



TOIMEENTULOTUKI TUTUKSI

Esite toimeentulotuesta Jyväskylän kaupungin
sosiaalitoimelle

**Matias Malinen
Outi Pulkkinen**

**Opinnäytetyö
Tammikuu 2009**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Kuntoutus- ja sosiaali-ala

Tekijä(t) MALINEN, Matias PULKKINEN, Outi	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 78	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Toimeentulotuki tutuksi - esite toimeentulotuesta Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimelle.		
Koulutusohjelma sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KETOLA, Tuija TAPANINEN, Eero		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupunki		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kehittää ja tuottaa asiakaslähtöinen toimeentulotukiesite. Tavoitteena oli lisätä nykyisten ja uusien asiakkaiden tietoutta toimeentulotuesta sekä mahdollisesti myös helpottaa työntekijöiden työtä. Kehittämistyömme perustuu toimeentulotukeen liittyviin lakeihin ja uuden Jyväskylän toimeentulotukilinjauksiin.</p> <p>Aloitimme kehittämistyömme työstämisen kesällä 2008 työskentelemällä Hannikaisenkadun sosiaaliasemalla etuuskäsittelijöinä. Työskentelyn lomassa pidimme tutkimuspäiväkirjoja, joihin kirjassimme asiakastilanteista havaintoja ja ajatuksia esitettä varten. Syksyllä 2008 keräsimme aineistoa kyselylomakkeiden avulla Hannikaisenkadun ja Huhtasuon sosiaaliasemien asiakkailta ja työntekijöiltä. Lisäksi pyysimme palautetta esitteen 1. versiosta sähköpostitse työntekijöiltä.</p> <p>Tutkimuspäiväkirjojen ja kyselylomakkeiden tulosten perusteella suunnittelimme ja teimme kahdeksansivuisen toimeentulotukiesitteen Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimelle.</p> <p>Kehittämistehtävänä toteutettu toimeentulotukiesite oli onnistunut ja se on otettu käyttöön Jyväskylän kaupungin sosiaaliasemilla. Esite lisää asiakkaiden tietoisuutta toimeentulotuesta ja mahdollisesti vähentää lähetettyjen lisäselvityspyyntöjen määrää toimeentulotukityössä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) toimeentulotuki, esite, etuuskäsittely, asiakaslähtöisyys		
Muut tiedot		

Author(s) MALINEN, Matias PULKKINEN, Outi	Type of Publication Bachelor´s Thesis	
	Pages 78	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title Know your income support- brochure about income support for social service department of the city of Jyväskylä		
Degree Programme Degree Programme in Social Services		
Tutor(s) KETOLA, Tuija TAPANINEN, Eero		
Assigned by City of Jyväskylä		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to develop and custom-related income support brochure. The objective of the thesis was increase knowledge of current and new customers about income support. Our objective of the thesis was also make employer's work a little bit easier. Our development work is based on the laws of income support and the new definitions of the city of Jyväskylä</p> <p>We started our thesis in summer 2008 working in social office of Hannikaisenkatu. During the work we held research diaries where we wrote observations from the customer service situations and thoughts for the brochure. In autumn 2008 we collected material with questionnaires from customers and employees of the social offices of Hannikaisenkatu and Huhtasuo. We asked also feedback about the first version of the brochure from the employer's by e-mail.</p> <p>From the result of the research diaries and questionnaires we planned and created eighth pages long income support brochure for social service department of the city of Jyväskylä.</p> <p>The income support brochure of the development process was successful and it is already used in social offices of the city of Jyväskylä. The brochure will increase knowledge of income support of customers and possibly decrease amount of sent report requests in income support work.</p>		
Keywords Income support, brochure, benefit handling, custom-related		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

JOHDANTO	4
1 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TARKOITUS.....	6
2 TOIMEENTULOTUKITYÖHÖN VAIKUTTAVAT LAIT	9
2.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	9
2.2 Hallintolaki	10
2.3 Toimeentulotukilaki	10
2.3.1 Oikeus toimeentulotukeen.....	11
2.3.2 Toimeentulotuen rakentuminen.....	12
2.3.3 Perustoimeentulotuki	13
2.3.4 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	13
2.3.5 Toimeentulotuen alentaminen.....	14
2.3.6 Käsittelyaika toimeentulotukityössä.....	16
3 TOIMEENTULOTUEN KIRJALLINEN PROSESSI	17
4 TOIMEENTULOTUKITYÖ UUDESSA JYVÄSKYLÄSSÄ	20
4.1 Sosiaali- ja terveystieteiden organisaatio.....	20
4.2 Alueellinen tiimityö ja ammattiryhmät.....	20
4.3 Aikuissosiaalityön käsitteet ja ammattiryhmien tehtävät.....	22
4.3.1 Etuuskäsittelijät.....	23
4.3.2 Palveluohjaaja	23
4.3.3 Sosiaalityöntekijä	24
4.3.4 Johtava sosiaalityöntekijä.....	25
5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS.....	26
5.1 Tutkimuspäiväkirjat ja niiden tulokset.....	26
5.2 Kyselylomakkeiden laatiminen ja toteutus.....	29
5.3.1 Työntekijöille suunnatun kyselyn tulokset	30
5.3.2 Asiakkaille suunnatun kyselyn tulokset.....	33
5.3.3 Muiden kuntien toimeentulotukiesitteiden analysointi.....	34
5.3.4 Esitteen laatiminen	35
6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	49

7 POHDINTA.....	52
8 KÄYTTÖ- JA KEHITTÄMISSUUNNITELMA	53
LÄHTEET	56

LIITTEET

LIITE 1. Toimeentulotuen kirjallinen prosessi.....	58
LIITE 2. Saatekirje asiakkaille.	61
LIITE 3. Kysely asiakkaille.	62
LIITE 4. Saatekirje työntekijöille.	63
LIITE 5. Kysely työntekijöille.	64
LIITE 6. Mielipidekysely työntekijöille esitteen ensimmäisestä versiosta.	65
LIITE 7. Vuoden 2001 toimeentulotukiesite.....	66
LIITE 8. Uusi toimeentulotukiesite.....	71

KUVIOT

KUVIO 1. Esitteen kansilehden kuva.....	36
KUVIO 2. Toimeentulolaki.....	37
KUVIO 3. Internet-linkit ja kuva.....	38
KUVIO 4. Perustoimeentulotuessa huomioitavat menot	40
KUVIO 5. Perustoimeentulotuessa huomiottomat menot.....	40
KUVIO 6. Täydentävä toimeentulotuki	41
KUVIO 7. Esimerkkejä toimeentulotukilaskelmista.	42
KUVIO 8. Toimeentulotukilaskuri.	43
KUVIO 9. Ohje toimeentulotuen hakemiseen.	44
KUVIO 10. Toimeentulotukihakemuksessa vaadittavat liitteet.....	45
KUVIO 11. Muutoksenhaku.....	46
KUVIO 12. Neuvoja hakijalle.....	46
KUVIO 13. Sosiaaliasemien yhteystiedot.....	47

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Toimeentulotuen perusosien määrät Jyväskylässä 1.1.2009	13
TAULUKKO 2. Perusosan suuruus Jyväskylässä 1.1.2009 alkaen	40
TAULUKKO 3. Toimeentulotuessa hyväksyttävien enimmäisvuokrien ja veden enimmäismäärät erikokoisille talouksille Jyväskylässä.....	44

JOHDANTO

Idea opinnäytetyöhön lähti toisen opinnäytetyömme tekijän ollessa asiakastyön harjoittelujaksolla silloisen Vapaudenkadun sosiaaliasemalla syksyllä 2007. Hän huomasi harjoittelun aikana, kuinka monesta muusta etuudesta ja palvelusta oli esite tai opas, mutta toimeentulotuesta ei ollut lainkaan saatavilla esitettä. Toinen meistä esitti opinnäytetyöidean johtavalle sosiaalityöntekijä Hilikka Saarelalle harjoittelun päättyessä. Keväällä 2008 Hilikka Saarela esitteli SS05SS-ryhmälle pidetyssä opinnäytetyöseminaarissa Jyväskylän ammattikorkeakoulussa toimeentulotukityöhön liittyviä opinnäytetyöaiheita, joista yksi oli toisen opinnäytetyömme tekijän ehdottama toimeentulotukiesite. Sosiaalihuoltolain 17.9.1982/710 pykälä 13 mukaan sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotustoiminnan järjestämisestä vastaa kunta. Työmme vastaa omalta osaltaan lain velvoittamaa tiedottamista. Toimeentulotuki on osa sosiaaliturvaa ja se kuuluu kansalaisen oikeuksiin Suomessa.

Kirjallinen toimeentulotuen haku alkoi Jyväskylässä vuonna 1997. Päivi Saari ja Satu Sauvola tekivät opinnäytetyönsä vuonna 2007, aiheena olivat uudet toimeentulotukihakulomakkeet Jyväskylän kaupungille (Saari & Sauvola 2007). Esite toimeentulotuesta on oiva jatko kirjallisen toimeentulotuen kehittämistyölle. Suuri osa asiakkaista on kirjallisen toimeentulotuen piirissä. Koska kaikkien ei ole mahdollista saada käyntiaikaa sosiaalityöntekijälle tai palveluohjaajalle, on esite hyvä väline jakaa tietoa kirjallisen toimeentulotuen prosessista. Metterin (2003) mukaan asiakkaan osallisuus on informoiduksi ja kuulluksi tulemista, jossa asiakas saa sekä tietoa, että hänellä on myös mahdollisuus omien kokemustensa jakamiseen ja omien mielipiteidensä ilmaisuun. (Talvensola ym. 2008 s.43)

Uskomme, että esite osaltaan lisää asiakastytyvääsyyttä ja mahdollisesti helpottaa työntekijöiden työtaakkaa vähentämällä lisäselvityspyyntöjen määrää.

Opinnäytetyömme koostuu kahdesta osiosta, esitteestä ja kirjallisesta raportista. Aluksi kerromme kehittämistyön lähtökohdista ja tarkoituksesta. Seuraavassa luvussa käsittelemme lakeja, joihin toimeentulotuki pohjautuu.

Toimeentulotukityötä Jyväskylässä ja tehtävarakennesuositukset käsittelemme kappaleessa neljä. Esitteen laatimisen eri vaiheista kerromme luvussa Kehittämistehtävän toteutus. Lopuksi esittelemme työmme käyttö- ja kehittämissuunnitelman sekä kehittämisideat toimeentulotukityön kehitystyön jatkoa varten. Viimeisessä osiossa pohdimme työmme merkitystä ja ammatillista kehittymistämme opinnäytetyön aikana.

1 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TARKOITUS

Sosiaaliasemilta puuttuu selkeä ja asiakaslähtöinen esite toimeentulotuesta.

Toimeentulotuen hakemisesta löytyy tietoa Jyväskylän kaupungin Internet-sivustolta. (Saarela2008.Toimeentulotukiohje.

<http://www.jkl.fi/sote/sosiaalinentuki/toimeentulotuki/ohje>)

Tietoa toimeentulotuesta tiivistetyssä muodossa olisi tärkeää olla saatavilla muuallakin kuin Internetissä, sillä kaikilla ei ole mahdollisuutta käyttää Internetiä tai sen käyttö ei ole tuttua.

Kirjallisen esitteen saaminen sosiaaliasemilta ja muista toimipaikoista auttaisi asiakkaita kirjallisen haun prosessissa. Esitteen avulla asiakas saisi selkokielistä tietoa toimeentulotuesta sekä pystyisi arvioimaan mahdollisuuttaan toimeentulotukeen. Esitteen tarkoitus on koota yhteen toimeentulotukeen liittyviä seikkoja, jotka vaikuttavat oikeuteen saada toimeentulotukea. Tarkoituksenamme on huomioida myös opiskelijat, joita on runsaasti toimeentulotuen hakijoina kesäkuukausina.

Olemme molemmat olleet harjoittelussa ja töissä Jyväskylän kaupungin ja/tai entisen Jyväskylän maalaiskunnan sosiaaliasemilla ja työtä tehdessämme olemme kartuttaneet tietämystämme toimeentulotukityöstä. Kuultuamme Saarelan esittämän aiheen heräsi kiinnostuksemme tätä kehittämishanketta kohtaan, sillä omien kokemusten ja tietämysten myötä oppaan tekeminen on perusteltua ja luontevaa. 1.1.2009 tapahtuvan kuntaliitoksen myötä kolme kunnan toimeentulotukityö ja linjaukset yhdenmukaistetaan. Esitteemme on hyvä väline esitellä uusille kuntalaisille toimeentulotuki Jyväskylässä ja uskomme sen lisäävän tasavertaisuutta toimeentulotuen hakemisessa.

Opinnäytetyömme tarkoitus on se että, asiakkaat saavat tietoa toimeentulotuen hakemista selkokielellä ja asiakaslähtöisesti tehdystä esitteestä. Mielestämme ihmisten tietämys toimeentulotuesta on usein niukkaa ja osa tiedosta perustuu kuulopuheisiin ja uskomuksiin. Yhteiskuntatieteiden tohtori Susan Kuivalaisen tutkimuksen mukaan *”asiakastasolla tuen käyttöä vähentävät muun muassa tietämättömyys järjestelmästä, riittämättömät tiedot tuen saantiehdoista ja myöntämiskäytännöistä, pelko yhteiskunnan elätiksi leimautumisesta ja hakemukseen tarvittavien tositteiden määrä.”* (Kuivalainen 2005)

Esitteen avulla yhä useampi toimeentulotukeen oikeutettu henkilö osaisi hakeutua toimeentulotuen piiriin ja sitä myöten myös saada tarvitessaan muita palveluita, esimerkiksi palveluohjausta sekä sosiaalityötä. Omien kokemustemme myötä olemme havainneet toimeentulotukityötä tekevien työntekijöiden työmäärää lisäävän toistuvat hakemukset, joista puuttuvat tarvittavat asiakkaan tiedot ja liitteet.

Selkeämmän ohjeistuksen myötä esite vähentäisi mahdollisesti lisäselvityspyyntöjen määrää ja siten nopeuttaisi toimeentulotukipäätöksen tekoa. Täten hakemusten käsittelyajat lyhenisivät ja asiakasprosessi olisi sujuvampaa. Työntekijöiltä kuluisi vähemmän aikaa lisäselvityspyyntöjen tekemiseen ja näin ollen hieman osaltaan helpottaisi heidän työtänsä.

Asiakasprosessin sujuvuuden ja asiakkaiden tietoisuuden lisäämisen myötä toimeentulotukilain määräämän (L 1412/1997 pykälä 14 a mom. 1) seitsemän arkipäivän käsittelyaika toteutuisi paremmin. Tämän myötä niin asiakkaiden kuin työntekijöiden tilanne helpottuisi.

Työmme teko ajoittui Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden kuntaliitoksen aikaan. Opinnäytetyöprosessin aikana edellä mainittujen kuntien palveluja on yhteen sovitettu, uudistettu ja päätetty. Tämä on vaikuttanut työmme toteutukseen, koska jouduimme odottamaan toimeentulotukiasioihin liittyvien muutosten lopullisia linjauksia. Tästä syystä työn teko on ollut välillä haasteellista, sillä olemme joutuneet muuttamaan esitteessä olevia tietoja useaan otteeseen. Lisäksi työmme tekoon on vaikuttanut esitteen tilaajan toiveet. Toiveita olivat esimerkiksi esitteen sivumäärä ja aikataulutus.

2 TOIMEENTULOTUKITYÖHÖN VAIKUTTAVAT LAIT

2.1 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (L 2000/812 pykälä 1). Sosiaalihuoltolaki asiakkaan asemasta ja oikeuksista sanoo, että ”asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuuritaustansa”. (L 2000/812 pykälä 4). Kirjallisessa toimeentulotukityössä edellä mainitut seikat eivät tule mielestämme riittävän hyvin huomioiduiksi, koska etuuskäsittelijät eivät tapaa asiakkaita ja tutustuvat heihin vain kirjallisesti ja mahdollisesti puhelimitse. Lisäksi kaikilla työntekijöillä ei ole sosiaalialan koulutusta, mikä antaisi hyvät valmiudet laadulliseen asiakastyöhön.

”Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen” (L 2000/812 pykälä 5). Jyväskylän sosiaaliasemilla päivittäinen puhelinaika etuuskäsittelijöille, palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille on vain mahdollista vain yhden tunnin ajan. Esite on hyvä työkalu tiedottamiseen asiakkaille heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan toimeentulotukeen liittyvissä asioissa.

2.2 Hallintolaki

Tämän lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. (Hallintolaki 6.6.2003/434 pykälä 1) Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. (L 2003/434 pykälä 6) Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. (L 2003/434 pykälä 8) Esitteemme vastaa hallintolain mukaista tiedottamista ja neuvontaa. Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. (L 2003/434 pykälä 9) Esitteessämme pyrimme noudattamaan hallintolain mukaista kieliasua. Mielestämme onnistuimme siinä hyvin. Esite on selkeä niin tekijöiden kuin haastateltujen työntekijöiden mielestä.

2.3 Toimeentulotukilaki

”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla”. (Laki 31.12.1997/1412 pykälä 1)

Toimeentulotuki on etuus, jolla taataan jokaisen oikeudeksi säädetty, perustuslain 19 pykälän 1 momentissa tarkoitettu, välttämätön toimeentulo. Yksilöllä on vastuu

omasta elatuksestaan ja lailla säädetyssä laajuudessa puolisonsa tai rekisteröidyn parisuhdekumppaninsa sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta.

Toimeentulotuella pyritään parantamaan edellytyksiä tämän vastuun toteuttamiselle. Toimeentulotuella on näin ollen laajempi tehtävä kuin vain elämälle välttämättömän turvan antaminen, eli niin sanotun olemassaolominimin täyttäminen. Sen tavoitteena ei ole vain pitää henkilöä tai perhettä hengissä.

Toimeentulotuen tarkoituksena on myös antaa mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Toimeentulotuki on tarkoitettu kattamaan menoja laajemmin kuin ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa vastaava välttämätön toimeentulo vaatii. Kaikissa soveltamistilanteissa tulee kuitenkin turvata vähintään välttämätön toimeentulo. Toimeentulotuen tarkoituksen kannalta on tärkeää, että henkilöiden ja perheiden itsenäisen selviytymisen edellytyksiä parannetaan.

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 16)

2.3.1 Oikeus toimeentulotukeen

Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla.

Jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta elatuksestaan sekä, siinä laajuudessa kuin avioliittolaissa, lapsen elatuksesta annetussa laissa ja muussa laissa säädetään, puolisonsa sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412)

Toimeentulotukea hakeva 17–64-vuotias henkilö on velvollinen ilmoittautumaan työttömänä työnhakijana työvoimatoimistoon, ellei hän ole työssä palkansaajana,

yrittäjänä, opiskele päätoimisesti, ole työttömyysturvalain (Laki 1290/2002) 3 luvun 3 pykälän 1 momentissa tai 4 pykälän 1–5 kohdassa tarkoitettu henkilö, ole laitoshoidon tai lääkärin toteaman sairauden vuoksi esteellinen vastaanottamaan työtä tai ole muun edellä mainittuihin verrattavan hyväksyttävän syyn vuoksi esteellinen vastaanottamaan työtä.

Jos toimeentulotuen hakija ei ilmoittaudu työvoimatoimistoon työnhakijaksi, toimeentulotuen perusosan suuruutta voidaan alentaa (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412). Koska jokaiselle on oikeus hakea toimeentulotukea, on siksi tärkeää, että toimeentulotuen hakemisesta informoidaan laajasti. Olemme törmänneet asiakkaisiin, jotka eivät ole olleet tietoisia oikeuksistaan. Tiedonpuutteen vuoksi he eivät ole hakeutuneet ajoissa sosiaalitoimiston palveluiden pariin. Aikaisempi yhteydenotto olisi monen asiakkaan kohdalla voinut ennaltaehkäistä esimerkiksi velkaantumista. Kehittämistyömme antaa asianmukaista tietoa toimeentulotuesta ja sen hakuprosessista. Tiedottamisen myötä asiakkaiden tietoisuus toimeentulotuesta kasvaa.

2.3.2 Toimeentulotuen rakentuminen

Lainmuutoksella (1218/2005) toimeentulotuen rakenne määriteltiin uudelleen jakamalla tuki perustoimeentulotukeen ja täydentävään toimeentulotukeen. Muutos tuli voimaan 1.1.2006. Perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen lisäksi sosiaalitoimi voi myöntää ehkäisevää toimeentulotukea asiakkaalle, mikäli se tarpeen katsotaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 56)

2.3.3 Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuki rakentuu perusosasta, johon kuuluvat ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, televisioluvasta, puhelimen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon asumistukilain (408/1975) 6 pykälässä tarkoitettut asumismenot; (Laki 19.1.2006/64), taloussähköstä aiheutuvat menot; kotivakuutusmaksu; sekä vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot. (Laki 30.12.1997/1412 pykälä 6)

	Perusosa/kk	Alennettu -20%	Alennettu -40%
Yksinasuva tai yksinhuoltaja	417,45	333,96	250,47
Muu 18 vuotta täyttänyt	354,83	283,86	212,9
Vanhempiensa luona asuva täysi-ikäinen	304,74	243,79	182,84
1. lapsi 10-17 vuotias	292,21		
2. lapsi 10-17 vuotias	271,34		
3. lapsi jne. 10-17 vuotias	250,47		
1. lapsi 0-9 vuotias	262,99		
2. lapsi 0-9 vuotias	242,12		
3. lapsi jne. 0-9 vuotias	221,25		

TAULUKKO 1. Toimeentulotuen perusosien määrät Jyväskylässä 1.1.2009

2.3.4 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Täydentävää toimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon tarpeellisen suuruisina erityismenot, joita ovat: lasten päivähoitomenot, muut kuin 7 b §:ssä tarkoitettut asumisesta aiheutuvat menot, henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai

olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. Henkilön tai perheen erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä erityisiä tarpeita. (Laki 31.12.1997/1412 pykälä 7)

Ehkäisevä toimeentulotuki on tarkoitettu henkilön ja perheen sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistämiseksi. Tuki on riippumaton siitä, onko henkilö tai perhe oikeutettu toimeentulotukeen. Ehkäisevän tuen yksi tavoite on pyrkiä välttämään toimeentulotuen tarve, ja sen käytöllä voidaan erityisesti pitkällä tähtäyksellä saavuttaa myös taloudellista säästöä. Syyskuun alusta 2001 voimaan tulleen lainmuutoksen (191/2001) mukaan toimeentulotukena maksetaan lisäksi kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain (189/2001) mukaiseen työtoimintaan osallistuvalla henkilöllä matkakorvausta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 16)

2.3.5 Toimeentulotuen alentaminen

Toimeentulotuen perusosan suuruutta voidaan alentaa 20–40 %.

Perustoimeentulotukea voidaan alentaa 20 prosenttia sellaisen henkilön osalta, jonka toimeentulotuen tarve aiheutuu siitä, että henkilö on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt yksilöidysti ja todistetusti tarjotusta työstä tai sellaisesta työvoimapolitiittisesta toimenpiteestä, joka kohtuullisen pitkän ajan turvaisi hänen toimeentulonsa tai jos hän on laiminlyönnillään aiheuttanut sen, ettei työtä tai työvoimapolitiittista toimenpidettä ole voitu tarjota. Maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetussa laissa (493/1999) tarkoitettu maahanmuuttaja on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt kotoutumissuunnitelman laatimisesta tai osallistumasta kotoutumissuunnitelmassa yksilöidysti sovittuihin, työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin taikka jos hän on laiminlyönnillään aiheuttanut sen, ettei kotoutumissuunnitelmaa ole voitu laatia (Laki toimeentulotuesta 1997/1412 pykälä 10).

Kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain (Laki 189/2001) 3 §:ssä tarkoitettu henkilö on kieltäytynyt osallistumasta aktivointisuunnitelman laatimiseen, kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain 3 pykälän 1 momentissa tarkoitettu henkilö on ilman työttömyysturvalain 8 luvun 7 pykälässä tarkoitettua pätevää syytä kieltäytynyt kuntouttavasta työtoiminnasta taikka keskeyttänyt tai omasta syystä joutunut keskeyttämään kuntouttavan työtoiminnan (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 pykälä 3).

Perusosan alentamisen yhteydessä on aina laadittava, mikäli mahdollista yhdessä toimeentulotuen hakijan ja tarvittaessa yhteistyössä työvoimaviranomaisten ja muiden viranomaisten kanssa suunnitelma toiminnasta asiakkaan itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi. Perusosan suuruutta voidaan alentaa enintään 40 prosenttia, jos henkilön toistuvasta menettelystä on pääteltävissä, ettei hän halua ottaa vastaan työtä tai osallistua julkisesta työvoimapalvelusta annetussa laissa (1295/2002), maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetussa laissa tai kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa tarkoitettuihin toimenpiteisiin tai jos, henkilö sen jälkeen, kun hänen toimeentulotuen perusosaansa on alennettu, kieltäytyy ilman perusteltua syytä työvoimapoliittisesta toimenpiteestä tai jos hän toiminnallaan aiheuttaa sen, ettei työvoimapoliittista toimenpidettä voida tarjota ja hän tämän lisäksi kieltäytyy ilman perusteltua syytä 2 momentissa tarkoitettua suunnitelman mukaisesta toimintakykyä edistävästä toiminnasta.

(Laki 30.12.2002/1294)

Edellä tarkoitettu alentaminen voidaan tehdä vain edellyttäen, että alentaminen ei vaaranna ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan mukaista välttämätöntä toimeentuloa eikä alentamista voida pitää muutenkaan kohtuuttomana. Alentaminen

voi olla kestoaltaan enintään kaksi kuukautta kerrallaan kieltäytymisestä tai laiminlyönnistä lukien (Laki toimeentulotuesta 31.12.1997/1412 pykälä 10).

2.3.6 Käsittelyaika toimeentulotukityössä

Vuoden 2008 alusta lähtien kunnan sosiaalitoimistosta toimeentulotukea hakevan henkilön on saatava tukea koskeva päätös seitsemän arkipäivän sisällä hakemuksen jättämisestä. Kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Toimeentulotukea hakevan on myös päästävä keskustelemaan henkilökohtaisesti kunnan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa, viimeistään seitsemän arkipäivän päästä siitä, kun asiakas on sitä pyytänyt (Viitattu 23.10.2008 <http://www.stm.fi:80/Resource.phx/vastt/sospa/shtoi/index.htm> Sosiaali- ja terveysministeriö).

Kokemuksestamme tiedämme, että käsittelyajan noudattaminen on usein haasteellista. Yllättävien sairauslomien tai muista syistä johtuvien henkilöstöpulan takia käsittelyajoissa pysyminen vaatii koko sosiaalitoimiston henkilöstön saumatonta yhteistyötä. Kuitenkin käsittelyajassa pysyminen onnistuu hyvän organisointikyvyn ja tiimityöskentelyn avulla. Asiakaslähtöisesti ajatellen uudistus oli oikeudenmukainen. Toimeentulotuki on viimesijainen tuki, jonka avulla hakija elättää itsensä ja perheensä. Mikäli käsittelyajat venyvät, se vaarantaisi hakijan ja hänen huollettaviensa toimeentulon. Käsittelyajan pituudessa on myös huono puoli. Mikäli jonot ovat pitkät ja työntekijäresurssit riittämättömät, voidaan hakemukset joutua käsittelemään nopealla vauhdilla ja siten asiakas ei välttämättä saa parasta mahdollista palvelua.

3 TOIMEENTULOTUEN KIRJALLINEN PROSESSI

Toimeentulotukityön prosessi alkaa siitä, kun asiakas toimittaa hakemuksen sosiaalitoimistoon. Hakemuksen saapumisen jälkeen asiakasopastaja vastaanottaa hakemuksen ja lähettää sen eteenpäin etuuskäsittelijälle. Asiakasopastaja työskentelee sosiaalitoimiston opastuksessa. Opastuksessa sijaitsevat etuuskäsittelijöiden, palveluohjaajien sekä sosiaalityöntekijöiden lokerot, joihin hakemukset laitetaan. Etuuskäsittelijä vastaanottaa hakemuksen hallintolain pykälän 20 mukaisesti. Hallintoasia tulee vireille, kun asian vireille panemiseksi tarkoitettu asiakirja on saapunut virnaomaiselle ja käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu (L 2003/434 pykälä 20). (Katso liite 1)

Tämän jälkeen etuuskäsittelijä tarkastaa asiakkaan tiedot ja tekee päätöksen, käsitteleekö hakemuksen itse vai tarvitseeko hakemuksen käsittelemiseen sosiaalityöntekijää tai palveluohjaajaa. Mikäli etuuskäsittelijä jatkaa hakemuksen käsittelyä, seuraavaksi hän tarkastaa onko hakemus puutteellinen vai ei. Hakemus voi olla puutteellinen esimerkiksi, jos hakemuksesta puuttuu liitteitä tai muuta tarvittavaa tietoa. Muu tieto voi olla esimerkiksi henkilötietojen puutteellisuus. Jos hakemus on puutteellinen, etuuskäsittelijä lähettää asiakkaalle lisäselvityspyynnön. (Katso liite 1) Viranomaisen on kehotettava lähettäjää määräajassa täydentämään asiakirjaa, jollei se ole tarpeetonta asian ratkaisemiseksi. Asiakirjan lähettäjälle on ilmoitettava, miten asiakirjaa on täydennettävä. (L 2003/434 pykälä 22).

Käsittely siirtyy siihen asti, kun asiakas toimittaa tarvittavat liitteet etuuskäsittelijälle. Hakemuksen ollessa oikeanlainen ja siinä on kaikki tarvittavat liitteet, etuuskäsittelijä tekee laskelman, jonka mukaan määrittyy toimeentulotuen tarve. Laskelman ollessa myönteinen, etuuskäsittelijä tekee päätöksen laskelman pohjalta,

allekirjoittaa päätöksen ja lähettää sen asiakkaalle. (Katso liite 1) Hallintolain pykälän 23 mukaan asia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. (L 2003/434 pykälä 23). Päätös on myös perusteltava. Perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun sekä mainittava sovelletut säännökset. (L 2003/434 pykälä 45). Laskelman ja päätösten teon yhteydessä etuuskäsittelijä tarkistaa Kelalta, eläkelaitokselta tai muulta vastaavalta yhdistykseltä tai liitolta mahdolliset perinnät, mitkä pitää huomioida asiakkaan kohdalla. Etuuskäsittelijä käyttää laskelman ja päätösten teossa Efficatietojärjestelmää.

Mikäli päätös on myönteinen etuuskäsittelijä maksaa toimeentulotuen asiakkaan tilille ja toimittaa muut mahdolliset laskut maksuliikennesihteeille maksettavaksi. Maksuliikennesihteerit työskentelevät samoissa tiloissa sosiaalitoimistossa ja he hyväksyvät laskut. Laskuasioissa maksuliikennesihteerit voivat tarvittaessa kääntyä johtavan sosiaalityöntekijän puoleen. Asiakkaalle on päätöksen tultua 14 vuorokautta aikaa muutoksenhakuun, mikäli asiakas ei hyväksy päätöstään. (Katso liite 1) Ohjeet oikaisuvaatimuksen tekoon on päätöksen mukana, kuten hallintolaissa velvoitetaan. Jos päätökseen on ennen valituksen tekemistä vaadittava oikaisua erikseen säädetyssä oikaisumenettelyssä, ohjeet tällaisen oikaisukeinon käyttämisestä on annettava samanaikaisesti päätöksen kanssa. (L 2003/434 pykälä 46 & 47). Kts. Liite 1.

Toimeentulotukihakemuksen siirtyminen sosiaalityöntekijälle tai palveluohjaajalle vaatii sen, että hakemusta ei voida käsitellä kirjallisesti. Tällainen tapahtuu silloin, kun asiakkaan tilanne on haastava tai monimutkainen. Esimerkkinä tällaisesta tilanteesta on, kun perheellä on vuokrat maksamatta pidemmältä ajalta tai silloin, kun asiakas on tuloton ja vailla ammatillista koulutusta oleva alle 25-vuotias nuori.

Sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat vastaanottavat asiakkaat käyntiajoillaan, jolloin hakemus käsitellään perusteellisesti. Käyntiaika on monen hakemuksen kohdalla välttämätön, jotta asiakkaan palvelu on asiakaslähtöinen ja oikeudenmukainen. Sosiaalityöntekijä ja palveluohjaaja käsittelevät hakemuksen kirjallisesti samoin tavoin kuin etuuskäsittelijäkin. Mikäli asiakkaan hakemuksessa tarvitaan ohjausta ja neuvoa, voivat sosiaalityöntekijät, palveluohjaajat sekä etuuskäsittelijät kääntyä tarvittaessa johtavan sosiaalityöntekijän puoleen. Johtava sosiaalityöntekijä tekee tarvittaessa päätöksen hakemukseen, mikäli tarve vaatii. Kaikki hakemuksen tekoon osallistuvat työntekijät voivat pitää tarvittaessa palaverin asiakkaan tilanteesta, jos tarve näin vaatii. (Toimeentulotukityön prosessi. 2008. Jyväskylä)

4 TOIMEENTULOTUKITYÖ UUDESSA JYVÄSKYLÄSSÄ

4.1 Sosiaali- ja terveystalvelujen organisaatio

Kaupunginvaltuusto ja kaupunginhallitus ovat Jyväskylän ylimpiä päättäviä elimiä. Niiden alaisuudessa toimii sosiaali- ja terveystoimi, johon sosiaali- ja terveystalvelukeskus kuuluu. Sosiaali- ja terveystalveluorganisaation kuuluvat sosiaali- ja terveystjohtaja ja sosiaali- ja terveystlautakunta. Näiden alla ovat tulosalueet, joihin sosiaali- ja perhepalvelut kuuluu. (Viitattu 11.1.2009 http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/26877_organisaatiokaavio_kaupunki_2009.jpg)

Uudessa Jyväskylässä on kuusi sosiaaliasemaa; Hannikaisenkadun, Huhtasuon, Korpilahden, Palokan, Tapionkadun ja Vaajakosken sosiaaliasemat. Aikuissosiaalityön ja toimeentulotuen palvelut sijoittuvat Hannikaisenkadun, Huhtasuon, Palokan ja Vaajakosken sosiaaliasemille. Palvelualueet tarkentuvat vuoden 2009 kuluessa. Korpilahdella on yhdenntyn sosiaalityön malli. (Kuittu 2008.)

4.2 Alueellinen tiimityö ja ammattiryhmät

Aikuissosiaalityössä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, palveluohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Hannikaisenkadun ja Huhtasuon sosiaaliasemilla työskentelee 38 työntekijää, joista etuuskäsittelijöitä on 13,5, palveluohjaajia kolme ja sosiaalityöntekijöitä yhdeksän sekä kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää. Muut työntekijöitä ovat asiakasopastajia ja maksuliikennesihteeireitä.

Jyväskylän kaupungin sosiaaliasemilla siirrytään moniammatilliseen alueelliseen tiimityöhön 1.1.2009 Jyväskylän, Korpilahden ja Jyväskylän maalaiskunnan yhdistyessä uudeksi kunnaksi ja aikaisemmat ammattiryhmäkohtaiset asiakastyön tiimit lakkaavat Muutosta perustellaan sillä, että henkilöstön tehtävä- ja koulutusrakenteiden tulisi vastata toisiaan. Aikaisempi työmalli loi ristiriitaisia tilanteita yhteisten linjausten ja selkeän työnjaon puuttuessa eri ammattiryhmien välillä. (Tabell 2008)

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettu laki (L 272/2005) ja asetus (A 608/2005) määrittelevät ne tutkinnot, jotka pätevöittävät toimimaan sosiaalihuollon eri ammattiteissa. Etuuskäsittelijöiden pätevyyttä ei ole kelpoisuuslaissa määritelty. Talvensolan ym. (2008) mukaan ammattiryhmän voisi katsoa kuuluvan lain 11 pykälän mukaisiin muihin sosiaalialan ammatillisiin tehtäviin, joiden kelpoisuusvaatimuksina on ”tehtävään soveltuva ammattitutkinto tai muu soveltuva koulutus” (272/2005 pykälä 11).

Tehtävät määritellään asiakkaiden tarpeista lähtien. Uuden työmallin tarkoituksena on myös ohjata asiakkaat heidän tarvitsemiin palveluihin, lisätä ammatillista osaamista, parantaa työn koordinaatiota palveluketjussa sekä tehostaa resurssien käyttöä. Palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työaika on tarkoitus suunnata kirjallisen toimeentulotukityön sijasta asiakastyöhön. Erityisesti palveluohjaajien työnkuva laajenee ja monipuolistuu.

Hyvän toimintamallin kriteereiksi on asetettu työntekijöiden työhyvinvointi, toimiva asiakasohjaus, päätösten tekeminen lain asettamissa aikarajoissa ja asiakkaiden vastaanottoon panostaminen. Olisi tärkeää löytää yhteisymmärrys asiakasohjauksen pääperiaatteista eri ammattiryhmille. Aluetiimin työntekijöillä on yhteinen vastuu

maantieteellisen alueidensa asiakkaista ja kaikilla asiakkailla on oma vastuutyöntekijä.

Tiimien vetäjinä toimivat sosiaalityöntekijät, jotka arvioivat ja ohjaavat asiakasprosessia, joka on heidän ydinosastaan. Heidän kohdeasiakkaita ovat alle 25-vuotiaat, myös uusien asiakkaiden vastaanotto- ja arviointityö on heidän päävastuulla. On tärkeää, että asiakkuuden alkaessa kartoitetaan tuen tarpeet, jotta asiakas ohjautuu oikealle työntekijällä. Näin pyritään varmistamaan asiakkaalle paras mahdollinen palvelu ja apu. (Tabell 2008)

4.3 Aikuissosiaalityön käsitteet ja ammattiryhmien tehtävät

Aikuissosiaalityö koostuu sosiaaliturvatyöstä ja sosiaalialan työstä.

Sosiaaliturvatyöhön sisältyy olennaisesti toimeentulotukityö, jota tekevät pääsääntöisesti etuuskäsittelijät. Kuntouttava aikuisten sosiaalialan työ on asiakkaan arjen tukemista ja toiminta- ja työkyvyn ylläpitämistä palveluohjauksellisin keinoin. Aikuisten sosiaalityö on yli 18-vuotiaiden kanssa tehtävää sosiaalityötä, jossa tavoitteena on vastuullisuuden lisääminen, hyvinvointia edistävien olosuhteiden vahvistaminen sekä yksilön toimintakyvyn tukeminen ja aktivoiminen. (Tabell 2008)

Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus KOSKE teki vuonna 2008 kyselyn Keski-Suomen alueen sosiaaliammattilaisien ja työvoimapalvelukeskuksen työntekijöille. Kyselyn mukaan sosiaalialan työntekijöillä 79 % mielestä aikuissosiaalityön alalla tyypillisin tehtävä on ohjaus ja neuvonta. Toimeentulotukityön osuus perustyössä tulee esiin niin kirjallisessa hakumenettelyssä kuin asiakastapaamisissakin.

Perustoimeentulotukea asiakastapaamisissa tekee päivittäin 53,2 % ja viikoittain 14,5 %. Perustoimeentulotukea kirjallisesti päivittäin 53,2 % ja viikoittain 12,9 %.

Myös esimiehistä kirjallista perustoimeentulotukityötä tekee 40 % päivittäin.

(Talvensola ym. 2008 s. 46–49)

4.3.1 Etuuskäsittelijät

Etuuskäsittelijä työhön sisältyy toimeentulotuen tarpeen arviointia ja päätöksentekoa, sekä toimeentulotuen ja muiden etuuksien neuvontaa ja ohjausta. Pääsääntöisiä työtehtäviä etuuskäsittelijöillä ovat kirjallisten toimeentulotukihakemusten käsittely, lisäselvitysten hankkiminen, selvitykset taloudellisista olosuhteista, sosiaalityön tarpeen havainnointi sovittujen kriteerien mukaisesti ja asiakkaiden tilanteiden nostaminen eteenpäin moniammatilliseen tiimiin. Neuvonnallisiin tehtäviin sisältyy neuvontaa puhelimitse ja opastuksessa. (Tabell 2008)

4.3.2 Palveluohjaaja

Palveluohjaajien rooli aikuisten sosiaalityössä on työskennellä niiden asiakkaiden parissa, jotka tarvitsevat huollollista ja osittain muutokseen tähtäävää sosiaalityötä. Huollollinen sosiaalityö on vähemmän muutokseen tähtäävää kuin kuntouttava sosiaalityö. Se on asiakkaan ohjausta, neuvontaa, kohtaamista ja huolenpitoa.

Palveluohjaajan työnkuva sisältää itsenäistä yksilö- ja yhteisötason sosiaaliohjausta, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänlaatua. Työote painottuu ennaltaehkäisevään ja huolenpidolliseen ohjaukseen ja neuvontaan. Palveluohjaajan työtehtäviin kuuluu myös taloudelliseen ja huollolliseen tilanteeseen liittyvien suunnitelmien teko, asiakkaan verkostojen kanssa työskentely asiantuntijana ja sosiaalityön tarpeen havainnointi.

Yhteistä palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työlle on yhteisösosiaalityön toimintaperiaatteiden noudattaminen; sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisy, oma-aloitteellisuuden tukeminen ja lähipalvelujen kehittäminen.

(Tabell 2008)

Kolmasosa 33,3 % kyselyyn vastanneista palveluohjaajista tekee toimeentulotukityötä niin asiakastapaamisten yhteydessä kuin kirjallisestikin Toimeentulotukityötä pitää erittäin tärkeänä oman työn kannalta 40 % esimiehistä, 12,1% sosiaalityöntekijöistä , etuuskäsittelijöistä 69,2%. Melko tärkeänä sosiaalityöntekijöistä 27,3 % ja palveluohjaajista 33,3%. KOSKEN vuonna 2008 teettämässä kyselyssä Keski-Suomen sosiaalityöntekijöille, etuuskäsittelijöille ja palveluohjaajille kävi ilmi, että työntekijöillä on eri asiakasryhmistä paljon tietoa ja erityisesti tietoa on palvelurakenteiden epäkohdista. (Talvensola ym. 2008 s. 53, 65, 92.)

4.3.3 Sosiaalityöntekijä

Sosiaalityöntekijän työn osa-alueita ovat yksilö, yhteisö ja rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityöntekijän painopisteet ovat korjaavassa ja muutoslähtöisessä työssä. Työssä pyritään asiakkaan kuntouttamiseen. Tavoitteina ovat sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen ja poistaminen sekä asiakkaan toimintakyvyn edistäminen ja korjaaminen. Sosiaalityöntekijän konkreettisia työtehtäviä ovat palvelutarpeen arviointityö, sosiaalityön suunnitelmien laadinta ja toteuttaminen ja päätöksenteko.

(Tabell 2008)

KOSKE:n alkuvuodesta 2008 tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden työtehtävät eivät vastaa koulutuksen tuottamaa osaamista. Työ keskittyy lähes täysin toimeentulotuen ympärille ja aikuissosiaalityön varsinaiset sisällölliset tehtävät jäävät perustyössä toimeentulotukeen verrattuna huomattavasti vähäisemmäksi.

Noin 70 % sosiaalityöntekijöistä tekee kirjallisen hakumenettelyn täydentävää tai perustoimeentulotukityötä viikoittain tai päivittäin, joten toimeentulotukityö muodostaa kokonaisuudessaan suuren osan sosiaalityöntekijöiden tämän hetkisestä työnkuvasta. (Talvensola ym. 2008 s. 50.)

4.3.4 Johtava sosiaalityöntekijä

Johtavan sosiaalityöntekijän tehtäväkuvaus koostuu vaativista esimiestehtävistä kuten, työyksikön johtamisesta, toiminnan kehittamisestä, koordinoinnista ja henkilöstörakenteesta huolehtiminen. Johtavan sosiaalityöntekijän kuuluu hallita laajoja asiakokonaisuuksia, kuten vaativien asiakasasioiden valmistelu yksilöhuoltojaostolle/lautakunnalle/hallinto-oikeudelle ja korkeimmalle hallinto-oikeudelle. Johtavan sosiaalityöntekijän perustehtäviin kuuluu alaisten ohjaaminen, tukeminen, lähityönohjaajana toimiminen ja suora asiakastyö. Hannikaisenkadun sosiaaliaseman johtavan sosiaalityöntekijän työtehtäviin kuuluu toimia Effican toimeentulotukiosuuden ja KEELA -ohjelman vastuukäyttäjänä.

(Saarela 2008)

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

Pidimme tutkimispäiväkirjoja kesän 2008 aikana, jolloin työskentelimme sijaisina Hannikaisenkadun sosiaaliaseman etuuskäsittelytyössä. Tutkimuspäiväkirjamme ovat erittäin tärkeä lähde kehittämistehtävässämme, sillä ne sisältävät tietoa asiakkaiden konkreettisesta tilanteesta sekä ne tuovat vahvasti esille asiakasnäkökulman. Niiden materiaali on työmme pääaineistoa.

5.1 Tutkimuspäiväkirjat ja niiden tulokset

Tutkimuspäiväkirjat ovat olennainen osa opinnäytetyötämme, erityisesti siitä syystä, että emme saaneet tarpeeksi kattavaa otantaa lomakehaastatteluilla. Pidimme tutkimuspäiväkirjoja satunnaisesti toukokuusta 2008 syyskuuhun 2008 asti.

Materiaalia kertyi yhteensä käsinkirjoitettuna noin kymmenen sivua. Kirjasimme asioita, havaintoja ja ajatuksia kun eteemme tuli mielenkiintoisia ja työn kannalta olennaisia asioita. Hirsjärven ym. (2001, 48-49) mukaan tutkimuspäiväkirjasta on monenlaista hyötyä. Siitä saa selville mihin vaiheeseen olet päässyt ja miten. Työn valmistumisvaiheessa voit kerrata siitä miten päädyit ratkaisuihin.

Etuskäsittelytyötä tehdessämme kirjasimme muistiin havaintoja ja toistuvia kysymyksiä, jotka liittyivät toimeentulotukeen. Tietoa saimme suoraan asiakkailta sekä puhelimitse että toimeentulotukihakemuksista. Kirjasimme muistiin myös asiakastilanteita, joihin kului tavallista enemmän työskentelyaikaa lisäselvityspyyntöjen ja muun tiedottamisen takia.

Listasimme ylös tutkimuspäiväkirjoista esiin nousseita asioita. Niiden mukaan yleisimmät puutteet toimeentulotukihakemuksissa olivat tarvittavien liitteiden puuttuminen. Näitä liitteitä olivat kaikkien asiakkaan tilien tiliotteet, asiakkaan tilanteen muutoksen ilmoittaminen, opintolainan nostotositteet ja esitetyt

veroilmoitus. Opiskelijoiden keskitetyssä haussa useasta toimeentulotukihakemuksesta puuttui hakijan allekirjoitus. Allekirjoituksen puuttuminen pidensi hakemuksen käsittelyaikaa merkittävästi. Opiskelijahaussa näkyi myös selvästi se, että hakijoilla ei ollut tarpeeksi tietoa Kansaneläkelaitoksen tarjoamista etuuksista, jotka ovat ensisijaisia toimeentulotukeen nähden. Yleisin tilanne oli se, että opiskelija oli pitkällä sairauslomalla ja hän ei ollut hakenut yleistä asumistuke ja sairauspäivärahaa Kansaneläkelaitokselta.

”Usealle lähetetty lisäselvityspyyntö, yleisimmät puuttuvat liitteet ovat opintolainan nostosite ja esitäytetty veroilmoitus. Hakijan allekirjoitus puuttuu myös monelta.”

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 1, 20.5.2008)

”Asiakkaat eivät ole toimittaneet uusimpia tiliotteita kaikista käytössä olevista tileistään. Käsittely on viivästynyt lisäselvityspyyntöjen lähettämisen takia. Hakemus tositteineen olisi tärkeää palauttaa ajallaan ja muutoksista olisi ilmoitettava välittömästi.

(Tutkimuspäiväkirja 2, tutkimuspäiväkirjaotteet 5-7, 5.8, 6.8. & 19.8.2008)

”Ensisijaiset etuudet hakematta, yleisimmät hakematta jääneet etuudet ovat asumistuki ja sairauspäiväraha.”

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 2, 23.5.2008)

Tutkimuspäiväkirjojemme mukaan hakijoille ei ole tietoa siitä mitä perusosa on ja mitä se sisältää. Toimeentulotukea haetaan esimerkiksi ruokaan, vaatteisiin ja tv-lupaan. Kaikki nämä sisältyvät perusosaan.

”Asiakas on epätietoinen siitä mitkä kuuluvat perusosaan ja mitä ei hyväksytä ollenkaan laskelmaan esimerkiksi rästi- ja elatusmaksut”.

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 4, 5.8.2008)

”Selkeä tieto esitteeseen, siitä miten perusosa muodostuu.”

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 8, 5.8.2008)

Hakemuksissa oli paljon laskuja ja tositteita menoista, joita ei huomioida toimeentulotukilaskelmissa. Näistä yleisimpiä olivat pikavippilaskut, erilaisten luottojen ja lainojen lyhennykset esimerkiksi Hobby Hall- laskut sekä poliklinikkamaksuja peruuttamattomista käynneistä.

”Usealla hakijalla liitteitä ei-huomioitavista menoista, kuten pikavippilaskuja, autoon liittyviä laskuja, peruuttamattomia tk-käyntimaksuja sekä Hobby Hall-laskuja.”

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 3, 10.6.2008)

Harkinnanvaraista toimeentulotukea haettiin erilaisiin menoihin kuten silmälasihin. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsitteet olivat suurimmalle osalle hakijoista vieraita.

”Hakemuksissa lukee, että haetaan harkinnanvaraista toimeentulotukea. Esitteessä olisi hyvä olla lista siitä, mitkä asiat kuuluvat täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen alle.”

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 4, 17.6.2008)

”Asiakkailla olisi hyvä selventää milloin silmälasit myönnetään ja mikä osa niistä korvataan.”

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 1-2, 25.7.2008)

”Asiakas soittaa ja kyselee uusien silmälasien myöntöä, koska juuri myönnetyt ovat hävinneet”.

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 3, 5.8.2008)

Sosiaaliasemilla on käytössä kolme erilaista lomaketta toimeentulotuen hakijoille. Uusille ja uudelleen asioiville asiakkaille on toimeentulotukihakemus ja jatkaville asiakkaille on jatkohakemus. Niille asiakkaille, joille on tehty useamman kuukauden päätös, asioivat vakuuslomakkeella. Työskennellessämme sosiaaliasemalla, huomasimme, että monella asiakkaalla ei ole tietoa siitä millä lomakkeella he asioivat milloinkin.

”Hakijat palauttavat väärä hakemuksia, esimerkiksi jatkavat hakijat täyttävät uusille asiakkaille tarkoitetun toimeentulotukihakemuksen ja uudet asiakkaat täyttävät jatkohakemuksen. Esitteessä pitäisi olla ohje siitä, mikä hakemus on palautettava milloinkin.”

(Tutkimuspäiväkirja 1, tutkimuspäiväkirjaote 5, 2.7.2008)

Tutkimuspäiväkirjat antoivat vahvistusta siihen, että lisäselvityspyynnöt viivästyttävät päätösten tekoa ja asiakkailla ei ole riittävästi tietoa toimeentulotukeen liittyvistä asioista. Tutkimuspäiväkirjamerkinnoista voi päätellä, että esite on tarpeellinen ja hyödyllinen niin asiakkaille kuin työntekijöille.

5.2 Kyselylomakkeiden laatiminen ja toteutus

Tiedonhankintamenetelmää miettiessä päädyimme kyselylomakkeisiin, koska aiheemme sai innostuneen vastaanoton sosiaaliaseman työntekijöiltä. Kyselylomake oli mielestämme perusteltua, koska toimeentulotuki on asiana henkilökohtainen

monen asiakkaan mielestä ja halusimme kunnioittaa asiakkaiden tietosuojaa ja yksityisyyttä. Käytimme kyselylomaketta työntekijöiden kohdalle suuren määrän vuoksi ja halusimme saada rehellisiä vastauksia siitä, minkälaisen työvälineen he haluaisivat saada käyttöönsä. Uskoimme, että kasvotusten tehdyt haastattelut eivät olisi olleet yhtä hedelmällisiä.

Tutkimustyömme alkoi kyselylomakkeen kysymysten laatimisella. Mietimme millaista tietoa ja mistä esitteeseen liittyvistä asioista tarvitsisimme mielipiteitä niin asiakkailta kuin työntekijöiltä. Laadimme erilliset kyselylomakkeet ja saatekirjeet asiakkaille (katso liitteet 2-3) ja työntekijöille (katso liitteet 4-5). Tähän päädyimme siitä syystä, että saimme kyselyiden avulla niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkemykset esitteestä. Kyselylomakkeita laadimme 38 kappaletta työntekijöille ja 50 kappaletta asiakkaille. Jaoimme ne työntekijöiden lokeroihin 5.9.2008 Huhtasuon ja Hannikaisenkadun sosiaaliasemille. Pyysimme työntekijöitä palauttamaan kyselylomakkeet 14.10.2008 mennessä sosiaaliasemien opastuksissa sijaitseviin palautuslaatikoihin. Asiakkaille tehdyt kyselylomakkeet ja palautuslaatikot laitoimme Hannikaisenkadun ja Huhtasuon sosiaaliasemien odotusaulojen keskeisille paikoille saatekirjeiden kera. Kyselyn vastusaika oli sama kuin työntekijöillä, 5.9 - 14.10.2008. Palautetut kyselylomakkeet luimme huolellisesti läpi ja merkitsimme käsin ylös kaikki vastaajien ehdotukset, ideat ja ajatukset. Näiden vastausten pohjalta aloimme laatia esitettä.

5.3.1 Työntekijöille suunnatun kyselyn tulokset

Työntekijöille tehdyssä kyselylomakkeessa halusimme selvittää työntekijöiden näkemyksen asiakkaiden toimeentulotukitietoisuudesta ja sen hakemisesta, esitteessä erityisesti painotettavista asioista sekä kehittämisideoita ja ajatuksia

esitteen sisällöstä. Saatekirjeessä painotimme toivettamme aktiivisesta osallistumisesta kehittämistyöhön. Saimme täytettyjä kyselylomakkeita takaisin viisi kappaletta. Vastausprosentti oli 13 %. Joukossa oli lisäksi yksi asiakastyytyväisyyskyselylomake, joka ei liittynyt tutkimustyöhömmme. Pieni vastausprosentti oli pettymys, sillä mielestämme työntekijöillä olisi ollut paljon arvokasta tietoa sekä ideoita annettavaksi kehittämistyötämme varten. Suurempi vastaajien määrä olisi myös osoittanut henkilöstön kiinnostuksen työtämme kohtaan.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyimme ovatko asiakkaat mielestäsi tietoisia toimeentulotuesta ja sen hakemisesta. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaat ovat tietoisia toimeentulotuesta ja sen hakemisesta. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että kaikki eivät ole tietoisia, mutta osa tietää liikaakin sekä osa luulee tietävänsä. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, etteivät asiakkaat lähtökohtaisesti ole tietoisia toimeentulotukiasioista. Vastaajan mukaan uusille asiakkaille saa selittää kaiken, vanhat asiakkaat osaavat jo perätä oikeuksiaan. Hänen mukaan tietoa toimeentulotuesta ei selvästikään ole tarpeeksi saatavilla. Yksi vastaajista kertoi, että asiakkaat ovat saaneet usein tiedon toimeentulotuesta jonkin muun viranomaisen kautta, esimerkiksi terveydenhuollon, Kansaneläkelaitoksen ja ulosottoviranomaisten kautta. Vastaajan mielestä kynnyks "sossussa" asioimiseen voisi ehkä olla matalampi, jos asiakkaat tietäisivät, että toimeentulotukea voi hakea kirjallisesti.

Toisessa kysymyksessä kysyimme mitä asioita tulisi mielestäsi erityisesti esitteessä painottaa. Yksi vastaajista painotti yhteydenoton merkitystä hyvissä ajoin ja liitteiden tärkeyttä käsittelyn sujumisessa. Kolme vastaajaa halusi, että esitteessä kerrotaan mistä perustoimeentulotuki ja täydentävä toimeentulotuki koostuu, ja mihin sitä voi hakea. Tietoa halutaan esitteeseen vastaajan mukaan muun muassa silmälaseista,

bussilipuista ja vuokravakuusasioista. Yksi vastaaja halusi painottaa ensisijaisten etuuksien hakemisen tärkeyttä.

Kolmannessa kysymyksessä kysyimme millaista tietoa esitteessä tulisi olla, jotta hakemuksen käsittely olisi sujuvampaa. Kaksi vastaajista ei vastannut kolmanteen kysymykseen. Kaksi vastaajista korosti liitteiden tärkeyttä, erityisesti tiliotteiden. Vastaajan mukaan täytyy asiakkaalle tehdä selväksi, että toimittamalla kerralla kaikki liitteet, hakemuksen käsittely nopeutuu. Varsinkin ensikertalaisille, lista tarpeellisista liitteistä olisi hyvä. Yhden vastaajan mukaan tarkka laskelman esittely ja mallilaskelma päätöksenteosta olisi tarpeellinen.

Neljäs kysymys oli, millainen esitteen tulisi mielestäsi olla. Yhden vastaajan mielestä entisessä esitteessä ollut "tarkista oikeutesi toimeentulotukeen" oli melko hyvä. Yhden vastaajan mukaan esitteen tulisi olla informatiivinen ja tiivistävä, jossa ei olisi turhia lakirimpsuja. Hänen mukaansa visuaalisuus ja pirteys olisivat tietenkin aina plussaa. Kolmen vastaajan mielestä esitteen tulisi olla selkeä ja johdonmukainen, jossa olisi juuri sopivasti tietoa, ei missään nimessä liikaa. Yhden vastaajan mielestä esitteen olisi sovittava myös maahanmuuttajille.

Viimeisessä kysymyksessä pyysimme vastaajia kertomaan muita kehittämideoita ja ajatuksia esitteen suhteen. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen. Yhden vastaajan mielestä esite on oltava ja toisen vastaajan mielestä opinnäytetyömme aihe on todella hyvä. Yhden vastaajan mielestä esite olisi hyvä tulla sekä Internetiin että saatavaksi paperiversiona, koska uuden koulukunnan asiakkaat käyttävät Internetiä, mutta suurin osa ei käytä. Esitteessä olisi hänen mukaansa hyvä pysytellä ihan perusasioissa ja lopussa voisi olla osio, jossa opastettaisiin asiasta kiinnostuneita ottamaan selvää asioita esimerkiksi Finlexin tai sosiaali- ja terveysministeriön

ohjeistuksista. Yhden vastaajan mielestä opinnäytetyöntekijöillä itsellään on kehittämisideoita ja ajatuksia esitteen suhteen.

Kyselyyn vastanneet henkilöt olivat selvästi miettineet kysymyksiä ja panostaneet vastauksiin. Vastauksien laadullinen sisältö auttoi meitä paljon ideointivaiheessa ja vahvistivat omia ajatuksiamme esitteen sisällön suhteen.

5.3.2 Asiakkaille suunnatun kyselyn tulokset

Asiakkaille halusimme laatia mahdollisimman asiakaslähtöisen ja selkeän kyselylomakkeen, jonka vastaamiseen ei tarvittaisi paljoa aikaa. Tarkoituksenamme oli saada noin viisikymmentä vastausta. Saimme vastauksia vain kolme kappaletta 50:stä, vastausprosentti oli kuusi.

Ensimmäiseksi kysyimme minkälaista tietoa toimeentulotuesta ja sen hakemisesta esitteessä tulisi mielestänne olla. Yksi vastaajista halusi tuoda esille opintotukea vailla olevien ja yleisesti nuorten näkökulmaa. Yksi vastaajista halusi esitteeseen tietoa toimeentulotukilaista ja valitusmahdollisuuksista. Yksi vastaajista halusi perustietoa toimeentulotukeen hyväksyttävistä menoista, siitä millaisissa tilanteissa tukea on mahdollisuus hakea ja toimeentulotukioikeudesta. Vastaaja halusi tietoa myös ajankohtaisista perusetuusmaksuista ja harkinnanvaraisuusperusteista.

Toisen kysymyksen avulla halusimme selvittää, missä paikoissa toimeentulotukiesitteitä tulisi olla saatavilla. Annoimme esimerkeiksi oppilaitokset, neuvolat ja kirjastot. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen. Yksi vastanneista ehdotti "soppalaa" eli sosiaaliasemia ja kirjastoa. Toinen vastaajista ehdotti terveyskeskuksen vastaanottoa, neuvoloita, vanhusten päiväkeskuksia ja kirjastoja.

Viimeisessä kohdassa pyysimme asiakkailta muita ideoita ja ajatuksia toimeentulotukiesitettä varten. Yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen. Yksi vastaajista ehdotti, että esitteessä olisi hyvä olla mainittuna toimeentulotuen maksupäivämäärä, koska se auttaisi ennakoimaan rahankäyttöä ja mahdollisten laskujen tai velkojen maksukykyä ajallisesti. Yksi vastaajista halusi esitteeseen tilaston läpimenneistä valituksista ja malleja valitusten tekemiseen. Mielestämme olisi ollut erittäin tärkeää saada enemmän vastauksia asiakkailta. Asiakkaiden mielipiteiden avulla olisimme päässeet syvemmälle asiakkaiden ajatuksiin esitteen suhteen. Vähäisestä vastausprosentista huolimatta, myös asiakkaille suunnatun kyselyn tulokset antoivat meille hieman näyttöä siitä mitkä asiat toimeentulotuessa heitä mietityttivät.

5.3.3 Muiden kuntien toimeentulotukiesitteiden analysointi

Ennen kuin aloitimme esitteemme suunnittelun, tutustuimme muiden kaupunkien toimeentulotukiesitteisiin. Huomasimme, että suuressa osassa Suomen kuntia ei ollut esitettä toimeentulotuesta. Tutkimme Helsingin, Vantaan, Kirkkonummen, Kuopion, Porin, Tampereen, Hämeenlinnan ja Muuramen esitteitä toimeentulotuesta.

Hyödynsimme muiden kuntien toimeentulotukiesitteitä poimimalla mielestämme toimivia ideoita tekemäämme esitteeseemme. Huomasimme myös sellaisia asioita esitteissä, joita emme pitäneet asiakaslähtöisinä. Mielestämme tällaisia epäkohtia olivat liian pitkät ja vaikeaselkoiset tekstit. Esitteiden tekstit sisälsivät ammatillista sanastoa ja termistöä, jonka emme usko olevan tuttua varsinkaan ensimmäistä kertaa asioiville.

Esitteeseemme otimme vaikutteita ainoastaan Tampereen kaupungin toimeentulotukiesitteestä. Mielestämme kyseinen esite oli toimivan oloinen ja selkeästi ymmärrettävä, joten tästä syystä tämä esite vaikutti positiivisella tavalla oman esitteemme toteutukseen. Tampereen esitteestä vaikutteita olivat esitteemme esimerkki toimeentulotukilaskelmasta sekä lopussa olevat kolme hyvää neuvoa toimeentulotuen hakijalle.

Yleisesti voimme todeta, että mielestämme tutkimissamme eri kuntien toimeentulotukiesitteissä ei ollut juurikaan panostettu visuaaliseen yleisilmeeseen. Ainoastaan Vantaan ja Helsingin esitteissä oli visuaalinen ilme etusivulla. Esitteissä oli riittävästi tietoa toimeentulotuesta. Haastattelemamme Tampereen kaupungin johtavan sosiaalityöntekijän Ulla Heinon mukaan toimeentulotukiesite on ollut toimiva työväline toimeentulotukityössä. (Heino 2008.)

5.3.4 Esitteen laatiminen

Käytimme todella paljon aikaa esitteen suunnitteluun ja toteutukseen. Halusimme, että esitteestä tulisi mahdollisimman toimiva, asiakaslähtöinen ja selkeä työväline, josta hyötyisivät niin asiakkaat kuin työntekijätkin

Esitteen laatimisen aloitimme tekemällä käsin paperiversion tulevasta esitteestä. Toteutimme paperiversion piirtämällä itse prototyypin tulevasta esitteestä. Tämän jälkeen olimme yhteydessä Hannikaisenkadun johtavaan sosiaalityöntekijää ja hän antoi meille ohjeet siirtyä seuraavaan vaiheeseen.

Seuraava vaihe oli käynti Kopijyvän toimistolla Viitaniemessä. Kopijyvä (www.kopijyva.fi) tuottaa esitteitä, julisteita ja muita lomakkeita ja he toimivat Jyväskylän kaupungin yhteistyökumppaneina. Tapasimme Kopijyvän toimistolla

tuotantopäällikön Pekka Kahelinin, jonka kanssa kävimme keskustelua tulevan esitteen valmistusprosessista. Hän antoi meille hyviä neuvoja esitteen toteuttamista varten. Käynnin jälkeen sovimme, että tekisimme ensin tietokoneella uuden version esitteestä ja sen jälkeen palaisimme Kopijyvälle keskustelemaan painatuksesta.

Esitteen laatiminen tietokoneella oli mielestämme mielenkiintoista, mutta erittäin työlästä ja aikaa vievää, koska emme ole paino- tai media-alan opiskelijoita. Teimme uuden version esitteestä käyttämällä Microsoft Works ja Microsoft Word- ohjelmia sekä hyödyntämällä piirtämäämme paperiversiota.



foto: Kalevi Korhonen
Copyright Jyväskylän kaupunki

JYVÄSKYLÄ
uuden aallon kaupunki ~

KUVIO 1. Esitteen kansilehden kuva

Eräs kyselyyn vastanneista toivoi esitteen olevan visuaalinen ja pirteä.

"visuaalisuus ja pirteys ovat tietenkin aina plussaa".

Työntekijöille suunnattu kysely, kysymys 4. (Katso liite 4)

Olimme asiasta samaa mieltä ja tästä syystä valitsimme esitteen kansikuvaksi Jyväskylän kaupungin Internet-sivuilta (www.jkl.fi) löytämämme Kalevi Korhosen ottaman kesäisen valokuvan Jyväsjärvestä. Mielestämme se luo positiivisuutta ja toiveikkuutta. Miettiessä esitteen värimaailmaa tutustuimme Lilian Verner-Bonds kirjoittamaa kirjaa "Väriterapia, henkiseen tasapainoon ja terveyteen värien avulla". Verner Bondsin (1999) mukaan "sininen tuo levon, se viilentää ja tyyntyyttää. Sininen on levollisuuden ja syventymisen väri. Se saa ihmisen ajattelemaan hiljaa ja eritellen. Sininen väri opettaa arvostamaan rehellisyyttä." Totesimme sinisen olevan sopiva väri niin kansilehden kuvan kuin koko esitteenkin pääväriksi. Mielestämme esitteen kokonaisuus on nykyaikainen ja moderni. Kansisivun oikeassa alareunassa on Jyväskylän kaupungin motto "uuden aallon Jyväskylä".

MITÄ TOIMEENTULOTUKI ON

Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettu välttämätön toimeentulo.

Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla.

*Toimeentulotukea hakiessa, tulisi ensisijaisten etuuksien olla vireillä.
(esim. työttömyysturva, asumistuki)*

KUVIO 2. Toimeentulolaki

Asiakkailla suunnatussa kyselyssä tuli ilmi toive toimeentulotukilain sisällyttämisestä esitteeseen. Tosin eräs työntekijöiden kyselyyn vastannut henkilö oli lakitekstiä vastaan, kuitenkin mielestämme oli perusteltua liittää esitteeseen ydinkohdat toimeentulotukilaista. Perustelun syy oli esitteen asiakaslähtöisyys.

Kerroimme myös lain lisäksi mistä toimeentulotuki muodostuu, koska kesällä pitämiemme tutkimuspäiväkirjojen mukaan asiakkaat eivät tienneet eri toimeentulotuen osista. Lopussa muistutamme, että toimeentulotuki on viimesijainen etuus ja ensisijaiset etuudet tulee olla vireillä. Tutkimuspäiväkirjojemme mukaan tuli useasti esille, se etteivät asiakkaat olleet hakeneet ensisijaisia etuuksiaan ja näin ollen ne eivät olleet vireillä.

Lisätietoa toimeentulotuesta:

- www.jkl.fi/sote/sosiaalinentuki
- www.finlex.fi ->ajantasainen lainsäädäntö->laki toimeentulotuesta
- www.stm.fi-> sosiaalihuolto-> toimeentulotuki



KUVIO 3. Internet-linkit ja kuva

Asiakkaat ja työntekijät toivoivat kyselyissä Internetistä löytyvää lisätietoa toimeentulotuesta ja sen hakemisesta. Valitsimme kolme keskeisintä sivustoa, jossa mielestämme löytyvät niin kuntakohtaiset kuin valtakunnalliset tiedotteet ja linjaukset asiaan liittyen. Kuva on mukava piristys lakitekstien päätteeksi ja se lisää esitteen visuaalisuutta, jota toivottiin kyselyjen vastauksissa. Kuvan valitsimme Microsoft Works- ohjelman Clip Art- tiedostosta.

PERUSOSA

Toimeentulotukilaskelmassa huomioitava perusosa on laskennallinen oletama eri henkilöryhmien vähimmäiskulutustasoa vastaavien, jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvien menojen suuruudesta.

Perusosaa voidaan alentaa jopa 40 prosentilla, mikäli toimeentulotuen tarve aiheutuu siitä, että henkilö on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt tarjotusta työstä tai työvoimapolitiisesta toimenpiteestä.

Perusosa toimeentulotuessa sisältää seuraavat menot:

- Ruoka- ja hygieniakulut
- Vähäiset terveydenhuoltomenot (esim. käsikauppalääkkeet)
- Lehtimaksut, Internet- ja puhelinkulut
- Tv-lupamaksu
- Vaatemenot
- Harrastus- ja virkistysmenot
- Asiointimatkat

Perusosaan kuuluvista menoista ei tarvitse tuoda liitteitä/laskuja, sillä niitä ei huomioida erikseen toimeentulotukilaskelmassa.

KUVIO 4. Perusosaan sisältyvät menot

Perusosa on toimeentulotuen keskeinen asia. Työntekijöiden kyselyssä esitteessä pyydettiin selittämään keskeiset asiat perusosasta. Laitoimme esitteeseen tiedon perusosan alentamisesta ja sen kriteereistä, jotta mahdollinen toimenpide ei tulisi asiakkaille yllätyksenä.

"Painopisteenä tulisi olla mielestäni perustoimeentulotuki, eli mistä se koostuu. Asiakkaiden on esimerkiksi hyvin vaikea ymmärtää, että bussilippu tai vaatemenot on jo jyvitetty toimeentulotukeen."

Työntekijöille suunnattu kysely, kysymys 2. (Katso liite 4)

Listasimme perusosaan sisältyvät sekä muut huomioitavat menot allekkain, koska se on mielestämme selkeä ja helppolukuinen. Useat kyselyyn vastanneista toivoivat selkeää ja tiivistää otetta asioiden esittämiseen.

Perusosan suuruus 1.1.2009 alkaen:

	Perusosa/kk	Alennettu -20%	Alennettu -40%
Yksinasuva tai yksinhuoltaja	417,45	333,96	250,47
Muu 18 vuotta täyttänyt	354,83	283,86	212,9
Vanhempiensa luona asuva täysi-ikäinen	304,74	243,79	182,84
1. lapsi 10-17 vuotias	292,21		
2. lapsi 10-17 vuotias	271,34		
3. lapsi jne. 10-17 vuotias	250,47		
1. lapsi 0-9 vuotias	262,99		
2. lapsi 0-9 vuotias	242,12		
3. lapsi jne. 0-9 vuotias	221,25		

TAULUKKO 2. Perusosan suuruus Jyväskylässä 1.1.2009 alkaen

Teimme perusosasta yllä olevan kaavion esitteeseen. Kaaviossa ilmenee perusosien suuruudet Jyväskylässä 1.1.2009 alkaen alentamisineen.

Lisäksi otetaan huomioon seuraavat menot:

- Kohtuullinen vuokra/yhtiövastike
- Kohtuulliset asuntolainan korot ja yhtiövastike
- Kohtuulliset sähkö-, vesi- ja lämmityskustannukset
- Kotivakuutus
- Julkisen terveydenhuollon kohtuulliset kustannukset
- Työmatkakulut edullisimman matkustustavan mukaan
- Silmälasihin ja hammasproteeseihin voi hakea maksusitoumusta

KUVIO 4. Perustoimeentulotuessa huomioitavat menot**Toimeentulotukeen oikeutettavia menoja eivät ole:**

mm.

- Asuntolainojen lyhennykset
- Kulutusluottojen / opintolainojen korot ja lyhennykset
- Pikavippilaskut
- Autoon liittyvät kulut
- Jäännösvero
- Sakot
- Peruuttamattomat tk-käyntimaksut
- Yksityisen puolen terveydenhuoltolaskut (mikäli palvelu on saatavilla julkisella puolella)

KUVIO 5. Perustoimeentulotuessa huomioitumattomat menot

Selkeät listat toimeentulotuessa huomioitavista ja huomioitumattomista menoista auttavat asiakasta ymmärtämään mistä toimeentulotuki koostuu. Toimeentulotukeen

oikeutettavia menoja ei ole- lista perustuu asiakkaiden yleisimpiin haettaviin asioihin.

TÄYDENTÄVÄ JA EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea erityistarpeisiin. Hakijan erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä tarpeita.

Täydentävää toimeentulotukea voidaan hakea esimerkiksi seuraaviin menoihin:

- Yhden kuukauden takuuvuokra maksusitoumuksena
- Muuttokulut
- Perhejuhlat
- Hautauskustannukset
- Lasten luonapitokulut
- Lasten harrastusmenot
- Lastenvaunut ja rattaat
- Opiskelusta aiheutuvat kustannukset (työvaatteet ja oppikirjat)
- Kansalaisuushakemus

KUVIO 6. Täydentävä toimeentulotuki

Kerroimme tiivistetysti täydentävästä toimeentulotuesta ja listasimme yleisimmät täydentävän toimeentulotuen menot, joihin sitä on mahdollista saada.

”täydentävästä toimeentulotuesta lapsiperheet, silmälasit, vuokravakuudet ja muut perusasiat selviksi”

Työntekijöille suunnattu kysely, kysymys 2. (Katso liite 4)

ESIMERKKEJÄ TOIMEENTULOTUKILASKELMISTA**Perhe: työtön yksinasuva**

<u>Tulot</u>	€/kk
Työmarkkinatuki	410,08 €
Asumistuki	215,95 €
Tulot yhteensä	626,03 €

<u>Menot</u>	€/kk
Perusosa	417,45 €
Vuokra	400,00 €
Reseptilääkkeet	24,45 €
Menot yhteensä	841,90 €

**Laskelma: Tulot 626,03 €- menot 841,90 € = - 215,87 €
Myönnetään toimeentulotukea 215,87 €**

Perhe: opiskelija

<u>Tulot</u>	€/kk
Opintoraha	469,69 €
Opintolaina*	300,00 €
Tulot yhteensä	769,69 €

<u>Menot</u>	€/kk
Perusosa	417,45 €
Vuokra	310,00 €
Menot yhteensä	727,45 €

**Laskelma: Tulot 769,69 €- menot 727,45 € = +42,24 €
Toimeentulotukihakemus hylätään, koska tulot ylittävät hyväksyttävät menot.**

*opintolaina otetaan aina tulona huomioon, mikäli hakija on siihen oikeutettu

KUVIO 7. Esimerkkejä toimeentulotukilaskelmista.

Kyselyssä toivottiin esimerkkilaskelmaa, jotta asiakkaiden olisi helpompaa ymmärtää kuinka perustoimeentulotuki muodostuu. Mielestämme oli tärkeää, että esimerkkitapauksina olisi myönteinen ja kielteinen päätös. Tilanpuutteen vuoksi esitteeseen mahtui vain kaksi esimerkkilaskelmaa. Otimme esimerkeiksi yleisimmät tapaukset; yksinasuvan työttömän henkilön, joita oli vuonna 2007

toimeentulotukiasiakkaista 70 % ja opiskelijan, joita oli samana vuonna noin 20% kaikista asiakkaista. (Saarela 2009)

ARVIOI MAHDOLLISUUTESI TOIMEENTULOTUEN SAAMISEEN

Menot	€/kk	Nettotulot	€/kk
Perusosa (taulukko s.3)	_____	Työttömyyspäiväraha	_____
Vuokra*	_____	Eläkkeet	_____
Sauna	_____	Lapsilisät	_____
Taloussähkö	_____	Elatusapu/tuki	_____
Terveyden- Huoltomenot	_____	Opintoraha- ja laina	_____
Asuntolainan korot	_____	Asumistuki	_____
Vesi	_____	Ansiotulo	_____
Muut menot	_____	Sv-päiväraha	_____
		Äitiys-,isyys- ja vanhempainpäiväraha	_____
		Muut tulot	_____
Menot yhteensä	_____	Tulot yhteensä	_____
Erotus	_____		

KUVIO 8. Toimeentulotukilaskuri.

Laatiessamme toimeentulotukiesitettä, meillä oli käytössä vuoden 2001 toimeentulotukiesite. Vanhassa esitteessä oli "tarkista oikeutesi toimeentulotukeen" -laskuri, jota oli työntekijöiden mukaan kiitelty paljon. Hannikaisenkadun sosiaaliaseman muutamat työntekijät kehuivat esitteen laskuria. Mielestämme oli perusteltua säilyttää toimiva malli uudessa esitteessä. Myös kyselyvastauksissa toivottiin laskuria. Päivitimme sitä hieman aiemmasta esitteestä nykyaikaisemmaksi.

***Enimmäisvuokra + vesimaksu**

1 hl□	440 Ū
2 hl□	560 Ū
3 hl□	660 Ū
4 hl□	710 Ū
5 hl□	760 Ū
6-	85 Ū/hl□

TAULUKKO 3. Toimeentulotuessa hyväksyttävien enimmäisvuokrien ja veden enimmäismäärät erikokoisille talouksille Jyväskylässä

Esitteeseen liitettiin tieto vuokratiedoista, jotta asiakas voisi laittaa oikean summan toimeentulotukilaskuriin.

NÄIN HAET TOIMEENTULOTUKEA

Toimeentulotukea haetaan kirjallisesti oman asuinalueen sosiaaliasemalta. Uudet asiakkaat täyttävät toimeentulotukihakemuksen ja nykyiset asiakkaat täyttävät jatkohakemuksen. Asiakkaat, joille on tehty pitkä päätös täyttävät vakuuslomakkeen. Hakemuksia saa sosiaaliasemilta sekä kaupungin Internet-sivuilta.

Päätös toimeentulotuesta pyritään tekemään seitsemän arkipäivän kuluessa ja mahdollinen toimeentulotuki maksetaan hakijan pankkitilille yleensä kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, mikäli hakemus on palautettu ajoissa sosiaaliasemalle.

Puutteellinen hakemus viivästyttää käsittelyä!

KUVIO 9. Ohje toimeentulotuen hakemiseen.

Mielestämme esitteen keskeisin sanoma, on se kuinka toimeentulotukea haetaan.

Työntekijöille laaditussa kyselyssä tuli ilmi sama toive useampaan kertaan.

”Usein asiakkaat ovat saaneet tiedon toimeentulotuesta jonkin muun viranomaisen kautta (terveydenhuollon henkilöstö, KELA ja ulosottoviranomainen), joten kaikilla ei tietoa ole. Kynnys ”sossussa” asioimiseen voisi ehkä olla matalampi, jos asiakkaat tietäisivät, että toimeentulotukea voi hakea kirjallisesti.

Työntekijöille suunnattu kysely, kysymys 1. (Katso liite 4)

”Esitteessä olisi varmaan hyvä painottaa yhteydenottoa hyvissä ajoin ja liitteiden tärkeyttä käsittelyn sujumisessa”

Työntekijöille suunnattu kysely, kysymys 2. (Katso liite 4)

”Olisi hyvä olla mainittuna maksupäivämäärä, koska se auttaa ennakoimaan rahankäyttöä ja mahdollisten laskujen tai velkojen maksukykyä ajallisesti.”

Asiakkaille suunnattu kysely, kysymys 3. (Katso liite 3)

Tutkimuspäiväkirjamerkintöjemme mukaan asiakkaat eivät olleet hyvin perillä eri toimeentulotukilomakkeiden käytöstä. Lisäksi havaitsimme tiedonpuutetta liitteiden merkityksestä päätöksentekoon. Siksi kerroimme esitteessä lyhyesti millä lomakkeella kukin asiakas asioi eri asiakasprosessin vaiheissa. Kerroimme toimeentulotuen maksupäivästä, sillä sitä pyydettiin asiakaskyselyssä. Painotimme lopussa sitä, että puutteellinen hakemus viivästyttää käsittelyä, jotta asiakkaat ottaisivat huomioon mahdollisten puutteiden seuraukset.

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSESSA VAADITTAVAT LIITTEET

- pankkitiliotteet kaikista hakijan ja perheenjäsenten tileistä
- vuokrasopimus ja tosite vuokranmaksusta tai yhtiövastikkeen määrästä
- työvoimapoliittinen lausunto
- esitäytetty veroilmoitus viimeksi vahvistetusta verotuksesta
- opintolainapäätös ja tosite opintolainan nostamisesta
- tositteet alle 20-vuotiaan opiskelijan vanhempien tulosta
- palkkalaskelmat viimeiseltä kahdelta kuukaudelta ja työsopimus
- elatussopimus
- tositteet varallisuudesta ja selvitys mahdollisuudesta realisoida varallisuus
- päätökset ja viimeisimmät maksuilmoitukset maksettavista etuuksista
- muut menotositteet (kuten sähkölasku, kotivakuutuksesta lasku + vakuutuskirja, sairaskulut, lääkeostoista reseptit + apteekkikuitit)
- yrittäjiltä tiliotteet yrityksen tileistä sekä muut yrityksen tilannetta selvittävät liitteet

KUVIO 10. Toimeentulotukihakemuksessa vaadittavat liitteet

Työntekijät painottivat vastauksissa tarvittavien ja välttämättömien liitteiden merkitystä ja toivoivat, että esitteessä mainittaisiin ne. Otimme listan liitteistä suoraan Jyväskylän kaupungin toimeentulotukihakemuksesta.

Toimeentulotukihakemus on osa vuonna 2007 valmistuneen sosionomien Satu Sauvolan ja Päivi Saaren osa opinnäytetyötä. Kyselyssä ohjattiin hyödyntämään kyseistä opinnäytetyötä ja tästä syystä käytimme työtä lähdemateriaalina.

MUUTOKSENHAKU

Mikäli hakija on päätökseen tyytymätön, voi hän tarvittaessa hakea oikaisuvaatimusta 14 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Tarkemmat ohjeet oikaisuvaatimuksen laatimiseen löytyy päätöksestä.

KUVIO 11. Muutoksenhaku

Asiakkaan oikeusturvan kannalta valitusoikeus päätöksestä on tärkeä tieto ja siksi siitä on perusteltua olla esitteessä. Eräs asiakaskyselyyn vastanneesta henkilöstä olisi halunnut tilastoja läpimenneistä valituksista ja malleja valitusten tekoon.

Mielestämme toimeentulotukipäätöksen mukana olevat ohjeet ovat riittävät valituksen tekoon ja yleisesti muutoksenhakuun. Esite on lyhyt ja selkeä, ja tilanpuutteen vuoksi emme voineet lisätä tilastoja.

KOLME HYVÄÄ NEUVOA TOIMEENTULOTUEN HAKIJALLE

- 1. Muista täyttää hakemus huolellisesti!**
- 2. Muista toimittaa pyydetyt liitteet!**
- 3. Muista allekirjoittaa hakemus!**

KUVIO 12. Neuvoja hakijalle

Tampereen kaupungin toimeentulotukiesitteessä oli mielestämme erinomaisesti tehty vinkkiosio ”4 neuvoa hyvän toimeentulotukihakemuksen tekoon”.

Mielestämme tämä osio oli selkeä ja asiakaslähtöinen lisä esitteeseen. Tästä syystä

halusimme liittää Jyväskylän kaupungin esitteeseen samantyyppisin vinkkipalstan. Nämä kolme neuvoa ovat mielestämme tärkeimmät muistaa hakuprosessissa. Kokemuksiemme mukaan liitteiden puuttuminen on yksi yleisin syy päätöksenteon pitkittymiselle.

SOSIAALIASEMIEN YHTEYSTIEDOT

Hannikaisenkadun sosiaaliasema

Hannikaisenkatu 11–13, PL 583, 40101 Jyväskylä
opastus puh. (014) 625 500 / 626 555

Huhtasuon sosiaaliasema

Nevakatu 1, PL 583, 40101 Jyväskylä
opastus puh. (014) 625 867

Korpilahden sosiaaliasema

Virastotie 2, PL 15, 41801 Korpilahti
vaihde puh. (014) 647 401

Palokan sosiaaliasema

Olavintie 1, 40270 Palokka
yhteispalvelu puh. (014) 336 5179

Vaajakosken sosiaaliasema

Konttisentie 8, 40800 Vaajakoski
yhteispalvelu puh. (014) 336 5531 / 336 5532

Soittoaika etuuskäsittelijöille, palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille:

ma, ke, to ja pe klo: 9-10 ja ti klo: 14-15



Jyväskylän kaupunki
Sosiaali- ja terveystieteiden keskus
2009

KUVIO 13. Sosiaaliasemien yhteystiedot

Esitteessä kuuluu olla yhteystiedot, joihin asiakas voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Listasimme ainoastaan sosiaaliasemien opastusten puhelinnumerot, koska täydellinen lista työntekijöiden puhelinnumeroista olisi ollut hyvin pitkä ja se ei olisi

mahtunut esitteeseen. Lisäksi työntekijöillä muuttuvat alueet tulevien uusien aluejakojen myötä. Esitteen lopussa on Jyväskylän kaupungin vaakuna, joka viestittää esitteen aitoutta ja virallisuutta sekä lisää tiedon luotettavuutta.

Saatuamme esitteen mielestämme painovalmiiseen kuntoon, laitoimme sähköpostikyselyn (katso liite nro 6) 27.11.2008 Hannikaisenkadun ja Huhtasuon sosiaaliasemien työntekijöille sekä palveluyksikön johtajalle Ritva Anttoselle. Kommentteja ja muutosehdotuksia pyydettiin 5.12.2008 mennessä. Saimme määräaikaan mennessä kolme ja määräajan jälkeen yhden vastauksen. Muutamassa vastauksessa oli korjauksia virhetietoihin, joita oli esitteessä sekä yksi lisäysehdotus. Korjasimme virheet ja lisäsimme uuden tiedon ehdotuksen mukaisesti. Muissa vastauksista saimme myönteistä palautetta. Alla on kaksi esimerkkiä kommentteista.

"HIENO esite"

"Esite näyttää hyvältä ja sisältö malliesimerkkien kanssa tiivis ja riittävä"

Sähköpostikysely työntekijöille esitteen ensimmäisestä versioista. (Katso liite 6)

Saimme palautetta myös opinnäytetyömme ohjaavilta opettajilta, joilta saimme runsaasti muutosehdotuksia. Mielestämme hyvät ja toimivat ehdotukset lisäsimme esitteeseen. Tapasimme 12.12.2008 Kopijyvän DTP-tulostajan ja painopinnan valmistajan Heikki Tiihosen, jonka kanssa suunnittelimme esitteen visuaalisen ilmeen. Seuraavalla viikolla saimme näytekappaleet esitteestä.

6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Yksi tapa arvioida tutkimuksen luotettavuutta on tutkittavan ryhmän koko. Lähetimme haastattelulomakkeen yhteensä 40 työntekijälle ja 50 asiakkaalle. Saatekirjeillä halusimme esitellä kehittämistehtävämme tarkoituksen ja kertoa sekä asiakkaille että työntekijöille, että saamamme vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja anonyymisti. Vastausprosentti jäi alhaiseksi, työntekijöille suunnattuun kyselyyn vastasi 10 % ja asiakkaille suunnattuun kyselyyn 6 %.

Alhainen vastausprosentti on myös tulos. Se saattaa viestittää muutosvastaisuudesta tai siitä, että asia koettiin vaikeaksi. Lisäksi käynnissä oleva kuntaliitos ja sen tuomat tulevat muutokset saattoivat vaikuttaa vastausten määrään. Olisimme voineet lähestyä uudelleen työntekijöitä ja pyytää heitä vastaamaan kyselyyn. Olisimme toivoneet työntekijöiltä aktiivisempaa osallistumista mielestämme tärkeään kehittämistyöhön, joka vaikuttaa suoraan heidän työhönsä.

Fullan (1994) mukaan jokaisen olisi pyrittävä olemaan tehokas muutosagentti. He, jotka pystyvät saamaan muutoksen aikaan, arvostavat sen osittain ennustamatonta ja lyhytaikaista luonnetta. He etsivät ideoita ja keinoja selviytyäkseen ja kehittääkseen yhä useampia prosessin osatekijöitä kohti tavoitetta. He ovat myös avoimia vaikutteille ja kehittelevät prosessin aikana uusia tavoitteita. (Fullan 1994). Muutosta ei tehdä vain ylhäältä alas, pomojen sanojen mukaan, vaan myös alhaalta ylös eli työntekijöistä lähtien. (Fullan 1994 s.64)

Eettisyyttä työssämme on myös tutkimusintressimme eli työmme tarkoitus on lisätä asiakkaan oikeuksien ja osallisuuden toteutumista. Pyrimme tekemään asiakkaille suunnatut haastattelulomakkeet mahdollisimman selkeälukuisiksi ja asiakkaan näkökulmasta helposti ymmärrettäviksi. Halusimme haastattelulomakkeesta lyhyen

ja nopeasti täytettävän. Kysymykset ovat avoimia kysymyksiä, joissa yhdessä on annettu esimerkkivaihtoehtoja. Esimerkkivaihtoehtoilla halusimme selventää kysymyksen tarkoitusta. Kaikkiin haastattelulomakkeen kysymyksiin oli vastattu, ainoastaan yksi vastaaja jätti vastaamatta kahteen kysymykseen. Vastausten perusteella näyttää siltä, että kysymykset oli ymmärretty oikein. Vain yksi vastaaja oli ymmärtänyt yhden kysymyksen väärin.

Työntekijöille suunnatussa kyselyssä painotimme työntekijöiden mahdollisuuteen vaikuttaa konkreettisesti esitteen sisältöön. Koimme työntekijöiden näkökulman tärkeäksi heidän ammattitaitonsa ja työkokemuksen takia. Kaikki kysymykset olivat avoimia ja sävyiltään neutraaleja. Vastausten perusteella näyttää siltä, että kaikki vastaajat olivat ymmärtäneet kaikki kysymykset oikein. Ainoastaan kaksi vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kysymykseen kolme.

Tekemäämme haastattelulomaketta voitaisiin hyödyntää kaikissa Suomen kunnissa, sillä kysymykset eivät ole paikkakuntasidonnaisia. (Hirsjärvi ym. 2007, 226) mukaan tämä lisää tutkimuksen reliabiliuttua. Olemme päätyneet samoihin johtopäätöksiin ja tuloksiin kyselylomakkeiden vastausten kanssa. Lisäksi pitämämme tutkimuspäiväkirjamme sisältävät samoja huomioita. Myös nämä seikat osaltaan lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. Lähdemateriaalien valinnoissa olemme käyttäneet mahdollisimman tuoreita lähteitä. Opinnäytetyössämme on paljon lakitekstiä, joka on erittäin luotettavaa lähdemateriaalia.

Pyrimme tekemään tutkimuksemme eettisin periaattein. Kaikilla sosiaaliasemilla asioivilla oli mahdollisuus osallistua kyselyymme ja siten vaikuttaa kehittämistyöhön. Jokainen asiakas sai tehdä valintansa itse, kenellekään ei suoraan ehdotettu tai vaadittu vastaamaan kyselyyn. Kyselylomakkeet ja palautuslaatikot

sijaitsivat Hannikaisenkadun ja Huhtasuon sosiaaliasemien opastusten tiloissa. Kyselyyn vastaamisessa saattoi häiritä muiden asiakkaiden läsnäolo, sillä opastusten tilat ovat melko pienet ja yksityisyyttä ei välttämättä ole tarpeeksi. Jotkut ovat saattaneet jättää vastaamatta Hannikaisenkadun sosiaaliasemalla käynnissä olleen remontista johtuvan melun vuoksi. Myös opastusten tiloissa asiakkaiden suuresta määrästä on mahdollisesti voinut vaikuttaa vastausten määrään.

Työntekijöille suunnattuun kyselyyn oli jokaisella mahdollisuus vastata omissa työhuoneissa, joten emme usko tilojen vaikuttaneen heidän vastauksiinsa. Työntekijöitä informoitiin mielestämme riittävästi kehittämistyöstämme, koska työskennellessämme kesällä 2008 Hannikaisenkadun sosiaaliasemalla keskustelimme aiheesta useiden työntekijöiden kanssa.

Kyselylomakkeiden palautusta varten valmistimme itse palautuslaatikot, jotka olivat hyvin suljettuja sinetein. Vastaukset säilytimme ja käsittelimme luotettavassa paikassa, johon ulkopuolisilla henkilöillä ei ollut pääsyä. Lisäksi kyselylomakkeisiin vastattiin nimettöminä.

7 POHDINTA

Opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan ammatillista kehittymistä ja omaa henkistä kasvua tukeva prosessi. Opinnäytetyön teko kesti noin vuoden verran. Kuulimme opinnäytetyön aiheen Hilikka Saarelalta tammikuussa 2008 ja työ oli esitysvalmis tammikuussa 2009. Vuosi kului työtä suunniteltaessa ja sen työstämisessä. Välillä teimme työtä tiheään tahtiin, mutta oli myös aikoja, jolloin muut koulu- ja työtehtävät veivät aikamme pois opinnäytetyöltä. Kesä 2008 kului tiiviisti työtä suunniteltaessa ja tehdessä, sillä työskentelimme Hannikaisenkadun sosiaaliasemalla etuuskäsittelijöinä ja pidimme työmme ohessa tutkimuspäiväkirjoja, jotka ovat yksi merkittävimmistä lähteistämme työssämme.

Opimme paljon kehittämistyön eri vaiheista ja erityisesti sen suunnittelun ja toteutuksen tärkeydestä. Vaikka opimme prosessin aikana paljon, havaitsimme myös jonkin verran asioita jotka tekisimme toisin. Esimerkiksi kyselylomakkeiden suunnittelun ja kyselyn toteuttamisen olisimme voineet tehdä toisella tavalla. Jotkut kysymykset olivat hieman päällekkäisiä ja emme kysyneet työntekijöiden ammattia. Pienen vastausprosentin vuoksi, olisi ollut ehkä hedelmällisempää haastatella työntekijät ja asiakkaat kasvotusten.

Jatkotutkimus tai kehittämisaiheita voisivat olla esimerkiksi alueelliseen tiimityöhön siirtymisen vaikutus asiakkaiden näkökulmasta. Esitteen vaikuttavuutta ja sen toimivuutta sekä ihmisten tietoisuutta toimeentulotuesta voisi tutkia.

Mielenkiintoista olisi saada tutkimustuloksia, siitä miten kuntaliitos on vaikuttanut sosiaaliasemien työntekijöiden työhön ja yleiseen työhyvinvointiin. Mielestämme kehittämistyömme tuotos eli toimeentulotukiesite on tärkeä ja tarpeellinen niin asiakkaille kuin työntekijöillekin.

8 KÄYTTÖ- JA KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Tutkimuspäiväkirjojemme ja kyselytulosten perusteella laitimamme toimeentulotukiesite otetaan käyttöön Jyväskylän sosiaaliasemilla 1.1.2009 alkaen, niin sähköisessä kuin painetussa muodossa. Toisella meistä on myös omakohtaista kokemusta niin Jyväskylän kaupungin kuin Jyväskylän maalaiskunnan toimeentulotukityöstä. Kokemuksen perusteella mielestämme olisi tärkeää, että esite lähetettäisiin kaikille uuden Jyväskylän alueen toimeentulotukiasiakkaille, koska Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan ja Korpilahden kunnissa on ollut erilaiset linjaukset toimeentulotukiavustuksissa.

Kokemustemme myötä olemme tulleet siihen tulokseen, että monille ihmisille kynnys asioida sosiaaliasemilla on korkea. Ymmärrämme sen, että asioiminen sosiaaliasemalla on haasteellista, sillä edelleen yhteiskuntamme luokittelee ihmisiä sen perusteella, miten kukin elantonsa saa.

Olisikin tärkeää, että toimeentulotukiesite olisi saatavilla erilaisissa toimipisteissä ympäri kaupunkia kuten, KELA:ssa, työvoimatoimistossa, työvoimapalvelukeskuksessa, oppilaitoksissa, päiväkeskuksissa, yhteispalvelupisteissä, neuvoloissa, kirjastoissa, terveyskeskuksissa sekä muissa toimipisteissä, joissa asioi paljon ihmisiä. Näin mahdollisesti moni toimeentulotukeen oikeutettu saattaisi päästä tuen piiriin ja sitä myöten tarvittaessa myös muiden palvelujen asiakkaaksi. Siten voitaisiin välttää ongelmien kasaantuminen kuten velkaantuminen.

Maahanmuuttajapalveluihin olisi tärkeää saada toimeentulotukiesite käännettynä eri kielille kuten arabian, venäjän ja englannin kielillä. Näin useampi Jyväskylän alueen

ihminen saisi tasavertaisen kohtelun äidinkielestään ja kulttuuritaustastaan riippumatta. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa "on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa" (L 2000/812 pykälä 4).

Omien kokemustemme myötä haluaisimme painottaa esitteen saatavuuden tärkeyttä oppilaitoksissa. Olemme olleet sekä opiskelijoina eri oppilaitoksissa että työharjoittelussa ammattioppilaitoksessa. Työharjoittelun myötä huomasimme sen, että nuorilla opiskelijoilla on puutteelliset tiedot omista oikeuksistaan taloudellisissa asioissa. Koulukuraattorit, opinto-ohjaajat ja terveydenhoitajat sekä muut oppilaitoksen työntekijät ovat tärkeitä tiedonlähteitä monille vaikeassa tilanteessa oleville nuorille. Olisi hyvä, että esite olisi saatavilla eri oppilaitoksissa, jotta mahdollisimman moni taloudellisista ongelmista kärsivä nuori saisi tiedon mahdollisuudesta toimeentulotukeen.

Tekemämme esite on laadittu loppuvuoden 2008 voimassa olevien linjausten mukaan. Kuntaliitoksen takia monet toimeentulotuen linjauksiin liittyvät asiat olivat vielä avoinna esitteen tekovaiheessa. Vuonna 2009 alueellisen tiimityön aluejaot saattavat muuttua, sosiaaliasemien toimipisteet voivat yhdistyä ja toimeentulotukietuuksissa saattaa tulla muutoksia. Tämän vuoksi annamme Jyväskylän kaupungille valtuudet muokata, lisätä tai poistaa esitteestä tarvittavia tietoja. Siten esite voidaan pitää aina ajan tasalla ja käyttökelpoisena. Internetissä olevaa versiota voi päivittää tarpeen mukaan aina tarvittaessa. Tällä tavoin toimittaessa, esitteellä on mahdollisimman pitkä elinkaari.

Hyvä idea olisi, että sosiaaliasemalla johtamisen ja hallinnon harjoittelujaksolla oleva sosionomiopiskelija voisi tulevaisuudessa tehdä kehittämistehtävänänsä kyselyn

esitteen toimivuudesta ja sen perusteella mahdollisesti muokata esitettä tarpeen mukaan. Esitteen voisi laajentaa oppaaksi, jossa kerrottaisiin laajemmin toimeentulotukiasioista. Oppaan muodossa Jyväskylän kaupungilla on jo olemassa ikäihmisille suunnattu Vanhemman ihmisen palveluopas.

Haluamme kiittää kaikkia kehittämistyömme prosessiin osallistuneita henkilöitä, erityisesti Hilikka Saarelalta saamamme tuki ja kannustus on ollut meille tärkeää opinnäytetyömme teon aikana.

LÄHTEET

Fullan, M. 1994. Muutosvoimat. Koulutuksen perusteiden pohdintaa. Helsinki: Painatuskeskus Oy

Heino, U. 2008. Johtava sosiaalityöntekijä, Tampereen kaupungin Hatanpään sosiaaliasema. Puhelinkeskustelu 17.12.2008

Hirsjärvi, S. , Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. , Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Jyväskylän kaupunki 2009. Viitattu 11.1.2009

http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/26877_organisaatiokaavio_kaupunki_2009.jpg

Kuittu, U. Luentomateriaali 21.10.2008. Sosiaaliasemien palvelut. Jyväskylä

Kuivalainen, S. 2007. Toimeentulotuen alikäytön laajuus ja merkitys. Yhteiskuntapolitiikka 72, 1, 49-56.

L 22.9.2000/812. 2008. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädos valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 18.12.2008. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 31.12.1997/1412. 2008. Laki toimeentulotuesta. Säädos valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 23.10.2008. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 6.6.2003/434.2008. Hallintolaki. Säädos valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 12.12.2008. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö

L 2.3.2001/189. 2008. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Säädos valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 23.10.2008. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 17.9.1982/710.2009.Sosiaalihuoltolaki. Säädos valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 20.1.2009. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Saarela, H. 2009. Sähköpostiviesti 19.1.2009. klo 8.31. Vastaanottaja M. Malinen. Toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien perhemuodot 1993 – 2007.

Saarela 2008. Toimeentulotukiohje. Viitattu 15.4.2008.
<http://www.jkl.fi/sote/sosiaalinentuki/toimeentulotuki/ohje>

Saarela, H. 2008. Johtavan sosiaalityöntekijän työnkuvaus. Harjoittelumateriaali. Jyväskylä

Saari,P., Sauvola,S. 2007. Kirjallisen toimeentulotukiasioinnin kehittäminen Jyväskylän kaupungin sosiaalitoimelle. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala, sosiaalialan koulutusohjelma.

Sosiaalihuolto: toimeentulotuki. Viitattu 23.10.2008
<http://www.stm.fi:80/Resource.phx/vastt/sospa/shtoi/index.htm> Sosiaali- ja terveysministeriö

Tabell, H. 14.10.2008. Yleiset perusteet aikuissosiaalityön tiimityölle. Monistemateriaali. Jyväskylä.

Talvensola, S. ,Närhi K. ,Karjalainen J. & Valppu-Vanhainen. , A. 2008. Aikuissosiaalityön arki, Aikuissosiaalityön alan ammattilaisten työ ja tehtävät Keski-Suomen maakunnassa. Jyväskylä: Tekevä.

Toimeentulotukilaki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2007:11. Viitattu 23.10.2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. <http://www.stm.fi>, julkaisut.

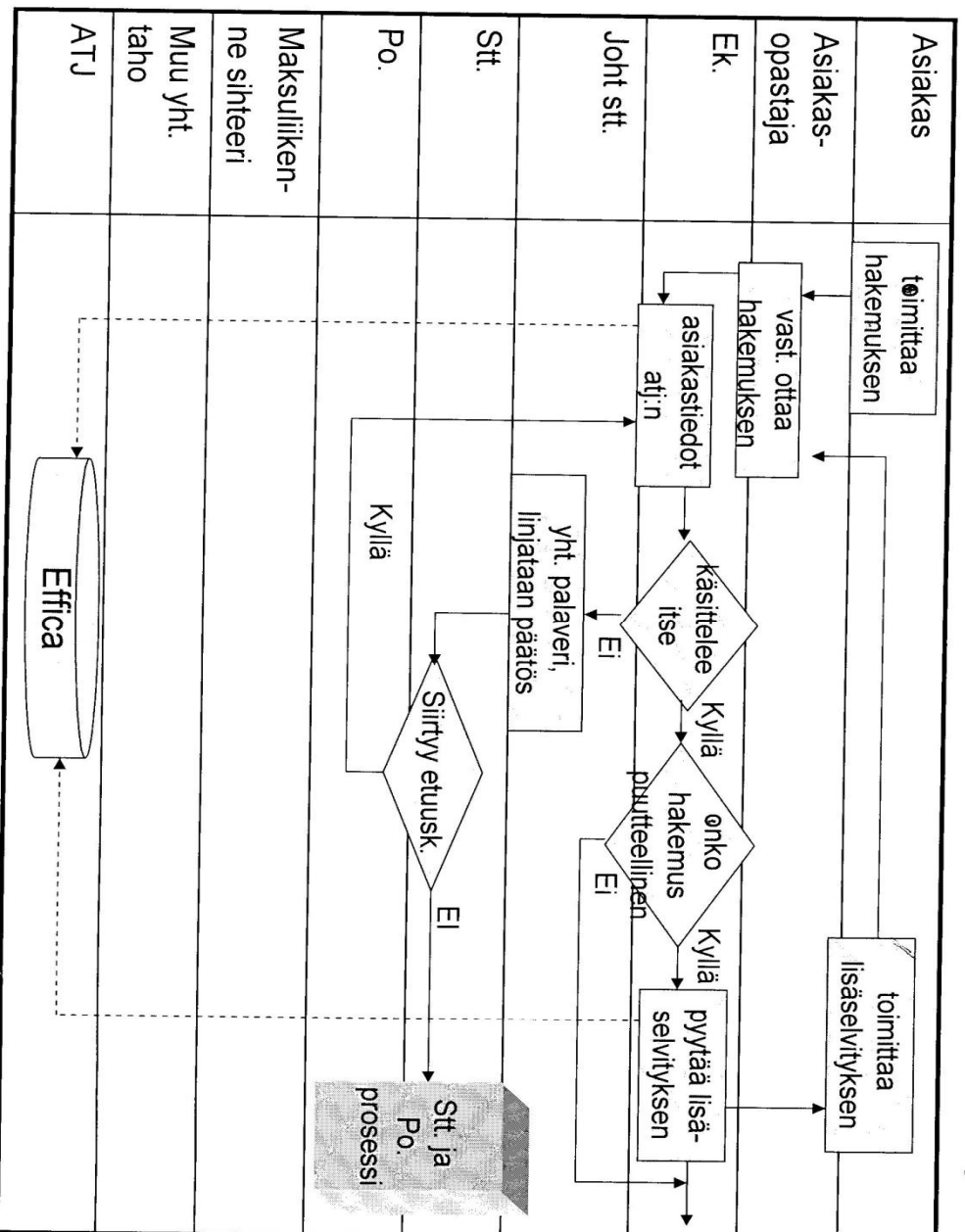
Verner-Bonds. L. Väriterapia. 1999. Karisto Oy. (englanninkielinen Colour healing. Amness Publishing Limited)

2001. Jyväskylän kaupungin toimeentulotukiesite. Jyvässeudun Paino Oy. Jyväskylä

2004. Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

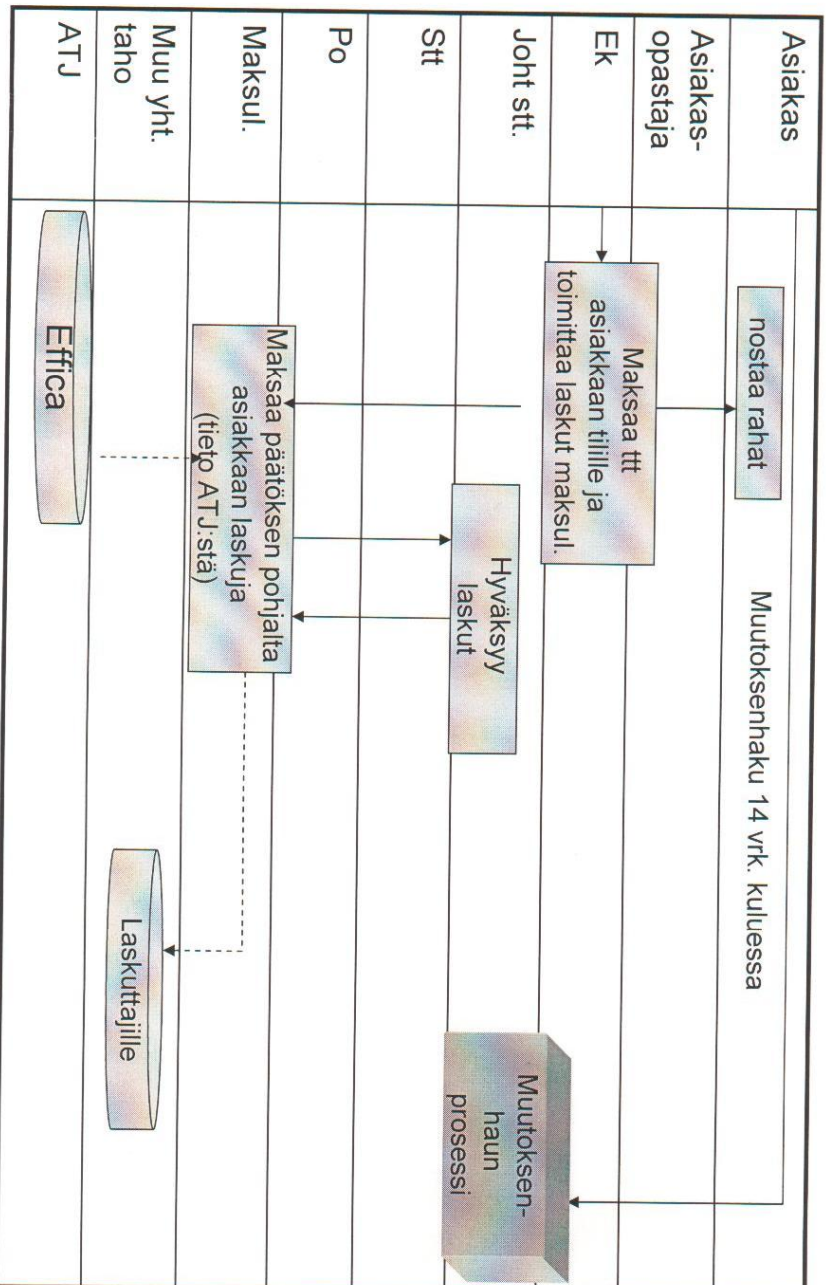
2008. Tampereen kaupungin toimeentulotukiesite. Tampere.

1. Vireilletulo, uusi asiakas, (kirjallinen käsittely)



LIITE 1. Toimentulotuen kirjallinen prosessi

3. Toimeenpano ja maksaminen



LIITE 2. Saatekirje asiakkaille.

Tervehdys !

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Jyväskylän ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyömme Jyväskylän kaupungille. Aiheenamme on kirjallisen toimeentulotukiasioinnin kehittäminen. Opinnäytetyömme tarkoitus on tuottaa selkokielineen ja asiakaslähtöinen esite toimeentulotuesta. Esitteen tarkoituksena on jakaa tietoa toimeentulotuesta ja sen hakuprosessista.

Tarvitsemme mielipiteitänne, kokemuksianne ja kehittämisideoitänne, jotta voimme laatia mahdollisimman toimivan esitteen.

Pyydämme palauttamaan kyselylomakkeen aulassa olevaan palautuslaatikkoon

Käsitlemme vastauslomakkeet luottamuksellisesti. Vastauksenne ovat meille tärkeitä.

Ystävällisin terveisin, sosionomiopiskelijat.

LIITE 3. Kysely asiakkaille.

KYSELY

1. Minkälaista tietoa toimeentulotuesta ja sen hakemisesta esitteessä tulisi mielestänne olla?
2. Missä paikoissa toimeentulotukiesitteitä tulisi olla saatavilla? Esim. oppilaitokset, neuvolat, kirjasto?
3. Muita ideoita ja ajatuksia toimeentulotukiesitettä varten?

LIITE 4. Saatekirje työntekijöille.

Arvoisa vastaanottaja,

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Jyväskylän ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyömme Jyväskylän kaupungille. Aiheenamme on kirjallisen toimeentulotukiasioinnin kehittäminen. Opinnäytetyömme tarkoitus on tuottaa selkokielineen ja asiakaslähtöinen esite toimeentulotuesta. Esitteen tarkoituksena on jakaa tietoa toimeentulotuesta ja sen hakuprosessista.

Tiedon lisäämisen avulla voidaan mahdollisesti vähentää puutteellisten toimeentulotukihakemusten määrää ja lisätä kirjallisen toimeentulotukityön sujuvuutta.

Tarvitsemme mielipiteitänne, kokemuksianne ja kehittämisideoitänne, jotta voimme laatia mahdollisimman toimivan esitteen selkeyttämään toimeentulotukityön prosessia.

Pyydämme palauttamaan kyselylomakkeet 14.10.2008 mennessä opastuksessa olevaan palautuslaatikkoon Hannikaisenkadun tai Huhtasuon sosiaaliasemalle. Toivomme aktiivista osallistumista kehittämistyöhön, josta on hyötyä asiakkaille ja työntekijöille.

Käsitlemme vastauslomakkeet luottamuksellisesti. Vastauksenne ovat meille tärkeitä.

Ystävällisin terveisin,

Outi Pulkkinen ja Matias Malinen

LIITE 5. Kysely työntekijöille.

KYSELY

1. Ovatko asiakkaat mielestäsi tietoisia toimeentulotuesta ja sen hakemisesta?
2. Mitä asioita tulisi mielestäsi erityisesti esitteessä painottaa?
3. Millaista tietoa esitteessä tulisi olla, jotta hakemuksen käsittely olisi sujuvampaa?
4. Millainen esitteen tulisi mielestäsi olla?
5. Muita kehittämisideoita ja ajatuksia esitteen suhteen?

LIITE 6. Mieliidekysely työntekijöille esitteen ensimmäisestä versiosta.

Hei kaikki!

Teemme osana opinnäytetyötämme Jyväskylän kaupungille toimeentulotukiesitteen. Tässä olisi alustava, "raakaversio" esitteestä. Teimme kyselyn syys-lokakuussa Huhtasuon ja Hannikaisenkadun sosiaaliasemien asiakkaille ja työntekijöille, jossa kysyimme ehdotuksia koskien esitettä. Esite on laadittu ehdotusten pohjalta.

Mitä esitteestä puuttuu?
Onko väärää tietoa?
Mikä esitteessä on hyvää?

Pyytäisimme teiltä mielipiteitä, suoraa palautetta ja muutosehdotuksia esitteestä sähköpostilla matias.malinen@jkl.fi pe 5.12.08 mennessä. Nimettömänä palautetta voi laittaa suoraan Hannikaisenkadun sosiaaliaseman opastuksessa sijaitsevaan postilokeroon. Saatuamme teiltä palautetta (runsaasti tietenkin!), teemme mahdolliset muutokset esitteeseen ja viimeistelemme esitteen yhteistyössä Kopijyvän kanssa (grafiikat, värit, ulkoasu).

Nyt on mahdollisuus vaikuttaa!

Ystävällisin terveisin,

Matias Malinen ja Outi Pulkkinen, sosionomiopiskelijat.

LIITE 7. Vuoden 2001 toimeentulotukiesite.

MITÄ TOIMEENTULOTUKI ON

Toimeentulotuki on viimesijainen yhteiskunnan tukimuoto taloudellisiin vaikeuksiin joutuneille henkilöille ja perheille.

Toimeentulotukea saa henkilö, joka on tuen tarpeessa eikä voi saada tarpeennekkaista toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, muista tuloista tai varoistaan, hänen nähdessä elatusvelvoitteen henkilön huolepidoita tai ensisijaisen sosiaaliturvan kautta.

Koska toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, selvitetään ennen tuen myöntämistä henkilön tai perheen mahdollisuudet saada toimeentuloa turvaksi muista tulonlähteistä, esimerkiksi opintotulolta, työttömyysturvalla, eläkkeellä tai asumistulolla.

Jos ensisijaisen sosiaaliturvan saaminen ja päätökset viipyvät, on tuukassa taloudellisessa tilanteessa mahdollista saada toimeentulotukea päätösten odotusajalle. Tällöin toimeentulotuki päästään antosasi **perittäin takaisin takautuvasti maksettavasta etuudesta.**

Toimeentulotuen suuruus määritetään tukeen oikeuttavien menojen (perusosa ja lisäosa) ja käytettävissä olevien tulojen ja varojen perusteella.



2

TOIMEENTULOJUSSA HUOMIOON OTETTAVAT MENOT

PERUSOSA

Perusosalla katettaviin menoihin kuuluvat ravintolomenot, käyttövarat, muut jokapäiväiseen elämiseen liittyvät menot, paikallisliikenteen maksu, television lupamaksu, sanomalehden tilausmaksu, puhelinmenot, vaatemenuit ja harrastusmenot. Lisäksi perusosalla katetaan 7% asumismenoista.

Toimeentulotukea haettaessa ei perusosan sisältävistä menoista tarvitse esittää tosittaita.

PERUSOSAN SUURUUS JYVÄSKYLÄSSÄ 1.1.2001 alkaen

Yksin asuva	2 152 mk
Avio- ja avopuolisot/ muu 18 v. täyttänyt	1 829 mk
Vanhempien luona asuva 18 v. täyttänyt	1 571 mk
10-17 -vuotias lapsi	1. lapsi 1 506 mk 2. lapsi 1 399 mk 3. jne. lapsi 1 291 mk
Alle 10-vuotias lapsi	1. lapsi 1 356 mk 2. lapsi 1 248 mk 3. jne. lapsi 1 141 mk

Mikäli henkilön toimeentulotuen tarve aiheutuu siitä, että hän on ilman perusteltua syytä kiellettyyn yksilöidysti tarjotusta työstä tai työvoimapolitiisesta toimenpiteestä, perusosaa voidaan alentaa hänen osaitaan enintään 40 prosentilla.

3

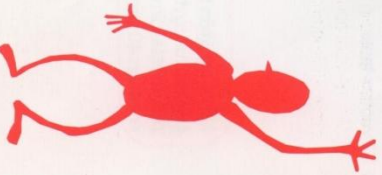
LISÄOSA

Tarpeellisen suuruisina otetaan huomioon seuraavat menot:

- Asumismenot 7% omavastuun jälkeen
 - kohtuullinen vuokra, lämmitys, vesi, jätemaksu, kiinteistövero, tonfin vuokra ja asuntolainan korot
- Asumismenot ilman omavastuuta
 - kohtuullinen taloussähkö, koti- ja palovakuutus ja sauna
- Terveydenhuoltomenot
 - otetaan huomioon tarpeellisen suuruisina siltä osin kuin niitä ei korvata sairausvakuutuslain nojalla tai ne eivät sisällyt perusosan lääkekului, sairaalamaksut, välttämättömästä hammashoidosta ja silmälasien hankinnasta aiheutuvat menot
 - pääsääntöisesti edellytetään käytettävän kunnallisia terveydenhuoltopalveluja
- Lasten päivähoitomenot
- Erityisistä tarpeista ja olosuhteista johtuvat menot, esim. työmatkamenot

TOIMEENTULOTUKEEN OIKEUTTAVIA MENOJA EIVÄT OLE

- mm.
- asuntolainojen lyhennykset
 - kulutusluottojen korot ja lyhennykset (esim. autolaina)
 - opintolainojen korot ja lyhennykset
 - auton vakuutusmaksut
 - yritysvelat
 - jälkiverot



4

MITTEN TULOT JA VARALLISUUS VAIKUTTAVAT TOIMEENTULOTUKEEN

Toimeentulotuen määrää laskettaessa otetaan huomioon perheenjäsenten käytettävissä olevat nettotulot ja varallisuus:

Esim.

- palkkatulot
- yrittäjätulot
- eläkkeet
- työttömyyspäiväraha ja työmarkkinatuki
- sairauspäiväraha
- lapsilisät
- äitiys-, isyys- ja vanhempainraha
- lastenhoidon tuki
- omaishoidon tuki
- elatusapu ja -tuki
- opintotuki (myös opintolaina)
- asumistuki
- kertaluontoiset tulot (esim. veronpalautukset)
- säästöt ja omaisuuden tuotto (esim. korot)
- varallisuus (omaisuus, joka ei ole tarpeen jatkuvan toimeentulon turvaamiseksi)

Tuloksi ei lasketa:

- äitiysavustusta
- kansaneläkkeen hoitotukea, lapsen hoitotukea eikä varmaistutukilain mukaista varmaistutukea
- alle 18-vuotiaan lapsen tuloja siltä osin kuin ne ylittävät hänen omat elinkustannuksensa (lähinnä perusosansa ja asumiskulunsa)

5

TÄMÄN TAULUKON AVULLA VOI ARVIOIDA MAHDOLLISUUDEN TOIMEENTULOTUEN SAAMISEEN

Menot	mk/kk	Nettotulot*	mk/kk
Perusosa (katso taulukko sivulta 3)	_____	Ansiotulot	_____
Asumismenot (katso sivulta 4)	_____	Työttömyyspäivärahat (21,5 pv/kk)	_____
• vuokra tai yhtiöasike	_____	Työeläkkeet	_____
• vesi,	_____	Kansaneläkkeet	_____
• lämmitys, ym.	_____	Muut eläkkeet	_____
• asuntolainan korot	_____	Lapsilisät	_____
• taloussähkö, sauna yms.	_____	Eiatusapu -tuki	_____
Terveystuotoimennot	_____	SV-päiväraha (25 pv/kk)	_____
Päivähoitomenot	_____	Äitiys-, isyys ja vanhempain-raha (25 pv/kk)	_____
Maksellut elatusapumaksut	_____	Lasten/omishoidon tuki	_____
Eriy/sistä tarpeista ja olosuhteista johtuvat menot	_____	Asumistuki	_____
		Muut tulot	_____

Menot yhteensä _____

Tulot yhteensä _____

Menojen ja tulojen erotus

* Nettotulolla tarkoitetaan tuloa, mikä jää kun bruttotuloista vähennetään vero, eläke- ja työttömyysvakuutusmaksu sekä ammattijhdistysmaksu.

6

MITEN TOIMEENTULOTUKEA HAETAAN

Takaisinlupa löytyvät asunajaluiden sosiaalilaiden osoitteet ja opastuksien puhelinnumerot. Opastuksesta saa tietää toimeentulotukiasioita hoitavan työntekijän, jota aika varataan. Ajanvaraus on arkipäivisin klo 10-12, jolloin voi varata henkilökohtaisen käytettävän. Toimeentulotukea voi hakea myös kirjallisesti.

Toimeentulotukea haettaessa tarvitaan seuraavat asiakapparit:

- työssäkävien perheenjäsenten palkkatodistukset tai tilinauhut
- tositteet muista tuloista (esim. eläkkeistä, työttömyys- tai sairauspäivärahasta, äitiys-, isyys- ja vanhempainrahasta, lastenhoito- ja omishoidon tuloista, opintotuesta, asumistuesta)
- yrittäjän tuloselvitys
- tilioitteet ja pankkikirjat
- verolippu ja verotodistus
- vuokrasopimus, ote talonkirjasta ja tosite vuokrammaksusta
- tositteet asuntolainoista ja -koroista
- tositteet terveydenhuoltomenoista
- selvitys omaisuudesta
- muut taloudellista tilannetta selvenävät tositteet

Toimeentulotuksesta tehdään aina kirjallinen päätös, joka annetaan toimeentulotuen hakijalle.

TAKAISINPERINTÄ

Toimeentulotukea ei yleensä peritä takaisin. Toimeentulotuki voidaan peritä takaisin, jos se myönnetään jonkin ehtuuden viivästyksen takia (esim. eläkepäätös, sairaus- ja työttömyyspäiväraha, opintotuki, asumistuki). Virheellisten tietojen perusteella myönnetty toimeentulotuki peritään takaisin.

Virheellisten tietojen tahallinen antaminen, esim. tulojen salaaminen, voidaan tutkia rikoslain mukaisena petoksena.

MUUTOKSENHAKU

Päätöksen toimeentulotuen myöntämisestä tekee viranhaltija. Mikäli hakija on päätökseen tyytymätön, muutosta on oikeus hakea 14 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksi-saamista. Muutoksenhaku osoitetaan sosiaal- ja terveyslautakunnan yksilöhuoltojaostolle, osoite PL 275, 40101 Jyväskylä. Yksilöhuoltojaoston päätöksestä voi valittaa Hämeenlinnan hallinto-oikeudelle 30 vuorokauden kuluessa. Hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen, mikäli korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

7

**SOSIAALIASEMIEN OSOITTEET JA OPASTUKSIEN
PUHELINNUMEROT ASUINALUEITTAIN**

LÄNTINEN ALUE

Läntinen sosiaaliasema, Vapaudenkatu 40-42
Opastus puh. 625 500

Säynätsalon sivuvastaanotto
Opastus puh. 625 500

KESKUSTAN ALUE

Keskustan sosiaaliasema, Tapionkatu 8
Opastus puh. 625 842

ITÄINEN ALUE

Huhtasuon sosiaaliasema, Nevakatu 1
Opastus puh. 625 867

Kuokkalan sosiaaliasema, Syöttäjänkatu 10
Opastus puh. 625 852



Jyväskylän kaupunki
Sosiaali- ja terveystalvelukeskus
2001

LIITE 8. Uusi toimeentulotukiesite**TOIMEENTULOTUKI
JYVÄSKYLÄSSÄ**

foto: Kalevi Korhonen

Copyright Jyväskylän kaupunki

MITÄ TOIMEENTULOTUKI ON

Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta.

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään perustuslain 19 §:n 1 momentissa tarkoitettu välttämätön toimeentulo.

Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla.

*Toimeentulotukea hakiessa, tulisi ensisijaisten etuuksien olla vireillä.
(esim. työttömyysturva, asumistuki)*

Lisätietoa toimeentulotuesta:

- www.jkl.fi/sote/sosiaalinentuki
- www.finlex.fi ->ajantasainen lainsäädäntö->laki toimeentulotuesta
- www.stm.fi-> sosiaalihuolto-> toimeentulotuki



PERUSOSA

Toimeentulotukilaskelmassa huomioitava perusosa on laskennallinen oletama eri henkilöryhmien vähimmäiskulutustasoa vastaavien, jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvien menojen suuruudesta.

Perusosaa voidaan alentaa jopa 40 prosentilla, mikäli toimeentulotuen tarve aiheutuu siitä, että henkilö on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt tarjotusta työstä tai työvoimapoliittisesta toimenpiteestä.

Perusosa toimeentulotuessa sisältää seuraavat menot:

- Ruoka- ja hygieniakulut
- Vähäiset terveydenhuoltomenot (esim. käsikauppalääkkeet)
- Lehtimaksut, Internet- ja puhelinkulut
- Tv-lupamaksu
- Vaatemenot
- Harrastus- ja virkistysmenot
- Asiointimatkat

Perusosaan kuuluvista menoista ei tarvitse tuoda liitteitä/laskuja, sillä niitä ei huomioida erikseen toimeentulotukilaskelmassa.

Perusosan suuruus 1.1.2009 alkaen:

	Perusosa/kk	Alennettu -20%	Alennettu -40%
Yksinasuva tai yksinhuoltaja	417,45	333,96	250,47
Muu 18 vuotta täyttänyt	354,83	283,86	212,9
Vanhempiensa luona asuva täysi-ikäinen	304,74	243,79	182,84
1. lapsi 10-17 vuotias	292,21		
2. lapsi 10-17 vuotias	271,34		
3. lapsi jne. 10-17 vuotias	250,47		
1. lapsi 0-9 vuotias	262,99		
2. lapsi 0-9 vuotias	242,12		
3. lapsi jne. 0-9 vuotias	221,25		

Lisäksi otetaan huomioon seuraavat menot:

- Kohtuullinen vuokra/yhtiövastike
- Kohtuulliset asuntolainan korot ja yhtiövastike
- Kohtuulliset sähkö-, vesi- ja lämmityskustannukset
- Kotivakuutus
- Julkisen terveydenhuollon kohtuulliset kustannukset
- Työmatkakulut edullisimman matkustustavan mukaan
- Silmälaseihin ja hammasproteeseihin voi hakea maksusitoumusta

Toimeentulotukeen oikeutettavia menoja eivät ole:

mm.

- Asuntolainojen lyhennykset
- Kulutusluottojen / opintolainojen korot ja lyhennykset
- Pikavippilaskut
- Autoon liittyvät kulut
- Jäännösvero
- Sakot
- Peruuttamattomat tk-käyntimaksut
- Yksityisen puolen terveydenhuoltolaskut (mikäli palvelu on saatavilla julkisella puolella)

TÄYDENTÄVÄ JA EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI

Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea erityistarpeisiin. Hakijan erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä tarpeita.

Täydentävää toimeentulotukea voidaan hakea esimerkiksi seuraaviin menoihin:

- Yhden kuukauden takuuvuokra maksusitoumuksena
- Muuttokulut
- Perhejuhlat
- Hautauskustannukset
- Lasten luonapitokulut
- Lasten harrastusmenot
- Lastenvaunut ja rattaat
- Opiskelusta aiheutuvat kustannukset (työvaatteet ja oppikirjat)
- Kansalaisuushakemus

ESIMERKKEJÄ TOIMEENTULOTUKILASKELMISTA**Perhe: työn yksinasuva**

<u>Tulot</u>	€/kk
Työmarkkinatuki	410,08 €
Asumistuki	215,95 €
Tulot yhteensä	626,03 €

<u>Menot</u>	€/kk
Perusosa	417,45 €
Vuokra	400,00 €
Reseptilääkkeet	24,45 €
Menot yhteensä	841,90 €

**Laskelma: Tulot 626,03 €- menot 841,90 € = - 215,87 €
 Myönnetään toimeentulotukea 215,87 €**

Perhe: opiskelija

<u>Tulot</u>	€/kk
Opintoraha	469,69 €
Opintolaina*	300,00 €
Tulot yhteensä	769,69 €

<u>Menot</u>	€/kk
Perusosa	417,45 €
Vuokra	310,00 €
Menot yhteensä	727,45 €

**Laskelma: Tulot 769,69 €- menot 727,45 € = +42,24 €
 Toimeentulotukihakemus hylätään, koska tulot ylittävät hyväksyttävät menot.**

*opintolaina otetaan aina tulona huomioon, mikäli hakija on siihen oikeutettu

ARVIOI MAHDOLLISUUTESI TOIMEENTULOTUEN SAAMISEEN

Menot	€/kk	Nettotulot	€/kk
Perusosa (taulukko s.3)	_____	Työttömyyspäiväraha	_____
Vuokra*	_____	Eläkkeet	_____
Sauna	_____	Lapsilisät	_____
Taloussähkö	_____	Elatusapu/tuki	_____
Terveyden- Huoltomenot	_____	Opintoraha- ja laina	_____
Asuntolainan korot	_____	Asumistuki	_____
Vesi	_____	Ansiotulo	_____
Muut menot	_____	Sv-päiväraha	_____
		Äitiys-,isyys- ja vanhempainpäiväraha	_____
		Muut tulot	_____
Menot yhteensä	_____	Tulot yhteensä	_____
Erotus	_____		

***Enimmäisvuokra + vesimaksu**

1 hl	440 €
2 hl	560 €
3 hl	660 €
4 hl	710 €
5 hl	760 €
6-	85 €/hl

NÄIN HAET TOIMEENTULOTUKEA

Toimeentulotukea haetaan kirjallisesti oman asuinalueen sosiaaliasemalta. Uudet asiakkaat täyttävät toimeentulotukihakemuksen ja nykyiset asiakkaat täyttävät jatkohakemuksen. Asiakkaat, joille on tehty pitkä päätös täyttävät vakuuslomakkeen. Hakemuksia saa sosiaaliasemilta sekä kaupungin Internet-sivuilta.

Päätös toimeentulotuesta pyritään tekemään seitsemän arkipäivän kuluessa ja mahdollinen toimeentulotuki maksetaan hakijan pankkitilille yleensä kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, mikäli hakemus on palautettu ajoissa sosiaaliasemalle.

Puutteellinen hakemus viivästyttää käsittelyä!

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSESSA VAADITTAVAT LIITTEET

- pankkitiliotteet kaikista hakijan ja perheenjäsenten tileistä
- vuokrasopimus ja tosite vuokranmaksusta tai yhtiövastikkeen määrästä
- työvoimapoliittinen lausunto
- esitetyt veroilmoitus viimeksi vahvistetusta verotuksesta
- opintolainapäätös ja tosite opintolainan nostamisesta
- tositteet alle 20-vuotiaan opiskelijan vanhempien tulosta
- palkkalaskelmat viimeiseltä kahdelta kuukaudelta ja työsopimus
- elatussopimus
- tositteet varallisuudesta ja selvitys mahdollisuudesta realisoida varallisuus
- päätökset ja viimeisimmät maksuilmoitukset maksettavista etuuksista
- muut menotositteet (kuten sähkölasku, kotivakuutuksesta lasku + vakuutuskirja, sairaskulut, lääkeostoista reseptit + apteekkikuitit)
- yrittäjiltä tiliotteet yrityksen tileistä sekä muut yrityksen tilannetta selvittävät liitteet

MUUTOKSENHAKU

Mikäli hakija on päätökseen tyytymätön, voi hän tarvittaessa hakea oikaisuvaatimusta 14 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Tarkemmat ohjeet oikaisuvaatimuksen laatimiseen löytyy päätöksestä.

KOLME HYVÄÄ NEUVOA TOIMEENTULOTUEN HAKIJALLE

- 1. Muista täyttää hakemus huolellisesti!**
- 2. Muista toimittaa pyydetyt liitteet!**
- 3. Muista allekirjoittaa hakemus!**

SOSIAALIASEMIEN YHTEYSTIEDOT**Hannikaisenkadun sosiaaliasema**

Hannikaisenkatu 11–13, PL 583, 40101 Jyväskylä
opastus puh. (014) 625 500 / 626 555

Huhtasuon sosiaaliasema

Nevakatu 1, PL 583, 40101 Jyväskylä
opastus puh. (014) 625 867

Korpilahden sosiaaliasema

Virastotie 2, PL 15, 41801 Korpilahti
vaihde puh. (014) 647 401

Palokan sosiaaliasema

Olavintie 1, 40270 Palokka
yhteispalvelu puh. (014) 336 5179

Vaajakosken sosiaaliasema

Konttisentie 8, 40800 Vaajakoski
yhteispalvelu puh. (014) 336 5531 / 336 5532

Soittoaika etuuskäsittelijöille, palveluohjaajille ja sosiaalityöntekijöille:

ma, ke, to ja pe klo: 9-10 ja ti klo: 14-15



Jyväskylän kaupunki
Sosiaali- ja terveystalokeskus
2009