



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

PERUSTOIMEENTULOTUEN SIIRTYMINEN KUNNILTA KELALLE

Asiakkaiden kokemuksia Kela-siirrosta

TEKIJÄT: Minna Moilanen
Tanja Moilanen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma	
Työn tekijät Minna Moilanen, Tanja Moilanen	
Työn nimi Perustoimeentulotuen siirtyminen kunnilta Kelalle. Asiakkaiden kokemuksia Kela-siirrosta	
Päiväys	7.11.2019
Sivumäärä/Liitteet	37/2
Ohjaaja YTM, lehtori Tuija Pakarinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Lapinlahden kunta, sosiaalipalvelut	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Perustoimeentulotuki siirtyi vuonna 2017 lakiuudistuksen myötä kunnilta Kelalle. Opinnäytetyön aihe oli perustoimeentulotuen siirtyminen kunnilta Kelalle asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia asiakkailla on Kela-siirrosta. Työn toimeksiantajana oli Lapinlahden kunta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelulla neljältä perustoimeentulotuen hakijalta. Haastattelut tehtiin keväällä 2019. Osa haastatteluista tehtiin kasvokkain ja osa puhelimitse. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen.</p> <p>Tutkimustuloksista nousi esille, että kunnan sosiaalipalveluohjaajat ja sosiaalityöntekijät auttavat asiakkaita hakemaan perustoimeentulotukea Kelalta. Hyviä puolia, joita asiakkaat kokivat perustoimeentulotuen siirtymisessä Kelalle, olivat sähköinen asiointi ja helppo liitteiden lähettäminen, nopeat päätökset sekä elämäntilanteen huomioiminen. Lisäksi sosiaalitoimessa ei tarvinnut asioida enää säännöllisesti. Huonoiksi puoliksi asiakkaat kokivat, että Kelan puhelinpalveluissa oli usein ruuhkaa, virkailijat vaihtuivat joka kerta ja toimisto oli harvoin auki. He eivät kokeneet palvelua henkilökohtaiseksi. Osasta oli myös hankalaa, että perustoimeentulotukea ja täydentävää toimeentulotukea täytyy hakea eri virastosta. Osa koki, että Kela ei ota heidän elämäntilannettaan kokonaisvaltaisesti huomioon.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalipalveluohjaajan ja sosiaalityöntekijän roolit korostuvat perustoimeentulotuen hakemisessa ja neuvonnassa vielä muutoksen jälkeenkin. Asiakkaat arvostavat ja pitävät tärkeänä henkilökohtaista neuvontaa sekä tukea. Perustoimeentulotuen siirtymisen Kelaan eli ns. Kela-siirron kokivat hyväksi nuorempi asiakaskunta, koska he osasivat käyttää sähköistä asiointia ja pitivät sitä nopeana ja helppona asiointitapana. Kela-siirron koki haastavammaksi iäkkäämpi asiakaskunta, koska sähköinen asiointi oli heistä hankalaa. Lisäksi he kokivat henkilökohtaisen avun ja neuvonnan tärkeänä.</p> <p>Opinnäytetyömme on yhteiskunnallisesti tärkeä ja ajankohtainen. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle oli merkittävä sosiaalipoliittinen muutos. Opinnäytetyömme on hyödyllinen toimeksiantajallemme, sillä se antaa todellista tietoa heille toimeentulotuen hakijoiden kokemuksista ja tilanteesta. Vaikka vuoden 2017 lakimuutoksen myötä perustoimeentulotuen hakeminen muuttui kunnilta Kelalle, täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan kunnan sosiaalitoimesta.</p>	
Avainsanat perustoimeentulotuki, Kela, palveluohjaus, sosiaalityö, laadullinen tutkimus	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Authors Minna Moilanen, Tanja Moilanen			
Title of Thesis Basic income support transfer from municipalities to the Social Insurance Institution of Finland. Customer experiences with the Social Insurance Institution transfer			
Date	7.11.2019	Pages/Appendices	37/2
Supervisor M.Sc. Senior Lecturer Tuija Pakarinen			
Client Organisation /Partners Municipality of Lapinlahti, Social services			
<p>Abstract</p> <p>In 2017, with the reform of the law, basic income support was transferred from municipalities to the Social Insurance Institution of Finland. This thesis examines the transfer of basic income support from municipalities to the Social Insurance Institution from the customers' point of view. Its purpose is to discover experiences of customers with this Social Insurance Institution transfer. The work was commissioned by the municipality of Lapinlahti.</p> <p>The research was carried out as a qualitative research. The research material was collected through theme interview with four basic income support applicants. Some of the interviews were conducted face-to-face and some over the phone. The data was analysed using content analysis.</p> <p>The research results show that municipal social counselors and social workers help clients apply for basic income support from the Social Insurance Institution. The positive aspects that customers experienced with the transition of basic income support to the Social Insurance Institution were the online services, the ease of sending attachments, quick decisions-making and consideration for their life situation. In addition, there was no longer a need for regular social work. On the downside, customers felt that the Social Insurance Institution's telephone services were often busy, officers changed frequently and the office was rarely open. They did not consider the service to be personal enough either. Also, it proved difficult for some to apply for basic income support and supplementary income support from different agencies. Some felt that the personnel at the Social Insurance Institution did not fully consider their life situation.</p> <p>In conclusion, the roles of a social services counselor and social worker in applying for basic income support and counseling are critical even after the change. Customers respect and value personal advice and support. The basic income support transfer to the Social Insurance Institution was favored by young clients because they knew how to use electronic services and considered it a quick and easy process. The Social Insurance Institution transfer was found to be more challenging by older clients because they felt that electronic services were difficult. In addition, they found personal help and advice was more important to them.</p> <p>This thesis is important and topical at society level. The transfer of basic income support to the Social Insurance Institution was a significant change in social policy. The thesis is useful to our principal as it provides them with real information about the experience and situation of the applicants for basic income support. Although the 2017 amendment to the law has transferred the application for basic income support from municipalities to the Social Insurance Institution, supplementary and preventive income support is still applied for in the municipal social services.</p>			
Keywords basic income support, Social Insurance Institution of Finland, case management, social work, qualitative research			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	SUOMEN SOSIAALITURVAN MUOTOUTUMINEN	7
2.1	Suomi on hyvinvointivaltio	7
2.2	Kela ja sosiaaliturvan kehittyminen	8
2.3	Lainsäädäntö sosiaaliturvan taustalla.....	9
3	TOIMEENTULOTUKI VIIMESIJAISENA TUKENA	11
3.1	Toimeentulotuen hakeminen.....	12
3.2	Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki	13
3.3	Toimeentulotukiuudistus vuonna 2017	14
3.3.1	Kelan ja kuntien välinen yhteistyö	15
3.3.2	Kela-siirron vaikutuksia	16
4	SOSIAALIALAN TYÖ PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ.....	17
4.1	Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisy	17
4.2	Asiakaslähtöinen palveluohjaus	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
5.1	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä.....	21
5.2	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	22
5.3	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	23
6	TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1	Sosiaalityöntekijän ja sosiaalipalveluohjaajan rooli	27
6.2	Sähköinen asiointi helppoa ja palvelu nopeaa	28
6.3	Henkilökohtaisen palvelun puute ja sähköisen asioinnin vaikeus.....	29
7	POHDINTA.....	32
7.1	Opinnäytetyön hyödynnettävyys	33
7.2	Oma ammatillinen kehitys	34
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	35
	LIITE 1: HAASTATTELUKYSYMYKSET	38
	LIITE 2: AINEISTON ANALYSOINTI.....	39

1 JOHDANTO

Suomen perustuslaissa määrätään, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Laki takaa perustoimeentulon turvan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. (Suomen perustuslaki 1999, § 19.) Toimeentulotuki kuuluu sosiaalihuoltoon ja on viimesijainen taloudellinen tuki, joka turvaa vähintään välttämättömän toimeentulon ja edistää itsenäistä selviytymistä. Ehkäisevällä toimeentulotuella taas pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Laki toimeentulotuesta 1997, § 1–2.) Toimeentulotuella yhteiskunta huolehtii yksilöiden ja perheiden toimeentulosta väliaikaisesti (Kuivalainen 2013, 15–16).

Toimeentulotuki koostuu kolmesta eri osasta: perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Hakijan oikeus perustoimeentulotukeen tehdään laskelman perusteella, jossa huomioidaan tulot, menot ja varat. Tuloilla tarkoitetaan hakijan tai perheen käytävissä olevia nettotuloja ja varoja. Nettotulot ovat tuloja, joista on vähennetty verot. (Kela 2019d.) Vuoden 2017 alusta toimeentulotukilakiin tehtiin muutos, jonka myötä asiakas hakee perustoimeentulotukea pääosin Kelasta. Ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea haetaan edelleen kunnan sosiaalitoimistosta. Toimeentulotuen taso ja myöntämisperusteet eivät ole muuttuneet lakimuutoksen myötä. (Kela 2015.) Kun Kela on tehnyt päätöksen perustoimeentulotuesta, täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan kunnan sosiaalitoimesta (Lapinlahti 2019).

Opinnäytetyössämme tarkastelemme perustoimeentulotuen siirtymistä kunnilta Kelalle asiakkaan näkökulmasta. Työ kohdentuu Lapinlahden kuntaan. Kansaneläkelaitoksesta käytetään nimitystä Kela ja tässä työssä käytämme samaa nimitystä. Toimeentulotuki on oleellinen sosiaalityön väline ja merkittävä yhteiskunnallinen tuen muoto. Aihe on tuore ja ajankohtainen, sillä muutoksesta on kulu- nut vasta hyvin vähän aikaa. Muutos herätti suunnitteluvaiheessa paljon keskustelua ammattilaisten ja asiakkaiden keskuudessa.

Toimeksiantajamme on Lapinlahden kunnan sosiaalipalvelut. Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus, jossa selvitämme asiakkaiden kokemuksia siitä, mitä toimeentulotuen siirtyminen kunnasta Kelaan on muuttanut tai miten onnistuneena toimeentulotuen hakijat ovat siirron kokeneet. Keräämme asiakkaiden kokemuksia teemahaastatteluilla.

Työn tarkoituksena on tutkia perustoimeentulotuen siirtymistä kunnasta Kelaan asiakkaiden näkökulmasta. Selvitämme asiakkaiden kokemuksia siitä, miten perustoimeentulotuen hakeminen kunnan sijaan Kelasta on vaikuttanut, miten asiakkaat ovat kokeneet perustoimeentulotuen siirtymisen Kelalle, onko perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle vaikuttanut heidän asiointiinsa ja toimeentulotuen hakemiseen, ja onko muutos koettu asiakaslähtöiseksi. Tutkimuksemme antaa tietoa, millaisia vaikutuksia lakimuutoksella on ollut asiakkaiden tilanteeseen ja miten se näkyy käytännössä heidän elämässään. Lisäksi opinnäytetyömme tuo uutta tutkimustietoa ajankohtaisesta aiheesta. Aihe on hyödyllinen ja tukee ammatillista kehitystämme, antaa syvempää ymmärrystä sosiaalialan työstä ja

toimeentulotuesta, sekä auttaa palvelujärjestelmän tuntemisessa. Opinnäytetyömme tuo tietoa toimeksiantajallemme toimeentulotukea hakevien asiakkaiden tilanteesta, ja sitä voi hyödyntää asiakastyössä. Saamme tietoomme todellisia kokemuksia toimeentulotuen asiakkaiden elämästä, sekä mahdollisesti käytännönläheisiä kehitysideoita toimeentulotukeen liittyvään työhön.

Opinnäytetyömme teoreettisessa viitekehyksessä käsittelemme sosiaaliturvan muodostumisen historiaa, perustoimeentulotukea ennen vuoden 2017 lakimuutosta ja lakimuutoksen jälkeen, sekä täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Kerromme toimeentulotuen lainsäädännöstä ja toimeentulotuen tarkoituksesta. Teoreettiseen viitekehykseen kuuluu myös sosiaalialan työ palvelujärjestelmässä, sekä palveluohjauksen teoria. Lopuksi pohdimme tutkimustuloksia, sekä tutkimuksen luotettavuutta, eettisyyttä ja merkitystä.

2 SUOMEN SOSIAALITURVAN MUOTOUTUMINEN

Suomen sosiaaliturva on muotoutunut eri tavalla verrattuna muihin Pohjoismaihin, sillä Suomi on ollut pitkään muita maita maatalousvaltaisempi. Historiaa tarkastellessa, Suomi poikkesi muista Pohjoismaista siten, että se oli osa Venäjän keisarikuntaa ja Suomelta puuttui oma parlamentaarinen hallitsemistapa. Suomen itsenäistyttyä Venäjältä muun muassa oppivelvollisuus ja köyhäinhoidon uudistaminen muotoutuivat 1920-luvulle. (Niemelä ja Salminen, 2006, 9.)

Suomi luettiin köyhäksi maaksi, joka alkoi teollistua myöhäisemmässä vaiheessa kuin muut Pohjoismaat tai Länsi-Eurooppa. Valtaosa suomalaisista oli vakuutusmuotoisen sosiaaliturvajärjestelmän ulkopuolella, paitsi valtion virkamiehet, joiden eläkelaki hyväksyttiin 1924. Sosiaalinen turva oli lähinnä kunnallisen köyhäinhoidon varassa. Suomea kutsuttiin agraariyhteiskunnaksi, jossa ihannoitiin itsenäistä pienviljelyä. Sosiaalista turvallisuutta lisättiin toteuttamalla mittavat maareformit, muun muassa torpparien vapauttaminen 1918 ja vuonna 1936 asutuslaki. Näin haluttiin tasoittaa yhteiskunnallista kehitystä sekä lujittaa yhteiskuntarauhaa. Työlainsäädäntöä uudistettiin ja työsopimus- ja työsääntölaki astuivat voimaan 1922 sekä työehtosopimuslaki 1924. Köyhäinhuoltolaki uudistettiin 1922 ja työväen tapaturmavakuutus 1925. Terveystoimintalaki tuli voimaan 1927. (Niemelä ja Salminen 2006, 9.) Maailmansotien jälkeen valtion vastuu kansalaisista korostui ja sosiaaliturvan muotoutuminen alkoi. Sosiaalivakuutusjärjestelmää alettiin kehittää ja työntekijät haluttiin vakuuttaa, jos esimerkiksi työttömyys tai sairaus estää elannon ansaitsemisen ansiotyöllä. (Mäkipää 2016, 2.)

2.1 Suomi on hyvinvointivaltio

Ihmiset kuuluvat erilaisiin yhteisöihin, joita ovat muun muassa perhe, ystävät ja sukulaiset. Yhteiskunta muodostuu monesta yksilöstä. Yhteiskunta on kuin suuri yhteisö, joka huolehtii jäsenistään. Valtio ja kunnat ovat yhteiskunnan julkista valtaa käyttäviä yhteisöjä. Yhteiskunnassa on eri osia, jotka vaikuttavat sen jäsenten hyvinvointiin. Poliitikalla hoidetaan yhteisiä asioita, kuten hyvinvointiin, yhteiskunnalliseen oikeudenmukaisuuteen tai tasa-arvoisuuteen liittyviä asioita, ja se voi koskea kaikkia kansalaisia tai yhtä ihmisryhmää. (Ihalainen ja Kettunen 2013, 25–27.) Hyvinvointivaltiolla tarkoitetaan kansalaisten taloudellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin turvaamista. Tasa-arvo ja vaurauden tasainen jako korostuvat hyvinvointivaltiossa, sekä julkinen vastuu niistä, jotka eivät pysty tuottamaan itselleen vähimmäishyvinvointia. (Mäkipää 2016, 3.)

Suomessa on käytössä Pohjoismainen malli sosiaaliturvajärjestelmästä, johon kuuluu tyypillisesti universaalisuusperiaate, yhdenvertaisuus, julkisen sektorin vahvuus, sekä melko raskas verotus. Oikeus sosiaaliturvaan on yksi perustuslain tärkeimpiä perusoikeuksia, ja siitä huolehditaan sosiaali- ja terveyspalveluilla sekä sosiaalivakuutuksella. Sosiaaliturvan tavoitteena on turvata yhteiskunnan jäsenille terveellinen työ- ja elinympäristö, hyvä terveys ja toimintakyky, riittävä toimeentulo, palvelut ja sosiaalinen turvallisuus eri elämäntilanteissa. (Ihalainen ja Kettunen 2013, 25–27.)

1960-luvulla muuttovirta kaupunkeihin oli suurimmillaan ja kaupunkielinkeinot eivät kyenneet tarjoamaan kaikille toimeentuloa. Moni muutti työn perässä Ruotsiin ja Suomi koki merkittävän muuttotappion. Muuttotappio muutti myös perherakenteita ja näihin aikoihin havaittiin syntyneitä tarvetta myös sosiaalipalveluille terveydenhuollon rinnalle. 1968-vuonna alettiin kehittää monipuolista sosiaalipalvelujärjestelmää, jonka tavoitteena oli kansalaisten elämänhallinta ja kuntoutuminen. (Mäkipää 2016, 3.)

Koulutus-, sosiaali- ja terveystalvet sekä toimeentuloturva kehittivät, koska näiden katsottiin vähentävän sosiaalisia ongelmia ja edistävän tasa-arvoa. Aluksi sosiaalipalvelujärjestelmä oli palveluneuvontaa, työvoima-apua sekä asiakkaan tilannekohtaisia järjestelyjä. Sosiaalialan palveluita kehitettiin koko ajan vähemmän leimaavaan suuntaan, ja stigmatisointi nostettiin keskusteluun. Vuonna 1984 sosiaalihuoltolaki korvasi huoltoapulain ja hyvinvointivaltionjärjestelmä laajeni. Hyvinvointipalvelujen piirissä syntyi paljon uusia työpaikkoja ja lisäksi palvelujärjestelmän henkilöstön pätevyysvaatimuksiin ja koulutukseen kiinnitettiin enemmän huomiota. (Mäkipää 2016, 3–4.)

2.2 Kela ja sosiaaliturvan kehittyminen

Kansaneläkelaitos eli Kela perustettiin 1937. Aluksi Kela nimensä mukaisesti huolehti pelkästään kansaneläkkeen maksamisesta, mutta myöhemmin toiminta laajentui, uudistui sekä monipuolistui. Nykyään Kela hoitaa sosiaaliturvaa kehdestä hautaan ja vuosien varrella Kela on muuttunut eläkevaikutuksen toimeenpanijasta kaikille tarkoitetun perusturvan ja sosiaalisen turvan takaajaksi. (Kela 2018a.)

Kansaneläkelaki on tullut voimaan 1939 ja näin kansaneläke on perustunut säästövakuutukseen. Kansaneläkemaksut maksettiin jokaisen henkilökohtaiselle tilille Kelaan ja maksut ja niiden korot kasvattivat eläkettä. 1940-luvulla myönnettiin työkyvyttömyyseläkkeet ja vanhuuseläkkeet. 1950-luvulla eläke muuttui tuloharkinta- ja tasaeläkkeeksi ja henkilökohtaiset tilit poistettiin Kelasta ja eläkevakuutusmaksuja alettiin periä verojen tapaan. 1960-luvulla kansalaisille annettiin sosiaaliturvatunnukset ja sairausvakuutuskortit. Myös yleistä perhe-eläkettä ja lapsen hoitotukea, sekä eläkkeensaajan asumistukea alettiin myöntää. 1970-luvulla haluttiin parantaa Kelan asiakaspalvelua, nopeuttaa päätöksentekoa ja lisätä kansanvaltaisuutta. Lääkekorvaukset tulivat apteekkeihin 1970-luvun alussa. 1980-luvun alussa päivä- ja äitiysrahajärjestelmää uusittiin ja 1983 alettiin maksaa vaikeasti sairaan lapsen hoito- ja kuntoutusavustusta. Työttömyyden perusturva tuli Kelan hoidettavaksi 1985 ja vammaistuki tuli voimaan 1980-luvun lopulla. 1990-luvulla lapsilisät, lasten kotihoidon tuki, äitiysavustus, opintotuki, sotilasavustus, yleinen asumistuki sekä työmarkkinatuki tulivat Kelan hoidettaviksi. Kansaneläkejärjestelmä muuttui muista eläketuloista riippuvaksi vähimmäiseläkkeeksi ja kansaneläkemaksut poistettiin. (Kela 2018a.)

2000-luvulla Kela sai ulkoisen hallituksen. Etuuksia alettiin käsitellä sähköisesti, sekä puhelinpalvelua ja verkkoasiointipalvelua kehitettiin. Vuonna 2006 uudistettiin lääkekorvausjärjestelmää, sekä sairausvakuutus rahoitusta. Vuonna 2008 kansaneläkelakia uudistettiin, ja 2009 elatustuen hoito siirtyi kun-

nilta Kelalle. Työnantajien kansaneläkemaksu poistettiin ja taksimatkojen suorakorvaushanke käynnistyi vuonna 2010. Asiakaspalvelua kehitettiin yhä enemmän, ja verkkoasiointia sekä puhelinpalvelua painotettiin. Takuueläke tuli voimaan vuonna 2011, joka nosti Suomessa asuvien vähimmäiseläketasoa ja samalla maahanmuuttajien erityistuki lakkasi. Perustoimeentulotuki siirtyi Kelalle vuonna 2017 ja samana vuonna opiskelijat siirtyivät yleisen asumistuen piiriin. (Kela 2018a.)

Sähköisillä palveluilla pyritään helpottamaan ja nopeuttamaan viranomaisasiointia ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköisten palveluiden lähtökohtana on olla käyttäjälähtöisiä ja houkuttelevia. Tarkoituksena on kehittää palveluprosessia ja palvelujen yhteistoimivuutta. Lisäksi sähköisillä palveluilla halutaan tehostaa palveluntuotantoa ja säästää verovaroja. (Valtiovarainministeriö s.a.) Pohjolan (2017) mukaan sähköisten palvelujen on katsottu olevan soveltumattomia sosiaalityön asiakastilanteisiin, joissa vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen henkilökohtaisesti on tärkeää. Toisaalta teknologia luo uudenlaisia mahdollisuuksia palveluiden monipuolistamiseen ja työprosessien hallintaan. (Pohjola 2017, 181.)

Osa ihmisistä on riippuvaisia verkkopalveluista, koska esimerkiksi palvelut voivat olla etäällä. Osa ihmisistä taas tarvitsee henkilökohtaista palvelua, koska heillä ei ole käytössään tarvittavia laitteita sähköiseen asiointiin ja heidän tietotekniset taitonsa ovat puutteelliset. Nuorille verkkopalvelut toimivat tärkeänä väylänä heidän osallistumiselleen. Sosiaalipalveluita kehittäessä tulisi huomioida kaikki asiakasryhmät, jotta kaikilla olisi tasa-arvoiset mahdollisuudet tarvitsemiinsa sosiaalipalveluihin. Asiakkaiden tulisi saada tukea sekä verkossa asiointiin että henkilökohtaisesti. (Granholm 2016, 57–58.) Digitalisaatio muuttaa yhteiskuntaa ja palveluita, sekä uudistaa myös sosiaalityötä. Teknologisten sovellusten kehittämisessä tulisi huomioida sosiaalityön lähtökohdat ja palvella sosiaalityön tavoitteita. (Pohjola 2017, 181.)

2.3 Lainsäädäntö sosiaaliturvan taustalla

Lain edessä ihmiset ovat tasa-arvoisia ja ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan iän, sukupuolen, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, terveydentilan, mielipiteen, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella (Suomen perustuslaki 1999, § 6). Suomen perustuslaissa määrätään, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Laki takaa perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana, sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. (Suomen perustuslaki 1999, § 19.)

Jos henkilö on tuen tarpeessa, eikä hän voi hankkia toimeentuloa ansiotyöllä, yrittäjätoiminnalla, muilla etuuksilla, varoilla tai tuloilla, tai elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla, on hänellä oikeus toimeentulotukeen. Toimeentulotuki kuuluu sosiaalihuoltoon ja on viimesijainen taloudellinen tuki, joka turvaa vähintään välttämättömän toimeentulon ja edistää itsenäistä selviytymistä. Ehkäisevä toimeentulotuki edistää sosiaalista turvallisuutta ja omatoimisuutta. Sillä pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Laki toimeentulotuesta 1997, § 1–2.)

Sosiaalihuoltolaki ylläpitää ja edistää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Lain tarkoitus on vähentää eriarvoisuutta ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Jokaisen on saatava yhdenvertaiset riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut, sekä muita hyvinvoinnin edistäviä toimenpiteitä. Asiakas saa oikeutta hyvään palveluun ja asiakaskeskeisyys korostuu. Lain tarkoitus on lisätä yhteistyötä sosiaalihuollon ja kuntien eri toimialojen välillä, jotta asiakkaan tavoitteet toteutuvat. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 1.)

Toimeentulotuki on tarveharkintainen ja sen vuoksi se on sosiaalipolitiikan yksi kiistellyimmistä aiheista. Tarveharkinnalla taataan tuen viimesijaisuus ja sitä myönnetään vain silloin, jos henkilöllä ei ole muita tuloja, tulot eivät ole riittäviä, tulot eivät ole käytettävissä toimeentulotukea myönnettäessä tai hakija ei saa toimeentuloa perheeltään. Toimeentulotukilaissa korostuu hakijan vastuu huolehtia itsestään ja elatuksestaan, kuin myös puolisostaan ja alaikäisistä lapsistaan sekä heidän elatuksestaan. (Kuivalainen 2013, 15–16.)

Suomalaista sosiaaliturvaa kuvataan työperusteiseksi, vastikkeelliseksi ja aktivoivaksi. Kansalaisen tulee täyttää tiettyjä vaatimuksia työmarkkinoilla, että voi vastaanottaa sosiaalietuuksia. Sosiaaliturva on tarvehankintaista, jolloin mitään etuuksia ei makseta automaattisesti. Kela käsittelee ja maksaa useimman suomalaisen sosiaaliturvan etuudet. Ansioeläkkeistä vastaavat työeläkelaitokset ja ansiosidonnaiset työttömyysetuudet tulevat työttömyyskassoilta. (Mäkipää 2016, 5.) Sosiaaliturvan päälinjat ja etuudet määritellään eduskunnassa ja hallinnosta vastaavat sosiaali- ja terveysministeriö, sekä työministeriö ja ympäristöministeriö. Sosiaalimenot rahoitetaan veroilla, pääomilla, vakuutusmaksuilla ja asiakasmaksuilla. Työttömyysturva, asumistuki, eläke, sairausvakuutus, vanhempain- ja perhe-etuudet ovat yleisimpiä tukimuotoja näinä päivinä. Valtion varoin tuetaan myös opintoja, mutta ei koulutusmenoja. (Mäkipää 2016, 5–6.)

Puoluesihteri Asmo Maanselän tekemän vertailun mukaan Ruotsissa tukia myönnetään tiukemmin ja maksetaan vähemmän kuin Suomessa. Suomessa lapsiperhe voi saada toimentulotukea 500 euroa/kuukausi enemmän kuin Ruotsissa. Ruotsissa toimeentulotuen hakijan täytyy realisoida kaikki irtain arvo-omaisuutensa, kuten auto tai keräilyesineet. Hakijan tulee olla työmarkkinoiden käytettävissä, ja toimeentulotuen saanti voidaan keskeyttää, jos hakijalla on esimerkiksi päihdeongelma eikä hän suostu menemään hoitoon. (Ovaskainen 2018.)

Myös muun muassa asumistuen ja työttömyysturvan myöntäminen Ruotsissa eroaa paljon Suomen mallista. Ruotsissa lapsettomat aikuiset eivät saa lainkaan asumistukea, ja alle 30-vuotiaat yksin elävät saavat enintään 130 euroa kuukaudessa. Toimeentulotuen saajille on erillinen asumisosa. Ruotsissa työttömyysturva koostuu ansiosidonnaisesta, peruspäivärahasta ja toimeentulotuesta. Työmarkkinatukea, joka Suomessa on, ei ole Ruotsissa käytössä lainkaan. Ruotsissa vuonna 2015 toimeentulotukea sai 257 000 henkilöä, ja Suomessa vuonna 2016 toimeentulotukea sai 400 000 henkilöä. Ruotsissa asukkaita on lähes kaksi kertaa enemmän kuin Suomessa. (Ovaskainen 2018.)

3 TOIMEENTULOTUKI VIIMESIJAISENA TUKENA

Toimeentulotuki on viimesijainen ja tarveharkintainen tukimuoto. Toimeentulotuen on tarkoitus olla väliaikainen tuki, jolloin yhteiskunta huolehtii yksilöiden ja perheiden toimeentulosta, jos he ovat itse kykenemättömiä siihen tai heillä ei ole muita tulonlähteitä tai ne ovat riittämättömiä ihmisarvoiseen elämään. Jokaisella on elatusvelvollisuus itsestään sekä puolisostaan ja alaikäisistä lapsistaan. Koska toimeentulotuki on tilapäinen tuki, kunnan viranomaisilla on oikeus selvittää yksityiskohtaisesti asiakkaan tilanne, määritellä asiakkaat tarpeet ja arvioida mihin asiakas on oikeutettu. (Kuivalainen 2013, 15–16.)

Toimeentulotuen saajat rinnastetaan tyyppillisesti pienituloisiin tai yhteiskunnasta syrjäytyneisiin. Taloudellisen tuen tarpeen lisäksi toimeentulotuen saajilla on ollut selkeä yhteys hyvinvoinnin puutteisiin. Sosiaalityö on aikoinaan liittynyt vahvasti toimeentulotukeen ja siinä on painotettu taloudellisen tuen lisäksi pyrkimystä ihmisten kasvattamiseen ja itsenäiseen selviytymiseen. (Kuivalainen 2013, 16.)

Toimeentulotuen perusosan kuluihin sisältyy jokapäiväisen elämän tarvittavat menot, kuten ruoka ja vaatteet. Toimeentulotuen perusosa nousi vuonna 2019 ja sen suuruus on 497,29 €/kuukausi. Yksinhuoltaja saa perusosaan 10% korotuksen eli 547,02 €/kuukausi. Perheessä jokaiselle lapselle lasketaan oma perusosa lapsen iän ja lasten määrän mukaan. Esimerkiksi alle 10-vuotiaan ensimmäisen lapsen perusosa on 313,29 €/kuukausi ja toisen lapsen perusosa 288,43 €/kuukausi. 10–17-vuotiaista ensimmäisen lapsen perusosa on 348,10 €/kuukausi ja toisen lapsen perusosa 323,24 €/kuukausi. Kelan sivuilla on laskuri, jolla voi arvioida onko oikeutettu perustoimeentulotukeen ja kuinka paljon sitä on mahdollista saada. (Kela 2019b.) Edellisinä vuosina toimeentulotuen yksinasuvan perusosa oli vuonna 2016 485,50 €/kuukausi, vuonna 2017 487,89 €/kuukausi ja vuonna 2018 491,21 €/kuukausi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 2016, 2018).

Perustoimeentulotukea maksettiin Lapinlahden kunnassa vuonna 2015 yhteensä 417 kotitaloudelle ja vuonna 2016 yhteensä 414 kotitaloudelle. Koko maassa perustoimeentulotukea maksettiin vuonna 2015 yhteensä 236 970 kotitaloudelle ja vuonna 2016 yhteensä 237 322 kotitaloudelle. (THL 2005–2019.) Vuonna 2017 Kela maksoi Lapinlahden kunnassa toimeentulotukea yhteensä 432 kotitaloudelle ja vuonna 2018 yhteensä 419 kotitaloudelle. Koko maassa toimeentulotukea saavia kotitalouksia oli vuonna 2017 yhteensä 277 316 ja vuonna 2018 yhteensä 281 448. (Kela 2018b; Kela 2019a.) Vuoden 2017 haastattelussa Kelan pääjohtajan Elli Aaltosen mukaan toimeentulotuen siirtyminen kunnista Kelalle kasvatti toimeentulotuen hakijoiden määrää noin kymmenen prosenttia. Syynä etuuden käytön kasvuun pidettiin sitä, että toimeentulotukea voi nyt hakea sähköisesti. (Harju 2017.)

TAULUKKO 1. Kotitalouksiin maksettu perustoimeentulotuki Lapinlahden kunnassa ja koko maassa vuosina 2015–2018 (Kela 2018b; Kela 2019a).

Kotitalouksiin maksettu perustoimeentulotuki	2015	2016	2017	2018
Lapinlahti	417	414	432	419
Koko maa	236 970	237 322	277 316	281 448

3.1 Toimeentulotuen hakeminen

Ennen vuoden 2017 toimeentulotuen lakimuutosta perustoimeentulotuen myönsi kunta, jossa henkilö tai perhe vakinaisesti oleskelee. Toimeentulotuen käsittelyä ohjaa ensisijaisesti toimeentulotulolaki, sekä sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon asiakaslaki ja hallintolaki. Toimeentulotuesta annettu päätös on oikeudellisesti hallintopäätös, jonka menettelyä ja päätöstä ohjaa hallintolaki. Se ylläpitää ja edistää hyvää hallintoa ja oikeusturvaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 60–65.)

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee laatia palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta tai suunnitelman teko on ilmeisen tarpeellista. Sosiaalihuollon asiakaslainsäädännössä on pykälän 7:n mukainen yleissäännös velvollisuudesta laatia asiakassuunnitelmatoimeentulotuen myöntämistilanteessa, ja erityisen tärkeää olisi tehdä suunnitelma pitkäaikaisille, uusille ja nuorille toimeentulotuen asiakkaille, sekä niille, joilla on haastavia ja useita ongelmia elämänhallinnassaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 85–86.)

Vuonna 2007 asetettiin määräajat toimeentulotuen käsittelylle. Laki ohjaa käsittelemään toimeentulotukihakemuksen viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kiireellisissä tapauksissa päätös on annettava samana tai seuraavana arkipäivänä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijä tai sosiaalipalveluohjaaja halutessaan. Kunnilla oli usein vaikeuksia pysyä määräajoissa ja toteuttaa tätä sosiaalitakuuta. Toimeentulotuen tasa-vertaisuutta ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta haluttiin parantaa uudistamalla toimeentulotuen rakenne vuonna 2006, jolloin se jaettiin perustoimeentulotukeen ja täydentävään toimeentulotukeen. Vuonna 2008 toimeentulotuen tasoa yhtenäistettiin poistamalla kuntien kalleusluokitukset. Järjestelmää on viime vuosikymmenen aikana pyritty koko ajan yksinkertaistamaan, yhdenvertaistamaan asiakkaiden kohtelua ja vähentämään kuntien välisiä eroja. (Kuivalainen 2013, 20–21.)

Jos toimeentulotukea hakenut henkilö on perusteettomasti tai tahallisesti laiminlyönyt vastuunsa huolehtia kykyjensä mukaan omasta elämästään, voidaan toimeentulotuen perusosa alentaa tai periä takaisin. Tilanne katsotaan yksilöllisesti ja siinä tulee huomioida asiakkaan kokonaistilanne. Perusosan alentaminen ei saa vaarantaa ihmisarvoiseen elämään vaadittavaa toimeentuloa ja sen

kesto voi olla enintään kaksi kuukautta. Perusosaa alennettaessa on tehtävä asiakassuunnitelma. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 29.)

3.2 Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki

Ehkäisevä toimeentulotuki nimensä mukaisesti pyrkii ehkäisemään syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta, sekä edistää sosiaalista turvallisuutta ja itsenäistä elämää. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää, vaikka hakijalla ei olisi oikeutta varsinaiseen perus- tai täydentävään toimeentulotukeen. Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisen perusteista vastaa kunta. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi tuen saajan aktiivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, lieventämään ylivelkaantumisen vaikeuksia tai äkilliseen taloudellisen tilanteen heikentymiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 125–126.)

Täydentävän toimeentulotuen myöntämiseen vaikuttavat erityismenot, joita voivat olla muun muassa hakijan erityiset tarpeet tai olosuhteet, kuten pitkäaikainen sairaus tai lasten harrastuksiin liittyvät menot. Täydentävää toimeentulotukea myönnetään, kun perustoimeentulotuki ei riitä kattamaan hakijan toimeentuloa toimeentulotukilain mukaisesti. Täydentävän toimeentulotuen tarve lasketaan asiakaskohtaisesti ja arvioidaan tilannekohtaisesti, eikä sen määrällä ole ylärajaa. Tukea myönnettäessä on kuitenkin syytä huomioida auttaako tuki asiakasta esimerkiksi työllistymään tai edistääkö se hakijan toimeentulon turvaamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 114–15.)



KUVIO 1. Perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013).

3.3 Toimeentulotuki uudistus vuonna 2017

Muutoksen jälkeen toimeentulotuki tarkoittaa edelleen viimesijaista ja tilapäistä taloudellista tukea, joka on osa sosiaalihuoltoa. Lainuudistus ei ole muuttanut toimeentulotuen myöntämisperusteita, eikä tuen tasoa. Päätöksenteon määrääjat ovat säilyneet ennallaan ja ne ulottuvat koskemaan Kela. Kela tekee yhteistyötä kunnan kanssa. Sosiaalityön tärkeys nousee esille, sillä kunta harkitsee täydentävän toimeentulotuen ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämistä hakijalle. Asiakas hakee samalla hakemuksellaan Kelalta myöntämää perustoimeentulotukea, sekä kunnan myöntämää täydentävää toimeentulotukea tai ehkäisevää toimeentulotukea. Kela siirtää hakemuksen kuntaan, jos hakemukseen sisältyy muita kuin perusosaan tai perusmenoihin kuuluvia menoja, sekä silloin, jos asiakas vaatii erikseen hakemuksen siirtämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Asiakirja on aina lähettäjän vastuulla ja siitä on käytävä ilmi mitä asia koskee, kuka on lähettäjä, sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi. Asiakirja toimitetaan viranomaisen asiointiosoitteeseen lähettäjän omalla vastuulla. Jos toimittamisella on määräaika, sitä tulee noudattaa. Asiakirja on katsottu saapuneeksi siitä päivästä lähtien, jona asiakirja on annettu viranomaiselle. Postitse lähetetty asiakirjan saapumispäivä on se päivä, jolloin viranomainen saa toimituksen postilokeroon. Asia pannaan vireille ilmoittamalla vaatimukset perusteineen kirjallisesti, tai suullisesti viranomaisen suosituksella. Hallintoasia lähtee vireille, kun viranomainen on saanut asiakirjan ja kirjannut tarvittavat tiedot. (Hallintolaki 2003, § 16–20.)

Kela antaa päätöksen perustoimeentulotuesta asiakkaalle. Päätöksen saatuaan asiakas voi itse hakea kunnalta täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Poikkeus tapauksissa, jos asiakas tarvitsee kiireellistä ja välitöntä avun turvaa, kunta voi myöntää ehkäisevää toimeentulotukea ennen kuin Kela on ensin arvioinut ja ratkaissut asiakkaan oikeuden perustoimeentulotukeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.) Toimeentulotuen asiakkaat toivovat Kela-siirron myötä tasapuolisempaa palvelua ja matalan kynnyksen tukea, sekä tuen hakemiseen liittyvän häpeän vähenemistä. Myös pelko palvelujen jäykkyydestä ja hitaista toimintatavoista, sekä läpinäkymättömästä päätöksenteosta ovat huolenaiheita toimeentulotuen asiakkaille. Tämä käy ilmi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämässä seurantatutkimuksesta ennen Kela-siirron toteutumista. (THL 2016.)

Uudistuksella pyrittiin muun muassa parantamaan yhdenvertaisuutta perustoimeentulotuen saamiseen, sekä helpottamaan ja yksinkertaistamaan asiakkaiden asiointia. Kela on kehittänyt sähköistä käsittelyä hakemusvaiheesta lähtien ja palvelua voi saada myös puhelimitse tai henkilökohtaisesti Kelan palvelupisteellä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 2–3.) Perustoimeentulotuen siirrolla Kelaan haettiin sitä, että asiakas saa palvelunsa niin sanotusti yhdeltä luukulta. Valtaosa toimeentulotuen asiakkaista saavat jonkinlaista etuutta jo Kelalta, joten asiointi siellä on tuttua ja näin asiakkaiden elämäntilanteet ovat Kelan tiedossa. Uudistuksella pyritään turvaamaan se, että kaikki perustoimeentulotukea hakevat saavat mahdollisimman yhdenvertaista palvelua asuinpaikasta riippumatta. (Kela 2016.)

Uudistuksella halutaan myös tehostaa viranomaistoimintaa, sekä vähentää kuntien tehtäviä. Kelan hoitaessa perustoimeentulotukea koskevia tehtäviä, kunnilla on tehokkaammat henkilöresurssit suunnattuna sosiaalihuollon asiakastyöhön. Tämä voi tehostaa toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaiden tukemista itsenäiseen selviytymiseen ja irrottautumaan toimeentulotukiasiakkuudesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 2.)

Kela tutkii jatkuvasti asiakaskokemuksiaan ja varsinkin perustoimeentulotuen hakeminen Kelasta on ollut suuri muutos asiakkaille. Kela on selvittänyt muun muassa asiakastyytyväisyyttä puhelinhaastatteluilla, mobiilikyselyillä, asiakasraadeilla ja asiakaspalautteella. Kela on saanutkin paljon asiakaspalautetta toimeentulotuen siirrosta. Tuloksissa kommentoitiin puhelinpalveluiden ja toimistoilla asiointiin ruuhkaa. Kela haluaa kehittää ongelma-kohtien tunnistamista, yhtenäisten toimintatapojen varmistamista ja prosessien toimivuuden arviointia. Etuusohjeiden ja ratkaisujen ymmärrettävyyttä halutaan parantaa ja kehittää, ja samoin työskentelyn sujuvuutta. Asiakaspalautteessa kiitoksia oli 54, kehitysehdotuksia 443 ja moitteita 1 820:

”Palautteista 1 112 (48 %) koski läpimenoaika ja niistä valtaosa (92 %) oli moitteita tai kehitysehdotuksia. Loput asiakaspalautteet liittyivät oikeuteen saada etuutta tai etuuden määräytymisperusteisiin 258 (11,1%), etuuteen yleisesti 243 (10,5 %), etuus päätöksiin ja asiakaskirjeisiin 202 (8,7 %), etuusprosessiin 138 (6,0 %) ja etuuden maksamiseen 136 (5,9 %). ”(Kela 2017, 11–12.)

3.3.1 Kelan ja kuntien välinen yhteistyö

Uudistuksella on pyritty tehostamaan Kelan ja kuntien välistä yhteistyötä. Tavoitteena on, että Kela ja kunnat toimivat yhdessä tehokkaasti, joustavasti ja vahvassa yhteistyöhengessä. Kelan vastuu tunnistaa asiakkaan tarve sosiaalihuollon palveluihin kasvaa, ja ohjaus ja neuvonta ovat osa Kelan työtä. On arvioitu, että pidemmällä aikavälillä uudistuksen avulla päällekkäinen selvittelytyö, virheiden ja oikaisujen määrä, sekä takaisinperinnät ja väärinkäytöt vähenevät. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 2.)

Kunta tarjoaa toimeentulotukea hakevalle asiakkaalle sosiaalipalveluja, jos asiakkaan toimeentuloasiakkuus pitkittyy, asiakkaalla ilmenee erilaisia kriisitilanteita elämässä tai taloudenhallinnan vaikeuksia. Uudistuksen myötä Kelan on huolehdittava siitä, että asiakkaalla on samat oikeudet ja mahdollisuudet saada tarvitsemansa sosiaalihuollon palvelut. Asiakkaan ohjausta- ja neuvontaa halutaan korostaa uudistuksen avulla. Kelan ja kunnan välinen yhteistyö on hyvin tärkeää nuorten saamisessa avun piiriin, sekä pitkäaikaisiksi muodostuvissa asiakkuuksissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 2.)

Sosiaalitoimen etuustietopalvelu Kelmun kautta sosiaalitoimen työntekijät voivat saada tietoonsa Kelan vireillä olevia etuuksia ja Kelan suorittamia maksuja ja ratkaisuja asiakkailleen. Palvelun kautta voi nähdä yhteydenotot ja ilmoitukset sosiaalityön tarpeesta. Palvelussa näkyy myös samana päivän tehdyt kiireelliset hakemukset, sekä työttömiä ja maahanmuuttajia koskevat ilmoitukset. (Kela 2019c.)

3.3.2 Kela-siirron vaikutuksia

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos teetätti kyselyn elo-joulukuussa 2017 kuntien aikuissosiaalityön päälliköille ja työntekijöille liittyen perustoimeentulotuki uudistukseen. Tuloksista kävi ilmi, että kaikista haavoittuvimmassa asemassa olevien asema on vaikeutunut uudistuksen myötä. Erityisesti ulkomaalaistaustaiset hakijat, mielenterveys tai päihdeongelmista kärsivät sekä ikäihmiset pärjäävät heikosti uudessa järjestelmässä. Asiakkaat, jotka eivät osaa tai pysty täyttämään sähköistä hakemusta, ovat vaikeuksissa. Myös puhelin tulkkaukset ovat olleet riittämättömiä ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kohdalla. (THL 2018.)

Laulumaan ja Paanasen opinnäytetyö käsittelee asiakkaiden kokemuksia perustoimeentulotuen hakemisen muutoksista. Heidän tekemän kyselyn perusteella suurin osa perustoimeentulotuen asiakkaista oli tyytyväisiä muutokseen. Sähköinen hakeminen koetaan hyväksi asiaksi, vaikka ihmiskontaktin puuttumista jäätiin kaipaamaan. Asiakkaat, joilla oli vaikeuksia sähköisessä hakemisessa, joutuivat käyttämään paperilomaketta ja liitteiden lähettäminen sähköisesti oli haastavaa. Kyselystä ilmeni myös, että ohjaus kunnan ja Kelan välillä ei aina toiminut. Kela ei ollut ohjannut asiakkaita kunnan sosiaalitoimen puolelle, vaikka asiakkuuteen olisi ollut tarvetta. Eräs asiakas toivoi, että pitkäaikaisille perustoimeentulotuen asiakkaille järjestettäisiin Kelan puolelta pari kertaa vuodessa kasvokkain tapaamisia. Nämä kasvokkain tapaamiset ehkäisivät syrjäytymisen vaaraa, ja asiakas saisi ohjausta ja neuvontaa juuri sen hetkiseen elämäntilanteeseensa. (Laulumaa ja Paananen 2018, 44–46.)

Kela on myös linjannut välttämättömiä terveydenhuoltomenoja toimeentulotuessa kunnista poikkeavalla tavalla. Uudistus on myös hyödyttänyt monia: omatoimiset ja sähköisen asiointin hallitsevien asiakkaiden asiointi on helpottunut. Kela mahdollistaa järjestelmänsä avulla sähköisen toimeentulotuen hakemisen ilman leimaantumisen pelkoa. Uudistuksen tarkoitus oli myös vapauttaa kunnissa aikuissosiaalityöntekijöiden aikaa esimerkiksi yksilö- tai ryhmäkohtaiseen työhön eniten tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Tämä ei ole onnistunut kokonaan ja kunnissa edelleen käytetään paljon aikaa perustoimeentulotuen neuvontaan. Myös virheellisten päätösten korjausesityksiin menee aikaa, koska asiakkaat itse eivät aina pysty tekemään valitusta, tai asiakkaita ei Kelassa oteta vakavasti. Myönteistä on kuitenkin ollut, että virheelliset päätökset saadaan korjattua, kun kunnasta otetaan yhteyttä. Kelan toimipisteitä ei ole joka kunnassa ja aukioloajat vaihtelevat, joka vaikeuttaa Kella-asiointia. (THL 2018.)

4 SOSIAALIALAN TYÖ PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Sosiaali- ja terveysministeriö hallinnoi sosiaali- ja terveyspolitiikkaa ja valmistelee siihen kuuluvaa lainsäädäntöä. Kunnat ja kuntayhtymät toteuttavat sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, sekä kuntoutuksen palvelut. Sosiaalialan työssä korostuvat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalialan työ varmistaa, että myös kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat ihmiset saavat tarvitsevana tuen ja avun. Asiantuntijatyöllä pyritään vähentämään, poistamaan ja ennaltaehkäisemään sosiaalisia ongelmia, jotka ilmenevät perheiden, yksilöiden, rakenteiden ja yhteisöjen tasolla. Sosiaalialan työn asiakkaat tarvitsevat usein tukea työllistymisessä, kouluttautumisessa, toimeentulossa, kuntoutumisessa, sekä hyvinvoinnin ja osallistumisen vahvistamisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.a)

Sosiaalialan työ perustuu ihmisarvon ja sosiaalisen oikeuden mukaisuuden puolustamiseen. Jokaisella ihmisellä on oikeus elämään, vapauteen ja koskemattomuuteen. (Talentia 2017, 11.) Työssä korostuu eettiset toimintatavat ja sosiaalialan työntekijä joutuu monesti kohtaamaan työssään tilanteita, joissa on pohdittava sosiaalialalle tärkeiden arvojen merkitystä. Ammattieettisyys, harkinta ja kypsyys ovat osa työntekijän rautaista ammattitaitoa. (Talentia 2017, 7.)

Palvelujärjestelmien laajetessa ja eriytyessä sosiaaliohjauksen tärkeys on kasvanut ja henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan tarve on lisääntynyt. Tukea tarvitaan etuuksien ja palveluiden hakemisessa ja käyttämisessä. Myös arjen sujumisessa tarvitaan tukea ja ohjausta. Sosiaalialan työssä korostuvat asiakkaan joustava kohtaaminen, motivointi ja tuki itsenäiseen pärjäämiseen. Pitkäjänteistä ohjausta tarvitsevat muun muassa nuoret, jotka ovat jääneet koulutuksen ulkopuolelle, sekä mielen-terveyskuntoutujat. (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.a.)

Sosiaalialan työssä oletetaan lähtökohtaisesti, että asiakas osallistuu omien asioiden ratkaisuun. Subjekti asema muodostuu oikeuksien ja velvollisuuksien vastavuoroisista kokonaisuuksista. Tässä kohtaa tulee tarkastella asiakkaiden eri tilanteita ja voimavaroja. Sen sijaan ihmisyyteen liittyvät ihmisoikeudet ovat kaikille samat. Asiakkaan asemaa tarkastellessa on hyvä pitää mielessä kansainväliset ihmisoikeuksia koskevat sopimukset, jotka vaikuttavat suomalaisessa lainsäädännössä. (Pohjola 2010, 68.)

4.1 Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisy

Syrjäytymisestä ja köyhyydestä voi aiheutua inhimillistä kärsimystä, terveyseroja ja eriarvoisuutta. Osa ihmisistä voi jäädä pysyvästi syrjäytyneiksi. Syrjäytymistä ja köyhyyttä ehkäistään sosiaaliturvasta ja peruspalveluista huolehtimalla erilaisin keinoin, kuten vahvistamalla osallisuutta ja työkykyä, vähentämällä työttömyyttä, köyhyyttä, ihmisten näköalattomuutta ja osattomuutta. Syrjäytyminen on moniulotteista ja se estää ihmisen osallisuutta täysipainoisena kansalaisena yhteiskunnan toimintoihin. Syrjäytyminen voi johtua muun muassa köyhyydestä, työttömyydestä, mielenterveysongel-

mista, alkoholisoitumisesta tai jopa joutumisesta yhteiskunnallisten vaikutusmahdollisuuksien toimintoihin. Ihmiset, jotka elävät elämän muutosvaiheessa ovat alttiita syrjäytymiselle. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus s.a.b.)

Suhteellisella köyhyydellä tarkoitetaan, että kotitalouksella tai henkilöllä ei ole mahdollisuutta saavuttaa yhteiskunnassamme yleisesti hyväksyttäväksi vaadittua elintasoja johtuen puutteellisista taloudellisista resursseista. Köyhyys heikentää toimintamahdollisuuksia yhteiskunnassamme. Vuoden 2016 suhteellinen köyhyysaste oli 12,7 prosenttia ja sen oletetaan nousevan 0,7 prosenttiyksikköä vuoteen 2018 mennessä. (Kestilä ja Karvonen 2019, 79–80.) Ihmisillä, jotka elävät pelkän sosiaaliturvan varassa on suuri vaara astua köyhyyteen. Suomessa lapsiperheiden köyhyys on yleistynyt. Yksin asuvilla työttömällä, opiskelijoilla ja erilaista työtä tekeville on myös riski köyhyyteen. Suomessa köyhyysraja tarkoittaa 60 prosenttia keskimääräisestä kotitalouksien tulotasosta. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus s.a.b.)

Euroopan unioni on kehittänyt suhteellisen köyhyysrajan rinnalle AROPE (*at-risk-of poverty or social exclusion*) mittarin, joka määrittelee köyhyyttä kolmella eri osa-alueella: suhteellinen köyhyys, vakava materiaallinen puute sekä vajaatyöllisyys. Mittari tuo selkeästi esille, ettei köyhyydessä ole kysymys pelkistä tuloista. Suomessa poliittishallinnollisena köyhyysrajana on käytetty myös toimeentulotuen tai täysimääräisen kansaneläkkeen tasoa, jolloin köyhyyden määrite tarkoittaa päätöksenteossa käytettyä käsitettä kohtuullisesta vähimmäistoimeentulotuesta. Köyhyysrajan kiinnittäminen sosiaaliturvan tasoon on haasteellista, koska sosiaaliturvan tason nosto lisää köyhyydessä elävien määrää ja myös päinvastoin. (Kestilä ja Karvonen 2019, 81.)

4.2 Asiakslähtöinen palveluohjaus

Palveluohjaus on työtapaa, jossa korostetaan asiakkaan etua ja asiakslähtöisyyttä. Sillä tarkoitetaan asiakastyön menetelmää (*case management*) ja palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (*service coordination*). Jokaisen asiakkaan mukaan räätälöidään tavoitteet, tuki, palvelut, sekä työtapaa, joista vastaa palveluohjaaja. Palveluohjauksessa korostuu asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellinen suhde ja tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Tuki rakentuu asiakkaan, palveluohjaajan, sosiaalisen verkoston ja muiden palveluiden yhdistettyjen voimavarojen varaan. Palveluohjausta voidaan kutsua prosessiksi, jossa määritellään asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palvelutarpeet, sekä pyritään löytämään niihin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11.)

Suomessa halutaan kehittää palveluohjausta yhä enemmän, sillä yhteiskunnassamme yleisesti ottaen epävarmuus ja riskit ovat kasvaneet, samalla kansalaisten sosiaaliset turvaverkostot ovat pienentyneet. Palveluohjaus on muuttunut asiakaskeskeisestä asiakslähtöiseksi, jolloin asiakas nähdään täysivaltaisena kumppanina ratkaisuja ja päätöksiä miettiessä. Asiakslähtöisessä toteutuksessa korostuu asiakkaan yksilöllisyys, jolla on oma yhteisönsä, kulttuurinsa ja roolinsa yhteiskunnassamme. Asiakkaan voimavaroja tuetaan, toivekuutta ylläpidetään ja tulevaisuuteen suuntaudutaan. (Hänninen 2007, 11.)

Asiakaslähtöistä työskulttuuria tavoitellaan sosiaalityön keskuudessa ja asiakas on noussut uudella ja voimakkaalla tavalla esille. Sosiaalityön asiakas on totuttu näkemään ja ymmärtämään jollakin tavoin erityisenä ja tämä herättää ristiriitaisia ulottuvuuksia. Ulottuvuudet liikkuvat kielteisestä arvottamisesta voimakkaan myönteiseen voimavaroja ja oikeuksia korostavaan näkökulmaan, jopa asiakkaan jalustalle nostamista. On tärkeää, että asiakas kohdataan ihmisenä, ei pelkkänä avuntarvitsijana ja tulisi huomioida, että asiakas itse on toimija, jolla on omat unelmat ja päämäärät, joiden pohjalta hän pyrkii rakentamaan oman elämänsä. (Pohjola 2010, 19, 31.)

Sosiaaliturvalainsäädäntömme on monimutkainen ja eri tutkimuksien mukaan sosiaaliturvapalveluita käyttävät asiakkaat ovat jo pitkään olleet sitä mieltä, että järjestelmämme on haastava ja asiointi on työlästä. Suomessa on hyvä sosiaalialan lainsäädäntö, jota kehitetään vaiheittain ja osittaisuudistuksilla. Tästä syystä siitä on myös kehittynyt vaikeasti hallittava kokonaisuus, jota ei hallitse ammattilaiset, eikä asiakkaat. (Hänninen 2007, 11.)

Palveluohjauksella pyritään kokoamaan asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut saumattomasti yhdestä paikasta, niin sanotusti ”yhden luukun palveluksi”. Palveluohjauksessa korostuu ennaltaehkäisy: kun palveluohjaus käynnistetään varhaisessa vaiheessa, on asiakkaalla mahdollisuus saada ratkaisut ennen kuin ongelmat kasaantuvat, tai ennen kuin asiakkaasta tulee niin sanotusti väliinpu-toaja. Varhainen puuttuminen on myös sitä, että löydämme asiakaskunnasta ajoissa asiakkaat, jotka hyötyvät palveluohjauksesta, ja heidät osataan ohjata palvelujärjestelmässämme palveluohjauksen piiriin. (Hänninen 2007, 12.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyömme aihe oli perustoimeentulotuen siirtyminen kunnilta Kelalle. Tutkimuksen toteutimme laadullisena tutkimuksena haastattelemalla perustoimeentulotukeen oikeutettuja Lapinlahden kunnan asukkaita. Tutkimuskysymyksemme olivat:

1. Miten asiakkaat ovat kokeneet perustoimeentulotuen siirtymisen Kelalle?
2. Miten muutos on vaikuttanut heidän asiointiinsa kunnan sosiaalitoimessa/Kelassa?
3. Onko asiakkaiden mielestä lakimuutos ollut asiakaslähtöinen?

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on karkeasti määriteltynä aineiston ja analyysin muodon kuvaamista. Laadullinen aineisto on tekstiä, joka on esimerkiksi haastattelu, tai havainnointi omaelämäkerrasta tai päiväkirjasta. Aineisto voi olla tuotettu tutkijasta riippuen tai riippumatta. (Eskola ja Suoranta 2014, 13–18.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää ja tutkia asiaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullinen tutkimus pyrkii löytämään tai paljastamaan tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2014, 161.) Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan ilmiötä tai tapahtumaa, toimintaa tai tulkintaa. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus ei ole saada tilastollista yleistystä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 85–86.) Pohdimme aluksi, toteutammeko tutkimuksen kvalitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena kyselylomakkeen avulla. Tilastollisen yleistettävyyden sijaan halusimme selvittää yksittäisten henkilöiden kokemuksia Kelasiirrosta.

Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on harkinnanvarainen pieni otanta ja se, että aineistoa pyritään analysoimaan perusteellisesti. Harkinnanvaraisen otannan sijaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan puhua myös näytteestä, koska kyseessä ei ole otos, jota käytetään yleisesti tilastollisissa otantamenetelmissä. Laadullisessa tutkimuksessa on vahva teoreettinen perustus, joka ohjaa aineiston hankintaa. Tieteellisyyden kriteeri on aineiston laatu. (Eskola ja Suoranta 2014, 13–18.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään todellisista tilanteista, ja tutkija kerää tietoa omilla havainnoillaan ja keskusteluillaan tutkittavien kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan tuoda esille tutkittavien mielipide ja näkemys asiasta, ja muun muassa teemahaastattelu ja osallistuva havainnointi ovat sopivia metodeja tähän. (Hirsjärvi ym. 2014, 164.)

Aluksi olimme yhteydessä Lapinlahden sosiaalipalvelujen johtavaan sosiaalityöntekijään ja hankimme opinnäytetyöllemme tutkimusluvan Lapinlahden kunnalta ja sovimme toimeksiannosta. Lähetimme toimeksiantajallemme opinnäytetyön työsuunnitelman ja kävimme tapaamassa heitä Lapinlahdella. Tutkimuksen kohteen tulee olla asianmukainen ja tutkimukseen sopiva. Laadullinen tutkimus on joustavaa ja tutkimussuunnitelma voi muuttua tarpeen mukaan tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2014, 164.)

On tärkeää, että henkilö, jota haastatellaan tietää tutkittavasta asiasta paljon tai hänellä on kokemusta siitä. Haastateltavien valinta on oltava harkittua ja heidän on oltava tutkimukseen sopivia.

(Tuomi ja Sarajärvi 2009, 85–86.) Opinnäytetyössämme haastattelimme neljää henkilöä, jotka ovat olleet toimeentulotuen hakijoina ennen ja jälkeen vuoden 2017 lakimuutoksen. Haastateltavien hakemisessa tehtiin yhteistyötä toimeksiantajan kanssa. Sovimme, että toteutamme haastattelut henkilökohtaisesti Lapinlahden ja Varpaisjärven kunnantalolla. Varpaisjärvi on osa Lapinlahden kuntaa. Haastateltaville kerrottiin etukäteen tutkimuksen aihe.

5.1 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa valitaan etukäteen tietyt teemat, joiden mukaan haastattelu etenee. Lisäksi voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa korostuu ihmisten tulkinta, asioiden omakohtaiset merkitykset sekä niiden syntyminen vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelun tarkoitus on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 75.) Opinnäytetyössämme halusimme saada asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä heidän omana kertomanaan, minkä vuoksi teemahaastattelu on perusteltu valinta aineistonkeruumenetelmäksi. Halusimme haastattelun etenevän valittujen teemojen mukaisesti, ja saada siten vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Haastatteluun olimme laatineet pääkysymyksiä sekä tarkentavia kysymyksiä. Halusimme kysymysten olevan selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Pidimme myös tärkeänä, että kysymykset eivät johdattele ja ovat neutraaleja. Haastattelukysymykset ovat liitteenä työn lopussa (liite 1).

Haastatteluiden teemana oli toimeentulotukeen oikeutettujen asiakkaiden elämäntilanne ja henkilökohtaiset kokemukset toimeentulotuen hakemisesta. Annoimme haastateltaville mahdollisuuden kertoa, onko toimeentulotuen siirtyminen Kelalle vaikuttanut heidän tilanteeseensa, millaista apua ja neuvontaa he ovat saaneet, onko toimeentulotuki heidän mielestään riittävä tuen muoto, ja tulisiko heidän mielestään nykyistä järjestelmää muuttaa jotenkin. Tiedonantajat eli haastateltavat saivat äänensä kuuluviin ja kertoivat kokemuksistaan.

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto voidaan kerätä haastattelun, havainnoinnin, kyselyn tai dokumentteihin perustuvan tiedon avulla. Aineistonkeruumenetelmänä on hyvä käyttää haastattelua tai kyselyä, kun tutkimuksessa halutaan selvittää mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii tietyllä tavalla. Haastattelussa kysytään asiaa suoraan henkilökohtaisesti haastateltavalta ja kysymykset esitetään suullisesti ja kirjataan muistiin. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 72–73.) Haastattelimme opinnäytetyötä varten neljää eri ikäistä Lapinlahden sosiaalitoimiston toimeentulotukeen oikeutettua asiakasta maaliskuussa 2019. Tallensimme kaikki haastattelut puhelimen ja tietokoneen ääninauhurilla, ja teimme haastattelun aikana muistiinpanoja. Etukäteen olimme sopineet, että toinen toimii haastattelijana ja toinen kirjoittaa muistiinpanoja sekä tekee tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Kaksi ensimmäistä haastattelua teimme henkilökohtaisesti Lapinlahden sosiaalitoimistolla. Kolmannen haastattelun teimme Varpaisjärven kunnantalolla, ja neljäs haastattelu toteutui puhelimitse Iisalmesta käsin.

Menetelmänä haastattelu on joustava, sillä se on kuin keskustelua ja haastattelija voi toistaa kysymyksen, selvittää ilmausta tai oikaista väärinkäsityksiä. Haastattelussa pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta, ja haastattelukysymykset tai haastattelun aihe on hyvä antaa etukäteen haastateltaville tutustuttaviksi. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 72–73.) Haastattelujen alussa haastateltavat tutustuivat kysymyksiin. Haastattelukysymyksissä on tärkeää osata kysyä asia niin, että myös haastateltava ymmärtää sen niin kuin haastattelija on tarkoittanut. Kerroimme haastattelun etenevän keskustelunomaisesti, ja että haastateltava voi aina halutessaan kysyä epäselviä asioita tai tarvittaessa keskeyttää haastattelun. Olimme varanneet aikaa jokaiseen haastatteluun 45 minuuttia.

5.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

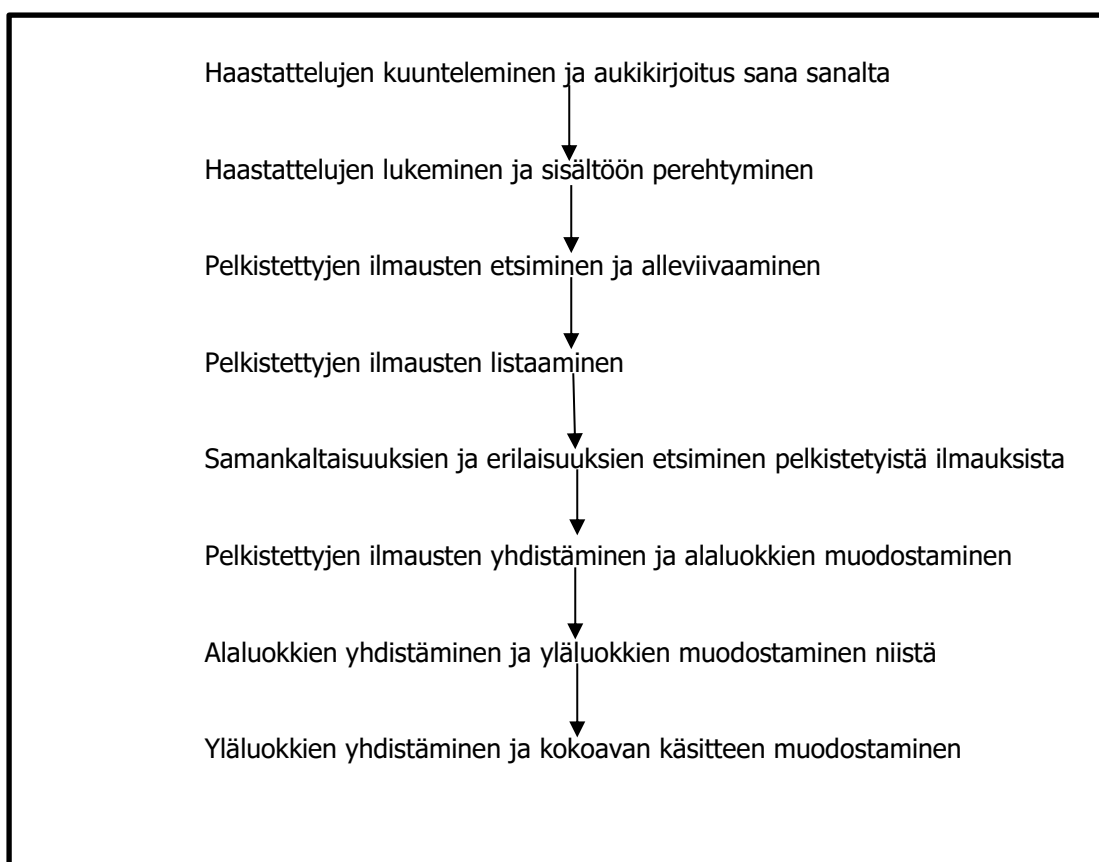
Laadullisen aineiston analyysi selkeyttää ja tiivistää aineiston, sekä pyrkii tuottamaan uutta informaatiota aineistosta. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi on haastavinta, koska selkeitä työskentelytekniikoita ei ole. (Eskola ja Suoranta, 2014, 138.) Yhtenä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä on sisällönanalyysi. Usein laadullisen tutkimuksen aineistosta löytyy uusia kiinnostavia asioita, joten on tärkeää pysyä valitussa rajauksessa. Sisällönanalyysillä voidaan analysoida dokumenttia systemaattisesti ja objektiivisesti, ja se pyrkii kuvaamaan aineiston tiivistettyyn ja yleiseen muotoon. Aineisto on kuitenkin tällöin vasta kerätty järjestykseen ja se vaatii vielä johtopäätösten tekemisen. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 91–103.) Sisällönanalyysi käsitteenä tarkoittaa sisällön erittelyä ja sisällönanalyysia nimensä mukaan. Analyysissa saatu aineisto voidaan kvantifioida, tarkoittaen analyysin jatkamista siten, että sanallisesti kuvastusta aineistosta tuotetaan määrällisiä tuloksia. Sisällönanalyysillä aineisto järjestetään selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 121–122.)

Aineiston analyysi voidaan karkeasti jakaa kolmeen eri prosessiin:

1. aineiston redusointi eli pelkistäminen
2. aineiston klusterointi eli ryhmittely
3. abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122).

Aineiston redusoinnissa eli pelkistämässä analysoitava informaatio eli data voi olla auki kirjoitettu haastattelu. Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on alkuperäisdatan pelkistäminen siten, että aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Tämä voi tarkoittaa datan pilkkomista osiin tai tiivistämistä. Pelkistäminen tapahtuu siten, että auki kirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123.) Klusteroinnissa eli ryhmittelyssä etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, sekä nimetään. Aineiston klusteroinnin jälkeen seuraa aineiston abstrahointi, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostuu teoreettinen käsite. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 110–111.)

Aloitimme aineiston käsittelyn maaliskuussa 2019 ja litteroimme kaikki aineistot. Kuuntelimme kaikki haastattelut ja kirjoitimme ne puhtaaksi. Pidimme erittäin tärkeänä, että haastateltavien identiteetti säilyy anonyymina, koska kyseessä oli pieni paikkakunta. Jätimme litteroinnista pois asioita ja ilmauksia, joista haastateltavan henkilöllisyys voisi ilmetä. Varsinaisen aineiston analyysin teimme syyskuussa 2019. Käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää analysoidessamme aineistoa (kuvio 2). Luimme haastattelut tarkkaan ja perehdyimme niiden sisältöön. Aloitimme analysoinnin etsimällä oleelliset asiat sisällöstä ja pelkistämällä ilmauksia kirjoittamalla ne ylös. Listattuumme pelkistetyt ilmaukset etsimme samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja teimme ryhmittelyn. Lopuksi muodostimme tutkimustuloksista yhteenvedon.



KUVIO 2. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 109.)

5.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Eettinen kestävyys tutkimuksessa tarkoittaa luotettavuutta ja samalla eettisyys koskee tutkimuksen laatua. Täytyy huomioida, että laadullinen tutkimus ei ole välttämättä laadukasta tutkimusta. Tutkijan on kiinnitettävä huomio muun muassa siitä, että tutkimussuunnitelma on laadukas, tutkimusasetelma on sopiva ja raportointi on hyvin tehty. Eettisyys kiertyy muodollisesti tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin, mutta moraalisesti arveluttavaa on, jos tutkijan kyseiset kriteerit ovat vain tarkistuslistoja. Hyvää tutkimusta määrittelee eettinen sitoutuneisuus. Tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys ja näin ollen tutkijan vastuu tutkimuksensa aiheen päättämisestä myös etiikan

valossa on pysyvä. Tutkimusasetelmassa on tärkeää pohtia oikeaa näkökulmaa tutkimuksen kanalta ja aiheen eettiseen pohdintaan kuuluu selkeyttä, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 149–154.) Tutkimusprosessin alussa pohdimme tarkkaan tutkimuksen aihetta ja näkökulman rajaamista. Teimme huolellisesti opinnäytetyön aihekuvausten ja työsuunnitelman. Hankimme luotettavaa ja olennaista tietoa tutkimuksen viitekehukseen. Tutkimuksen alussa tapasimme toimeksiantajamme ja toimitimme heille tutkimuksen työsuunnitelman, aikataulun sekä alustavat haastattelukysymykset.

Tutkimuksessa on tärkeää erotella havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Puolueettomuudella tarkoitetaan sitä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajia itseään vai suodattaako tiedonantajan kertomus tutkijan oman kehityksen läpi, eli vaikuttaako muun muassa tutkijan asenne, ikä, sukupuoli tai uskonto siihen, mitä hän kuulee ja havainnoi. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160.) Osa eettisyyttä on tutkijoiden omanäkökulma, että he osaavat tarkastella aihetta puolueettomasti eivätkä anna oman mielipiteensä vaikuttaa tutkittavaan aiheeseen. Tutustuimme huolellisesti etukäteen tutkimuksemme aiheeseen, ja pohdimme omia ennakkokäsityksiämme. Mielestämme tämä on tutkimusprosessissa hyvin tärkeää, jotta tuloksia pystyy arvioimaan ja analysoimaan puolueettomasti. Onko näin, että väistämättä tutkija on tutkimusasetelman lopullinen luoja ja tulkitsija. Luotettavuuspohdintoissa ilmenee, että pitäisi pyrkiä myös huomioimaan tutkijan puolueettomuusnäkökulma. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160.) Pyrimme olemaan erittäin huolellisia sisällön analyysissä ja saamaan vastauksia tutkimuskysymykseemme. Aineistoa oli hieman haastavaa analysoida sen tulkinnanvaraisuuden takia. Jouduimme pohtimaan tarkkaan, ettemme tee vääriä oletuksia vastauksesta.

Eettisesti kestävien tutkimustapojen lähtökohta on ihmisarvon kunnioittaminen. Tämä ilmenee tavoitteena turvata tutkittavien yksityisyys, itsemääräämisoikeus, sekä vahingoittumattomuus. Tutkittava itse saa päättää osallistuuko tutkimukseen ja häntä on informoitava riittävästi tutkimuksesta, sen luonteesta, miten paljon aktiivista osallistumista vaaditaan, sekä paljonko osallistuminen vie aikaa. (Hakala 2016.) Kunnioitimme haastateltavien yksityisyysuojaa, ja kerroimme haastattelujen olevan anonyymeja ilman tunnistettavia tietoja, ja että aineisto tulee vain meidän tutkimuksemme käyttöön. Haastattelussa halusimme luoda turvallisen ja luotettavan ilmapiirin. Tutkijan on huolehdittava, ettei aiheuta tutkittavalle minkäänlaisia sosiaalisia, henkisiä ja taloudellisia vahinkoja pitämällä huolta tietosuojasta. Yksityisyyden suojan kunnioittamisella pyritään, että tutkittava päättää itse, mitä tietoja hän tutkimuskäyttöön antaa. (Hakala 2016.) Kerroimme haastateltaville, että halutessaan he voivat olla vastaamatta tai keskeyttää haastattelun. Tallenteet hävitettiin aineiston analyysin jälkeen.

Pohdittaessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, kysymykset totuudesta ja objektiivisesta nousevat hyvin nopeasti esille. Samoissa pohdintoissa ilmenee myös se, että näkemykset totuuden luonteesta vaikuttavat siihen, miten tutkimuksen luotettavuus kysymyksiin suhtaudutaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 158.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan on huomioitava aiheen arkaluontoisuus ja sensitiivisyys, sillä tutkittavilla on henkilökohtaisia kokemuksia tutkittavasta aiheesta. Tutkimus ei ole terapiaa, mutta vaikean asian käsittely saattaa auttaa tutkittavaa ja siten myös auttaa elämässä

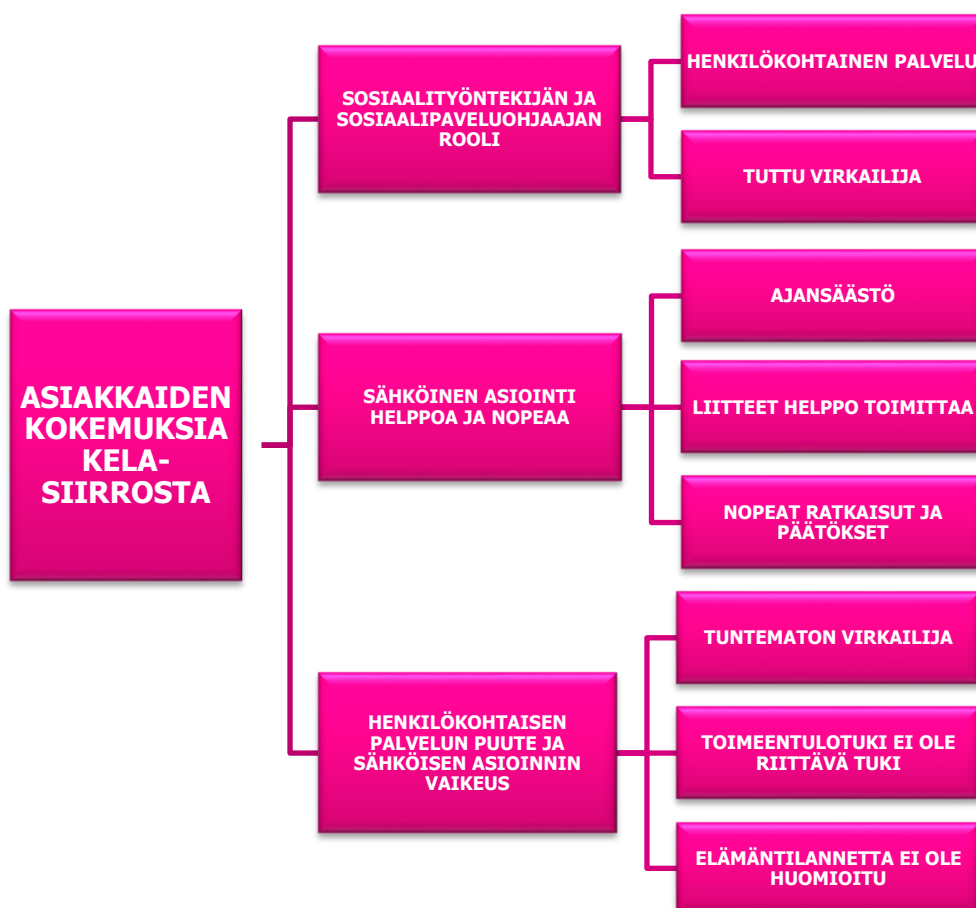
eteenpäin. Tukijan rooli on aktiivinen laadullisessa tutkimuksessa ja tämä voi olla eettinen haaste tutkijalle, sillä aktiivisuudesta huolimatta tukija tavoittelee osallistujan näkökulmaa tutkittavaan ilmiöön. Aktiivinen tutkija tukee osallistujaa haastattelutilanteessa kokonaisvaltaisesti kysymyksien ja tarkennuksien avulla. (Hakala 2016.) Halusimme innoittaa haastateltavia vastaamaan aktiivisesti kysymyksiin sekä saada heidät miettimään syvällisesti ja kokonaisvaltaisesti haastattelun aihetta. Emme halunneet haastateltavien kokevan, että leimaamme heidät kysymyksiemme avulla huonoesaisiksi kansalaisiksi tai objektiivisiksi hakijoiksi.

Teimme kysymyksistä avoimia ja neutraaleja, jotta ne eivät johdattelisi haastateltavaa tiettyyn vastaukseen. Kysymysten muotoilu olikin haastavaa ja teimme monta erilaista versiota ennen lopullisia kysymyksiä. Vaikka meillä oli pääkysymysten lisäksi tarkentavia kysymyksiä, välillä haastateltavien vastaukset jäivät hieman lyhyiksi. Kysymyksiä olisi voinut olla enemmän ja haastateltavien taustaa olisi voinut kartoittaa, jolloin parempi kokonaiskuva heidän tilanteestaan olisi ehkä auttanut aineiston analysoinnissa. Myös esihaastattelu olisi voinut olla hyödyllinen ennen lopullista haastattelua ja antanut arvokasta tietoa kysymysten muotoilusta ja laajuudesta. Jäimme pohtimaan, olisiko Webropol-kysely ollut käytännöllisempi toteuttaa, ja olisimmeko saaneet siihen laajempia ja kattavampia vastauksia. Webropol-kyselyssä on myös omat heikkoutensa, sillä se saattaa jäädä huomioimatta sähköpostissa, eikä haastateltavilta voi kysyä lisäkysymyksiä tai tarkentaa vastauksia.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella perustoimeentulotuen siirtymistä kunnilta Kelalle asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli saada kokemuksellista tietoa, miten asiakkaat ovat kokeneet vuoden 2017 toimeentulotuen lakimuutoksen. Asiakkailta saatu palaute antaa arvokasta tietoa sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille heidän työhönsä. Tutkimus auttaa ymmärtämään yhteiskunnallisesti tärkeän muutoksen vaikutuksia asiakkaiden elämässä.

Tutkimuksen kohderyhmänä oli toimeentulotuen asiakkaat Lapinlahden kunnassa. Tulokset koostuvat neljän perustoimeentulotukeen oikeutetun asiakkaan haastattelusta. Aineisto käsiteltiin sisälönanalyysin mukaan, ja tutkimustulokset on esitelty aihepiireittäin. Avaamme tutkimustuloksissa mikä oli sosiaalityöntekijän ja sosiaalipalveluohjaajan rooli hakuprosessissa, sekä asiakkaiden kokemuksia. Sitaatit ovat suoria lainauksia haastatteluista, ja ne havainnollistavat hyvin asiakkaiden kokemuksia. Sitaatit on numeroitu ja merkitty tekstiin H=haastateltava. Haastateltavien joukossa oli lapsiperheellinen asiakas, eläkeläisiä, työssäkäyviä sekä yksin asuvia.



KUVIO 3. Asiakkaiden kokemuksia Kela-siirrosta.

6.1 Sosiaalityöntekijän ja sosiaalipalveluohjaajan rooli

Kaikki haastateltavat olivat asioineet kunnan sosiaalitoimessa myös muihin sosiaaliasioihin tai -tukiin liittyen, tai heillä oli pidempiaikainen asiakkuus sosiaalitoimeen. Täydentävää toimeentulotukea olivat hakeneet kaikki neljä haastateltavaa. Kaikkia haastateltavia oli auttanut kunnan sosiaalityöntekijä tai sosiaalipalveluohjaaja toimeentulotuen hakemisessa, josta he olivat hyvin kiitollisia ja tyytyväisiä.

H1: – – Siis sit just, kun on tutut nää ihmiset tässä sosiaalitoimen puolella niin ja just kun se perhetyö käy, niin sitten pystyy, niiku [sosiaalipalveluohjaaja] kautta laittaa suoraan niitä hakemuksia, se tuo tullessa, että minun ei tarvitse välttämättä juosta tässä virastojen välillä.

H3: Niin ihan, ei se kuulu hänen työnkuvaan, mutta tuota... muuten halua, näkköö että tuo kaheli ei älyä mittää [naurua].

H4: [Sosiaalityöntekijälle] kiitos. – – [Sosiaalityöntekijä] kyllä niin paljo on kyllä niin, on ihminen paikallaan.

Kaikissa haastatteluissa ilmeni, että pienellä paikkakunnalla asumisessa on omat etunsa. Haastateltavat kertoivat, miten he saavat henkilökohtaista palvelua sekä tukea samoilta sosiaalityöntekijöiltä tai sosiaalipalveluohjaajilta. Haastatteluissa korostui, miten tärkeänä haastateltavat kokivat saamansa tuen tutulta työntekijältä.

Sosiaalityön asiakassuhde on aina vuorovaikutuksellinen ja kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus liittyy laajempiin vaikutussuhteisiin. Sosiaalityön ydintä on kohdata asiakas sosiaalisena toimijana yhteiskunnallisissa yhteyksissään. Hyvän palvelun välineitä sosiaalityössä ovat muun muassa erilaiset vuorovaikutusmallit, haastattelutekniikat ja dialogi. Onnistunutta palvelua ei kuitenkaan aina takaa erilaiset mallit ja tekniikat, vaan inhimillinen, henkilökohtainen ja sosiaalinen kokemus. On tärkeää, että kanssaihminen puhuu tuttua, samaa kieltä ja kiireettömyys on läsnä dialogissa. Asiakas haluaa tulla kohdatuksi arvostettuna ihmisenä, ei tapauksena, diagnoosina tai ongelmankantajana. Lähtökohtana on asiakkaan odotusten avoin kuuntelu ja selkeä, ymmärrettävä puhekieli. Asiakkaan aktiivisuuden osoittaminen korostuu. Asiakkaat odottavat välittämistä, joka edellyttää inhimillistä ja ymmärrettävää suhdetta. Asiakkaan elämäntilanne tulee ottaa huomioon tosissaan ja kokonaisvaltaisesti. (Pohjola 2010, 52–53).

Lapinlahden kunnassa sosiaalipalveluohjaajat ja sosiaalityöntekijät antavat ohjausta, neuvontaa ja tukea arjessa selviytymiseen sekä elämän ongelmatilanteisiin. Ajanvaraus tapahtuu puhelimitse maanantaista perjantaihin kello 10-11 välisenä aikana. Sosiaalipalveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot ovat saatavilla Lapinlahden kunnan nettisivuilta. Lapinlahden kunnanvirasto on auki maanantaista perjantaihin ja siellä voi asioida paikan päällä kello 8-15.30 välisenä aikana. (Lapinlahden kunta 2019.)

6.2 Sähköinen asiointi helppoa ja palvelu nopeaa

Haastateltavista kaksi oli sitä mieltä, että toimeentulotuki on helpompi hakea Kelalta uudistuksen myötä, koska kaikki tarvittavat liitteet voi lähettää kerralla internetissä Kelan asiointipalvelun kautta. Kaksi haastateltavaa koki, että he ovat saaneet riittävää tukea ja ohjeistusta Kelalta toimeentulotuen hakuprosessissa. Yksi haastateltava kertoi, että jos liitteitä puuttuu, Kela tiedustelee niitä heti. Heistä oli myös kätevää, että perustoimeentulotukea pystyi hakemaan kaksi kuukautta kerralla, jos tulot pysyivät samankaltaisina.

H1: Tykkään siitä, että se siirtyi Kelalle, huomattavasti helpompi, kun täällä piti toimittaa aina se paperiversio, ei voinut niin kuin netin kautta laittaa.

H2: Täytyy sanoa, että silleen parempi, kun sen pystyy netin kautta tekemään.

Hallintolaki määrittää viranomaista antamaan asiakkaalleen tarpeen mukaista ohjausta ja neuvontaa. Viranomaisen on vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta, ja jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, hänen on autettava asiakasta oikealle viranomaiselle. (Hallintolaki 2003, § 8.) Laki toimeentulotuesta ohjaa Kela vaatimaan asiakkaalta täydennystä puutteelliseen hakemukseen. Asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava kehoitus hakemuksen täydentämiseen määräajassa. Jos asiakas ei täydennä hakemustaan, hakemuksen päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen perusteella viivytyksettä. (Laki toimeentulotuesta 1997, § 14 c.)

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan viranomaista veloitetaan laatimaan asiakassuunnitelma. Lisäksi toimeentulotukilaissa on säännös, joka veloitaa asiakassuunnitelman tekemiseen, jos toimeentulotuen perusosaa joudutaan alentamaan. Asiakassuunnitelmalla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja edistämään osallisuutta. Suunnitelma laaditaan monialaisessa työryhmässä yhdessä asiakkaan kanssa, ja suunnitelmaa seurataan sekä päivitetään tilanteen muuttuessa. Asiakassuunnitelman tarkoituksena on selvittää heikossa asemassa olevien asiakkaiden avun ja tuen tarve mahdollisimman varhain. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 10–11.) Etenkin pitkäaikaisten toimeentulotukiasiakkaiden tukeminen ja tilanteen selvittäminen on tarpeellista. Usein pidempiaikaiseen toimeentulotuen tarpeeseen ovat syynä velkaantuminen, pidentynyt työttömyys, alhainen koulutustaso ja elämänhallinnan vaikeudet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 18.)

Haastateltavat kertoivat, että hakemuksesta ei tarvitse enää täyttää paperiversioita tai varata aikaa sosiaalitoimeen. Internet ja sähköinen asiointi koettiin helpoksi ja nopeaksi asiointikanavaksi. Aikaisemmin asiakkaiden tuli asioida säännöllisin väliajoin sosiaalitoimen puolella. Nyt toimeentulotuen siirryttyä Kelalle, nämä tapaamiset sosiaalityöntekijän tai sosiaalipalveluohjaajan kanssa ovat jääneet pois ja haastateltavat kokivat tämän helpommaksi.

Haastateltavat olivat tyytyväisiä Kelan nopeisiin ratkaisuihin ja päätöksiin. Ilmeni, että tämä oli pienen paikkakunnan etuja, että päätökset tulivat hakijoille nopealla aikavälillä. Haastateltavilla oli tut-

tavia pääkaupunkiseudulla, jotka joutuivat odottamaan päätöksiä paljon pidempään kuin haastateltavat, jotka asuivat pienellä paikkakunnalla. Yksi haastateltavista koki, että toimeentulotukea on helppo hakea, kun on ollut toimeentulotuen asiakkaana jo monta vuotta.

Kaksi haastateltavaa oli sitä mieltä, että heidän elämäntilanteensa on huomioitu toimeentulotukea hakiessa ja he eivät kokeneet epäreilua hakuprosessissa. Yhdessä haastattelussa ilmeni, että elämäntilanne oli hyvin huomioitu tilanteessa, jossa oli tullut liikaa suoritusta Kelan puolelta.

H1: Nyt oli liika suoritusta joulukuulta, mut sit mulle tuli yllättäviä menoja itelle, niin ei ollut tarkoitus, että oisin jättänyt tai et otettais seuraavan kuun tuesta pois. Se sano vaan, että koska sinun tilanne on tämä ja hän voi ratkaista tämän silleen, että ylijäämän maksupäivää, maksua ei oteta edes takaisin.

Sama haastateltava kertoi, että hänen kohdalleen on aina sattunut mukavia virkailijoita, kun hän on soittanut Kelalle ja tarvinnut apua hakuprosessissa.

H1: Jos sinne soittaa, on minun kohdalleni sattunut hirmu mukavat virkailijat.

6.3 Henkilökohtaisen palvelun puute ja sähköisen asioinnin vaikeus

Tutkimustulokset osoittivat asiakkaiden kokevan hankalaksi sen, että Kelan virkailija voi olla joka kerta asioidessa eri henkilö, hän voi olla missä päin Suomea tahansa eikä hän tunne hakijaa. Kelan puhelinpalveluissa on myös usein ruuhkaa ja pitkät soittoajat. Pienellä paikkakunnalla Lapinlahdella toimisto on harvoin auki. Kela ohjaa ensisijaisesti sähköiseen asiointiin. Lapinlahdella Kelan toimisto on avoinna maanantaisin ja keskiviikkoisin klo 9–12 ja klo 13–15. (Kela s.a.)

Kelan järjestelmä tuntui osasta haastateltavista etäiseltä eivätkä he olleet tyytyväisiä palveluun, koska eivät kokeneet sen olevan tarpeeksi henkilökohtaista. Osa haastateltavista koki, että on hankalaa hakea perustoimeentulotukea ja täydentävää toimeentulotukea eri viranomaisilta.

H3: No huonoja puolia ainakin päätöksentekijöitähän ei, en tiä minä, että missä ne on, ku sehän tulloo ne päätökset ympäri Suomea millon mistäkin. -- Että ei, ei pysty kyselemmään eikä juttelemmaan kenekään kanssa niin, päätöksentekijöiden kanssa. Ei, ei oo minkäänlaista tietoo, että kuka tekkee.

H3: No kyllä se aika etäiseltä tuntuu... tuntuu jos silloin tällön käöpi siellä Kelan toimistolla. Siellä pientä kiirettä kun pijetään, niin siinä paljon kerkiä. Tupa täynnä on oottamassa porukkaa.

H4: Kun nyt nämä päätökset voi tulla, jos niin sitä voi käsitellä Turussa, sitä voip käsitellä Lap.. ihan missä hyvää, niin se on vähän niin että millä kuka sitä käsittelee ja milläläilla se ottaa nämä, koska niin persoonahan se on, joka siellä aina ratkoo näitä ja kahtoo, että tuokii helevetti tuas tuon laittanu. Näin se männee. Enkä oo ainut, joka tämän todennut.

H1: Joo, ainut mikä Kelassa on, on se, että siellä on aina ruuhka, siellä puhelinpalvelussa. Ja meilläkään ei ole enää kuin Kela maanantaisin ja keskiviikkoisin auki. Ja sekin on lyhennetty, että on kolmeen. -- ...mutta välillä on ihan asiointi, että tarviis virkailijalta kysyä ja ei pääse kyllä puhelimitse hyvin harvoin läpi ja soittoajat on pitkät.

H4: Eli toisinsanoen, nykyinen sosiaali, tämmönen niinku, tämä mikä nyt on, tämä systeemi, niin ei pelaa. Ja sitten, että pittää armoo annoo, ja sitten ja sehän riippuu Kelan päätöksistä, että jos Kela antaa hylyn, niin sitten ei saa myös täydentävää toimeentulotukea.

Osa asiakkaista koki, että toimeentulotukea Kelalta hakiessa heidän elämäntilannettaan ei ollut otettu riittävästi huomioon. Haastatteluisissa oli jonkin verran eroa haastateltavien välillä. Osa haastateltavista koki, että heidän elämäntilannettaan ei ollut huomioitu kokonaisvaltaisesti. Kaikki haastateltavat oli yksimielisiä siitä, että toimeentulotuki ei ole riittävä tuki. Haastateltavat kokivat, että normaaliin elämään ei jää rahaa ja toimeentulotuen varassa eläminen on kädestä suuhun elämistä, pie-neenkään ylimääräiseen yllättävään menoon ei ole varaa. Lääkekustannukset saattavat olla suuret ja ne tuottavat huolta.

H3: No se on että, suurin osa on mänöt, mänöt semmosia, että ne ei tule tähän huomioon, autokulut eikä semmoset, eikä asuntokaan tule, kun on oma mökki missä asun. --

H3: Eipä mulla tällä hetkellä, ku se kerran muuttu tuonne Kelalle. Aikasemmin minä, tuota, osallistuivat lääkekustanuksiin ja, ja sähköön ja semmosiin. Jotka nyt on semmosia vähä, ei ylimääräisiä, mutta minun maksukyvyllle, tuota, aika raskaita kuitenni.

H4: Se on hankala, se on hankala. Ja nyt kun muuttu Kelalle, en esimerkiksi, minä en oo viime toukokuun, viime vuoden, niinku toukokuun lopulla tulee vuos, en oo pysty-nyt lääkkeitä ostamaan. --

H3: No sen nyt saa melekeen sanna, että se on ihan, että ei semmosta ookkaan, se on niin, niin olematon.

H1: Sen verran muutosta niinku, että koska aina pienituloisilta otetaan ensimmäisenä pois, että on se aika kädestä suuhun elämistä laskujen jälkeen, et niinku joutuu aika tarkkaan miettimään mihinkä ne rahansa sitten laittaa.

Tutkimustuloksista ilmeni, että tietokoneen käyttö on merkittävä toimeentulotukea hakiessa. Osa haastateltavista osasi itse hakea toimeentulotukea sähköisesti, mutta osa koki sen hankalana tai heillä ei edes ollut käytössään tietokonetta, älypuhelinta tai tablettitietokonetta. Osa haastateltavista omaiset auttoivat tietokoneen käytössä myös muihin kuin toimeentulotukeen liittyen.

H4: -- Tai siinä pitäs olla joku, että siinä vois Kela niinku harkita sitä, mikä olis niinku näppärin keino, jota pystyy kaikki käyttämään, myös ne, jotka eivät hallitse tietokonetta, tai tälleen.

Yksi haastateltavista kertoi, että Kela tekee paljon uudistuksia sivuilleen. Sivustoilta on vaikea löytää tuttua tietoa ja hahmottaa missä asianyhteys on, kun hän tarkastelee uudistettuja ja päivitettyjä sivuja. Vaikka liitetiedostot ovat helpompi ja nopeampi tapa toimittaa sähköisesti, välillä niitä on hankala toimittaa asiointipalvelun kautta, koska liitetiedoston koko on liian iso ja sitä pitää muokata.

H1: Ainut, mitä muuttaisin siinä hakemisessa se liitetiedosto, kun lähetät, se pitää olla just tietyn kokoinen, jos sä laitat vaikka valokuvan, et se pitäis jotenkin muuttaa, mulla on mennyt hirmu hankalaksi, että se, jos mä otan puhelimella valokuvan, se on aina liian suuri tiedosto ja joudun ensin ottaa sen kuvan tabletilla ja sitten bluethoolla siirtämään omaan kännykkään sopivan kokoisena ja sitten vasta lähettämään.

Tuloksista nousee esille, että niin sanotusti asiointin kasvottomuus nousee esiin sekä hyvänä että huonoja asiana. Toiset kaipaavat henkilökohtaista opastusta, neuvontaa ja asiointia. Toisten mielestä asiointi sujuu hyvin itsenäisesti verkossa. Hakemusten käsittelyn yhdenmukaisuus nähdään myös hyvänä ja huonona. Toiset haastateltavat kokevat, ettei tämä menettely katso tarpeeksi yksilön kokonaistilannetta ja pitivät sitä epärealistisena.

7 POHDINTA

Teemahaastattelun avulla selvitimme asiakkaiden kokemuksia perustoimeentulotuen siirrosta kun-
nasta Kelaan. Kysyimme mikä oli asiakkaiden mielipide siirrosta, oliko siirto vaikuttanut heidän tilan-
teeseensa, millaista ohjausta ja neuvontaa he olivat saaneet Kelasta tai sosiaalitoimesta, oliko hei-
dän mielestään toimentulotuki riittävä tukemisen muoto sekä miten he kokivat nykyisen järjestel-
män. Halusimme saada vastauksen siihen, oliko lakimuutos tuonut sen mitä sillä alun perin haettiin,
eli yhtenäisemmät palvelut. Aineiston kerääminen oli mielenkiintoisin ja jännittävin osuus opinnäyte-
työprosessissa, sekä hyvin antoisa. Aluksi mietimme paljon aiheen rajausta, otammeko haastatte-
luun mukaan myös sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulman. Pohdimme paljon etukä-
teen, löydämmekö sopivia haastateltavia ja saammeko vastauksen tutkimuskysymykseemme. Pää-
timme lopulta keskittyä vain asiakasnäkökulmaan, ja saimmekin kerättyä aineiston niin kuin suunnit-
telimme. Aineiston analysointi vei paljon aikaa ja oli opinnäytetyön haastavin osuus.

Haastateltavien vastauksista nousi esille se, että sosiaalityöntekijän ja sosiaalipalveluohjaajan rooli
on tärkeä toimeentulotukea hakiessa. Sosiaalitoimen virkailijat auttoivat toimeentulotuen hakemi-
sessa lähes kaikkia haastateltavia. Kaikki haastateltavat toivat esille myös sen, että asioivat mielel-
lään kasvotusten ja henkilökohtaisesti. He arvostivat kasvokkain tapahtuvaa palvelua. Kela ohjaa
asiakkaita verkkoasiointiin, eikä asiakkuutta synny virkailijan ja asiakkaan välille. Tutkimustulok-
semme viittaavat kuitenkin siihen, että osa toimeentulotuen hakijoista tarvitsee sosiaalityön tukea.
Jos siirrymme koko ajan yhä enemmän sähköiseen asiointiin, jääkö meiltä huomaamatta asiakkaan
kokonaisvaltainen avuntarve? Sosiaalialan työssä painotamme dialogin tärkeyttä, mutta sähköisessä
asioinnissa se ei toteudu. Asiakkaalla on monipuolinen mahdollisuus hakea ja saada tietoa, mutta
asiakas voi hukkaa tiedon määrään. Toimeentulotuki on viimesijainen yhteiskunnan tuki ja palvelu-
järjestelmän tulisi olla mahdollisimman helppo etenkin niille, joilla on haasteita elämässä ja voimava-
rat vähissä. Lakimuutoksella palveluista haluttiin yhtenäisemmät, mutta edelleen asiakkaat joutuvat
asioimaan eri viranomaisilla.

Vastauksista nousi esille, miten asiakkaan kyky toimia itsenäisesti vaikuttaa siihen, miten he kokevat
uudistuksen. Ne vastaajat, jotka hallitsivat tietokeen käytön, pitivät uudistusta hyvänä. He kokivat
saaneensa riittävää tukea Kelan virkailijoilta. Lisäksi heidän mielestään oli hyvä, että hakemuksen
pystyy tekemään helposti ja nopeasti netissä. Yksilön oma aktiivisuus ja elämänhallinta vaikuttivat
siis paljon siihen, kuinka hän kokee muutoksen, mutta missä tulee raja vastaan yksilön aktiivisuu-
delle viimesijaisen sosiaalituen haussa? Yksilön omaa vastuuta korostetaan antamalla mahdollisim-
man paljon tietoa, jotta asiakas pystyy toimimaan ja hoitamaan asian itse. Toimentulotuen haki-
joissa on asiakkaita, joilta itseohjautuvuus ei onnistu. Missä määrin on hyvä, että toimeentulotuen
asiakas on subjekti?

Tutkimustuloksista ilmeni, että Kelan toimipisteiden vähentyminen pienillä paikkakunnilla sekä rajoi-
tettu asiakaspalveluaika toimipisteissä hankaloittaa asiakkaiden asiointia Kelalla. Etenkin asiakkaat,
jotka eivät hallinneet Kelan sähköisen asioinnin palvelua kokivat, että Kelaan on haastavaa päästä
asioimaan ja toimittamaan liitteitä. Yhden haastateltavan vastauksesta nousi esille, että hän koki

pienen paikkakunnan vaikuttavan hakemuksen käsittelyn nopeutumiseen. Kela kuitenkin käsittelee hakemuksia ja tekee ratkaisuja eri toimipisteissä, eikä näin ollen hakijan asumispaikkakunnalla tulisi olla merkitystä.

Muutosta on kritisoitu yleisessä keskustelussa ja mediassa paljon siitä syystä, että Kela ei katso asiakkaiden tilannetta tarpeeksi kokonaisvaltaisesti, jolloin toimeentulotuki voi jäädä joissakin tapauksissa saamatta, vaikka siihen olisi ollut aiemmin oikeus. Tämä kävi ilmi myös meidän tutkimuksetamme. Lisäksi jos perustoimeentulotukeen tulee hylkäävä päätös Kelalta, asiakas ei voi hakea täydentävää toimeentulotukea kunnan sosiaalitoimesta. Haastattelussamme vanhemmat asiakkaat, jotka eivät mahdollisesti täysin ymmärtäneet toimeentulotuen hakemisen perusteita, kokivat ettei heidän kokonaistilannettaan ollut huomioitu riittävästi. Haastateltavilla oli käytössään omaisuutta, joka oli vaikuttanut toimeentulotuen päätökseen. Nuoremmat haastateltavat taas kokivat, että heidän kokonaistilanteensa oli otettu hyvin huomioon.

Koska perustoimeentulotukea ei enää haeta kunnasta, hakijoiden ei enää tarvitse käydä tapaamassa sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa. Aiemmin tapaamisia oli säännöllisin väliajoin, vaikka asiakkaan elämäntilanne ei olisi muuttunut. Asiakkaat itse kokivat tämän positiivisena. Monet asiakkaat olivat hyvin pitkäaikaisia perustoimeentulotuen hakijoita, vaikka toimeentulotuen tulisi olla tilapäinen ja viimesijainen tuki. Toimeentulotuen tarkoituksena ei ole olla pitkäaikainen tuki. Sosiaaliturvan kehittämistä onkin mietitty paljon ja tilalle on ehdotettu perustukea, joka olisi vastikkeeton ja sisältäisi nykyiset erilliset tuet.

7.1 Opinnäytetyön hyödynnettävyys

Opinnäytetyömme on erittäin ajankohtainen ja yhteiskunnallisesti tärkeä, sillä toimeentulotuen siirtyminen Kelalle oli merkittävä sosiaalipoliittinen muutos. Opinnäytetyömme on hyödyllinen toimeksiantajallemme, sillä se antaa todellista tietoa heille toimeentulotuen hakijoiden kokemuksista ja tilanteesta. Vaikka vuoden 2017 lakimuutoksen myötä perustoimeentulotuen hakeminen muuttui kunnilta Kelalle, täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan kunnan sosiaalitoimesta. Lisäksi kuten tutkimuksemme osoitti, toimeentulotukea hakevat asiakkaat saavat kunnan sosiaalityöntekijöiltä ja sosiaaliohjaajilta paljon apua perustoimeentulotuen hakemiseen Kelalta.

Aihe koskettaa yhteiskunnallisesti monia, sillä muutos vaikuttaa kaikkiin kansalaisiin, jotka ovat oikeutettuja toimeentulotukeen. Lisäksi sillä on vaikutuksia niin kuntien kuin Kelan työntekijöiden työhön. Lakimuutoksesta on nyt ehtinyt kulua kaksi vuotta, joten saimme myös tietoa millaisia muutoksia asiakkaat ovat huomanneet tänä aikana. Toimeentulotuen siirtymistä Kelalle kritisoitiin etukäteen paljon, joten oli mielenkiintoista kuulla myös asiakkaiden kokemia positiivisia puolia.

Jatkotutkimuksissa olisi mielenkiintoista selvittää, miten paljon sosiaalityöntekijän tai sosiaalipalveluohjaajan rooli korostuu perustoimeentulotuen hakemisessa. Miten Kela huomioi sosiaalityöntekijän

roolin ja nopeuttaako sosiaalityöntekijän apu hakemuksen käsittelyssä? Lisäksi voisi tutkia, onko sosiaalityöntekijälle vapautunut enemmän aikaa muulle sosiaalityölle Kela-siirron myötä, vai lohkaiseeko perustoimeentulotuen hakuprosessi vieläkin osan työajasta.

7.2 Oma ammatillinen kehitys

Opinnäytetyömme syvensi ymmärrystämme Suomen sosiaaliturvan muodostumisesta, sen lainsäädännöstä ja kehityksestä, sekä sosiaalityön palvelujärjestelmästä. Toimeentulotuen asema yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä selkeytyi, ja saimme tietoa toimeentulotuen tarkoituksesta, sen kehityksestä sekä uudistuksen tavoitteista. Sosiaalialan työssä ja etenkin palveluohjauksessa, johon molemmat suuntaudumme, on oleellista hallita ja ymmärtää Suomen palvelujärjestelmää. Oli mielenkiintoista nähdä, oliko lakimuutos tuonut asiakkaiden mielestä sen mitä sillä haettiin. Oman ammatillisen kasvun kannalta oli antoisaa tutkia asiaa, josta ei ollut itsellä vielä paljoa tietoa.

Tutkimuksen tekeminen opetti ja kehitti kriittistä ajattelua, tutkivaa työtettä ja eri näkökulmien etsimistä. Koska edustamme ja ajamme heikompiosaisen ja vaikeassa elämäntilanteessa olevien kansalaisten asioita, sosionomin on tärkeää olla kiinnostunut yhteiskunnallisista asioista ja tasa-arvon edistämisestä. Saimme arvokasta kokemusta asiakkaan kohtaamisesta, tutkimuksen tekemisestä ja sen vaiheista. Kehitimme myös yhteistyö- ja ryhmätyötaitojamme.

Suurimman osan kirjoitustyöstä teimme erikseen etänä, ja yhteistyömme sujui hyvin. Opimme käyttämään eri tietokantoja ja etsimään tietoa luotettavista lähteistä. Koska haastattelut eivät olleet pitkiä, litterointi osuus sujui hyvin. Aineiston analyysin taas koimme hyvin haasteelliseksi. Opinnäytetyö on prosessi, joka vaatii suunnitelmallisuutta, vastuullista työskentelyä ja joustavuutta. Vaikka välillä tuli muutoksia ja suunnitelma eli, pysyimme aikataulussa ja saimme työn valmiiksi ajallaan. Kokonaisuudessaan opinnäytetyömme oli yli vuoden kestävä prosessi ja pohdimme, että tämä vuoden mittainen prosessi syvensi oppimaamme ja auttoi meitä hahmottamaan kokonaiskuvaa. Pohdimme, että jos olisimme tehneet opinnäytetyömme lyhyemmällä aikavälillä, oppiminen ja tiedon käsittely olisi jäänyt pinnallisemmaksi, sillä pitkä prosessi auttoi meitä kehittämään kriittistä ajattelua ja tarkastelua.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- GRANHOLM, Camilla 2016. Social work in digital transfer – blending services for the next generation. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. [Viitattu 2019-10-23.] Saatavissa: https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/C_Granholm_DR_avhd_2016_PDF_version.pdf
- HAKALA, Tiina 2016. Eettisyys laadullisessa tutkimuksessa -tutkijan näkökulma. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielman lisäosa. [Viitattu 2018-12-17.] Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100284/GRADU-1481615633.pdf?sequence=1>
- HARJU, Aki. 2017-08-30. Kelan pääjohtaja: Toimeentulotuen hakijamäärät kasvaneet kymmenyksellä [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-09-11.] Saatavissa: <https://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/kelan-paajohtaja-toimeentulotuen-hakijamaarat-kasvaneet-kymmenyksella/769138/>
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- HÄNNINEN, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin [verkkajulkaisu.] Stakesin raportteja 20/2007. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. [Viitattu 2018-12-18.] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>
- IHALAINEN, Jarmo ja KETTUNEN, Terttu 2013. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 6.–8. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- KELA 2015. Toimeentulotuki siirtyy Kelan hoidettavaksi vuonna 2017 [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2018-12-27.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/-/toimeentulotuki-siirtyy-kelan-hoidettavaksi-vuonna-2017>
- KELA 2016. Toimeentulotuen hakeminen yksinkertaistuu [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2018-12-17.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/-/toimeentulotuen-hakeminen-yksinkertaistuu>
- KELA 2017. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan. Kelan sisäinen arviointi 2017 [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-09-15.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/3571044/toturaportti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>
- KELA 2018a. Historia [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-02-23.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/historia>
- KELA 2018b. Kelan perustoimeentulotuen kuntatilastot 2017. Kelan maksaman perustoimeentulotuen saajakotitaloudet vuonna 2017 kotitaloustyypeittäin [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-09-11.] Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/233611/Perustoimeentulotuen_kuntatilastot_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- KELA 2019a. Kelan perustoimeentulotuen kuntatilastot 2018. Kelan maksaman perustoimeentulotuen saajakotitaloudet vuonna 2018 kotitaloustyypeittäin [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-09-11.] Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/298566/Perustoimeentulotuen_kuntatilastot_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- KELA 2019b. Perusosan määrä [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-10-15.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maara>
- KELA 2019c. Sosiaalitoimen etuustietopalvelu Kelmu [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-09-21.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-toimeentulotuki-etuustietopalvelu-kelmu>
- KELA 2019d. Toimeentulotuen kokonaisuus [verkkajulkaisu.] Kela. [Viitattu 2019-010-05.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>
- KELA s.a. Palvelupisteen haku [verkkajulkaisu]. Kela. [Viitattu 2019-10-09.] Saatavissa: <https://www.kela.fi/palvelupisteen-haku>
- KESTILÄ, Laura ja KARVONEN, Sakari 2019. Suomalaisten hyvinvointi 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

KUIVALAINEN, Susan 2013. Toimeentulotuen muuttunut asema. Julkaisussa: KUIVALAINEN, Susan (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 15–28. [Viitattu 2018-11-06.] Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf

LAKI TOIMEENTULOTUESTA. L 30.12.1997/1412. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-11-16.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

LAPINLAHTI 2019. Toimeentulotuki [verkkosivu]. Lapinlahden kunta. [Viitattu 2019-09-15.] Saatavissa: <https://www.lapinlahti.fi/fi/Palvelut/Toimeentulotuki?id=3a1ea3ca-cfd9-4633-9424-2ffa0f23489d>

LAULUMAA, Susanna ja PAANANEN, Tuula 2018. Perustoimeentulotuen Kela-siirto. Asiakkaiden kokemuksia toimeentulotuen hakemisen muutoksista. Centria-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-10-22.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/157193/Laulumaa%20Susanna%20ja%20Paananen%20Tuula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MÄKIPÄÄ, Sanna 2016. Perustulosta sosiaaliturvan uudistaja? Sosiaalialan ammattilaisten näkökulmia perustulon riskeistä ja mahdollisuuksista. Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-02-23.] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115026/Makipaa_Sanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

NIEMELÄ, Heikki ja SALMINEN, Kari 2006. Suomalainen sosiaaliturva [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-02-23.] Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129153/Suomalainen%20sosiaaliturva%202006.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

OVASKAINEN, Teppo. 2018-01-23. Puoluesihteeri selvitti: Näin ankara Ruotsi on sosiaaliturvan saajille – Suomessa lapsiperheelle 500 €/kk enemmän [verkkojulkaisu]. Uusi Suomi. [Viitattu 2019-10-04.]. Saatavissa: <https://www.uusisuomi.fi/uutiset/puoluesihteeri-selvitti-nain-ankara-ruotsi-on-sosiaaliturvan-saajille-suomessa-lapsiperheelle-500-kk-enemman/2fc4303e-a5f1-3145-b7d2-9409d33c6a4c>

POHJOLA, Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Julkaisussa: LAITINEN, Merja ja POHJOLA, Anneli (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, 19–74.

POHJOLA, Anneli 2017. Sosiaalityöhjautuva digitalisaation kehittäminen [verkkojulkaisu]. Julkaisussa: KIVISTÖ, Mari ja PÄYKKÖNEN, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 58. Lapin yliopisto, 181–190. [Viitattu 2019-10-23.] Saatavissa: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SOSIAALIHUOLTOLAKI L 1301/2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-11-10.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

SUOMEN PERUSTUSLAKI L 11.6.1999/731. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2018-11-06.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ s.a.a. Sosiaalityö [verkkojulkaisu]. STM [Viitattu 2018-11-10.] Saatavissa: <https://stm.fi/sosiaalityo>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ s.a.b. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen [verkkojulkaisu]. STM [Viitattu 2018-11-10.] Saatavissa: <https://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2013. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille [verkkojulkaisu]. STM. [Viitattu 2018-11-16.] Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69913/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2015. Kuntainfo [verkkojulkaisu]. STM. [Viitattu 2019-10-16.] Saatavissa: <https://stm.fi/documents/1271139/1427058/Kuntainfo+12%2C+toimeentulotuen+perusosa+2016/977e4dd9-9eb9-408c-8947-fca4c2f3b48f/Kuntainfo+12%2C+toimeentulotuen+perusosa+2016.pdf>

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2016. Kuntainfo [verkkojulkaisu]. STM. [Viitattu 2019-10-16.] Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/3514357/Kuntainfo+10_Toimeentulotuen+perusosa+2017.pdf/a011e88c-54f1-406e-b44b-7da6ce6bcf0f/Kuntainfo+10_Toimeentulotuen+perusosa+2017.pdf

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2017. Kuntainfo [verkkojulkaisu]. STM. [Viitattu 2019-05-29.] Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/3899844/20170213_Kuntainfo_3_2017_+3ii17_verkkoon.pdf/8c83d052-e0a4-4e23-a32f-f792dcd1a908/20170213_Kuntainfo_3_2017_+3ii17_verkkoon.pdf

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ 2018. Kuntainfo [verkkojulkaisu]. STM. [Viitattu 2019-10-16.] Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/6195033/Kuntainfo_1_2018.pdf/9f9c9601-4846-4ca2-abc9-f983da9e3edc/Kuntainfo_1_2018.pdf

TALENTIA 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet [verkkojulkaisu]. Talentia. [Viitattu: 2019-05-28.] Saatavissa: https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

THL 2005-2019. Tilastotietoa suomalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Perustoimeentulotukea vuoden aikana saaneet kotitaloudet [verkkojulkaisu]. Sotkanet. [Viitattu 2019-09-11.] Saatavissa: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s9YPAAA=®ion=szYKBgA=&year=sy4rt9Y1BAA=&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.0-SNAPSHOT&buildTimestamp=201802280718>

THL 2016. Toimeentulotuen Kela-siirron toivotaan lisäävän tasapuolisuutta, pelkona palvelujen jäykkyys [verkkojulkaisu]. THL. [Viitattu 2019-09-15.] Saatavissa: https://thl.fi/fi/-/toimeentulotuen-kela-siirron-toivotaan-lisaavan-tasapuolisuutta-pelkona-palvelujen-jaykkyys?redirect=https%253A%252F%252Fwww.thl.fi%252Ffi%252Fetusivu%253Fp_p_id%253D101_INSTANCE_tcsSJTqcGI0N%2526p_p_lifecycle%253D0%2526p_p_state%253Dnormal%2526p_p_mode%253Dview%2526p_p_col_id%253Dcolumn-2-1-3%2526p_p_col_pos%253D1%2526p_p_col_count%253D2

THL 2018. Haavoittuvimmat ryhmät heikoilla toimeentulotukiuudistuksessa – hyvin pärjäävien asiointi helpottui [verkkojulkaisu]. THL. [Viitattu 2019-09-15.] Saatavissa: https://thl.fi/fi/-/haavoittuvimmat-ryhmat-heikoilla-toimeentulotukiuudistuksessa-hyvin-parjaavien-asiointi-helpottui?redirect=https%3A%2F%2Fthl.fi%2Ffi%2Fetusivu%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_tcsSJTqcGI0N%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2-1-3%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5.uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VALTIOVARAINMINISTERIÖ s.a. Julkishallinnon digitaaliset palvelut [verkkojulkaisu]. Valtiovarainministeriö. [Viitattu 2019-10-23.] Saatavissa: <https://vm.fi/sahkoiset-palvelut>

VUORINEN, Tero 2013. Strategiakirja – 20 työkalua [verkkokirja]. Alma Talent Oy. [Viitattu 2018-12-13.] Saatavissa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/CAC-BEXDTEB#kohta:STRATEGIAKIRJA\(\(20\)-\(\(20\)20\(\(20\)TY\(\(d6\)KALUA\(\(20](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/CAC-BEXDTEB#kohta:STRATEGIAKIRJA((20)-((20)20((20)TY((d6)KALUA((20)

LIITE 1: HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Kuinka kauan olet ollut toimeentulotuen hakija?**2. Oletko hakenut täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea sosiaalitoimistosta?**

- Kuinka koet perustoimeentulotuen ja täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen hakemisen eri viranomaisilta?

3. Onko toimeentulotuen siirtyminen Kelalle vaikuttanut sinun tilanteeseesi ja miten?

- Kuinka otat yhteyttä Kelaan/sosiaalitoimistoon ja saako yhteyden helposti?
- Asioitko virastoilla henkilökohtaisesti vai puhelimitse tai netissä?
- Millaisia muutoksia toimeentulotuen hakuprosessiin on tullut? Esimerkkejä, hyvä/huonoja puolia?

4. Millaista apua/neuvontaa/ohjausta olet saanut toimeentulotuen hakemiseen?

- Kelasta, sosiaalitoimistosta?
- Miten elämäntilanteesi on otettu huomioon?
- Millaista ohjausta olisit ehkä toivonut?

5. Onko toimeentulotuki mielestäsi riittävä tukemisen muoto?

- Asioitko muissa asioissa sosiaalitoimistossa, kuin toimeentulotukeen liittyen?
- Miten koet, ovatko nämä tapaamiset muuttuneet toimeentulotuen siirryttyä Kelalle?

6. Muuttaisitko jotenkin nykyistä toimeentulotuen hakemista?

- Onko nykyinen järjestelmä mielestäsi hyvä/huono?

LIITE 2: AINEISTON ANALYSOINTI

