



Toimeentulotukiasiakkuudet ja sosiaalityön tarpeen ilmoitukset asiakassegmentteittäin Kelan vakuutuspiireissä vuonna 2022

Essi Martin
livi Toikkanen

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2023

Sosionomi YAMK
Sosiaalialan erityisasiantuntija

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomi YAMK
Sosiaalialan erityisasiantuntijan ylempi tutkinto-ohjelma

MARTIN, ESSI & TOIKKANEN, IIVI:

Toimeentulotukiasiakkuudet ja sosiaalityön tarpeen ilmoitukset asiakassegmentteittäin Kelan vakuutuspiireissä vuonna 2022

Opinnäytetyö 84 sivua, joista liitteitä 0 sivua
Marraskuu 2023

Sosiaaliturva ja toimeentulotuki ovat ajankohtaisia aiheita Suomessa valmisteilla olevien sosiaaliturvauudistuksen, sosiaaliturvaleikkausten ja lakimuutosten vuoksi. Hallituksen suunnitellut leikkaukset työttömyysturvaan ja asumistukeen kasvattaisivat toimeentulotuen saajien määrää noin 47 000 henkilöllä. Kelan ja sosiaalityön välisen sujuvan tiedonvaihdon merkitys kasvaa edelleen erityisesti toimeentulotukeen liittyvissä asioissa, mikäli toimeentulotukiasiakkaiden määrä kasvaa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Kelalle sekä sidosryhmille toimeentulotukiasiakkuuksista alueellisesti vertailtuna. Opinnäytetyössä tutkittiin vuonna 2022 pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaneiden asiakasryhmiä sekä Kelan tekemiä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia kuntien sosiaalihuoltoon eri asiakasryhmissä. Asiakkuuksia ja sosiaalityön tarpeen ilmoituksia tutkittiin vakuutuspiireittäin, joita Kelan organisaatorakenteessa on viisi, eteläinen, itäinen, keskinen, läntinen ja pohjoinen vakuutuspiiri. Opinnäytetyö toteutettiin rekisteritutkimuksena hyödyntäen Kelan tuottamia tilastoja.

Keskeisimmät tulokset osoittivat, että suurimmat toimeentulotuen saajaryhmät olivat yksin asuvat miehet, yksin asuvat naiset, ja sen jälkeen yksinhuoltajanaiset. Miesten yksinhuoltajaperheiden osuus kaikissa vakuutuspiireissä toimeentulotuen saajista oli kotitaloustyypeistä pienin. Itäisessä vakuutuspiirissä toimeentulotuen saajia oli toiseksi eniten viidestä eri vakuutuspiiristä, alueella tehtiin sosiaalityön tarpeen ilmoituksia kuitenkin vähiten suhteessa toimeentulotuen saajiin lähes kaikissa asiakasryhmissä. Sosiaalityön tarpeen ilmoituksia tehtiin 5,93 % suhteutettuna kaikkiin toimeentulotuen saajiin. Yleisimmät ilmoitusten perusteet kaikilla alueilla olivat elämänhallinta, asuminen, toimeentulo.

Tulokset toimeentulotuen jakautumisesta kotitaloustyyppien mukaisesti olivat saman suuntaiset Kelan ja THL:n aikaisempien tutkimusten kanssa. Tutkimukset itäisen vakuutuspiirin alueen huono-osaisuudesta, eivät olleet yhdensuuntaiset sosiaalityön tarpeen ilmoitusten vähäisen määrän kanssa.

Asiasanat: sosiaaliturva, asiakassegmentointi, toimeentulotuki, palvelutarveilmoitus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme of Social Services

MARTIN, ESSI & TOIKKANEN, IIVI:
Social Assistance Clients and Service Referral Notifications by Customer Segment in Kela's Insurance Districts In 2022

Bachelor's thesis 84 pages, appendices 0 pages
November 2023

Social security and social assistance are current topics in Finland due to the social security reform, social security cuts and law changes that are being prepared. The government's planned cuts to unemployment insurances and housing allowances would increase the number of social assistance recipients by approximately 47 000 people. The need for a smooth exchange of information between Kela and social work will continue to grow, particularly in matters related to income support, as the number of social assistance clients increases.

The objective of the thesis was to produce information for Kela and stakeholders about social assistance clients in a regional comparison. The thesis examined customer groups who had received social assistance for an extended period in 2022, and the service referral notification made by Kela to municipal social services for various customer groups. Customer groups and service referral notifications were studied by insurance districts, of which Kela's organizational structure includes five: southern, eastern, central, western, and northern insurance districts. The thesis was carried out as a register study using the statistics produced by Kela.

The key findings indicated that the largest groups of social assistance recipients consisted of men living alone, women living alone, and after that the group of single-parent women. The percentage of single fathers in all insurance districts among livelihood support recipients was the smallest among household types. The eastern insurance district had the second highest number of income support recipients out of the five insurance districts, but there were the fewest notifications of the need for social work in relation to income support recipients in almost all customer groups in the region. According to the results, notifications of the need for social work were made for 5.93% of all social assistance recipients. The most common grounds for notifications in all regions were related to housing, livelihood, and life management.

The results on the distribution of social assistance by household types were consistent with previous studies by Kela and THL. Studies on poverty in the eastern insurance district did not explain the low number on reported service referral notifications in relation to recipients of social assistance.

Key words: social security, customer segmentation, social assistance, service referral notification

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TARKOITUS JA TAVOITE	7
3	SOSIAALITURVAN OSA-ALUEET	8
	3.1 Sosiaaliturva	8
	3.2 Sosiaaliturvapolitiikka	10
	3.3 Suomen sosiaaliturva	11
4	ASIAKASSEGMENTOINNIN MERKITYS SOSIAALITURVASSA	14
	4.1 Segmentoinnin eri tekijät	14
	4.2 Segmentointi sosiaali- ja terveystaloudessa	16
	4.3 Segmentoinnin haasteet	17
5	TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ KELA	19
	5.1 Kela sosiaaliturvan toimeenpanijana	19
	5.2 Asiakkuussegmentointi Kelassa	19
	5.3 Toimeentulotuki	21
	5.4 Toimeentulotuen pitkäaikaiskäyttö	23
	5.5 Kelan tekemät palvelutarveilmoitukset	25
	5.6 Yhteenveto	27
6	TUTKIMUSASETELMA	29
	6.1 Aineistopyyntö	29
	6.2 Aineisto	31
	6.3 Aineiston analysointi	33
7	TULOKSET	37
	7.1 Toimeentulotuen jakautuminen asiakassegmenttien mukaan	37
	7.2 Sosiaalityön tarpeen ilmoitusten suhde toimeentulotuen saajiin ..	48
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	61
9	POHDINTA	70
	9.1 Kriittinen pohdinta	70
	9.2 Jatkotutkimusaiheet	71
	9.3 Opinnäytetyöprosessi	72
	9.4 Opinnäytetyön luotettavuus, pätevyys ja eettisyys	73
	LÄHTEET	77

1 JOHDANTO

Sosiaaliturva on olennainen osa hyvinvointivaltioita ja se kattaa erilaiset lainsäädännölliset ja pakolliset ohjelmat, ollen yksi keskeisistä politiikan kokonaisuuksista. Sosiaaliturvalla pyritään takaamaan yksilöiden ja perheiden toimeentulo erilaisissa elämäntilanteissa. (Hillier-Brown ym. 2019, 656; Simpson ym. 2021, 2.) Suomessa toimeentulotuki toimii viimesijaisena taloudellisena tukena osana sosiaaliturvaa, ja sen tarkoituksena on turvata välttämätön toimeentulo (Blomgren ym. 2016, 13). Kansaneläkelaitos (myöhemmin Kela) vastaa toimeentulotuen myöntämisestä ja siihen liittyvistä päätöksistä Suomessa (Kela 2023a).

Opinnäytetyössä tutkitaan toimeentulotukiasiakkuuksia sekä toimeentulotuen saajista tehtyjä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia ja niiden suhteellisia osuuksia Kelan vakuutuspiireittäin. Opinnäytetyö toteutettiin rekisteritutkimuksena hyödyntäen Kelan tuottamaa aineistoa. Sosiaaliturva ja toimeentulotuki ovat ajankohtaisia aiheita Suomessa valmisteilla olevien sosiaaliturvauudistuksen, sosiaaliturvaleikkausten ja lakimuutosten vuoksi. SOSTEn (2023) mukaan suunnitellut leikkaukset työttömyysturvaan ja asumistukeen kasvattaisivat toimeentulotuen saajien määrää noin 47 000 henkilöllä. Tarve Kelan ja sosiaalityön väliselle sujuvalle tiedonvaihdon kasvaa edelleen erityisesti toimeentulotukeen liittyvissä asioissa, mikäli toimeentulotukiasiakkaiden määrä kasvaa.

Kiinnostus opinnäytetyön aiheeseen nousi vuoden 2023 laki toimeentulotuesta (1997/1412) uudistuksen myötä, jonka tarkoituksena oli vahvistaa Kelan ja vuoden 2023 alussa aloittaneiden hyvinvointialueiden yhteistyötä toimeentulotuen asiakkaiden asioissa. Ennen vuoden 2017 Kela-siirtoa toimeentulotuki oli yksi tärkeimpiä välineitä kuntien sosiaalityössä asiakkaiden sosiaalipalveluiden tarpeen tunnistamisessa, mutta sen jälkeen tieto mahdollisesta sosiaalityön tarpeesta on saatu vasta Kelan tekemän arvion ja ilmoitusten perusteella (Blomberg & Kroll 2020, 3). Kiinnostukseen aihetta kohtaan vaikutti myös toisen opinnäytetyöntekijän työskentely Kelassa toimeentulotukiasiakkaiden palveluiden parissa.

Kela-siirron jälkeistä yhteistyötä Kelan ja hyvinvointialueiden välillä on tutkittu useissa eri tutkimuksissa, kuten esimerkiksi Sosiaalibarometrissa (Näätänen &

Londén 2018) ja toimeentulotuen nykytila-analyysissa (Metsävainio & Vogt 2023). Kelan tekemien sosiaalityön tarpeen ilmoitusten osalta tutkimus on ollut vähäisempää, ja tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti ilmoitusten tarkasteluun Kelan ja kuntien välillä.

2 TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on syventyä Kelan toimeentulotukiasiakkuuksiin ja niihin liittyviin palvelutarveilmoituksiin eli tarkemmin sosiaalityön tarpeen ilmoituksiin vakuutuspiireittäin vuonna 2022. Opinnäytetyö tarjoaa kattavaa ymmärrystä Kelan toimeentulotuen asiakkuuksista sekä toimeentulotuen asiakkaisiin liittyvistä sosiaalityön tarpeen ilmoituksista ja niiden suhteellisista osuuksista alueittain.

Opinnäytetyön tavoitteena on:

- tarjota ajantasaista tietoa toimeentulotuen saajien määrästä eri asiakassegmenteissä Kelalle sekä muille sidosryhmille.
- tuottaa tietoa sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrästä eri asiakassegmenteissä: tavoitteena on tunnistaa alueellisia ja asiakasryhmäkohtaisia eroja, jotka voivat vaikuttaa Kelan ja hyvinvointialueiden palvelujen suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen.

Tarkoituksena on analysoida toimeentulotukiasiakkuuksia sekä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia ja niiden suhteellisia osuuksia vakuutuspiireittäin. Opinnäytetyö tuottaa tietoa ja ymmärrystä Kelan toimeentulotukiasiakkaiden tilanteesta ja palvelutarpeista eri asiakassegmenteissä ja vakuutuspiireissä. Tulokset auttavat kehittämään toimeentulotukiasiakkaiden palveluita sekä yhteistyötä Kelan ja hyvinvointialueiden välillä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mikä on eri asiakasryhmien suhteellinen osuus toimeentulotuen saajista vakuutuspiireittäin vuonna 2022?
2. Kuinka paljon eri asiakasryhmissä toimeentulotukea saavien asiakkaiden osalta on tehty sosiaalityön tarve ilmoituksia suhteessa toimeentulotuen saajiin vuonna 2022 vakuutuspiireittäin?

3 SOSIAALITURVAN OSA-ALUEET

3.1 Sosiaaliturva

Sosiaaliturva on käsite, joka kattaa erilaiset lainsäädännölliset ja pakolliset ohjelmat. Sille on vaikea antaa tarkkaa ja täysin yhteneväistä määritelmää, yleinen lähtökohta kansainvälisissä määritelmissä on, että sosiaaliturva on yhteiskunnan tarjoama suoja terveydenhuollon ja toimeentuloturvan takaamiseksi erilaisissa elämäntilanteissa. Nämä tilanteet voivat liittyä esimerkiksi perhe-elämään, työkyvyttömyyteen, työttömyyteen, vanhuuteen tai lasten kasvatukseen. (ILO 2010, 13; Hillier-Brown ym. 2019, 656; Simpson ym. 2021, 2; ISSA n.d.) Sosiaaliturvaan sisältyy taloudellisen ja terveydenhuollollisen tuen lisäksi työllistämistoimet esimerkiksi vammaisille, kroonisesti sairaille tai työttömille sekä perhepolitiikka, kuten vanhempainvapaat (ILO 2010, 13; Hillier-Brown ym. 2019, 656).

International Social Security Association (ISSA) on maailman johtava sosiaaliturvalaitosten, ministeriöiden ja virastojen kansainvälinen järjestö. ISSA:n mukaan sosiaaliturva voi ilmetä monilla eri tavoilla, kuten sosiaalivakuutusohjelmina, yleisinä kaikille saatavilla olevina ohjelmina, sosiaaliavustusohjelmina, kansallisina eläkerahastoina, vakuutusjärjestelminä ja muina järjestelyinä. Muita järjestelyjä voivat olla markkinasuuntautuneet lähestymistavat, jotka toimivat osana maan sosiaaliturvajärjestelmää sen mukaisesti, mitä kansallinen lainsäädäntö tai käytäntö määrittelee. (ISSA n.d.) Sosiaaliturva on perusluonteeltaan julkisen sektorin vastuulla olevaa, yleensä julkisten laitosten kautta tarjottavaa etuutta tai palvelua, jota rahoitetaan maksujen tai verojen avulla. Sitä voi täydentää yksityiset laitokset, kuten vakuutusyhtiöt, erityisesti eläkejärjestelmät täydentävät ja voivat osittain korvata julkisen sosiaaliturvan osia. (ILO 2010, 14.)

ISSA:n (n.d.) mukaan lähes kaikissa maailman maissa on jonkinlainen sosiaaliturvajärjestelmä. Yleisimpiä ohjelmia maailmanlaajuisesti ovat vanhuuseläkkeet, työkyvyttömyyseläkkeet ja perhe-eläkkeet, joiden jälkeen tulevat työtapaturma- ja ammattitautivakuutukset, sairaus- ja äitiysavustusohjelmat sekä perheavustus- ja työttömyyskorvausohjelmat (ISSA n.d.). Oikeus sosiaaliturvaan voi olla riippu-

vainen joko sosiaalimaksuista tai maassa oleskelusta. Kriteerejä etuuksien saamiseksi voivat olla myös ikä, terveydentila, työmarkkinat, tulot tai muu sosiaalinen tai taloudellinen asema tai jopa tietyn käyttäytymisen noudattaminen. (ILO 2010, 14.)

ISSA on koonnut tietoja sosiaaliturvasta 176 maassa ja eritellyt viisi eri sosiaaliturvan osa-aluetta: perhe-etuudet; vanhuus, vammaisuus ja leskeys; sairaus ja äiteys; työttömyys sekä työtaturmat. Sosiaaliturvan lisäksi ISSA on jaotellut sosiaaliturvajärjestelmät kymmeneen eri luokkaan. Näitä luokkia ovat sosiaalivaakuutus, toimeentulotuki, työhön liittyvä sosiaaliturva, universaali järjestelmä, tarveharkitut etuudet, henkilökohtainen tili, pakollinen työeläke, pakollinen yksityinen vakuutus, eläkerahastot ja työnantajavastuujärjestelmä. Jokaisessa sosiaaliturvajärjestelmässä on määritelty henkilöt, jotka ovat oikeutettuja saamaan etuuksia tai palveluita. Lisäksi ISSA määrittelee kelpoisuusehtoja, jotka tulee täyttää saadakseen sosiaaliturvaetuuksia. (Grünwald 2014, 10–11.)

Maailmanlaajuisesti noin puolella maailman väestöstä on mahdollisuus saada jonkinlaista sosiaaliturvaa, mutta ainoastaan 20 prosentilla väestöstä sosiaaliturvaa on riittävästi. Tämä tarkoittaa, että suuri osa ihmisistä ei ole riittävästi suojattuja taloudellisten vaikeuksien tai elämän eri haasteiden edessä. (ILO 2010, 7; ISSA n.d.) Laajemman sosiaaliturvajärjestelmän tarve on näin ollen tärkeä haaste kaikille alueille ympäri maailmaa. Kattavuuden laajentaminen edellyttää kuitenkin samanaikaista toimintaa laajempiin poliittisiin kysymyksiin, kuten väestön ikääntymiseen, muuttuviin perherakenteisiin, talouden globalisaation vaikutuksiin, epävirallisten työmarkkinoiden kasvuun sekä terveydellisiin ja ympäristöllisiin haasteisiin. Tämä tarkoittaa, että sosiaaliturvan kehittäminen vaatii monipuolisia toimenpiteitä ja huomioon ottamista monilla eri yhteiskunnan osa-alueilla. (ISSA n.d.)

Hyvinvointivaltioiden sosiaaliturvassa on suuria eroja eri puolilla Eurooppaa. Liberaalien hallitusten maissa, kuten Irlannissa ja Iso-Britanniassa on tyypillistä vaatimattomat tulonjaot ja voimakas riippuvuus yksityisestä sektorista. Konservatiivisille järjestelmille, kuten Saksalle, Ranskalle ja Itävallalle on tyypillistä asema, joka eriyttää sosiaalietuudet sekä kolmannen sektorin roolin sosiaaliturvassa. Skandinavian maiden sosiaalidemokraattisille hallituksille on ominaista

valtion edistämä tasa-arvo suhteellisen korkeilla tulonsiirroilla, sitoutumisella täystyöllisyyteen ja toimeentulon suojaan. Etelä-Euroopan mailla, kuten Italialla, Kreikalla, Portugalilla ja Espanjalla on pirstaloituneempi järjestelmä ja vahva painotus perheen tukeen. (Hillier-Brown ym. 2019, 655–656.)

3.2 Sosiaaliturvapolitiikka

Sosiaaliturva on yksi keskeisistä politiikan kokonaisuuksista ja se on suuressa roolissa hyvinvointivaltioissa. Sosiaaliturvapolitiikan ensisijaisena tavoitteena on tulonjako köyhyyden vähentämiseksi ja yksilöiden elintason ylläpitämiseksi koko elinkaaren ajan. (Hillier-Brown ym. 2019, 656; Simpson ym. 2021, 2.) Sosiaaliset oikeudet, kuten oikeus sosiaaliturvaan tai terveyspalveluihin eivät rajoitu vain yhden valtion lainsäädäntöön vaan ne ovat ylikansallisia. YK:n kansainvälinen taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva yleissopimus (TSS-sopimus) ja Euroopan neuvoston Euroopan sosiaalinen peruskirja pitävät sisällään keskeiset sosiaaliset ihmisoikeudet. Lisäksi YK:n kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus sekä Euroopan ihmisoikeussopimus suojaavat sosiaalista turvallisuutta. (Kalliomaa-Puha & Tuovinen 2017, 11–12.)

Euroopan sosiaalisen peruskirjan (44/1991) artikla 12 määrittelee kansalliselle sosiaaliturvajärjestelmälle vähimmäistason ja velvoittaa jäsenvaltiota pyrkimään sosiaaliturvan asteittaiseen nostoon korkeammalle tasolle. Sosiaaliturvaetuuksien tulee olla sellaisella tasolla, että saajalle ei aiheudu köyhyyttä. Vähimmäistason tulee olla 50 % valtiossa käytettävissä olevasta mediaanitulosta. Mikäli sosiaalietuuksien taso on 40–50 % mediaanituloista, voidaan huomioon ottaa täydentävät tarveharkintaiset tulot, eli Suomessa asumistuki ja toimeentulotuki. Tarveharkintaisia tuloja ei oteta huomioon, mikäli etuuksien taso on alle 40 %, tällä huolehditaan siitä, että valtio ei voi korvata sosiaaliturvajärjestelmää tarveharkintaisilla sosiaalietuuksilla. Peruskirjan valvonta perustuu valtioiden raportointiin sekä järjestökanteluihin. Raportit tarkastaa sosiaalisten oikeuksien komitea, joka myös tutkii kantelut. (Huhtanen 2017, 70–71.)

Tilanteissa, joissa henkilön elämäntilanne ei rajoitu vain yhteen valtioon sosiaalisia oikeuksia suojelee Euroopan sosiaaliturvaoikeus. Sen tavoitteena on mukauttaa ja yhteensovittaa sosiaaliturvajärjestelmiä suhteessa toisiinsa ja näin mahdollistaa työntekijöiden oikeus vapaaseen liikkuvuuteen EU:n alueella. Sosiaaliturvan yhteensovittamisella tarkoitetaan EU:ssa käytettyjä yhteisiä sääntöjä, jotka eivät korvaa omia kansallisia järjestelmiä. (Devetzi ym. 2022, 9–10; Euroopan komissio n.d.) Liikkumisvapaus ja sosiaaliturvan yhteensovittaminen mahdollistavat EU:n kansalaisille työskentelyn, opiskelun ja asumisen eri maassa samalla kun se varmistaa, että jokainen maa säilyttää oman sosiaaliturvajärjestelmänsä (Sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittaminen 2022).

Yhteensovittaminen koskee EU:n 27 jäsenvaltiota sekä Islantia, Liechtensteinia, Norjaa ja Sveitsiä. Yhdistyneeseen kuningaskuntaan sovelletaan erityisiä yhteensovittamissääntöjä. Jokaisella maalla on itsenäinen päätäntävalta siitä, kuka kuuluu kansallisen sosiaalivakuutuksen piiriin, mitä etuuksia myönnetään ja millaiset ovat näiden etuuksien saamisen ehdot. (Euroopan komissio n.d.) Yhteensovittamisella varmistetaan myös se, että EU:ssa liikkuvalla henkilöllä on ainoastaan yhden maan sosiaaliturvaan oikeus samanaikaisesti (EU-lainsäädäntö 2023).

Tietoa sosiaaliturvalainsäädännöstä, työlainsäädännöstä sekä ihmisoikeuslainsäädännöistä kansallisella tasolla tarjoaa kansallisen työ-, sosiaaliturva- ja ihmisoikeuslainsäädännön tietokanta NATLEX. Se erottelee sosiaaliturvaan liittyvät lait: 1. perustuslain, 2. lait ja asetukset, 3. määräykset, jotka täsmentävät lain soveltamista, 4. viranomaisten ohjeistukset, 5. kansainväliset sopimukset, 6. EU-direktiivin, 7. EU-asetuksen, 8. EU-päätöksen, 9. EU-suosituksen, 10. työehtosopimuksen sekä 11. oikeuskäytännöt. (Grünwald 2014, 9, 12.)

3.3 Suomen sosiaaliturva

Suomen perustuslain (731/1999) mukaan jokaisella henkilöllä on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Säännös on toissijainen, eli sitä sovelletaan, mikäli henkilö ei muutoin pysty hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa omalla toiminnallaan tai saa sitä muista sosiaaliturvajärjestelmistä tai muilta henkilöiltä. Laki takaa jokaiselle oikeuden perustoimeentulon

turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella, tämä turva ei voi muodostua kuitenkaan ainoastaan viimesijaisesta turvasta. (Suomen perustuslaki 1999/731; Jyränki & Husa 2012, 441–442.)

Suomen sosiaaliturva koostuu toimeentuloa turvaavista rahallisista etuuksista sekä sosiaali- ja terveystalvakuista ja sen toimeenpanosta huolehtivat Kela, kunnat, hyvinvointialueet, työttömyyskassat ja eläke- sekä muut vakuutuslaitokset. Monet etuudet ja palvelut nivoutuvat yhteen ja niistä vastaavat eri toimijat yhteistyössä. Esimerkiksi viimesijaisena etuutena toimivan toimeentulotuen kokonaisuudesta vastaa sekä Kela että hyvinvointialueet. Sosiaaliturva rahoitetaan verovaroilla, vakuutusmaksuilla sekä valtionosuuksilla. (Kela 2023a; Suomen sosiaaliturvajärjestelmä 2023.)

Oikeus osaan sosiaalipalveluista ja sosiaaliturvaetuuksista syntyy asumisen perusteella ja toiset perustuvat työskentelyyn. Esimerkiksi Kelan etuuksiin ja hyvinvointialueiden tarjoamiin terveys- ja sosiaalipalveluihin oikeus syntyy asumisen perusteella, kun taas työskentelyyn perustuvalla sosiaaliturvalla tarkoitetaan työeläkkeitä, työtapaturma- ja ammattivakuutuksia. Työttömyysturva on sekä työskentelyyn että asumiseen perustuvaa sosiaaliturvaa. (Suomen sosiaaliturvajärjestelmä 2023.) Mikäli asuminen Suomessa on tilapäistä, ei silloin yleensä synny oikeutta Kelan etuuksiin (Ulkomailta Suomeen 2023). Turvapaikanhakijana oikeus etuuksiin syntyy oleskeluluvan myöntämisen jälkeen, jos asuminen Suomessa on vakinaista (Kela 2023h).

Suomen sosiaaliturvan taloudelliset tuet voidaan jaotella karkeasti kolmeen eri osa-alueeseen, joita ovat vähimmäisturva, perusturva ja ansioturva. Vähimmäisturvaan lukeutuu viimesijainen etuus toimeentulotuki, perusturvaan syyperustaiset etuudet, kuten työmarkkinatuki, ja ansioturvaan ansiosidonnaiset etuudet, kuten ansiopäiväraha. Näiden etuuksien jaottelua täydentävät muun muassa asumistuki, lapsilisä ja vammaistuki. (Iivonen, Tervola & Ollonqvist 2022, 4.) Sosiaalisten oikeuksien komitea on antanut vuosina 2015 ja 2017 Suomelle huomautuksen sosiaaliturvaetuuksien riittämättömästä tasosta. Huomautusten mukaan alimpien perusturvaetuuksien vähimmäistaso ei ole Euroopan sosiaalisen perus-

kirjan mukainen. (Eskelinen & Pennanen 2018, 21.) Myös vuonna 2023 julkaisussa ratkaisussa Suomen sosiaaliturvan tason on edelleen todettu olevan liian alhainen, vaikka siinä oli otettu huomioon vuosien 2018–2021 perusturvaetuuk-sien tason nostaminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Suomen sosiaaliturvan uudistaminen on ollut käynnissä vuodesta 2020 alkaen ja sen valmistelusta vastaa parlamentaarinen komitea, jonka toimikausi kestä maaliskuuhun 2027 saakka. Yksi tavoitteista on muun muassa uudistaa järjestelmää niin, että se vastaa perustuslain mukaisesti välttämättömän toimeentulon ja huolenpidon velvoitteesta ja perustoimeentulosta. (Sosiaaliturvakomitea 2023, 11.) Lisäksi sosiaali- ja terveydenhuolto uudistuivat 2023 vuoden alusta, kun vastuu palvelujen järjestämisestä siirtyi kunnilta 21 hyvinvointialueelle. Sote-uudistuksen yksi keskeisistä tavoitteista on turvata yhdenmukaiset ja yhteen toimivat palvelut hyvinvointialueilla asuville yhdenvertaisesti koko Suomessa. (Sote-uudistus 2022.) Hyvinvointialueiden vastuulle kuuluu useita eri palveluita tarvitsevien asiakasryhmien tunnistaminen sekä palvelukokonaisuuksien määrittelemine ja yhteensovittaminen. Palvelukokonaisuuksien järjestämisessä ja yhteensovittamisessa työkaluna voidaan käyttää segmentointia, jossa väestöä ja palveluita voidaan ryhmitellä valittujen kriteerien avulla. (Liukko, Koivisto & Tiirinki 2018, 1.)

4 ASIAKASSEGMENTOINNIN MERKITYS SOSIAALITURVASSA

4.1 Segmentoinnin eri tekijät

Sosiaaliturvajärjestelmä on jaettu eri osa-alueisiin niin, että se kykenee vastaamaan yksilöiden eri elämäntilanteeseen liittyviin tarpeeseen. Jaottelua eri alueisiin ja niiden pilkkomista tarkempiin osiin voidaan kutsua asiakasryhmittelyksi tai asiakassegmentoinniksi, jolloin esimerkiksi palveluita voidaan kohdentaa oikealle asiakasryhmälle. Väestön segmentointi voi perustua esimerkiksi elämävaiheisiin, kuten lapsiperheisiin, työikäisiin ja ikääntyneisiin ja näitä segmenttejä voidaan täsmentää edelleen sosiaalisen tilanteen, terveydentilan tai hyvinvoinnin riskien perusteella. Mitä tarkemmin segmentointia on toteutettu, sitä paremmin erilaiset asiakasryhmät voidaan tunnistaa ja palvella tarpeiden mukaisesti. (Liukko ym. 2018, 1–3.)

Asiakasryhmien tunnistamiseksi segmentointia voidaan tehdä useilla eri tekijöillä. Yleisin segmentointimuoto on demografiset tiedot, joista monet ovat helposti mitattavissa, selitettävissä ja analysoitavissa. Demografiset tiedot eli yksilöiden ominaisuudet koostuvat esimerkiksi iästä, sukupuolesta, siviilisäädystä, asumismuodosta, etnisestä taustasta ja koulutuksesta. (Lakshmi 2020, 30; Bergström & Leppänen 2021, 80–81.) Käyttäytymisen segmentoinnilla taas tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan reagoitua ja käyttäytymismallia verkkopalveluissa, kun maantieteellinen segmentointi perustuu asiakkaan sijaintiin ja psykografinen segmentointi asiakkaan kiinnostukseen sekä mielipiteisiin. Elämäntyyli, yhteiskuntaluokka, mielipiteet, harrastukset ja kiinnostuksen kohteet ovat yleisiä psykografinen segmentoinnin tekijöitä. (Lakshmi 2020, 30.)

Väestön segmentointi, jonka tavoitteena on terveystalouden optimointi, on kehittynyt alun perin markkinoiden segmentoinnista. Väestön segmentointi mahdollistaa palvelujen tehokkaan kehittämisen vastaamaan kunkin segmentin yhteisiä tarpeita ja näin ollen myös kohdentamaan rajallisia resursseja oikein tavoitteiden saavuttamiseksi. (Chong & Matchar 2017, 287; Heliskoski ym. 2018, 6.) Väestön segmentoinnissa tunnistetaan kaksi tärkeää segmenttikriteeriä. Näitä segmentointityyppejä ovat pysyvät, eli kovat kriteerit ja muuntuvat segmentit eli pehmeät

kriteerit. Pysyvät segmentit perustuvat yleensä pitkäaikaisiin ja stabiileihin piirteisiin, jotka ovat usein demografisia tai pysyviä elämänvaiheisiin liittyviä tekijöitä. Pysyvät segmentoinnin perusteet eivät muutu radikaalisti tai nopeasti ajan kuluessa, niitä voi olla esimerkiksi suhteellisen vakioitunut tuen tai palvelun tarve. Muuntuvat segmentit eli pehmeät segmentoinnin perusteet taas perustuvat vaihteleviin ja dynaamisiin piirteisiin, kuten elämäntyyli tai muutuva tuen tarve. Nämä segmentit voivat vaihdella nopeastikin lyhyessä ajassa. Muuntuvat segmentoinnin perusteet voivat olla kausiluonteisia, jotka mukautuvat nopeasti muuttuviin asiakastilanteisiin. (Liukko ym. 2018, 3–5.)

Muuntuvia ja pysyviä segmenttejä käytetään ymmärtämään asiakkaiden tarpeita ja eri näkökulmia. Pysyvillä segmenteillä voidaan luoda esimerkiksi vankka perusta asiakasprofiileille ja pitkäaikaisten suhteiden rakentamiselle, muuttuvat segmentit taas mahdollistavat esimerkiksi kyvyn reagoida nopeasti muuttuviin olosuhteisiin tai asiakastarpeisiin. Hyvin hoidetulla asiakassegmentoinnilla voidaan tarjota räätälöityjä ratkaisuja eri asiakasryhmille, parantaa tyytyväisyyttä sekä toiminnan tehokkuutta. (Liukko ym. 2018, 4–5.)

Asiakassegmentoinnissa fokus on asiakkaissa, kun taas asiakkuussegmentoinnissa siinä, että sen avulla pystytään paremmin hahmottamaan asiakkaiden palvelutarpeet. Asiakkuussegmentoinnin avulla voidaan tarkastella esimerkiksi eri ryhmien voimavaroja, ongelmien moninaisuutta sekä tukea antavia verkostoja. Asiakkuussegmentoinnin kautta voidaan siis paremmin hahmottaa palvelutarpeet ja niiden mukaiset asiakasvirrat. Segmentoinnin avulla voidaan rakentaa, organisoida ja resursoida jokaiselle asiakasryhmälle palvelupolkuja, kehittää osaamista ja yhteiskäytäntöjä sekä selkiyttää johtamisjärjestelmiä. Asiakkuussegmentoinnin pohjalta rakennettu palvelupolkumalli auttaa esimerkiksi eriyttämään palveluita asiakkaiden voimavarojen ja tarpeiden mukaan, suuntaamaan resursseja sekä tarkastelemaan kokonaisuutta laaja-alaisemmin. (Niemelä & Kivipelto 2019, 2, 11.)

Asiakkuussegmentoinnissa on otettava huomioon ihmisten muuttuvat tarpeet ja asiakkaiden liikkuminen eri kategorioiden välillä. Palvelun tulee olla henkilökohtaista, ellei perustelluista syistä palvelun muotoa ole kehitetty esimerkiksi digitaaliseen muotoon. (Niemelä & Kivipelto 2019, 11.)

4.2 Segmentointi sosiaali- ja terveystalvueluissa

Sosiaali- ja terveystalvueluita tarvitsevilla asiakkailla voi olla hyvin monialaista niin fyysistä, psyykkistä kuin sosiaalistakin palveluntarvetta saman aikaisesti. Monialaista palvelua tarvitsevien asiakkaiden tunnistamiseen ei ole olemassa yksiselitteistä tapaa, jota voisi soveltaa kaikkialla Suomessa. Tarve toimiville ja laaja-alaisesti sovellettaville työkaluille ja toimintamalleille on suuri. Asiakkaille tarvitaan parempaa ja yhdenvertaista pääsyä palveluihin elämäntilanteeseen sopivaksi, kun taas ammattilaisten ja organisaatioiden kannalta tarvitaan sujuvampaa yhteistyötä ja parempaa resurssien kohdentamisesta apua tarvitseville. (Hietapakka, Tiirinki & Sinervo 2020, 41–43.)

Hietapakan ym. (2020) mukaan Suomessa monialaisia palveluita tarvitsevat asiakkaat tunnistetaan yleensä asiakasohjauksissa. Yksi käytössä oleva apukeino tunnistamiseen on tietojärjestelmien hyödyntäminen asiakkaiden segmentoinnissa. Suuntima-palvelu on asiakassegmentoinnin apuväline sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluissa, jonka avulla voidaan tunnistaa paljon palveluja tarvitsevia asiakasryhmiä. Suuntima on Suomessa kehitetty potilaiden segmentointiin tarkoitettu innovaatio, joka huomioi sekä työntekijän näkemyksen että asiakkaan oman näkemyksen hänen kyvystään toimia arjessa. (Hietapakka ym. 2020, 42–45.)

Lisäksi Helsingissä vuonna 2015 osana asiakassegmentoinnin kehittämistä käynnistyi palveluja tarvitsevien (ppt) asiakkaiden tunnistamisen kehittäminen. Ppt-asiakkuudelle on kriteerinä muun muassa palvelutarpeen toistuvuus, palveluiden suuret kustannukset tai esimerkiksi asiakkaan palvelutarpeen edellyttämä työtapu, kuten monialainen yhteistyö. Asiakkaan tunnistaminen paljon palveluja tarvitsevaksi tapahtuu asiakkaan saapuessa palveluun, jolloin osana asiakassegmentointia kartoitetaan mahdollisia terveys- ja hyvinvointiongelmia hyödyntäen eri indikaattoreita. Sosiaalisen syrjäytymisen indikaattoreina toimivat muun muassa pitkäaikaistyöttömyys tai asunnottomuus. (Hietapakka ym. 2020, 52.)

Asiakassegmentoinnissa hyödynnetään nelikenttämallia, joissa asiakas jaetaan yhteen neljästä asiakkuusryhmästä, arjessa pärjäämisen ja riskien määrän sekä

palvelutarpeiden mukaisesti. Asiakkuusryhmät ovat pärjääjäasiakkuudet, tuki-asiakkuudet, yhteistyöasiakkuudet ja huolenpitoasiakkuudet, joista ppt-asiakkuudet jaotellaan yleensä kahteen viimeisimpään. Tavoitteena olisi, että kaikki paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat olisivat yhteisöasiakkuuksien ryhmässä. (Hietapakka ym. 2020, 52.)

Asiakassegmentoinnin on todettu tuovan hyötyä asiakkaiden tuen tarpeen tunnistamiseen ja palveluohjaukseen. Hyötyinä on todettu paljon palveluita tarvitsevien (ppt) asiakkaiden tunnistaminen ja eteenpäin ohjaamisen selkeytyminen ja yhdenmukaistuminen sekä sen on havaittu tuoneen esille asiakkaita, joiden palvelut eivät ole olleet heidän tarpeidensa mukaisia. (Hietapakka ym. 2020, 53.)

4.3 Segmentoinnin haasteet

Asiakassegmentoinnin riskinä saattaa kuitenkin olla yksilöllisyyden sivuuttaminen. Palveluiden toteutus painottaa yksilöllisyyttä sekä asiakas- ja tarvelähtöisyyttä, mutta palveluketjut ja -kokonaisuudet pohjaavat yleistettyyn tietoon. Elämänkaarimallin mukainen segmentointi esimerkiksi pitää sisällään erityyppisiä, poikittaisia ja pienempiä segmenttejä, jotka ovat tärkeä tunnistaa. Elämänkaarimallin mukaisessa segmentoinnissa pidättäytyminen saattaa heikentää palvelukokonaisuuksien joustavaa mukautumista palvelutarpeisiin. (Liukko ym. 2018, 3.)

Yksilöllisen ja yleisen lähestymistavan välisen ristiriidan voidaan nähdä olevan peräisin pohjoismaisesta universalismista. Universalismin periaatteen riskinä on sokeutuminen palvelujärjestelmän erojen ja erilaisuuden havaitsemiselle. Ristiriitaa voidaan avata segmenttien ymmärtämisenä ilmiöiden ja palvelujen työvälineinä eikä yleistävänä jaotteluna yksilöllisyyden sivuuttavana. (Liukko ym. 2018, 3.)

Paljon palveluja tarvitsevien- asiakkaiden kokonaisvaltaista toimintamallia tutkitessa on havaittu asiakassegmentointiin liittyväksi haasteeksi sen hyödyntäminen kaikissa asiakkaan sote-palveluissa. Tehtyä segmentointia ei voida välttämättä hyödyntää sote-palveluissa kirjaamisen rakenteellisten puutteiden vuoksi,

sillä kaikissa kirjausjärjestelmissä ei ole välttämättä sopivaa sijaintia asiakassegmenttitiedon kirjaamiselle. (Hietapakka ym. 2020, 56.)

5 TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ KELA

5.1 Kela sosiaaliturvan toimeenpanijana

Opinnäytetyön toimintaympäristönä toimii Kela, joka on sosiaaliturvan keskeinen toimeenpanija Suomessa. Kelan toiminta-ajatus "Elämässä mukana – muutoksissa tukena" kuvastaa sen perustehtävää turvata ihmisten toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. (Kela 2023e.)

Kelan strategian keskeisenä tarkoituksena on olla ihmisten tukena ja turvana arjen haasteissa tarjoamalla helposti saavutettavia palveluita. Organisaatio pyrkii tunnistamaan elämäntilanteiden muutokset hyvissä ajoin ja tarjoamaan oikeanlaista apua ja palveluita silloin, kun ihmiset niitä tarvitsevat. Kelan strategia korostaa tiedon, tuen ja yhteistyön merkitystä hyvinvoinnin luomisessa ja tarjoamisessa kaikille yhteiskunnan jäsenille. (Kela 2023e.)

Kela tekee yhteistyötä erilaisten kumppaneiden ja sidosryhmien, kuten hyvinvointialueiden kanssa. Hyvinvointialueet ja Kela ovat kahden eri hallinnon tahoja Suomessa. Kela vastaa sosiaaliturvan hoitamisesta koko maassa, tarjoten monenlaisia tukia ja etuuksia, kun taas hyvinvointialueet ovat vastuussa sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. Yhteistyö Kelan ja hyvinvointialueiden välillä on äärimmäisen tärkeää, jotta nämä palvelut toimivat saumattomasti ja tehokkaasti. (Kela 2023e; Londén ym. 2023, 19–20.)

Kelan organisaatorakenne koostuu viidestä tulosityksiköstä, kahdesta toiminnallisesta yksiköstä ja sisäisestä tarkastuksesta, joka toimii Kelan pääjohtajan alaisuudessa toimintayksikkönä. Yksi tulosityksiköistä on valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö, jonka alaisuudessa toimii viisi vakuutuspiiriä. Vakuutuspiirejä ovat eteläinen, itäinen, keskinen, läntinen ja pohjoinen vakuutuspiiri, ja ne vastaavat etuushakemusten käsittelystä. (Tulosityksiköt 2021.)

5.2 Asiakkuussegmentointi Kelassa

Tehokkaan toiminnan ja palvelujen kehittämisen edellytyksenä on tunnistaa erilaiset asiakasryhmät ja heidän tarpeensa. Kela pyrkii kehittämään palveluitaan perustuen asiakasymmärrykseen, jolla tarkoitetaan käsitystä asiakkaiden tarpeista, odotuksista, palveluiden käytöstä ja niihin liittyvistä haasteista. Tämä asiakasymmärrys perustuu monipuoliseen asiakastietoon, asiakaspalautteisiin, asiakaskokemustietoon ja asiakaskäyttäytymisen analysointiin. (Kela 2023d.)

Koska suurin osa suomalaisista on Kelan asiakkaita, on Kela tehnyt asiakkuussegmentointia sekä yksityishenkilöille että työnantajille, tunteakseen erilaiset asiakasryhmät ja kehittääkseen toimintaa vaikuttavasti ja tuottamaan tarpeisiin vastaavia räätälöityjä palveluita. Kelan sisäisten ja ulkopuolisten tietojen perusteella rakennetaan kuvaa asiakkaiden tarpeista, täydentäen tietoa esimerkiksi erilaisia demografisilla taustamuuttujilla, kuten iällä, sukupuolella ja kansalaisuudella. (Kela 2023d.) Asiakkaiden arkeen ja tarpeisiin liittyviä yhtäläisyyksiä ja eroja on analysoitu hyödyntäen palvelumuotoilua ja laajoja tietoaaineistoja. Tämän avulla on määritelty asiakasryhmiä, joita ovat "tasaisen arjen asiakkaat", "muuttuvan arjen asiakkaat" ja "tuettavan arjen asiakkaat". Asiakasryhmät eivät määrittele sitä, mitä etuuksia asiakas saa, vaan asiakasryhmissä voi olla samojenkin etuuksien saajia. (Kela n.d.b, 3.)

Asiakasymmärrykseen perustuva asiakkuussegmentointi auttaa Kelaa tarjoamaan yhdessä kumppaneiden kanssa asiakkaille oikeanlaista tukea oikeaan aikaan. Segmenteistä tuettavan arjen asiakkaat ovat yleensä niitä, jotka tarvitsevat jatkuvaa toimeentulotukea Kelasta sekä monen eri viranomaisen palveluita. Asiakasryhmässä korostuu arjen monet samanaikaiset haasteet ja tarve muutoksille kohti tasaisempaa arkea. Tuettavan arjen asiakasryhmään kuuluu 6 % Kelan asiakkaista. (Kela n.d.b, 4–5, 10.)

Asiakasryhmittelyä voidaan tehdä elämäntilanneperustaisesti, jossa asiakasryhmät ovat myös etuusriippumattomia eli asiakkaat voivat saada useita etuuksia ja etuudet voivat mennä päällekkäin eri ryhmissä. Esimerkiksi perustoimeentulotuen asiakkaat voivat olla Kelan elämäntilannepohjaisen asiakasryhmittelyn mukaisesti muun muassa työttömiä, opiskelijoita, asevelvollisia, yrittäjiä, eläkeläisiä tai ulkomaalaisia. (Kela 2023c.) Asiakasryhmiä on segmentoitu myös elämäntilanteen mukaisesti saajakotitalouksittain. Niitä ovat yksin asuvat, muut yhden

hengen kotitaloudet, lapsettomat parit, lapsiperheet, kahden huoltajan perheet, yksinhuoltajaperheet. (Perustoimeentulotuen saajakotitaloudet 2023.) Kelan osaamiskeskuksen päällikön Pasi Pajulan (2023) mukaan toimeentulotuen eri asiakasryhmien tarpeita tulisi tunnistaa vielä selkeämmin toimeentulotuen asiakaslähtöisen kehittämisen vuoksi, sillä toimeentulotuen saajat ovat hyvin erilaisissa tilanteissa olevia ihmisiä ja suurin osa saa myös jotain muuta Kelan etuutta.

Metsävainio ja Vogt (2023) taas ovat nostaneet esiin toimeentulotuen asiakasryhmiä alueellisen jaottelun perusteella. Alueelliset erityispiirteet ja asiakasryhmät on määritelty työpajoissa, joissa Kelan ja kuntien lähiesihenkilötyötä tekevät työntekijät ovat keskustelleet asiasta. Keskusteluissa nousi esiin, että esimerkiksi itäisen vakuutuspiirin alueella asiakaskunnan arvioitiin olevan sairaampaa ja työttömyyden olevan korkeampaa suhteessa muihin alueisiin, kun taas pohjoisen vakuutuspiirin alueella kuvattiin olevan moninaisia asiakasryhmiä ja alueen mukaan asiakasryhmät ja tuen tarpeet ovat erilaisia. Läntisellä alueella nousi esiin ruotsinkielisten asiakkaiden ryhmä ja eteläisellä alueella korostuivat mielenterveysongelmat, päihteet ja työttömyys sekä asumisen haasteet. Toimeentulotuen nykytilaa selvittäessä nähtiin, että Kelan ja sosiaalityön yhteisesti määrittelemät asiakassegmentit voisivat olla yksi tulevaisuuden mahdollisuus tarjota parempaa neuvontaa ja täsmällisempää palveluiden kohdentamista. (Metsävainio & Vogt 2023, 53–54, 68.)

5.3 Toimeentulotuki

Sosiaaliturvan viimesijaisena taloudellisena tukena toimii sosiaalihuoltoon kuuluva toimeentulotuki, jonka tarkoituksena on turvata välttämätön toimeentulo henkilön tai perheen ihmisarvoisen elämän kannalta. Toimeentulotuen viimesijaisuus tarkoittaa, että siihen nähden ensisijaista on selvittää mahdollisuus muihin tuloihin, kuten ensisijaisiin etuuksiin. (Blomgren ym. 2016, 13; Kela 2023f.) Tuen tarkoituksena on mahdollistaa välttämättömän toimeentulon lisäksi itsenäinen selviytyminen ja osallisuus yhteiskunnan toiminnassa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b, 13).

Oikeus toimeentulotukeen voi syntyä silloin, kun muut tulot tai varallisuus eivät riitä kattamaan välttämättömiä jokapäiväisiä menoja. Oikeus etuuteen voi syntyä esimerkiksi niin työttömälle kuin työssäkäyvällekin, mikäli tulot ovat vähäiset, tai välttämättömiä menoja, kuten terveydenhuollonmenoja on paljon tai perheessä on paljon huolettavia. Opiskelijoiden kohdalla opintolaina on ensisijaista tuloa toimeentulotukeen nähden ja näin ollen oikeutta ei yleensä synny, mikäli opiskelijalla on mahdollisuus lainaan. (Kela 2023c.) Eläkettä saavien asiakkaiden osalta oikeus toimeentulotukeen syntyy yleensä vain, mikäli asiakkaalla on terveystoimenpiteitä, sillä eläketurva ja siihen kuuluvat etuudet ovat suhteellisen korkeat (Mukkila & Tervola 2021, 2).

Vuonna 2017 perustoimeentulotuen käsittely keskitettiin valtakunnalliseksi Kelaan (Kela-siirto). Siirron myötä perustoimeentulotuki siirtyi Kelan vastuulle ja täydentävä sekä ehkäisevä toimeentulotuki jäi kuntien hoidettavaksi. Uudistuksen tarkoituksena oli vähentää ihmisten ”pompottelua” viranomaiselta toiselle, vaikka uudistusta tehdessä oltiin kuitenkin tietoisia siitä, että niiden henkilöiden kohdalla, jotka tarvitsevat sekä taloudellisen että sosiaalisen tuen, uudistus saattaisi monimutkaistaa asiointia ja heidän tilannettaan. (Saikku, Blomgren, Heinonen & Laatu 2021, 40.) Riskiksi uudistuksessa tunnistettiin asiakkaiden ”pallottelu” viranomaisten välillä ja jääminen vaille heidän tarvitsemaansa sosiaalisen tuen apua (Blomberg & Kroll 2020, 3–4; Saikku ym. 2021, 40).

Saikku ym. (2021, 40) ovat todenneet, että Kela siirron jälkeen asiakkaiden ”pallottelua” koskevat riskit ovat realisoituneet. Riskien vähentämiseksi toimeentulotukilakiin 1.1.2023 alkaen tehtiin muutoksia, joiden tavoitteena on parantaa erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien toimeentulotukiasiakkaiden asemaa. Muutoksilla tarkennettiin toimeentulotukiasiakkaan oikeuksia saada monialaista palvelua ja jatkossa Kelan ja hyvinvointialueiden sosiaalisen tuen välisen yhteistyön toteutumista varmistetaan neuvottelukuntien toimesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022a.) Osalla toimeentulotuen saajista on laajempi sosiaalihuollon ja muiden palvelujen tarve, jolloin yhteistyötä useamman viranomaisen välillä tarvitaan ja korostuu myös asiakastietoja koskevan yhteisen tietopohjan tarve (Pajula 2023).

5.4 Toimeentulotuen pitkäaikaiskäyttö

Toimeentulotuki on tarkoitettu täydentämään kotitalouden muita tuloja tilapäisesti, mutta käytännössä se on usein pitkäaikainen tulonsiirto (Laatu, Airio, & Mattila 2020, 123–124). Pitkäaikaiskäyttö syntyy etuusjärjestelmän näkökulmasta silloin, kun henkilöllä ei ole oikeutta ensisijaisiin etuuksiin tai, kun ensisijaiset etuudet eivät riitä kattamaan perustoimeentulotuessa korvattavaa perusosaa ja asumismenoja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b, 8, 34). Usein taustalla on esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyys, joka aiheuttaa toimeentulotuen tarpeen (Sosiaaliturvakomitea 2023, 109).

Toimeentulotuen nykyinen rooli perusturvan täydentäjänä on hallinnollisesti raskas ylläpitää ja ristiriidassa perustuslain 19§ mukaisen sosiaaliturvan rakenteen kanssa (Sosiaaliturvakomitea 2023, 110). Perusturvan varassa kokonaan olevista henkilöistä noin puolella on kotitalouden pääasiallisena tulonlähteenä työttömyysetuus. Perusturvaetuuksista työttömyysetuus sekä sairaus- ja vanhempainpäivärahat ovat niin matalia, että ne oikeuttavat laskennallisesti myös toimeentulotukeen, mikäli henkilöllä on asumismenoja. (Mukkila & Tervola 2021, 2, 32.) Toinen ryhmä, joilla pitkäaikainen toimeentulotuen tarve korostuu, on ilman ensisijaisia perusturvaetuuksia olevat työttömät, joiden tulot koostuvat asumisen tuesta ja toimeentulotuesta (Sosiaaliturvakomitea 2023, 110).

Toimeentulotuen kestoa määritellään Kelan tilastoissa usein kalenterivuoden aikaisten tukikuukausien määrän mukaan. Lyhytaikaisen toimeentulotuen kestona pidetään yleisesti 1–3 kuukauden pituista tuen kestoa kalenterivuodessa ja pitkäaikaisella toimeentulotuella tarkoitetaan yleensä 10–12 kuukauden pituista tuen kestoa kalenterivuodessa. (THL 2021.) Sosiaaliturvauudistuksen yhteydessä sosiaaliturvakomitea on määritellyt neljä keskeistä sosiaaliturvan ongelmakokonaisuutta, joista yhteen: ”Viimesijainen turva, perusturva ja asuminen” sisältyy toimeentulotuen pitkäaikaiskäyttö. Pitkäaikainen toimeentulotuen käyttö on nostettu raportissa keskeiseksi ongelmaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022b, 8, 34.)

Sosiaaliturvakomitean (2023) mukaan toimeentulotukeen liittyvissä tutkimuksissa on havaittu, että todennäköisyys toimeentulotuen saannin pitkittymiselle lisääntyy parin kuukauden etuuden saannin jälkeen. Siihen mennessä noin puolet asiakkaista siirtyy pois pelkän toimeentulotuen varasta, ensisijaisten etuuksien saajiksi tai muusta syystä pois pelkän toimeentulotuen varasta. Merkittävällä osalla toimeentulotuen saanti ilman ensisijaisia etuuksia tai ansiotuloja kuitenkin pitkittyy ja heistä suuri osa on nuoria. (Sosiaaliturvakomitea 2023, 112, 114.)

Pitkittyneiden toimeentulotukiasiakkuuksien syitä on tutkittu ainoastaan tapaus-tutkimuksina, pitkittäistutkimuksia aiheesta ei ole saatavilla. Tapaus-tutkimuksissa on selvinnyt, että pitkäaikaiseen viimesijaisen etuuden käyttöön liittyy useita päällekkäisiä ongelmia, joita ei ole selvitetty tarpeeksi. Voi olla, että asiakkaan terveydentilaa tai työ- ja toimintakykyä ei ole esimerkiksi selvitetty lainkaan vuosia jatkuneen toimeentulotukiasiakkuuden aikana. (Sosiaaliturvakomitea 2023, 112, 114.) Pitkään jatkunut toimeentulotuen käyttö voi viitata pysyvämpään huonosuuteen ja ongelmien kasautumiseen (Vaalavuo, Haula & Bakkum 2020, 45).

Pitkään sosiaaliturvan varassa elämisen syyt ovat Suonion ym. (2017) mukaan moninaiset ja ei voida sanoa vain muutamia sosiaaliturvariippuvuutta selittäviä tekijöitä. Elämää rajoittavat työ- ja toimintakyvyn menetys, osalla elämän reuna-ehtojen ymmärtämättömyys ja usein näihin limittyvät jollain tapaa päihdeongelmat (Suonio ym. 2017, 286). Vaalavuon ym. (2020) mukaan yksi merkittävistä riskitekijöistä pitkäaikaiselle toimeentulotuen saannille on matala koulutustaso. Vuonna 2014 pääkaupunkiseudulla asuneista 18–34 vuotiaista 10–12 kuukautta tukea saaneista 69 prosenttia oli suorittanut ainoastaan peruskoulun (Vaalavuo ym. 2020, 45).

Suonion ym. (2017, 286) mukaan pitkäaikaisesti sosiaaliturvan varassa olevien tilanteiden korjaaminen ja viimesijaisella sosiaaliturvalla elävien parempi selviytyminen edellyttää monikeinoisuutta, palvelujärjestelmän joustavuutta, henkilökohtaista keskusteluapua ja tukitoimien yhteensovittamista. Pitkäaikaista toimeentulotuen saantia sekä vaikeuksien kasautumista voidaan ehkäistä Kelan ja sosiaalityön sujuvalla ja hyvällä yhteistyöllä, erityisesti paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla, joiden on asioitava sekä Kelassa että sosiaalitoimessa

(Blomgren, Saikkonen, Heinonen & Laatu 2020, 225). Toisaalta, kun pitkäaikainen toimeentulotuen saanti liittyy perusturvaetuuksien matalaan tasoon ja etuutta saadaan muiden etuuksien täydentäjänä esimerkiksi kattamaan asumismenoja, ei toimeentulotuen saamiseen liity aina sosiaalityön tarvetta (Saari 2017, 26). Sosiaalityön tarve riippuu myös muutoin toimeentulotuen saajan elämäntilanteesta (Blomgren ym. 2020, 214).

Pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavien kokonaistilanne tulisi kuitenkin aina selvittää, sillä oikea-aikaisesti tarjottavilla palveluilla on merkittävä rooli itsenäisen suoriutumisen edistämässä. Toimeentulotukiasiakkaiden ohjaaminen muihin palveluihin tapahtuu Kelassa esiin nousseiden huolien tai lakisääteisten ohjaamisvelvollisuuksien kautta. Lisäksi toimeentulotukilain uudistuksen myötä 1.1.2023 lisättiin mahdollisuus yhteisiin tapaamisiin asiakkaan, Kelan ja sosiaalihuollon kesken. (Sosiaaliturvakomitea 2023, 113.)

5.5 Kelan tekemät palvelutarveilmoitukset

Suomessa useilla viranomaisilla ml. Kelan työntekijöillä on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 35§ mukaan velvollisuus ohjata asiakas sosiaalipalveluiden piiriin tai asiakkaan suostumuksella tehdä sosiaalityön tarpeen ilmoitus, mikäli tehtäväsään saa tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Lainsäädännössä asetetaan tiukemmat kriteerit ilmoitusten tekemiselle ilman asiakkaan suostumusta. Tässä tapauksessa asiakkaan on oltava ilmiselvästi kykenemätön huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai lapsen etu sitä vaatii. Nämä laissa määritellyt ehdot asettavat melko korkeat vaatimukset Kelan ilmoituksille, mikä voi vaikuttaa työntekijöiden toimintaan (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Jokela, Kivipelto & Ylikännö 2019, 20.)

Asiakkaiden tuen tarpeen tunnistamisen näkökulmasta toimeentulotuki oli ennen Kela-siirtoa yksi sosiaalityön tärkeimpiä välineitä sosiaalipalvelujen tarpeen tunnistamiseen. Kela-siirron jälkeen sosiaalityö on saanut pääsääntöisesti tiedon toimeentulotuen hakijan mahdollisesta sosiaalityön tarpeesta vasta Kelan tekemän arvion ja ilmoituksen perusteella. (Blomberg & Kroll 2020, 3.) Ohjauksen ja sosiaalityön tarpeen ilmoituksen yksi tavoite on lisätä ajoissa tehtyjä yhteydenottoja

ja lisätä painopistettä korjaavasta tuesta ehkäisevään tukeen. Ilmoitus sosiaalihooltoon tuen tarpeen arvioimiseksi tulee tehdä ensisijaisesti yhteistyössä asiakkaan kanssa, mikä voi vahvistaa myös yhteistyötä jatkossa. (Sosiaalihooltolain soveltamisopas 2017, 106–107.)

Sosiaalihooltolain lisäksi lastensuojelulain (417/2007) 25 § velvoittaa laissa määriteltyjä viranomaisia, ml. Kelaä ilmoittamaan sosiaalihooltoon, mikäli työssään on saanut tietää lapsesta, jonka lastensuojelutarve tulee selvittää. Kelalla on mahdollisuus tehdä myös nuorisolakiin perustuva ilmoitus kuntaan sekä vanhuspalvelulakiin perustuva ilmoitus hyvinvointialueelle (Kela 2023f, 202–203).

Lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihoollon tarpeen ilmoitusten lisäksi Kela välittää automaattisesti tiedon hyvinvointialueille asiakasryhmistä toimeentulotukea saavista asiakkaista, jos asiakkaan perustoimeentulotuen perusosaa on päätetty alentaa, kun asiakas on alle 25-vuotias työtön ja saanut pääasiallisena tulona toimeentulotukea 4 kuukautta tai, kun 25 vuotta täyttänyt työtön on saanut toimeentulotukea pääasiallisena tulona 12 kuukautta sekä maahanmuuttajasta, joka on saanut toimeentulotukea 2 kuukautta. (Kela 2023b.) Ilmoitukset työttömistä perustoimentulotuen saajista perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) ja ilmoitus toimeentulotukea saavasta maahanmuuttajasta perustuu lakiin kotoutumisen edistämisestä (1386/2010).

Automaatti-ilmoituksissa digitaalinen järjestelmä tunnistaa ne asiakkaat, jotka kuuluvat ryhmiin, joita ilmoitusvelvollisuus koskee. Järjestelmä lähettää automaattisen ilmoituksen asiakkaan kotikunnan hyvinvointialueelle sosiaalityön tarpeesta. (Mesiäislehto, Moisio & Ilmakunnas 2022, 4.) Toimeentulotukea haetaan kotitaloutena, mutta ilmoitukset lähtevät yksittäisistä tuensaajista. Ilmoitusten tarkoituksena on ohjata asiakkaita tuen ja oikeanlaisten palveluiden piiriin. (Jauhiai-nen & Korpela 2019, 22, 24).

Automaattiseen ilmoitukseen ei kysytä suostumusta asiakkaalta samalla tavoin kuin sosiaalihooltolain (1301/2014) 35§ mukaiseen yhteydenottoon. Kelasta kuntaan menevän ilmoituksen myötä sosiaalityön tapaaminen on asiakkaalle vapaaehtoista, eikä se vaikuta toimeentulotuen myöhempään saantiin. (Mesiäislehto ym. 2022, 4–5.) Sosiaalityöllä onkin ollut haasteita asiakkaiden tavoittamisessa

ilmoituksen johdosta tai asiakkaat, erityisesti nuoret, eivät ole saapuneet tapaamiseen (Blomberg & Kroll 2020, 7; Mesiäislehto ym. 2022, 5).

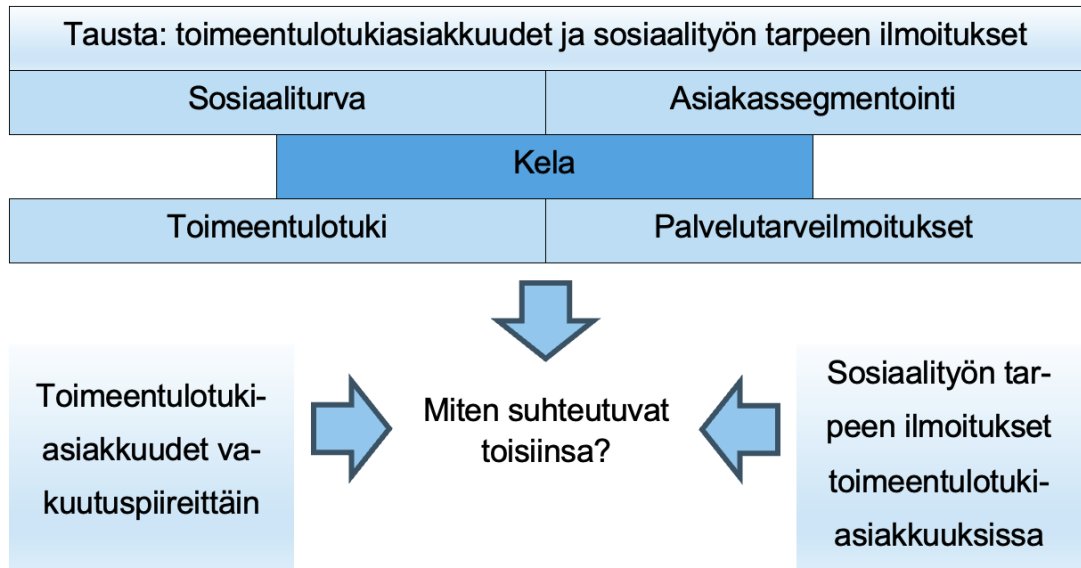
5.6 Yhteenveto

Opinnäytetyön keskeiset näkökulmat liittyvät sosiaaliturvan ja asiakassegmentoinnin teoreettiseen viitekehykseen, jossa tarkastellaan Kelan toimeentulotuki-asiakkuuksia sekä Kelan tekemiä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia valtakunnallisesti. Opinnäytetyön rakenne on havainnollistettu kuvioon 1. Alla tiivistettynä, miten opinnäytetyö sijoittuu näiden teorioiden yhteyteen.

Sosiaaliturva on yhteiskunnallinen järjestelmä, joka pyrkii tukemaan yksilöiden toimeentuloa ja hyvinvointia erilaisissa elämäntilanteissa. Sosiaaliturva koostuu sekä rahallisista etuuksista että sosiaali- ja terveyspalveluista. Toimeentulotuki osana sosiaalihuoltoa on yksi keskeisimmistä sosiaaliturvan muodoista tarjoten taloudellista tukea niille, jotka tarvitsevat apua toimeentulonsa turvaamiseksi. Sosiaaliturvajärjestelmän ymmärtäminen on keskeistä, kun pyritään analysoimaan toimeentulotukiasiakkuuksia sekä työntekijöiden tekemiä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia hyvinvointialueiden sosiaalihuoltoon.

Asiakkuussegmentointi puolestaan auttaa tunnistamaan erilaisia asiakasryhmiä niiden tarpeiden ja ominaisuuksien perusteella. Segmentointi mahdollistaa asiakasryhmien kohdennetun palvelun tarjoamisen ja resurssien tehokkaamman käytön. Opinnäytetyössä tarkastelemme eri segmenttien avulla toimeentulotuen asiakkuuksia ja sosiaalityön tarpeen ilmoituksia toimeentulotuen asiakkaista.

Opinnäytetyö painottaa valtakunnallista näkökulmaa, joka antaa laajemman kuvan toimeentulotukiasiakkuuksista ja sosiaalityön tarpeen ilmoituksista Kelan vakuutuspiireittäin Suomessa. Tämä mahdollistaa alueellisten erojen tunnistamisen, mikä voi auttaa kehittämään toimeentulotuen ja sosiaalityön käytäntöjä tehokkaammin ja oikeudenmukaisemmin eri alueilla.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

6 TUTKIMUSASETELMA

6.1 Aineistopyyntö

Määrällisessä tutkimuksessa tutkija yleensä kerää tutkimusaineiston esimerkiksi kyselyiden tai haastattelulomakkeiden avulla. Toisaalta riippuen tutkimusongelmasta, tutkija voi myös hyödyntää valmiita aineistoja ja tilastoja. (Vilkkä 2007, 30; Heikkilä 2017, 17.) Tämän opinnäytetyön aineistona käytettiin Kelan tilastopalveluiden tuottamia tilastoja. Kriteerit aineiston sisältäviin tietoihin muodostuivat tutkimuskysymysten perusteella. Aineistopyyntö sisälsi kaksi tilastoa, joista ensimmäinen tilasto keskittyi perustoimeentulotukiasiakkuuksiin. Tämän osion päätavoitteena oli hankkia tietoa niiden asiakkaiden määrästä, jotka olivat saaneet perustoimeentulotukea vähintään neljä peräkkäistä kuukautta vuosina 2021–2023, ja tämä tieto oli jaoteltuna vakuutuspiireittäin. Aineistopyynnössä tehtiin asiakassegmentointi sukupuolen, kotitaloustyyppin, ikäryhmän sekä kansalaisuuden mukaan, noudattaen Kelan ennalta määrittelemiä luokituksia.

Aineistopyynnön toinen osa sisälsi tilaston, joka koostui toimeentulotukiasiakkaista tehdyistä palvelutarveilmoituksista. Tämän osion tavoitteena oli selvittää pitkäaikaisesti perustoimeentulotukea saaneiden asiakkaiden kohdalla tehtyjen palvelutarveilmoitusten määrää vuosina 2021–2023, tarkasteltuna vakuutuspiireittäin. Halusimme keskittyä samoihin demografisiin muuttujiin kuin ensimmäisessä tilastossa (sukupuoli, kotitaloustyyppi, ikäryhmät ja kansalaisuus). Lisäksi tilastopyyntö sisälsi tiedot ilmoitusten tyypistä (automaattinen palvelutarveilmoitus tai työntekijän tekemä sosiaalityön tarpeen ilmoitus) ja määrästä sekä palvelutarveilmoitusten aiheista.

Aineistopyyntö kuitenkin muuttui ja täsmentyi prosessin aikana ja siitä poistettiin asiakkaiden yleisimmät etuudet aineiston luotettavuuden varmistamiseksi. Alkuperäisen suunnitelman mukaisten yleisempien etuuksien mukaan ottaminen olisi johtanut tilanteeseen, jossa sama henkilö olisi esiintynyt tilastossa useita kertoja. Tämän vuoksi päätimme jättää yleisimmät etuudet pois lopullisesta aineistopyynnöstä. Lisäksi tarkensimme tietoa kansalaisuudesta kahteen pääkategoriaan:

Suomen kansalaiset ja ulkomaan kansalaiset, sillä kansalaisuuksia olisi ollut liian paljon käsiteltäväksi, mikäli jokainen maa olisi eritelty erikseen.

Aineistopyyntö:

1. Tilasto perustoimeentulotukiasiakkuuksista:

- pitkäaikaisesti vähintään neljä kuukautta perustoimeentulotukea yhtäjaksoisesti saaneiden asiakkaiden määrä vuosina 2021–2023 vakuutuspiireittäin, eriteltynä:
 - sukupuoli (mies, nainen)
 - kotitaloustyyppi (yksin asuvat, yksinhuoltajaperheet, kahden huoltajan perheet, muut yhden hengen kotitaloudet, lapsettomat parit)
 - ikäryhmät (18–24, 25–64, yli 65-vuotiaat)
 - kansalaisuus (Suomi – ulkoma)

2. Tilasto palvelutarveilmoituksista:

- pitkäaikaisesti vähintään neljä kuukautta perustoimeentulotukea yhtäjaksoisesti saaneiden asiakkaiden määrä vuosina 2021–2023 vakuutuspiireittäin, eriteltynä:
 - sukupuoli (mies, nainen)
 - kotitaloustyyppi (yksin asuvat, yksinhuoltajaperheet, kahden huoltajan perheet, muut yhden hengen kotitaloudet, lapsettomat parit)
 - ikäryhmät (18–24, 25–64, yli 65-vuotiaat)
 - kansalaisuus (Suomi – ulkoma)
 - ilmoituksen tyyppi ja määrä (automaatti, käsintehty)
 - sosiaalityön tarpeen ilmoituksen aihe

Opinnäytetyössä ”pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavat” tarkoittavat henkilöitä, jotka ovat saaneet vähintään neljä kuukautta yhtäjaksoisesti toimeentulotukea kalenterivuoden aikana. Määritelmä valittiin mahdollistamaan vertailu palvelutarveilmoituksiin, joita tehdään neljä kuukautta toimeentulotukea saaneista henkilöistä. Kuntouttavaa työtoimintaa koskevan lain (2001/189) mukaan, kun alle 25-vuotias työtön henkilö on saanut toimeentulotukea yli neljä kuukautta, tulee Kelan

lähettää ilmoitus asiasta hyvinvointialueen sosiaalityöhön. Tämä ilmoitus tehdään työllistymissuunnitelman laatimiseksi kyseiselle henkilölle (2001/189).

Aineistossa käytetty toimeentulotuen saajien kotitaloustyyppien ja ikäryhmien luokittelu perustuu Kelan tilastoinnissa käytettyihin määritelmiin. Kotitaloustyyppejä ovat yksin asuvat, yksinhuoltajaperheet, kahden huoltajan perheet, muut yhden hengen kotitaloudet ja lapsettomat parit. Ikäryhmät ovat jaoteltu kolmeen ryhmään: 18–24 vuotiaat, 25–64 vuotiaat ja yli 65 vuotiaat. Aineisto on jaoteltu myös sukupuolen perusteella, jakamalla toimeentulotuen saajat miehiin ja naisiin sekä kansalaisuuden perusteella, jakamalla saajat Suomen kansalaisiin ja ulkomaan kansalaisiin. Kotitaloustyyppien, ikäryhmien, sukupuolen ja kansalaisuuden jaottelun tavoitteena oli saada tietoa toimeentulotuen saajien erilaisista elämäntilanteista sekä erityistarpeista ja mahdollisista eroista heidän välillään. Kotitaloustyyppi, ikä, sukupuoli ja kansalaisuus on määritelty sen tilanteen mukaan, mikä on ollut voimassa, kun henkilö on saanut toimeentulotukea neljä peräkkäistä kuukautta.

Toimeentulotuen saajahenkilöllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä henkilöä, jolla on ollut myönteinen päätös Kelan perustoimeentulotuesta. Päätös perustoimeentulotuesta tehdään perheille, mikä tarkoittaa toimeentulotuesta yksin asuvia henkilöitä tai yhdessä asuvia perheenjäseniä. Perheenjäseniksi katsotaan avopuolisot, aviopuolisot sekä rekisteröidyssä parisuhteessa elävät henkilöt ja alaikäiset lapset. Perhekäsite on määritelty toimeentulotukilaissa ja se eroaa tilastokeskuksen perhemääritelmästä. (THL 2021, 7.) Esimerkiksi kahden huoltajan perheet sekä lapsettomat parit ovat saaneet yhteisen perustoimeentulotuen päätöksen, mutta molemmat päätöksen osapuolet ovat toimeentulotuen saajia, jolloin he ovat molemmat mukana tämän työn tilastomäärissä. Tilaston kriteerien kotitaloustyypeistä muut yhden hengen kotitaloudet voivat olla esimerkiksi täysi-ikäisiä lapsia, jotka asuvat vanhempiansa kanssa tai kämppeiksiä.

6.2 Aineisto

Opinnäytetyössä sovelletaan lakia sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä (ns. toisiolaki). Toisiolaki mahdollistaa sosiaali- ja terveydenhuollossa syntyneiden henkilötietojen käytön muussa kuin ensisijaisessa tarkoituksessa, jonka vuoksi ne on alun perin kerätty ja tallennettu. Toisiolain säännösten tavoitteena on mahdollistaa henkilötietojen tehokas ja tietoturvallinen käsittely sekä turvata yksilön luottamuksensuojaa sekä oikeuksia ja vapauksia. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö n.d.) Tutkimuksissa aineistoja, jotka ovat kerätty esimerkiksi tilastoista, tietokannoista tai artikkeleista, kutsutaan toisen käden aineistoiksi. Toisin sanoen joku muu kuin tutkija on kerännyt materiaalin ensisijaisesti muuhun kuin tutkimuskäyttöön. (Vilka 2007, 33.)

Opinnäytetyön lopullinen aineisto koostui aineistopyynnön mukaisesti kahdesta eri tilastosta, jotka olivat keskeisiä toimeentulotukea ja sosiaalityön tarpeen ilmoituksia koskevissa analyyseissa. Työssä käytettävä aineisto on kerätty Kelan tilastopalveluissa 11.7.2023.

Ensimmäinen osa aineistoa oli toimeentulotukitilasto, joka sisälsi tiedot niistä yli 18 vuotiaista henkilöistä, jotka olivat saaneet vähintään neljä peräkkäistä tukikautta perustoimeentulotukea kalenterivuoden aikana vuosina 2021–2023. Vuoden 2023 osalta tiedot kattoivat ajanjakson tammikuu-kesäkuu. Tiedot oli jaoteltu sukupuolen, kotitaloustyyppin, ikäryhmän sekä kansalaisuuden mukaan. Tarkoituksena oli analysoida toimeentulotuen saajien määrän kehitystä ja jakautumista eri vakuutuspiirien kesken, ottaen huomioon myös muita keskeisiä tekijöitä, kuten sukupuolen, kotitaloustyyppin, iän ja kansalaisuuden. Tämän aineiston osan tavoitteena oli luoda tietoa siitä, kuinka toimeentulotuki jakautuu väestön keskuudessa sekä tarjota taustatietoa seuraaville analyyseille.

Toinen osa aineistosta oli palvelutarveilmoitukset tilasto, joka sisälsi tiedot palvelutarveilmoitusten lukumäärästä yli 18 vuotiailla toimeentulotuen saajilla, jotka olivat saaneet toimeentulotukea vähintään neljä kuukautta kalenterivuoden aikana yhtäjaksoisesti vuosina 2021–2023. Vuoden 2023 osalta tiedot kattavat ajanjakson tammikuu-kesäkuu. Tiedot oli jaoteltu sukupuolen, kotitaloustyyppin, ikäryhmän sekä kansalaisuuden mukaisesti. Tämän osan tarkoituksena oli tarjota tietoa palvelutarveilmoitusten jakautumisesta eri asiakasryhmien välillä, toimeentulo-

tuen saajien sosiaalityön tarpeista ja sosiaalityön perusteista. Sosiaalityön tarpeen ilmoitusten syyn tarkastelun tavoitteena oli auttaa ymmärtämään, millaiset tilanteet ja tarpeet johtavat palvelutarpeen ilmoituksen tekemiseen.

Opinnäytetyön aineiston tilastot koostuivat useista eri segmenteistä, joiden tarkoituksena oli antaa kattava kuva toimeentulotuen saajista ja heidän tarpeistaan. Opinnäytetyön keskiössä olivat Kelan viisi eri vakuutuspiiriä, joita ovat eteläinen, itäinen, keskinen, läntinen ja pohjoinen vakuutuspiiri. Eteläinen vakuutuspiiri kattaa seuraavat maakunnat: Uusimaa, Päijät-Häme, Kymenlaakso sekä Etelä-Karjala. Itäinen vakuutuspiiri taas sisältää maakunnat Etelä-Savo, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala sekä Keski-Suomi. Keskiseen vakuutuspiiriin kuuluvat Kanta-Häme, Pirkanmaa sekä Etelä-Pohjanmaa. Läntinen vakuutuspiiri kattaa Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pohjanmaan sekä Ahvenanmaan, kun taas pohjoinen vakuutuspiiri kattaa Keski-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun sekä Lapin maakunnat. Tämä piirien muodostama maantieteellinen jako mahdollisti alueellisten erojen ja yhtäläisyyksien analysoinnin toimeentulotuen saajien ja heidän tarpeidensa osalta.

Toimeentulotukitilastossa voi esiintyä sama henkilö kaksi kertaa, mikäli henkilö on ollut esimerkiksi eri vakuutuspiirien asiakas tai siirtynyt vuoden aikana eri ikäluokasta toiseen, esimerkiksi täyttänyt 25 tai 65 vuotta kyseisen vuoden aikana, tai hänen kotitaloustyyppinsä on muuttunut vuoden aikana, jolloin sama henkilö voi esiintyä toistamiseen eri kategoriassa.

6.3 Aineiston analysointi

Opinnäytetyön aineistoa tarkasteltiin kvantitatiivisella tutkimusotteella, joka vastaa kysymyksiin paljonko, kuinka usein, mikä ja missä. Tulokset pyrkivät todentamaan olemassa olevaa tilannetta, mutta niiden avulla ei pystytä selvittämään asioiden syitä riittävästi. Tutkimuksesta voidaan käyttää myös nimitystä tilastollinen tutkimus. Tulosten avulla kuvataan ilmiötä numeerisen tiedon pohjalta. (Heikkilä 2017, 15–16.) Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on löytää säännönmukaisuuksia aineistosta. Niiden avulla rakennetaan, selitetään tai täsmennetään aiemmin löydettyjä teorioita. (Vilkka 2007, 25.)

Määrällisiä tutkimusmenetelmiä käyttäessä tutkimuksessa on tavoitteena perustella väitteitä numeroiden ja tilastollisten yhteyksien avulla. Tutkimusaineiston ryhmittely taulukkomuotoon auttaa aineiston käsittelyä numeroiden avulla. Tuotettua taulukkoa muuttujien arvoista kutsutaan havaintomatriisiksi. (Vilkka 2021, 89–90.) Tietojen tallentaminen havaintomatriiseiksi on tavanomaisin tapa määrällisen tutkimuksen aineiston käsittelemisessä (Vilkka 2007, 117).

Tutkimuksessa käytettävän aineiston käsittelyyn on erilaisia tilasto-ohjelmia, kuten SPSS, SAS system ja Excel (Vilkka 2021, 89–90). Tässä opinnäytetyössä analysoimme aineistoa Microsoft Excel -ohjelmalla, koska tilastot eivät sopineet käytettäväksi SPSS-ohjelmassa, joka oli alun perin ensimmäinen valinta analysoinnin työkaluksi. Microsoft Excel mahdollisti opinnäytetyön tilastojen tarkasteluun laajan valikoiman erilaisia työkaluja ja toimintoja, joilla pystyimme analysoimaan ja visualisoimaan tuloksia.

Tulosten tarkastelua varten muodostimme tilastojen tiedoista taulukoita eli havaintomatriiseja analysointia ja niiden selkeää esittämistä varten. Taulukoiden avulla analysoitiin eri asiakassegmenttejä ja palvelutarveilmoituksia suhteessa toimeentulotuen saajiin. Excelin avulla pystyimme järjestämään, analysoimaan ja visualisoimaan aineistoa tehokkaasti sekä esittämään numeerisia tuloksia havainnollisesti. Tietojen havainnollistaminen taulukoissa oli erityisen tärkeää, koska tilastot koostuivat suuresta määrästä tietoja.

Excelin avulla saimme helposti järjestettyä ja ryhmiteltyä tiedot siten, että ne muodostivat selkeän kokonaiskuvan. Tämän jälkeen loimme pivot-taulukoita, jotka antoivat meille mahdollisuuden tarkastella tietoja eri näkökulmista ja laskea tarvittavia suhteellisia prosenttiosuuksia. Käytimme pivot-taulukoita segmentointiin (toimeentulotuen saajat eri asiakassegmenteissä, kuten sukupuoli, kotitaloustyyppi, vakuutuspiiri jne.) ja laskentaan (esimerkiksi toimeentulotuen saajien ja sosiaalityön tarpeen ilmoitusten kokonaismäärät). Sekä teimme ristiintaulukointia selvittääksemme suhteelliset prosenttiosuudet toimeentulotuen saajista ja tehdyistä sosiaalityön tarpeen ilmoituksista sekä laskimme suorat jakaumat (frekvenssit) kunkin asiakassegmentin toimeentulotuen saajien ja sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrästä.

Tutkimuskysymysten tarkentuessa päätimme rajata aineistoa koskemaan vain vuotta 2022, koska vuoden 2023 osalta tieto jäi vajaaksi ja ainoastaan vuosien 2021 ja 2022 vertailu ei olisi tuottanut lisäarvoa opinnäytetyöhömmme. Analyysivaiheessa jätimme myös pois ikäryhmäjaottelun mukaisen asiakkuuksien analysoinnin, ryhmien välisten suurien ikäjakaumien vuoksi. Lisäksi halusimme keskittyä palvelutarveilmoituksiin, jotka tarjoavat kattavamman kuvan asiakkaiden sosiaalityön tarpeista, joten jätimme pois Kelan tekemät automaattiset palvelutarveilmoitukset. Palvelutarveilmoituksista analyysiin otettiin siis mukaan Kelan työntekijöiden tekemät sosiaalityön tarpeen ilmoitukset.

Kelan tekemien sosiaalityön tarpeen ilmoitusten syitä aineistossa olivat Kelan jaottelun mukaiset: asuminen, elämänhallinta, ihmissuhteet, koulunkäynti tai opiskelu, laki kotoutumisen edistämisestä 87§, laki kuntouttavasta työtoiminnasta 27§, laki lastensuojelusta 25§, lapsen tarpeet, muu asia, oikeusturva, päihteiden käyttö ja riippuvuudet, terveys, toimeentulo, työ tai vastaava toiminta, vapaa-ajan toiminta sekä väkivalta. Automaattisten palvelutarveilmoitusten syitä, joita tässä opinnäytetyössä aineiston analyysivaiheessa ei otettu huomioon, olivat alle 25-vuotias työtön, joka on saanut 4kk toimeentulotukea, maahanmuuttaja, joka on saanut yli 2kk toimeentulotukea sekä 25 vuotta täyttänyt työtön, joka on saanut 12kk toimeentulotukea.

Onnistuneen analysoinnin vuoksi oli tärkeää, että aineisto oli monimuotoinen. Saimme koostettua tuloksiin selkeää ja kokonaisvaltaista kuvaa Suomen tilanteesta toimeentulotukiasiakkuuksiin liittyen vuodelta 2022. Mittava aineisto tarjosi kattavan näkymän toimeentulotukea saavien henkilöiden monimuotoisiin tarpeisiin ja elämäntilanteisiin sekä antoi mahdollisuuden tarkastella monipuolisesti erilaisten palveluiden ja tukitoimien mahdollista tarvetta eri asiakasryhmissä.

Asiakkuuksien jakaminen Kelan ennalta määrittelemien vakuutuspiirien mukaisesti jo aineistonpyyntövaiheessa osoittautui hyödylliseksi analyysivaiheessa alueellisten erojen ja tarpeiden tunnistamisen kannalta. Eteläinen, itäinen, keskinen, läntinen ja pohjoinen vakuutuspiiri edustavat erilaisia maantieteellisiä alueita, joilla voi olla omia erityispiirteitä. Alueet saattavat erota toisistaan esimerkiksi väestörakenteessa, työllisyystilanteessa ja palvelujen saatavuudessa ja

nämä voivat vaikuttaa suoraan sosiaalipalveluiden tarpeisiin ja suunnitteluun. Alueelliset erot voivat vaikuttaa siihen, kuinka paljon ja millaista tukea toimeentulotuen saajat tarvitsevat.

Aineiston kotitaloustyypit ovat myös Kelan määrittelemiä ja ne kuvaavat perheiden sekä yksilöiden moninaisia elämäntilanteita. Kahden huoltajan perheet, lapsettomat parit, muut yhden hengen kotitaloudet, yksin asuvat ja yksinhuoltajaperheet edustavat erilaisia perhemuotoja ja taloudellisia tilanteita. Sosiaalipalveluiden on oltava joustavia ja kohdennettuja eri kotitalousryhmille, jotta jokaisen tarpeet huomioidaan asianmukaisesti.

Aineiston analysoinnin kannalta halusimme ottaa mukaan myös sukupuoliin. Miehet ja naiset voivat kohdata erilaisia sosiaalisia ja taloudellisia haasteita, jotka vaativat erilaista tukea. Esimerkiksi lastenhoito, työmarkkina-asema ja terveyteen liittyvät tarpeet saattavat vaihdella sukupuolen perusteella. Kelan ja sosiaalipalveluiden on otettava nämä erot huomioon tarjotessaan tasa-arvoista apua kaikille.

Aineistoon valikoitui lopulta kaksi kansalaisuutta (Suomen kansalaiset ja ulkomaan kansalaiset), koska eri maiden kansalaisia on Kelan asiakkaina niin paljon, että aineiston analysointi ottamalla kaikki mukaan, olisi ollut haasteellista. Kansalaisuuden perusteella voidaan tunnistaa esimerkiksi maahanmuuttajien erityistarpeita ja kotoutumishaasteita. Suomen kansalaiset ja ulkomaan kansalaiset voivat kohdata erilaisia lainsäädännöllisiä esteitä, sekä kielimuurin aiheuttamia haasteita tai kulttuurisia haasteita. Sosiaalipalveluiden on oltava kulttuurisensitiivisiä ja tarjottava tukea maahanmuuttajille kotoutumisen edistämiseksi.

7 TULOKSET

7.1 Toimeentulotuen jakautuminen asiakassegmenttien mukaan

Opinnäytetyön tulosten analysointi aloitetaan ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkastelulla, jonka avulla selvitetään, mikä on eri asiakasryhmien suhteellinen osuus toimeentulotuen saajista vakuutuspiireittäin vuonna 2022. Aineiston ensimmäinen tilasto sisältää tiedot toimeentulotuen saajamääristä vuonna 2022, luokiteltuna sukupuolen, kansalaisuuden, kotitaloustyyppin ja vakuutuspiirin perusteella. Tarkastelun kohteena ovat yli 18 vuotiaat toimeentulotuen saajat, jotka ovat saaneet tukea vähintään neljän peräkkäisen kuukauden ajan vuoden 2022 aikana.

Analyysin avulla vastataan siihen, kuinka suuri osa toimeentulotuen saajista kulakin vakuutuspiirillä kuuluu eri asiakasryhmiin, ja mitkä ovat asiakasryhmien suhteelliset osuudet. Asiakasryhmiä ovat miehet, naiset, Suomen kansalaiset, ulkomaan kansalaiset, yksin asuvat, yksinhuoltajaperheet, kahden huoltajan perheet, muut yhden hengen kotitaloudet ja lapsettomat parit. Tulosten avulla voidaan arvioida, kuinka tuki kohdentuu eri väestöryhmiin eri vakuutuspiireissä ja tunnistaa alueellisia eroja toimeentulotuen saajien määrissä.

Kaikkia asiakasryhmiä tarkastellaan vakuutuspiireittäin, ensimmäinen tarkastelu koskee saajamääriä ja niiden suhdetta väestöön. Sen jälkeen tarkastellaan määriä sukupuolten mukaan, kansalaisuuksien mukaan ja kansalaisuuksia eritellysti sukupuolen mukaan. Tämän jälkeen tarkastellaan eri kotitaloustyyppejä ja kotitaloustyyppejä sukupuolittain ja kansalaisuuksittain eriteltynä. Jokaisen asiakasryhmän saajamääriä on verrattu taulukon 1 vakuutuspiirin toimeentulotuen kokonaissaajamääriin.

Taulukossa 1 on kuvattu tilastokeskuksen (n.d.a) mukaiset Suomen väestömäärät päivältä 31.12.2022 yli 18 vuotiaiden osalta sekä opinnäytetyön aineiston toimeentulotuen saajamäärät vuonna 2022 vakuutuspiireittäin ilmoitettuna. Sarake 3 osoittaa väestömäärän prosentuaaliset osuudet suhteessa kokonaisväestömäärään vakuutuspiireittäin, sarake 5 osoittaa toimeentulotuen saajamäärän

suhteessa kokonaissaajamäärään vakuutuspiireittäin ja sarake 6 toimeentulotuen saajamäärän suhteessa saman vakuutuspiirin väestömäärään. Alin rivi osoittaa väestön ja toimeentulotuen saajien kokonaismäärän ja viimeinen sarake niiden suhteen (4,01 %).

Taulukossa 1 eteläinen vakuutuspiiri erottuu suurimpana toimeentulotuen saajien alueena, kattamalla lähes puolet (48,78 %) kaikista saajista. Eteläinen vakuutuspiiri kattaa myös suurimman osan väestöstä verrattuna koko maan väestöön (39,89 %) ja toimeentulotuen saajien suhde väestöön on korkea (4,91 %). Vertaillaessa eri vakuutuspiirejä voidaan havaita, että toimeentulotuen saajien osuudet heijastelevat väestörakennetta. Pohjoinen vakuutuspiiri eroaa muista pienemmällä väestömäärällään, verrattuna koko maan väestöön (12,80 %) ja toimeentulotuen saajamäärä suhteessa kaikkiin toimeentulotuen saajiin on vähäisin kaikkien vakuutuspiirien joukossa (9,34 %). Kuitenkin pohjoisessa vakuutuspiirissä toimeentulotuen saajien osuus väestöstä (2,93 %) on hieman korkeampi kuin läntisessä vakuutuspiirissä (2,88 %), jossa suhde on alhaisin.

TAULUKKO 1. Suomen väestömäärä 31.12.2022 ja toimeentulotuen saajamäärä vuonna 2022 Kelan vakuutuspiireittäin. (Tilastokeskus n.d.a)

Väestömäärä ja toimeentulotuen saajamäärä	Väestömäärä yli 18v-	% väestömäärä koko väestöstä	Toimeentulotuen saajamäärä	% saajamäärä kaikista saajista	% saajamäärien suhde väestömäärään
Eteläinen vakuutuspiiri	1810071	39,89 %	88806	48,78 %	4,91 %
Itäinen vakuutuspiiri	674919	14,87 %	27222	14,95 %	4,03 %
Keskinen vakuutuspiiri	729235	16,07 %	27619	15,17 %	3,79 %
Läntinen vakuutuspiiri	742701	16,37 %	21419	11,76 %	2,88 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	580852	12,80 %	16998	9,34 %	2,93 %
Yhteensä	4537778	100,00 %	182064	100,00 %	4,01 %

Taulukossa 2 toimeentulotuen saajien määriä sukupuolen perusteella tarkasteltuna miehet muodostavat enemmistön, mikä on 54,70 % kaikista toimeentulotuen saajista kaikissa vakuutuspiireissä, verrattuna naisiin, joiden osuus on 45,30 %. Sukupuolten välinen ero vaihtelee eri vakuutuspiireissä, ollen vähäisin eteläi-

sessä vakuutuspiirissä ja suurin pohjoisessa vakuutuspiirissä. Pohjoisen vakuutuspiirin toimeentulotuen saajista 57,03 % on miehiä, kun taas eteläisessä vakuutuspiirissä miesten osuus on 53,32 %.

TAULUKKO 2. Toimeentulotuen saajat sukupuolen ja vakuutuspiirin mukaan.

Sukupuoli	Miehet	Miesten % suhde vakuutus- piirin mie- hiin	Naiset	Naisten % suhde vakuutus- piirin nai- siin
Eteläinen vakuutuspiiri	47350	53,32 %	41456	46,68 %
Itäinen vakuutuspiiri	15496	56,92 %	11726	43,08 %
Keskinen vakuutuspiiri	15097	54,66 %	12522	45,34 %
Läntinen vakuutuspiiri	11944	55,76 %	9475	44,24 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	9694	57,03 %	7304	42,97 %
Saajat ja niiden suhde kaik- kiin toimeentulotuen saajiin	99581	54,70 %	82483	45,30 %

Taulukossa 3 esitetään Suomen ja ulkomaan kansalaisten toimeentulotuen saajien määriä sekä niiden suhde kyseisen vakuutuspiirin kaikkiin toimeentulotuen saajiin. Ulkomaan kansalaisten osuus on selvästi pienempi kuin Suomen kansalaisten osuus, mutta määrät vaihtelevat hieman vakuutuspiireittäin. Suomen kansalaisten osuus kaikista toimeentulotuen saajista on 80,58 %, kun taas ulkomaan kansalaisten osuus on 19,42 %. Ainoastaan eteläisessä vakuutuspiirissä Suomen kansalaisten osuus toimeentulotuen saajista on alle 80 %, kun taas itäisessä vakuutuspiirissä osuus on suurin, ylittäen 90 %.

TAULUKKO 3. Toimeentulotuen saajat kansalaisuuksittain ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin.

Kansalaisuus	Suomen kansalainen	% suhde vakuutuspiirin saajiin, Suomi	Ulko-maan kansalainen	% suhde vakuutuspiirin saajiin, ulkomaat
Eteläinen vakuutuspiiri	65506	73,76 %	23300	26,24 %
Itäinen vakuutuspiiri	24595	90,35 %	2627	9,65 %
Keskinen vakuutuspiiri	24194	87,60 %	3425	12,40 %
Läntinen vakuutuspiiri	17349	81,00 %	4070	19,00 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	15071	88,66 %	1927	11,34 %
Saajat ja niiden suhde kaikkiin toimeentulotuen saajiin	146715	80,58 %	35349	19,42 %

Taulukoissa 4 ja 5 esitetään toimeentulotuen saajien määriä ja niiden suhdetta sukupuolen ja kansalaisuuden perusteella vakuutuspiireittäin. Taulukon 4 tulokset osoittavat, että Suomen kansalaisten miesten osuus toimeentulotuen saajista on samansuuntainen kuin taulukossa 2, jossa miehet ovat enemmistönä jokaisessa vakuutuspiirissä, riippumatta kansalaisuudesta. Miehet muodostavat esimerkiksi itäisessä (51,36 %) ja pohjoisessa (50,52 %) vakuutuspiirissä lähes 12,50 % suuremman osuuden kaikista vakuutuspiirin toimeentulotuen saajista verrattuna naisiin (itäinen 38,99 % ja pohjoinen 38,15 %).

TAULUKKO 4. Toimeentulotuen saajat sukupuolittain ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, Suomen kansalaiset.

Suomen kansalaiset	Miehet	% suhde vakuutuspiirin saajiin, miehet	Naiset	% suhde vakuutuspiirin saajiin, naiset
Eteläinen vakuutuspiiri	35413	39,88 %	30093	33,89 %
Itäinen vakuutuspiiri	13981	51,36 %	10614	38,99 %
Keskinen vakuutuspiiri	13222	47,87 %	10972	39,73 %
Läntinen vakuutuspiiri	9717	45,37 %	7632	35,63 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	8587	50,52 %	6484	38,15 %
Saajat ja niiden suhde kaikkiin toimeentulotuen saajiin	80920	44,45 %	65795	36,14 %

Taulukosta 5 on nähtävissä, että myös ulkomaan kansalaisten kohdalla miesten osuus kaikista vakuutuspiirin toimeentulotuen saajista on kaikilla alueilla korkeampi kuin naisten. Myös ulkomaan kansalaisten kohdalla eteläisessä vakuutuspiirissä miesten ja naisten välinen erotus on pieni, suurimmat erot ovat läntisessä ja pohjoisessa vakuutuspiireissä.

TAULUKKO 5. Toimeentulotuen saajat sukupuolittain ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, ulkomaan kansalaiset.

Ulkomaan kansalaiset	Miehet	% suhde vakuutuspiirin saajiin, miehet	Naiset	% suhde vakuutuspiirin saajiin, naiset
Eteläinen vakuutuspiiri	11937	13,44 %	11363	12,80 %
Itäinen vakuutuspiiri	1515	5,57 %	1112	4,08 %
Keskinen vakuutuspiiri	1875	6,79 %	1550	5,61 %
Läntinen vakuutuspiiri	2227	10,40 %	1843	8,60 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	1107	6,51 %	820	4,82 %
Saajat ja niiden suhde kaikkiin toimeentulotuen saajiin	18661	10,25 %	16688	9,17 %

Toimeentulotuen saajien jakautuminen kotitaloustyyppien mukaan kuvataan taulukoissa 6 ja 7. Taulukoista nähdään, että toimeentulotuen tarve vaihtelee kotitaloustyyppien ja alueiden välillä. Suhteessa kaikkiin toimeentulotuen saajiin yksin asuvat (58,26 %) muodostavat suurimman osuuden toimeentulotuen saajista ja lapsettomat parit (6,60 %) pienimmän osuuden. Suurimman ja pienimmän kotitaloustyyppien ero on nähtävissä myös vakuutuspiiritasolla. Eteläisessä vakuutuspiirissä toimeentulotuen saajien osuudet jakautuvat monipuolisimmin kotitaloustyyppien välillä.

TAULUKKO 6. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyyppin ja vakuutuspiirin mukaan.

Kotitaloustyyppi	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	47801	10819	13186	11474	5526
Itäinen vakuutuspiiri	17146	2379	2589	3051	2057
Keskinen vakuutuspiiri	17406	2717	2829	2749	1918
Läntinen vakuutuspiiri	12780	2099	2892	2254	1394
Pohjoinen vakuutuspiiri	10929	1506	1596	1847	1120
Yhteensä	106062	19520	23092	21375	12015

TAULUKKO 7. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin.

Kotitaloustyyppi	% suhde vakuutuspiirin saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	53,83 %	12,18 %	14,85 %	12,92 %	6,22 %
Itäinen vakuutuspiiri	62,99 %	8,74 %	9,51 %	11,21 %	7,56 %
Keskinen vakuutuspiiri	63,02 %	9,84 %	10,24 %	9,95 %	6,94 %
Läntinen vakuutuspiiri	59,67 %	9,80 %	13,50 %	10,52 %	6,51 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	64,30 %	8,86 %	9,39 %	10,87 %	6,59 %
Suhde kaikkiin saajiin	58,26 %	10,72 %	12,68 %	11,74 %	6,60 %

Taulukoissa 8–12 esitetään toimeentulotuen saajien jakautumista kotitaloustyypeittäin ja sukupuolen mukaan. Taulukon 8 mukaan miesten suurin saajamäärä on yksin asuvien joukossa, erityisesti eteläisessä vakuutuspiirissä (30 295 miestä). Yksin asuvat muodostavat suurimman osan toimeentulotukea saavista miehistä kaikissa vakuutuspiireissä. Taulukossa 9 naisten suurin saajamäärä kotitaloustyypeistä löytyy eteläisestä vakuutuspiiristä yksin asuvien (17 506 naista) ja yksinhuoltajaperheiden (9 801 naista) joukosta.

TAULUKKO 8. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyyppin ja vakuutuspiirin mukaan, miehet.

Toimeentulotuen saajat, miehet	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	30295	1018	6522	6768	2747
Itäinen vakuutuspiiri	11033	262	1294	1889	1018
Keskinen vakuutuspiiri	10877	273	1399	1627	921
Läntinen vakuutuspiiri	8271	211	1430	1361	671
Pohjoinen vakuutuspiiri	7048	155	794	1150	547
Yhteensä	67524	1919	11439	12795	5904

TAULUKKO 9. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyyppin ja vakuutuspiirin mukaan, naiset.

Toimeentulotuen saajat, naiset	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	17506	9801	6664	4706	2779
Itäinen vakuutuspiiri	6113	2117	1295	1162	1039
Keskinen vakuutuspiiri	6529	2444	1430	1122	997
Läntinen vakuutuspiiri	4509	1888	1462	893	723
Pohjoinen vakuutuspiiri	3881	1351	802	697	573
Yhteensä	38538	17601	11653	8580	6111

Taulukoissa 10 ja 11 voidaan huomata, että yksin asuvat muodostavat suurimman osuuden toimeentulotuen saajista sekä miesten (37,09 %) että naisten (21,17 %) joukossa. Taulukossa 10 nähdään, että miesten yksinhuoltajaperheet ovat selkeästi pienin ryhmä toimeentulotuen saajien joukossa, jokaisessa vakuutuspiirissä osuuden ollessa 0,91 % - 1,15 %. Kun taas taulukosta 11 nähdään, että naisten yksinhuoltajaperheet ovat toiseksi yleisin ryhmä toimeentulotuen saajien joukossa, vaihdellen 7,78 %:sta 11,04 %:iin eri vakuutuspiireissä.

Taulukossa 11 voidaan myös huomata, että lapsettomat parit muodostavat pienimmän osuuden naisten toimeentulotuen saajista kaikissa vakuutuspiireissä. Suhteessa kaikkiin toimeentulotuen saajiin naisilla lapsettomien parien osuus on 3,36 %, ollen naisten joukossa pienin kotitaloustyyppi. Verrattuna suurimpaan

kotitaloustyyppiin naisten joukossa, eli yksin asuviin (21,17 %), ero on merkittävä. Taulukossa 10 miesten joukossa pienin kotitaloustyyppi, eli yksinhuoltajaperheet, muodostavat 1,05 % kaikista toimeentulotuen saajista, kun taas suurin kotitaloustyyppi, eli yksin asuvat, muodostaa 37,09 %, mikä osoittaa suuren eron näiden kotitaloustyyppien välillä miesten keskuudessa.

TAULUKKO 10. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, miehet.

Toimeentulotuen saajat, miehet	% suhde vakuutuspiirin saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	34,11 %	1,15 %	7,34 %	7,62 %	3,09 %
Itäinen vakuutuspiiri	40,53 %	0,96 %	4,75 %	6,94 %	3,74 %
Keskinen vakuutuspiiri	39,38 %	0,99 %	5,07 %	5,89 %	3,33 %
Läntinen vakuutuspiiri	38,62 %	0,99 %	6,68 %	6,35 %	3,13 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	41,46 %	0,91 %	4,67 %	6,77 %	3,22 %
Suhde kaikkiin saajiin	37,09 %	1,05 %	6,28 %	7,03 %	3,24 %

TAULUKKO 11. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, naiset.

Toimeentulotuen saajat, naiset	% suhde vakuutuspiirin saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	19,71 %	11,04 %	7,50 %	5,30 %	3,13 %
Itäinen vakuutuspiiri	22,46 %	7,78 %	4,76 %	4,27 %	3,82 %
Keskinen vakuutuspiiri	23,64 %	8,85 %	5,18 %	4,06 %	3,61 %
Läntinen vakuutuspiiri	21,05 %	8,81 %	6,83 %	4,17 %	3,38 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	22,83 %	7,95 %	4,72 %	4,10 %	3,37 %
Suhde kaikkiin saajiin	21,17 %	9,67 %	6,40 %	4,71 %	3,36 %

Taulukoissa 12–15 esitetään toimeentulotuen saajien jakautumista kotitaloustyypeittäin ja kansalaisuuksittain. Taulukoissa 12 ja 13 tarkastellaan toimeentulotuen saajien määrää eri kotitaloustyypeittäin sekä Suomen että ulkomaan kansalaisten keskuudessa. Yksin asuvien määrä on suurin molemmissa ryhmissä,

Suomen kansalaisten (93 488) ja ulkomaan kansalaisten (12 574) keskuudessa. Toiseksi suurin kotitaloustyyppi Suomen kansalaisten keskuudessa on muut yhden hengen kotitaloudet (17 623), kun taas ulkomaan kansalaisten toiseksi suurin ryhmä on kahden huoltajan perheet (11 565). On huomionarvoista, että ulkomaan kahden huoltajan perheiden määrä on suurempi kuin Suomen kansalaisten vastaava ryhmä (11527).

TAULUKKO 12. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyyppin ja vakuutuspiirin mukaan, Suomen kansalaiset.

Suomen kansalaiset	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	39665	7247	5803	8966	3825
Itäinen vakuutuspiiri	16171	2128	1711	2763	1822
Keskinen vakuutuspiiri	16144	2328	1691	2378	1653
Läntinen vakuutuspiiri	11354	1657	1392	1856	1090
Pohjoinen vakuutuspiiri	10154	1311	930	1660	1016
Yhteensä	93488	14671	11527	17623	9406

TAULUKKO 13. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyyppin ja vakuutuspiirin mukaan, ulkomaan kansalaiset.

Ulkomaan kansalaiset	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	8136	3572	7383	2508	1701
Itäinen vakuutuspiiri	975	251	878	288	235
Keskinen vakuutuspiiri	1262	389	1138	371	265
Läntinen vakuutuspiiri	1426	442	1500	398	304
Pohjoinen vakuutuspiiri	775	195	666	187	104
Yhteensä	12574	4849	11565	3752	2609

Taulukoissa 14 ja 15 suurin kotitaloustyyppi suhteessa kaikkiin toimeentulotuen saajiin on yksin asuvat, oli kyse sitten Suomen kansalaisista (51,35 %) tai ulkomaan kansalaisista (6,91 %). Vakuutuspiireittäin tarkasteltuna ainoastaan läntisen vakuutuspiirin ulkomaan kansalaisten kahden huoltajan perheet (7,00 %) muodostavat suurimman kotitalousryhmän suhteessa vakuutuspiirin toimeentu-

lotuen saajiin. Pienimmän osuuden kaikista toimeentulotuen saajista muodostavat lapsettomat parit, sekä Suomen kansalaisilla (5,17 %) että ulkomaan kansalaisilla (1,43 %).

Kahden huoltajan perheiden osuus kaikista toimeentulotuen saajista on suurempi ulkomaan kansalaisten keskuudessa (6,35 %) verrattuna Suomen kansalaisiin (6,33 %). Vakuutuspiireittäin tarkasteltuna ulkomaan kansalaisten osuus kahden huoltajan perheistä oli suurempi eteläisessä (8,31 %) ja läntisessä (7,00 %) vakuutuspiirissä kuin Suomen kansalaisten osuus vakuutuspiirin toimeentulotuen saajista, joka oli 6,53 % eteläisessä ja 6,50 % läntisessä vakuutuspiirissä.

TAULUKKO 14. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, Suomen kansalaiset.

Suomen kansalaiset	% suhde vakuutuspiirin saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	44,66 %	8,16 %	6,53 %	10,10 %	4,31 %
Itäinen vakuutuspiiri	59,40 %	7,82 %	6,29 %	10,15 %	6,69 %
Keskinen vakuutuspiiri	58,45 %	8,43 %	6,12 %	8,61 %	5,99 %
Läntinen vakuutuspiiri	53,01 %	7,74 %	6,50 %	8,67 %	5,09 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	59,74 %	7,71 %	5,47 %	9,77 %	5,98 %
Suhde kaikkiin saajiin	51,35 %	8,06 %	6,33 %	9,68 %	5,17 %

TAULUKKO 15. Toimeentulotuen saajat kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, ulkomaan kansalaiset.

Ulkomaan kansalaiset	% suhde vakuutuspiirin saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsottomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	9,16 %	4,02 %	8,31 %	2,82 %	1,92 %
Itäinen vakuutuspiiri	3,58 %	0,92 %	3,23 %	1,06 %	0,86 %
Keskinen vakuutuspiiri	4,57 %	1,41 %	4,12 %	1,34 %	0,96 %
Läntinen vakuutuspiiri	6,66 %	2,06 %	7,00 %	1,86 %	1,42 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	4,56 %	1,15 %	3,92 %	1,10 %	0,61 %
Suhde kaikkiin saajiin	6,91 %	2,66 %	6,35 %	2,06 %	1,43 %

Kokonaisuudessaan tarkasteltuna toimeentulotuen saajamäärien ja suhteellisten osuuksien jaottumista alueiden ja asiakasryhmien välillä nousi esiin eteläisen vakuutuspiirin toimeentulotuen saajien määrä, joka kattaa lähes puolet (48,78 %) kaikista toimeentulotuen saajista. Pohjoinen vakuutuspiiri edustaa pienintä toimeentulotuen saajien määrää, 9,34 %:lla kaikista toimeentulotuen saajista. Kuitenkin suhteessa väestöön, toimeentulotuen saajien osuus on alhaisin läntisessä vakuutuspiirissä (2,88 %) ja vasta toiseksi alhaisin (2,93 %) pohjoisessa vakuutuspiirissä. Sekä Kelan tilastotietopalvelun (2023a) tilasto kaikkien perustoimeentulotuen saajien osuudesta väestössä, että Sotkanetin (n.d) tilastot pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaneiden osuudesta väestöstä vuonna 2022, ovat samansuuntaiset toimeentulotuen alueellisen jakautumisen suhteen.

Tulokset korostivat toimeentulotuen saajien miesten suurta osuutta verrattuna naisten osuuteen. Miesten osuus suhteessa naisiin oli suurin ryhmä kaikissa vakuutuspiireissä, riippumatta kansalaisuudesta. Toimeentulotuen saajamäärien jakautuminen sukupuolten välillä ei ole yhdensuuntaista Suomen väestörakenteen kanssa. Tilastokeskuksen (n.d.a) mukaan koko maan yli 18 vuotiaista 31.12.2022 miehiä oli 49,12 % ja naisia 50,88 %. Vakuutuspiirejä vertailtaessa pohjoisessa ja itäisessä vakuutuspiirissä ero oli sukupuolittunein toimeentulotuen saajien välillä, miehet muodostivat yli 13 % suuremman osuuden kaikista vakuutuspiirin toimeentulotuen saajista verrattuna naisiin. Eteläisessä vakuutuspiirissä ero naisten ja miesten välillä oli pienin (6,64 %).

Kotitaloustyypeistä suurimmat toimeentulotuen saajaryhmät koostuivat yksin asuvista (58,26 %) sekä kahden huoltajan perheistä (12,68 %). Sukupuolittain jaoteltuna suurin ryhmä koostui yksin asuvista miehistä (37,09 % kaikista toimeentulotuen saajista), yksin asuvista naisista (21,17 % kaikista toimeentulotuen saajista) ja sen jälkeen yksinhuoltajanaisten ryhmästä (9,67 % kaikista toimeentulotuen saajista). Miesten yksinhuoltajaperheiden osuus kaikissa vakuutuspiireissä toimeentulotuen saajista oli kotitaloustyypeistä pienin (1,05 %).

Toimeentulotukiasiakkaiden ryhmittely kansalaisuuksittain osoitti, että Suomen kansalaiset muodostivat kaikista toimeentulotuen saajista valtaosan, 80,58 %, kun taas ulkomaan kansalaisten osuus oli 19,42 % kaikista toimeentulotuen saajista. Alueittain vertailtaessa ulkomaan kansalaisista toimeentulotuen saajia oli eniten eteläisessä vakuutuspiirissä (26,24 %) ja läntisessä vakuutuspiirissä (19,00 %), selkeästi pienin osuus ulkomaan kansalaisia suhteessa kaikkiin toimeentulotuen saajiin oli itäisessä vakuutuspiirissä (9,65 %). Mielenkiintoinen havainto oli ulkomaan kansalaisten kahden huoltajan perheiden lukumäärä (11 565), joka oli suurempi kuin Suomen kansalaisten vastaavat perheet (11527) vaikka ulkomaan kansalaisten kokonaisosuus kaikista toimeentulotuen saajista on huomattavasti pienempi (19,42 %).

7.2 Sosiaalityön tarpeen ilmoitusten suhde toimeentulotuen saajiin

Toinen tutkimuskysymys kohdistui tämän opinnäytetyön kriteerien mukaisista toimeentulotuen saajista tehtyjen sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrään vuonna 2022 vakuutuspiireittäin. Keskeisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, kuinka paljon eri asiakasryhmissä toimeentulotukea saavien asiakkaiden osalta tehtiin sosiaalityön tarpeen ilmoituksia suhteessa toimeentulotuen saajiin, minkälainen jakautuminen ryhmien välillä oli sekä minkälaisia perusteita ilmoituksille on ollut.

Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset on jaoteltu tuloksiin sukupuolen, kansalaisuuden, kotitaloustyyppin sekä vakuutuspiirin mukaan, kuten ensimmäisenkin tutkimuskysymyksen kohdalla. Ilmoitusten tulokset on esitetty taulukoissa määrinä

sekä prosenttiosuuksina suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajamääriin. Ilmoitukset voivat olla samasta henkilöstä tai eri henkilöistä, eli ilmoitusten määrä ei liity henkilömäärään.

Taulukossa 16 esitetään tiedot sosiaalityön tarpeen ilmoituksista vakuutuspiireittäin, mukaan lukien niiden prosentuaaliset osuudet vakuutuspiirin toimeentulotuen saajista. Taulukossa esitetään myös ilmoitusten kokonaismäärä ja niiden suhde kaikkiin toimeentulotuen saajiin. Taulukon perusteella havaitaan, että sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrät vaihtelevat vakuutuspiirien välillä. Vuonna 2022 tehtiin yhteensä 10 805 ilmoitusta Kelan toimeentulotuen saajista. Suhteutettuna kaikkiin toimeentulotuen saajiin (182 064), ilmoitusten osuus oli 5,93 %. Eteläisessä vakuutuspiirissä ilmoitusten osuus vakuutuspiirin toimeentulotuen saajista oli suurin 6,79 %. Toiseksi suurin osuus ilmoituksista oli Pohjoisen vakuutuspiirin alueella, missä ilmoitusten osuus oli 6,34 %. Itäisessä vakuutuspiirissä tehtiin suhteessa vakuutuspiirin toimeentulotuen saajiin vähiten sosiaalityön tarpeen ilmoituksia (4,38 %).

TAULUKKO 16. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset vakuutuspiireittäin suhteessa toimeentulotuen saajiin.

Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset	Ilmoitukset	% suhde vakuutuspiirin toimeentulotuen saajiin
Eteläinen vakuutuspiiri	6033	6,79 %
Itäinen vakuutuspiiri	1191	4,38 %
Keskinen vakuutuspiiri	1385	5,01 %
Läntinen vakuutuspiiri	1119	5,22 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	1077	6,34 %
Yhteensä	10805	5,93 %

Yleisimpiä syitä Kelan tekemille sosiaalityön tarpeen ilmoituksille kuntien sosiaalihuoltoon (taulukko 17) ovat olleet toimeentulo, asuminen ja elämänhallinta jokaisessa vakuutuspiirissä. Vähiten käytettyinä perusteina ilmoituksille ovat olleet vapaa-ajan toiminta sekä laki lastensuojelusta §25.

TAULUKKO 17. Kelan tekemien sosiaalityön tarpeen ilmoitusten perusteet vakuutuspiireittäin.

Ilmoituksen syy	Eteläinen vakuutuspiiri	Itäinen vakuutuspiiri	Keskinen vakuutuspiiri	Läntinen vakuutuspiiri	Pohjoinen vakuutuspiiri	Yhteensä
Asuminen	1643	292	370	278	291	2874
Elämönhallinta	1771	368	420	321	329	3209
Ihmissuhteet	60	8	12	7	0	87
Koulunkäynti tai opiskelu	25	4	6	2	15	52
Laki kotoutumisen edistämisestä 87§	46	5	3	51	0	105
Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 27§	9	0	0	0	4	13
Laki lastensuojelusta 25§	3	2	0	0	3	8
Lapsen tarpeet	144	17	29	26	12	228
Muu asia	232	32	51	35	33	383
Oikeusturva	12	1	2	0	0	15
Päihteiden käyttö ja riippuvuudet	71	35	22	11	22	161
Terveys	390	79	104	81	61	715
Toimeentulo	1578	337	355	304	297	2871
Työ tai vastaava toiminta	18	5	3	3	4	33
Vapaa-ajan toiminta	6	1	1	0	0	8
Väkivalta	25	5	7	0	6	43
Yhteensä	6033	1191	1385	1119	1077	10805

Taulukko 18 sisältää tiedot sosiaalityön tarpeen ilmoituksista sukupuolen ja vakuutuspiirin mukaan. Taulukossa on myös esitetty näiden ilmoitusten suhde saman sukupuolen ja vakuutuspiirin toimeentulotuen saajiin.

Miehistä tehtyjen sosiaalityön tarpeen ilmoitusten osuus on suurin eteläisessä vakuutuspiirissä, 6,77 %, ja pohjoisessa vakuutuspiirissä, 6,50 %. Sen sijaan itäisessä vakuutuspiirissä miehille tehtyjen ilmoitusten osuus on pienin, alle 5 %.

Samoin naisten osuus tehdyistä ilmoituksista on suurin Eteläisessä vakuutuspiirissä, 6,82 %, sekä Pohjoisessa vakuutuspiirissä, 6,12 %, ja pienin Itäisessä vakuutuspiirissä, alle 5 %.

Kokonaisuutena tarkasteltuna taulukossa 18 esitetään alimmalla rivillä ilmoitusten määrät yhteensä sekä miehistä (5914) että naisista (4891), sekä miesten ilmoitusten suhde toimeentulotuen saajamiehiin (5,94 %) ja naisten ilmoitusten suhde toimeentulotuen saajaisiin (5,93 %).

TAULUKKO 18. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset sukupuolittain ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin.

Sukupuoli	Ilmoitusten määrä, miehet	% suhde vakuutuspiirin miehiin, miehet	Ilmoitusten määrä, naiset	% suhde vakuutuspiirin naisiin, naiset
Eteläinen vakuutuspiiri	3207	6,77 %	2826	6,82 %
Itäinen vakuutuspiiri	688	4,44 %	503	4,29 %
Keskinen vakuutuspiiri	757	5,01 %	628	5,02 %
Läntinen vakuutuspiiri	632	5,29 %	487	5,14 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	630	6,50 %	447	6,12 %
Yhteensä	5914	5,94 %	4891	5,93 %

Taulukko 19 sisältää tiedot sosiaalityön tarpeen ilmoituksista vakuutuspiireittäin ja kansalaisuuksittain, sekä näiden ilmoitusten suhteelliset osuudet vakuutuspiirin saman kansalaisuuden toimeentulotuen saajiin. Taulukosta nähdään, että suhteessa saman kansalaisuuden toimeentulotuen saajiin eniten ilmoituksia on tehty eteläisessä vakuutuspiirissä ulkomaan kansalaisista (1604 ilmoitusta), mikä on 6,88 % eteläisen vakuutuspiirin ulkomaan kansalaisten toimeentulotuen saajista. Vähiten ilmoituksia suhteessa toimeentulotuen saajiin on tehty itäisessä vakuutuspiirissä ulkomaan kansalaisista (3,20 %). Ilmoitukset ja niiden suhde asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin rivillä nähdään, että suhteessa Suomen kansalaisiin toimeentulotuen saajiin, Suomen kansalaisista on tehty sosiaalityön tarpeen ilmoituksia 5,89 % ja vastaavasti ulkomaan kansalaisista 6,10 %.

TAULUKKO 19. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kansalaisuuksittain ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin.

Kansalaisuus	Suomen kansalainen	% suhde vakuutuspiirin Suomen kansalaisiin	Ulkomaan kansalainen	% suhde vakuutuspiirin ulkomaan kansalaisiin
Eteläinen vakuutuspiiri	4429	6,76 %	1604	6,88 %
Itäinen vakuutuspiiri	1107	4,50 %	84	3,20 %
Keskinen vakuutuspiiri	1245	5,15 %	140	4,09 %
Läntinen vakuutuspiiri	890	5,13 %	229	5,63 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	977	6,48 %	100	5,19 %
Yhteensä	8648	5,89 %	2157	6,10 %

Taulukoissa 20 ja 21 esitetään sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrät vakuutuspiireittäin ja sukupuolen mukaan, eriteltynä Suomen kansalaisiin ja ulkomaan kansalaisiin, sekä näiden ilmoitusten suhteelliset osuudet saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin kyseisessä vakuutuspiirissä. Huomattavaa on, että molemmissa ryhmissä, niin Suomen kuin ulkomaan kansalaisissa, ilmoitusten määrät ovat korkeammat miesten osalta verrattuna naisten määriin jokaisessa vakuutuspiirissä.

Itäisessä vakuutuspiirissä sekä Suomen että ulkomaan kansalaisista tehdään suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin vähiten ilmoituksia, sekä miehistä että naisista. Suomen kansalaisista miehistä on tehty 4,56 % ilmoituksia suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin ja naisista 4,42 %. Ulkomaan kansalaisista itäisessä vakuutuspiirissä ilmoituksia on tehty suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin naisista 3,30 % ja miehistä 3,06 %.

TAULUKKO 20. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset sukupuolittain ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, Suomen kansalaiset.

Suomen kansalaiset	Miehet	% suhde vakuutuspiirin miehiin, miehet	Naiset	% suhde vakuutuspiirin naisiin, naiset
Eteläinen vakuutuspiiri	2324	6,56 %	2105	6,99 %
Itäinen vakuutuspiiri	638	4,56 %	469	4,42 %
Keskinen vakuutuspiiri	665	5,03 %	580	5,29 %
Läntinen vakuutuspiiri	488	5,02 %	402	5,27 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	558	6,50 %	419	6,46 %
Yhteensä	4673	5,77 %	3975	6,04 %

TAULUKKO 21. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset sukupuolittain ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, ulkomaan kansalaiset.

Ulkomaan kansalaiset	Miehet	% suhde vakuutuspiirin miehiin, miehet	Naiset	% suhde vakuutuspiirin naisiin, naiset
Eteläinen vakuutuspiiri	883	7,40 %	721	6,35 %
Itäinen vakuutuspiiri	50	3,30 %	34	3,06 %
Keskinen vakuutuspiiri	92	4,91 %	48	3,10 %
Läntinen vakuutuspiiri	144	6,47 %	85	4,61 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	72	6,50 %	28	3,41 %
Yhteensä	1241	6,65 %	916	5,49 %

Taulukossa 22 esitetään sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrät kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin. Taulukossa 23 esitetään ilmoitusten prosentuaalinen osuus saman kotitaloustyyppin toimeentulotuen saajista samassa vakuutuspiirissä.

Kaikista kotitaloustyypeistä eniten ilmoituksia on tehty yksin asuvista suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin (6,63 %). Kun vertaillaan eri vakuutuspiirejä, pohjoisessa vakuutuspiirissä on tehty enemmän ilmoituksia muista yhden hengen kotitalouksista (7,53 %) kuin yksin asuvista (6,83 %) suhteessa saman vakuutuspiirin ja kotitaloustyyppin toimeentulotuen saajiin.

Kahden huoltajan perheiden osalta ilmoitukset ovat kaikissa vakuutuspiireissä pienin ryhmä suhteessa kahden huoltajan perheen toimeentulotuen saajiin. Toisaalta ilmoitukset lapsettomista pareista suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin ovat suurimmat pohjoisessa vakuutuspiirissä (6,88 %) sekä eteläisessä vakuutuspiirissä (6,17 %), kun taas muissa vakuutuspiireissä se on 5,11 % tai alle.

TAULUKKO 22. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin.

Kotitalouksittain	Yksin asuvat	Yksin-huoltaja-perheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	3729	716	441	806	341
Itäinen vakuutuspiiri	840	96	50	132	73
Keskinen vakuutuspiiri	966	94	75	152	98
Läntinen vakuutuspiiri	753	103	71	132	60
Pohjoinen vakuutuspiiri	746	66	49	139	77
Yhteensä	7034	1075	686	1361	649

TAULUKKO 23. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin.

Kotitalouksittain	% suhde saman asiakasryhmän saajiin				
	Yksin asuvat	Yksin-huoltaja-perheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	7,80 %	6,62 %	3,34 %	7,02 %	6,17 %
Itäinen vakuutuspiiri	4,90 %	4,04 %	1,93 %	4,33 %	3,55 %
Keskinen vakuutuspiiri	5,55 %	3,46 %	2,65 %	5,53 %	5,11 %
Läntinen vakuutuspiiri	5,89 %	4,91 %	2,46 %	5,86 %	4,30 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	6,83 %	4,38 %	3,07 %	7,53 %	6,88 %
Yhteensä	6,63 %	5,51 %	2,97 %	6,37 %	5,40 %

Taulukoissa 24 ja 25 on esitetty, kuinka monta sosiaalityön tarpeen ilmoitusta tehtiin miehistä vakuutuspiireittäin ja kotitaloustyypeittäin. Taulukoissa on myös esitetty ilmoitusten suhteellinen osuus saman vakuutuspiirin ja saman kotitaloustyyppin toimeentulotuen saajamiehiin.

Yhteensä eniten ilmoituksia tehtiin yksin asuvista miehistä ja vähiten miesten yksinhuoltajaperheistä verrattuna muihin kotitaloustyyppeihin. Eteläisessä vakuutuspiirissä ilmoitusten suhteellinen osuus yksin asuvista miehistä oli suurin, 7,53 %, kun taas läntisessä vakuutuspiirissä se oli suurin yksinhuoltajaperheistä (8,06 %) ja pohjoisessa vakuutuspiirissä muista yhden hengen kotitalouksista (7,39 %).

TAULUKKO 24. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin, miehet.

Ilmoitukset, miehet	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	2282	72	242	461	150
Itäinen vakuutuspiiri	546	8	25	79	30
Keskinen vakuutuspiiri	587	16	32	92	30
Läntinen vakuutuspiiri	468	17	44	78	25
Pohjoinen vakuutuspiiri	482	9	22	85	32
Yhteensä	4365	122	365	795	267

TAULUKKO 25. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, miehet.

Ilmoitukset, miehet	% suhde saman asiakasryhmän saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	7,53 %	7,07 %	3,71 %	6,81 %	5,46 %
Itäinen vakuutuspiiri	4,95 %	3,05 %	1,93 %	4,18 %	2,95 %
Keskinen vakuutuspiiri	5,40 %	5,86 %	2,29 %	5,65 %	3,26 %
Läntinen vakuutuspiiri	5,66 %	8,06 %	3,08 %	5,73 %	3,73 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	6,84 %	5,81 %	2,77 %	7,39 %	5,85 %
Yhteensä	6,46 %	6,36 %	3,19 %	6,21 %	4,52 %

Taulukoissa 26 ja 27 on esitetty sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrät, jotka on tehty naisista, vakuutuspiireittäin ja kotitaloustyypeittäin sekä niiden suhteelliset osuudet saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajista. Samalla tavoin kuin miesten osalta, eniten ilmoituksia on tehty yksin asuvista naisista, yhteensä 2669 ilmoitusta. Toiseksi eniten ilmoituksia tehtiin yksinhuoltajaperheiden naisista, 953 ilmoitusta.

Suhteessa toimeentulotuen saajien määrään eniten ilmoituksia tehtiin yksin asuvista (6,93 %) ja muista yhden hengen kotitalouksista (6,60 %). Yksin asuvista naisista tehtiin suhteessa toimeentulotuen saajiin eniten ilmoituksia eteläisessä vakuutuspiirissä (8,27 %), pohjoisessa vakuutuspiirissä (6,80 %) ja läntisessä vakuutuspiirissä (6,32 %). Toinen asiakasryhmä, joka korostuu ovat lapsettomat parit, joista tehtiin eniten ilmoituksia pohjoisessa vakuutuspiirissä (7,85 %) ja keskisessä vakuutuspiirissä (6,82 %).

Taulukoiden 25 ja 27 miesten ja naisten välisiä eroja tarkastellessa, miehistä tehdään lähes kaikissa vakuutuspiireissä yksinhuoltajaperheen miehistä enemmän ilmoituksia kuin naisista. Ainoastaan itäisessä vakuutuspiirissä tehdään yksinhuoltajaperheen naisista suhteessa toimeentulotuen saajiin (4,16 %) enemmän ilmoituksia kuin yksinhuoltajaperheen miehistä (3,05 %). Kaikissa vakuutuspiireissä tehdään taas lapsettomien parien naisista enemmän ilmoituksia kuin miehistä.

TAULUKKO 26. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin, naiset.

Ilmoitukset, naiset	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	1447	644	199	345	191
Itäinen vakuutuspiiri	294	88	25	53	43
Keskinen vakuutuspiiri	379	78	43	60	68
Läntinen vakuutuspiiri	285	86	27	54	35
Pohjoinen vakuutuspiiri	264	57	27	54	45
Yhteensä	2669	953	321	566	382

TAULUKKO 27. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, naiset.

Ilmoitukset, naiset	% suhde saman asiakasryhmän saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	8,27 %	6,57 %	2,99 %	7,33 %	6,87 %
Itäinen vakuutuspiiri	4,81 %	4,16 %	1,93 %	4,56 %	4,14 %
Keskinen vakuutuspiiri	5,80 %	3,19 %	3,01 %	5,35 %	6,82 %
Läntinen vakuutuspiiri	6,32 %	4,56 %	1,85 %	6,05 %	4,84 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	6,80 %	4,22 %	3,37 %	7,75 %	7,85 %
Yhteensä	6,93 %	5,41 %	2,75 %	6,60 %	6,25 %

Taulukoissa 28–32 esitetään sosiaalityön tarpeen ilmoitukset vakuutuspiireittäin ja kotitaloustyypeittäin, eriteltyinä Suomen kansalaisiin ja ulkomaan kansalaisiin. Lisäksi taulukoissa esitetään ilmoitusten suhteelliset osuudet saman asiakasryhmän ja vakuutuspiirin toimeentulotuen saajamääristä.

Taulukossa 28 suurin osa Suomen kansalaisista tehdyistä sosiaalityön tarpeen ilmoituksista kuuluu yksin asuvien (5992) ryhmään kaikissa vakuutuspiireissä. Yksin asuvat Suomen kansalaiset ovat myös suurin ryhmä toimeentulotuen saajien joukossa, kuten taulukossa 6 on esitetty.

Taulukossa 29 ilmoitusten suhteellisia osuuksia tarkastellessa huomataan vaihtelua eri kotitaloustyyppien välillä. Eteläisessä (7,58 %) ja itäisessä (4,90 %) vakuutuspiirissä Suomen kansalaisista tehdyissä ilmoituksissa yksin asuvat muodostavat suurimman suhteellisen osuuden verrattuna saman asiakasryhmän ja vakuutuspiirin toimeentulotuen saajiin. Muissa vakuutuspiireissä muut yhden hengen kotitaloudet muodostavat suurimmat suhteelliset osuudet. Kaikissa vakuutuspiireissä kahden huoltajan perheet muodostavat pienimmät suhteelliset osuudet.

TAULUKKO 28. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin, Suomen kansalaiset.

Kansalaisuus, Suomi	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	3007	383	187	605	247
Itäinen vakuutuspiiri	792	90	39	119	67
Keskinen vakuutuspiiri	881	79	52	144	89
Läntinen vakuutuspiiri	621	74	32	109	54
Pohjoinen vakuutuspiiri	691	61	30	126	69
Yhteensä	5992	687	340	1103	526

TAULUKKO 29. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, Suomen kansalaiset.

Kansalaisuus Suomi	% suhde saman asiakasryhmän saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	7,58 %	5,28 %	3,22 %	6,75 %	6,46 %
Itäinen vakuutuspiiri	4,90 %	4,23 %	2,28 %	4,31 %	3,68 %
Keskinen vakuutuspiiri	5,46 %	3,39 %	3,08 %	6,06 %	5,38 %
Läntinen vakuutuspiiri	5,47 %	4,47 %	2,30 %	5,87 %	4,95 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	6,81 %	4,65 %	3,23 %	7,59 %	6,79 %
Yhteensä	6,41 %	4,68 %	2,95 %	6,26 %	5,59 %

Taulukossa 30 suurin osa ilmoituksista kohdistuu yksin asuviin (1042) henkilöihin vakuutuspiireittäin tarkasteltuna. Lapsettomista pareista tehdyt ilmoitukset ovat kaikissa vakuutuspiireissä yhteensä pienin ryhmä (123 ilmoitusta). Taulukossa 31, joka tarkastelee ilmoituksia ulkomaan kansalaisista, suurimmat ryhmät ilmoitusten suhteellisissa osuuksissa ovat yksin asuvat (8,29 %) ja yksinhuoltajaperheet (8,00 %). Alueittain tarkasteltuna eteläisessä vakuutuspiirissä korostuvat yksinhuoltajaperheet (9,32 %), kun taas läntisessä vakuutuspiirissä yksin asuvat (9,26 %). Verratessa Suomen kansalaisten ja ulkomaan kansalaisten ilmoitustermääriä taulukoissa 29 ja 31, huomioitavaa on ulkomaan kansalaisten yksinhuoltajaperheiden ilmoitusten suhteellinen korkeampi (8,00 %) osuus verrattuna saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin. Suomen kansalaisten saman asiakasryhmän ilmoitusten suhteellinen osuus on 4,68 %.

TAULUKKO 30. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin, ulkomaan kansalaiset.

Kansalaisuus, ulkomaan	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	722	333	254	201	94
Itäinen vakuutuspiiri	48	6	11	13	6
Keskinen vakuutuspiiri	85	15	23	8	9
Läntinen vakuutuspiiri	132	29	39	23	6
Pohjoinen vakuutuspiiri	55	5	19	13	8
Yhteensä	1042	388	346	258	123

TAULUKKO 31. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset kotitaloustyypeittäin ja vakuutuspiireittäin suhteessa saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajiin, ulkomaan kansalaiset.

Kansalaisuus, ulkomaan	% suhde saman asiakasryhmän saajiin				
	Yksin asuvat	Yksinhuoltajaperheet	Kahden huoltajan perheet	Muut yhden hengen kotitaloudet	Lapsettomat parit
Eteläinen vakuutuspiiri	8,87 %	9,32 %	3,44 %	8,01 %	5,53 %
Itäinen vakuutuspiiri	4,92 %	2,39 %	1,25 %	4,51 %	2,55 %
Keskinen vakuutuspiiri	6,74 %	3,86 %	2,02 %	2,16 %	3,40 %
Läntinen vakuutuspiiri	9,26 %	6,56 %	2,60 %	5,78 %	1,97 %
Pohjoinen vakuutuspiiri	7,10 %	2,56 %	2,85 %	6,95 %	7,69 %
Yhteensä	8,29 %	8,00 %	2,99 %	6,88 %	4,71 %

Tulokset osoittivat, että vuonna 2022 opinnäytetyön kriteerien mukaisista toimeentulotuen saajista tehtiin sosiaalityön tarpeen ilmoituksia yhteensä 10 805, mikä vastasi 5,93 %:a kaikista toimeentulotuen saajista (182 064 henkilöä). Ilmoitusten yleisimmät perusteet olivat elämänhallinta (3209), asuminen (2874) ja toimeentulo (2871). Mielenkiintoinen havainto oli, että ulkomaan kansalaisten miesten osuus ilmoituksista suhteessa toimeentulotuen saajiin (6,65 %) oli korkeampi kuin naisten osuus (5,49 %) ja tämä näkyi jokaisessa vakuutuspiirissä.

Alueellisesti vertailtuna itäisessä vakuutuspiirissä tehtiin vähiten sosiaalityön tarpeen ilmoituksia suhteessa toimeentulotuen saajiin kaikissa asiakasryhmissä, olivatpa he miehiä (4,44 %) tai naisia (4,29 %), tai Suomen (4,50 %) tai ulkomaan

kansalaisia (3,20 %). Tämä eroaa selvästi muista alueista. Lisäksi itäisen vakuutuspiirin ilmoitusten osuudet olivat alhaisimmat kaikkia kotitaloustyyppettä tarkasteltaessa, ainoastaan yksinhuoltajaperheiden ilmoitusten osuus keskisessä vakuutuspiirissä (3,46 %) oli matalampi kuin itäisessä vakuutuspiirissä (4,04 %). Alueellisessa tarkastelussa pohjoinen vakuutuspiiri erottui myös korkeilla ilmoitusmäärillään suhteessa toimeentulotuen saajiin (6,34 %). Ainoastaan eteläisessä vakuutuspiirissä (6,79 %) ilmoitusten suhteellinen osuus oli korkeampi.

Tuloksissa huomionarvoinen seikka oli myös sosiaalityön tarpeen ilmoitusten vähäinen määrä kahden huoltajan perheiden osalta suhteessa toimeentulotuen saajiin. Tämä ilmiö näkyi kaikissa vakuutuspiireissä, sekä miesten että naisten keskuudessa, ja myös Suomen kansalaisten kohdalla. Kahden huoltajan perheiden osalta ilmoitusten suhteelliset osuudet olivat alhaisimmat kaikissa tapauksissa. Kotitaloustyypeistä ainoastaan ulkomaan kansalaisista lapsettomista pareista tehtiin vähemmän ilmoituksia (1,97 %) läntisessä vakuutuspiirissä kuin kahden huoltajan perheistä (2,6 %) sekä pohjoisessa vakuutuspiirissä yksinhuoltajaperheistä (2,56 %) kuin kahden huoltajan perheistä (2,85 %).

Toisaalta yksinhuoltajaperheiden kohdalla korostui ulkomaan kansalaisten suurempi osuus ilmoituksista suhteessa Suomen kansalaisiin. Ulkomaan kansalaisten yksinhuoltajaperheiden ilmoitusten suhteellinen osuus oli 8,00 % saman asiakasryhmän toimeentulotuen saajista, kun taas Suomen kansalaisten vastaava osuus oli 4,68 %.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ajantasaista sekä monipuolista tietoa Kelalle ja sidosryhmille toimeentulotukiasiakkuuksista vakuutuspiireittäin. Tarkoituksena oli selvittää alueellisia ja asiakasryhmäkohtaisia eroja sekä tutkia toimeentulotukea saavien asiakkaiden osalta sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määriä ja niiden syitä eri asiakassegmenteissä Kelan rekisteriaineiston pohjalta. Opinnäytetyön keskeisimmät tulokset on koottu taulukkoon 32.

TAULUKKO 32. Opinnäytetyön keskeiset tulokset.

Tilasto	Keskeiset tulokset
Toimeentulotuen saajat:	<ul style="list-style-type: none"> • Eteläisen vakuutuspiirin saajien määrä oli suurin 48,78 %, kun taas pohjoisessa vakuutuspiirissä osuus oli pienin 9,34 % kaikista saajista. • Suomen kansalaisten osuus oli 80,58 %, ulkomaan kansalaisten osuuden ollessa 19,42 % kaikista saajista. • Suurimmat saajaryhmät kotitaloustyypeittäin olivat yksin asuvat 58,26 % ja kahden huoltajan perheet 12,68 %. • Suurimmat saajaryhmät sukupuolen ja kotitaloustyyppin mukaan koostuivat yksin asuvista miehistä 37,09 %, yksin asuvista naisista 21,17 % ja yksinhuoltajanaaisista 9,67 %. • Ulkomaan kansalaisten saajien määrä kahden huoltajan perheissä (11 565) oli suurempi kuin Suomen kansalaisten vastaavissa perheissä (11 527).
Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset:	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmoituksia oli tehty Kelasta yhteensä 10 805 kaikista toimeentulotuen saajista. Suhteutettuna kaikkiin toimeentulotuen saajiin (182 064) ilmoitusten osuus oli 5,93 %. • Eteläisen 6,79 % ja pohjoisen vakuutuspiirin 6,34 % ilmoitusmäärät olivat suurimmat suhteessa toimeentulotuen saajiin. • Itäisen vakuutuspiirin ilmoitusmäärä 4,38 % oli pienin lähes kaikissa asiakasryhmissä. • Kotitaloustyyppin mukaan kahden huoltajan perheiden ilmoitusmäärät 2,97 % toimeentulotuen saajista olivat pienimmät kaikissa vakuutuspiireissä. • Yleisimmät perusteet ilmoituksille olivat elämänhallinta (3209), asuminen (2874) ja toimeentulo (2871).

Tulokset osoittivat, että suurimmat toimeentulotuen saajaryhmät kotitaloustyypeittäin koostuivat yksin asuvista sekä kahden huoltajan perheistä. Tuloksissa

kahden huoltajan perheiden molemmat yli 18 vuotiaat henkilöt ovat laskettu mukaan saajamääriin, joten se ei ole sama asia kuin perheiden määrä. Sukupuolittain tarkasteltuna suurimmat kotitalousryhmät koostuivat yksin asuvista miehistä, yksin asuvista naisista, ja sen jälkeen yksinhuoltajanaisten ryhmästä. Miesten yksinhuoltajaperheiden osuus kaikissa vakuutuspiireissä toimeentulotuen saajista oli kotitaloustyypeistä pienin. Tulokset toimeentulotuen jakautumisesta kotitaloustyyppien mukaisesti sukupuolittain ovat saman suuntaiset Kelan ja THL:n aikaisempien tutkimusten kanssa.

Kelan tietotarjottimen raportin mukaan vuonna 2022 toimeentulotuen tarve korostui erityisesti yksin asuvien keskuudessa. Yli 75 prosenttia niistä kotitalouksista, jotka saivat toimeentulotukea, koostuivat yhden hengen kotitalouksista ja nämä taloudet muodostuivat pääasiassa yksin asuvista henkilöistä. Lapsiperheitä, joissa oli perustoimeentulotuen saajia, oli noin viidesosa kaikista tuensaajista. Näistä suurin osa koostui yhden aikuisen ja lasten muodostamista lapsiperheistä. (Kela 2023g.) Myös THL:n (2021; 2023) tekemien selvitysten mukaan vuosina 2000–2022 yksin asuvat miehet muodostivat suurimman osuuden toimeentulotuen saajista, minkä jälkeen yksin asuvat naiset ja yksinhuoltajanaiset. Tämä tieto osoittaa, että perustoimeentulotukea tarvitsevat erityisesti ne, jotka elävät yksin sekä yksinhuoltajat, jotka vastaavat lastensa elatuksesta yksinään.

Kelan tuottaman raportin mukaan toimeentulotuen saajien määrä väheni merkittävästi toista vuotta peräkkäin vuonna 2022. Tukea saaneiden henkilöiden ja kotitalouksien määrä väheni 6 % vuoteen 2021 verrattuna. Suurin suhteellinen väheneminen tapahtui kahden aikuisen lapsiperheiden, pariskuntien ja muiden samassa taloudessa asuvien aikuisten keskuudessa. Sen sijaan yksin asuvien tuensaajien määrä laski lievemmin. (Kela 2023g.) Opinnäytetyön tuloksissa lapsiperheiden osuus toimeentulotuen saajista oli 23,4 %.

Opinnäytetyössä toimeentulotukiasiakkaiden ryhmittely kansalaisuuksittain osoitti, että Suomen kansalaiset muodostivat kaikista toimeentulotuen saajista valtaosan, 80,58 %, kun taas ulkomaan kansalaisten osuus oli 19,42 %. Eroa Suomen ja ulkomaan kansalaisten toimeentulotuen saajamäärissä selittää Suomen väestörakenne. Ulkomaan kansalaisten määrä Suomessa on suhteellisen

pieni, käsittäen vain noin 6 % maan väestöstä vuoden 2022 lopussa (Tilastokeskus n.d.b).

Kelan etuuksissa huomattavaa on, että esimerkiksi perustoimeentulotuki tai asumistuki eivät perustu EU-lainsäädännön sosiaaliturvan yhteensovittamisen asetukseen 883/2004 vaan Suomen omaan lainsäädäntöön (EU-lainsäädäntö 2023). Suomen perustuslain (731/1999) mukaan jokaisella henkilöllä on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Esimerkiksi Kelan etuuksiin ja hyvinvointialueiden tarjoamiin terveys- ja sosiaalipalveluihin oikeus syntyy asunin perusteella (Suomen sosiaaliturvajärjestelmä 2023).

Opinnäytetyön tuloksissa ulkomaan kansalaisten korkeaa suhteellista osuutta toimeentulotuen saajista väestörakenteeseen verrattuna voidaan selittää monilla tekijöillä. Esimerkiksi nuorilla turvapaikkaa hakeneilla tai pakolaisstatuksella Suomeen tulleilla voi olla rajalliset etuusoikeudet oleskeluluvan saannin ja pysyvän Suomeen muuton jälkeen, jolloin heillä on yleensä oikeus vain toimeentulotukeen. Lisäksi heidän heikompi asemansa työmarkkinoilla voi lisätä toimeentulotuen tarvetta. Työtä voi olla haastavampi löytää esimerkiksi kielitaidon vuoksi ja tutkimusten mukaan rekrytoinneissa esiintyy syrjintää etnisen alkuperän ja uskonnon vuoksi. (Valtiovarainministeriö 2017, 47; Raittila ym. 2019, 42.)

Kotitaloustyypeittäin toimeentulotuen saajia tarkasteltuna kahden huoltajan perheissä oli ulkomaan kansalaisia määrällisesti enemmän kuin Suomen kansalaisia, vaikka ulkomaan kansalaisten osuus kaikista toimeentulotuen saajista oli huomattavasti pienempi. Ulkomaan kansalaisten heikompi asema työmarkkinoilla voi selittää kahden huoltajan perheiden suurempaa osuutta toimeentulotuen saajina ulkomaan kansalaisilla. On todennäköisempää, että perhe saa toimeentulotukea, mikäli molemmat huoltajat ovat työttömiä ja tulot ovat näin ollen pienemmät. Myös huolettavien määrällä on vaikutusta toimeentulotuen saantiin, sillä menojen kasvaessa oikeus toimeentulotukeen syntyy todennäköisemmin ja etuusoikeus voi syntyä, vaikka huoltajilla olisikin ansiotuloja.

Tulokset osoittivat, että vuonna 2022 opinnäytetyön kriteerien mukaisista toimeentulotuen saajista oli tehty yhteensä 10 805 sosiaalityön tarpeen ilmoitusta. Vertailun vuoksi Kelan tilastotietopalveluiden (2023b) mukaan samana vuonna

oli tehty kaikkiaan yhteensä 16 681 sosiaalityön tarpeen ilmoitusta. Tämän opinnäytetyön sosiaalityön tarpeen ilmoitukset koskivat ainoastaan yli 18-vuotiaita, vähintään neljä kuukautta yhtäjaksoisesti toimeentulotukea saaneita asiakkaita, kun taas Kelan tilasto sisältää kaikkia etuuksia saavat ja mukaan lukien alaikäiset asiakkaat. Eli n. 65 % kaikista sosiaalityön tarpeen ilmoituksista vuonna 2022 on tehty vähintään neljä kuukautta yhtäjaksoisesti tukea saaneista toimeentulotuen asiakkaista.

Kelan asiakassegmenttien mukaiset tuettavan arjen asiakkaat ovat yleensä pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavia ja Kelan keskeinen tavoite on tarjota heille oikea-aikaista tukea oikeaan aikaan ja oikealla tavalla (Kela n.d.b, 3, 10). Tässä opinnäytetyössä tutkimuskohteena olleet toimeentulotuen saajat kuuluvat pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaviin, joten he saattavat siten myös edustaa tuettavan arjen asiakassegmentin asiakkaita. Sosiaalityön tarpeen ilmoitukset pureutuvat tuettavan arjen segmentin asiakkaiden asioihin, sillä asiakasryhmässä on yleensä tarvetta monille samanaikaisille palveluille. Opinnäytetyön tulosten perusteella havaittiin, että sosiaalityön tarpeen ilmoituksia tehtiin suhteessa kaikkiin toimeentulotuen saajiin noin 5,93 %. On kuitenkin huomioitava, että ilmoitukset voivat osittain kohdistua samoille henkilöille, mikä voi pienentää todellista prosenttiosuutta.

Ilmoitusten vähäinen määrä ja niiden jakautuminen eri asiakasryhmien kesken voivat johtua esimerkiksi asiakkaiden erilaisista asiointin tavoista ja -määristä. Jokelan ym. (2019, 20) mukaan työntekijöiden toimitaan voi vaikuttaa myös lain ehdot ja korkeat vaatimukset ilmoituksille. On myös huomioitava, että toimeentulotuen hakeminen on mahdollista tehdä täysin itsenäisesti verkossa, eikä asiakkaiden tarvitse ottaa yhteyttä Kelaan tämän vuoksi. Kelan selvityksestä käy ilmi, että esimerkiksi tuettavan arjen asiakkaat ovat yhteydessä Kelaan usein, mutta työntekijöiden voi olla vaikea tavoittaa heitä (Kela n.d.b, 3). Vaikka asiakkaalla saattaisi olla tarve muille palveluille, ei työntekijöille välttämättä tule mahdollisuutta ohjata häntä sosiaalityöhön tai tehdä sosiaalityön tarpeen ilmoitusta.

Perustoimeentulotuen toimeenpanon siirryttyä Kelan vastuulle, sosiaalityön rooli ja merkitys Kelan asiakastilanteissa ovat muuttuneet. Aiemmin kuntien vastuulla

ollut toimeentulotuki oli olennainen väline sosiaalipalveluiden tarpeen tunnistamisessa, mutta Kela-siirron alkuvuosina tehdyt tutkimukset ovat tuoneet esiin haasteita asiakkaiden ohjaamisessa Kelasta sosiaalipalveluiden pariin (Blomberg & Kroll 2020, 3, 7.) Edelleen vuoden 2023 Sosiaalibarometrissa nousi esiin tarve vahvistaa Kelassa sosiaalihuoltoon liittyvää osaamista sekä asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämiseen ja asiakaskohtaamiseen liittyvää osaamista (Londen ym. 2023, 56, 58). Näitä taitoja voidaan tarvita erityisesti sosiaalityön tarpeen tunnistamisessa. Tämä selviää muun muassa Kopran ja Öhlbergin (2019, 38) tutkimuksessa, jossa Kelan henkilöstön kokemusten mukaan sosiaalialan osaamisella nähtiin olevan vaikutusta siihen, otetaanko puheeksi Kela-asioiden ulkopuolisia mahdollisesti huolta herättäviä aiheita.

Haasteet sosiaalityön tarpeen tunnistamisessa ja asiakkaiden ohjaamisessa voivat siis selittää suhteellisen vähäisiä ilmoitusmääriä suhteessa toimeentulotuen saajiin. Lisäksi voi olla, että työntekijöiden työkokemus, koulutus ja henkilökohtaisetkin kokemukset sosiaalityön tarpeen selvitystä vaativista tilanteista voivat vaikuttaa siihen, milloin sosiaalityön tarpeen ilmoitus otetaan asiakkaan kanssa puheeksi. Asiakkaiden ohjaamisen ratkaisuna voitaisiin miettiä henkilökunnan koulutuksen lisäämistä huolentunnistamiseen ja yhteisten toimintatapojen kehittämistä.

Alueellista jakautumista tarkastellessa sosiaalityön tarpeen ilmoituksissa eteläisessä ja pohjoisessa vakuutuspiirissä tehtiin eniten ilmoituksia suhteessa saajiin, mutta alueista erityisesti itäinen vakuutuspiiri erottui ilmoitusten vähäisen määrän vuoksi. Itäisessä vakuutuspiirissä toimeentulotuen saajien suhteellinen osuus väestöstä oli tulosten mukaan toiseksi suurin kaikista vakuutuspiireistä. Alueella tehtiin kuitenkin vähiten ilmoituksia suhteessa toimeentulotuen saajiin kaikissa asiakasryhmissä, niin Suomen kuin ulkomaan kansalaisten kohdalla, sekä miesten ja naisten osuuksia tarkastellessa. Myös kotitaloustyyppejä tarkastellessa lähes kaikissa asiakasryhmissä ilmoitusten määrä oli vähäisin.

Itä-Suomen rajaseuduilla ja harvaan asutuilla alueilla taloudelliset mahdollisuudet ovat heikot ja alueella kärsitään väestön ikääntymisestä ja poismuutosta (Fina ym. 2021, 10). Myös toimeentulotuen nykytila-analyysissä arvioitiin itäisen vakuu-

tuspiirin alueella asiakaskunnan olevan sairaampaa ja työttömyyden olevan korkeampaa suhteessa muihin alueisiin (Metsävainio & Vogt 2023, 53). Saijonkarin ym. (2021, 5) selvityksen mukaan itäisen vakuutuspiirin alueelle kuuluvassa Pohjois-Savossa huono-osaisuus on valtakunnallisesti korkealla tasolla ja se näytetään mielensterveystavastavuutena, päihdekuolemina ja -rikoksina, pienituloisuutena sekä nuorten ja raskaana olevien tupakoinnin suurena määränä verrattuna vastaaviin ryhmiin Suomessa. Itä-Suomen alueen heikot taloudelliset mahdollisuudet voivat siis heijastua toimeentulotuen saajien määrään, mutta eivät selitä sosiaalityön tarpeen ilmoitusten vähäisiä osuuksia. Tarkastelussa tulee ottaa huomioon, että itäisen vakuutuspiirin alueelle sijoittuu Itä-Suomen maakuntien lisäksi myös Keski-Suomen maakunta.

Sosiaalityön tarpeen ilmoituksia tehtiin yleisimmin liittyen elämäntalintaan, asumiseen ja toimeentuloon, kun taas harvimminkin ilmoituksia tehtiin perusteilla "laki lastensuojelusta 25§" sekä "vapaa-ajan toiminta." Ilmoitusperusteena elämäntalintaan, asuminen ja toimeentulo, ovat moninaisia käsitteitä, jotka kattavat monia erilaisia elämäntilanteita ja haasteita. Toimeentuloon liittyvät ongelmat voivat juontua esimerkiksi velkakierteestä, maksamattomista laskuista tai jopa uhkapeelaamisesta. Asumiseen liittyvät haasteet voivat ilmetä asunnottomuutena, vuokravelkoina tai muina asumisen ongelmina. Elämäntalinnan haasteet voivat puolestaan olla taloudellisia, sosiaalisia, psyykkisiä tai fyysisiä. (Huolen tunnistamisen malli 2019.)

Eniten käytetyt ilmoitusperusteet toimeentulo ja asuminen liittyvät selkeästi Kelan etuusasioihin, mikä voi selittää sen, että ne ovat yleisimpiä perusteita sosiaalityön tarpeen ilmoituksille. Kelan pääkaupunkiseudun palveluasiantuntijoille suunnatussa tutkimuksessa taas havaittiin, että asiakkaan selkeästi heikentynyt elämäntalinta on selkein, realistinen ja hyvä mittari sille, että asiakas saattaa tarvita viranomaisien apua päivittäisessä elämässään (Kopra & Öhlberg 2019, 35). Metsävainio ja Vogtin (2023) mukaan ilmoituksia tehdään Kelassa suhteellisen matalalla kynnyksellä ja ne ovat tärkeä väline asiakkaan tietojen välittämisessä. On kuitenkin havaittu, että esimerkiksi asumiseen liittyvien haasteiden, kuten vuokravelkojen osalta ilmoituksia Kelasta sosiaalihuoltoon voitaisiin tehdä vielä herkemmin (Metsävainio & Vogt 2023, 45).

Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että sosiaalityön tarpeen ilmoitusten jakautuminen vaihtelee alueellisesti ja asiakassegmenteittäin. Tuloksista on pääteltävissä, että eteläisen ja pohjoisen vakuutuspiirin Kelan työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyö toimii mahdollisesti sujuvammin sosiaalityön tarpeen ilmoittamisen osalta, kun taas itäisen vakuutuspiirin alueella huolen tunnistamisessa tai asiakkaan hakukkuudessa sosiaalityön tukeen saattaa olla haasteita. Esimerkiksi selvittämällä toimivia käytäntöjä eteläisen ja pohjoisen vakuutuspiirin asiakkuuksista sekä keskittämällä huomiota itäisen vakuutuspiirin alueen asiakkuuksiin ja tukitarpeisiin toimeentulotuen päätöksenteossa ja asiakaspalvelussa, voidaan edistää tasa-vertaisuuden toteutumista. Olisi tärkeää pyrkiä yhtenäisiin toimintatapoihin kaikilla alueilla asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistamiseksi.

Yhtenäisten toimintatapojen kehittämisessä korostuu yhteistyön merkitys myös hyvinvointialueiden kanssa niin sosiaalityön tarpeen ilmoitusten kuin toimeentulotuen päätöksenteonkin suhteen. Kelan ja sosiaalipalveluiden tiedonkulun tulisi olla mahdollisimman sujuvaa, jotta tieto asiakkaan palvelujen tarpeista kulkisi sosiaalihuoltoon, ja yhtälailla, jotta asiakkaan sosiaalinen tilanne tulisi huomioiduksi päätöksenteossa. Tämä korostuu erityisesti, kun ajatellaan pitkäaikaisesti toimeentulotukea saaneita, tuettavan arjen asiakassegmentin asiakkaita ja heidän moninaisia palveluntarpeitaan ja tavoitetta päästä kohti tasaisempaa arkea.

Tuloksissa erottui kahden huoltajan perheet toiseksi suurimpana kotitaloustyyppinä toimeentulotuen saajien keskuudessa, mutta samalla se oli pienin kotitaloustyyppi tehdyissä sosiaalityön tarpeen ilmoituksissa. Tämä herättää kysymyksen siitä, mistä toimeentulotuen saanti tässä ryhmässä johtuu ja voidaanko tehdä jotain tilanteen parantamiseksi. On myös olennaista pohtia, onko perheille tarjolla riittävästi tukea. Lapsiperheiden taloudellinen tilanne saattaa jatkossa olla entistä haastavampi, kun sosiaaliturvan leikkaukset, kuten työttömyysturvan lapsikorotuksen leikkaus, kohdistuvat heihin. Tämä korostaa lapsiperheköyhyyden eriarvoistavaa vaikutusta sekä erityisesti pitkittyneen pienituloisuuden haitallisuutta perheille (Itla n.d). On kuitenkin huomioitava, että vain toinen toimeentulotuen saaja kahden huoltajan perheestä hakee etuuden ja ehkä myös asioi Kelassa, mikä voi selittää ilmoitusmääriä, mutta on pohdittava myös jääkö toisen huoltajan mahdolliset tuen tarpeet huomioimatta. Positiivista on, kuten aiemmin todettiin,

että toimeentulotuen saajien määrä oli vähentynyt vuonna 2022 edellisvuoteen verrattuna suhteellisesti eniten kahden aikuisen lapsiperheissä (Kela 2023g).

Opinnäytetyön tuloksia tarkastellessa tulee ottaa huomioon, että aineistosta ei käy ilmi esimerkiksi tehdyt lastensuojeluilmoitukset, joiden tekemiseen lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa, mikäli huoli lapsesta herää. Myöskään suullisesti tehdyt ohjaukset sosiaalityöhön eivät näy tilastossa. Lisäksi Saaren (2017, 26) mukaan toimeentulotuen saamiseen ei myöskään aina liity sosiaalityön tarvetta, esimerkiksi, kun toimeentulotukea saadaan muiden etuuksien täydentäjänä kattamaan asumismenoja. Sosiaalityön tarpeeseen vaikuttaa merkittävästi myös toimeentulotuen saajan yksilöllinen elämäntilanne (Blomgren ym. 2020, 214).

Asiakkaiden arjen haastavuus, monimutkaisuus ja elämäntilanteiden muutokset voivat toimia mittarina, jonka avulla voidaan kohdentaa asiointitapoja ja palvelua asiakkaille. Tämä mahdollistaa sisäisten työtä ohjaavien asiakassegmenttien luomisen, kuten Kela on tehnyt. Niemelän ja Kivipellon (2019, 11) mukaan segmentointi tukee asiakkaiden palveluntarpeiden hahmottamista ja asiakasryhmille sopivien palvelupolkujen resursointia sekä kohdentamista. Opinnäytetyön tuottama asiakkuuksia koskeva tieto keskittyy demografisiin tietoihin eli Liukon (2018, 3) mukaan koviin tietoihin, joita ovat asuinalueeseen ja kansalaisuuteen liittyvät tiedot, sekä muuntuviin tietoihin eli elämäntilannetietoihin, kuten kotitaloustyyppiin ja sosiaalityön tarpeeseen, joka voi viitata henkilön muihin palvelutarpeisiin. Vaikka tuettavan arjen asiakkaiden segmentissä voi olla tarvetta monille palveluille, asiakkaiden ryhmittelyä ei ole suoranaisesti toteutettu yhteistyötarpeiden tai sosiaalityön tarpeiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää asiakkuussegmentoinnissa uusista näkökulmista.

Kela asettaa painopisteen asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiselle ja heidän arjessaan sekä asiointitavoissaan tapahtuvien muutosten huomioimiselle, mikä ohjaa palveluiden jatkuvaa kehittämistä. Keskeistä Kelan palveluissa on myös tiivis yhteistyö muiden viranomaisten kanssa, joka edellyttää asiakasryhmien tarpeiden tarkkaa tunnistamista, mikä puolestaan auttaa tunnistamaan ne viranomaiset ja tahot, jotka hoitavat asiakkaan asioita. (Kela n.d.b.) Tiedonliikkuvuuden mahdollistaminen viranomaisten välillä tulisi ottaa huomioon myös lakimuutoksissa.

Kelan pääjohtaja Outi Antila (2023) korostaa, että ainoastaan toisiolakia muuttamalla voidaan varmistaa, että tieto liikkuu viranomaisten välillä siten, että se palvelee asiakkaita optimaalisesti. Hän painottaa, että asiakastiedon liikkuvuus on keskeinen asia eikä riitä, että työntekijät toimivat esimerkiksi samassa työtilassa (Antila 2023).

9 POHDINTA

9.1 Kriittinen pohdinta

Opinnäytetyön tulokset tarjoavat runsaasti tilastotietoa toimeentulotuen eri asiakassegmenteistä ja erityisesti sosiaalityön tarpeen ilmoitusten jakautumisesta toimeentulotukiasiakkuuksissa. Kela voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia eri yhteyksissä, kuten asiakasymmärrytyksessä, asiakkaiden tarpeiden tunnistamisessa ja asiakassegmenttien kehittämisessä. Tämä puolestaan tukee asiakkaiden laajempien palveluntarpeiden ja sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisyä sekä organisaation tavoitteita parantaa asiakaspalvelua ja lisätä asiakastytyvyyttä.

Tulokset sosiaalityön tarpeen ilmoituksista nostivat esiin useita kysymyksiä nykyisen järjestelmän ja käytänteiden toimivuudesta. Sosiaalityön tarpeen ilmoitusten määrä suhteessa toimeentulotuen saajiin on vähäinen ja mielenkiintoista on pohtia, onko tämä määrä todellinen heijastus asiakkaiden tarpeista vai kenties osoitus siitä, että moni tarve jää ilmaiseematta tai tunnistamatta nykyisessä järjestelmässä. Kelaa velvoittaa sama sosiaalihuoltolain (1301/2014) säännös asiakkaan ohjaamisesta sosiaalihuoltoon kuin terveydenhuollon ammattihenkilöä, sosiaalialuekuraattoria ja sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Häätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työvoimaviranomaisen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa olevaa henkilöä. Kela on kuitenkin erilaisessa roolissa toimeentulotuen toimeenpanijana ja näin ollen toimeentulotukilaisissa tulisi tarkemmin määrittellä yhteistyön veloitetta Kelan ja sosiaalihuollon välillä.

Hallituksen esityksessä eduskunnalle (HE 58/2023 vp) toimeentulotukilain uudistuksesta, erityisesti 7 a §:n muutosehdotus asumismenojen huomioimisesta herättää huolta mahdollisista vaikutuksista perustuslain 19 §:n 1 momentin näkökulmasta. Lainmuutoksen taustalla oleva tavoite selkeyttää asumismenojen hyväksymistä ja tiukentaa sääntelyä, herättää kysymyksiä siitä, onko sääntelyn muutos linjassa perustuslain takaaman välttämättömän toimeentulon turvaamisen kanssa. Erityisesti lapsiperheiden huomiointi niin tuloksissa korostuneiden

yksinhuoltajanaisten kuin kahden huoltajan perheidenkin osalta olisi tärkeää. On olennaista varmistaa, että säännöksen tiukentaminen ei johda tilanteisiin, joissa avuntarvitsijat eivät saa riittävää tukea, ja että lakimuutoksen tavoitteena oleva työllisyyteen kannustaminen ei heikennä perustuslain turvaamaa oikeutta ihmisarvoisen elämän edellyttämään turvaan.

Kahden huoltajan perheiden vähäinen ilmoitusosuus kaikissa vakuutuspiireissä herättää kysymyksiä siitä, onko nykyinen ilmoitusjärjestelmä riittävän kattava ja kohdennettu vastaamaan tämän asiakasryhmän tarpeisiin. Onko jokin este tai puute järjestelmässä, jonka vuoksi kahden huoltajan perheistä tehdään suhteessa toimeentulotuen saajiin vähän sosiaalityön tarpeen ilmoituksia.

Eryteisesti itäisessä vakuutuspiirissä tehtyjen vähäisten ilmoitusten määrä herättää huolta alueellisesta epätasa-arvosta ja mahdollisista tiedonpuutteista. On kriittisesti arvioitava, mistä alueelliset erot kertovat ja onko esimerkiksi mahdollisella sosiaalipalveluiden resurssipulalla vaikutusta ilmoitusmäärien vähäisyyteen. Pohjoisen vakuutuspiirin korkeat ilmoitusmäärät suhteessa toimeentulotuen saajiin voivat viitata alueen erityistarpeisiin, ja on tärkeää pohtia, onko palveluita suunnattu riittävästi vastaamaan näihin tarpeisiin huomioiden alueen laaja maantieteellinen hajautuminen.

9.2 Jatkotutkimusaiheet

Toimeentulotukiasiakkuuksien osalta jatkotutkimuksena voisi selvittää vielä tarkemmin toimeentulotuen asiakkuuden taustoja ja syitä. Mikäli asiakkaalla ei ole muita tuloja, mitkä ovat taustalla olevia syitä, ja mitä tukea asiakkaat tarvitsisivat päästäkseen ensisijaisten etuuksien piiriin tai työllistymiseksi. Lisätutkimuksella voisi tuottaa tietoa sosiaaliturvan kehittämiseen.

Eri asiakassegmenttien tarpeisiin voitaisiin tulevaisuudessa syventyä tarkemmin. Tulosten perusteella tulisi suorittaa vielä syvällisempää analyysia sosiaalityön tarpeen ilmoitusten alueellisesta jakautumisesta. Alueellisesta jakautumisesta olisi hyvä tutkia syitä erityisesti siitä, miksi itäisen vakuutuspiirin asiakkaista teh-

dään niin vähän ilmoituksia suhteessa Itä-Suomen alueelliseen hyvinvoinnin tilanteeseen ja huono-osaisuuteen, sekä mikä selittää pohjoisen vakuutuspiirin suhteellisen korkeita ilmoitusmääriä ja mitä siitä voidaan päätellä. Alueellista tarkastelua voisi tehdä myös sosiaalityön asiakkuuksien ja työntekijöiden näkökulmasta. Asiakkaiden ryhmittelyä voisi tehdä tulevaisuudessa myös yhteistyön tarpeen tai muiden palvelujen tarpeiden näkökulmasta.

Olisi myös olennaista selvittää, miksi kahden huoltajan perheiden ilmoitusmäärät ovat niin vähäisiä ja millaiset ovat todellisuudessa kahden huoltajan perheiden asiakkaiden tuen tarpeet. Näiden perheiden lähemmällä tarkastelulla voitaisiin kehittää kohdennettuja toimenpiteitä heidän tarpeidensa tunnistamiseksi ja niihin vastaamiseksi.

9.3 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi on tarjonnut arvokasta oppimiskokemusta ja erilaisia haasteita matkan aikana. Alunperin suunnittelimme Kelan ja kuntien välisen yhteistyön tutkimista toimeentulotukiasiakkuuksien näkökulmasta. Tavoitteenamme oli kartoittaa yhteistyön laajuutta sekä erilaisia yhteydenpitomenetelmiä valtakunnallisesti. Valitettavasti Kelan tietojärjestelmien kirjauskäytännöt ja tilastointitavat eivät kuitenkaan mahdollistaneet tällaisen tiedon keräämistä ja analysointia, joten tarkensimme opinnäytetyön aihetta käsittelemään toimeentulotuen asiakkuuksia sekä toimeentulotuen saajista tehtyjä palvelutarveilmoituksia.

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa olimme tehneet kirjallisuuskatsauksen alkuperäisen aiheen mukaisesta Kelan ja kuntien yhteistyöstä. Aiheen tarkentuksessa teoreettinen viitekehys muotoutui kuitenkin sosiaaliturvan ja asiakassegmentoinnin näkökulmaan. Aikaisempia tutkimuksia aiheesta etsiessä tuli ilmi, että suurin osa tutkimuksista, jotka koskivat asiakassegmentointia sosiaali- ja terveyspalveluissa, olivat pääasiassa keskittyneet terveydenhuoltoon ja sosiaalipalveluissa asiakassegmentointia oli tutkittu huomattavasti vähemmän, mikä tuotti haasteetta sopivan tutkimustiedon löytämisessä.

Aineistonhankintavaiheessa pohdintaa tuotti Kelan tietoaaineistoihin liittyvät luvat. Asiakkaiden yksilötason tietoja Kela luovuttaa tieteellisiin tutkimuksiin ja tällöin tutkimusluvan hinta olisi ollut 1000 euroa sekä hakemuksen käsittelyaika enintään kolme kuukautta (Kela n.d.a). Kustannusten ja käsittelyajan vuoksi päädyimme siihen, että aineistossa ei keskitytä yksilötason tietoihin. Saimme aineiston lopulta tilastotietopalveluista, joka toimittaa tietoja vain summatasoilla (Tilastotietopalvelu n.d). Summatasoinen aineisto koitui tulkintamme mukaan esteeksi SPSS-ohjelman käyttöön analysointi vaiheessa.

Opinnäytetyöprosessissa koetut haasteet opettivat meille, että tutkimuksen suunnitteluvaiheessa on tärkeää huomioida käytettävissä olevan datan ja resurssien realiteetit. Vaikka alun perin suunniteltu aihe vaikutti mielenkiintoiselta ja tärkeältä, se ei aina ole toteutettavissa käytännössä. Joustavuus ja valmius sopeutua muutoksiin ovat olennaisia taitoja opinnäytetyöprosessissa ja meidän tapauksemme ne mahdollistivat onnistuneen työn loppuunsaattamisen aiheen parissa. Vaikka suunnitelmat muuttuivat, työmme tavoite pysyi koko ajan selvänä. Sen tavoitteena oli tuottaa hyödyllistä ja dataan perustuvaa tietoa aiheesta, joka on merkityksellinen niin Kelalle kuin hyvinvointialueillekin.

Koemme, että opinnäytetyön tekeminen parin kanssa on tukenut nykypäivän työelämän vaatimuksia. Päätöksenteko, työnjako ja tekstin tuottaminen yhdessä vaativat suunnitelmallisuutta ja vuorovaikutustaitoja, joita tarvitaan jokaisessa työssä sosiaalialalla. Aiheen käsittelyssä haastetta toi myös rajauksen tekeminen käsiteltävien aiheiden suhteen, toisen opinnäytetyön tekijän työskennellessä lähellä opinnäytetyön aihepiiriä, mikä tieto on oleellista raportoida opinnäytetyön vuoksi ja mikä tieto liittyy esimerkiksi työtehtäviin. Tässäkin auttoi työskentely parin kanssa ja se, että opinnäytetyöntekijät ovat eri työelämän aloilta.

9.4 Opinnäytetyön luotettavuus, pätevyys ja eettisyys

Tutkimuksen toteuttamiseen liittyy olennaisesti hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen, mikä sisältää eettisesti kestävät menetelmät tiedonhankinnassa, tutkimuksessa ja arvioinnissa. Tämä edellyttää rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja

tarkkuutta tulosten esittämisessä ja arvioinnissa. (Vilkkä 2007, 90–91; Hyvä tieteellinen käytäntö 2023.) Tutkimuksen luotettavuus on varmistettava jo ennen sen aloittamista huolellisella suunnittelulla ja sopivien tiedonkeruumenetelmien valinnalla (Heikkilä 2017, 27).

Huolellisesta suunnittelusta huolimatta tutkimuksessa voi tapahtua virheitä, jos tutkimusongelma tai tavoitteet ovat jääneet tutkijalle epäselviksi tai tutkija ei tunne riittävästi tutkimuskohdettaan. Virheet voivat aiheuttaa esimerkiksi sen, että tutkimusaineisto ei vastaa välttämättä tutkimusongelmaan. (Vilkkä 2007, 100.) Kuten opinnäytetyön prosessin pohdinnassa kuvattiin, opinnäytetyön tekemisessä ilmeni haasteita aineistonkeruuvaiheessa ja sen suhteen jouduttiin tekemään kompromisseja. Työssä käytettiin ulkopuolista Kelan tuottamaa aineistoa, minkä vuoksi työn aikataulut eivät olleet ainoastaan meidän päätettävissämme.

Aineistopyyntöä suunniteltiin ja muokattiin pitkään, jotta se vastaisi parhaalla mahdollisella tavalla tutkimuskysymyksiä ja tietoa saataisiin mahdollisimman kattavasti toimeentulotuen eri asiakasryhmistä ja aineistopyyntöä rajattiin useamman kerran yhteistyössä tilastopalveluiden kanssa ennen lopullista aineistopyyntöä. Jälkeenpäin tarkasteltuna tutkimusongelmaa ei määritelty riittävän tarkasti ennen aineistopyyntöä, mikä aiheutti sen, että aineistopyyntö oli liian laaja. Aineistopyyntö haluttiin hyvissä ajoin eteenpäin, koska tietoa Kelan tilastopalveluiden käsittelyajoista ei ollut. Sitä olisi pitänyt rajata vielä tarkemmin jo aineistonhankintavaiheessa, sillä mikäli aineisto olisi ollut suppeampi sen olisi voinut mahdollisesti saada muutettua sellaiseen muotoon, että se olisi ollut soveltuva SPSS-ohjelmassa analysoitavaksi.

Analyysivaiheessa jouduttiin siis tekemään vielä rajauksia, mikä edellytti tarkkaa harkintaa ja pohdintaa siitä, miten saada esitettyä ja tulkittua suuri aineisto selkeästi. Aineistoa anoessa alkuperäisillä muuttujilla emme tienneet, kuinka laaja aineisto tulisi lopulta olemaan. Tilastopalveluilta saamamme summatasoinen aineisto tarkoitti käytännössä Excel-tiedostoa, jossa eri asiakasryhmien saajamäärät ja palvelutarveilmoitusmäärät oli ilmoitettu summana, esimerkiksi ”2022 vuoden Suomen kansalaiset, yksin asuvat miehet, 18–24 vuotta, eteläisessä vakuutuspiirissä”: 4 242 henkilöä. Edellä kuvatun mukaisia asiakasryhmiä eli Excel-riivejä oli alkuperäisessä rajaamattomassa aineistossa yhteensä 4 473 kpl.

Tarkoituksenamme oli käyttää opinnäytetyön aineiston analysointiin klusterianalyysiä ja sen avulla luoda toimeentulotuen asiakkaista uusia asiakasryhmiä. Klusterianalyysin avulla luokitellaan havaintoja uusiin ryhmiin, niin että saman ryhmän jäsenet muistuttavat toisiaan ja ryhmien välillä on havaittavissa selkeät erot (Heikkilä 2017, 233). Osallistuimme kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä koskevalle opintojaksolle, mutta valitettavasti se ei antanut meille osaamista ottaa huomioon aineiston analyysissä haasteeksi nousutta aineiston muotoa.

Analyysiohjelmaksi valikoitui lopulta Microsoft Excel. Haasteista huolimatta käytävissä ollut aineisto tarjosi arvokasta tietoa perustoimeentulotukea saavien asiakkaiden tilanteista ja heidän sosiaalityön tarpeestaan. Aineistojen avulla pystyimme syventämään ymmärrystämme siitä, miten paljon toimeentulotukea saavia henkilöitä Suomessa on ja kuinka paljon heistä on tehty sosiaalityön tarpeen ilmoituksia kuntien sosiaalihuoltoon eri alueilla ja eri demografisissa ryhmissä. Emme saaneet kuitenkaan luotua tavoitteen mukaisia uusia asiakassegmenttejä aineiston pohjalta, mikä oli alkuperäisenä tavoitteena.

Määrällisessä tutkimuksessa pätevyys (validius) arvioi, mittaako valittu tutkimusmenetelmä sitä, mitä sen piti mitata. Luotettavuus eli reliaabelius arvioi tulosten tarkkuutta, eli ovatko mittaustulokset toistettavissa, mikäli toinen tutkija suorittaisi samat mittaukset saisiko hän saman tuloksen. Pätevyys ja luotettavuus yhdessä muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Vilkkä 2021, 152–153.) Opinnäytetyön aineiston ilmoitusmääriä ja suhteellisia osuuksia tarkastellessa tulosten yleistettävyyttä heikentää ilmoitusten prosenttiosuuksien vähäiset erot, koska ilmoitusten lukumäärät eri asiakassegmenteissä suhteessa toimeentulotuen saajien määrään ovat pieniä. Esimerkiksi ilmoitusten suhteelliset osuudet toimeentulotuen saajista vakuutuspiireittäin ovat alle 2,5 % sisällä toisistaan, joten vaikka tulokset osoittavat, että itäisen vakuutuspiirin ilmoitusosuudet ovat pienimmät, eivät erot kuitenkaan ole suuria. Tulokset ovat pyritty raportoimaan läpinäkyvästi, jotta luotettavuus säilyy.

Aineiston suunnitteluvaiheessa päädyttiin summatason aineistoihin yksilötason aineiston sijaan, joten aineisto oli suojattu niin, ettei siitä voi tunnistaa yksittäisiä

henkilöitä. Näin ollen se oli anonymisoitu jo aineiston hankintavaiheessa. Useimmat aineiston sisältämät tiedot ovat myös julkisesti saatavilla Kelan verkkosivuilta. Aineiston käyttö edellytti kuitenkin kirjallisen tutkimusluvan hakemista Kelasta ja luvan myötä voitiin tehdä aineistopyyntö. Tutkimuslupahakemuksessa esitimme Kelan edustajille opinnäytetyösuunnitelman sekä aineistopyynnön, jolla osaltaan varmistettiin, että aineisto sopii julkisessa opinnäytetyössä analysoitavaksi.

Lisäksi tutkimuksissa tulee hyvin tieteellisen käytännön mukaisesti kunnioittaa muiden tutkijoiden tekemää työtä ja viitata asianmukaisesti muiden tutkijoiden julkaisuihin ja näin osoittaa heidän saavutustensa arvo ja merkitys omassa tutkimuksessa (Hyvä tieteellinen käytäntö 2023). Opinnäytetyössä on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä ja tulosten esitys ja raportointi on tehty rehellisesti ja muita tutkijoita kunnioittaen ja asianmukaisesti muiden julkaisuihin viitaten.

Tutkimuksen luotettavuutta on mahdollista lisätä myös sillä, että useampi tutkija tutkii samaa ilmiötä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Useamman tutkijan lisäksi tämän opinnäytetyön luotettavuutta voi lisätä opinnäytetyöntekijöiden erilaiset taustat ja suuntautumiset sosiaalialalla. Toinen opinnäytetyön tekijöistä työskentelee tukiasumisen yksikössä ja toinen Kelassa, lähellä opinnäytetyön tutkimusympäristöä. Aineiston analyysivaiheessa yhdessä työskentely on vaatinut omien tulkintojen perustelua myös työparille, mikä on lisännyt tulosten raportoinnin luotettavuutta ja vähentänyt tulkintavirheitä. Tämä on lisännyt eri näkökulmien huomioonottoa. Lisäksi työssä on ollut mukana Kelan edustaja, mikä varmistaa osaltaan luotettavuutta.

LÄHTEET

Antila, O. 2023. Kela-aamu 8.11.2023. Puheenvuoro Kela-aamu 8.11.2023. YouTube-video. Julkaisija Kelakanava. Viitattu 11.11.2023. [Kela-aamu 8.11.2023 - YouTube](#)

Bergström, S. & Leppänen, A. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 19., uudistettu painos. Helsinki: Edita. Print.

Blomberg, H. & Kroll, C. 2020. For Better and for Worse? On the Transformation of the Finnish Social Assistance Scheme. *Social Work & Society* Vol 18 (1), 1-10. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:hbz:464-sws-2097>

Blomgren, S., Saikkonen, P., Heinonen H-M. & Laatu, M. 2020. Miten yhdenvertaisuus toteutuu viimesijaisessa turvassa? Kelan ja kuntien yhteinen vastuu. Teoksessa Korpela, T., Heinonen, H-M., Laatu, M., Raittila, S. & Ylikännö, M. (toim.) Ojista allikkoon? Toimeentulotukiuudistuksen ensi metrit. Teemakirja 18. Helsinki: Kela, 212–243. Viitattu 1.3.2023. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020090165981>

Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.4.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-648-3>

Chong, L. & Matchar, D. 2017. Benefits of Population Segmentation Analysis for Developing Health Policy to Promote Patient-Centred Care. *Annals of the Academy of Medicine, Singapore* Vol. 46 No. 7, 287–289. Viitattu 18.9.2023. <https://doi.org/10.47102/annals-acadmedsg.V46N7p287>

Devetzi, S., Honer, A., Hinnenkamp, V., Hentges, G., Platzer, H.-W., Devetzi, S., Bakirtzi, E., Bojanowski, L., & Eichenhofer, E. 2022. Practical issues of European Social Security Law. Ibidem Verlag.

Eskelinen, T. & Pennanen, J. 2018. Miksi perusturvaa tarvitaan? Filosofinen jäsenitys perusturvan roolista ja oikeutuksesta. *SOSTEn julkaisuja* 1/2018. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 19.9.2023. <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/11/soste-miksi-perusturvaa-tarvitaan.pdf>

EU-lainsäädäntö. 2023. Kela. Verkkosivu. Viitattu 8.11.2023. [EU-lainsäädäntö ja sosiaaliturva | Henkilöasiakkaat | Kela](#)

Euroopan komissio. n.d. Sosiaaliturvan yhteensovittaminen EU:ssa. Verkkosivu. Viitattu 9.11.2023. [Sosiaaliturvan yhteensovittaminen EU:ssa - Työllisyys, sosiaaliasiat ja osallisuus - Euroopan komissio \(europa.eu\)](#)

Euroopan sosiaalinen peruskirja. 44/1991. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2023. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910044/19910044_2

Fina, S., Heider, B., Mattila, M., Rautiainen, P., Sihvola, M-W. & Vatanen, K. 2021. Eriarvoisuuksien Suomi. Alueelliset sosioekonomiset erot Manner-Suomessa. FES Pohjoismaat. Viitattu 25.10.2023. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/stockholm/17740.pdf>

Grünwald, A. 2014. Social security around the world: A review of datasets. ZeS-Working Paper No. 03/2014. Viitattu 12.9.2023. <http://hdl.handle.net/10419/102048>

HE 58/2023 vp. Hallituksen esitys. 2023. Eduskunta. Verkkosivu. Viitattu 13.11.2023. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_58+2023.aspx

Heikkilä, T. 2017. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita Publishing.

Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A. & Tynkkynen, S. 2018. Sitran selvityksiä 130 Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Viitattu 20.10.2023. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Hietapakka, L., Tiirinki, H. & Sinervo, T. 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Koivisto, J. & Tiirinki, H. (toim.) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 41–58. Viitattu 10.9.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-908-0>

Hillier-Brown, F., Thomson, K., MCGowan, V., Cairns, J., Eikemo, T. A., Gilgónzále, D. & Bamba, C. 2019. The effects of social protection policies on health inequalities: evidence from systematic reviews. *Scandinavian journal of public health*, 47(6), 655–665. Viitattu 15.8.2023. <https://doi.org/10.1177/1403494819848276>

Huhtanen, R. 2017. Sosiaalivakuutuksen oikeudellinen perusta. Teoksessa Havakka, P., Niemelä, M. & Uusitalo, H. (toim.) Sosiaalivakuutus. FINVA. Turenki: Hansaprint Oy.

Huolen tunnistamisen malli. 2019. Prosos-hanke. Pdf-tiedosto. Viitattu 12.10.2023. <https://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/Huolen-tunnistamisen-malli-ty%C3%B6v%C3%A4lineen-k%C3%A4ytt%C3%B6ohje.pdf>

Hyvä tieteellinen käytäntö. 2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). Viitattu 4.11.2023. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Iivonen, S., Tervola, J. & Ollonqvist, J. 2022. Kansainvälinen vertailu perus- ja vähimmäisturvaetuuksista - Suomi, Alankomaat, Iso-Britannia, Ruotsi, Tanska ja Viro. Työpaperi 41/2022. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.9.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-943-6>

ILO. International Labour Office, 2010. World Social Security Report 2010/11. Viitattu 13.9.2023. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_146566.pdf

ISSA. n.d. Understanding social security. Social security: A fundamental human right. Viitattu 8.9.2023. <https://ww1.issa.int/about/socialsecurity>

Itla. n.d. Lapsiperheköyhyys datana. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2023. <https://itla.fi/lapsiperhekoxyhyys-datana/>

Jauhiainen, S. & Korpela, T. 2019. Toimeentulotuen saajat. Teoksessa Jauhiainen, S. & Korpela, T. (toim.) Toimeentulotuen saajien elämäntilanne, asuminen ja työnteko. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:28. Valtioneuvoston kanslia, 10–30. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161459/28_2019_Toimeentulotuen%20saajien%20elamantilanne%20asuminen%20ja%20tyonteko.pdf

Jokela, M., Kivipelto, M. & Ylikännö, M. 2019. Toimeentulotuelta sosiaalityön asiakkaaksi. Sosiaalityöhön ohjaaminen Kelan ja kunnan rajapinnassa. Työpaperi 26/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-392-2>

Jyränki, A. & Husa, J. 2012. Valtiosääntöoikeus. Helsinki: Kauppakamari.

Kalliomaa-Puha, L. & Tuovinen, A-K. 2017. Sosiaalisia oikeuksia, sosiaaliturvaa ja solidaarisuutta yli rajojen. Teoksessa Kalliomaa-Puha, L. & Tuovinen, A-K. 2017. (toim.) Sosiaaliturvan rajoilla. Kirjoituksia kansainvälisestä sosiaalioikeudesta. Teemakirja 16. Helsinki: Kela, 10–27. Viitattu 12.9.2023. <http://hdl.handle.net/10138/183971>

Kela. 2023a. Suomen sosiaaliturva. Verkkosivu. Viitattu 22.8.2023. <https://www.kela.fi/Suomen-sosiaaliturva>

Kela. 2023b. Etuustietopalvelu Kelmu. Verkkosivu. Viitattu 4.4.2023. <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-toimeentulotuki-etuustietopalvelu-kelmu>

Kela. 2023c. Kuka voi saada perustoimeentulotukea. Verkkosivu. Viitattu 22.8.2023. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-kuka-voi-saada>

Kela. 2023d. Asiakasymmärrys ja palvelujen kehittäminen. Verkkosivu. Viitattu 22.8.2023. <https://www.kela.fi/asiakasymmarrys>

Kela. 2023e. Kelan strategia. Verkkosivu. Viitattu 25.8.2023. <https://www.kela.fi/strategia>

Kela. 2023f. Toimeentulotuen etuusohje. Viitattu 27.8.2023. <https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf?version=1692925570954>

Kela. 2023g. Tietopaketti: toimeentulotuki. Tietotarjotin. Verkkosivu. Viitattu 30.10.2023. <https://tietotarjotin.fi/tietopaketti/2699589/tietopaketti-toimeentulotuki?q=toimeentulotuki>

Kela. 2023h. Sosiaaliturva muissa elämäntilanteissa. Verkkosivu. Viitattu 9.11.2023. [Sosiaaliturva muissa elämäntilanteissa Suomeen muuttaessa | Henkilöasiakkaat | Kela](https://www.kela.fi/sosiaaliturva-muissa-elamantilanteissa-suomeen-muuttaessa)

Kela. n.d.a. Näin haet tietolupaa Kelasta. Verkkosivu. Viitattu 30.10.2023. <https://tietotarjotin.fi/ohje/2714327/nain-haet-tietolupaa-kelasta>

Kela. n.d.b. Asiakasymmärrys rakentuu tiedolle. Pdf-tiedosto. Viitattu 30.10.2023. <https://www.kela.fi/documents/20124/410405/Asiakasymmarrysesite.pdf/4f0bd2c1-362e-fdf0-93bf-0e38d3373b10?t=1685094570669>

Kelan tilastotietopalvelu. 2023a. Perustoimeentulotuen saajat. Verkkosivu. Viitattu 18.10.2023. [Perustoimeentulotuen saajat \(9103RS006\) \(kela.fi\)](https://www.kela.fi/perustoimeentulotuen-saajat)

Kelan tilastotietopalvelu. 2023b. Kelasta kuntiin lähetetyt ilmoitukset ja toimeentulotuen hakemukset. Viitattu 28.10.2023. [Kelasta kuntiin lähetetyt ilmoitukset ja toimeentulotuen hakemukset \(9103RS007\)](https://www.kela.fi/kelasta-kuntiin-lahetetyt-ilmoitukset-ja-toimeentulotuen-hakemukset)

Kopra, J. & Öhberg, M. 2019. Sosiaalihuollon tarpeen tunnistaminen Kelan pääkaupunkiseudun uudessa asiakaspalvelumallissa. YAMK-opinnäytetyö, Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 29.10.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019121226362>

Laatu, M., Airio, I. & Mattila, H. 2020. Perustoimeentulotukiasiakkaiden käsityksiä ja kokemuksia toimeentulotukiudistuksesta ja Kelan palveluista. Teoksessa Korpela, T., Heinonen, H-M., Laatu, M., Raittila, S. & Ylikännö, M. (toim.) Ojista allikkoon? Toimeentulotukiudistuksen ensi metrit. Teemakirja 18. Helsinki: Kela, 116–151. Viitattu 1.4.2023. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020090165981>

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. Viitattu 16.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Viitattu 16.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Viitattu 16.8.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Lakshmi, K. Jha. 2020, A Critical Review: Customer Segmentation Techique on E-Commerce. In: e-Conference on Data Science and Intelligent Computing, 29–34. Viitattu 10.9.2023. <https://www.tcetmumbai.in/Multi-con/2020/ECDSIC%202020-PROCEEDING%20with%20ISBN.pdf#page=34>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Viitattu 5.4.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Liukko, E., Koivisto, J. & Tiirinki, H. 2018. Pysyvät ja muuntuvat segmentit palvelujärjestelmän ja paikallisten ilmiöiden jäsentäjinä. Tutkimuksesta tiiviisti 43/2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.9.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-247-5>

Londen, P., Palanne, A., Peltosalmi, J., Teittinen, A. & Typpö, L. 2023. Sosiaalibarometri 2023:2 Kelan palvelut ja sosiaaliturva. Helsinki: SOSTE Suomen sosi-

aali ja terveys ry. Viitattu 18.8.2023. https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2023/06/Sosiaalibarometri-2023_2_Kelan-palvelut-ja-sosiaali-turva.pdf

Mesiäislehto, M., Moisio, P. & Ilmakunnas, I. 2022. Do Red-Flagged Clients Exit Social Assistance Earlier than Others? The Case of the Finnish Social Assistance System. *Social policy and society: a journal of the Social Policy Association*. 1–15. Viitattu 2.3.2023. <https://doi.org/10.1017/S1474746422000380>

Metsävainio, K., Vogt, E. 2023. Pitkä matka on kuljettu vuodesta 2017. Toimeentulotuen toimeenpanon nykytila-analyysi 2022. Pdf-dokumentti. Viitattu 2.3.2023. <https://www.kela.fi/documents/20124/410408/Toimeentulotuen+toimeenpanon+nykytila-analyysi.pdf/afc61f8c-7db8-1901-bd9d-44715d0daa6e?t=1678344766936>

Mukkila, S. & Tervola, J. 2021. Vuoden 2021 talousarvion vaikutukset perusturvaan. Työpaperi 12/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. THL. Viitattu 15.8.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-643-5>

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Työpaperi 37/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.8.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>

Näätänen, A-P. & Londén, P. 2018. Sosiaalibarometri 2018. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Viitattu 1.3.2023. https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/11/soste_sosiaalibarometri_2018.pdf

Pajula, P. 2023. Toimeentulotuki kaipaa selkeyttämistä. Sosiaalivakuutus.fi. Verkkosivu. Viitattu 11.11.2023. [Toimeentulotuki kaipaa selkeyttämistä | Sosiaalivakuutus](https://www.sosiaalivakuutus.fi/toimeentulotuki-kaipaa-selkeyttamista)

Perustoimeentulotuen saajakotitaloudet. 2023. Kela. Tilastotietopalvelu. Viitattu 4.9.2023. [Perustoimeentulotuen saajakotitaloudet \(9103RS004\) \(kela.fi\)](https://tilastotietopalvelu.kela.fi/perustoimeentulotuen-saajakotitaloudet)

Raittila, S., Korpela, T., Ylikännö, M., Laatu, M., Heinonen H-M., Jauhiainen, S. & Helne, T. 2019. Nuoret ja perustoimeentulotuen saanti. Rekisteriselvitys. Kelan tutkimus. Kela: Työpapereita 138:2018. Viitattu 30.10.2023. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018061225711>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Triangulaatio. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 28.10.2023. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Saari, J. 2017. Oleskeluyhteiskunta. Teoksessa Saari J. (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes print, 13–36. Viitattu 4.11.2023. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100775/Saari_Sosiaaliturvariippuvuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saijonkari, M., Paronen, E., Lakka, T., Tolmunen, T., Linnosmaa, I., Lammintakanen, J. & Mäki-Opas, T. 2021. Hyvällä mielellä Pohjois-Savo-hankkeen esiselvitys. Toimenpide-ehdotus ja vaikuttavuuden arviointisuunnitelma. <https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/24813/16183157011731928384.pdf>

Saikku, P., Blomgren, S., Heinonen, H-M. & Laatu, M. 2021. Sosiaaliturvan monimutkaisuus toimeenpanon näkökulmasta. Teoksessa Virrankari, L., Mattila, H., Saikku, P., Sihvonen, E. & Tervola, J. (toim.) Tutkimuskatsaus Suomen sosiaaliturvan monimutkaisuuteen. Sosiaaliturvakomitean julkaisuja 2021:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 37–47. Viitattu 15.3.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5434-2>

Simpson, J., Albani, V., Bell, Z., Bambra, C., & Brown, H. 2021. Effects of social security policy reforms on mental health and inequalities: A systematic review of observational studies in high-income countries. *Social Science & Medicine*. Vol 272, 113717. Viitattu 15.8.2023. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.113717>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 5.4.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 5.4.2023. [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®](#)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022a. Toimeentulotukilain muutokset voimaan vuoden 2023 alusta. Tiedote. Viitattu 21.8.2023. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/toimeentulotukilain-muutokset-voimaan-vuoden-2023-alusta>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022b. Viimesijainen turva, perusturva ja asuminen Sosiaaliturvakomitean ongelmaraaportti. Sosiaaliturvakomitean julkaisuja 2022:3. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkojulkaisu. Viitattu 10.8.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8444-8>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2023. Sosiaalisten oikeuksien komitealta ratkaisu Suomen sosiaaliturvan tasosta. Verkkosivu. Viitattu 18.9.2023. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/sosiaalisten-oikeuksien-komitealta-ratkaisu-suomen-sosiaaliturvan-tasosta>

Sosiaali- ja terveysministeriö. n.d. Toisiolaki mahdollistaa sosiaali- ja terveystietojen tietoturvallisen käytön. Verkkosivu. Viitattu 6.4.2023. <https://stm.fi/sote-tiedon-hyodyntaminen>

Sosiaaliturvakomitea. 2023. Sosiaaliturvakomitean välimietintö. Sosiaaliturvakomitea. Valtioneuvoston julkaisuja 26/2023. Helsinki: Valtioneuvosto. Viitattu 20.4.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-503-0>

Sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittaminen. 2022. EUR-Lex. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2023. <https://eur-lex.europa.eu/Fl/legal-content/summary/coordination-of-social-security-systems.html>

SOSTE. 2023. Suomen sosiaali ja terveys ry. SOSTEn laskelmat: Näin sosiaaliturvan kumuloituvat leikkaukset vaikuttavat käteen jääviin tuloihin – köyhyys lisääntyy. Verkkosivu. Viitattu 28.10.2023. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/70022642/sosten-laskelmat-nain-sosiaaliturvan-kumuloituvat-leikkaukset-vaikuttavat-kateen-jaaviin-tuloihin-koyhyys-lisaantyy?publisherId=4335&lang=fi>

Sote-uudistus. 2022. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. Valtioneuvosto. Verkkosivu. Viitattu 1.9.2023. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Sotkanet. n.d. THL. Tilastot. Viitattu 18.10.2023. <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s86KsNZNzwAA®ion=szb3iDe0MLI21jMEAA==&year=sy5zBqA=&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202309010633>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 13.9.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suomen sosiaaliturvajärjestelmä. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkosivu. Viitattu 20.8.2023. [Suomen sosiaaliturvajärjestelmä - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

Suonio, M., Kainulainen, S., Gävert, T., Väisänen, R. & Saari, J. 2017. Kun vaikeudet kasautuvat – Pitkäaikaisasiakkuudet sosiaalialan aikuistyössä. Teoksessa Saari J. (toim.) Sosiaaliturvariippuvuus. Sosiaalipummit oleskeluyhteiskunnassa. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes print, 259–286. Viitattu 18.8.2023. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100775/Saari_Sosiaaliturvariippuvuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

THL. 2021. Toimeentulotuki 2020: Toimeentulotuen saajien määrä kasvoi odotetusti. Tilastoraportti 18/2021. Viitattu 18.8.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142659/Tr18_21.pdf?sequence=5&isAllowed=y

THL. 2023. Toimeentulotuki 2022: Toimeentulotuen saajien määrä väheni edelleen vuonna 2022. Tilastoraportti 26/2023. Viitattu 13.10.2023. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146663/Toimeentulotuki%202022.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Tilastokeskus. n.d.a Verkkosivu. Viitattu 16.10.2023. https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vaerak/stat-fin_vaerak_pxt_11re.px/

Tilastokeskus. n.d.b. Verkkosivu. Viitattu 16.10.2023. <https://www.tilastokeskus.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaan-kansalaiset.html>

Tilastotietopalvelu. n.d. Kelan tietotarjotin. Viitattu 30.10.2023. <https://tietotarjotin.fi/palvelu/2056947/tilastotietopalvelu>

Tulosityksiköt. 2021. Kela. Verkkosivu. Viitattu 6.4.2023. <https://www.kela.fi/tulosityksikot>

Ulkomailta Suomeen. 2023. Kela. Verkkosivu. Viitattu 9.11.2023. [Ulkomailta Suomeen | Henkilöasiakkaat | Kela](#)

Vaalavuo, M., Haula, T. & Bakkum, B. 2020. Nuoret aikuiset, terveys ja toimeentulotuki. Raportti 4/2020. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki: PunaMusta Oy. Viitattu 14.9.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-454-7>

Valtiovarainministeriö. 2017. Turvapaikanhakijat – Mitä tiedämme kustannuksista? Valtiovarainministeriön julkaisu 41/2017. Viitattu 8.11.2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-251-912-2>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Verkkojulkaisu. Viitattu 17.10.2023 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9>

Vilka, H. 2021. Tutki ja Kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. 5. painos.