Jos esimerkiksi asiakkaalla on vuokratilastoja, hänen kanssaan tulee tehdä tarkka palvelusuunnitelma, minkä avulla työskentelyä voi selventää. (Bilaletdin 2010, 10.) Sosiaalitoimisto huolehtiikin välitystilin avulla asiakkaan tulojen riittävydestä suhteessa hänen elantokustannuksiin ja toiminta tulee perustua yhteisymmärrykseen (Sahala 2000, 4). Kokemukseni mukaan myös aikuissosiaalityön toimeentulotuessa voidaan tarvittaessa toimia välitystilin kaltaisesti. Jos on tiedossa, että toimeentulotuen saaja ei ole käyttänyt tukea sille myönnettyyn tarkoitukseen ja jättänyt esimerkiksi vuokrat ja sähkölaskut maksamatta, voidaan nämä maksaa toimeentulotuesta suoraan laskuttajille. Laskujen maksaminen toimeentulotuesta ei ole kuitenkaan niin varma keino kuin välitystili, koska asiakas ei välttämättä hae toimeentulotukea joka kuukausi, vaikka hänellä olisi siihen oikeus. Lisäksi asiakkaiden toimeentulotuen määrä ei välttämättä aina kata kaikkien laskujen määrää.

Välitystilille perityt sosiaalietuudet maksetaan kunnan pankkitilille, josta ne tulee kirjanpidossa kirjata joko asiakkaiden yhteiselle välitystilille tai heidän omille tileilleen. Asiakkaiden tuloista ja menoista pidetään henkilökohtaisia tilejä, joiden tapahtumat tulee olla ajan tasalla. Kirjaaminen voi tapahtua manuaalisesti asiakaskortistoihin tai sähköisesti sosiaalityön ohjelmaa käyttäen. Tilitapahtumat täsmäytetään

kirjanpidon kanssa ja säilytetään ohjeiden mukaisesti. Vuosittaisessa asiakasyhteenvedossa tulee näkyä eritellysti jokaisen asiakkaan kaikki tulot, menot ja varat. Sosiaalitoimiston ei tule kerätä säästöjä asiakkaiden tuloista ja säilyttää niitä välitystileillä, vaan siirtää ylimääräiset rahat heidän omille pankkitileilleen, ellei nimenomaisesti ole sovittu jostakin hankinnasta. (Sahala 2000, 4.) Asiakkaiden kuukausittaisilla tuloilla tuleekin kattaa ainoastaan heidän maksukuukausittaiset elatuksen menot ja käyttövarat voidaan maksaa asiakkaille useammassakin erässä tarvittaessa. Lisäksi asiakkailla on oikeus saada tiliote välitystilien tilitapahtumista. Tällä menettelyllä turvataan yleensä asiakkaan tai perheen asuminen ja laskujen maksaminen. (Bilaletdin 2010, 10.)

Bilaletdin (2010, 10, 11) toteaa vielä, että välitystilityössä on aina myös sosiaalityön ulottuvuus, ja että sen tärkeä tavoite on edistää asiakkaan omatoimisuutta. Kun asiakkaan tilanne on saatu hallintaan, tulee jokaisen asiakkaan kohdalla aina erikseen tarkastella vaihtoehtoja uudelleen, sillä turhaa holhoamista tulee välttää. Lisäksi hän pohtii vielä välitystilien hoitamisen olevan kunnissa resurssikysymys. Jos niistä luovuttaisiin, olisi varauduttava siihen, että sosiaalityössä jouduttaisiin työskentelemään näiden asiakkaiden kanssa entistä enemmän. Hänen johtopäätöksensä onkin, ettei välitystileistä tule pyrkiä kokonaan eroon, ja että myös lait antavat asiakkaille tämän oikeuden toimeentulon turvaamiseksi.

3.4 Vuorovaikutus ja suunnitelmallisuus välitystilityössä

Mönkkösen (2007, 75, 84) mukaan asiakkaaseen tulee pyrkiä luomaan heti alusta alkaen avoin ja luottamuksellinen suhde, jossa asiakas voi vapaasti tuoda julki mielipiteitään ja tavoitteitaan. Työntekijän ei tule liian voimakkaasti ohjata ja neuvoa asiakasta, mutta hänen ei tule olla myöskään liian varovainen tai neutraalikaan. Luottamuksellisen asiakassuhteen säilyminen onkin Mönkkösen mielestä erityisen tärkeää etenkin yksilötyötä tekevien työssä. Ammatilliseen suhteeseen liittyy hänen (2007, 81) mukaan aina myös valtaa, ja työntekijän tulee tarkoin pohtia rooliaan siinäkin mielessä. Kun esimerkiksi asiakas toivoo monesti saavansa ammatillisesta keskustelukumppanin vaikeissa asioissaan, työntekijän valta-asema voi näyttäytyä keskusteluissa eri tavoin. Mönkkösen edellä esittämät asiat kuvaavat

mielestäni hyvin välitystilityössä tapahtuvaa vuorovaikutusta ja siinä tehtävää sosiaalityötä. Koska asiakas ja välitystilinhoitaja toimivat yhteistyössä enimmäkseen kahdestaan, työtä voi kuvata yksilötyöksi. Vaikka välitystilinhoitaja hallinnoi asiakkaiden raha-asioita sopimuksiin perustuen, ilmentää se mielestäni kuitenkin vallan käyttöä. Monien asiakkaiden kanssa neuvotellaan usein rahan riittävydestä suhteessa erilaisiin hankintoihin tai muihin heidän toiveisiinsa, jolloin avoimuudella ja luottamuksellisuudella on vuorovaikutuksessa tärkeä merkitys.

Mönkkönen on pohtinut myös muutoksen aikaansaamista asiakastyöskentelyssä. Hän esittää (2007, 147–148), että sosiaali- ja terveysalan työhön sisältyy paljon ohjaus- ja motivointityötä, minkä avulla työntekijä rohkaisee asiakasta tekemään positiivisia muutoksia. Motivointityö vaatii työntekijältä aina hienotunteisuutta, maltillisuutta sekä realistisuutta. Siksi tavoitteet onkin hyvä laatia asiakkaan kanssa yhteistyössä dialogisen vuorovaikutuksen avulla, jolloin molemmat sitoutuvat yhteiseen päämäärään. Usein motivoituminen ja sen ylläpitäminen jää Mönkkösen mukaan kuitenkin liiaksi asiakkaan omalle vastuulle. Edellä kuvatun lisäksi muutostyön onnistumisessa vaikuttavat myös asiakkaiden henkilökohtaiset ominaisuudet. Kananoja ym. (2011, 142) kirjoittavat sosiaalihuollon asiakkaiden yksilöllisyydestä ja toteavat, että jokaisella henkilöllä on erilaiset edellytykset osallistua käsittelemään omaa elämäntilannettaan. Ja kun jokaisen asiakkaan tilanne on ainutkertainen, tulee myös työskentelytapa räätälöidä asiakkaan elämäntilanteen, voimavarojen ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Niihin vaikuttavat asiakkaan osallisuus ja sosiaaliset tekijät. Kananojan ym. mukaan yksilöllisyyden voi todeta tarkoittavan kaavamaisen kohtelun vastakohtaa.

3.5 Välitystili vai edunvalvonta

Välitystilin ja edunvalvonnan rajapinta voi käytännössä olla joskus epäselvä, ja joudunkin joskus työssäni miettimään, kuuluisiko asiakkaan olla välitystilin vai edunvalvonnan asiakas. Jotta yhteistyö välitystiliasiakkaan kanssa voi toteutua, hänen kanssaan tulee kyetä neuvottelemaan asioista. Mielestäni joskus voi olla hankalaa määritellä asiakkaan kykeneväisyyden tai kykenemättömyyden rajaa, kun hänen

terveydentilansa voi pikkuhiljaa muuttua asiakkuuden aikana. Kokemukseni mukaan asiakkaat eivät aina halua vakavista tilanteistaan huolimatta edunvalvonnan asiakkaiksi ja tehty edunvalvontahakemus saattaa raueta puuttuvan lääkärintodistuksen vuoksi. Siten asiakkaat yleensä jäävät välitystiliasiakkaiksi.

Henkilölle voidaan määrätä edunvalvoja, jos hän ei itse kykene hoitamaan taloudellisia asioitaan. Syynä voi olla sairaus, alaikäisyys, pitkäaikainen poissa oleminen tai muu vastaava syy. Edunvalvontaa haetaan maistraatilta ja hakemukseen pitää liittää lääkärintodistus. Maistraatti tutkii hakemukset ja ilmoitukset ja tarvittaessa voi myöntää edunvalvonnan henkilölle silloin, kun hän on sitä itse hakenut. Jos asiakas ei kykene ymmärtämään edunvalvonnan tarvettaan, tai joku muu on hakenut sitä hänen puolestaan, edunvalvonnan voi määrätä ainoastaan käräjäoikeus. Maistraatin selvitys perustuu aina lääkärintodistukseen ja lisäksi he kuulevat sosiaaliviranomaisia ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä tarvittaessa myös läheisiä. Maistraatti kuulee myös asiakasta itseään, mikäli lääkärintodistuksen perusteella häntä voidaan asiassa kuulla. Edunvalvojan tulee pyrkiä toimimaan päämiehensä kanssa hyvässä yhteistyössä sekä toimimaan tarvittaessa yhteistyössä myös muiden viranomaisten kanssa. Edunvalvonta ei rajoita päämiehen toimintakelpoisuutta, ellei hän toimi oman etunsa vastaisesti. Muussa tapauksessa päämiehen toimintakelpoisuutta voidaan rajoittaa käräjäoikeuden päätöksellä. (Maistraatti, [viitattu 27.1.2016].)

Välitystiliasiakkuutta sen sijaan haetaan sosiaalitoimistosta, ja sillä tarkoitetaan asiakkaan vapaaehtoista sitoutumista. Asiakas allekirjoittaa valtakirjan, jonka perusteella sosiaalitoimi huolehtii hänen raha-asioista ja juoksevista menoista. Sosiaalitoimistossa hoidetaan esimerkiksi asiakkaan etuuksien hakeminen, laskujen maksaminen sekä viranomaisyhteistyö ja neuvottelut eri organisaatioiden kanssa. (Säkyä: Terveys ja perusturva, [viitattu 27.1.2016].)

Edunvalvoja hoitaa päämiehensä taloudellisia asioita sekä omaisuutta siten, että omaisuuden tuotto tulee huomioiduksi ja käytetyksi päämiehen hyväksi ja hänen tarpeisiin. Edunvalvoja voi hoitaa myös asiakkaan yksittäisen asian kuten esimerkiksi kiinteistön myymisen. Edunvalvoja ja päämies tarkistavat edunvalvonnan tarpeen neljän vuoden välein ja mikäli tarvetta ei enää todeta olevan, käräjäoikeus voi

lakkauttaa edunvalvojan hakemuksen perusteella edunvalvonnan. (Maistraatti, [viitattu 27.1.2016].)

Suomen kuntaliiton yleiskirjeen 4/80/2000 mukaan sosiaalitoimistojen ei pidä hoitaa välitystiliasiakkaiden varallisuutta. Kirjeen mukaan sosiaalitoimiston tulee hakea välitystiliasiakkaalle edunvalvoja, mikäli hänellä on varallisuutta tai välitystilille alkaa kertymään säästöjä. (Sahala 2000, 4.) Koska sosiaalitoimen asiakkaat ovat yleensä varattomia, edunvalvonta soveltuukin heille vain harvoin ratkaisuksi. Jokaisen välitystiliasiakkaan kohdalla tulee myös aina erikseen tarkastella vaihtoehtoja uudelleen, kun hänen taloudellinen tilanne on saatu hallintaan. Sosiaalitoimiston tulee välttää turhaa holhoamista. (Bilaletdin 2010, 10–11.)

Tampereella ja kahdeksassa muussa kunnassa sen ympärillä työskentelevät sosiaaliasiamiehet kiinnittivät vuonna 2011 huomion asiakkaisiin, joilla oli toistuvia ongelmia vuokran maksamisessa sekä muun talouden kanssa. Sosiaaliasiamiehet miettivät, miten sellaisessa tilanteessa olevia asiakkaita voisi auttaa, kun edunvalvonta voi kuitenkin olla heille liian raskas toimenpide ja rajoittaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaaliasiamiehet päätyivätkin pitämään kuntien välitystilityötä hyvänä käytäntönä. (Heimo & Einemäki 2012, 14.) Myös Sisäasiainministeriössä on pohdittu asiakkaiden edunvalvonnan tarpeita yhdessä Sosiaali- ja terveysministeriön, Oikeusministeriön, yleisen edunvalvonnan, Kuntaliiton ja maistraattien kanssa. Heidän työryhmän mielestä edunvalvonta on viimeinen turvaverkko, jota käytetään ainoastaan silloin, kun muut ensisijaiset keinot eivät ole enää riittäviä. Työryhmä ehdottaakin välitystilin käyttämistä esimerkiksi, kun asiakkaalla ei ole omaisuutta ja tuloina ovat vain eläketulot, joista hoidetaan vuokra, muut asumiskulut ja käyttövoimien maksaminen. Tällöin ei asiakkaalla ole välttämättä edunvalvonnan tarvetta. (Ehdotus menettelytavoista... 2009, 1, 3-4.)

3.6 Välitystili ja lainsäädäntö

Sosiaalivakuutuslainsäädännössä on selvitetty elämäntapaperusteisia syitä välitystilikäytäntöä varten, mitkä antavat asiakkaille oikeuden toimeentulon turvaamiseksi. (Bilaletdin 2010, 10–11). Välitystiliasiakkaiden oikeuksia saada palveluja turvaavat

myös perustuslaki ja sosiaalihuollon asiakkaita koskevat yleiset lait. Esittelen tässä luvussa lyhyesti välitystiliä ja -asiakkaita koskevaa lainsäädäntöä.

Kansaneläkelain (568/2007) 67 §:ssä säädetään asiakkaan etuuden maksamisesta kunnan toimielimelle ilman hänen suostumusta, jos sen maksaminen itselle vaarantaa hänen tai hänen perheensä toimeentulon. Lain mukaan perittyä etuutta saa käyttää vain sen kuukauden elatukseen, jolta se on maksettu, ellei asiakkaan kanssa ole muuta sovittu. Myös työttömyysturvalaissa (1290/2002) on mainittu työttömyysetuuden maksamisesta suoraan sosiaalitoimistoon ilman etuuden saajan suostumusta erittäin painavasta syystä. Tällainen syy tarkoittaa lasten ja perheen elatuksen laiminlyöntiä.

Suomen perustuslaissa (731/1999) määritellään, että kaikilla ihmisillä on oikeus julkisen vallan järjestämään sosiaaliturvaan, jolla turvataan ihmisarvoinen elämä. Tällä tarkoitetaan riittäviä sosiaali- ja terveystalvveluja kaikille. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) puolestaan turvaa asiakaslähtöistä ja luotamuksellista palvelua sekä hyvää kohtelua. Sen mukaan sosiaalihuollon toiminnassa pitää huomioida asiakkaan etu, toivomukset sekä yksilölliset tarpeet ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta pitää kunnioittaa. Myös hallintolailla (434/2003) säädetään viranomaisia toteuttamaan hyvälaatuisia palveluja ja kohtelevaan asiakkaita tasapuolisesti sekä antamaan neuvoja tarvittaessa. Uudistuneessa sosiaalihuolto-laissa (1301/2014) määritellään hyvin yksityiskohtaisesti asiakkaiden oikeuksia. Sen mukaan asiakkaiden tulee muun muassa saada oikea-aikaisesti riittävää tukea, joka turvaa asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin. Sosiaalihuollon tulee tukea jokapäiväistä selviytymistä ja itsenäistä suoriutumista ja myös omatoimisuuden vahvistuminen sekä ihmissuhteiden merkitys on huomioitava toiminnassa.

4 ELÄMÄN OSALLISUUS JA SYRJÄYTYMINEN

Miehet istuvat auringossa talon seinustalla,
penkithän on heidän takiaan korjattu pois.
Jakavat huikat yhteisestä pullosta,
ja yhteenkuuluvaisuuden tunteen.
Kasvojen tumma sävy on ulkoilman tuotosta,
ei etelän rannoilta tai solariumista hankittua:
runsas ulkoilma on antanut niille syvän lisäsävynsä.
Ja hiukset ja hampaat on elämä harventanut.
Kutsuvat heitä laitapuolen kulkijoiksi.
~ nimim. Anja Welin

(Mikkonen & Typpö 2009, 78.)

Tässä luvussa avaan osallisuutta, sen merkitystä elämässä ja niitä tekijöitä, jotka aiheuttavat osallisuuden vähenemistä johtaen lopulta syrjäytymiseen yhteiskunnasta. Avaan myös syrjäytymisen käsitettä, ja tarkastelen sosiaalityön merkitystä osallisuuden edistämässä sekä syrjäytymisen ehkäisemisessä. Sosiaalityön tehtävänä on edistää hyvinvointia vaikeissa elämäntilanteissa, kun omien tulojen avulla ei selviä arjesta ja ongelmia voi esiintyä myös elämänhallinnassa (Raunio 2006, 32). Käsittelen osallisuuden rakentumista myös yhteiskunnan palvelujärjestelmän näkökulmasta ja tarkastelen lisäksi sen rakenteiden ja käytäntöjen syrjäyttäviä tekijöitä.

4.1 Osallisuus

Juhila (2012, 51, 53) määrittelee osallisuuden perustekijöitä ”Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastaisen kansallisen toimintasuunnitelman vuosille 2003–2005” mukaisesti. Osallisuuden perustekijöitä ovat työ, ansiotulot, asunto, turvallinen ympäristö lähipalveluineen sekä sosiaalinen verkosto. Kun ihmisten arki rakentuu näistä tekijöistä, ne turvaavat heidän tavanomaisen osallistumisen ja yhteiskuntaan kuulumisen. Lisäksi turvaa luodaan kansalaisille kuuluvien julkisten palveluiden avulla sekä tarvittavilla erityistoimilla ja ohjelmilla. Osallisuuden edistämällä tarkoitetaan sellaisia toimenpiteitä, että perustoiminnoista syrjään jääneet ihmiset pääsisivät takaisin osallisiksi niihin, kuten työhön, koulutukseen ja harrastuksiin. Osallisuuden vastakohta on syrjäytyminen.

Sosiaalisilla suhteilla ja yhteisöihin kuulumisella tiedetään olevan tärkeä merkitys yksilöiden hyvinvointiin. Tärkeitä suhteita ja yhteisöjä ovat esimerkiksi perhe, ystävät ja työkaverit sekä kuuluminen yhteisöihin alueellisesti ja valtakunnallisesti. Yhteisöjen jäsenet toimivat usein osallisuutta tukevasti, koska heillä on normeja, joihin vaikuttavat puolestaan yhteiset arvot. Siten yhteisön jäsenten toimintaan liittyy vuorovaikutteisuutta ja yhteenkuuluvaisuutta, kuten avun ja tuen antamista ja saamista sekä luottamusta muiden ihmisten sekä yhteiskunnan toimintaan. Sosiaalisten verkostojen on todettu toimivan myös suojaavina tekijöinä esimerkiksi rikollisuutta, huumetta ja syrjäytymistä vastaan. Osallisuuden kokemiseen vaikuttaa lisäksi yhteiskunnan kehittyneisyys. Osallisuutta ja yhteiskunnan eheyttä voidaan selvittää tutkimalla ihmisten tilanteita erilaisissa elämänvaiheissa esimerkiksi työmarkkinoilla tai koulutuksessa. Selvitystyö on haasteellista, koska siinä tarvittavien monien mittarien tulkitseminen ei ole yksiselitteistä. Tällaisia mittareja voivat olla esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyys, peruskoulun jälkeen koulutuksen ulkopuolelle jääminen, lasten ja nuorten huostaanotot tai itsensä yksinäiseksi tunteminen. (Alila ym. 2011, 13–14.)

4.2 Osallisuuden edistäminen

Sosiaalityön näkökulmasta osallisuutta voidaan edistää siten, että asiakkaan ääni tulee aidosti kuulluksi ja hänen asemaansa pyritään parantamaan yhteistyössä ratkaisuja miettien. Pohjola (2010, 57) esittää, että osallisuuden edistämisessä asiakkaan ei tule olla ainoastaan vastaanottava kohde, vaan hänellä tulee olla aktiivinen rooli sosiaalityön prosessin eri vaiheissa. Asiakas toimii ja on mukana määrittelemässä omaa tilannettaan ja palvelun tarvetta. Juhila (2012, 118–119) määrittelee samaa asiaa vielä laajemmin osallistavan sosiaalityön käsitteen kautta. Sen tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden heikkoa asemaa, mikä vaikuttaa yksittäisten ihmisten ja yhteisöjen elämään, mutta myös laajemmin yhteiskunnassa vallitseviin poliittisiin käytäntöihin. Hänen mukaan osallisuuden vahvistaminen sosiaalityössä alkaa asiakkaan ja työntekijän rakentavasta vuorovaikutuksesta eli dialogisesta kohtaamisesta, jossa asiakkaan kertoma tieto omasta tilanteestaan on koko prosessin ydin. Juhila kuvaileekin asiakkaiden ja työntekijöiden suhdetta kumppanuudeksi,

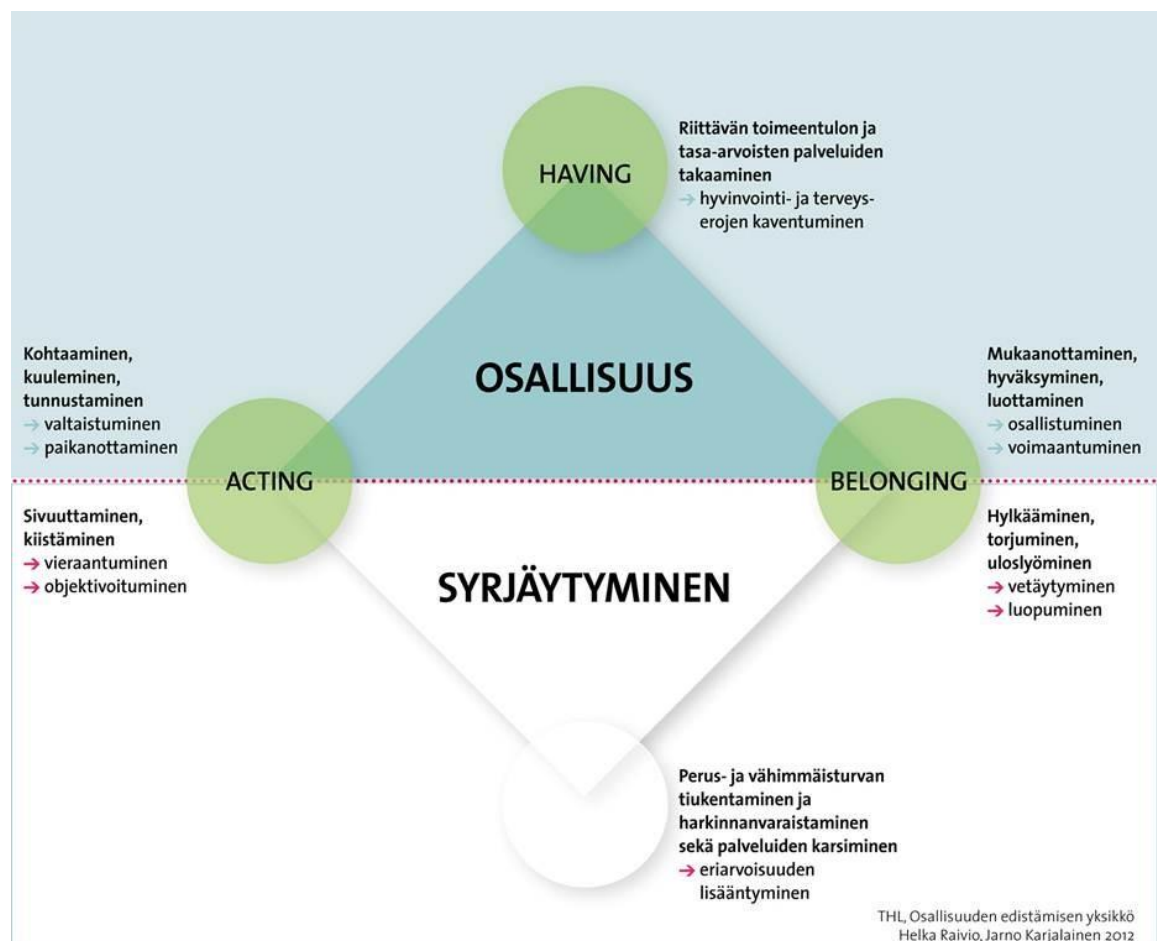
jossa asiakkaat osallistavat työntekijöitä kertomalla elämästään ja vaikeuksistaan ja työntekijät tukevat heitä heidän tilanteissaan täysivaltaiseen kansalaisuuteen.

Ruth Lister määrittelee (1998 Juhilan 2012, 118–119 mukaan) täysivaltaista kansalaisuutta siten, että sosiaalityössä kansalaisuus tulee huomioida sekä asiakkaiden oikeuksina että käytäntönä. Kansalaisuus oikeuksina tarkoittaa asiakkaan lainsäädännöllistä asemaa, minkä lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisyys ja valinnan vapaus sekä oikeudet sosiaalisiin etuisuuksiin ja palveluihin. Kansalaisuus käytäntönä tarkoittaa puolestaan yhteisöllistä toimintaa, johon asiakkailta on oikeus ja jonka avulla he voivat esimerkiksi vaikuttaa lainsäädäntöön ja parantaa tilanteitaan. Näin molemmat osapuolet, sekä työntekijät että asiakkaat, nähdään osallistavassa sosiaalityössä tasavertaisina ja täysivaltaisina kanssakansalaisina ja sosiaalityö täysivaltaisen kansalaisuuden rakentamisena.

Juhila (2012, 119–121) määrittelee kuvaamaansa osallistavaa sosiaalityötä interventioksi, mikä tarkoittaa asiakkaiden elämään tehtäviä väliintuloja. Niiden avulla passivoituneita tai itsestään epävarmoja asiakkaita tuetaan löytämään omat kykynsä ja voimavaransa sekä toimimaan yhteiskunnassa omien oikeuksiensa puolesta kohti vahvempaa kansalaisuutta. Esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan avulla asiakkaan itseluottamus voi vahvistua, mikä voi auttaa työllistymään ja aktivoitumaan elämässä yleisemmin. Samalla toteutetaan asiakkaiden valtauttamista, mikä johtaa heidän valtautumiseen (empowerment). Juhilan mukaan Askheim (2003) tarkoittaa valtautumisella vallan siirtämistä siitä osattomille sekä uskomista heidän voimavaroihin ja kykyihin osallistua ja toimia elämässä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos havainnollistaa osallisuuden rakentumista yhteiskunnan hyvinvointipolitiikkojen ja palvelujärjestelmien kautta verraten niiden vaikutusta ihmisiin (Kuvio 1). Osallisuuden kolmio ”having” kuvaa Allardtin (1976) hyvinvointiteorian elintason ulottuvuutta, johon kuuluvat perustarpeet kuten asuminen, tulot, työ, terveys ja koulutus. Niiden tyydyttämiseen kaikilla on oikeus. Kun perusturvaa tiukennetaan, siitä riippuvien ihmisten tulot pienenevät (esimerkiksi toimeentulotuen saajien), jolloin heidän taloudellinen sekä vapaa-ajan osallistuminen kapeenevat. Köyhtyminen näkyy lisäksi terveyseroina esimerkiksi työttömien ja hyvin toimeentulevien palkansaajien välillä, ja nämä saattavat haavoittaa myös yhteisöihin kuulumista eli osallisuuden kolmion ”Belonging”-ulottuvuutta. Esimerkiksi kun työtön

ei pääse työyhteisön jäseneksi, hän kokee tulleensa torjutuksi ja hänen kanssakäymisensä yhteisöjen kanssa alkaa vähentyä. Sosiaaliset suhteet ja verkostot sekä työyhteisöön kuulumisen synnyttävät voimauttavaa hyväksyntää ja luottamusta, mikä myötävaikuttaa osallistumiseen. "Acting" kuvaa palvelujärjestelmissä suoritettavaa asiakastyötä, minkä avulla yksilöiden ja ryhmien osallisuutta vahvistetaan. Se tarkoittaa dialogista vuorovaikutusta sekä valtaistavaa työtettä, jossa heikossa asemassa olevat asiakkaat tulevat kuulluiksi ja heidän toiveensa huomioidaan päätöksenteossa. Palvelujärjestelmän etäältä toimiminen ilman vuorovaikutusta, saattaa aiheuttaa asiakkaiden vieraantumista sekä vastarintaa (esimerkiksi toimeentulotuen myöntäminen etuuskäsittelyn kautta). Osallisuuden edistämiseen tähtäävien toimien tarkoitus on lisätä yksilöiden hyvinvointia, minkä uskotaan lisäävän luottamusta ja eheyttä yhteiskunnassa. Osallisuuden eri ulottuvuuksien väheneminen lisää syrjäytymistä. (Osallisuus syrjäytymisen vastaparina, 29.6.2015.)



Kuvio 1. Osallisuuden rakentuminen hyvinvointipolitiikoissa ja –palveluissa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos).

4.3 Marginalisaation rajat

Taskinen määrittelee (2001, Raunio 2006, 13 mukaan), että normaaliutta voidaan ymmärtää tilastojen keskimääräisinä tuloksina, mutta tavallisesti se määrittyy normatiivisen mallin ja elämän ihanteiden mukaan. Sillä tavoin ihmiset tiedostavat, kuinka heidän tulee käyttäytyä ja hoitaa asioitaan. Raunio toteaa, että normatiivisen mallin mukaan syrjäytyminen on poikkeuksellinen tila, josta syrjäytyneet tulisi liittää takaisin normaaliin yhteiskunnalliseen osallisuuteen. Sen mukaan kukaan ei ole syrjäytynyt vapaaehtoisesti, vaan kaikilla tulisi olla normaalit elinolot ja elämäntavat sekä elämä hallinnassa. (Raunio 2006, 13.) Syrjäytyneet luokitellaan yhteisyyden ulkopuolisiksi, joiden elämän kaikkia puolia normaalit kansalaiset eivät näe. He ovat ”toisia”, koska he eivät elä normaaliuden normien mukaan. (Karjalainen 2005, 333.)

Normaaliudesta voi kuitenkin poiketakin ilman, että se tarkoittaa syrjäytymistä. Raunio (2006, 55–56, 58) mukailee Helnettä (2002) kuvaillessaan marginalisaatiota dynaamisena liikkeenä yhteiskunnassa ihmisten siirtyessä tai ajautuessa valintojensa mukaan normaalisuuden piiristä sen reunalle ja taas takaisin likemmäksi keskiötä. Silloin ihmiset eivät ole vielä ulkopuolisia vaan normaaliuden sisä- ja ulkopiiriläisiä. Tämän normaaliuden piiriin hahmotuksen taustalla vaikuttaa halu kuulua yhtenäiseen kulttuuriin (Juhila 2012, 64). Raunio (2006, 57–58) toteaa, että marginalisaatio voi edetä syrjäytymiseen eli ulossulkemiseen silloin, kun ihminen elää samanaikaisesti useilla tavoilla marginaalissa ja kun sen eri kohdissa alkaa ilmetä useita vaikeuksia, mitkä hankaloittavat keskustaa kohti palaamista. Tällaisia vaikeuksia ovat esimerkiksi työttömyys, sairastaminen ja sosiaalisten suhteiden ongelmat. Joskus ihmiset valitsevat toisenlaisen elämäntavan ja elävät marginaalissa vapaaehtoisesti. Mutta kun ihmiset ovat ajautuneet ulkopiiriin ja tuntevat ulkopuolisuuden sekä toiseuden tunnetta, se saattaa myös johtaa syrjäytymiseen. Juhilan (2012, 105) ajatus marginalisaatiosta on edelliseen teoriaan yhteneväinen, mutta hän esittää sen pelkistetympin paikkoina, jotka kuvaavat ihmisten elämäntilanteita. Paikka voi olla ruumiillinen, kun esimerkiksi pakolainen asuu vastaanottokeskuksessa ja lisäksi symbolinen, kun hän on työtön.

4.4 Syrjäytyminen

Laineen, Hyvärin ja Vuokila-Oikkosen (2010, 11–12) mukaan syrjäytymisellä tarkoitetaan yksilöjen tai ryhmien joutumista sivuun elämän eri alueilla. Puutteet sosiaalisissa suhteissa, vaikuttamisessa ja vallan käytössä, työhön ja kulutukseen osallistumisessa sekä yhteisöllisessä toiminnassa kuvaavat syrjäytyneen elämää. Syrjäytyminen voi tapahtua vähitellen tai onnettoman tapahtuman kautta, joka kaataa normaalit elämän kuviot. Myös Raunio (2006, 10–12) kuvaa syrjäytymistä yksilön joutumisena keskeisten toimintojen ulkopuolelle ja siten heikkoina siteinä yhteiskuntaan. Yhteiskunnallinen näkökulma painottaa syrjäytymisen syyksi etenkin työstä syrjäytymistä ja sen vaikuttavan ihmisen hyvinvointiin ja sosiaaliseen osallisuuteen. Sosiaalityön näkökulma syrjäytymisestä sen sijaan pohjautuu ensisijaisesti ihmisen arkielämän ja hyvinvoinnin merkitykseen, joidenka kautta ihminen voi olla osallisena yhteiskunnassa. Syrjäytymiseen liitetään usein myös yksilön henkilökohtaisia ominaisuuksia kuten puutteellinen elämäntilanteen kyky (Juhila 2012, 105).

Syrjäytymistä määritellään myös kasautuvana huono-osaisuutena, jolloin sen kehittymistä edistävät useat toisiinsa vaikuttavat tekijät. Syrjäytyminen tapahtuu prosessina, joka etenee, kun tilanne muuttuu hyvästä huonoksi ja heikko asema yhteiskunnassa pitkittyy (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 12–13). Sekä Juhila (2012, 55) että myös Raunio (2006, 28) ovat todenneet syrjäytymisen etenevän prosessina, jota edeltää kasautuneen huono-osaisuuden kierre. Työ- ja elinkeinoministeriön raportissa todetaankin, että useiden tieteellisten tutkimuksien mukaan työttömyys, köyhyys ja sairaudet ovat usein kasautuneet samoille ihmisille. Ja että pitkäaikaistyöttömyyden on todettu heikentävän ihmisten taloudellista asemaa, terveyttä ja hyvinvointia. Lisäksi terveyden huononemiseen vaikuttavat myös kielteiset odotukset, yksinäisyys sekä sosiaalisen tuen puute, ja huono terveys sekä puutteellinen työkyky puolestaan vaikeuttavat työllistymistä. (Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveyspalvelut 2011, 7.) Huono-osaisuuden ylisukupolvisuudella tarkoitetaan huono-osaisuuden siirtymistä perheissä aikuisilta lapsille elämän mallina. Vanhempien taloudellinen asema ja koulutustaso usein määrittävät heidän lastensa tulevaisuutta, vaikka se ei olekaan itsestään selvyyttä. Kun perheessä esiintyy esimerkiksi työttömyyttä, mielenterveys- tai päihdeongelmia, väkivaltaisuutta tai laiminlyöntiä toisiinsa

eri tavoin kietoutuneina, ne kuormittavat lapsen kehitystä ja luovat pohjaa myöhemmälle hyvinvoinnille. Koska huonotkin elämäntavat voivat periytyä, perheiden ongelmien yhteydessä heidän asioitaan tulisi hoitaa aina kokonaisvaltaisesti huomioiden kaikki perheenjäsenet. (Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus 4.12.2014.)

Köyhyden on todettu olevan yksi keskeisimmistä tekijöistä, joka aiheuttaa huono-osaisuutta (Juhila 2012,55; Raunio 2006, 35; Forss & Vatula-Pimiä 2014, 137). Suomessa köyhyyttä käsitellään yleensä suhteellisena köyhyytenä. Se tarkoittaa pienituloisuutta, jolloin köyhien kotitalouksien tulot jäävät pienemmiksi kuin 60 % kotitalouksien keskimääräisistä tuloista. (Sosiaali- ja terveysministeriö, [viitattu 17.1.2016].) Köyhyys määrittää ihmistä rahan ja sen puutteen kautta suhteessa parempituloisiin sekä riippuvuuteen sosiaaliturvasta. Köyhyys murentaa itsenäisyyttä ja saa aikaan häpeää, mikä vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin. Köyhällä ihmisellä on huono itsetunto, koska hän on kokenut nöyryytystä, toivottomuutta sekä ulkopuolisuutta ja elämä ei tunnu olevan omassa hallinnassa. Nämä tuntemukset heikentävät elämän laatua ja vaikuttavat ajan oloon myös terveyteen. Hyvinvoinnin edistämisen vuoksi ihmisiä tulisi kohdata ja kuunnella heidän vaikeissa tilanteissaan ja siten torjua heidän ulkopuolisuuden tunteitaan. Kun ihmiset kokevat tulleensa kuulluiksi, he alkavat kiinnostua itsestään ja miettimään tarkemmin myös toimintakykyään ja hyvinvointiaan. (Isola 2014, 271, 285–286, 290–291.)

Myös yhteiskunnallisten järjestelmien on todettu syrjäyttävän ihmisiä (Raunio 2006, 62–63; Hänninen & Karjalainen 2007, 169). Raunio toteaa, että poistossa ihmiset saattavat joutua sivuun yhteiskunnallisesta osallisuudesta palvelujärjestelmän rakenteiden ja käytäntöjen vuoksi ilman, että toimijat tietoisesti pyrkivät syrjimään ketään. Hänninen ja Karjalainen (2007, 169–171) puolestaan kuvailevat syrjäyttämistä poiskäännyttämisen käsitteen eli diversion kautta. Siinä on neljä vaihetta: sulkeuma, käännytys, siirräntä ja torjunta. Lievimmässä muodossa eli sulkeumassa esimerkiksi työtön on työnhakijana, mutta hänelle ei tarjota koulutusta vastaavaa työtä kun taas käännytyksessä häntä muokataan vastaanottamaan muuta työtä tai ryhtymään yrittäjäksi. Siirrännässä työnhakijan työmarkkinakelpoisuutta kyseenalaistetaan ja hänen asioiden käsittelemistä siirretään toisille tahoille esimerkiksi sosiaalihuoltoon. Siirrännässä voi esiintyä myös ihmisten pallottelua eri viranomaisten välillä. Torjunta

on poiskäännyttämisen jyrkin muoto ja tarkoittaa avun kieltämistä. Silloin haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset jätetään oman onnensa nojaan. Rantala (2007, 209–210) toteaa, että syrjäytyneillä on ihmisoikeuksiin perustuva oikeus saada inhimillistä elämää turvaavia peruspalveluja, mutta vankilasta vapautuvilla ei yleensä ole luvassa asuntoa, kuntoutusta tai mielekästä tekemistä eikä tietoa toimeentulosta. Ulkopuolella odottavat rikollispiirit, jotka alkavat periä mahdollisia vanhoja velkoja. Vankilakierteessä olevilla esiintyykin usein monia vaikeuksia kuten päihde- ja mielenterveysongelmia, asunnottomuutta sekä työttömyyttä, ja heistä voisi puhua ”vankilakierteeseen syrjäytettyinä”.

Raunion (2006, 32) mielestä on tärkeää, että sosiaalityössä kiinnitetään huomio vaikeiden ongelmien lisäksi myös lievempiin vaikeuksiin sekä syrjäytymisen prosessin eri vaiheisiin. Juhila (2012, 52, 56–57) on asiasta samaa mieltä ja toteaa, että sosiaalityö on ehkä merkittävin ammatti, jossa toimitaan syrjäytymistä vastaan sekä syrjäytyneiden liittämiseksi takaisin yhteiskuntaan. Hänen mukaan sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisten tulisi tunnistaa syrjäytymisen riskit ja tarttua tilanteisiin jo silloin, kun syrjäytymiskierre on vielä estettävissä eikä osallisuuden sidokset yhteisöihin ja yhteiskuntaan ole vielä katkenneet.

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa siitä, että ihmisillä olisi kohtuullinen toimeentulo ja peruspalvelut, joiden avulla ehkäistään köyhtymistä ja syrjäytymistä. Näiden lisäksi se pyrkii sosiaali- ja terveystieteellisellä strategiallaan vaikuttamaan ihmisten työkyvyn ja osallisuuden vahvistamiseen sekä työttömyyden ja köyhyyden vähentämiseen. Niihin tähtäviä toimia kohdennetaan erilaisilla hallitusohjelmilla, jotta syrjäytymisvaarassa olevien riskiryhmien tilanteet parantuisivat. Hallitus on laatinut muun muassa ”Suomen kansallisen ohjelman kevät 2015”, joka kiinnittää huomion työttömien, köyhien ja syrjäytyneiden asemaan. Tämä ohjelma on osa Eurooppa 2020-strategiaa, joka pyrkii vähentämään suhteellisessa köyhyydessä ja syrjäytymisvaarassa olevien määrää vuoteen 2020 mennessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, [viitattu 17.1.2016].)

5 HYVINVOINTI

Tässä luvussa perehdyn hyvinvoinnin erilaisiin tekijöihin, joita ihmiset tarvitsevat elämässään. Avaan hyvinvointia perustarpeiden tyydyttämisen ja hyvinvoinnin erojen kautta. Esimerkiksi fyysiset ja psyykkiset sairaudet voivat rajoittaa työelämään osallistumista tai vastaavasti työkykyinen ihminen voi joutua työttömäksi. Nämä puolestaan vaikuttavat taloudelliseen toimeentuloon, ja lisäksi ihmisillä on erilaiset edellytykset selvitä vaikeuksistaan ja pärjätä elämässään. Siten hyvinvoinnin kokemiseen vaikuttavat tekijät ovat sidoksissa toisiinsa, ja avaan myös mitä tarkoitetaan toiminta- ja työkyvyllä sekä elämänhallinnan käsitteillä.

Välitystili on tukimuoto, jonka avulla tuetaan asiakkaiden arjen sujumista, kun heillä on vakavia ongelmia raha-asioiden hallinnassa. Toimintakykyinen ihminen suoriutuu itsenäisesti omien raha-asioiden hoitamisesta, minkä katsotaan kuuluvan päivittäisiin perustoimintoihin (Suvikas, Laurell & Eskola 2015, 14). Asiakkaiden avuntarpeiden taustalla on erilaisia syitä, ja syy-yhteyksien kokonaisvaltaisella huomioimisella on merkitystä asiakkaiden palvelutarpeiden arvioimisessa.

5.1 Mitä on hyvinvointi?

Erik Allardt (1976, 38–47) kuvailee ihmisen hyvinvointia perustarpeiden tyydyttämisen kautta. Hän jakaa perustarpeet kolmeen ulottuvuuteen, joita ovat elintaso (having), yhteisyyssuhteet (loving) ja itsensä toteuttamisen muodot (being). Elintason osatekijöillä hän kuvaa kaikkien ihmisten tarvitsemia asioita kuten fysiologisia tarpeita, joihin kuuluvat esimerkiksi ilma, ravinto ja lämpö. Niiden lisäksi elintason välttämättömiä osatekijöitä ovat esimerkiksi turvallisuus, terveys, asunto, koulutus, työ ja ansiotulot. Yhteisyyssuhteita Allardt määrittelee siten, että ihmisillä on yhteisyyden tarve muihin ihmisiin. He haluavat kokea välittämistä ja tarvitsevat sosiaalisia suhteita ja niiden verkostoja, joissa voi saada ja antaa muille huolenpitoa, rakkautta ja solidaarisuutta. Itsensä toteuttamisen tarpeita hän kuvaa niin, että ihminen haluaa tulla kohdelluksi yksilönä ja saada arvonantoa omana itsenään. Lisäksi hänellä tulee olla järkevää tekemistä ja mahdollisuus osallistua harrastuksiin, politiikkaan sekä

itsensä kehittämiseen. Tämä Allardtin teoria esiintyy yhä edelleen monissa hyvinvointia käsittelevissä teoksissa ja artikkeleissa.

Hyvinvointia tarkastellaan usein eroavuuksien kautta. Sen osatekijöinä yleisesti pidetään materiaalista ja koettua hyvinvointia sekä terveyttä. Materiaalinen hyvinvointi muodostuu toimeentulosta ja elinoloista eli siitä, kuinka hyvin tuloilla pystytään tyydyttämään tarpeita. Tätä tavallisesti tutkitaan tuloerojen, köyhyyden sekä yleisten elinolojen puutteiden kautta. Siitä onkin virinnyt monenlaisia yhteiskunnallisia keskusteluja ja kannanottoja esimerkiksi järjestelmän oikeudenmukaisuudesta ja sen rahoituksesta sekä suurten tuloerojen kielteisistä vaikutuksista. (Vaarama, Moisio & Karvonen 2010, 11–12.) Koettu hyvinvointi on edellistä laajempi käsite, koska Wilkinson ja Pickett (2009) määrittelevät (Vaaraman ym. 2010, 13 mukaan) siihen vaikuttavan lisäksi terveyden, ja ihmisellä on aina oma käsitys siitä, millaisia näiden osatekijöiden tulisi olla. Näin koettu hyvinvointi kuvaa ihmisen tyytyväisyyttä. Rajaksen (2011, 250–251) näkökulma arjen toiminnoista ja ajankäytöstä täydentää vielä koettua hyvinvointia siten, että ajankäytön tulisi jakautua sopivassa suhteessa ansiotyöhön, kotitöihin sekä vapaa-aikaan. Sen lisäksi ihmisen tulee tuntee hallitsevansa ajan käytön suhdetta ja tekevänsä asioita vapaaehtoisesti, jotta hän kokee voivansa hyvin.

Hyvinvointiin kuuluvan terveyden osatekijöiden eroilla kuvataan sosioekonomisten ryhmien välisiä sairastuvuus- ja kuolleisuuseroja sekä koetun terveyden eroja. Sosioekonomiset ryhmät luokitellaan yleensä koulutuksen ja varallisuuden perusteella kuten esimerkissä, minkä mukaan koulutetun ja hyvätuloisen väestön eliniänodotteen kerrotaan olevan huomattavasti pidempi kuin kouluttamattoman ja huonotuloisen väestön. (Vaarama ym. 2010, 11–12.) Palosuo ym. (2007, 219–220) ovat koonneet ja raportoineet suomalaisten tutkimuksien sosioekonomisia terveyseroja noin 25 viimeisen vuoden ajalta ja todenneet niiden olevan huomattavan suuria. Erot ryhmien välillä ovat selittyneet erilaisilla elintavoilla, riskitekijöillä sekä terveystalouden eriarvoisella kohdentumisella. Vaikka näiden terveyserojen on todettu olevan huomattavia, ovat ne kuitenkin säilyneet lukumäärältään suurin piirtein samanlaisina tarkastelujakson aikana.

5.2 Toimintakyky

Toimintakykyinen ihminen kykenee huolehtimaan itsestään ja hoitamaan asioitaan itsenäisesti kotona, työssä ja vapaa-ajalla. Hän on aktiivinen toimija, jolla on suunnitelmia ja tavoitteita, ja hän kokee elämänsä mielekkääksi. Toimintakyky jaetaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn, joita kaikkia ihminen tarvitsee arjen sujumisessa. Jos yhdessäkin osatekijässä ilmenee puutteita, se heijastuu ihmisen toimintakykyyn hallita erilaisia asioita. Fyysistä toimintakykyä kuvaillaan yleiskestävyuden, lihaskunnon ja liikkeiden hallintakyvyn avulla. Lihaskunnolla tarkoitetaan fyysistä voimaa sekä notkeutta ja liikkeiden hallintakyvyllä tasapaino-, koordinaatio- ja reaktiokykyä. Psyykkiseen toimintakykyyn katsotaan kuuluvan ihmisen psyykkiset voimavarat sekä kognitiiviset kyvyt, joita ovat esimerkiksi ihmisen valmiudet käsitellä erilaista tietoa ja muodostaa niistä omia käsityksiä tai tehdä erilaisia suunnitelmia ja päätöksiä. Sosiaalisella toimintakyvyllä puolestaan tarkoitetaan sellaisia edellytyksiä, joiden avulla ihminen kykenee toimimaan muiden kanssa ja rakentamaan erilaisia ihmissuhteita. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2007, 13–14.)

Toimintakykyä on kuvattu myös hyvin konkreettisten päivittäisten toimintojen avulla, joista ihmiset suoriutuvat eri tavoin. Suvikkaan ym. (2015, 14) mukaan päivittäisiin toimintoihin katsotaan kuuluviksi päivittäiset perustoiminnot (PADL, primary activities of daily living), välineelliset toiminnot (IADL, instrumental activities of daily living) sekä korkeatasoiset päivittäisen elämisen toiminnot (AADL, advanced activities of daily living). Päivittäisiin perustoimintoihin kuuluvat syöminen, juominen, nukkuminen, pukeutuminen, peseytyminen ja liikkuminen. Välineelliset toiminnot liittyvät puolestaan itsenäiseen asumiseen sekä vapaa-aikaan, kuten esimerkiksi ruuanlaitto, siivoaminen, raha-asoiden hoitaminen ja kaupassa käynti. Korkeatasoisilla päivittäisen elämisen toiminnoilla tarkoitetaan asioiden harrastamista sekä osallistumista sosiaaliseen, uskonnolliseen ja yhteiskunnalliseen toimintaan ja siten kulumista erilaisiin yhteisöihin.

Sekä Kähäri-Wiikin ym. (2007, 14) että Suvikkaan ym. (2015, 14–15) mielestä myös ympäristön vaikutuksella on suuri merkitys toimintakykyyn. Kähäri-Wiik ym. (2007, 15) avaavat asiaa vielä toteamalla, että esimerkiksi avioero tai sairaus voivat heikentää toimintakykyä tilapäisesti. Joskus sairastuminen tai vammautuminen

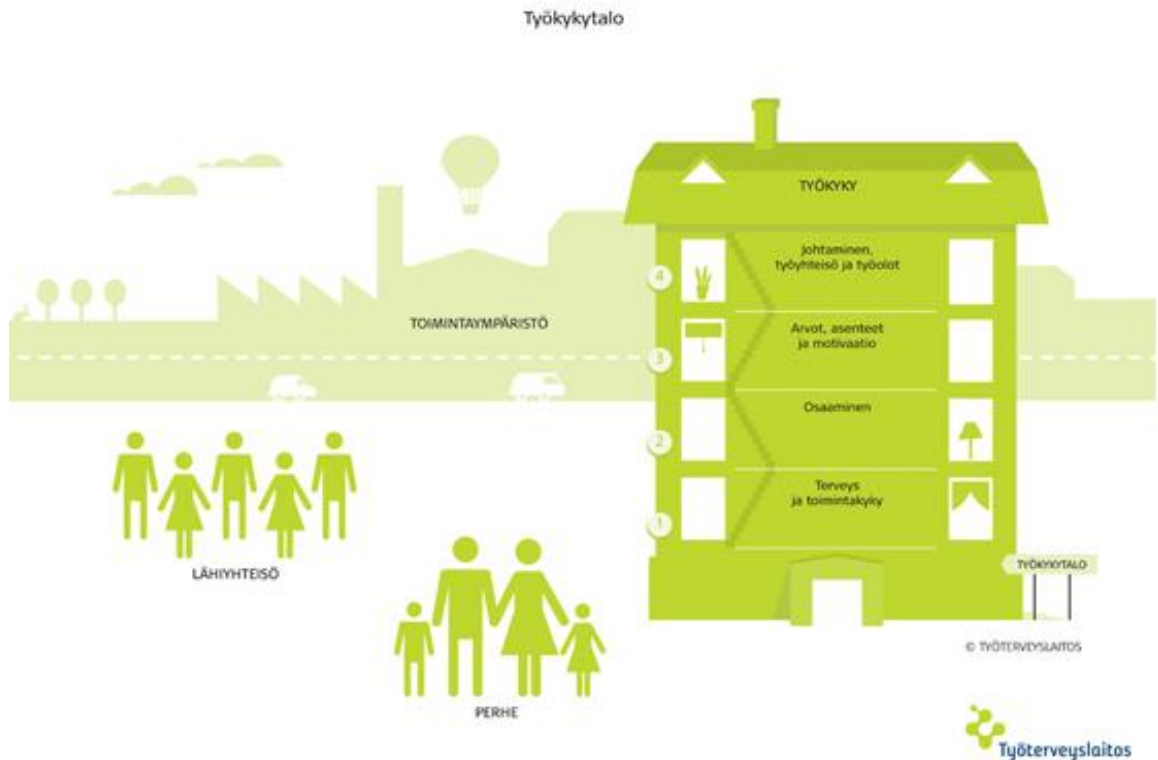
muuttavat arjesta selviytymistä kuitenkin merkittävästi ja pysyvästi, jolloin henkilö joutuu muokkaamaan minä-kuvansakin uudelleen. Hän voi kuitenkin helpottaa selviytymistään ympäristöstä saatavalla avulla ja tuella, joita voivat tarjota perhe, ystävät sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset. Ihmisten henkilökohtaiset voimavarat ja kyvyt hakea apua ja selvitä erilaisista tilanteista ovat kuitenkin erilaisia. Väliystili onkin mielestäni yksi hyvä esimerkki ympäristön tarjoamista tukimuodoista, koska se tukee välitystiliasiakkaiden päivittäisiä perustoimintoja raha-asioiden hallinnan kautta. Väliystilityön avulla voidaan tarvittaessa osaltaan tukea henkilön kuntoutumista yhteistyössä asiakkaan ja muiden tahojen kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriö pyrkii vaikuttamaan toiminnallaan ihmisten elintapoihin ja elinympäristöön erilaisten ohjelmien, ohjeistuksen ja jakamansa informaation välityksellä. On kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, että ihmiset pyrkivät omatoimisesti edistämään terveyttään sekä ennaltaehkäisemään sairauksia ja tapaturmia. Erilaisia valintoja tekemällä ihmiset voivat huolehtia terveellisestä ravinnosta, liikkumisesta, alkoholin liikakulutuksen välttämisestä tai olla tupakoimatta ja käyttämättä huumausaineita. (Elintavat ja elinympäristö, [viitattu 29.12.2015].) Myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitos seuraa ihmisten terveyttä ja toimintakykyä muun muassa tekemällä väestötutkimuksia, joiden avulla selvitetään väestön ja sen erilaisten ryhmien nykyistä toimintakykyä, aikavälin muutoksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Saadun tiedon perusteella terveys- ja hyvinvointipoliittisilla toimilla voidaan kehittää ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä ja kohdentaa niitä oikeisiin ryhmiin. Läkään väestön osuus tulee merkittävästi lisääntymään tulevina vuosina ja onkin tärkeää, että heidän toimintakyvystä huolehditaan huomioiden myös tuleva palvelujen tarve. Laskelmien mukaan vuonna 2050 väestöstä joka neljäs on täyttänyt 65 vuotta ja yli 80-vuotiaiden osuus tulee kaksinkertaistumaan nykyiseen määrään verrattuna. Huolehtiminen ikääntyvän työväestön työssä jaksamisesta, vanhusten kotona selviytymisestä ja nuorison osallisuudesta ovat tulevan hyvinvointiyhteiskunnan kulmakiviä. (Väestön toimintakyky, 30.11.2014.) 85-vuotiaiden ja vanhempien ihmisten kognitiivinen toimintakyky on heikentynyt huomattavasti, mikä vaikeuttaa heidän raha-asioiden hallintaa. He saattavat joutua taloudellisen hyväksikäytön kohteiksi tai esimerkiksi sähköt ja puhelin voivat katketa maksamatta jääneiden laskujen vuoksi. Raha-asioiden hoitamiseen saatavan avun turvin (Daily money management (DMM) programs) ikäihmiset voivat asua kodeissaan pidempään. He eivät

välttämättä tarvitse laitosasumista, tai sen tarve voi siirtyä myöhemmäksi. Samalla syntyy säästöjä kustannuksissa. (Sacks ym. 2012, 499.)

5.3 Työkyky

Työkyky tarkoittaa ihmisen voimavarojen ja työn tekemisen välistä suhdetta. Tutkimuksiin perustuen Juhani Ilmarinen on kehittänyt Työkykytalo-mallin (Kuvio 2), jossa talon neljän kerroksen avulla selvitetään työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. Alin kerros kuvaa työntekijän terveyttä sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, mitkä muodostavat työkyvyn perustan. Talon toinen eli osaamisen kerros symbolisoi työntekijän koulutusta sekä ammatillisia tietoja ja taitoja. Tämä kerros ilmentää osaamisen ja tietojen päivittämistä, kun työssä tapahtuu muutoksia. Kolmas kerros edustaa yksilön arvoja, asenteita sekä motivaatiota, joita tarvitaan työelämän ja yksityiselämän yhteensovittamisessa sekä työn mielekkyyden kokemisessa. Ylin kerros kuvaa itse työtä, työpaikkaa ja sen olosuhteita kuten työyhteisöä, johtamista ja koko organisaation toimintaa. Työpaikalla työkykytoiminnan (tyky-toiminnan) kehittämisen vastuu kuuluu esimiehille, mutta yhteistyö työyhteisön jäsenten, työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa antaa monipuolisen näkemyksen asioista. Talon eri kerroksissa kuvatut asiat vaikuttavat kaikki toisiinsa ja niitä tulee jatkuvasti kehittää. Kun esimerkiksi ihminen ikääntyy ja voimavarat heikentyvät, se saattaa vaikuttaa alimpien kerroksien asioihin samoin kuin työn nopeat muutokset. Työterveyslaitos on laajentanut edellä esitettyä Ilmarisen mallia huomioimalla työkykyyn vaikuttavina tekijöinä myös ihmissuhteet, elinympäristön sekä yhteisöihin ja yhteiskuntaan kuulumisen tärkeyden. Työkyvyn ylläpitämisen vastuu jakautuuikin yksilön, yrityksen ja yhteiskunnan kesken. (Mitä työkyky on?, 6.3.2014.)



Kuvio 2. Työkykytalo (Työterveyslaitos 2014).

Kun työ on tasapainoista ja ihminen viihtyy työssään, sen uskotaan tukevan elämäntilintä. Liian yksitoikkoinen tai raskas työ puolestaan vaikuttavat koettuun terveyteen heikentäen työkykyä. (Suvikas, Laurell & Nordman 2013, 318–319.) Työkyvyn heikkenemisen merkkejä alkaa tuntuvammin ilmaantua noin 45 vuoden iässä, jos ihminen ei ole tarpeeksi liikkunut eikä huolehtinut tuki- ja liikuntaelimestön kunnostaan ja jos hän on laiminlyönyt ergonomian (Aalto 2006, 11). Keski-ikäisten suomalaisten terveysriskejä ovat nykyisin ylipaino, piilevä diabetes, sydän- ja verisuonitaudit sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat. Ne näkyvät usein työntekijän uupumisena. (Suvikas ym. 2013, 319.) Näistä mielenterveyshäiriöiden määrä on kasvanut työkyvyttömyyden aiheuttajana 2010-luvulla ja sairauksista masennuksen on todettu olevan suurin ennenaikaiselle eläkkeelle siirtymisen syy. On todettu myös, että joka viides suomalaisista sairastuu elämänsä aikana masennukseen, koska sen syntyyn vaikuttavat hyvin moninaiset tekijät. Esimerkiksi työelämän epävarmuus ja työn kasvavat vaatimukset vaativat tehokkuutta ja joustavuutta ja kuormittavat työntekijän henkisiä voimavaroja. (Ahola 2011, 7, 23.)

Kansanterveystyön avulla pyritäänkin vaikuttamaan ihmisten elintapoihin, kuten ruokailutottumuksiin ja liikuntaan, ja siten ennaltaehkäisemään työ- ja toimintakyvyn heikkenemistä. Lisäksi työterveyshuollon neuvonnalla ja hyvinvointikartoituksilla sekä työsuojelun työolojen ja työtyytyväisyyden kartoituksilla tuetaan työkykyä. Työntekijöillä on tarvittaessa mahdollisuus osallistua myös kuntoutuskursseille (esimerkiksi Tyk- ja Aslak), mutta pätkätöitä tekevät ja työttömät jäävät näiden palvelujen ulkopuolelle. Pitkäaikaistyöttömille on tarjolla kuntouttavaa toimintaa sekä ammatillista kuntoutusta, joita organisoivat työvoimahallinto sekä työ- ja elinkeinotoimistot. (Suvikas ym. 2013, 318–319.) Työikäisillä on käytössään kunnallisten ja työterveyshuollon palvelujen lisäksi myös yksityiset terveydenhuoltopalvelut. Tutkimuksien mukaan työttömät käyttävät kuitenkin pääasiassa vain terveyskeskuksen ruuhkautuneita palveluja, joiden piiriin kuuluvat kaikki kunnan asukkaat. Lisäksi terveystarkastuksien suorittamisessa sekä hoidon aloittamisen nopeudessa, sisällössä ja sen kattavuudessa on todettu olevan eroja sosioekonomisten ryhmien välillä. Niinpä nykyisen terveystalouden rakenteen vuoksi heikossa taloudellisessa ja terveydellisessä asemassa olevat ihmiset esimerkiksi pitkäaikaistyöttömät, eivät yleensä saa riittäviä terveystalouden palveluja. Lisäksi työttömyyden keston, yksinäisyyden sekä sosiaalisen tuen puutteen on todettu heikentävän työttömien terveyttä. (Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystalouden palvelut 2011, 7.)

Välitystiliasiakkaat eivät ole työssäkäyviä ja kokemuksen mukaan heillä ei yleensä ole varaa käyttää yksityisiä terveydenhuoltopalveluja. Välitystilin avulla pyritään kuitenkin huolehtimaan siitä, että asiakkailla on mahdollisuus hoitaa terveyttään perusterveydenhuollossa. Mikäli asiakkaiden rahat eivät aina riitä terveydenhuoltokuluihin, välitystilinhoitaja voi tarvittaessa hakea heille toimeentulotukea tai ohjata heitä hakemaan sitä itse. Lisäksi maksusitoumuksien ja käyttövarojen jaksotuksien avulla välitystilityössä pyritään turvaamaan myös asiakkaiden ruoan ja lääkkeiden saanti. Näiden toimenpiteiden avulla välitystilityön pyrkimyksenä on edistää asiakkaiden terveyttä ja toimintakykyä.

5.4 Elämänhallinta

Forss ja Vatula-Pimiä (2014, 21–22) kuvailevat elämänhallinnan käsitettä professori J. P. Roosin (1987) määrittelyyn perustuen, minkä mukaan elämänhallinta merkitsee ihmisen sisäistä ja ulkoista sopeutumiskykyä erilaisissa tilanteissa. Roos yhdistää ulkoisen elämänhallinnan elintason eli Allardtin ”having”-ulottuvuuteen. Sen mukaan ihminen haluaa huolehtia olosuhteistaan kuten terveydestä, asumisesta, koulutuksesta, varallisuudesta ja työllisyydestä. Sisäistä elämänhallintaa kuvaa puolestaan kärsivällisyys sekä kyky kestää vastoinkäymisiä ja pettymyksiä. Jos ihmisen sisäinen elämänhallinta on huono, se voi vahingoittaa hänen ulkoista elämänhallintaansa. Keltikangas-Järvisen (2008, 257) mukaan ihmisen elämän ulkoisia menestyksen merkkejä korostetaan kuitenkin liikaa, sillä ne eivät kerro totuutta hänen tasapainoisuudestaan ja voimavaroistaan.

Vuori-Kemilä ym. (2010, 12–13) esittävät elämänhallinnan ja mielenterveyden käsitteiden liittyvän läheisesti toisiinsa. He kuvailevat elämänhallintaa erilaisiksi elämän strategioiksi, joiden avulla ihmiset selviytyvät ristiriitaisissa tilanteissa. Jos ihminen on tyytyväinen elämäänsä ja tuntee sen eheäksi, kokee hän myös hallitsevansa sitä. Kirjoittajat kertovat Antonovskyn teorian koherenssin eli eheyden tunteesta selittävän hyvin elämänhallintaa. Sen mukaan koherenssin tunne muodostuu kolmesta tekijästä, jotka ovat ymmärrettävyys, hallittavuus ja mielekkyys. Ymmärrettävyys tarkoittaa sitä, että ihminen pyrkii löytämään eri asiayhteyksien järjestyksen ja johdonmukaisuuden, jolloin hänen on helpompi ymmärtää elämäänsä ja ympäröivää maailmaa. Hallittavuus puolestaan merkitsee uskoa siihen, että ihminen pystyy vaikuttamaan omiin asioihin ja mielekkyys tarkoittaa tahtoa hakea ja löytää mieltä elämästä. Myös Keltikangas-Järvinen (2008, 255–256) määrittelee elämänhallintaa ja kuvailee sitä korkeaksi tai matalaksi. Hänen mukaan korkea elämänhallinta eli sisäinen kontrolli merkitsee samanlaisia asioita kuin Antonovskyn teorian hallittavuus, jolloin ihminen tuntee olevansa vastuussa asioistaan ja asettaa elämälleen päämääriä. Hän ei koe asioiden tapahtuvan pelkästään sattumalta. Matala elämänhallinta puolestaan kuvaa sitä, että ihminen uskoo asioiden tapahtuvan enemmänkin sattumalta, kuin että ne olisivat seurausta hänen toiminnastaan.

Vuori-Kemilä ym. (2010, 13) toteavat, että koherenssin tunne merkitsee ihmisen peruluottamusta elämään, mikä luo pohjan psyykkiselle hyvinvoinnille. Lisäksi he kertovat psyykkisen itsesäätelyn eli sisäisen eheyden tavoittelemisen ja sen ylläpitämisen merkityksestä. Esimerkiksi kriisitilanteen yhteydessä ihminen pyrkii sekä tietoisesti että tiedostamattaan turvaamaan eheyden tunnetta ajatuksiensa, tunteidensa sekä tekojensa avulla. Ja koska ihmisillä on erilainen itseluottamus ja itsearvostus, he kokevat, arvioivat ja sietävät asioita eri tavoin sekä selviytyvät niistä eri keinoin. Kun ihminen tietoisesti pyrkii muuttamaan ikäviä ulkoisia tai sisäisiä olosuhteitaan tai tapaansa tulkita asioita, se toimii samalla stressin hallinnan keinona (Keltikangas-Järvinen 2008, 255).

Jaana Vastamäki (2009, 5) on tutkinut väitöskirjassaan ”Sense of Coherence and Unemployment” työttömyyden aikaista koherenssin tunnetta (Aaron Antonovskyn koherenssi-teoriaan perustuen) ja sen muutoksia, kun henkilöt osallistuivat työllisyystoimenpiteisiin tai työllistyivät uudelleen. Haastateltavista 74 henkilöä osallistui työllisyys Hankkeeseen ja 98 henkilöä osallistui seitsemään erilliseen työllisyysinterventioon. Hänen mukaan (2009, 101–104) työttömyyden aikana tuetuilla väliintuloilla voitiin vahvistaa henkilöiden koherenssin tunnetta hallittavuuden ja ymmärrettävyyden osalta, mutta mielekkyyden parantamiseen tarvittiin muutos elämäntilanteessa eli työllistyminen. Hän toteaaakin, että työllisyysinterventioilla saavutetut hyödyt saattavat jäädä väliaikaisiksi, mikäli työllistymisestä ei ole varmuutta. Joissakin tapauksissa väliintulo aiheutti koherenssin tunteen laskuakin, etenkin jos henkilöillä ei ollut hyvää työkykyä tai heidän selviytymiskeinot olivat heikot. Tutkimuksesta selvisi myös, että mitä vahvempi koherenssin tunne työttömällä henkilöllä on, sitä varmemmin hän työllistyy uudelleen tai aloittaa opiskelun. Vastamäki totesi vielä työttömien kokemilla vaikeuksilla olevan syy-yhteyden heidän heikkoon psyykkiseen terveydentilaansa ja alhaiseen koherenssin tunteeseen. Ongelmissa hän keskittyi heidän rahavaikeuksiin, huonoon työkykyyn sekä alkoholiongelmiin.

Myös monilla välitystiliasiakkailla on kokemukseni mukaan samanlaisia ongelmia. Rahavaikeuksien lisäksi osa heistä on pitkäaikaistyöttömiä ja joillakin asiakkailla on myös huono terveys tai alkoholiongelmia. Nämä tekijät yhdistettiin tutkimuksessa alhaiseen koherenssin tunteeseen. Välitystiliasiakkaiden tilanteissa välitystili toimii interventiona, jossa pyritään turvaamaan heidän asumista ja arjen sujumista. Tämä

uskoakseni saattaa vahvistaa asiakkaiden koherenssin tunnetta hallittavuuden ja ymmärrettävyyden osalta, kun elämään on tullut varmuutta. Mietin myös asiakkaiden muunlaisen avun tarpeita ja avun saamista, mikä vahvistaisi heidän asemaansa ja koherenssin tunnetta. Voisiko esimerkiksi laajempi moniammatillinen yhteistyö saada aikaan suurempia muutoksia heidän hyvinvoinnissaan siten, että useamman asiakkaan itsenäinen suoriutuminen raha-asioiden hoitamisessa voisi toteutua?

Hannikainen-Ingman, Kuivalainen ja Sallila (2013, 82, 86–87) ovat tutkineen toimeentulotuen asiakkaiden ja muun väestön elinoloja sekä hyvinvointia Suomessa kolmen eri väestökyselyaineiston perusteella, jotka Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ja Tilastokeskus ovat suorittaneet vuosina 2009 – 2010. Tutkimuksen mukaan pienituloisuus vaikutti toimeentulotuen asiakkaiden hyvinvointiin ja elinoloihin monella eri tapaa. Heillä oli selvästi muuta väestöä enemmän vaikeuksia selviytyä tavanomaisista menoistaan ja liki puolet kyselyihin vastanneista pelkäsi kuukausittain ruoan loppumista ennen seuraavaa tuloerää.

Hannikainen-Ingmanin ym. mukaan (2013, 95–98, 103–106, 108–109) toimeentulotuen asiakkaat kokivat myös terveytensä muuta väestöä huonommaksi. Yli puolet vastaajista oli kokenut rahan puutteen estävän hoitojen saamista, koska heillä ei ollut varaa käyttää yksityisiä lääkäripalveluja samassa suhteessa muun väestön kanssa. Heillä olikin enemmän työkykyä rajoittavia terveysongelmia. He kokivat elämänlaatunsa senkin vuoksi heikommaksi, kun he tunsivat muuta väestöä enemmän yksinäisyyttä, hermostuneisuutta ja alakuloisuutta. Rahan niukkuuden vuoksi he pystyivät harvemmin osallistumaan vapaa-ajan toimintaan, ja he osallistuivat muutenkin harvemmin järjestöjen tai kerhojen toimintaan. Tutkijoiden johtopäätöksen mukaan toimeentulotuen asiakkaiden tilanteiden parantamiseksi ei riitä pelkkä taloudellinen tuki, koska suuri osa heistä tarvitsisi laajempaa apua erilaisissa tilanteissaan. Tutkijat kokivat ongelmaksi tiedonpuutteen tämän asiakaskunnan tarpeista ja heidän saamiensa palvelujen sisällöstä. Juuri niitä asioita heidän mielestään tulisi-kin jatkossa tutkia. Myöskään välitystiliasiakkaiden tilanteista ja tarpeista ei ole olemassa kattavaa tutkimustietoa. Monien välitystiliasiakkaiden pitkäaikaiset asiakkuudet saattavat myös mielestäni ilmentää sitä, että heidänkin tukitarpeitaan olisi hyvä selvittää kokonaisvaltaisemmin.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkin välitystilityön merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. Toteutin tutkimukseni laadullisena tutkimuksena kolmen eri eteläpohjalaisen kunnan alueella ja haastatteluihin osallistui seitsemän välitystiliasiakasta (kaksi tai kolme asiakasta jokaisesta kunnasta) sekä viisi välitystilinhoitajaa. Tutkimuskysymyksiäni teemat eli aihealueet olivat asiakkaille ja työntekijöille yhteneväisiä, jotta voin muodostaa vastauksista vertailevaa tietoa. Tässä luvussa kuvaan tutkimusprosessiani ja laadullista tutkimusta. Kerron tutkimusaineiston keruusta, saatujen aineistojen analysoimisesta sekä lopuksi vielä tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä.

6.1 Laadullinen tutkimus

Päätettyäni tutkimuksen aiheen, päädyin laadulliseen tutkimukseen, koska välitystiliasiakkaita eri kunnissa on käsitykseni mukaan suhteellisen harvalukuinen määrä. Halusin tutkimukseen mukaan myös välitystilinhoitajakin, ja heitä on kunnissa vielä vähäisempi määrä. Arvioin heitä olevan monissa kunnissa vain yksi tai korkeintaan kaksi henkilöä.

Päädyin laadulliseen tutkimukseen senkin vuoksi, koska tutkin välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin. Vilkan (2015, 118) mukaan laadullisen tutkimusmenetelmän avulla on mahdollista tavoittaa ihmisten elämään vaikuttavia asioita ja heidän kokemiaan merkityksiä niihin. Koska välitystiliasiakkaiden elämäntilanteet ovat hyvin erilaisia ja halusin heidän mielipiteiden lisäksi myös työntekijöidenkin näkökantoja tutkimukseen mukaan, menetelmän tuli mahdollistaa monenlaisten näkökulmien huomioon ottamisen. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 161) esittävätkin, että laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellisen elämän moninaisuutta ja pyrkiä selvittämään tutkittavaa asiaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on löytää totuudenmukaisia asioita eikä osoittaa todeksi erilaisia väittämiä.

6.2 Yhteistyökumppanien hankkiminen

Kun opinnäytetyöni aihe varmistui minulle keväällä 2015, olin heti alkukesän aikana yhteydessä puhelimitse mahdollisiin yhteistyökuntiin ja kerroin heille alustavasta suunnitelmastani. Jo ensimmäisen kyselykierroksen aikana tulevat yhteistyökumppanit suhtautuivat myönteisesti asiaan ja lähetin kirjalliset lupahakemukset sekä tutkimussuunnitelmat heille syyskuun alkupuolella.

Kerroin syksyllä välitystilinhoitajille tarkemmin opinnäytetyöni aiheesta ja haastattelusuunnitelmistani. Pyysin heitä eri kunnissa valitsemaan 2 – 3 asiakastaan haastatteluun siten, että asiakkuudet olivat kestäneet vähintään yhden vuoden ajan. Ajattelin, että näin asiakkaat olivat ehtineet saada riittävästi kokemuksia ja heille oli muodostunut omat käsitykset asioista. Mielestäni oli luonnollisempaa, että tutut välitystilinhoitajat olivat yhteydessä asiakkaisiinsa asian tiimoilta. Työntekijät eivät myöskään siinä vaiheessa olisi voineet kertoa asiakkaiden nimiä ja yhteystietoja minulle salassapitosäännöksiensä vuoksi.

Opastin välitystilinhoitajia sekä suullisesti että kirjallisesti tulevien haastattelujen toteutustavasta ja menetelmästä. Laadin informaatiolomakkeen (LIITE 1) työntekijöiden tueksi, joka soveltui yhteiseksi ohjeeksi sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluihin. Siten välitystilinhoitajat osasivat kertoa asiakkaille, että tutkimuksen valmistuttua tuloksissa ei kerrota haastateltavien henkilöllisyyksiä eikä yhteistyökuntia, ja että aion nauhoittaa haastattelut vastausten litterointia ja analyysin tekemistä varten. Sovimme työntekijöiden kanssa, että he järjestävät haastatteluja varten työ- tai kokoushuoneen käyttöön, mutta asiakkaan niin halutessa, olen valmis tapaamaan myös muussakin paikassa.

6.3 Aineiston keruu teemahaastattelujen avulla

Tutkimuskysymyksiä voi miettiä tarkasti jo ennen haastattelujen tekemistä tai ne voivat täsmentyä haastatteluja tehdessä. Joskus tutkimusaineisto saattaa olla jo olemassakin ennen tutkimuskysymysten täsmentymistä. Tärkeintä on kuitenkin se, että kysymykset ja aineistot vastaavat toisiaan, että aineistosta löytää vastaukset

tutkittaviin asioihin. Jos tutkimuksen tarkoitus on selvittää ihmisten kokemuksia asioista, aineiston tulee olla riittävän kattava ja tutkijan on hyvä miettiä etukäteen kokemusten luonnetta ja minkälaisilla tavoilla niitä voi saavuttaa. (Moilanen & Rähä 2010, 51–52.)

Koska tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä on hyvinvointi, mietin alussa, että osaanko kysyä haastateltavilta tarpeeksi monipuolisia asioita, joilla on merkitystä heidän hyvinvointiinsa. Sen vuoksi kirjoitin ensin opinnäytetyön teoriaosuuden. Haastattelukysymysten tarkoitus ei ollut testata teorian paikkansapitävyyttä, vaan teorian tarkoitus oli antaa minulle laajempia näkökulmia kysymysten suunnittelusta varten. Näin sainkin muodostettua monipuoliset teemahaastattelurungot sekä välitystiliasiakkaille (LIITE 2) että välitystilinhoitajille (LIITE 3). Eskolan ja Suorannan (2005, 174–175) mukaan onnistunut teemoittelu vaatii teorian ja empirian vuorovaikutusta.

Koska aioin tiedustella välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin heidän elämässään, koin aiheen ja haastateltavien kokemukset hyvin henkilökohtaisiksi ja arkaluonteisiksi. Sen vuoksi päädyin yksilöhaastatteluihin välitystiliasiakkaiden kanssa. Välitystilinhoitajien kysymykset sen sijaan eivät olleet heidän henkilökohtaiseen elämään sidottuja, koska kartoitin heidän kokemuksiaan työn kautta. Haastattelin työntekijöitä fokusryhmähaastattelun avulla, jotta heillä oli samalla mahdollisuus kuulla myös toistensa kokemuksia ja mielipiteitä sekä erilaisia toimintatapoja käytännön työssä. Fokusryhmähaastattelu (focus group interview/discussion) tarkoittaa Mäntyrannan ja Kailan (2008, 1507) mukaan ryhmäkeskustelutilaisuutta, johon osallistuu 4 – 10 etukäteen tarkasti valittua haastateltavaa. Laadullisessa tutkimuksessa haastattelijalla pitää tilaisuudessa yllä keskustelua laatimansa teemahaastattelurungon avulla. Siten tutkittavasta ilmiöstä pyritään saamaan esille erilaisia näkökulmia ja monipuolinen tutkimusaineisto. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 62) kuvailevat fokusryhmähaastattelua samalla tavalla, mutta he ovat suomentaneet sen täsmäryhmähaastatteluksi. He esittävät, että keskusteluun kutsutaan tarkasti valittu ryhmä ihmisiä, jotka ovat yleensä alan asiantuntijoita ja heille on kerrottu myös tilaisuuden tarkoitus ja tavoite. Ryhmän puheenjohtaja ohjailee käsiteltäviä teemoja pyrkien aikaansaamaan vapaata keskustelua, mutta hän ei kuitenkaan osallistu mielipiteillään itse keskusteluihin.

Kysymysten asettelussa päädyin puolistrukturoituun teemahaastatteluun. Hirsjärvi ja Hurme (2000, 47–48) kuvaavat sitä lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuotona. Heidän mukaan tämän menetelmän tarkoituksena on tavoitella yksilöiden ajatuksia, kokemuksia, uskomuksia ja tunteita käsiteltäviin aiheisiin eli teemoihin nähden. Haastateltavat voivat haastattelutilanteessa omin sanoin kuvata elämyksiään ja määritellä tilanteitaan. Vaikka haastattelu eteneekin tiettyjen teemojen mukaisesti, kysymysten järjestyksellä ei ole sinänsä väliä. Haastattelun tarkoituksena on tuoda tutkittavien äänet kuuluviin ja käsiteltävät teemat ovat kaikille haastateltaville samat. Siten teemahaastattelu ei ole täysin vapaamuotoinen, koska teemat ohjaavat haastattelun kulkua. Myös Eskola ja Suoranta (2005, 87) toteavat teemahaastattelun avoimen muodon antavan haastateltaville mahdollisuuden puhua vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn aineiston voidaan katsoa edustavan heidän näkökantojaan. Lisäksi he esittävät, että teemat muodostavat konkreettisen kehikon, joka helpottaa ainakin jossain määrin litteroidun aineiston käsittelemistä. Laatumissani teemahaastattelurungoissa olin määritellyt kysyttävät aihealueet tarkoin ja käytin niitä haastatteluissa apuna, jotta en unohda kysyä mitään tärkeää.

Haastattelutilanteissa haastateltavat saivat kuvailla omin sanoin kokemuksiaan, kun pyysin heitä kertomaan millaisena he kokivat välitystilin merkityksen erilaisiin hyvinvoinnin tekijöihin nähden. Tiedustelin alussa haastateltavien taustatietoja ja sen jälkeen siirryin varsinaisiin teemoihin. Tarkastelun kohteina olivat asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet ja niiden muutokset, millaisia asioita välitystilin avulla pystyttiin turvaamaan ja millaisiin asioihin sillä ei ollut merkitystä. Tiedustelin myös asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyön ja vuorovaikutuksen merkitystä hyvinvointiin. Kävin välitystiliasiakkaiden kanssa läpi myös salassapitoasiat, ja haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen haastatteluun, jonka olin etukäteen laatinut. (LIITE 4)

Asiakkaat saapuivat sovitusti toimistoihin, joissa oli varattuina työhuone tai kokoustila haastatteluja varten. Asiakashaastatteluista toteutui seitsemän, sillä yksi haastattelu peruuntui asiakkaan sairastumisen vuoksi. Haastatteluja varten olin varannut aikaa yhden tunnin ja ne kestivät käytännössä 30 - 45 minuuttia. Kahden ensimmäisen haastattelun aikana, jouduin täsmentämään muutamia haastattelukysymyksiä, minkä jälkeen jätin yhden kysymyksen kokonaan pois. Tämän jälkeen haastattelut sujuivat mielestäni helpommin, vaikkakin eri asiakkaiden välillä esiintyi edelleenkin

eroja kysymysten ymmärtämisessä. Osa asiakkaista alkoi heti kertomaan asioista, kun taas joillekin asiakkaille piti tarkentaa kysymyksiä.

Myös kutsutut viisi välitystilinhoitajaa saapuivat sovitusti heille järjestettyyn fokusryhmähaastatteluun. Tätä haastattelua varten olin lähettänyt heille teemahaastattelukysymykset tutustuttaviksi sähköpostitse viikkoa ennen tapaamista. Kun haastateltavat perehtyivät aiheeseen etukäteen, se auttoi asioiden monipuolisempaa käsittelemistä. Esitin kysymyksiä haastattelurungon suuntaisesti ja huolehdin myös kaikkien puheenvuoroista. Näin välitystilinhoitajat keskustelivat aiheista ja kuuluivat samalla toistensa kokemuksista ja toimintatapoista. Keskustelu olikin vilkasta ja pyysin haastateltavilta vielä esitetyt teemalomakkeet itselleni analyysin kirjoittamisen tueksi.

Haastattelukysymyksiä en testannut etukäteen, mutta näytin niitä ohjaajalleni ja kahdelle opiskelukaverilleni. Kun heidänkin mielestään kysymykset näyttivät hyviltä, lähdin haastattelemaan niiden turvin. Asiakashaastatteluissa minua auttoi kaksi sosiaalialan ammattilaista siten, että he kumpikin haastattelivat yhden asiakkaan ja minä haastattelin viisi asiakasta. Ennen haastatteluja kävin kysymykset läpi heidän kanssaan. Näin kaikki haastattelut toteutuivat kahden viikon sisällä ja ne nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Litteroin haastattelut heti muutaman päivän sisällä, siten että kirjoitin asiakkaiden ja kahden muun haastattelijan puheet sanasta sanaan. Omat kysymykseni kirjoitin jonkin verran lyhentäen, koska esitin kysymykseni hyvin toisiaan muistuttavalla tavalla. Heti litteroinnin jälkeen kävin vielä tekstit läpi ja merkkasin korostuskynällä niissä ilmenevät merkittävät huomiot.

6.4 Aineiston analysointi

Tutkimuksen kannalta sen ytimen muodostavat tutkimusaineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen. Analysointia voidaan lähestyä joko selittämiseen tai ymmärtämiseen pyrkivässä merkityksessä. Tavoista valitaan se, kummanko avulla saadaan paremmin vastauksia tutkittavaan ongelmaan tai tutkimustehtävään. Laadullisessa tutkimuksessa analyysitavan valitseminen voi olla joskus vaikeaa, koska menetelmiä on useita, eikä niiden välillä ole aina jyrkkiä sääntöjä. Laadullisen tutkimuksen tavallisimpia analyysitapoja ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely,

diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221, 224.) Myöskään Eskolan ja Suorannan (2005, 161) mielestä analyysitavat eivät useinkaan ole selvärajaisia ja analyysiä tehdessä ne monesti limittyvät toistensa kanssa. Heidän mukaan sen vuoksi vain harvoin pystyy soveltamaan ainoastaan yhtä metodologiaa. Koska keräsin kaksi tutkimusaineistoa, tein myös kaksi analyysiä. Näissä kummassakin teemahaastattelurungot toimivat tutkimusaineistojen ensimmäisinä koodaajina, joita aloin analysoida. Eskola ja Suoranta (2005, 152) esittävät, että teemahaastattelurunko on sen vuoksi hyvä koodauksen apuväline, koska jo sen rakentamisessa on ollut mahdollista käyttää sekä teoreettisia näkemyksiä että omaa kokemusta. Näin teemahaastattelurungon avulla nostetaan esiin tärkeitä asioita, mikä on jo selvästi tulkinnan tekemistä.

Kaikissa tutkimuksissa yhteinen tekijä on aineistolähtöisyys (Eskola & Suoranta, 2005, 186). Kun ensimmäiseksi analysoin välitystiliasiakkaiden aineiston, käytin sisällön tulkitsemisessa apuna ryhmittelyä. Luetteloin ensin asiakkaiden erilaisia elämäntilanteita ja niihin vaikuttavia tekijöitä sekä muutokset niissä välitystiliasiakkaiden jälkeen. Seuraavaksi ryhmittelin asiakkaiden hyvinvointiin ja osallisuuteen liittyviä kokemuksia kuten esimerkiksi asumisen turvaamiseen tai omaan osallistumiseen liittyviä kokemuksia. Kokosin tietoja ensin taulukoinnin avulla, jotta sain muodostettua käsityksen siitä, millaisiin asioihin ja kuinka moni asiakas oli kokenut saavansa turvaa tai tukea välitystiliasiakkuuden avulla. Vastaavalla tavalla luetteloin ja taulukoin myös vuorovaikutukseen liittyviä asioita. Lopuksi tiivistin merkityksiä vielä pienempiin ryhmiin ja kiteytin ne lopulta neljän otsakkeen alle.

Analysoin vastaavalla tavalla myös välitystilinhoitajien haastatteluaineiston, joka oli moniulotteisempaa analysoida, koska heidän kokemuksensa olivat osaksi kaksitahtoisia. Tämä johtui siitä, että he perustivat arvionsa koko asiakaskuntaan nähden, kun taas asiakkaiden vastaukset olivat lähtöisin ainoastaan heidän kokemuksistaan. Ylipäättänsä monet merkitykset olivat moniulotteisia, koska kaikkiin kokemuksiin vaikutti kontekstisuus eli asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet. Lopulta analysoituani molemmat aineistot sain muodostettua tulokset, joita pystyin vertailemaan.

6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden lähtökohta on tutkijan toiminta, joka koskee tutkimusprosessin kaikkia vaiheita. Tutkimusta tehdessä tutkijan tulee huomioida hypoteesittomuus, mikä tarkoittaa, että tutkijalla ei ole etukäteen lukkoon lyötyjä oletuksia tutkittavasta kohteesta eikä tutkimustuloksista. Tutkijan tulee tiedostaa aikaisemmat kokemukset tutkimuskohteesta, mutta niiden ei saa antaa rajata tutkimusta, mikä on ehto myös uuden oppimiselle. (Eskola & Suoranta 2005, 19–20, 210.) Koska hoidan itsekin välitystilejä, minulle on muodostunut asioista käsityksiä. Tämän olen alusta alkaen tiedostanut jättämällä omat käsitykseni taka-alalle ja tekemällä tutkimusta avoimin mielin. Esimerkiksi tutkimuskysymykset olen esittänyt avoimissa muodoissa, etteivät ne ole olleet johdattelevia, ja niiden avulla olen pyrkinyt selvittämään vastaajien mielipiteet. Haastattelutilanteissa haastateltavat ovat saaneet vapaasti kertoa omia kokemuksiaan, ja olen ohjailnut keskusteluja ainoastaan kysymyksillä teemojen suuntaisesti.

Laadullisessa tutkimuksessa tulee huolehtia prosessin jokaisessa vaiheessa myös tutkittavien yksityisyyden kunnioittamisesta. Heille tulee heti alussa antaa riittävät tiedot tutkimuksen tarkoituksesta ja vapaaehtoisuudesta, että he voivat arvioida haluavatko he osallistua vai kieltäytyä siitä. Tutkittaville tulee kertoa myös tunnistetietojen ja tutkimusaineistojen säilyttämiseen, hävittämiseen sekä heidän anonymiteettiin liittyvät suunnitelmat. Lisäksi tutkimustulokset on kirjoitettava tutkittavia kunnioittavalla tavalla. (Kuula 2006, 136–137.) Tutkimukseen osallistuville olen kertonut tutkimuksesta, sen vapaaehtoisuudesta, aineiston säilyttämisestä ja hävittämisestä sekä haastateltavien anonymiteettiin liittyvistä asioista luvuissa 6.2 ja 6.3 kuvaamillani tavoilla. Tutkimuksen äänimateriaalit olen tuhonnut heti litteroinnin jälkeen ja kun opinnäytetyö on valmis, lähetän siitä omat kappaleet tutkimukseen osallistuneille kunnille.

Ronkainen ym. (2011, 131) esittävät Flickin (1998, 225) mukaan, että tutkimuksen validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan yleisesti tutkimuksen laatua. Se osoittaa, kuinka hyvin tutkimuksella on onnistuttu kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä, ja että tieto on tuotettu hyvää tutkimuskäytäntöä noudattaen. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkijan pitää noudattaa työssään ja tutkimustulosten esittämisessä rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta (Vilka 2015, 42). Ennen tutkimuksen tekemistä

olen perehtynyt laadulliseen tutkimukseen ja sen tekemisen etiikkaan, joiden mukaan olen toiminut tutkimusprosessin eri vaiheissa. Ilmiön realistista kuvaamista ilmentää se, että onnistuin saamaan kattavan tutkimusaineiston haastattelemalla sekä asiakkaita että työntekijöitä. Molempien näkökantojen tavoittaminen parantaa ilmiön kuvailemista. Ronkaisen ym. (2011, 131) mukaan myös reliabiliteetilla eli luotettavuudella kuvataan tutkimuksen laatua. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen mittauksen tarkkuutta eli mittaustavan yhdenmukaisuutta ja johdonmukaisuutta. Koska olen teemoitellut haastattelukysymykset samalla tavalla sekä asiakkaille että työntekijöille, olen myös analysoinutkin ne vastaavanlaisella tavalla, mikä helpotti loogisten johtopäätösten tekemistä.

Ronkainen ym. (2011, 143, 145) kuvailevat myös aineiston osittaista yleistämistä, mikä tarkoittaa tutkimustuloksien yleistämistä johonkin tarkasti määritettyyn ryhmään. Aineiston tulee olla silloin määrällisesti tai laadullisesti edustava eli riittävä. Yleistettävän aineiston voidaan katsoa olevan laadullisesti riittävä silloin, kun se on muodostunut selkeästi ryhmän toiminnan kannalta keskeisistä henkilöistä tai ilmiön eri puolia edustavista ryhmistä. Näin tutkimustuloksien yleistäminen tarkoittaa myös niiden siirrettävyyttä tutkimuksesta käytännön ilmiöön, tilanteisiin tai ryhmään. Laadullisen tutkimusaineiston määrällistä riittävyyttä kuvailevat puolestaan Eskola ja Suoranta (2005, 62) aineiston kylläntymisen eli saturaation toteamisella. Heidän mukaan tutkimusaineistoa on riittävästi ja sen kylläntyminen saavutettu, kun uusien tapauksien tutkiminen ei anna enää uutta tietoa. Oman tutkimukseni tutkimustulokset ovat mielestäni edellä kuvatulla tavalla osaksi siirrettäviä, koska haastatelin tutkimuksessani sekä välitystiliasiakkaita että välitystilinhoitajia, jotka ovat sekä toiminnan että ilmiön kannalta keskeisiä henkilöjä. Myös tutkimustulosten yhtäläisyys vahvisti mielestäni niiden osittaista yleistettävyyttä ja siirrettävyyttä. Tutkimusaineiston määrän koin riittäväksi, kun suurin osa vastauksista alkoi toistumaan samanlaisina.

7 VÄLITYSTILIASIAKKAIEN HAASTATTELUJEN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen välitystiliasiakkaiden haastatteluista analysoitua aineistoa, ja välitystilinhoitajien haastatteluaineiston esitän omana päälukunaan. Kerron ensin asiakkaiden taustoista ja elämäntilanteista, ja sen jälkeen esitän muut tulokset teemoittain. Niitä ovat asioiden turvaaminen välitystilin avulla, itsemääräämisoikeuden kokeminen, vuorovaikutuksen ja osallisuuden merkitys sekä välitystilityön kehitysehdotukset.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millainen merkitys välitystilityöllä on asiakkaan hyvinvointiin?
2. Miten välitystilityötä voisi kehittää edistämään asiakkaan hyvinvointia?

7.1 Välitystiliasiakkaiden taustatiedot ja elämäntilanteet

Tutkimukseen osallistui seitsemän haastateltavaa kolmen eri eteläpohjalaisen kunnan alueelta. Haastattelin itse heistä viisi asiakasta ja lisäksi kaksi muuta sosiaalialalla työskentelevää henkilöä auttoivat minua aineiston keruussa haastatellen kumpikin yhden asiakkaan. Haastattelut kestivät 30 minuutista 45 minuuttiin, ja ne kaikki nauhoitettiin. Litteroin haastattelut tekstimuotoon aina nopeasti muutaman päivän sisällä.

Taustatiedot. Haastateltavista naisia oli kolme ja miehiä neljä ja he olivat iältään 34–57 vuotiaita. Alussa olin ajatellut esittää tuloksien yhteydessä aineistoista nostettujen suorien lainauksien yhteydessä asiakkaiden sukupuolen ja iän pyytäen siihen luvankin. Päädyin kuitenkin esittämään lainaukset muodossa haastateltava 1 (esimerkiksi H1 ja H2), koska haastateltavien esiintyminen anonyymina toteutuu siten paremmin ja tämän tutkimuksen kannalta saavutetaan silti riittävä tarkkuus. Haastateltavat olivat olleet välitystiliasiakkaina kertomansa mukaan 3 – 18 vuotta ja melkein kaikkien tulot ohjautuivat kokonaisuudessaan välitystilille. Ainoastaan yksi haastateltavista kertoi hänen asumistukensa menevän suoraan vuokranantajalle,

joten hänkään ei suoranaisesti saanut mitään etuuksia ensisijaisesti omalle pankkitililleen. Sillä tavoin yhtenäiset tulotaustat antoivatkin mielestäni tasavertaisen vertailupohjan haastateltavien mielipiteille tässä tutkimuksessa, vaikka heidän elämäntilanteensa olivatkin hyvin erilaisia. Haastateltavien tuloja olivat erilaiset eläkkeet (Kelan kansaneläke, takuueläke, eläkelaitoksien työkyvyttömyyseläkkeet), asumistuki, vammaistuki sekä työmarkkinatuki. Kaikille asiakkaille maksettiin välitystileiltä käyttövaroja heidän omille pankkitileilleen ja myös heidän erilaisia laskujaan maksettiin henkilökohtaisten sopimuksien mukaan.

Elämäntilanteet ennen välitystiliasiakkuutta. Haastateltavat kuvailivat elämäntilanteitaan ja syitä, minkä vuoksi he tarvitsivat apua raha-asioiden hoitamisessa. Jotkut kertoivat avoimesti, että elämönhallinnan vaikeuksia aiheuttivat alkoholiongelma, erilaiset fyysiset ja/ tai psyykkiset sairaudet ja niiden heikentämä toimintakyky sekä taloudellinen hyväksikäyttö. Pieni osa haastateltavista kertoi, että heillä ei ole sairauksia eikä ongelmia päihteiden kanssa, eivätkä he aluksi mielestäni kyenneet tai halunneet paljastaa rahankäyttöongelmien taustalla olevia syitä. He vain totesivat olevansa luonteeltaan tuhlaavaisia tai että rahat vain aina loppuivat kesken, ja sen vuoksi laskut jäivät maksamatta. Keskustelun jatkuessa asiat kuitenkin tarkentuivat ja laskujen maksamattomuuden syiksi selvisi masentuneisuus tai että laskujen maksamisen kanssa ei vain pärjää, kun stressaa sitä liiaksi. Kykenemättömyyttä laskujen maksamiseen aiheutti myös se, että haastateltava ei aina ymmärtänyt laskujen sisältöä.

Sitte jos on sellaanen lasku, josta mä en ymmärrä, mä tuon sen tänne ja kysyn, jotta mikä tämä on? Sellaasen, mistä ei itte ymmärrä. (H1)

No se oli silloin toistakytä vuotta sitte, kun mä tuota niin juopottelin oikeen helelutisti ... ja mulla jäi kaharen vai kolomen kuukauden vuokrat rästihin, kun tuli rahat itelle. (H2)

Mä olin sairaalassa melekeen puoli vuotta ... sitte mun silloinen (puoliso) ... niin se käytti mun nämä eläketulot, meni sen juomiseen, kun sanotaan ihan suoraa. Ja sitte tota ... se sairaalaolo tuli maksamaan, niin mullahan meni sitte tonne ulosottoonkin niitä. (H6)

Muutokset elämäntilanteissa välitystiliasiakkuuden myötä. Kaikki haastateltavat pitivät nykyistä elämäntilannettaan ja hyvinvointiaan parempana kuin se oli ollut

ennen välitystiliasiakkuutta, koska talous oli saatu tasapainoon. Asuminen on nyt turvattua ja rahat riittävät muihinkin elinkustannuksiin. Lisäksi rahat ovat välitystilillä turvassa muiden taloudelliselta hyväksikäytöltä.

...kohtuuden, kun ei tuon viinan kans tarvi enemmän räplätä, niin tuota vähä niinku omas hallinnas tämä touhu sitte ... ei mulla muuten niin muuttunu oo ... Kyllähän täs ny niinku saattaas se onnistua, vaikka tulis niinku suoraan mulle (rahat), mutta sitte saattaa olla yht´äkkiä, jos sattuu johonaki vaihees käydä tuos pitkäripaases, sitte ei piittaa perkeles yhtää mistää mitää. (H2)

Erittäin hyvä. Laskut ja kaikki tuloo aijoos hoidettua, kun ne välitystililtä maksetahan. Rahat on nyt aina riittäny. Aina pitää olla vähä hätärahaa, jos tuloo joku yllätys niin ... Rahat on turvassa ... on ollu kaveria, jotka vippaalo, mutta ei yleensä ikinä saanu rahoja takaasi. (H3)

Ainakin se, että vuokra hoituu ja sähkölaskut ja sitte se raha mitä tuloo ittelle, niin tietää, että se on sitte omaan käyttöön, ettei tartte miettiä, että riittääkö se vuokraan ja niin pois päin. (H4)

7.2 Asioiden turvaaminen välitystilin avulla

Elinkustannuksilla tarkoitetaan asiakkaiden asumiskustannuksia, joita ovat vuokra ja muut asumiseen liittyvät välttämättömät menot kuten vesi- ja sähkölaskut. Elinkustannuksiin luetaan kuuluviksi myös ravinto-, vaate- ja terveydenhoitomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuvat menot. Lisäksi harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat kohtuulliset kulut katsotaan kuuluviksi välttämättömiin elinkustannuksiin, mutta käsittelen niitä myöhemmin osallisuuden yhteydessä (alaluku 7.4). Edellä esittämäni elinkustannusten ryhmittely perustuu Oikeusministeriön asetukseen velallisen maksukyvyyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä (322/2001).

Elinkustannukset ja rahan riittävyys. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että välitystilin avulla rahat riittävät nyt paremmin erilaisiin asioihin. Raha-asoiden hoitamisen lisäksi neljä henkilöä piti tärkeänä myös välitystilinhoitajan apua asumistuen tarkistuksissa tai toimeentulotuen hakemisessa, mitkä myös kohensivat taloudellista tilannetta. Kaikki välitystiliasiakkaat eivät olleet toimeentulotuen asiakkaita ja osalla toimeentulotuen tarve oli vain satunnaista.

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että välitystiliasiakkuus on turvannut heidän asumisen vuokrien maksamisen kautta ja yksi haastateltava kertoi saaneensa apua myös vuokravakuuksien maksamisjärjestelyissä asunnon saamiseksi. Raha riitti nyt myös ruokaan koko kuukauden ajaksi. Vain yksi haastateltavista ilmoitti, että hänen asumisasiansa olivat olleet kunnossa jo ennen välitystiliasiakkuutta ja kaksi heistä kertoi tilanteensa ruoan suhteen olevan ennallaan. Suurin osa haastateltavista koki välitystilin auttavan rahan riittävyysden kautta lisäksi vaatteiden hankinnassa ja kaksi haastateltavaa koki välitystilin auttavan myös hygieniakulujen kattamisessa mainiten parturilla käynnit tai pesuaineiden ostamisen.

Raha riittää paremmin ruokaan, ku on se tietty viikkoraha, niinku selänen kaupparaha. Niin riittää paremmin ruokaan. (H7)

Täältä maksetaan mun vuokraosuudet. Ne rahat mitkä mulle tuloo tänne, niin niistä sitte maksetahan. ... Vuokravakuudet maksettiin täältä sitte päivärahasta pikku hiljaa (vuokranantajalle). (H3)

No vaatteet sillä lailla, että kyllä mä oon saanu, kun mä oon hakenu, niin saan (välitystilinhoitajalta) aina niinku vaaterahaa, mutta se riippuu tilanteen mukaan ... jos on varaa. ... Kyllä mä ostan sillä ruokarahalla pesuaineet ja kaikki sitte, jotta ei siitä paljo niinku mitää jää meikäläälle. (H6)

Terveys ja turvallisuus. Haastatteluaineistosta nousi esiin myös turvallisuuden kokeminen ja terveyden edistäminen välitystiliasiakkuuden kautta. Asumiskulujen maksamiset ajallaan, rahan riittäminen ruokaan ja lääkkeisiin sekä taloudellisen hyväksikäytön estäminen antoivat haastateltaville turvallisuutta. Melkein kaikki haastateltavat kokivat asiakkuuden edistävän myös terveyttä laskujen maksamisen kautta (käynnit lääkärillä, hammaslääkärillä ja hieronnassa sekä apteekkilaskut). Vain yhden asiakkaan mielestä asiakkuudella ei ollut merkitystä terveyteen, ja kaksi haastateltavaa ilmoittivat, että heillä ei ollut käytössä lääkkeitä.

Ei ainakaa kukaa pysty pöllimähän rahoja. Ne on turvas täälä. Ei voi vipata eikä mitää niin. (H3)

Mä oon tuonu tänne (terveydenhuollon) laskuja. Silmälasitki hommasin, siitä on nyt hetki aikaa. On hierontaa ollu ja. (H5)

Välitystilin hoitaja tekee aina kerran vuodessa apteekkiin sen tuota semmosen paperin (maksusitoumuksen), että mä saan hakia sieltä lääkkeitä ... kun mulla on aika paljo lääkkeitä, mä saan sitte tavallaan hakia sieltä niinku. (H6)

Emmä nää, jotta sillä välitystilillä on siihen (terveyteen) mitään merkitystä. (H2)

7.3 Itsemääräämisoikeuden kokeminen

Halusin tiedustella haastateltavilta, miten he kokivat välitystiliasiakkuuden vapaaehtoisuuden tai pakon. Kaikki haastateltavat vastasivat, että he olivat asiakkaina omasta tahdostaan. Kun kysyin millaisena he kokivat välitystilinhoitajan kontrollin tai valvonnan yhteistyössä, jouduin useasti tarkentamaan kysymystä. He vastasivat myös tähän kysymykseen keskenänsä samalla tavalla, että he eivät kokeneet olevansa kontrollin kohteina. Suurin osa haastateltavista kertoi tulleensa itse pyytämään asiakkuutta, kun he olivat sellaisesta kuulleet sosiaalityöntekijöiltä tai muilta henkilöiltä, ja he kokivat välitystilin apuna. Jokainen haastateltava koki myös tulleensa kuulluksi ja pystyvänsä vaikuttamaan omiin asioihinsa. Tämän haastattelutoksen kaikki henkilöt olivat sitä mieltä, että heidän itsemääräämisoikeus toteutuu välitystiliasiakkuudessa.

Apuna. ... Ei sellaista, että niinku valvotaan. (H7)

Mä en niinku koe sitä miksikään valvonnaksi tai kontrolliksi. Se on mun mielestä niinku hieno asia. ... Kyllä mä vaikutan omiin asioihin ... kyllä me aina saadaan asiat puhuttua. (H6)

Niin no joo, kyllä, tämähän on vapaaehtoinen systeemi, niin kyllä mä saan niinku vaikuttaa. Ainaki mä oon tyytyväinen. Ihan omasta halusta (on välitystiliasiakkaana). (H2)

Kyllä pystyy vaikuttamaan. Johonakin hankinnas soittaa tai käy täälä, että tarttis vähä extrarahaa, niin kyllä se käy. Jotta saa sen käyttörahan päälle. (H3)

7.4 Vuorovaikutuksen ja osallisuuden merkitys sekä kehitysehdotukset

Halusin selvittää myös millaista on asiakkaiden ja välitystilinhoitajien vuorovaikutus ja sen merkitystä haastateltavien hyvinvointiin. Aiheesta keskusteltaessa haastateltavat puhuivat työntekijöistä usein etunimillä, minkä vuoksi olen muokannut aineistoa siten, että kaikissa yhteyksissä puhutaan ainoastaan välitystilinhoitajista. Lisäksi selvitin asiakkaiden osallisuuden kokemuksia yhteistyön, harrastuksien ja kontaktien ylläpitämisen sekä yhteiskunnallisen osallisuuden kokemisen näkökulmasta.

Vuorovaikutus. Yksi asiakas ilmoitti asioivansa pelkästään kasvotusten toimistossa, kun taas muut asiakkaat kertoivat hoitavansa asioitaan sekä puhelimitse että paikan päällä toimistossa. Kaikki haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen olevan avointa, ja he luottivat välitystilinhoitajiin. Viisi haastateltavaa kertoi saaneensa ohjausta ja neuvontaa raha-asioissa ja neljä heistä myös muissakin asioissaan. Kolme haastateltavaa tarvitsi säännöllisesti ja kaksi satunnaisesti välitystilinhoitajan apua asioiden hoitamisessa myös muiden tahojen kanssa (vuokranantajat, Kela, toimeentulotukiyksikkö). Lisäksi kaksi haastateltavaa halusi keskustella välitystilinhoitajansa kanssa, kun heillä oli henkilökohtaisia vaikeuksia.

Onhan mulla joskus, kun tuloo isoja laskuja, niin pantu sinne hakemus siihen ryhmään, mikä käsittelöo, saanko mä niinku toimeentulukea, mutta ei se oo mitää jatkuvaa. Puhutahan kumpaki hyvin avoimesti... välitystilinhoitajallaki on aina omat hommat, mutta mä oon aina sitte kysyny, että kuinka on aikaa, ja sitte niinku juteltu niistäki (henkilökohtaisista vaikeuksista)... Välitystilinhoitajaan luotan täysin...kun mä sanon jotaki semmosta asiaa, jota mä en halua kellekään muulle sanoa, niin mä tiän, että se pysyy siinä. (H6)

Sillai, että on niinku helppo keskustella asioosta. Ja tuota tietää, kun on ollu usiamman vuoden sama henkilö, niin tietää tilanteen. (H4)

Kyllä, mitä kannattaa ostaa ja mitä ei. Kyllä mä joskus kysyn osviittaa, kun jotain on (ohjaus ja neuvonta raha- ja muissa asioissa). (H3)

Osallisuus. Kun tiedustelin millainen merkitys tavoitteiden suunnittelemisella on asiakkuudessa, haastateltavat mielsivät tavoitteet enemmänkin erilaisten hankintojen suunnittelemiseksi ja alkoivat kertomaan esimerkkiä niistä. Vain yksi haastateltava kertoi, että he olivat välitystilinhoitajan kanssa keskustelleet siitä, kykenisikö

hän jo itse hoitamaan raha-asioitaan. Yksi asiakas ei osannut vastata tähän kysymykseen lainkaan. Viisi haastateltavaa koki rahan riittävyyden mahdollistavan harrastuksiin osallistumisen ja kaksi henkilöä myös yhteyden pitämisen eri paikkakunnilla asuviin sukulaisiin tai ystäviin, kun heidän luokseen pystyi matkustamaan. Koulutukseen ja työhön osallistumiseen sekä yhteiskunnallisen osallisuuden tai osallistumisen lisääntymiseen välitystilillä ei haastateltavien mielestä ollut merkitystä.

No tietysti nyt sillä lailla, että kun itellä on rahaa, niin pääsee käymään joskus jonku kaverin työnä, joka asuu vähä edempänä. Että pitää mennä autolla tai junalla tai jollaki muulla kulkuneuvolla. Näkisin, että on varaa käydä harrastusis. No mä oon nyt työttömänä ollu, että tuota niin, enkä oo nyt opiskelema ollu hetkeen, että ei oo merkitystä (koulutukseen tai työssä käyntiin) ... Ei oo ollu (puhetta oman osallistumisen lisääntymisestä). Varmasti joskus vois varmaan. (H4)

No on sitä nyt toki niinku tuota joskus ollu puhetta, niinku nyt sanoonki. Välitystilinhoitaja sanoi, että voisitko ottaa niinku omaan hallintaan tykkänään nämä rahat, mutta mä sanoon sitte jotta ei. ... No emmä tiä, ei sillä (välitystilillä) oo merkitystä (yhteiskunnallinen osallisuus tai osallistuminen). (H2)

Kehitysehdotukset. Haastateltavia pyydettiin vielä lopuksi kertomaan ajatuksiaan siitä, millä tavalla välitystililyötä voisi heidän mielestään kehittää, että se tukisi paremmin heidän hyvinvointiaan ja edistäisi omaa osallistumista tai itsenäistä suoriutumista. Haastateltavilla ei haastattelutilanteessa tullut mieleen kehitysehdotuksia, ja he totesivat olevansa tyytyväisiä nykyiseen käytäntöön. Yksi heistä kuitenkin kritisoi välitystiliin liittyviä vääriä käsityksiä, joihin oli törmännyt. Sen vuoksi hän toivoi että välitystilistä tiedotettaisiin enemmän.

En mä tiedä, kun oon tyytyväinen, niin ei tuohon ny oikein mitää keksi. (H2)

No ei mun kohoralla mitää kyllä sellaista, mutta sen mä haluaasin, että kun ihmisillä on väärä käsitys tästä välitystilistä, että siitä joskus ruvettaas niinku mainittemahan jossaki yhteydes ... että kun holhouksen alainen on eri asia ku välitystili, niin se, että sitä enemmän tuotaas julkuri, ... vaikka kun on tapaaminen – avustajat ja työnantajat – ja sitte sitä vois puhua tuola vähä yleisimmiski paikois, vaikka johonaki lehdeski, jotta kun on väärä käsitys, ... no medias niinku siittäki olis hyvä lausua jotaki. (H6)

8 VÄLITYSTILINHOITAJIEN FOKUSRYHMÄHAASTATTELUN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen välitystilinhoitajien haastatteluista analysoitua aineistoa. Olen pyrkinyt kokoamaan asiakkaiden ja työntekijöiden tulosten rakenteet samankaltaisiksi, jotta niitä olisi helpompi lukea yhdessä ja että mahdolliset yhtäläisyydet ja eroavaisuudet tulisivat paremmin esiin. Työntekijöiden haastattelujen lähtökohdassa on kuitenkin selkeä ero siinä, että välitystilinhoitajat ovat peilanneet ajatuksiinsa koko asiakaskuntaansa nähden. Sen sijaan asiakashaastattelun tulokset ovat pienen joukon, mutta sinänsä keskenään erilaisten yksilöiden omiin kokemuksiin perustuvia tuloksia. Tässä luvussa kerron ensin välitystilinhoitajien työskentelyyn liittyviä taustatietoja ja sen jälkeen esitän heidän näkemyksiään teemoittain. Niitä ovat asiakkaiden elämäntilanteet ja välitystiliasiakkuus, asioiden turvaaminen välitystilin avulla, asiakkaiden itsemääräämisoikeus, vuorovaikutuksen ja osallisuuden merkitys sekä kehitysehdotukset.

8.1 Välitystilinhoitajien työskentelyn taustatiedot

Tutkimukseen osallistui viisi työntekijää kolmen eteläpohjalaisen kunnan alueelta ja he olivat hoitaneet välitystilejä pääosin 14 – 27 vuotta. Osallistuneiden henkilöiden ammattinimikkeitä olivat toimistosihteerit, etuuskäsittelijä sekä sosiaalityöntekijä. Välitystilien hoitaminen oli kaikilla osallistujilla yksi osa heidän työtään, ja heidän työntekijäkuvansa muilta osin olivatkin hyvin erilaisia. Yhden välitystilinhoitajan työtehtävien muutoksien vuoksi tilaisuuteen osallistui kaksi henkilöä, joista ensimmäisen työkokemus oli noin 1,5 vuotta ja hänen tilalle tulleen henkilön kokemus neljä kuukautta. Tässä kohdassa huomioin heidän asiakkaidensa taustatiedot luonnollisesti vain yhteen kertaan ja vertaillessani näiden kahden työntekijän vastauksia, huomasin niiden olevan hyvin samanlaisia. Mielestäni fokusryhmähaastatteluun oli hyvä saada mukaan sekä pidemmän että lyhemmän ajan työkokemuksen omaavia työntekijöitä.

Kaikkien välitystilinhoitajien asiakaskunnat koostuivat sekä miehistä että naisista, siten että yhden työntekijän kaikki asiakkaat olivat pelkästään miehiä ja muiden

työntekijöiden asiakkaista miehiä oli yli puolet. Lisäksi kaikkien asiakkaat olivat suurimmaksi osaksi yksinäisiä, mutta mukana oli myös muutamia perheellisiä. Asiakskuntien ikäjakaumat vaihtelivat 29 – 75 vuoden välillä ja niissä pisimmät asiakassuhteet olivat kestäneet 15 – 18 vuoteen. Työntekijöiden asiakasmäärät vaihtelivat 9 – 20 asiakasta / henkilö ja kuntien välitystiliasiakkaiden kokonaislukumäärät olivat kunnassa A 15 henkilöä, kunnassa B 21 henkilöä ja kunnassa C 29 henkilöä. Kunnassa C työskenteli kaksi välitystilinhoitajaa, joilla kummallakin oli omat asiakaskunnat. Koska molemmat heistä osallistuivat haastattelutilaisuuteen, asiakaskuntia on yksi enemmän kuin kuntia. Vastaava tilanne olisi ollut toisessakin näistä kunnista, koska myös siellä välitystilejä hoiti kaksi henkilöä. Tämä asia selvisi minulle vasta myöhemmin, joten huomioin hänen asiakkaidensa lukumäärän kuitenkin kyseisen kunnan välitystiliasiakkaiden kokonaislukumäärässä. Tulokset perustuvat näin viiden välitystilinhoitajan kokemuksiin välitystilityön merkityksestä asiakkaiden hyvinvointiin, ja heidän ajatukset pohjautuvat neljään eri asiakaskuntaan. Viiden työntekijän avulla sain mielestäni hyvin kattavan aineiston, ja lukumääränä viisi henkilöä oli mielestäni maksimaalinen määrä tähän fokusryhmähaastatteluun, jotta kaikki aiheet ehdittiin käsitellä riittävän perusteellisesti. Tilaisuus kesti yhteensä kaksi tuntia.

8.2 Asiakkaiden elämäntilanteet ja välitystiliasiakkuus

Asiakkaiden elämäntilanteet ennen välitystiliasiakkuutta. Kaikkien välitystilinhoitajien mielestä asiakkailla oli yleensä useampia tekijöitä, minkä vuoksi heidän kanssaan oli päädytty välitystiliasiakkuuteen. Arjen hallintavaikeuksia aiheuttivat erilaiset fyysiset sairaudet, mielenterveys-, päihde- ja peliongelmat sekä tarkemmin määrittelemätön kykenemättömyys hoitaa raha-asioitaan. Jotkut asiakkaat olivat ostelleet niin paljon erilaisia asioita osamaksujen avulla, että rahat loppuivat kesken. Työntekijät totesivat myös, että joillakin asiakkailla ei ollut taitoa maksaa laskuja ja jotkut eivät kyenneet suunnittelemaan rahan käyttöään koko kuukauden ajaksi. Lisäksi jotkut asiakkaat eivät olisi halunneet käyttää rahojaan laskujen maksamiseen. Kaikilla asiakkailla ei ollut läheisiä tukenaan, ja jotkut asiakkaat olivat niin ”hyvántahtoisia”, että heitä oli käytetty taloudellisesti hyväksi. Monilla asiakkailla oli alkanut kasautumaan useanlaisia ongelmia kuten maksamattomia vuokria ja muita laskuja, velkaantumista muille ja kaikilla raha ei riittänyt koko kuukauden ajaksi ruokaan.

No syitä niin rästiin jääneet laskut, ei taitoa maksaa laskuja, välinpitämättömyys laskuja kohtaan, ylenmääräinen ostaminen osamaksulla, alkoholin runsas käyttö, sairaus, avuttomuus. Aika monella on alkoholismi taustalla ja siitä seuraa se asioiden hoitamattomuus. Sitte on mielen ongelmia eikä osaa suunnitella rahan käyttöä tai ei ole taitoa laskujen maksamiseen. Ja sitte on ihan vain sellaisia, jotka ei kerta kaikkiaan vain halua maksaa laskujaan. (V1)

Varmaan suurin syy on se asumisen turvaaminen ... ja sitte se omien asioiden hoitaminen, että on niin kykenemätön. Se rahan käytön hallinta on ollut niitä syitä. (V3)

Muutokset asiakkaiden elämäntilanteissa välitystiliasiakkuuden myötä. Välitystilinhoitajat pitivät asiakkaiden nykyisiä tilanteita parempina kuin ne olivat olleet ennen välitystiliasiakkuutta. Työntekijät kertoivat, että asiakkaiden monet maksut oli saatu ajan tasalle, vaikka joskus siinä oli mennyt pitkiäkin aikoja. Asiakkaiden asuminen on saatu turvattua ja häätöuhkia peruttua, kun vuokratilastien maksamisesta on sovittu vuokranantajien kanssa ja vuokrien maksaminen ohjautuu nyt välitystilin kautta. Asiakkaiden rahat ovat alkaneet paremmin riittämään ruokaan ja muihin jokapäiväisiin elinkustannuksiin, ja heidän toimeentulotuen tarve on vähentynyt. Useimmilla näiden työntekijöiden asiakkailla ei ollut tulojensa perusteella oikeutta toimeentulotukeen lainkaan. Muutamilla asiakkailla oli jäänyt rahaa jonkun verran säästöönkin tulevia tarpeita varten.

No ainakin joidenkin asiakkaiden raha-asiat on saatu hyvälle tolalle, että on saattanu olla ulosotos ja perintätoimistos monia maksuja ja sitte on päästy niinku puhtaalle pöydälle. Ja joillaki on toimeentulotuen tarve vähentyny, että on saattanu olla sellaisiaki tilanteita, että on tullu joku pakollinen meno ja sitte rahat on käytetty ja jouduttu myöntämään jotaki ehkäisevää toimeentulotukea, että sellainen tarve on vähentyny. (V1)

Välitystili on mahdollistanu asunnon saannin, jos on ollu niitä rästejä. ... Ja sitte sen jälkehen kun välitystiliasiakkuus on alkanu, ne rahat on saatu riittämähän niihin jokapäiväisiin elinkustannuksiin ja se, että myöskin varattomilta, jotka ovat ulosotossa ... niin sitte välitystilin avulla voi sen suunnitelman kautta, mitä kukin tekee, niin saada niitä vuokratilastejä maksettua vuokranantajalle, että saa asumisen turvattua. (V3)

Tuosta toimeentulotuesta mä vielä sanon, että mun asiakkaista ei varmaan kukaan ole oikeutettu saamaan. No ehkä yks voi silloin tällöin. (V2)

8.3 Asioiden turvaaminen välitystilin avulla

Tässä kappaleessa esitän työntekijöiden kokemuksia välitystilin merkityksestä asiakkaiden rahan riittävyteen heidän erilaisissa elinkustannuksissaan. Niihin olen ryhmitellyt kuuluviksi samat asiat, joita käsittelin vastaavassa kohdassa (7.2) asiakashaastatteluissakin. Elinkustannuksia ovat siis asumiskustannukset (vuokrat, vesi- ja sähkölaskut), ravinto-, vaate-, terveydenhoito- sekä hygieniamenot. Myös kohtuulliset harrastus- ja virkistystoiminnan kulut katsotaan kuuluviksi tähän ryhmään, mutta käsittelen niitä myöhemmin osallisuuden yhteydessä (alaluku 8.5).

Asiakkaiden elinkustannukset ja rahan riittävyys / Ruoka ja vuokra. Välitystilinhoitajat kertoivat menetelmistä, joiden avulla asiakkaiden rahat saadaan paremmin riittämään ruokaan koko kuukauden ajaksi. Ruokaa varten voidaan tehdä kauppaan maksusitoumus esimerkiksi viikoksi, puoleksi kuukaudeksi tai koko kuukaudeksi kerrallaan, jota vastaan asiakas voi ostaa ruokaa kyseisenä aikana. Lisäksi käyttövaroja voidaan jaksottaa asiakkaan pankkitilille esimerkiksi kerran viikossa. Joillekin asiakkaille välitystilinhoitaja oli tilannut ruoan kotiin ruokapalvelun kautta ravinnon turvaamisen vuoksi. Asiakkaiden asumisen turvaaminen toteutuu heidän asumiskulujen maksamisen kautta ajallaan. Välitystilityön tehtäväksi todettiin asiakkaiden toimeentulon turvaaminen juuri rahan riittävyyden kautta, johon sisältyi tarvittaessa myös joidenkin asiakkaiden auttaminen etuuksien hakemisessa (Kelan asumistuen ja joskus myös työmarkkinatuen sekä toimeentulotuen hakemisessa).

Me ainaki ollaan välitystilin kautta tilattu joillekin asiakkaille ruoan kotiin, et saadaa sitäki kautta turvattua se ruoka, että on sitte edes joku lämmin ateria päivällä. ... Kun me jaksotetaan sitä rahaa niille asiakkaille, niin ne pystyy käymään siellä kaupassa eikä hae sitä täydentävää toimeentulotukea, kun ei ole rahaa. Asiakkaan vuokra maksetaan suoraan vuokranantajalle. (V4)

Avustetaan Kelan etuuksien hakemisessa kuten työmarkkinatuki, asumistuki tarvittaessa ja haetaan asiakkaalle toimeentulotukea. (V5)

Vaate- ja hygieniamenot. Välitystilinhoitajat kertoivat kokemuksiaan välitystilityön merkityksestä myös asiakkaiden vaate- ja hygieniamenojen kattamisessa. Tässä kohtaa työntekijöiden vastaukset alkoivat jakautua ”kyllä ja ei”-vastauksiin saman tekijän suhteen, koska asiakkaat ovat hyvin erilaisia. Esimerkiksi joillekin asiakkaille

käyttövaroja maksettiin joka viikko pienemmissä erissä, jolloin vaateostoksista keskusteltiin erikseen. Neljä välitystilinhoitajaa kertoi aina joskus tekevänsä maksusitoumuksia asiakkaille vaatehankintoja varten tai huomioivan vaaterahan erikseen käyttövaran suuruudessa Joillekin asiakkaille käyttövarat sen sijaan tilitettiin harvemmin ja suuremmissa erissä, ja he hoitivat myös vaatehankinnat niistä. Rahan paremman riittävyden kautta kaikki työntekijät totesivat välitystilillä olevan kuitenkin merkitystä vaatteiden hankkimisessa. Samoin ajattelivat melkein kaikki työntekijät myös hygieniaimenojen kattamisesta, ja vain yksi työntekijä oli sitä mieltä, että välitystilillä ei ollut merkitystä asiakkaiden hygieniaimenojen kanssa. Neljä haastateltavaa kertoi, että joidenkin asiakkaiden luona kävi säännöllisesti tai satunnaisesti siivouspalvelu siivoamassa ja laskut hoidettiin välitystilin kautta.

Välitystililtä voidaan antaa maksusitoumus vaatteisiin tai sopimuksen mukaan vaateraha hankintoihin. Hygieniaimeneihin ... ei ole merkitystä, tietysti jollakin lailla voi nyt olla, mutta pääasiassa katsoisin, että ei. (V1)

Ei merkitystä (vaatehankinnat), koska en muista, että kenenkään vaateasioissa olisin välitystilin kautta antanu (maksusitoumusta). Mutta tietysti sillä voi olla merkitystä siltä osin, että saa esimerkiksi viikoittain käyttörahan, jolla voi ostaa sen vaatteen. (V3)

Jos tarvii jotaki, niin sitte aina sumplitaan sen asiakkaan kanssa, että onko nyt rahaa vai säästetäänkö vai mitä tehdään. On sillä merkitystä. (V2)

On merkitystä ... ne on sellaisia menoeriä, että he eivät välttämättä pysty käyttörahoistaan ostamaan. (V5)

Asiakkaiden terveys ja turvallisuus. Välitystilinhoitajat kokivat, että välitystilityöllä on merkitystä asiakkaiden terveyteen ja sen kautta myös turvallisuuteen. Pääasiassa esille nousi asiakkaiden lääkkeiden turvaaminen apteekkien maksusitoumuksien avulla, mutta yksi välitystilinhoitaja kertoi, että joidenkin asiakkaiden kanssa voidaan tarvittaessa pohtia myös asumismuotoa (esimerkiksi päihdekuntoutusyksikön tarve tai vanhustenkoti). Lisäksi työntekijät kokivat välitystilin estävän taloudellista hyväksikäyttöä, ja että asiakkaiden asioiden hoitaminen antaa heille yleistä turvaa arjen sujumiseen.

Ainakin pääasialle asiakkaista on merkitystä. Että osa asiakkaista pitää niinku tukihenkilönä välitystilinhoitajaa, ja se liittyy tuohon turvallisuus-asiahankin, että joillekin se tuo sellaista turvallisuuden tunnetta, kun on joku, joka hoitaa niitä asioita. (V1)

Lääkkeisiinhan sillä on iso merkitys, elikkä turvataan lääkkeiden saanti. Ja siinä on justihin se hyvä puoli, että esimerkiksi kotisairaanhoidaja voi hakea ne lääkkeet ja apteekista tulee se lasku tai sitte asiakas hakee. Yleensä meillä on maksusitoumukset kirjoitettu apteekkiin. ... Toisaalta niiden toimintakykyä viedähän niinku osa pois, kun ne on välitystili-asiakkaita, että siinä on niinku seki. ... ainakaan sitten ei ole hyväksikäyttöä raha-asiois. (V3)

8.4 Asiakkaiden kontrollointi ja heidän itsemääräämisoikeus

Välitystilinhoitajat keskustelivat myös kontrollin merkityksestä asiakassuhteissa sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Kaikki välitystilinhoitajat kokivat työnsä lähtökohtana kontrollin, koska he hallinnoivat asiakkaiden rahoja välitystilin kautta. Heidän ei kuitenkaan ollut kovin helppo määritellä kontrollointia käytännön työssä, koska erilaiset sopimukset asiakkaiden kanssa perustuivat juuri siihen, että välitystilinhoitajat huolehtivat asiakkaiden taloudellisesta toimeentulemisestä. Kontrollointitilanteet liittyivät yleensä siihen, että jotkut asiakkaat halusivat edelleen kuluttaa tulojaan enemmän ja ostella runsaammin erilaisia asioita. Heidän kanssaan joutuu neuvottelemaan rahojen riittävydestä yhä uudelleen. Lisäksi yksi välitystilinhoitaja kertoi esimerkin, että hän asiakkaan ostosten perusteella epäili hänen taloudellista hyväksikäyttöä, ja tällaisten asioiden selvittäminen asiakkaan kanssa on myös kontrollointia. Keskustelujen avulla asiakkaiden kanssa yleensä kuitenkin päästään yhteisymmärrykseen ja voidaan miettiä eri vaihtoehtoja kuten säästämistä tai tilapäistä käyttövarojen pienentämistä. Yksi työntekijä koki kontrollin merkityksen siten, että joskus asiakkaat haluavat salata joitakin asioita.

Kyllähän meillä sellainen kontrollin rooli on, että senhän takia heidän rahat tulee meidän kautta. (V2)

Kontrolli vaikuttaa siihen, että asioita ei aina haluta kertoa, mutta jotkut kertovat kaikki asiansa ja muut eivät ota yhteyttä ollenkaan. (V1)

Jos mä kovasti kontrolloin ... että mikä mä oon niinku kontrolloimaan?
(V3)

Varmaan siinä se vuorovaikutus on sellainen tärkeä asia ... kuitenkin kaikkein tärkein on se, että esimerkiksi vuokrat ja tällaiset tulee maksettua. Siin joutuu kuitenkin aika paljonkin kontrolloimaan sitä asiakasta, jos se asiakas haluis vain käyttää sitä rahaa ties mihin, niin mennä välillä sanomaan, että ei nyt vain käy. (V4)

8.5 Vuorovaikutuksen ja osallisuuden merkitys

Käsittelen tässä alaluvussa välitystilinhoitajien kokemuksia asiakkuuden vuorovaikutuksen ja yhteistyön merkityksestä asiakkaiden hyvinvointiin. Koska työntekijöiden kokemukset perustuvat koko asiakaskuntaan ja asiakkaat tarpeineen ovat hyvin erilaisia, vastauksissa esiintyy kahtiajakoisuutta. Jotta tuloksia olisi helpompi lukea, olen sen vuoksi käsitellyt vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön liittyviä asioita pienempinä alaryhminä kuin asiakashaastattelujen vastaavassa kohdassa. Lisäksi tiedustelin työntekijöiden näkemyksiä asiakkaiden osallisuuteen vaikuttavista asioista.

Välitystilinhoitajat asioivat sekä puhelimitse että toimistossa asiakkaiden kanssa. Kaksi välitystilinhoitajaa olivat joskus käyneet asiakkaiden kotonakin, mutta se oli huomattavasti harvinaisempaa. Tässä alaluvussa olen poistanut sitaateista vastaajiin viittaavat tiedot, koska joissakin vastauksissa selviää työntekijöiden henkilökohtainen ammattiasema.

Jotkut asiakkaat ottavat yhteyttä jopa monta kertaa viikossa käymällä tai puhelimitse. Heille on kontakti tärkeä. Jotkut eivät ota yhteyttä ollenkaan, kunhan sovitut asiat ovat hoituneet ja suurin osa asioista hoituu ennalta sovitun mukaisesti. Asiakkaan kotona en käy. ... Mä ajattelen työnkuvaani, että kun oon toimistosihteerä, niin ehkä se on sitte enemmän sosiaalityöntekijän asia mennä asiakkaan kotia.

Ellei siinä sitten jotenkin ole sosiaalityöntekijä mukana, niin sehän on eri asia. Mutta sehän on sitten sitä sosiaalityötä. Mutta jos on pelkkä välitystiliasiakkuus, niin ei mun mielestä kyllä voi ... (mennä asiakkaiden kotiin)

Mä oon taas vähä sitä mieltä, että ehkä välitystiliasiakkaiden kotona pitäis käydä enemmän, koska sillä tavalla saa ehkä erilaisen käsityksen tai kuvan siitä asiakkaan tilanteesta ... Täs onki se, että mä oon tehnyt tätä sosiaaliohjaajan nimikkeellä. Ja onhan se pääasiallisesti sitä rahan kontrollia ja tällaista, mutta mun mielestä välitystiliasiakkuus pitäis olla joissakin tilanteissa jotakin muutakin kuin vain sitä, että sä saat aina sen rahan. Katsottais enemmänki sitä kokonaistilannetta, että voisko sielä olla jotakin sellaisia asioita, mihin pitäis puuttua ja se asiakas vois sitä kautta päästä elämässään eteenpäin.

Avoimuus, luottamus ja kuunteleminen. Kaikki välitystilinhoitajat pitivät avoimuutta ja molemminpuolisen luottamuksen syntymistä vuorovaikutuksessa erittäin tärkeinä tekijöinä, koska siten he pystyvät auttamaan asiakkaita parhaiten. Luottamuksen saavuttamisen ei tosin aina todettu olevan helppoa, kun jotkut asiakkaat välillä ihmettelivät rahan riittämättömyyttä haluttuihin asioihin. Asiakkaiden kuunteleminen oli välitystilinhoitajien mielestä välttämätöntä, koska se mahdollistaa yhteisymmärryksen syntymisen ja ongelmien miettimisen yhdessä. Myös sen vuoksi kuunteleminen todettiin välttämättömäksi, että asiakkaat pystyvät vaikuttamaan omiin asioihinsa ja heidän itsemääräämisoikeutensa tulee huomioiduksi. Kuuntelemaan pysähtymisen todettiin olevan muutenkin tärkeää, koska kaikilla asiakkailla ei ole läheisiä. Työntekijöiden mukaan jotkut asiakkaat kertovat paljon omista asioistaan ja tuntuvat kaipaavan kuuntelijaa, kun taas toiset eivät ota kontaktia lainkaan.

Mun mielestä on kaikkien asiakkaiden kanssa hyvä yhteisymmärrys, että tulemme toimeen hyvin keskenämme ja että minä hänen parhaakseen yritän toimia. ... Avoimuus ja luottamuksellisuus mahdollistavat asiakkaan tilanteen tuntemisen. Asiakkaan pitää voida luottaa, että tiedot pysyvät salassa. (V1)

Luottamuksen saaminen voi olla myös haasteellista, jos asiakas kokee, että rahaa ei ole riittävästi käytettäväksi, vaikka asiakkaan kanssa olisi keskusteltu useaan kertaan, mihin rahaa käytetään. (V4)

Se kuunteleminen on, sieltä sitten poimii ne asiat, joissa pitää tavallaan niinku auttaa ja keskustella. (V5)

Ohjaus, neuvonta ja muu tukeminen. Kaikki työntekijät kertoivat yhteistyön monien asiakkaiden kanssa sisältävän ohjausta ja neuvontaa rahaan ja talouteen liittyvissä asioissa. He olivat usein neuvotelleet asiakkaiden kanssa erilaisista hankinnoista ja rahan riittävydestä ja tehneet erilaisia suunnitelmia tarvittavia hankintoja

varten. Joitakin asiakkaita he olivat ohjanneet lisäksi myös etuuksien hakemisessa (esimerkiksi asumis-, toimeentulo- tai työmarkkinatuki). Työntekijät kertoivat myös, että he tukevat joitakin asiakkaita välillä hyvinkin erilaisissa asioissa, mutta siinä suhteessa asiakkaissa ja heidän tarpeissaan on suuria eroja.

Yritän aina neuvoa asiakkaita tekemään sellaisia järkeviä valintoja. ...Tukeminen muissa vaikeuksissa ... on merkitystä joillekin asiakkaille. Esimerkiksi tuli mieleen sellainen, kun asiakas oli yrittänyt itsemurhaa ja hän otti yhteyttä ja uskoutui ja haki tukea siihen vaikeaan tilanteeseensa. (V1)

Siis varmahan, että ihan voi soittaa, onko rahaa tähän ja tarttis ja millä saataas taas jotaki ja vähennetäänkö käyttörahaa tai jotenki sitä, että saadahan niinku rahat riittämään. (V3)

Yhteistyö omaisten kanssa sekä moniammatillinen yhteistyö. Kaikki työntekijät kertoivat välitystilityön sisältävän myös moniammatillista yhteistyötä muiden asiakkaiden asioita hoitavien tahojen kanssa (Kela, toimeentulotuki, kuntoutus- ja kotipalvelu sekä kotisairaanhoidon työntekijät). Neljä välitystilinhoitajaa kertoi toimivansa jonkin verran yhteistyössä myös asiakkaiden omaisten kanssa, ja että he ottivat yhteyttä välitystilinhoitajaan, jos heillä oli huoli lähisukulaisestaan.

Mulle on ainakin tullut soittoja näistä välitystiliasiakkaista, että läheiset on soittanu ja ollu huolissaan, et jos on ollu joku akuutti päihdeongelma ja että nyt on huonossa kunnossa. Kerran oli sellainen, että asiakkaan poika soitti, että nyt tulee häätö ja sitä kautta sitten ruvettiin purkamaan sitä tilannetta. (V4)

Yhteistyö asiakkaan lähiverkoston kanssa on tärkeää, jos esimerkiksi asiakasta ei tavoiteta tai hän ei itse kykene asioimaan. Tai kun pitää saada lisätietoa. (V5)

Tehostettu kotipalvelu, niiden kanssa tehdään paljon yhteistyötä. (V2)

Osallisuus. Kaikki välitystilinhoitajat pitivät asiakkaiden osallistumista ja omatoimisuuden tukemista tärkeänä, koska he ajattelivat välitystilin myös passivoivan asiakkaita, kun heidän puolestaan tehdään asioita. Kaksi välitystilinhoitajaa kertoi, että he olivat kokeilleet joidenkin asiakkaiden kanssa asteittaista omatoimisuuden lisäämistä ja palanneet entiseen käytäntöön, jos ei kokeilu ollut onnistunut. He olivat

myös lopettaneet joidenkin asiakkaiden toivomuksista heidän asiakkuudet kokonaan, mutta siitä asiasta ei kuitenkaan aina ollut hyviä kokemuksia. Kaikki haastateltavat kertoivat, että he tarkastelevat ja päivittävät asiakassopimuksia aina asiakkaiden muuttuvien tilanteiden myötä. Yksi työntekijä koki, että asiakkaita tulisi jollakin tapaa konkreettisemmin opettaa hoitamaan asioitaan. Kun tiedustelin työntekijöiltä välitystiliasiakkuuden merkitystä asiakkaiden yhteiskunnalliseen osallisuuteen tai osallistumiseen, kaksi henkilöä ei osannut ottaa asiaan kantaa ja toiset kaksi vastasivat kielteisesti. Yksi haastateltava totesi välitystilin edistävän asiakkaiden yhteiskunnallista osallisuutta ja perusteli asiakkaiden pystyvän paremman rahan hallinnan avulla osallistumaan kulutukseen aikaisempaa eri tavalla. Neljän haastateltavan mielestä välitystiliasiakkuudella ei ollut merkitystä asiakkaiden harrastuksiin, mutta yksi työntekijä koki asiakkuuden tukevan harrastamista rahan riittävyys kautta. Samasta syystä kaksi haastateltavaa koki välitystilin auttavan asiakkaita myös ylläpitämään kontaktejaan eri paikkakunnilla asuviin sukulaisiin tai ystäviin, kun heillä oli varaa joskus matkustaa ja mennä tapaamaan heitä. Kukaan haastateltavista ei kokenut välitystilityöllä olevan merkitystä asiakkaiden koulutukseen tai työllistymiseen. Suurin osa asiakkaista oli eri syistä eläkkeellä olevia.

Kyllä sitä jotenki niin ajattelee itte, että jotka on välitystiliasiakkaiksi tullu, niin harvemmin ne jatkos pystyy itse hoitamaan asioitansa. Kyllä niitä sellaisia tapauksia on ollu, että on sanonu, että nyt hän hoitaa itse. Täs hiljaintainkin oli yks tapaus, mutta sitten meni muutamia kuukausia, että hän hoiti itse, niin sitten tuli häätö asunnosta, että vähä niinku huonoja kokemuksia sitä on. Että siihen pitäisi varmaanki jotenkin enemmän panostaa, että asiakasta opetettaisiin hoitamaan niitä asioita. (V1)

Mä ajattelen sitä justihin sillä, että me ollahan nuosta maksusitoumuksista luovuttu, että se asiakas saa sen (rahan) tilille. Ja jos ei sitte onnistu, niin sitten taas palatahan siihen vanhaan, mutta sovitaan kuitenkin, että kokeillahan tätä. (V3)

Mä ajattelen sen (yhteiskunnallinen osallistuminen ja osallisuus) sillä tavalla että, jos ne asiakkaan raha-asiat saadaan niin kuin paremmin pyörimään välitystilin kautta, esimerkiksi kun rahaa on kuitenkin käytössä, niin pystyy osallistumaan niin kuin eri tavalla yhteiskuntaan. Pystyy ehkä enemmän kuluttamaan tai eri tavalla kuluttamaan, kuin on aikaisemmin tehnyt. Ja ehkä se vaikuttaa niihin sosiaalisiin suhteisiin. Sillä lailla pystyy vaikka matkustamaan jonku sukulaisen luo. (V4)

8.6 Kehitysehdotukset

Haastattelun lopuksi välitystilinhoitajat keskustelivat vielä siitä, miten välitystilityötä voisi kehittää, että se tukisi asiakkaiden hyvinvointia edistämällä myös osallisuutta, omatoimisuutta ja itsenäistä suoriutumista. He pohtivat, että asiakkaita tulisi tavata säännöllisesti ja heidän kanssaan tulisi keskustella kokonaisvaltaisemmin heidän tilanteistaan. He keskustelivat, että yhteistyötä pitäisi lisätä sosiaalityöntekijöiden ja muiden asiakkaiden asioita hoitavien tahojen kanssa. Yksi työntekijä mietti, että asiakkaita tulisi jollakin tavalla konkreettisemmin harjaannuttaa hoitamaan asioitaan. Keskustelun aikana työntekijät totesivat myös välitystilinhoitajan ammattiaseman vaikuttavan tehtävään työhön, koska toimistotyöntekijän työ painottuu asiakkaiden raha-asioiden hoitamiseen. Sen he eivät kuitenkaan todenneet rajaavan pois asioiden hoitamista, vaan välitystilinhoitajat voivat tarvittaessa siirtää asioita hoidettaviksi sosiaalityöntekijöille, ja he voivat myös toimia yhteistyössä heidän kanssaan. Yksi haastateltava pohti, että asiakkaiden kanssa tulisi yhdessä suunnitella tavoitteita toiminnalle ja kirjoittaa niistä asiakassuunnitelmat, joiden toteutumista ja välitystilin jatkon tarpeellisuutta tulisi yhdessä arvioida määräajoin. Hän oli myös sitä mieltä, että asiakkaiden kotona olisi hyvä käydä joskus, koska kotikäynnin avulla voisi huomata asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota ja auttaa asiakasta pääsemään elämässään eteenpäin. He totesivat, että on myös huomioitava se seikka, että asiakkaiden erilaisten rajoitteiden vuoksi heitä kaikkia ei voi saada kykeneviksi suoriutumaan täysin itsenäisesti raha-asioidensa hoitamisessa. Lisäksi yksi välitystilinhoitaja totesi myös käytettävissä olevan työajan rajoittavan tehtävää työtä.

Haastateltavat totesivat kehittämisaiheen olevan laajan ja mielenkiintoisen ja ehdottivat vielä uutta tapaamista sen tiimoilta. He totesivat, että haastattelutilaisuus oli heille hyödyllinen myös sen vuoksi, kun he saivat vaihtaa ajatuksiaan ja kuulla toistensa toimintatapoja. Sovimme, että tapaamme seuraavana syksynä uudelleen ja jatkamme keskusteluja silloin. Tässä alaluvussa olen poistanut sitaateista vastaajiin viittaavat tiedot, koska osassa niistä selviää työntekijöiden henkilökohtainen ammattiasema.

Yhteistyö kuntoutuksen kanssa. Yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa. Toimistosihteerin välitystilin hoito painottuu raha-asioiden hoitoon. Ei voi ruveta ”sosiaalityöntekijäksi”.

Siihenhän se meidän pyrkimys on, että asiakas itse osais hoitaa raha-asiansa, ainakin osan kohdalla.

Välitystiliasiakkaan kanssa olisi tärkeää tehdä asiakassuunnitelma, johon kirjattaisiin yhteiset tavoitteet ja tarvittavat toimenpiteet. Asiakassuunnitelma olisi hyvä tarkistaa määräajoin ja arvioida välitystilin tarpeellisuutta jatkossa. Asiakkaita olisi myös hyvä tavata useammin kasvotusten, koska se voi tuoda myös enemmän luottamusta asiakassuhteeseen, kun molemmat osapuolet ovat tavanneet toisensa.

Säännölliset sovitut tapaamiset (asiakkaiden kanssa), kokonaisvaltainen keskustelu asiakkaan tilanteesta ja arjen kuulumisista. Oma työaika menee pääasiallisesti toimeentulotukien käsittelyssä.

Jatkotapaamisia välitystilinhoitajien kesken.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tarkastelen välitystiliasiakkaiden ja välitystilinhoitajien haastattelujen perusteella analysoimieni tuloksien yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia ja tuon esille päätelmiäni. Esitän alussa kuvion muodossa (Kuvio 3) heidän kokemuksiaan välitystiliasiakkuuden myötä tapahtuneista muutoksista asiakkaiden elämäntilanteissa. Arvioin tuloksia sekä ammatillisesta että yhteiskunnallisesta näkökulmasta.

ASIAKKAIDEN ERILAISET ELÄMÄNTILANTEET

fyysiset sairaudet, mielenterveysongelmat, alkoholi-ongelmat, taloudellinen hyväksikäyttö ja muut henkilökohtaiset syyt, jotka aiheuttavat kykenemättömyyttä hoitaa raha-asioita; esimerkiksi vaikeudet ymmärtämisessä tai tarvittavien taitojen puutteet (huomiot molemmissa aineistoissa)

lisäksi peliongelmat, välinpitämättömyys tai haluttomuus hoitaa omia raha-asioita sekä erilaiset yhdistelmät edellä luetelluista asioista (välitystilinhoitajien lisähuomiot)

ASIAKKAIDEN AVUN TARVE RAHA-ASIOIDEN HOITAMISESSA JA ONGELMIEN KASAANTUMINEN

maksamattomat vuokrat, sähkölaskut sekä muut laskut, vipit, laskut ulosotossa ja perintätoimistoissa, ruoan puute, taloudellisen hyväksikäytön kohteena oleminen

ASIAKKAIDEN ELÄMÄNTILANTEIDEN PARANEMINEN

TURVALLISUUDEN JA OSALLISUUDEN LISÄÄNTYMINEN

TALUDELLINEN JA TERVEDELLINEN MERKITYS

asuminen turvattu, rahan riittäminen ruokaan ja muihin kuluihin, terveyden edistäminen (lääkkeet ja muut terveydenhuollon kulut), asiakkaiden taloudellisen hyväksikäytön estäminen, toimeentulotuen tarve vähentynyt tai lakannut, joillakin asiakkailla myös säästöön rahaa tulevien yllätyksien varalle

SOSIAALINEN MERKITYS

yhteistyö, kuulluksi tuleminen ja vaikuttaminen omiin asioihin, ohjauksen ja neuvonnan saaminen, itsemääräämisoikeuden säilyminen, tukea myös muissakin kuin talouteen liittyvissä asioissa, rahan riittävyyden kautta mahdollisuus osallistua myös harrastuksiin tai matkustaa tapaamaan ystäviä ja sukulaisia

INTERVENTIO

Kuvio 3. Välitystilin eli sosiaalitoimen intervention vaikutukset asiakkaiden hyvinvointiin tutkimustulosten mukaan

Vaikka työntekijät peilasivat kokemuksiaan koko asiakaskuntaansa ja asiakkaiden vastaukset puolestaan muodostuivat ainoastaan seitsemän henkilön otoksesta, heidän antamissaan vastauksissa oli kuitenkin paljon yhtäläisyyksiä. Asumisen turvaaminen ja rahan riittäminen ruokaan, lääkkeisiin ja muihin elinkustannuksiin toivat vakautta ja turvallisuutta asiakkaiden elämään, mikä vahvistaa hyvinvointia. Alldardin (1976, 39–40) mukaan hyvinvoinnin ulottuvuuksiin kuuluvat elintaso, yhteisyssuhteet sekä itsensä toteuttamisen muodot ja elintason osatekijöitä ovat muun muassa ravinto, turvallisuus, terveys, asunto ja ansiotulot.

Välitystiliasiakkaiden taloudellinen tilanne oli monilla huomattavasti parantunut asiakkuuden myötä, vaikka tulot eivät olleet lisääntyneetkään. Kun asiakkaiden rahat ohjautuivat välitystilin kautta paremmin elämisen kustannuksiin, myös heidän toimeentulotuen tarpeet olivat huomattavasti harventuneet tai loppuneet kokonaan. Mielestäni tällä asialla on merkitystä asiakkaiden lisäksi myös yhteiskunnalle, kun toimeentulotuen maksamisessa syntyy säästöjä. Bilaletdin (2010, 11) toteaa, että välitystilien hoitaminen on kunnille resurssikysymys, mutta jos niistä luovuttaisiin, on varauduttava siihen, että sosiaalityössä joudutaan työskentelemään näiden asiakkaiden kanssa entistä enemmän. Tämän tutkimuksen tuloksena kumoutui myös yleinen käsitys siitä, että välitystiliasiakkaat ovat useimmiten myös toimeentulotuen asiakkaita.

Tutkimuksessa selvisi myös yllättävänä tuloksena kontrollin erilaiset kokemukset. Haastateltavista välitystiliasiakkaista yksikään ei kokenut olevansa kontrollin kohteena, kun taas välitystilinhoitajat kokivat kontrollin työnsä lähtökohdaksi. Jokisen (2008, 115, 119–120) mukaan annetusta tuesta seuraa aina myös kontrollia, joka näyttäytyy työntekijöiden tarkkailuna, tietojen varmistamisena ja asiakkaiden toiminnan seuraamisena. Kontrolli kuvastaa epäluottamusta, mikä voi olla uhkana työntekijän ja asiakkaan yhteistyölle. Mietin, kuinka paljon asiakkaiden vastauksiin vaikutti se, että he olivat olleet jo vuosia välitystiliasiakkaina ja tottuneet asiakkuuteen. Bilaletdin (2010, 11) kuvailee, että välitystiliasiakkaiden elämänhallinta helpottuu, kun sosiaalitoimi maksaa laskut ja loput rahat käyttövaroina heidän tileilleen. Tämän vuoksi jotkut asiakkaat eivät haluaisikaan luopua välitystilistä, eivätkä he siksi koe heidän itsemääräämisoikeuttaan loukatuksi. Välitystilinhoitajat kertoivat pyrkivänsä saavuttamaan asiakkaiden kanssa mahdollisimman avoimet ja luottamukselliset

suhteet saavuttaakseen yhteisymmärryksen ja siten suojaamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tätä työntekijöiden kuvausta tukivat asiakkaiden yksimieliset kokemukset yhteistyön avoimuudesta ja luottamuksellisuudesta välitystilinhoitajien kanssa, minkä myös uskon poistavan kontrollin tunnetta yhteistyössä.

Suurin osa haastatelluista asiakkaista kertoi saaneensa välitystilinhoitajilta ohjausta ja neuvontaa raha- ja myös muissakin asioissaan. Uskon sen vaikuttavan myös osaltaan asiakkaiden luottamuksen syntymiseen. Serowik ym. (2013, 136, 142–143) kirjoittavat 15 mielenterveysasiakkaan luottamuksen kehittymisestä heidän raha-asioiden hoitajia kohtaan, kun he osallistuivat vapaaehtoiseen raha-asioiden hallintaohjelmaan. Asiakkaiden kertoman mukaan he pysyivät ohjelmassa sen vuoksi, että he luottivat työntekijään ja huomasivat ohjelman hyödyt. Asiakkaat kertoivat, että heidän luottamuksen syntymiseen vaikuttivat muun muassa raha-asioiden hoitajan aito kiinnostus, mikä ilmeni siten, että he keskustelivat muistakin kuin heidän rahatalouteen liittyvistä asioista. Myös se, että asiakkaat saivat opastusta ja tukea järkevään rahankäyttöön sekä oman vastuun käsitteleminen herättivät luottamusta. Lisäksi jotkut asiakkaat kertoivat luottavansa työntekijään sen vuoksi, kun he eivät uskaltaneet luottaa itseensä raha-asioiden hoitamisessa.

Välitystiliasiakkaat ja välitystilinhoitajat yhtä työntekijää lukuun ottamatta eivät kokee välitystilillä olevan selkeästi yhteiskunnallista osallistumista tai osallisuutta tukevaa merkitystä. Osa asiakkaista ja työntekijöistä eivät osanneet ottaa kantaa tähän asiaan ja mietin, olinko muotoillut kysymykseni liian ympäröivästä. Käsitteimme asumisen turvaamista haastatteluissa jo aiemmin omana kohtanaan, mikä saattoi aiheuttaa sen, etteivät haastateltavat yhdistäneet sitä tähän kohtaan. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan välitystili on interventio, jonka avulla turvataan asiakkaiden asumista ja rahan riittämistä myös muihin elinkustannuksiin. Näillä asioilla on suuri merkitys asiakkaiden paremman arjen ja hyvinvoinnin vahvistumisessa, mikä puolestaan vahvistaa osallisuutta yhteiskunnassa. Juhila (2012, 51) kuvailee osallisuuden perustekijöitä ”Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastaisen kansallisen toimintasuunnitelman vuosille 2003–2005” määritelmän mukaisesti. Sen mukaan työ, toimeentulo, asunto, turvallinen ympäristö lähipalveluineen sekä sosiaalinen verkosto turvaavat ihmisen arjen ja tavanomaisen osallisuuden. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan voin todeta välitystiliasiakkuuden tuoman taloudellisen,

terveydellisen ja sosiaalisen tuen olevan merkittävä osa myös monen asiakkaan turvaverkkoa. Lisäksi Juhila (2012, 119) toteaa osallisuuden vahvistamisen alkavan asiakkaan ja työntekijän rakentavasta vuorovaikutuksesta eli dialogisesta kohtauksesta, jossa asiakkaan kertoma tieto on keskeisellä sijalla.

Syrjäytymistä määritellään myös kasautuvana huono-osaisuutena, jolloin sen syntymiseen vaikuttaa useita tekijöitä. Syrjäytyminen tapahtuu asteittain prosessina, kun ihmisen tilanne muuttuu hyvästä huonoksi ja heikko asema yhteiskunnassa pitkittyy (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 12–13). Kun välitystilin avulla on onnistuttu turvaamaan asiakkaiden rahan riittävyttä asumiseen ja muihin tärkeisiin elinkustannuksiin, se on katkaissut asiakkaita uhkaavia syrjäytymisprosesseja. Myös Juhila (2012, 55) ja Raunio (2006, 28) ovat esittäneet, että syrjäytyminen tapahtuu prosessina, jota edeltää kasautuneen huono-osaisuuden kierre. Lisäksi välitystilinhoitajat kertoivat haastattelussa, että he olivat maksusopimuksien avulla asiakkaiden kanssa onnistuneet maksamaan pois heidän velkojaan ja uusia velkoja ei enää syntynyt niissä asioissa, jotka hoidettiin välitystilin kautta. Niin välitystilityön avulla estetään myös köyhyyden syvenemistä. Köyhyys on yksi keskeisimmistä tekijöistä, joka aiheuttaa huono-osaisuutta (Juhila 2012, 55; Raunio 2006, 35; Forss & Vatula-Pimiä 2014, 137).

Aineistoissa korostuivat selvästi välitystiliasiakkaiden erilaiset rajoitteet ja elämäntilanteet sekä niistä johtuvat erilaiset tarpeet. Tämä näkyi joissakin työntekijöiden vastauksissa ”kyllä ja ei”-vastauksina samaan kysymykseen. Esimerkiksi tuen saaminen muissakin kuin vain raha-asioissa, oli joillekin asiakkaille hyvin tärkeää. He pitivät välitystilinhoitajaa tukihenkilönään ja halusivat olla häneen aktiivisesti yhteydessä tiedustellen erilaisia neuvoja, kun taas toiset asiakkaat eivät pitäneet yhteyttä lainkaan, kunhan vain käyttövarat tulivat tilille sovitusti. Kananoja ym. (2011, 128, 142) kirjoittavat sosiaalihuollon asiakkaiden yksilöllisyydestä ja heidän elämäntilanteiden ainutkertaisuudesta. Heidän mukaan jokaisella yksilöllä on erilaiset edellytykset osallistua käsittelemään omaa elämäntilannettaan, minkä vuoksi työskentelykin tulee räätälöidä asiakkaiden elämäntilanteiden, voimavarojen sekä yksilöllisten tarpeiden mukaan. Niihin vaikuttavat asiakkaiden osallisuus ja sosiaaliset tekijät. He toteavat lisäksi, että sosiaalityössä tulee huomioida myös puolustuskyvyttömiä,

syryttyjen ja vähävoimaisten ihmisten tilanteet ja pyrkiä parantamaan heidän elämänsä.

Tiedustelin haastateltavilta, miten välitystililyötä voisi kehittää, että se tukisi paremmin asiakkaiden hyvinvointia edistään myös heidän omatoimisuutta ja itsenäistä suoriutumista. Kehittämisehdotusten esittäminen oli haastavaa sekä välitystiliasiakkaille että välitystilinhoitajille. Asiakkaat totesivat olevansa tyytyväisiä ja ainoastaan yksi heistä kritisoi ihmisten vääriä käsityksiä välitystiliasiakkaiden holhouksenalaisuudesta. Hän oli kokenut tällaisen käsityksen heikentävän hänen arvostustaan ja asemaansa muiden silmissä. Hänen ei olisi periaatteessa tarvinnut kertoa asiakkuudesta kenellekään, mutta koska hän ei aina kyennyt asioimaan henkilökohtaisesti sairauksiensa vuoksi, hän joutui välillä pyytämään muita viemään laskujaan sosiaalitoimistoon maksettaviksi. Tämä asiakas toivoikin, että välitystilistä tiedotettaisiin yleisesti enemmän ja siihen liittyviä vääriä käsityksiä oikaistaisiin. Olen samaa mieltä hänen kanssaan tiedotuksen tärkeydestä ja sosiaalitoimistojen nettisivuilla olisikin hyvä olla kuvaus myös välitystilistä ja asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. Käsitykseni mukaan kovinkaan monien sosiaalitoimistojen nettisivuilla ei ole kuvausta välitystilistä.

Välitystililyön kehittäminen asiakkaiden lisääntyvän omatoimisuuden ja itsenäisen suoriutumisen näkökulmasta osoittautui moniulotteiseksi asiaksi, koska välitystilinhoitajat totesivat asiakkaiden toimintakykyyn vaikuttavan monet erilaiset tekijät (kuten sairaudet, alkoholiongelmat ja muut kykenemättömyyttä aiheuttavat tekijät). Juuri näiden asiakkaiden erilaisten rajoitteiden vuoksi työntekijöiden mielestä on oltava realistinen ja tiedostettava, että kaikkia asiakkaita ei ole mahdollista saada kykeneviksi suoriutumaan täysin itsenäisesti omien raha-asioiden hoitamisessa. Lisäksi työntekijät totesivat, että asiakkaiden tilanteisiin pitäisi ehtiä perehtymään paremmin, ja että myös välitystilinhoitajan ammattiasemalla on merkitystä tehtävään työhön. Yksi haastateltava totesikin, että kun välitystilinhoitajan työtä tekee toimitustyöntekijä, työ painottuu asiakkaiden raha-asioiden hoitamiseen. Haastateltavat totesivat kuitenkin, että tarvittaessa työtä voi täydentää sosiaalityöntekijöiden yhteistyön avulla ja siirtää sosiaalityötä vaativat asiat heille. Esimerkiksi Helsingin Läntisellä sosiaaliasemalla on käytössä ”Huoliseula” -lomake etuuskäsittelijöille ja

toimistosihiteereille, mitä voi käyttää huolen puheeksi ottamisen apuvälineenä (Helsingin kaupunki, [16.4.2016]). Uskon vastaavanlaisen lomakkeen käyttöönottamisen sosiaalitoimistoissa selventävän ja yksinkertaistavan välitystilityön ja sosiaalityön yhteistyökäytäntöjä. Keskustelujen aikana välitystilinhoitajat miettivät sitäkin, voivatko he mennä asiakkaiden koteihin, jos he esimerkiksi epäilevät, että kaikki asiat eivät ole kunnossa. Tämä on mielestäni yksi hyvä esimerkki tilanteista, jolloin välitystilinhoitaja ja sosiaalityöntekijä voivat toimia yhteistyössä ja hoitaa asian yhdessä.

Eräs työntekijä totesi asiakassuunnitelmien tekemisen ja niiden säännöllisen arvioimisen asiakkaiden kanssa olevan lähtökohta heidän omatoimisuuden edistymiselle ja toinen haastateltava totesi, että yhteistyön lisääminen muiden tahojen kanssa olisi myös tarpeen. Rantasalmen (2008, 15–16, 23) mukaan aikuissosiaalityön työotteen tulisi heti alusta alkaen perustua asiakkaiden kanssa pitkäjänteiseen suunnitteluun, mikä tarkoittaa suunnitelmien tekemistä ja niiden kirjaamista. Suunnittelemisen avulla asiakkaan on helpompaa hahmottaa omaa tilannettaan ja vaihtoehtojaan. Yhdessä suunnittelemisen antaa asiakkaalle myös osallistumisen tunteen sekä tietoisuuden, että omaan elämään voi itse vaikuttaa ja saada tarvittaessa tukea. Aikuissosiaalityön tarkoitus onkin saada asiakas itse ajattelemaan ja toimimaan, mikä tukee hänen omatoimisuutta ja toimintakykyä. Lisäksi Rantasalmi kehittäisi suunnitelmallisuutta vielä lisääntyvällä moniammatillisuudella sekä asiakaslähtöisyydellä. Myös Kuvaja ym. (2007, 3-5) toteavat suunnitelmallisuuden tärkeyden ja siinä tilannearvioiden tekemisen asiakkaiden kanssa keskeisiksi tekijöiksi. Tilannearviossa kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa kokonaisvaltaisesti hänen elämäntilanne, olosuhteet, voimavarat sekä vahvuudet. Tilannearviot toimivat tavoitteiden suunnittelemisen perustana, ja niitä voidaan tehdä tarvittaessa aina uudelleen.

Työntekijät keskustelivat myös rohkeammista asiakkaiden oman suoriutumisen kokeiluista esimerkiksi maksusitoumuksia vähentämällä niin, että asiakkaat yrittäisivät itse saada rahat riittämään ostoksiinsa. Mikäli kokeilu ei onnistu, voi aina tarvittaessa palata entiseen käytäntöön tai sen onnistuessa edetä pala palalta kohti asiakkaan omatoimisempaa suoriutumista. Jotkut kehitysehdotukset puolestaan vaativat laajempia keskusteluja ja kannanottoja välitystilityön ja aikuissosiaalityön kesken. Esimerkiksi asiakkaat, joilla on vakavia päihdeongelmia, tarvitsisivat raha-asioiden

hoitamisen avun lisäksi apua myös päihdeongelmien hoitamiseen, jotta he pääsisivät tilanteissaan eteenpäin. Mönkkösen (2007, 148) mielestä motivoituminen ja sen ylläpitäminen jäävät liiaksi asiakkaan omalle vastuulle. Koska tilannearvioiden ja asiakassuunnitelmien tekeminen asiakkaiden kanssa on sosiaalityötä, tulisi välitystiliasiakkaiden kanssa tehdä myös siltä osin sosiaalityötä.

Haastattelujen perusteella välitystilityö sisältää vuorovaikutuksen myötä monenlaisia sosiaalityön tehtäviä kuten ohjausta ja neuvontaa, sosiaalisen tuen antamista, vuorovaikutuksen dialogisuudesta huolehtimista sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioimista. Bilaletdin (2010, 11–12) toteaa, että välitystilityöhön sisältyy aina myös sosiaalityön ulottuvuus, ja sen tärkeä tavoite on edistää asiakkaan omatoimisuutta. Näiden haastattelujen yhteisenä johtopäätöksenä toteankin, että välitystilityö tukee asiakkaiden hyvinvointia. Välitystilityöllä osoittautui tutkimustulosten mukaan olevan taloudellisen tuen lisäksi monille asiakkaille myös terveydellistä ja sosiaalista tukea antavia merkityksiä. Nämä puolestaan lisäävät turvallisuuden tunnetta ja osallisuutta heidän elämässään. Lisäksi kaikki haastatellut asiakkaat kertoivat olevansa välitystiliasiakkaina omasta tahdostaan, joten he eivät kokeneet asiakkuuden olevan heille pakkopullaa.

Fokusryhmähaastattelussa käydyt keskustelut antoivat välitystilinhoitajille vinkkejä käytännön työhön ja innostusta yhteistyöhön jatkossakin, mikä ilmenee myös heiltä pyytämässäni palautteissa. Sovimme, että kokoonnumme muutaman kuukauden kulluttua uudelleen keskustelemaan ja miettimään välitystilityötä ja sen kehittämistä.

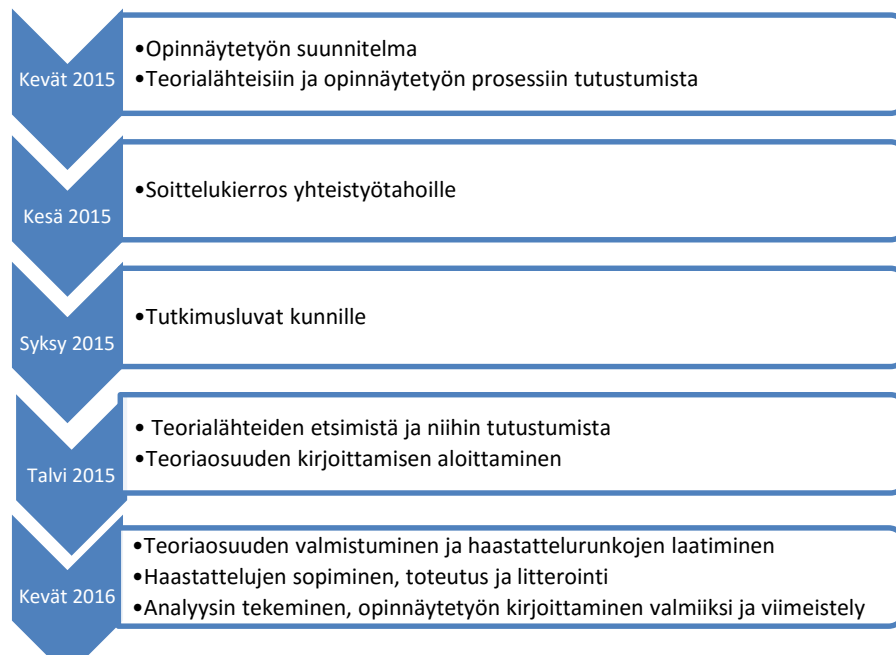
Siis mä haluaisin, että olis jatkoski tällainen välitystilinhoitajien kokoon-tuminen, missä sais miettiä asioita ... täs oppii kaikkia uutta.

Olisi ollut kiva jutella enemmänkin näiden kahden muun kunnan välitystiliasioita hoitavien kanssa. Olisi hyvä saada enemmänkin ajatuksia/ideoita miten toteuttaa käytännössä tiettyjä juttuja.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli iso kokonaisuus, joka sisälsi paljon suunnitelmallisuutta, aikataulutusta, välillä epävarmuuden sietämistä sekä onnistumisen iloa. Aiheen päättäminen ja kirjallisen suunnitelman tekeminen keväällä 2015 konkretisoivat opinnäytetyön tekemisen, minkä jälkeen se on ollut ajatuksissa jatkuvasti. Muut koulutyöt ja tentit vaativat oman aikansa, minkä vuoksi opinnäytetyön tekeminen oli mielestäni haasteellista aikatauluttaa niiden lomaan. Sosionomi-opiskeluni aikana olen ollut mukana myös työelämässä ja totean, että näiden palikkojen yhteensovittaminen on kasvattanut pitkäjänteisyyttä ja itsekuria.

Jotta opinnäytetyön tekeminen oli mahdollista, kartoitin ensin yhteistyökumppanit ja hain tutkimusluvat. Sen jälkeen aloitin teoriaosuuden kirjoittamisella ja huomasin, että välitystiliä koskevan kirjallisen materiaalin löytäminen oli vaikeaa, koska siitä on vain hyvin vähän kirjoitettu. Muut tarvittavat teorialähteet löytyivät onneksi helposti. Opinnäytetyön tekemisen suurin työmäärä ajoittui minulla loppuvuoteen 2015 jatkuen siitä opinnäytetyön valmistumiseen eli toukokuun 2016 puoliväliin saakka. Tuota aikaa voinkin kuvailla hyvin opinnäytetyö-keskeiseksi elämäksi. Kerron opinnäytetyöni prosessin aikajänteestä tarkemmin kuvion avulla (Kuvio 4).



Kuvio 4. Opinnäytetyön prosessi

Pohdin millaisia asiakkaiden tutkimustulokset olisivat olleet, jos haastatteluihin olisi osallistunut myös sellaisia henkilöitä, joiden asiakkuudet olivat kestäneet alle vuoden. Tai jos tutkimuksessa olisi ollut laajempi otos vain yhden kunnan asiakkaita. Tässä tutkimuksessa asiakassuhteet olivat kestäneet haastateltavien kertoman mukaan 3 – 18 vuotta, ja mietin, kuinka paljon tottumus vaikutti siihen, etteivät asiakkaat kokeneet olevansa ollenkaan kontrollin kohteina. Yleisesti heidän antamiensa kuvauksien perusteella, he olisivat mielestäni voineet olla minkä tahansa näiden kolmen kunnan asiakkaista, mikä antoikin mielestäni tasavertaisen kuvan heidän saamistaan palveluista näissä kolmessa eri kunnassa.

Sekä asiakkaat että työntekijät kokivat välitystilin tarjoaman tuen asiakkaiden hyvinvointia tukevaksi. Koska tuella osoittautui olevan taloudellista, terveydellistä ja sosiaalista merkitystä, nämä edistävät asiakkaiden elämän turvallisuutta ja osallisuutta. Tuen tarpeiden painotukset eri asiakkailla olivat osaksi erilaisia riippuen heidän toimintakyvyn eroista ja erilaisista elämäntilanteista. Tämän tutkimuksen avulla selvitettiin välitystilin merkitystä ja miten sitä voisi kehittää työn kannalta edistämään asiakkaiden hyvinvointia ja itsenäisempää suoriutumista. Siihen välitystilinhoitajilla olikin monia hyviä ja huomionarvoisia ehdotuksia, mutta tämä selvitys on kuitenkin vain osa kokonaisuutta. Sen vuoksi olisikin mielestäni hyvä tutkia erikseen välitystiliasiakkaiden toimintakyvyn erilaisia rajoitteita ja heidän erilaisia elämäntilanteitaan. Niiden asioiden tarkempi selvittäminen antaisi tarvittavaa tietoa heidän kokonaisvaltaisen tuen tarpeista ja mahdollisuuksista kuntoutua suoriutumaan elämässään itsenäisemmin.

Koska välitystili on aika huonosti tunnettu sosiaalitoimen intervention muoto, uskon tämän opinnäytetyön antavan monipuolista tietoa siitä kenelle tahansa. Toivon näiden tietojen hyödyttävän erityisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja opiskelijoita sekä muita yhteistyökumppaneita. Toivon, että tämä opinnäytetyö antaa näkökulmia myös kunnille välitystilityön ohjeistuksien laatimiseen laajemminkin kuin vain rahavarojen käsittelyn osalta. Haastatteluista saadun tiedon sekä teoretiedon avulla onnistuin mielestäni kokoamaan monipuolisen tietopakettin, joka selkeyttää välitystilin merkitystä muun hyvinvointityön joukossa.

Koska fokusryhmähaastattelussa keskusteltiin välitystilin merkityksen lisäksi myös työn kehittämistä, välitystilinhoitajille virisi kiinnostus kehittää työtä yhdessä.

Kaikki tilaisuuteen osallistuneet pitivät osaamisen jakamista tärkeänä ja halusivat jatkossakin tehdä yhteistyötä. Kun sosiaalityö kehittyy yhteiskunnan muutoksien ja tarpeiden myötä, tulee mielestäni myös välitystilityökin kehittyä. Lisäksi uusi sosiaalihuoltolaki velvoittaa arvioimaan oikeanlaiset toimintatavat, jotka oikea-aikaisesti ja riittävästi turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin.

Erityisesti teoriaosaa kirjoittaessani mietin asiakkaiden toimintakykyyn vaikuttavia asioita ja niiden syy-yhteyksiä. Uskon lisääntyneen tiedon syventäneen ymmärtämystäni ihmisten ja asiakkaiden erilaisuudesta. Mietin myös sosiaalityön ydintä; vaikka kaikkea ei aina saakaan täysin korjatuksi, ei saa kuitenkaan koskaan luopua paremman toivosta. Siihen meidän tulee aina uskoa, että saamme myös asiakkaamme uskomaan parempaan tulevaisuuteen.

LÄHTEET

- A 30.3.2001/ 322. Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä.
- Aalto, R. 2006. Työelämän selviytymisopas: Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Jyväskylä: WSOY.
- Ahola, K. 2011. Tue työkykyä: käsikirja esimiestyöhön. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Alila, A., Gröhn, K., Keso, I. & Volk, R. 2011. Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintaminen. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:1. [Viitattu 4.1.2016]. Saatavana: <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/112317/URN:NBN:fi-fe201504224532.pdf?sequence=1>
- Allardt, E., 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Askheim, O. P. 2003. Empowerment as Guidance for Professional Social Work: An Act of Balancing on a Slack Rope. European Journal of Social Work 6(3), 229–240.
- Bilaletdin, S. 30.3.2010. Sosiaaliasiamiehen selvitys kunnanhallituksille vuodelta 2009. [Verkkójulkaisu]. Kouvola: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy (SOCOM). [Viitattu 24.1.2016]. Saatavana: http://socom.web31.neutech.fi/wp-content/uploads/2015/08/2009_RAPORTTI.pdf
- Ehdotus menettelytavoista edunvalvonnan tarpeen arvioimisessa. 2009. [Verkkójulkaisu]. Itä-Suomen lääninhallituksen maistraattien kehittämissyksikkö. [Viitattu 28.1.2016]. Saatavana: <http://www.maistraatti.fi/Documents/Holhoustoimi/Ehdotus%20menttelytavoista%20edunvalvonnan%20tarpeen%20arvioimisessa.pdf?epslanguage=fi>
- Elintavat ja elinympäristö. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 29.12.2015]. Saatavana: <http://stm.fi/elintavat-ja-elinymparisto>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. p. Jyväskylä: Vastapaino.
- Flick, U. 1998. An introduction to qualitative research. London: Sage.
- Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. 5. uud. p. Helsinki: EDITA.

- Hannikainen-Ingman, K., Kuivalainen, S. & Sallila, S. 2013. Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa: S. Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla: Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 9/2013, 81–112. [Viitattu 26.4.2016]. Saatavana: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf?sequence=1
- Heimo, T. & Einemäki, P. 23.2.2012. Sosiaaliamiehen selvitys sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä vuonna 2011: Kangasalan, Lemppälän, Nokian, Pirkkalan, Pälkäneen, Tampereen, Valkeakosken, Vesilahden ja Ylöjärven kunnanhallituksille. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Sosiaaliamiehet. [Viitattu 27.1.2016]. Saatavana: http://www.tampereenseutu.fi/@Bin/2105497/47%A7_Sosiaaliamiehen_selvitys_2011.pdf
- Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes. Tutkimuksia 123. Helsinki.
- Helsingin kaupunki. Ei päiväystä. Huoliseula etuuskäsittelijälle/toimistosihteerille: Haagan huoliseula. [Verkkosivu]. [Viitattu 16.4.2016]. Saatavana: http://r.search.yahoo.com/_ylt=A7x9Un73RhJXJQUAlguHLqx.;_ylu=X3oDMT-ByZWJ1c203BHNIYwNzcgRwb3MMDMgRjb2xvA2lyMgR2dGlkAw--/RV=2/RE=1460844407/RO=10/RU=https%3a%2f%2fwww.innokyla.fi%2fdocuments%2f190205%2f4faea8ac-577b-4561-80c9-60749ec40a72/RK=0/RS=o43UKyrk3HfS4EHyJhWY3NgEuPY-
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Jyväskylä: Kirjayhtymä.
- Holopainen, O & Jäppinen, N. 2010. Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 11.3.2016]. Saatavana: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21811/opinayte.holopainen.jappinen.pdf?sequence=1>
- Huono-osaisuuden ylisukupolvisuus. 4.12.2014. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 18.1.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointipolitiikka/elinolot-ja-hyvinvointi/syrjailyminen-ja-osallisuus/nuorten-syrjailyminen/huono-osaisuuden-ylisukupolvisuus>
- Hänninen, S. & Karjalainen, J. 2007. Tarve harkinnassa. Teoksessa: S. Hänninen, J. Karjalainen & K-M. Lehtelä (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES), 157–191.

- Isola, A-M. 2014. Köyhien tulkintoja sairauden ja terveyden sosiaalisista tekijöistä. Teoksessa: A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Juva: PS-kustannus, 271–295.
- Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa: A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110–144.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, K. 2012. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 4. p. Jyväskylä: Vastapaino.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2011. Sosiaalityön käsikirja. 3. uud. laitos. Helsinki: Tietosanoma.
- Karjalainen, J. 2005. Sivutietoa. Teoksessa: S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti (toim.) Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (STAKES), 319–335.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY.
- Kuula, A. 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa: J. Hallamaa, V. Launis, S. Lötjönen & I. Sorvali (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura, 124–140.
- Kuvaja, A., Luhtasela, L., Mustonen, T., Borg, P. & Liukonen, R. 2007. Aikuissosiaalityön tilannearvio-opas. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:6. [Viitattu 23.1.2016]. Saatavana: <http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/0d7d74804a1563bd9512f5b546fc4d01/tilannearvio-opas.pdf?MOD=AJPE-RES&CACHEID=0d7d74804a1563bd9512f5b546fc4d01>
- Kähäri-Wiik, K., Niemi, A. & Rantanen, A. 2007. Kuntoutuksella toimintakykyä. 5. uud. p. Helsinki: WSOY.

- Kärki, J., Tossavainen, P. & Väyrynen, R. 2009. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista: Aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Yliopistopaino. Raportti, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 24/2009. [Viitattu 10.3.2016]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80224/aead9cde-6371-4646-a346-570454a42ff8.pdf?sequence=1>
- Köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vastainen kansallinen toimintasuunnitelma 2003-2005. 2003. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2003:23.
- L 6.6.2003/434. Hallintolaki.
- L 11.5.2007/568. Kansaneläkelaki.
- L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.
- L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.
- L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.
- L 30.12.2002/1290. Työttömyysturvalaki.
- Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikonen, P. 2010. Mitä on syrjäytymisen vastainen työ?. Teoksessa: T. Laine, S. Hyväri & P. Vuokila-Oikonen (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 9-25.
- Laitinen, M & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 7-15.
- Lister, R. 1998. In from the Margins. Citizenship, Exclusion and Inclusion. Teoksessa: M. Barry & C. Hallet (toim.) Social Exclusion and Social Work. Issues on Theory, Policy and Practice. Dorset: Russel House Publishing, 26-38.
- Maistraatti. Ei päiväystä. Edunvalvonnan tarve ja sen järjestäminen. [Verkkosivusto]. [Viitattu 27.1.2016]. Saatavana: <http://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhoustoimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/>
- Mikkonen, J. & Typpö, A. (toim.) 2009. Köyhyydestä 1. Teoksessa: J. Mikkonen & A. Typpö (toim.) Rikas runo: Sanoja köyhyydestä. Helsinki: Avain, 78.
- Mitä työkyky on?. 6.3.2014. [Verkkosivusto]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 30.12.2015]. Saatavana: http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/Sivut/default.aspx

- Moilanen, P & Rähkä, P. 2010. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 46–69.
- Mäntyranta, T. & Kaila, M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. [Verkkoartikkeli]. Duodecim 2008; 124, 1507–1513. [Viitattu 16.4.2016]. Saatavana: <http://www.ebm-guidelines.com/xmedia/duo/duo97349.pdf>
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Niemelä, P. 2011. Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa: A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–43.
- Osallisuus syrjäytymisen vastaparina. 29.6.2015. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 7.1.2016]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointipolitiikka/elinolot-ja-hyvinvointi/syrjaitymien-ja-osallisuus/osallisuus-syrjaitymisen-vastaparina>
- Palonsuo, H., Koskinen, S., Lahelma, E., Prättälä, R., Sihto, M., Keskimäki, I., Ostamo, A., Martelin, T., Talala, K., Hyvönen, E. & Linnamäki E. 2007. Terveyden eriarvoisuus Suomessa: Sosioekonomisten terveyserojen muutokset 1980 – 2005. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:23. [Viitattu 7.1.2016]. Saatavana: <http://www.thl.fi/attachments/kouluterveyskysely/Julkaisuja/passthru.pdf>
- Peltola, A. 2012. Osaamisen kehittyminen yleisen edunvalvonnan työssä ja työyhteisössä. [Verkkojulkaisu]. Itä-Suomen yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Pro gradu-tutkielma. [Viitattu 11.3.2016]. Saatavana: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20130175/urn_nbn_fi_uef-20130175.pdf
- Piispa, M. 2010. Välitystili elämäntiedon tukena. [Verkkojulkaisu]. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 11.3.2016]. Saatavana: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17427/Mirja%20Piispa%20Opinnaytetyo%202010.pdf?sequence=1>
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca. Ei päiväystä. Dialogisuus. [Verkkosivusto]. [Viitattu 23.1.2016]. Saatavana: <http://www.aikuissosiaalityo.fi/aikuissosiaalityo/dialogisuus>

- Raijas, A. 2011. Arjen hyvinvointi: Toiminnan merkitys arjen hyvinvoinnissa. Teoksessa: J. Saari (toim.) Hyvinvointi: suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 243–263.
- Rantala, K. 2007. Syrjäytyneille turvaa vai tuomioita?. Vaietut vankilakierteet ja vastuun jakautuminen. Teoksessa: K. Rantala & P. Sulkunen (toim.) Projektityhteiskunnan käänköpuolia. 2. p. Helsinki: Gaudeamus, 207–227.
- Rantasalmi, S. 2008. Aikuissosiaalityön suunnitelmallisuus – kehittämistyön suuntaviivoja. Teoksessa: K. Huotari & J. Hurtig (toim.) Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Palmenia, 13–24.
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen: Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. uud. laitos. Helsinki: Gaudeamus.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Sacks, D., Das, D., Romanick, R., Caron, M., Morano, C. & Fahs, M. 2012. The Value of Daily Money Management: An Analysis of Outcomes and Costs. [Verkkoartikkeli]. Journal of Evidence-Based Social Work 9 (5), 498–511. [Viitattu 22.2.2016]. Saatavana Tampere University -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Sahala, H. 27.1.2000. Asiakkaiden omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa. [Verkkosivusto]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Yleiskirje 4/80/2000. [Viitattu 24.1.2016]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2000/Sivut/Y4802000-asiakkaiden-omien-rahavarojen.aspx>
- Serowik, K., Bellamy, C., Rowe, M. & Rosen, M. 2013. Subjective Experiences of Clients in a Voluntary Money Management Program. [Verkkoartikkeli]. American Journal of Psychiatric Rehabilitation 16, 136–153. [Viitattu 22.2.2016]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Ei päiväystä. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisyminen. [Verkkosivusto]. [Viitattu 17.1.2016]. Saatavana: <http://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy>
- Suvikas, A., Laurell, L. & Eskola, P. 2015. Elämän kulku: Lähihoitaja kasvua tuke-
massa. Helsinki: EDITA.
- Suvikas, A., Laurell, L. & Nordman, P. 2013. Kuntouttava lähihoito. Helsinki: EDITA.

- Säkylä: Terveys ja perusturva. Ei päiväystä. Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki: Välitystiliasiakkuus. [Verkkosivusto]. Säkylä. [Viitattu 27.1.2016]. Saatavana: <http://www.sakyla.fi/fi/terveys-ja-perusturva/perusturva/sosiaali-ja-perhepalvelut/aikuissosiaality-ja-toimeentulotuki>
- Taskinen, S. 2001. Mitä tarkoitetaan lasten ja nuorten syrjäytymisellä. Teoksessa: S. Taskinen (toim.) "Huono ennuste". Mitä on lasten ja nuorten syrjäytyminen? Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Aiheita 10/2001, 4-15.
- Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystalvet. 2011. [Verkkosivusto]. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM raportteja 10/2011. [Viitattu 10.1.2016]. Saatavana: https://www.tem.fi/files/29341/TEM_raportti_10_2011.pdf
- Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. 2010. Johdanto. Teoksessa: M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveystalvet ja hyvinvoinnin laitos, 10–18.
- Vastamäki, J. 2009. Sense of Coherence and Unemployment. [Verkkosivusto] Nuremberg: University of Erlangen-Nuremberg. The school of Business and Economics & Kuopio: University of Kuopio. Faculty of Social Sciences. Academic dissertation. [Viitattu 28.12.2015]. Saatavana: <http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2009/isbn000-000-00-0000-0.pdf>
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vuori-Kemilä, A., Stengård, E., Saarelainen, R. & Annala, T. 2010. Mielenterveys ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. 4.-5. p. Helsinki: WSOY.
- Väestön toimintakyky. 30.11.2014. [Verkkosivusto]. Helsinki: Terveystalvet ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu 29.12.2015]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/vaeston-toimintakyky>
- Väisänen, R. 2007. Sosiaalipedagoginen työote aikuissosiaalityössä. Teoksessa: J. Hämäläinen & E. Nivala (toim.) Sosiaalipedagoginen aikakauskirja: Vuosikirja 2007. Kuopio: Suomen sosiaalipedagoginen seura ry, 167–195.
- Wilkinson, R. & Pickett, K. 2009. The Spirit Level: Why Equality is Better for Everyone. Penguin books.

LIITTEET

Liite 1. Informaatiolomake

Liite 2. Teemahaastattelurunko asiakkaiden haastatteluun

Liite 3. Teemahaastattelurunko välitystilien hoitajille

Liite 4. Suostumuslomake

Liite 1. Informaatiolomake.

TIEDOTE haastatteluun osallistujalle

Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja teen opinnäytetyötä, jossa tutkin välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin. Samalla toivon tutkimuksen tuovan kehitysideoita käytännön työskentelyyn. Tutkimuksessani haastattelen sekä välitystili-asiakkaita että työntekijöitä kolmen eteläpohjalaisen kunnan alueella.

Tutkimuksessa noudatan vaitiolovelvollisuutta siten, että en luovuta mitään haastattelun materiaaleja ulkopuolisille eikä opinnäytetyöstä voida tunnistaa haastateltavia. Muutan osallistujien nimet eikä kerro heidän kotipaikkakuntia. Myöskään yhteistyökuntia en kerro nimeltä ja tutkimusalueeksi ilmoitan ainoastaan kolme eteläpohjalaista kuntaa. Haastateltavien välitystili-asiakkaiden sukupuolen ja iän haluan kuitenkin säilyttää todellisina.

Haastattelut haluan nauhoittaa, että voin kirjoittaa ne tekstiksi ja näin varmistaa oikeanlaiset tulkinnat. Opinnäytetyön valmistuttua hävitän kaikki tutkimusaineistot. Tutkimustulokset julkaistaan opinnäytetyössäni, jonka on tarkoitus valmistua viimeistään syksyllä 2016.

Kiitän osallistumisestanne. Mielipiteenne ovat arvokkaita!

Yhteistyöterveisin

Jaana Jaskari
sosionomiopiskelija

Liite 2. Teemahaastattelurunko asiakkaiden haastatteluun.

1. Taustatiedot

- etunimi
- ikä
- asiakkuuden kesto
- välitystilille maksettavat etuudet
- omalle tilille maksettavat etuudet / tulot

2. Elämäntilanne ennen ja jälkeen välitystiliasiakkuutta

- Millainen asia / asiat saivat aikaan sen, että tarvitsit tukea raha-asioiden hoitamisessa?
- Elämäntilanne nyt? Millaisia muutoksia e. m. asioissa on tapahtunut?

3. Välitystiliasiakkuuden merkitys hyvinvointiin

- Mieti seuraavia hyvinvoinnin tekijöitä ja asiakkuutesi merkitystä niihin.

a) Mihin asioihin olet mielestäsi saanut tukea tai turvaa ja miten?

b) Mihin asioihin asiakkuudellasi ei mielestäsi ole merkitystä tai et osaa sanoa?

ruoka, asuminen, rahan riittäminen ja toimeentulo, terveys, vaatteet ja muut kauppa-asiat, hygienia, turvallisuus, koulutus tai työ

4. Välitystiliasiakkuuden merkitys osallisuuteen

- Mieti seuraavia hyvinvoinnin (osallisuuden) tekijöitä ja asiakkuutesi merkitystä niihin.

a) Mihin asioihin olet mielestäsi saanut tukea tai turvaa ja miten?

b) Mihin asioihin asiakkuudellasi ei mielestäsi ole merkitystä tai et osaa sanoa?

kontaktini ystäviin tai sukulaisiin, välitystilin hoitajan yhteistyö läheisten tai asiointani hoitavien muiden tahojen kanssa, harrastukset ja vapaa-aika, ohjaus ja neuvonta rahan ja talouteeni liittyvissä asioissa, ohjaus ja neuvonta muissa asioissa, tukeminen vaikeuksissa, tavoitteiden suunnitteleminen välitystilin hoitajan kanssa, oman osallistumiseni lisääntyminen ja siinä tukeminen, yhteiskuntaan kuulumisen merkitys (yhteiskunnallinen osallistuminen)

5. Vuorovaikutus

- Miten asioit välitystiliasioissa?
- Millaisena koet yhteistyönne?

avoimuus, luottamus, kontrollin rooli yhteistyössä (valvonta), kuulluksi tuleminen, oma vaikuttaminen asioihin, asiakkuuden kokeminen (oma halu, pakko)

6. Kehitysehdotuksia

Kerro vielä ajatuksiasi siitä, millä tavalla välitystilityöskentelyä voisi kehittää, että se tukisi paremmin hyvinvointiasi ja edistäisi omaa osallistumistasi tai itsenäistä suoriutumistasi?

7. Lopuksi

Voit myös esittää muita mieleesi heränneitä aiheeseen liittyviä ajatuksia.

Liite 3. Teemahaastattelurunko välitystilienhoitajille.

1. Taustatiedot

- nimi
- ammattinimike
- kauanko olet hoitanut välitystilejä?
- välitystiliasiakkaiden määrä tällä hetkellä
- heistä miehiä / naisia
- asiakkaiden ikäjakauma (nuorin ja vanhin)
- pisin välitystiliasiakkuuden kesto

2. Asiakkaiden elämäntilanteet ennen ja jälkeen välitystiliasiakkuutta

- Kuvaa syitä, minkä vuoksi asiakkaiden kanssa on päädytty välitystiliasiakkuuteen.
- Onko asiakkailla ollut yksi vaiko useampia syitä?
- Millaisia muutoksia olet huomannut tapahtuvan asiakkaiden tilanteissa välitystiliasiakkuuden jälkeen?

3. Välitystilityöskentelyn merkitys asiakkaiden hyvinvointiin

- Mieti seuraavia hyvinvoinnin osatekijöitä ja välitystilityöskentelyn merkitystä niihin.

a) Mihin asioihin välitystilityöskentelyllä on mielestäsi merkitystä ja miten?

b) Mihin asioihin välitystilityöskentelyllä ei mielestäsi ole merkitystä tai et osaa sanoa?

ruoka, asuminen, rahan riittäminen ja toimeentulo, terveys, vaatteet ja muut kauppa-asiat, hygienia, turvallisuus, koulutus tai työ

4. Välitystilityöskentelyn merkitys asiakkaiden osallisuuteen

- Mieti seuraavia osallisuuden (hyvinvoinnin) tekijöitä ja välitystilityöskentelyn merkitystä niihin.

a) Mihin asioihin välitystilityöskentelyllä on mielestäsi merkitystä ja miten?

b) Mihin asioihin välitystilityöskentelyllä ei mielestäsi ole merkitystä tai et osaa sanoa?

asiakkaan kontaktit ystäviin tai sukulaisiin, välitystilin hoitajan yhteistyö asiakkaan verkoston kanssa, harrastukset ja vapaa-aika, asiakkaan kuunteleminen, ohjaus ja neuvonta rahaan ja talouteen liittyvissä asioissa, ohjaus ja

neuvonta muissa asioissa, asiakkaan tukeminen vaikeuksissa, yhteisymmärrys, asiakkaan vaikuttaminen omiin asioihinsa, tavoitteiden suunnitteleminen yhdessä, asiakkaan osallistaminen ja omatoimisuuden tukeminen, yhteiskunnallisen osallisuuden / osallistumisen lisääntyminen

5. Vuorovaikutus

- Millainen on vuorovaikutuksen merkitys välitystilityöskentelyssä ja miten se käytännössä toteutuu?
- Millainen merkitys on avoimuudella ja luottamuksella?
- Millainen rooli kontrollilla on työssäsi ja sen vaikutus avoimuuteen ja luottamukseen? Miten koet näiden toteutuvan käytännössä?

6. Kehittäminen

Kerro vielä ajatuksiasi siitä, miten välitystilityöskentelyä voisi kehittää edistämään asiakkaan hyvinvointia, osallisuutta, omatoimisuutta ja itsenäistä suoriutumista?

7. Lopuksi

Voit myös esittää tapaamisen yhteydessä mieleesi heränneitä aiheeseen liittyviä kysymyksiä muille.

Liite 4. Suostumuslomake.

SUOSTUMUS

Haastattelun tietoja käytetään luottamuksellisesti opinnäytetyöhön, josta haastateltavaa on informoitu. Haastattelumateriaaleja ei luovuteta ulkopuolisille eikä opinnäytetyöstä voida tunnistaa haastateltavia. Haastattelujen kaikki materiaalit hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi halutessaan keskeyttää.

Annan suostumukseni haastattelun tallentamiseen sekä sen käyttämiseen tutkimuksessa yllä olevien ehtojen mukaisesti

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Kiitos yhteistyöstänne

Jaana Jaskari
sosionomi-opiskelija
Seinäjoen ammattikorkeakoulu