

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma / Sosiaalinen kuntoutus

Mirja Piispa

VÄLITYSTILI ASIAKKAAN ELÄMÄNHALLINNAN TUKENA

Opinnäytetyö 2010

# TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

PIISPA, MIRJA

Välitystili asiakkaan elämänhallinnan tukena

Opinnäytetyö

50 sivua + 2 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Tuomo Paakkonen

Toukokuu 2010

Avainsanat

elämäntavat, elämänhallinta, sosiaalityö, välitystili

Opinnäytetyön aiheena on sosiaalitoimen välitystili, joka on melko tuntematon sosiaalityön interventio. Tarkoituksena on tutkia, tukeeko sosiaalitoimen välitystili asiakkaan elämänhallintaa. Samalla halutaan saada välitystilille näkyvyyttä. Tutkimuksessa selvitettiin, millaista tukea välitystiliasiakkuudessa olevat henkilöt kokevat saavansa välitystilistä elämänhallintaansa.

Tutkimus on kvalitatiivinen, ja tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla. Haastateltavina oli viisi Kouvolan sosiaalitoimen välitystiliasiakasta, joita haastateltiin teemahaastattelumenetelmää käyttäen. Teoriaosuudessa käsitellään erilaisia välitystiliasiakkuuteen johtavia elämäntilanteita, asiakkaiden elämänhallintaa sekä välitystiliin liittyvää lainsäädäntöä.

Tutkimustulosten mukaan välitystili tukee asiakkaan elämänhallintaa. Kaikki haastatellut asiakkaat kokivat taloudellisen tilanteen parantuneen, kun heidän rahankäyttöään kontrolloitiin. Useimpien mielestä myös asuminen ja terveydentila kohenivat. Luottamus välitystilihoitajaan koettiin tärkeäksi.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

PIISPA, MIRJA

Bachelor's Thesis

Supervisor

May 2010

Keywords

The Service Account Supporting a Client's Life Control

50 pages + 2 pages of appendices

Tuomo Paakkonen, Senior Lecturer

ways of life, life control, social work, service account

The aim of this study was to examine the service account between a client and a social office. The service account is fairly unknown as an intervention in social work. The intention was to find out if the social account gives support to a client and what kind of support they get for their life control. Another objective was to get acknowledgment for the service account.

This qualitative study material was gathered by interviews. Five persons who were clients in social office in Kouvola were interviewed by theme interviews. Theoretical part of the study dealt with different life situations, life control as well as legislation concerning service account.

The study results show that the service account supports life control. All clients who were interviewed experienced that their financial situation had improved. Most clients considered that their housing and health improved. The most important matter was the confidence in an officer of service account.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	VÄLITYSTILI	7
	2.1 Välitystilin tarkoitus	7
	2.2 Välitystiliasiakkuus	8
	2.3 Edunvalvonta vai välitystili	9
	2.4 Perittävät etuudet ja kirjanpitovelvoite	10
3	VÄLITYSTILIASIAKKAAN ELÄMÄNTILANNE	11
	3.1 Köyhyys	12
	3.2 Huono-osaisuus	13
	3.3 Syrjäytyminen	13
	3.4 Välitystiliasiakkuuteen liittyviä ongelmia	14
4	VÄLITYSTILITOIMINTA JA LAINSÄÄDÄNTÖ	17
	4.1 Perustuslaki	17
	4.2 Sosiaalihuoltolaki	18
	4.3 Kansaneläkelaki	18
	4.4 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	19
	4.5 Työttömyysturvalaki	19
5	ELÄMÄNHALLINTA	20
6	VÄLITYSTILI OSANA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ	22
	6.1 Sosiaalityö ja aikuissosiaalityö	22
	6.2 Välitystilityö Kouvolassa	24
7	TUTKIMUS VÄLITYSTILIASIAKKAISTA	25
	7.1 Tutkimuksen rajaus	25
	7.2 Tutkimusongelma	26
	7.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta	27

8	HAASTATTELUAINEISTON ANALYYSIMENETELMÄ	28
9	TUTKIMUSMENETELMÄN LUOTETTAVUUS	30
10	TULOSTEN ESITTELY	32
10.1	Taustatiedot	32
10.2	Ulkoinen elämänhallinta ennen välitystiliasiakkuutta (Teema-alue 1)	32
10.3	Ulkoinen elämänhallinta tällä hetkellä (Teema-alue 2)	34
10.4	Sisäinen elämänhallinta ennen välitystiliasiakkuutta (Teema-alue 3)	36
10.5	Sisäinen elämänhallinta tällä hetkellä (Teema-alue 4)	38
10.6	Miten välitystiliasiakkaat haluaisivat kehittää välitystiliä?	40
11	POHDINTA	42
	LÄHTEET	46

## 1 JOHDANTO

Monet entisaikojen suurista sosiaalisista ongelmista ovat pitkälti kadonneet Suomesta vaurastumisen ja hyvinvoinnin lisääntyttyä. Elintason nousun myötä aliravitsemus ja suoranainen puute ovat korvautuneet uudenlaisilla kansansairauksilla: elintapasairauksilla, masennuksella ja päihteiden väärinkäytöllä, moniongelmaisuuksilla. Syrjäytyminen ja elämänhallinta ovat saaneet uusia muotoja yhteiskunnallisten muutosten myötä. Elintason nousu ei siis ole poistanut suhteellista köyhyyttä tai sosiaalista syrjäytymistä. Vaikka maailma on muuttunut nopeasti ja suoritusvaatimukset lisääntyneet, eivät kaikki ihmiset kuitenkaan aina kykene muuttumaan samassa tahdissa. Muutoksiin ja uusiin vaatimuksiin voi kyllä sopeutua, mutta niissä mukana pysyminen on vaativaa.

Hyvinvointierojen kasvu ja erilaisten sosiaalisten ongelmien vaikeutuminen ovat sosiaalialalle mittava haaste. Oikeus hyvinvointiin kuuluu ihmisen sosiaalisiin oikeuksiin. Perustuslakiin on kirjattu oma säännöksensä oikeudesta sosiaaliturvaan. Sen mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Kirjaus ymmärretään niin sanotuksi subjektiiviseksi oikeudeksi, eli huolenpidon oikeus kuuluu jokaiselle. Sosiaali- ja terveyspalveluilla on tärkeä rooli tämän oikeuden toteuttamisessa sekä hoivan ja hoidon tarpeeseen vastaamisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2007:3, 15.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittäminen on nähty tärkeänä panostuskohteena valtakunnallisesti. Valtioneuvosto on vahvistanut 31.1.2008 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman (Kaste), jossa määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon yleiset kehittämistavoitteet ja toimenpiteet vuosille 2008 – 2011. Kaste-ohjelman päätavoitteina on lisätä osallisuutta ja vähentää syrjäytymistä, lisätä terveyttä ja hyvinvointia sekä parantaa palveluiden laatua, vaikuttavuutta, saatavuutta ja kaventaa alueellisia eroja. Kaste-ohjelma toimii ”sateenvarjona” muille samaan aikaan käynnissä oleville alan kehittämisohjelmille. (Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitos 2010.)

Päätökseni tehdä opinnäytetyöni välitystiliin liittyvästä tutkimusaiheesta syntyi toimittuani useita vuosia etuuskäsittelijän työni ohessa välitystilityössä välitystilihoitajan lomansijaisena Kouvolan sosiaalivirastossa. Tiedän kokemuksesta,

kuinka suuri merkitys välitystilihoitajalla voi parhaimmillaan olla sekä ihmisenä että työntekijänä asiakkaan tukiverkostossa. Olenkin liittänyt välitystilihoitajan roolin merkityksen tutkimisen osaksi tätä tutkimusta, osin henkilökohtaisesta kiinnostuksesta mutta myös ammatillisesta näkökulmasta katsottuna.

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, kokevatko välitystiliasiakkuudessa olevat henkilöt saavansa asiakkuudestaan tukea elämänhallintaansa ja jos, niin millaista tukea he kokevat saavansa. Halusin myös selvittää, millaisina välitystiliasiakkaat kokevat kykynsä ja mahdollisuutensa elää normaalia ihmisarvoista elämää ilman olemassa olevaa välitystiliasiakkuutta. Lähtökohtana työssä on välitystiliasiakkaan näkökulman esille tuominen. Prosessikuvaus perustuu omiin kokemuksiini Kouvolan sosiaaliviraston välitystilityössä. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Suoritin tutkimuksen haastattelun avulla.

## 2 VÄLITYSTILI

2000-luvun nopeatempoisessa elämässä moni kokee hallitsemattomuutta omaa elämäänsä kohtaan. Sellaisia henkilöitä, jotka eivät pysty käsittelemään rahojaan niin, että ne riittäisivät elämiseen seuraavaan maksupäivään saakka, on yhä enenevässä määrin. Tämä hallitsemattomuus saattaa johtaa syrjäytymiseen, joka ilmenee esimerkiksi työn ja perheen menettämisenä, päihde- ja mielenterveysongelmina ja ystävien kadottamisena. Tunne oman elämän hallinnasta menetetään (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2001, 12–13). Edellä mainittujen lisäksi myös ikääntymisen aiheuttamat rahankäytön hallitsemattomuudet sekä kokemattomuus rahankäsittelyssä, varsinkin nuorilla, voivat aiheuttaa laskujen rästytyksen ja asunnosta häätöuhan. Tällöin asiakkaalle voidaan ehdottaa välitystiliasiakkuuteen suostumista.

### 2.1 Välitystilin tarkoitus

Asiakkaiden varojen hoitaminen perustuu lainsäädännön antamiin valtuuksiin (mm. Sosiaalihuoltolaki, Kansaneläkelaki, Työeläkelait, Lastensuojelulaki yms.), sillä varsinaista selkeää välitystilitoimintaa koskevaa lainsäädäntöä ei ole. Tilanteissa, joissa asiakas itse on toimivaltainen, mutta ei pysty esim. asioimaan pankissa tai tarvitsee apua käyttövarojensa hallinnassa, häntä autetaan ja opastetaan rahankäytössä. Asiakas itse on edelleen tulojensa saaja ja nostaja, mutta sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö osallistuu käytännössä rahavarojen hoitoon. (Suomen Kuntaliitto 2008.)

Keskeinen välitystilitoiminnassa sovellettava laki on Sosiaalihuoltolaki, jossa määritellään kunnan velvollisuudet sosiaalipalvelujen järjestämisestä asukkailleen sekä säädetään sosiaalihuollon toteuttamisesta asukkaan itsenäisen asumisen ja omatoimisesti selviämisen mahdollistaen. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982.)

Välitystiliasiakkuudella tarkoitetaan asiakkaan vapaaehtoista sitoutumista palveluun, jossa kunnan sosiaalitoimi perii asiakkaan tulot sosiaalilautakunnan pankkitilille ja huolehtii suunnitelmallisesti määräaikaisesti tai toistaiseksi asiakkaan menojen ja elannon hoitamisesta. Asiakkaalle maksetaan käyttövarat useissa erissä tai kerralla yhteisesti sovittavalla tavalla. Välitystiliasiakkuuden tavoitteena on edistää asiakkaan raha-asioiden hallintaa. Samalla asiakas saadaan integroitua yhteiskuntaan kokonaistilanteen kohentuessa. Välitystilitoiminta on asiakkaalle maksutonta.

## 2.2 Välitystiliasiakkuus

Välitystiliasiakkuutta ei ole tarkoitettu asiakkaan kohdalla pysyväksi menettelyksi vaan nimenomaan väliaikaiseksi toiminnaksi hänen kulloisenkin raha- ja elämäntilanteensa ongelmien selvittelyä varten. Käsitykseni mukaan on kuitenkin hyvin yleistä, että henkilön välitystiliasiakkuus voi säilyä hyvinkin pitkään, useita vuosia tai vaikkapa vanhuksella loppuelämän. Välitystilin tarkoituksena ei myöskään ole olla maistraatin edunvalvonnan kaltainen lopullinen ratkaisu, vaan se perustuu aina asiakkaan tilanteen vaatimaan tarpeeseen.

Suomen Kuntaliiton Yleiskirjeessä on selvitetty asiakkaiden omien varojen käsittelyperiaatteita sosiaali- ja terveystoimessa. Yleiskirjeen mukaan etuuksien perintä toistaiseksi sosiaaliviranomaisille käytettäväksi asiakkaan menoihin ja elantoon edellyttää yleensä sitä, että asiakas tai hänen perheensä on toistuvasti hakenut toimeentulotukea, vaikka tulojen pitäisi riittää elämiseen ja tässä yhteydessä on todettu asiakkaan kykenemättömyys huolehtia raha-asioistaan. (Suomen Kuntaliitto 4/80/2000.) Kokemukseni mukaan toimeentulotukiasiakkuus ei käytännössä ole kuitenkaan ehdoton edellytys, vaan poikkeuksia tehdään asiakkaan tilanteen mukaan. Käytännöt vaihtelevat kunnittain.

Välitystiliasiakkuuden säilymisen edellytyksenä on, että välitystilille tulee säännöllisesti tuloja, joilla maksetaan asiakkaan sovittuja menoja ja käyttörahaa asiakkaan henkilökohtaiselle pankkitilille. Välitystiliasiakkuus on aina vaarassa



keskeytyä, jos asiakkaan säännöllinen etuus lakkaa tulemasta välitystilille eikä välitystiliasiakas itse ole yhteydessä välitystilihoitajaan asian tiimoilta. Välitystiliasiakas on itse velvollinen huolehtimaan määräaikaisen etuutensa jatkumisesta katkoksetta. Jos asiakas jostain syystä on kykenemätön hoitamaan määräaikaisen etuuden jatkumiseen liittyviä muodollisuuksia, välitystilihoitaja luonnollisestikin auttaa asiakasta yhteistyössä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Oman kokemukseni mukaan katkoksen ollessa lyhytaikainen, esim. lääkäriajan pitkittymisen takia, voi välitystilihoitaja käsitellä välitystiliasiakkaan kirjallisen toimeentulotukihakemuksen ja myöntää toimeentulotuen takaisinperintäpäätöksellä, kunnes säännöllinen etuus on ratkaistu. Tästä tulee asiakkaan neuvotella välitystilihoitajan kanssa hyvissä ajoin etukäteen. Katkoksen ollessa pitkäaikainen, esim. työssäoloehdon ollessa kyseessä, välitystiliasiakkuus päättyy ja asiakas siirtyy yleiseen kirjalliseen toimeentulotukikäsitelyyn tai sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan piiriin tai muuhun toimenpiteeseen. Tässä prosessissa käytännöt vaihtelevat kunnittain.

Jos välitystiliasiakas haluaa lopettaa välitystiliasiakkuutensa, asiasta tulisi aina pitää yhteinen neuvottelu asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja välitystilihoitajan kanssa. Neuvottelussa tulisi kerrata välitystiliasiakkuuden aloittamisen syyt ja saada asiakas ymmärtämään välitystiliasiakkuuden päättymisen seuraukset sekä se, että vastuunkanto omien asioiden hoitamisesta on jatkossa asiakkaalla itsellään. Samalla käydään läpi välitystiliasiakkuuden lopettamishetken taloudellinen kokonaistilanne. Käytännössä voi tulla tilanteita, että yhteistyö välitystiliasiakkaan kanssa ei ole alun alkaenkaan syystä tai toisesta sujunut eikä päättöpäätöstä tällöin ole syytä pitää tai asiakas ei sellaista halua. Pääsääntöisesti voidaan sanoa, että välitystiliasiakkuus alkaa ja myös päättyy sosiaalityöntekijän kautta.

### 2.3 Edunvalvonta vai välitystili

Sisäasiainministeriön asettaman holhoustoimen yhteistyöryhmän näkemyksen mukaan edunvalvonnan tarvetta ei välttämättä ole, jos asiakkaalla ei ole muuta varallisuutta kuin esim. eläketulo ja hoidettavina asioina vuokran tai muun vastaavan asumiskustannuksen maksaminen ja käyttövaran antaminen (Sisäasiainministeriö 2006). Oman näkemykseni mukaan välitystiliasiakkaan asioiden hoito muistuttaa

pitkälti edunvalvojan omaisuuden hoitoa, mutta siitä ei kuitenkaan voi tehdä johtopäätöksiä edunvalvonnan edellytysten täyttymisestä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät-työryhmän mukaan asiakkaan varallisuudesta huolehtiminen ei kuulu sosiaalitoimelle vaan asiakkaalle itselleen, hänen omaisilleen tai edunvalvojalle. Edunvalvonta voi kuitenkin tulla kyseeseen vain silloin, kun asiakkaan toimintakyvyn rajoitteille on lääketieteellinen peruste ja kun hänellä on hoidettavia varoja. Edunvalvonnasta syntyy kustannuksia, koska se on maksullista, ja maksuja peritään myös maistraatin ja käräjäoikeuden päätöksistä ja toimenpiteistä. Ellei henkilöllä ole varallisuutta tai hänelle kerry tuloista säästöjä, edunvalvojaa ei myöskään näissä tilanteissa määrätä, vaikka terveyteen liittyvä peruste olisikin olemassa. Tällöin asiakkaalle voidaan ehdottaa välitystilin käyttöönottoa. (Stakesin raportteja 14/2008, 67.)

Jos välitystiliasiakkaalla on varallisuutta tai hänelle kertyy tuloista mittavia säästöjä, eikä hän itse pysty huolehtimaan raha-asioistaan, tulee holhousviranomaiselle tehdä esitys, että asiakkaalle määrätään edunvalvoja huolehtimaan hänen taloudellisista asioistaan. Sosiaalitoimella ei ole oikeutta pitää hallussaan asiakkaiden omaisuutta, joksi katsotaan myös käyttövaroista kertynyt säästö. (Suomen Kuntaliitto 2000.) Tarkoituksena ei siis ole koota asiakkaalle säästöjä, jotka olisivat sosiaalitoimen hallinnassa. Mahdolliset kertyvät säästöt tulee ohjata asiakkaan omalle pankkitilille, ellei niitä ole suunniteltu yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa käytettäväksi johonkin asiakkaan hankintaan tai vastaavaan.

## 2.4 Perittävät etuudet ja kirjanpitovelvoite

Kaikki välitystilille perittävät etuudet edellyttävät asiakkaan kirjallista suostumusta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportin 24/2009 mukaan sosiaalitoimistolle voidaan periä elämäntapaperusteisesti kansaneläke ja muista Kansaneläkelaitoksen etuuksista lisäksi eläkkeensaajan asumistuki, 16 vuotta täyttäneen vammaistuki, maahanmuuttajan erityistuki, sairauspäiväraha, kuntoutusraha ja työttömyysetuus. Lisäksi voidaan periä asiakkaan työeläke ja tapaturmavakuutuslain mukainen elinkorko. Yleisimmin välitystilikäyttöön perittävä etuus on eläketulo. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 24/2009, 85.) Kokemukseni perusteella myös palkkatulo voidaan välitystiliasiakkaan toivomuksesta periä välitystilikäyttöön.

Välitystilille tulevat tulot maksetaan yleensä kunnan pankkitilille, josta ne on kirjanpidossa kirjattava joko asiakkaan henkilökohtaiselle tilille tai välitystiliasiakkaiden yhteiselle kirjaustilille. Jokaisen asiakkaan varoista on pidettävä henkilökohtaista tiliä, jolta näkyvät sekä tulot että menot ajantasaisesti. Tämä tehdään joko sosiaalityön atk-ohjelmia hyväksikäyttäen tai pitämällä erillistä kortistoa jokaisen asiakkaan yksityisvaroista. Lisäksi tilien saldot täsmäytetään kirjanpidossa vuosittain 31.12. Tositteet ovat kirjanpitoaineistoa ja säilytysaika on sen mukainen. (Suomen Kuntaliitto 2000.) Välitystiliasiakas voi saada halutessaan maksuttoman tiliotteen välitystilinsä tapahtumista, jolloin omia kuukausittaisia tuloja ja menoja pääsee tarkastelemaan.

### 3 VÄLITYSTILIASIAKKAAN ELÄMÄNTILANNE

Opintosuuntaukseni on sosiaalinen kuntoutus, ja tarkastelen välitystiliasiakkaaksi joutuneiden henkilöiden elämäntilanteita ja välitystiliasiakkuuteen johtaneita syitä päihdeongelmista, lähinnä alkoholin liikakäytöstä, ja mielenterveyden häiriöistä kärsivien asiakkaiden näkökulmasta. Alkoholin liikakäyttö ja mielenterveyden ongelmat kulkevat käsi kädessä: masentuneisuutta yritetään lievittää alkoholilla ja juominen saattaa lisätä mielenterveysongelmia ja ongelmien hoitoon käytetyt lääkkeet puolestaan riippuvuutta. Tarkastelemiani asiakasryhmiä yhdistävät köyhyys, huono-osaisuus, moniongelmaisuus ja syrjäytyneisyys. Hahmotan lukijalle välitystiliasiakkuuteen joutuvien henkilöiden elämäntilanteita näiden käsitteiden valossa.

Lea Karjalainen kuvaa mielestäni osuvasti sosiaalisesti vajaakuntoista henkilöä teoksessa *Toinen Vääräkirja* (2008, 119-120), jossa kerrotaan työvoiman palvelukeskusten yrityksistä työllistää pitkäaikaistyöttömiä henkilöitä. Myös välitystiliasiakkuuteen liittyy pitkäaikaistyöttömyys yhtenä henkilön elämänhallintaa heikentävänä tekijänä. Karjalaisen henkilökuvaus on kokemusteni perusteella välitystiliasiakkaaseen soveltuva:

*”Tällainen henkilö on usein menettänyt mahdollisuutensa päästä avoimille markkinoille ilman erityisapua. Hampaat näyttävät mahdollisesti huonoilta ja vaatteet ovat sellaiset, että jokainen voisi arvioida hänen tarvitsevan myös sosiaalista kuntoutusta. Hänestä on tullut sosiaalitapaus, viranomaisista riippuvainen henkilö. Taustalla on usein huonot lähtökohdat ja vuosien aikana kertyneet epäonnistumiset. Peruskoulu meni huonosti, ammattikoulu jäi heti kättelyssä kesken,*

*ihminen joutui elämään sosiaaliavustusten varassa. Seuraavana tutuksi tulivat mielenterveyspalvelut, A-klinikka ja lukuisat muut tahot. Kaikki palvelevat viranomaiset ovat yrittäneet kiinnittää sosiaalitapausta kiinni järjestelmään. Jos yrität irrottautua järjestelmästä, siitä ei hyvä seuraa. Viranomaiset tekevät puolestasi päätökset ja kaiken huippuna pudottavat sinut pohjattomaan kuiluun, ikuisesti toimeentulotuen asiakkaaksi.”*

Henkilön tullessa välitystiliasiakkaaksi mielenterveyden ongelmien ja/tai päihderiippuvuuden ja niistä aiheutuneiden terveydellisten tai sosiaalisten ongelmien takia, hän on saattanut jo menettää kaiken normaaliin, inhimilliseen elämään kuuluvan kuten työpaikan tai opiskelupaikan, perheen, läheiset, asunnon, luottotiedot sekä yleisesti ottaen kyvyn huolehtia itsestään. Kun mahdollinen kuukausittainen eläke, kuntoutus-, työttömyys- tai muu etuus, palkka, opintotuki tai sosiaalitoimen myöntämä toimeentulotuki kuluu juomiseen, pelaamiseen ja velkoihin, ei rahaa enää jää asumismenoihin, ruokaan ja lääkkeisiin ja tästä seuraa väistämättömästi yleisen terveydentilan heikkeneminen. Jäljellä on vain henki, päihteet, jatkuva turvattomuus ja epävarmuus (Toiviainen 2008, 166). Olosuhteiden seurauksena henkilö on edesauttanut omaa syrjäytymistään omalla toiminnallaan ”tahattoman tahallisesti”. Lisäksi köyhyden, asunnottomuuden ja työttömyyden aiheuttama stressi lisää alkoholin käyttöä.

### 3.1 Köyhyys

Raunio korostaa teoksessaan Sosiaalipolitiikan lähtökohdat huono-osaisuuden moninaisia merkityksiä. Hänen mukaansa köyhyys on perinteinen tapa luonnehtia huono-osaisuutta. Köyhyydestä puhuttaessa tehdään yleensä ero absoluuttisen ja suhteellisen köyhyyden välillä. Absoluuttisessa köyhyydessä puhutaan köyhyysrajasta, joka juuri ja juuri mahdollistaa ihmisen fyysisen toimintakyvyn eli köyhillä on käytettävissään vain välttämättömät hyödykkeet fyysisen toimintakyvyn minimitason ylläpitämiseksi. Raunion mukaan tämä käsite soveltuu lähinnä kehitysmaiden köyhyyden tarkasteluun. Suhteellinen köyhyys tarkoittaa tilannetta, jossa yksilön ja perheen kulutusmahdollisuudet ja muut materiaaliset elinolot ovat jääneet liian kauaksi keskimääräisestä, yhteiskunnassa yleiseksi tulleesta tasosta. Vauriissa hyvinvointivaltioissa köyhyyden ymmärretään olevan pitkälti suhteellista. (Raunio 1995, 92 - 94.)

Suomessa köyhyyteen liittyy asiointi etuusjärjestelmässä, joka turvaa minimitoimeentulon. Etuusjärjestelmä muodostuu pääsääntöisesti kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston myöntämistä etuuksista. Toimeentulotuki takaa jokaiselle perustuslain mukaisen vähimmäistoimeentulon. Käytännössä edellytyksenä on kuitenkin, että toimeentulotuen hakija hakee ensin hänelle etuusjärjestelmän myöntämät ensisijaiset tukimuodot, kuten työttömyyskorvauksen tai asumistuen. (Krok 2008, 145.)

### 3.2 Huono-osaisuus

Forss & Vatula-Pimiä selittävät huono-osaisuuden köyhyyttä laajempaan ilmiöön. Huono-osaisuuteen voi liittyä alhainen koulutus, työttömyys, huono terveys, asunnottomuus ja avuttomuus perhe- ja ihmissuhteissa. Huono-osaisuus on seurausta näiden asioiden noidankehästä, ja tähän noidankehään tulisi sosiaaliturvan vaikuttaa mahdollisimman varhain. Puhutaan interventioista eli väliintulosta. Väliintulotoiminta on tällainen intervention muoto aikuissosiaalityössä. (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 163.)

Pirkko-Liisa Rauhala on tarkastellut huono-osaisen muotokuvan kehittymistä vuosikymmenten varrella. 1940-luvun lopun Suomessa huono-osaisia ryhmiä olivat valtiollisen tulkinnan mukaan monilapsiset pienituloiset perheet sekä äidit aviottomine lapsineen. 1960-luvulla huono-osaisten muotokuva monipuolistui, kun viranomaisvalvonnan kohteina olleita oikeudettomia ja kansalaisvapauksiltaan uhattuna olevia leimautuneita väestöryhmiä alettiin pitää huono-osaisina. 1990-luvulla huono-osaisuutta määriteltiin syrjäytyneisyyden käsitteen avulla ja sitä on pyritty jäsentämään myös elämänhallinnan käsitteellä. Tutkimusten kautta työttömästä, köyhästä ja sairaasta ihmisestä syntyi ilmaisu kasautuneesti huono-osainen. 1990-luvulla suomalaisen yhteiskuntaan ilmaantui myös uutta huono-osaisuutta keskiluokkaisten ylivelkaantuneiden ihmisten myötä. (Rauhala 2000, 67 - 70.)

### 3.3 Syrjäytyminen

Syrjäytymisen katsotaan muodostavan yhteisen nimittäjän kaikenlaiselle huono-osaisuudelle (Raunio 1995, 99). Syrjäytymisellä tarkoitetaan ihmisen liukumista yhteiskunnan normaalitoimintojen, opiskelun, työn, asiointien, perheen huoltamisen ja avun hakemisen ulkopuolelle. Ihminen jättäytyy passiiviseen tilaan, ei välitä

asioista eikä ehkä enää itsestäänkään. Syrjäytyminen on monitasoinen noidankehä ja vaikea sosiaalinen ongelma. Syrjäytyneeltä asiakkaalta tuntuu puuttuvan motivaatio ja usko tulevaisuuteen, ja hänestä on vaikea saada otetta. (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 163 -164.)

Yksilötasolla syrjäytymistä kuvaa moniulotteinen huono-osaisuus. Esim. Mannila ja Peltoniemi (1997) etsivät syrjäytymiseen liittyviä tekijöitä seuraavien osa-alueiden piiristä:

- matala koulutustaso tai kesken jäänyt koulutus
- ahdas asuminen, asunnon puutteellinen varustetaso
- työttömyys tai ennenaikainen eläke
- pienituloisuus, toimeentulotuen saaminen, perusvarallisuuden puute ja taloudelliset vaikeudet
- ystävien ja luottamuksellisten ihmissuhteiden puuttuminen, hankalien ihmissuhteiden esiintyminen
- yhteiskunnallisen osallistumisen vähäisyys
- elämänhallinnan ongelmat, kuormittavat elämäntapahtumat, runsas alkoholin käyttö
- huono terveydentila tai pitkäaikaisten sairauksien esiintyminen.

Useamman kuin yhden syrjäytymistekijän samanaikainen esiintyminen merkitsee jo vakavan syrjäytymisen riskiä. (Suvikas, Laurell & Nordman 2007, 93; Mannila & Peltoniemi 1997.)

### 3.4 Välitystiliasiakkuuteen liittyviä ongelmia

Päihteiden ongelmakäyttö ja siitä aiheutuva elämänhallinnan menetys on yleinen syy välitystiliasiakkuuteen tulevilla henkilöillä. Arkikielessä riippuvuuskäyttäjille annetaan isti-pääte, esimerkiksi alkoholisti tai heroinisti. Riippuvuuskäyttöön liittyy elimistön, mielen, tunteiden, päättelykyvyn ja sosiaalisten suhteiden vaurioita. Kun päihderiippuvuus kattaa laajan alueen käyttäjän elämästä sen laatua heikentäen, on kysymys ongelmakäytöstä. (Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2000, 40.)

Päihderiippuvuus määritellään pitkäaikaiseksi sairaudeksi, jolle on tyypillistä kyvyttömyys säädellä aineen käyttöä, elimistön kasvava kyky sietää ainetta ja

vieroitusoireet aineen käytön loputtua. Päihteiden käyttö aiheuttaa huomattavia terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia. Yksin alkoholi aiheuttaa noin 5 prosenttia kaikista kuolemantapauksista Suomessa. Päihderiippuvuudelle on tunnusomaista hallitsemattomien päihteenkäyttökätköjen toistuminen raittiiden jaksojen jälkeen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2007.)

Katja Kallo (2006) on haastatellut Myllyhoitoyhdistyksen Viritys-projektiin liittyvässä Pro gradu -työssään päihderiippuvaisia henkilöitä. Näin kuvaa Kallon haastattelema nimimerkki Laila päihderiippuvuutta omalta kohdaltaan:

*”...Eli niinkun sanotusti alkoholi voitti kokonaan mun elämäni niinku aivan totaalisesti. Ja sitten tuli se, että mä olen eronnu, lapsi on isällään, mulla ei ole töitä, mulla ei ole kavereita, mulla ei oikeastaan ollu mitään. Ja sitten se juominen oli päällä niinku ihan tota noin totaalisesti vuoden. Voi sanoo, että mä en silloin oikein tiedostanu en iltaa, en aamuu, en kevättä, en kesää, en syksyy. Se oli aivan sama satoko vettä vai aurinko paisto tai oliko maanantai tai oliko sunnuntai.”*

Alkoholin suurkuluttajilla ja päihderiippuvuuteen sairastuneilla on paljon hoitamattomia tai huonosti hoidettuja oheissairauksia, kuten mielenterveysongelmia, maksasairauksia, verenkiertoelimistön sairauksia, diabetesta tai hengenvaarallisia tulehduksia. Jos oheissairauksien hoitaminen on puutteellista tai hoito viivästyy, kasvavat hoitokustannukset huomattavasti. Päihderiippuvuuden hoitaminen ei eroa tässä suhteessa muiden suomalaisten kansantautien hoitamisesta; mitä huonommin päihderiippuvuutta hoidetaan ja mitä myöhemmin hoito aloitetaan, sitä suurempi on yhteiskunnalle koituva lasku. (Toiviainen 2008, 158.)

Mielenterveyden häiriöistä aiheutuva elämänhallinnan heikkeneminen on toinen tutkimuksessani käsitellyistä aiheista tarkasteltaessa välitystiliasiakkuuteen johtaneita syitä. Mielenterveyden synonyyminä käytetään myös psyykkisen tasapainon käsitettä, ja silloin tarkoitetaan tavallisesti riittävän ristiriidatonta ja realistista kokemusta omasta minästä, sisäisen mielekkyyden kokemusta ja hallinnan tunnetta. Mielenterveyttä voidaan myös ajatella rohkeutena kohdata omia ja toisten tunteita ja tarpeita, kykynä tehdä yhteistyötä ja ottaa vastuuta tekemisistään, kykynä ratkaista elämässä eteen tulevia ongelmia ja oppia virheistään. Mielenterveyden häiriöistä on kysymys silloin, kun oireet aiheuttavat kärsimystä sekä rajoittavat vakavasti työntekoa ja kanssakäymistä ihmisten kanssa. Rajoja terveyden ja sairauden välille voidaan vetää monella tavalla, selkeää rajaa ei kuitenkaan ole. (Suvikas ym. 2007, 248 - 249.)

Bipolaarihäiriö eli kaksisuuntainen mielialahäiriö on yhä yleisemmin esiintyvä pitkäaikainen mielenterveyden häiriö. Sairautta on aikaisemmin nimitetty maanis-depressiivisyydeksi ja siihen liittyy taipumus kokea toistuvia depressiivisiä ja maanisia sairausjaksoja, joiden välillä henkilö voi olla täysin terve tai kärsiä vain lievistä oireista. Maniavaiheelle on tyypillistä holtiton rahankäyttö, jonka seurauksena taloudellinen tilanne voi romahtaa täysin ja velkatilannetta voidaan joutua selvittämään välitystiliasiakkuudessa tai jopa velkaneuvonnassa. Maniajaksojen aikana saatetaan käyttäytyä uhkarohkeasti, esimerkiksi hakeutua harkitsemattomiin ihmissuhteisiin tai käyttäytyä liikenteessä muista piittaamatta, käyttää pähteitä holtittomasti ja olla talousasioissa harkitsemattomia. Toimintakyky heikkenee mutta suuruuskuvitelmat pyörivät ajatuksissa. Masennusvaiheessa sairastuneella on huomattava riski itsetuhoiseen käyttäytymiseen. (Käypä hoito-suositus 2009.)

Idols-tähti ja muusikko Kristian Meurman on kertonut kaksisuuntaisesta mielialahäiriöstään julkisuudessa ja antanut näin vaikealle sairaudelle kasvot. Meurmanin sairaus diagnosoitiin hänen ollessaan 18-vuotias, ja masennusvaiheissa hän on käynyt läpi lukuisia itsemurhayrityksiä.

*"Toisinaan elämäni on aikamoista vuoristorataa: en meinaa itsekään pysyä perässä, olenko nyt depressiivinen vai maaninen. Pitää kysyä kavereilta, varasinko eilen maailmanympärimatkan, jolle unohdin lähteä vai olinko vetämässä ranteita auki."*

Mielenterveyden häiriöistä kärsivän henkilön rahanhallinta voi siis vaihdella laidasta laitaan; holtittomasta rahankäytöstä toiseen äärimmäisyyteen eli epänormaaliin nuukuuteen. Nykyinen pikaluottojen tarjonta voi aiheuttaa vakavia taloudellisia vaikeuksia henkilölle, joka ei kykene ymmärtämään lainanoton seurauksia ja vastuuta lainojen takaisinmaksusta. Nuoret, jotka erityisesti ovat pikaluottojen suuri käyttäjäryhmä, eivät välttämättä ymmärrä lainan takaisinmaksun laiminlyönnin pitkäaikaisia seurauksia kuten luottokelpoisuuden menetystä ja sen merkitystä. Kuluttajaviraston tutkimuksen mukaan pikaluottojen kuluttajille aiheuttamat maksuvaikeudet näyttävät usein liittyvän alhaiseen tulotasoon sekä osaamattomuuteen talouden hallinnassa tai tuloihin nähden liian suuriin menoihin. Ongelmia aiheuttavat myös yllättävät elämäntilanteen muutokset kuten avioero tai työttömyys. (Kuluttajavirasto 2010.)



Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä selvittää raportissaan, että mielenterveys- ja käyttäytymishäiriöt jaetaan WHO:n mielenterveysluokitukseen (ICD-10) perustuen usein skitsofreniaan, mielialahäiriöihin, persoonallisuushäiriöihin ja muihin mielenterveyden häiriöihin. Myös päihdehäiriöt luetaan luokituksessa mielenterveyshäiriöihin omana ryhmänään. Stakesin mielenterveysatlaksen mukaan tavallisimpia mielenterveyshäiriöitä ovat mielialahäiriöt, ahdistuneisuushäiriöt, persoonallisuushäiriöt ja psykoottiset häiriöt. Mielenterveyden häiriöt näkyvät muissakin kuin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Esimerkiksi oikeusaputoimistoissa masentuneet (syvästi masentuneet) erottuvat omana asiakasryhmänään tilanteissa, joissa asiat ovat jo melkoisessa sotkussa. Masennuksen aikana perhe, asunto ja mahdollinen omaisuus ovat jo hävinneet ja velkomukset ja häättö ovat jo ehkä käynnissä. (Stakesin raporteja 14/2008, 49.)

#### 4 VÄLITYSTILITOIMINTA JA LAINSÄÄDÄNTÖ

Sosiaalihuolto kuuluu sosiaalivakuutuksen ohella yhteiskuntamme sosiaaliturvaan. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia ja sosiaalista luottoa. Näihin liittyvien toimintojen tarkoituksena on Sosiaalihuoltolain 1. §:n mukaan edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen ja yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 14.)

Sosiaalityö itsessään on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka toteuttamisesta ei ole säädetty itsenäistä erityislainsäädäntöä. Sosiaalipalveluiden järjestämistä ohjataan lainsäädännön kautta, mutta välitystilitoimintaa koskevaa selkeää lainsäädäntöä ei ole. Välitystilitoiminta on kuitenkin yksi osa kunnissa toteutettavaa sosiaalityötä. Lainsäädännössä on määritelty ainoastaan perusteita sille, milloin kunta voi periä itselleen tai ottaa hoidettavakseen asiakkaana olevan henkilön tulot. Asiakkaiden varojen hoitaminen perustuu lainsäädännön antamiin valtuuksiin. Seuraavaksi esittelen välitystilitoimintaan keskeisesti liittyviä lakeja, jotka ovat samalla sosiaalialan töitä yleisesti ohjaavia lakeja.

##### 4.1 Perustuslaki

Välitystilitoiminnassa toteutetaan perustuslakia välitystiliasiakkaalle myönnettävän toimeentulotuen kautta. Perustuslain 19. §:n 1. momentin mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus

välttämättömään toimeentuloon. Toimeentulotukea koskevat säännökset ovat toimeentulotuesta annetussa laissa (1412/1997). Perustuslain 19. §:n 3. momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut ja edistettävä väestön terveyttä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 24/2009, 31). Julkisen vallan velvoite edistää kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta lähtee siis perustuslaista, joka takaa näin oikeusvaltion periaatteen. Julkisen vallan velvoitteet määräytyvät tarkemmin varsinaisen sosiaali- ja terveyslainsäädännön kautta. Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia turvaava lainsäädäntö toteuttaa tätä ns. perustuslaillista toimeksiantoa.

## 4.2 Sosiaalihuoltolaki

Kuntien vastuusta sosiaalipalveluiden järjestäjänä on säädetty sosiaalihuoltolaissa. Lakia täydentävät asiakasryhmittäiset ja etuuskohtaiset lait. Sosiaalihuoltolain 39. §:ssä säädetään seuraavasti: sosiaalihuoltoa on ensisijaisesti toteutettava sellaisin toimintamuodoin, jotka mahdollistavat itsenäisen asumisen sekä luovat taloudelliset ja muut edellytykset selviytyä omatoimisesti päivittäisistä toiminnoista. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on yksilön ja perheen ongelmat otettava huomioon siten, että toimenpiteet niiden ratkaisemiseksi yhteen sovitetaan. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982.) Välitystilitoiminta toteuttaa Sosiaalihuoltolakia huolehtimalla asiakkaan hyvinvoinnista mm. asumisen ja terveydenhuollon menojen osalta sekä ohjaamalla ja tukemalla häntä kohti ihmisarvoista elämää ja itsenäistä asioiden hoitamisesta suoriutumista.

## 4.3 Kansaneläkelaki

Kansaneläkelaitos on tärkeä yhteistyöviranomaisen haettaessa välitystiliasiakkuuteen tulevan asiakkaan etuuksia välitystilille. Kansaneläkelain 67. §:n mukaan Kansaneläkelaitos voi päättää, että etuus maksetaan saajan asuinkunnan sosiaalihuoltolain 6. §:n 1. momentissa tarkoitettulle toimielimelle käytettäväksi etuudensaajan ja hänen 66. §:n 3. momentissa tarkoitettujen omaistensa elatukseen, jos etuuden maksaminen saajalle itselleen vaarantaa etuudensaajan tai hänen omaistensa toimeentulon. Näin maksettua etuutta ei saa vastoin etuudensaajan nimenomaista suostumusta käyttää muuhun kuin sen kuukauden aikana annettavaan elatukseen, jolta etuus on suoritettu. Esityksen etuuden maksamisesta kunnan

toimielimelle voi tehdä etuudensaaja, hänen avio- tai avopuolisonsa, muu omaisensa tai henkilö, joka hänestä pääasiallisesti huolehtii, taikka kunnan asianomainen toimielin. (Kansaneläkelaki 568/2007.)

#### 4.4 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Välitystilitoiminta perustuu keskeisesti sosiaalihuollon lainsäädäntöön, jota laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista täydentää. Tätä lakia kutsutaan myös asiakaslaiksi, ja se painottaa asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laissa todetaan, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon mm. asiakkaan toivomukset ja mielipide, äidinkieli ja kulttuuritausta sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa on laadittava asiakkaalle palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakaslaki korostaa myös hyvän hallinnon vaatimuksia sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 18.)

#### 4.5 Työttömyysturvalaki

Työttömyysturvalaissa säädetään työttömyysetuuden maksamisesta kunnan toimielimelle. Kansaneläkelaitoksen tai työttömyyskassan työttömyysetuus voidaan lain mukaan maksaa joko osittain tai kokonaan sosiaalihuoltolain 6. §:ssä tarkoitetun kunnan toimielimen pyynnöstä erityisen painavasta syystä toimielimelle toistaiseksi tai määräajan etuuden saajan, hänen perheensä ja hänen huollettavinaan olevien lasten elatukseen. Kokemukseni mukaan Kansaneläkelaitos on tarkentamassa aikaisempaa tulkintaansa kunnan välitystilille maksettavan työttömyysturvan perusteista. Aiemman tulkinnan mukaan ns. erityisen painavina syinä pidettiin vuokratärastejä, ulosottovelkoja, velkajärjestelyä tai uhkaavaa asunnottomuutta, mutta Kansaneläkelaitoksen mukaan ne eivät yksistään ole riittäviä perusteita. Kyseessä on kuitenkin aina tapauskohtainen harkinta, jolloin asiakkaan kokonaistilanne arvioidaan. Edelleen jos kunnan toimielin on toimeentulotuesta annetun lain 23. §:n mukaisesti maksanut toimeentulotukea ennakkona odotettavissa olevaa työttömyysetuutta

vastaan, työttömyysetuus maksetaan ennakkoa vastaavilta osin toimitelmelle sen pyynnöstä. (Työttömyysturvalaki 1290/2002.)

#### 4.6 Hallintolaki

Hallintolaki on hallinnon toimintaa sääntelevä yleislaki, jolla edistetään ja toteutetaan hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lakia sovelletaan kattavasti kunnallisissa viranomaisissa. Laissa säädetään kolmesta keskeisestä asiakokonaisuudesta. Ensimmäkin säädetään viranomaisten toimintaan yleisesti sovellettavista hyvän hallinnon perusteista. Toiseksi laissa säädetään hallintoasiassa noudatettavista keskeisistä menettelyllisistä vaatimuksista, jotka vaikuttavat yksityisen asemaan ja oikeussuojaan hallinnon päätöksenteossa. Lisäksi laissa säädetään asiakirjojen lähettämisen ja tiedoksiannon menettelyvaatimuksista. Hallintolaki on yleislaki eli toissijainen esimerkiksi kuntalakiin nähden. (Suomen Kuntaliiton yleiskirje 23/80/2003, Hallintolaki 434/2003.)

Yhtenä hallintolain lähtökohtana on kansalaisten oikeus pystyä ymmärtämään viranomaisten kielenkäyttöä. Välitystiliasiakkaita leimaa usein huono-osaisuus, joka voi vaikuttaa asioiden ymmärtämiseen viranomaisten kanssa asioitaessa. Pitkäaikaistyötön, kouluja käymätön tai muulla tavoin syrjäytynyt ihminen ei välttämättä ymmärrä koukeroista virkakieltä. On ensiarvoisen tärkeää, että välitystiliasiakas saa hallintolain mukaisesti asianmukaista ohjausta, neuvontaa ja selvitystä, jotta hän ymmärtää oikeutensa ja sen, mihin hän sitoutuu allekirjoittaessaan valtakirjan etuuksiensa maksamisesta välitystilille. Välitystiliasiakkaan tulee myös saada asiansa käsitellyksi viivytyksettä kuten muidenkin sosiaalitoimen asiakkaiden.

## 5 ELÄMÄNHALLINTA

Välitystiliasiakkuudessa olevilla henkilöillä on yleensä vaikeita elämänhallinnan ongelmia. Olen rajannut tutkimuksessani nämä henkilöt päihdeongelmaisiin ja mielenterveyden häiriöistä kärsiviin. Perehtyessäni elämänhallinnan käsitteeseen totesin, että sitä on tutkittu usealla eri tieteenalalla kuten sosiaalipolitiikassa, psykologiassa, sosiologiassa ja sosiaalipedagogiikassa. Riihisen (1996, 17, 18) mukaan elämänhallinta-käsitteen juuret juontuvat sekä yhteiskuntatieteistä että psykologiasta. Vanhinta elämänhallinnan pohdinta lienee filosofiassa, jossa ongelmaa on käsitelty pääasiassa autonomian käsitettä erittelemällä. Elämänhallinnan käsitteen

suosio on alkanut kasvaa voimakkaasti eri tieteenaloilla kuitenkin vasta 1990-luvun aikana (Järvikoski 1996, 35).

Elämänhallinnan käsitteelle löytyi paljon määritelmiä kulloisenkin tieteenalan selittämänä. Käsitteen ilmaisussa on silmiinpistävää ajatus, että elämä todella on tavalla tai toisella hallittavissa (Järvikoski 1996, 35). Yksinkertaisimmillaan elämänhallinta tuntuisi selittyvän erilaisina strategioina, joiden avulla ihminen pyrkii selviytymään elämän ristiriitatilanteista. Elämänhallinnan ja siihen liittyvän hyvinvoinnin käsitteet eivät ole yksiselitteisiä tai yksinkertaisia määritellä.

Elämänhallinta alkaa itsensä tuntemisesta. Ennen kuin ihminen voi hallita elämäänsä, hänen täytyy tietää, mitä hän elämältään toivoo ja mitä hän tavoittelee. Hänen täytyy ymmärtää, miksi hän arvostaa tiettyjä asioita ja miksi hän itse on sellainen kuin on. Tarve hallita elämäänsä on syvällä ihmismieleessä. Sitä voisi kutsua yhdeksi ihmisen perustarpeista. Ennakoimattomien ja hallitsemattomien vastoinkäymisten pelko on ihmisen suurimpia turvattomuuden lähteitä, ja tätä pelkoa vastaan hän tarvitsee tunteen, että hän kykenee omilla ratkaisuillaan säätelemään elämäänsä. (Keltikangas-Järvinen 2000, 15, 27 - 28.)

Elämänhallinnan tunteen jaottelu kahteen ulottuvuuteen eli sisäiseen ja ulkoiseen toistuu kaikissa löytämissäni elämänhallinnan määrittelyissä. Ihmisen pyrkimys vaikuttaa omaan elintasoonsa ja muihin olosuhdetekijöihin, jotta ne vastaisivat entistä paremmin omia tavoitteita ja tarpeita liittyy ulkoiseen elämänhallintaan. Vastaavasti ihmisen pyrkimys omien tunteiden, havaintotoimintojen ja mielikuvien käsittelyn avulla selviytymään ahdistavista tai haasteellisista tilanteista liittyy sisäiseen elämänhallintaan. Ulkoinen ja sisäinen elämänhallinta ovat saman mukautumista edistävän tai ehkäisevän prosessin eri puolia. (Raitasalo 1995, 73.)

Juhilan (2006, 61) mukaan elämänhallinnassa on kysymys siitä, että elämisen kannalta välttämättömät asiat ovat järjestyksessä ja että ihmiset kokevat elämänsä olevan omassa otteessaan. Juhila kuvaa elämänhallinnan käsitettä J. P. Roosin 1980-luvulla tekemään jaotteluun perustuen. Sen mukaan ulkoinen elämänhallinta on sitä, että ihminen voi ohjata elämäänsä ja että elämään eivät vaikuta liian monet itsestä riippumattomat tekijät. Ulkoisen elämänhallinnan merkkejä ovat muun muassa turvattu taloudellinen toimeentulo ja asema työmarkkinoilla, perhe, järjestyksessä olevat asumisasiat ja ylipäätään toimiva arki. Asiat näyttävät toisin sanoen ulkoapäin

katsottuna olevan hallinnassa. Sisäinen elämänhallinta puolestaan viittaa ihmisen omaan kykyyn pitää elämänsä palaset kasassa ja järjestyksessä silloinkin, kun elämässä ja sen ehdoissa tapahtuu dramaattisia asioita, joihin ei itse voi vaikuttaa.

Karkeasti sanottuna ulkoinen elämänhallinta (havainnoitavissa oleva käyttäytyminen) liittyy ympäristön mahdollisuuksiin tukea ihmisten omaa kykyä käsitellä koettuja paineita ja ristiriitoja. Ulkoisesta elämänhallinnasta on kyse silloin, kun ihminen pyrkii käyttämään esim. sosiaaliturvaa tai muiden ihmisten tukea selviytyäkseen kokemistaan vaikeuksista. Sisäinen elämänhallinta liittyy ihmisen omiin valmiuksiin ja taipumuksiin kohdata ja ratkoa vaikeuksia ja paineita sekä selviytyä niistä tulevaisuudessa. Se tapahtuu ensisijaisesti ihmisen sisäisenä puheena, jossa tunne-elämään ja mielensisältöjen prosessointiin liittyvät tekijät ovat keskeisesti esillä. Elämänhallinnan etenemisessä sisäiset hallintayritykset edeltävät ulkoisia hallintapyrkimyksiä. Niiden erotteleminen toisistaan on sopimuksenvaraista, koska ne etenevät osittain rinnakkain. (Raitasalo 1995, 12.)

Myös Suvikas ym. käyttävät elämänhallinnan määrittelyssään sisäistä ja ulkoista jaottelua. Sisäisellä elämänhallinnalla kuvataan elämään tyytyväisyyttä ja sisäistä tasapainoa. Ulkoisessa elämänhallinnassa on kyse elämän aineellisten resurssien riittävydestä: onko ihmisellä tuloja, asunto, mahdollisuus liikkumiseen ja harrastamiseen. (Suvikas ym. 2007, 91.)

## 6 VÄLITYSTILI OSANA AIKUISSOSIAALITYÖTÄ

Opinnäytetyöni teoreettinen lähtökohta koostuu välitystilitoiminnan ja elämänhallinnan käsitteistä. Tutkimus koskee välitystilin tuennallista vaikutusta välitystiliasiakkaan elämänhallintaan. Teoreettisessa viitekehyksessä käsittelem aikuissosiaalityötä sekä välitystiliä sosiaalityön interventiona tilanteessa, jossa asiakkaan elämänhallinta on hukassa. Sivuan myös kuntouttavan sosiaalityön käsitettä, joka on yksi keskeisistä sosiaalityön työorientaatioista.

### 6.1 Sosiaalityö ja aikuissosiaalityö

Sosiaalityö on sosiaalilain mukainen sosiaalipalvelu, jonka toteuttamiseen ei ole säädetty erityislainsäädäntöä. Sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalihuollon henkilöstön antamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita

tukitoimia (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 46). Kuntouttavalla sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalityön lähestymistapaa, jonka tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämäntilanteen edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämäntilanteita sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava näkökulma on sosiaalityön työorientaatio, jota voidaan soveltaa laajasti sosiaalityössä. Pyrkimyksenä on muutoksen aikaansaaminen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Kuntouttavan sosiaalityön peruserätyksiä ovat voimaantumisen, valtaistumisen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä elämän näköalojen avaaminen. (Sosnet 2010.)

Aikuissosiaalityö on käsitteenä uusi, 2000-luvulla syntynyt sosiaalityön osa-alue, jossa asiakaskunta on laaja ja vaikeasti rajattavissa. Kuntakohtaisesti aikuissosiaalityön palveluiden sisällöt vaihtelevat, mutta yleisesti aikuissosiaalityön alueelle katsotaan kuuluviksi yli 18-vuotiaille asiakkaille tarjottavia palveluja kuten toimeentulotuki, sosiaaliturvatyö, päihdepalvelut ja sosiaalinen kuntoutus. Myös useimmissa kunnissa omina palveluinaan ovat vammaispalvelut ja vanhusten palvelut voidaan katsoa kuuluviksi aikuisuuden alueelle.

Aikuissosiaalityössä tehdään suunnitelmallista, tavoitteellista, pitkäjänteistä ja moniammatillista työtä taloudellisen ja/tai sosiaalisen tuen ja palvelun tarpeessa olevan asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutumisen ja elämäntilanteen edistämiseksi. Aikuissosiaalityön palveluita voidaan tarjota esim. elämäntilanteissa, joissa asiakkaan ensisijaiset etuudet ovat riittämättömät, asiakkaalla on päihdeongelma tai ongelmia asumisessa, asiakas tarvitsee ohjausta ja tukea rahan käytössä, arkielämän hallinnassa, elämäntilanteissa tai ohjausta ja kuntoutusta motivaation herättämisessä, vaihtoehtojen etsimisessä ja voimavaraistamisessa. Välitystilin ovat hyvä työväline asiakkaan omatoimisen selviytymisen tukemisessa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 24/2009, 32.)

Kuten aiemmin totesin, sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkuus ei ole ehdoton edellytys välitystiliasiakkuuden aloittamiseksi. Aloite henkilön saamiseksi välitystilille voi tulla muualtakin kuin sosiaalitoimen kautta, esim. terveyskeskuksesta, A-klinikalta, mielenterveystoimesta, vanhustenhuollosta tai omaiselta. Perustana välitystilin tarpeeseen on kuitenkin jonkinasteinen huoli asiakkaasta, hänen arjessa

selviytymisestään ja yleisestä elämänhallinnasta. Asiakas voi myös itse haluta välitystiliasiakkuuteen.

Tavallisimmin välitystilille tulevan asiakkaan kanssa on työskennelty jo jonkin aikaa sosiaalitoimissa. Etuuskäsittelijä on saattanut käsitellä hänen toimeentulotukensa kirjallisessa toimeentulotukikäsittelyssä. Jos etuuskäsittelijä toteaa, että asiakkaan asiat vaativat tarkempaa selvittelyä tai ilmenee muuta ongelmallisuutta tai huolenaihetta, asiakas siirretään sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tilanearviointiin. Tilanearviolla tarkoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa tehtyä, hänen elämäntilanteensa ja olosuhteidensa kokonaisjäsenystä, jossa erityisesti kiinnitetään huomiota asiakkaan vahvuuksiin, ongelmiin ja toimintaympäristöihin. Tilanearvio on asiakastyössä tavoitteenasettelun, suunnitelman tekemisen ja interventioiden perusta. (Aikuissosiaalityön tilanearvio-opas 2007:6, 3.)

Koska kyse on asiakkaan taloudellisen tilanteen hallintaan saattamisesta, voidaan ensin hyödyntää tavanomaisia aikuissosiaalityön menetelmiä kuten motivoivaa haastattelua, mini-interventiota, verkostokarttaa, verkostopalavereita ja muuta viranomaisyhteistyötä. Myös pankin maksupalvelun kautta toteutettava suoraveloitus voi tiettyjen menojen kohdalla olla kokeilemisen arvoista. Mikäli asiakas ei kaikista yrityksistä huolimatta motivoitu oman taloutensa hallintaan ottamiseen tai hänellä ei ole voimavaroja asioidensa itsenäiseen hoitamiseen ja vastuun kantamiseen, voidaan hänelle ehdottaa välitystilin käyttöönottoa elämänhallintaa tukemaan. Tällöin sosiaalityöntekijä laatii esityksen perusteluineen asiakkaan etuuksien perimiseksi välitystilille ja asiakas allekirjoittaa suostumuksen tai valtakirjan. Kelalla ja yksityisillä työeläkekassoilla on omat menettelytapansa ja lomakekäytäntönsä asiakkaan suostumusta varten etuuden maksamiseen kunnalle.

## 6.2 Välitystilityö Kouvolassa

Uudessa yhdistyneessä Kouvolassa välitystilien hoitajina työskentelee vakinaisesti yhteensä kolme etuuskäsittelijää. Kouvolan kaupungin henkilöstöyksikön tehtävänkuvauskoosteen mukaan etuuskäsittelijän tehtäviin kuuluu toimeentulotukihakemusten käsittely ja välitystilien hoitaminen osana aikuissosiaalityön palveluprosessia. Koosteen mukaan etuuskäsittelijän keskeiset tehtäväkokonaisuudet ovat:



- perustoimeentulotuen ja osittain täydentävän toimeentulotuen valmistelu ja päätöksenteko toimeentulotukilain, sosiaali- ja terveysministeriön ohjeiden sekä Kouvolan aikuissosiaalityössä käytettävien linjausten mukaisesti
- pakolaisten ja paluumuuttajien toimeentulotuen valmistelu ja päätöksenteko
- toimeentulotuen takaisinperinnästä päättäminen
- välitystileihin liittyvien asiakkaiden varojen käyttösuunnitelmien laatiminen yhdessä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa
- asiakkaiden puhelinneuvonta sekä päätösten sisällön selvittely asiakkaille tarvittaessa. (Kouvolan kaupunki 2009.)

Välitystiliasiakkaiden toimeentulotuen myöntää pääsääntöisesti välitystilihoitaja asiakkaan tekemän kirjallisen toimeentulotukihakemuksen perusteella. Lisäksi välitystilihoitaja hoitaa välitystiliasiakkaiden laskujen maksamisen ja toimii yhteyshenkilönä välitystilin hoitoon ja välitystiliasiakkaaseen liittyvissä asioissa yhteistyökumppanien ja muiden viranomaisten sekä omaisten kanssa. Välitystilille maksettavien etuuskien sekä toimeentulotukiperinnällä maksettavien tulojen tulokirjaus on Kouvolassa hajautettu kahdelle välitystilihoitajalle.

Koen välitystilihoitajan tärkeänä osana välitystiliasiakkaan tukiverkosta. Sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on siinä määrin kiireiset aikataulut, että asiakkaiden tapaaminen ilman ajanvarausta ei juurikaan onnistu. Välitystilihoitajilla on päivittäin tietty aika, jolloin välitystiliasiakkaat voivat ilman ajanvarausta käydä asioimassa oman välitystilihoitajansa kanssa. Kokemukseni mukaan tietoisuus välitystilihoitajan tavoitettavuudesta vahvistaa asiakassuhdetta ja on luottamuksen kannalta tärkeää. Välitystilihoitaja neuvoo ja antaa toimintaohjeita asiakkaan arkeen liittyvissä taloudellisissa asioissa sekä toimii tarvittaessa linkkinä sosiaalityöntekijään päin, mikäli asioiden selvittely vaatii ajanvarausta sosiaalityöntekijälle.

## 7 TUTKIMUS VÄLITYSTILIASIAKKAISTA

### 7.1 Tutkimuksen rajaus

Aloitin opinnäytetyön tekemisen toukokuussa 2009 anomalla tutkimusluvan Kouvolan kaupungin perusturvan toimialalta. Lupa myönnettiin kesäkuussa 2009. Tutkimuksen teoriaosuudet valmistuivat pääosin lokakuun 2009 ja tammikuun 2010 välisenä aikana. Haastattelut suoritin tammikuussa 2010.

Suoritin tutkimukseni Kouvolassa, joka yhdistyi 1.1.2009 uudeksi Kouvolan kaupungiksi kattaen Anjalankosken, Kouvolan ja Kuusankosken kaupungit sekä Elimäen, Jaalan ja Valkealan kunnat. Kaupunki on jaettu kolmeen maantieteelliseen alueeseen eli pohjoiseen, keskiseen ja eteläiseen Kouvolaan, jossa jokaisessa työskentelee tällä hetkellä yksi välitystilihoitaja. Ajanpuutteen takia yhden em. alueen välitystiliasiakkaat jäivät valitettavasti kokonaan pois tutkimuksestani. Tutkimukseni kohderyhmän määrittelyssä jouduin suorittamaan rajausta, koska suuren kaupungin välitystiliasiakkaina on henkilöitä monien eri syiden sekä myös ongelmien perusteella.

Koska välitystilihoitajat ovat mielestäni parhaita asiantuntijoita arvioimaan välitystiliasiakkaidensa fyysistä ja psyykkistä kykyä kertoa omasta elämänhallinnastaan, pyysin apua kahden alueen välitystilihoitajalta saadakseni mahdollisimman erityyppisten haastateltavien yhteystietoja haastatteluluvan kysymistä varten. Oma kriteerini haastateltavien valinnassa oli, että välitystiliasiakkuus olisi kestänyt pidemmän aikaa, vähintään vuoden.

Opintosuuntaukseni sosiaalisen kuntoutuksen mukaisesti tutkimukseni kohderyhmäksi valikoituivat asiakkaat, jotka ovat tulleet välitystiliasiakkuuteen päihdeongelman tai mielenterveyden häiriöiden aiheuttamien taloudellisten ongelmien takia.

## 7.2 Tutkimusongelma

Tutkimukseni pääongelma oli: Tukeeko välitystili asiakkaan elämänhallintaa? Tutkittavan aihealueen tiimoilta muodostui kolme alaongelmaa, jotka edesauttoivat tutkimuksen kulkua kohti pääongelman ratkaisemista. Alaongelmien ratkaisemista tukivat teema-alueet, joita käytin haastatteluja tehdessäni saadakseni vastauksia tutkimuksen ongelmiin. Näitä teema-alueita oli yhteensä neljä. Laadin teemahaastattelurungon tarkentavat kysymykset pääosin elämänhallinnan käsitteen pohjalta.

### Alaongelma 1. Tukeeko välitystiliasiakkuus asiakkaan ulkoista elämänhallintaa?

Teema-alue 1: Ulkoinen elämänhallinta ennen välitystiliasiakkuutta

Teema-alue 2: Ulkoinen elämänhallinta tällä hetkellä

### Alaongelma 2. Tukeeko välitystiliasiakkuus asiakkaan sisäistä elämänhallintaa?

Teema-alue 3: Sisäinen elämänhallinta ennen välitystiliasiakkuutta

Teema-alue 4: Sisäinen elämänhallinta tällä hetkellä

Alaongelma 3. Miten välitystiliasiakkaat haluaisivat kehittää välitystiliä?

### 7.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta

Tein opinnäytetyöni kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Käsittelen siinä kokonaisvaltaisesti Kouvolan kaupungin sosiaalitoimen välitystiliasiakkuudessa olevien henkilöiden käsityksiä välitystiliasiakkuuden merkityksestä heidän elämäänsä ja elämänhallintaansa. Suoritin tutkimuksen teemahaastattelumenetelmällä.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä siksi, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on kaikille sama. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.)

Teemahaastattelu sisältää hahmotelman siitä, mitä kysyä, mutta ei kovinkaan tarkkarajaista suunnitelmaa siitä, miten kysyä sitä. Haastattelu on viime kädessä kysymysten esittämistä ja vastausten saamista. Olennaista on löytää oikea tasapaino kahden seikan välille. Haastattelutilanne muistuttaa enemmän keskustelua kuin tiukasti ennalta laadittua kysymys kysymykseltä etenemistä. Kysymyksillä on kuitenkin tärkeä osuus haastattelun toteutuksessa. Kysymyksiä tekemällä haastattelija ohjaa tilannetta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 102 - 103.)

Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelussakaan ei voi kysellä ihan mitä tahansa, vaan siinä pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivinen

tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ihmistä suositaan tiedon keruun instrumenttina ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 157, 160.)

Harkitsin aluksi tutkimukseni toteuttamista kyselylomaketta tai lomakehaastattelua käyttämällä. Otin selvää tutkimukseeni sopivista aineistonhankintamenetelmistä. Tuomen ja Sarajärven (2009, 73) mukaan haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Tällaista mahdollisuutta ei ole esimerkiksi postikyselyssä, jossa kaikki vastaajat saavat samanlaisen lomakkeen. Joustavaa haastattelussa on myös se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo aiheelliseksi.

Välttääkseni haastateltavien mahdollisesti yksipuoliset, lomakkeen kysymyksiä mukailevat vastaukset sekä omien mielipiteitteni heijastumisen tutkimustuloksiin, päädyin kuitenkin valitsemaan aineistonhankintamenetelmäksi haastattelumetodin ja erityisesti teemahaastattelun. Valintaa puolsi myös mahdollisuus päästä lähemmäs tutkimukseni kohteena olevia henkilöitä sekä vastausprosentin suuruus esim. kyselylomakkeen palauttaviin henkilöihin verraten. Myös aloitusseminaarini palaute vahvisti näkemystäni. Uskoin saavani kattavan aineiston, jonka pohjalta löytäisin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Haastatellut henkilöt saivat kertoa omin sanoin ajatuksiaan ja kokemuksiaan välitystiliasiakkuudesta.

## 8 HAASTATTELUAINEISTON ANALYYSIMENETELMÄ

Samassa yhteydessä, kun laadullisen tutkimukseni aineistonhankintamenetelmä alkoi hahmottua, etsin aineistoa tutkimustuloksiin mahdollisesti soveltuvasta analyysimenetelmästä, joka parhaiten antaisi vastauksia tutkimuskysymyksiini. Hirsjärven & Hurmeen (2009, 135) mukaan on liian myöhäistä alkaa ajatella analyysia, kun haastattelut on jo tehty. Analysointitapaa on syytä miettiä jo aineistoa kerättyäessä, sillä ennalta harkittua analyysitapaa voidaan käyttää ohjenuorana haastattelua ja sen purkamista suunniteltaessa. Aineiston käsittelyyn ja analyysiin on ryhdyttävä mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Aineiston ollessa tuore se vielä inspiroi tutkijaa, muuten analyysivaiheesta saattaa tulla odotettua työläämpi ja aikaa vievä.

Analyysitavat voidaan jäsentää karkeasti kahteen ryhmään, joista toisessa pyritään selittämiseen ja käytetään tilastollista analyysia, ja toisessa tavassa pyritään ymmärtämiseen ja käytetään laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Pääperiaatteena on, että valitaan sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. (Hirsjärvi ym. 2008, 219.)

Tutkimusaiheeni ja -menetelmäni perusteella totesin sisällönanalyysin soveltuvan tutkimukseni analysointiin. Tuomi & Sarajärvi (2009, 91) kuvailevat sisällönanalyysia käyttökelpoiseksi perusanalyysimenetelmäksi kaikissa laadullisissa tutkimuksissa ja sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Sisällönanalyysia voi pitää paitsi yksittäisenä metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysilla tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väljän teoreettisena kehyksenä. Eräät tutkijat pitävät sisällönanalyysia erillisenä koulukuntana ja toiset analyysimuotona. Sisällönanalyysin analysointikeinoja ovat teemoittelu, laskeminen ja yhteyksien tarkastelu. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 153.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdä yleistettäviä päätelmiä. Tutkimalla yksittäistä tapausta tarkasti, voidaan siinä nähdä usein toistuvia yleistettäviä ilmiöitä. (Hirsjärvi ym. 2008, 177.)

Käytän tässä kvalitatiivisessa tutkimuksessani analyysimenetelmänä teemoittelua, jossa tarkastellaan sellaisia haastatteluaineistosta esiin nousevia piirteitä, aiheita tai asioita, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Yhteiset piirteet saattavat perustua teemahaastattelun teemoihin tai yhteiseksi piirteeksi voi nousta muita teemoja, jotka saattavat osoittautua mielenkiintoisemmiksi kuin lähtöteemat. Koska teemahaastattelun teemat ovat jo karkeita alustavia luokkia, tutkimusaineisto tulee luokitelluksi teemoittelun kautta ja luo siten pohjan, jonka varassa haastatteluaineistoa voidaan tulkita sekä yksinkertaistaa ja tiivistää. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 147 – 150, 173.)

Kun tulokset on analysoitu, ne on tulkittava eli tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. Tuloksista olisi pyrittävä laatimaan synteesejä, jotka kokoavat yhteen pääseikat ja antavat vastaukset asetettuihin ongelmiin. Tutkijan tulisi pohtia tuloksia kokonaisvaltaisesti ja harkita useampia tulkintoja. Empiirisessä

tutkimuksessa puhutaan usein tutkimuksen validiudesta, jolla tarkoitetaan sitä, mittaako tutkimus sitä, mitä sen on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2008, 224 – 225.)

## 9 TUTKIMUSMENETELMÄN LUOTETTAVUUS

Hirsjärven ym. (2008, 227) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet olisi kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti. Esimerkiksi haastattelu- ja havainnointitutkimuksessa kerrotaan olosuhteista ja paikoista, joissa aineistot kerättiin. Samoin kerrotaan haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat haastattelussa ja myös tutkijan oma itsearviointi tilanteesta.

Tuomen ja Sarajärven mukaan haastattelussa on tärkeintä saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Tällöin on perusteltua antaa haastattelukysymykset tai aiheet tiedonantajille jo hyvissä ajoin etukäteen tutustuttavaksi. Saatuani välitystilihoitajilta mahdollisten haastateltavien nimet ja yhteystiedot, soitin jokaiselle ja tiedustelin heidän halukkuuttaan tulla haastatelluksi. Kaiken kaikkiaan kuusi (6) henkilöä suostui ja sovin heidän kanssaan tapaamisajan. Tässä yhteydessä selvitin haastateltaville tutkimusaihetta ja kerroin, että tutkimuksen tekemiseen on Kouvolan perusturvan virallinen tutkimuslupa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

Hirsjärven & Hurmeen (2009, 74) mukaan teemahaastattelu edellyttää hyvää kontaktia haastateltavaan, ja siksi haastattelupaikan pitäisi olla rauhallinen ja haastateltavalle turvallinen. Kotiympäristö on yleensä tällainen. Annoin haastateltavien ehdottaa haastattelun suorituspaikkaa ja kaikki halusivat, että haastattelu suoritetaan heidän asunnossaan. Yksi tapaaminen jäi toteutumatta, koska haastateltava ei ollut kotona sovittuna aikana eikä myöskään vastannut puhelimeen. Näin ollen haastatteluja kertyi viideltä henkilöltä.

Haastattelututkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa haastatteluaineiston laatu. Laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 184.) Pyrin laatimaan haastattelurungon mahdollisimman tarkoituksenmukaiseksi tutkimusongelmaa silmällä pitäen. Laadin etukäteen tutkimuksen teoriaan perustuvia lisäkysymyksiä jokaisen teema-alueen alle (liite 2).

Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa mainitaan tärkeimpinä eettisinä periaatteina yleensä informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. Periaatteena tulee kuitenkin olla, että haastateltava on antanut suostumuksensa asianmukaisen informaation pohjalta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 20.) Jokainen haastateltava sai haastattelun aluksi itselleen kopion tutkimusluvan myöntämistä koskevasta viranhaltijapäätöksestä (liite 1). Olin varannut haastatteluihin aikaa 1 - 1½ tuntia jokaista haastateltavaa kohden, mutta jokainen haastattelu kesti vähintään 1½ tuntia, pisimmillään 2½ tuntia. Käytin haastatteluissa nauhuria, joka mahdollisti monipuolisemman ja runsaamman tiedonsaannin kuin käsin kirjaamalla. Keskustelujen tallentuminen automaattisesti mahdollisti haastattelutilanteessa ”elämisen” ja aihepiirien ohjailun.

Haastatteluilmapiiri oli jokaisessa haastattelussa mielestäni vapautunut ja asiallinen mutta ei liian virallinen. Haastateltavat avautuivat kiitettävästi ja jouduinkin välillä ohjaamaan keskustelua kysymysten avulla teema-aiheen suuntaan. Puhetta syntyi enemmän ulkoisen elämänhallinnan piiristä kuin sisäisestä elämänhallinnasta. Sisäisen elämänhallinnan kohdalla kysymykset saatiin kokea johdattelevina, koska se tuntui vaikeasti ymmärrettävältä käsitteeltä. Jouduin avaamaan sisäisen elämänhallinnan käsitettä paljolti esimerkkien valossa, itse en silti koe olleeni johdatteleva. Yhden asiakkaan naapuri tuli haastattelun aikana yllättäen kyläilemään aiheuttaen katkoksen nauhoitukseen, mutta haastattelua jatkettiin jonkin ajan kuluttua. Toisen asiakkaan kohdalla huomasin päihteiden käytön aiheuttaneen haastateltavalleni jonkin asteisia neurologisia vaurioita, jotka ilmenivät lyhytmuistisuutena. Jouduimme puolin ja toisin kysymään toisiltamme useamman kerran teemaan liittyviä kysymyksiä ja toistamaan asioita. Kiitokseksi haastattelusta annoin jokaiselle haastateltavalle joko kaksi pakkausta tupakkaa tai kahvipaketin heidän oman valintansa mukaan.

Litteroin aineiston purkamalla haastattelut sanatarkasti puhtaaksikirjoittamalla ja numeroin ne jatkotoimia helpottaakseni. Haastateltavien nimiä eikä asuinpaikkakuntaa ei tuotu esiin. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 26 sivua. Luettuani aineiston pariin kertaan huolellisesti, jatkoin aineiston pelkistämistä järjestelemällä sen teemoiksi laatimieni teema-alueiden perusteella. Merkitsin erivärisillä korostuskynillä teemojen alle kuuluvat asiat. Aineisto jakaantui kahden päätutkimusongelman, ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan kesken. Tuomen & Sarajärven (2009, 93) mukaan teemahaastattelulla kerätyn aineiston pilkkominen on suhteellisen helppoa, koska

haastattelun teemat muodostavat jo itsessään jäsenyyksen aineistoon. Koin tämän vaiheen kuitenkin työlääksi ja hitaaksi, koska tekemissäni haastatteluissa oli aineksia laajempaankin elämänhallinnan tarkasteluun ja jouduin toistuvasti keskittymään ja rajaamaan aihetta.

## 10 TULOSTEN ESITTELY

Etsittäessä vastausta pääongelmaan tukeeko välitystili asiakkaan elämänhallintaa, esitän tulokset tutkimuksen alaongelmien haastattelutulosten kautta. Alaongelmien 1 ja 2 tulokset esitän haastatteluteema-alueittain ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan jaottelun mukaisesti. Alaongelmaan 3 ei sisälly teema-aluetta. Tutkimustuloksiin on poimittu haastateltavien henkilöiden suoria lainauksia, jotka on kursivoitu ja merkitty lainausmerkein elävöittämään tekstiä. Lainauksissa haastatellut on nimetty termein Henkilö nro 1, Henkilö nro 2 jne. Koin ongelmallisena tulosten analysoinnissa sisäistä ja ulkoista elämänhallintaa koskevien haastatteluvastausten samankaltaisuuden. Haastateltavien molempien elämänhallinnan ulottuvuuksien kuvaukset olisivat sopineet monilta osin tulkittaviksi ensimmäiseen ja toiseen tutkimuskysymykseen.

### 10.1 Taustatiedot

Kaikki viisi haastateltavaani olivat miehiä, joiden iät olivat 25 - 64-v. Pisimpään kestänyt välitystiliasiakkuus oli alkanut haastateltavan muistin mukaan vuonna 1995 ja tuorein välitystiliasiakkuus oli alkanut vuonna 2006. Anonyymiuden takia haastateltujen ammatteja tai asuinpaikkakuntia ei tässä tutkimuksessa paljasteta, eivätkä ne mielestäni tuo tuloksiin mitään lisäarvoa.

### 10.2 Ulkoinen elämänhallinta ennen välitystiliasiakkuutta (Teema-alue 1)

Kaikille viidelle haastatellulle oli yhteistä se, että he ovat olleet raskaan fyysisen työn tekijöitä. Työpaikan olemassaolo ja itsenäinen taloudellinen pärjääminen on ollut tärkeitä ja työpaikkoja pitkiä työrupeamineen muisteltiin mielellään. Mitä useampia ammatteja haastateltavalla oli, sitä suurempi oli tarve puhua menneistä työpaikoista. Pitkäaikaistyöttömyydestä ei ollut kärsinyt kukaan. Aineelliset päämäärät toteutuivat ja yksi haastateltu oli ahkeruudellaan ylennyt työpaikallaan jopa johtoportaalle luottohenkilöksi. Näiltä osin työpaikkaan liittyvä elämänhallinta ennen välitystiliasiakkuutta oli ollut kunnossa. Viidestä haastatellusta välitystiliasiakkaasta



kahdelta puuttuu opintojen kautta hankittu ammattitutkinto. Kaikilla on tällä hetkellä tulona eläke.

*”Pikkupomot oli sitte katkeria kun niillä jäi palkka paljo pienemmäksi ku meitil ku teki yövuoroo.” (henkilö nro 1)*

Viidestä haastatellusta henkilöstä kolme oli joutunut lopettamaan työnteon vuosikymmeniä kestäneiden työrupeamien jälkeen fyysisen terveydentilan huononnettua. Kahden haastatellun henkilön työt päättyivät alkoholin liikakäytön takia sekä psyykkisistä syistä. Nuorimmalla haastatellulla myös ammattitutkinnon puuttuminen on vaikuttanut töiden loppumiseen.

Ulkoiseen elämänhallintaan liittyvät olennaisesti taloudellinen toimeen tuleminen ja aineellinen vauraus. Haastatelluille maksettiin kovasta työnteosta hyvää palkkaa, mutta rahaa myös kulutettiin surutta. Viidestä haastatellusta kolme henkilöä asui perheineen työvuosien aikana hankitussa omistusasunnossa, jonka he sitten menettivät joko avioerossa tai kaverin lainatakauksen kautta. Alkoholin liikakäytön sävyttämät elämäntavat vaikuttivat omaisuuden menetykseen. Velkaantumisen myötä myös autoja oli menetetty ulosottoon velkojen kuittaamiseksi. Juopottelu ja siitä aiheutunut sosiaalisten suhteiden kärsiminen heikensivät haastateltavien taloudellista tilannetta. Jokainen haastateltava oli joutunut turvautumaan toimeentulotukeen jossain vaiheessa ennen välitystiliasiakkaaksi tulemistaan. Yhden asiakkaan kohdalla toimeentulotuen tarve laitettiin vireille julkisen terveydenhuollon aloitteesta. Siinä vaiheessa, kun haastatelluille ehdotettiin välitystiliasiakkuutta, heidän taloudellinen tilanteensa oli jo päässyt kehnoksi. Asumismenot olivat suurimpana rästieränä:

*”Siinä vaihees ku tuln välitystilille oli kämppä menos alta, terveys prakas, oli erottu jo aikoja sitte eikä tainnu olla enää töitäkään.” (henkilö nro 3)*

*”Mulla oli rahan käytön kanssa ongelmia. Mä olin siihen aikaan toimeentulotukiasiakkaana ja kun mä sain rahaa, niin ne tuppas aina menemään, vaikka kuukausi ois pitäny pärjätä. Ne meni aika nopeesti eikä riittäny koko kuukaudeksi.” (henkilö nro 5)*

Elämän tavoitteita tilanteessa ennen välitystiliasiakkuuden aloittamista eivät haastatellut henkilöt juurikaan yksilöineet. Vain yksi henkilö pystyi nimeämään

ammatin hankkimisen olleen tavoitteena pidemmän aikaa. Muuten vastaukset olivat ympäröivä:

*”Päivä kerrallaan mentiin eteenpäin..” (henkilö nro 1)*

*”No olihan siitä puhuttu.. mutta miähän itekin halusin elämänmuutosta. Mut, mut, ne nyt on sortunu täs niinku..” (henkilö nro 3)*

### 10.3 Ulkoinen elämänhallinta tällä hetkellä (Teema-alue 2)

Haastateltavat kokivat, että taloudellinen tilanne yleensä oli vakautunut välitystiliasiakkuuden myötä. Vähäisten säästöjen kertyminen eläkkeistä pahan päivän varalle koettiin hyvänä, joskin käyttörahaa toivottiin enemmän. Hyvänä asiana pidettiin sitä, että esim. sairaalahoitoon joutuessa ei tarvinnut miettiä laskujen ja muiden raha-asoiden hoitumista, kun oli luotettava henkilö niitä hoitamassa. Huonokuntoinen henkilö nro 2 kertoi voivansa käyttää huolettomana siivouspalveluja ja julkisen terveydenhuollon palveluja, esim. vastaanottaa kotisairaanhoidon lääkedosettitoimituksia kun tietää, että vanhat rästilaskut on hoidettu ja että laskujen maksu hoituu vastakin. Henkilö nro 3 ei olisi kertomansa mukaan osannut hakeutua velkaneuvojan luokse, jollei oma välitystilihoitaja olisi sitä ehdottanut:

*”Välitystilihoitajan ansioo että ei oo velkoja mihinkään eikä tarvi pakoilla ulosottomiestä.” (henkilö nro 1)*

*”Sit jos tulee jotain sellasii tiukkoi taikka sairauksii tai mitä, niin miä en jää mihkään sairaalaan kiinni, silloin minun puolelta maksut saa pois.” (henkilö nro 2)*

Keskusteltaessa siitä, mitä eroa välitystilillä ja pankin suoraveloituspalvelulla haastateltavien mielestä on, tuotiin haastatteluisissa esiin riskejä: pankkitili saattaa mennä elämäntapojen takia ennen eläkkeenmaksupäivää pahasti miinukselle eikä pankin saatavien jälkeen jääkään enää riittävästi katetta vuokran tms. veloitukseen. Pankkitilillä pitäisi myös kyetä pitämään jonkinlaista saldoa sähkölaskun maksuun tai yllättäviä lääkemenoja varten, mikä tuntui haastateltavista vaikeasti toteutettavalta ajatukselta. Viidestä henkilöstä vain yksi haastateltu piti omalla kohdallaan pankin suoraveloitusta mahdollisena. Kyseinen henkilö suunnittelikin välitystilin lopettamista.

Välitystiliasiakkuus oli vaikuttanut kaikilla haastateltavilla myönteisesti asumisen tasoon. Kaikki olivat tyytyväisiä siihen, että asumismenot tulivat varmasti hoidettua eikä asunnon menetys tai sähköjen katkeaminen johtunut ainakaan laskujen maksun laiminlyömisestä. Asuminen oli muutenkin mieluisa puheenaihe. Haastatelluista kaksi henkilöä oli saanut välitystiliasiakkuuden aikana perinnön, jonka turvin he ostivat itselleen asunnon, heidän osaltaan välitystilin kautta maksettiin hoitovastiketta. Välitystiliasiakkuuden olemassaolo antoi tukea näille henkilöille asunnon hankintavaiheessa. Mainittakoon että näiden välitystiliasiakkaiden perintörahoja ei olisi voinut jättää välitystilille ”seisomaan” vaan edessä olisi ollut edunvalvonnan piiriin siirtyminen. Muilta kolmelta haastatellulta maksettiin asumisesta vuokraa, joista yhden henkilön osalta oli kyseessä päihdekuntoutujien asumisyksikön vuokra:

*”Oon tosi tyytyväinen koska viranomaiset hoitaa esimerkiksi nää mun vuokrat että pysyy katto päin päällä, vaikkei tää niin häävi kämppä oo. (henkilö nro 3)*

*”Mun elämässä ei ole kuin kaksi kaiken ylimenevää asiaa: se että vuokra tai yhtiövastikkeet on aina hoidossa koska se on oma asunto, oli se vuokrakämppä niinku aikaisemmin tai nyt tää omistusasunto. Ja tietysti sähkölaskut, kukas tääl nyt pimiäs pystyy istumaan.” (henkilö nro 4)*

*”Olin ainoa perillinen kun isä kuoli. Mä en oo koskaan osannut säästää, kun rahaa on niin siitä pitää mahdollisimman nopeesti päästä eroon.” (henkilö nro 5)*

Lähiomaisten suhtautuminen välitystiliasiakkuuteen oli ollut positiivista niiden haastateltujen kohdalla, jotka olivat kertoneet siitä omaisilleen. Viidestä haastatellusta henkilöstä kolme oli kertonut lähiomaisilleen välitystiliasiakkuuden alkamisesta. Tietoon oli suhtauduttu helpotuksella. Välitkin olivat parantuneet, koska välitystiliasiakas oli taloudellisesti omillaan eikä tarvinnut enää jatkuvia lainoja lähiomaisilta. Yksi haastateltu ei ollut kertonut välitystiliasiakkuudestaan lähipiirilleen, ja yhdellä ei kertomansa mukaan ollut lähiomaisia joille kertoa:

*”Oli ne helpottuneita että joku hoitaa mun asioita ja kattoo silleen perään. Äiteenkin kanssa on nykyään hyvät välit.” (henkilö nro 3)*

*”No ei ne oikein ymmärtäny sit systeemiä vaikka mie oon sitä selittäny. Ne oli jo silloin niin vanhoja että ei mee jakeluun. Mulla on yksi veli jonka mielestä se on hyvä juttu.” (henkilö nro 4)*

*”Äiti oli helpottunut kun kuuli silloin aikanaan siitä. Silloin kun muutin kotoa pois ja oli ongelmaa rahan käytön kanssa, niin jouduin pyytämään siltä rahaa tai ruokaa tai jotain. Aina se auttoi kyllä mut ois pitäny pärjätä itse. Että on se ollu sillekin helpotus kun tää (välitystili) alkoi.” (henkilö nro 5)*

Raittiina pysyminen korostui kaikkien haastatelluiden välitystiliasiakkaiden puheissa. Keskusteluissa oli kuultavissa ulkoisen elämänhallinnan haltuun saaminen välitystiliasiakkuuden myötä vahvistuneena otteena omaan elämään ja oivalluksena siitä, että asioiden kulkuun voi vaikuttaa omalla toiminnallaan. Yhden välitystiliasiakkaan tavoitteena on muuttaa pois paikkakunnalta, kunhan rästit on maksettu ja taloudellinen tilanne kohenee. Haastatelluista välitystiliasiakkaista kuntoutusrahamuotoisen eläkkeen turvin opiskelevan henkilön tavoitteena on saada vietyä koulunkäynti loppuun ammattitutkinnon saamiseksi. Välitystilin lopettaminen kokonaan on yhden välitystiliasiakkaan suunnitelmissa, koska maksurästejä ei enää ole ja säästöäkin on hieman kertynyt.

*”Onhan sitä kaverin kanssa vähä ihmetelty että tarviiko sen nyt enää olla sen välitystilin. Kun niit laskui tulee niin ne tarvii varta vasten sinne laittaa postissa.” (henkilö nro 2)*

#### 10.4 Sisäinen elämänhallinta ennen välitystiliasiakkuutta (Teema-alue 3)

Ennen välitystiliasiakkuutta vallinnut sisäisen elämänhallinnan puute ilmenee haastateltavien elämäntapojen kuvauksissa. Kova työnteko antoi oikeutuksen nauttia vapaapäivinä ansaituista rahoista. Hallitsematon rahan ja alkoholin liikakäyttö ja niiden mukanaan tuomat lieveilmiöt vaikuttivat kaikkien haastateltavien elämänhallintaan huonontavasti. Rahaa tuhlattiin huolelta, matkusteltiin, ajettiin taksilla ja kulutettiin rahaa lottoon, veikkaukseen ja raviveikkauksiin. Raskas työ vaati raskaat hovit. Vain yksi henkilö ei pitänyt uhkapelejä varsinaisesti taloudellisen tilanteensa heikentäjänä. Voittoa tuli silloin tällöin ja silloin oli jälleen syytä juhlia:

*”Sitte noi rahapelit ja veikkaukset on ollu jotain 15-vuotiaasta asti mulla, että oon pelaillut.” (henkilö nro 5)*

Elämäntavat aiheuttivat työpaikan vaarantumisen ja lopulta sen menettämisen. Juopotteleva elämäntyyli rajoitti työssäkäyntiä, juomisesta aiheutui poissaoloja ja

terveydentilakin heikkeni. Sisäisen elämänhallinnan heikkous ilmeni heikentyneenä kykynä kontrolloida päihteidenkäyttöä:

*”Ryyppäsin kaikki vapaat ja lopulta ne vapaatkaan ei riittäny, sitte tuli lopputili töistä.” (henkilö nro 4)*

*”Muutammat työt loppu siihen, että oli juomisen kanssa ongelmia, kun arkipäivisinkin tuli juotua ja ne oli rankkojakin töitä jotkin.. ei niitä jaksanu krapulassa tehdä. Sit vaan tuli seinä vastaan kun joi paljon ja teki rankkoja hommia, ei niitä pidemmän päälle jaksanut.” (henkilö nro 5)*

Haastatellut kertoivat olleensa ennen välitystiliasiakkuuttaan omasta mielestään melko terveitä, vaikka jokaisella haastatellulla oli haastatteluhetkellä lääkitys johonkin sairauteen: kohonneeseen verenpaineeseen, diabetekseen, epilepsiaan, osteoporoosiin, nukahtamiseen ja alkoholinkäytön hallintaan (antabus). Pitkät ja yhtenäiset tyøjaksot puhuvat puolestaan tässä asiassa. Yhden henkilön työpaikkaa oli jouduttu vaihtamaan vakavien työperäisten iho-oireiden takia. Kaksi haastatelluista kertoi olevansa eläkkeellä mielenterveyden ongelmien takia mutta molemmat korostivat olevansa fyysisesti terveitä. Viidestä haastateltavasta vain yksi tiedosti ja myönsi, että ennen välitystiliasiakkuutta ilmenneet neurologiset ongelmat ovat aiheutuneet alkoholin liikkakäytöstä. Muutokset pikkuaivoissa aiheuttavat hänellä muistikatkoksia ja kävelyvaikeuksia. Muut haastatellut pitivät tämän hetkisiä sairauksiaan joko työperäisinä tai perittyinä.

Mielenterveysongelmien takia eläköityneet välitystiliasiakkaat pystyivät avautumaan vaikeuksistaan enemmän kenties siksi, että he ovat psykiatristen hoitosuhteiden yhteydessä joutuneet käsittelemään niitä. Alkoholin liikkakäyttöön liittyvien ongelmien takia välitystiliasiakkuudessa olevat eivät olleet kovin halukkaita puhumaan sellaisista syvällisempää pohdintaa vaativista asioista, jotka eivät liittyneet asumiseen, rahankäyttöön tai muuhun konkreettiseen. He halusivat joko kiertää kysymyksen, painaa asian villaisella tai vastasivat kysymyksiin vitsaillen:

*”..no eikun antaa mennä vaan..” (henkilö nro 1)*

*”..kyl hommat hallinnas on ollu..” (henkilö nro 2)*

*”No ei oo pahemmin viira heittäny. Olen miä kyl ollu hullujenhuoneellakin..” (henkilö nro 3)*

Kysyttäessä sosiaalisista suhteista ennen välitystiliasiakkuutta, haastateltavat kertoivat että perhesuhteet olivat kärsineet liiallisesta alkoholinkäytöstä: kahden henkilön avioliitto päättyi eroon ja kahdella henkilöllä oli ollut runsaasti lyhyitä seurustelusuhteita. Elämäntapojen vaikutus parisuhteisiin tunnustettiin. Edes parisuhteen päättyminen ei saanut juopottelua loppumaan. Yksi haastateltava on edelleen avioliitossa, mutta välit ovat viileät, eikä hän ole tavannut toisella paikkakunnalla asuvaa perhettään useampaan vuoteen.

*”.. olin eronnu, siitähän mun alkoholinkäyttö ryöstäytykin kun ero tuli ja tietenkkin suomalaiskansalliseen tapaan mie itsesäälis kieriskelin ja niin pois päin..” (henkilö nro 4)*

*”Ei oikein erottanut sitä rajaa että kumpi on koti ja kumpi on baari.” (henkilö nro 1)*

Viidestä haastatellusta kolmen henkilön lähiomaiset olivat olleet huolissaan heidän elämäntavoistaan. Keskinäiset välit vaihtelivat sen mukaan, olivatko haastateltavat rahapulassa vippaamassa rahaa tai kuinka kauan juominen oli kestänyt. Kahden henkilön kanssa ei keskustelua lähiomaisista syntynyt lainkaan.

Haastatelluista välitystiliasiakkaista kaksi avioeron läpikäynyttä henkilöä kertoivat eron ja sen myötä perheen hajoamisen sekä työkyvyn menettämisen olleen kova paikka. Haastateltujen henkilöiden ystäväpiiri auttoi sopeutumaan elämiseen ilman perhettä. Vastoinkäymisiä käsiteltiin itseksensä, purettiin naapureiden ja kavereiden kanssa tai niihin haettiin ammattiapua:

*”No se oli vaikeeta.. en mie vissiin oo selvinny siitä vieläkään” (henkilö nro 1)*

*”Olin aivan maassa, joskus itsemurhaakin mietin.. psykiatrian poliklinikalla kävin tän masennuksen takia..” (henkilö nro 4)*

*”Vaikeat ajat on täytyne funtsailla itse. Mutta ei oo niin pahoja vastoinkäymisiä ollu.” (henkilö nro 2)*

#### 10.5 Sisäinen elämänhallinta tällä hetkellä (Teema-alue 4)

Ulkoiseen elämänhallintaan liittyvissä haastattelukysymyksissä ja niihin vastauksissa oli runsaasti päällekkäisyyttä sisäisen elämänhallinnan menettämisen kuvaukseen. Välitystilin olemassaolo oli vaikuttanut asiakkaiden rahankäytön kontrollointiin, kun

käyttöraha oli maksussa tietyn suuruisina erinä sovittuina päivinä. Pelaaminen ja juominen loppuivat kun rahat loppuvat, mutta tieto seuraavan sovitun käyttörahaerän maksupäivästä rauhoitti:

*”Kun on toi välitystili niin on rahanhallintaa paremmin. Nyt kun saan viikon välein rahaa, niin vaikka tuhlaiskin kaikki rahat niin ei siinä sit oo hirveen monta päivää kun saa taas.” (henkilö nro 5)*

Viidestä haastatellusta välitystiliasiakkaasta kolmella jatkui päihteiden käyttö mutta hallitusti raittiiden kausien kanssa vuorotellen. Tähän vaikutti nimenomaan käyttörahasäännöstelyn kautta kohentunut itsekuri. Heillä taistelu viinanhimoa vastaan jatkui, kuten myös neljännellä haastatellulla, joka eli päivän kerrallaan masennuksen kanssa.

Välitystiliasiakkuuden vaikutusta terveydentilaan vähäteltiin: yhden haastateltavan mielestä välitystili ei ollut kohentanut hänen terveyttään lainkaan. Toinen haastateltava kertoi psyykkisen terveydentilansa olevan nyt tasainen mutta se ei hänen tulkintansa mukaan liittynyt välitystiliin tällä hetkellä, koska Kela korvaa lääkkeen kokonaan. Hampaiden hoitoprosessi oli aloitettu yhdellä haastateltavalla välitystiliasiakkuuden myötä. Yksi haastatelluista oli välitystiliasiakkuuden ansiosta pystynyt ostamaan sarjalipun uimahalliin, jossa oli harrastanut vesijuoksua alaraajojen kipujen helpottamiseksi.

Käsitys omasta terveydentilasta oli kaikilla viidellä haastatellulla selvillä. Menetetty terveys, joko fyysinen tai psyykinen, tiedostettiin ja tilanteeseen oli alistuttu. Huolimatta vähättelevästä asenteesta terveydentilaan, välitystiliasiakkuus ja välitystilin olemassaolo olivat kuitenkin levollisuutta aiheuttava aihe sairauksista keskusteltaessa. Diabeetikon, osteoporoosi- ja verenpainepotilaan sekä psyykkisesti sairaiden henkilöiden hoitoon kuuluvat säännöllinen lääkitys sekä elämäntavat. Välitystiliasiakkailla oli tieto ja käsitys oman terveyden hoitamisesta, joka mielestäni on selkeästi välitystiliasiakkuuden aikaan saamaa itsekontrollia.

Haastatellut välitystiliasiakkaat kokivat saaneensa psyykkisiä vahvuuksia elämän yllätyksiä vastaan ulkoisen elämänhallinnan raamien kautta. Vaikka elämänhallinnan

käsitteet ovat hankalia ymmärtää ja soveltaa käytäntöön, haastatellut kertoivat omalta kohdaltaan ymmärtävänsä ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan keskinäisen yhteyden:

*”Miä nukun yöni rauhassa tällasten asioiden takia.” (henkilö nro 1)*

*”No kaikkihan ne juontaa siitä (talouden kohentumisesta) juurensa, mutta se on henkisesti mulle valtavan iso asia, valtava tuki. Nyt kun mulla on kovat paineet muurista ja ukosta kun ne on menneet niin kovasti alaspäin kuntonsa puolesta..kyllä sitä ois paljon huonommassa kunnossa jos itellä olis asiat sekaisin, vuokrat ja kaikki.” (henkilö nro 4)*

*”..kun rahapuoli on kunnossa niin ei tarvii itteensä hajottaa..” (henkilö nro 5)*

Viidestä haastatellusta kaksi henkilöä on välitystiliasiakkuuden aikana saanut selkeästi ymmärryksen oman osuutensa merkityksestä tavoitteisiin pääsemisessä. Henkilö nro 5 aloitti uudelleen ammattiin tähtäävät opinnot ja oli asettanut itselleen päämääräksi valmistumisen. Aiemmat opinnot nuorempana keskeytyivät päihteiden käytön ja mielenterveysongelmien takia. Henkilö nro 3 on suunnitellut muuttoa toiselle paikkakunnalle, kunhan raha-asiat tulevat kuntoon. Hän toi keskustelussa esiin, että paikkakunnan vaihtaminen kesken eläke-etuuksien selvittelyn ja alkavan velkajärjestelyn ei ole ratkaisu päästä ongelmista eroon.

Haastatelluista välitystiliasiakkaista yksi henkilö suunnitteli välitystilin lopettamista, koska rästit oli hoidettu pois välitystilin kautta ja säästöäkin oli kertynyt. Hänen mielestään asiat hoituisivat juohevammin ja ilman ylimääräistä vaivannäköä omatoimisesti ilman välitystiliasiakkuutta. Hänen oma välitystilihoitajansa sijaitsi toisella paikkakunnalla pitkän matkan päässä ja maksettavat laskut piti muistaa lähettää hänelle ajoissa.

## 10.6 Miten välitystiliasiakkaat haluaisivat kehittää välitystiliä?

Välitystilityössä asiakkaan ja välitystilihoitajan yhteistyösuhteen on perustuttava luottamukseen, kun tavoitteena on saada aikaan muutosta asiakkaan elämänhallinnassa ja elämässä yleensä. Arvostus välitystilihoitajaa ja hänen työtään kohtaan tuotiin selvästi esiin. Välitystilihoitajan koettiin omalla työllään vaikuttaneen kohentavasti haastateltavien ulkoiseen elämänhallintaan taloudellisen turvan, asumisen vakinaistumisen ja muiden elämän ulkoisten puitteiden ylläpitämisen kautta.



Yksi haastateltu ei ollut vielä tavannut omaa välitystiliohittajaansa työntekijävaihdoksen jälkeen kasvokkain, mutta oli ollut häneen puhelinyhteydessä.

Välitystiliohittajan roolia sisäisen elämähallinnan vahvistajana luonnehdittiin paitsi taloudellisen tilanteen fyysisenä kohentajana myös henkisenä tukena ja lähes aina tavattavissa olevana sosiaalitoimen luotettavana työntekijänä.

*”Hyvähän se on, että joku on kiinnostunut mun asioista. Aina kysyy jotain ja jutellaan. Ja joskus se patistelee tekemään jotain mikä on jäänyt tekemättä..” (henkilö nro 5)*

Välitystiliohittajasta muodostui eräänlainen elämähallinnan välikäsi välitystiliasiakkaiden ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa. Tämä tuli esiin esim. henkilön nro 2 haastattelussa, jossa hänestä oli tällä hetkellä helppoa ottaa vastaan julkisia palveluja kuten siivousapua ja kotisairaanhoidoa. Aiemmin avun vastaanottaminen oli ollut hänelle vaikeaa maksurästien takia. Välitystilin tuoma taloudellinen varmuus oli tuonut vahvuutta kohdata avun tarjoajat.

Luottamus pitää sisällään monta näkökulmaa. Välitystiliasiakkaan on voitava luottaa siihen, että hänen kertomansa asiat jäävät vain välitystiliohittajan tietoon ja että hänen elämänsä yksityiskohdat eivät leviä. Luottamus merkitsee myös välitystiliasiakkaan kokemusta siitä, että työntekijä välittää hänestä ja haluaa hänen parastaan.

Haastatellut kertoivat luottavansa heidän omia rahojaan käsittelevään välitystiliohittajaan. Välitystiliohittaja on myös ehtinyt rauhassa kuunnella välitystiliasiakkaan asian. Kahdesta psyykkisistä syistä eläkkeellä olevasta välitystiliasiakkaasta toinen koki oman välitystiliohittajansa rauhallisen persoonan terveystään edistävänä. Välitystiliohittajan sosiaalinen tuki on koettu tärkeäksi.

*”Se on hyvä että voi viedä kaikki laskut sinne ja joka viikko tulee rahaa, ettei tuu kerran kuussa. Siitä on mulle paljon apua. Laskujen maksu oli mulle yhdessä vaiheessa rasittavaa, ei ois jaksanu lähteä niitä makselee.” (henkilö nro 5)*

*”Hänen luona on ollu helppo käydä tällasen ahdistuksestakin kärsivän henkilön.” (henkilö nro 4)*

*”Hieno ihminen. Aina kun sen luokse menee, niin menee helposti puoli tuntii, kyl se kuuntelee. Ja aina oon saanu sen tiedon mitä tarvin.” (henkilö nro 3)*

Asiakkailla oli kehittämisehdotuksia tai kritisoitavaa mielestäni varsin vähän. Muutosehdotuksiin tuntuivat vaikuttavan joko välitystiliasiakkaan tiedon puute tai terveydellisistä syistä heikentynyt muisti. Viidestä haastatellusta välitystiliasiakkaasta yksi henkilö toivoi selkeämpää tietoa siitä, minkä verran hänelle maksetaan käyttörahaa. Tämän henkilön välitystilille maksettavat etuudet olivat jostain syystä määräaikaaisia. Toinen henkilö ei ollut tyytyväinen välitystilistä saatavaan tiliotteeseen, jota hän luonnehti sekavaksi ja epäselväksi.

*”Tällä hetkellä välitystilihomma piiputtaa mulla. Se piiputtaa siitä, että se on ensinnäkin äärettömän sekava se tiliote, se mikä tulee sieltä välitystililtä. Siitä ei ota tolkkua ollenkaan. Siellä on yleensä se saldo nolla.” (henkilö nro 1)*

*”No jos jotain vois toivoa, niin olis hyvä saada tieto joka kuukausi siitä, minkä verran saa rahaa. Kun on vähä epäsäännöllinen tilanne tällä hetkellä.” (henkilö nro 3)*

Kolmas haastateltu välitystiliasiakas toi esiin peräkkäisten pyhäpäivien ongelmallisuuden omalle pankkitilille maksettavan käyttörahan maksupäivän suhteen. Hänen kertomansa mukaan oli muistettava soittaa omalle välitystilihoitajalle käyttörahan saamisesta etukäteen, jos tiedossa oli peräkkäisiä pyhäpäiviä.

*”Rahaa on saanu aina kun on tarvinnu, määrätty summa. Ja jos on pitkät pyhät niin saa etukäteen. Kun muistaa vaan soittaa.” (henkilö nro 2)*

## 11 POHDINTA

Olen tutkinut tässä opinnäytteessä viiden haastatteleman välitystiliasiakkaan kokemuksia välitystilin vaikutuksista heidän elämänhallintaansa. Asiakkaiden kerronta heidän elämässään tapahtuneista muutoksista on sävyltään positiivista.

Tutkimuksen ensimmäisen (1.) alaongelman avulla halusin selvittää, tukeeko välitystili asiakkaan ulkoista elämänhallintaa. Haastattelujen perusteella ulkoisista elämänhallinnan puitteista tärkeimmiksi osoittautuivat taloudellinen tilanne ja asuminen.

Haastatellut välitystiliasiakkaat tiedostivat omat heikkoutensa rahankäytössään ja olivat tyytyväisiä siihen, että käyttörahan tuloa omalle pankkitilille kontrolloitiin luotettavan henkilön toimesta. Taloudellinen kokonaistilanne oli välitystiliasiakkuudessa selkiytynyt, kun velat ja niiden lyhennysmahdollisuudet selvitettiin ja sovittuja maksusuunnitelmia noudatettiin. Joillekin oli kertynyt jopa pieniä säästöjä. Kahden asiakkaan omaisuus oli karttunut saatujen perintöjen myötä, ja niillä he ostivat itselleen omistusasunnot. Vaikka nämä asiakkaat tekivät ostopäätökset itsenäisesti, oli välitystilin tuki silti olemassa taustalla. Välitystilihoitajan ja välitystiliasiakkaiden keskinäisten neuvottelujen, lähiomaisten sekä välitystilitoimintaan liittyvien yhteistyökumppaneiden tuen avulla asuntohankinnat muuttuivat suunnitelmista toteutuneiksi kaupoiksi. Muussa tapauksessa perintörahat olisivat nopeasti saattaneet huveta päihteisiin tai muuhun elämiseen.

Kukaan haastatelluista henkilöistä ei ollut menettänyt asuntoaan välitystiliasiakkuuden aikana maksamattomien vuokrien tai hoitovastikkeiden takia. Vanhoista vuokratästeistä oli päästy pikkuhiljaa kuiville välitystilihoitajan toteuttaman pitkän aikavälin lyhennyssuunnitelman avulla. Asumisen varmuus koettiin todella tärkeänä, oli kyseessä sitten enemmän tai vähemmän tasokas asunto. Yksi asiakkaista oli jopa ylpeä siitä, että hänellä oli asunnossaan koko talon ainoa maksettu tv-lupa, vaikka asunto muuten oli tasoltaan kenties vain välttävä. Ilman välitystiliasiakkuutta joidenkin asiakkaiden olisi ollut mahdotonta saada silloisessa tilanteessaan minkäänlaista asuntoa. Kun vuokrat jäivät maksamatta esim. kunnan vuokrayhtiölle, ei uutta vuokrasopimusta yleensä tehdä ennen kuin vanhat rästit on hoidettu pois. Asuminen ei edelleenkään kuulu ihmisten subjektiivisten oikeuksien joukkoon.

Omaisten suhtautuminen haastateltujen henkilöiden välitystiliasiakkuuteen oli ollut positiivista. Keskinäisten välien koettiin parantuneen, kun lähipiiriä voi tavata muutenkin kuin ainoastaan rahan lainaamistarkoituksessa. Myös omaisten huoli välitystiliasiakkaasta lieventyi hänen päästyään sosiaalihuollon palvelujen piiriin. Asiakkaan itsetuntoon välitystiliasiakkuus vaikuttaa kohentavasti, kun elämisen menot hoituvat pääosin omin varoin kuten muillakin ihmisillä.

Tutkimuksen toisen (2.) alaongelman avulla halusin selvittää, tukeeko välitystili asiakkaan sisäistä elämänhallintaa. Haastattelujen perusteella olennaisiksi asioiksi muodostuivat elämäntavat, terveys ja itsetunto.

Tulosten mukaan välitystiliasiakkuus on vaikuttanut hillitsevästi haastateltujen henkilöiden päihteiden käyttöön, koska heille maksetaan rahaa tasaisin väliajoin vain tietyn suuruinen summa. Kontrolloitu käyttörahan maksaminen voi vaikuttaa elämäntapojen muutokseen ja vahvistaa asiakkaiden oman arjen hallintaa: rahat saa käyttää miten haluaa mutta elämisen perusasiat säilyvät silti. Myös sosiaalisten suhteiden kohentuminen vaikutti päihteidenkäyttöön hillitsevästi.

Välitystilin vaikutus asiakkaiden terveyteen näkyy, vaikka asiakkaat itse eivät sitä suoraan tuntuneet tiedostavan. Rahavarojen suunnitelmallinen kontrollointi huomioi myös terveydenhoitomenot eikä asiakas jää lääkettä. Jos asiakkaan välitystili on jostain syystä tyhjä, lääkehoidon alkaminen tai jatkuminen katkoksetta voidaan taata perinnällä myönnettävän toimeentulotuen turvin. Kun asiakas on perusterveydenhuollon piirissä ja asiat hoituvat, se myös näkyy asiakkaan ulkoisessa olemuksessa. Psykelääkkeitä käyttävien asiakkaiden lääkkeiden saatavuus on erityisen tärkeää kokonaisuutena takia.

Välitystilin vaikutus sisäiseen elämäntalouteen näkyi kolmen haastatellun asiakkaan kohdalla tavoitteiden asettamisena. Opintojen loppuun saattaminen, paikkakunnan vaihtaminen ja välitystiliasiakkuuden lopettaminen olivat asetettuja päämääriä, joiden toteutumisessa välitystilin osuutta ei mielestäni voi vähätellä. Välitystilihoitajan osuutta tavoitteiden toteutumisessa ei ole korostettu mutta se on asiakkaiden taholta kuitenkin tunnustettu. Välitystilihoitajan persoona on tärkeä vuorovaikutukseen ja asiakassuhteen muodostumiseen vaikuttava tekijä.

Tutkimuksen kolmannen (3.) alaongelman avulla halusin selvittää, oliko välitystiliasiakkailla kehittämisehdotuksia välitystilitoimintaan. Tulosten perusteella välitystilihoitaja voisi kiinnittää enemmän huomiota asiakkaan oikeuteen saada tietää käyttörahasa määrä. Tässä kohtaa on huomioitava välitystilihoitajan työn ongelmallisuus siinä, että asiakkaiden tulotilanteet voivat vaihdella eikä asiakas aina ole syytön välitystilille tulevan etuuden katkokseen. Kyse on kuitenkin välitystiliasiakkaiden omista varoista, joten on ymmärrettävää, että tieto omalle tilille maksettavan käyttörahan määrästä on tärkeä. Toinen mietittävä asia tulosten perusteella on tiliotteen selkeys ja ymmärrettävyys. Mikäli tietokoneohjelmasta tulostettava tiliote on asiakkaan mielestä vaikeasti tulkittava, tulisi sitä käydä yhdessä asiakkaan kanssa läpi. Asiakkaan ja välitystilihoitajan näkemykset asiakkaan rahojen

käytöstä ja riittävydestä voivat erota välillä kovastikin. Samoin nykyisten laskutusperusteiden ymmärtäminen asiakasta koskevissa menoissa voi tuottaa suuria vaikeuksia niin terveelle kuin neurologisista ongelmistakin kärsivälle henkilölle.

Oman työkokemukseni perusteella olen havainnut, että välitystiliasiakkaiden määrä sosiaalitoimessa voi helposti nousta suureksi. Olemassa olevien pitkäaikaisten välitystiliasiakkaiden karsiminen pakon edessä ei ole välitystilihoitajalle helppoa työhön liittyvien tunnuseikkojen takia. Siitäkin huolimatta, että välitystilin tarkoituksena on olla väliaikainen tuki asiakkaalle arjen haltuun ottamisessa. Välitystiliasiakkuudesta irrottautumista voisi ”harjoitella” asiakkaan kanssa kokeilemalla itsenäistä rahanhallintaa määräaikaaisesti pankin maksupalvelujen avulla.

En löytänyt välitystiliä koskevasta tutkimusaiheestani aiempia tutkimuksia tai väitöksiä. On myös mahdollista, että en vain löytänyt niitä. Maistraatin alaisesta edunvalvonnasta löysin lukuisia erinomaisia tutkimuksia. Sosiaalitoimen välitystili on edunvalvonnan rinnalla mielestäni aliarvostetumpi ehkä juuri toimeentulotukikytköksen takia, mutta tärkeydessä vähintäänkin samaa tasoa oleva sosiaalipalvelun muoto. Vaikka tutkimukseni haastateltavien määrä jäi suhteellisen pieneksi, voidaan tuloksia tulkita suuntaa antavasti. Mielestäni tutkimus on osoittanut, että välitystilillä on asiakkaan elämänhallintaa tukeva vaikutus.

Sosiaalityössä pyritään tukemaan asiakkaiden liittymistä yhteiskuntaan sekä vahvistamaan heidän voimavarojaan ja osallisuuttaan, edistämään heidän itsenäistä selviytymistään ja ehkäisemään syrjäytymistä. Pohtiessani välitystiliä sosiaalityön interventiona asiakkaan ongelmatilanteessa, ongelmien ratkaisemisessa tai niiden lievittämisessä, voin todeta, että tämän tutkimuksen perusteella välitystili toimii tehokkaasti ja näkyvästi. Asiakkaat voivat saattaa kokonaistilanteensa kaikilta osin huonoksi erittäin nopeasti, mutta ongelmia korjataan hitaasti. Ei ole helppoa olla sosiaaliviranomaisena turvaamassa asiakkaan ihmisarvoista elämää nyky-yhteiskunnassa, jossa olennainen keskittyy rahan ympärille, jossa edellytetään kaikkinaista suoriutumista tietyssä tahdissa ja jossa leimautuminen on jatkuvasti läsnä. Yhteiskunnassa lisääntynyt köyhyys ja huono-osaisuus aiheuttavat sosiaalityölle paineita, kun viranomaistoimintaa säätelevät kuntien taloudelliset raamit. Ja sen sietäminen on raskasta.

## LÄHTEET

- Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2007. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kuvaja, A., Luhtasela, L., Mustonen, T., Borg, P., Liukonen, R. 2007. Aikuissosiaalityön tilannearvio-opas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:6
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Vantaa. Wsoy.
- Järvisalo, A. 1996. Sisäinen elämänhallinta ja sosiaaliset paineet. Teoksessa Raitasalo, R. (toim.). Elämänhallintaa etsimässä. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 13. Helsinki. Kansaneläkelaitos: 35
- Kallo, K. 2006: "Kuntomylllystä koherenssia - Kuntomyllly-päihdehävähähdutuskurssin käyneiden henkilöiden koherenssin tunne" Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Pro gradu -työ. Saatavissa: [http://www.myllyhoitolehti.fi/index.php?option=com\\_content&task=view&id=13](http://www.myllyhoitolehti.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=13) [viitattu 15.4.2010].
- Karjalainen, L. 2008. Alistetut ja ahdistetut pitkäaikaistyöttömät. Teoksessa Tuula Hirvilampi & Markku Laatu (toim.). Toinen vääräyyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. (toim.). 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2005:13.

Keltikangas-Järvinen, L. 2000. Tunne itsesi, suomalainen. Juva: WS Bookwell Oy.

Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. Helsinki. Wsoy.

Kouvola kaupunki. Henkilöstöyksikkö. 2009. Etuuskäsittelijän tehtäväkuvaus.

Krok, S. 2008. Vähävarainen yksinhuoltajaäiti etuusjärjestelmässä. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.). Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Kuluttajavirasto 2010. Valtakunnalliset internet-sivut. Saatavissa:

[http://www.kuluttajavirasto.fi/File/9c531cfd-86e2-4858-9ce3-428c18d581f8/0901\\_julkaisusarja.pdf](http://www.kuluttajavirasto.fi/File/9c531cfd-86e2-4858-9ce3-428c18d581f8/0901_julkaisusarja.pdf) [viitattu 27.3.2010]

L 434/2003. Hallintolaki 6.6.2003.

L 568/2007. Kansaneläkelaki 11.5.2007.

L 710/1982. Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982.

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000.

L 1290/2002. Työttömyysturvalaki 30.12.2002.

Raitasalo, R. 1995. Elämänhallinta sosiaalipolitiikan tavoitteena. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 1. Helsinki: Kelan omatarvepaino.

Rauhala, P-L. 2000. Onnettomat, oikeudettomat ja osattomat – huono-osaisuus virallistulkinnossa. Teoksessa Matti Heikkilä & Jouko Karjalainen (toim.). Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 1995. Sosiaalipolitiikan lähtökohdat. Tampere. Gaudeamus.

Riihinen, O. 1996. Elämänhallinta-käsitteen erittelyä ja ongelmia. Teoksessa Raimo Raitasalo (toim.). Elämänhallintaa etsimässä. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 13. Helsinki Kansaneläkelaitos: 16-17.

Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. 2000. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Porvoo. Wsoy.

Ehdotus menettelytavoista edunvalvonnan tarpeen arvioimisessa. 2006.

Sisäasiainministeriö. Holhoustoimen yhteistyöryhmä. Saatavissa:

[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/1e1acb36aec5983ac225728f0044b247/\\$file/ehdotus\\_menettelytavoista\\_edunvalvonnan\\_tarpeen\\_arvioimisessa.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/1e1acb36aec5983ac225728f0044b247/$file/ehdotus_menettelytavoista_edunvalvonnan_tarpeen_arvioimisessa.pdf) [viitattu 12.1.2010].

Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut. 2001. Sosiaali- terveysministeriön julkaisuja 2001:7. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Hyvinvointi 2015-ohjelma. Sosiaalialan pitkän aikavälin tavoitteita. 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007: 3. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Valtakunnallisen sosiaalityön yliopistoverkoston Kuntouttavan sosiaalityön-erikoisalan opetussuunnitelma (2009 - 2012). Sosnet. Saatavissa:

[http://www.sosnet.fi/includes/file\\_download.asp?deptid=20011&fileid=15258&file=20090206144446.pdf&pdf=1](http://www.sosnet.fi/includes/file_download.asp?deptid=20011&fileid=15258&file=20090206144446.pdf&pdf=1) [viitattu 28.2.2010].

Avuttomuus lainsäädännössä. 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti I. Stakesin raportteja 14/2008. Helsinki.

Käypä hoito-suositus. 2010. Käypähoito.fi -internet-sivut. Saatavissa:

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suositukset/naytaartikkeli/tunnus/khp00082> [viitattu 14.4.2010].



Yleiskirje 4/80/2000. Suomen Kuntaliitto. Saatavissa:

[http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;63;375;23761;23776;3797](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;63;375;23761;23776;3797) [viitattu 14.2.2010].

Yleiskirje 23/80/2003. Suomen Kuntaliitto. Saatavissa:

[http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;63;375;731;49955;50188](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;63;375;731;49955;50188) [viitattu 29.3.2010].

Perusturva-tiedote 1/2008. Suomen Kuntaliitto. Saatavissa:

[http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;29;145;30546;5702;38885;11396;127544;119344](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;145;30546;5702;38885;11396;127544;119344) [viitattu 15.3.2010].

Suvikas, A., Laurell, L. & Nordman, P. 2007. Kuntouttava lähihoito. Helsinki: Edita Prima Oy.

Jarmo Kärki, Päivi Tossavainen, Riikka Väyrynen ja THL. 2009. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista aikuissosiaalityön, toimeentulotuen ja sosiaalisen luototuksen tehtävissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 24/2009. Helsinki: Yliopistopaino.

Päihderiippuvuus. 2007. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/paihderiippuvuus](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/paihderiippuvuus) [viitattu 21.3.2010].

KASTE. 2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa:

[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/tutkimus/ohjelmat/kaste](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tutkimus/ohjelmat/kaste) [viitattu 16.3.2010].

”Kristian Meurmanin elämä on vuoristorataa sairauden vuoksi.” 2008. Tohtori.fi - internet-sivut. Saatavissa: <http://www.tohtori.fi/?page=7236802&id=3130106> [Viitattu 15.4.2010].

Toiviainen, R. 2008. Palvelujärjestelmä sulkee ovet päihderiippuvaisilta. Teoksessa Tuula Hirvilammi & Markku Laatu (toim.). Toinen vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.