

Mira Kaasalainen

Välitystili aikuissosiaalityössä oppimateriaalia sosionomikoulutukseen -raportti

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

| | |
|-----------------|-------------------------------------|
| Tutkintonimike | Sosionomi (AMK) |
| Tekijä/Tekijät | Mira Kaasalainen |
| Työn nimi | Välitystili aikuissosiaalityössä |
| Toimeksiantaja | Kaakkois- Suomen ammattikorkeakoulu |
| Vuosi | 2021 |
| Sivut | 44 sivua, liitteitä 11 sivua |
| Työn ohjaaja(t) | Merja Nurmi |

TIIVISTELMÄ

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on tehdä tunnetuksi välitystilityötä sosiaalipalveluna asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyö on tehty olemassa olevia tutkimuksia ja materiaalia analysoimalla ja tutkimalla. Välitystilityötä on tutkittu suhteellisen vähän ja materiaalia siitä on suppeasti. Välitystili on vapaaehtoisuuteen perustuva sosiaalipalvelu, jossa asiakkaan tulot ohjautuvat kunnan välitystilille. Sieltä tilinhoitaja huolehtii, että asiakkaan välttämättömät elämisen kulut tulevat hoidetuiksi. Tästä ylijäävän rahan asiakas voi halutessaan saada käyttöönsä yksilöllisen suunnitelman mukaan.

Opinnäytetyöhön kuuluu produktina sähköinen oppimateriaali sosionomiopiskelijoille ja tähän liittyvä raporttiosuus. Tavoitteena on tuottaa opiskelijoille tietoa välitystilityöstä, vahvistaa opiskelijoiden valmiuksia toimia välitystilityössä ja antaa valmiuksia toimia yhteistyössä asiakkaan kanssa, asiakasta aktiivisesti kuunnellen. Tiedollisen panoksen lisäksi myös oppimateriaalin visuaalisuuteen ja toimivuuteen kiinnitettiin huomiota. Tutkimuksessa tärkeää on huomioida ja miettiä erilaisten oppimistapojen, motivoinnin ja mielenkiinnon herättämisen merkitystä tekstin lisäksi myös muissa toteutuksen elementeissä.

Opinnäytetyö antaa tiiviin ja informatiivisen oppimateriaalikonaisuuden opiskelijoiden käyttöön. Oppimateriaalia voivat hyödyntää myös muut asiasta kiinnostuneet. Opinnäytetyötä tarkastellaan asiakkaiden näkökulmasta, eli mitä he ovat mieltä välitystilityöstä ja asiakkuudesta ja miten he toivoisivat työtä tehtävän. Tutkimuksessa tulee ilmi, miten erilaisissa tilanteissa ja yksilöllisen suunnitelmien mukaan välitystilityötä tehdään. Tutkimus tuo esille muutaman yksilökeskeisen työskentelyn tärkeän toimintatavan laajemmin. Pääosin tutkimus kokoaa yhteen ja vahvistaa yleisen käsityksen asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun. Yhtenä tutkimusosiona esille nostetaan välitystilityön kehityshaasteet.

Asiasanat: taloussosiaalityö, välitystilityö, asiakkaan näkökulma, toimijuus, osallisuus, oppimateriaali, sosionomi

| | |
|------------------|---|
| Degree | Bachelor of Social Services |
| Author (authors) | Mira Kaasalainen |
| Thesis title | Mediation account work in adult social work |
| Commissioned by | The University of Applied Sciences of Southeast Finland |
| Time | 2021 |
| Pages | 44 pages, 11 pages of appendices |
| Supervisor | Merja Nurmi |

ABSTRACT

The purpose of this functional thesis was to make mediation accounting known as a social service from the client's point of view. The thesis was done by analyzing and researching existing studies and materials. The mediation account service research was done on mediation and there was limited material. A mediation account is a voluntary social service where the client's incomes are directed to the municipality's brokerage account. From there, the account manager ensures that the customer's necessary living expenses are taken care of the customer can use the remaining money for this according to an individual plan.

The thesis included a product of electronic learning material for students of social services and a related report section. The aim is to provide students with information about mediation, to strengthen the student's ability to work in mediation and to provide them with the ability to work in cooperation with the client, actively listening to the client. In addition to the informative contribution, attention was also paid to the visuality and functionality of the learning material. In the research, it was important to consider the importance of different ways of learning, motivation, and arousal of interest not only in the text but also in other elements of implementation.

The thesis provided a concise and informative set of learning materials available to students. The study material can also be used by other interested parties. The thesis was examined from the clients' point of view, i.e., what they think about the mediation account work and the clientele and how they would like the work to be done. The study showed how mediation work was done in different situations and according to individual plans. The research highlights had a few important ways of working on distinctive way more broadly. The study brought together and confirmed the general perception of customer satisfaction with the service. As one of the research sections, the development challenges of interim mediation account work were highlighted.

Keywords: financial social work, mediation account work, customer perspective, activity, inclusion, learning material, Bachelor of Social Services

SISÄLLYS

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | TALOUSSOSIAALITYÖ..... | 8 |
| 2.1 | Aikuissosiaalityö | 11 |
| 2.2 | Taloudellinen tuki sosiaalityössä..... | 12 |
| 2.3 | Perustoimeentulon siirto Kelaan | 13 |
| 3 | TALOUDELLISEN TOIMINTAKYVYN HAASTEET | 14 |
| 3.1 | Minimitoimeentulo, pienipalkkaisuus ja köyhyys | 14 |
| 3.2 | Syrjäytyminen | 15 |
| 3.3 | Velkaantuminen..... | 15 |
| 3.4 | Passivoituminen oman talouden hoidossa..... | 16 |
| 3.5 | Huono-osaisuus..... | 16 |
| 4 | VÄLITYSTILI JA SITÄ KOSKEVAT AIEMMAT TUTKIMUKSET | 17 |
| 4.1 | Aikaisemmat tutkimukset | 20 |
| 5 | OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS | 26 |
| 5.1 | Produktin sisältö | 27 |
| 5.2 | Produktion tarve ja merkitys | 28 |
| 5.3 | Toiminnallinen opinnäytetyö | 28 |
| 6 | OPINNÄYTETYÖN PROSESSI..... | 29 |
| 6.1 | Opinnäytetyön suunnittelu | 30 |
| 6.2 | Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys..... | 31 |
| 6.3 | Opinnäytetyön toteuttaminen..... | 33 |
| 6.4 | Oppimateriaali..... | 34 |
| 6.5 | Opinnäytetyön raportti | 36 |
| 7 | POHDINTA | 37 |
| | LÄHTEET..... | 42 |
| | LIITTEET | |

Liite 1. PowerPoint -oppimateriaali

1 JOHDANTO

Välitystilityö on kuulunut suomalaiseen sosiaalityön palvelurakenteeseen jo usean vuosikymmenen ajan. Silti tämä palvelumuoto on edelleen suhteellisen tuntematon niin sosiaalialan opiskelijoiden, työntekijöiden kuin asiakkaiden keskuudessa (Jaskari 2016, 9). Välitystilityö on asiakkaan vapaaehtoisuuteen perustuvaa taloudellista auttamistyötä, jossa huolehditaan asiakkaan rahojen riittävydestä elämiseen (Holopainen & Jäppinen 2010, 2–3). Työhön liittyy edelleen tiettyjä vääriä tietoja, uskomuksia ja luuloja, ja ne rajoittavat välitystiliin positiivisia mielikuvia ja sen käyttöä.

Välitystilityö on yksi menetelmä ja palvelu taloussosiaalityössä. Käsittelen välitystilityötä nimenomaan kontekstissa aikuissosiaalityöhön. Käyn raporttiosuudessa läpi tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen taloussosiaalityöstä, aikuisosiaalityöstä ja välitystilityöstä. Välitystilipalvelua käsittelen kontekstissa asiakkaan ja työntekijän välinen asiakkuussuhde. Tutkin tässä tutkimuksessa asiakassuhdetta ainoastaan asiakkaan näkökulmasta ja käytän tutkimuksessa materiaaleina asiakkaiden haastatteluja. Lisäksi tuon esille tutkimuksissa ilmenneitä yleisiä asiakas- ja työntekijälähtöisiä haasteita välitystilityössä ja heidän ratkaisuehdotuksiaan näihin haasteisiin. Näkökulmana tarkastelen asiakasta voimaannuttavaa, vahvistavaa ja osallistavaa näkökulmaa, jonka tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta oman taloutensa hallinnassa. Tutkimus kertoo myös, kuinka laajasti taloudellinen toimijuus voi vaikuttaa ihmisen elämään myös muilla elämän osa-alueilla. Toimijuudesta puhuttaessa on tärkeä huomioida toimijuuden kokonaisvalttisuus muun muassa työntekijöiden, asiakkaan, organisaation, ympäristön ja kokeilumenetelmien toimijuus, vaikka en niitä tässä tutkimuksessa näin laajasti tutki (Muurinen & Lovio 2016, 148–153).

Teen opinnäytetyöni toiminnallisena opinnäytetyönä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululle. Tutkimusaihe ja toimeksiannon tarve ovat lähtöisin koulun tarpeista ja toiveista saada oppimateriaalia välitystilistä. Produktiivisena osiona teen informatiivisen oppimateriaalikokonaisuuden sosionomiopiskeli-

joille välitystilityöstä ja välitystilin käytöstä. Tarkoituksena on luoda kiinnostava, monipuolinen ja tiivistetty kokonaisuus, jossa on käytännön tietoa välitystilin käytöstä. Tutkimuksessa tuon myös esille välitystilityön tärkeitä työmenetelmiä ja periaatteita, jotka nousivat esille aiemmissa tutkimuksissa asiakasnäkökulmasta. Yhtenä tutkimustavoitteena on myös luoda näkyväksi positiiviset asiakaskokemukset ja asiakkaiden toiveet työn tekemisen menetelmistä, mutta kertoa myös kehityshaasteista ja niihin vastaamisesta. Nämä asiat ovat tärkeitä tuoda esille sosiaalialan opiskelijoille, jotta heillä on riittävät valmiudet, tieto ja ymmärrys kannustaa, ohjata ja toimia välitystilityössä yhdessä aktiivisesti osallistuvan asiakkaan kanssa.

Käytin tutkimuksessani materiaalina lähinnä aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä, Pro gradu tutkielmia, Pro sos -hanketta ja muita tutkimuksia. Oman opinnäytetyöni rajasin niin, että välitystilityön prosessin lisäksi keräsin tietoa aiemmin tutkituista asiakaskokemuksista välitystiliasiakkuuksissa. Työntekijöiden kokemukset välitystilipalvelun käytöstä jätin tutkimuksesta pois, sillä koin asiakaskokemukset tässä tilanteessa vaikuttavimmiksi ajatellen kohderyhmää, sosiologiopiskelijoita. Työntekijäkokemuksia on tutkittu muutamassa tutkimuksessa ja näiden lisääminen opinnäytetyöhön olisi laajentanut tutkimusta liian laajaksi. Rajaamalla tutkimusta sain laadukkaampaa ja tarkempaa aineistoa.

Tavoittelen opinnäytetyöllä toimeksiantajan tarpeisiin vastaavaa oppimateriaalia. Koulun edustaja oli vahvasti ja aktiivisesti mukana oppimateriaalin työstön vaiheissa toiveineen ja tavoitteineen. Oppimateriaalia voi hyödyntää myös muiden opintojen osissa tai opintokokonaisuuksissa. Toivon opiskelijoiden saavan perusvalmiudet toimia aikuissosiaalityössä välitystilityön asiantuntijoina. Tavoitteena tutkimuksellani on luoda välitystilipalvelun tietopohjaa nykyisille ja tuleville sosiaalialan ammattisille, mutta myös tietoisuuden kautta kehittää välitystilityötä ja sen yhteiskunnallista asemaa. Tutkimuksellani tähtään tietysti siihen, että lopullisia hyötyjiä ovat sosiaalityön välitystiliasiakkaat, jotka saavat laadukkaampaa ja parempaan sosiaalipalvelua.

Opinnäytetyöni koostuu itse opinnäytetyötekstistä eli raporttiosuudesta, sekä tutkimusten analysoinnin pohjalta syntyneestä produktista, eli oppimateriaalista. Koska kyseessä ei ole aihetta syventävä oppimateriaali, käyn aihetta läpi

hyvin yleisesti ja pääpiirteittäin nostaan oppimateriaalissa esille yleisimmät välitystilipalvelun tietopohjaan kuuluvat asiat.

2 TALOUSSOSIAALITYÖ

Taloussosiaalityö on talouden ja toimeentulon kokonaisvaltaista tarkastelua sosiaalityön kontekstissa. Tämä näkökulma on lähtöisin Kanadasta. (Kiviranta 2019, 12–13; Kettunen 2019, 15.) Tässä kohtaa on hyvä huomioida Kanadan sosiaalityön moninaiset historianvaiheet aina evankelisesta työstä ja suuntautumisesta lähtien. Sosiaalityö ja sen työntekijät ovat kohdanneet monenlaisia vaiheita, kun ovat tuoneet esille näkemyksiään taloussosiaalityöstä. (Jennissen & Lundy s.a.) Historiallisesti tutkittuna on kiinnostavaa huomata taloussosiaalityön monialaiset juuret. Historiassa tieteellisestä näkökulmasta katsottua sosiaalityötä on tehty vahvassa yhteistyössä käytännönläheisen ekonomin rinnalla. Tähän ovat liittyneet myös poliittiset ulottuvuudet, talouskasvu ja myöhemmin tasa-arvo kysymykset. (Serraden & Huang 2019.) Kansainvälisessä sosiaalialan koulutuksessa on huomioitu 1990-luvulta lähtien yhä enemmän sosiaalityön talousosaaminen ja sitä on pyritty parantamaan erilaisin opetussuunnitelmin. FCAB pyrkii kehittämään opiskelijoiden varainhoito-, rahoitus- ja luototuskykyjä. (Sherraden ym. 2015, 1.) Koko sosiaalityön historian ajan on tehty yhteistyötä sosiaalialan laadun ja osaamisen hyväksi maailmanlaajuisesti. Katherine Kendallin työn johdosta YK hyväksyi päätöslauselmassa sosiaalityön nimeämisen ammatiksi, joka vaatii tietyn tasoisen koulutuksen. (Sherraden 2015, 16–17.)

Taloussosiaalityö pyrkii vastaamaan taloudellisten toimintamahdollisuuksien luomiseen kehittämällä niihin keskittyneitä palveluita. Taloussosiaalityö on sosiaalityötä, jossa keskitytään asiakkaan talouden ja toimeentulon vahvistamiseen, yksilöllisesti ja voimavaralähtöisesti ja pyritään vahvistamaan taloudellista toimijuutta ja lisäämään turvallisuuden tunnetta omaa taloutta kohtaan. Sen tarkoitus on vaikuttaa laaja-alaisesti, niin ajatuksiin, asenteisiin kuin tunteisiin ja toimintaan. Se on vuorovaikutuksellista vaikuttamistyötä, joka pyrkii eriarvoisuuden ja köyhyyden vähentämiseen ja oman tietoisuuden ja toimiju-

den lisäämiseen. Tässä tärkeinä toimina nähdään työmenetelmien ja -välineiden kehittäminen ja reagointi toimintaympäristön muutoksiin kulloinkin tarvittavilla tavoilla. (Kiviranta 2019, 12–13.)

Taloussosiaalityön merkitys on jatkuvasti kasvanut ja sosiaalityössä on havaittu, että taloudellisiin asioihin tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota, jotta voidaan vastata asiakkaiden avun ja palveluiden tarpeisiin. Taloudenlukutaito on yksi ihmisen tärkeimmistä kyvyistä tehdä taloudellisia valintoja ja kehittää omaa taloudellista toimijuuttaan. Taloudenlukutaitoon voidaan katsoa kuuluvan kyky suunnitella ja hallita talouttaan, säästää ja käyttää rahaa omien mahdollisuuksien mukaan. Siihen kuuluu myös kyky ottaa selvää ja omaksua taloudellista tietoa ja tehdä parempia taloudellisia valintoja. Tärkeää on taloudellisten toimintamahdollisuuksien vahvistaminen ja lisääminen, jolloin asiakkaan kyky tehdä perusteltuja taloudellisia ratkaisuja rahankäyttönsä suhteen lisääntyvät ja moninaistuvat ja hänellä on kykyä käyttää tietojaan ja taitojaan hyväksi taloutensa hallinnassa. (Heikkilä 2020, 21–22.)

Taloussosiaalityö pohjaa teoriaan taloudenlukutaidosta ja taloudellisesta osallisuudesta oman talouden hoidossa. Tästä voidaan sanoa muodostuvan taloudellinen toimintakyky. Monitieteellinen lähestymistapa kohdistaa ajattelun tunteisiin ja asenteisiin, jotka ohjaavat suhdetta rahaan ja sen käyttöön. Aikuisosiaalityö on perinteisesti keskittynyt talouden ja työllistymisen aktivointiin, mutta taloussosiaalityö tutkii asiakkaan taloudellista toimintakykyä ja elämäntilannetta laajemmin, kuin pelkän toimeentulotuen kautta. Käytännössä tämän voidaan katsoa tarkoittava muun muassa kykyä varautua tulevaisuuteen ja oman talouden seurantaan. Tämä tähtää siis hyvin konkreettisesti asiakkaan oman talouden rakenteisiin vaikuttamiseen ja rakenteiden muuttamiseen. Taloussosiaalityötä voidaan toteuttaa eri tasoilla. Se vahvistaa yksilön talouden hallintaa, mutta pyrkii myös yhteiskunnallisiin muutoksiin parempia toimintamalleja ja palveluja kehittämällä. Tähän kehittämiseen kuuluu myös välitystiltoiminnan kehittäminen muiden toimintamuotojen kanssa. Poliittinen ulottuvuus pyrkii luomaan parempia toimintaympäristöjä talouden parempaan hallintaan. (Viitasalo 2018, 4–9.)

Taloussosiaalityötä voidaan soveltaa monilla eri sosiaalityön alueilla. Kun kehitetään yksilön tai ryhmän toimintamuotoja, työtä tulisi tehdä yhteistyössä monien eri tahojen kanssa kokemusasiantuntijuus huomioiden. Tällä vaikuttamistyöllä on tärkeä merkitys taloussosiaalityössä. Asiakkuutta ja asiakkaiden taitoja tulee vahvistaa monin eri keinoin, myös osallistamalla heitä palvelujen kehittämiseen. Sosiaalityö on jatkuvasti kehittyvää ja sen toimintamuodot ja mallit ovat kokeneet suuria muutoksia. Tietotekniikka antaa monenlaisia mahdollisuuksia toimimiseen ja toiminnan analysointiin ja tarkasteluun. Tärkeää on innovoida uutta ja vahvistaa työntekijöiden tiedollisia ja taidollisia valmiuksia työhön. (Viitasalo 2018, 9.)

Taloussosiaalityön yksi ajankohtaisimmista näkökulmista tarkastelee alaa ekososiaalisesta näkökulmasta. Aila-Leena Matthies (2019, 33–36) tuo esille ympäristöongelmat, joihin kaikilla ihmisillä ei ole samanarvoisia ja tasoisia kykyjä vastata. Ympäristöoikeudenmukaisuus on osa taloussosiaalityötä. Ympäristöoikeudenmukaisuus ei toteudu, sillä esimerkiksi ekologiset vaihtoehdot asumisessa eivät ole kaikkien ulottuvilla. Sosiaalityön tulisi kyetä osaltaan puuttumaan tähän eriarvoistumiseen. Yhteiskunta on jakautunut sosioekonomisesti ja poliittisesti myös ympäristöoikeudenmukaisuuden saralla. Tehtaita ja kaivoksia perustetaan usein paikkakunnille, joissa ihmisillä on vähemmän vaihtoehtoja valita työtään ympäristöperustein. Usein myös ekologisemmat ympäristövalinnat maksavat enemmän, eikä näin ollen huonoimpiosaisilla ole niihin varaa. Toisaalta yhä vaativammassa työelämässä toiset haaveilevat ja toteuttavat unelmaa leppoisammasta ja ekologisemmasta elämästä. Tässäkin tilanteessa mietittäväksi tulevat talous ja taloudenhoito ja toisinaan myös toimeentuloturva. Taloussosiaalityön tulee varmistaa, että kaikilla on ekologisesti samat mahdollisuudet kestävään taloudelliseen toimintaan ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. (Matthies 2019, 33–36.)

Mielenkiintoinen on lontoolaisen New Economic Foundation-ajatushautomon tutkijoiden teoria, millaisia sosiaalisia, terveydellisiä ja ekologisia vaikutuksia olisi kaikkien ihmisten siirtyessä tekemään lyhennettyä työviikkoa. Muuttuisiko myös ajatusmaailmamme työ- ja kulutuskeskeisyydestä enemmän vapaa-aika, perhe ja ekologia painotteiseen suuntaan? Johtaisiko se kulutuksen vä-

henemiseen lukuisin kerrannaisvaikutuksineen? Muutoksella voisi olla positiivisia vaikutuksia terveyteen monella eri tavoilla ja samalla terveysmenot vähenisivät. Tämä on jo ollut nähtävissä niillä, jotka ovat lyhentäneet työaika. Ihmisten kulutuksen vähenemisellä ja itsetekemisen lisääntymisellä olisi suotuisa vaikutus luontoon ja luonnonvaroihin. Kun työn tärkeyden merkitys muuttuu tai muutos tulee sallitummaksi ja hyväksyttäväksi yhteiskunnallisesti, arvot myös muuttuvat. Siinä missä toinen luo uraa, on toiselle sallittua elää vähemmän työorientoidusti. Rahan merkityksen ja ylivallan vähenemisellä on suuri vaikutus ympäristölle. Ihmisiä tulee kannustaa ympäristöoikeuden näkökulmasta kestäviin ja ympäristöä säästäviin ratkaisuihin. Yhä kiihtyvän talouskasvun vaikutus heikompiin tulee tuoda päättäjien tietoon ja kehitellä konkreettisia vaihtoehtoja sille. (Matthies 2019, 38.)

2.1 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö on aikuisten kanssa tehtävää asiakas- ja asiantuntijatyötä. Aikuissosiaalityössä on keskeistä asiakkaan yksilöllinen ja arvostava kohtaaminen. Erittäin tärkeää on tehdä työtä voimavaroalähtöisesti ja asiakkaan verkostot huomioiden. Tulevaisuuden tavoitteena on muutos ja toivoa ylläpitävä toiminta. Osallisuutta tulee vahvistaa ja eriarvoisuutta ja syrjintää tulee vastustaa. (Pro sos 2019a, 3–8.)

Aikuissosiaalityöhön liittyy usein muita työikäisten palveluja kuten asumispalvelut ja taloudellisen tuen palvelut. Asiantuntijaverkostot tuovat asiantuntijuutta myös mm. työllisyys-, päihde-, mielenterveys-, Kela-, vammais-, lapsiperhe- ja järjestöpalveluihin. (Pro sos 2019a, 8–9.)

Käytännön sosiaalityön tiedon ydin on siinä, että työntekijät ovat motivoituneita dokumentoimaan työtään. Se auttaa tarkastelemaan asiakkaan yksilöllistä tilannetta ja tarpeita. Dokumentointi auttaa työyhteisöä, kun tieto tallentuu hallinnon ja suunnittelun käyttöön. Tiedon jakaminen teoreettiseksi tietopohjaksi sosiaalityöhön laajemmin hyödyttää kaikkia työntekijöitä. (Saurama & Hällman & Nousiainen & Seppälä 2019, 28–29.) Rakenteellinen sosiaalityö pyrkii tuomaan näkyväksi sosiaalista hyvinvointia ja sen ongelmia julkisen

päätöksenteon tietoon. Tietoa käytetään toiminnan kehittämässä. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa tärkeää on asiakkaan aktiivinen rooli arviojana yhdessä erilaisten osatekojoiden kanssa. (Pro sos 2019a, 12–13.)

2.2 Taloudellinen tuki sosiaalityössä

Yhteiskuntamme sosiaaliturvajärjestelmä takaa vakituisesti Suomessa asuville henkilöille taloudellisen perusturvan. Toimeentulotuen katsotaan olevan sosiaaliturvan viimesijaisin muoto. Se jaetaan perus-, täydentävään- ja ennaltaehkäisevään toimeentulotukeen. Toimeentulotuen saajia oli vuonna 2017 hie- man yli 300 000 taloutta ja yli 460 000 henkilöä. Tämä on noin 8,5 % koko väestöstä ja se on verrattuna aiempaan vuoteen 17 % nousussa. (Kiviranta 2019, 7.)

Perustoimeentulotukea haetaan ja käsitellään Kansaneläkelaitoksessa, eli Kelassa. Tämä edellyttää, että asiakas on aiemmin hakenut hänelle kuuluvat muut ensisijaiset etuudet, kuten työttömyyden ja asumisen etuudet. Perustoimeentulotuki on perusosa, jonka suuruuden eduskunta hyväksyy joka vuosi hallituksen esityksen perusteella. Se suuruus yksin asuvalla oli 497,29 e vuonna 2019. Tällä rahasummalla ihmisen katsotaan saavan hankittua itselleen ravinnon, vaatteet, terveydenhuollon, hygienian, liikkumisen ja tietoliikenteen. Oikeus etuuteen ratkaistaan tekemällä laskelma perheen tuloista, menoista ja varoista. (Kiviranta 2019, 9–10.) Perustoimeentulotuen tarkoitus on, että se kattaa elämisen ja hengissä pysymisen vähimmäisvaatimukset. Sen tulisi myös edistää sosiaalista turvallisuutta, toimintakykyä ja selviytymistä itsenäisesti. Perustoimeentuloturvan tulisi olla riittävä turvatakseen yhdenvertaisuuden toteutumisen syrjinnän kiellon suhteen. (Mantonen 2020, 5–6.)

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäi uudistuksen myötä edelleen kuntien sosiaalitoimen käsiteltäväksi. Täydentävää tukea käsitellessään, sosiaalityöntekijän on kartoitettava asiakkaan tilanne, sillä perustoimeentulotuen käsitteilyn siirryttyä Kelaan, asiakkaan tilanteen tuntemus heikkeni. Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää perus- tai erityismenoihin muun muassa sairauden tai harrastuksen menoihin. Ehkäisevä tuki on harkinnanvarainen, painottuen kertaluonteisuuteen ja sen tarkoituksena on ehkäistä pitkäaikaista

toimeentulon tarvetta, helpottamalla usein jo kriisiytynyttä tilannetta. (Kiviranta 2019, 10–11.)

2.3 Perustoimeentulon siirto Kelaan

Toimeentulotuen käsittelyssä on viime vuosina tapahtunut muutoksia, kun se siirrettiin Kelan alaisuuteen vuonna 2017. Tämän tarkoituksena oli ennen kaikkea yhtenäistää asiakkaiden saamat palvelut ja vähentää kuntien sosiaalityöntekijöiden tehtävämäärää, sekä vapauttaa työaika muuhun sosiaalityöhön. Eduskunta katsoi, että siirtämällä etuuden käsittelyn Kelalle, asiakas saa tarvitsemansa palvelut samalta toimijalta ja näin ollen muun muassa kokonaisuuden hallinta on helpompaa, asiakas saa parempaa ja yhdenvertaisempaa palvelua ja sosiaalitoimiston asiakkuudesta johtuva leimaavuus vähenee. Perustoimeentulot saatiin uudistuksessa saman hallinnon alle, joka myös järjestyttää ja helpottaa toimintaa. Hallituksen esityksessä vuodelta 2014 tuotiin myös esille, että riittävän varhainen apu ja asiointi voi mahdollistua Kelalla paremmin, kuin usein leimaavassa sosiaalityössä. (Kiviranta 2019, 4.)

Vaikka tarkoituksena oli tuoda helpotusta kaikkein heikoimmassa asemassa olevien tilanteeseen, on uudistuksessa tuotu esille lukuisia ongelmia. Kelan toimihenkilöt jättivät kirjelmän johdolle, jossa peräänkuulutettiin nyt riittämättömäksi koettujen resurssien lisäämistä, jotta kaoottiseksi kuvailtu tilanne saataisiin korjattua ja pitkät käsittelyjonot purettua. Eduskunta onkin keskustellut asiasta useaan kertaan ja esityksiä on viety hallitukselle asti. (Kiviranta 2019, 4.)

Halmetoja ja Rintala käsittelevät artikkelissaan vuodelta 2020 perustoimeentulon siirtoa Kelaan kovin sanoin. Sen on kerrottu olleen poikkeuksellinen, kun toimeentulotuen toimivaltaa siirrettiin paikalliselta tasolta valtakunnalliselle toimijalle. Ihmetystä herättivät myös taloudellisen tuen ja muun sosiaalipalvelun eriyttäminen. Tämä ei ole linjassa muun sosiaaliturvan uudistamisen kanssa, sillä sen tarkoituksena on päinvastoin yhdistää ja yhteensovittaa palveluja ja etuuksia. Aihetta on tutkittu laaja-alaisesti niin asiakkaiden-, sosiaalityön-, yhteistyötahojen kuin kustannusten näkökulmasta. Kiireistä prosessia ja asiantuntijoiden hyödyntämättä jättämistä on kritisoitu. Käsittelyvaiheessa tiedostet-

tiin monia riskejä, kuten perustoimeentulotuen ja täydentävän tuen perusteiden ja myöntämisen eriävien näkemysten haitat ja riskit asiakkaalle. Kahdelta luukulta haettavat korvaukset voivat eriarvoistaa ja haitata varsinkin toimintakyvyltään heikentyneitä asiakkaita. Näitä riskejä ei kuitenkaan kyetty ratkaisuun hallituksen esityksessä. Yksilöllinen tarveharkinta nousi myös käsitteeseen, sillä sen toteuttaminen vaatii resursseja puhtaasti laskennallisia etuuksia enemmän. Myös sosiaalityön ammattitaito katsottiin eduksi tarveharkintaisessa palvelussa, joten esityksessä katsottiin tärkeäksi luoda vahvoja sisältöjä palvelun siirtyessä sosiaalitoimelta Kelalle. Valmisteluvaiheessa riskit tunnistettiin, mutta lainvalmisteluprosessissa niitä ei kyetty tunnistamaan tai ne ratkaistiin vain osittain. (Halmetoja & Rintala 2020, 185–191.)

3 TALOUDELLISEN TOIMINTAKYVYN HAASTEET

Talouden haasteet ilmenevät monin eri tavoin. Taloudellinen toimintakyky ei ole pelkästään ihmisen sisäistä kykyä toimia oman taloutensa suhteen, vaan myös toimintaympäristön ja yhteiskunnan tekijät vaikuttavat siihen. Ihmisen kykenemättömyys hoitaa omaa talouttaan voi johtaa huonovointisuuteen laajasti elämässä, kuten työn ja perheen menettämiseen, päihdeongelmaan, syrjäytymiseen tai asunnottomuuteen. (Kiviranta 2019, 13–14.)

Kuten produktissa kerroin, talouden ongelmat ovat moninaiset. Elämänhallinnalliset haasteet voivat syöstyä taloudellisiin ongelmiin, mutta myös taloudelliset ongelmat voivat aiheuttaa elämänhaasteellisia ongelmia. Rahan ja varallisuuden määrä ei suoraan korreloi taloudellisia haasteita, vaikka yleistä onkin. Toinen vähävarainen voi saada taloutensa toimimaan samalla rahamäärällä, millä toisen talous on vaikeissa ongelmissa.

3.1 Minimitoimeentulo, pienipalkkaisuus ja köyhyys

Minimitoimeentulo ja pienipalkkaisuus määritellään siten, että henkilön tuloja verrataan väestön mediaaniansioihin. EU:n määritelmä siitä on 60 % väestön mediaanituloista. Tämä arvo on hyvin lähellä myös ihmisten subjektiivista arviota taloudellisesta rajasta, joka riittää elämiseen. Minimitoimeentuloa on eniten nuorilla ja vanhusväestössä. Pienituloisuutta voidaan kuvata myös tulo-

köyhyydeksi. Köyhyyttä voidaan mitata tulojen lisäksi myös muilla indikaattoreilla, esimerkiksi hyödykkeillä. Siinä tulotasoa verrataan hyödykkeiden hankintakykyyn. (Mantonen 2020, 7–8.) Myös kansainvälinen tutkimus osoittaa, että alhaisella taloudellisella asemalla on usein yhteys muun muassa alhaisempaan terveydentasoon ja muihin elämänhallinnallisiin haasteisiin. (Taylor & Jenkins & Sacker 2011, 15–16).

Usein asiakkaan tilanne on mennyt niin pitkälle, että hän on umpikujassa, eikä kykene selvittämään asioitaan ilman ulkopuolista apua. Asiakas saattaa elää puutteessa, johon liitetään usein köyhyys. Köyhyyttä voidaan määritellä monella tavalla. Absoluuttinen köyhyys on tietyn määritellyn rajan alittamista. Ihminen, joka tulot jäävät tietyn rajan alle, määritellään köyhäksi. Raja on määriteltä minimaalinen tulo, jonka katsotaan riittävän välttämättömimpään elämiseen ja elintasoon. Köyhyyttä voidaan ajatella myös intuitiivisesti, jolloin se on puutetta ja vähyyttä. Nyky-yhteiskunnassa köyhyys on taloudesta johtuvaa rajoittunutta toimijuutta. (Heikkilä 2020, 41–41.)

3.2 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen on usein monien yksittäisten tekijöiden summa. Se voidaan määritellä kasautuvana huono-osaisuutena. Syrjäytyminen voi tapahtua vähitellen tai esimerkiksi onnettoman tapahtuman kautta. Huono-osaisuus voi olla ylisukupolvistunutta, jolloin myös syrjäytyminen voi siirtyä vanhemmilta lapsille elämän mallina. (Jaskari 2016, 28–29.) Syrjäytymiseen voivat vaikuttaa yhteiskunnalliset-, perhe- ja yksilötason erilaiset tekijät. Perhetekijöillä ja elinoloilla on katsottu olevan merkittävä vaikutus nuoren syrjäytymiseen. (THL 2018.) Suurin syrjäytymisen riski liittyy elämän muutosvaiheisiin, kuten koulun vaihtoon, työn tai parisuhteen päättymiseen. Riski syrjäytymiseen kasvaa, kun taustalla on muita syrjäytymisen merkkejä kuten köyhyys ja mielenterveys- tai päihdeongelmat. (STM s.a.)

3.3 Velkaantuminen

Velkaantuminen on usein syynä välitystilipalvelun aloittamiseen. Velkaantuminen voi olla usean osatekijän summa. Niitä voivat olla työttömyys, peliongelmat, tai yllätyksenä tulevat suuret laskut. Huono-osaisuus tai pienituloisuus

voivat johtaa velkakierteeseen, jolloin velkarahalla maksetaan velkoja. Lainoja saattaa olla monia päällekkäin ja lainojen todellisia kuluja ei edes tiedetä. Velkojen määrää ei tiedetä, eikä asiakkaalla ole voimavaroja tai kykyä selvittää tilannetta. Maksamattomat laskut lisääntyvät. (Markkanen s.a.) Koska suomalainen palvelujärjestelmä takaa perustoimeentulon, voisi luulla, että sosioekonomisilla taustoilla ei ole suurta merkitystä suomalaisessa yhteiskunnassa. Voisi ajatella, että suomalaisen velkaantumisen juurisyynä olisi oma toiminta ja oma taloudellinen käyttäytyminen. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että myös Suomessa esiintyy taloudellista epätasa-arvoa. Esimerkiksi koulutustason on todettu vaikuttavan mm. velkaantumiseen. (Heikkilä 2020, 44.)

3.4 Passivoituminen oman talouden hoidossa

Asiakkaiden toimijuuden haasteena voi olla myös asiakkaan passivoituminen omien raha-asioiden hoidossa. Tämä oman talouden hoidon haluttomuus ja tietämättömyys ei edistä välitystilipalvelun tavoitteisiin pääsyä. Tähän passivoitumiseen on monia eri syitä. Asiakas voi kokea olonsa ja elonsa helpoksi ja turvalliseksi, kun välitystilinhoitaja hoitaa hänen talouttaan. Myös rakenteelliset haasteet välitystilipalvelussa voivat passivoittaa asiakasta. Tämä tuo riippuvuutta palvelusta, jota voi olla vaikeampi muuttaa aktiivisuutta kohti. (Heikkilä 2020, 46–47.)

3.5 Huono-osaisuus

Huono-osaisen elintaso koostuu lähinnä perusturvan tuista ja toisinaan erityispalveluista. Tuista yleisin on perustoimeentulotuki ja työmarkkinatuki. Palveluja voivat olla muun muassa päihde- ja mielenterveyspalvelut, mutta myös välitystilipalvelu. Huono-osaisuus voidaan katsoa olevan sosioekonomisen aseman alhaisuutta ja kykyjen heikkoutta, mutta myös elämänkulussa kohdatuja onnettomuuksia. Koska välitystiliasiakkaat suostuvat itse asiakkuuteen, ovat he jotenkin kykeneviä yhteistyöhön oman talouden hallinnassa. Siksi välitystiliasiakkaiden ei katsota olevan kaikkein huono-osaisimpia. Vaikka tulojen, varallisuuden ja ihmisen toimintakyvyn välillä on yhteys, ei se yksinään riitä hyvinvoinnin takaamiseen. Ihminen voi saavuttaa tietyn tason hyvinvointia hyödykkeiden avulla, mutta niiden vaikutus on muun muassa yhteisöllinen ja kulttuurinen. (Heikkilä 2020, 13.)

Kun huono-osaisuutta määritellään ja tarkastellaan, tulee köyhyyden lisäksi tutkia monia muita ulottuvuuksia. Ihmisen tyytyväisyys elämään, käytössä olevat resurssit, identiteetti ja vuorovaikutus vaikuttavat kaikki huono-osaisuuden kokemiseen. Elintaso, elämänlaatu ja elintavat määrittelevät myös huono-osaisuutta ja kytkeytyvät sosioekonomiseen rakenteeseen. Jos kiinnitetään huomiota pelkkiin resursseihin, voidaan määritellä huono-osaisuus helpommin. Kokemuksellinen elämänlaatu ja huono-osaisuuden kokeminen ovat eri asioita. (Mantonen 2020, 7–8.)

Huono-osaisuutta voidaan tarkastella useista näkökulmista. Taloudellinen huono-osaisuus näkyy siinä, että tulot eivät riitä kattamaan menoja ja ihmisellä itsellään on tunne varojensa riittämättömydestä. Sosiaalinen huono-osaisuus näkyy muun muassa masentuneisuutena, yksinäisyytenä tai jopa nälkänä. Terveydellinen huono-osaisuus näkyy pahoinvointina ja tyytymättömyytenä elämään. (Mantonen 2020, 9.)

Stressi aiheuttaa toisinaan epävarmuutta ja moninaiset ongelmat voivat johtaa pahimmillaan jopa työkyvyttömyyteen. Sairastavuus on huono-osaisilla muita suurempaa ja he käyttävät terveyspalveluja muuta väestöä enemmän. (Mantonen 2020, 9.)

4 VÄLITYSTILI JA SITÄ KOSKEVAT AIEMMAT TUTKIMUKSET

Välitystili on sosiaalityön tarjoama palvelu asiakkaille, joilla on jatkuvia taloudenhallinnan haasteita (Holopainen & Jäppinen 2010, 2). Kun ihminen on toimivaltainen, mutta ei kykene itsenäisesti suoriutumaan oman talouden hoidosta, hänelle voidaan perustaa välitystili. Välitystilitoimintaa ei säätele yksinään mikään laki, mutta lainsäädännössä on valtuuksia asiakkaan varojen hoitamiseen (sosiaalihuoltolaki, kansaneläkelaki, työeläkelait ym.). (Piispa 2010, 7–8.) Eduskunta on käsitellyt ja pohtinut välitystiliin asemaa ja siihen liittyvien ohjeiden ja linjausten tarkennuksia. Nähdäkseni vieläkin välitystilitoiminnalla ei ole yhteneväisiä ohjeistuksia. Kuntaliitto on linjannut yleiskirjees-

sään yleisellä tasolla välitystilipalvelun asiakkaiden etuuksien perijäksi ja maksajaksi kunnan sosiaalitoimen. Samassa kirjeessä toivotaan yleisiä kunnallisia ohjeistuksia toiminnasta. (Mantonen 2020, 24.)

Välitystiliasiakkuus on vapaaehtoisuuteen perustuvaa palvelua, jossa asiakkaan etuudet ja tulot ohjautuvat sosiaalipalvelujen tilille. Tältä tililtä sosiaalipalvelun työntekijä huolehtii asiakkaan kanssa sovittujen maksujen maksamisesta. Asiakkuus on tarkoitettu väliaikaiseksi avuksi taloudellisten ongelmien selvittelyn ajaksi. Tavoitteena työllä on asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen ja taloudenhallinnan oppiminen. Tilanteet ja tavoitteet ovat yksilöllisiä, mutta yhteisenä tavoitteena on asiakkaan integroituminen yhteiskuntaan taloudenhallinnan kohentuessa. (Piispa 2010, 7–8.)

Edellytys palvelun saamiselle on asiakkaan oma suostumus. Eri lait ja oikeuskäytännöt määrittelevät, mitä etuuksia välitystilille voidaan maksaa. Toimeentulotuki voidaan maksaa myös muiden kuin hakijan tilille erityisen painavasta syystä, toimeentulotuesta annetun lain 16 § mukaan. Asumistuki voidaan maksaa asumistuesta annetun lain 24 § mukaan ja työeläkelaitosten maksut voidaan maksaa välitystilille työeläkelain 12 § mukaan. Työttömyysturvan maksamisesta välitystilille on olemassa oikeuden ja lautakuntien päätöksiä niin puolesta kuin vastaan. Kelan perhe-etuuksia ei voida maksaa välitystilille, koska laissa ei ole perusteita siihen. Myös etuuslainsäädäntö tuo erilaisia edellytyksiä maksuihin. (Mantonen 2020, 24–26.)

Edunvalvonta on käräjäoikeuden määräämä, pidempiaikainen prosessi, jossa asiakkaan kyvyt vastata omasta taloudesta tutkitaan ja lievempien tukimuotojen mahdollisuus kartoitetaan. Välitystili on nopeampi, yhdessä asiakkaan kanssa sovittu tukimuoto, jonka lopetus on myös nopeaa. Käytännön tutkimus kuitenkin kertoo, että välitystilipalveluun liittyy byrokratiaa, joka hidastaa toimintaa. Asiakkaan tahdonmukaisuus tulee huomioida molemmissa tapauksissa, vaikka edunvalvonnassa voidaan tehdä päätöksiä myös asiakkaan tahdon vastaisesti holhoustoimilain mukaan. Käytännössä myöskään välitystilitoiminnassa asiakkaan tahdonmukaisuus ei aina täyty. Vaikka välitystilitoiminnan käytännön toiminta eli asiakkaan kanssa sovittujen maksujen ajantasainen

maksaminen on välitystilihoitajan vastuulla, on kokonaisvastuu asiakkaan taloudesta lähtökohtaisesti hänellä itsellään. Tähän ajaa myös ensisijainen tavoite oman toimijuuden ja itsenäisyyden tavoite oman talouden hallinnassa. (Mantonen 2020, 22–24.)

Välitystiliasiakkuus on voimakkaasti kohdeasiakkuutta, jossa asiakas on toimenpiteen kohde. Asiakkailla on merkittävä taloudellisen neuvonnan ja ohjauksen tarve. (Heikkilä 2020, 18.)

Vaikka välitystiliasiakkuus on tarkoitettu väliaikaiseksi, saattaa se usein jäädä hyvin pitkäkestoiseksi toiminnaksi. Välitystiliasiakkuutta tulee kuitenkin tarkastella säännöllisesti ja se tulee purkaa heti, kun tarve sille ei enää täyty. Ennen asiakkuutta, asiakkaan kykenemättömyys huolehtia omasta taloudestaan on ollut toistuvaa ja hän hakee toimeentuloonsa jatkuvaa tukea, vaikka tulojen pitäisi riittää elämiseen. Välitystilin ehtoina on, että asiakkaalla on säännöllisiä tuloja. Välitystiliä voi hakea asiakas itse, sukulainen tai työntekijä, mutta asiakkaan oma lupa palveluun tarvitaan aina. Asiakkuus alkaa yhdessä asiakkaan kanssa laaditusta palvelusuunnitelmasta. Asiakas voi milloin tahansa päättää asiakkuuden. Jos asiakas on yhteistyöhaluinen, purku tehdään kirjallisena sopimuksena. Toisinaan yhteistyö ei suju ja asiakkuus päättyy ilman sopimuksia. (Piispa 2010, 8–9.)

Mielenkiintoinen näkökulma on taloudellisen toipumisen näkökulma välitystiliasiakkaana. Peliongelmaiset kertoivat tutkimuksessa, että he kokivat, että heitä ei haluta tai kyetä aina auttamaan heidän taloudellisissa ongelmissaan. Toisaalta taloudellinen tuki voi valua suoraan ongelman ylläpitämiseen. Tärkeää on kuitenkin tutkimuksessa esiin tullut turvan ja selviytymisen tuntemus oman talouden suhteen. (Mantonen 2020, 28.)

Toisinaan asiakkaat ovat tottuneet ja niin tyytyväisiä välitystilipalveluun, että he eivät halua luopua palvelusta. Oma elämä ja taloudenhoito on helpompaa, kun tärkeimmät ja välttämättömimmät laskut tulee välitystilipalvelun kautta hoidettua säännöllisesti ja varmasti. (Heikkilä 2020, 19.)

Toisinaan välitystilipalvelu voi passivoittaa asiakasta, jolloin tavoitteellinen toimijuutta ja toimintakykyä vahvistava ja itsenäistä taloudenhallintaa vahvistava tavoite ei toteudu. Tavoitteessa vuorottelevat asiakkaan aktiivinen rooli toimijana sekä sosiaalityön huolenpidollinen rooli. Välitystilin tarkoitus on lyhytaikainen ja tilapäinen asiakkuus, mutta toisinaan se on ainut pidempiaikainen palvelu ja mahdollisuus talouden hallintaan. Mietinnässä on, tulisiko välitystilipalvelua tulevaisuudessa lisätä vai vähentää, kun lähtökohtana on, mikä palvelee asiakasta paremmin. (Heikkilä 2020, 19.)

Välitystilipalvelu huolehtii ainoastaan asiakkaan etuuksista ja niistä maksettavista elämisen kustannuksista. Jos asiakkaalle jää ylimääräistä rahaa välttämättömien menojen jälkeen, sopivat asiakas ja työntekijä niiden maksamisesta asiakkaalle. Jos asiakkaalla on omaisuutta, siitä huolehtii itse asiakas, omaiset tai edunvalvoja. Asiakkaan kaikki tulot ja menot ovat tarkassa seurannassa ja kirjauksessa. (Piispa 2010, 9–11.)

Välitystilipalvelu on vähän tutkittu palvelu. Kotimaista kunnallista tutkimusta on hyvin vähissä määrin, mutta vastaavia vapaaehtoisuuteen perustuvia palveluja on tutkittu mm. Yhdysvalloissa. Suomessa tehdyt tutkimukset rajautuvat lähes kokonaan tieteellisiin tutkimuksiin opinnäytetöissä. (Mantonen 2020, 26–27.)

4.1 Aikaisemmat tutkimukset

Tiesin aloittaessani opinnäytetyön materiaalihankintaa, että tutkimustietoa aiheesta on vähän. Aihetta on tutkittu muutamassa opinnäytetyössä ja parissa Pro gradu -tutkielmassa. Nämä tutkimukset käsittelevät välitystilityötä eri näkökulmista ja kaikki näistä eivät sen vuoksi sopineet lähdemateriaaliksi tutkimukseeni.

Mirja Piispa on tutkinut vuonna 2010 valmistuneessa opinnäytetyössään välitystilityön vaikutusta asiakkaan elämänhallintaan. Hän haastatteli viittä Kouvolan sosiaalitoimiston välitystiliasiakasta teemahaastatteluilla. Piispalla itsellään oli kokemusta välitystilityöstä työntekijänä. Työssään hän avasi välitystiliasiakkuuteen johtaneita syitä ja siihen liittyvää lainsäädäntöä. Piispa (2010, 42–45)

kuvaa hyvin tutkimuksessaan, miten asiakkaat tiedostivat omat heikkoutensa taloudenhoidossa ja olivat tyytyväisiä luotettavan henkilön apuun. Vaikka välitystiliasiakkuuden aikana taloudellinen toiminta oli siirtynyt työntekijälle, joka käytännössä hoiti taloudenhallinnan, tehtiin se asiakkaiden mielestä yhteistyössä ja heitä kuunnellen. He kokivat, että heidän päätäntävaltansa säilyi heillä itsellään, mutta he saivat taustatukea. He kokivat voimaantuneensa ja heidän turvallisuutensa tunne kohosi, kun heidän ei tarvinnut pelätä esimerkiksi asunnon menettämistä. Tärkeänä koettiin myös parantuneet suhteet lähinnä sukulaisiin. Samassa tutkimuksessa selvisi, että välitystilityö vaikutti asiakkaiden terveyteen positiivisesti ja lisäsi arjenhallintaa ulkoisesti muun muassa päihteiden käytön vähenemisenä ja terveydestä huolehtimisena. Myös sisäinen elämänhallinta oli joissain tapauksissa muuttunut, kun opinnot oli saatu suoritettua loppuun. Kolmantena tutkimuskohteensa Piispa tuo esille välitystilityön kehittämiskohteet asiakasnäkökulmasta. Esille nousivat asiakkaiden parempi ja selkeämpi tiedottaminen heidän omista varoistaan. Loppupäätelmänä Piispa toteaa, että välitystilityö on tehokas ja näkyvä taloussosiaalityön auttamismuoto, jossa asiakkaan tilanne voidaan korjata voimavaroiltaan osallisuutta ja itsenäistä selviytymistä tukien ja kannustaen. (Piispa 2010, 42–45.)

Jaana Jaskari tutki vuonna 2016 julkaistussa opinnäytetyössään välitystilin merkitystä asiakkaiden hyvinvointiin. Myös hän toteaa (2016, 2) opinnäytetyön aluksi välitystilityön olevan edelleen melko tuntematon sosiaalitoimen työmuoto, josta ei ole saatavilla materiaalia kovinkaan paljoa. Hän haastatteli teemahaastatteluin seitsemää välitystiliasiakasta kolmen eteläpohjalaisen kunnan alueelta. Jaskarilla itsellään oli kokemusta välitystilityöstä työntekijänä, ja kokemus oli innostanut valitsemaan aiheen opinnäytetyöksi. Pohdinnassa hän toi esille, että asiakkuudet olivat kaikki pitkäaikaisia. Hän toi myös hyvin esille jokaisen asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja yksilölliset syyt asiakkuuteen. Jaskari kuvaa hyvin välitystiliasiakkuuden eritasoista ja -laajuista vaikutusta elämään. Tässäkin tutkimuksessa asiakkaat pitivät välitystiliasiakkuutta positiivisena, ja sen koettiin edistävän asiakkaan turvallisuuden tunnetta ja osallisuutta. Jaskari tutki opinnäytetyössään myös työntekijöiden kantaa välitystilityön merkityksestä asiakkaan elämässä ja heidän keinojaan työn osaamisen

kehittämiseksi. (Jaskari 2016, 75–77.) Nämä työhön ja sen jatkokehitykseen liittyvät lähtökohdat ja osa-alueet rajasin pois minun tutkimuksestani.

Outi Holopainen ja Nina Jäppinen tutkivat vuonna 2010 julkaistussa opinnäytetyössään asiakkaiden kokemuksia välitystilityöstä. Tämäkin tutkimus tehtiin asiakasnäkökulmasta, ja sen tavoite oli kerätä tietoa välitystilityön kehittämistä varten. Tutkimus toteutettiin Helsingin kaupungin sosiaaliviraston läntiselle sosiaaliasemalle. He haastattelivat teemahaastatteluin viittä työntekijöiden valitsemaa välitystiliasiakasta. He testasivat haastattelussa käytetyt kysymykset etukäteen kolmella esihaastateltavalla, jotka eivät olleet välitystiliasiakkaita. Tutkimuksessa tuodaan hyvin esille asiakastyön kannalta hyviä toimintaperiaatteita ja -malleja. Tutkimuksessa käydään läpi niin vuorovaikutusta, voimaantumista kuin elämönhallintaa. Tämänkin tutkimuksen tuloksena tuli esille, että asiakkaiden elämäntilanteet ja lähtökohdat välitystiliasiakkuuteen vaihtelivat suuresti. Taloudellisiin haasteisiin oli hyvin erilaisia syitä, ja asiakkuuksien lähtötilanteet vaihtelivat suuresti. Tässä tutkimuksessa korostui, että välitystiliasiakkuuteen päätyminen oli ollut työntekijöiden aktiivisen ja aloitteellisen toiminnan ansiota. Lopputulema myös tässä oli, että välitystiliasiakkuus koettiin hyödylliseksi, toimivaksi ja tarpeelliseksi. Asiakkaat kertoivat, että voivat suosittelua palvelua muille. Tässäkin tutkimuksessa nousi esille asiakkaan kokeman turvallisuuden tunteen lisääntyminen, kun esimerkiksi vuokrat tulivat maksetuiksi. Hyväksi koettiin asiakkaan osallisuus, ja asiakkaan vapaa käyttörahan käyttö. Mitään haittapuolia asiakkaat eivät palvelusta löytäneet. Voimaantumisen kokemukset olivat yksilöllisiä, mutta elämäntilanteiden koettiin pääsääntöisesti pysyneen joko ennallaan tai parantuneen välitystiliasiakkuuksien myötä. (Holopainen & Jäppinen 2010, 17–31.)

Tampereen yliopistossa vuonna 2020 julkaistu Pia Heikkilän Pro gradu -tutkielma tarkastelee välitystiliasiakasta taloudellisen toimijuuden näkökulmasta. Tämä tutkimus on tutkimistani töistä laajin, sillä se on lähetetty tutkittavan alueen kaikille 28 välitystiliasiakkaille. Asiakkaan itsensä päätettäväksi jäi, halusiko hän osallistua tutkimukseen, ja näin ollen tutkitut ovat osallistuneet tutkimukseen vapaaehtoisesti. Heikkilä käsittelee tutkielmassaan nimenomaan taloudellista toimijuutta ja sen tukemista. Hän käyttää muutamien tunnettujen

tieteilijöiden ja teoreetikkojen määritelmiä toimijuudesta. Tässäkin tutkimuksessa näkökulmana on asiakkaan oma kokemus ja näkemys välitystiliasiakkuudesta. Tutkielmassa todetaan, miten vähän välitystilityötä ja sen asiakkuuksia on tutkittu. Heikkilä käy laajasti läpi huono-osaisuutta, oma-aloitteista taloudellista toimijuutta ja köyhyyden eri muotoja, sekä syrjäytymistä omasta taloudellisesta toimijuudestaan. (Heikkilä 2020, 8–17.)

Heikkilä avaa myös laajasti välitystilityötä, jopa kansainvälisellä tasolla. Mielenkiintoista oli lukea Yhdysvalloissa tehdyistä tutkimuksista, joissa viitekehyksenä oli tutkittu eri asiakasryhmien välitystiliasiakkuuksia. Näissäkin kansainvälisissä tutkimuksissa todettiin samansuuntaisesti, että palvelu on parantanut asiakkaiden elämänlaatua. Yhdysvaltalainen tutkimus tuo myös esille jo suomalaisissa tutkimuksissa esille tuodut tärkeät välitystilityön onnistumisen elementit. Niitä ovat muun muassa taloudellinen ohjaus ja neuvonta, luottamuksellinen suhde ja hyvä yhteistyö. (Heikkilä 2020, 18–20.)

Heikkilä avaa laajasti tutkielmassaan taloudellisen toimijuuden näkökulmaa taloussosiaalityössä (Heikkilä 2020, 28). Heikkilä pohtii myös aineiston keruuseen ja sen käyttöön liittyviä eettisyyden periaatteita (Heikkilä 2020, 30).

Tutkimukseen osallistui lopulta seitsemän välitystiliasiakasta. Heikkilä tutki laajasti osallistuneiden taustoja ja tämänhetkisiä elämäntilanteita. Hän selvittää tutkielmassaan yksityiskohtaisesti, kuinka haastattelut toteutettiin. (Heikkilä 2020, 30–34.)

Tämäkin tutkimus toi esille, että asiakkaat olivat tietoisia omasta taloudellisesta tilanteestaan, mutta olivat yksilöllisistä syistä ajautuneet heikkoon tai jopa hankalaan taloudelliseen tilanteeseen. Välitystilipalvelua pidettiin toimivana palveluna, ja kuten muissakin tutkimuksissa todettiin, tässäkin tutkimuksessa asiakkaat kokivat työn vaikuttaneen yksilöllisesti heidän talouksiinsa. Välitystiliasiakkuus oli joko pitänyt talouden ennallaan tai kohentanut sitä. Tämän tutkimuksen perusteella asiakkaat kokivat tärkeäksi, että esimerkiksi velkakierre tuli katkaistuksi ja velkojen lyhentäminen alkoi. Vaikka taustatekijät talouden haasteisiin olivat yksilöllisiä, myös tiettyjä yhteneväisyyksiä löytyi.

Heikkilän tutkimukseen osallistuneille asiakkaille oli avattu välitystili taloudellisen toimintakyvyn vahvistamiseksi. He kaikki olivat velkaantuneet, tosin hyvin yksilöllisistä syistä. Kaikkien asiakkaiden velkaantumisten todettiin johtuneen vahvasti heidän omista toimistaan. He myös itse tiesivät velkaantuneensa ja olisivat voineet toimia niin, etteivät olisi velkaantuneet. (Heikkilä 2020, 39–45.)

Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että välitystilipalvelu voi passivoittaa asiakkaita. Välitystilityön tarkoituksena on paitsi hoitaa asiakkaiden usein haasteellisia taloustilanteita, myös tukea ja ohjata omaan talouden hallintaan. Toisinaan asiakkaat eivät ole riittävän motivoituneita tai muutoin halukkaita ottamaan vastuuta ja opettelemaan oman taloutensa hoitoa. Tutkimuksen mukaan tämä voi johtua asiakkaiden haluttomuudesta tai tietämättömydestä hoitaa omaa talouttaan, mutta vetäytyvä käyttäytyminen asiassa voi johtua esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän asiakassuhteen haasteista tai ongelmista. Tällöin myös taloudellinen toimijuus heikentyi. (Heikkilä 2020, 46–47.)

Heikkilä nosti tutkielmassa esille (2020, 48–51) asiakkuussuunnitelman tekemisen tärkeyden toimijuuden kontekstissa. Tutkimus totesi, kuinka tärkeää on suunnitella ja tehdä asiakassuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa tulee myös tarkastella määräajoin ja muuttaa tarvittaessa. Tärkeää on varmistua siitä, että asiakas ymmärtää asiakassuunnitelman sisällön ja sen merkityksen käytännössä. Tutkimus tuo esille asiakassuunnitelmassa ilmenevien puutteiden vaikutukset toimijuuden tukemisen kannalta. Asiakassuunnitelmaa tulee kehittää tulevaisuudessa niin, että se edistää ja tukee asiakkaan taloudellista toimijuutta. (Heikkilä 2020, 48–51.)

Haasteena tutkimus toi esille säännöllisen asiakastyöskentelyn, joka toteutui vain kahdessa tapauksessa. Tähän vaikuttimena oli työntekijöiden vaihtuvuus. Työntekijöiden vaihtuessa usein, on sillä väistämättä vaikutusta asiakassuhteisiin. Kokonaiskuvan muodostaminen voi olla vaikeaa, jos työntekijä on usein uusi. (Heikkilä 2020, 55–56.)

Janna Mantonen Tampereen yliopistosta on tutkinut vuonna 2020 julkaistussa Pro gradu -tutkielmassaan netissä ilmeneviä välitystilin merkityksiä. Kävin läpi tuon tutkielman ja sen viitekehys ei liittynyt varsinaisesti minun tutkimukseeni

viitekehykseen. Mantonen vertailee kuitenkin välitystiliasiakkuutta edunvalvontaan. Tutkimus esitteli hyvin välitystiliasiakkuuden kevyenä, matalan kynnyksen palveluna, verrattuna viimesijaisena toimena holhoustoimilain 8§ mukaiseen edunvalvontaan. Tutkimus totesi, että välitystilipalvelua ei suoranaisesti ohjaa mikään yksittäinen laki. Eduskunnan keskustelussa vuodelta 2013 on kuitenkin todettu, että hallintolain (424/2003) ja sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) katsotaan olevan riittäviä lainsäädännöllisiä lähtökohtia palvelun tuottamiselle. Tässäkin tutkimuksessa todettiin, miten vähän tutkimustietoa kunnallisesta välitystilipalvelusta on olemassa. Mantonenkin viittasi Yhdysvalloissa tehtyihin tutkimuksiin ja näki ongelmallisena vertailun suomalaisiin tutkimuksiin. Yhdysvaltojen erilaiset ohjelmat, etuudet ja käytännöt vaikeuttavat niiden suoranaista vertailua suomalaisiin tutkimuksiin. Omaan tutkimukseeni Yhdysvaltojen erilaiset käytännöt eivät mielestäni vaikuttaneet, sillä minun viitekehykseeni sisältyi palvelun asiakaskokemukset. Vaikka teoriassa sama palvelu järjestettäisiin hieman eri käytännöin, katson, että kokemukset ovat kuitenkin vertailtavissa toisiinsa. (Mantonen 2020, 22–24.)

Kaisa Saarisen vuonna 2019 selvitys välitystiliasiakkaista Helsingissä oli kiinnostava. Selvitys oli toteutettu joulukuun 2017- tammikuun 2018 välisenä aikana. Selvitys toi esille kriittisesti tarkasteltuna välitystilityön haasteita muun muassa toimintaympäristön muutosten, osallistavan kulttuurin vähäisyyden, välitystiliasiakkuuksien pitkän keston, kalliin hinnan ja edunvalvonnan kanssa ilmenevien työjaon erimielisyyksien vuoksi. Selvityksen perusteella Helsingin tavoitteena on välitystilitoiminnan vähentäminen ja uusien käytäntöjen löytäminen taloudellisten asioiden hoitamiseen, mutta myös välitystilitoiminnan palveluprosessin tehostaminen, lähinnä ohjeistuksilla, toimintakäytännöillä ja koulutuksella. (Saarinen 2019.)

Pro sos -hanke on julkaissut vuonna 2019 taloussosiaalityön materiaalipankin, jossa kerrotaan välitystilipalvelusta. Oppaassa on myös linkki kuntaliiton sivulle, jossa kerrotaan välitystilipalvelusta. (Pro sos -hanke 2019b.)

Tietoa välitystilitoiminnan harvinaisuudesta tuo esille myös vuonna 2017 kunnan Suomen suurimman kunnan aikuissosiaalityön selvitys. Kunnat olivat sel-

vittäneet tilannettaan hyvin erilaajuisesti ja selvitys tuokin esiin, jo useissa tutkimuksissa ilmenneen välitystiliasiakkuuksien vähäisyyden. (Forsell 2018, 27–28.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Vaikka välitystilityö ei ole uusi taloussosiaalityön palvelumuoto, on se vieläkin jokseenkin tuntematon (Jaskari 2016, 7). Kun ihmisen omat voimavarat ja taidot ovat alentuneet ja elämönhallinnassa on haasteita, voi talouden hallinta olla vaikeaa. Usein ihminen ei kykene silloin käsittelemään rahaa niin, että se riittäisi elämiseen koko kuukauden ajaksi. Taloudellisella hallitsemattomuudella voi olla vaikutusta moniin muhin elämän osa-alueisiin. (Piispa 2010, 7.) Miksi kuitenkin välitystiliä käytetään niin harvoin, kun tilastoja käyttäjistä katsotaan kuuden suurimman kunnan osalta? (Forsell 2018, 27–28). Edunvalvonta on huomattavasti tunnetumpi palvelu, vaikka sen hakeminen ja toteuttaminen on huomattavasti raskaampaa. Materiaaleja tutkiessani huomasin, kuinka vähän tietoa sosiaalipalveluiden asiakkailta välitystilitoiminnasta on. Sen rakennetta ja toimintaperiaatteita ei juurikaan tunnettu, ja mielikuvissa ja omissa käsityksissä se näyttäytyi enemmän negatiivisena asiana.

Opinnäytetyön tavoite on tuoda tietoon välitystilitoiminnan rakenteet ja toimintaperiaatteet, sekä opastaa opiskelijoita käytännössä tiedottamaan, hakemaan, ylläpitämään ja tarvittaessa lopettamaan välitystiliasiakkuus. Kerron myös tutkimusaineistoissa esille nousseista yleisimmistä syistä välitystiliasiakkuuksiin. On tärkeää huomioida erilaiset lähtökohdat ja syyt välitystileille. Nostin esille muutamia tutkimuksissa esiin nousseita tärkeimpiä toimintaperiaatteita. Näitä esille tuomalla, toivon voivani vaikuttaa tulevien sosiaalialan ammattilaisten ajatusmaailmaan asiakaslähtöisemmästä työskentelytavasta, ja olla työni kautta juurruttamassa sosiaalialan palvelukulttuuria osallistavampaan suuntaan.

Olen itse suorittanut tähänastiset opintoni osittain verkko-opintoina. Oli selvää, että teen oppimateriaalin sähköisessä muodossa. Valitsin ohjelmaksi lopulta PowerPointin, sillä halusi sen olevan muodossa, joka on suhteellisen tuttu ja helposti muokattavissa. Näin ollen toivon oppimateriaalin päätyvän ahkeraan

opetuskäyttöön, ja muokkautuvan sitä mukaa, kun uutta aineistoa, materiaalia ja tutkimusta tulee.

5.1 Produktin sisältö

Opinnäytetyön produktiivinen osa oli tuottaa oppimateriaalia toimeksiantajalle. Toimeksiantajan tavoitteena ja toiveena oli saada välitystilityöstä ja sen ominaispiirteistä kertovaa oppimateriaalia. Tärkeää oli tuoda näkyväksi koko välitystilityön prosessi ja sen vaiheet pääpiirteittäin, jotta produktin kohderyhmälle muodostuu kokonais käsitys aiheesta. Useille opiskelijoille välitystilityö on täysin vieras, joten aiheen avaaminen oppimateriaalissa oli tärkeää. Toimeksiantaja halusi myös positiivista näkyvyyttä ja tietoutta välitystilityöstä, jotta sen tunnettavuus paranisi ja käyttö voisi sen myötä laajentua. Oppimateriaalin tekijänä sain hyvin vapaat kädet produktin toteuttamiseen.

Suunnitellessani opinnäytetyötä minulla olisi ollut mahdollisuus tehdä myös jonkinlainen välitystiliopas. Oppaan olisin voinut suunnata joko opiskelijoille, asiakkaille tai sosiaalityön ammattilaisille. Innostuin kuitenkin eniten oppimateriaalin tekemisestä, sillä sen tarve oli ilmeinen ja siitä tulee olemaan aitoa hyötyä toimeksiantajalleni. Oma kokemukseni sähköisestä oppimateriaalista on laaja, joten en halunnut tehdä liian yksitoikkoista ja tylsää materiaalia. Halusin tehdä materiaalista erilaisia elementtejä ja osioita sisältävän kokonaisuuden, jossa kaikki elementit toimivat yhdessä ja luovat yhtenäisen kokonaisuuden. Itselläni ei ole tietoa siitä, kuinka laajan opiskelijajoukon opintomateriaaliksi tuotokseni päättyy.

Oppimateriaalin sisällön suunnittelin toimeksiantajan väljän ohjeistuksen mukaan. Aineiston hankkimisen ja siihen tutustumisen jälkeen, aloitin oppimateriaalin sisällön suunnittelun. Oppimateriaaliin päätyi kattavat ohjeet välitystilityön asiakasprosessista, sekä asiakassuhteita ja kanssakäymistä parantavia menettely- ja toimintatapoja, sekä asiakkaiden kokemia hyviä käytänteitä ja kehitysehdotuksia välitystiliasiakkuuksista. Kehitysehdotuksiin otin asiakasnäkökulmien lisäksi työntekijöiden näkemyksiä, sillä tutkimuksissa asiakkaiden näkemyksiä nousi esille vain vähän. Välitystilityön kehittämisen suhteen on tärkeää tarkastella kehityskohteita kokonaisvaltaisesti ja laajasti. Lisäksi halusin

oppimateriaaliin mukaan konkreettiseksi havainnoksi Helsingin kaupungin teettämän tutkimuksen tuloksia. Toivon näiden tutkimustulosten avaavan käytännössä välitystiliasiakkuuksien konkretiaa kontekstissa tutkitun kaupungin rakenteeseen.

5.2 Produktion tarve ja merkitys

Opinnäytetyöni tarkoitus oli tutkia ja koota tietoa välitystilipalvelusta jo olemassa olevista tutkimuksista. Ajantasaisen ja helposti päivitettävän materiaalin lisäksi toimeksiantajani tavoite oli saada välitystilin perusteista kertova oppimateriaalikonaisuus. Näkemykseni mukaan toimeksiantajallani ei ollut aiempaa oppimateriaalia aiheesta, joten sen tarve oli ilmeinen. Juuri näiden syiden perusteella, materiaalin tuottaminen oli mielestäni koulutuslähtöistä, ja toimeksiantajaani ajantasaisesti palvelevaa. Sähköisessä muodossa oleva oppimateriaali on saavutettavuudeltaan kirjallista materiaalia helpompaa.

Tavoitteenani ja motivaationi lähteenä oli juuri ajatus siitä, että materiaalista on hyötyä oppilaitokselle ja opiskelijoille. Materiaalin käyttö ja sen ajantasaisuudesta huolehtiminen hyödyttävät sosiaalityön organisaatioita ja niiden asiakkaita.

Tutkimuskysymykseni olivat

1. Mitä välitystilityöhön kuuluu käytännössä ja miten se toteutetaan?
2. Miten ja millaisissa tilanteissa välitystilityö on käytössä?
3. Kuinka asiakkaat kokevat välitystilityön?
4. Millaisia haasteita ja mahdollisuuksia välitystilityössä on?

5.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyöni on tyypiltään toiminnallinen ja se koostuu kirjallisesta osiosta ja käytännön toteutuksesta. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on saada aikaan jonkin käytännön toiminnan ohjausta, opastamista tai toiminnan järjestämistä (Savolainen & Siekinen 2012, 27–28). Valitsin toiminnallisen opinnäy-

tetyön, sillä koin sen mielekkäänä ja riittävän haastavana vaihtoehtona. Merkityksellistä on, että voin omalla työlläni tukea ja edesauttaa muiden oppimista välitystilityöstä ja että tutkimukseni tulee hyödyksi muille ja jää elämään.

Minulle opinnäytetyön toimeksiantajan saaminen lyhyessä ajassa oli haasteellista. Muutamien keskustelujen jälkeen, päätin valita nyt tutkitun aiheen kouluni aihepankista. Välitystilityö on minulle ennalta täysin vieras aihe, joten lähdin tutkimaan sitä perusasioista lähtien. Toiminnallinen opinnäytetyö vie yleensä enemmän aikaa, kuin pelkkä kirjallinen työ. Minun aikatauluni oli todella tiukka, mutta työn valmistumista helpotti ja nopeutti se, että esimerkiksi tutkimuslupia ei tarvinnut hakea. Koska toimeksiantajani oli oma kouluni, kaikki sopimukset sujuivat todella nopeasti ja joustavasti. Mielestäni juuri toimeksiantajan valinta osaltaan edisti, että työni sujuin niin nopealla ja mutkattomalla tavalla. Omaan työskentelytapaaani kuuluvat vahvasti oman työn organisointi ja johtaminen, jotka olivat eduksi yhteensovittaessa opinnäytetyötä, perhe-elämää ja uutta työtä.

Mielestäni toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää saada yhteys molempien opinnäytetyön osioiden välille. Koin haasteelliseksi päättää, miten ja missä järjestyksessä toteutan työni käytännössä. Luin muutamien toiminnallisten opinnäytetöiden itsearviointeja, ja päädyin tekemään ensin produktin. Koin, etten voinut tehdä kirjallista raporttia aiheesta ja työskentelystä, jos minulla ei ollut produkti suunniteltuna ja ainakin osin toteutettuna. Tärkeänä pidin myös viitekehyksen jatkuvaa tarkastelua ja havainnointia, jotta pysyin sen sisällä. Kirjallisen työn osa-alueet kirjasin produktin suunnittelun ja työstön vaiheessa ylös, ja tein siitä työni rungon.

6 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

Opiskelujeni luonteesta ja opiskelutavasta johtuen, opinnäytetyöprosessiin ja sen käytänteisiin tutustuminen jäi ajallisesti hyvin lyhyeksi. Etsin aktiivisesti mielenkiintoista ja minulle entuudestaan tuttua opinnäytetyön aihetta ja sille toimeksiantajaa. Otin yhteyttä muutamaani opettajiin, lähinnä koulun hankkeiden tai muiden toimeksiantojen vuoksi. Olin myös yhteydessä yhteen kunnalliseen

toimijaan, jonka opinnäytetyön aihe olisi liittynyt vahvasti kokemukseeni työelämästä. Nämä vaihtoehdot tulivat kuitenkin joko liian aikaisin tai liian myöhään valmistumisen ja muun opiskelun kannalta. Yhteen produktiiviseen haasteeseen en ryhtynyt, sillä sisällöllisesti ja toteutuksellisesti en kokenut sitä mielekkäänä. Lopulta tein ratkaisun, että tutkin minulle entuudestaan tuntematonta, mutta mielenkiintoista välitystilityötä.

6.1 Opinnäytetyön suunnittelu

Tutkimukseni aihe oli kohdennettu selkeästi tiettyyn aiheeseen, ja sen tutkimiseen oli perusteltu syy ja tarve. Olin kolmen kuukauden ajan tutkinut ja työstänyt välitystilityöstä kertovaa materiaalia. Tätä prosessin vaihetta helpotti se, että olin opintovapaalla ja kykenin tutkimustyöhön kokopäiväisesti. Opinnäytetyön toimeksianto kertoi, että aiheesta on vähän tutkimusmateriaalia. Tämä todentui etsiessäni tietoa aiheesta. Aineistoa läpikäydessäni huomioin tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen, joka sisälsi välitystiltoiminnan, aikuis- ja taloussosiaalityön, asiakaskokemukset ja oppimateriaalin sosionomiopiskelijoille. Hain aihealueeseen sopivaa materiaalia ja tutustuin niihin samalla. Kun materiaalista löytyi tutkimukseeni soveltuvaa luotettavaa tietoa, talletin kaiken materiaalin yhteen paikkaan, josta se oli helppoa löytää jatkokäsittelyä varten. Pohdin tarkasti tutkimusongelman kautta, millainen tieto välitystilistä on merkittävää tutkimuksen kannalta, ja mikä tieto kuvaa parhaiten välitystilityötä. Tässä koin tärkeänä huomioida toiminnallisen tutkimuksen eli produktin kohderyhmää, sosionomiopiskelijoita. Halusin tehdä oppimateriaalin, jossa aihetta käsitellään helposti ymmärrettävässä muodossa ja joka innostaa tutkimaan aihetta.

Materiaalia analysoidessani hain vastauksia ennalta päätettyihin teoreettisessa viitekehyksessä oleviin kysymyksiin. Vertailin jokaisesta lähteestä tehtyjä erillisiä muistiinpanoja toisiinsa. Välitystilipalvelun perimmäinen tarkoitus on vahvistaa asiakkaan omia taloudenhallinnan taitoja ja sitä kautta myös vahvistaa muuta integroitumista ja osallisuutta yhteiskunnassa. Halusin tuoda esille taloudellisen osallisuuden laajempialaisen vaikutuksen asiakkaan elämässä.

Etsin tietoa välitystilistä ja käytännön työprosessista. Tutustuin myös tutkimusten asiakasnäkökulmiin tilin käytöstä ja käytön syistä. Halusin nostaa näkyvästi esille asiakasnäkökulmasta ajatellen tärkeiksi koettuja sosiaalityön toimintaperiaatteita, joita produktin kohderyhmä voi hyödyntää niin opinnoissa kuin tulevissa sosiaalialan töissä. Mielestäni on tärkeää huomioida erityisesti asiakasnäkökulma juuri opinnoissa, jotta sen huomioimisesta tulee helpommin toimintatapa myös työelämässä. Itse olen työni ohella toiminut yksilökeskeisen elämänsuunnittelun ja -hallinnan valmentajana ja tähän työtapaan ja toimintamalliin kuuluu arvostava ja kunnioittava tasavertainen kohtaaminen, aito kuunteleminen, oman elämän asiantuntijuus ja toimijuus ja ohjaava rinnalla kulkeminen. Itse kokemuksesta tiedän, että nämä asiat ovat vieläkin useissa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintapaikoissa tuntemattomia tai eivät ole ainaakaan juurtuneet toimintakulttuuriin.

Halusin myös vertailla välitystiliasiakkuutta edunvalvontaan, joka on huomattavasti tunnetumpi ja yleisempi taloudellisen tuen muoto. Itse ihmettelen tätä suuresti, sillä edunvalvontaan nähden välitystilityö on kevyt ja asiakkaalle monin tavoin joustavampi ja helpompi ratkaisu. Toki edunvalvontaakin tarvitaan ja sille on pakkansa. Itse jäin tutkimuksen jälkeenkin miettimään, miksi välitystilitoiminta ei ole saavuttanut vahvempaa asemaa sosiaalityön palveluna. Vaikka itsekkin olen työskennellyt sosiaalipalveluiden tehostetussa palveluasumisessa ja teen palveluohjaajan työtä, en ole törmännyt välitystiliin aiemmin. Edunvalvonta taas on kovin tuttu myös minulle työelämästä.

6.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Etiikka ohjaa jokaisen ihmisen jokapäiväistä elämää. Eettisyyttä voidaan tarkastella monelta eri tasolta ja laajuudelta. Etiikka vastaa moraalisiin kysymyksiin arvoista, ihanteista ja periaatteista. Se ohjailee tehdessämme valintojamme, arvioidessamme omaa ja muiden toimintaa sekä tutkiessamme toiminnan periaatteita. (Hakala 2016, 5.)

Tarkastelin tutkimustani myös eettisesti koko sen prosessin ajan. Jo suunnitelllessani opinnäytetyötäni halusin käyttää työssäni mahdollisimman tuoretta ja

luotettavista lähteistä peräisin olevaa tietoa. Kun opinnäytetyöni aihe vahvistettiin, hain aktiivisesti tutkimuksiin perustuvia lähteitä ja sitä kautta tietopohjaa tutkimukseeni. Vaikka aihe oli itselleni vieras, oli minusta jännittävää ja kiinnostavaa lähteä tutkimaan minulle uutta aihetta.

Toimintatapoihini kuuluu monialainen aiheen tutkiminen. Tutkin materiaalin huolella, kirjasin tulokset ja vertasin niitä toisiinsa. Näin ollen sain liitettyä eri tutkimukset ja niiden tulokset yhteen ja kykenin vertailemaan tuloksia. Tästä minulle muodostui käsitys tutkimusten samankaltaisuuksista ja eroavaisuuksista. Koin hyvänä, ettei minulla itselläni ollut aiempaa tietoa, eikä kokemusta välitystiliyöstä. Se helpotti aineiston ja materiaalin analysointia, sillä omat ennakoasenteeni ja kokemuksieni eivät vaikuttaneet tutkimuksen lopputulokseen. Aiempia tutkimuksia ja niiden tuloksia vertasin ainoastaan toimeksiantajani ennakkokäsitykseen.

Pidän tärkeänä, että katsantokanta säilyy laajana viitekehyksen sisällä, jotta tutkimus on laadullisesti mahdollisimman kattava. Mielestäni on tärkeää perehtyä aineistoon huolella, ja käyttää siinä vaiheessa tarpeeksi aikaa tutkimiseen. Tieto tulee sisäistää ja välttää väärinymmärryksiä. Erityisen tärkeää on pitäytyä totuudessa ja olla rehellinen niin itselleen kuin muille.

Tutkimusmateriaalin vähäisyyden johdosta ymmärrän ja tiedostan, että tuottamani oppimateriaali on määrällisesti hyvin pienen tutkitun kohderyhmän tulos. Toisaalta tutkimuksia oli useampia, ne oli tehty eri aikoina ja eri ympäristöissä, joka mielestäni lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimus antaa kuitenkin suuntaviivoja välitystiliyöstä asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna. Tämä voidaan kiistattomasti todeta, sillä tutkimustuloksissa esiin nousi niin paljon samansuuntaisia tuloksia. Koska tärkeä tutkimustehtäväni oli nostaa välitystilityötä ja sen positiivisia ja käyttökelpoisia piirteitä esille, tunnen vastuuni tutkimuksesta.

6.3 Opinnäytetyön toteuttaminen

Ennen kuin päätin toteuttaa opinnäytetyöni nyt tutkimastani aiheesta, työn toteuttamiseen oli muutamia eri suuntia. Minulla olisi ollut mahdollisuus itse tutkia välitystilityötä, mutta tämä tapa olisi viivästyttänyt tutkimusprosessia entisestään. Lupamenettelyt olisivat vieneet aikaa, eikä senkään jälkeen olisi ollut varmaa, millaista materiaalia ja kuinka paljon sitä olisin saanut kerättyä.

Tutkimuksen luonteen huomioon ottaen en myöskään nähnyt tätä välttämättömänä tapana toimia. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö. Sen tarkoituksena oli tuottaa oppimateriaalikonaisuus. Oppimateriaalin päätarkoituksena oli tuoda välitystilityön konkretiaa tutuksi opiskelijoille, painotuksena työn tekemisen laadullisuus asiakaslähtöisten työskentelytapojen mukaan. Yksilökeskeisyys on nykyään monen sosiaalialan toimijan yksi työotteista ja siksi halusin ottaa sen oppimateriaaliin vahvasti esille.

Aloitin materiaalin keräämisen ja sen analysoinnin vuoden 2020 loppupuolella. Alkuvuodesta 2021 sain tehtyä opinnäytetyön kirjallisen suunnitelman valmiiksi. Kriteerinäni oli käyttää suhteellisen tuoretta, tunnetuista ja laadukkaista lähteistä peräisin olevia materiaaleja. Toimeksiantajallani oli jonkinlainen ennakkokäsitys välitystiltoiminnasta ja materiaalin vähäisyydestä. Mielestäni onnistuin kuitenkin löytämään useita tieteellisesti luotettavia materiaalilähteitä. Käydessäni läpi materiaalia, huomasin kuitenkin, että osa materiaalista ei ollut viitekehysten sisällä, ja näin ollen se karsiutui pois lopullisesta tutkitusta ja käytetystä materiaalista.

Opinnäytetyösuunnitelman tekemisen jälkeen tein tarkat suunnitelmat opinnäytetyöni etenemisestä. Minulla oli kaksi vaihtoehtoa. Koska aloitin myös samalla uuden työn, en ollut aloittaessani varma, kykenenkö saamaan opinnäytetyötäni valmiiksi kevätkaudella. Tämän vuoksi laitoin lopulliseksi valmistumisen päämääräksi syyskuun 2021. Tavoittelin koko ajan kuitenkin valmistumista toukokuussa 2021. Opinnäytetyöni eteni odotettua nopeammin, sillä kykenin panostamaan opinnäytetyöhöni ennakkosuunnitelmia enemmän. Tämä oli tietysti hyvä asia, sillä se nopeutti opinnäytetyön prosessia ja toi mahdollisuuden valmistua keväällä.

6.4 Oppimateriaali

Aloitin opinnäytetyön tekemisen produktin suunnittelulla. Tutustuin huolella toimeksiantajan ohjeistukseen. Ohjeistuksen väljyyden ja monenlaisten mahdollisuuksien vuoksi, jouduin itse miettimään ja punnitsemaan, mihin suuntaan toiminnallista opinnäytetyötä lähden työstämään. Tämä oli toisaalta hyvä mahdollisuus minulle, mutta koin alussa haasteita monien erilaisten mahdollisuuksien vuoksi.

Kun tein päätöksen opinnäytetyön tarkoituksesta ja kohderyhmästä, tutustuin ja testasin kahta eri ohjelmaa produktin tekoa varten. Kahden ohjelman testausvaiheessa ja lopullisessa ohjelman valinnassa sain apua muutamalta opiskelijatutultani. Myös he olivat yksimieleisesti valitun PowerPoint -ohjelman kannalla. Käytin myös kohtalaisesti aikaa oppimateriaalin ulkonäön suunnitteluun ja eri vaihtoehtojen kokeiluun. Vaikka sisältö oli tärkein, halusin ulkonäön liittyvän ja sopivan sisältöön, mutta halusin myös, ettei ulkonäkö vie liikaa huomiota sisällöltä. Myös tässä vaiheessa sain apua opiskelijoilta, ja lähetin raakaversioiden myös ohjaavalle opettajalle. Tämä varmisti, että suuntani on oikea. Juuri oppimateriaalin ulkonäkö ja sisällön jaottelu tuottivat minulle eniten vaikeuksia ja kokeilin eri vaihtoehtoja. Tein todella tiiviitä kokonaispäiviä työstäessäni opinnäytetyötäni. Produkti oli lopulta suhteellisen nopea koota, koska olin tutkinut ja jäsenellyt materiaalin etukäteen. Muistiinpanoissa olin koonnut tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen sisältyvät ja tutkimuksen käyttöön hyväksymäni materiaalit yhdeksi kokonaisuudeksi. Tätä tietoa jäsentelin mielestäni parhaimpaan mahdolliseen muotoon ja järjestykseen lopulliseen oppimateriaaliin.

Koska itselläni on paljon kokemusta oppimateriaalista ja myös PowerPoint -esityksistä opiskelijana, tiesin omasta subjektiivisesta kokemuksestani, millaista materiaalia en halunnut tehdä. Sen vuoksi halusin panostaa myös produktin ulkonäköön, sillä mielestäni pelkkä valkoinen esitys ei herätä kiinnostusta ja edistä oppimishaluja, varsinkin silloin, kun käsitelty aihe on itselle vieras tai asia ei ole ennalta niin kiinnostava. Halusin myös välttää liian pitkää

esitystä ja tuoda aiheesta kaiken tärkeän informaation lyhyessä ja ymmärrettävässä muodossa.

Produktin sisältö ja sen rakenne muotoutui toimeksiantajani toiveista lopputulosta kohtaan. Produktin tarkoituksena oli tuoda välitystililyö tunnetuksi sosionomiopiskelijoille. Työ avaa hyvin käytännönläheisesti ja konkreettisesti välitystililyöprosessin eri päävaiheet eli se perustuu käytännön sosiaalityöhön teoreettista perustaa tarkastellen. Avaan produktissa välitystilin tieteenteoreettisen käsitteistön käytännönläheisesti ja palveluverkkoa yksinkertaistaen (Kolu 2019.) Tavoite on antaa opiskelijoille yleisen tason tiedot ja valmiudet toimia välitystililyössä, ja neuvoa ja tiedottaa niin asiakkaita kuin työyhteisöä välitystililyöstä. Kun sosiaalityöntekijä ymmärtää käytäntökäänteen, auttaa se käsittelemään asiantuntijatietoa ja tiedon laatua. Sosiaalityössä tiedon arvoa mitataan sillä, miten hyvin tiedolla voidaan asiakasta auttaa. Pelkkä teorian sovellus ei kuitenkaan riitä, vaan muuntuvaa tietoa tulee jatkuvasti omaksua. Jotta työntekijä voi auttaa asiakasta, on hänen osattava soveltaa teoreettista tietopohjaa asiakkaan yksilölliseen elämään ja heidän väliseen vuorovaikutukseensa. (Lajunen 2019, 5–6.) Välitystilin avaamisen syyt ja avaamisen tarkoitus nousevat esille huono-osaisuuden teoriasta ja sen sisällöstä. Oppimateriaalissa on tärkeää tuoda esille välitystilipalveluiden hyödyt, jotta välitystilipalvelua osataan tarjota asiakkaille perustellusti. Haasteita pyrin käsittelemään ratkaisukeskeisesti, mutta tarkoitus on myös haastaa opiskelijoita miettimään asiaa uusista näkökulmista. Aiemmissa tutkimuksissa toistuvasti esiin tulleita asiakasnäkökulmia nostin esille onnistuneiden asiakassuhteiden luomisen perustana. Koska halusin välttää liian pitkää materiaalia, laitoin loppuun linkkejä aiheesta. Niistä voi hakea lisää tarkentavaa tietoa aiheesta.

Minulla ei ole juurikaan kokemusta PowerPointien tekemisestä. Koulussa olen tehnyt niitä muutaman ryhmätöinä. Tämän vuoksi koen, että produktin tekeminen oli yllättävän helppoa ja kätevää, sillä olin varautunut myös suurempiin, lähinnä teknisiin haasteisiin. Produktin ulkonäköön olen suhteellisen tyytyväinen. Ulkonäkö on minusta harmoninen kokonaisuus, jossa valittu tyyli ja linja kantaa koko esityksen ajan. Pää tavoitteitani olivat tuoda käsiteltyä aihetta tiivistetysti ja pääpiirteittäin esille, jotta asiaan perehtymätön saa tarvitsemansa tiedon ymmärrettävässä muodossa. Lähes yhtä tärkeänä pidin, että esityksen

visuaalisuus on kiinnostava ja rakenne yllätyksellinen. Tämän vuoksi esityksessä on kuvia, videoita ja tekstiä eri muodoissa. Opiskelijatuttavani arvioivat myös valmiin oppimateriaali -esityksen. Lopputuloksen ulkonäöstä pidettiin ja kuvat ja videot koettiin informatiivisina ja piristävinä. Tekstin eri muodot herättivät keskustelua. Yksi opiskelija koki, että PowerPointin perusideana on teksti, joka on mahdollisimman lyhyt, selkeä ja luettelomainen. Sen vuoksi hän olisi itse toteuttanut kaiken tekstin luettelomuodossa, kerronnallisen tekstin sijaan.

Jos aikatauluni olisi ollut väljempi, olisin sisällyttänyt työhöni jotain uutta ja modernia ulottuvuutta. Tämä olisi vaatinut, että olisin voinut tutustua ja opetella lähinnä teknistä toteuttamista valitussa ohjelmassa. Sisältöön ja tietoon olen tyytyväinen. Koska aihe on vähän tutkittu ja materiaalia on vähän, koen että sain kerättyä suhteellisen kattavasti materiaalia tutkimukseni pohjaksi.

6.5 Opinnäytetyön raportti

Toiminnallisen opinnäytetyön työjärjestys tuotti minulle haasteita. Itselläni ei ollut ennalta selvää kuvaa opinnäytetyöni toteuttamisjärjestyksestä. Hain tietoa tutkimalla muutamia ammattikorkeakoulujen ohjeistuksia asiasta ja tutustumalla muutamaa tehtyihin toiminnallisiin opinnäytetöihin. Mielestäni, opinnäytetyön luonteesta johtuen, toteutetun kaltainen työjärjestys toi tilanteeseen nähden parhaan mahdollisen lopputuloksen. Aloitin tutkimuksen teon oppimateriaalin työstöllä, mutta kirjasin samalla ylös työstön vaiheita ja tunnelmia oppimispäiväkirjaan raporttia varten. Tämän koin välttämättömäksi, jotta kykenin todenmukaiseen raportointiin opinnäytetyön prosessista.

Opinnäytetyön raporttiosuudessa avaan viitekehystäni, edistääkseni tutkimukseni ymmärtämistä ja tulosten soveltamista ja arviointia. Tässä yhteydessä tuon myös esille aiemmat tutkimukset, joita olen verrannut keskenään ja käyttänyt vertailuja tutkimuksessani. Lopussa tutkin opinnäytetyön prosessia niin produktia kuin raporttia analysoiden.

Ohjaava opettajani tuki ajatustani molempien osioiden toteuttamisesta osittain yhtä aikaa. Opinnäytetyöni tekoa rytmitti pitkälti työelämä. Vapaapäivinä ja

työpäivien jälkeen, joihin olin ennalta suunnitellut opinnäytetyön tekemistä, toteutuivat hyvin. Raporttia tehdessäni kävin vielä tutkittujen materiaalien lopputuloksia arvioitua enemmän läpi, jotta varmistuin teorian oikeellisuudesta myös raporttiosuuteen. Tässä yhteydessä hain vielä sosiaalityön teorioihin pohjautuvia lähteitä ja tietoja, vahvistaakseni työni teoreettista pohjaa. Tämä vei arvioitua enemmän aikaa.

Raporttiosuus vei ylivoimaisesti eniten aikaa opinnäytetyössäni. Lähetin sen kolmeen kertaan ohjaavalle opettajalle, ennen työn lopullista valmistumista. Tein raporttiosuutta myös hyvin väljien ohjeistusten ja kriteerien mukaan. Emme tavanneet ohjaavan opettajan kanssa kertaakaan ja pidimme yhteyttä sähköpostin välityksellä. Väliseminaarissa sain vielä mahdollisuuden korjata raporttia, mutta myös vaihtoehdon lähettää työni sellaisena arviointiin. Korjasin työtäni vielä lähinnä rakenteellisesti, siihen enää suuremmin asiantietoa lisäämättä.

7 POHDINTA

Tiukkatahtisten perusopintojen aikana en juurikaan pohtinut opinnäytetyötäni. Jos nyt voisin kelata aikaa taaksepäin, aloittaisin opinnäytetyöni suunnittelun jo huomattavasti aikaisemmin. Vaikka perehtyminen opinnäytetyön tekoon jäi opintojen loppuvaiheeseen, sain kaiken tarvitsemani tiedon ja tuen koulultani, lähinnä itse aktiivisesti sitä etsittyäni. Oikeastaan vasta aiheen valitsemisen jälkeen perehdyin myös opinnäytetyön prosessiin. Aiheen löytäminen oli tiukasta aikataulusta johtuen haasteellista, joten aikaisemmin aloitettu aiheen etsintä olisi antanut enemmän vaihtoehtoja opinnäytetyöni aiheiksi. Aluksi välitystyö tuntui aiheena vaikealta ja vieraalta. Minua mietitytti, kykenenkö saamaan tutkimuksesta riittävän tiedollisen, koska minulla ei ollut ennalta tietoa aiheesta. Toisaalta omat ennakkokäsitykseni eivät häirinneet tutkimuksen toteuttamista ja analysointia.

Toiminnallinen opinnäytetyö oli iso kokonaisuus, jossa suunnittelu ja toteutus liittyvät vahvasti hyvään aikataulutukseen, muutosten sietoon, epävarmuuteen ja onnistumisiin. Minua mietitytti aluksi toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen, sillä aikataulu ja tähtäin opinnäytetyön valmistumiseen oli todella tiukka.

Pidin valmistumisaikataulun riittävän väljänä, jotta kykenin mahdollisimman tehokkaaseen työskentelyyn ja ottamaan huomioon mahdolliset ennakoimattomat tekijät. Aloittaessani en tietenkään tiennyt ennalta, miten työni lähtee edistymään, joten epävarmuustekijöitä riitti. Löydätkö tarpeeksi valmista tutkimustietoa, jotta saan tutkimukseeni riittävästi teoreettista pohjaa? Kykenenkö vastaamaan tutkimuskysymyksiin vai joudunko muuttamaan niitä tai tekemään laajempia muutoksia tutkimuksen suhteen tai kenties vaihtamaan näkökantaa ja teoreettista viitekehystä? Riittääkö minulla aika ja oma jaksaminen tiukka- tahtiseen työhön? Onko minulla tarpeeksi tietotaitoa, aikaa ja resursseja toteuttaa toiminnallinen opinnäytetyö omien suunnitelmien ja tavoitteiden mukaisesti?

Onnekseni sain tutkimukseeni mielestäni riittävän kattavat teoreettiset tutkimustiedot. Sen ja aikataulullisen onnistumisen johdosta alkuperäinen suunnitelmani opinnäytetyöstä toteutui.

Olen tehnyt työtä jo pitkään sosiaaalialalla, mutta välitystilityö ei ole minulle en tuudestaan tuttu. Koen, että opinnäytetyöni tukee ammatillista kasvuani ja syventää ammattitaitoani. Aion työssäni palveluohjaajana osaltani edesauttaa asiakkaiden mahdollisuuksia tutustua myös välitystiliasiakkuuteen, edunvalvonnan sijaan. Tutkimusta tehdessäni sain erittäin hyvät tiedot taloussosiaalityöstä ja hyvät valmiudet tehdä välitystilityötä käytännössä. Koska yhtenä tutkimuskysymyksenä oli tutkia välitystilityötä asiakakkaan näkökulmasta, koen, että minulla on tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden toiveista toteuttaa välitystilityötä heidän kanssaan.

Vaikka kulunut loppuvuosi ja alkuvuosi ovat olleet todella kuluttavia, koen opinnäytetyöni olleen monelta kantilta tärkeä ja opettavainen. Tiedollisesti olen saanut paljon, kuten edellä kuvasin. Opinnäytetyön prosessi on tuonut myös muita elementtejä. Taitoni tämän pitkän prosessin aikana ovat kehittyneet monella osa-alueella. Niin oman työn organisointi, kuin johtaminen ovat kehittyneet ja vahvistuneet. Olen oppinut hyväksymään ja sietämään muutoksia paremmin ja suunnittelemaan aikatauluani ja projektiani realistisemmin.

Käytännössä olen saanut tämän prosessin aikana tietoa ja taitoja käytännön tuotosten tekemisestä ja kokemuksia onnistumisista. Prosessi on tuonut tietoa ja varmuutta työskennellä paineen ja stressin alla, kiireessä ja monenlaisissa uusissa tilanteissa. Vaikka opiskelu on tärkeä osa tämänhetkistä elämäni, on se lopulta vain osa sitä. Tämän kaiken keskellä uuden toimenkuvan opetteleminen toi lisähaasteita elämäni. Toimintatapani on aloittaa työskentely ennalta tarkasti suunnitellusti ja aikataulutetusti. Haluan työskentelytavallani edesauttaa sitä, että suoriudun parhaalla mahdollisella tavalla asioista, joihin ryhdyn. Heikoksi kohdakseni olen kokenut aikataulumuutokset, joita on saattanut olla vaikea tehdä. Työskennellessäni huomasin, että vaikka kaikki sujui pääsääntöisesti suunnitelmien mukaan, kykenin tarvittaessa suunnitelmien muutoksiin. Työni loppuvaiheessa ennakoimattoman tekijän vuoksi jouduin muuttamaan suunnitelmaa. Työni palautus jäi sen vuoksi aivan viimeiseen päivään.

Vaikka koin arvosanapaineita, kykenin työstämään tutkimustani yllättävän vapautuneesti. Tavoitteenani on jatko-opinnot, joten olisi tärkeää, että onnistuisin hyvin opinnäytetyössäni. Jatko-opintoihin tähtäsin koko opintojeni ajan.

Varsinkin raporttiosuudessa huomasin, miten paljon olen kehittynyt kirjallisten tuotosten tekemisessä. Olen saanut opintojen aikana työstää lukuisia kirjallisia tehtäviä, ja niin sisällöllinen kuin tekninen toteutus ovat kehittyneet huomasti. Ennen opintoja en ollut juurikaan harjoitellut virallisten, lähteellisten ja korkeakoulun vaatimukset täyttävien kirjallisten tuotosten tekoa. Ammatillinen kasvu ja kehitys sekä tiedon lisääntyminen näkyy myös opinnäytetyössä, muun muassa laaja-alaisempina perusteluina, prosessien suunnitteluina, kasvuna, kehityksenä ja ymmärryksenä sekä ammatillisena tekstinä ja itsearviointin lisääntymisenä.

Suhteellisesti paljon aikaa vei materiaaliin tutustuminen ja analysointi. Tutkiesani aihetta, minua tietysti ilahdutti, että sain kokoon niinkin paljon teoreettiseen viitekehukseeni sopivaa materiaalia. Materiaalia tutkiessani ja kootessani oli tärkeää, että teoreettinen viitekehys oli kirkkaina mielessäni ja toiminnassani jatkuvasti läsnä, jotta työni tavoite ja tarkoitus säilyi. Huomasin, että itse

työssäni oppimani ja omaksumani yksilökeskeinen työote auttoi minua tutkimukseni viitekehykseen pohjautuvan, asiakaslähtöisen näkökulman säilymisessä.

Toisaalta tutkiessani materiaalia sieltä löytyi todella kiinnostavia näkökulmia, joita olisi mielenkiintoista jatkotutkia. Oma tutkimukseni pureutui asiakastyön prosessiin ja asiakaskokemuksiin välitystiliasiakkuudesta. Vaikka monilla välitystiliasiakkailla oli vääriä ja negatiivisia ennakkokäsityksiä välitystileistä, loppujen lopuksi asiakkaat olivat kokeiltuaan ja käytettyään välitystiliä tyytyväisiä palveluun. Mielenkiintoiseksi jatkotutkimukseksi koen minun tutkimuksessani vertailun Janna Mantosen Tampereen yliopistolle vuonna 2020 tehtyyn Pro gradu työhön. Mantonen on tutkinut verkossa välitystileille annettuja merkityksiä nimenomaan asiakkaan toimijuuden näkökulmasta. Anonyymit keskustelupalstat antavat mahdollisuuden vapaampaan ilmaisuun ja mielenkiintoista olisi tutkia, kuinka asiakkaiden virallisten haastattelujen ja anonyymin nettikirjoittelun sisältö poikkeaa toisistaan. Täytyy muistaa, että keskustelupalstojen kirjoittajien taustoista ei ole tietoja, ovatko se todellisia välitystilin asiakkaita.

Välitystilityön vähäisen materiaalin vuoksi koen, että voin tutkimuksellani edistää kaikkien aiheesta kiinnostuneiden tietoisuutta asiasta. Tarkastelin toteutuksen aikana ja sen jälkeen, kykeninkö tuomaan aihetta esille ymmärrettävässä ja omaksuttavassa muodossa. Tähän kysymykseen hain vastauksia muutamalta henkilöltä, jotka otin mukaan arvioimaan produktia sen työstövaiheessa. Heillä ei ollut kokemuksia välitystilityöstä. Heidän palautteensa oppimateriaalista oli tässä suhteessa positiivista, ja he pitivät produktiota ymmärrettävänä ja hyvän kokonaiskuvan antavana materiaalina.

Tutkimuskysymykseen välitystiliasiakkaiden kokonaismäärästä ja sen käytöstä Suomessa en saanut vastausta. Kyselin asiaa monelta eri taholta mm. THL:n Sotka-arkistosta, Kuntaliitosta ja Finanssivalvonnasta. Heidän näkemyksensä mukaan, tällaista koko suomen kattavaa tilastoa ei ole, vaan tiedot olisi pitänyt kerätä jokaisesta sote-alueesta erikseen. Tämän vuoksi toin produktissa esille Helsingin tilastot, josta saa viitteellisen käsityksen välitystiliasiakkaiden määrästä suhteutettuna Helsingin kokoisessa kaupungissa.

Itse pidän opinnäytetyötä onnistuneena, niin lopputuloksen kuin prosessin näkökulmasta. Ottaen huomioon laaja-alaisesti tilanteen, jossa opinnäytetyötäni suunnittelin ja toteutin, olen tyytyväinen tekemääni työhön ja sen toteutukseen. Haluan kiittää myös ohjaavaa opettajaa Merja Nurmea, joka oli työskentelyn ajan tiiviisti taustalla tarvittaessa apuna. Suurimmat kiitokset haluan esittää rakkaalle perheelleni, joka mahdollisti minulle täyden keskittymisen ja rauhan opinnäytetyön prosessissa. Kiitokset ansaitsevat myös muut tukijoukot, joita auttoivat produktin eri vaiheissa arvioimalla sen toimivuutta.

LÄHTEET

- Forsell, M. 2018. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/Kuusikko_aikuissosiaalityo_2017.pdf [viitattu 3.3.2021].
- Hakala, T. 2016. Eettisyys laadullisessa tutkimuksessa -tutkijan näkökulma. Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100284/GRADU-1481615633.pdf?sequence=1> [viitattu 6.3.2021].
- Halmetoja, A. & Rintala, T. 2020 (artik.) Perustoimeentulotuen Kela-siirto valmisteltiin kiireellä ja asiantuntijatieto jätettiin hyödyntämättä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <file:///C:/Users/mirak/Downloads/90049-Artikkelin%20teksti-159022-1-10-20200608.pdf> [viitattu 15.3.2021].
- Heikkilä, P. 2020. Taloudellisen toimijuuden ilmeneminen ja sen tukeminen sosiaalityön keinoin välitystiliasiakkuuden aikana. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119132/Heikkil%C3%A4Pia.pdf?sequence=2> [viitattu 2.3.2021].
- Holopainen, O. & Jäppinen, N. 2010. Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä. Metropolia. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21811/opinayte.holopainen.jappinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 2.3.2021].
- Jaskari, J. 2016. Välitystili: Hyvinvointia vai pakkopullaa? SeAMK. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/113892/Jaskari_Jaana.pdf?sequence=1 [viitattu 2.3.2021].
- Jennissen, T. & Lundy, C. s.a. Keeping Sight of Social Justice: 80 Years of Building CASW. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.casw-acts.ca/files/attachements/casw_history.pdf [viitattu 24.3.2021].
- Kettunen, I. 2019. Taloussosiaalityö tutkii suhdetta rahaan. Julkaisussa Talentia. 14–15. PunaMusta Oy.
- Kiviranta, S. 2019. Sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä välitystilipalvelun kehittämisestä. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityön Pro gradu- tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116839/KivirantaSari.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 16.3.2021].
- Kolu, A. 2019. Sosiaalityön teoreettisuuden ja käytännön yhteensovittaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://agon.fi/article/sosiaalityon-teoreettisuuden-ja-kaytannon-yhteensovittaminen/> [viitattu 25.3.2021].

Lajunen, S. 2019. Tieto sosiaalityössä- Sosiaalityön tieto, oppihistoria ja teoria -kurssin oppimispäiväkirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://blogs.helsinki.fi/warislentaa/files/2019/03/Oppimisp%C3%A4iv%C3%A4kirja-Salla-Lajunen.pdf> [viitattu 25.3.2021].

Manttonen, J. 2020. Verkossa välitystileille annettuja merkityksiä tutkimassa. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/121159/ManttonenJanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 11.3.2021].

Matthies, A-L. 2019. Kohti kestäväää taloutta: ekososiaalinen näkökulma taloussosiaalityöhön. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K (toim.) Avauksia taloussosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto, 33–40. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/66852/Matthies_978-951-39-7780-1-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 15.3.2021].

Markkanen, V. s.a. Puutteet perustaidoissa heijastuvat taloussosiaalityöhön. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kaikkienmalli.fi/blogi/puutteet-perustaidoissa-heijastuvat-taloussosiaalityossa/> [viitattu 15.3.2021].

Muurinen, H. & Lovio, I. 2016. Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana. Teoksessa Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. 136–160. Helsinki: Unigrafia.

Piispa, M. 2010. Välitystili asiakkaan elämänhallinnan tukena. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17427/Mirja%20Piispa%20Opinnaytetyo%202010.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 2.3.2021].

Pro sos -hanke. 2019a. Aikuissosiaalityö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/Aikuissosiaality%c3%b6esite.pdf> [viitattu 25.3.2021].

Pro sos -hanke. 2019b. Taloussosiaalityön materiaalipankki. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/Taloussosiaalityon_materiaalipankki_vihko_27_6_2019.pdf [viitattu 3.3.2021].

Saarinen, K. 2019. Välitystiliasiakkaiden selvitys Helsingissä. PowerPoint -esitys. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/8082/Valitystiliasiakkaiden_selvitys_Helsingissa_Kaisa_Saarinen_6.5.2019.pdf [viitattu 3.3.2021].

Saurama, E., Hällman, H., Nousiainen, K. & Seppälä, U. 2019. Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityöstä- Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sos-net.fi/loader.aspx?id=ca0840f2-fdf4-4bd2-910e-2298a3af21c4> [viitattu 25.3.2021].

Savolainen, L. & Siekkinen, O. 2012. Lasten infektiot- opas päivähoitoon. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. PDF- dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47399/Siekkinen_Outi_Savolainen_Liisi.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 1.3.2021].

Sherraden, M. 2015. Grand accomplishments in social work. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://aaswsw.org/wp-content/uploads/2015/12/WP2-with-cover.pdf> [viitattu 24.3.2021].

Sherraden, M., Birgenmaier, J., Rochelle, M. & Mc Clendon, G. 2015. Financial capability and asset building in social work education: The big piece missing? PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/233215186.pdf> [viitattu 24.3.2021].

Serraden, M. & Huang, J. 2019. Financial social work. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-923> [viitattu 25.3.2021].

STM. s.a. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/syrjailytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy> [viitattu 21.3.2021].

Taylor, M., Jenkins, S. & Sacker, A. 2011. Financial capability, income and psychological wellbeing. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/65970/1/667475834.pdf> [viitattu 23.3.2021].

THL. 2018. Syrjäytyminen ja sen riskitekijät. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjailytymisen/syrjailytymisen-ja-syrjailytymisen-riskitekijat [viitattu 21.3.2021].

Viitasalo, K. 2018. Taloussosiaalityön jäljellä- Toimeentulovaikkeudet ja aikuissosiaalityö. Keskipohjalainen sosiaalialan maakuntaseminaari. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.chydenius.fi/fi/sosiaalitieet/kuvat-ja-tiedostot/katri-viitasalon-maakuntaseminaarin-esitys.pdf> [viitattu 15.3.2021].

Liite 1. Power point -oppimateriaali sosionomikoulutukseen



Sisältö

- Välitystili- Mikä se on?
- Syitä välitystilin avaamiseen
- Välitystilin tarkoitus
- Tilin avaaminen
- Tiliasiakkuus
- Tilin lopetus
- Välitystilin toiminnan periaatteet
- Välitystili vai edunvalvonta
- Välitystilin käytön merkitys ja hyödyt
- Tilin haasteet, ongelmallisuus ja niihin vastaaminen
- Tilin käytön kokemuksia asiakasnäkökulmasta

Välitystili

- Keskeisimpänä sosiaalihuoltolain 29 nojalla myönnettävä tukipalvelu.
- Toistuvasti esim. toimeentuloa hakeva asiakas voi omalla suostumuksellaan antaa sosiaaliviranomaisille luvan periä sosiaalilain sosiaalitoimen välitystilille.
- Jos asiakkaalle itselleen maksettavat sosiaalietuudet vaarantavat hänen toimeentuloaan, voidaan tietyt tuet periä välitystilin asiakkaan suostumusta.
- Toiminnassa tulee kuitenkin huomioida asiakkaan itsemääräämisoikeus ja kuulluksi tuleminen.
- Toiminnalla sosiaalitoimisto pyrkii siihen, asiakkaan tulot riittävät välttämättömiin menoihin. Toimintaa toteutetaan yhteistyöryhmissä asiakkaan kanssa. Palvelu on aina vapaaehtoinen ja maksuton ja siitä tehdään asiakkaan kanssa palvelusuunnitelma.
- Etuudet maksetaan kunnan pankkitilille, josta ne kirjataan asiakkaiden yhteiselle tai asiakkaan omalle välitystilille. Tähtäiltä tulinhoitaja maksaa asiakkaan kanssa yhdessä sovitut maksut, jotta ne tulee maksetuiksi ajoissa. Tämä voi ehkäistä mm. asunottomuutta.
- Asiakkaan tuloista ja menoista pidetään ajantasaista kirjaa, tilitapahtumat tulee täsmätä kirjanpidon kanssa ja ne säilytetään ohjeiden mukaisesti.
- Vuosittaiseen yhteenvetoon merkitään tulot, menot ja varat. Ylimääräiset rahat tulee siirtää asiakkaan käyttöön yhdessä sovittujen yksilöllisen suunnitelman mukaan.
- Toiminnalla on aina myös sosiaalityön ulottuvuus, tavoite taloudenhallintaan, omatoimisuuteen ja yhteiskunnalliseen osallistamiseen.
- Toimintaa tulee tarkastella säännöllisesti ja holhoamista tulee välttää.

(Jaskari 2016, 16-18.)

Syitä välitystilin avaamiseen

- Talouden hallitsemattomuus johtaa usein myös elämän muihin haasteisiin kuten työttömyyteen, perhe-elämän haasteisiin tai päihde- ja mielenterveysongelmiin ja toisin päin. Nämä haasteet tuovat usein laaja-alaisempaa huono-osaisuutta ja syrjäytymistä niin läheisistä kuin yhteiskunnasta.
- Talouden hallitsemattomuus voi johtaa myös vaikeaan velkakertymään tai kierteeseen ja jopa asunottomuuteen.
- Myös erilaiset elämänhallinnan haasteet ja toimintakyvyn vajaudet, jotka voivat johtua mm. ikääntymisestä tai vammasta, voivat vaikeuttaa ihmisen kykyyn hoitaa talouttaan.

(Piispa 2010, 7.)

- Myös hyvin toimeentuleva voi ajautua hallitsemattomiin talousvaikeuksiin, huolettoman ja hallitsemattoman rahankäytön seurauksena.
- Riskiä taloudelliseen hallitsemattomuuteen voi lisätä mm. ennakoimattomat elämänhaasteet tai elämän muutokset mm. sairastuminen, työkyvyttömyys tai koulun vaihtuminen.
- Parisuhteen tai perheen hajoaminen ovat usein muiden haasteiden lisäksi syitä talouden romahtamiseen.

(Piispa 2010, 36-38.)

Syitä välitystilin avaamiseen

- Pienet tulot ja köyhyys voivat vaikeuttaa arjen talouden hallintaa toistuvasti.
- Myös rakenteelliset sosiaalityön ongelmat voivat aiheuttaa taloudellisia ongelmia, kun esim. etuudet jäävät hakematta niiden monimutkaisuuden vuoksi.
- Ihmisen hyvinvointi on monien tekijöiden summa. Välitystiliasiakas on yleisimmin sosiaalisen huononmuuden kierteessä, jossa tietyt asiat johtavat toisiin. Kun esim. työttömyys on johtanut päihteiden hallitsemattomaan käyttöön, saattaa siitä seurata maksamattomat vuokrat ja pahimmassa tapauksessa asunottomuus. Se taas voi tuoda epävarmuutta ja turvattomuutta, syrjäytymistä ja terveydentilan laskua. Se voi entisestään lisätä stressiä ja alkoholin käyttöä.

(Piispa 2010, 12.)

- Toisinaan ihmiset tarvitsevat elämän kriiseissä tukea valintojen ja voimavarojen etsimiseen ja tekemiseen sekä motivaation löytämiseen.

(Jaskari 2016, 13.)

Välitystilin tarkoitus

- Heikoimmassa asemassa olevien sosiaalitoimen asiakkaiden tukimuoto, jolla turvataan heidän selviäminen arjessa taloudellisesti.
- Kun asiakas ei itse kykene huolehtimaan taloudestaan, voidaan asiakkaan suostumuksella periä asiakkaan tuloja sosiaalilautakunnan tilille. Tällöin rahat riittävät välttämättömiin menoihin.
- Tällaisia tuloja ovat mm. työttömyysetuudet, eläkkeet, sairauspäivärahat ja asumisen tuet.
- Sosiaalitoimisto huolehtii asiakkaan menoista, jotta ne riittäisivät elämiseen.
- Perustuu vapaaehtoisuuteen ja tiiviiseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa.
- Tuen tulee olla suunnitelmallista ja määräaikaista ja tavoite on auttaa ja opettaa rahankäytön hallintaa ja integroitumista yhteiskuntaan.
- Tarkoitus on, että asiakas on aktiivinen toimija ja tulojensa ja menojensa saaja, mutta sosiaalihuolto osallistuu käytännön hoitamiseen.
- Käytetään tilanteissa, joissa edunvalvonnan kriteeristö ei täyty. Välitystili on myös nopeampi ja edullisempi kuin edunvalvonta.

(Kiviranta 2019, 14 16.)

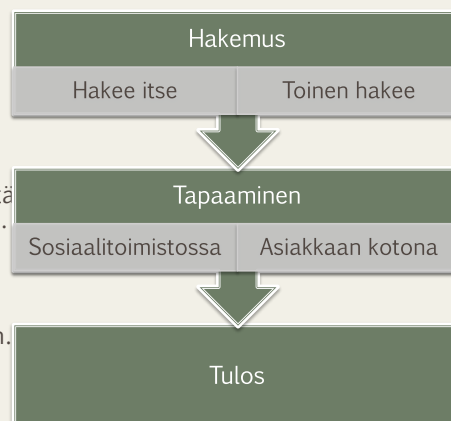
Välitystilin avaaminen

- Kun asiakas tai hänen perheensä on hakenut toistuvasti toimeentuloonsa tukea, vaikka tulot kattaisivat asiakkaan tai perheen menot, katsotaan, että asiakas on kykenemätön hoitamaan omaa talouttaan jähän voi saada välitystilin.
- (Sahala 2000.)
- Kun neuvonta ja opastus ei riitä, haetaan asiakkaalle välitystilä. Tämä on hyvä tehdä jo ennen kuin on uhka esim. luottotietojen tai kodin menetykseen.
- (Aspa s.a.)
- Välitystili voidaan perustaa asiakkaan itse hakemana sosiaalitoimistossa, mutta sosiaalityön ammattilainen voi tehdä myös käynnin asiakkaan kotiin esim. omaisen huolestuneen yhteydenoton pohjalta. Hakiessaan asiakas valtuuttaa työntekijän hoitamaan rahasiat puolestaan.

(Jaskari 2016, 9.)

Tiliasiakkuuden avaaminen

- Tiliä hakee aina painavin perustein sosiaaliviranomainen, joka voi vaihdella eri kunnissa.
- (Jaskari 2016, 10.)
- Tällöin sosiaalitoimiston ohjaaja huolehtii asiakkaan tulojen riittävydestä yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.
- (Sahala 2000.)
- Tili ja sinne perittävät etuudet vaativat aina asiakkaan kirjallisen suostumuksen.
- (Piispa 2010, 10.)



Tiliasiakkuus

- Välitystiliasiakkuus on käytännössä hyvin monenlaista arjen talouden apua.
- Se voi olla ainoastaan laskujen maksua, mutta myös keskustelua, neuvotteluja, neuvontaa, hankintoja, maksusitoumuksia, käyttövarojen maksamista ym.
- Asiakkuus voi olla tilapäistä tai jatkua vuosien ajan.
- Välitystilille voidaan johtaa asiakkaan kaikki tulot tai vain tietyt tulot. Jos asiakkaalla on omaisuutta, sitä välitystilin hoitaja ei hoida.
- Työntekijän tulee tarkastella jatkuvasti asiakkaan toimintakykyä ja muuttuvaa tilannetta ja tarpeen poistuessa lopettaa tili.
- Välitystili toiminnalla ei ole valtakunnallisia ohjeistuksia. Tämän vuoksi se voi vaihdella kunnan resurssien ja koon mukaan ja asiaa voi hoitaa sihteeri, etuus käsittelijä, ohjaaja tai sosiaalityöntekijä.
- Joissain kunnissa sitä tehdään tiimeissä, joissain kunnissa se saattaa olla yksin tehtävää.

(Jaskari 2016, 9-10.)

Tiliasiakkuus

- Tilille on tultava säännöllisiä tuloja. Välitystili on asiakkaalle maksutonta.
- (Piispa 2010, 8).
- Jos asiakkaalle on kertynyt rästejä, tehdään hänen kanssaan tarkka palvelusuunnitelma, miten asiassa edetään.
 - Ylimääräiset rahat voidaan siirtää asiakkaan kanssa sovitusti vaikka useassa erässä asiakkaan käyttötilille.

(Jaskari 2016, 17-18.)

Välitystilin lopetus



Välitystilin avaaminen on asiakkaalle vapaaehtoista. Hän voi missä tilanteessa tahansa lopettaa tiliasiakkuuden ja välitystilitoiminnan. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan ja työntekijän tulisi pitää yhteinen neuvottelu, jossa käydään läpi tilin avaamiseen johtaneet syyt. Tarkoituksena on varmistaa, että tilin lopettava asiakas ymmärtää tilin päättämisestä johtuvat seuraukset ja oman vastuun ja velvollisuuden raha-asioiden huolehtimisesta.

Tilanteessa käydään läpi myös asiakkaan senhetkinen taloudellinen tilanne. Kun säännölliset tulot lakkaavat, eikä asiakas ole tilinhoitajaan yhteydessä, tiliasiakkuus on vaarassa lakata. Välitystiliasiakas on velvollinen huolehtimaan etuuksien lakkaamisen ilmoittamisesta työntekijälle. Jos asiakas on kuitenkin jostain syystä kykenemätön hoitamaan asiaa, tilinhoitaja auttaa asiakasta. Jos katkos etuudessa on lyhytaikainen, voi työntekijä myöntää väliaikaisen toimeentulon ja periä sen myöhemmin takaisin vakituisen tuen tullessa asiakkaan tilille.

Toisinaan asiakkaan ja työntekijän yhteistyö ei syystä tai toisesta suju ja asiakas päättää ilman neuvotteluja lopettaa asiakkuuden. Päätöksen asiakkuuden lopettamisesta tekee aina sosiaalialan työntekijä.

(Piispa 2010, 8-9.)

Välitystilin toiminnan periaatteita

- Asiakkaaseen tulee luoda avoin, luottamuksellinen ja salliva suhde.
- Liian voimakasta ohjausta tulee välttää, mutta asiakkaalle täytyy kyetä kertomaan rehellisesti ja realistisesti tilanne.
- Työntekijän tulee pohtia valtaasemaa, sillä välitystilinhoitajana hän kuitenkin hallinnoi asiakkaan raha asioita.
- Tärkeää asiakastyöskentelyssä on ohjaus ja motivointi, joka pyrkii positiivisiin muutoksiin.
- Tähän työskentelyyn avaimina on hienotunteisuus, maltillisuus ja realismi.
- Tärkeää on laatia yhteiset päämäärät dialogisessa vuorovaikutuksessa ja sitoutua niihin.
- Tärkeää on myös huomioida asiakkaan laajalainen yksilöllisyys jokaisen asiakkaan ainutkertaisessa elämäntilanteessa.

(Jaskari 2016, 18-19.)

Rodrigo Prieto: What is Empowerment?

<https://thl.fi/fi/tutkimusja-kehittaminen/tutkimuksetja-hankkeet/osallistavansosiaaliturvan-kokeilu/ajankohtaista>

Välitystilin toiminnan periaatteita

- Toiminnassa täytyy huomioida, että asiakas tulee kuulluksi aidosti.
- Toiminnan lähtökohdaksi on asiakkaan aseman ja tilanteen parantaminen yhdessä pohtien. Tämä vaatii asiakkaan aktiivista osallisuutta prosessissa. Asiakkaan tulee voida määrittää tilannettaan ja tarpeitaan.
- Heikossa asemassa olevaa asiakasta tulee vahvistaa dialogisella kohtaamisella, jossa asiakas kuullaan oman elämänsä asiantuntijana. Työntekijä on kumppani, joka tukee asiakasta täysvaltaisuuteen heidän elämässään.
- Kansalaisuus koostuu laissa säädetystä asemasta, joka perustuu yksilöllisyyteen, vapauteen valita ja oikeuteen saada sosiaaliturvaa.
- Osallistava sosiaalityö on heikommassa asemassa olevien asiakkaiden vahvuuksien ja kykyjen löytämistä, sekä kokonaisvaltaisemman yhteiskunnallisen toimijuuden vahvistamista.
- Sosiaalitoimen asiakkaat kokevat usein tullessaan torjutuiksi ja heiltä usein puuttuu monien mm. työyhteisöjen voimaannuttava vaikutus ja osallisuus.
- Kaukainen toimiminen, ilman asiakkaan kuuntelua, johtaa usein vieraantumiseen ja aiheuttaa vastarintaa.

(Jaskari 2016, 2426.)

(Jaskari 2016, 64.)

Vuorovaikutteisuuden monet muodot

- Tärkeää on molemminpuolinen avoimuus ja täysi luottamus.
- Asiakkaat ovat tilanteissa, joissa he tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa raha -asioissa, mutta myös tarvittaessa muissa asioissa esim. kela.
- Työntekijä koetaan myös tärkeänä tukena myös muissakin elämän haastavissa tilanteissa.

(Jaskari 2016, 54-55.)

- Tärkeää on kuunnella ja kuulla asiakasta aidosti.
- Asiakasta hyödyttää, kun työtä tehdään moniammatillisesti ja toisinaan myös omaisia kuunnellen.

(Jaskari 2016, 62-64.)

Pelitarina sosiaalityön välineenä:

http://www.socca.fi/kehittaminen/aikuisosiaalityo/pelillisyyden_ ja_ leikillisyyden_toimintatapoja/pelitarina_sosiaalityon_valineena

Välitystili vai edunvalvonta

- Molemmat perustuvat yhteistyöhön ja neuvotteluun asiakkaan kanssa.
- Edunvalvontaa haetaan maistraatista lääkinnällisin perustein lääkärintodistuksen kanssa. Siinä kuullaan myös terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaisia sekä läheisiä. Se voidaan myöntää myös toisen kuin asiakkaan hakemana, tällöin se myönnetään ainoastaan käräjäoikeudesta.
- Myös edunvalvonta toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa muiden viranomastahojen kanssa.
- Asiakas on edunvalvonassa toimintakelpoinen, ellei hän toimi omaa etuaan vastaan. Vain käräjäoikeus voi rajoittaa toimikelpoisuutta.
- Edunvalvoja voi myös hoitaa asiakkaan omaisuutta ja yksittäisiä asioita mm. omaisuuden myyntiä. Edunvalvonnan tarpeellisuutta tarkastellaan neljän vuoden välein ja tarpeen laktessa, käräjäoikeus voi lakkauttaa edunvalvonnan.

(Jaskari 2016, 1920)

- Edunvalvonnessa asiakkaalla on omaisuutta, jota edunvalvoja valvoo.
- Edunvalvonnasta syntyy aina kuluja, kun maistraatin ja käräjäoikeuden lausunnot maksavat.

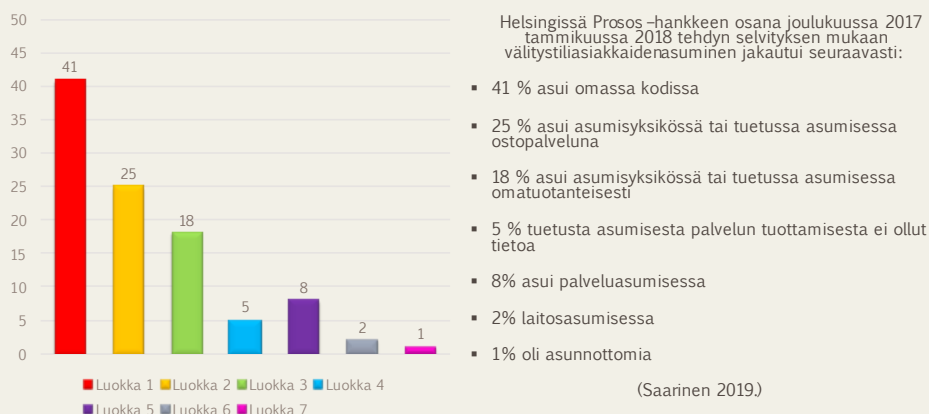
(Piispa 2010, 910)

Välitystili vai edunvalvonta

- Välitystiliä haetaan sosiaalitoimistosta vapaaehtoisesti, allekirjoittamalla valtakirja.
- Sosiaalitoimi huolehtii asiakkaan rahaasioista yksilöllisesti kuten etuuskien hakemisesta, laskujen maksusta ja organisaatio ja viranomaisyhteistyöstä.
- Välitystilin hoitaja ei hoida asiakkaan omaisuutta, vaan sitä hoitaa joko asiakas itse tai hänelle haettu edunvalvoja.
- Välitystilin asiakkaalla ei ole yleensä varallisuutta tai omaisuutta ja yleisesti ottaen asiakas on etuuskien varassa ja ilman työtä.
- Sosiaaliamiesten selvitysten mukaan, välitystilityö on hyvä käytäntö toistuvissa taloudellisissa ongelmissa oleville asiakkaille, sillä edunvalvontaa tulee heidän mielestään pitää viimesijaisena keinona, kun muut ensisijaiset keinot eivät tuota tulosta.

(Jaskari 2016, 1921.)

Välitystilin tulokset asumisessa

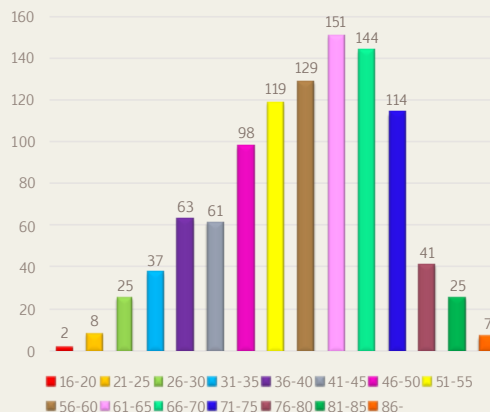


Välitystilin tulokset ikäjakaumassa

Sam an hankkeen tulokset ikäjakaumassa, yhteensä 1024 välitystiliiä

| | |
|---------|-----|
| 16-20 v | 2 |
| 21-25v | 8 |
| 26-30v | 25 |
| 31-35v | 37 |
| 36-40v | 63 |
| 41-45v | 61 |
| 46-50v | 98 |
| 51-55v | 119 |
| 56-60v | 129 |
| 61-65v | 151 |
| 66-70v | 144 |
| 71-75v | 114 |
| 76-80v | 41 |
| 81-85v | 25 |
| 86- | 7 |

(Saarinen 2019.)



Välitystilin käytön merkitys ja hyödyt

Ihmisen hyvinvointi koostuu monista osa -tekijöistä. Ne voidaan jakaa kolmeen ulottuvuuteen: elintaso, itsensä toteuttaminen ja ystävyysuhteet.

(Jaskari 2019, 31).

Ihmiselle on tärkeää, että hän kykenee selviytymään omassa elämässä ja kun selviytyminen arjessa muuttuu, minäkuva muokkautuu. Tällöin on tärkeää, että ihmisellä on saatavilla apua arjesta selviytymiseen. Elämänhallinnan voidaan katsoa jakautuvan sisäiseen ja ulkoiseen. Nämä voivat tukea tai vahingoittaa toisiaan. Koska ihmisen hyvinvointi koostuu niin monista tekijöistä, tulee sosiaalityön kyetä tarkastelemaan asiakasta laaja -alaisemmin.

Asiakkaan kohtaaminen yksilöllisesti, hänen tilanteensa ymmärtäminen ja hyväksyminen ja avoin ja luottamuksellinen suhde ovat avaimia onnistumiseen sosiaalityössä. Välitystili yksinään on harvoin keino, jolla asiakas tulee autetuksi. On tärkeää muistaa, että monialaisia elämän haasteta tulee tutkia ja etsiä niihin ratkaisuja moniammatillisesti.

(Jaskari 2016, 32- 40.)



Välitystilin käytön merkitys ja hyödyt

- Kun asiakas saa välitystilin, hänen taloutensa tasa -painottuu, joka johtaa monilla elämän osa -alueilla tasapainoon ja hyvinvointiin.
- Toisille se turvaa mm. asumisen, toisilla se ehkäisee taloudelliselta hyväksikäytöltä.
- Elämänlaatu ja moninaisuus voivat parantua, kun rahaa riittää erilaisiin asioihin kuten harrastuksiin vaatteisiin ja hygieniakuluihin.
- Tärkeää on myös apu esim. toimeentulon tai asumistuen tarkastelussa ja hakemisessa, jonka vuoksi talous saattaa kohentua.
- Kun asiakkaalla on välitystili, rahan käyttö on tasaisempaa ja se riittää koko kuukaudeksi.
- Asiakkaan turvallisuuden tunne voimistuu, kun hän tietää, että esim. asumiseen ja lääkkeisiin riittää rahaa välitystilin ansiosta.
- Terveys myös edistyy, kun rahaa riittää terveyskeskumaksuihin tai hammaslääkäri käynteihin.
- Ihmiselle on tärkeää vaikeassakin elämäntilanteessa avun vapaaehtoisuus, kontrollottomuus, kuulluksi tuleminen ja omiin asioihin vaikuttaminen.

(Jaskari 2016, 50 -54.)

Välitystilin käytön merkitys ja hyödyt

- Asiakkaan yhteiskunnallinen osallisuus lisääntyy joissain tapauksissa.
- Asiakas voi ylläpitää kontaktejaan esim. sukulaisiinsa paremmin välitystilityön ansiosta, sillä heille jää rahaa matkustamiseen ja vierailuihin.

(Jaskari 2016, 6465.)

Tilin haasteet, ongelmallisuus ja kehitysideoita

- Asiakkaaksi tuleminen vasta siinä vaiheessa, kun taloudellinen tilanne on kriisissä.
- Asiakkaiden tiedot välitystilistä ovat suhteellisen vähäisiä tai välitystilintyöstä on väärä käsitys. Sen luullaan olevan holhoavaa.
- Työntekijät joutuvat tasapainottelemaan kontrollin ja asiakkaan itsemääräämisen kanssa. Toisinaan he joutuvat jatkuvaan neuvotteluun ja ohjaamiseen asiakkaan taloudessa, kun asiakas haluaisi käyttää enemmän rahoja, kuin hänellä on varaa.
- Työntekijän tulisi huolehtia, että taloudellista hyväksikäyttöä ei tapahdu. Käytännössä tämä on vaikeaa, sillä työntekijän on vaikeaa arvioida, mitä ostoksia asiakas ostaa itselleen ja mitä mahdollisesti hyväksikäytettyinä muille.
- Toisinaan luottamuksen rakentaminen on haasteellista ja asiakkaat ihmettelevät rahan riittämättömyyttä.
- Toisinaan työntekijä saattaa olla ainoa kontakti, mitä asiakkaalla on. Tällöin työntekijä saattaa joutua olemaan aktiivinen kuuntelija laajassa elämän kirjossa, toiset asiakkaat eivät ota kontaktia lainkaan.
- Työhön tulee sisällyttää entistä enemmän asiakkaan konkreettista rahankäytön ja talouden hallintaa ja muita asioiden hoitoa.

(Jaskari 2016, 55-65.)

Tilin haasteellisuus, ongelmallisuus ja kehitysideoita

- Välitystili asiakkuuden ei ole osoitettu olevan työllisyyttä tai koulutusta lisäävää vaikutusta.
- Asiakkaiden tilanteeseen tulisi kyetä paneutumaan paremmin.
- Asiakkaita tulisi kyetä tapaamaan säännöllisemmin ja heidän tilannettaan tarkasteltava kokonaisvaltaisemmin.
- Yhteistyötä mm. sosiaalityöntekijöiden kanssa tulisi lisätä.
- Asiakkaan tulisi olla yhä vahvemmassa roolissa tavoitteiden asettamisessa yhdessä työntekijän kanssa. Tavoitteita tulisi tarkastella säännöllisesti määräajoin.
- Työntekijät kannattaisivat kotikäyntiä, jolloin he voisivat kiinnittää huomiota ja auttaa asiakasta vieläkin paremmin elämässä eteenpäin.
- Työntekijät kokevat, että käytettävissä oleva rajallinen työaika rajoittaa työn tekemistä.
- Yhteistyö muiden välitystilityöntekijöiden kanssa koettiin hyväksi, jotta ajatukset ja toimintatavat vaihtuisivat.

(Jaskari 2016, 65-72.)

Tilin haasteellisuus, ongelmallisuus ja kehitysideoita

- Yksin välitystilityö ei auta asiakasta, jos hänellä on esim. päihdeongelma. Asiakkaan tulisi olla motivoitunut hakemaan apua siihen, jotta välitystilityö voi tuottaa toivottua lopputulosta.

(Jaskari 2016, 74).

- Välitystilistä ei ole virallisia ohjeistuksia, vaan työtä tehdään eri tavoilla. Tällöin työtä tehdään soveltaen ja laatuun ei arvioida.
- Työnjakoa, vastuita ja yhteisiä pelisääntöjä kaivataan työn tekemiseen.
- Alkukartoitus tulisi tehdä kaikille asiakkaille.
- Työntekijän tulisi saada koulutusta ja perehdytystä välitystilityöhön.
- Varojen välityksen perusteita on selkiytettävä.
- Suoramaksua tulee tarkastella entistä enemmän.
- Työntekijöillä tulisi olla yhteisneuvotteluja terveystoimen ja edunvalvonnan kanssa. Asiakkuuksia tulee näiden välillä siirtää hallitusti.
- Toimintaympäristö on muuttunut ja välitystilien hoitaminen on kallista. Uusia vaihtoehtoja välitystilityöhön tulee myös keksiä.

(Saarinen 2019, 3-11.)

Tilin käytön kokemuksia asiakasnäkökulmasta

- Vapaaehtoisuus tuo vapauden valita välitystilityön ja antaa mahdollisuuden taloudellisesta toimijuudesta.
- Välitystilin on todettu lisäävän asiakkaan omaa aloitteellisuutta, valintoja ja päätöksiä.
- Aina asiakkailla ei kuitenkaan ole realistista kuvaa omista kyvyistään tai tilanteestaan.
- Vaikka esim. velkaantumisen olisi pystytty katkaisemaan, eivät kaikki asiakkaat ole kokeneet taloudellisen tilanteen paranemista.
- Välitystili asiakkaalla täytyy olla säännölliset tulot. Näin ollen välitystiliasiakkuuteen ei voi tulla pelkästään perustoimeentulotuella. Asiakkaat eivät siis ole heitä, jotka elävät absoluuttisessa köyhyydessä.
- Koska suomalaisessa palvelujärjestelmässä jokaiselle taataan perustoimeentulo, näyttäisi siltä, että omilla valinnoilla ja toimilla on näytävä rooli ihmisen velkaantumisessa.
- Asiakkailla on siis kykyjä toimia taloudellisesti, mutta erilaiset syyt johtavat taloudelliseen ongelmaan tai haasteeseen.

(Heikkilä 2020, 37 -45.)

Tilin käytön kokemuksia asiakasnäkökulmasta

- Toisinaan myös välitystilipalvelu voi passivoittaa ihmisiä ja omaa toimijuuttaan, kun työntekijä hoitaa taloudellisia asioita. Tähän voi johtaa mm. usein vaihtuvat työntekijät, epäsäännölliset tapaamiset tai tiedottamisen puute.
- Asiakassuunnitelma jää usein vieraaksi ja tuntemattomaksi asiakkaalle. Suunnitelmallisuutta ja tavoitteellisuutta tulee lisätä välitystilityössä.

(Heikkilä 2020, 4656.)

- Alkutilanteet voivat olla hyvin erilaisia, joten välitystilityössä on hyvä muistaa, miten tärkeää on tutustua jokaiseen tapaukseen ja asiakkaaseen yksilöllisesti.
- Myös tavoitteet ovat hyvin erilaisia eri asiakkaille.
- Pääsääntöisesti asiakkaat kokevat välitystilipalvelun positiiviseksi käytettyään sitä. Alun väärät mielikuvat ja maine, pelko ja sosiaalipalvelujen kokeminen nöyryyttäväksi saattavat mietittyä ja estää palveluun hakeutumisen.
- Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat voimaantumista sen eri muodoissa mm. varmuus, että laskut tulevat maksetuiksi, apua hakemisiin ja asioiden hoitoon, hyvä kohtaaminen, kuulluksi tuleminen, ymmärrys ja luottamus. Liian usein se jää vain asiakkaan talouden hoidoksi, josta puuttuu tavoitteellinen asiakkaan vastuuttaminen itsenäiseen toimintaan.
- Asiakkuuden koettiin myös parantavan psyykkistä hyvinvointia.

(Holappa & Jäppinen 2010, 224.)

Tilin käytön kokemuksia asiakasnäkökulmasta

- Asiakaskohtaamiset on koettu positiivisiksi laajaalaisesti, mutta tuen saamisessa ja tarpeissa oli eroja. Kaikki eivät kokeneet saaneensa tarpeeksi tukea mm. tietoa ja tapaamisia.
- Työntekijän aktiivisuus tarjota ja kertoa välitystilistä asiakkaalle on jälkikäteen koettu hyväksi, vaikka se alussa on tuntunut jopa ikävältä tai painostavalta.
- Luottamus työntekijään koettiin korkeaksi. Asiakkaan kokemus työntekijän luottamisesta häneen oli epävarmempaa. Tässä avoimuus ja mahdollisuus puhua asioista koettiin tärkeänä.
- Laaja-alaisesta neuvonnasta oltiin hyvin eri mieltä. Toiset kokivat esim. neuvot päihteiden käytöstä huonona asiana toiset kokivat hyötyvänsä neuvoista.

(Holopainen & Jäppinen 2010, 2633.)

Linkkejä

<https://www.suomi.fi/palvelut/valitystilietela-savon-sosiaali-ja-terveyspalvelujen-kuntavhtyma/bd6f6a9de13f-4c81-9c8c-b7769d51b869>

<https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2000/asiakkaiden-omien-rahavarojen-kasittelu-sosiaali-ja-terveystoimessa>

<https://www.siunsote.fi/valitystilipalvelu>

<https://www.eduskunta.fi/FI/Vaski/sivut/trip.aspx?tritype=Valtiopai vaAsiakirjat&docid=kk+1194/2013>

<https://vasso.fi/wp-content/uploads/2019/08/SAM-selvitys-2018.pdf>



Lähteet

- Aspa, s.a. Eduvalvonta, välitystilii ja Kelan tuet. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.velkaveks.fi/wp-content/uploads/2020/11/edunvalvonta_valitystilii-ja-kelan-tuet.pdf. [viitattu 24.2.2021].
- Heikkilä, P. 2020. Taloudellisen toimijuuden ilm eneminen ja sen tukeminen sosiaalityön keinoin välitytysasiakkuuden aikana. Tam pereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/119132/Heikkil%C3%A4Pia.pdf?sequence=2>. [viitattu 6.3.2021].
- Holopainen, O & Jäppinen, N. 2010. Asiakkaiden kokemuksia välitystilistä. Metropolia ammatti korkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20811/opinayte-holopainen-jappinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [viitattu 1.3.2021].
- Jaskari, J. 2016. Välitystilii - Hyvinvointia vai pakkopullaa? SeAMK. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/113892/Jaskari_Jaana.pdf?sequence=1. [viitattu 24.2.2021].
- Kiviranta, S. 2019. Sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä välitystilipalvelun kehittämisestä. Tam pereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Pro gradu - tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116838/KivirantaSani.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. [viitattu 22.2.2021].
- Piispa, M. Välitystilii asiakkaan eläm änhallinnan tukena. Kym enlaakson ammatti korkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17427/Mirja%20Piispa%20Opinnaytetyo%202010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [viitattu 24.2.2021].
- Saarinan, K. 2019. Välitytysasiakkaiden selvitys Helsingissä. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/8082/Valitystiliasiakkaiden_selvitys_Helsingissa_Kaisa_Saarinan_6.5.2019.pdf. [viitattu 22.2.2021].
- Sahala, H. 2000. Asiakkaiden omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2000/asiakkaiden-omienrahavarojen-kasittelu-sosiaali-ja-terveystoimessa>. [viitattu 22.2.2021].
- Sallinen, J. 2019. Teos. Zechner, M & Karjalainen, S & Viitasalo, K. Avauksia taloussosiaalityöstä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://yx.yyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978_-951_-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y. [viitattu 24.2.2021].

Lähteet

- Linkki dia 12. THL 2020. Ajankohtaista. Artikkele: Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun päätöseminaari esillä kuntien kehittämät mallit. WWWdokumentti. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimusja-kehittaminen/tutkimuksetja-hankkeet/osallistavansosiaaliturvan-kokeilu/ajankohtaista> [viitattu 22.2.2021].
- Linkki dia 14. Socca. s.a. Pelitarina sosiaalityön välineenä. WWWdokumentti. Saatavissa: http://www.socca.fi/kehittaminen/aikuissosiaalityo/pelillisyyden_ ja_ leikillisyyden_ toimintatapoja/pelitarina_sosiaalityon_valineena [viitattu 1.3.2021].