

Susanna Laulumaa ja Tuula Paananen

PERUSTOIMEENTULOTUEN KELA-SIIRTO

Asiakkaiden kokemuksia toimeentulotuen hakemisen muutoksesta

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2018**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Marraskuu 2018	Tekijä/tekijät Susanna Laulumaa ja Tuula Paananen
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi PERUSTOIMEENTULOTUEN KELA-SIIRTO. Asiakkaiden kokemuksia perustoimeentulotuen hakemisen muutoksesta		
Työn ohjaaja Leena Raudaskoski	Sivumäärä 53 + 4	
Työelämäohjaaja Jokilaaksojen Nuorten Tuki ry		
<p>Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Jokilaaksojen Nuorten Tuki ry. Opinnäytetyön kohderyhmänä oli toimeksiantajan järjestämän ruokapankin asiakkaat.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuskysymykset selvittävät asiakkaiden kokemuksia perustoimeentulotuen Kela-siirrosta, asiakkaan kokonaistilanteen huomioimista toimeentulotukityössä sekä asiakkaan oman näkemys toimeentulotukiasiakkuuden syistä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille asiakkaan näkemys Kela-siirrosta ja toimeentulotukityöstä.</p> <p>Perustoimeentulotuen siirto kunnalta Kelalle tapahtui 1.1.2017, jolloin avautui myös mahdollisuus hakea perustoimeentulotukea sähköisesti ilman henkilökohtaista kontaktia asiakaspalvelijaan. Tätä ennen perustoimeentulotuki haettiin kunnan sosiaalitoimelta, ja prosessiin liittyi aina asiakkaan kohtaaminen henkilökohtaisesti. Vastaajilla oli kokemusta perustoimeentulotuen hakemisesta sekä kunnalta että Kelalta.</p> <p>Teoriaosuudessa käydään läpi toimeentulotuen sisältöä ja asiakaslähtöisyyttä toimeentulotukityössä. Perustoimeentulotuen Kela-siirrosta ja sen vaikutuksista on teoriaosuudessa kerrottu viitaten tuoreimpaan sosiaalibarometriin ja diakoniabarometriin sekä Kelan laatimaan raporttiin oman toimeentulotukityönsä onnistumisesta.</p> <p>Tutkimusosio pohjautuu kyselylomakkeen vastauksiin, joiden antamaa tietoa syvennettiin haastatte- luilla. Tutkimus oli sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Tutkimus osoitti sähköisen hakumenetel- män olevan positiivinen muutos. Toisaalta vastaajat kokivat ihmiskontaktin ja palveluohjauksen tarpeelliseksi haasteellisessa elämäntilanteessa. Vastaajien ja haastateltavien määrä oli pieni, joten tutki- muksesta ei voi tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä.</p>		
Asiasanat Kela-siirto, kunnan sosiaalitoimi, perustoimeentulotuki.		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date November 2018	Author Susanna Laulumaa and Tuula Paananen
Degree programme Social Management		
Name of thesis THE KELA TRANSFER OF BASIC SUBSISTENCE SUPPORT. Customers' experience of changing the subscription for basic subsistence support		
Instructor Leena Raudaskoski		Pages 53 + 4
Supervisor Jokilaaksojen Nuorten Tuki ry		
<p>The thesis was commissioned by Jokilaaksojen Nuorten Tuki ry. The target group of the Bachelor's Thesis was the clients of the Food Bank.</p> <p>The research questions of the Bachelor's Thesis study the customers' experiences of transferring the handling of social assistance applications from the municipalities to Kela, taking into account the overall situation in the social assistance work and the customers' own perception of the reasons leading to the need to apply for social assistance. The aim of the Bachelor's thesis was to highlight the customer's view of the Kela transfer and social assistance work.</p> <p>The transfer of handling the income support from the councils to Kela took place on January 1, 2017, and it also gave the possibility to apply for basic income support electronically without personal contact with the customer service. Prior to this, the basic income support was worker from the municipal social service, and the process always involved the customer meeting personally. Respondents had experience in applying for basic income support both from the municipality and from Kela.</p> <p>The theoretical part discussed the content of the income support and customer orientation in social assistance work. In the theoretical part, the transfer issuing the basic social assistance to Kela and its effects are described with reference to the latest social barometer and the diaconal barometer as well as to Kela's report on the success of their own social assistance work.</p> <p>The research section is based on the answers to a questionnaire, whose information was deepened by interviews. The research was both quantitative and qualitative. The research showed that the electronic application is a positive change. On the other hand, the respondents felt that human contact and service guidance are necessary in a challenging life situation. The number of respondents and interviewees was low, so general conclusions cannot be drawn from the research.</p>		
Key words Basic income support, Kela transfer, municipal social services.		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TOIMEENTULOTUKI	3
2.1 Perustoimeentulotuki	5
2.1.1 Perusosa	6
2.1.2 Perusosan alentaminen	7
2.1.3 Muut perusmenot	7
2.1.4 Huomioitavat tulot ja varat	8
2.1.5 Huomiotta jätettävät tulot ja varat	9
2.2 Täydentävä toimeentulotuki	10
2.3 Ehkäisevä toimeentulotuki	10
2.4 Asiakaslähtöisyys toimeentulotukityössä	10
3 PERUSTOIMEENTULOTUEN KELA-SIIRTO	13
4 TOIMEENTULOTUKIASIAKKAAN HYVINVOINTI	17
4.1 Taloudellinen hyvinvointi	17
4.2 Elämänlaatu	19
4.3 Ruoka-apu vähävaraisille	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
5.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus	24
5.2 Aineiston kerääminen	25
5.3 Eettisyys ja validius	26
6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET	29
6.1 Vastaaajien tausta	29
6.2 Perustoimeentulotuen hakeminen	30
6.3 Perustoimeentulotuen riittävyys	32
6.4 Kokonaistilanteen huomioonottaminen	33
6.5 Perustoimeentulotuen tarpeen syyt	33
6.6 Perustoimeentulotuen hakemisen muutoksen hyvät ja huonot puolet	34
6.7 Perustoimeentulotuen hakijoiden kokemuksia	35
6.7.1 Haastattelu 1	36
6.7.2 Haastattelu 2	39
6.7.3 Haastattelujen analysointi	42
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	44
7.1 Vastaaajien kokemukset Kela-siirrosta	44
7.2 Kokonaistilanteen huomioiminen	45
7.3 Pitkäaikaisen toimeentulotukiasiakkuuden syyt vastaajien näkökulmasta	46
8 POHDINTA	47
LÄHTEET	50

LIITTEET

KUVIOT

KUVIO 1. Mielipiteitä perustoimeentulotuen Kela-siirrosta.....	30
KUVIO 2. Vastajien perustoimeentulotuen hakutapa.....	31
KUVIO 3. Perustoimeentulotuen hakemisen vaivattomuus	32
KUVIO 4. Syitä toimeentulotukiasiakkuuteen	34

1 JOHDANTO

Perustoimeentulotuen hakeminen siirtyi vuoden 2017 alusta kunnilta Kelalle. Aiemmin perustoimeentulotukea haettiin kunnan sosiaalitoimistosta. Hakemiseen liittyi aina henkilökohtainen kontakti sosiaalialan työntekijän kanssa. Perustoimeentulotukea haettaessa oli mahdollisuus saada opastusta myös muiden tukien hakuun, kuten esimerkiksi ennaltaehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen hakemiseen. Kunnan sosiaalitoimesta pystyi saamaan ohjausta myös esimerkiksi terapiayksiköiden palveluiden pariin kuten päihdehuoltoon ja mielenterveystyöhön sekä työvoimatoimistoon. Asiakkaalla oli mahdollisuus saada myös tukea ja apua lomakkeiden täyttöön sekä ohjaamista velkaneuvontaan. Syrjäytyneelle ihmiselle kohtaaminen saattoi olla harvoja tilanteita kuukaudessa, jolloin on todellinen yhteys toiseen ihmiseen, joka huomaa sinut. Joku on taas voinut kokea tilanteen ahdistavana, esimerkiksi jos asiakkaalla on ollut alkoholin liikakäyttöä ja asiaan on otettu kantaa vaikka varovastikin. Joku on taas voinut tarvita perustoimeentulotukea poikkeustilanteen vuoksi eikä ole kokenut tarvitsevansa ohjausta, vaan ainoastaan rahaa selviytyäkseen välttämättömistä menoistaan satunnaisessa heikossa taloudellisessa tilanteessa.

Muutoksesta on kulunut nyt noin 1,5 vuotta. Kela-siirron alkuvaiheen vaikeudet ovat tässä vaiheessa ohi ja toiminta on pääosin vakiintunut. Perustoimeentulotuen hakemisen muutoksesta on tehty useita eri opinnäytetöitä, mutta pääosin tehdyt opinnäytetyöt käsittelevät aihetta työntekijän näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä perehdytään Kela-siirron mukanaan tuomiin muutoksiin toimeentulotuen hakemisessa ja siihen, millaisia vaikutuksia sillä on ollut asiakkaalle. Tutkimusongelmamme oli selvittää asiakkaan näkökulmasta perustoimeentulotuen siirtymistä kunnalta Kelalle. Siihen liittyy olennaisesti hakuprosessin muutos, kun Kelan järjestelmässä myös sähköinen haku on mahdollista. Kunnan järjestelmän aikaan asiakkaan tuli varata aika sosiaalitoimeen. Lisäksi selvitimme, mistä toimeentulotukiasiakkuus johtuu asiakkaan näkökulmasta katsottuna.

Alkuperäinen suunnitelmamme oli löytää kolme haastateltavaa, jotka olisivat olleet perustoimeentulotuen hakijoina molempien järjestelmien aikana. Tarkoituksemme oli haastatella etsivän nuorisotyön asiakkaita. Etsivän nuorisotyön tuesta huolimatta emme saaneet yhtään haastateltavaa. Tämän vuoksi päädyimme tekemään aiheesta kyselyn ruokapankin asiakkaille. Heille laadittiin kyselylomake, jonka he pystyivät täyttämään hakiessaan ruokakasseja. Kyselyn tarkoitus oli selvittää perustoimeentulotuen hakijoiden kokemuksia perustoimeentulotuen hakemisen muuttumisesta kunnalta Kelalle. Kyselyssä kartoitettiin muuan muassa, miten vastaaja hakee perustoimeentulotukea ja tarvitseeko hän sen hakemiseen tukea tai ohjausta. Tiedustelimme myös, mistä vastaaja kokee perustoimeentulotuen tarpeen johtuvan. Halusimme myös tietää vastaajan mielipiteen siitä, mitä hyvää ja mitä huonoa muutos on tuonut tullessaan hänen kohdallaan. Kyselyn yhteydessä ruokapankin asiakkaalla oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa, mikäli hän olisi valmis tulemaan haastatteluun. Haastattelujen avulla syvensimme tietoutta perustoimeentulotuen hakemisen käytännön kokemuksista sekä kunnalta että Kelalta.

Teoriaosuudessa perehdytään toimeentulotuen rakenteeseen ja sen myöntämisperusteisiin sekä tarkastellaan toimeentulotuen asiakkaan taloudellista hyvinvointia ja elämänlaatua. Kela-siirtoa ja sen onnistumista käsitellään teoriaosuudessa Kelan oman raportin ja uusimpien sosiaalibarometrin ja diakoniabarometrin kautta.

2 TOIMEENTULOTUKI

Suomen perustuslaki määrittelee oikeuden sosiaaliturvaan, mikäli henkilö ei kykene hankkimaan ihmisarvoiseen elämään tarvittavaa toimeentuloa. Laki takaa oikeuden työttömyyden, työkyvyttömyyden, sairauden ja vanhuuden aikaiseen perustoimeentuloon. Julkisen vallan on turvattava perustoimeentulo myöskin lapsen saamisen tai huoltajan menetyksen perusteella. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.)

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan Suomessa asuvan tai oleskelevan henkilön ja perheen toimeentulo ja itsenäinen selviytyminen. Tuen viimesijaisuus tarkoittaa sitä, että oikeus toimeentulotukeen on henkilöllä, joka ei voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, muilla toimeentuloa turvaavilla etuuksilla, muilla tuloillaan tai varoillaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muilla keinoilla. Henkilön on siis ennen toimeentulotuen hakemista selvitettävä, onko hänellä oikeus johonkin muuhun etuuteen tai tuloihin, kuten esimerkiksi eläkkeeseen, elatustukeen, työmarkkinatukeen, sairauspäivärahaan, asumistukeen, sotilasavustukseen tai opintotukeen. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412; Kela 2018a.)

Toimeentulotukihakemukseen on liitettävä tositteet palkkatulosta tai yritystoiminnasta, eläkkeistä, avustuksista tai muista mahdollisista tuloista. Lisäksi hakemukseen on liitettävä pankkitilin tiliote kahdelta viimeiseltä kuukaudelta ja tosite viimeisimmästä vahvistetusta verotuksesta. Menojen selvittämiseksi on toimitettava kaikki tarvittavat tositteet, kuten vuokrakuitti. (Ihalainen & Kettunen 2016, 147.) Toimeentulotukihakemus on käsiteltävä viivytyksettä ja vaarantamatta toimeentulotuenhakijan ja perheen oikeutta välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Kiireellinen toimeentulotukiasia on käsiteltävä viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta niiden tietojen perusteella, joita on käytettävissä. Muussa tapauksessa toimeentulotukihakemuksesta on tehtävä päätös viimeistään seitsemäntenä arki-

päivänä hakemuksen saapumisesta. Kunnan ja Kelan on tehtävä yhteistyötä toimeentulotukiasiassa. Kelan on siirrettävä hakijan ja perheen pyynnöstä toimeentulotukihakemus sen kunnan käsiteltäväksi, missä hakija ja hänen perheensä vakituisesti asuvat. Kunta voi tehdä päätöksen täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulosta, kun hakijalla on päätös Kelalta perustoimeentulotuesta. Kiireellisessä tapauksessa kunta voi tehdä päätöksen toimeentulotuesta myös ilman Kelan päätöstä perustoimeentulosta, mikäli Kelan toimipiste on sillä hetkellä suljettuna. Toimeentulotuki myönnetään tässä tapauksessa suoraan ehkäisevänä toimeentulotukena. Kunta, joka kiireellisessä tapauksessa toimeentulotukiasian käsittelee, on se, missä hakija ja hänen perheensä sillä hetkellä oleskelevat. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412; Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a.)

Mikäli toimeentulotuenhakija haluaa valittaa saamastaan päätöksestä, on Kelan perustoimeentulotukipäätökseen haettava muutosta siten kuin hallintolaissa säädetään. Kunnan sosiaalitoimen päätöksestä valittamisesta säädetään sosiaalihuoltolaissa. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Toimeentulotukitoiminnan johto, ohjaus ja kehittäminen ovat sosiaali- ja terveysministeriön vastuulla. Toimeentulotuki on tarkoitettu lyhytaikaiseksi taloudelliseksi turvaksi ja se myönnetään kuukaudeksi kerrallaan. Tarvittaessa on toimeentulotuki mahdollista myöntää myös kuukautta lyhyemmälle tai pidemmälle ajalle. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Toimeentulotuki on jaettu kolmeen osaan: perustoimeentulotukeen, täydentävään toimeentulotukeen ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Vuoteen 2016 asti kuntien sosiaalihuolto vastasi alueensa toimeentulotukihakemusten käsittelyn. Vuoden 2017 alusta siirtyi perustoimeentulotuki ja sen hakeminen kunnilta Kelan hoidettavaksi. Kuntien vastuulla on edelleen selvittää kuntalaistensa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen tarve. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412; Kela 2018a.)

2.1 Perustoimeentulotuki

Kun henkilö tarvitsee ihmisarvoisen elämän ylläpitoon toimeentuloa eikä kykene sitä muualta hankkimaan, on toimeentulotuki siinä tilanteessa viimesijainen taloudellinen turva ja ensimmäiseksi lasketaan henkilön oikeus perustoimeentulotukeen. Työttömän 17-64-vuotiaan on ennen perustoimeentulotuen hakemista ilmoitettava työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistossa. Muussa tapauksessa perustoimeentulotuen perusosaa voidaan alentaa. Joissakin tapauksissa työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista ei tarvita, kuten jos toimeentulotuen hakija on työssä palkansaajana tai yrittäjänä, opiskelee pääsääntöisesti tai on työkyvytön, eläkkeellä, vanhempainvapaalla tai maatalouden luopumistuella. TE-toimistoon ilmoittautumista ei myöskään vaadita, mikäli henkilö saa kuntoutusrahaa tai ansionmenetykskorvausta kuntoutuksen vuoksi, on kykenemätön vastaanottamaan työtä laitoshoidon tai sairauden vuoksi. Perusteena voi myöskin olla se, että henkilö ei muusta hyväksyttävästä syystä kykene ottamaan työtä vastaan. Hyväksyttävä syy voi olla esimerkiksi toimiminen omaishoitajana tai perhehoitajana, asevelvollisuuden suorittaminen tai kotona on hoidettavana alle 3-vuotias lapsi. (Kela 2017a.)

Perustoimeentulotuen määrän laskennassa otetaan huomioon koko perheen tulot ja varat sekä menot. Perheeksi perustoimeentulotuessa katsotaan yhteistaloudessa asuvat vanhemmat tai vanhempi ja alaikäiset lapset tai adoptiolapset. Myös pariskuntien, olivatpa he avio- tai avoliitossa taikka rekisteröidyssä parisuhteessa eläviä, katsotaan muodostavan perheen. Toimeentulotuen katsotaan jakaantuvan tasaisesti kaikkien perheenjäsenten kesken, ellei muuta jakoperustetta esitetä. Kaikkia yhteistaloudessa asuvia ei kuitenkaan lasketa perheeksi. Poikkeuksen tekevät esimerkiksi täysi-ikäiset lapset, vaikka he asuisivatkin samassa taloudessa vanhempiensa tai vanhempansa kanssa. Samaksi perheeksi ei myöskään katsota yhteistaloudessa asuvia sisaruksia, vaan jokainen voi tehdä oman henkilökohtaisen toimeentulotukihakemuksensa. Alaikäinen lapsi, joka asuu erillään vanhemmistaan, voi tehdä toimeentulotukihakemuksen, mutta hänen kohdallaan Kela selvittää vanhempien tulot, varat ja mahdollisuuden

täyttää elatusvelvollisuutensa lasta kohtaan. (Kela 2017a; Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Perustoimeentulotuki jaetaan perusosaan ja muihin perusmenoihin. Perustoimeentulotuki haetaan Kelasta joko sähköisesti tai paperilomakkeella. Mikäli haluaa keskustella virkailijan kanssa asioistaan, on siihen mahdollisuus varaamalla aika lähimpään Kelan toimipisteseen tai soittamalla Kelan palvelunumeroon. (Kela 2018a; Kela 2018b.)

2.1.1 Perusosa

Perusosa on kiinteä summa, jolla henkilön ja perheen katsotaan voivan kattaa ruokamenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhoitomenot, henkilökohtaiset ja kodin puhtaanapitomenot, paikallisliikenteen käyttö, sanomalehden tilaus, puhelimen ja tietoliikenteen käyttömenot, harrastus- ja virkistysmenot sekä muut jokapäiväiseen elämiseen liittyvät menot (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412). Perusosaan sisältyvistä menoista ei toimeentulotuen hakijan tarvitse erikseen esittää tositteita eli kuitteja tai laskuja (Kela 2018c).

Laki toimeentulotuesta määrittää perusteet perusosan asiakaskohtaiselle määrälle. Summia tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksin mukaisesti. Perusosan määrään vaikuttavat toimeentulotukea hakevan ikä, perhetilanne ja perheellisellä hakijalla lasten ikä ja lukumäärä (LIITE 1). Perusosan määrää joko korotetaan tai vähennetään prosenttiosuuksin toimeentulotukiasiakkaan tilanteesta riippuen. (Kela 2018d.)

2.1.2 Perusosan alentaminen

Perusosan määrää voidaan tietyin perustein alentaa. Perusosan alentaminen tulee kyseeseen, jos toimeentulotuenhakija kieltäytyy sellaisesta tarjotusta työstä tai julkisesta työvoimapalvelusta, joka kohtuullisen ajan olisi turvannut hänen toimeentulonsa. Perusosaa alennetaan lisäksi, jos ammatillista koulutusta vailla oleva täysi-ikäinen mutta alle 25-vuotias toimeentulotuenhakija keskeyttää koulutuksen tai kieltäytyy kokonaan koulutuksesta. Toimeentulotukea saavan maahanmuuttajan perusosaa voidaan alentaa, mikäli hän perusteettomasti kieltäytyy kotoutumissuunnitelman laatimisesta tai osallistumasta suunnitelman mukaisiin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin tai mikäli hän laiminlyönnillään aiheuttaa sen, ettei kotoutumissuunnitelmaa ole mahdollista laatia. Kuntouttavan työtoiminnan keskeyttäminen tai kieltäytyminen osallistumasta siihen sekä aktivointisuunnitelman tai työllistymissuunnitelman laadintaan aiheuttaa myöskin perustoimeentulotuen perusosan alentamisen. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

Perusosan alentamisen yhteydessä Kela ohjaa toimeentulotuenhakijan kunnan sosiaalitoimen asiakkaaksi. Sosiaalitoimi laatii suunnitelman itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi yhteistyössä toimeentulotuenhakijan ja mahdollisten viranomaisten kanssa. Perusosan alentaminen ei saa vaarantaa ihmisarvoisen elämän edellyttämää toimeentuloa. Alentaminen voi kestää enintään kaksi kuukautta kerrallaan kieltäytymisestä tai laiminlyönnistä lähtien. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

2.1.3 Muut perusmenot

Perusosassa huomioitavien menojen lisäksi jokaisella ihmisellä on muitakin perusmenoja, jotka toimeentulotuessa otetaan huomioon kohtuullisen suuruisina. Näitä muita perusmenoja ovat esimerkiksi vuokra, vastike, sähkö ja muut asumismenot, asunnon vaihtamisesta aiheu-

tuvat muuttokustannukset ja vuokravakuudet, perusosaan kuulumattomat terveydenhuoltokulut, lasten kunnallisen päivähoidonmaksut, koululaisen aamu- ja iltapäivätoiminnasta aiheutuvat kulut sekä välttämättömien henkilö- ja matkustusasiakirjojen kustannukset. Muina perusmenoina huomioidaan myöskin lapsen ja etävanhemman tapaamisesta aiheutuvat kulut siltä osin kuin ne perustuvat kunnan sosiaalitoimen laatimaan suunnitelmaan ja tuomioistuimen päätökseen. (Kela 2018c.)

Perusosassa huomioitavien vähäisten terveydenhuoltomenojen lisäksi voi henkilöllä olla muitakin terveydenhuoltoon liittyviä menoja. Muina perusmenoina voidaan huomioida esimerkiksi silmälasit, lääkkeet ja terveydenhuollon asiakasmaksut sekä julkisen terveydenhuollon maksut. Myös matkakustannukset julkiseen terveydenhuoltoon tai kuntoutukseen huomioidaan, mikäli matka on Kela-korvattava. Muista perusmenoista on toimeentulotuenhakijan toimitettava Kelaan tarvittava selvitys. Selvitykseksi kelpaa lasku tai esimerkiksi vuokrasopimus. (Mattila 2017, 299.)

2.1.4 Huomioitavat tulot ja varat

Toimeentulotukea haettaessa lasketaan henkilön ja perheen käytettävissä olevat tulot ja varat. Tuloina huomioidaan veroilla vähennettynä kaikki tuet ja etuudet (esim. opintotuki, asumistuki ja työmarkkinatuki), päivärahat sekä eläkkeet. Lapsiperheellä huomioon otettavia tuloja ovat myöskin lapsilisät sekä äitiys-, isyys- ja vanhempainrahat. Myös vuorotteluvapaakorvaus ja henkilön saama perustulo otetaan huomioon toimeentulotuen laskennassa. (Kela 2018e.)

Kela ottaa perustoimeentulotukea laskiessaan huomioon myös henkilön saamat pääomatulot, kuten vuokratulot, sijoitusten tuotot, osinkotulot ja talletusten korot. Muina huomioitavina tuloina voivat olla henkilön saamat apurahat ja stipendit, vakuutuskorvaukset ja veronpalautukset. Myös vanhempien tai muiden tahojen antamat raha-avut tai lainat vaikuttavat perustoimeentulotuen saamiseen. (Kela 2018e.)

Tulojen lisäksi myös varallisuudella on merkitystä perustoimeentulotuen saamiseen. Mikäli henkilöllä tai perheellä on sellaista varallisuutta, joka on heti realisoitavissa (esim. säästöjä pankkitilillä, säästövakuutus tai arvopapereita), katsoo Kela nämä heti käytettävissä oleviksi varoiksi. Varallisuus, joka on realisoitavissa pidemmällä aikavälillä, huomioidaan myös, mutta siinä tilanteessa voidaan perustoimeentulotuki myöntää ja periä summa takaisin, kun varallisuus on myyty. (Kela 2016.)

2.1.5 Huomiotta jätettävät tulot ja varat

Vuonna 2015 voimaan tulleen lakimuutoksen johdosta perustoimeentulotuen laskennassa jätetään huomioimatta vähintään 20 prosenttia ja enintään 150 euroa toimeentulotuenhakijan kuukauden ansiotuloista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018b). Oikeus toimeentulotuen laskennassa huomiotta jätettävään vähennykseen on henkilökohtainen eli perheessä vähennys tehdään jokaiselle erikseen (Kela 2018e).

Sosiaalietuuksista äitiysavustus, koulumatkatuki, alle 16-vuotiaan ja 16 vuotta täyttäneen vammaistuki, eläkkeensaajan hoitotuki, kuntoutukseen ja kuntoutusrahaan liittyvät ylläpito- korvaukset, työttömyysturvan kulukorvaukset, työmarkkinatuen ja peruspäivärahan korotusosat sekä ansiosidonnaisen päivärahan korotetun ansio-osan ja ansio-osan erotus jätetään huomioimatta perustoimeentulotukea laskettaessa. Tuloina ei myöskään huomioida vähäisiä avustuksia. (Kela 2018f.)

Varallisuudesta huomiotta jätetään henkilön ja perheen käytössä oleva vakinainen asunto irtaimistoinen, tarpeelliset opiskelu- ja työvälineet ja alle 18-vuotiaan varat siltä osin kuin ne ylittävät hänen perusosansa ja muut perusmenonsa. Huomiotta jätetään myös sellaiset varat, jotka ovat tärkeitä toimeentulon hankkimiseksi. (Kela 2016.)

2.2 Täydentävä toimeentulotuki

Sellaisiin erityisiin menoihin, jotka eivät sisälly perustoimeentulotukeen, voi hakea kunnan sosiaalitoimistosta täydentävää toimeentulotukea. Kunnan sosiaalitoimisto voi oman harkintansa mukaan myöntää sitä asumisesta aiheutuviin menoihin, joihin ei voi saada perustoimeentulotukea. Täydentävää toimeentulotukea on mahdollista saada myös itsenäisen suoriutumisen edistämiseen ja erityisiin tarpeisiin. (Kela 2018g.) Näitä voivat olla muun muassa pitkäaikainen toimeentulotuen saaminen ja pitkäaikaisen tai vaikean sairauden aiheuttamat menot ja lasten harrastuksiin liittyvät menot. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a.)

2.3 Ehkäisevä toimeentulotuki

Ennaltaehkäisevä toimeentulotuki on kunnalta haettava toimeentulotuen osa. Se liittyy usein sosiaalityöhön. Sitä voidaan myöntää kunnan päättämien perusteiden mukaisesti. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään edistämään sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista ja ehkäisemään syrjäytymistä sekä pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Kela 2018g.) Kunnat päättävät itse perusteet toimeentulotukilakiin nojaten (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a).

2.4 Asiakslähtöisyys toimeentulotukityössä

Hyvään hallintoon kuuluu neuvonta. Viranomaisella on hallintolain (434/2003) mukaisesti neuvontavelvollisuus. Asiakkaan on saatava tarpeen mukaan asiansa hoitamiseen neuvontaa ja ohjausta oikean viranomaistahon puoleen. (Hallintolaki 6.6.2003/434.)

Toimeentulotukityössä on noudatettava hyvän hallinnon vaatimusta kunnassa. Asiakslain tavoitteena on edistää asiakslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakkaan

oikeutta hyvään kohteluun sekä palveluun sosiaalihuollossa. Asiakaslaissa säädetään myös asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista ja siihen kuuluu myös salassapitoa ja tietojen luovuttamista koskevia säännöksiä. Asiakkaalla on oikeus hyvälaatuiseen sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta (toimeentulotukiasiaa käsittelevä viranhaltija) laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa sekä hyvää kohtelua, ilman syrjimistä. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään on kunnioitettava. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 67.)

Asiakkaita on kohdeltava yhdenvertaisesti. Asiakasta ei saa asettaa ilman hyväksyttävää perustetta eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Ihmisillä on perusoikeus yhdenvertaisuuteen, riippumatta sosiaalisesta, kulttuurisesta tai uskonnollisesta taustasta, edellytyksistä tai kyvyistä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 93.)

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen omaan asiaansa liittyen. Sosiaalihuollon henkilöstön tulee selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja myös eri vaihtoehdot ja niiden vaikutukset ja myös muut asiat, joilla on vaikutusta hänen asiassaan. Asiat on selvitettävä asiakkaalle siten, että hän ymmärtää riittävästi niiden sisällön ja merkityksen. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus kertoa mielipiteensä ja antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, joilla voi olla merkitystä asian ratkaisuun. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.) Asiakkaan tulee saada olla osallinen omiin asioihinsa liittyen. Se tarkoittaa mukanaoloa, vaikuttamista ja huolenpitoa sekä yhteisestä hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Toimeentulotuki on viimesijainen tuki. Siten ensisijaisia keinoja toimeentuloa turvaamaan voivat olla muun muassa erilaiset sosiaalietuudet, muiden hallinnonalojen tarjoama tuki ja yksityisten toimijoidentarjoamat keinot. Näitä voivat olla esimerkiksi pankkien lainanantoon liittyvät ja myöntämät maksuvapaat kuukaudet tai vuokranantajan kanssa sovittu maksuaikataulu rästivuokrasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 68.)

Jotta toimeentulotukityötä voitaisiin käytännössä toteuttaa asiakaslähtöisesti, tarvitaan tietämystä erilaisista sosiaalisista ongelmista ja niiden purkamiseen tarkoitetuista apukeinoista. On hyvin tärkeää tunnistaa ongelmat, jotka ovat vaarassa siirtyä seuraavalle sukupolvelle. Näitä ovat muun muassa vanhempien mielenterveydenhäiriöt, muut terveysongelmat, päihteiden käyttö, pitkittynyt työttömyys, taloudelliset ongelmat ja köyhyys. Terveyttä vaarantavat elintavat tai huonot asumisolot voivat olla tilanteita, joissa lasten, nuorten sekä perheiden tilanne ja tuen tarve on selvitettävä tarkemmin. On myös tärkeää, että kunnissa on toimivia ja työntekijöiden tiedossa olevia menettelytapoja, joiden mukaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä toistensa toimialueiden tuntemusta pystytään tukemaan ja lisäämään. Näin toimien voidaan eri viranomaistahojen kesken entistä paremmin ohjata ja tarvittaessa asianomaisen suostumuksella ottaa asiakkaan puolesta yhteyttä siihen viranomaiseen, jolle avun sekä tuen antaminen ensisijaisesti kuuluisi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 68.)

3 PERUSTOIMEENTULOTUEN KELA-SIIRTO

Toimeentulotukea on muokattu vuosien saatossa aina tarpeen mukaan. Vuonna 2002 aloitettiin toimeentulotuen asiakkaiden työllistymistä edistävä kokeilu. Tämän kokeilun ansiosta yhä vieläkin osa ansiotuloista jätetään huomioimatta toimeentulotukilaskelmassa. Vuonna 2006 toimeentulotuki jaettiin perus-, täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Samalla asumismenot siirrettiin perusmenoista muihin perusmenoihin kuuluviksi menoiksi. Viimeisin muutos on vuoden 2017 Kela-siirto. Kelan käsiteltäväksi siirtyivät perustoimeentulotukihakemukset, mutta täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely tapahtuu edelleen kuntien sosiaalihuollossa. (Nygård 2017, 24-26.)

Perustoimeentulotuen siirryttyä 1.1.2017 Kelalle ruuhkautui Kelan asiakaspalvelu heti alkuvuodesta ja hakemusten käsittelyajat pitenivät. Tästä johtuen Kelan laajennettu johtoryhmä päätti 10.4.2017 tehdä sisäisen arvioinnin siirron onnistuneisuudesta. Arviointiperusteina käytettiin mm. perustoimeentulotuen siirtoa ja toimeenpanoa koskevaa lainsäädäntöä ja siirron keskeisiä tavoitteita. Arvioinnille asetettiin pääkysymykset: miten siirron suunnittelu, siihen valmistautuminen ja toimeenpano onnistuivat, miten tavoitteet ja hyödyt saavutettiin ja mitä siirrosta on opittu perustoimeentulotuen kehittämistä ja vastaavia muutoksia ja suuria hankkeita ajatellen. (Kela 2017b.)

Kelan sisäisen arviointiryhmän raportissa tulee esille se, että siirto tilastointijärjestelmään ja tietojärjestelmän käyttöönottoineen onnistuttiin viemään aikataulussa läpi. Onnistumisia tuli myöskin lisätyövoiman rekrytoinnissa ja hankkeen aikaisessa viestinnässä sekä etuuskulujen arvioinnissa. Asiakkaiden luottamusta Kelaan kuitenkin heikensi juuri asiakaspalvelun toimimattomuus ja hakemusten käsittelyn viivästyminen lakisääteisen käsittelyajan yli. Ruuhkautumisen syiksi raportissa todetaan lainsäädännön hidas valmistuminen, Kelan perehtymättömyys toimeentulotuen erityispiirteisiin, henkilöstön riittämättömyys siirtovaiheessa sekä se, ettei tietojärjestelmä ollut valmiina ja toimiva heti siirron alussa. (Kela 2017b.)

Kela-siirron vaikutuksia seurataan edelleen, mutta raportin valmistumiseen mennessä oli kuitenkin jo nähtävissä sen tuomat hyödyt asiakkaille ja yhteiskunnalle. Asiakkaiden yhdenvertaisuus on parantunut ja kynnys hakea toimeentulotukea on madaltunut. Perustoimeentulotuen hakeminen on helpottunut ja selkiytynyt verkkoasioinnin ansiosta ja mahdollisuudesta hakea samasta paikasta kaikki tarvittavat tuet. On kuitenkin huomioitava, että kunnan täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea hakeva joutuu asioimaan edelleen kahdessa eri paikassa. Kelan tarjoamassa palvelussa todetaan olevan vielä kehitettävää palvelunohjauksessa ja lakisääteisessä käsittelyajassa pysymisessä. Kelassa ei riittävästi tunnisteta asiakkaan tarvitsemaa sosiaalityötä. Tästä johtuen kunnan ja Kelan välistä yhteistyötä on tarpeellista tiivistää. Perustoimeentulotuen Kela-siirto opetti Kelalle, että vastaavissa muutoksissa on valmistelulle varattava enemmän aikaa ja hyödynnettävä asiantuntijoiden tietoutta asiasta. (Kela 2017b.)

Sosiaalibarometri 2018 –tutkimus nostaa esille perustoimeentulotuen Kela-siirron aiheuttamien ongelmien parantamisen kuntien ja Kelan saumattomalla yhteistyöllä ja asiakastietojen siirtämisen kehittämällä, etenkin heikoimmassa asemassa olevien ihmisten palveluohjauksen parantamisella sekä sisällyttämällä toimeentulotuen kehittäminen osaksi sosiaaliturvajärjestelmän uudistamista, joka tarkoittaisi täydentävän toimeentulotuen Kela-siirron lykkäämistä ja joustavampaa mahdollisuutta kunnille tehdä sosiaalityötä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen avulla ilman perustoimeentulotukipäätöstä. Sosiaalibarometri perustuu sosiaali- ja terveysjohtajien, sosiaalityöntekijöiden sekä Kelan johdon ja toimihenkilöiden asiantuntija-arvioihin. (Näätänen & Londén 2018, 40-68.)

Sosiaalibarometri 2018 -tutkimuksen tulokset Kela-siirron onnistumisesta ovat yhteneviä Kelan oman arviointiraportin kanssa. Hakemisen kynnyksen on todettu madaltuneen ja yhdenvertaisuuden lisääntyneen kansalaisten keskuudessa. Kelan toimihenkilön mahdollisuus huomioida kaikki asiakkaan etuudet, joihin tällä on oikeus, katsotaan Kela-siirron eduksi. Heikompiosaisien asema kuitenkin aiheuttaa huolta ja heidän palveluohjausta sosiaalityön piiriin on parannettava. Kelassa ei ole tällä hetkellä riittävä sosiaalityön osaamista ja sen tarpeessa

oleva asiakas voi jäädä huomiotta. Huolta aiheuttavat myös henkilöt, jotka asuvat kaukana Kelan toimipisteestä eivätkä hallitse sähköistä asiointia, esimerkiksi suomen kielen osaamattomuuden tai toimintakyvyn alentumisen vuoksi. Kaikilla ei myöskään ole taloudellisten vaikeuksien vuoksi mahdollisuutta omistaa sähköiseen asiointiin tarvittavia välineitä. Asiakkailla, joilla oman talouden hallinta on puutteellista, on usein maksamattomia laskuja. Mikäli he eivät huomaa merkitä toimeentulotukihakemukseensa haluansa laskujen maksuun, menevät rahat suoraan asiakkaan tilille ja laskut voivat jäädä edelleen maksamatta. Kritiikkiä saa myös Kelan byrokraattinen päätösprosessi, jossa toimeentulotuen hakijan yksilöllistä tilannetta ei ole mahdollista joustavasti huomioida. (Näätänen & Londén 2018, 40-68.)

Kuntien sosiaalitoimessa on jouduttu käyttämään henkilöresursseja Kelan tekemien virheiden ja epäselvyyksien korjaamiseen täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen avulla. Noin neljännes kuntien sosiaalityöntekijöistä kuitenkin arvioi tavoitteen, työajan vapautumisesta varsinaiseen sosiaalityöhön perustoimeentulotuen Kela-siirron myötä, toteutuneen. Kela-siirron tavoitteisiin pääsemiseksi on kuntien ja Kelan yhteistyötä edelleen parannettava ja tarkennettava kummallekin osapuolelle kuuluvat toimenpiteet, jotta asiakkaan pallottelu luukulta toiselle vältetään jatkossa. (Näätänen & Londén 2018, 40-68.)

Myös syyskuun 15. Päivänä 2018 julkaistussa diakoniabarometrissa otetaan kantaa perustoimeentulotuen Kela-siirtoon. Diakoniatyössä on näkyvissä se, mitä Kela omassa raportissaankin tuo esille eli Kelan ymmärtämättömyys toimeentulotuen erityispiirteistä. Diakoniatyöntekijöiden näkemyksenä on myös se, ettei perustoimeentulotuen siirto Kelalle ole nopeuttanut ja parantanut kuntien sosiaalitoimen asiakaspalvelua. Diakoniatyöntekijät kokevat olevansa Kelan ja sosiaalitoimen välimaastossa, eivätkä he aina ole tietoisia kumpaan suuntaan asiakasta ohjaisivat. (Isomäki, Lehmusmies, Salojärvi & Wallenius 2018, 27-28.)

Sosiaaliturvan puutteet työllistävät diakoniatyöntekijöitä, ja Kela-siirron vaikutukset ovat edelleen mukana diakoniatyön arjessa. Diakoniatyöntekijät avustavat aiempaa enemmän asi-

akkaita toimeentulotuen hakemusten täyttämässä. Lisäksi joka neljäs barometriin vastanneista diakoniatyöntekijöistä ilmoitti auttaneensa asiakasta valituksen kirjoittamisessa aiempaa useammin. Näiden kokemusten pohjalta diakoniatyöntekijöillä on huoli sosiaaliturvan varassa elävistä henkilöistä ja heidän kokonaistilanteensa huomioimisesta. (Isomäki ym. 2018, 28-30.)

4 TOIMEENTULOTUKIASIAKKAAN HYVINVOINTI

Toimeentulotukea hakevat henkilöt ja perheet ovat yhteiskunnan taloudellisesti heikoimmassa asemassa olevia. Osa toimeentulotukea hakevista tarvitsee taloudellista apua vain hetkellisesti, eivätkä he halua leimautua toimeentulotuen hakijoiksi. Heille perustoimeentulotuki on usein riittävä apu, eivätkä he hae kunnan sosiaalitoimelta täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. He myös hallitsevat sähköisen perustoimeentulotuen hakemisen ja heillä on tarvittavat välineet siihen. Näiden toimeentulotuen hakijoiden rinnalla on henkilöitä ja perheitä, joilla on kasautuneita ongelmia tai he ovat ikänsä vuoksi kykenemättömiä omatoimiseen taloudellisen avun hakemiseen. Korkea ikä vaikeuttaa pääsemistä palveluiden piiriin fyysisesti ja sähköinen asiointi on iäkkäille vierasta. Nuoremmilla taas voi puuttua ymmärrystä palvelujen tarjonnan laajuudesta, ja he tyytyvät perustoimeentulotukeen, vaikka heillä olisikin oikeus saada myös kunnan sosiaalitoimen toimeentuloturva. Kaikkein heikoimmassa asemassa olevilta puuttuvat sosiaaliset kontaktit, jotka voisivat auttaa toimeentulon hankkimisessa. (Blomgren & Saikkonen 2018; Hannikainen-Ingman, Kuivalainen & Sallila 2013, 81-82.)

Hyvinvoinnin puutteiden kasautuminen on ongelma toimeentulotuen asiakkaiden keskuudessa. Taloudellisten ongelmien lisäksi toimeentulotuen asiakkailta on muuta väestöä enemmän puutteita terveydenhuollossa, asumisessa, työllistymisessä ja elämänlaadussa. Huono-osaisuuden kasautuminen ja monimuotoistuminen heikentävät elämänhallintaa sekä aiheuttavat syrjäytymisvaaran. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 107; THL 2015a.)

4.1 Taloudellinen hyvinvointi

Toimeentulotuen viimesijaisuus tarkoittaa sitä, että toimeentulotukea saavien henkilöiden ja perheiden taloudellinen tilanne on sillä hetkellä heikko. He eivät kykene kattamaan menojaan

olemassa olevilla tuloilla ja varoilla, jolloin tarvitaan yhteiskunnan tukea ihmisarvoisen elämisen turvaamiseksi. Vuoden 2009 Hyvinvointi ja palvelut –kyselyn eli HYPÄ-kyselyn tuloksista selviää, että kolmasosalla toimeentulotuen hakijoista oli kokemusta vaikeasta tai hankalasta selviytymisestä tavanomaisista menoistaan. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 85-86.) HYPÄ on sosiaalipolitiikan tutkimus, joka toteutettiin välillä 2003-2014. Tuoreimmasta, järjestykseltään neljännestä, vuoden 2013 HYPÄ-kyselystä käy ilmi, että melkein puolet toimeentulotukea hakeneista koki tuen riittämäksi tai ei ollut saanut toimeentulotukea lainkaan. (THL 2015c; THL 2015d.)

Alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimus eli ATH antaa samansuuntaisia tuloksia kuin HYPÄ-kyselykin. Vuoden 2010 ATH-tutkimuksen mukaan noin puolet toimeentulotuen hakijoista koki oman toimeentulonsa hankalaksi tai erittäin hankalaksi. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 86.) Vuodesta 2017 alkaen ATH-tutkimus on jatkunut nimellä FinSote-tutkimus. Koko maan kattavasta FinSote-tutkimuksen 2017-2018 perustuloksista käy selville, että Kelasta riittämättömästi toimeentulotukea saaneiden tai kielteisen toimeentulotukipäätöksen saaneiden määrä on 59,1 % kaikista tutkimukseen osallistuneista 20 vuotta täyttäneistä toimeentulotuen hakijoista. Kunnan toimeentulotukea riittämättömästi tai ei ollenkaan saaneiden määrä on vastaavasti 75,4 % tutkimukseen osallistuneista 20 vuotta täyttäneistä tukea tarvitsevista henkilöistä. (THL 2018b.)

Toimeentulotuen hakijoilla on muuta väestöä heikompi taloudellinen hyvinvointi, mikä johtuu toimeentulovaikeuksista ja aineellisesta puutteesta. Toimeentulovaikeudet tulevat usein ilmi laskujen maksun vaikeutena ja perusturvan alhaisuutena. Tämä ei kuitenkaan koske kaikkia toimeentulotuen hakijoita, vaan suurin osa heistä kykenee toimeentulovaikeuksista huolimatta suoriutumaan veloistaan ja laskuistaan. Muuta väestöä heikompi aineellinen puutekaan ei ole ongelma kaikille toimeentulotukea tarvitseville. Merkityksellistä taloudellisen hyvinvoinnin kokemukselle on se, kuinka henkilö kykenee käyttämään rahojaan sekä se, millaisia tukiverkkoja hänellä on käytettävissään. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 91.)

4.2 Elämänlaatu

Elämänlaatu on subjektiivinen kokemus omasta hyvinvoinnista. Toimeentulotuen asiakkuuden on todettu olevan merkittävä riski sille, että henkilö kokee elämänlaatunsa huonoksi. Valtaosa toimeentulotukea saavista kokee elämänlaatunsa hyväksi tai erittäin hyväksi. Vertailu muuhun väestöön osoittaa kuitenkin, että toimeentulotuen asiakkaiden joukossa on enemmän heitä, jotka kokevat hyvinvointinsa ja elämänlaatunsa heikoksi. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 101-106.) Elämänlaatua muovaavat yksilön odotukset hyvästä elämästä, ihmissuhteet, omanarvontunto ja mielekäs tekeminen. Yksilöllisiä osatekijöitä ovat sosiaaliset suhteet, itsensä toteuttaminen, onnellisuus ja sosiaalinen pääoma. (THL 2015b.)

Toimeentulotuen asiakkaat kokevat muuta väestöä useammin yksinäisyyttä, heidän elämänlaatunsa on muuta väestöä heikompi ja he ovat muuta väestöä tyytymättömämpiä omaan itseensä. He eivät myöskään usko kykyihinsä selviytyä päivittäisistä toimistaan samoin kuin muu väestö. Toimeentulotuen asiakkailla on lisäksi muuta väestöä heikommat mahdollisuudet osallistua yhteisön ja yhteiskunnan toimintoihin sekä vapaa-ajan aktiviteetteihin. Näistä seikoista johtuen toimeentulotuen asiakkaiden katsotaan kuuluvan psyykkisen terveyden osalta riskiryhmään. On kuitenkin tärkeää huomioida, että enemmistö toimeentulotuen asiakkaista kokee elämänlaatunsa vähintään hyväksi. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 101-106.)

Suurin osa toimeentulotuen hakijoista on HYPÄ-kyselyn mukaan erittäin tai melko tyytyväisiä asumiseensa asunnon koon ja varustuksen sekä asuinalueen turvallisuuden suhteen. Vertaessa toimeentulotuen hakijoita muuhun väestöön tyytymättömiä asumiseensa on toimeentulotuenhakijoissa hieman enemmän. On luonnollista, että mitä suuremmat tulot ja varallisuus ihmisellä on, sitä tyytyväisempi hän on asumiseensa. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 92.) Asumisen järjestämiseen liittyvä tuen tarve on tilanne, jossa henkilöllä ei ole asuntoa tai hän on vaarassa menettää sen. Asuinoloissa voi olla merkittäviä puutteita tai hän ei pysty asumaan siellä. Voi olla myös, että henkilön rahat eivät riitä taloudellisten ongelmien tai pie-

nituloisuuden vuoksi asumiseen, vaikka hän saisi niihin tukeakin. Sosiaalihuollon vastuu asumisen järjestämisessä on viimesijainen, ja henkilöllä itsellään on ensisijainen vastuu asumisensa järjestämisessä. Jos henkilö ei kykene itse tai asuntoviranomaisten tuella järjestämään itselleen kohtuullisia asumisololoja, tarvitaan sosiaalihuollon tukea. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 38-39.)

Hyvinvoinnin ja terveyden taso on kohentunut Suomessa jatkuvasti. Kuitenkin hyvinvointi ja terveys jakautuvat väestön kesken yhä epätasaisemmin. Sosioekonominen asema viittaa usein hyvinvoinnin aineellisiin ulottuvuuksiin ja aineellisten voimavarojen, kuten tulojen, omaisuuden ja asumistason, hankkimiseen tarvittaviin edellytyksiin. Niiden edellytyksenä on koulutus, ammatti ja asema työelämässä. Kaikilla näillä sosioekonomisilla tekijöillä voidaan havaita selkeä yhteys hyvinvointiin, terveyteen ja niiden määrittäjiin. Sosiaalinen eriarvoisuus näkyy viimekädessä terveyseroina. (THL 2018a.) HYPA-kyselyn perusteella voidaan todeta, että toimeentulotuen asiakkailta on muuta väestöä useammin terveyteen ja työkykyyn liittyviä haasteita. Toimeentulotuen asiakkaiden on todettu sairastavan muuta väestöä enemmän Suomessa aiemminkin. Myös kuolleisuus on toimeentulotukiasiakkailta muuta väestöä korkeampi. Heikon terveyden sekä toimeentulotukiasiakkuuden yhteyden on havaittu viittaavan huonosaisuuksien kasautumiseen. (Hannikainen-Ingman ym. 2013, 96.)

4.3 Ruoka-apu vähävaraisille

Nälän ja aliravitsemuksen vähentäminen, elintarvikejätteen torjuminen sekä ruokapankkien toiminnan tukeminen ja kehittäminen ovat Euroopan elintarvikepankkien liiton (FEBA) tavoitteena (European Food Banks Federation 2018.) EU:n komissio on hyväksynyt Suomen kansallisen toimenpideohjelman ruoka-avusta vuosille 2014-2020. Suomessa keskitytään ruoka-avun antamiseen kaikkein vähävaraisimmille henkilöille ja perheille. Maaseutuvirasto vastaa ruoka-avun toimeenpanosta, mutta varsinaisen elintarvikkeiden jaon hoitavat erilaiset kansalaisjärjestöt ja organisaatiot, jotka työskentelevät lähellä kohderyhmää. (Maaseutuvirasto 2016.)

Ruoka-apua tarvitsevien määrä on teollisuusmaissa kasvussa. Myös meillä Suomessa elää kasvava joukko ihmisiä, jotka eivät kykene ostamaan kaupasta riittävästi ruokaa itselleen ja perheelleen. Tarkkoja tilastoja ruoka-avun hakijoista ja tarpeen syystä ei ole, mutta suurimpana yksittäisenä ryhmänä erottuvat suuret lapsiperheet. Ruoka-avun tarpeessa ovat usein myös päihteiden ongelmakäyttäjät ja mielenterveyspotilaat. Lisääntyvää ruoka-avun tarvetta on havaittavissa opiskelijoiden ja maahanmuuttajien keskuudessa. (Silvasti 2011, 279-280.)

Nälänhädän tiedostaminen on Suomessa varsin tuore ilmiö. Hyvinvointivaltio-ajatteluun ei 1970-80 -luvulla sopinut se, ettei kaikilla kansalaisilla ollut ruokaturvaa. Vasta 1990-luvun laman aikaan hyväntekeväisyyttä tekevät henkilöt toivat yleiseen tietoisuuteen vähävaraisuuden ja nälänhädän. Nykyään leipäjonot ja ruokapankit ovat usein julkisuudessa, eikä niiden tarpeellisuutta kyseenalaisteta. Ruoka-avun antaminen ei kuitenkaan ratkaise henkilöiden ja perheiden ongelmaa, josta ruoka-avun tarve on lähtöisin. Ruoka-avun lisäksi tarvitaan kokonaistilanteen kartoittamista ja riittävää sosiaaliturvaa. (Silvasti 2011, 280-287.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Alkuperäinen suunnitelma opinnäytetyön toteutukseen oli, että haastattelisimme kolmea etsivän nuorisotyön asiakasta, jotka ovat olleet perustoimeentulotuenhakijoita sekä Kelan että kunnan järjestelmien aikana. Haastattelujen perusteella olisimme tehneet kvalitatiivisen tutkimuksen. Tukea haastateltavien saamiseksi saimme etsivän nuorisotyön työntekijöiltä, mutta tästä huolimatta emme saaneet haastateltavia tutkimusta varten. Aihepiiri on henkilökohtainen ja haasteellinen. Tästä johtuen voi olla vaikeaa lupautua outojen henkilöiden haastateltavaksi, vaikkakin toteutus olisi nimetön eikä mihinkään paikkakuntaan kohdistuva. Etsivän nuorisotyön asiakkaina ei myöskään enää ollut tutkimuksemme kannalta sopia henkilöitä siinä vaiheessa, kun aloitimme opinnäytetyömme. Jouduimme edellä mainituista syistä johtuen muuttamaan alkuperäistä suunnitelmaa, ja laadimme kyselyn perustoimeentulotuen hakemisen muutokseen liittyen ruokapankin asiakkaille (LIITE 3). Tämä oli ollut varasuunnitelmanamme jo alun perin, kun pohdimme mitä tekisimme, jos emme saisi haastateltavia tutkimustamme varten.

Ruokapankissa on ruuanjakelua kahdesti viikossa, tiistaisin ja perjantaisin klo 11-14. Toteutimme kyselyn yhden viikon aikana molemmilla jakokerroilla. Kummallakin kerralla tarjoimme kahvin kahvileipineen, jotta ruokapankin asiakkaat maltaisivat pysähtyä ja tulla täyttämään kyselymme. Tiedotimme kyselystämme edellisen viikon ruokapankin ruokajakelussa, mikä on eettisesti perusteltua ja hyvän tutkimuskäytännön mukaista (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73). Kaikkiin jaettaviin ruokakasseihin oli laitettu tiedote kyselystä sekä tiistain että perjantain ruokajakelussa (LIITE 2). Tiedotteessa kerroimme, mitä kysely koskee, sekä ilmoitimme kahvitarjoilusta ja arvonnasta. Lisäksi markkinoimme kyselyämme siten, että arvomme S-ryhmän 30 euron lahjakortin kaikkien vastanneiden kesken. Tavoitteenamme oli kuitenkin vielä saada kyselyn vastauksien lisäksi haastateltava, joka olisi tärkeä lisä opinnäytetyössämme, jotta saisimme perustoimeentulotuenhakijan äänen ja ajatukset esille. Kerroimme tiedotteessa, että

kaipaamme haastateltavaa. Haastateltavalle lupasimme 20 euron lahjakortin S-ryhmän liikkeisiin. Kysely palautettiin nimettömänä omaan vastauslaatikkoon. Arvonta ja yhteystietokuponki palautettiin erikseen eri laatikkoon, jotta kyselyn vastaukset ja henkilötiedot pysyisivät erillään. Yhteystietokuponkiin oli mahdollista laittaa rasti, mikäli vastaajaa saisi haastatella perustoimeentulotuen tiimoilta. Maksoimme itse kahvitarjoilusta ja lahjakorteista aiheutuneet kulut.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset, joihin haimme vastauksia olivat: 1. Miten toimeentulotuen asiakas on kokenut perustoimeentulotuen Kela-siirron? 2. Miten asiakkaan kokonais-tilanne on huomioitu toimeentulotukityössä? 3. Mikä on toimeentulotuen asiakkaan oma näkemys toimeentulotuen asiakkuuden syystä. Kyselylomakkeen kolme ensimmäistä kysymystä selvittivät vastaajien perustietoja, kuten ikää, sukupuolta ja perhetilannetta.

Kela-siirron aiheuttamista muutoksista ja kokemuksista kysyttiin kyselylomakkeella seitsemällä monivalintakysymyksellä sekä yhdellä avoimella kysymyksellä. Mieli pidettä perustoimeentulotuen Kela-siirrosta selvitettiin asteikolla erittäin hyvä, hyvä, huono, erittäin huono tai en osaa sanoa. Kyselylomakkeella kysyttiin myös perustoimeentulotuen hakumenetelmää eli hakeeko tukea perinteisesti paperilomakkeella vai sähköisesti. Vaihtoehtona oli myöskin suullinen haku. Kyselylomakkeessa tiedusteltiin myös vastaajien näkemystä hakemisen vaikeudesta sekä mahdollisesta ohjauksen ja neuvonnan tarpeesta. Näihin kysymyksiin syynä oli se, että etenkin vanhuksilla ja toimintarajoitteisilla on vaikeuksia lomakkeiden täyttämässä ja varsinkin sähköisessä asiointissa. Laskujen maksamisesta kunnan sosiaalihuollon tai Kelan toimesta kysyttiin siksi, että joissakin tapauksissa tästä mahdollisuudesta ei asiakkaalla ole aina ollut tietoa. Toimeentulotuen maksamisessa suoraan asiakkaan tilille on se vaara, ettei raha mene siihen tarkoitukseen, mihin se on myönnetty ja laskut ajautuvat viimekädessä perintään ja ulosottoon. Kyselylomakkeen viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys siitä, mitä hyvää tai huonoa vastaaja kokee aiheutuneen perustoimeentulotuen siirtymisestä kunnalta Kelalle.

Kyselyyn osallistuvan henkilön kokonaistilanteen huomioimista selvitimme kolmella eri kysymyksellä. Kysyimme, riittääkö toimeentulotuki välttämättömien menojen kattamiseen ja saako vastaaja mahdollisesti myös muita tukia tai etuuksia joko Kelalta tai kunnalta. Lisäksi selvitimme, mikä on vastaajan oma kokemus kokonaistilanteensa huomioimisesta.

Toimeentulotuen asiakkuuden syistä kysyttäessä vaihtoehtoiksi kyselylomakkeella annettiin päihteet, velat, pienet ansiotulot ja työttömyys. Vastaajalla oli myös mahdollista kirjoittaa jokin muu syy, mikäli sopivaa vaihtoehtoa ei löytynyt valmiina. Tarkentavana kysymyksenä kysyttiin myös toimeentulotuen asiakkuuden ajallista kestoa.

Opinnäytetyön tarvitsemaa tutkimustietoa Kela-siirron tuomista kokemuksista asiakkaan näkökulmasta syvennettiin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Haastattelussa selvitettiin lisäksi mahdollisia välillisiä muutoksia, mitä on muutoksesta aiheutunut. Haastattelussa nostettiin esille myös haastateltavan oma kokemus toimeentulotuen muodostumisesta pitkäaikaiseksi tulonlähteeksi.

5.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyössämme yhdistämme sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Haimme alkuun toimeentulotuesta ja sen Kela-siirrosta sekä toimeentulotukityöstä ja toimeentulotuen asiakkaista teoretietoa. Aineistonkeruumenetelmistä valitsimme kyselylomakkeen ja haastattelun.

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan kutsua ymmärtäväksi tutkimukseksi. Ymmärtäminen metodina on eläytymistä tutkimuskohteena olevan ihmisen ajatuksiin, tunteisiin ja motiiveihin sekä tämän henkiseen ilmapiiriin. Ymmärtävä tutkimus vaatii myös tutkittavan ilmiön merkityksen ymmärtämistä. (Tuomi ym. 2011, 28.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena ei ole

pyrkii tilastolliseen yleistykseen, vaan kuvata jotain ilmiötä, ymmärtää ihmisten toimintaa tietyssä tilanteessa ja antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta. Tästä johtuen on tärkeää löytää tiedonantajiksi henkilöitä, joilla on tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon kokemusta tai muunlaista tietoa. Merkitystä ei ole sillä, onko tutkimukseen osallistuvien joukko suuri vai pieni, kunhan joukko on valittu harkitusti. (Tuomi ym. 2011, 85-86.)

Kvantitatiivinen tutkimus rakentuu todettavista tosiasioista, jotka ovat kuvattavissa määrällisesti (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 139-140). Kyselylomakkeen käyttäminen aineistonkeruu menetelmänä on yleistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kyselylomakkeen etuna on se, että sillä voidaan kysyä arkaluontoisiakin kysymyksiä, kuten opinnäytetyömme tutkimusongelma edellytti. Kyselylomakkeelle vastaaminen voidaan myös toteuttaa täysin nimettömänä. (Vilkkä 2015, 94.)

5.2 Aineiston kerääminen

Kyselyn ajankohtana oli tiistai 7.8.2018 ja perjantai 10.8. 2018. Molempina päivinä jakelussa oli vain 30 ruokakassia normaalin 50 ruokakassin sijaan. Tiistaina ruokakassit loppuivat kesken ja perjantaina niitä riitti kaikille hakijoille. Ohjasimme ruokapankin asiakkaita kahville ja kerroimme vielä samalla kyselystämme. Osa ruokapankin asiakkaista poistui kassin saatuaan, eivätkä he tulleet kahville tai täyttämään kyselyä. Osa heistä tuli kahville, ja osa täytti myös kyselyn. Osa kertoi kyselyn täyttämisen jälkeen, että olisivat halukkaita tulemaan haastateltavaksi, kertoivat nimensä ja sanoivat laittaneensa rastin ruutuun arvontakuponkiin. Kyselyyn vastasi 18 vastaajaa. Meille syntyi mielikuva, että kun olimme itse tiedottaneet asiastamme etukäteen, olimme konkreettisesti itse paikalla ja kerroimme opinnäytetyöstämme, ruokapankin asiakkaat pitivät asiaamme hyvänä. Koimme myös, että he pitivät tärkeänä saada oman mielipiteensä ja kokemuksensa näkyväksi. Tarkoituksenamme oli saada yksi haastateltava kyselymme tueksi, mutta päädyimme valitsemaan kolme haastateltavaa, jotta mahdollisesti eri

asioita nousisi haastattelussa esiin. Haastateltaviksi valitsimme henkilöitä, joilla oli kokemusta ja tietoa toimeentulotuen hakemisesta pitkältä aikaväliltä.

Sovimme haastateltavien kanssa haastattelun aikatauluista puhelimitse. Yhteydenotossa varmistimme, että haastatteluun tulijalla oli kokemusta perustoimeentulotuen hakemisesta sekä kunnan että Kelan järjestelmän ajalta, jotta haastattelu tukisi opinnäytetyötämme. Yhtä haastateltavista emme tavoittaneet puhelimitse, mutta saimme apua etsivästä nuorisotyöstä, jonka kautta saimme sovittua haastatteluajan. Lähetimme ennen haastattelua tekstiviestin haastateltaville, jossa muistutimme tulevasta haastattelusta ja sovitusta aikataulusta. Yksi haastateltavista ei saapunut paikalle eikä vastannut viestiin, kun tiedustelimme, onko hän tulossa haastatteluun. Saimme siis tehtyä kaksi haastattelua. Haastatteluun valituilta henkilöiltä kysyimme toimeentulotuen hakemisen muutoksen tuomista kokemuksista syvemmin. Haastattelun teemat keskittyivät tutkimusongelman ympärille, mutta haastateltavan annettiin vapaasti kertoa omia tuntemuksiaan ja kokemuksiaan. Teemahaastattelun tarkoituksena oli kuitenkin saada tutkimuksen kannalta merkittäviä vastauksia (Tuomi ym. 2011, 75).

5.3 Eettisyys ja validius

Tutkimuksen tiedonhankinnassa, tutkimus- ja arviointimenetelmissä on käytettävä eettisesti kestäviä menetelmiä. Tutkijan on otettava vastuu omasta työstään ja noudatettava rehellisyyttä, tarkkuutta ja huolellisuutta. Muille tutkijoille ja heidän työnsä on annettava kunnioitus ja niille kuuluva merkitys. (Tuomi ym. 2011, 132-133.)

Eettisesti on oikein ennen minkäänlaista haastattelua informoida haastateltavia hyvissä ajoin. Informoinnista on käytävä selville asia, jota haastattelu koskee, mihin tarkoitukseen haastattelu tehdään sekä haastattelun ajankohta (Tuomi ym. 2011, 73). Toimitimme tiedotteen viikkoa aiemmin ruokapankkiin jaettavaksi. Olimme itse paikalla kyselylomakkeiden täyttötulaisuuks-

sisä, jolloin pystyimme myös sanallisesti kertomaan kyselylomakkeen tarkoituksesta ja korostamaan anonyymia sekä vapaaehtoista vastaamista. Kyselylomakkeet ja arvontalaput yhteystietoineen sekä mahdollisine haastattelulupineen osallistujat saivat jättää erillisiin kannella suljettuihin pahvilaatikoihin. Kyselylomakkeisiin tarvitsi merkitä vain ikä ja sukupuoli. Haastatteluista sovittiin haastateltavien kanssa henkilökohtaisesti. Haastattelut suoritettiin niin, etteivät ulkopuoliset päässeet kuulemaan keskustelua. Jokaiselle haastateltavalle kerrottiin haastattelun nimettömyydestä sekä ohjeistettiin jo tiedotteessa kerrottuun internetosoitteeseen, josta valmiin työn pääsee myöhemmin lukemaan. Tiedotteessa kerroimme myös, että vastaukset tullaan analysoinnin jälkeen tuhoamaan. Näin tehdään myös haastattelujen äänityksille ja kaikille haastatteluun ja kyselyyn liittyville dokumenteille, joissa voisi olla tietoa haastateltavien henkilöllisyydestä.

Validius eli pätevyys on tutkimuksessa pyritty huomioimaan sillä, että sekä kyselylomakkeen että haastattelun kysymykset vastaavat mahdollisimman hyvin tutkimuskysymykseen. Kyselylomakkeen kysymykset käytiin etukäteen läpi ruokapankin toimijoiden kanssa. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että ne olisivat yksiselitteisesti ymmärrettävissä, mutta täysin varma ei voi siltikään tästä asiasta olla. Haastattelussa on se etu kyselylomakkeeseen verrattuna, että kysymyksen voi tarvittaessa selittää toisin sanoin, jotta perimmäinen tarkoitus tulee selville.

Haastatteluja sopiessamme tarkistimme, että haastateltavalla on sellaista tietoa ja kokemusta toimeentulotuen hakemisesta, josta on hyötyä opinnäytetyöllemme. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että haastateltavan tuli olla hakenut perustoimeentulotukea sekä kunnalta että Kelalta. Haastateltavat olivat erittäin halukkaita osallistumaan tähän kyselyyn. Kyselylomakkeidenkin täyttäminenkin oli odotettua innokkaampaa, mutta siinä kannustimena toiminut arvonta ja kahvitus olivat monelle varmaankin motiivina. Tästä syystä myös moni täytti kyselylomakkeen, vaikkei vastauksista päätellen ollutkaan hakemaamme kohderyhmää.

Opinnäytetyömme tutkimusaineisto edustaa vain pientä osaa toimeentulotuen asiakkaista. Tulos antaa vain viitteen siitä, mikä on perustoimeentulotukea hakevien asiakkaiden tämän hetkinen tilanne ja kuinka he kokevat Kela-siirron mukanaan tuomat hyvät ja huonot puolet.

6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSTULOKSET

Saimme kyselyymme yhteensä 18 vastauslomaketta. Kyselyn alussa kartoitimme, onko vastaaja hakenut perustoimeentulotukea sekä kunnalta että Kelalta. Koska opinnäytetyömme tarkoitus oli tarkastella perustoimeentulotuen hakemisen muutosta asiakkaan näkökulmasta kunnan järjestelmästä Kelan järjestelmään, ne vastauslomakkeet, joissa hakija oli ollut perustoimeentulotuen hakijana ainoastaan toisen järjestelmän aikana, karsiutuvat automaattisesti pois. Näitä vastauslomakkeita oli yhdeksän kappaletta, joten analysoitavaksi meille jäi saman verran, eli 50 % vastauksista. Tässä analyysissä käsitellään siis yhdeksän eri kyselylomakkeen vastauksia (N=9).

Kyselyyn liittyvässä erikseen palautettavassa arvontakupongissa oli kohta, jossa tiedusteltiin, onko osallistuja halukas olemaan vapaaehtoinen haastateltavaksi. Kaikkiaan yhdeksän vastaajaa ilmoitti olevansa halukas haastatteluun.

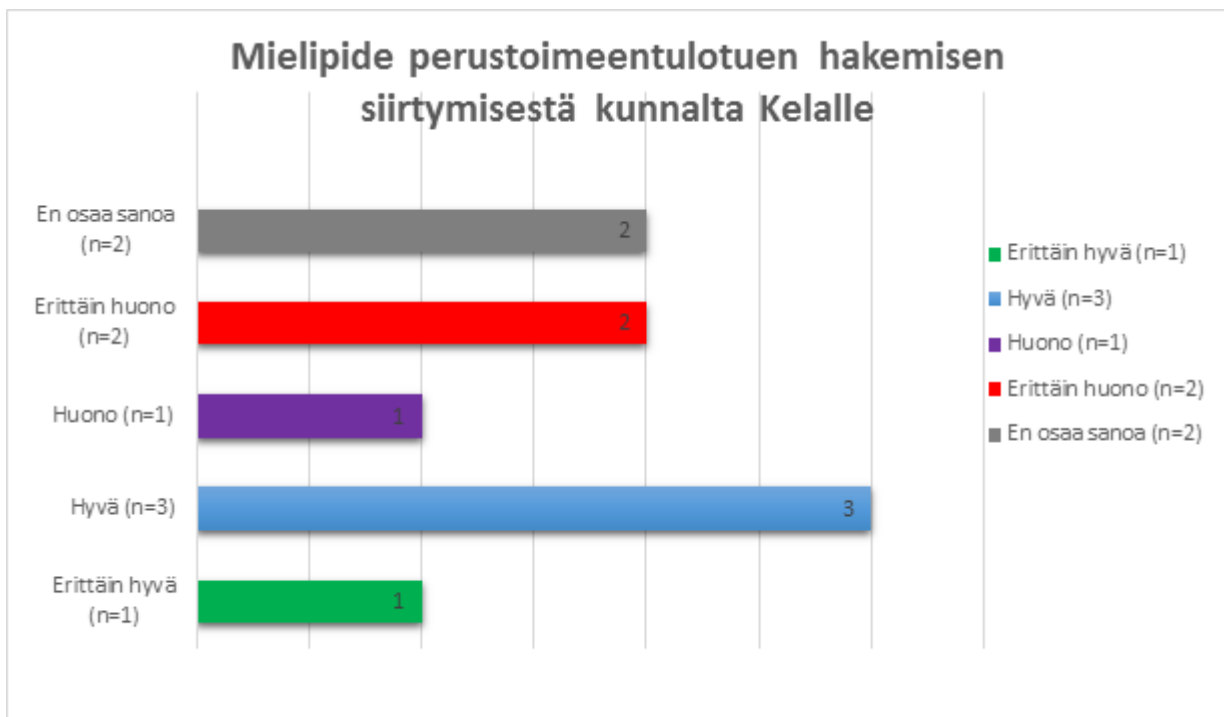
6.1 Vastaajien tausta

Kyselyyn vastanneista miehiä oli kuusi ja naisia kolme (N=9). Vastaajien ikähaitari vaihteli 20 ja 64 ikävuoden välillä (N=9). Heistä viisi oli iältään 20-29-vuotiasta, kaksi 30-39-vuotiasta, yksi 40-49-vuotias ja yksi 60-69-vuotias.

Perhetilanteessa oli valittavana vaihtoehdot perheellinen, kaksi huoltajaa ja alaikäisten lasten lukumäärä, yksinhuoltaja ja alaikäisten lasten lukumäärä, parisuhteessa ja asun yksin. Vastaajista kahdeksan asui yksin ja yksi vastaajista oli yksihuoltaja, jolla oli yksi alaikäinen lapsi (N=9).

6.2 Perustoimeentulotuen hakeminen

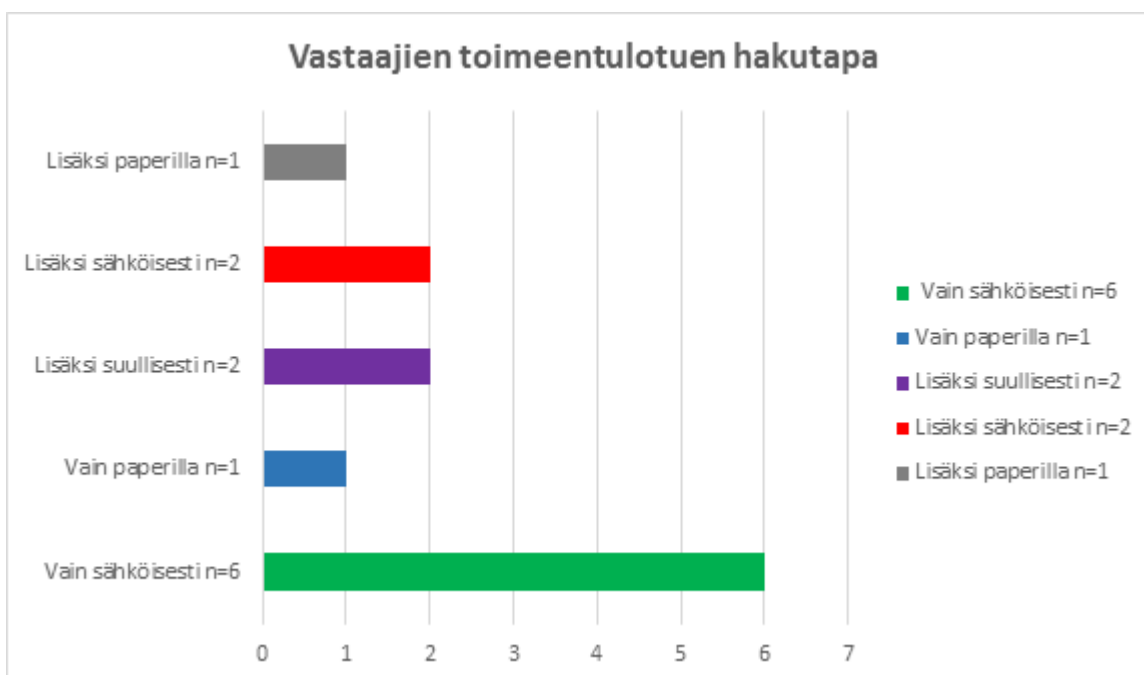
Kysymyksessä “Mitä mieltä olet perustoimeentulotuen hakemisen siirtymisestä kunnalta Kelalle?” vastaajilla oli mahdollisuus valita seuraavista vaihtoehdoista itselleen sopivin vastaus: erittäin hyvä, hyvä, huono, erittäin huono ja en osaa sanoa. Yksi vastaaja oli valinnut vaihtoehdon erittäin hyvä, kolme oli valinnut vastauksen hyvä, yksi oli valinnut vastauksen huono, kaksi oli valinnut vastauksen erittäin huono ja kaksi vastaajaa oli valinnut vastauksen en osaa sanoa. (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Mielipiteitä perustoimeentulotuen Kela-siirrosta (N=9).

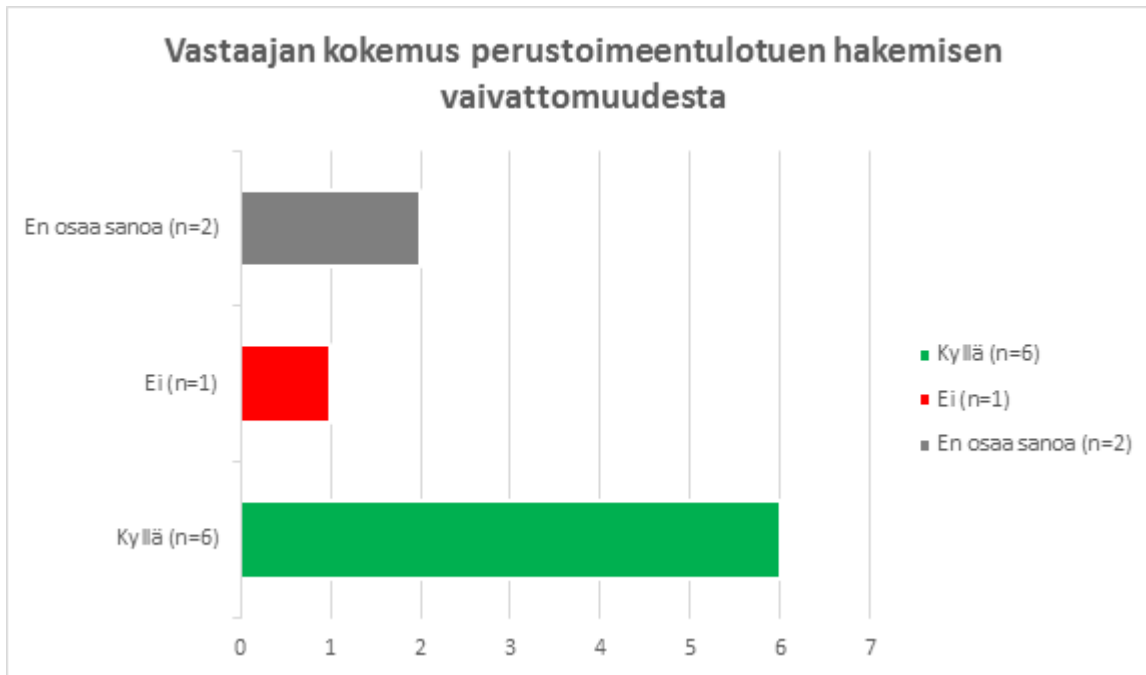
Kysyttäessä “Oletko hakenut kunnalta täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea?” vastaajista viisi kertoi hakeneensa täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea kunnalta, kun taas neljä vastaajaa ei ollut hakenut (N=9).

Selvitimme myös, miten vastaaja oli hakenut Kelan perustoimeentulotukea. Vastausvaihtoehtoina oli sähköisesti, paperilomakkeella ja suullisesti. Osa vastaajista oli hakenut perustoimeentulotukea useammalla kuin yhdellä tavalla. Kaksi vastaajaa oli hakenut toimeentulotukea paperilomakkeella, joista toisella se oli ollut ainoa tapa hakea tukea. Kahdeksan vastaajaa oli hakenut perustoimeentulotukea sähköisesti, joista kuudella se oli ainoa käytetty tapa hakea tukea. Kaksi vastaajaa oli hakenut perustoimeentulotukea myös suullisesti, mutta kummallakaan se ei ollut ainoa tuen hakemiseen käytetty tapa. (KUVIO 2.)



KUVIO 2. Vastaajien perustoimeentulotuen hakutapa (N=9).

Seuraava kysymyksemme oli: ”Onko toimeentulotuen hakeminen mielestäsi vaivatonta?” Vastaajista kuusi koki perustoimeentulotuen hakemisen vaivattomaksi, yhden vastaajan mielestä hakeminen ei ollut vaivatonta ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään. (KUVIO 3.)



KUVIO 3. Perustoimeentulotuen hakemisen vaivattomuus (N=9).

Kahdeksan vastaajaa koki, etteivät he tarvinneet toimeentulotuen hakemiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Yksi vastaajista koki tarvitsevansa ohjausta ja neuvontaa liitteiden liittämiseen. Tämä vastaaja haki toimeentulotukea ainoastaan sähköisesti.

6.3 Perustoimeentulotuen riittävyys

Kuuden vastaajan laskuja oli maksettu kunnan sosiaalihuollon kautta. Heistä kaksi koki, että siihen asiaan oli tullut muutos perustoimeentulotuen hakemisen siirryttyä Kelalle. Toinen vastaaja oli kirjoittanut, että:

Kunta jousti enemmän, eikä ollut vain ne tietyt laskut, joita maksettiin.

Kolmen vastaajan laskuja ei oltu maksettu kunnan sosiaalihuollosta (N=9).

Kuusi vastaajista oli sitä mieltä, että heidän saamansa perustoimeentulotuen määrä oli riittävä välttämättömien menojen kattamiseen. Kolme vastaajaa koki perustoimeentulotuen määrän riittämättömäksi. (N=9).

6.4 Kokonaistilanteen huomioonottaminen

Seuraavaksi kysyimme, kokivatko vastaajat, että heidän kokonaistilanteensa otettiin huomioon heidän hakiessaan perustoimeentulotukea Kelalta. Vastaajista neljä koki, että heidän kokonaistilanteensa otettiin huomioon, kun taas viidellä vastaajalla oli päinvastainen kokemus asiasta. (N=9).

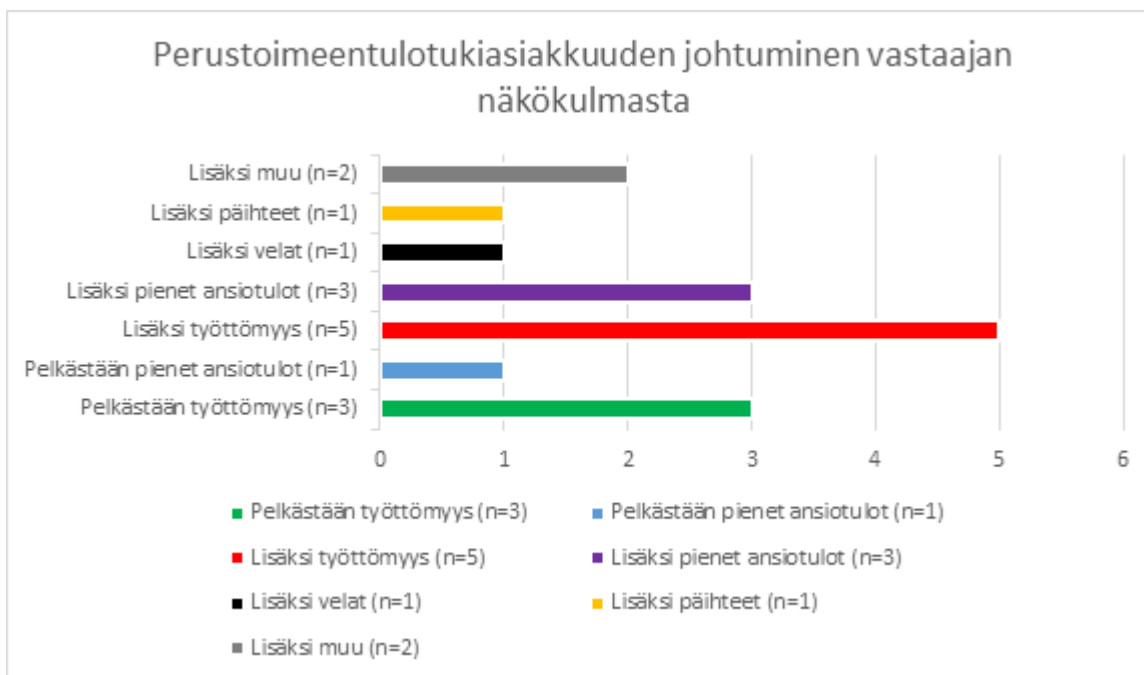
Vastaajista kolme ei saanut Kelalta muita tukia tai etuuksia. Kuusi vastaajaa sai muita tukia tai etuuksia Kelalta. Kysyimme myös, saako vastaaja tukia tai etuuksia kunnan sosiaalitoimelta. Vastaajista kukaan ei saanut tukia tai etuuksia kunnan sosiaalitoimelta. (N=9).

Halusimme selvittää myös, kuinka kauan vastaaja oli saanut perustoimeentulotukea. Vastaajista neljä oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Yksi vastaaja ilmoitti saaneensa toimeentulotukea noin vuoden ajan, yksi vastaaja noin kolmen vuoden ajan, yksi vastaaja noin kuuden vuoden ajan, yksi vastaaja noin yhdeksän vuoden ajan ja yksi vastaaja noin 12 vuoden ajan. (N=9).

6.5 Perustoimeentulotuen tarpeen syyt

Kysymykseen "Mistä koet perustoimeentulotukiasiakkuuden johtuvan?" oli valittavissa vastausvaihtoehdot: päihteet, velat, pienet ansiotulot, työttömyys ja muu, mikä? Suurin osa vastaajista oli valinnut useamman eri vastausvaihtoehdon. Vain neljä vastaajaa oli rastittanut vain

yhden vastauksen, ja heistä kolmen kohdalla se oli työttömyys ja yksi oli vastannut pienet ansiotulot. Viiden muun vastaajan vastauksissa oli muiden vastausten ohella valittu työttömyys ja kolmella muiden vastausten lisäksi pienet ansiotulot. Yksi vastaaja koki myös velkojen olevan osasy syy perustoimeentulotuen hakemiseen ja yksi asiakas oli vastannut päihteiden olevan osasy. Kaksi vastaajaa oli vastannut vaihtoehtoon muu, mikä. Toinen heistä oli kirjoittanut siihen koulutuksen keskeytys ja toinen koulutuksen puute. (KUVIO 4.)



KUVIO 4. Syitä toimeentulotukiasiakkuuteen (N=9).

6.6 Perustoimeentulotuen hakemisen muutoksen hyvät ja huonot puolet

Viimeisenä kysymyksenä kysyimme “Mitä hyvää tai huonoa perustoimeentulotuen hakemisen muutoksesta kunnalta Kelalle on sinulle aiheutunut?”. Tähän oli mahdollista vastata vain itse sanallisesti. Neljä vastaajaa oli vastannut tähän kysymykseen. Vastaukset kysymykseen olivat seuraavat:

Hakemuksen on voinut tehdä sähköisesti.

Ei mitään hyvää, kunnalta hakiessa rahastoilla ei ollut merkitystä mutta Kelalta hakiessa minua kehoitettiin myymään rahasto-osuudet ennen uutta hakemista.

Hyvää: hakeminen joustavaa, ei tarvitse varata aikaa. Huonoa: ei enää kohtaa ihmistä, jolle voi puhua omasta tilanteestaan.

Helpompi asiakkaalle hakea. Mutta sosiaalisen kanssakäynnin puutteena näen huonona muutoksena, koska silloin asiakkaana tuntuu ettei minua nähdä ihmisenä, vaan hakemuksena tilastoissa.

6.7 Perustoimeentulotuen hakijoiden kokemuksia

Kyselyä tukevaan haastatteluun valitsimme alun perin kolme halukasta osallistujaa. Tavoitteenamme oli saada kolme erilaista haastateltavaa; yksi heistä oli 31-vuotias, yksi eläkkeellä oleva 60-vuotias ja kolmas 21-vuotias yksinhuoltaja. Asiasta ja aikatauluista sovittiin puhelimitse sekä etsivän nuorisotyön avulla. Ennen haastattelua samaisena aamuna lähetettiin haastateltaville vielä tekstiviesti muistutukseksi haastattelusta. Kaikille haastateltaville oli luvattu 20 euron lahjakortti S-liikkeen myymälöihin. Sovituista haastateltavista kaksi saapui paikalle sovitusti. Kolmanteen ei saatu yhteyttä puhelinsoitolla eikä tekstiviestitse. Hän ei ottanut pyynnöstä huolimatta yhteyttä, ja haastattelu jäi tästä syystä tekemättä.

Haastatteluihin oli tehty runko valmiiksi (LIITE 4), ja näitä kysymyksiä esitettiin haastattelun kuluessa. Haastateltavat kertoivat itse asioistaan vapaasti. Haastatteluihin oli varattu kullekin haastateltavalle tunti aikaa. Haastattelut äänitettiin haastateltavien luvalla.

Haastateltavien kertomuksista voi havaita, miten erilaisissa tilanteissa ihmiset elävät. Nuori, 30-vuotias mies koki sähköisen hakemisen liitteineen hyvin vaivattomaksi, eikä hänellä ollut ollut tarvetta hakea täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea kunnalta. Hänellä oli kuitenkin selkeästi tieto tästä mahdollisuudesta. Toisella haastateltavalla ei ollut tietokonetta ol-

lenkaan, ja hän haki perustoimeentulotukea paperilomakkeella. Hän koki tositteiden monistamisen kalliiksi, mitä se onkin, kun ei pysty tekemään sitä esimerkiksi omalla tulostimella. Ihmisillä on erilaisia taitoja erilaisissa asioissa. Toisella haastateltavista ei ollut selvästikään niin paljon tietoa eri vaihtoehtoista kuin toisella.

6.7.1 Haastattelu 1

Ensimmäinen kysymysosoio oli otsikoitu seuraavasti: Mitä perustoimeentulotuen hakemisen muutos on sinulle tuonut/ aiheuttanut? Ensimmäinen haastateltavamme oli 31-vuotias yksin asuva työttömänä oleva mies. Hän koki nykyisen perustoimeentulotuen hakemisen Kelalta helpommaksi kuin ennen kunnan sosiaalitoimelta. Hän hakee perustoimeentulotukea sähköisesti. Hänen mielestään ennen oli erilaista, kun piti itse varata aika ja ottaa vastuuta sillä tavoin. Nyt hän kertoi, että:

Tuntuu liian helpolta, mutta ei niinkö negatiivisessa mielessä.

Nykyisessä elämäntilanteessa hän kokee, että pitää ottaa itse enemmän vastuuta elämästään:

Omalla tavallaan tässä elämäntilanteessa, missä mää nyt oon niin jotenki nyt niinkö tuntuu, että pitää tavallaan ottaa ite enemmän vastuuta elämästään. Tällä hetkellä tuntuu sillä lailla hyvältä, että pitää ite olla tavallaan vastuullinen, mutta jos mää mietin aikasempaa aikaa, niin kyllähän siitä on ollu niin ääretön tuki omassa elämässä, kun on saanu paikan päällä käyä juttelemassa ja keskustelemassa, että niinkö sen puolesta niinkö tuntuu että se voi olla jossakin tapauksissa varmasti olla tänä päivänä hyväki se tapaaminen.

Aiemmin hänellä ei mennyt niin hyvin, jolloin oli tarpeen päästä keskustelemaan muiden kanssa omasta tilanteesta.

Jos määhän entiseen elämään peilaisin, niin voisin hyvinkin syrjäytyä helpommin kuin ei tavallaan sitä semmosta tukea siinä niinkö ohjaamassa ja vähän patistamassa. Voisin kuvitella, että olisi helpompi syrjäytyä, hakia vaan sitä tukkeeta netistä ja olla, miettii omaa päihdetaustaa, hyvin pitkälle sitä varmaa olisi helppo vaan olla.

Haastateltava koki, että jos elämäntilanne on hyvä, nykyinen järjestelmä sähköisine hakuineen on hyvä, mutta jos elämäntilanne on haasteellinen, siinä tapauksessa tarvittaisiin ihmiskontaktia.

Kysyimme myös, kuinka haastateltava koki muiden suhtautuvan hänen pitkäaikaiseen toimeentulotukiasiakkuuteensa. Haastateltava ei kokenut, että pitkäaikainen toimeentulotuen hakeminen näkyisi suhtautumisessa häneen muiden ihmisten osalta.

En oo kokenut, mulla on hyvä mieli paljon tuttava- ja ystäväpiirissä, jotka on joutunut turvautumaan, ei se niinkö oo herättänyt minkään näköstä. En oo kokenut siitä minkään näköstä negatiivista.

Hän koki myös perustoimeentulotuen olevan omalla kohdallaan riittävä:

Kyllä määhän oon ainakin kokenut että mulla riittänyt ihan normaalisti asioihin rahat. En oo kokenut että olisi saanut liian vähän rahaa. Jos oikeesti miettii elämiseen, niin se riittää ihan hyvin yhelle ihmiselle.

Perustoimeentulotuen hakemisen muutoksesta haastateltavalla oli positiivinen kuva:

Oon tosi yllättynyt käsittelyajoista, että yllättävän nopeeta että ei mulla ainakaan oo ikinä mennyt viittä päivää kauempaa. Joskus menee ihan, saattaa seuraavana päivänä käsitellä. Kaikki tämmöset toimii ihan loistavasti.

Siirtymävaiheessa hän ei ollut kokenut, että hänen kohdallaan olisi ollut ongelmia. Viikon käsittelyaika oli hänen kohdallaan toteutunut myös silloin.

Olikohan se niin, että toimitettiin jotakin lappuja silloin ennemmin jo Kelalle, että niillä oli joku pohoja, ettei tarvinnu kaikkien vanhojen asiakkaitten hakemuksia niin tarkasti kattoa. Ihan normaalisti tiliotteet ja nämä. Vuokratodistukset ja ne piti aluks laittaa sinne. Mää taisin kuitenkin saaha ensimmäisen kuukauden tosta kunnalta, toisena kuukautena hain sitte sähköisesti.

Kysyttäessä, oliko sähköinen haku helppoa, vastaus oli:

Oli, oli. Ei oo silleen vaikeeta kun oon koko ikäni käyttäny tietokonneita.

Haastateltavalta kysyttiin, mistä hän koki perustoimeentulotuen tarpeen johtuvan omalla kohdalla:

Se johtuu hyvin pitkälti siitä, että ei oo koulutusta, ja sitte on nuoruuen pelannu päihitteitten kanssa ja ei niinkö oo ollu minkäänäköstä niinkö periaatteessa mahdollisuuttakaan mennä niinkö kunnon työelämään. Niin sitä on ollu vähä niinkö pakko turvautua siihen. Hyvinki pitkälle se on se oma elämäntilanne, ei se mikään muu ole siinä.

Haastateltavalta kysyttiin, mitä hän haluaisi tuoda itse esille, ja hän vastasi kysymykseen näin:

Ois varmaan kuitenkin iha jollaki lailla hyvä, että ihmiset, jotka on niinkö silleen omalla tavallaan paljo ton toimeentulotuen piirissä, että ois tavallaan joku seuranta, että kerran kahesti vuojessa pitäs käyä juttelemassa, mun mielestä semmonen vois olla ihan jees, että kartotettas sitä tilannetta. Joku semmonen vois olla ihan jees.

Haastateltava ajatteli omasta tulevaisuudestaan:

Kyllä mä oon silleen tietenki miettiny omaa tulevaisuutta, että haluan ammatin ja tehä jotain työtä mitä mä rakastan ja haluan tehä niin tietenki se on mun haave. Että ei ny niiku haave oo jäähä paikalleen olemaan. Kyllä mä haluan arjelle jotain vastepainoa, että sais tehä jotaki työtä mistä oikeasti tykkään.

6.7.2 Haastattelu 2

Toinen haastateltava oli yksin asuva 60-vuotias eläkkeellä oleva nainen. Hänellä ei ole tietokonetta, esimerkiksi laskujen maksuun hän käytti kirjaston tietokonetta, joka on maksuton. Kysyttäessä mitä perustoimeentulotuen hakemisen muutos on hänelle tuonut/ aiheuttanut, haastateltava kertoi omien kokemustensa perusteella mielipiteensä Kelan nykyisestä järjestelmästä hyvin suoraan:

Minähän sannoin silloin komiasti ääneen tuolla, että tämä Kelan nykyinen systeemi on perseestä, ihan oikeesti. Ja sitten mä olin siinä työryhmässä tuolla Etelä-Suomessa, missä tuota käsiteltiin näitä epäkohtia ja henkilökohtasia asioita vai tiolovelvollisuudella, että siis miten Kela kohtelee ja miten siis kunta kohtelee ihmistä, joka on hädänalassessa asemassa. Ja kukkaan ei huvikseen haje etuja. Mä en uskokkaan, se vaatii niin paljon työtä, nöyryytystä, todisteita, tositteita, ensinnäki siihen monistamiseen kulluu paljon rahhaa. Ja vaivannäköä. Ja sitten kun ne tulee pumena kaikki pois, sää oot oottanu ja toivonu että jos sieltä joku lantti pyörähtäs.

Hän kertoo erään tapahtuneen tilanteen omalta kohdaltaan:

Menin ensin sostoimeen, tilasin ajan, että minkälainen systeemi se nyt, onko se yhä vielä niin hankalaa. Siellä käytiin yhdessä asioita läpi. Minä onneksi sain siellä sitte iliman eestä monistaa kaikki ne tositteet. Kolomen kuukauan tiliotteet ja laskut ja kaikki ja kaikki. Mulla ois siihen jo menny hirviä määrä rahhaa, nimittäin se tuli kielteisenä päätöksenä että pamahti. Ja me oltiin jo tilattu mulle sillon uus aika ko mä aattelin että en uskokkaan. Ko oli ylimääräisiä menoja ja muuttuvia tekijöitä niin mä aattelin että mun on pakko kysyä apua, että mä en saa lääkkeitä. No minähän sain sitte sostoimen puolesta sitte maksusitoumuksen apteekkiin että sain kaikki reseptilääkkeet Oli jo monta viikkua ettei ollu lääkkeitä. Kela ei ees antanu niihin apua. Kahto vain että ku se on se tuloraja ja plääp ja asumismenot on vain tämmöset, eihän mulla kesäaikana oo sähkökuluja ku käyttö sähköjä vain, nii ne ynnäs sen niin että ylijäämää, ei tuu mittään. Ei siinä katota harkinnanvarasia. Kelalta ei ohjattu mihinkään.

Hän haki perustoimeentulotukea Kelalta paperilla. Hänen kokemuksensa mukaan kokonais-tilannetta ei huomioitu Kelalla, eikä häntä ohjattu kunnan sosiaalitoimeen hakemaan apua esimerkiksi lääkekuluihin. Hän kertoi myös Kelan linjasta, että laskujen tulee kohdistua sille kuu-kaudelle, jolta perustoimeentulotukea haetaan. Se oli aiheuttanut hänelle ongelmia. Haastateltava kertoo, että hänen kohdallaan Kelan seitsemän päivän käsittelyaika ei ole toteutunut.

Yllättävät tilanteet tuovat myös haasteita. Tapaturman vuoksi haastateltavan oli täytynyt mennä päivystykseen, josta tuli kahdensuuntainen taksimatka sekä luonnollisesti käyntimaksu. Pienistä tuloista nämä ovat isoja yksittäisiä menoeriä. Matkakorvauksissa Kelan korvauksen jälkeen jää itselle omavastuuosuus. Haastateltava kertoi, että aiemmin hänen oli ollut mahdollista saada näihin menoihin kunnan sosiaalitoimesta ehkäisevää tai harkinnanvaraista apua. Nyt hänellä oli kunnan sosiaalitoimeen aika varattuna, jossa käsitellään näitä asioita. Hän kertoi myös siirtäneensä pitkäaikaissairauteensa liittyviä terveyspalvelukäyntejä taloudellisista syistä. Välillä voimat ovat olleet vähissä, eikä aina vastoinkäymisten jälkeen ole ollut riittävästi voimavaroja asioiden hoitamiseen.

Kun haastateltavan lapset olivat alaikäisiä, kunnan sosiaalitoimelta oli saanut tarpeen vaatiessa harkinnanvaraista tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea. Pienellä paikkakunnalla kunnan sosiaalitoimen palvelut olivat toimineet hyvin. Kun haastateltava asui välillä isolla paikkakunnalla, ajan saaminen ja asiointi kunnan sosiaalitoimeen ei ollut toiminut toivotulla tavalla. Haastateltava kertoi, että hän ei ponnisteluistaan huolimatta ollut saanut aikaa, jotta olisi päässyt tapaamaan kunnan sosiaalitoimen asiakaspalvelijaa kasvotusten.

Hän näki tulevaisuutensa hyvänä:

Hyvänä! Tullee kato sit syksy ja paras aika vuojesta, tullee ruska! Saa tehä vah-teraseppeleitä, mustikanvarvut pitäs käyä hakemassa ja vääntää kranssiksi, tehä joululahjoja ja sytytellä kynttilöitä. Sitte tota ystävien kanssa parannetaan maailmaa.

Mitä ko mää on tämmönen hölöpöttäjä, empaattinen ja sympaattinen, niin tota kyllä tällä luonteella pärjää. Joskus vituttaa, ku siirtelet laskuja pinosta toiseen. Katot että mikä on kiireisin, sitte paat sähköpostia tai soitat, saako lisämaksuaikaa, se kuormittaa sitte seuraavan kuun eläkettä ko on tuplalaskut.

Eläke on pieni ja ko se tullee, laskutko maksaa, siinä jää suurin piirtein kuukaueksi 50 euroa ruokaan. Minä kyllä käyn tästä hakkeen ruokakassin tiistaisin ja perjantaisin. Monet ystävätkin käy, kenellä on pieni eläke. Varakkaammat ihmiset ajavat rinkiä ja kattovat ketkä seisoo leipäjonossa. Huvituksiin ei oo paljo rahhaa, täytyy myöntää.

Omalla kohdallaan hän koki, että liian suuret menot olivat aiheuttaneet toimeentulotuen tarpeen. Isot vakuutusmaksut ja kiinteistövero ovat kaksi isoa menoerää yksittäin mainittuna. Talon ylläpitäminen on kallista, vaikka talo ei ole suuri (noin 60 m²). Hän on kuitenkin laskenut sen edullisemmaksi kuin vuokran maksamisen. Lisäksi hänelle on aiemmin maksettu liikaa asumistukea, jota Kela perii nyt kuukausittain takaisin.

Haastateltava on hakenut asuinpaikkansa lähialueilta töitä. Hän ajattelee, että jos saisi töitä, hän voisi laittaa eläkkeen lepäämään ja saisi palkan, tai osa-aikatöitä voisi tehdä eläkkeen ohellakin. Molemmissa tapauksissa tulojen määrä kasvaisi.

Hänen kehitysehdotuksensa olisi, että tekijät, jotka aiheuttavat toimeentulotuen tarpeen, otettaisiin huomioon paremmin. Hän pitää huonoimpana, että Kela ei ota huomioon inhimillisiä tekijöitä ihmisten elämässä. Häntä ei ole ohjattu Kelalta kunnan sosiaalitoimeen. Jos hänellä ei itsellään olisi ollut siitä tietoa, hän olisi ollut paljon suuremmissa pulassa. Haasteellisessa elämäntilanteessa oleva ihminen ei välttämättä ymmärrä, että laskuille pitäisi osata pyytää lisäaikaa, ettei joudu ulosottoon, mikä taas aiheuttaisi lisäongelmia.

6.7.3 Haastattelujen analysointi

Haastattelut on litteroitu ja pääkohdat esitetty edellisissä kappaleissa. Sisällönanalyysin avulla pyrimme muodostamaan tiivistetyn kuvauksen siitä, mikä kytkee haastattelun vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Aineisto ensin redusoidaan eli pelkistetään. Pelkistäminen tarkoittaa haastatteluista saatavan tiedon aukikirjoittamista ja tutkimukselle epäoleellisen tiedon karsimista. Pelkistämisen jälkeen aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään. Aineistosta etsitään yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia, joiden mukaan ilmaisut luokitellaan sopiviin ryhmiin tutkimuskysymysten mukaan. (Tuomi ym. 2011, 108-112.)

Tutkimuskysymykseen Kela-siirron kokemuksista haastateltavilla oli täysin vastakkaiset kokemukset ja mielipiteet. Ensimmäinen haastateltavista hallitsi sähköisen asioinnin ja piti sitä merkittävänä parannuksena. Hän kykeni hakemaan itsenäisesti perustoimeentulotukea ja koki elämäntilanteensa olevan sellainen, että hän ei tarvitse tällä hetkellä muuta tukea. Toinen haastateltavista koki muutoksen huonona. Hän ei hallinnut sähköistä hakemista, vaan haki perustoimeentulotukea paperilla sekä suullisesti, ja toimitti tarvittavat liitteet paperiversioina, minkä hän koki kalliiksi ilman sosiaalitoimen apua. Haastattelujen perusteella Kela-siirto on ollut hyvä muutos niille, jotka osaavat käyttää sähköistä palvelua. Ensimmäisellä haastateltavalla perustoimeentulotuen käsittelyaika pysyi lain määrittämässä aikarajassa Kela-siirron alkuvaiheessa. Toisen haastateltavan kohdalla aikarajat olivat ylittyneet.

Toinen tutkimuskysymys selvitti perustoimeentulotuen hakijan kokonaistilanteen huomiointista Kela-siirron jälkeen. Ensimmäinen haastateltava ei kokenut tässä omalla kohdallaan ongelmaa tällä hetkellä, sillä hän koki elämäntilanteensa olevan kunnossa. Hän kuitenkin peilasi kysymystä aiempaan elämäntilanteeseensa, jolloin elämänhallinta ei ollut kunnossa. Hän tarvitsi tuolloin tukea ja ohjausta, minkä hän koki tärkeäksi. Hän koki, että nykyinen Kelan järjestelmä voi edesauttaa syrjäytymistä. Hänen mukaansa ennen piti varata itse aika ja kohdata henkilökohtaisesti kunnan sosiaalitoimen työntekijä, joka ohjasi hänet tarvittavan palvelun piiriin. Toinen haastateltava koki, ettei Kelalla huomioida kokonaistilannetta ollenkaan, eikä

Kelalta ollut ohjattu häntä kunnan sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkaaksi. Molemmista haastatteluista kävi ilmi, että sosiaalityötä ei saisi sivuuttaa perustoimeentulotukityössä. Pelkkä perustoimeentulotuen vajeen laskeminen ei ole riittävä, vaan perustoimeentulotuen hakijan kokonaistilanteen kannalta merkittävät asiat tulisi ottaa huomioon.

Kolmas tutkimuskysymyksemme selvitti haastateltavien omaa näkemystä pitkäaikaisen toimeentulotukiasiakkuuden syistä. Ensimmäinen haastateltava kertoi pitkän asiakkuuden johdettavan koulutuksen puutteesta sekä nuoruuden aikaisesta päihteiden käytöstä, joiden vuoksi ei ole ollut mahdollisuutta työllistyä. Toisella haastateltavalla taloudelliset haasteet ovat aiheuttaneet pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeen. Toimeentulotuki on alun perin tarkoitettu lyhytaikaiseksi tueksi. Kuitenkin toisella haastateltavista perustoimeentulotuki on muodostunut pitkäaikaiseksi tulonlähteeksi. Sekä nuorten että aikuisten ongelmiin tulisi puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sosiaalityön avulla. Tällä voisi olla voisi olla syrjäytymistä ehkäisevä vaikutus sekä merkitystä pitkäaikaisen perustoimeentulotuen tarpeeseen ja myös yli sukupolvisen heikko-osaisuuden jatkumoon.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sekä kysely että haastattelut kohdistuivat ruokapankin asiakkaisiin. Kyselylomakkeella selvitimme vastaajien perustiedot, iän ja sukupuolen. Ikähaarukka vaihteli 20-64 ikävuoden välillä. Enemmistö vastaajista oli miehiä. Halusimme tietää myös vastaajien perhetilanteen, koska sillä on merkitystä perustoimeentulotukea haettaessa. Halusimme tietoa eri tilanteessa olevien asiakkaiden kokemuksista. Kuitenkin pääasiassa vastaajat olivat yksin asuvia ihmisiä.

7.1 Vastaajien kokemukset Kela-siirrosta

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä muutokseen. Sähköinen hakeminen oli koettu selkeästi positiiviseksi asiaksi. Sähköisellä hakemisella on kuitenkin myös kääntöpuoli, sillä useat vastaajat pitivät aiemmin saatua ihmiskontaktia tärkeänä. Kaikilla vastaajilla ei ollut riittäviä taitoja sähköiseen hakemiseen. Se näkyi siinä, että edelleen käytetään myös paperilomaketta ja liitteiden sähköisessä lähettämisessä on haasteita. Kaikilla ei ole myöskään tietokonetta ja tiedonsiirtoliittymää käytössään, koska sekin maksaa.

Suurin osa vastaajista koki perustoimeentulotuen hakemisen vaivattomaksi. Vastaajilla, joilla ei ole muita haasteita elämäntilanteessaan ja joilla on riittävät sähköisen asioinnin taidot, hakeminen varmasti koetaankin vaivattomaksi. Hakemiseen ei tarvitse varata erikseen aikaa, vaan sen voi tehdä silloin kun se itselle sopii.

Vastauksista oli havaittavissa, että vastaajilla oli puutteellinen tietämys toimeentulotuen hakemisen jakautumisesta Kelan ja kunnan välillä. Kaikilla ei ollut riittävästi tietoa perustoimeentulotuen saamiseen liittyvistä säännöistä. Eräs vastaaja mainitsi, että hänen kohdallaan Kela huomioi tiukemmin omistuksessa olevat rahastot, kun kunnan aikana niitä ei oltu huomioitu perustoimeentulotukea haettaessa. Kuitenkin jo kunnan järjestelmän aikana rahastot ja

muu helposti rahaksi muutettavissa oleva varallisuus on pitänyt vaihtaa rahaksi ja käyttää ennen perustoimeentulotuen saamista. Pohdimme, onko kunta ollut tietoinen vastaajan omistamista rahastoista. Neuvontaa ainakin tukien perusteista tarvittaisiin enemmän, vaikka vastaukset yksinään kertovat toista. Vastauksista voi myös huomata sen, että ohjaus kunnan ja Kelan välillä ei ole toiminut hyvällä tavalla kaikissa tilanteissa. Kelalta ei ole ohjeistettu vastaajaa hakeutumaan kunnan sosiaalitoimen asiakkaaksi, vaikka hänellä olisi ollut siihen tarvetta.

Laskuista huolehtiminen on elämänhallintaan liittyvä tekijä. Aiemmin on voinut sopia kunnan sosiaalitoimen kanssa laskujen maksusta. Suurimmalla osalla vastaajista tämä on jatkunut myös Kela-siirron jälkeen. Perustoimeentulotukeen liittyvien laskujen maksaminen on merkityksellistä asiakkaalle, koska sen avulla on mahdollista välttää laskujen kasautuminen ja ajautuminen perintään.

7.2 Kokonaistilanteen huomioiminen

Suurin osa vastaajista koki perustoimeentulotuen määrän olevan riittävä yksineläjille. Heillä, jotka kokivat perustoimeentulotuen määrän riittämättömäksi, oli velkoja, työttömyyttä tai pienet ansiotulot. He olivat saaneet perustoimeentulotukea 3-6 vuotta.

Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että heidän kokonaistilannettaan ei ollut huomioitu haettaessa perustoimeentulotukea. Tästä vastauksesta on pääteltävissä jo aiemmin mainitsemamme ohjauksen ja neuvonnan riittämättömyys Kelan perustoimeentulotukityössä. Tähän liittyy mahdollisen Kelan sosiaalityön osaamattomuuden lisäksi sähköisen asioinnin mukanaan tuoma palvelun kasvottomuus, asiakas ja asiakaspalvelija eivät kohta toisiaan.

7.3 Pitkäaikaisen toimeentulotukiasiakkuuden syyt vastaajien näkökulmasta

Suurin yksittäinen syy vastaajien perustoimeentulotuen tarpeeseen oli työttömyys. Seuraavaksi merkittävin tekijä heidän kohdallaan oli ansiotulojen pienuus. Yksittäisiä tekijöitä olivat päihteet ja velat. Myös koulutuksen puutteen koettiin aiheuttavan perustoimeentulotuen tarvetta. Nämä kaikki tekijät yksin ja yhdessä ovat syrjäytymisen aiheuttajia.

Perustoimeentulotuen tavoite on olla lyhytaikainen tuki sitä tarvitsevalle. Suurimalla osalla vastaajista perustoimeentulotuki on kuitenkin muodostunut yhdeksi säännölliseksi toimeentulon lähteeksi useiden vuosien ajaksi. Lähtökohtainen perustoimeentulotuen ajatus on muuttunut, mikä on otettava huomioon toimeentulotukityössä ja asiakkaan kohtaamisessa. Eräs vastaajista toi esille, että Kelan järjestelmässä olisi hyvä tavata kasvokkain pari kertaa vuodessa perustoimeentulotuen pitkäaikaisia saajia. Tämä tukisi syrjäytymisen ehkäisyä, ja näin varmistettaisiin, että asiakas saisi ohjausta ja neuvontaa omaan tilanteeseensa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tämä edellyttäisi mielestämme sitä, että Kelan työntekijöillä olisi sosiaalialan tuntemusta ja osaamista. Jos tulevaisuudessa täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki siirtyy Kelalle, se vaatii viimeistään siinä vaiheessa sosiaalityön osaamista ja asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimista.

8 POHDINTA

Työssämme otos oli pieni, ja kohdistui vain tiettyyn yksittäiseen ryhmään, joka oli opinnäytetyössämme ruokapankin asiakkaat. Tätä tutkimusta ei pysty yleistämään koskemaan kaikkia perustoimeentulotuen hakijoita. Se antaa kuitenkin suuntaa perustoimeentulotuen Kela-siirrosta asiakkaan näkökulmasta. Suurin osa vastaajistamme oli yksineläjiä, mikä näkyy vastauksissa.

Kyselylomaketta olisi voinut muotoilla toisin. Nyt meitä jäi mietityttämään, olivatko vastaajat ymmärtäneet kysymyksen oikein. Tämä tuli esille kysymyksessä ”Oletko tarvinnut tai tarvitsisitko toimeentulotuen hakemiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa?” Tässä kohtaa vastaajat ovat peilanneet kysymystä pelkästään perustoimeentulotuen käytännön hakemiseen, vaikka lähtökohta kysymykselle oli selvittää koko toimeentulotuen ohjauksen ja neuvonnan tarvetta. Tähän kuitenkin saimme vastauksia haastattelujen ja avoimen kysymyksen kautta. Myös kysyttäessä, saiko vastaaja muita etuuksia tai tukia Kelalta tai kunnan sosiaalitoimelta, pohdimme, tiedostiko vastaaja esimerkiksi asumistuen olevan yksi Kelalta saatavia muita tukia. Toinen haastateltavista kertoi saaneensa maksusitoumuksen apteekkiin kunnan sosiaalitoimelta. Kuitenkaan kukaan vastaajista ei kertonut saavansa kunnan sosiaalitoimelta etuuksia tai tukia. Tästä päättelimme, että perustoimeentulotuen hakijat tarvitsisivat ohjausta ja neuvontaa sekä perustoimeentulotuesta että täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Kaikilla vastaajilla ei selvästikään ollut tietoa, mitä perustoimeentulotukeen kuuluu ja mitkä ovat sen edellytykset.

Haastattelut olivat tärkeä lisä, joka tuki kyselomakkeista saatavaa tietoa. Olisimme kaivanneet myös sovitun kolmannen henkilön haastattelua. Hänen näkemyksensä olisi tuonut hyvän lisän opinnäytetyöllemme, koska nyt jäi puuttumaan syvempi lapsiperheen näkemys asiasta. Tämä vastaaja oli ainut kyselyyn vastanneista, jolla oli perhe.

Kohtaamiset kyselyyn vastanneiden ja haastateltavien kanssa olivat positiivisia, vaikka aihe on ollut vaikea ja henkilökohtainen. Sillä, että olimme itse paikalla, oli mielestämme iso merkitys siihen, että ihmiset vastasivat kyselyyn ja antoivat suostumuksia haastatteluun. Kohtasimme ihmiset aidosti ja olimme läsnä. Osoitimme kiinnostusta asiakkaan elämäntilanteeseen ja olimme tasavertaisina keskustelukumppaneina. Annoimme omasta mielestämme vastaajille ja haastateltaville tunteen, että heidän mielipiteillään ja kokemuksillaan oli merkitystä.

Opinnäytetyössämme on havaittavissa se, että perustoimeentulotuen hakijoiden kokemukset jakautuvat kahtia. Suurin osa oli pääosin tyytyväisiä muutokseen. He kuuluvat siihen ryhmään, jotka eivät koe tarvitsevansa tällä hetkellä muuta tukea. On kuitenkin myös joukko perustoimeentulotuen hakijoita, joille muutos on aiheuttanut lisähaasteita. Tämä havaintomme on yhteneväinen yhteiskunnassa tehtyihin muihin tähän aiheeseen liittyviin tutkimuksiin.

Kelan tutkija Hanna-Mari Heinosen mukaan Kela-siirrossa on sekä voittajia että häviäjiä. Hänen mukaansa he, jotka hakevat perustoimeentulotukea paikatakseen pienien tulojen aiheuttamaa vajetta ovat voittajia. He kokevat sähköisen asioinnin helpoksi ja huomaamattomaksi. Häviäjiin lukeutuvat perustoimeentulotuen hakijat, jotka tarvitsisivat lisäksi sosiaalityön tukea ja palveluja. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (THL) tutkimusprofessori Pasi Moision mukaan Kela-siirto on heikentänyt yhteyttä kunnan sosiaalityöhön ja palveluihin. (Sosiaalivaikutus 2018.)

Nämä asiat nousivat esille myös meidän tutkimuksessamme. Sähköinen hakeminen koettiin parhaaksi muutokseksi. Lisäksi kävi selvästi ilmi, että haasteellisessa elämäntilanteessa oleva perustoimeentulotuen hakija koki tarvitsevansa ihmiskontaktia ja palveluohjausta sekä sosiaalityötä. Eräs vastaajistamme oli ilmaissut, että koki sähköisen hakemisen hyväksi muutokseksi, mutta koki sen lisäävän syrjäytymisen riskiä. Meillä heräsikin huoli siitä, että missä kohdataan sähköisesti perustoimeentulotukea hakeva henkilö, jolla on taloudellisten ongelmien lisäksi muitakin haasteita elämässään. Mielestämme tutkimuksemme tulokset olivat hyvin linjassa yhteiskunnassa yleisesti heränneeseen huoleen perustoimeentulotuen hakijoiden

mahdollisuudesta syrjäytymiseen ilman kuntien sosiaalitoimen tarjoamaa sosiaalityötä. Vaikka sähköinen hakeminen on ollut hyvä muutos, ei muitakaan hakumenetelmiä saa poistaa käytöstä. On joukko ihmisiä, joilla ei ole riittäviä atk-taitoja eikä laitteita käytettävissään.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haasteellinen ja pitkä prosessi. Asiaa on auttanut se, että olemme tehneet ryhmätöitä opintojen aikana jo aiemmin yhdessä. Lisäksi on ollut hyvin tärkeää, että aloitimme opinnäytetyön ajoissa, ja sen johdosta meille ei ole tullut kiireen tuntua. Työelämän yhteistyökumppanimme, joka on työn tilaaja, on tukenut meitä eri tavoin. He auttoivat meitä aluksi saamaan haastateltavia, vaikka se ei toteutunutkaan. Saimme heidän kauttaan toisen kohderyhmän sekä tilat kyselyn ja haastattelun toteuttamiseen. Olemme kokeneet työelämäyhteistyön hyväksi opinnäytetyöprosessissa.

LÄHTEET

- Blomgren, S. & Saikkonen, P. 2018. Viimesijaisen turvan palveluissa vielä parannettavaa: toimeentulotukiuudistuksen kuntakyselyn tuloksia. Tutkimuksen tiivistys. THL. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136341/URN_ISBN_978-952-343-116-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 29.6.2018.
- European Food Bank Federation. 2018. Who we are-Mission. Saatavissa: <https://www.eurofoodbank.org/en/mission-vision-values>. Viitattu 11.7.2018.
- Hallintolaki 6.6.2003/434. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>. Viitattu 27.8.2018.
- Hannikainen-Ingman, K., Kuivalainen, S. & Sallila, S. 2013. Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa S. Kuivalainen (Toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. THL. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy, 81-112.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10. Uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Isomäki, P., Lehmusmies, J., Salojärvi, P. & Wallenius, V. 2018. Diakoniabarometri 2018. Yksinäisyyden monet kasvot. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 56. Kirkon tutkimuskeskus. Helsinki: Grano Oy. Saatavissa: [http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BC_C22582FD00359765/\\$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/06C1D4C467FB78BC_C22582FD00359765/$FILE/KKH_Diakoniabarometri_2018_verkko_18_08_14.pdf). Viitattu 17.9.2018.
- Kela. 2016. Perustoimeentulotukeen vaikuttavat varat. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-varat-jotka-vaikuttavat>. Viitattu 28.6.2018.
- Kela. 2017a. Kuka voi saada perustoimeentulotukea. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kuka-voi-saada>. Viitattu 12.6.2018.
- Kela. 2017b. Perustoimeentulotuen siirto Kelaan. Kelan sisäinen arviointi 2017. Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/3571044/toturaportti0806.pdf/06f4fd6b-50de-4302-b6ea-ac5c2adb0ae9>. Viitattu 31.8.2018.
- Kela. 2018a. Toimeentulotuen kokonaisuus. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>. Viitattu 12.6.2018.

- Kela. 2018b. Pikaopas perustoimeentulotukeen. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-pikaopas>. Viitattu 12.6.2018.
- Kela. 2018c. Mihin menoihin perustoimeentulotukea voi saada?. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-mihin-menoihin>. Viitattu 12.6.2018.
- Kela. 2018d. Perusosan määrä. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maara>. Viitattu: 13.6.2018.
- Kela. 2018e. Perustoimeentulotukeen vaikuttavat tulot. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-tulot-jotka-vaikuttavat>. Viitattu 28.6.2018.
- Kela. 2018f. Tulot, joita ei huomioida. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-tulot-jotka-eivat-vaikuta>. Viitattu 28.6.2018.
- Kela. 2018g. Täydentävä ja ehkäisevä tuki kunnasta. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>. Viitattu 12.6.2018.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 24.9.2018.
- Laki toimeentulotuesta. 30.12.1997/1412. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20toimeentulotuesta>. Viitattu 12.6.2018.
- Maaseutuvirasto. 2016. EU:n ruoka-apu yhteisön vähävaraisimmille. Saatavissa: <http://www.mavi.fi/fi/tuet-ja-palvelut/jarjesto-seurakunta/Ruoka-apu/Sivut/default.aspx>. Viitattu 11.7.2018.
- Mattila, Y. (Toim.). 2017. Toimeentuloturva. 4. uudistettu painos. Turenki: Hansaprint.
- Nygård, M. 2017. Perustoimeentulotuki Kelalle. Perustoimeentulotuen siirtyminen kunnilta Kelalle. Vaasan ammattikorkeakoulu, sosiaaliala. Opinnäytetyö. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/127878/OPINNAYTETYO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 13.6.2018.
- Näätänen, A-M. & Londén, P. 2018. Sosiaalibarometri 2018. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. Saatavissa: https://www.soste.fi/media/vaikuta/soste_sosiaalibarometri_2018.pdf. https://www.soste.fi/media/vaikuta/soste_sosiaalibarometri_2018.pdf. Viitattu 31.8.2018.
- Silvasti, T. 2011. Ruoka-avun vakiinnuttaminen Suomessa. Tarpeen ja oikeutuksen jäljillä. Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50624/15352>. Viitattu 11.7.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Opas toimeentulolain soveltajille. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69913/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 3.7.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Osallisuuden edistäminen. Saatavissa: <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>. Viitattu 25.9.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018a. Toimeentulotuki. Saatavissa: <https://stm.fi/toimeentulotuki>. Viitattu 12.6.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018b. Toimeentulotuen myöntäminen kunnissa. Saatavissa: <https://stm.fi/toimeentulotuki/kunnat>. Viitattu 13.6.2018.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf Viitattu 24.9.2018.

Sosiaalivakuutus. 2018. Toimeentulotuen siirto Kelaan paljasti etuuden ongelmakohdat. Saatavissa: <https://sosiaalivakuutus.fi/toimeentulotuen-siirto-kelaan-paljasti-etuuden-ongelmakohdat/>. Viitattu 24.10.2018.

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 12.6.2018.

THL. 2015a. Huono-osaisuus kasautuu syrjäytymisvaarassa oleville nuorille. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/suomalaisten-hyvinvointi-ja-palvelut-hypa/tuloksia/huono-osaisuus-kasautuu-syrjaytymisvaarassa-oleville-nuorille>. Viitattu 16.8.2018.

THL. 2015b. Hyvinvointi. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>. Viitattu 25.9.2018.

THL. 2015c. Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut (HYPA). Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/suomalaisten-hyvinvointi-ja-palvelut-hypa>. Viitattu 2.7.2018.

THL. 2015d. Väestö luottaa sosiaalipalvelujen toimivuuteen. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/suomalaisten-hyvinvointi-ja-palvelut-hypa/tuloksia/vaesto-luottaa-sosiaalipalvelujen-toimivuuteen>. Viitattu 2.7.2018.

THL. 2018a. Eriarvoisuus. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus>. Viitattu 25.9.2018.

THL. 2018b. Kansallinen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus FinSote. Tuloraportti 2017-2018. Saatavissa: <http://www.terveytemme.fi/finsote/2017-2018/palvelut.html>. Viitattu 2.7.2018.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8., uudistettu laitos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Perusosan määrä vuonna 2018

	Perusosa (€/kk)
Yksin asuva, lapseton	491,21
Yhteistaloudessa asuva yli 18-vuotias (85% yksin asuvan perusosasta)	417,53
Yksinhuoltaja (yksin asuvan perusosa + 10%)	540,33
Vanhempiensa tai vanhempansa luona asuva yli 18-vuotias (73% yksin asuvan perusosasta)	358,58
10–17-vuotias lapsi	
• sisarussarjan 1. lapsi (70% yksin asuvan perusosasta)	343,85
• sisarussarjan 2. lapsi (65% yksin asuvan perusosasta)	319,29
• sisarussarjan 3. lapsi ja sitä seuraavat, kukin (60% yksin asuvan perusosasta)	294,73
Alle 10-vuotias lapsi	
• sisarussarjan 1. lapsi (63% yksin asuvan perusosasta)	309,46
• sisarussarjan 2. lapsi (58% yksin asuvan perusosasta)	284,90
• sisarussarjan 3. lapsi ja sitä seuraavat, kukin (53% yksin asuvan perusosasta)	260,34

(Kela 2018d.)

Hei!

Olemme Centria-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoita. Teemme toimeentulotukeen liittyvää opinnäytetyötä, johon liittyy kysely henkilöille, jotka ovat olleet perustoimeentulotuen hakijoina haettaessa tukea kunnalta ja nykyisen järjestelmän mukaisesti Kelalta.

Kyselyyn voi vastata Stollessa ruokapankin aukioloaikana tiistaina 7.8. ja perjantaina 10.8. Näinä päivinä tarjoamme kahvit kahvileivän kera Stollessa. Kyselyyn vastaaminen on **VAPAAEHTOISTA** ja **NIMETÖNTÄ!** Vastaaminen vie aikaasi vain muutaman minuutin, mutta vastauksesi on meille erittäin tärkeä ja olemme kiitollisia jokaisesta vastauksesta. Vastaukset käsitellään **LUOTTAMUKSELLISESTI** ja ne **tullaan hävittämään, kun aineisto on analysoitu.** Kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys ei tule missään vaiheessa julki. Opinnäytetyömme on valmistuttuaan luettavissa osoitteessa www.theseus.fi.

Kaikki vastaajat voivat jättää halutessaan erilliseen palautuslaatikkoon yhteystietonsa. Yhteystiedot jättäneiden kesken arvomme **30 euron lahjakortin S-ryhmän liikkeisiin! Yhteystiedot tullaan hävittämään arvonnän jälkeen!**

Lisäksi toivomme löytävämme yhden haastateltavan, joka on ollut toimeentulotuen hakijana sekä vanhan että uuden hakujärjestelmän aikana (kunta/Kela). Halukkuuden haastatteluun voi rastittaa yhteystietojen jättämisen yhteydessä. Haastateltavaksi valikoitunut saa haastattelun jälkeen **20 euron lahjakortin S-ryhmän liikkeisiin. Haastateltavan nimi ei tule missään vaiheessa julki.**

Kiitos Sinulle avustasi!

Tuula Paananen ja Susanna Laulumaa

Tuula.Paananen@centria.fi

Susanna.Laulumaa2@centria.fi

KYSELY PERUSTOIMEENTULOTUEN HAKEMISESTA

Ikä _____

Sukupuoli Mies Nainen

Oletko Perheellinen, kaksi huoltajaa, alaikäisten lasten lukumäärä _____
 Yksinhuoltaja, alaikäisten lasten lukumäärä _____
 Parisuhteessa
 Asun yksin

Oletko aiemmin hakenut perustoimeentulotukea kunnalta?

 Kyllä En

Oletko hakenut perustoimeentulotukea Kelalta?

 Kyllä En

Mitä mieltä olet perustoimeentulotuen hakemisen siirtymisestä kunnalta Kelalle?

 Erittäin hyvä Hyvä Huono Erittäin huono
 En osaa sanoa

Oletko hakenut kunnalta täydentävää tai ennaltaehkäisevää toimeentulotukea kunnalta?

 Kyllä En

Miten haet Kelan perustoimeentulotukea?

 Sähköisesti Paperilomakkeella Suullisesti

Onko toimeentulotuen hakeminen mielestäsi vaivatonta?

 Kyllä Ei En osaa sanoa

Oletko tarvinnut tai tarvitsisitko toimeentulotuen hakemiseen liittyvää ohjausta ja neuvontaa?

 Kyllä, millaista _____
 En

Onko kunnan sosiaalitoimesta maksettu laskujasi?

Kyllä Ei

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, onko perustoimeentulotuen hakeminen Kelalta tuonut muutoksia tähän asiaan?

Kyllä, millaisia _____
Ei

Onko saamasi perustoimeentulotuen määrä ollut mielestäsi riittävä välttämättömien menojen kattamiseen?

Kyllä Ei

Koetko, että kokonaiselämäntilanteesi otetaan huomioon hakiessasi perustoimeentulotukea Kelalta?

Kyllä Ei

Saatko Kelalta muita tukia tai etuuksia?

Kyllä En

Saatko kunnan Sosiaalitoimelta muita tukia tai etuuksia?

Kyllä En

Kuinka pitkään olet saanut perustoimeentulotukea? _____

Mistä koet perustoimeentulotukiasiakkuuden johtuvan?

Päihteet Velat Pienet ansiotulot Työttömyys
Muu, mikä _____

Mitä hyvää tai huonoa perustoimeentulotuen hakemisen muutoksesta kunnalta Kelalle on sinulle aiheutunut?

HAASTATTELUN RUNKO

1. Mitä perustoimeentulotuen hakemisen muutos on sinulle tuonut/aiheuttanut?

- Onko perustoimeentulotuen hakeminen helpompaa/vaikeampaa entiseen järjestelmään verrattuna?
- Koetko, että kokonaistilanteesi ja mahdolliset muut tuen tarpeet otetaan huomioon Kelan palvelussa?
- Huomioidaanko/huomioitiinko kokonaistilanteesi ja mahdolliset muut tuen tarpeet kunnan sosiaalihuollossa?

2. Miten koet sen, että toimeentulotuen asiakkuutesi koostuu pitkältä aikaväliltä?

- Minkä arvelet johtaneen tähän tilanteeseen?
- Miten kokemuksesi mukaan sinuun suhtaudutaan toimeentulotuen hakijana Kelalla/sosiaalitoimessa? Onko suhtautumisessa tapahtunut muutosta?
- Saatko ohjausta siihen, miten toimeentuloasi olisi mahdollista edesauttaa tulevaisuudessa?