



# Asiakkuuskuva ja vaikuttamiskeinot harkinnanvaraisessa toimeentulotuksessa

Mina Arffman

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Asiakkuuskuva ja vaikuttamiskeinot harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa

Mina Arffman  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Toukokuu 2023

Mina Arffman

**Asiakkuuskuva ja vaikuttamiskeinot harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa**Vuosi 2023 Sivumäärä 54

---

Opinnäytetyön tavoite oli tutkia asiakkaiden jättämien harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemusten kielellisiä vaikuttamiskeinoja, joilla pyritään vaikuttamaan päätöstä tekevään työntekijään. Sen ohella tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat siihen, millainen kuva asiakkaasta syntyy työntekijälle. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiakkuuskuva ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen täydentävän toimeentulotuen yksikön kanssa.

Opinnäytetyön teoriapohjana on ollut laki toimeentulotuesta sekä toimeentulotuen kokonaisuus. Lisäksi teoriaosuudessa on tarkasteltu vaikuttamista sekä objektiivisuuden käsitettä. Opinnäytetyön aineistona on käytetty asiakkailta vastaanotettuja harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemuksia sekä yksikön työntekijöiden haastatteluja. Työskentely on ollut aineistolähtöistä ja tulosten tulkintaan on sovellettu retorista analyysia ja aineistolähtöistä sisälönanalyysia. Täydentävän toimeentulotuen yksikön työntekijät ovat osallistuneet aineiston keräämiseen.

Tutkimuksen perusteella asiakkaiden merkittävimmät ja useimmin käytetyt vaikuttamiskeinot olivat selittäminen, vetoaminen, puhuttelu, tunteiden ilmaisu ja kyseenalaistaminen. Asiakkuus kuvautui monipuolisesti ja se liikkui pystyvyyden, ansaitsevyyden ja pitkäaikaisuuden akselleilla. Asiakkuuskuva muodostui ensisijaisesti hakemuksen perusteella. Tuloksia voidaan hyödyntää yksikön sisäisten toimintatapojen kehittämisessä sekä palvelusuunnitellussa, esimerkiksi silloin, kun yhteydenottotapoja tai hakemuspohjia suunnitellaan ja arvioidaan. Asiakkaiden hakemuksissa käyttämä kieli ei osoittautunut merkittäväksi kuormitustekijäksi.

Asiasanat: toimeentulotuki, asiakaskuva, vaikuttaminen, retoriikka

Mina Arffman

**Client Perception and Means of Influence in Supplementary and Preventative Social Assistance**

Year

2023

Pages

54

---

This Bachelor's thesis examined how decision-makers' perception of clients applying for supplementary and preventative social assistance is influenced by linguistic means used in the written applications. The goal of this thesis was to examine the language that is used in written applications for supplementary and preventative social assistance. Furthermore, the goal was to study how decision-makers perceive clients based on these applications and to figure out which other aspects of the application process influence decision-makers' perception.

The thesis was written in collaboration with the Unit of Additional Social Income of the Well-being Services County of Vantaa and Kerava. Decision-makers working for the unit participated in data collection, consisting of applications received and interviews. The theoretical framework consists of the Act on Social Assistance, the concept of objectivity, and participation as a means of influencing the decision-making process.

Applying inductive rhetorical analysis, the results of this thesis indicate that the main linguistic means used by clients to influence the decision-making process were varied. Clients addressed decision-makers directly in the application. They provided factual information to explain their situation. They attempted to invoke rights and personal conditions. Clients expressed their emotions and even questioned the decision-making process in the applications. Based on the interviews, decision-makers' perception of clients from the written applications was along three spectrums. Clients were perceived as competent, or incompetent based on the quality of their application. The perceived effort put into the application, or the tone used had an impact on the decisionmakers idea of a deserving or undeserving applicant. The regularity or irregularity of clients applying also affected the perception. However, decision-makers emphasized that they do not find negative language used in the application to be stressful. These results can be utilized to develop internal processes and plan services.

Keywords: social assistance, client perception, influencing, rhetoric

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön toimintaympäristö .....	6
3	Tietoperusta .....	8
3.1	Toimeentulotuen kokonaisuus.....	8
3.2	Toimeentulotuen asiakkuus.....	10
3.3	Vaikuttaminen ja osallisuus.....	12
3.4	Objektiivisuus.....	13
4	Toteutus .....	14
4.1	Tavoite ja aikataulu .....	14
4.2	Aineiston keräys .....	15
4.3	Teoria ja menetelmät .....	17
4.4	Eettisyys, luotettavuus ja riskit .....	19
5	Tulokset .....	22
5.1	Hakemukset .....	22
5.2	Haastattelut .....	34
5.3	Johtopäätökset .....	38
6	Pohdinta .....	39
	Lähteet.....	42
	Taulukot .....	44
	Liitteet .....	45

## 1 Johdanto

Oltuani kesätöissä Vantaan kaupungin täydentävän toimeentulotuen yksikössä kävin keskustelua esihenkilöni kanssa etuuskäsittelyn asiakastyön luonteesta. Etuuskäsittely on asiakastyötä, jossa asiakkaan kanssa ei välttämättä olla ollenkaan henkilökohtaisesti tekemisissä ja työn vuorovaikutus tapahtuu hakemuksen ja siihen annetun päätöksen kautta. Tämä oli lähtökohta idealleni tutkia hakemusten vaikuttamiskeinoja. Millaisin keinoin asiakas pyrkii hakemuksensa kautta vaikuttamaan päätöstä tekevään työntekijään? Millä eri tavoilla asiakas lähestyy etuuskäsittelijää ja ilmaisee itseään? Tavoitteena on vaikuttamiskeinojen tarkastelun ohella selvittää harkinnanvaraisen toimeentulotuen päätöksentekijöiden asiakkuuskuvaa eli sitä, miten hakemuksen kautta asioivat hakijat näyttäytyvät työntekijöiden silmin.

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkielma. Sen tavoitteena on kuvata harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiakkaiden vaikuttamispyrkimyksiä siten, kun ne hakemuksissa ilmenevät. Sen tavoitteena on myös pohtia etuuskäsittelyn objektiivisuutta ja sitä, miten työntekijät suhtautuvat asiakkaiden hakemuksiin ja sitä kautta asiakkaisiin. Työn tuloksia voidaan hyödyntää viestinnän kehittämisessä, palvelusuunnittelussa sekä hakemuksen käsittelyprosessin tarkastelussa ja parantamisessa. Sekä asiakkaalla että työntekijällä on etuja, oikeuksia ja velvollisuuksia keskinäisessä kanssakäymisessä. Näiden välillä saattaa olla ajoittain ristiriitaa. Vaikuttamista ja siihen reagoimista sekä asiakkuuskuvaa on tärkeä tutkia, jotta heräisi keskustelua siitä, millaiset työtavat ja palvelut tuottavat molempien osapuolten kannalta laadukkaimmat, turvallisimmat ja oikeudenmukaisimmat tulokset.

Tutkimuskysymykset käsittelevät asiakkaiden kielenkäyttöä ja työntekijöiden käsityksiä siihen ja asiakkaisiin liittyen. Tutkimusongelmana on tarkastella näitä hakemusten perusteella muodostuvia asiakkaan ”kasvoja” ja niitä seikkoja, jotka vaikuttavat siihen, miten asiakas nähdään. Aineistona on käytetty Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen täydentävän toimeentulotuen yksikön työntekijöiden haastatteluja ja asiakkailta vastaanotettuja harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemuksia. Hakemusten kohdalla käytetty menetelmä on aineistolähtöinen retoriikan analyysi. Haastatteluja on käsitelty teemojen kautta.

## 2 Opinnäytetyön toimintaympäristö

Täydentävän toimeentulotuen yksikkö kuuluu neuvonnan ja taloudellisen tuen palvelukokonaisuuteen ja palvelee Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaita. Yksikön esihenkilöstöön kuuluu sosiaalityön esihenkilö sekä kaksi vastaavaa ohjaajaa. Päätöksentekijöinä työskentelee tällä hetkellä kahdeksan sosiaaliohjaajaa ja kymmenen etuuskäsittelyn toimistosihiteeriä.

Sosiaaliohjaajilta edellytetään soveltuvaa sosiaalialan korkeakoulutusta, mutta etuuskäsittelyn toimistosihteerille riittää pätevyudeksi soveltuva toisen asteen tutkinto. Lisäksi velkaneuvoja ja erillinen sosiaaliohjaaja vastaavat sosiaalisen luoton myöntämisestä. Yksikön alaisuuteen kuuluu myös asiakaspäätösten toimeenpano eli maksatus, jonka toimistosihteerit eivät kuitenkaan tee päätöksiä. Yksikkö on nykymuotoisena ollut olemassa vuodesta 2017 lähtien perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan vastuulle. Vahtimestarit ja sosiaalineuvonnan sosiaaliohjaajat huolehtivat asiakkaiden ja heidän hakemustensa vastaanottamisesta sosiaalitoimen palvelupisteillä.

Hakemuksia yksikkö ottaa vastaan noin 3000 kuukaudessa. Hakemukset vastaanotetaan pääasiallisesti kolmea eri reittiä pitkin. Suurin osa hakemuksista saapuu sähköisesti Maisa-palvelun kautta. Lisäksi hakemuksia vastaanotetaan paperisina sekä Kelan siirtäminä. Kela siirtää asiakkaan hakemuksen hyvinvointialueen käsittelyyn, mikäli asiakas on kirjoittanut perustoimeentulotuen hakemuksessa olevaan täydentävä toimeentulotuki -osioon tuen tarpeesta tai mikäli hän on hakenut perustoimeentulotukea sellaisiin menoihin, joita ei huomioida perustoimeentulotuessa. Kela ilmoittaa päätöksellään asiakkaalle hakemuksen siirtämisestä. Harvinaisemmissa tapauksissa hakemuksia saapuu muita viestintäkanavia pitkin tai niitä otetaan suullisesti vastaan sosiaalineuvonnassa, puhelimesta tai sosiaalityön tapaamisissa.

Hakemukset käsitellään Apotti -asiakastietojärjestelmässä. Hakemukset eivät ohjaudu tiettyille työntekijöille tai niitä ei erikseen jaeta päätöksentekijöiden kesken, vaan ne ovat vapaasti poimittavissa ja käsiteltävissä saapumisjärjestys huomioiden. Hakemukset on jaettu sisällön mukaan etuuskäsittelijöiden ja sosiaaliohjaajien vastuusiin. Sosiaaliohjaajat käsittelevät kiireellisiksi arvioituja ja selvittelyä vaativia hakemuksia, kuten ravintoon, lääkkeisiin, vuokranmaksuun, vuokravakuuksiin tai muuttoihin liittyviä kuluja. Etuuskäsittelijöiden vastuulle kuuluvat vähäiset ja kiireettömät asumiseen tai terveyteen liittyvät menot, kuten huonekalut, pyykinpesukoneet, silmälasit, hammasproteesit, lasten ja aikuisten harrastusmenot, edunvalvonnan kulut, opiskeluun liittyvät kulut kuten oppikirjat ja kurssimaksut sekä matkakulut. Etuuskäsittelijöiden erityisvastuuseen kuuluu päivystäminen ja päivystävän työntekijän vastuulla ovat päivän aikana saapuneet sähköön katkaisuun ja uudelleenkytkentään liittyvät hakemukset ja hautausavustukset. Sosiaaliohjaajien erityisvastuu on puolestaan puhelinneuvonta, joka on arkipäivisin klo 9-11 ja 13-15. Sosiaaliohjaajat voivat tilanteen vaatiessa tehdä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä, johon etuuskäsittelyn toimistosihteeereillä ei ole oikeutta.

Kun hakemus on vastaanotettu, työntekijä arvioi hakemuksen sisällön ja sen mahdolliset liitteet. Päätökset tehdään useimmissa tapauksissa hakemuksen pohjalta ilman, että asiakkaaseen ollaan muilla tavoilla yhteydessä. Tarvittaessa päätöksentekijä hallintolain mukaisesti pyytää lisäselvitystä hakemukseen, mikäli se arvioidaan tarpeelliseksi. Lisäselvityspyyntö

lähetetään tavallisesti sähköisesti Maisa-palvelussa tai postitse. Asiakkaalle voidaan tarpeen vaatiessa myös soittaa lisätietojen saamiseksi tai ohjeiden antamiseksi.

Asiakkaan saama päätös perustuu käytettävissä oleviin tietoihin, yksikön vakiintuneisiin käytäntöihin, mahdolliseen sosiaalityön tekemään linjaukseen ja yksittäisen työntekijän harkintaan. Jokainen vastaanotettu hakemus on lain nojalla otettava käsittelyyn, mutta ei ole mitään sellaista aihetta tai kuluja, johon olisi lain nojalla pakko myöntää harkinnanvaraista toimeentulotukea. Lain mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön. (laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Seitsemän arkipäivän käsittelyajasta voidaan poiketa siinä tapauksessa, että hakemukseen odotetaan lisätietoja tai Kelan päätöstä perustoimeentulotuesta. Voimassa oleva, tulo- ja menolaskelman sisältävä perustoimeentulotuen päätös on edellytys täydentävän toimeentulotuen myöntämiselle. Täydentävän toimeentulotuen päätöksen voimassaoloajan määrittää se, mille ajalle Kela on myöntänyt perustoimeentulotuen. Päätös annetaan asiakkaalle tiedoksi postitse ja Maisa-palvelun kautta, mikäli asiakas on ottanut sen käyttöön. Kaikki päätökset ovat valituskelpoisia ja asiakas voi halutessaan hakea päätökseen oikaisua tietyn ajan sisällä päätöksen tiedoksisaannista.

Täydentävän toimeentulotuen yksikkö tekee tiiviisti yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa. Mikäli on tiedossa, että asiakkaalla on oma työntekijä, tätä voidaan tarvittaessa konsultoida asiakkaan tilanteesta. Joissain tapauksissa muiden yksiköiden sosiaaliohjaajat tai -työntekijät voivat tehdä asiakkaille linjauksia etuusasian käsittelyä varten, jossa ilmaistaan, paljonko täydentävää toimeentulotukea myönnetään, mihin asiaan ja kuinka kauan tämä järjestely on voimassa. Linjauksia totellaan lähes aina sellaisenaan ja niihin pyydetään tarvittaessa tarkennusta tai päivitystä. Pääasiallisesti myönnettävä tuki on täydentävää toimeentulotukea. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään erittäin harvoin, sillä sen katsotaan olevan erityisesti suunnitelmallisen sosiaalityön työkalu, jonka myöntämisestä vastaa asiakkaan oma työntekijä tai sen yksikön työntekijä, jonka asiakkuudessa hakija on.

### 3 Tietoperusta

#### 3.1 Toimeentulotuen kokonaisuus

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. (laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Viimesijaisuus tarkoittaa sitä, että



muut keinot itsensä elättämiseen ja taloudellisen toimeentulotuen turvaamiseen on käytetty. Ennen toimeentulotukea tulee hakea muut mahdollisesti haettavissa olevat etuudet, kuten työttömyysturva, asumistuki tai eläke. Myös säästöt ja sijoitukset otetaan huomioon toimeentulotukea myönnettäessä, mikä käytännössä tarkoittaa, että ne on käytettävä ennen kuin toimeentulotukea voi saada.

Toimeentulotukea saa henkilö tai perhe, joka on tuen tarpeessa ja jonka käytettävissä olevat muut keinot, kuten tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Toimeentulotuki on tarveharkintaista, ja sitä myönnetään yleensä kuukaudeksi kerrallaan. Tuki lasketaan asiakkaan välttämättömien menojen mukaan. Tukea maksetaan se määrä, jolla tuen tarpeessa olevan asiakkaan tukeen oikeuttavat menot ylittävät käytettävissä olevat tulot ja varat. (STM 2023.) Tarvehankintaisuus tarkoittaa sitä, että tuen määrään ja myöntämiseen vaikuttavat eri tekijät, eli tuen määrä ei ole aina hakijalle sama eivätkä kaikki hakijat välttämättä saa keskenään saman verran tukea. Tarvehankintainen ja harkinnanvarainen ovat termeinä lähellä toisiaan, mutta eivät tarkoita samaa. Harkinnanvaraisuus viittaa sen harkintaan, myönnetäänkö tukea johonkin tiettyyn asiaan vai ei, ja kuinka paljon myönnettävä tuki voi siinä tilanteessa olla. Tarvehankintaisuus liittyy siihen, muodostuuko varallisuuden perusteella oikeus tukeen ja missä määrin.

Toimeentulotuen kokonaisuus koostuu kolmesta osasta: perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Perustoimeentulotuen myöntämisestä vastaa Kansaneläkelaitos vuodesta 2017 alkaen. Tuki lasketaan karkeasti ottaen tulot miinus menot, ja erotus on myönnettävän tuen määrä. Jos tulot ylittävät menot, ei perustoimeentulotukea tavallisesti myönnetä.

Perustoimeentulotukeen kuuluu perusosa ja sen lisäksi myönnettävä tuki. Perusosaan kuuluvat ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, puhelimen ja tietoliikenteen käytöstä ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. (laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Perusosan määrä vaihtelee, esimerkiksi yksinasuvan perusosa vuoden 2023 alusta alkaen on 555,11 euroa, yksinhuoltajan 632,83 euroa ja yhteistaloudessa (esimerkiksi aviopuolison kanssa) elävän 471,84 euroa kuukaudessa. (Kela 2023.)

Perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruusina huomioon muut kuin perusosaan sisältyvät asumis-, terveydenhuolto- ja muut menot (laki toimeentulotuesta 1412/1997). Näihin kuuluu esimerkiksi vuokra, vuokravakuus, lämmityskulut, vesimaksu, taloussähkö ja kotivakuutus, julkisen terveydenhuollon matkat, maksut ja reseptilääkkeet, silmälasit, iltapäiväkerhon ja päivähoidon maksut, työmatkakustannukset ja henkilöllisyysasiakirjat. Tuki myönnetään ajatellen kohtuullisuutta ja välttämättömyyttä. Kelalla

on esimerkiksi jokaisen paikkakunnan tasoon nähden kohtuulliset asumiskustannukset, joiden perusteella vuokramenot huomioidaan. Vantaalla kohtuulliseksi vuokraksi on määritetty 694 euroa yksinasuvalta.

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä vastaavat 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueet. Sitä ennen myöntämisestä vastasivat kunnat.

Täydentävää toimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon tarpeellisen suuruusina henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. Henkilön tai perheen erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta, lasten harrastustoimintaan liittyviä erityisiä tarpeita ja muita näihin verrattavia olosuhteita tai tarpeita. (laki toimeentulotuesta 1412/1997.) Tyypillisiä täydentävänä toimeentulotukena myönnettäviä asioita ovat muun muassa huonekalujen hankintakulut, lasten harrastusmenot sekä erilaiset koulutus- ja kurssimaksut. Täydentävää toimeentulotukea voi periaatteessa hakea ihan mihin tahansa kuluun, jonka hakija on todennut välttämättömäksi omalle toimeentulolleen ja itsenäiselle selviytymiselleen.

Hyvinvointialueet myöntävät lisäksi ehkäisevää toimeentulotukea, jonka perusteista ne päättävät itse toimeentulotukilain nojalla. Tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen omatoimista suoriutumista ja ehkäistä syrjäytymistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. (STM 2023.)

Tässä opinnäytetyössä viitataan termillä harkinnanvarainen toimeentulotuki täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotuen kokonaisuuteen. Tämä johtuu siitä, että molempia haetaan samalla lomakkeella, joten aineistoa ei voi mielekkäästi jaotella joko täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksiin. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella ehkäisevä toimeentulotuki nähdään ensisijaisesti suunnitelmallisen sosiaalityön työkaluna ja sitä myönnetään hyvin harvoin. Suurin osa saapuneista hakemuksista käsitellään täydentävänä toimeentulotukena.

### 3.2 Toimeentulotuen asiakkuus

Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan merkitään tiedoksi, että sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Tämän perusteella

toimeentulotuen asiakkuus alkaa jokaisen hakemuksesta ja päättyy jokaiseen päätökseen. Käytännöllisempää on tarkastella toimeentulotuen asiakkuutta sen keston ja taustalla vaikuttavien syiden kautta.

Suurin osa perustoimeentulotukea saavasta asuu yhden hengen kotitaloudessa. Noin viidennes perustoimeentulotukea saavista on lapsiperheitä ja näistä suurin osa on yhden aikuisen lapsiperheitä. Viimesijaisen etuuteen turvautuvat ensisijaisesti nuoremmat ikäluokat erityisesti 18-24 -vuotiaiden ollessa yliedustettuja tuensaajatilaistoissa. Eläkeläisten toimeentulotuen tarvetta vähentää kansan- ja takuueläkkeen sekä eläkkeensaajan asumistuen parempi taso muihin perusturvaetuuksiin nähden. (Kela 2022.)

Vuonna 2022 Kelan maksamaa perustoimeentulotukea sai 251 958 kotitaloutta, joissa asui yhteensä 355 426 henkilöä eli 6,4 prosenttia koko väestöstä. Perustoimeentulotuen saajien määrä väheni edellisvuodesta noin 23 000 henkilöllä ja 16 000 kotitaloudella. Tukea saaneita henkilöitä ja kotitalouksia oli 6 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2021. Suhteellisesti eniten väheni tukea saavien kahden aikuisen lapsiperheiden, pariskuntien ja muiden kanssa asuvien aikuisten kotitalouksien määrä. Yksin asuvien tuen saajien määrä laski maltillisemmin. (Kela 2022.)

Jauhiaisen ja Korpelan (2019, 71-73) tutkimustulosten mukaan perustoimeentulotukea käytetään paikkaamaan ansiotulojen puutetta tai heikkoa perusturvaa esimerkiksi silloin, kun tulonlähteenä toimii työttömyysetuus. Viimesijainen taloudellinen tuki voi myös korvata perusturvaa sen puuttuessa kokonaan. Perustoimeentulotuella myös kompensoidaan korkeita asumiskustannuksia, jotka ovat pienituloisille kotitalouksille suuri menoerä.

Ylikännön ja Hakovirran (2020, 295) mukaan yksinhuoltajakotitalouksissa perustoimeentulotuen saaminen on yleisempää kuin kahden huoltajan kotitalouksissa, eikä tilanne ole tässä suhteessa muuttunut siitä, mikä se oli ennen Kela-siirtoa. Perheen elättäminen on yhä edelleen selvästi vaikeampaa silloin, kun elättäjiä on vain yksi. Ensisijaiset etuudet eivät aina ole riittäviä takaamaan perheiden toimeentuloa. Tämän vuoksi yksinhuoltajaperheiden lapset saattavat olla eriarvoisessa asemassa, mitä tulee heidän toimintamahdollisuuksiinsa yhteiskunnassa.

Perusturvan riittämättömyys on näkyvissä myös siinä, mihin harkinnanvaraista toimeentulotukea haetaan. Lähtökohtaisesti harkinnanvaraista toimeentulotukea ei ole perusteita myöntää sellaisiin menoihin, jotka huomioidaan perustoimeentulotuessa tai sen perusosassa, kuten vuokraan, ruokaan, lääkkeisiin tai sähkölaskuihin. Ideaalisti asiakkaan muut varat, etuudet ja perustoimeentulotuki riittäisivät elämiseen ja asumiseen. Tosiasiallisesti harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemuksista suurin osa koskee joko kokonaan tai osittain perustoimeentulotuessa huomioitavia menoja.

### 3.3 Vaikuttaminen ja osallisuus

Vuorovaikutuksen voidaan todeta olevan yksi laadukkaan asiakastyön kulmakivistä ja sitä on sosiaalialan viitekehyksessä tutkittu paljon. Vuorovaikutus vaatii kuitenkin useamman osapuolen. Harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa vuorovaikutuksellisen kokonaisuuden luovat asiakkaan hakemus ja työntekijän antama päätös. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan tarkastella annettuja päätöksiä. Tämä jättää tarkasteltavaksi vain hakemukset ja niissä esiintyvät vaikuttamispyrkimykset.

Vuorovaikutuksen ohella sosiaalialalla ikuinen kiinnostuksen kohde on työn vaikuttavuus: miten sosiaalihuollon toimenpiteet, päätökset ja ratkaisumallit esimerkiksi palveluiden järjestämisessä vaikuttavat asiakkaaseen. Työn vaikuttavuuden arvioinnissa keskitytään useimmiten siihen, miten vaikutus suuntautuu palveluista ja työntekijöistä asiakkaisiin. Kun vaikuttamisen suunta on asiakkaasta palveluihin päin, se usein käsitellään yhtenä asiakasosallisuuden osatekijöistä.

Asiakasosallisuus on tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa. Asiakasosallisuus on sekä päämäärä itsessään että keino laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen saavuttamiseksi. Asiakasosallisuudessa korostuu asiakkaan kokemus, kun taas asiakaslähtöisyydessä näkökulma on palvelunantajan. Asiakasosallisuus on tavoitteena useissa laeissa, kuten sosiaalihuoltolaissa (1301/2014), kuntalaissa (410/2015), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (725/1992). (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2019, 13.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2017, 25) mukaan osallisuus on ymmärrettävä laajassa merkityksessä huomioiden kuitenkin sosiaalihuollon luonteesta aiheutuvat painotukset. Osallisuus tarkoittaa niin yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunnetta kuin mahdollisuutta toimia ja vaikuttaa omassa asiassa, yhteisössä ja yhteiskunnassa. Erilaiset syyt saattavat kuitenkin rajoittaa yksilön mahdollisuuksia osallisuuteen ja osallistumiseen. Osallistumisella ja vaikuttamisella voimavarojensa mukaisesti tuettuna tarkoitetaan yksilön tukemista esimerkiksi antamalla neuvontaa, mahdollistamalla edustajan käyttämisen, kehittämällä tukea päätöksenteossa tai tukemalla henkilöä kommunikaatiossa taikka liikkumisessa.

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan liittää taloudellisen tukemisen kiinteästi syrjäytymisen ehkäisemiseen. Sen mukaan tarvittava tuki syrjäytymisen ja ulkopuolisuuden torjumiseen tarkoittaa esimerkiksi henkilön ohjaamista hänen kannaltaan mielekkääseen hyvinvointia edistävään toimintaan sekä toimintamahdollisuuksien ja elämänhallinnan vahvistamista ja tukemista. Kunnan myöntämällä täydentävällä toimeentulotuella ja ehkäisevällä toimeentulotuella edistetään hyvinvointia ja ehkäistään asiakkaiden syrjäytymistä. Erityisen ryhmän

osallisuuden tukemisen ja syrjäytymisen ehkäisyn näkökulmasta muodostavat maahanmuuttajat, joiden edellytyksiin osallistua yhteiskuntaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. Kielellä on keskeinen merkitys mahdollisuuteen toimia yhteiskunnassa ja kiinnittyä yhteisöihin. Puutteet luku- ja kirjoitustaidossa tai riittämätön suomen- tai ruotsin kielen osaaminen heikentävät työ- ja koulutusmahdollisuuksia. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 42.)

Toimeentulotuki voidaan ajatella palveluja täydentäväksi kokonaisuudeksi. Kun elämän perustarpeet täyttyvät, voidaan paremmin keskittyä tarpeisiin, jotka ovat luonteeltaan abstraktimpia, kuten osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Etuusjärjestelmän pirstaleisuus vaikuttaa heikentävästi osallisuuteen. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiakas on tavallisesti Kelan ja TE-palvelujen sekä usein myös terveydenhuollon asiakkuudessa. Näissä palveluissa asioidaan tavallisesti sähköisesti, jolloin tapaamiset työntekijöiden kanssa voivat jäädä vähäisiksi. Lisäksi kukin työntekijä edustaa omaa laitostaan, eikä tällä välttämättä ole asiakasta parempaa tietoa muiden sosiaali-, terveys- tai työelämäpalveluiden käytännöistä. Lisäksi asiointiin esteenä voi olla varojen puute: moniin puhelinpalveluihin joutuu jonottamaan, mikä on maksullista tai palvelupisteille pääsee vain julkisilla, jolloin pitää maksaa matkalippu. Toisaalta sähköisten palvelukanavien käyttö ja kielimuuri ovat edelleen ongelmallisia monille.

### 3.4 Objektiivisuus

Tieteen termipankin mukaan objektiivisuus on keskeinen osa tieteellisyyden ihannetta, koska tieteellisen arvostelman tulisi riippua tutkimuskohteesta eikä tutkijasta. Siten objektiivisessa arvostelmassa otetaan huomioon kaikki asiaankuuluva tieto ja jätetään henkilökohtaiset ennakkoluulot syrjään - se on puolueeton ja henkilökohtaisuuden ylittävä. (Tieteen termipankki 2023.)

Vaasan yliopiston vastuullisuus- ja eettisyysjohtajana toimiva tohtori Tommi Lehtonen kirjoittaa blogikirjoituksessaan objektiivisuuden voivan tarkoittaa ainakin seuraavia: totta ja todellista, empiirisille evidenssille perustuvaa, tieteellisillä menetelmillä todennettua, yksittäisestä tutkijasta riippumatonta, mielestä ja kielestä riippumatonta, asiantuntijoiden arvioimaa, henkilökohtaisesta asenteesta riippumatonta, puolueetonta, tasapuolista, yleispätevää, julkista ja avointa, yleisesti hyväksyttyä, kriittistä, järkiperaista, toistettavaa, aineellista, fyysikaalista, kvantitatiiviselle aineistolle perustuvaa, luontoa koskevaa, luonnontieteellistä. Hän jatkaa toteamalla, että objektiivinen tarkoittaa peruserkityksessään sellaista, mikä antautuu periaatteessa kenen tahansa riittävän kyvykkään ja asiantuntevan henkilön havaintojen ja tarkastelun kohteeksi. Kokenut lääkäri tunnistaa syöpäkasvaimen röntgenkuvasta, jossa maalikko ei näe kuin tummien sävyjen sekamelskaa. Riippumattomien asiantuntijoiden tulisi tarkistaa havainnot, toistaa koe tai tehdä lisätutkimuksia. Jos saadaan sama tulos, sitä voidaan pitää objektiivisena totuutena. Objektiivisuus on siis tarkastelijan kyvyistä ja taidoista

riippuvaista. Subjektivisuus taas on tarkastelijan asenteesta ja henkilökohtaisesta suhtautumisesta riippuvaista. (Lehtonen 2021.)

Kuten tutkimuksessa ja tieteenteossa, myös päätöksiä tehdessä objektiivisuus on ihanne. Päätöksentekijän mielipiteet, tunteet ja suhtautuminen eivät saisi estää asiakasta saamasta oikeudenmukaista ja tarkkaan tietoon perustuvaa päätöstä. Ihannetapauksessa päätökset perustuisivat neutraaleihin tosiasioihin ja niiden laatijat olisivat riippumattomia ja objektiivisia.

Objektiviteettiperiaate eli puolueettomuusperiaate on yksi hallinnon oikeusperiaatteista. Objektiviteettiperiaate edellyttää hallintotoiminnan olevan puolueetonta, riippumatonta ja asianmukaista. Viranomaisen toiminta ja päätöksenteko eivät saa perustua epäasiallisiin perusteisiin. Viranomaisen tulee toimia itsenäisesti suhteessa epäasialliseen ulkopuoliseen vaikuttamiseen. Virkamies ei saa esimerkiksi suosia ystäviään tai tavoitella itselleen hyötyä. Objektiviteettiperiaatteen keskeinen tavoite on turvata yksilön luottamus hallintotoiminnan tasapuolisuuteen ja puolueettomuuteen. Viranomaisen päätöksenteon ja toiminnan yleensäkin on oltava puolueetonta ja objektiivisesti perusteltavissa. Viranomaisen tulee siis toisin sanoen asiaa ratkaistessaan tukeutua vain asiallisesti perusteltaviin perusteisiin. Päätöksen perusteluista voidaan arvioida päätöksenteon ja harkintavallan perusteiden asianmukaisuutta. (Minilex 2023.) Objektivisten päätösten tekeminen ei ole pelkästään moraalinen ihanne, vaan myös lainsäädännön ja hyvän hallintotavan mukainen tapa toimia.

Ihanne harvemmin vastaa todellisuutta. Jo nimestä kuulee, että harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisessä käytetään paljon harkintaa. Päätöksentekijä joutuu, usein itsenäisesti, ratkaisemaan asiakkaan hakemuksen perusteella, myönnetäänkö tukea ja jos myönnetään, kuinka paljon. Asiakkaiden hakemukset eivät välttämättä perustu neutraaleihin tosiasioihin, vaan ne ovat hyvinkin subjektivisia. Harkinnanvaraisuus sisältyy myös toimeentulotukilain hengessä työntekoon niin, että tarkkoja, joka tilanteeseen sovellettavia sääntöjä ja perusteluita työn myöntämiselle tai kieltämiselle ei voida laatia. Päätöksentekijän harkintavallaa ei saa perusteetta rajoittaa tai ohittaa.

## 4 Toteutus

### 4.1 Tavoite ja aikataulu

Tämä laadullisen tutkielman tavoitteena on kuvata harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiakkaiden kielellisiä vaikuttamiskeinoja siten, kun ne hakemuksissa ilmenevät. Sen tavoitteena on myös selvittää, minkälainen kuva harkinnanvaraisen toimeentulotuen päätöksentekijöillä on asiakkaista hakemusten perusteella ja mikä tähän asiakkuuskuvan muodostumiseen vaikuttaa. Ennako-oletuksena on, että asiakkaan valitsemat ilmaiset herättävät päätöksentekijöissä jonkinlaisia tunteita ja huomioita, joiden perusteella työntekijä luo asiakkaasta

käsityksen tapaamatta asiakasta henkilökohtaisesti. Tämä tutkimus ei ota kantaa siihen, kuinka tarkoituksenmukaisia asiakkaiden käyttämät kielelliset keinot ovat tai kuinka hyvin tai huonosti he onnistuvat ilmaisussaan tai suotuisan päätöksen saamisessa.

Tutkimuskysymykset, joihin haetaan vastausta, ovat: millaisia kielellisiä vaikuttamiskeinoja asiakkaat käyttävät hakemuksissa, millainen asiakaskuva työntekijöille hakemusten perusteella muodostuu ja mihin seikkoihin työntekijä kiinnittää huomiota päätöstä tehdessä. Väitän, että vaikka päätöksentekijät eivät kohtaa asiakasta henkilökohtaisesti, heille muodostuu siitä huolimatta jonkinlainen kuva asiakkaasta. Tutkimusongelmana on tarkastella näitä hakemusten perusteella muodostuvia asiakkaan ”kasvoja”, vaikka asiointi olisikin kasvotonta kohtaamista ja sitä, miten asiakkaat tuovat itsensä näkyviksi päätöksentekijöille hakemuksissaan.

Opinnäytetyöprosessi alkoi 27.9.2022 ensimmäisen ryhmämuotoisen ohjauksen myötä. Ryhmämuotoisia ohjauksia on ollut syyskuusta alkaen kerran kuukaudessa toukokuuhun saakka. Opinnäytetyön arvioiva seminaari on järjestetty 24.5.23. Tutkimuslupa on haettu 10.11.22 ja myönnetty 20.12.22. Opinnäytetyöprosessin suunnitteluun oli varattu paljon aikaa ja se oli syytä tehdä huolellisesti, jotta tutkimuslupa pystyttiin myöntämään. Opinnäytetyö on rakentunut ja valmistunut työnteon ohessa. Prosessiin on vaikuttanut vuoden 2023 alussa tapahtunut sosiaali- ja terveyspalveluiden siirtyminen hyvinvointialueiden vastuulle, joka myöhensi aineiston keräämisen ajankohtaa helmikuulle. Vuodenvaihteen jälkeisenä aikana huomio on keskittynyt tietoperustan rakentamiseen. Helmikuu omistettiin aineiston keräämiselle ja sen analyysi on painottunut maaliskuuhun. Toukokuussa työtä on viimeistelty ja valmisteltu arvioitavaksi.

#### 4.2 Aineiston keräys

Tutkimuslupahakemus lähetettiin käsiteltäväksi 10.11.2022 ja siihen toimitettiin pyydetyt lisäselvitykset 15.11.22. Tutkimuslupa myönnettiin 20.12.22. Tutkimusluvan saamisessa kesti noin puolitoista kuukautta, sillä se sisälsi Vantaan kaupungin tutkimusohjeiden vastaisia elementtejä, kuten sen, että opinnäytetyö kohdistuu opinnäytetyön laatijan omaan työyhteisöön. Tutkimusluvan käsittelyssä kesti pitkään Vantaan kaupungin harkitessa ja selvittäessä, voidaanko lupa myöntää ja millä ehdoin. Tutkimuslupaprosessia käydään tarkemmin läpi kohdassa eettisyys, luotettavuus ja riskit.

Tutkimusluvan myöntämistä jouduttiin odottamaan, mikä myöhensi opinnäytetyöprosessin alkua, koska aineistoa ei voinut alkaa kerätä ennen luvan myöntämistä. Lisäksi tietopohjan laadintaan ei tohdittu ryhtyä ennen luvan myöntämistä, koska varmuutta aihevalinnan toimivuudesta ei ollut. Lupa myönnettiin lopulta, mutta se sisälsi rajoituksia ja ehtoja aineiston keräämiseen.

Aineiston kerääminen alkoi 2.2.23 pidetyllä yksikön kokouksella. Kokouksessa esittelin opinnäytetyöni aiheen ja aineistonkeruun perusajatukset. Tutkimussuunnitelmassa oli ilmoitettu, että aineisto kerätään 1.12.22-28.2.23. Hakemuksia oli ilmoitettu kerääväksi 50-100 ja haastateltavaksi suunniteltiin noin kuutta yksikön työntekijää.

Luvan myöntämisen ehtona oli muun muassa, että opinnäytetyön tekijänä en itse saa kerätä aineistona käytettäviä hakemuksia asiakastietojärjestelmästä. Lisäksi asiakkaiden tietoihin tuli kirjata aineiston poiminnasta. Ilmoitin tämän kokouksessa ja pohdimme yhdessä opinnäytetyön ohjaajan ja työyhteisön kanssa, miten aineisto on järkevää ja tietoturvallista kerätä. Kokouksessa tultiin siihen tulokseen, että valitaan tietty päivä helmikuussa, jolloin jokainen yksikön työntekijä, joka silloin oli paikalla, keräsi noin 2-5 hakemusta, jonka käsitteli ja johon antoi päätöksen eli aineisto kerättiin muun työn ohessa. Keräämisestä sai kieltäytyä eikä kukaan vahtinut, paljonko kukin keräsi ja että jättikö joku osallistumasta. Tämä takasi sen, ettei asiakkaiden tietoja käsitelty ja kerätty turhaan, että opinnäytetyön tekijänä en itse kerännyt aineistoa ja että hakemukset, jotka kerättiin, olivat sellaisia, joihin en itse ollut antanut päätöstä.

Hakemuksista kerättiin pelkästään tekstit. Testit kerättiin tietokoneella kopioimalla ja liittämällä teksti erilliselle Word-tiedostolle, jonka olin luonut ja OneDriven kautta jakanut. Laadin ohjeistuksen aineistoin keräämiseen itsenäisesti ja jaoin sen etukäteen kaikille yksikön päätöksentekijöille. Lisäksi laadin kirjaustekstin ja -ohjeet, joilla aineistonkeruu kirjattiin asiakkaiden tietoihin. Hakemuksista rajattiin pois Kelan hyvinvointialueelle siirtämät hakemukset, koska yhteisesti tultiin siihen tulokseen, että ne sisältävät enemmän Kelaan ja sen työntekijöihin kohdistuvaa vaikuttamista. Lisäksi keskusteltiin eräästä vakioasiakkaasta, jonka hakemukset ja kirjoitustyylit poikkeavat niin paljon muista hakemuksista, että niiden mukaan poimiminen vääristäisi pienen aineiston, joten ne rajattiin pois. Lisäksi ennen aineistoon päättymistä kopioiduista hakemusteksteistä poistettiin asiakkaiden niihin kirjoittamat henkilötiedot, kuten nimet ja puhelinnumerot.

Hakemusaineisto kerättiin perjantaina 24.2.23. Valitsin kyseisen päivämäärän, jotta minulla olisi aikaa valmistella ohjeistus ja informoida työntekijöitä. Lisäksi en ole ollut tuona päivänä töissä, mikä varmisti sen, että en ole tehnyt itse päätöstä yhteenkään aineistoon poimittuun hakemukseen. Päivämäärä oli sikäli epäonnistunut valinta, että moni oli tuohon aikaan lomalla ja miehitys oli normaalia vähäisempi. Tämä näkyi kerättyjen hakemusten määrässä, joita lopulta kerättiin 34 tavoitteen ollessa 50-100.

Haastattelujen toteuttamisen ehtona oli, että saan haastatella vain toisen ammattiryhmän tai yksikön jäseniä. Vältin päätöksenteon sosiaaliohjaajien haastatteluja, sillä se on oma työni mikkeeni ja haastattelu olisi silloin kohdistunut liian lähelle. Haastattelut toteutettiin kahdessa osassa 17.2.23 ja 24.2.23. Edelleen kyseiset päivämäärät valikoituivat sen perusteella,



etten ollut itse silloin töissä, joten opinnäytetyön tekemiseen en ole käyttänyt omaa työaikaani. Kutsuin haastateltavaksi kuusi päätöksentekijää ja lopulta haastatteluja toteutui neljä. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, joista kolme tehtiin etäyhteydellä Microsoft Teams -ohjelman avulla ja yksi paikan päällä. Haastattelut tallennettiin digitaalisesti ja suojattiin salasanoin ja käyttäjätunnuksin. Haastateltavilla ei ole ollut pääsyä toistensa haastatteluaineistoon. Haastatteluja ennen haastateltaville esitettiin informointikirje, rekisteri- ja tietosuojaseloste sekä kerättiin allekirjoitukset suostumuslomakkeeseen.

#### 4.3 Teoria ja menetelmät

Retoriikan analyysi perustuu niin sanottuun uuden retoriikan perinteeseen, jota ovat Aristoteleen työn pohjalta kehittäneet erityisesti Kenneth Burke, Stephen Toulmin sekä Chaïm Perelman and Lucille Olbrechts-Tyteca. Siinä missä antiikin retoriikassa opastettiin mahdollisimman hyvän vakuuttavan puheen pitämiseen, uudessa retoriikassa analysoidaan puhetta ja tekstejä. Retoriikan analyysin voi ajatella olevan oma teoreettis-metodologinen viitekehiksenä, mutta toisesta näkökulmasta se on yksi diskurssianalyysin muoto, joka korostaa erityisesti niitä sosiaalisia suhteita, jotka tekstissä rakentuvat puhujan tai kirjoittajan ja hänen yleisönsä välille. Uutta retoriikkaa voi nimittää myös argumentaation retoriikan tutkimukseksi, sillä siinä korostetaan argumentaatiota eli asioiden perustelua vakuuttamisena. (Vuori 2023.)

Retoriikan analyysin keskeinen kysymys on, millaisia suhteita puhuja tai tekstin kirjoittaja rakentaa tekstillään itsensä ja yleisönsä väliin. Kuka tekstissä puhuu? Ketä teksti puhuttelee? Miten se asia, josta puhutaan, toimii osana puhuttelua? Miten teksti kantaa mahdollisuuksia sosiaalisiin suhteisiin, yhteyteen ja erottautumiseen, sopusointuun ja kiistoihin? Viime kädessä retoriikassa ajatellaan, että kaikki tekstit ovat poliittisia siinä mielessä, että ne kutsuvat toimimaan. (Vuori 2023.)

Retoriikan keskeiset käsitteet ovat puhuja, yleisö, argumentti ja foorumi. Puhuja eli reettori on se, joka on tekstissä äänessä ja joka pyrkii saamaan aikaan reaktion ja toiminnan. Yleisö vastaanottaa puhujan viestin. Puhujan toimille keskeistä on argumentaatio eli väitteen esittäminen ja sen perustelu eri tavoilla. Foorumi on se ympäristö, jossa keskustelua ja argumentaatiota käydään.

Hakemusten reettori on hakemuksen jättänyt asiakas. Yleisö on hakemuksen lukeva ja käsittelevä päätöksentekijä. Jatkossa käytetään selkeyden vuoksi termejä asiakas ja päätöksentekijä puhujan ja yleisön sijaan. Foorumina toimii pääosin digitaalinen ympäristö eli asiakastietojärjestelmä, jonka kautta hakemukset tulevat käsittelyyn. Osa foorumia on myös päätösteksti, jossa asiakas saa tietoonsa kielellisen toimintansa ja mahdollisen argumentaationsa vaikutukset. Foorumiin kuuluu myös työyhteisö, jos hakemusten sisällöstä keskustellaan kokouksissa, viestialustalla kuten Teamsissa tai käytäväkeskusteluissa. Myös puhelinneuvonta voidaan

ymmärtää osaksi foorumia. Foorumiksi voidaan ymmärtää myös hakemus itse, vaikka se ei olekaan mikään konkreettinen paikka tai ympäristö.

Väite on se, mikä jonkun halutaan uskovan. Julkilausuttu perustelu on tai perustelut ovat se argumentin osa, joka esitetään väitteen tueksi. Meillä on argumentti vain, jos on sekä väite että perustelu väitteen puolesta. - - Argumentin idea on, että jos väite on hyvin perusteltu, se tulisi hyväksyä, mikäli ei ole vahvoja vastaväitteitä tai hyvin perusteltuja vaihtoehtoisia näkemyksiä. Argumentti vastaa siis kysymykseen ”Miksi vastaanottajan tulee hyväksyä väite?”. (Kakkuri-Knuutila & Halonen 2004, 63.) Argumentti ja perustelu eivät siis ole sama asia, sillä argumentti on kaksiosainen. Perustelusta puuttuu väite. Myös väitteeltä saattaa puuttua perustelu. Alla esimerkki asiakkaan hakemuksessaan esittämästä argumentista:

*Tili on miinus 10 e. Kiire!*

Asiakkaan väite on, että asialla on kiire. Perustelu on, että tili on mennyt miinukselle.

Kakkuri-Knuutilan ja Halosen (2024, 63) mukaan argumenttien ohella on tekstistä erotettavissa selitys ja kuvaus. Selitys taustoittaa esitettyä väitettä tai taustaoletuksia. Jos perustelu kertoo, miksi väite tulisi hyväksyä, niin selitys kertoo, miksi asiasta väitetään niin kuin väitetään. Selitys tekee jonkun asian ymmärrettäväksi. Kuvaus ei sisällä mitään päättelyaskelta, vaan ainoastaan kuvataan todellista tai kuviteltua maailmaa. Kuvaus vastaa yksinkertaisesti kysymykseen minkälainen maailma on.

Alkuperäisenä toteuttamissuunnitelmana oli käsitellä hakemusaineisto aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä. Se tarkoittaa, että analyysiin ryhdyttäessä aineistoon ei sovelleta mitään tiettyä teoriaa vaan teoria pyritään kokoamaan jälkikäteen aineiston pohjalta. Tähän valmistautuessani kävin aineiston läpi ilman teoriaa ja termistöä.

Aineistolähtöisyyden käsite on siitä ongelmallinen, että on vaikea lähestyä aineistoa ilman mitään ennakkokäsityksiä tai olemassa olevan tietopohjan soveltamista. Voisi ajatella, että retorikkaan ja sen teorioihin tai perinteisiin perehtymätön osaa eritellä johonkin pisteeseen asti sen, mikä kielenkäytössä on vetoavaa tai suostuttelevaa. Retorisia keinoja opetetaan myös koulussa jollain tasolla. Työn edetessä kävi selvemmin ilmi, miten lähelle työskentely tuli retorista analyysiä. Kakkuri-Knuutilan (2004, 239) sanat retorikan analysoijasta kuvasivat tilannetta tarkasti:

”Kiinnittäessään huomiota puhetilanteen erityispiirteisiin, puhujan tapoihin rakentaa omaa luotettavuuttaan tai ohjata yleisön tunnetilaa, retorinen analyysi ottaa selkeästi etäisyyttä perusasetelmaan ”Hyväksynkö tämän väitteen näillä perusteilla vai en”. Retorisen analyysin tekijä ei samalla tavoin eläydy viestin vastaanottajan asemaan, vaan hän seuraa tilannetta kolmantena, ulkopuolisena henkilönä. Hän on kiinnostunut kuvaamaan keinoja, joilla meihin yritetään vaikuttaa. Taustakysymys on tällöin muotoa: Millä eri keinoin tekstin lähettäjä pyrkii vaikuttamaan yleisöönsä?”

Tämä on se tutkimuskysymys, jonka kautta hakemusaineistoa lähestytään. Täten lienee perusteltua väittää tutkimusmenetelmää retoriseksi analyysiksi. Kakkuri-Knuutila (2004, 240) esittää retorisen analyysin sisältävän seuraavat tasot: argumenttien kriittinen analyysi ja arviointi, psykologinen näkökulma, sosiaalinen näkökulma, tekstin kielellinen näkökulma ja kokonaisuuden näkökulma. Hakemusten analyysi ei välttämättä liiku näin monella tasolla, eikä aineiston laajuuden vuoksi luultavasti olisikaan mielekäästä lähteä erottelemaan jokaisesta hakemuksesta sen argumentteja, psykologisia, sosiaalisia, kielellisiä ja kokonaisvaltaisia osia.

Paras tapa kuvata tutkimusmenetelmää on retoriikan analyysi, joka sisältää piirteitä aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä. Intuitiota on käytetty apuna sen määrittämiseen, mikä tekstissä on sellaista, joka saattaa vaikuttaa hakemuksen käsittelyyn. Huomioon on otettu myös sellaiset ilmaisut, joita asiakas ei välttämättä ole ajatellut perusteluna tai sellaisena, joka vaikuttaa päätöksen käsittelyyn, mutta joka silti kiinnittää työntekijän huomion tai jolla on muuten vaikutusta siihen, miten asiakkaaseen suhtaudutaan. Analyysi on sen myötä laaja sisältäen argumentit, selitykset, kuvaukset ja kielelliset tehokeinot. Aineistosta pöimitut keinot on nimetty samalla intuitiivisella otteella.

#### Haastattelut

Haastattelukysymykset on alun alkaen ryhmitelty neljään teemaan, jotka ovat hakemukset, asiakaskuva, päätöksenteko sekä tunteet ja kokemuksellisuus. Haastatteluaineiston ensimmäisessä käsittelyssä haastattelut litteroitiin ja etsittiin vastaukset kaikkiin esitettyihin haastattelukysymyksiin. Tämän jälkeen aineisto rajattiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: millaista kieltä hakemuksissa on tullut vastaan, miten käytetty kieli vaikuttaa haastateltaviin ja millaisia kuvauksia asiakkaista haastateltavat antoivat. Asiakkuuskuvaan vaikuttavat tekijät nostettiin haastatteluaineiston analyysin uudeksi teemaksi.

Muodostunut asiakaskuva ja kuvatut vaikutukset haastateltavissa ovat hahmotettavissa retoriikan analyysin sosiaalisten ja psykologisten tasojen kautta. Tässä tutkielmassa aineistona ei ole käytetty hakemuksiin annettuja päätöksiä, joten aineiston pohjalta ei voida arvioida luotettavasti, onko asiakas saanut hakemukseensa suotuisan päätöksen eli onko hän onnistunut argumentaatioissaan.

#### 4.4 Eettisyys, luotettavuus ja riskit

Vantaan kaupunki sekä Vantaa ja Keravan hyvinvointialue ovat organisaatioina sitoutuneet noudattamaan hyviä tutkimuskäytäntöjä ja tietosuojasta ja henkilötiedoista annettuja lakeja ja säädöksiä. Tutkimusluvan saamisen edellytyksenä on ollut se, että tutkimuslupahakemuksesta ja -suunnitelmasta käyvät riittävän hyvin ilmi hyvät tutkimuskäytännöt.

Vantaan kaupunki on julkaissut ohjeen tutkimusluvan hakijalle, jossa rajataan tutkimuksen kohdetta: Tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen on yksi tärkeimmistä tutkimuseettisistä periaatteista. Lähtökohtaisesti tutkimuksen ei tule kohdistua omiin asiakkaisiin tai lähityöyhteisöön esimerkiksi siten, että oma asiakas, esimies, alainen tai läheinen työtoveri on tutkimuksessa haastateltavana tai havainnoinnin kohteena. (Ohjeet tutkimusluvan hakijalle 2021, 6.) Tutkimusasetelma on tämän ohjeen vastainen ja siitä huomautettiin lupa haettaessa. Tutkimusasetelman perusteluna oli, että tutkimus kohdistuu lähinnä työn sisältöön, ei työntekijöihin henkilöinä, työyhteisöön tai esimiestoimintaan. Tutkimus ei myöskään koske suoraan asiakkaita. Jouduin pitkään pohtimaan, miten oma tutkimukseni ja Vantaan kaupungin ohje sopivat yhteen. Myös opinnäytetyön työelämäohjaaja yksiköstäni otti osaa keskusteluun. Lupa päätettiin lopulta myöntää.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan antaman Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohjeen (2019, 8-9) mukaan tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen on ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen keskeinen eettinen periaate. Osallistuessaan tutkimukseen tutkittavalla henkilöllä on oikeus

a) osallistua vapaaehtoisesti mutta myös kieltäytyä osallistumasta. Erytisen tärkeää on huolehtia osallistumisen vapaaehtoisuudesta, jos tutkittavalla on tutkivaan organisaatioon asiakas-, työ-, palvelu- tai opiskelusuhde tai jokin muu riippuvuussuhde tai osallistumisesta päättää joku toinen henkilö kuin tutkittava itse. Tutkittavalle ei saa syntyä tunnetta osallistumisen pakollisuudesta eikä pelkoa kielteisistä seuraamuksista, jos hän kieltäytyy osallistumasta tutkimukseen. Tutkija dokumentoi tutkittavan suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti tai muutoin antaman osallistumissuostumuksen.

b) keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa ilman kielteisiä seurauksia hänelle itselleen. Keskeyttämisellä tarkoitetaan tutkittavan oikeutta jättäytyä tutkimuksen tai sen yksittäisen vaiheen ulkopuolelle väliaikaisesti tai toistaiseksi. Keskeyttäminen ei estä siihen asti kerättyjen tietojen käyttämistä tutkimuksessa edelleen. Keskeyttämiselle ei tarvitse ilmaista erityistä syytä. Joissain tilanteissa tutkija voi keskeyttää tutkimukseen osallistumisen tutkittavan puolesta (ks. luku 3.3 kohta f ja luku 3.4 kohta d).

c) peruuttaa suostumuksensa osallistua tutkimukseen milloin tahansa. Suostumuksen peruuttamisen on oltava yhtä helppoa kuin sen antamisen.

d) saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta kuten siitä, mitä tutkimukseen osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa ja mil-laiseksi kerättävän tutkimusaineiston käsittelyn ja säilyttämisen elinkaari on suunniteltu. Informaatio annetaan tutkittavan ymmärtämällä kielellä kirjallisessa tai sähköisessä muodossa aina, kun se on mahdollista. Hänelle annetaan riittävästi harkinta-aikaa osallistumispäätöksen tekemiseen, ja hänen tutkimusta koskeviin kysymyksiinsä vastataan.

e) saada ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista sekä osallistumisesta mahdollisesti koituvista haitoista ja riskeistä. Tutkimuksen vaikutuksista ja mahdollisista hyödyistä pitää kertoa realistisesti.

f) tietää olevansa tutkittavana erityisesti tilanteissa, joissa tutkija on tutkittavaan nähden myös jossain muussa kuin tutkijan roolissa, esimerkiksi tutkittavan esimiehenä tai opettajana. Tutkija ilmoittaa myös muut tutkimuksen kannalta olennaiset sidonnaisuutensa tutkittavilleen.

Yllä olevien ehtojen toteutumisesta on huolehdittu laatimalla rekisteri- ja tietosuojaseloste, esittelemällä opinnäytetyöprosessi ja sen sisältö työyhteisölle, laatimalla informointikirje haastateltaville painottaen, että haastattelusta saa kieltäytyä, suojaamalla aineisto salainin ja henkilökohtaisin käyttäjätunnuksin sekä huolehtimalla, että valmiista opinnäytetyöstä ei voi tunnistaa ketään työyhteisön jäsentä. Haastateltavilta on pyydetty suostumus haastatteluun kirjallisesti ennen haastatteluja.

Vantaan kaupunki toteaa henkilötietojen käsittelystä toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen palveluissa seuraavasti: henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon mukaisten palvelujen arviointi, järjestäminen ja toteuttaminen. Tietojasi käsitellään, jotta Vantaan kaupunki voi tarjota sinulle tarvittavaan toimeentulotukeen ja luototukseen liittyviä palveluja. Lisäksi tietoja voidaan käyttää palveluiden suunnitteluun sekä tutkimus- ja tilastotarkoituksiin. Tietojen käsittelyperuste on lakisääteisen velvoitteen noudattaminen, Vantaan kaupungille kuuluvan julkisen vallan käyttäminen tai yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen. Yleisen edun mukaista käsittelyä on esimerkiksi henkilötietojen käsittely tieteellisen tai historiallisen tutkimuksen tai tilastoinnin tarkoituksia varten. (Vantaan kaupunki 2023.) Vantaan ja Keravan hyvinvointialue ei ole vielä toistaiseksi antanut omaa ohjeistustaan tietojen käsittelystä, mutta oletetaan, ettei se poikkea merkittävästi aiemmasta. Edellä mainitun nojalla asiakkailta ei ole tarvinnut kysyä suostumusta hakemusten käyttöön aineistona. Tutkimusluvan ehtojen täyttämiseksi aineiston poiminta tuli kirjat asiakkaiden tietoihin. Laadin seuraavan kirjauksen poiminnasta:

*Poimittu lähete nro xxxxxxx tutkimuskäyttöön sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetun lain nojalla (tutkimuslupa VD/12818/13.00.00/2022 myönnetty 20.12.22).*

Hakemukset kertovat omaa tarinaansa asiakkaan elämästä ja kokemuksista. Niitä ei voida pitää empiirisesti tosina eikä niitä ole tarkasteltu sellaisina. Jos asiakas on ilmoittanut hakemuksessaan, että on esimerkiksi saamassa hädän asunnostaan kielteisen päätöksen seurauksena, ei tutkimuksen kannalta ole ollut olennaista selvittää, pitääkö väite paikkaansa vai ei. Olennaista on ollut se, millä tavalla asiakas on kertonut tilanteestaan.

Asiakkaita ei ole tavattu henkilökohtaisesti tutkimusta varten. Heitä ei ole avustettu millään tavalla hakemusten teossa, enkä tutkijana ole tehnyt päätöksiä aineistona käsiteltyihin

hakemuksiin. Hakemuksia on käsitelty sillä ajatuksella, että niiden lähettäjä on ne itse kirjoittanut. Tämä on rajannut aineistosta pois edunvalvojan toimittamat hakemukset sekä sellaiset hakemukset, joissa mainitaan suoraan, että hakijaa on avustettu sen laadinnassa. En ole perehtynyt hakemuksen jättäneiden kirjauksiin tai siihen, millaista muuta palvelua he ovat hakeneet tai vastaanottaneet. Hakemuksiin annetut päätökset eivät ole olleet tutkimuksen kohteena tai sen kannalta olennaisia.

Tutkimuksen riskitekijöiksi jäivät henkilötietojen käsittely ja se, että hakemusten keruussa on muistettu asianmukaisesti kirjata poiminta asiakkaan tietoihin. Lisäksi tutkimuksen riskinä on ollut informanttien saaminen haastattelua varten, aikataulutus ja tutkimusluvan saaminen.

Riskitekijänä voidaan tarkastella myös omaa jaksamista. Olen valmistellut ja suorittanut opinnäytetyöprosessiani samalla, kun olen tehnyt lähes kokopäiväisesti töitä. Minulla oli onneksi vuodenvaihteessa 2022 mahdollisuus järjestellä työtuntejani niin, että olen saanut säännöllisesti varattua aikaa myös opinnäytetyölleni. Tämä on tukenut jaksamistani ja sitä, että opinnäytetyö valmistuu kohtuullisessa ajassa.

## 5 Tulokset

### 5.1 Hakemukset

Alla olevaan taulukkoon on koottuna hakemuksista poimitut kielelliset keinot, joilla voidaan katsoa olevan vaikutusta hakemuksen käsittelyyn tai jotka voidaan ajatella yrityksiksi vaikuttaa työntekijään.

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
Sosiaalityön asiakkuuteen vetoaminen	Asiakas vetoaa sosiaalityön linjauksiin tai asiakkuuteen tuen myöntämisen perusteena.	<p>”Sosiaalityöntekijä XXX ohjeen mukaisesti”</p> <p>”sovittu että sosiaalityöntekijä siirtää rahan tilille”</p> <p>”sosiaalityöntekijä kysyi pojaltani, että olisiko tarve myös jalkapallokengille, vesipullolle ja treenilaukulle”</p> <p>”Sosiaali työntekijän kanssa olen puhunut hän on tehnyt minulle linjaus uimahalli korttia varten”</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
Faktojen toteaminen	Asiakas toteaa yksinkertaisen faktan, joka on tavallisesti todennettavissa ja joka vaikuttaa hänen tilanteeseensa.	<p>”On tullut reikä molempiin kenkiin”</p> <p>”xxx tosiaan siunattiin haudan lepoon hiljattain ja myös muistotilaisuus pidettiin kirkon mailla sijaitsevassa juhlatilassa”</p> <p>”Perustoimeentulotuki on hylätty”</p> <p>”Poikani xxx pelaa jalkapalloa”</p> <p>”Taloyhtiössä ei ole pesutupa”</p>
Ohjeistaminen, ohjaaminen ja luvan antaminen	Asiakas pyrkii antamaan ohjeita asian käsittelemiseksi tai pyrkii kiinnittämään käsittelevän huomion johonkin seikkaan.	<p>”Voitte maksaa suoraan sinne.”</p> <p>”Muita liitteenä olevassa laskussa mainittuja rahasummia ei teidän tarvitse murehtia, sillä kuten sanottua, sisarukseni maksavat ne.”</p> <p>”Asiasta ei ole liitteitä, mitä ette näkisi Kelan tietokannasta”</p> <p>”Jyväskylän sosiaalihuolloilta voi tarkistaa että asun 1.3 vantaalla.”</p> <p>”Mulla ei ole liite mutta saatte katsoa meidän tulot”</p> <p>”minulla on julkisen terveydenhuollon käyntejä, mitkä voi tarkistaa helposti maistasta.”</p>
Terveysten tai liikkumisen vaikeuteen vetoaminen	Asiakas ilmaisee tuen tarpeen liittyvän joko suoraan heikkoon terveydentilaan tai ilmaisee, että heikon terveydentilan vuoksi hänellä	<p>”Jalkaan tehtiin amputointi joka on sen jälkeen aiheuttanut jatkuvan haavojen tulehduksen sekä tulehtumisia ja näin ollen myös jatkuvan</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
	<p>on rahanmeno, mikä rajoittaa varojen käyttöä jollain muulla elämän osa-alueella ja tukea haetaan sen kompensoimiseksi.</p>	<p>lääkärissä/jalkaterapeutilla/haava hoitajalla/kiurgilla käymisen.”</p> <p>”Lääkkeiden oston jälkeen minulle jäin n.10€”</p> <p>”Minulla on crps. Olen teak kuntoutuksessa hesyllä”</p> <p>”liikkuminen minulle haastavaa.”</p> <p>”Lisäksi näiden asioiden kuljuttukseen tarvitsisin tukea, sillä olen liikuntarajoitteinen 4 vuotta jatkuneiden säärihaavojen takia.”</p>
<p>Köyhyyteen, puutteeseen, tarpeeseen vetoaminen</p>	<p>Asiakas tuo esiin tarpeensa sekä sen, että hänellä on heikko taloudellinen tilanne ja että hän kärsii jonkinlaista puutetta, joko rahallista tai rahallisen puutteen aiheuttamaa resurssien puutetta, kuten ruoan tai lääkkeiden puutetta</p>	<p>”Olemme olleet toimeentulotuen "asiakkaina" jo yli kahden vuoden ajan”</p> <p>”meidän raha tilanne tosi tiukka”</p> <p>”Nyt minun on vähän ja ei riitä elämiseen”</p> <p>”niin summa on niin suuri että sitä en pysty maksamaan.”</p> <p>”eläke ei riitä koko laskun maksamiseen”</p> <p>”minulla ei ole rahaa tai ruokaa.”</p>
<p>Pyyntö tai toivomus käsitteilyn suhteen</p>	<p>Asiakas pyytää myöntämään tuen tietyssä muodossa tai käsittelemään hakemuksen tietyllä tavalla.</p>	<p>”pyydän uutta maksusitoumusta.”</p> <p>”Voisitteko vielä käsitellä asiaa?”</p> <p>”haluaisin että maksaisitte myös koska tarvitsen teidän apua”</p>



Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
		<p>”Tästä syystä kysyisin teiltä päin apua 246 euron saamista varten.”</p> <p>”Pyydän maksusitoumusta mahdollisuuksien mukaan Keravan ensimmäiseen apteekkiin”</p> <p>”Toivon maksusitoumusta mahdollisimman pitkälle ajalle ja pikaista käsittelyä”</p>
Lapsiin vetoaminen	Asiakkaalla on lapsista aiheutuva taloudellisen tuen tarve (kuten lasten harrastusmaksut) tai sitten asiakkaan kokema puute vaikuttaa negatiivisesti hänen lapsiinsa (kuten ruoan loppuminen ja sen seurauksena nälkäiset lapset)	<p>”lapset pystyisi kotona tekemään kouluun liittyviä etätehtäviä”</p> <p>”Tarvitsen tukea, niin että poikani pääsee harrastamaan”</p> <p>”Tapaan tytärtä paljon”</p> <p>”Tarvitsen matkakorttia myös lasteni tapaamisiin ( olen tavannut heitä lähes päivittäin”</p> <p>”lasten takia pakko pyydän apua tietä ruoka ostoksille ja vaatteet ostoksille lapsille”</p>
Huolestuminen	Asiakas ilmaisee huolta tilanteestaan ja tulevaisuudesta. Asiakas kokee neuvottomuutta. Asiakas tuo esiin negatiivisia vaikutuksia, jos tukea ei myönnetä.	<p>”koska nyt on märkää, niin hänen jalat kastuvat kastuvat ja paleltuvat samalla.”</p> <p>”millä elän.ei oo tuloja”</p> <p>”Ilman pesukonetta minulla tulee todella vaikeaa.”</p> <p>”Myös sähköt ovat katkeamassa.”</p> <p>”Tämän hetkinen tilanteeni näyttää erittäin heikolta”</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
		<p>"I will end up in the street if this deposit is not taken care of."</p> <p>"en tiedä mitä teen."</p>
<p>Epätoivo, mielen järkkyminen, voimakkaat tunteet</p>	<p>Asiakas on erittäin huolissaan, kuormittunut tai vakavasti stressaantunut. Asiakas vetoaa mielenterveydelisiin seikkoihin.</p>	<p>"En tiedä miten selviän maaliskuun!"</p> <p>"Tartten ruokaa!"</p> <p>"Ei ole ketään kuka auttaisi."</p> <p>"Yli vuoden kestänyt hoito on aiheuttanut samalla suuren hoito väsymyksen ja masennuksen."</p> <p>"tämä stressaa todella kokoajan."</p>
<p>Tervehtiminen tai terveisten lähettäminen</p>	<p>Asiakas osoittaa kohteliaisuutta.</p>	<p>"Hei,"</p> <p>"Terveisin, XXX"</p> <p>"Hei!"</p> <p>"Moi"</p>
<p>Oman tekemisen kertominen (velvollisuuden/oikean toiminnan/kunnollisuuden korostamiseksi)</p>	<p>Asiakas kertoo, mitä kaikkea hän on itse tehnyt tilanteensa eteen, asian hoitamiseksi ja omien velvollisuuksiensa täyttämiseksi. Tällä asiakas pyrkii tuomaan esiin sen, että hän on ansainnut hakemansa tuen.</p>	<p>"Olen ollut yhteydessä kelaan sininauhasäätiön työntekijän kanssa ja selittänyt tilanteen"</p> <p>"teen keikkatöitä"</p> <p>"Maksoin puolet lapseni harrastuksesta"</p> <p>"Ruokajaostakin sai vain pussin perunoita ja dominokeksi paketin."</p> <p>"Olen maksanut kaikki muut vuokrat kokoajan ja haluankin niitä maksaa"</p> <p>"Sähkölaskujen eräpäiviä siirretty jatkuvasti eteenpäin"</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
		<p>”Olen muuttanut kaikki elämäntavat”</p> <p>”I applied for the deposit, housing allowance and basic social support from kela.”</p>
<p>Oman tekemisen kertominen (tilanteen selittämiseksi)</p>	<p>Asiakas selittää neutraalisti tilannettaan ja toimiaan ja sitä, mitä on tapahtunut. Tarkoituksena on antaa lisätietoa ja luoda oikeanlainen konteksti käsittelijälle.</p>	<p>”Viime hakemuksessa lähetin kuitenkin jalkapallokengistä”</p> <p>”tililleni on tullut ystävälleni tarkoitettuja rahoja tammi-kuussa.”</p> <p>”Olin tänään puhelimitse yhteydessä vantaan sosiaalitoimeen.”</p> <p>”Lasku tullut xxx xxxx (sisar) nimellä, koska hän tilasi huollon”</p> <p>” I finally found a place and the landlord was ok with my credit background. So I send the notice to the current landlord in time and I signed the contract for the new apartment.”</p>
<p>Oman tekemisen kertominen (virheiden myöntämiseksi ja niiden vaikutusten torjumiseksi)</p>	<p>Asiakas tietää, että on tehnyt joskus jotain väärin tai puutteellisesti ja myöntää sen, mutta kuitenkin niin, että se ei kääntyisi häntä itseään vastaan vaan puhuisi sen puolesta, että hän on erityisen haavoittuvaisessa asemassa ja tarvitsee tukea.</p>	<p>”Olen vapautunut vankilasta kahden vuoden jälkeen, Joten tuloni ovat olleet todella pienet pitkän aikaa.”</p> <p>”Since I have credit background it was very difficult to find a place.”</p>
<p>Pakottava kouluun, työhön, yhteiskuntaan liittyvä tarve</p>	<p>Asiakas kokee välttämättömänä saada tukea, jotta hänen osallisuutensa ei kärsi ja että hän pystyisi hoitamaan yhteiskunnallisia velvollisuuksiaan.</p>	<p>”Tarvitsen kuvallisen henkilökortin jotta voin todistaa henkilöllisyyteni.”</p> <p>”Jos ihan totta puhutaan, sitä tulee riittämään vain loppuihin hoivakotimaksuihin, sairaala- ja ambulanssimaksuihin</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
		<p>ja tuleviin hautaan laskemiskuluihin.”</p> <p>”ja lapset pystyisi kotona tekemään kouluun liittyviä etätehtäviä.”</p> <p>”tarvisin uuden maksusitoumuksen jotta pääsen kulkemaan työkokeiluun.”</p> <p>”nyt tulevalla viikolla työhaastatteluja 2 kpl Hgin keskustan tuntumassa sekä seuraavalla vkolla 1kpl espoossa”</p> <p>” Minun on vaikea joka kerta käydä kirjastoissa tekemässä tehtävä ja monesti joudun tekemään tehtäviä myös kirjaston aukiolojen ulkopuolella.”</p>
Kelan toimiin viittaaminen	Asiakas kertoo, miten Kela on toiminut ratkaisuihinsa ja millaisia vaikutuksia sillä on hänen elämäänsä ja taloudelliseen tilanteeseen. Sävy usein syyttävä.	<p>”asumistukea on jostain syystä kelan tekmiä liikamaksuja perinnässä?”</p> <p>”silti kela katsoo että he eivät ole tehneet virhettä.”</p> <p>”Minulla on sellainen tilanne että Kela on hylännyt minun maaliskuun toimeentulotuen”</p> <p>”Tilanne KELAn kanssa on edelleen sama”</p> <p>”En ole vielä saanut tämän kuukauden tukia koska he eivät ole saaneet niitä perittyä vielä takaisin.”</p> <p>”pyysin apua Kelalta en sai,”</p> <p>”Kela laittanut vuokranantajalle sähkölasku rahat.”</p>
Saatuihin ohjeisiin/vinkkeihin vetoaminen	Asiakas kertoo toimivansa annettujen ohjeiden pohjalta.	”Minua neuvottiin hakemaan täydentävää toimeentulotukea”

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
		<p>”Ohjattiin Kelalta täydentävään toimeentuloon.”</p> <p>”Hän kehoitti minua myös puhelimitse selittämään tilanteeni ja tämän hetkisen ahdinkoni.”</p> <p>”Sosiaali jyvaskylä kertoi että asiointi on nyt teillä vantaalla. Kertoivat luukulla kun kävin siellä.”</p>
Pakottava asumiseen tai ympäristöön liittyvä tarve	Asiakas kokee välttämättömäksi saada tukea, jotta hänen asumisensa ei vaarannu tai jotta hänen päivittäiset askareensa sujuisivat ongelmitta. Tämä sisältää ympäristötekijät, kuten säätilan, joka vaikuttaa vaatehankintoihin.	<p>”Pitäs ostaa talvivaatteita kengät ja takki”</p> <p>”Joutui heittää paljon ros kiin kun oli jo toisen kerran luteita.”</p> <p>”Tukkeutuneiden viimeäriputkien avaus (lattiakaivot ym tulvivat)”</p> <p>”Sähköt menee poikki”</p> <p>”Ilman pesukonetta minulla tulee todella vaikeaa.”</p> <p>”Olisi kiva saada uusi sänky, jossa voisin saada unta paremmin”</p> <p>”Olen ollut asunnottomana vuoden ja joutunut luopumaan kaikista huonekaluistani.”</p>
Kiireellisyyden korostaminen	Asiakas kokee, että tilanne vaatii päätöksentekijältä nopeaa toimintaa, jotta se ei pahene.	<p>”Tili on miinus 10 e. Kiire!”</p> <p>”Sähkölaskujen eräpäiviä siirretty jatkuvasti eteenpäin, mutta ko. lasku pitäisi maksaa nyt viim. helmikuussa”</p> <p>”Now I am in a very serious urgent situation.”</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
Läheissuhteisiin tai niiden puutteeseen vetoaminen	Asiakas ilmaisee, millaista tukea hän saa lähipiiristään tai että hänellä ei ole lähipiiriä, joka auttaisi. Asiakas tuo esiin kokemaansa velvollisuutta lähipiiriään kohtaan eikä halua olla taakka.	<p>”Sisarusteni kanssa olen keskustellut siitä, että josko minä ottaisin hoitaakseni sen vuokran maksun”</p> <p>”Pohjalla kaikessa tässä lienee ajatus siitä, että jokainen vainajan lapsista kantaisi oman kortensa kekoon kustannuksiin liittyen.”</p> <p>”Olen koko kuukauden lainannut perheeltäni tai ystäviltäni rahaa elämiseen ja tämä ei ole enään mahdollista”</p> <p>”Lähiomainen sisar joutunut jatkuvasti avustamaan taloudellisesti hakijan pienten tulojen vuoksi.”</p> <p>”Minä olen matkustanut lasten kanssa ulkomaan koska äitini oli sairana”</p> <p>”Asun yksin, eikä isä osallistu lapsen elatukseen.”</p>
Kiitollisuus	Asiakas ilmaisee kiitollisuutta ja on kohtelias.	” Kiitos .”
Vähäisyyteen vetoaminen, vähättely	Asiakas vähättelee tietoisesti tuen tarvetta tai tuen tarpeen toistuvuutta, jotta se ei vaikuttaisi liialliselta rasitteelta sosiaalityölle. Vaihtoehtoisesti asiakas vähättelee kielteisen perustoimeentulotuen päätöksen merkitystä ja laskennallista ylijäämää korostaakseen sitä, että hänellä ei ole varoja.	<p>”En tietenkään oletta, että suostuisitte myöntämään rahoja tähän tarkoitukseen, mutta...”</p> <p>”Ylijäämä on kuitenkin todella pieni”</p> <p>”mutta toimeentulo hakemus hylättiin 70€ ylijäämän takia.”</p> <p>”vain tämä yksi (vuokravelka) on jäänyt roikkumaan ikuisiksi ajoiksi.”</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
Kontrollin ulkopuolella oleviin asioihin vetoaminen	Asiakas kokee, että hänen tilanteeseensa vaikuttaa seikka, jolle hän ei voi mitään tai johon hän ei ole voinut varautua. Esim. hylätyt päätökset, elämäntilanne (opiskelu, raskaus, sairastuminen, työttömyys), muiden palveluiden takkuaminen, vuokranantajan käytös.	<p>”marraskuussa -22 minulle ei ole maksettua asumistukea/vuokrana ollenkaan”</p> <p>”Olen tällä hetkellä myös asunnoton.”</p> <p>”Järjestelmässä tapahtui virhe ja he maksoivat lähes kaikki tämän kuukauden tukeni vuokranantajalleni.”</p> <p>”edellinen meni turhaan koska en saanut uida haavojen tulehtumisriskien takia.”</p> <p>”olen päätoiminen opiskelija”</p> <p>”Osoitteiden vaihtotiedot ovat ruuhkautuneen digi ja väestötieto virastossa.”</p> <p>”myös ruoka on kallista.”</p> <p>”Minulla ei ole työpaikkaa”</p> <p>”Olen yksinhuoltajana”</p> <p>”kirje ei jostain syystä koskaan tullut uuteen osoitteeseeni”</p> <p>”I did not expect this to happen.”</p>
Oikeuksiin tai vääryyteen vetoaminen	Asiakas kokee, ettei ole tullut kohdelluksi oikein ja että perusteet ovat kohtuuttomat. Asiakas kokee, että hänellä on oikeus, jota ei ole kunnioitettu tai huomioitu.	<p>” Tämä [DVV:n ruuhkautuminen] ei voi olla syy että asiaini ei käsitellä vantaalla.”</p>
Osaamattomuuteen tai tietämättömyyteen vetoaminen	Asiakas myöntää, että ei ole osannut, jaksanut tai älynnyt tehdä jotain, mitä olisi pitänyt.	<p>”Puhelun aikana selvisi että olin saanut Maisassa viestin josta en ollut tietoinen, (kuvittelin että palvelusta/yhteydenotosta tulisi ilmoitus.)”</p>

Keino	Määritelmä	Esimerkkejä
		<p>” Ymmärsin varoituksessa olevasta tekstistä että minulla olisi kuusi viikkoa aikaa vielä erääntymisen jälkeen selvittää asia, mutta jostain syystä sähköt katkaistiin jo tänään”</p> <p>”Pankkiautomaatista en saa tiliotteita.”</p> <p>”tässä viestissä pyydettiin lähettämään liitteitä joita en ollut toimittanut. Siksi teen hakemuksen uudestaan.”</p> <p>”Olen unohtanut liittää sähkölaskuni kelan perustointitulotuki hakemuksiin jolloin ne on jäänyt maksamatta.”</p>
Positiivisten vaikutusten/odotusten esiintuominen:	Asiakas kertoo, mitä kaikkia positiivisia vaikutuksia tuen myöntämisellä olisi hänen tilanteeseensa.	<p>”Ylläpitää jaksamistani”</p> <p>”jotta asioita olisi helpompi hoitaa sähköisesti”</p> <p>”Uintikortti auttaisi diabeteksen hoidossa.”</p> <p>”maksusitoumuksen saaminen kwravan prisman apteekkiin helpottaisi ha säästäisi taksimatkoja muihin menoihin.”</p>

Taulukko 1: Vaikutuskeinojen analyysi

Haastatteluissa kysyttäessä, millaista kielenkäyttöä hakemuksia käsitellessä on tullut vastaan, haastateltavat tunnistivat useita erilaisia ilmaisun tapoja ja tyylejä. Erikseen mainittiin kirjakielinen ja puhekielinen ilmaisu, pyynnöt ja toivomukset, kiirehtimispynnöt, asiakkaan kokemus siitä, että ei ole tullut kohdelluksi oikein, asiakkaan kokemus siitä, että häntä ei ole ymmärretty, pätevyyden kyseenalaistaminen, kiroilu, haukkuminen, oikeustoimilla uhkaaminen, tekstissä näkyvä asiakkaan hätä, oikeuksiin vetoaminen ja asiakkaan nöyryys. Jotkut huomauttivat, että tietyt asiakkaat käyttävät tietynlaista kieltä ja sen seurauksena oppii, kenen



hakemuksessa saattaa olla ikäviä ilmauksia. Joidenkin mielestä asiakkaan ikä tai se, kuinka usein asiakas asioi, vaikuttaa käytettyyn kieleen ja siihen, miten asiat ilmaistaan.

Lähes kaikki haastateltavat korostivat sitä, että asiattomuus ja voimakas kielenkäyttö on harvinaista ja suurin osa hakemuksista on täysin asiallisia. Haastatteluissa ilmeni, että jätetyn hakemuksen tasoa tai käytettyä kieltä enemmän asiakkaan saamaan päätökseen vaikuttavat yksikön yleinen linja, sisäinen ohjeistus ja vakiintuneet myöntämiskäytännöt sekä sosiaalityön tekemät linjaukset. Asiakkaan käyttämällä kielellisillä vaikuttamiskeinoilla on ratkaisevaa merkitystä tavallisesti vain silloin, kun kyseessä on harkintaa vaativa päätös. Tällöin asiakkaan hakemuksiin kirjoittamat perustelut saattavat vaikuttaa asiakkaan saamaan päätökseen suotuisasti, mikäli työntekijä on ratkaisussaan kahden vaiheilla. Tämä on kuitenkin hyvin tapauskohtaista.

Lähtökohtaisesti mun mielestä kyllä asiakas voi aina niinku ainakin yrittää vaikuttaa siihen, mut se riippuu siitä asiasta, että onko sillä sitten, sitten sillä jollain perustelulla tai muulla sit merkitystä [--] joissain tapauksissa ei se hyvä perustelukaan välttämättä riitä, jos on kyse jostain sellasesta asiasta et mitä, mihin ei oo vaik perusteltu myöntää missään tapauksessa että, et tota, et se on niinku aina tapauskohtaista et riittääkö se hyväkään perustelu. (H3)

Haastatteluiden myötä esiin nousseet kielenkäytön tavat, joista ei ollut hakemuksissa esimerkkejä, ovat kiroilu ja nimittely sekä työntekijän ammattipätevyyden ja ymmärryskyvyn (tai halun) kyseenalaistaminen. Hakemuksista ja haastatteluista muodostuva kokonaisuus on tiivistetty alla olevaa taulukkoon, jossa on kuvattuna asiakkaiden käyttämä vaikuttava kieli harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa.

<b>Vaikuttava kielenkäyttö harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa</b>				
<b>Selittäminen</b>	<b>Vetoaminen</b>	<b>Puhuttelu</b>	<b>Tunteiden ilmaisuus</b>	<b>Kyseenalaistaminen</b>
Faktat ja todisteet (liitteet)	Omaan tilaan tai olemukseen, esim. terveys, vanhemmuus	Tervehtiminen ja kohteliaisuudet	Kiroilu	Pätevyyden kyseenalaistaminen
Tilanteen kuvaaminen uskottavasti	Tilanteeseen tai ympäristötekijöihin	Syyttäminen	Nimittely	Väite empatian tai ymmärryksen puutteesta
	Oikeuksiin	Uhkaaminen	Epätoivo	Päätöksen oikeellisuuden kyseenalaistaminen
	Auktoriteettiin, kuten sosiaalityöntekijään	Ohjaaminen	Kiitollisuus	
		Pyytäminen		
		Tiedustelu		

--	--	--	--	--

Taulukko 2: Vaikuttamiskeinot harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa

Aineiston pohjalta ei voida olla varmoja, kuinka tarkoituksenmukaisia käytetyt keinot ovat tai onko asiakas ajatellut loppuun asti sitä, kuinka hänen käyttämänsä kieli vaikuttaa käsittelyyn. Esimerkiksi kiroaminen tai syyttely ei välttämättä ilmene hakemuksessa sen vuoksi, että asiakas uskoisi saavuttavansa jotain sen avulla, vaan ehkä siksi, että asiakas ilmaisee harmin tunteita muiden tapojen puutteessa. Nämä ilmaisut on sisällytetty tuloksiin, koska niilläkin on haastattelujen perusteella vaikutusta siihen, millaisena asiakas ja hänen asiointinsa kuvautuu työntekijälle. Eräs haastateltava toi esiin sen, että asiakkaan hakemus saattaa vaikuttaa siihen tyyliin, jolla päätös on kirjoitettu. Hyökkäävä asiakas saattaa saada erittäin virastomaisella kielellä kirjoitetun päätöksen. Huonon kielenkäytön ei kuitenkaan katsottu vaikuttavan päätöksen sisältöön.

Erillisenä mainintana on asiointi muuhun kuin päätöksen sisältöön ja taloudellisen tuen hakemiseen liittyen. Asiakkaat voivat hakemuksissaan pyytää aikaa sosiaalityöntekijälle, yhteydenottoa tai tiedustella jotain muuta hakemukseen tai asiointiin liittyvää. Tässä aineistosta poimittuja esimerkkejä:

Tarvitsisin vastaanottoajan.

saisinko teiltä varatun ajan.(ajanvaraustiketin)

Ja sit kysyn mihinkä se romanihameen maksu sitomus on jäänyt en ole saannut sitä

Näillä seikoilla ei ole juurikaan tekemistä harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemisen tai päätöksen sisällön kanssa, mutta hakemusta käsittelevä työntekijä voi päätöksessä ohjata asiointiin liittyvissä asioissa. Haastatteluissa kävi selkeästi ilmi, että työntekijät ovat sisäistäneet ohjaus- ja neuvontavelvollisuuden.

## 5.2 Haastattelut

Termejä ja adjektiiveja, joilla asiakkaita kuvattiin, olivat muun muassa köyhä, vähävarainen, vaativa, varovainen, oikeuksistaan kiinni pitävä, kiitollinen, epäkiitollinen, taloudellisessa häädässä tai ahdingossa oleva, pitkäaikainen asiakas ja aggressiivinen. Useat haastateltavat toivat esiin, että asiakkaita on laidasta laitaan ja mikään yksittäinen ryhmä, etnisyys, ikä tai sukupuoli ei korostu ylitse muiden. Ilmeni ajatuksia siitä, että tiettyyn ryhmään kuuluvat

saattavat asioida eri tavoilla. Esimerkiksi lastensuojelun jälkihuoltonuoret kuvattiin haastattelussa tietoisiksi oikeuksistaan. Eräs haastateltava esitti, että vanhemmat asiakkaat saattavat olla paremmin tietoisia siitä, millaisiin asioihin tukea voidaan myöntää ja nuoret hakevat matalammalla kynnyksellä sellaisiinkin asioihin, joita ei katsota välttämättömiksi. Eräs toinen haastateltava toi esiin, että kahden aikuisen lapsiperheitä tulee vastaan harvemmin.

Haastatteluiden perusteella harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiakkailla on vain yksi selkeä yhteinen nimittäjä, ja se on taloudellinen niukkuus. Tätä kuvattiin eri tavoin, kuten taloudellisenä hätänä, vähävaraisuutena, pienituloisuutena tai köyhyytenä. Monet ottivat esiin myös asiakkuuden pitkäaikaisuuden.

Mmm, varmaan suurin osa toimeentulotuen asiakkaista nii on, on silleen huonossa asemassa olevia, vähä-, pienituloisia, vähissä varoissa olevia, olevia henkilöitä, jotka yrittää epätoivosesti saada äänensä kuuluviin. (H4)

Semmonen niinku pitkäaikaisen, pitkäaikainen niinku etuuksista riippuvuus näkyy siellä. Että ku perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen pitäis olla tilapäisiä niinku ratkaisuja kriisitilanteisiin ja johonki elämän ylimenovaiheisiin nii sehä sielt näkyy että se on niinku, et ei se toteudu vaa et niillä ihmisillä pitkäaikainen sellanen tuen, taloudellisen tuen tarve, et et niinku emmä tiedä et miten se, millä adjektiivilla, ne on niinku köyhiä. (H3)

Osa haastateltavista otti esiin sen, että hakemuksia on paljon ja suurin osa niistä herättää vain neutraaleja tunteita. Tämä voi johtaa siihen, että asiakkaat nähdään massana eikä jokaisesta hakemuksesta muodostu kovinkaan selkeää tai mieleenpainuvaa kuvaa hakijasta. Sen sijaan, että olisi joku erityinen harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiakkaan arkkityyppi, alla on koostettuna muutama akseli, joilla asiakkuuskuva haastattelujen perusteella liikkuu.

Osaava ja kykenevä - autettava ja tarvitseva

Haastateltavat antoivat hyvin yhteneväiset kuvaukset hyvästä hakemuksesta, joka tiivistetynä on selkeä, sisältää asian ratkaisemiseksi olennaiset tiedot sekä liitteet ja jossa on perusteltu tuen tarve. Jätetty hakemus ei välttämättä ole ihanteellinen. Työntekijät arvioivat hakemusta käsitellessään sitä, kuinka kykenevä asiakas on hoitamaan asiaansa. Jos asiakas ei ole tehnyt olennaisia asioita, kuten hakenut perustoimeentulotukea, hänestä saattaa herätä huoli. Jos työntekijä kokee, että asiakas ei osaa hoitaa asiaa ja tilanne on kiireellinen, hänen puolestaan saatetaan hoitaa asioita. Myös kielimuuriin ja heikkoon suomen kielen taitoon suhtauduttiin ymmärtäväisesti. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa tai hänestä tehdään ilmoitus sosiaalitoimintaan laajemman kartoituksen tekemiseksi.

Pitää ohjeistaa, et nyt pitää iha heti laittaa se perustoimeentulotukihakemus vireille, kaikki liitteet sinne, sit he tota niinku kuitenkin tota ni, ei oo vuokrasta tehty päätöksii nii mietityttää, et pysykö se asunto. (H1)

...vaikka joku et on sähkötkätkastu, nii sitte jos niinku siitä huomaa että tämä henkilö ei nyt osaa itse tätä asiaa hoitaa nii sittehän sitä tulee hoidettua niinku sen puolesta. (H2)

Haastateltavat tunnustivat asiakkailta myös muita kuin taloudellisen tuen tarpeita. Tuotiin esiin, että asiakkaan tulee tarvittaessa päästä sosiaalityöntekijän tapaamiselle. Lisäksi todettiin, että jotkut asiakkaat kaipaavat enemmän apua asiointiin kuin mitä nyt on tarjolla. Lastensuojelun jälkihuollon nuoret mainittiin ja heidän kohdallaan toivottiin, että heille opetettaisiin vastuullista rahan käyttöä eikä tuuditeta siihen uskoon, että sosiaalitoimesta saa rajatonta taloudellista tukea. Raha nähtiin vain yhtenä asiakkaan tilanteeseen vaikuttavana asiana ja haastateltavien vastauksista välittyi ymmärrys siitä, että hakemuksen perusteella ei voi saada tietoon kaikkia asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia seikkoja.

Ansaitseva - omaan arvoonsa jätettävä

Haastattelujen perusteella työntekijöillä on ajatus siitä, että jos asiakas haluaa tosissaan hakemansa tuen, hän on tehnyt sen eteen voitavansa. Tämä pitää sisällään muiden etuuksien, erityisesti perustoimeentulotuen hakemisen, kunnollisen hakemuksen jättämisen liitteineen, lisäselvityspyyntöihin vastaamisen, ohjeiden noudattamisen ja asiallisen käytöksen. Jos asiakas ei noudata annettuja ohjeita, hae hänelle kuuluvia etuuksia, käyttäydy asiallisesti tai perustele riittävästi tuen tarvetta, voi työntekijä kokea, että asiakas ei ole tarpeeksi vakavissaan. Osa mainitsi asiakkaat, jotka vain kokeilevat hakea täydentävää toimeentulotukea nähdäkseen, voisivatko saada sitä.

Ja toisaalta sit toisten lähestymistapa on semmonen hirveen aggressiivinen niinku kirjottamalla ja sit tulee vähä jo semmonen tunne että, et niinku, et sä et tarvii mitään ku sulla on, sä pystyt esiintyy noin aggressiivisesti. (H4)

...jos siinä ei oo niinku kerrottu yhtään mitään nii sitte, sit siin voi tulla semmonen niinku helpommin et no ei tää varmaan nyt sitte oikeesti tarvi tätä asiaa jos ei oo viitsiny tähän hakemuksen tekemiseenkään perehtyä tämän enempää. (H2)

Sellaset tulee mieleen, et jotka vaan niinku kokeilee, että saisko ne sitä täydentävää. Että ei välttämättä ole just vaik perustoimeentulotukiasiakkuutta vaan on kuultu että, että tota sitä voi hakee ja sit sitä vaa haetaan niinku sen hakemisen perusteella. (H4)

Haastattelujen perusteella tuen myöntämiseen vaikuttavat kuitenkin muut seikat niin paljon, että asiakas ei ole vaarassa jäädä ilman tukea, mikäli hänellä muiden seikkojen perusteella katsotaan olevan siihen oikeus. Samalla lailla asiakkaan ei ole mahdollista saada asioita, joiden myöntämiselle ei löydy perusteita, vaikka hän olisi kuinka kohtelias ja taitava perustelija.

Ei se [hyvä hakemus] silti vaikuta sillä lailla siihen et sais jotain yli sen mitä joku ohjeistus tai joku täydentävän, mitä voi yleensä saada, nii ei se siihen vaikuta sit siitä huolimatta, että kyllä tietysti huonosti käyttäytyvällä asiakkaallaki on oikeus saada ne tietyt asiat mihi hänellä oikeutensa on. (H4)

## Pitkäaikainen - satunnainen

Haastateltavien mielestä pitkäaikaisten asiakkaiden ja satunnaisten tai uusien asiakkaiden hakemuksissa on eroja. Pitkäaikaisasiakkaiden hakemuksia kuvattiin lyhyemmiksi ja uusien asiakkaiden hakemuksia pidettiin laajempina ja yksityiskohtaisempina. Pitkäaikaiset asiakkaat pistävät silmään, koska toimeentulotuen asiakkuuden olisi tarkoitus olla lyhytaikaista. Hankalana asiakkaina tunnettuihin hakijoihin pyritään kuitenkin suhtautumaan hakemuksesta käsin, eli jos haettuun asiaan on myöntämisperusteet eikä muita esteitä ole, tuki myönnetään. Satunnaisista hakijoista ei juuri noussut keskustelua, luultavasti siksi, että he eivät jää mieleen.

Jotku tietyt asiakkaat on varmaan semmosii tunteita herättäviä tyyppejä että, et, et siinä kohassa voi olla et enemmän ajatellaan sitte sitä, että tämä on nyt tämä tyyppi mutta kyllä pääsääntöisesti mun mielestä kaikki on tavallaan samalla viivalla. (H2)

On siinä eroa. Semmonen joka hakee kerran nii yleensä sitte on myös kertonu siitä omasta tilanteestaan enemmän ja muutenki perustellu sitä tuentarvetta enemmän, et sitte semmonen joka hakee joka kuukausi nii sitte, siinä ei yleensä oo kauheesti perustellu et sit siinä lukee vaa se joku tietty mihi hakee nii pelkästään se. (H2)

Mutta kuitenkin sillee et siellon aina ihminen, joka sen hakemuksen on jättäny -- että kyl se nyt niinku aina, varsinki jos on hankala tilanne, nii kyl se vähä käy mielessä, mut se ei vaikuta siihen päätöksen tekemiseen kuitenkaan niinku että siihe jäis kiinni tunnetilat tietenki eri tavalla, vaan sit vaan aina seuraava hakemus. (H1)

Kun keskustelu siirtyi käsittelemään objektiivisuutta ja harkintaa, haastateltavat kävivät mietteliäiksi. Kaikki kokivat, että lähtökohtaisesti objektiivisuus yksikön päätöksenteossa toteutuu hyvin tai vähintään kohtalaisesti. Tämä oli kysymysaihe, jossa tuotiin esiin asiakkaiden yhdenvertaisuus ja se, että kaikkia pyritään kohtelemaan samalla tavalla. Kysymykset herättivät paljon pohdintaa harkinnan luonteesta. Erityisesti vanhemmat etuuskäsittelijät kokivat harkinnan käytön itselleen uutena tai vieraana, koska ennen toimistosuhteita ei ole saanut tehdä harkintaan perustuvia päätöksiä vaan harkinnan käyttö on ollut sosiaalityöntekijöiden yksinoikeus. Yleisesti harkinnan käytön mahdollisuuteen suhtauduttiin positiivisesti, mutta todettiin, että sen käyttö voi olla myös vaikeaa. Haastateltaville oli selvää, että objektiivisuuden ja harkinnan käytön välillä on ristiriita ja että täyttä objektiivisuutta tuskin on mahdollista saavuttaa. Objektiivisuuden lisäämisen keinoja, joita haastattelussa nousi esiin, olivat yhdenmukaisuus päätöksenteossa ja nojaaminen ohjeistuksiin ja linjauksiin sekä huolellinen perustelu. Tuotiin esiin, että ”sooloilua” pyritään välttämään.

Nooh tuota, kyl mä uskon että silti kaikilla päätöksentekijöillä jollaki tavalla vaikuttaa kaikki niinku oma henkilöhistoria ja kaikki niinku joissaki tapauksissa ehkä siihen päätöksen tekemiseen mutta tokihan siinä pyritään siihen että, että siihen ei vaikuttais mikään muu kun laki ja muut säädökset. Mutta toki sitku siinä on se harkinta mitä saa käyttää, mutta yleensä se kuitenkin peilautuu siihen asiakkaan tilanteeseen sit se harkinta. (H2)

Riippumatta siitä, et mullon oikeus käyttää harkintaa ja voi käyttää harkintaa nii mä yritän ainakin sillai kohdella asiakkaita tasavertaisesti, et jos mä myönnän jolleki toiselle nii sit jos mä hylkään sen joltain toiselt niin siin on aina oltava joku sellanen yksilökohtanen peruste, että miksi tein niin, joka ei välttämättä siis ole niinku, tai ohan se, jos mennään iha tosi syvälle nii sillohan se on mun mielipiteest kiinni että onko siinä sitte perustetta vai eikö siinä ole sitä perustetta. (H3)

Siis aikasemminhan etuuskäsittelijät ei oo saanu missään tapauksessa harkita yhtään mitään, nii mä nojaan aika pitkälle siihen, siihen tota olemassa olevaan ohjeistukseen ja siihen sosiaalityön linjaukseen niissä asioissa, et mä en hirveesti lähtis käyttää omaa, omaa mielipidettäni ja omaa harkintaani siihen. (H4)

Suurin osa haastateltavien mainitsemista hakemuksen käsittelyyn ja päätöksentekoon vaikuttavista seikoista oli käytännöllisiä. Päätöksentekoon ja työskentelyyn vaikuttavat hakemuksen sisältö ja liitteet erityisesti siinä mielessä, onko niissä riittävästi tietoa päätöksen tekemiseksi. Kelan perustoimeentulotuen päätös vaikuttaa, samoin yksikön sisäinen ohjeistus, toimeentulotukilaki ja sosiaalityön linjaukset. Täydentävän toimeentulotuen yksikön käytettävissä on sisäinen ohje, jossa on vedettynä suuntaviivat eri tilanteisiin, kuitenkin niin, että ohjeistuksesta voidaan tarvittaessa poiketa, jos työntekijä harkitsee sen tarpeelliseksi. Kollegat vaikuttavat lähinnä sellaisissa tapauksissa, jotka vaativat harkintaa, jotka ovat uusia eikä ole tiedossa, onko kyseiseen menoon aikaisemmin myönnetty tukea tai jotka koetaan muuten pulmallisiksi. Työyhteisön kanssa tehty arviointi voi myös määrittää sen, käsitelläänkö asia etuuskäsittelijöiden toimesta vai siirretäänkö hakemus sosiaaliohjaajien tai sosiaalityöntekijöiden ratkaistavaksi. Kaiken kaikkiaan koettiin, että käytännön seikoilla ja olemassa olevalla ohjeistuksella on päätöksen laatuun suurempi vaikutus kuin asiakkaan perusteluilla tai esittämisen tavalla.

### 5.3 Johtopäätökset

Harkinnanvaraisen toimeentulotuen asiakaskuva on haastatteluaineiston perusteella moninainen. Vastauksista löytyi yksi yhteinen nimittäjä asiakkaille ja se on taloudellinen niukkuus. Suurin osa asiakkaista on asiallisia, eikä heidän jättämässään hakemuksissa ole mitään niin erityistä, että ne jäisivät pitkäksi aikaa käsittelijän mieleen pyörimään. Mikään yksittäinen muu seikka, kuten ikä, sukupuoli, etnisyys tai perhemuoto ei korostunut. Asiakaskuva muodostuu suurimmaksi osaksi hakemuksen perusteella käsittelytilanteessa. Monikaan asiakas ei jätä selkeää tai pysyvää kuvaa itsestään käsittelijälle. Pitkäaikaiset ja usein hakevat asiakkaat saattavat muodostaa kuvan koko yksikön kollektiiviseen tietoisuuteen.

Taloudellisen niukkuuden nouseminen keskeiseksi asiakkaita kuvaavaksi nimittäjäksi on linjassa sen kanssa, että kyseessä on viimesijaista taloudellista tukea saavien joukko. Myös havainto siitä, että kahden aikuisen lapsiperheitä on vähemmän hakijoiden joukossa, on tilastojen mukainen. Toimeentulotukiasiakkuudessa on enemmistönä yksinasuvat ja yhden aikuisen lapsiperheet.

Asiakkaiden käyttämät vaikuttamiskeinot ja kieli voivat vaikuttaa harkintaa vaativissa tilanteissa myönteisesti, toisaalta puutteellinen tai epätarkka perustelu heikentää asiakkaan mahdollisuuksia saada tukea, mikäli myöntämisperusteena on päätöksentekijän harkinta. Mitä enemmän päätös nojaa yksittäisen työntekijän harkintaan, sitä enemmän perusteluilla on merkitystä. Asiakkaiden kielenkäyttöä hakemuksissa ei koettu erityisen kuormittavana. Tämä tulos olisi voinut olla erilainen, mikäli olisi huomioitu puhelut ja muu asiakkaan ja työntekijöiden välinen viestintä. Kielenkäyttö on pääasiallisesti asiallista, mutta keinot moninaisia. Yleisin käytetty keino oli puutteen korostaminen, mikä on odotusten mukaista, kun kyse on viimeisimmästä taloudellisesta tuesta.

Objektiivisuus ymmärrettiin asiana, johon tulee pyrkiä mutta joka ei välttämättä ole saavutettavissa. Objektiivisuuden koettiin toteutuvan hyvin tai kohtalaisesti. Päätöksenteon objektiivisuutta turvataan nojautumalla lakiin, ohjeistukseen ja sisäisiin käytäntöihin sekä työkaverien tukeen. Mitä vähemmän päätöksessä on harkittavia seikkoja, sitä paremmin objektiivisuuden koettiin toteutuvan. Harkinnan käyttö koettiin jonkin asteisena uhkana objektiivisuuden toteutumiseksi. Mitä enemmän joutuu käyttämään harkintaa, sitä vähemmän päätös on objektiivinen.

Koska hyvät perustelut ja selkeät ohjeistukset koettiin tärkeinä ja työtä helpottavina asioina, tulisi näihin kiinnittää erityistä huomiota. Hakemuspohjan tulisi olla sellainen, että se ohjaa perustelemaan, avaamaan tilannetta ja liittämään tarvittavat liitteet. Ohjeet hakemusten täyttämiseen ja lähettämiseen pitäisi olla selkeästi asiakkaan saatavilla. Yksikössä tulee kehittää yhdenmukaisuutta päätöksenteossa ja huolehtia siitä, että ohjeistukset ovat selkeät ja sellaiset, että niitä ei voi tulkita monella eri tavalla.

## 6 Pohdinta

Haastatteluissa korostui hyvien perustelujen merkitys. Haastattelijana en kuitenkaan pysähtynyt kysymään tarkennusta siihen, millainen on hyvä peruste käsittelijän mielestä. Tämä olisi ehdottomasti ollut tarpeellinen lisä haastattelujen tulosten tulkintaan. Toisaalta haettavat asiat ja asiakkaiden tilanteet vaihtelevat suuresti, joten on vaikea sanoa, onko hyvälle perustelulle selkeää määritelmää. Asiakkaan ja työntekijän käsitys hyvästä perusteesta saattaa myös erota huomattavasti toisistaan. Asiakkaalle hyvä peruste voi olla jo se, että rahat ovat vähissä. Satoja hakemuksia kuukaudessa käsittelevälle päätöksentekijälle pelkkä puutteeseen vetoaminen ei riitä. Haastattelujen pohjalta voisi todeta, että hyvä peruste on sellainen, joka tuo olennaista lisätietoa asiakkaan tilanteesta käsittelijälle. Tunteilemisellä ja päätöksentekijän taivuttelulla vetoamuksin saattaa olla ajoittain kuormittava vaikutus työntekijään eikä se tuo objektiivista faktasisältöä päätöksenteon tueksi.

Ero autettavan ja omaan arvoonsa jätettävän hakijan välillä ei ole yksiselitteinen. Esimerkiksi se, että perustoimeentulotukea ei ole haettu, voidaan tulkita monella eri tavalla, joko tietämättömyytenä, kyvyttömyytenä asioiden hoitoon tai sitten välinpitämättömyytenä. Haastattelusta ei käynyt yksiselitteisesti ilmi se, miten käsittelijä päätyy tiettyyn tulkintaan. Luultavasti tilanteeseen vaikuttavat taustatekijät ja se, mitä hakemukseen on kirjoitettu. Toisinaan asiakkaat tuovat hakemuksissa esiin sen, että he eivät osaa hoitaa asioita tai ovat epävarmoja siitä, mitä pitäisi tehdä. Kielimuurin vaikutus käy yleensä nopeasti ilmi. Sen sijaan vaateliiasävy tai se, että asioiden hoitaminen jätetään niin sanotusti puolitiehen, tuskin herättävät ymmärrystä käsittelijässä.

Objektiivisuus ei koske ainoastaan päätöstä, vaan myös hakemusta. Jotta täydellinen objektiivisuus toteutuisi, myös hakemuksen pitäisi olla täysin faktoihin perustuva eikä se saisi jättää mitään tulkinnan varaan tai herättää voimakkaita tunteita. Tämä harvemmin toteutuu käytännössä. Asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen ja sen pohjalta tehtyyn hakemukseen ei voi vastata täysin objektiivisesti. Lisäksi harkinnan käytön koettiin vähentävän objektiivisuutta. Tämän ei kuitenkaan vastauksen perusteella voi sanoa olevan asiakkaalle huono asia, sillä usein harkinta kääntyy asiakkaan eduksi. Harkinnan käyttö saattaa olla ongelmallista lähinnä työyhteisön kannalta, sillä se rikkoo yhdenmukaisuutta päätöksenteossa. Tämä saattaa keräytyä asiakkaille siten, että mikäli tukea haetaan uudestaan samoin perustein, siihen annettu päätös saattaa erota aiemmista.

Haastattelut olivat sisällöllisesti hyvin yhteneväisiä. Jälkikäteen katsottuna neljän erillisen haastattelun sijaan olisi ajankäytöllisesti ja haastattelujen yksityiskohtien syventämiseksi ollut järkevää järjestää yksi ryhmähaastattelu. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa eräällä ohjauksella käytiin keskustelua siitä, että ryhmähaastattelu voisi olla mielenkiintoinen toteutettuna myös siten, että haastateltaville olisi tarjottu ja analysoituja hakemuksia pohdittavaksi. Haastateltavat olisivat silloin voineet esimerkkien kautta tarkentaa ja syventää tulkittojaan omista tunteistaan, käytetyistä perusteluista ja asiakkuuskuvasta. Jos vastaavaa tutkimusta suunnitellaan toteutettavaksi tulevaisuudessa, tämä lähestymistapa on varteenotettava vaihtoehto.

Harkinnanvaraisen toimeentulotuen merkitys syrjäytymistä ehkäisevänä ja asiakkaan asemaa vahvistavana yhteiskunnallisena toimenpiteenä on mielenkiintoinen. Harkinnanvarainen toimeentulotuki on kokemukseni mukaan asiakkaiden silmissä tietynlainen vastakohta Kelan etuuksille. Kelan ollessa tiukka ja byrokraattinen, asiakkaat kääntyvät sosiaalitoimen puoleen ymmärryksen ja joustavuuden toivossa. Sosiaalitoimella on Kelaan nähden enemmän mahdollisuuksia harkinnan käytölle, mikä asettaa sosiaalitoimen myöntämälle tuelle korkeita odotuksia asiakkaan, palvelujärjestelmän ja lainsäädännön silmissä.



Se, pystytäänkö näihin odotuksiin vastaamaan, riippuu monesta tekijästä. Ensinnäkin kyse on resursseista. Kun perustoimeentulotuki siirrettiin Kelan vastuulle vuonna 2017, sen odotettiin vapauttavan aikaa muiden asioiden kuin toimeentulon selvittelyyn ja työstämiseen. Näin ei käynyt, vaan työaika käytettiin jopa enemmän toimeentuloasioiden puimiseen. Asiaa tutkittaessa kyselyyn vastanneet työntekijät toivat esiin sen, että resurssien lisääminen sosiaalityössä vähentäisi toimeentulotuen tarvetta asiakkailla. (Kivipelto, Tanner, Knop & Hiilamo 2021, 5-7.) Toisaalta kyse on myös siitä, miten asiakas itse hyödyntää saamansa taloudellisen tuen. Asiakkaan tukeminen toistuvasti tai vaikkapa myöntämällä vuokravakuus ylikalliiseen asuntoon eivät välttämättä paranna asiakkaan asemaa pitkällä aikavälillä, vaan voivat jopa heikentää sitä. Vaikka toimeentuloon voivat vaikuttaa sellaiset tekijät, jotka ovat asiakkaan kontrollin ulkopuolella, asiakas ei kuitenkaan ole passiivinen tai täysin avuton tilanteensa uhri. Asiakkaalla on iso rooli omassa taloudellisessa hyvinvoinnissaan ja näkisin, että tehokain keino asiakkaan taloudellisen tilanteen parantamiseksi on tukea ymmärrystä rahan käytöstä ja ennen kaikkea siitä, miten tässä hetkessä tehdyt valinnat vaikuttavat tulevaan. Toinen merkittävä tekijä on parantaa neuvontaa ja ohjausta, joka liittyy etuusasioihin sekä saattaa asiakkaan tietoon saatavilla olevat tukimuodot. Talous- ja velkaneuvontaa tulisi mielestäni lisätä.

Opinnäytetyöprosessi on auttanut minua löytämään uusia näkökulmia työhöni. Lisääntynyt ymmärrys toimeentulotuen kokonaisuudesta ja sen kaikista osatekijöistä on ennestään kasvattanut kiinnostustani aihetta kohtaan. Opinnäytetyö on herättänyt työyhteisössä mielenkiintoa, keskustelua ja pohdintaa ja olen saanut paljon arvokasta palautetta sen johdosta. Prosessi on osoittanut huolellisen suunnittelun ja valmistautumisen merkityksen kuin myös sen, että työyhteisön sisällä tehtävään tutkimukseen tulee suhtautua vakavasti sekä monet pienet yksityiskohdat huomioiden. Olen kiitollinen saamastani tuesta ja mahdollisuudesta.

## Lähteet

### Painetut

Kakkuri-Knuuttila, M. (Toim.) 1998. Argumentti ja kritiikki: Lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot. Helsinki: Gaudeamus.

### Sähköiset

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. TENK. Viitattu 26.2.23. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarviointin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2020.pdf)

Jauhiainen, S. & Korpela, T. (toim.). 2019. Toimeentulotuen saajien elämäntilanne, asuminen ja työnteko. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:28. Viitattu 28.5.23. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161459/28\\_2019\\_Toimeentulotuen%20saajien%20elamantilanne%20asuminen%20ja%20tyonteko.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161459/28_2019_Toimeentulotuen%20saajien%20elamantilanne%20asuminen%20ja%20tyonteko.pdf)

Kela 2023. Perusosan määrä. Viitattu 2.1.2023. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maara>

Kela 2022. Tietopaketti: toimeentulotuki. Viitattu 28.4.23. <https://tietotarjotin.kela.fi/tietopaketti/2699589/tietopaketti-toimeentulotuki>

Kivipelto, M., Tanner, N., Knop, J. & Hiilamo, H. 2021. Toimeentulotukiuudistus ei vapauttanut aikaa sosiaalityöhön - sosiaalihuollon tukea tarvitsevien asiakkaiden avun saanti vaikeutunut. THL. Tutkimuksesta tiiviisti 41/2021. Viitattu 28.5.23. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142860/URN\\_ISBN\\_978-952-343-697-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142860/URN_ISBN_978-952-343-697-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki toimeentulotuesta 1412/1997. Viitattu 2.1.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Lehtonen, T. 2021. Objektiivinen ja subjektiivinen. Vaasan yliopisto. Viitattu 28.4.23. <https://blogs.uwasa.fi/ajatusyhteys/2021/01/06/objektiivinen-ja-subjektiivinen/>

Minilex 2023. Mitä tarkoittaa objektiviteettiperiaate? Viitattu 28.4.2023. <https://www.minilex.fi/a/mit%C3%A4-tarkoittaa-objektiviteettiperiaate>

Ohjeet tutkimusluvan hakijalle. 10.10.2021. Vantaan kaupunki. Viitattu 4.11.2022. [https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/159874\\_Tutkimustoiminnan\\_ohjeet\\_10102021.pdf](https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/159874_Tutkimustoiminnan_ohjeet_10102021.pdf)

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 28.5.23. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L4P34>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. STM. Viitattu 3.3.23. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden yhdenvertaisuuden käsitteet. Versio 2.0. 1.10.2019. THL. Viitattu 2.1.2023. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139000/Sosiaali- ja\\_terveyspalvelujen\\_yhdenvertaisuuden\\_k%C3%A4sitteet\\_versio\\_2-0\\_saavutettava06032020.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139000/Sosiaali- ja_terveyspalvelujen_yhdenvertaisuuden_k%C3%A4sitteet_versio_2-0_saavutettava06032020.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

STM 2023. Toimeentulotuki. Viitattu 2.1.2023. <https://stm.fi/toimeentulotuki>

Tieteen termipankki 2023. Objektiivisuus. Viitattu 28.4.2023. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:objektiivisuus>

Vantaan kaupunki. 2022. Henkilötietojen käsittely toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen palveluissa. Viitattu 4.11.2022. <https://www.vantaa.fi/fi/henkilotietojen-kasittely-toimeentulotuen-ja-sosiaalisen-luototuksen-palveluissa>

Vuori, J. 2023. Retoriikan analyysi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 28.4.23. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/teoreettis-metodologiset-viitekehukset/retoriikan-analyysi/>

Ylikännö, M. & Hakovirta, M. 2020. Lapsiperheet toimeentulotuen asiakkaina. Teoksessa Korpela, T., Heinonen, H., Laatu, M., Raittila, S., Ylikännö, M. & Aaltonen, E. 2020. Ojista allikkoon?: Toimeentulotukiudistuksen ensi metrit. Helsinki: Kela tutkimus. Viitattu 23.1.2023. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319709/Ojista\\_allikkoon\\_saavutettava.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/319709/Ojista_allikkoon_saavutettava.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Taulukot

Taulukko 1: Vaikutuskeinojen analyysi .....	32
Taulukko 2: Vaikuttamiskeinot harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa.....	34

## Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko.....	46
Liite 2: Informointikirje.....	47
Liite 3: Suostumuslomake .....	48
Liite 4: Ohjeet aineiston keruuseen .....	50
Liite 5: Rekisteri- ja tietosuojaseloste .....	52

## Liite 1: Haastattelurunko

### Hakemuksia koskevat kysymykset

- Millainen on hyvä toimeentulotuen hakemus?
- Millainen on huono toimeentulotuen hakemus?
- Miten hakemuksen taso vaikuttaa työhösi ja tekemiisi päätöksiin?
- Millaista kielenkäyttöä hakemuksia käsitellessä on tullut vastaan? (Ei puhelinta/maiasaa, vain hakemukset?)

### Asiakaskuvaan liittyvät kysymykset

- Millaisilla adjektiiveilla/termeillä kuvailisit toimeentulotuen asiakkaita?
- Pystyvätkö asiakkaat vaikuttamaan päätöksiin? Miten?
- Mitkä asiat vaikuttavat siihen, miten näet asiakkaan?

### Päätöksentekoon liittyvät kysymykset

- Millaiset seikat vaikuttavat päätöksentekoosi?
- Toimeentulotuen myöntäminen perustuu usein harkintaan. Miten harkinnan käyttö mielestäsi vaikuttaa päätösten objektiivisuuteen?
- Päätöksenteossa objektiivisuus on ihanne. Miten objektiivisuus mielestäsi toteutuu omassa päätöksenteossasi?

### Kokemuksellisuuden ja emootioihin liittyvät kysymykset

- Millaisia tunteita asiakkaat herättävät sinussa?
- Millainen vaikutus tunteillasi on päätöksentekoon?
- Millaisia kuormitustekijöitä työhösi liittyy?

## Liite 2: Informointikirje

Teen opinnäytetyöni yhteistyössä Vantaan kaupungin täydentävän toimeentulotuen yksikön kanssa. Tutkimukseni aiheena on asiakkaiden hakemuksissaan käyttämä, työntekijöihin kohdistuva kieli ja sen vaikutukset päätöksentekijöihin. Kysymykset liittyvät hakemuksiin, asiakaspuoleen sekä päätöksentekoon liittyviin tekijöihin.

Haastattelut suoritetaan yksilöhaastatteluina ja yhteen haastatteluun on suunniteltu käytettävän enintään 30 minuuttia. Haastattelut suoritetaan työajalla ja tarvittaessa etäyhteyden välityksellä. Haastattelut nauhoitetaan. Haastatteluja varten pyydetään kirjallinen suostumus. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja suostumuksen voi peruuttaa missä vaiheessa tutkimusta hyvänsä. Tutkimuksessa kerättävää materiaalia ja henkilötietoja käytetään vain opinnäytetyötä varten ja niihin on pääsy vain asianomaisilla. Opinnäytetyötä varten luovutettuja tietoja käsitellään huolellisesti. Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianomaisilla. Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Materiaali ja tiedot hävitetään heti, kun opinnäytetyö on julkaistu.

Opinnäytetyö esitetään arvioivassa seminaarissa ja julkaistaan Theseuksessa alustavasti kevään 2023 aikana. Opinnäytetyötä varten on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste, joka toimitetaan haastateltavien nähtäväksi.

Opinnäytetyöraportin saa jokainen halukas luettavakseen ennen sen julkaisua. Minulta voi pyytää lisätietoja opinnäytetyön tekemiseen ja aiheeseen liittyen.

Kiitoksia ajastanne ja mielenkiinnostanne!

Tutkimusintoisin terveisin

Mina Arffman

Helsingissä marraskuussa 2022

Liite 3: Suostumuslomake

## Suostumus opinnäytetyöhön osallistumiseen

Rekisterin pitäjä ja tutkimuksen yhteyshenkilö:

Mina Arffman

[Mina.Arffman@studen.laurea.fi](mailto:Mina.Arffman@studen.laurea.fi)

Mihin suostumusta pyydetään

Tällä lomakkeella pyydetään suostumus opinnäytetyöhön liittyvään haastattelututkimukseen.

Kerättävät tiedot

Opinnäytetyötä varten kerättäviä tietoja ovat tällä lomakkeella allekirjoitusten muodossa kerättävät nimitiedot.

Kerättäviä tietoja ovat vastaukset haastattelukysymyksiin ja haastattelutilanteessa informanttien tuottamat tiedot sekä tiedonkeruussa saatu materiaali. Kerättäviä tietoja ovat myös informanttien haastatteluiden sopimiseksi luovuttamat yhteystiedot, joista heidät voi tarvittaessa tavoittaa tutkimuksen teon aikana.

Suostumuksen peruutus

Tutkimukseen osallistuvalla on täysi oikeus peruuttaa suostumuksensa missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ilman, että siitä koituu hänelle mitään haittaa. Suostumuksen peruuttamiseksi tulee olla yhteydessä rekisterinpitäjään, jonka yhteystiedot on ilmoitettu sekä tässä lomakkeessa että rekisteri- ja tietosuojaselosteessa.

Automaattinen päätöksenteko ja profilointi

Kerättyjen henkilötietojen tai aineiston osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Suostumuksen ilmaus



Opinnäytetyö toteutetaan noudattaen tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen saanut kirjallista tietoa opinnäytetyön sisällöistä, sen tavoitteista sekä nähnyt opinnäytetyöhön liittyvän haastattelurungon.

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyön haastatteluun. Antamiani vastauksia ei voi yhdistää minuun jälkikäteen opinnäytetyön kirjallisessa tuotoksessa. Kaikki vastaustiedot ovat luottamuksellisia. Minulle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja siinä käytettävät tiedonkeruun (kuten haastattelu/videointi/valokuvaaminen/ääninauhotteet) ja tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja haastattelussa antamiani tietoja ja tiedonkeruussa saatua materiaalia (kuten videointi/valokuvaaminen/ääninauhotteet) käytetään kyseisen opinnäytetyön tarpeisiin sekä sen loppuraportointiin/esittämiseen. Voin halutessani keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys ja paikka:

Opinnäytetyöhön osallistuvan haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

## Liite 4: Ohjeet aineiston keruuseen

Ohje aineiston keräämiseen perjantaina 24.2.23

### Tarkoitus:

Tavoite on kerätä 50-100 hakemusta aineistoksi. Hyvä määrä jokaista käsittelijää kohden on n. 5 hakemusta, mutta se ei ole niin tarkkaa.

### Käytäntö:

Kerätään vain hakemuksen tekstit (käyttötarkoitus + perustelut). Päätöksiä ei kerätä eikä päätöksistä tai linjauksista tarvitse mitään tietoja.

Kerätään tekstit word-tiedostolle, jonka olen luonut ja jakanut one drivessä.

Kerätään aineisto yhteen tiedostoon, jotta se on helpompi tuhota, kun opinnäytetyö on valmis eikä kerättyä aineistoa jää pyörimään kenenkään koneelle.

Sähköisistä hakemuksista teksti on helppo poimia copy pastettamalla

Paperihakemuksista voi joutua kirjoittamaan sisällöt käsin. Tosin se on ylimääräistä vaivannäköä, joten kannattaa ehkä keskittyä sähköisiin hakemuksiin, paitsi jos siellä paperisessa hakemuksessa on jotain tosi mehukasta.

Poiminnasta tehdään päätöksen teon yhteydessä asiakkaalle kirjaus asiakirjamerkintänä ilman asiakaskontaktia

**Asiakirjamerkintä ilman asiakaskontaktia -palvelukontakti**

Asiakirjamerkintä ilman asiakaskontaktia -palvelukontaktilla voi tehdä asiakastapaamisesta riippumattomia kirjauksia. Tällaisia merkintöjä ovat tyypillisesti päätös, sopimus, suunnitelma tai muu merkintä.

Episodin linkittäminen tähän palvelukontaktiin ei ole pakollista, mutta suositeltavaa.

Palvelukontaktin kuitaaminen edellyttää merkintään (asiakaskertomusmerkintä, sopimus tai muu merkintä) tekemistä.

Joissain tapauksissa (esim. päätöksiä tehdessä) vaaditaan myös erillisen asiakaskertomusmerkinnän tekemistä.

**Palvelukontaktin avaaminen ja siihen kirjaaminen**

- Avaa Hyppyraportteja>Palvelukontakti (A)
- Vaihtoehtoisesti asiakirjamerkintä ilman asiakaskontaktia (B)
- Asiakaskertomusmerkintä kirjataan Asiakirjamerkintä-raportissa.
- Kun merkintä tai asiakas on kuitattu, kuittaa palvelukontakti.

**Tässä palvelukontaktissa tehtävät merkinnät eivät näy asiakkaalla Meisassa, poikkeuksena Asiakaskertomusmerkintä usealle, joka näkyy merkintään lisätyinä.**

Asiakirjamerkintä ilman asiakaskontaktia - palvelukontaktissa tehdyt merkinnät eivät näy asiakkaalla Meisassa. Näin on sillä huolimatta, että sivupalkin merkintäpohjassa näkyy Jaa potilaalle/asiakkaalle - painike. Vaikka sillä valittiin, että merkintä jätetään, sitä ei tässä palvelukontaktityypistä jätetä. Painiketta ei ole teknisesti syistä mahdollista pilkottaa.

Jos tssä palvelukontaktissa kirjaat Asiakaskertomusmerkintä usealle -osiossa merkinnän, se avaa merkintään lisäytille muille henkilöille Asiakaskertomusmerkintä usealle -palvelukontaktin. **Tämä palvelukontaktityyppi näkyy Meisassa.** Sen vuoksi ei tule käyttää Asiakaskertomusmerkintä usealle -osiossa siltä, kun merkintä ei haluta näkyvän Meisassa.

apotti

27  
Täällä palvelukontakti

Kirjauksen ei tarvitse siis näkyä asiakkaalle.

Valmis teksti kirjausta varten:

Poimittu lähete nro xxxxxxxx tutkimuskäyttöön sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetun lain nojalla (tutkimuslupa VD/12818/13.00.00/2022 myönnetty 20.12.22).

**Rajoitukset:**

**Ei R.V:n hakemuksia!**

**Ei edunvalvojan jättämiä hakemuksia**

**Ei Kelan siirtämiä hakemuksia**

**Ei alaikäisen jättämiä hakemuksia**

**Jos hakemustekstissä mainitaan puhelinnumeroita, syntymäaikoja, hetuja, osoitteita, nimiä tai muita henkilötietoja, ne tulee ehdottomasti jättää pois!**

Kiitos teille kaikille, kun osallistutte tähän :)

Liite 5: Rekisteri- ja tietosuojaseloste

## LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurea opinnäytetyössä Asiakkuuskuva ja vaikuttamiskeinot harkinnanvaraisessa toimeentulotuessa.

### Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisteriä ylläpitää sen laatija ja opinnäytetyön tekijä Mina Arffman.

### Yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyä koskeissa asioissa:

Mina Arffman

Rautalammintie 3 B 810 00550 Helsinki

0445544947

[Mina.Arffman@student.laurea.fi](mailto:Mina.Arffman@student.laurea.fi)

### Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Henkilötietojen keruu perustuu opinnäytetyötutkimukseen. Tutkimusta varten on tarkoitus suorittaa haastatteluja aineiston keräämiseksi ja haastateltavilta kerätään kirjallinen suostumus allekirjoituksilla ja nimenselvennöksillä. Nämä suostumuslomakkeisiin kerätyt nimet ovat syynä henkilörekisterin muodostumiselle, sillä nimi on henkilötieto. Haastatteluiden järjestämiseksi informanteilta kerätään tarvittaessa yhteystietona sähköpostiosoite, josta heidät on mahdollista tavoittaa tutkimuksen aikana siihen liittyvissä asioissa.

Henkilötietojen käsittelyyn on oikeus vain rekisterinpitäjällä.

Henkilötietojen tai kerätyn aineiston osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

### Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

- Tutkittavan suostumus
- Yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus

Tutkittavalla on koska tahansa oikeus peruuttaa antamansa suostumus. Suostumuksen peruuttamiseksi tulee olla yhteydessä rekisterinpitäjään.

**Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:**

Tutkittavan etu- ja sukunimi

Tutkittavan sähköpostiosoite, josta hänet tavoittaa tutkimuksen aikana.

Tutkimuksessa ei käsitellä arkaluontoisia henkilötietoja.

**Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:**

Henkilötiedot kerätään henkilöltä itseltään manuaalisesti suostumuslomakkeella ja sähköisesti sähköpostin kautta. Henkilötietoja voidaan kerätä myös tutkimuksen osapuolena toimivan Vantaan kaupungin yhteyshenkilön kautta.

**Henkilötietojen luovutukset:**

Kerättyjä henkilötietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille.

**Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:**

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

**Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:**

Tietoja säilytetään vain niin kauan, kun se on opinnäytetyöprosessin kannalta tarpeellista. Arvioitu säilytysaika keräämisestä hävittämiseen on kuusi kuukautta.

Opinnäytetyön jälkeen tutkimusrekisteri hävitetään.

**Henkilötietojen suojauksen periaatteet:**

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Manuaalinen aineisto säilytetään lukituissa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla.

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan käyttäjätunnuksin ja salasanojin.

Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa.

**Rekisteröidyn oikeudet:**

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

- Suostumuksen peruminen ja suostumukseen perustuvien tietojen poistaminen
- Tietojen tarkastusoikeus ja niiden korjaaminen
- Tietojen käsittelyn rajoittaminen
- Suostumukseen perustuvien tietojen siirtäminen järjestelmästä toiseen
- Henkilötietojen käsittelyn vastustaminen

Mikäli oikeudet estävät tutkimustarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti, saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa näistä oikeuksista poiketa tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava.

Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.