



**”PÄÄSEE OIKEASTI SELVITTÄMÄÄN TI-
LANTEEN JA OIKEASTI JOKU NÄKEE
MEITÄ JA ME NÄHDÄÄN SE”**

Asiakkaan kokemuksia Toimeentulotuen
yksikön sosiaaliohjauksesta

Hiltunen Marjatta

Jalonen Sofia

Ojala Yulia

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjaus ja sosiaalityö

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjaus ja sosiaalityö

HILTUNEN, MARJATTA, JALONEN, SOFIA & OJALA, YULIA

”Pääsee oikeasti selvittämään tilanteen ja oikeasti joku näkee meitä ja me nähdään se”
Asiakkaan kokemuksia Toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjauksesta

Opinnäytetyö 45 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Joulukuu 2013

Toimeentulotuki on yksi tärkeä osa sosiaalityötä. Tällä hetkellä perustoimeentulotukipäätökset tekevät pääosin etuuskäsittelijät, eivät sosiaalityöntekijät tai sosiaaliohjaajat, ja käsittely on kirjallista. Kirjallisen käsittelyn osuutta halutaan myös tulevaisuudessa lisätä. Taloudellinen tuki on tärkeä asia asiakkaalle, ja toimeentulotuki voi olla ensisijainen syy käydä sosiaalitoimistolla. Pelkästään kirjallisessa etuuskäsittelyssä, jossa keskitytään vain taloudelliseen puoleen, asiakkaalta saattaa kuitenkin jäädä puuttumaan juuri se sosiaalipalvelujen tuki, jota hän todella tarvitsisi. Kaavake, jolla toimeentulotukea haetaan, ei tuo ilmi muita mahdollisia ongelmia, joita asiakkaalla voi taloudellisten ongelmien lisäksi olla.

Opinnäytetyössä haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia Tampereen toimeentulotuen yksikössä aloitetusta sosiaaliohjauksesta. Työn tarkoituksena oli saada selville nimenomaan asiakkaan oma kokemus osallisuudesta ja siitä, kuinka palveluohjaus tukee asiakkaan osallisuuden edistämistä ja asiakkaan omatoimisuutta. Opinnäytetyötä varten haastateltiin kuutta Tampereen toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjauksen asiakasta sekä havainnoitiin ohjaamistapaamisten kulkua. Haastattelumenetelmänä oli puolistrukturoitu teemahaastattelu, joka sisälsi avoimia kysymyksiä. Haastattelut toteutettiin toukokuun ja kesäkuun 2013 aikana. Haastattelut tehtiin sosiaaliohjaajan tapaamisen päätteeksi. Haastattelujen tueksi opinnäytetyön tekijät havainnoivat ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutusta, toimintaa ja yhteistyötä ohjaustapaamisen aikana.

Nykyinen toimeentulotukijärjestelmä tekee asiakkaat näkymättömäksi. Pitkä toimeentulotuen asiakkuus, työttömyys ja köyhyys heikentävät osallisuuden mahdollisuuksia. Kaikkia tutkimukseen osallistuneita asiakkaita yhdisti se, että kirjallinen asiointi oli ollut heille hankalaa ja he olivat usein joutuneet vastailemaan lisäselvityspyyntöihin. Monet kokivat, että heitä jopa pompotellaan. Asiakkaiden kokemukset ohjaukseen pääsemisestä olivat poikkeuksetta positiiviset: asiakkaat kokivat omien sanojensa mukaan helpotusta siitä, että pääsivät vihdoinkin asioimaan viranomaisen kanssa kasvotusten. Kokonaiskuva ohjaaja-asiakasvuorovaikutussuhteesta oli havaintojen ja haastattelujen pohjalta myönteinen. Kaikki haastatellut asiakkaat olivat sitä mieltä, että ohjauksesta todella oli apua, ja he kokivat lohduttavana sen, että pääsivät kasvokkain keskustelemaan ihmisen kanssa, joka todella auttaa ja kuuntelee.

Asiasanat: osallisuus, palveluohjaus, toimeentulotuki, sosiaalityö, sosiaaliohjaus, syrjäytyminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Case Management and Social Work

HILTUNEN, MARJATTA, JALONEN, SOFIA & OJALA, YULIA

“There is Really a Possibility to Solve the Situation And Someone Actually Sees us And We'll See Her”

A Client's Experiences of Social Counseling in Tampere Income Support Unit

Bachelor's thesis 45 pages, appendices 4 pages
December 2013

Income support is an important part of the social work. At present the basic income support applications are handled by benefit assessors not by social workers or social counselors and they are mostly handled in written form. Usually there is no personal appointment. Many of the clients have difficulties in dealing with written applications and they often have some other problems than financial problems in their lives. Because of the written handling those other problems stay without attention.

The purpose of this Bachelor's thesis was to find out about the clients' experiences of social counseling in Tampere Income support unit. Another purpose was to find out the clients' own experience of their participation and experience of the social counseling if the meetings with the social counselor helped to deal with income support applications and the other problems. Six social counseling clients of the Tampere Income support unit were interviewed.

The clients are invisible in the current system. Long income support customership, unemployment and poverty impair their participation. All of the interviewees had problems with writing the income support application. Many of the interviewees experienced that they were left alone with their problems. The experiences of the meeting with the social counselors were invariably positive, all of the interviewees thought that they were helped with their problems. They really appreciated the contact with a real people who listened them and were truly interested in clients' lives.

Key words: participation, case management, social counselor, income support, social work, social exclusion

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA	7
3	SOSIAALITYÖ, TOIMEENTULOTUKI JA SYRJÄYTYMINEN	11
	3.1 Syrjäytyminen – toimeentulokiasiakkaan uhka	11
	3.2 Osallisuus – asiakkaan oikeus.....	12
	3.3 Palveluohjaus – sosiaalityön työväline	14
4	TOIMEENTULOTUKI JA SOSIAALIOHJAUS TAMPEREELLA	17
	4.1 Tampereen toimeentulokijärjestelmä.....	19
	4.2 Sosiaaliohjaus Tampereen Toimeentulotuen yksikössä	21
5	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	23
	5.1 Tutkimustehtävät ja tutkimuskysymykset	23
	5.2 Aineistonhankintamenetelmät	23
	5.3 Tutkimuksen toteus ja tiedon keruu.....	26
	5.4 Aineiston analyysi.....	28
6	TUTKIMUSTULOKSET	29
	6.1 Palveluohjauksen tarve ja asiakkaan aikaisemmat kokemukset	29
	6.2 Kokemukset palveluohjauksesta.....	30
	6.3 Yhteistyö sosiaaliohjaan kanssa.....	31
	6.4 Palveluohjauksen merkitys	32
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	35
	7.1 Johtopäätökset.....	35
	7.2 Pohdinta	37
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	42
	Liite 1. Haastattelulupa.....	42
	Liite 2. Haastattelurunko	43
	Liite 3. Havainnointilomake	44

1 JOHDANTO

Suomalaisten hyvinvointi ja terveys ovat viimeisten vuosikymmenien aikana parantuneet. Siitä huolimatta erot eri sosiaaliluokkien välillä ovat kasvaneet lähes kaikilla hyvinvoinnin ja terveyden ulottuvuuksilla. Toimeentulotuen asiakkaiden ja muun väestön välillä on selkeä ero, kun tarkastellaan elinoloja ja hyvinvointia.

Toimeentulotuen saajien tuloköyhyys on kasvanut huomattavasti 1990-luvun puolivälistä lähtien. Tuensaajien tulot ovat myös aikaisempaa pienemmät verrattuna väestön keskituloihin ja köyhyysrajaan. Mahdollisuudet osallistua yhteiskunnassa yleisesti vallitsevaan elämäntapaan ovat tuensaajilla nykyään aikaisempaa rajoittuneemmat.

Toimentulotukiasiakkailta on tavallista suurempi riski syrjäytyä. Huono-osaisuus seuraa samoja ihmisiä läpi elämän. Esimerkiksi aikaisempi toimeentulotuen saaminen lisää huomattavasti todennäköisyyttä saada toimeentulotukea myös myöhemmin elämässä. Köyhyys ja huono-osaisuus nähdään kokonaisvaltaisena elämänlaatua heikentävänä ongelmana. Tulojen vähäisyys ja inhimillisten toimintamahdollisuuksien puute tai rajoittuminen on kuitenkin yhteydessä toisiinsa. Toimintamahdollisuuksien puuttuminen tai vajaa toteutuminen aiheuttaa inhimillistä puutetta ja kärsimystä. Merkittävä osa toimeentulotuen asiakkaista on työelämän ulkopuolella. Tämän lisäksi he osallistuvat muuta väestöä harvemmin harrastustoimintaan. Toimeentulotuen asiakkaat kärsivät muuta väestöä huomattavasti useammin ongelmista, jotka ilmenevät monilla eri tavoilla.

Hyvinvoinnin puutteet kasautuvat yhteiskunnan viimesijaisen tuen saajiin. Kuudesta hyvinvointi-indikaattorista (toimeentulo, terveys, asuminen, elämänlaatu, yksinäisyys ja stressi) koostuva puuteindeksi osoitti, että lähes puolella toimeentulotuen asiakkaista oli puutetta vähintään kolmella hyvinvoinnin osa-alueella. Merkittäväällä osalla toimeentulotuen asiakkaista ei ole kyse ainoastaan pienituloisuudesta vaan moniulotteisemmasta huono-osaisuudesta, jolloin heidän voidaan olettaa olevan muunkinlaisen kuin taloudellisen tuen tarpeessa (THL raportti 9/2013, 216).

Toimeentulotuki on osa sosiaalityötä, vaikka perustoimeentulotukipäätökset tekevät pääosin etuuskäsittelijät. Taloudellinen tuki on tärkeää asiaa asiakkaalle ja toimeentulotuki voi olla päällimmäinen syy käydä sosiaalitoimistolla. Työ, toimeentulo, asuinolot ovat

hyvinvoinnin pohja, mutta hyvät materiaaliset elinolot eivät välttämättä käänny hyvinvoinniksi, mikäli yksilöllä on esimerkiksi terveydellisiä ongelmia tai ongelmia perhesuhteissa.

Suuri osa toimeentulotuen asiakkaista asioi vain kirjallisessa etuuskäsittelyssä, ja kunnissa on pyrkimys siirtää yhä useampi asiakas kirjalliseen käsittelyyn. Noin puolet toimeentulotukityön ja aikuissosiaalityön henkilöstöresursseista muodostuu jo etuuskäsittelijöistä. Toimeentulotuen valmistelua ja päätöksentekoa niin laskennallisen kuin täydentävänkin toimeentulotuen osalta ollaan siirtämässä enenevästi etuuskäsittelijöiden vastuulle.

Sosiaalisen osallisuuden näkökulmasta toimeentulotukityön painottuminen etuuskäsittelyyn näyttää pulmalliselta. Etuuskäsittelijöillä ei ole samanlaista mahdollisuutta käyttää harkintaa toimeentulotuen myöntämisessä kuin sosiaalityöntekijöillä. Näin ollen sosiaalisen osallisuuden edistämisen työkalut eivät ole samalla tavoin käytettävissä. Terveys- ja hyvinvointiministeriön tuoreen tutkimuksen mukaan eri kuntien toimeentulotuki- ja aikuissosiaalityön työntekijät kokivat etuuskäsittelyn syrjäyttävän liian monia asiakkaita suunnitelmallisesta sosiaalityöstä. Kirjallisessa etuuskäsittelyssä asioivat asiakkaat jäävätkin helposti syrjään sosiaalista osallisuutta edistävästä työskentelystä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. (THL raportti 9/ 2013, 220)

Sipilän (1989) ja Toikon (2005) mukaan viimesijaisessa avussa ei ole kyse pelkästä taloudellisesta avustamisesta, vaan apuun on liittynyt pyrkimys vahvistaa omaehtoista toimeentuloa sosiaalityön menetelmin. Sosiaalityön keskeinen sisältö on alkuajoista lähtien liittynyt köyhien ihmisten kanssa tehtävään työhön, jossa tavoitteena oli alkuvaiheessa köyhien kasvattaminen ja myöhemmin omaehtoisen selviytymisen vahvistaminen (Kuivalainen, 2013, 16)

Se missä määrin toimeentulotuki liittyy edelleen sosiaalityöhön ja missä määrin tuen asiakkaat ovat nykyään muunlaisen avun tarpeessa, on epäselvää. Kahdenkymmenen viime vuoden aikana toimeentulotuen käsittelyä on siirretty sosiaalityöntekijöiltä etuuskäsittelijöille, ja perinteinen sosiaalityön ja toimeentulotuen tiukka kytkös on heikentynyt. Samanaikaisesti myös toimeentulotuen asiakaskunta on muuttunut monella tapaa. (Kuivalainen, 2013, 16)

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Tampereen kaupungin sosiaalitoimessa tehtiin mittava organisaatiomuutos vuonna 2010, jolloin kaikki kaupungin aikuissosiaalityöntekijät ja etuuskäsittelijät keskitettiin samaan paikkaan Hatanpään kaupunginosaan niin kutsuttuun Sarviksen kiinteistöihin. Samassa yhteydessä toimeentulotuen käsittely siirrettiin miltei kokonaan kirjalliseen käsittelyyn toimeentulotuen yksikköön, jossa ei ollut asiakasvastaanottoa eikä neuvontapistettä. Yksikössä asioitiin pelkästään kirjallisesti ja puhelinajoilla.

Työttömyys on keskeinen toimeentulotuen tarpeen taustatekijä. Korkea työttömyysaste vaikuttaa osaltaan sosiaalityön asiakkaiden määrään ja pitkittyneisiin asiakkuuksiin. Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta kysymys ei ole kuitenkaan vain työllistymisen edistämisestä vaan laajemmin kansalaisten osallisuudesta ja hyvinvoinnin edistämisestä. (Väli-Suomen alueen kasteohjelman kehittämissuunnitelma 2011.)

Vuonna 2011 Toimeentulotuen yksikössä käsiteltiin noin 60 000 hakemusta. Kaikki yksiköt mukaan laskettuna toimeentulotukea myönnettiin Tampereella vuoden 2011 aikana yhteensä 32 967 595 euroa. Samana vuonna Toimeentulotuen yksikössä käsiteltiin noin 90 % Tampereen toimeentulotuesta.

Tampereen seutukunnan sosiaaliasiamiehen yhteydenotoista 68 prosenttia liittyi toimeentulotukeen vuonna 2011. Suuntausta voidaan pitää varsin hälyttävänä. Etenkään Tampereen kaupungin toimeentulotukijärjestelmää ei voida sosiaaliasiamiehen mukaan pitää asiakaslähtöisenä. Yleistä toimeentulotuen neuvontaa koskevat kysymykset ovat merkittävästi lisääntyneet sosiaaliasiamiehillä sen jälkeen, kun Tampereella on alettu noudattaa kirjallista toimeentulotuen käsittelyä. (Sosiaaliasiamiehen selvitys 2012)

Kesällä 2012 SOS – hanke (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin) Kaste – ohjelman alainen kehittämishanke toteutti asiakastyytyväisyyskyselyn Tampereen Toimeentulotuen yksikössä. Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan suurin osa Toimeentulotuen yksikön asiakkaista on täysin tai jokseenkin tyytyväisiä siihen, että toimeentulotukea saa hakea kirjallisesti. Moni myös kaipasi mahdollisuutta hakea toimeentulotukea sähköisesti. Kyselyssä todettiin, että suurin osa asiakkaista siis ymmärtää toimeentulotukipäätöksensä ja osaa toimia nykyisen järjestelmän parissa ja suurin osa asiakkaista kokee saavansa toimeentulotuen yksiköstä hyvää ja toimivaa palvelua. Kuitenkin monella asi-

akkaalla on vaikeuksia toimia nykyisen järjestelmän piirissä. Moni asiakas kaipaisi henkilökohtaista palvelua ja haluaisi mahdollisuuden tavata työntekijää kasvotusten. Huolestuttavaa on myös se, että 25,7 % vastaajista ilmoitti hakeneensa toimeentulotukea yhtäjaksoisesti yli neljä vuotta. Toimeentulotuki on viimesijainen sosiaaliturvan muoto ja sen tarkoitus on olla väliaikainen tulonlähde (Toimeentulotuen yksikön asiakastyytyväisyyskysely 2012).

SOS-hankkeen raportin mukaan suurelle osalle asiakkaista kirjallinen toimeentulotuki toimii. Silti 23,8 % asiakkaita kokee nykyisen palvelun kasvottomaksi ja heillä on suuria ongelmia pärjätä nykyisessä järjestelmässä. Sosiaalityön tehtävä on huolehtia kaikkein heikoimmassa asemassa olevasta asiakasryhmästä ja tämän asiakastyytyväisyysraportin mukaan liian moni asiakas kokee ongelmia nykyisessä järjestelmässä. Kirjallisesti asioitaessa osa ihmisten hädästä saattaa jäädä huomaamatta ja pahimmin syrjäytyneet asiakkaat voivat jäädä toimistomiehen ja etuuskäsittelijöiden asiakkaiksi, jos toimeentulotuen myöntämistä ei pidetä sosiaalityön tekemisenä.

Tampereen kaupungin tilaajaryhmän konsernihallinto tilasi vuonna 2012 selvityksen toimeentulotuen käsittelyprosessista. Selvityksen tilaajaryhmälle on laatinut Juha Kaakinen Ajatustalo Oy:stä. Kaakisen selvityksen mukaan, vaikka toimeentulotuen kirjallista käsittelyä perustellaan asiakkaiden tasapuolisella kohtelulla, ei nykyistä järjestelmää voi kuvata asiakaslähtöiseksi. Asiakkaille nykyinen järjestelmä tarkoittaa usein epätietoisuutta ja epävarmuutta. Nykyisessä palvelujärjestelmässä asiakas pärjää, jos osaa löytää reittinsä tai jonkun työntekijän, joka hoitaa hänen asiaansa. Heikoilla ovat ne asiakkaat, joiden toimintakyky on eri syistä johtuen rajoittunut. Näitä asiakasryhmiä ovat esimerkiksi päihdeongelmaiset, mielenterveyskuntoutujat, ja ne maahanmuuttajat, joilla on ongelmia suomenkielen kanssa. Nykyiseen toimeentulotukihakemusten käsittelyprosessiin sisältyy merkittävässä määrin myös sattumanvaraisuutta, mikä ei aina takaa asiakkaiden tasapuolista kohtelua. (Sosiaalimiehen selvitys 2012)

Tampereella asiakas saa asiansa hoidetuksi, jos joku esim. aikuissosiaalityössä ottaa sen hoitaakseen, mutta sekä aikuissosiaalityö että lapsiperheasemat ovat ruuhkautuneita. Asiakkaita myös pompotellaan yksiköiden välillä. Jos toimeentulotuen käsittely on pahoin ruuhkautunut, asiakasta saatetaan neuvoa ottamaan yhteyttä esim. lapsiperheasemalle. Aikuissosiaalityössä voidaan todeta toimeentulotuen tarve ja ohjata asiakas hakemaan sitä kirjallisesti, minkä jälkeen asiakas voi saada hylkäävän päätöksen. Toimeentuloen

yksikkö tekee päätöksen hakemuksessa esitettyjen tietojen pohjalta, eikä toisista yksiköistä voi tilata asiakkaalle oman näkemyksen mukaisia päätöksiä. Kukaan ei Tampereen järjestelmässä Kaakisen mukaan tunnu ottavan kokonaisvastuuta asiakkaasta. Tästä samaisesta kokonaisvastuun puuttumisesta sekä asiakkaiden pompottelusta myös sosiaaliamies on aiemmin ilmaissut huolensa. (Sosiaalimiehen selvitys 2012)

Nykyisessä järjestelmässä asiakkaita ei Tampereella juuri tavata, vaan käsittely on lähes pelkästään kirjallista. Tarve asiakkaiden tapaamiseen on Kaakisen selvityksen mukaan tiedostettu Toimeentulotuen yksikössä, vaikka työskentelyn perusmallista ei halutakaan luopua. Positiivista sanottavaa Kaakinen löytää syyskuussa 2012 Toimeentulotuen yksikössä työnsä aloittaneista kolmesta sosiaaliohjaajasta, joiden keskeinen tehtävä on nostaa kirjallisesta käsittelystä sosiaaliohjausta tarvitsevia asiakasryhmiä. Näitä ovat esim. nuoret pitkäaikaistyöttömät, asiakkaat joilla on etuudet hakematta ja ne joilla on asumisen suhteen ongelmia. Sosiaaliohjaajat voivat ohjata asiakkaita aikuissosiaalityön piiriin. (Sosiaalimiehen selvitys 2012)

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkastelu kohdistuu Toimeentulotuen yksikön asiakkaisiin Tampereella, ja tästä ryhmästä toimeentulotuen sosiaaliohjauksen asiakkaisiin. Kiinnostuksemme aiheeseen syntyi syksyllä 2012 toteutetun TAMK:n Palveluohjaus- ja sosiaalityön kolmannen vuoden opiskelijoiden projektin *Miksi asiakas jää aikuissosiaalityön palveluiden ulkopuolelle?* myötä. Projekti oli osa kansallista Tampereen kaupungin hallinnoimaa SOS - Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin eli SOS-hanketta. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä laadukkaan aktivoivan ja kuntouttavan sosiaalityön keinoin. SOS -hankkeen tavoitteina oli muun muassa asiakkaan osallisuuden lisääminen, aktivoivan ja kuntouttavan sosiaalityön palvelujen lisääminen sekä palveluprosessien ja yhteistyörakenteiden kehittäminen.

Projektitutkimuksessa kävi ilmi, että osallisuutta edistävässä asiakasprosessissa on erittäin tärkeää, että se toteutetaan yhdessä yksikössä ja asiakkaalla olisi mahdollisuus saada tarvittaessa omaohjaaja. Prosessin katkonaisuus ja työntekijöiden vaihtuvuus nähtiin suuren haasteina asiakkaan osallisuuden edistämisessä. Asiakkaan kannalta olisi hyvä, että tapaamiset sosiaalityöntekijällä tai sosiaaliohjaajalla olisi tarvittaessa jatkuva prosessi, ei yksittäinen tapahtuma. Syvällisyyttä työhön tulee vasta, kuin asiakasta tavataan useita kertoja. Palveluohjauksen rooli on vasta itseohjautuvasti muotoutumassa, mutta työote

vaikuttaa hyvin lupaavalta ja tarvetta tämän tyyppisen työskentelyn lisäämiseen on selvästi olemassa.

Opinnäytetyössämme haluamme selvittää asiakkaiden kokemuksia Tampereen Toimeentuloen yksikössä aloitetusta sosiaalihojauksesta. Pohtiessamme opinnäytetyön aiheesta kiinnostus heräsi siihen kuinka asiakasta osallistavaa toimeentulotukityö on ja kuinka sosiaalihojaus vaikuttaa asiakkaan osallisuuteen. Haluamme saada selville nimenomaan asiakkaan oman kokemuksen osallisuudesta, ja siitä kuinka palveluhojaus tukee asiakkaan osallisuuden edistämistä ja asiakkaan omatoimisuutta.

Sosiaalityöntekijöiden tulee tarjota asiakkaille joustavia ja jokaisen yksilölliseen tilanteeseen ja tarpeisiin räätälöityjä palveluja. Aikuissosiaalityössä olennaista on kokonaisvaltainen psykososiaalinen muutostyö, eikä pelkästään materiaallinen apu ja tuki. Tällä hetkellä toimeentulotukityö on Tampereen kaupungin mallissa kuitenkin aivan erillään varsinaisesta aikuissosiaalityöstä. Samoin asiakkaan saama psykososiaalinen tuki uhkaa jäädä kovin vähäiseksi, mallissa ja tilanteessa, jossa toimeentulotuen käsittely on laitettu etusijalle.

Etuuskäsittelijöillä ei ole samanlaista mahdollisuutta käyttää harkintaa toimeentulotuen myöntämisessä kuin sosiaalityöntekijöillä. Näin ollen sosiaalisen osallisuuden edistämisen työkalut eivät ole samalla tavoin käytettävissä. Työntekijät kokivat etuuskäsittelyn syrjäyttävän liian monia asiakkaita suunnitelmallisesta sosiaalityöstä. Kirjallisessa etuuskäsittelyssä asioivat asiakkaat jäivätkin helposti syrjään sosiaalista osallisuutta edistävästä työskentelystä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä. (THL raportti 9/ 2013, 220)

3 SOSIAALITYÖ, TOIMEENTULOTUKI JA SYRJÄYTYMINEN

3.1 Syrjäytyminen – toimeentulotukiasiakkaan uhka

Toimentulotukiasiakkailla on tavallista suurempi riski syrjäytyä. Pitkäaikaisen taloudellisen tuen tarpeen taustalla on usein muunlaisia sosiaalisia ongelmia, joihin asiakkaiden tulisi saada apua. Sosiaaliaseman ja sosiaaliohjaajan rooli asiakkaan osallisuuden prosessin edistämiseksi on hyvin tärkeä. Osallisuutta edistävässä sosiaalityössä pyritään vastaamaan osallisuuden haasteisiin ja sitä kautta vähentämään syrjäytymistä. Tämän vuoksi on syytä kiinnittää huomiota tukitoimiin ja tutkia osallisuutta siellä, missä sitä käytännössä pitäisi toteuttaa.

Syrjäytymisen määritelmä ei ole yksiselitteinen. Käsite on myös ongelmallinen sosiaalityön tutkimuksessa ja sille on olemassa erilaisia määritelmiä (Riihimäki & Ronkainen, 2010). Ongelmana on myös se, että aina kohderyhmä ei pidä itse itseään syrjäytyneenä. Esimerkiksi nuoren aikuisen, joka ei ole palkkatyössä, oletetaan olevan syrjäytynyt myös kaikista muista elämän osa-alueista, vaikkei tämä itse pidä itseään olleenkaan syrjäytyneenä (Riihimäki & Ronkainen, 2010).

Nykyisin syrjäytymistä määritellään yleisesti yksilöä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoudeksi, eli syrjäytyneinä pidetään ihmisiä, jotka eivät kykene osallistumaan täysipainoisesti yhteiskunta- ja siviilielämään. Myös taloudelliset syyt ovat suuria; ihmisillä, joiden tulot ja muut resurssit ovat riittämättömämpiä, kuin mitä yhteiskunnallisesti ajatellaan olevan hyväksytyjä, on syrjäytymisen riski suuri (Syrjäytymisen ehkäisy ja vähentäminen -työryhmä).

Syrjäytymisen määrittelyssä olennaista on tunnistaa huono-osaisuutta tuottavia prosesseja, jotka esiintyvät yksilöiden, ryhmien, yhteisöjen ja yhteiskunnan tasolla. Yhteiskunnallisia instituutioita voidaan sellaisenaan pitää keskeisenä syrjäytymisen määrittäjänä, ja niillä on keskeinen merkitys yksilölle huono-osaisuutta tuottavissa prosesseissa. (Raunio, 2006.) Pohjoismaissa tehty köyhyyttä ja syrjäytymistä vertaileva tutkimus määrittelee sosiaalisen syrjäytymisen usealla elämänalueella tapahtuneen hyvinvoinnin puutteiden kasautumisen seuraukseksi. Sosiaalista syrjäytymistä aiheuttavina ongelmina ovat tutkimuksen mukaan taloudelliset ongelmat, huono asumistaso, työttömyys, terveysongelmat,

läheisten ystävien puuttuminen (sosiaalinen eristyminen) ja väkivallan tai väkivallan uhan kokeminen. ”Syrjäytyminen sana viittaa ajatukseen ”sosiaalisen” hajoamisesta tai jakautumisesta, osan irtoamiseen kokonaisuudesta” (Helne 2002.)

Syrjäytymistä voidaan tarkastella myös yhteiskunnallisesta normaalisuudesta sivuun joutumisena, siitä mistä joku on syrjäytynyt tai syrjäytetty. Voidaan myös kysyä, millainen on yhteiskunta, jossa syrjäytyminen on noussut keskeiseksi puheenaiheeksi. Pohjoismaiseen yhteiskuntapolitiikkaan sisältyy näkemys, jonka mukaan syrjäytyminen on yksiselitteisesti kielteinen asia. Katsotaan, että yhteiskunnan tulee erilaisin toimenpitein vaikuttaa syrjäytyneiden normaalin yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamiseen, josta on hyötyä paitsi syrjäytyneille yksilöille myös yhteiskunnalle kokonaisuutena. Tämä edellyttää, että on olemassa yleisesti omaksuttu käsitys yhteiskunnallisesta normaalisuudesta, johon kaikkien kansalaisten tulee olla osallisia. Sosiaalinen syrjäytyminen EU:n määritelmän mukaan tarkoittaa sitä, että yksilö tai ryhmä jää keskeisten integraatiota ja hyvinvointia yhteiskuntaan tuottavien sosiaalisten instituutioiden ulkopuolelle. Näitä instituutioita ovat esimerkiksi työmarkkinat, joilta syrjäytyminen altistaa yksilön myös muille syrjäytymistä aiheuttaville tekijöille. (Raunio, 2006). Perinteisesti Suomessa on korostettu työn merkitystä, yksilön identiteetti ja arvostus on rakentunut työn ja sen suoman aseman kautta. Työelämän ulkopuolelle jääminen heikentää yksilön sosiaalista verkkoa ja kiinnittymistä yhteiskuntaan.

Tämän lisäksi syrjäytymistä voidaan tarkastella yksilöä ja yhteiskuntaa yhdistävien siteiden heikkoutena. Työmarkkinoita pidetään tässä asiassa tärkeimpänä tekijänä, mutta sosiaalityön näkökulmasta huomio tulee kiinnittää myös muihin yhteiskuntaan integroitumisen järjestelmiin, kuten perheeseen ja yhteisöllisyyteen (Raunio, 2006). Usein yhteiskunnan ulkopuolelle jääneellä on takanaan perheongelmia ja yksinäisyyttä.

3.2 Osallisuus – asiakkaan oikeus

Keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa on palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden osallisuus. Sitä käytetään poliittisen ohjauksen välineenä, jolla velvoitetaan valtioita järjestämään kansalaisten syrjäytymistä ehkäiseviä toimenpiteitä ja kansalaisia olemaan mukana oman osallisuutensa edistämisessä. Ajatuksia toimintamahdollisuuksista tai toimintaresursseista on esittänyt Erik Allardt jo vuonna 1976 teoksessaan Hyvinvoinnin

ulottuvuuksia. Allardtin mukaan hyvinvoinnin katsotaan koostuvan elintasosta ja elämänlaadusta, ja niihin liittyvistä tarpeista.

Toiminnan puutteen ja sosiaalisen eristäytymisen välillä vallitsee vahva yhteys. Tekeminen on itsensä toteuttamisen edellytys. Itsensä toteuttaminen (being) on yksilön sisäisten mahdollisuuksien toteuttamista. Itsensä toteuttamisen osatekijöitä ovat yksilön persoona ja sen korvaamattomuus, arvonanto eli yksilön status, mahdollisuudet harrastuksiin ja vapaa-ajan toimintaan (tekeminen) sekä mahdollisuudet poliittiseen osallistumiseen. Itsensä toteuttamisen vastakohtana on vieraantuminen. Jos yksilö ei pysty itse vaikuttamaan toimintaansa, elämäänsä ja kohtaloonsa, hän vieraantuu yhteiskunnasta ja sosiaalisista suhteista. (Allardt 1976, 46–49.)

Toimintaresurssit ovat tärkeitä yksilön hyvinvoinnille. Monipuolinen ihmisarvoinen elämä rakentuu elintason, yhteisyyssuhteiden ja itsensä toteuttamisen mahdollisuuksien kokonaisuudesta. Hyvä elintaso ei yksin riitä takaamaan yksilölle laadukasta elämää, vaan sosiaaliset verkostot ja osallisuus ovat tärkeä osa yksilön hyvinvointia. Huono-osaisilla edellä esitellyt toimintamahdollisuudet, resurssit, ovat usein heikentyneitä. Elintason toimintamahdollisuuksien kohdalla tämä näkyy erityisesti materiaalisina hyvinvoinnin vajeina, kuten toimeentulon niukkuutena tai asunnottomuutena, mutta myös terveydellisinä ongelmina. Yhteisyyssuhteissa tämä näkyy kavenneina sosiaalisina verkostoina tai sosiaalisten suhteiden puutteena sekä tunne-elämän ongelmina. Itsensä toteuttamisen muodotkin ovat huono-osaisilla usein heikentyneet. Itsensä toteuttaminen esimerkiksi harrastustoiminta vaatii usein taloudellisia resursseja. Ongelmana ovat myös osattomuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien puutteiden kokemukset. Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa tutkimuksen mukaan syrjityksi tuleminen ja ulkopuolisuuden kokemukset yhdistyvät voimakkaasti heikoksi koettuun omaan hyvinvointiin. (Siltaniemi ym. 2008,40–59.) Tutkimuksen tulos tukee ajatusta huono-osaisten toimintaresurssien ja osallisuuden puutteellisuudesta. Tästä syystä tutkimuksen teoreettiseksi lähtökohdaksi valikoitui osallisuuden käsite.

Osallisuus on käsitteenä abstrakti ja itsessään ei vielä kerro mitään siitä, miten osallisuus ilmenee arjen käytännöissä. Kun osallisuutta käytetään, liitetään se usein koskemaan jotakin tiettyjä alueita. Niitä ovat muun muassa osallisuus sosiaalisista suhteista (perheestä,

muista sukulaisista, naapurustosta, monenikäisistä ystävistä jne.), työmarkkinoista, terveydestä, luonnosta, taiteellisista elämyksistä, taloudesta tai yhteiskunnan demokraattisesta järjestelmästä (esim. Seppänen 2001).

Minna Laitila (2010) on tutkinut käsityksiä asiakkaiden osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä mielenterveys- ja päihdetyössä. Laitila on väitöskirjassaan luonnehtinut osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden määrittelemistä haastavaksi käsitteiden käytön epäjohdonmukaisuuden vuoksi. Käsite joudutaan siis aina määrittelemään uudelleen, jolloin sisältökin voi painottua eri tavoin. Tutkimuksessa kuvattiin kolme erilaista osallisuuden toteutumistapaa: Osallisuus omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuus palveluiden kehittämiseen ja osallisuus palveluiden järjestämiseen. Tutkimuksessa asiakkaiden käsitysten perusteella voi todeta osallisuuden omaan hoitoon ja kuntoutukseen olevan ensisijaista. Osallisuuden tulee tukea omaa toipumista ja hyvinvointia. Sekä asiakkaat että työntekijät olivat sitä mieltä, että asiakkaan vointi, voimavarat ja motivaatio vaikuttavat osallistumisen toteutumiseen. (Laitila 2010, 147)

Tutkimuksessamme osallisuutta tarkastellaan yksilötasolla. Yksilöllinen näkökulma korostaa asiakkaiden oikeutta olla mukana heitä koskevassa päätöksenteossa.

Heikoimmassa asemassa olevat kansalaiset ovat heikoimmilla myös suhteessa yksilön vapauksiin ja valintojen mahdollisuuksiin. Heillä on suurin riski ajautua marginalisoitumisen, vaikutusmahdollisuuksien vähenemisen ja kansalaisuuden kaventumisen polulle. Toisaalta esimerkiksi asiakkuudessa saadut kuulluksi tuleminen ja osallisuuden kokemukset voivat parantaa elämänhallintaa ja vahvistaa kokemusta osallistuvasta kansalaisuudesta. (Niiranen 2002, 63.)

3.3 Palveluohjaus – sosiaalityön työväline

2000-luvulla palveluohjausta on kehitetty paljon ja eri asiakasryhmiä koskevissa hankkeissa, joten tästä johtuen palveluohjausta määritellään aina hieman eritavoin. Palveluohjaus on kontekstisidonnainen, joten sen määrittelemisen kattavasti kaikkia asiakasryhmiä koskeväksi on erittäin haasteellista (Hänninen, 2007). Hänninen määrittelee palveluohjaukseen perustuvia työotteita kolme erilaista: neuvonta ja/tai ohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Näitä eritasoisia työotteita voidaan tarvittaessa soveltaa kaikkien asiakasryhmien tarpeita vastaavaksi. (Hänninen, 2007).

Palveluohjauksesta voidaan myös esittää hyvin erilaisia määritelmiä, sillä määritelmät riippuvat siitä, mitä halutaan kuvata. Määritelmät ovat tietenkin erilaisia, jos kuvataan esimerkiksi palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta tai palveluohjaajan toimintaa palveluohjausjärjestelmässä. (Suominen & Tuominen, 2007). Suominen ja Tuominen määrittelevät palveluohjauksen lyhyesti ja ytimekkäästi kirjassaan *Palveluohjaus*, portti itsenäiseen elämään seuraavasti: ”Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen.” (Suominen & Tuominen 2007, 13).

Palveluohjaus on koordinoitua työtä, jolla edistetään yhteistoimintaa eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välillä. Palveluohjaus työtapana korostaa asiakkaan etua. Käsitteenä palveluohjaus tarkoittaa sekä asiakastyön menetelmää (*case management*) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (*service coordination*). (Hänninen 2007) Palveluohjaus on siis toimintamalli, jossa asiakas saa juuri sen hetkiseen elämäntilanteeseensa kaipaamaansa tukea ja ohjausta oikeisiin palveluihin (Pietiläinen & Seppälä 2003.) Palveluohjauksessa tärkeimpiä elementtejä ovat asiakkaan ja palveluohjaajan todellinen ja aito kohtaaminen sekä luottamuksellinen suhde (Hänninen, 2007.) Työtapana se on erittäin asiakaslähtöinen ja siinä huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja korostetaan asiakkaan ja hänen läheistensä voimavaroja työn pohjana ja tukena. (Pietiläinen & Seppälä, 2003.) Työskentelyssä on myös erittäin tärkeää se, että asiakkaan omaa roolia vahvistetaan hänen omaa elämää koskevissa päätöksissä, eli voimaannuttaa ja vahvistaa asiakasta (Suominen & Tuominen, 2007.)

Siinä missä Suominen ja Tuominen korostavat palveluohjauksen määrittelyssä asiakkaan omaa valtaa sekä tämän ja työntekijän luottamuksellista suhdetta, Valppu-Vanhainen keskittyy asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittamiseen. Valppu-Vanhainen toteaa kirjassaan *Paremmiin palveluohjauksella*, että palveluohjaus on erinomainen keino koota pirstaleista palvelukenttää niin, että se näyttäytyy asiakkaalle yksinkertaisempana ja joustavana. Palveluohjauksella taataan palveluiden oikea-aikaisuus ja sujuvuus, kun ohjaaja auttaa asiakasta eteenpäin (Valppu-Vanhainen, 2002.)

Myös Suominen ja Tuominen määrittelevät palveluohjausta olevan kolme erilaista työtettä, varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote sekä konsultoiva tai neuvova työote (Suominen & Tuominen, 2007.) Varsinainen palveluohjaus tarkoittaa työtä, joka perustuu palveluohjaajan ja asiakkaan luottamukselliseen ja tiiviiseen suhteeseen,

kun taas palveluohjauksellisella työotteella tarkoitetaan työtapaa, jossa ohjaaja koordinoi ja varmistaa asiakkaan palveluita. Konsultoivalla työotteella taas tarkoitetaan tapaa, jossa ohjaaja neuvoo ja auttaa asiakasta jossakin tietyssä ongelmassa. (Suominen & Tuominen, 2007.)

4 TOIMEENTULOTUKI JA SOSIAALIOHJAUS TAMPEREELLA

Toimeentulotuki on sosiaaliturvajärjestelmän viimesijainen taloudellinen tuki, jonka asema ja rooli ovat muuttuneet merkittävästi kahdenkymmenen viime vuoden aikana. (THL 2013)

Toimeentulotuen juuret ulottuvat vaivashoidon ja köyhäinhoidon kaudelle. Nykyaikaisesta toimeentulotuesta säädettiin vuonna 1984 voimaan tullessa sosiaalihuoltolaissa. Laki korvasi huoltoavun viimesijaisena turvana ja korosti yksilön oikeutta toimeentulotukeen (STM 1988). Tuki luotiin yhteiskunnan viimesijaiseksi ja väliaikaiseksi tukimuodoksi yksilön ja perheiden poikkeuksellisissa elämäntilanteissa ilmenneisiin tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin ja erityisiin menoihin. Erillinen laki toimeentulotuesta annettiin vuoden 1997 lopulla. (Kuivalainen, 2013, 15)

Lain mukaan toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätön toimeentulo. (Laki toimeentulotuesta 1§.)

Toimeentulotuki on tarveharkintainen tuki. Tarveharkinnan käyttö sosiaaliturvaetuuksien ja palvelujen jakoperiaatteena on ollut sosiaalipolitiikan keskeisiä kiistakysymyksiä. Tarveharkinnalla pyritään varmistamaan tuen viimesijaisuus. Toimeentulotukea myönnetään vain silloin, kun henkilöllä ei ole muita tuloja, tai muut tulot eivät ole tasoltaan riittäviä, tai kun tulo ei ole käytettävissä toimeentulotukea myönnettäessä, tai kun henkilö ei voi saada riittävää toimeentuloa perheeltään. Toimeentulotukea on kutsuttu muun muassa yhteiskunnan perälaudaksi, koska sen tehtävä on huolehtia yksilöiden ja perheiden toimeentulosta työmarkkinoiden ja muiden yhteiskunnan tulolähteiden väliaikaisesti pettäessä (Hiilamo & Karjalainen 2010, 94).

Toimeentulotuki määräytyy laissa määriteltyjen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotuksen perusteella. Toimeentulotuen muodot ovat perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki sekä ehkäisevä toimeentulotuki. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997.)

Viimeisten tutkimusten mukaan toimeentulotuesta on muodostunut yhä useammalle pääsääntöinen tulomuoto. Viimesijaisen ja väliaikaiseksi tarkoitettu tuki on muuttumassa yhä useammalle työttömyyden aikaiseksi etuudeksi ja työttömyysturvan jatkeeksi ja korvauksiksi. Oikeus toimeentulotukeen on jokaisella tuen tarpeessa olevalla, joka ei voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimushankkeessa Toimeentulotuki sosiaalisen osallisuuden edistäjänä tavoitteena oli tehdä kokonaisvaltainen katsaus toimeentulotukeen. Pyrkimyksenä on kuvata viime vuosien ja vuosikymmenien muutosta ja tarkastella, minkälainen etuus toimeentulotuki on suomalaisessa yhteiskunnassa 2010-luvulla. Tutkimuksen raportin mukaan suuri osa toimeentulotukiasiakkaista asioi etuuskäsittelyssä. Toimeentulotuen myöntämisen suuri muutos koskeekin etuuskäsittelyn yleistymistä. Yhdeksässä tutkimuskunnassa noin puolet toimeentulotukityön ja aikuisosiaalityön henkilöresursseista muodostui etuuskäsittelijöistä ja etuuskäsittelijät tekivät noin 70 prosenttia toimeentulotukipäätöksistä. Vaikka toimeentulotuen myöntäminen on irtaantunut sosiaalityöstä, kokivat työntekijät toimeentulotuen tärkeäksi sosiaalityön välineeksi. Toimeentulotukea pidettiin usein kuitenkin riittämättömänä välineenä, ja rahallisen tuen rinnalle kaivattiin myös muunlaista tukea. Työntekijät katsoivat asiakastyön sisällöllisen kehittämisen vaikuttavimmaksi tavaksi edistää toimeentulotuen lakisääteisten tavoitteiden toteutumista. (THL raportti 9/2013)

Toimeentulotuen asiakkaiden ja muun väestön välillä on selkeä ero, kun tarkastellaan elinoloja ja hyvinvointia. Ero on systemaattinen niin toimeentulo-ongelmilla, asuinoloilla, terveydellä, elintavoilla kuin elämänlaadullakin mitattuna. Useamman tarkastellun hyvinvoinnin puutteen kohdalla ero on huomattava. Erosta huolimatta enemmistö toimeentulotuen asiakkaista ei kokenut puutteita hyvinvoinnissa. (THL raportti 9/2013, 216)

Hyvinvoinnin puutteet kasautuvat yhteiskunnan viimesijaisen tuen saajiin. Kuudesta hyvinvointi-indikaattorista (toimeentulo, terveys, asuminen, elämänlaatu, yksinäisyys ja stressi) koostuva puuteindeksi osoitti, että lähes puolella toimeentulotuen asiakkaista oli puutetta vähintään kolmella hyvinvoinnin osa-alueella. Merkittävällä osalla toimeentulotuen asiakkaista ei ole kyse ainoastaan pienituloisuudesta vaan moniulotteisemmasta

huono-osaisuudesta, jolloin heidän voidaan olettaa olevan muunkinlaisen kuin taloudellisen tuen tarpeessa. (THL raportti 9/2013, 216)

4.1 Tampereen toimeentulotukijärjestelmä

Vuonna 2010 Tampereella siirryttiin kokonaan kirjalliseen käsittelyyn toimeentulotuessa ja alueelliset asemat lakkautettiin. Tampereen toimeentulotuen yksikössä toimii aluekohmainen yhteispinojärjestelmä: Itä, Etelä ja Länsi. Työntekijöillä ei ole omia asiakkaita eikä asiakkailla omia työntekijöitä. Toimeentulotukihakemukset käsitellään saapumispäivämäärän mukaisesti. Toimeentulotukihakemus tulee Toimeentulotukilain mukaan käsitellä seitsemän arkipäivän kuluessa siitä, kun hakemus ja kaikki tarvittavat liitteet ovat saapuneet. Toimeentulotuen käsittely tapahtuu pääsääntöisesti etuuskäsittelijöiden toimesta. Etuuskäsittelijöillä ei ole sosiaalialan koulutusta vaan useimmiten kaupallisen alan koulutus. Etuuskäsittelijät hoitavat toimeentulotuen laskennallisen puolen ja voivat päättää myös täydentävästä toimeentulotuesta, mutta eivät ehkäisevästä toimeentulotuesta. Myös Sosiaaliasema Sarvis, jossa uusien toimeentulotukiasiakkaiden toimeentulotuki käsitellään, kuuluu organisatorisesti toimeentulotuen yksikköön.

Toimeentulotuen yksikössä toimii johtava sosiaalityöntekijä, kolme sosiaalityöntekijää, jotka toimivat tiimilähiesimiehinä sekä etuuskäsittelijöitä. Lisäksi on kaksi sosiaalityöntekijää, jotka käsittelevät oikaisuvaatimuksia sekä muutama toimistotyöntekijä. Lisäksi nyt 1.9.2012 alkaen toimeentulotuen yksikössä työskentelee myös kolme sosiaaliohjaajaa. (Asiakastytyväisyyskysely Tampereen Toimeentulotuen yksikössä 2012.)

Vuonna 2012 joulukuussa valmistui selvitys toimeentulotukihakemusten käsittelyprosessista Tampereella ”Ihmiset hakemusten takana”, jonka teki Ajatustalo Oy:n Juha Kaakinen. Tampereen kaupungin konsernihallinnon tilaajaryhmä antoi tämän toimeksiannon, sillä haluttiin selvittää ja arvioida toimeentulotuen käsittelyprosessia Tampereella ja erityisesti syitä hakemuskäsittelyn ruuhkautumiseen. Vuonna 2012 tehtiin myös asiakastytyväisyys kysely SOS-hankkeen toimesta.

Kaakinen määritteli selvityksessään toimeentulotuen hakuprosessin toimeentulotuen yksikön sisäisiin ohjeisiin ja haastatteluihin perustuen. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa asiakas tekee kirjallisen hakemuksen ja toimittaa sen liitteineen postitse toimeentulotuen yksikköön. Seuraavaksi toimistotyöntekijä avaa saapuvan postin ja lajittelee hakemukset

sekä laittaa hakemukset vireille effica-järjestelmään. Hakemukset menevät tämän jälkeen odottamaan yhteispinoon etuuskäsittelijöille jakamista. Tiimien sosiaalityöntekijät jakavat hakemukset etuuskäsittelijöille. Etuuskäsittelijä käsittelee hakemuksen, tekee laskelmat ja päätökset perustoimentulotuesta ja täydentävästä toimeentulotuesta. Etuuskäsittelijät eivät tee ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä, vaan ne tekee sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Etuuskäsittelijä tekee myös tarvittavat lisäselvityspyynnöt, mikäli hakemus on puutteellinen. Etuuskäsittelijä vastaa myös päätöksen postituksesta ja maksuun laittamisesta. (Kaakinen, 2012.)

Tampereen toimeentulotuen yksikön ongelmana on hakemusten käsittelyn ruuhkautuminen ja henkilökohtaisen asiakastyön puute. Käsittelyprosessin ruuhkautumisesta on Kaakisen selvityksen mukaan selitetty hakemusten määrän lisääntymisellä. Tutkimusten mukaan ruokakuntien määrä ei kuitenkaan ole lisääntynyt. Hakemusten määrän kasvun selityksenä on mahdollisesti asiakkuuksien pitkittyminen ja se, että esimerkiksi asiakkaat, joille on tehty yhdellä hakemuksella päätös monelle kuukaudelle etukäteen tekevät kuitenkin joka kuukausi uuden hakemuksen, vaikkei siihen olisi aihetta. Tämä johtuu prosessin puutteista ja asiakkaiden epätietoisuudesta omasta tilanteestaan. (Kaakinen, 2012). Toimeentulotuen asiakkuuden pitkittyminen kävi ilmi myös asiakastyytyväisyyskyselyssä, 25,7 % vastaajista kertoi olleensa toimeentulotuen asiakkaana yhtäjaksoisesti yli neljä vuotta. (Tuominen, Heikkilä ym.)

Kaakisen selvitystyön yhteydessä tehdyissä haastatteluissa esiin nousi, että avopalvelujen ja toimeentulotuen johto ja osa työntekijöistä on vakuuttunut, että käytössä oleva toimintamalli on hyvä, ja se saadaan toimimaan kunhan resurssit ovat riittävät. Osa työntekijöistä on kriittisiä tai erittäin kriittisiä nykykäytäntöön eri syistä johtuen, osa haikailee entiseen aluemalliin ja osa on kriittisiä esim. siksi, että heidän mielestään asiakkaita pitäisi myös tavata. Kriittisyys kasvaa mitä kauemmaksi keskitetystä Toimeentulotuki yksiköstä mennään sekä kaupungin organisaation sisällä että yhteistyökumppaneiden osalta. Osa asiakkaista kokee kirjallisen hakemisen helpoksi, mutta enemmän kuulee sekä asiakailta suoraan että muiden tahojen välittämänä kommentteja, jotka kertovat asiakkaiden hämmennyksestä, epätietoisuudesta ja voimattomuuden tunteista. (Kaakinen 2012, 6)

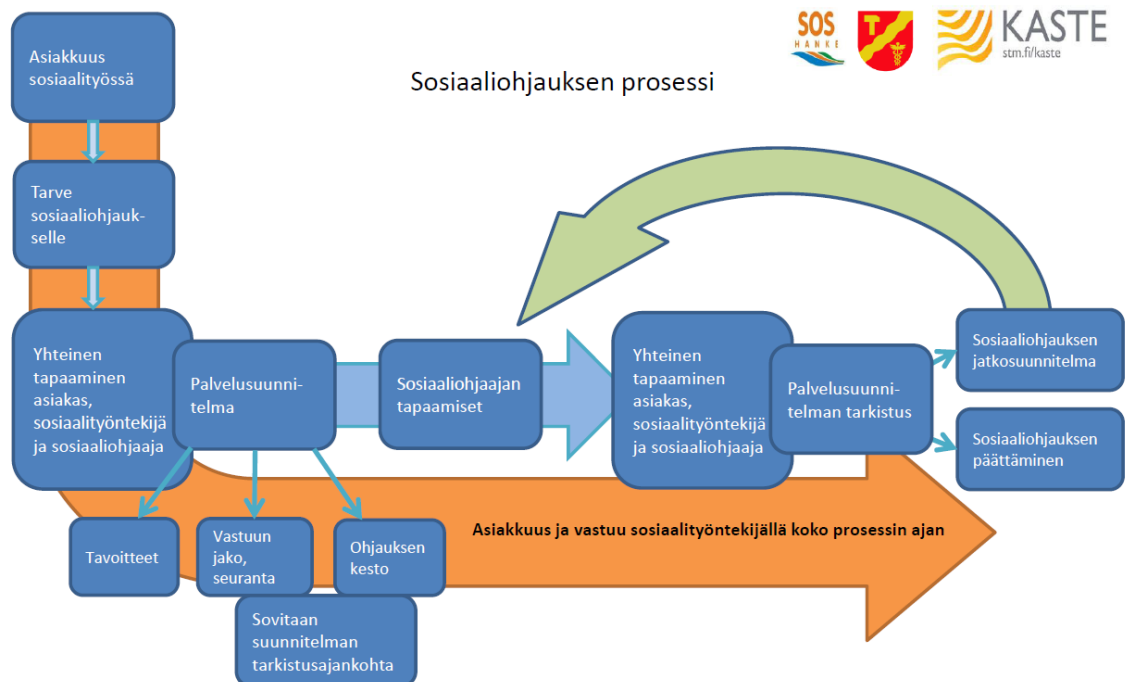
Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista kuitenkin suurin osa, eli 65,2 %, oli tyytyväisiä kirjalliseen toimeentulotuen hakemiseen. Jäljellä oleva 23,8 % kokee kirjallisen käsit-

telyn kuitenkin hankalaksi ja osa toivoisi henkilökohtaista tapaamista toimeentulotukiasi-oissa. Kysyttäessä onko asiakas yrittänyt saada henkilökohtaista aikaa sosiaalityönteki-jälle 37,7 % vastaajista vastasi kyllä. Huolestuttava tulos oli se, että näistä suuri osa kertoi, että ei saanut aikaa (54,6 %) Tämä ryhmä on verrattain suuri ja he kokevat toimeentulo-tuen hakemisessa erittäin paljon haasteita ja heillä on ongelmia pärjätä nykyisessä järjes-telmässä. (Tuominen, Heikkilä ym.)

Myös Kaakinen tuo esille sen, että kirjallisen käsittelyn jalkoihin jää suuri määrä asiak-kaita ja juuri sellaisia, jotka tarvitsisivat sosiaalityön panosta. Pelkästään kirjallisen kä-sittelyn suurimpana kompastuskivenä on se, että asiakkaita ei pyritä ohjaamaan riittävän aktiivisesti eteenpäin tilapäiseksi tarkoitetun tuen piiristä. (Kaakinen, 2012.)

4.2 Sosiaaliohjaus Tampereen Toimeentulotuen yksikössä

Tampereen kaupungin Toimeentulotuen yksikössä aloitti 1.9.2012 kolme sosiaaliohjaa-jaa, jotka myös tapaavat asiakkaita toimeentulotukiasioissa ja tekevät palveluohjausta.



KUVIO 1. (Sosiaaliohjauksen prosessi. Sos-hanke.fi)

Asiakkaat ohjautuvat sosiaaliohjaajille pääsääntöisesti sisäisesti Toimeentulotuen yksi-köstä, joko omasta pyynnöstään tai etuuskäsittelijöiden ohjaamana. Asiakkaat ovat kaikki toimeentulotuen asiakkaita ja ovat sekä aikuis-, että lapsiperheitä.

Ohjaaja varaa tapaamisajan ja vastaa itsenäisesti koko asiakasprosessista. Asiakkuudet pyritään pitämään lyhyinä (1-3 kertaa), kuitenkin aina asiakkaan ohjauksen tarve huomioidaan. Ohjauksen tavoitteena on tukea asiakkaita kirjallisessa toimeentulotukikäsitelyssä sekä ohjata ja neuvoa asiakasta tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin.

Ohjaajan tehtävänä on siis tukea asiakasta kirjallisen asioinnin kanssa sekä asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Ohjausta ja neuvontaa tarvitaan usein ensisijaisten etuuksien hakemisessa sekä muissa taloudelliseen tilanteeseen liittyvien ongelmien kanssa. Ohjausta annetaan myös asumiseen liittyvissä ongelmissa. Ohjaajat myös ohjaavat asiakkaitaan eteenpäin tarpeen mukaan esimerkiksi sosiaalityöntekijälle.

5 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

5.1 Tutkimustehtävät ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimuksemme tarkastelu kohdistuu Toimeentulotuen yksikön asiakkaisiin Tampereella, ja tästä ryhmästä toimeentulotuen sosiaaliohjauksen asiakkaisiin. Sosiaaliohjauksen rooli on vasta itseohjautuvasti muotoutumassa, mutta työote vaikuttaa hyvin lupaavalta ja tarvetta tämäntyyppisen työskentelyn lisäämiseen on selvästi olemassa. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia Tampereen Toimeentulotuen yksikössä aloitetusta sosiaaliohjauksesta. Tutkimuksen tavoitteena on saada ja tuottaa tietoa asiakkaiden näkökulmasta, jolloin palvelua voitaisiin kehittää asiakaslähteisemmäksi ja osallisuutta edistävämmäksi.

Keskeisimmät tutkimuskysymyksemme ovat:

- Mikä palvelun käyttäjien mielestä on sosiaaliohjaustapaamisen merkitys asiakkaan asioiden kulkuun ja toimeentulotukihakemusten käsittelyprosessiin?
- Millaisena asiakas näkee palveluohjaajan ja oman roolinsa toimeentulotukiprosessissa?
- Minkälaisia palveluohjaukseen ja palveluohjaajan toimintaan kohdistuvia toiveita asiakkailla on?
- Tukeeko toimeentulotuen yksikössä aloitettu sosiaaliohjaus asiakkaan osallisuuden edistämistä?

Tarkoituksenamme on tuoda aikuissosiaalityön palveluohjaus yhä näkyvämmäksi osaksi sosiaalipalvelujärjestelmää ja tuottaa samalla ammattilaisille mielenkiintoista tietoa asiakkaiden kokemusmaailmasta. Tampereen Toimeentulotuen yksikön palveluohjaajille työmme toimii palautteen kanavana sekä oman työn merkityksen ymmärtämistä auttavana tekijänä. Tutkimuksemme tavoitteena on myös, että tulevana sosionomeina (AMK) osaamme paremmin asettua asiakkaiden asemaan ja nähdä heidän tarpeensa.

5.2 Aineistonhankintamenetelmät

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus. Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on se, että siinä keskitytään varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Näin ollen laadullisessa tutkimuksessa painotetaan

enemmän laatua kuin määrää, eli tarkoituksena on käsitteellistämisen kattavuus. (Eskola & Suoranta, 1998).

Tiedonhankintamenetelmäksi opinnäytetyölle valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, joka sisältää avoimia kysymyksiä. Se sopii laadullisen aineiston hankkimiseen ja on erinomainen menetelmä, jonka avulla voidaan kerätä tietoja käyttäjien asenteista ja kokemuksista, sekä varsinaisista tutkimusongelmista. Haastatteluissa käsiteltiin samat aiheet kaikkien haastateltavien kanssa.

Käytimme yksilöhaastattelua tutkimusmenetelmänä siksi, että haastattelussa tutkittavat voisivat kertoa meille suoraan omista kokemuksistaan ja ajatuksistaan. Haastattelun avulla halutaan selvittää, mitä asiakkaalla on mielessään. (Eskola & Suoranta, 1998.) Lisäksi yksilöhaastattelu tarjosi meille tilaisuuden tehdä tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelussa, jossa haastateltavalla on mahdollisuus vastata kysymyksiin omin sanoin, haastateltava voi tuoda vapaasti esille omia ajatuksiaan. Vastausvaihtoehdot eivät ole valmiiksi asetettuja vaan haastateltavalla on mahdollisuus vastata, mitä itse haluaa ja tällöin vastauskin on totuudenmukaisempi. Lisäksi vapaasti vastattavissa kysymyksissä on mahdollisuus tuoda esille monipuolisemmin asioita esille kuin valmiissa vastausvaihtoehdoissa. Haastattelun vahvimpia puolia on sen joustavuus. Haastattelun eri tyypit ja toteutustavat mahdollistavat sen monipuolisen käytön. Etuna on myös se, että haastateltava ei voi etukäteen tutustua esitettäviin kysymyksiin. Tällöin myöhemmät kysymykset eivät voi vaikuttaa annettuihin vastauksiin. (Hirsjärvi & Hurme, 2001.)

Haastattelun käytön yksi haaste on haastattelukysymysten onnistunut laadinta. Haastattelumenetelmästä riippuen kysymysten suunnitteluun menee enemmän tai vähemmän aikaa. Kysymyksiä suunniteltaessa on muistettava, että kysymykset eivät saa olla haastateltavaa johdattelevia, vaan haastateltavalla on oltava mahdollisuus vastata niihin oman mielipiteensä mukaisesti. Myöskään haastattelija ei saa johdatella haastateltavaa. Kysymysten suunnittelussa on ongelmallista myös se, miten saada oleellinen tieto kysyttä ja miten vastaukset olisivat helpoiten analysoitavissa. Kysymysten tulisi olla mahdollisimman yksiselitteisiä ja jokaisella kysymyksellä tulisi olla tarkoitus. Kysymyksiä koskevat ongelmat tulevat esille varsinkin lomakehaastattelussa, jossa haastattelijalla ei ole mahdollisuutta muokata kysymyksiä enää haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme, 2001.)

Tutkimuskysymyksiä miettiessämme kokosimme yhteen meidän mielestämme tärkeitä asioita ajatellen tutkimuskysymyksiämme ja sitä, mitä halusimme saada selville. Meille tärkeää oli saada selville nimenomaan jokaisen asiakkaan omat kokemukset sosiaaliohjauksesta ja siitä kuinka he kokevat ohjaajan luokse pääsemisen ja häneltä saadun avun. Tämän suunnittelun pohjalta laadittiin sellaiset kysymykset, joiden avulla oli mahdollista saada vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Toisena haasteena voidaan nähdä itse haastattelutilanne. Se ei välttämättä ole kaikille helppo. Haastateltavat eivät aina pysty puhumaan luontevasti esimerkiksi jännityksen tai oudon tilanteen vuoksi. Haastattelijan tulee tehdä tilanteesta kuitenkin mahdollisimman vapaa ja luonteva. Haastattelutilanteen voi pilata esimerkiksi jokin keskeytys. Raution (2004) mukaan haastateltavan tilanne on melko keinotekoinen: hän on erossa luonnollisesta toiminnastaan ja sosiaalisista siteistään, sillä hänen huomionsa kiinnittyy poikkeuksellisesti haastattelijaan ja kysymyksiin. Monet asenteet ja merkitykset ovat mielekkäitä vain henkilön suhteissa lähipiiriinsä, eikä niitä ole olemassa yhteisön ulkopuolella.

Haastatteluiden tueksi teimme haastattelutilanteessa myös havainnointia, sillä se sopii laadullisen aineiston hankkimiseen ja on erinomainen menetelmä vuorovaikutuksen tutkimisessa. Grönforsin (2001) mukaan menetelmä on sopiva myös silloin, kun tilanteet ovat vaikeasti ennakoitavia ja nopeasti muuttuvia. Tutkimuksessa käytettiin avointa, suoraa havainnointia myös siksi, että haluttiin havainnoida asiakastilanteita luonnollisessa ympäristössä ja sen avulla saada välitöntä ja suoraa tietoa tutkimukseen osallistuneiden ohjaajan ja asiakkaan tapaamisesta.

Havainnointimenetelmällä on mahdollista saada erittäin monipuolista, yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä, mikä ei ole mahdollista, tai ainakaan helppoa, muiden tutkimusmenetelmien avulla. Usein osallistuvan havainnoinnin menetelmää käytetäänkin yhdessä muiden tutkimusmenetelmien kanssa. Esimerkiksi kyselyllä tai haastattelulla voidaan muodostaa runko ilmiön tarkasteluun ja havainnoimalla tietoa syvennetään ja monipuolistetaan. (Grönfors 2001, 127-129.)

Havainnoitsijan roolissa toimittiin vieraisissa olosuhteissa ja organisaatiossa, jossa tutkimusta tehneillä ei ollut virka-asemaa tai muita tehtäviä. Tämä antoi mahdollisuuden havaintoihin keskittymiseen ja haastattelussa tapahtuvan toiminnan tarkkailuun. Tämä ha-

vainnointia korostava rooli sopii hyvin lyhytaikaiseen tutkimukseen. Ennen havainnoinnin aloittamista nostettiin esiin tutkimusongelman pohjalta teemoja, joita oli tarkoitus tarkastella. Tutkimukseen liittyvän problematiikan pohjalta teimme tarkoitukseen sopivan havainnointilomakkeen haastattelutilanteita varten. (Liite 3).

Tutkimuksen pääasiallinen havainnoinnin kohde on asiakkaan kohtaaminen sekä ohjaajan ja asiakkaan välinen suhde. Sen perusteella valitut havainnoinnin kohdat olivat: asiakas-työntekijä – tilanteen vuorovaikutus, yhteistyö ja toiminta asiakkaan ja työntekijän välillä, asiakkaan vaikutusmahdollisuudet omiin asioihinsa ja kokemukset palvelujärjestelmästä.

5.3 Tutkimuksen toteus ja tiedon keruu

Opinnäytetyön tutkimusosuus käynnistyi 8.5.2013 Toimeentulotuen yksikössä kolmen sosiaaliohjaajan kanssa pidetyssä palaverissa, jossa selvitettiin tutkimusta ja työntekijöiden osuutta aineiston keräämiseen. Palaverissa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, selvitettiin taustaa sekä viitekehystä, mihin tutkimus liittyy. Haastateltavien etsimisessä ja informoinnissa ohjaajat oli avainasemassa ja sen vuoksi asian selvittäminen henkilökohtaisella tapaamisella oli erittäin tärkeää.

Haastattelut toteutettiin toukokuun ja kesäkuun 2013 aikana. Sovimme sähköpostilla ohjaajien kanssa asiakastapaamisten ajat, joille voimme tulla haastattelemaan. Haastateltavia asiakkaita ei valikoitu vaan he tulivat ohjaajien normaalien asiakasjonojen mukaan. Osallistuimme asiakasajalle ja teimme havainnointia ohjaajan ja asiakkaan vuorovaikutuksesta, toiminnasta ja yhteistyöstä. Haastattelut tehtiin sosiaaliohjaajan tapaamisen päätteeksi. Ohjausaikaa varten aikaa oli varattu aina tunti ja ne kestivät tilanteesta riippuen puolesta tunnista tuntiin. Myös haastatteluun kulunut aika vaihteli; lyhyimmät haastattelut kestivät noin kymmenen minuuttia ja pisimmät noin puoli tuntia.

Haastateltavat valittiin sattumanvaraisesti ja heitä oli yhteensä kuusi, kolme naista ja kolme miestä. Ikäjakauma oli 20 - 60 välillä. Haastateltavien joukossa oli yrittäjiä, työsäkäyviä sekä työttömiä. Asiakkaat olivat tulleet palveluohjaukseen joko omasta pyynnöstään tai sosiaalitoimiston ohjaamana. Heillä oli jo aikaisempia kokemuksia toimeentulotuen asiakkuudesta. Tutkimustulosten saamiseksi haastattelut nauhoitettiin. Yksi

haastateltava ei suostunut haastattelun nauhoittamiseen, mutta suostui haastatteluun muuten.

Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset palveluohjauksesta olivat haastattelun lähtökohta. Oli tärkeää saada tietoa siitä, kuinka asiakkaat kokevat heille suunnatut palvelut. Haastattelumenetelmän kautta pyrimme saamaan asiakkaiden äänen kuuluviin ja saamaan asiakkaat mukaan palvelun arviointiin.

Tutkimuksissa, joissa tutkimuskohteena on ihmisiä, eettisten kysymyksien huomioiminen on erittäin tärkeää. Tutkimuksen osallistujien velvollisuus on suojata asiakassuhteen luotamuksellisuutta ja noudattaa salassapitoa. Tutkimukseen osallistuminen oli asiakkaille vapaaehtoista. Haastatteluihin ja niiden käyttöön työssämme pyysimme kirjalliset luvat asiakkailta. Laadimme suostumuslomakkeen (Liite 1), jossa kerrottiin opinnäytetyöstämme, sen tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä siitä mihin opinnäytetyöstämme saatavia tietoja käytetään.

Haastattelutilanteissa käyttäydyimme haastateltavia kohtaan kunnioittavasti, eettisten sääntöjen ja hyvien tapojen mukaisesti. Haastattelut tehtiin sosiaaliohjaajan huoneessa. Sosiaaliohjaaja kysyi asiakkaalta sovitun tapaamisen aluksi, saako opiskelija olla tilanteessa mukana, ja haluaako asiakas sen jälkeen osallistua tutkimukseemme. Asiakastapaamisen alussa tarkensimme vielä asiakkaalle, että tutkimukseen osallistuminen on hänelle vapaaehtoista sekä mitä tahoja edustamme, mikä on tutkimuksemme tarkoitus ja tavoite. Lisäksi havainnointitilanteen aluksi kerroimme asiakkaalle, että kirjaamme ylös havainnoitejamme vuorovaikutuksesta havainnointilomakkeeseen. Saimme vaikutelman, että läsnäolomme jo tapaamisen alusta alkaen teki myös haastattelutilanteesta asiakkaalle helpomman.

Yhtenä tärkeimpänä seikkana haastatteluissa on se, että tutkimuksesta ei saa aiheutua tutkittaville haittaa. Asiakkaan osallisuus toteutuu silloin, kun hän saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan, lain mukaan kuuluvista etuuksista ja muista asiaan vaikuttavista seikoista. Jos tutkimuksesta aiheutuu osallistujalle kustannuksia, on hän oikeutettu saamaan niistä korvauksia. Tutkimuksessa on huomioitava myös asiakkaan osallistumis- ja itsemääräämisoikeus sekä kokonaisvaltainen kohtelu. Tutkimuksen lopuksi kaikki haastatteluun liittyvä aineisto tuhoetaan, jotta haastateltavan tietosuojaa säilyy.

5.4 Aineiston analyysi

Litteroimme nauhoitetun haastatteluaineiston sanasanaisesti haastattelujärjestyksessä ke- säkuussa 2013. Litteroitua haastatteluaineistoa tuli yhteensä 13 sivua. Asiakastapaamisen aikana teimme muistiinpanoja havainnoistamme havainnointikaavakkeen teemojen mukaan. Toteutimme aineiston analyysin aineistolähtöisenä analyysinä asettamatta etukäteen tutkimushypoteeseja käyttäen apuna teemoittelua (Eskola & Suoranta 2008, 19). Hirsjärven ja Hurmeen mukaan teemoittelulla tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat usealle haastateltavalle yhteisiä. Etsimme aineistosta lähinnä usealle haastateltavalle yhteisiä piirteitä ja esiin nousevien seikkojen yhteyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173 - 174).

Eskolan ja Suorannan mukaan teemahaastattelussa teemat muodostavat jo sinänsä eräänlaisen aineiston jäsenyyksen, josta voi lähteä liikkeelle. Puhdasta aineistolähtöisyyttä ei ole, vaan tutkijalla on joku näkökulma siihen, mitä etsii. Etukäteistieto tutkittavasta kohteesta ei saa kuitenkaan häiritä aineistosta itsestään nousevia teemoja. (Eskola & Suoranta 2008, 151–152). Etsiessämme haastatteluaineistosta tutkimusongelmaan liittyviä aiheita käytimme tukena havainnoinnin tietomme. Eskolan ja Suorannan mukaan teemoittelu laadullisen aineiston analyysitapana vaatii teorian ja empirian vuoropuhelua (Eskola & Suoranta 2008, 241). Nostimme esiin ja kirjoitimme teorian ohjaamana aiheita ja teemoja. Teemoja muodostui yhteensä kolme: asiakkaan kokemuksia, yhteistyö ohjaajan kanssa, ohjauksen vaikutukset.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Haastattelimme Tampereen Toimeentulotuen yksikön kuutta sosiaaliohjauksen asiakasta. Tulokset esitetään asiakkaiden haastatteluteemojen sekä asiakastilanteiden havainnointialueiden kautta. Aineistomme on koottu yhteen kuudesta litteroiduista haastattelusta ja asiakastapaamisten havainnoinnista. Tulosten esittelemisessä olemme käyttäneet haastatteluista otettuja lainauksia.

6.1 Palveluohjauksen tarve ja asiakkaan aikaisemmat kokemukset

Osa haastatelluista oli ensimmäistä kertaa sosiaaliohjaajan asiakkaana, osa taas oli asioinut jo ennenkin sosiaalitoimistossa tai saman sosiaaliohjaajan luona. Sosiaaliohjaajan tapaamiseen heidät oli joko kutsuttu hakemuksen perusteella, tai he olivat itse pyytäneet tapaamista. Syynä saattoi olla hakemuksen epäselvyys; hakemusta jouduttiin täydentämään useaan otteeseen, jolloin etuuskäsittelijä oli katsonut tarpeelliseksi ohjata asiakas henkilökohtaiseen tapaamiseen. Kaikki haastateltavat puhuivat hyvin avoimesti heikosta taloudellisesta tilanteestaan ja muista ongelmistaan kuten esimerkiksi masennuksestaan ja ahdistuneisuudestaan.

”Henkilökohtainen velkahelvetti tai siis taloudellinen tilanne on näin huonoa, että pakko keksiä jotain mitä niin kuin...millä sen saa ratkaisua... ” (Haastateltava 6)

”Mä oon ilmeisesti ollut senverta masentunut etten oo itekkään pystynyt tekemään niitä papereita” (Haastateltava 1)

Ongelmien kasaantuminen tai epätietoisuus aikaisemmin tehdyn kielteisen päätöksen syistä johti siihen, että asiakas halusi tai hänet ohjattiin sosiaaliohjaajan tapaamiseen. Tämän takia ohjaajan luokse pääseminen oli asiakkaille erittäin tärkeää ja suurimpana antina tapaamisesta monet mainitsivat sen, että nyt he vihdoinkin saivat kaikki oikeat paperit ja muut tarvittavat liitteet kokoon sekä ohjeistusta siitä miten toimia jatkossa.

”Tuntui siltä että... se että ehkä tehdään vain kirjallisena hakemukset tämmöisestä tilanteesta, ei ehkä ole tarkoituksen mukaista ja piti päästä henkilökohtaisesti keskustella jonkun kanssa.” (Haastateltava 6)

Asiakkaita yhdisti se, että kirjallinen asiointi oli ollut hankalaa ja olivat usein joutuneet vastailemaan lisäselvityspyyntöihin ja monet kokivat, että heitä jopa pompotellaan.

”Mä jouduin ottaan neljään kertaan toimeentulotukeen yhteyttä kun ei saanu ihmisen puhuun ja aina tuli kaikki bumeranigina takaisin ja aina vaan pyydettiin samat paperit uudelleen.” (Haastateltava 1)

”Tuntui että ei ne kirjalliset hakemukset mee ihan jakeluun. Sen takia me lopetettiin aiemmin sosiaaliavun hakeminen koska oli niin vaikeata tää silloin ja joka kuukausi sai toimittaa kaikkia liitteitä. Se oli niin vaikeaa kirjallinen asioiminen että me jossa vaiheessa päätettiin nyt riittää eikä käydä enää täällä eikä saanut aikoja.” (Haastateltava 6)

Valitettavan yleistä on, että kirjallisissa asiaonnissa asiakkaalle jäi kokemus, että apua hakemusten täyttöön ei saa, vaikka sitä pyytäisi. Tämä synnyttää kokemuksen huonosta kohtaamisesta. Huono kohtaaminen jättää asiakkaalle kokemuksen, että häntä ei kuunnella, ymmärretä eikä hänestä välitetä.

”Yleensä ei pääse tapaamaan ketään. Niin... se on siis suorastaan lain vastaista, että ihmiset eivät ole pääse tapamaan sosiaalihojaajaa.” (Haastateltava 6)

”Mä itte kymmenen vuoden aikana henkilökohtaisesti tavannut semmoisia sosiaalityöntekijöitä, jotka vaan ovat ilkeitä ja huutavat.” (Haastateltava 6)

6.2 Kokemukset palveluohjauksesta

Asiakkaiden kokemukset ohjaukseen pääsemisestä olivat poikkeuksetta positiiviset. Kaikki asiakkaista olivat myös sitä mieltä, että saivat enemmän apua kuin osasivat odottaa ja suurin osa mainitsi kokemuksen erittäin hyväksi. Asiakkaat kokivat, että he ovat vihdoinkin tulleet kuulluksi ja kiittelevät erityisesti siitä, että mieltä askarruttaviin kysymyksiin sai heti vastauksen.

”Nyt kun sain sen ajan toivottiin justiin että pääse oikeasti selvittämään tilanteen ja oikeasti joku näkee meitä ja me nähdään se ja me voidaan käydä läpi se tilanne kunnolla

ilman että tulee joka kerta lisää selvityspyyntöjä bumerangilla takaisin.” (Haastateltava 6)

Asiakkaat tulivat paikalle etupäässä ilman ennakko-odotuksia, ja asiakkaat kokivat tapaamisen erittäin hyödylliseksi; se jopa ylitti ennakko-odotukset.

”Mä taisin saada niin paljon että, että ei tuu mieleen, että mitään enempää olis osannu haluta.” (Haastateltava 2)

”Mä ajattelin, että se olisi semmoinen, että puhutaan yhdestä asiasta, esimerkiksi vaan velkaongelmasta tai vaan lapsen asioista. Mutta käytiin kokonaisvaltaisesti se tilanne läpi vaikka asiaa oli tosi paljon ja aika oli tosi lyhyt.” (Haastateltava 6)

6.3 Yhteistyö sosiaaliohjaan kanssa

Kokonaiskuva ohjaaja - asiakas vuorovaikutussuhteesta oli havaintojen ja haastattelujen pohjalta myönteinen. Tapaamisen alussa ohjaajat kartoittivat asiakkaan sen hetkisen tilanteen, ja jos kyseessä oli toinen tapaamiskerta, ohjaajat kertasivat edellisen tapaamisen pääkohdat yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat olivat aktiivisia ja kertoivat tilanteestaan avoimesti sekä tekivät kysymyksiä ohjaajille.

Ohjaajista välittyi rauhallinen ja empaattinen olemus tapaamisissa erittäin hyvin. Ohjaaja osasi pysähtyä kuuntelemaan, mikäli asiakas kertoi jostain häntä itseään koskevasta henkilökohtaisesta asiasta, ja ohjaaja jatkoi siitä luontevasti keskustelua. Seuratessamme sosiaaliohjaajan ja asiakkaan tapaamisia esiin tuli kiireettömyyden tunne ja asiakkaasta kunnioittava ilmapiiri. Ohjaajat antoivat asiakkaalle aikaa nimenomaan puhumiseen ja omien tuntojensa kertomiseen. Vasta kun asiakas on saanut kertoa tilanteestaan, katsotaan mitä asialle voisi tehdä ja mikä olisi avuksi.

Ohjaajat olivat asiakkaita kohtaan kohteliaita ja empaattisia. Erilaisilla äänenpainoilla, eleillä ja ilmeillä he osoittivat selkeästi olevansa asiakkaan puolella. Ohjaajilla oli myös hyvä katsekontakti asiakkaaseen ja he puhuivat yleensä ottaen asiakkaille suoraan ja avoimesti. Keskustelun aikana ohjaajat myös antoivat positiivista palautetta asiakkaille asioista, jotka olivat sujuneet asiakkaan elämässä hyvin. Kaikkien ohjaajin verbaalinen sekä

non-verbaalinen viestintä oli hyvää ja vuorovaikutuksellista ja asiakkaalla oli mahdollisuus kertoa haluamistaan asioista ja ongelmista.

Haastatteluissa haastateltavat kuvailivat työntekijöitä adjektiiveilla hyvä, ystävällinen, mukava, asiallinen, osaava. Nämä piirteet työntekijöissä edesauttoivat hyvän suhteen luomista. Asiakkaille oli helppo puhua työntekijöille ja he ovat saaneet tarvitsemaansa apua työntekijöiltä.

”Ystävällinen työntekijä. Hyvää kohtelua.” (Haastateltava 3)

”Asiansa osaava ihminen, varsin nopeasti pääsi tänne itse, vaikka meidän tilanne on monimutkainen...sekava...sitä paperia on ja laskuja on, pysy kuitenkin hyvin kärryllä” (Haastateltava 6)

Yhteistyö ohjaajan kanssa tuntui olevan joka tapaamisella luontevaa ja sujuvaa. Havainnoin perusteella asiakkaat luottivat ohjaajaan ja olivat myös aidosti huojentuneita ohjaajalta saatuun apuun. Ohjaajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus oli luottamuksellista, asiakkaalla oli mahdollisuus puhua ilman keskeytystä ja tämä tuntui olevan asiakkaille tapaamisen yksi tärkeimmistä asioista; joku vihdoin kuunteli heitä.

6.4 Palveluohjauksen merkitys

Toimeentulotuen piiriin asiakas joutuu taloudellisten ongelmien takia, mutta näiden lisäksi hänellä saattaa olla muita, esimerkiksi asumiseen ja omaan tai perheenjäsenen terveyteen liittyviä ongelmia. Ongelmien kasaantuessa ei pelkkä taloudellinen tuki riitä, eikä asiakas välttämättä osaa yksin hakea hänelle kuuluvia etuuksia. Taloudellisen tuen lisäksi asiakkaat kokivat, että henkilökohtainen tapaaminen sosiaali-ohjaajan kanssa oli helpottanut henkisesti.

”Olen saanut puhua omista ongelmista, saanut henkistä apua.” (Haastateltava 3)

Juuri henkinen helpotus on asia jonka moni asiakas mainitsi, kun kysyttiin ohjauksen vaikutuksia. Asiakkaat olivat helpottuneita siitä, että joku kuunteli heitä ja vastasi kysymyksiin ja muihin epäselvyyksiin nimenomaan kasvotusten.

”Meitä kohdalla pelkästään käynti helpotti tosi paljon kun tietää että asiaa lähdetään selvittämään. Me ollaan oltu vuosi täysin omilla, nyt kun tietää että joku muu on sitä perillä ja yrittää auttaa” (Haastateltava 6)

Tapaamisen aikana ohjaajat kiinnittivät erityistä huomiota, jotta asiakas saisi riittävästi tietoa omista oikeuksistaan ja häntä koskevista toimenpiteistä. Ohjaajat ohjeistivat asiakkaitaan hyvin järjestelmästä ja selittivät erilaisia tukimahdollisuuksia.

”Kyllä mä uskon että se tulee vaikuttamaan aika paljon siihen.. jos me olis lähetetty vain paperia ja kirjallinen hakemus, niin luulen että meillä ei olis mitään toivoa saada edes mitään tukea, koska tilanne on niin monimutkainen ja sieltä löytyy monta syytä mitä voidaan tahallaan tulkinta väärin ja muuta. Mä uskon että henkilökohtainen tapaaminen aina vaikuttaa ihan suotuisasti siihen...” (Haastateltava 6)

Moni myös uskoi, että kykenee jatkossa jatkamaan asiointia kirjallisesti. Ohjauksen on tarkoituskin olla lyhyt kestoista ja suurin osa asiakkaista asioi ohjaajalla vain kerran, toinen osa kaksi kertaa ja kolmannen kerran tapaamisia sovitaan erittäin harvojen asiakkaiden kanssa. Usein ohjausta jatketaan myös puhelimitse, asiakkaat voivat soittaa omalle ohjaajalleen puhelinaikana. Erään asiakkaan mukaan parasta sosiaaliohjauksessa on ollut ”stressin puute”. Henkisen paineen helpottaminen tuli esille kaikissa haastatteluissa. Vaikka tapaamiskertoja olisi ollut useampia, asiakas pääsi tapaamaan samaa sosiaali-ohjaajaa, joka oli perillä hänen tilanteestaan.

”Parasta tässä on ollu se että, että tässä on nyt niinkun selvästikin otettu mun nykyinen tilanteeni vakavasti huomioon ja, ja annettu parhaita mahdollisia neuvoja ja parasta mahdollista tukea.” (Haastateltava 5)

Sosiaali-ohjauksella on ollut suuri merkitys asiakkaan asioiden kulkuun. He saivat apua toimeentulotukihakemuksen kanssa ja ohjausta siitä, miten heidän tulee toimia jatkossa. Havainnointimme pohjalta oli huomattavaa, että asiakkaat luottivat sosiaali-ohjaajan ja siihen, että saivat häneltä tarvittavaa apua ja tukea. Poikkeuksetta asiakkaat kokivat, että sosiaali-ohjaajan tapaaminen auttoi heitä huomattavasti. Lisäksi he kertoivat uskovansa sosiaali-ohjaajan tapaamisen helpottavan jatkossa asioimista toimeentulotuessa. Haastat-

telun tuloksista on selkeästi nähtävissä sosiaaliohjauksen suuri merkitys asiakkaan osallisuutta lisäävänä tekijänä sosiaalipalveluissa, tässä tapauksessa erityisesti toimeentulotukiprosessissa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Johtopäätökset

Tarkastelimme tässä oppinäytetyössä asiakkaiden kokemuksia ja toiveita Tampereen Toimeentulotuen yksikössä aloitetusta palveluohjauksesta. Kiinnostuksemme kohdistui asiakkaiden palveluohjaukselle antamiin merkityksiin sekä palveluohjauksen merkitykseen asiakkaan osallisuuden edistämisessä. Määrittelimme tässä tutkimuksessa palveluohjauksen asiakastyön menetelmäksi, joka perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen (Suominen & Tuominen, 2007, 13). Palveluohjaus on siis toimintamalli, jossa asiakas saa juuri sen hetkiseen elämäntilanteeseensa kaipaamaansa tukea ja ohjausta oikeisiin palveluihin (Pietiläinen & Seppälä, 2003). Kyse on yksilökohtaisesta koordinoituvuudesta, johon kuuluu henkilökohtaiset tapaamiset ohjaajan ja asiakkaan välillä. Tässä tutkimuksessa tarkastelimme asiakkaan kokemuksia palveluohjauksesta osallisuuden merkityksen näkökulmasta.

Terveys- ja hyvinvointiministeriön tuoreen tutkimuksen mukaan (THL 9/2013) kunnilla on pyrkimys siirtää yhä useampi toimeentulotuen piirissä oleva asiakas kirjalliseen käsittelyyn. Erityisesti toimeentulotuen pitkäaikaisasiakkaat saattavat jäädä pelkästään kirjallisen käsittelyn varaan, vaikka heillä saattaisi olla tarvetta myös muunlaiseen sosiaalityöhön. Tutkimusta varten haastatellut asiakkaat kokivat kirjallisen asioinnin hankalaksi ja aikaa vieväksi; tukihakemusta saattoi joutua täydentämään useita kertoja ennen päätöstä. Kuntien toimeentulotuki- ja aikuissosiaalityön työntekijät kokivat etuuskäsittelyn syrjäyttävän liian monia asiakkaita suunnitelmallisesta sosiaalityöstä. Kirjallisessa etuuskäsittelyssä asioivat asiakkaat jäävätkin helposti syrjään sosiaalista osallisuutta edistävästä työs-kentelystä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä (THL raportti 9/ 2013, 220).

Oppinäytetyömme lähti ajatuksesta selvittää nimenomaan asiakkaiden omia kokemuksia toimeentulotukijärjestelmässä Tampereella. Tampereen järjestelmä on hyvin erilainen kuin muissa suurissa kaupungeissa, esimerkiksi Turussa ja Helsingissä. Vaikka se toimii monilta osin hyvin, mielestämme on huolestuttavaa, että asiakkaat eivät välttämättä edes halutessaan pääse tapaamaan kasvokkain viranomaista. Tampereen toimeentulotuen yksikkö toimi kolme vuotta ilman sosiaaliohjaajia ja asiakasvastaanottoa. Halusimme selvittää, miten asiakkaat kokevat se, että he pääsevät kirjallisen käsittelyn lisäksi tapaamaan

ohjaajaa nimenomaan toimeentulotukiasioissa. Tutkimuksemme vahvisti aiempia tutkimuksia siitä, että osallisuuden näkökulmasta toimeentulotukityön painottuminen kirjalliseen etuuskäsittelyyn näyttää pulmalliselta. Toimeentulotukiasiakas kaipaa usein henkilökohtaista palvelua ja mahdollisuutta tavata työntekijää kasvotusten.

Toimeentulotukiasiakkaille kirjallinen asiointi tarkoittaa usein epätietoisuutta, epävarmuutta, pettymystä ja voimattomuutta. Tutkimukseemme osallistuneet asiakkaat kokivat kirjallisen käsittelyn kasvottomaksi ja heillä oli ongelmia pärjätä järjestelmässä. Nykyinen toimeentulotukijärjestelmä tekee asiakkaat näkymättömäksi. Haastatteluissa asiakkaat toivat itsensä esiin passiivisena kohteena, pompottelu ja vaikeaselkoiset lomakkeet lannistavat asiakkaita. Pitkä asiakkuus toimeentulotuen asiakkaana, työttömyys, köyhyys heikentävät osallisuuden mahdollisuuksia. Tähän myös vaikuttavat negatiiviset kokemukset toimeentulotukiasiakkuudesta. Juuri tällaisille asiakkaille sosiaaliohjaajan palvelut ovat erittäin tärkeitä. Kaikki haastattelemamme asiakkaat olivat sitä mieltä, että ohjauksesta todella oli apua ja he kokivat lohduttavana sen, että pääsivät kasvokkain keskustelemaan ihmisen kanssa joka todella auttaa ja kuuntelee. Toive saada neuvoja, konkreettisia ohjeita arjen rutiineista selviämiseen on tärkeä viesti, joka osoittaa ohjaajan asiantuntijatiedon merkitystä asiakkaalle.

Asiakkaan tulisi aina olla osallinen omissa päätöksissään ja häntä tulisi tukea siinä, varsinkin sosiaalipalveluissa, joissa on kyse aina ihmisestä kokonaisuutena. Sosiaaliohjaajan henkilökohtainen tapaaminen toi asiakkaalle kokemuksen siitä, että hän tulee kokonaisvaltaisesti kuulluksi ja nähdyksi; ”oikeasti joku näkee meitä ja me nähdään se”, kuten eräs haastatelluista kommentoi. Nimenomaan kasvot toiminnalle antava ohjaaja luo luottamusta ja edistää asiakaslähtöisyyttä. Tilaisuus asioida saman työntekijän luona tuo varmuutta siitä, että on joku joka tietää asiakkaan tilanteen ja toimii hänen parhaakseen. Tämä tuo asiakassuhteeseen pysyvyyttä ja vahvistaa asiakkaan luottamusta toimeentulotuen palveluun. Sosiaaliohjaajan tapaaminen siis vahvisti asiakkaiden itseluottamusta oman elämänsä hallintaan ja he kokivat saaneensa neuvoa ja tukea juuri niihin asioihin, jonka takia he olivat toimeentulotuen asiakkaina. Haastateltavat tunsivat myös, että he pystyivät vaikuttamaan heitä koskevaan päätöksentekoon.

Ohjaajan katsottiin olevan auttamishaluinen ja ymmärtävän asiakkaan tilannetta. Ohjaaja auttoi asiakkaita tiedon saannissa omista asioista ja sen tiedon ymmärtämisessä. Aineistossa nousi esille ohjaajan rooli asiakkaan puolesta puhuvana henkilönä. Yksi haastateltavista kertoi uskovansa, että ohjaajan apu voi helpottaa ja jopa nopeuttaa etujen saantia. Sosiaali-ohjaajan tapaaminen vahvisti asiakkaiden itseluottamusta oman elämänsä hallintaan ja he kokivat saaneensa neuvoa ja tukea juuri niihin asioihin, jonka takia he olivat toimeentulotuen asiakkaina. Tapaamiseen oli myös varattu riittävästi aikaa, jolloin asiakkaan kokonaistilanne voitiin käydä rauhassa läpi ja asiakas sai myös purkaa huolensa kuuntelevalle ammattilaiselle. Koettiin, että ohjaaja on auttanut toimeentuloasioiden selvittämisessä ja mahdollistanut sellaistenkin asioiden käsittelyn, joita kirjallisessa asiointissa olisi ollut vaikeaa ratkaista. Haastatellut kokivat palveluohjauksen itselleen hyvin merkityksellisenä asiana ja kaikki haastateltavat kokivat, että palveluohjauksesta on ollut hyötyä. Haastateltavat kokivat myös, että he pystyivät vaikuttamaan heitä koskevaan päätöksentekoon ja heidän asiansa olivat lähteneet etenemään hyvään suuntaan.

Mielestämme tutkimuksemme osoittaa, että palveluohjaus ja mahdollisuus siihen on tärkeää Toimeentulotuen yksikössä. Hyvät kokemukset palveluohjauksesta tuovat asiakkaille uskoa ja varmuutta omaan pärjäämiseen. Palveluohjaus voidaan nähdä yhtenä asiakkaan osallisuutta edistävänä asiakastyön toimintamallina. Ohjaajan ja asiakkaan henkilökohtaiset tapaamiset, jotka tukevat asiakkaita kirjallisessa toimeentulotukikäsittelyssä, tarjoavat asiakkaille osallistumisen mahdollisuuksia. Palveluohjaus ei takaa osallisuutta, mutta hyvin toteutuneena mahdollistaa sen. Palveluohjaus tarkoittaa asiakkaille oikeudenmukaisuutta ja tarpeisiin vastaamista.

7.2 Pohdinta

Palvelun laatua voidaan tarkastella eri tekijöiden avulla, kuten palvelujen saatavuuden, oikea-aikaisuuden, tuottavuuden, tehokkuuden, vaikuttavuuden tai palvelun antajien osaamisen näkökulmista. Laatua määritellään sen mukaan kuka sitä tarkastelee ja mistä näkökulmasta. Viranomainen määrittää laadun toisesta näkökulmasta kuin asiakas. Sosionomi (AMK) -opiskelijoina meitä kiinnosti tarkastella palvelun laatua asiakkaan

osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista. Oppinäytetyötämme kirjoittaessamme tarkastelimme asiakkaan roolia palvelun asiantuntijana ja yhteistyökumppanina palvelun kehittämisessä.

Palvelut perustuvat lakeihin ja niiden määrää sekä laatua ohjataan säännöksiin. Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuosituksessa on turvattu asiakkaiden mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen laadun kehittämiseen. Aktiivisimmillaan asiakkaan rooli on laadun kehittäjänä, jolloin asiakas osallistuu oman palvelunsa laadun kehittämiseen asettamalla laatutavoitteita, suunnittelemalla palvelun toteutusta ja arvioimalla palvelua voimavarojensa mukaisesti. Kaikilla asiakkailla on laadun kokijan rooli, jolloin asiakkaat tuovat esimerkiksi asiakastyytyväisyysmittausten tai omaisten kautta välittyvän palautteen avulla julki kokemuksiaan palvelun laadusta. Asiakaspalautetta on kerättävä säännöllisesti, ja saatu palaute on hyödynnettävä. (THL 2008, 14).

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyvistä keskeisistä oikeudellisista periaatteista. Säännökset vahvistavat myös sosiaalihuollossa asiakkaan osallistumista palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen tai muihin hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviin toimenpiteisiin sekä painottavat perustuslain säännöstä osallistumisoikeudesta, jonka mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000).

Tampereen kaupungin strategiassa vuodelle 2020 tavoitteena on, että palveluprosessit toimivat asiakaslähtöisesti. Tilaaja-tuottajamalli on palvelujen toiminnan ohjauksen vaihtoehto, jonka tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä ja toiminnan tehokkuutta. Elämme aikaa, jossa korostetaan asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan merkitystä ja osallisuutta laadun määrittämiseen.

Laadukkaan palvelun ominaisuuksista keskeisimpiä ovat organisaation juostavuus ja valmius vastata asiakkaan muuttuviin tarpeisiin. Organisaation on kyettävä muuttamaan palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan. Asiakkaan näkökulmasta laatua on se, että hän saa palveluilta sitä mitä haluaa. Sosiaalipalveluissa kysymys on aina ihmisten kohtaamisesta, koska palvelu on subjektiivisesti koettu prosessi. Se, mitä tapahtuu asiakkaan ja palvelun tarjoajan vuorovaikutustilanteissa, vaikuttaa olennaisesti koettuun palveluun.

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat merkittäviä laadun kehittämisen lähtökohtia sosiaalityössä. Aidossa asiakaslähtöisyydessä on sisäistetty näkemys, että organisaatio on olemassa asiakkaiden tarpeita varten ja heitä kuunnellaan jatkuvasti herkällä korvalla. Lisäksi luodaan välineet, joilla myös heikot toiminnan sujuvuutta ja laatua parantavat signaalit tavoitetaan. Tämä on kova vaatimus organisaation toiminnalle, koska se saattaa kyseenalaistaa entisiä, tuttuja työn tekemisen tapoja (Outinen 1999, 16).

Sosiaalityön periaatteet ovat toimivat, mutta käytännöt eivät aina vastaa periaatteita. Tällä hetkellä toimeentulotukipalvelut eivät ole kaikilta osin laadukkaita. Pelkästään kirjallinen käsittely ei riitä laadukkaaksi palveluksi, koska kirjallisessa asiointissa ihminen ei aina pysty ilmaisemaan itseään eikä omia tarpeitaan. Tampereen toimeentulotuki tarvitsee uusia työmenetelmiä ja työotetta, ohjausta tulee vahvistaa sekä lisätä. Uusien työmenetelmien käyttöönotto on yleensä kalliimpaa ja työläämpää kuin niiden käyttö ja ylläpito. Toisaalta huono laatu aiheuttaa kustannuksia virheiden korjaamisen kautta ja huonon laadun vuoksi menetetty maine on vaikea korjata.

Asiakas on paras asiantuntija saamiensa palveluiden ja niiden tulosten arvioijana. Sosiaalialalla hyvää palvelua ei voida määritellä ilman palvelun käyttäjän mielipidettä. Asiakkaan arvio ja palaute saamastaan palvelun laadusta on pohja palvelujen suunnittelulle ja kehittämiselle. Palautteen asiakkailta ymmärrämme keinoksi lisätä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia sekä välineeksi arvioida toimintatapaa.

Oppinäytetyömme tekeminen on mielenkiintoinen ja antoisa prosessi. Olemme sen aikana oppineet paljon yhteistyöstä työelämätahon kanssa sekä tiimityöskentelystä. Hyvin sujunut yhteistyö Toimeentulotuen yksikön henkilöstön kanssa on mahdollistanut oppinäytetyömme toteutumisen.

Oppinäytetyömme toimii palautteen kanavana Toimeentulotukiyksikön työntekijöille sekä työn merkityksen ymmärtämistä auttavana tekijänä. Oppinäytetyön tutkimuksemme voidaan katsoa yhtenä palvelun kehittämisen apuvälineenä, sillä sosiaalityötä voidaan tehdä nykyistä asiakaslähtöisemmäksi ja palveluita voi kehittää asiakkaan osallistavaksi. Aikuissosiaalityön tavoitteena on osallisuuden lisääminen. Tutkimuksemme vahvasta ajatusta siitä, että toimeentulotukityötä ei saisi milloinkaan irrottaa aikuissosiaalityön sisällöstä. Aikuissosiaalityössä olennaista on kokonaisvaltainen psykososiaalinen muutostyö, eikä pelkästään materiaallinen apu ja tuki. Toimeentulotuen asiakkaiden kokemukset sosiaaliohjauksesta pitkällä aikavälillä olisi mielestämme tärkeä jatkotutkimuksen aihe.

LÄHTEET

- Allardt E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Werner Söderström Osakeyhtiö, Porvoo.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008 Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Helne, T. & Hänninen S. & Karjalainen J. 2004. Seis yhteiskunta - tahdon sisään! Jyväskylä: Kopijyvä.
- Heimo T. & Einemäki P. 2012. Sosiaaliamiehen selvitys sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien ja aseman kehityksestä vuonna 2011. Tampere.
- Hirsjärvi, S. & Hurme H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008 Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme H. 2001. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hänninen S. & Karjalainen J. & Lehtelä K. 2007. Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus: Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki. Valopaino Oy.
- Isoaho, S. 2013. Käyttämättömät ajanvaraukset Tampereen aikuissosiaalityössä. Pro Gradu. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41311/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201305061562.pdf?sequence=1>. Luettu 6.8.2013.
- Kaakinen, J. 2012. Ihmiset hakemusten takana. Selvitys toimeentulohakemusten käsitteilyprosessista Tampereella. Ajatustalo oy.
- Laki toimeentulotuesta 1412/1997.
- Mattila-Aalto, M. 2009. Kuntoutusosallisuuden diagnoosi. Tutkimus entisten rappiokäyttäjien kuntoutumisen muodoista, mekanismeista ja mahdollisuuksista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 81. Yliopistopaino. Helsinki.
- Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen Pirkanmaan Vammaiskaste –osahankkeessa. 2012. PIKASOS oy.
- Peavy, R. Vance. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Auvinen, Petri (suom.). Helsinki: Psykologien kustannus.

Pietiläinen E. & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.

Rautio, P. 2004. Kyselevät tutkimustavat. <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/064.htm>.

Siltaniemi A., Perälähti A. ym. 2008. Hyvinvointi ja osallisuus Itä-Suomessa. Kansalaiskyselyn tuloksia. Sosiaali ja terveysturvan keskusliitto, Helsinki.

Seppänen, M. 2001. Liipolan onni. Asuinalueen sosiaalinen erilaistuminen ja merkitys asukkaille. Palmeniakustannus. Yliopistopaino. Helsinki.

Toimeentulotuki 2012-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja toimeentulotuen myöntämiskäytännöistä.. 2013. Toim. Kuivalainen S. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.

Suomen perustuslaki (2000) HEI/1998 Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen Hallitusmuodoksi, N:o 731/1999.

Suominen S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Picaset Oy.

Särkelä M., 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Tarkastelussa päihteidenkäyttäjien, toimeentulotuen saajien vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus. Jyväskylän yliopisto.

Tuominen T., Heikkilä K., Kukkasniemi M., Laakso T. & Pietilä S. 2013 Asiakastyytyväisyyskysely Tampereen Toimeentulotuen yksikössä 2013. Sos-hanke. http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/Tampere/toimeentulotuen_yksikon_asiakastyytyvaisyyskyselyn_tulokset_virallinen_3.4.2013.pdf. Luettu 17.7.2013.

Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.

Virtanen, P., Jalava, J., Koskela, T. & Kilappa J. 2006. Syrjäytymistä ehkäisevien EU-hankkaiden arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:46. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-4005.pdf. Lluettu 15.4.2013.

Yhteinen raportti sosiaalisesta osallisuudesta, 2003: http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/site/fi/com/2003/com2003_0773fi01.pdf. Luettu 25.5. 2013

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulupa



Marjatta Hiltunen,
Sofia Jalonen,
Yulia Ojala

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

HAASTATTELULUPA

Opiskelemme Tampereen ammattikorkeakoulussa sosiaalialaa ja teemme opinnäytetyötä Tampereen toimeentulotuen yksikön sosiaaliohjauksesta kevään 2013 aikana.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää miten Toimeentulotuen sosiaaliohjauksen asiakkaat kokevat sen, että he saavat henkilökohtaista ohjausta verrattuna aikaisempaan pelkästään kirjalliseen asiointiin toimeentulotukiasioissa.

Tutkimuksessa saatua tietoa hyödynnetään kehitettäessä toimeentulotuen yksikön toimintaa niin Tampereen kaupungin sosiaalipalveluissa kuin laajemminkin.

Tarkoitus on nauhoittaa haastattelut tarkempaa analysointia varten. Tutkimusmateriaali käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja haastateltujen henkilöllisyys ei tule ilmi missään tutkimuksen vaiheessa.

Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika on kesällä 2013. Tampereen kaupunki on myöntänyt tutkimukselle tutkimusluvan.

Tällä kirjeellä pyydämme teiltä lupaa haastatella teitä tutkimustamme varten.

Suostun haastatteluun opinnäytetyön tutkimusta varten

Tampereella _____.____.2013

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Haastattelurunko

Asiakkaan kokemuksia Toimeentulotuen sosiaaliohjauksesta

Haastattelurunko

1. Kuinka olette päätyneet ohjaukseen? (Oma pyyntö vai kutsu?)
2. Syyt miksi tulitte ohjaukseen?
3. Minkälaista apua toivotte saavanne? Minkälaisia ennakko-odotuksia?
4. Miltä tuntui tulla ensimmäisen kerran sosiaaliohjaukseen?
5. Onko ohjaajan tapaaminen vastannut odotuksia?
6. Saitteko apua juuri niihin kysymyksiin/ongelmiin, joihin haittekin vastauksia?
7. Onko sosiaalihojaus vaikuttanut jollain tavalla elämään/palveluprosessiin?

Millä tavoin?

8. Mitä olisit toivonut lisää sosiaalihojaukseen? Puuttuiko jotain?
9. Mikä on ollut parasta sosiaalihojauksessa? Mikä huonointa?

Liite 3. Havainnointilomake

Taustatekijät	paikka, aika	
	asiakkaan kokemukset palvelujärjestelmästä (aikaisemmat palvelut, voimassa olevat palvelut)	
Yhteistyö ja vuorovaikutus	non-verbaalinen vuorovaikutus tila (välimatka ja tilankäyttö (esim. istumajärjestys, etäisyydet) tapaamisen alku (ensivaikutelma) (ilmeet (esim. hymy), katse, eleet (esim. sormien naputus, pään puistelu, liikkeet ja asennot) asiakkaan kuunteleminen (tilan antaminen) kiireettömyys	
	verbaalinen vuorovaikutus (mitä kysytään) informaation antaminen ja saaminen alkuhaastattelukyselyn sisältöä (asiakkaan tarpeet, tavoitteet, suunnitelmat, tarkastaminen) asiakaslähtöisyys (käydäänkö asiakkaan haluamia asioita läpi?) asiakkaan aktiivisuus (puheenvuorot)	

	superverbaalinen vuorovaikutus (miten kysytään) avoimet, suljetut kysymykset puhetapa äänenkäyttö kielenkäyttö	
	tapaamisen päätyminen palautteen antaminen	
	mahdolliset ristiriidat	

