

Essi Tesarczyk

Lapsiperheköyhyys Kelan perustoimeentulo- tuen asiakastyössä

Työntekijöiden näkemyksiä kohtaamisista palvelun arjessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi Yamk

SO917S6

Opinnäytetyö

15.4.2019

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Essi Tesarczyk Lapsiperheköyhyys Kelan perustoimeentulotuen asiakastyössä - Työntekijöiden näkemyksiä kohtaamisista palvelun arjessa 90 sivua + 4 liitettä 15.4.2019
Tutkinto	Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja	lehtori Mervi Nyman / mervi.nyman@metropolia.fi
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella Kelan etuuskäsittelijöiden ja asiakaspalvelijöiden näkemyksiä siitä, millaisena lapsiperheköyhyys ja siihen liittyvät ilmiöt näyttäytyvät Kelan perustoimeentulotuen asiakastyössä ja millaisia kohtaamisia työntekijöiden ja vähävaraisten lapsiperheasiakkaiden välillä palvelun arjessa tapahtuu. Tavoitteena oli myös tarkastella työntekijöiden näkemyksiä köyhien lapsiperheiden tuen tarpeista sekä miten näihin tarpeisiin pystytään Kelassa vastaamaan.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena viitekehystenä toimi suomalaisten lapsiperheiden toimeentulon muodostuminen, siihen liittyvät muutokset erityisesti lapsiperheköyhyyden lisääntymisen näkökulmasta sekä lapsiperheiden omat kokemukset toimeentulon merkityksestä perheen arkeen ja hyvinvointiin. Teoriaosiossa tarkasteltiin myös perustoimeentulotuen myöntämisen edellytyksiä, toimeentulotuen ja sen asiakkuuden keskeisimpiä piirteitä sekä asiakas kohtaamiseen ja -ohjaamiseen liittyviä kysymyksiä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto koostui yhteensä 20 Kelan asiakaspalvelijan ja perustoimeentulotuen etuuskäsittelijän ryhmämuotoisista teemahaastatteluista. Haastattelut toteutettiin pääkaupunkiseudulla syksyn 2018 aikana. Saatu aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.</p> <p>Tulokset osoittivat, että lapsiperheköyhyys tulee näkyväksi perustoimeentulotuen käsitteeseen liittyvässä asiakastyössä monitahoisesti. Köyhyyttä käsitellään vanhempien kokemusten kautta, toisaalta tulot ja menot konkretisoituvat Kelaan toimitettujen selvitysten ja tehtyjen laskelmien perusteella. Osalle perheistä pelkkä taloudellinen tuki on riittävä, mutta toisissa perheissä tuen tarve on laajempi ja käsittää muun muassa elämänhallintaan tai vanhempien jaksamiseen liittyviä ongelmia. Työntekijät kokevat kuitenkin vaikutusmahdollisuutensa ajoittain vähäisenä ja uusi sosiaalityön ulottuvuus luo epäselvyyttä työntekemisen rooliin.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että vähävaraisten lapsiperheiden tarve asioiden liittäessä keskeisesti tiedon ja tulojen ennakoitavuuden lisäämiseen, palvelun jatkuvuuden ja perheen pärjäämisen varmistamiseen sekä perheen itsenäisen selviytymisen tukemiseen. Perheen hyvinvoinnin kokonaisuudessa Kelan työntekijöiden rooliin kaivataan selkeyttä.</p>	
Avainsanat	Köyhyys, lapsiperhe, sosiaaliturva, toimeentulotuki, asiakastyö

Author	Essi Tesarczyk
Title	Poverty of Families with Children in Customer Work of the Social Insurance Institution of Finland's Basic Social Assistance – Employees' Perspective
Number of Pages	90 pages + 4 appendices
Date	April 2019
Degree	Masters of Social Services
Degree Programme	Master's Degree Program in Social Services
Specialisation option	Master's Degree Program in Social Services
Instructor	Mervi Nyman, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to look into the Social Insurance Institution of Finland (Kela) employees' views on how the different phenomena of poverty of the families with children appear in the basic social assistance work. The aim was to make visible the stories of what kind of encounters occur between low income family customers and employees in the daily service provided by customer servants and benefit officers of basic social assistance.</p> <p>This qualitative study was implemented as theme interviews in groups. The interviews took place in October and November 2018 and the interviewed employees were from the Greater Helsinki Area. Totally 10 benefit officers and 10 customer servants were interviewed in six different groups. The analysis method was content analysis.</p> <p>The theoretical frame of reference contains the themes of poverty of the families with children, development of income in Finnish disadvantaged families and what impacts of low income on family's wellbeing and everyday life. In addition, theory of encounter, social assistance and central features of the clients of social assistance and granting of the basic social assistance were used.</p> <p>The results show that poverty of the families with children becomes visible in the basic social assistance work multilaterally. Poverty is discussed through the parents' experience, on the other hand, income and expenses become concrete through the submitted documents and calculations. For some families, financial support is sufficient, but in other families, the need for support is more comprehensive and includes for example problems in life management or parents' coping skills. However, the employees feel that they do not have enough possibility to influence, and the new social dimension in basic social assistance creates uncertainty in the work role.</p> <p>In conclusion, there is a need to increase the amount of information and predictability of income, to ensure the continuity of service and the poor family's coping skills and to promote their independence and autonomy. The employees' role in supporting the family's wellbeing needs to be clarified.</p>	
Keywords	poverty, families with children, basic social assistance

1	Johdanto	1
2	Köyhyys lapsiperheissä	3
2.1	Köyhyyden määritelmiä	3
2.2	Lapsiperheköyhyys Suomessa	5
2.3	Köyhyyden periytyminen	7
2.4	Köyhyyden vaikutuksia perheen hyvinvointiin	8
3	Toimeentulotuki viimesijaisena turvana	13
3.1	Kela perustoimeentulotukea toimeenpanemassa	15
3.2	Toimeentulotuen asiakkuus	16
3.3	Viranomaisyhteistyö ja asiakkaan ohjaaminen	19
3.4	Työntekijän rooli ja vuorovaikutuksellinen kohtaaminen asiakastyössä	22
4	Tutkimuskysymykset	26
5	Tutkimuksen toteutus	28
5.1	Tutkimusmenetelmät	28
5.2	Haastattelujen toteutus	29
5.3	Aineiston analysointi	34
6	Tulokset	40
6.1	Lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana	40
6.1.1	Köyhyyden ilmentymiä asiakastyön arjessa	41
6.1.2	Perheiden asiakkuus ja taustalla vaikuttavat elämäntilanteet	45
6.1.3	Köyhyys puheenaiheena	48
6.1.4	Perheistä syntyvät huolet	50
6.2	Työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä	55
6.2.1	Asiointitavan ja tiedon merkitys asiakasohjauksessa	56
6.2.2	Asiakasohjauksen onnistumista estäviä tekijöitä	58
6.2.3	Huolista keskusteleminen	60
6.2.4	Sosiaalityön ulottuvuus osana asiakasohjausta	62
6.2.5	Yhteistyön puutteet onnistumisen estäjänä	67
6.2.6	Jatko-ohjauksen merkitys tilanteen edistämässä	70
6.3	Yhteenveto tuloksista	71
7	Johtopäätökset	73
8	Pohdinta	80

Liitteet

Liite 1. Tiedote etuuskäsittelijöille

Liite 2. Kutsu haastatteluun asiakaspalvelijoille

Liite 3. Suostumuslomake haastatteluun osallistumisesta

Liite 4. Haastattelurunko

1 Johdanto

Kansainvälisten mittareiden mukaan lapsiköyhyyttä on Suomessa vähän. Huolestuttavaa kuitenkin on, että lasten ja lapsiperheiden suhteellinen köyhyys on lyhyen aikavälin sisällä lisääntynyt Suomessa nopeasti ja jyrkintä kasvu on erityisesti pikkulapsiperheissä. Vaikka lasten köyhyys on harvinaisempaa suhteessa koko väestön köyhyyteen, osa lapsiperheistä ja erityisesti yksinhuoltajat ovat muita köyhempiä. Toimeentulo-ongelmilla on yhteys vanhempien ja lasten hyvinvointiin. (Salmi, Karvonen, Närvi & Lammi-Taskula 2016: 68.)

Henkilö tai perhe, jonka tulot ja varat eivät riitä jokapäiväisiin välttämättömiin menoihin, voi saada perustoimeentulotukea. Toimeentulotuki on viimesijainen tuen muoto, ja näin ollen toimeentulotukiasiakkuutta voidaan pitää selkeänä köyhyyden mittarina. Perustoimeentulotuesta on vuoden 2017 alusta lukien vastannut Kela kuntien vastatessa edelleen täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Vuonna 2017 Kela maksoi perustoimeentulotukea noin 277 000 kotitaloudelle. Näistä talouksista viidennes oli lapsiperhetalouksia. (Kelan tilastot 2018.)

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa tarkastelen suomalaisten lapsiperheiden toimeentulon muodostumista sekä siihen liittyviä muutoksia erityisesti lapsiperheköyhyyden lisääntymisen näkökulmasta. Tarkastelen myös lapsiperheiden omia kokemuksia siitä, millainen merkitys toimeentulolla on perheen arkeen ja hyvinvointiin ja toisaalta millaisia haasteita toimeentulo-ongelmat tuovat mukanaan. Nostan esiin lapsiperheiden kokemuksia ja toisaalta ennakkokäsityksiä siitä, millaisena sosiaali- ja toimeentuloturvapalvelut ja asioiminen viranomaisen kanssa nähdään. Lopuksi tarkastelen perustoimeentulotuen myöntämisen edellytyksiä, toimeentulotuen ja sen asiakkuuden keskeisimpiä piirteitä sekä asiakaskohtaamiseen liittyviä kysymyksiä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuoda näkyväksi Kelan perustoimeentulotuen etuuskäsittelijöiden ja asiakaspalvelijoiden näkemyksiä siitä, millaisena lapsiperheköyhyys ja siihen liittyvät ilmiöt näyttäytyvät perustoimeentulotukeen liittyvässä asiakastyössä. Millaisia ovat kohtaamiset palvelussa, mitkä ovat vähävaraisten lapsiperheiden tarpeet palvelussa ja miten näihin tarpeisiin pystytään työntekijöiden kokemuksen

perusteella vastaamaan? Lapsiperheköyhyyttä Kelan toimeentulotukityön näkökulmasta ei ole tarkasteltu tutkimusten valossa vielä aiemmin. Opinnäytetyö tuottaa arvokkaita kertomuksia työntekijöiden kokemuksista ja saatua tietoa voidaan hyödyntää erityisesti palvelun ja toimintatapojen kehittämisessä sekä perheen asiakaskokemuksen parantamisessa.

2 Köyhyys lapsiperheissä

Yhdistyneiden kansakuntien jäsenmaat sopivat vuonna 2015 kestäväen kehityksen tavoitteista, joissa mainitaan ensimmäisenä köyhyyden poistaminen kaikissa muodoissaan kaikkialta vuoteen 2030 mennessä (YK 2015). Puolestaan Eurooppa-neuvosto on jo vuonna 2006 nostanut lasten köyhyyden poistamisen Euroopan unionin tärkeimpien tavoitteiden joukkoon. Lapsen oikeudet on kirjattu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen, joka on valtioita sitova ihmisoikeussopimus. Sopimuksen mukaan lapsella on oikeus ruumiillisen, henkisen, hengellisen, moraalisen ja sosiaalisen kehityksensä kannalta riittävään elintasoon (LOS 27 artikla).

Lasten ja lapsiperheiden köyhyys on Suomessa selkeästi vähäisempää kuin Euroopassa keskimäärin. Pohjoismaista myös Ruotsissa ja Tanskassa lapsiköyhyyttä on eurooppalaisittain tarkasteltuna vähän. Suomessa ero eurooppalaiseen keskitasoon on kuitenkin pienentynyt. Lapsiperheiden köyhyys Suomessa on kaksinkertaistunut ja kasvu on EU:n alueeseen nähden voimakkainta. Kaikissa EU - alueen maissa köyhyysriski on muita lapsiperheitä selkeästi suurempi yksinhuoltajien ja monen lapsen perheissä. (Kuivalainen & Palola 2013: 104.)

2.1 Köyhyyden määritelmiä

Tavallisesti köyhyys jaotellaan absoluuttiseen köyhyyteen ja suhteelliseen köyhyyteen. Absoluuttisella köyhyydellä tarkoitetaan aliravitsemusta, nälkää ja puutetta tyydyttää biologiset perustarpeet. Absoluuttista köyhyyttä esiintyy lähinnä kehitysmaissa. Suhteellisella köyhyydellä, jota myös Suomessa esiintyvän köyhyyden mielletään olevan, tarkoitetaan kykenemättömyyttä saavuttaa yhteiskunnassa yleisesti odotettua, minimiksi katsottua elintasoaa tai säädyllistä elämää taloudellisten resurssien riittämättömyyden vuoksi. Minimielintaso noudattaa pääsääntöisesti yhteiskunnan keskimääräistä elintasoaa. Keskimääräinen elintaso määrittää pitkälti sen, kuinka paljon tarvitaan yhteiskunnassa selviytymiseen. Se, mikä mielletään säädylliseksi elämisen vähimmäistasoksi, vaihtelee eri yhteiskunnissa ja eri aikoina. (Moisio 2006: 639.)

Köyhyyden mittaaminen tulojen kautta on yleistä jo senkin vuoksi, että tulot ovat helppoja mitata ja ne mahdollistavat tietojen vertailun. Köyhyysmittareita on paljon ja köyhyys määrittyy pitkälti sen mukaan, mitä mittaria käytetään. Yleisimmin käytetty mittari

köyhyydelle on taloudellisten resurssien riittämättömyys, kun huomioon otetaan yhteiskunnan yleinen tulo- ja elintaso, kulutustottumukset ja elämäntyyli. Euroopan tilastoviranomainen eli Eurostatin määrittämän suhteellisen köyhyysrajan mukaan kotitalous elää köyhyysrajan alapuolella, mikäli sen käytettävissä olevat ekvivalenttitulot ovat vähemmän kuin 60% koko väestön keskitulosta (Eurostat 2014). Ekvivalenttituloilla tarkoitetaan kotitalouden yhteenlaskettujen nettotulojen summaa jaettuna kotitalouden kulutusyksiköillä. Ensimmäinen aikuinen muodostaa yhden kulutusyksikön, toinen aikuinen puoli kulutusyksikköä ja alle 14-vuotias lapsi 0,3 kulutusyksikköä. Näiden kotitalouksien osuus kaikista tarkastelun kohteena olevista kotitalouksista kuvaa väestöryhmän köyhyydestä. (Karvonen ym. 2016: 7.)

Tilastokeskuksen tiedoissa käytetään termiä pienituloisuusaste tai pienituloisuusraja. Mittarin mukaan kotitalous on suhteellisessa köyhyysriskissä tai pienituloinen, mikäli sen nettotulot ovat pienemmät kuin 60 prosenttia väestön keskimääräisestä tulotasosta eli mediaanista. Lasten pienituloisuusaste puolestaan kuvaa pienituloisiin kotitalouksiin kuuluvien alle 18-vuotiaiden osuutta kaikista alle 18-vuotiaista. Tilastokeskuksen tulonjakotilaston ennakkotiedoista ilmenee, että pienituloisiin kotitalouksiin kuuluvia henkilöitä oli 654 000 vuonna 2017 kun vastaava luku vuonna 2016 oli 623 000. Pienituloisten osuus kotitalousväestöstä oli 12,1 prosenttia ja vastaava pienituloisten lasten osuus oli 11,1 prosenttia (Tulonjakotilasto 2017.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2017 köyhyysraja oli yhden hengen kotitalouksissa 1230 euroa kuukaudessa (Tilastokeskus 2017). Näin ollen kahden vanhemman ja kahden alle 14-vuotiaan lapsen perhe eli köyhyysrajan alapuolella, mikäli perheen käytettävissä olevat nettotulot olivat alle 2583 euroa kuukaudessa. Yksinhuoltajan ja kahden alle 14-vuotiaan lapsen perhe eli köyhyysrajan alapuolella, mikäli tulotaso oli alle 1968 euroa kuukaudessa.

Köyhyys on kuitenkin pelkkää pienituloisuutta moniulotteisempi ilmiö ja köyhyyttä voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Usein köyhyyden määrittelyssä viitataan brittitutkija Peter Townsendin (1979) tulkintaan, jonka mukaan ihminen tai perhe on köyhä silloin, kun sillä ei ole mahdollisuutta saavuttaa yleisesti tavanomaista tasoa toimia, hankkia hyödykkeitä, osallistua aktiviteetteihin, järjestää asumistaan tai hankkia tarvittavia palveluita. Köyhyys on sitä, että henkilö ja perhe ovat syrjässä tavallisena pidetyistä elämisen malleista eikä heillä ole mahdollisuutta toimia yhteiskunnassa tavanomaiseksi katsotulla tai yleisesti hyväksytyllä tavalla. (Townsend 1979: 31.)

Sauli, Salmi & Lammi-Taskulan (2011) mukaan on vaikea määrittää kiistattomasti, milloin pienituloisuus muuttuu köyhyydeksi (Sauli ym. 2011: 536). Kotitalouden tilillä olevan rahan lisäksi elintasoon vaikuttavat kotitalouden tarpeet ja omaisuus sekä asunnon omistaminen. Pienituloisuuden kokemukseen vaikuttaa negatiivisesti puutteet resursseissa. Myös kulutustottumukset vaihtelevat eri elämänvaiheissa. Lisäksi elinolojen kannalta keskeistä on se, onko köyhyydessä kyse pysyvästä tilasta vai ohimenevästä, hetkellisestä elämäntilanteesta, kuten esimerkiksi opiskelu (Vaalavuo & Moisio 2014: 102.)

Köyhyyden mittaustapoja on kritisoitu siitä, että määrittelyssä huomioidaan vain tulot ja omaisuus. Karvosen, Mäntylän & Salmen (2016) mukaan köyhyyden koko kirjo on kuitenkin laajempi ilmiö ja köyhyys voi olla tuloköyhyyden lisäksi myös aineellista puutetta. Nämä kaksi kuvastavat kahta eri tapaa käsitteellistää köyhyys. Tuloköyhyys kuvastaa tilannetta, jossa taloudelliset resurssit ovat määritellyn tulorajan alapuolella jolloin seurauksena vois olla matala elintaso. Aineellinen puute puolestaan keskittyy kokemukseen matalasta elintasosta, mikä usein johtuu pienistä tuloista. Kokonaiskuvan saaminen edellyttää molempien objektiivisten mittaustapojen huomioimista, johon Karvonen ym. esittävät täydennyksenä myös subjektiivisen tarkastelun luonteen. (Karvonen, Mäntylä & Salmi 2016: 7-9.)

Myös Kangas & Ritakallion (2008) tutkimuksessa ihmisten subjektiivinen kokemus köyhyydestä katsotaan tärkeäksi osaksi köyhyyden määrittelyä ja toisaalta merkitykselliseksi tarkasteltaessa yhteiskunnallisen huono-osaisuuden laajuutta ja erilaisia ulottuvuuksia. Subjektiivisella näkökulmalla voidaan paikantaa ihmisten tuntemuksiin perustuvat toimeentulovaikeudet eli pitääkö ihminen itseään köyhänä vai ei ja millaisena köyhyykokemukset kuvataan. Toisaalta näin voidaan törmätä myös ilmiöön, jossa objektiivisesti tarkasteltuna ihminen vaikuttaa elävän kurjaa arkea mutta ei pidä itseään köyhänä. (Kangas & Ritakallio 2008: 15.)

2.2 Lapsiperheköyhyys Suomessa

Lapsiperheiden toimeentulo muodostuu perheen käytettävissä olevista tuloista ja yhtäältä myös perherakenteesta ja perhevaiheesta. Lapsiperheen tulona käsitetään työs-

säkäyvien vanhempien ansiotulot sekä perheelle maksettavat perhepoliittiset tulonsiirrot eli sosiaalietuudet. Lasten taloudellista hyvinvointia mitataan vanhempien tulojen kautta, mikä on sikäli luonnollista, että lapsiperheissä vanhemmat vastaavat perheen taloudellisista resursseista. Lapset ja lapsiperheet ovat keskeinen sosiaalipolitiikan ryhmä ja lapsiköyhyys on eettisistä syistä erityisasemassa (Jäntti 2010: 62.)

Kansainvälisesti tarkasteltuna lapsiköyhyys on Suomessa vähäisempää kuin monessa muussa maassa. Huomionarvoista kuitenkin on, että pitkään melko alhaisella tasolla ollut köyhyysaste lähes kolminkertaistui vuoden 1995 ja 2007 välillä. Vuonna 2014 lapsiköyhyysaste oli 11,7%. (Salmi ym. 2016: 13; Jäntti 2010: 68.) Lapsiperheiden tulokehitys näyttää hieman eri tavoilla riippuen siitä, mikä aikaväli on tarkasteltavana ja millaisia tunnuslukuja käytetään. Tutkimusten valossa on kuitenkin selvää, että lapsiperheiden pienituloisuus on lisääntynyt (Salmi, Sauli, Lammi-Taskula 2014: 85.)

Tutkimusten mukaan pienituloisuus on lisääntynyt viime vuosina selvimmin yhden huoltajan perheissä sekä monilapsisissa perheissä. Köyhyyden kasvu on kohdistunut erityisesti pikkulapsiperheisiin. Esimerkiksi lapsiperheiden vanhemmilta syksyllä 2012 kerätty Lapsiperheiden hyvinvointi ja palvelut– tutkimuksen kyselyaineiston pohjalta on havaittavissa, että yleisimmin toimeentulovaikeuksia eli vaikeuksia kattaa menot tuloilla oli yksinhuoltajilla sekä monilapsisilla perheillä. Puolestaan kahden huoltajan lapsiperheissä köyhyysaste oli korkein ja perheissä, joissa nuorin lapsi on alle kouluikäinen, köyhyysaste oli erityisesti kasvanut jyrkimmin vuoden 2012 jälkeen. Samalla tasolla, mutta lievemmillä kasvulla köyhyysaste on pikkulapsiperheissä, joissa kaikki lapset ovat alle kouluikäisiä (Salmi ym. 2016: 17,26.) Tulos on yhdenmukainen myös kansainvälisten tutkimusten kanssa. Esimerkiksi viidessä Euroopan suurkaupungissa haastateltujen poliittisten päättäjien ja sidosryhmäkumppaneiden arvion mukaan sosiaalisesta ja taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna kaikkein haavoittuvaisimmassa asemassa katsottiin olevan yksinhuoltajaperheet ja monilapsiset perheet (Mynarska ym. 2015: 25).

Lapsiperheiden köyhyyden tausta on muita kotitalouksia moniulotteisempi, sillä yleensä keskeinen köyhyyden selittäjä on työttömyys ja työmarkkinoiden ulkopuolella oleminen. Myös lapsiperheissä köyhyyden taustalla on työttömyyttä, mutta toisaalta lähes puolessa köyhistä lapsiperheistä huoltaja on työssäkäyvä. (Salmi ym. 2014: 87.) Köyhyys työssäkäynnistä huolimatta onkin lapsiperheköyhyyttä kuvaava ilmiö, vaikka toisaalta Jäntin (2010) tutkimustulosten mukaan keskeisimpiä lapsen köyhyyden riskitekijöitä

ovat juuri vanhempien vähäisen koulutuksen lisäksi työvoiman ulkopuolella olo (Jäntti 2010: 67).

Muiden lapsiperheiden huoltajia useammin, köyhien lapsiperheiden huoltajat ovat osa-aikaisissa töissä, pätkätöissä tai matalapalkkatöissä ja tästä johtuen heidän vuosiansionsa jäävät alhaiseksi. Myös työmarkkinat ja työ itsessään ovat muuttuneet siten, että kaikille ei välttämättä löydy työtä. Köyhien lapsiperheiden huoltajilla yleistä on vähäinen koulutus ja nykypäivänä työtä johon riittää alhainen koulutus, voi olla vaikeaa löytää. Tästä näkökulmasta katsoen lapsiperheköyhyyden taustalla voidaan nähdä myös globalisoituneen talouden seuraukset. (Salmi ym. 2016: 13,17-18, 22-24.)

Lapsiperheiden toimeentuloon ovat vaikuttaneet myös tulonsiirtojen muutokset. Siinä missä muiden väestöryhmien perusturvan taso on pysynyt ennallaan tai parantunut, lapsiperheiden etuudet ovat heikentyneet. Lapsilisän ja kotihoidontuen reaaliarvon lasku ja lapsilisän leikkaukset ovat vaikuttaneet erityisesti pienituloisiin lapsiperheisiin. Lapsilisien indeksisidonnaisuuden poistaminen koskettaa kaikkia lapsiperheitä. Asumiskulut, sairauskulut ja liikkumiskulut nousevat. Lisäksi vanhempainrahakauden 30 päivän korotusosa poistettiin ja vanhempainpäivärahakaudelta kertyvää vuosilomaosakeutta on heikennetty (Salmi ym. 2016: 15, 24-25.) Köyhät lapsiperheet ovat riippuvaisia sosiaaliturvasta. Tulonsiirrot ovat kuitenkin reaaliarvoltaan pienentyneet eivätkä vastaa ansioiden ja elinkustannusten kehitystä. (Sauli ym. 2011: 539, 542.) Suhteellisen köyhyyden kasvu kuvaakin suurelta osin sitä, että pienituloisten tulokehitys on jäänyt yleisestä tulokehityksestä jälkeen (Moisio 2006: 641).

2.3 Köyhyyden periytyminen

Toimeentulotuen saanti näyttää olevan ylisukupolvista ja lapsuuden perheessä koettu sosiaalinen huono-osaisuus eli hyvinvoinnin resurssien puute ja sitä myöten matalampi resurssien kokonaistaso näkyy huono-osaisuutena myös toisessa sukupolvessa. Vanhempien toimeentulotuen pitkällä asiakkuudella on vahva yhteys lasten toimeentulotuen asiakkuuteen ja siihen, että toimeentulotukea haetaan herkemmin elämän eri vaiheissa. (Vauhkonen, Kallio, Erola 2017: 502, 509.) Syntymäkohortti 1987 -tutkimukseen osallistuneista, toimeentulotukea saavista nuorista noin kolmella neljästä oli toimeentulotukea saanut vanhempi. Tutkimuksen mukaan perheen taloudellisilla ongel-

milla oli yhteys myös muun muassa lasten myöhempään hyvinvoinnin ja mielenterveyden ongelmiin sekä kohonneeseen riskiin kodin ulkopuoliselle sijoitukselle. Tutkimuksessa yhdeksällä kymmenestä kodin ulkopuolelle sijoitetusta lapsesta oli toimeentulotukea saanut vanhempi. (Paananen 2012: 27.)

Myös 25 vuoden viranomaisrekistereistä tehty seurantalutkimus Suomesta lasten ja nuorten kasvu ympäristönä osoittaa, että merkittävän usein toimeentulotukea saavalla nuorella on toimeentulotukea saanut vanhempi. Lisäksi mitä pidempään vanhemman toimeentulotuen saanti oli jatkunut, sitä todennäköisemmin myös lapsi sai myöhemmin toimeentulotukea. Lasten kouluttautumiseen ja muihin hyvinvoinnin osa-alueisiin vaikuttavat myös vanhempien sosioekonominen asema, koulutus, taloudelliset olosuhteet, terveydellinen tilanne sekä perhesuhteiden muutokset. (Ristikari ym. 2016: 88.)

Lapsuudenajan olosuhteilla on siis merkittävä yhteys myöhempään hyvinvointiin. Perheen taloudelliset ongelmat heikentävät lapsen ja nuoren mahdollisuuksia taloudellisesti itsenäiseen elämään ja tulevat näkyväksi mielenterveyteen liittyvinä ongelmina. Lapsuuden olosuhteet eivät suoraan määrää myöhempää hyvinvointia, mutta kehityksellä on arjen ohjaama suunta, johon ympäristö vaikuttaa vahvistavasti tai heikentävästi. (Paananen & Gissler 2014: 213.) Siksi on perusteltua korostaa perheen merkitystä kasvu ympäristönä ja auttaa tukemalla perheen mahdollisuuksia kasvattaa lapsia. Perheen hyvinvoinnin tukemisen lisäksi lasten ja nuorten eri ikävaiheisiin liittyvien kasvu ympäristöjen kuten koulutuksen ja harrastusmahdollisuuksien tukeminen on ensiarvoisen tärkeää. Laaja-alainen ehkäisevä työ sekä varhainen puuttuminen ovat perusteltuja sekä inhimilliseltä kuin taloudelliseltakin kannalta. (Ristikari ym. 2016: 97,103.)

2.4 Köyhyyden vaikutuksia perheen hyvinvointiin

Lapsiperheiden toimeentulon tilastollisten muutosten tuloksia tukee myös lapsiperheiden omat kokemukset toimeentulosta ja sen riittävydestä. Perhevapaakyselyn perusteella taloudellisen tilanteensa erittäin huonoksi arvioivien osuus yksinhuoltajista on alhainen siihen nähden, että yksinhuoltajaperheiden köyhyysaste vuonna 2014 oli 26 prosenttia ja yksinhuoltajaäideistä toimeentulotukea sai 26,5 prosenttia. Kyselyyn vastanneista yksinhuoltajaäideistä lähes puolella nettotulot olivat alle 1000 euroa kuukaudessa, joka on selkeästi alle köyhyysrajan. Yksinhuoltajaperheiden pienituloisuus liittyy

siihen, että perheellä on käytettävissä vain yhden huoltajan tulot (Airio 2010: 203). Toisaalta yksinhuoltajaäitien ansiotaso on alempi kuin puolisoäitien tai yksinhuoltajaisien. Se, että äidit ovat useammin yksinhuoltajia kuin isät, voidaan liittää sukupuolten väliinseen työhajakoon (Salmi ym. 2016: 34,42.)

On havaittu, että toimeentulon yhteys hyvinvointiin ja perheen voimavaroihin on selkeä. Anne Vuoren (2012) väitöskirjatutkimuksen mukaan perheiden näkökulmasta tarkasteltuna hyvinvoinnin edellytyksenä pidettiin perustarpeita tyydyttävää perustoimeentuloa ja riittäviä taloudellisia resursseja. Riittävä taloudellinen tuki liitettiin toisaalta perheen päivittäisen arjen sujumiseen ja toisaalta oikeuteen elää omanlaistaan elämää. (Vuori 2012: 68.). Jos toimeentulo koetaan haastavaksi, voimavarat ovat harvemmin hyvät. Toimeentulon ongelmat kuormittavat perheen arkea ja lisäävät lasten ja nuorten syrjäytymisriskiä. Toimeentulo-ongelmat heijastuvat myös vanhempien parisuhteisiin ja kokemukseen vanhemmuudesta sekä huoleen omasta jaksamisesta. Vanhempien huoli lapsista ja lasten terveydestä, tunne-elämästä, sosiaalisista suhteista ja muun muassa oppimisesta oli yleisempää niissä perheissä, joissa oli toimeentulo-ongelmia (Salmi ym. 2016: 37-38, 41.)

Perheen perustoimeentulosta koetaan huolta ja huoli toimeentulon riittävydestä voi aiheuttaa niin henkistä kuin fyysistäkin väsymistä, mikä puolestaan vie voimia arjesta selviytymisestä. Huoli heijastuu kaikkiin perheenjäseniin, vaikka usein vanhemmat suojelevat lapsiaan pyrkimällä ensisijaisesti täyttämään heidän tarpeensa. (Vuori 2012: 58.) Myös Roivasen (2013) tutkimus osoitti, että vanhemmat tinkivät mieluiten omista tarpeistaan ja kuluistaan kuten ruoasta ja terveyden hoidon kuluista pystyäkseen takaamaan lastensa hyvinvoinnin (Roivanen 2013: 26).

Rahattomuus kuitenkin aiheuttaa turvattomuutta ja stressiä sekä pärjäämättömyyden tunnetta, joka voi vaikuttaa perheen omanarvontuntoon ja lisätä tätä kautta eristäytymistä. Pitkään jatkuvat toimeentulo-ongelmat voidaan kokea ahdistavana ja niiden voidaan kokea vaikuttavan myös yleiseen vireystilaan aiheuttaen esimerkiksi unettomuutta ja hermostuneisuutta, Roivasen tutkimuksessa jopa masennusta (Vuori 2012: 59; Roivanen 2011: 25.)

Köyhyydessä elävien vanhempien ja lasten kokemuksia selvittävät tutkimukset ovat paljastaneet, että muun muassa häpeän tunteiden, korkean stressin ja sosiaalisen eris-

tyneisyyden kokemukset ovat yleisiä ja ne aiheuttavat merkittäviä psykologisia, fyysisiä, suhteellisia sekä käytännön haittavaikutuksia perheiden elämän eri osa-alueilla (esim. Ridge 2009; Hooper, Gorin, Cabral & Dyson 2007). Tess Ridgen katsaus vähävaraisten perheiden kokemuksiin köyhyydestä osoittaa, että köyhyys tekee päivittäisten vanhemmuuden vastuiden kantamisesta erityisen haastavaa. Vanhemmat pyrkivät suojelemaan lapsia vähävaraisuuden vaikutuksilta ja asettavat heidän tarpeensa etusijalle, joka tarkoittaa usein merkittäviä henkilökohtaisia uhrauksia vanhemmille kuten pidättäytymistä lämpimästä ateristiasta tai muista itselle välttämättömistä kuluista. Vanhemmat käyttävät valtavasti aikaa tasapainotellessa rahan riittävyyttä päivittäisten tarpeiden kattamiseksi mutta myös velkojen ja laskujen maksamiseksi. Tämä tarkoittaa usein esimerkiksi huolellista arviointia siitä, milloin laskuja maksetaan ja merkittävää ajankäyttöä ruokatarjousten etsimiseen. (Ridge 2009: 66.)

Useiden tutkimusten mukaan vähävaraisuudella on selkeät vaikutukset myös lapsiin ja siihen miten lapset määrittävät köyhyyttä. Esimerkiksi Iso-Britanniassa tehtyjen tutkimusten mukaan köyhyys aiheuttaa turvattomuuden ja epävarmuuden tunnetta ja tätä kautta rahattomuuteen liittyvät ongelmat perheessä voivat vaikuttaa muun muassa lapsen itsetuntoon ja itsevarmuuteen. Lasten kertomuksissa nousi esiin tuntemuksia leimautumisesta ja häpeästä sekä pelkoa kiusaamisesta ja syrjäytymisestä (Ridge 2011: 82.)

Myös suomalaistutkimuksessa lapset määrittivät köyhyyteen liittyvän yhteiskunnallista leimaavuutta, joka vaikuttaa lasten väliseen sosiaaliseen yhteenkuuluvuuteen ja eristää lapsia sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle. Lapset loivat merkityksiä taloudellisesta eriarvoisuudesta suhteessa omaan minäkuvaansa, ystäviin ja perheeseen mutta myös yhteiskunnalliseen raamiin peilaten. Yleisesti lapset mielsivät herkästi köyhyyden suhteellisena ilmiönä. Köyhillä lapsilla ajatellaan olevan välttämättömät perustarpeet, mutta tavarat eivät vastaa lasten keskuudessa vallitsevaa normistoa. Köyhiin lapsiin liitettiin erilaisuutta ja sosiaalista stigmaa. (Hakovirta & Rantalaiho 2012: 115; Hakovirta & Kallio 2014: 159-160.)

Lapsen ääni 2018 -kyselyyn vastanneet nuoret kertoivat perheen pienituloisuuden aiheuttavan erilaisia negatiivisia tunteita, kuten häpeää, syyllisyyttä ja kokemusta erilaisuudesta sekä tarvetta salailla köyhyyttä perheessä. Vähävaraisuuden vuoksi osa vastanneista kertoi joutuvansa karsimaan myös sosiaalisista suhteistaan, sillä erilaisiin

ajanviettopoihin liittyy usein kustannuksia, joiden vuoksi ystäväpiirin yhteisistä aktiviteeteista nuori joutuu jatkuvasti kieltäytymään. Merkittävä osa vähävaraisten lapsiperheiden lapsista kertoi kyselyssä joutuneensa kiusaamisen kohteeksi alakoulussa. Kiusaaminen liittyi esimerkiksi riittävien elektroniikkalaitteiden tai hienojen vaatteiden puutteeseen ja syrjiminä ilmeni esimerkiksi ulkopuolelle jättämisenä, haukkumisena, vähättelynä ja huuteluna. (Lapsen ääni 2018.)

Usein vähävaraisuuteen liitetään siis leimaavuutta, joka vaikuttaa lasten välisiin yhteenkuuluvuuden tunteisiin. Vähävaraisuus näyttäytyy useasti lasten kesken aineellisena, vaatteissa, mahdollisuudessa osallistua esimerkiksi juhliin ja retkiin tai mahdollisuuksiin harrastaa. Lapsella on oikeus lepoon, leikkiin ja vapaa-aikaan (LOS 31 artikla), mutta näitä oikeuksia voi vaikeuttaa perheen hyvinvointia uhkaavat tekijät kuten vähävaraisuus ja siitä johtuva henkinen kuormitus, joka heijastuu huolena myös perheen pienimpiin. Lapsi ei välttämättä tunnista ylimääräistä kuormitusta varsinkaan silloin, jos elämäntilanne ja arki ovat pitkään tai aina olleet samanlaista.

Eri tieteenalojen kesken on kiistelty siitä, voidaanko hyvinvointia mitata ja mikäli se on mahdollista, kuinka ja mistä näkökulmista mittaamista voidaan tehdä hyvinvoinnin subjektiivisen luonteen vuoksi. Edward Deci & Richard Ryanin Itseohjautuvuusteorian mukaan ihminen on aktiivinen ja kasvuun pyrkivä olento, jonka kolme psykologista perustarvetta ovat omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys. Nämä tarpeet ovat linkki sosiaalisen maailman vaatimusten ja hyvinvointiin suuntaamisen välillä (Deci & Ryan 2000: 262.) Daniel Haybron mukaan puolestaan omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys sekä turvallisuus (*security*) ja tulevaisuudennäkymät (*outlook*) ovat lähteitä onnellisuuden (Haybron 2013: 52). Lasten hyvinvointiteorian mukaan lapsi voi hyvin päästessään kehittämään omalle kehitystasolleen soveltuvia kykyjään. Nämä kyvyt varustavat lapsen hyvään tulevaisuuteen ympäristön reunaehdot huomioon ottaen. Lisäksi lapsi voi hyvin päästessään vuorovaikuttamaan ympäröivän maailman kanssa tasolleen sopivalla tavalla kuten tutkimalla, spontaanisti ja tunnepitoisesti. (Alexandrova 2017: 69.)

Vähävaraisuus voi luoda ristiriitaisuuksia näiden perustarpeiden välillä, vaikka aineellinen puute ei itsessään ole este tarpeiden toteutumiselle. On kuitenkin mahdollista, että omaehtoisuus eli vapaus päättää omista asioistaan tai kyvykkyys eli kokemus pärjäämisestä ovat vähävaraisessa perheessä heikommin koettuna kuin hyvin toimeentulevassa perheessä. Samoin voidaan ajatella myös tulevaisuuden näkymien osalta.

Näin ollen on merkittävää, että ymmärrys köyhyyden vaikutuksesta vanhempien ja lasten hyvinvointiin on keskeinen osa toimivaa sosiaalityön ja köyhiä perheitä kohtaavien työntekijöiden käytäntöä. Mikäli yksilöllisiä eroja köyhyyden kokemuksissa ei tunnisteta, yhteyttä köyhyyden, perheen toiminnan ja yksilöllisen käyttäytymisen välillä ei ymmärretä, valmiuksia keskustella köyhyydestä perheenjäsenten kanssa ei kehitetä eikä köyhyyden vastaisia toiminnallisuuksia asiakastyössä tueta, edistetään toimintakulttuuria, joka lisää huono-osaisten perheiden ongelmia entisestään sen sijaan että niitä pystytäisiin järjestelmällisesti haastamaan. (Jack & Gill 2013: 224, 231.)

3 Toimeentulotuki viimesijaisena turvana

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jolla pyritään turvaamaan henkilön tai perheen toimeentulo ja edistämään itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuella on tarkoitus turvata henkilön tai perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo (Laki toimeentulotuesta 1997/1412).

Lain mukaan toimeentulotukeen on oikeus jokaisella, joka on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muilla tuloillaan tai varoillaan, elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla. Jokaisella on kykynsä mukaan velvollisuus pitää huolta itseltään ja omasta elatuksestaan sekä puolisonsa sekä alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta, siinä määrin kuin avioliittolaisissa, lapsen elatuksesta annetussa laissa ja muussa laissa säädetään (Laki toimeentulotuesta 1997/1412 § 2.)

Toimeentulotuen lainsäädännöstä vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö. Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Kela myöntää perustoimeentulotuen, johon kuuluvat perusosa ja muut perusmenot. Tarveharkintaan perustuvaa eli täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myöntää kunta. (STM n.d)

Perustoimeentulotuen määrä on toimeentulotukilaissa määriteltujen menojen ja käytettävissä olevien tulojen erotus. Perusosalla katetaan ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuvat menot sekä paikallisliikenteen käyttö. Muita perusosalla katettavia menoja ovat sanomalehden tilaus, puhelimen ja tietoliikenteen käyttö, harrastus- ja virkistystoiminta sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot kuten esimerkiksi viivästys- ja perintäkulut sekä lainojen- ja luottojen lyhennykset. (Kela 2018.)

Perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruusina huomioon asumismenot, muun kuin yhtiömuotoisen omistusasunnon välttämättömät hoitomenot sekä välttämättömät asuntoon muuttoon liittyvät menot, taloussähköstä aiheutuvat menot, kotivakuutusmaksu sekä muut kuin perusosaan sisältyvät terveydenhuoltomenot. Lisäksi muina perusmenoina voidaan huomioida lasten päivähoitomenot sekä koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan menot, lapsen tapaamisesta lapsen kanssa eri taloudessa asuvalle vanhemmalle aiheutuvat menot siltä osin kuin

ne perustuvat kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen vahvistaman sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen sekä välttämättömän henkilötodistuksen, oleskeluasiakirjan tai matkustusasiakirjan hankintamenot. (Kela 2018.)

Perusosan suuruus on laskennallinen ja sen suuruudesta on säädetty toimeentulotuen laissa. Määrä tarkastetaan vuosittain kansaneläkeindeksillä. Perusosa on kiinteä summa, jolla on tarkoitus kattaa jokapäiväisen elämän välttämättömiä menoja. Laskelma tuloista ja varoista tehdään perhekohtaisesti, sillä perustoimeentulotuki on perhekohtainen etuus. Vuonna 2018 perusosan määrä yksinasuvalle on 491,21 e/kk. Yksinhuoltajan perusosa puolestaan on 540,33 e/kk ja lapsiperheen perusosaan vaikuttaa perheen lapsiluku. Muiden kun yksinasuvien perusosa lasketaan alla olevan taulukon mukaisesti. (Kela 2018.)

Taulukko 1. Toimeentulotuen perusosan määrä (Kela 2018)

Perusosan määrä vuonna 2018	
Perhesuhde	Perusosa, e/kk
Yksin asuva, lapseton	491,21
Yhteistaloudessa asuva yli 18-vuotias	417,53
Yksinhuoltaja	540,33
Vanhempiensa tai vanhempansa luona asuva yli 18-vuotias	358,58
10–17-vuotias lapsi	
• sisarussarjan 1. lapsi	343,85
• sisarussarjan 2. lapsi	319,29
• sisarussarjan 3. lapsi ja sitä seuraavat, kukin	294,73
Alle 10-vuotias	
• sisarussarjan 1. lapsi	309,46
• sisarussarjan 2. lapsi	284,90
• sisarussarjan 3. lapsi ja sitä seuraavat, kukin	260,34

Lasten päivähoito ja koululaisten iltapäivätoiminnasta aiheutuvat kulut voidaan huomioida muina perusmenoina perustoimeentulotukea myönnettäessä. Perustoimeentulotuki on kuitenkin viimesijainen keino selviytyä kyseisistä maksuista, joten ensisijaisesti toimeentulotuen hakija ohjataan kuntaan hakemaan maksun alennusta tai vapautusta.

Yksityisen hoidon kustannuksiin perustoimeentulotukea voidaan myöntää vain poikkeustilanteissa erityisin perustein, kuten toimeentulotuen tarpeen lyhytaikaisuus. Ensimmäisessä perhe ohjataan kuitenkin hakemaan kunnallista päivähoitopaikkaa.

Jos hakijalle ei synny oikeutta perustoimeentulotukeen, henkilöllä tai perheellä voi olla tilanteesta riippuen oikeus täydentävään tai ehkäisevään toimeentulotukeen tai molempiin. Kelan ohjeistuksen mukaan hakijalle tulee kertoa mahdollisuudesta hakea täydentävää tai ehkäisevää tukea kunnasta. (Kela 2018.)

Toimeentulotuen myöntäjän näkökulmasta perustoimeentulotuen tasoa pidetään usein riittämättömänä. Perustoimeentulotuella voidaan turvata inhimillisen elämän kannalta välttämättömän vähittäistulon riittäminen, mutta sen sijaan asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja toteuttamisen tueksi vaaditaan täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. (Kuivalainen & Saikku 2013: 180.)

3.1 Kela perustoimeentulotukea toimeenpanemassa

Perustoimeentulotuen maksatus siirtyi kunnilta Kelalle vuoden 2017 alusta lukien. Kansaneläkelaitos eli Kela on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, joka vastaa Suomessa asuvien sekä ulkomailla asuvien Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvien henkilöiden perusturvasta eri elämäntilanteissa. Sosiaaliturva on sosiaalisen turvallisuuden takaamista jokaiselle kansalaiselle. Sosiaaliturvan kohteena ovat kansalaisten toimeentulon ja hyvinvoinnin jatkuvuutta uhkaavat sosiaaliset riskit, kuten sairaus, vanhuus tai työttömyys. Sosiaaliturva voi olla niin taloudellista kuin elämänhallintaa edistävää turvaa. (Kettunen, Ihalainen, Heikkinen 2004: 26.) Sosiaaliturvan tarkoituksena on turvata ihmisille riittävä toimeentulo ja huolenpito kaikissa elämäntilanteissa. Sosiaaliturvaan liittyvästä lainsäädännöstä ja järjestelmän kehittämisestä vastaa Suomessa sosiaali- ja terveysministeriö. (STM n.d.)

Kelan sosiaaliturvaan kuuluvat vähimmäiseläkkeet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, lapsiperheiden tuet, asumistuet, opintotuki ja koulumatkatuki, perustoimeentulotuki, vammaisetuudet ja -palvelut sekä sotilasavustus. Kansaneläkelaitoksen tehtävänä on myös tiedottaa omista etuuksista ja palvelutoiminnastaan, harjoittaa etuusjärjestelmien ja oman toimintansa kehittämistä palvelevaa tutkimusta, laatia tilas-

toja, arvioita ja ennusteita sekä tehdä ehdotuksia toimialaansa koskevan lainsäädännön kehittämisestä. Kela vastaa myös Kansallisen Terveysarkiston eli Kannan palvelujen tuottamisesta. (Kela 2018.)

Kela maksoi toimeentulotukea vuonna 2017 yhteensä 277 316 kotitaloudelle. Tuen saajia oli yhteensä 402 564, joka muodostaa 7% väestöstä. Perustoimeentulotuen saajien kotitalouksista noin kolmannes (99 163) sijaitsi Uudenmaan alueella ja pelkästään Helsingissä oli 47 455 saajakotitaloutta. Kaikista saajakotitalouksista lapsiperheiden osuus oli 20% (55 370). Kaiken kaikkiaan vuonna 2017 perustoimeentulotukea maksettiin 722,1 miljoonaa euroa. (Kelan tilastot 2018.)

3.2 Toimeentulotuen asiakkuus

Toimeentulotukiasiakkuutta voidaan pitää eräänä selkeimmistä köyhyyden mittareista (Roivanen 2011: 11). Toimeentulotuen myöntö edellyttää niin hakijan lähes kaikkien tulojen huomiointia kuin myös hakijan menojen arviointia (Aho & Hiilamo 2013: 76). Toimeentulotukea saavilla kotitalouksilla köyhyysriski on muita kotitalouksia korkeampi eli toimeentulotukea saaneet kotitaloudet elävät useammin köyhyyydessä kuin ei tukea saaneet kotitaloudet. Toimeentulotuella köyhyyttä voidaan kuitenkin suhteellisen hyvin vähentää. Toimeentulotuki on merkitsevä apu sitä saaville ja mahdollistaa välttämättömän minimiturvan. (Kuivalainen 2004: 591,592.)

Toimeentulotukea pitkäaikaisesti saavat asiakkaat ovat monesta näkökulmasta arvioiduna yhteiskunnan haavoittuvaisimpia ja asiakkaiden määrän kehitys peilaa köyhyyden ja huono-osaisuuden kehitystä yhteiskunnassa sekä koko muun toimeentuloturvajärjestelmän toimivuutta. Toimeentulotuki on alun perin tarkoitettu lyhytkestoiseksi tuen muodoksi, joka auttaisi asiakasta palautumaan nopeasti perusturvan ja ansiotulojen piiriin. Kuitenkin 1990-luvun alun lamasta lähtien pitkäaikaisten tuensaaja-asiakkaiden ja perheiden määrä on yleistynyt ja toimeentulotuki muuttunut monissa kotitalouksissa riittämättömiä perusturvaetuuksia paikkaavaksi etuudeksi. (Kauppinen, Moisio, Mukkila 2013: 37; STM loppuraportti 2015: 11.)

Toimeentulotuki paikkaa muun järjestelmän aukkoja ja turvaa ihmisarvoisen elämän edellytykset kriisitilanteissa, kuten sairautta tai työttömyyttä kohdatessa. Osa toimeen-

tulotuen asiakkaista tarvitsee selkeästi vain taloudellista tukea, mutta toisilla tuen tarpeeseen voi liittyä myös elämänhallintaan tai terveydentilaan liittyä ongelmia. (STM loppuraportti 2015: 13.) Toimeentulotuki yksistään ei useinkaan ole riittävä nostamaan ihmistä ulos taloudellisen huono-osaisuuden kuilusta. Julkisten palvelujen rinnalla ihmiset turvautuvat yhä enemmän myös epävirallisiin avustuksiin, kun elintarvikeavun tai rahallisen avun liittämisestä muuhun vertais- tai yhteisölliseen tukeen. (Blomgren ym. 2016:162.)

Toimeentulotuen voidaan katsoa edustavan poliittishallinnollista pienituloisuuden määritelmää eli tuen muoto ja taso perustuvat poliittiseen päätökseen siitä, millä ehdoilla ja miten paljon yhteiskunta on viimesijaisena tuen ja avun muotona pienituloisille maksamaan. Taso määrittää näin virallisen, viranomaisen hyväksymän köyhyysrajan. Toimeentulotukimittarin mukaan köyhiksi määräytyvät ne kotitaloudet, jotka tarkasteluvuonna ovat toimeentulotukea saaneet. (Kuivalainen 2004: 585.)

Toimeentulotukea on tutkittu Suomessa paljon, mutta tutkimuksia on tehty pääosin määrällisten aineistojen avulla. Tutkimuksessa voidaan katsoa olevan puutteita siltä osin, että tuen saaminen ei kerro tarkasti köyhyyden kokemisesta. Tuen saajat käyttävät rahaa eri tavalla ja köyhyyden kokeminen on subjektiivista. Toiset tulevat toimeen vähemmällä kuin toiset. Toisaalta köyhyyden kokemus voi olla tuntuvampaa sellaisissa toimeentulotukea saavissa perheissä, joissa vanhemmat tai toinen vanhemmista käyttää suuren osan vähistä varoista peleihin, alkoholiin, tupakkaan tai muihin päihteisiin. (Aho & Hiilamo 2013: 77-78.)

Toimeentulotuen asiakkaita tarkastellessa on käytettävissä usein väestötason aineistoa, jolloin yksityiskohtaisempi asiakasryhmittäinen tarkastelu ei ole mahdollista. Asiakasryhmittäiselle tutkimukselle on kuitenkin selkeä tarve. Viime vuosina toimeentulotuen asiakkaita ja esimerkiksi köyhyyttä kokevia asiakkaita on haastateltu vähän, mutta jo nämä tutkimukset antavat kriittisen kuvan toimeentulotukijärjestelmän toimivuudesta ja kyvykkyydestä kohdata asiakas. (Kuivalainen 2013: 221.)

Karjalainen & Moisio mukaan yksilölliset elämäntilanteet huomioon ottava mutta kattava sosiaaliturva edellyttää monimutkaisen järjestelmän, jonka kääntöpuolella puolestaan on byrokratia. Sosiaaliturvan erilaiset ehdot aiheuttavat haasteita tulojen ennakkoimiseen. Etuuksien ja ansiotulojen yhteensovituksesta aiheutuvat byrokratialoukut synnyttävät paperisotaa ja asiointipakkoa, etuuksien viivästymistä sekä vaaraa tukien

maksatuksen katkoon. Byrokratialoukut ja jo pelkkä oletus niiden ilmentymisestä voivat toimia negatiivisena kannusteena muun muassa vastaanottaa työtä. (Karjalainen & Moisio 2010: 113, 122).

Vaikka toimeentulon riittävyys arjessa olisi haastavaa, ulkopuolisen avun ja esimerkiksi erilaisten tukien hakeminen voidaan kokea vaikeaksi eikä apua haeta mielellään. Erityisesti toimeentulotuen hakeminen koetaan usein leimaavaksi ja hankalaksi. Kokemukset viranomaisista, virastoissa asioimisesta ja palvelujärjestelmästä yleensä voivat olla kielteisiä.

Huonojen kokemusten taustalla korostuvat asiakastyön vuorovaikutuksessa koettu mielivalta, asiakastyössä kohdatut asenneongelmat ja harkintavalta, epäoikeudenmukaisuus sekä toisaalta virastojen sisäiseen tiedottamiseen ja viranomaisyhteistyöhön liittyvät puutteet (Blomgren 2016: 53-54). Myös lapsiperheitä koskevissa kyselyissä on havaittu näitä kokemuksia. Erityisesti yksinhuoltajaperheissä toimeentulotukea haetaan ehkä satunnaisesti sellaisissa elämäntilanteen katkoskohdissa, kun vakituinen toimeentulo puuttuu. (Määttä 2010: 26). Erilaisten hakemuksen liitteeksi vaadittavien tositteiden toimittaminen kuvataan kuitenkin turhauttavaksi ja leimaavaksi (Roivanen 2011: 29-31).

Toisaalta toimeentulotuen saaminen voidaan kokea vaikeaksi (Perälä, Halme & Kanste 2014: 232). Vuoren väitöskirjatutkimuksessa haastateltujen mukaan avustusjärjestelmä on monimutkainen ja pirstaleinen ja esimerkiksi erilaisten rahallisten tukien saamista joutui odottamaan ja tukea joutui hakemaan useasta paikasta. Saadut ohjeet koettiin lisäksi ristiriitaisina sekä arjessa toimimattomina. Toisaalta turhauttavaksi koettiin tueksi tarkoitettu toiminta, jossa perheistä ja sen ongelmista ei oltu aidosti kiinnostuneita (Vuori 2012: 73.) Myös Hooperin ym. (2007) tutkimuksissa ilmeni, että vanhemmat arvostivat ammattilaisia, jotka kuuntelivat heitä, olivat aidosti kiinnostuneita ja antoivat aikaa, osoittivat huolta ja kunnioitusta sekä tarjosivat asianmukaista tukea ja tietoa perheille. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että vanhempia kohdeltiin yhdenvertaisena ilman tuomitsevaa puhetta ja alentuvaa käytöstä. (Hooper ym. 2007: 73.)

Toimeentulotuki- ja muita sosiaalipalveluja käyttäneiden asiakkaiden kokemuksissa nousee epävarmuudessa eläminen, sillä tukien hakeminen voi olla epäselvää, päätöksiä joudutaan odottamaan ja päätösten perustelut ovat vaikeaselkoisia. Palvelujen käyttäjät ovat olleet huolissaan niistä heikossa asemassa olevista ihmisistä, joilla ei

välttämättä ole riittävästi voimavaroja itsestä ja omista asioista huolehtimiseen. Toimeentulotukea hakevalle ensisijaista ei näytä olevan se, kuka viranomainen perustoimeentulotuen myöntää, mutta tuen hakemisen toivotaan olevan helppoa ja myöntö sekä päätöksenteko perusteltua ja ymmärrettävissä olevaa. (Blomgren ym. 2016: 157, 163.) Tulojen säännönmukaisuus, elämän ennakoitavuus sekä kokemukset itsenäisyydestä ja merkityksellisyydestä edistävät pitkittyneessä köyhyydessä elävien ihmisten hyvinvointia sekä vahvistavat pystyvyyden turvaverkkoa. Yksilöllisiä voimavaroja olisi mahdollista lisätä tuloihin liittyvää epävarmuutta vähentämällä ja hyvinvointipalveluiden katkeamattomiin asiakassuhteisiin panostamalla. (Isola, Turunen & Hiilamo 2016: 157, 158.)

3.3 Viranomaisyhteistyö ja asiakkaan ohjaaminen

Kela ja kunta tekee yhteistyötä asiakkaiden sekä heidän perheidensä toimeentulon turvaamiseksi sekä itsenäisen selviytymisen edistämiseksi. Kelalla on velvollisuus tarvittaessa ohjata ja neuvoa perustoimeentulotuen hakijaa siinä, kuinka kunnan sosiaalihuollon palveluihin hakeudutaan. Asiakkaan tai perheen kokonaistilanne arvioiden selvitetään ensin, kuinka Kelan omilla ohjaus- ja neuvontapalveluilla pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Mikäli Kelan omat palvelut eivät ole riittäviä, työntekijä voi omaan arvioonsa perustuen selvittää asiakkaan kanssa yhdessä tarvetta sosiaalityön tarpeeseen. Yhteydenotto sosiaalipalveluihin voidaan tehdä ensisijaisesti vain asiakkaan suostumuksella ja tehdään aina silloin kun asiakas sitä toivoo. (Toimeentulotuen etuusohje 2018.)

Tietyissä tilanteissa Kelan on tehtävä ilmoitus kuntaan salassapitosäännöksestä huolimatta. Mikäli asiakkaan tilanne esimerkiksi lapsen etua ajatellen vaatii yhteydenottoa kuntaan, on Kela sen sosiaalihuoltolain (35§) nojalla velvollinen tekemään. Avuntarve voi olla ilmeinen silloin, kun asiakas on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään, turvallisuudestaan tai lapsen etu sitä vaatii. Tarpeen vaatiessa Kelan työntekijällä on velvollisuus tehdä viipymättä ja salassapitosäännöksen estämättä lastensuojeluilmoitus kunnan sosiaalitoimeen. Lastensuojeluilmoituksen tekemisestä on säädetty lastensuojelulaissa (25 ja 25c§:ssä). Etuuskäsittelijöiden ohjeistuksessa syynä lastensuojeluilmoituksen tekemiseen voi olla esimerkiksi lapsen tarpeiden laiminlyönti, lapsen heitteillejätto, lapsen pahoinpitely tai seksuaalinen hyväksikäyttö tai niiden epäily tai uhka, lapsen hoidossa tai huolenpidossa muuten havaitut puutteet tai

osaamattomuus, joka vaarantaa lapsen hyvinvointia, lapsesta huolehtivan aikuisen päihde- tai mielenterveysongelma, jaksamattomuus tai oman hoidon laiminlyöminen tai myös arjen tukiverkon puuttuminen silloin, kun se saattaa vaarantaa lapsen hyvinvointia tai lapsen oma päihteiden käyttö, mielenterveyden ongelma, rikoksilla oireilu tai lapsen itsetuhoisuus. (Toimeentulotuen etuusohje 2018.)

Perustoimeentulotuen Kela-siirtoa kohtaan esitettiin julkisessa keskustelussa sekä viranomaisten taholta useita ennakko-odotuksia. Toimeentulotuki on koettu tärkeäksi sosiaalityön välineeksi ja tuen avulla katsottiin olevan mahdollista tavoittaa myös sosiaalityön asiakkaita. (Kuivalainen & Saikku 2013: 180.) Useiden ennakkoarvioiden mukaan perustoimeentulotuen Kela-siirron nähtiin vaikuttavan juurikin siihen, että sosiaalityö tavoittaa entistä huonommin sen tarpeessa olevia henkilöitä ja perheitä. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta positiivisena nähtiin se, että Kela-siirron myötä sosiaalityön tekemiselle jäisi enemmän resursseja, jolloin myös toimintatapoja voitaisiin kehittää paremmiksi. Samalla huolen aiheeksi nousi kuitenkin kysymyksiä siitä, miten löytyy väylä sosiaalityön ja Kelan välille, kuinka asiakkaat kykenevät itseohjautuvuuteen ja miten sosiaalityötä tarvitsevat saavuttavat avun silloin kun avuntarve on akuutti? (Karjalainen 2016: 126).

Vuonna 2017 toteutettu sosiaalibarometri osoittaa merkkejä siitä, että perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan asiakkaan sosiaalityön tunnistamisen tarve on hankaloitunut ja Kelan ja kunnan välisessä yhteistyössä on haasteita. Eräänä syynä mainitaan tietojärjestelmäyhteistyön toimimattomuus siinä, että asiakas joutuu toimittamaan samat tiedot edelleen kahteen paikkaan, koska yhteistä järjestelmäpohjaa ei ole. Toisaalta Kelan toimihenkilöt ovat tuoneet esille lisäkoulutuksen tarvetta ja parempaa ohjeistusta muun muassa perustoimeentulotuen sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen välillä. Vaikka Kelan toimihenkilöiden mukaan ohjeistus henkilöiden ohjaamisesta sosiaalityön pariin on onnistunut tehtävässään hyvin, myös osa vastaajista Kelassa ja sosiaalityöntekijöissä on ilmaissut huolensa kelalaisten puutteellisessa koulutuksessa sosiaalityön tarpeen määrittelyssä ja toisaalta myös Kelan pysyväluonteisen kiireen aiheuttaman puutteen asiakkaan elämäntilanteeseen tutustumisessa. Myös sen, että tietojen välittäminen Kelasta kuntiin on asiakkaan suostumuksen varassa, koetaan hankaloittavan ohjausta sosiaalityön piiriin. (Sosiaalibarometri 2017: 118, 120, 123.)

Köyhyys puheenaiheena voi olla perheen kanssa työskentelevälle vaikea. Kun perheen olosuhteita ja elämää ei ymmärretä, syntyy työntekijälle usein sekä henkilökohtaisella

tasolla että ammatillisesti epä mukavuuden tunteita, jotka voivat purkautua hermostuneisuutena, epävarmuutena ja joskus jopa vihamielisyytenä. Siksi työntekijöiden pystyvyttä puhua köyhyydestä perheiden kanssa tulisi kehittää ja vahvistaa. Keskeisenä huomionkohteena on kehittää kykyä kommunikoida avoimesti, rehellisesti mutta empaattisesti sekä tavalla, joka ei sisällä välttelyä tai synnytä perheelle tunnetta syytelystä tai stigmatoimisesta. (Jack & Gill 2013: 229.)

Viranomaisten tulisi kehittää tietoisuuttaan tunnistaa omat harhakäsitykset suhteessa erilisiin asiakasryhmiin ja työtä tulisi näin ollen lähestyä avoimesti ja kunnioittaen asiakkaita huolimatta siitä, mikä on heidän taustansa ja elämäntilanteensa. (Jack & Gill 2013: 231.) Vaikka usein ongelmat ovat rakenteellisia, on työntekijän hyvällä ammatillisella työllä myönteinen vaikutus asiakkaan tilanteeseen. Kun ongelmia ja niiden syitä ennakoidaan, päästään asiakkaan tilannetta auttamaan jo varhaisessa vaiheessa. Tämä edellyttää työntekijältä asiakkaan elämäntilanteen ja ympäröivän yhteiskunnallisen tilanteen huomioimista sekä ymmärtämistä. (Ihalainen & Kettunen 2013: 7.)

Eri palvelut ja viranomaiset eivät kuitenkaan tällä hetkellä keskustele sujuvasti keskenään. Tämä aiheuttaa sen, että asiakkaan tulee itse jaksaa ja osata toimittaa vaaditut tiedot ja liitteet eri virastoihin. Niissä tilanteissa, jossa asiakasta pyydetään toimittamaan vaadittuja asiakirjoja eri paikkoihin huolimatta siitä, että viranomaisella on jo pääsy samoihin tietoihin, jotka on asiakkaalta kirjallisena vaadittu, tuottaa asiakkaalle kokemuksen luukuttamisesta. Avun ja tuen hajanaisuus ja vaikea saatavuus sulkee jo itsessään asiakkaita ulkopuolelle. Pirstaleisuus ja sektoroituminen eivät kuitenkaan ole pelkästään asiakkaan ongelmia, vaan ne ulottavat vaikutuksensa myös toimeenpanovaltaa käyttäviin työntekijöihin. Tukijärjestelmässä ja erilaisissa tuen myöntämisen keinoissa on poissulkevia mekanismeja, joita tukipäätösten polkuriippuvuus ja avun pirstaloituminen vahvistavat. Pirstaloitumisen ja eri viranomaisille jakautuvan päätösvallan johdosta kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ei synny mihinkään. Päätös tulee usein tehdä käytettävissä olevilla tiedoilla, jotka kokonaiskuvan kannalta voivat olla puutteelliset. Mutta jos asiakasta ei tavata kasvokkain eikä yhteistyötä eri sektoreiden kanssa ole, ei tilanne välttämättä jätä tilaa tulkinnalle vaan toimiin tulee ryhtyä niillä tiedoilla, jotka sillä hetkellä ovat työntekijän käytettävissä. Tuen perusteet on laissa määrätty, mutta viranomaisella on mahdollisuus ja valta päättää omalla toiminnallaan siitä, vahvistaako hän poiskäännyttämisen ja syrjäytymisen kulttuuria vai toimiiko hän niitä vastaan. (Määttä 2012: 154.)

Vanhemman subjektiivisesti kokema huolen syy, perheen voimavarat ja olemassa olevat tukiverkostot määrittävät vanhempien tarvitseman tuen tarpeen kulloisessakin elämäntilanteessa. Vanhempien kokemusten mukaan vanhemmuuteen ja perheen tilanteeseen saadaan apua harvemmin, mitä esimerkiksi lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä. Avun tarjoamisen haasteena voi olla palvelujen varhaiseen tunnistamiseen ja huolen puheeksi ottamiseen liittyvä viive. Vanhempia tulisi tukea hakeutumaan erilaisten palvelujen ja tukitoimien piiriin omaehtoisesti, lisäksi myös ammattihenkilöstön mahdollisuuksia ja taitoja tunnistaa tuen tarpeita varhain tulisi lisätä. Perheiden näkökulmasta palvelujärjestelmä on pirstaleinen ja palvelujen keskinäinen yhteistyö puutteellista. (Halme & Perälä 2014: 225.) Köyhydessä elävät perheet ovat myös alttiita lisääntyneeseen kontrollin määrään koskien omaa elämää koskevia päätöksiä ja mahdollisuutta toimia ja tehdä valintoja itsenäisesti ja omista lähtökohdista katsoen. Ulkopuolison kontrollin lisääntyessä oman kontrollin määrä oman elämän asioihin siis vähenee. (Okech, Howard & Kim 2013: 417, 425.)

Onnistunut vuorovaikutus ja yhteisten tavoitteiden löytyminen, palveluohjaukselliset elementit kuten jatkon varmistaminen sekä asiakkaalle tiedottaminen ja suunnitelmallinen työote yhdessä ovat osoittaneet tukevan positiivista muutosta asiakkaan elämässä (Kuusisto & Ekqvist 2016: 664-665). Perheen tukeminen on myös keskeisesti lapsen edun mukaista. Lapsen edun määrittelyssä on huomioitava tulevaisuusnäkökulma eli se, miten erinäiset ratkaisut vaikuttavat lapseen myöhempinä vuosina elämässä (Ihalainen & Kettunen 2013: 73).

3.4 Työntekijän rooli ja vuorovaikutuksellinen kohtaaminen asiakastyössä

Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat sekä asiakas että auttaja. Jokainen tuo kohtaamiseen oman historiansa, kulttuurinsa ja tapansa jäsentää maailmaa ja näissä vuorovaikutustilanteissa luottamus on keskeisessä asemassa. Asiakas tekee päätelmiä työntekijästä jo sanattomien viestien ja olemuksen perusteella. Onnistunut kohtaaminen voi parhaimmillaan johtaa positiivisiin muutoksiin asiakkaan elämässä, jos asiakkaassa itsessä nousee halu toimia uudella ja erilaisella tavalla kuin aiemmin (Mönkkönen 2018: 19,20.)

Asiakkaan ja viranomaisen kohtaaminen synnyttää erilaisia toimintatapojen ja roolien mekanismeja, jotka vaikuttavat asiakastilanteen onnistumisen kokemukseen. Honkanen, Poikolainen & Karlsson (2018) selvittivät tutkimuksessaan lapsiperheiden vanhempien ja nuorten aikuisten hyvinvointipalvelukokemuksia ongelmanratkaisutilanteissa. Tutkimuksessa ilmeni neljä erityyppistä tapaa, joiden kautta palvelunkäyttäjät olivat kokeneet tulleen kohdatuksi hyvinvointipalveluissa: syyllistäminen, torjuminen, huomaaminen ja kohtaaminen. Lisäksi aineistoista havainnoitiin, mitä näistä toimintatavoista oli palvelunkäyttäjille seurannut (Taulukko 2.).

Taulukko 2. Hyvinvointipalvelujärjestelmän toimintatapoja ja toiminnan seurauksia (Honkanen ym. 2018).

Toimintatapa hyvinvointipalvelussa	Tyypillinen piirre	Tuentarvitsijan kokemus	Seuraus tuen tarvitsijalle	Luottamusaste
Syyllistävä	Valvonta ja kontrollointi	Kuormittuminen	Syrjäyttävä	Luottamus murenee
Torjuva	Tiukka palvelun rajaaminen	Turhautuminen	Yksin jättävä	Luottamus horjuu
Huomioiva	Osaaminen ja auttaminen	Huomatuksi tullut	Auttava	Luottamus vakiintuu
Kohtaava	Vastavuoroisuus ja aktiivinen toimijuus	Kokonaisvaltainen kohtaaminen	Voimauttava	Luottamus lujittuu

Syyllistävään kokemukseen liitettiin palvelutarpeiden vähättelyä ja epäilyä tuen hakemisen motiiveista. Torjumista kokeneet siirrettiin eteenpäin, mikäli he eivät täyttäneet palvelulle asetettuja kriteerejä. Tällöin ongelmiin ei koettu haastateltavien keskuudessa saatavan apua oikea-aikaisesti, vaan torjuttavat olivat kokeneet poiskäännyttämistä ja kehoituksia hakeutua muualle avuntarpeen kanssa. Huomaamista kokeneet olivat työntekijän auttamisen kohteena ja työntekijä oli ollut aloitteellinen huolenaiheen esiintuomisessa. Kohtaamista kokeneiden tilanteessa heidän avuntarvettaan oli tarkasteltu kokonaisvaltaisesti, heitä oli kuunneltu ja ratkaisuja tuentarvitsijan tilanteeseen oli haettu vastavuoroisesti ja tuenhakijaa aktivoimalla sekä voimaannuttamalla. Vanhempien keskuudessa yleisimpiä kokemuksia olivat torjumisen ja huomaamisen kokemukset. Syyllistämistä ja kohtaamista koettiin vähemmän. (Honkanen ym. 2018: 538-539.)

Tulokset olivat yhdenmukaisia aiemmin Määttä & Keskitalon (2014) tekemän tutkimuksen mukaan, jossa puolestaan selvitettiin kumuloituneista ongelmista kärsiviä nuoria aikuisia auttavien palvelujärjestelmän toimijoiden tukemiskykyyn vaikuttavia tekijöitä ja prosesseja. Kumuloituneilla ongelmilla viitattiin asiakkaan moniulotteisiin ongelmiin, jotka koskettavat samanaikaisesti useita sektoreita ja toimijoita, mutta jotka eivät yksin kuulu kenenkään vastuulle. Tutkimuksen perusteella työntekijöiden rooleiksi tunnistettiin *kopin ottaja*, *siirtäjä* ja *torjuja* sen perusteella, kuinka he kuvasivat ammattilaisina toimivansa kohdatessaan tuentarvitsijan ja keiden muiden toimijoiden panosta he arvelivat tarpeelliseksi. Määttän ja Keskitalon mukaan työntekijä valitsee itse, minkä roolin hän työssään ottaa, mutta toimintaa rajoitetaan myös erilaisilla organisaation määrittämillä ja rakenteellisilla tekijöillä. Työntekijä noudattaa etuutta ja palvelua koskevia lakeja ja ohjeistuksia ja myös ajankäyttö sekä resurssit ovat säädeltyjä. Toimintamahdollisuutta rajoittavien tekijöiden lisäksi palvelujärjestelmä on pirstaleinen, mutta jossa eri toimija liittyvät yhteen muun muassa erilaisten tehtyjen ja tekemättömien päätösten kautta (Määttä & Keskitalo 2014: 202.)

Suoraan tai epäsuorasti perusturvaetuuksista ja peruspalveluista päättävillä toimijoilla on muita suurempi vastuu asiakkaan tarpeen huomioimisessa ja sen ratkaisemisessa. Tutkimuksessa toimijat jaettiin ulkoringiin ja sisäringiin, jossa ulkoringin muodostivat muun muassa TE-palveluiden työntekijät ja Kelan asiakaspalvelijat ja etuuskäsittelijät, joihin asiakas on ensisijaisesti yhteydessä tarvitessaan palvelua tai etuutta. Ulkoringin työntekijät nimettiin ”portinvartijoiksi”, joilla on valta ohjata asiakas eteenpäin tai torjua asiakkaan avuntarve. Sisäringin muodostivat puolestaan erikoispalveluiden toimijat kuten sosiaalityöntekijät ja psykiatriset palvelut, joiden toimijoihin asiakas ei yleensä saa yhteyttä ilman välikäsiä. Portinvartijan roolista johtuen ulkoringin toimijoiden vastuu nousee muita keskeisemmäksi, sillä jos ulkoringin työntekijät eivät tunnista monista ongelmista kärsivän asiakkaan avun tarvetta, ongelmat pahenevat, auttaminen viivästyy tai lopulta jopa voi estyä. Määttä ja Keskitalo pitävät tämän vuoksi merkityksellisenä, että ulkoringin toimijat ovat tietoisia omasta roolistaan suhteessa sisäringin toimijoihin, mutta myös suhteessa muihin ulkoringin toimijoihin. Oikea aikainen avun tarpeen tunnistaminen voi ehkäistä erityispalvelun tuen tarpeen ja kun asiakas saa tukea riittävän varhain, voidaan tilanteen vaikeutuminen välttää. Pitkällä aikavälillä tällä on merkitystä myös kustannussäästöllisesti. (Määttä & Keskitalo 2014:204.)

Närhi, Kokkonen & Matthiesin (2014) tutkimukseen osallistuneiden katutason työntekijöiden (ns. *street-level bureaucrats*) mukaan yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän monimutkaistuminen, järjestelmälähtöisyys ja näiden vaikutus palvelujärjestelmän ja palvelujärjestelmän käyttäjän kohtaamiseen ovat esteenä asiakkaan omaan osallisuuteen ja osallistumiseen palvelujärjestelmässä. Myös työntekijän omat vaikutusmahdollisuudet ja ammatillinen harkintavalta koettiin hyvin vähäisenä. Esteet nähtiin rakenteissa sekä asiakkaan henkisessä ja fyysisessä kyvyissä suhteessa nykypäivän vaatimuksiin. Ongelmia nähtiin myös omissa työkäytännöissä, joihin työntekijät eivät kuitenkaan kokee voivansa vaikuttaa puutteellisten resurssien kuten ajan ja rahan sekä yleisen järjestelmälähtöisyyden vuoksi. (Närhi ym. 2014: 236.)

Välittäminen on kohtaamista, jossa asiakas otetaan vakavasti ja hänet nähdään ainutlaatuisena (Honkanen ym. 2018: 534). Kuten Hanna-Mari Heinonen kuvaa vuonna 2009 valmistuneessa tutkimuksessaan *Byrokraatti vai asiakaspalvelija?*, asiakkaan ja viranomaisen kohtaamista on tutkittu paljon sosiaalityön kontekstissa, jossa viranomaisen tehtävänä on auttaa asiakasta selviämään elämän eri haastekohdissa. Heinonen toteaa, että Kelan asiakaspalvelutyö ei ole kokonaisvaltaista auttamistyötä kuten sosiaalityö on sosiaalitoimistoissa, sillä Kelassa asiakkaiden ongelmat kulmineituvat eri etuuksien hakemiseen ja myöntämisedellytyksiin liittyviin kysymyksiin (Heinonen 2008: 28.)

Asetelma on kuitenkin muuttunut. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan vastuulle on heilauttanut Kelan asiakastyötä enemmän auttamistyön suuntaan ja tuonut asiakaspalvelutyöhön yhä enemmän piirteitä sosiaalityön asiakaskohtaamisista. Asiakkaiden ja perheiden arjen haasteet ja niistä selviytyminen on tänä päivänä Kelassa entistä näkyvämpää, minkä vuoksi on keskeistä tarkastella kysymyksiä Kelan työntekijöiden asemasta ja roolista auttamistyön kokonaisuudessa.

4 Tutkimuskysymykset

Aiemmin tässä opinnäytetyössä esitettyjen tutkimusten ja selvitysten perusteella näyttää, että lapsiperheiden vähävaraisuus on kasvanut ja erityisesti jyrkin nousu koskettaa pikkulapsiperheitä. Vaikka lapsiköyhyyttä on kansainvälisesti tarkasteltuna Suomessa edelleen vähän, on huolestuttavaa, että lasten ja lapsiperheiden suhteellinen köyhyys on lyhyellä aikavälillä kasvanut nopeasti.

Tutkimustulokset osoittavat, että kaikkein vähävaraisimpia ja kaikkein eniten toimeentulotukea saavat yksinelävät naiset ja miehet ja heti tämän jälkeen yksinhuoltajat ja kahden huoltajan lapsiperheet. Vähävaraisten perheiden vanhemmat kokevat tutkimusten mukaan, että toimeentuloon liittyvät ongelmat aiheuttavat huolta omasta jaksamisesta sekä perheen ja etenkin lasten hyvinvoinnista. Huolet voivat aiheuttaa stressiä, alakuoloisuutta, unettomuutta ja jopa masentuneisuutta. Toimeentulo-ongelmilla on siis selkeä yhteys lapsiperheiden hyvinvointiin.

Yksi köyhyyden selkeimpiä mittareita on toimeentulotuen asiakkuus. Toimeentulotukea tutkitaan verrattain paljon ja toisaalta vuosittain ainakin tilastollisesti. Silti asiakasryhmittäistä tutkimusta ei ole tehty juuri lainkaan. Asiakkaan kokemuksista on havaittavissa, että toimeentulotuen hakeminen koetaan hankalaksi, ohjeistus on ristiriitaista ja asiakasta ei kohdata oikein ja aidosti asiakastilanteessa.

Myös toimeentulotuen käsittelijöiden kyselyissä nousee esille se, että perustoimeentulotuki on riittämätön, vaikka sillä voidaan kattaa välttämättömimmät päivittäiset menot. Toimeentulotuen kautta voidaan havaita sosiaalityön tarpeessa olevat asiakkaat. Toimeentulotuen ja sosiaalityön yhdistäminen on kuitenkin todettu haastavaksi jo kunnissa ja ongelmien on arvioitu korostuvan entisestään perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Asiakkaan elämäntilanteeseen tutustumiseen tarvitaan aikaa ja sosiaalityön tarpeen tunnistamiseen on kaivattu lisää koulutusta ja selkeämpiä ohjeita, toisaalta myös tiiviimpää yhteistyötä kunnan ja Kelan välillä.

Tämän opinnäytetyn tarkoituksena on tuoda näkyväksi Kelan perustoimeentulotuen parissa työskentelevien asiakaspalvelijoiden ja etuuskäsittelijöiden kertomuksia siitä, miten vähävaraisuus lapsiperheissä näyttäytyy, mitä se tuo Kelan perustoimeentulotuen asiakastyöhön sekä lisäksi millaisia erityispiirteitä on vähävaraisten lapsiperheiden tuen

ja palvelun tarpeissa esimerkiksi sosiaalityön tarpeen arvioinnin ja sidosryhmäyhteistyön näkökulmasta.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Millaisena lapsiperheköyhyys näyttäytyy Kelan perustoimeentulotuen käsitteeseen liittyvässä asiakastyössä?
2. Millaisia kokemuksia työntekijöillä on vähävaraisen lapsiperheen tarpeista perustoimeentulotukea hakiessa ja miten näihin tarpeisiin pystytään vastaamaan?

Pyrin opinnäytetyössäni kuvaamaan, millaisia kohtaamisia palvelussa tapahtuu ja millaisia välineitä asiakaspalvelijoilla ja etuuskäsittelijöillä on lapsiperheiden tarpeisiin vastaamiseen. Mitä työntekijät kokevat tärkeäksi lapsiperheasiakkaan kohtaamisessa ja erityisesti silloin, kun perheessä on toimeentulo- ongelmia ja perhe on, tai perheen tulisi päästä toimeentulotuen piiriin. Pyrin myös opinnäytetyössäni selvittämään, millaisena työhön uutena tullut sosiaalityön tarpeen arviointi koetaan erityisesti lapsiperheasiakkaan kohdalla ja missä tilanteissa työntekijät arvioivat, että lapsiperheasiakas ohjataan kunnan sosiaalipalveluiden piiriin. Painotus on tarkastella työntekijöiden näkemyksiä Kelan omasta palvelusta, eikä tässä tutkimuksessa syventyä esimerkiksi Kelan ja kunnan väliseen yhteistyöhön, josta tietoa on jo kerätty ja kerätään edelleen paljon.

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksella tulee olla yhteiskunnallista merkitystä. Tutkimuksen tulisi tuottaa uutta tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä siten, että tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteossa ja toiminnallisissa ratkaisuissa. (Pohjola 2007: 28.) Opinnäytetyön merkitys perustuu yhteiskunnalliseen kysymykseen vähävaraisista lapsiperheistä ja siitä, kuinka ilmiö näyttäytyy perusturvasta vastaavan julkisoikeudellisen laitoksen eli Kelan asiakastyössä. Mitä lapsiperheiden köyhyyden eri ulottuvuudet tuovat Kelan työhön?

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kuvailla ja tehdä näkyväksi perustoimeentulotuen parissa toimivien työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia siitä, millaisena lapsiperheköyhyys näyttäytyy Kelan perustoimeentulotukeen liittyvässä asiakastyössä ja miten vähävaraisten perheiden tuen tarpeisiin pystytään palvelussa vastaamaan. Koska työn tavoite on kokemus- ja käsityskeskeinen, pidin luonnollisena lähestyä aihetta laadullisen tutkimuksen ja tarkemmin ottaen haastattelututkimuksen keinoin. Haastattelemalla tavoittelin fokusoidumpaa tietoa tarkasteltavasta aiheesta.

Laadullisella menetelmällä tehdyllä tutkimuksella tarkastellaan erilaisia merkityskokonaisuuksia ja tutkimuksen tavoitteena on tuoda tutkimuksen aikana tehtyjen tulkintojen avulla näkyväksi ihmisen toiminnasta jotakin sellaista, jota ei voida välittömästi tarkastellen havaita. Välittömän havainnon tarkasteltavissa olevat asiat ovat arvoituksia, joita tutkimuksella pyritään ratkomaan. Toisaalta tutkimuksella pyritään avaamaan myös erilaisia merkityssuhteita. Näin tutkimuksessa luodaan malleja, ohjeita, toimintaperiaatteita ja kuvauksia tutkittavasta aiheesta (Vilka 2015: 118, 120.)

Laadullisessa tutkimuksessa korostuu kontekstin, ilmiön intention ja prosessin näkökulmat tutkimuskohteeseen. Kontekstin huomioiminen tarkoittaa sitä, että tutkija selvittää tutkimuksessaan tutkittavan asian yleiset, esimerkiksi sosiaaliset ja ammatilliset yhteydet. Tämän jälkeen kuvataan tutkimustilanne, jossa tutkimusaineisto kerätään. Intention huomioon ottamisella tarkoitetaan sitä, että tutkimustilanteessa on tarkasteltava myös millaisia tarkoituksia ja motiiveja tutkittavan ilmaisuun liittyy, esimerkiksi liioittel-laanko tai vähätelläänkö asioita. Tutkittava voi myös normittaa asioita tutkimustilan-

teessa eli esimerkiksi puhua hyvin alalla tai elämässään vakiintuneella tavalla. Tutkittava normittaa omaa tai muiden toimintaa siten, että tutkimuksessa avautuu tyypilliset käsitykset alalta tai tavasta puhua tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä, mutta tutkittavan oma kokemus jää tunnistamattomaksi. Prosessin näkökulmassa korostuu edellytys siitä, millainen on tutkimusaikataulun ja tutkimusaineiston tuottamisen tutkittavaa asiaa koskevaan ymmärtämiseen. Tutkittavan antaman tiedon tunnistaminen ei vielä tarkoita sitä, että tutkittavan antaman tiedon merkityssuhteet ymmärretään. (Vilka 2015: 121.)

Laadullisella menetelmällä tehdyssä tutkimuksessa ei tehdä otoksia. Otoksien sijaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan puhua näytteestä. Tutkimusaineiston kokoa ei siis niinkään säätele määrä, sillä laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella yleistettävyyttä siten kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Eskola 2007: 41.) Tutkimusaineisto kootaan sellaisten valintakriteerien perusteella, jotka päätetään tutkimusongelman ja tutkimustavoitteiden kannalta perustelluiksi. Tutkijan tulee siis perustella uskottavasti valintakriteeriensä toimivuus sekä osoittaa, että tutkimusaineisto on edustava. (Kvale 2007: 43; Hirsjärvi & Hurme 2010: 60.)

5.2 Haastattelujen toteutus

Tavallisesti tutkimushaastatteluja tehdään yksilöhaastatteluna, mutta yhä enenevässä määrin ja tutkimuksen tavoista riippuen haastattelun tapoja voidaan soveltaa myös pari- tai ryhmähaastatteluihin. Ryhmähaastattelu soveltuu esimerkiksi yhteisön käsitysten tutkimiseen (Vilka 2015: 123). Ryhmähaastattelua on keskustelu, jossa osanottajat tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä. Ryhmähaastattelun tavoitteena ei niinkään ole päästä yhteiseen lopputulokseen keskusteltavasta aiheesta, vaan sen avulla voidaan selvittää millaisia erilaisia näkökulmia ja miten henkilöt muodostavat yhteisen kannan tutkittavaan asiaan (Hirsjärvi & Hurme 2010: 61; Kvale 2007: 72.)

Opinnäytetyön aineistokeruu toteutettiin ryhmähaastattelemalla Kelan asiakaspalvelijoita ja toimeentulotuen etuuskäsittelijöitä. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, sillä tavoitteena ei ollut selvittää niinkään erilaisia yksilökokemuksia, vaan tavoittaa työntekijöiden yhteinen ääni kuvaamaan ja tuomaan ymmärrystä tutkittavaan aiheeseen. Ryhmähaastattelut muodostavat yksilöistä kokonaisuuden, jossa käsityksiä ja tietoa aiheesta muodostetaan ryhmänä.

Ryhmädynamiikka ja erityisesti valtahierarkia voivat olla haasteita ryhmähaastattelun toteutuksessa. Nämä vaikuttavat siihen, kuka puhuu ja mitä puhutaan. Haaste korostuu silloin, jos ryhmää dominoi esimerkiksi yksi henkilö (Hirsjärvi & Hurme 2010: 63.) Haastateltavat jaettiin ryhmiin heidän työkuvasa perusteella eli asiakaspalvelijat muodostivat oman ryhmänsä ja etuuskäsittelijät oman ryhmänsä. Näillä valinnoilla pyrittiin edistämään sitä, että vastaajat kuvailisivat tarkemmin omia kokemuksiaan ja käsityksiään eikä heidän tarvitsisi vastata siten, kuin heidän mahdollisesti oman käsityksensä perusteella oletetaan vastaavan esimerkiksi yhteistyön liittyvissä kysymyksissä. Toisaalta näin aineiston vastauksia oli myös mahdollista vertailla asiakaspalvelijoiden ja etuuskäsittelijöiden kesken.

Haastattelut noudattivat teemahaastattelun periaatteita. Teemahaastattelussa haastattelun teema-alueet on ennalta määrätty. Olennaista teemojen määrittelyssä on tutkimusongelma, joka sitoo kokonaisuuden ja oikeuttaa erilaisten kysymysten esittämiseen. (Eskola & Vastamäki 2015: 29,35.) Tässä opinnäytetyössä teemat johdettiin kirjallisuuden ja tutkimuskysymysten viitekehyksestä siten, että tutkittavasta ilmiöstä eli lapsiperheköyhyydestä Kelan asiakastyössä sekä vähävaraisen perheen palvelutilanteessa kohtaamisesta muodostuisi mahdollisimman laaja ja teemoja poikkileikkaava kuvaus. Haastattelun kolmeksi eri teemaksi valikoitui vähävaraisuus, perheen kohtaaminen ja sosiaalityön tarve.

Haastattelin opinnäytetyössäni sekä Kelan perustoimeentulotuen etuuskäsittelijöitä että asiakaspalvelijoita, koska tavoitteeni oli saada tutkittavasta aiheesta ja palvelun eri vaiheista mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva. Molemmissa vastaajaryhmissä asiakkaiden kohtaamisella on myös erityispiirteensä. Etuuskäsittelijät kohtaavat asiakkaita lähinnä hakemusten käsittelyn kautta järjestelmässä ja tarvittaessa myös puhelinyhteydenottojen kautta. Etuuskäsittelijät eivät tapaa asiakkaita kasvotusten. Lisäksi perustoimeentulotuen etuuskäsittelijät työskentelevät asiantuntijoina pääsääntöisesti toimeentulotuessa, mutta osalla käsittelijöistä saattaa olla samanaikaisesti osaaminen myös yhteen tai useampaan muuhun etuuteen tai käsittelijä on tehnyt muita etuuksia urallaan aiemmin. Asiakaspalvelijat puolestaan kohtaavat asiakkaan pääsääntöisesti kasvotusten tai toisinaan myös puhelinajanvarausten kautta. Asiakaspalvelijat ohjaavat kaikkiin eri elämäntilanteisiin liittyvissä etuuksissa eikä asiakasryhmiä ole esimerkiksi vuoronumeroittain lajiteltu (esim. opiskelijat, perheet, eläkkeet).

Tutkimukseen osallistuvien sopivaa määrää on vaikea määrittää yleisesti ja määrään vaikuttavat monet tekijät kuten tutkimuksen aihe, lähestymistapa ja resurssit (mm. Tuomi & Sarajärvi 2009: 85; Eskola 2007: 40-42; Hirsjärvi ym. 2010: 179). Ryhmähaastatteluun osallistuvia on tavallisimmin kuudesta kahdeksaan (Hirsjärvi & Hurme 2000: 62), mutta sosiaalitieteiden tutkimuksessa on ollut tavallista, että ryhmään osallistuvia on kolmesta neljään tai enintään kahdeksan. Valmiin aineiston ryhmittelyyn, sisällönanalyysin ja erilaisten merkitysten sekä eriäväisyyksien löytämiseksi pienempi ryhmä on tarkoituksenmukaisempi valinta (Barbour 2007: 60.) Tietojen vertailtavuuden vuoksi tavoitteeni oli saada vähintään neljä haastatteluryhmää ja haastateltavia yhteensä noin 16 – 20. Haastatteluryhmien suunniteltu koko oli 4-5 haastateltavaa per ryhmä. Haastattelut suunniteltiin toteuttavaksi Kelan toimistoissa, jotta haastatteluihin osallistuminen ei vaatisi matkustamista haastateltavilta.

Haastateltavilta edellytettiin työskentelyä Kelassa mielellään toimeentulotuen Kelasiirrosta eli alkuvuodesta 2017 lukien tai vähintään siten, että perehdytysvaihe työhön oli jo ohi. Tällä pyrittiin varmistamaan, että haastateltavilla on pidempää kokemusta tutkitavasta aiheesta ja lisäksi haastateltavat olisivat tässä vaiheessa ennättäneet jo osallistua erilaisiin koulutuksiin, joita toimeentulotuen siirron ja Kelan toimintaan juurruttamisen yhteydessä on järjestetty.

Etuuskäsittelijöiden osalta haastateltavat valittiin yhteistyössä toimeentulotukitiimien esimiesten kanssa. Haastattelukutsut (Liite 1.) lähetettiin työntekijöille sähköpostilla tiimipäälliköiden kautta syyskuussa 2018 ja kutsut kohdistettiin yhteen pääkaupunkiseudun toimistoon, jossa perustoimeentulotuen etuuskäsittelijöitä oli määrällisesti paljon. Tätä kautta haastatteluun ilmoittautui yhteensä 12 työntekijää. Etuuskäsittelijöistä muodostettiin yhteensä kolme neljän hengen ryhmää ja haastattelut sovittiin kolmelle eri päivälle lokakuun 2018 alkuun. Työntekijät ilmoittautuivat haastatteluun tiimipäälliköiden kautta, joten ennen haastattelupäivää työntekijöihin oltiin vielä henkilökohtaisesti yhteydessä sähköpostitse. Tällä haluttiin kerrata käytännön asiat haastateltavien kanssa sekä muistuttaa haastattelupäivän lähestymisestä.

Asiakaspalvelijoiden osalta haastateltavien valinnassa tehtiin myös yhteistyötä asiakaspalvelun tiimipäälliköiden kanssa, mutta haastattelukutsu (Liite 2.) lähetettiin pääkaupunkiseudun asiakaspalvelijoille Kelan työntekijöiden sisäisen intran kautta. Ilmoitus julkaistiin intrassa syyskuun 2018 puolivälissä ja ilmoittautumisia pyydettiin henkilökohtaisesti opinnäytetyöntekijälle viikon kuluessa. Haastatteluun ilmoittautui yhteensä viisi

asiakaspalvelijaa eri puolilta pääkaupunkiseutua. Opinnäytetyöntekijän pyynnöstä asiakaspalvelijoiden tiimipäälliköt muistuttivat haastattelukutsusta ennen ilmoittautumisajan päättymistä, mutta muistutuksenkaan jälkeen ilmoittautumisia ei tullut lisää. Tavoitteena oli päästä haastattelemaan vähintään kahta asiakaspalveluryhmää, joten viiden ilmoittautuneen asiakaspalvelijan esimiehiin oltiin edelleen yhteydessä ja pyynnöstä kutsu uusittiin toimistokohtaisesti siten, että tavoitteena oli päästä haastattelemaan vähintään kolmen hengen asiakaspalveluryhmiä ilmoittautuneista toimistoista. Koska työn kannalta oli tärkeää saada haastateltavia myös asiakaspalvelijoista, kutsu uusittiin, mutta esimiehille painotettiin, ettei haastateltavia tullut pakottaa osallistumiseen vaan sen tuli olla työntekijöille vapaaehtoista. Kutsun uusimisen jälkeen haastateltavia ilmoitettiin seitsemän lisää eli yhteensä 12 asiakaspalvelijaa.

Lopulta haastatteluun osallistui 20 työntekijää, joista puolet oli asiakaspalvelijoita ja puolet etuuskäsittelijöitä. Haastatteluryhmät olivat kooltaan kolmesta neljään henkeä ja haastattelujen kestot vaihtelivat 80 minuutista noin 1 tuntiin 45 minuuttiin. Haastateltavien sukupuolijakauma oli neljä miestä ja 16 naista. Vastajien sukupuolta ei ole kuitenkaan huomioitu tuloksissa tai sitaateissa, sillä sukupuolijakaumalla en ole katsonut olevan keskeistä merkitystä tutkimuskysymysten kannalta ja toisaalta sukupuolen kerromattajättäminen turvaa haastateltavien tunnistamattomuutta työssä.

Haastatelluille työntekijöille oli haastatteluajankohtaan mennessä kertynyt työhistoriaa Kelassa vaihtelevasti noin kuudesta kuukaudesta yhdeksään vuoteen. Kuusi haastateltavaa oli tätä ennen toiminut kunnan sosiaalitoimessa toimeentulotuen käsittelytyössä. Puolestaan kolmella työntekijällä oli aiempaa kokemusta myös muun Kelan etuuden kuin toimeentulotuen käsittelystä. Pääsääntöisesti etuuskäsittelijät olivat tehneet Kelassa ainoastaan etuuskäsittelytyötä ja asiakaspalvelijat asiakaspalvelutyötä. Ainoastaan yhdellä etuuskäsittelijällä oli ollut aiemmin vähäistä kokemusta myös asiakaspalvelussa toimimisesta.

Ennen jokaisen haastatteluun aloittamista kerroin työntekijöille lyhyesti opinnäytetyöstä sekä haastattelun kulusta. Jokaisen haastateltavan kanssa tehtiin kirjallinen sopimus (Liite 3.) haastatteluun osallistumisesta. Haastattelut nauhoitettiin ja videoitiin. Videoinnilla pyrin varmistamaan, että haastatteluaineisto ryhmätilanteesta saatiin talteen kahden paikkaan ja toisaalta haastattelutilanteeseen oli mahdollista palata myöhemmin materiaalin litterointivaihteessa ja aineistoa analysoitaessa. Vaikka tässä tutkimuk-

sessä aineistoon ei syvennytty diskurssianalyysin keinoin, jo litterointia ajatellen videolta oli helppo tunnistaa puhujat sekä saada parempaa selkoa esimerkiksi tilanteissa, jossa ryhmässä ilmeni puheen päällekkäisyyttä tai haastateltavien välistä myötäilyä. Nauhoituksen ja kuvaamisen lisäksi pidin myös haastattelupäiväkirjaa.

Haastattelutilanteesta toivoin mahdollisimman vuorovaikutteista haastateltavien kesken ja tätä varten pyrin haastattelutilanteissa varmistamaan keskustelun sujuvan etenemisen. Kuten ryhmähaastatteluissa yleensä on tapana, en osoittanut samaa kysymystä jokaiselle haastateltavalle erikseen vaan kysymys osoitettiin koko ryhmälle, jonka jälkeen ryhmää rohkaistiin keskustelemaan siitä keskenään (Silverman 2013: 213). Haastattelut etenivät siten, että jokainen teema käytiin läpi jokaisessa ryhmässä, mutta kysymykset sekä niiden järjestys saattoivat vaihdella esimerkiksi sen mukaan, mistä ryhmässä keskusteltiin. Toisaalta useissa haastatteluissa sivuttiin sellaisia aiheita, joista oli myös kysymyksiä laadittu. Esimerkiksi ajan riittävyyteen tai yhteistyöhön liittyviä aiheita käsiteltiin myös muissa yhteyksissä kuin suoraan kysyttäessä. Näissä tapauksissa saatoin palata aiheisiin vielä kysymällä asiasta erikseen, mikäli keskustelua ei oltu käyty koko ryhmässä vaan sivuttu vain yksilön puheenvuorossa.

Haastattelijana toimin eräänlaisessa kaksoisroolissa, sillä olen itse työskennellyt useamman vuoden Kelan lapsiperhe-etuksien etuuskäsittelytyössä. Tätä ennen toimin Kelan asiakaspalvelutyössä toisella paikkakunnalla. Tämän vuoksi minulla oli ennen tutkimuksen aloittamista aiempaa tietoa muun muassa siitä, millaista on työskennellä ja kohdata asiakkaita Kelassa ja millaisia ovat Kelan prosessit pääpiirteittäin. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna pidin tärkeänä tiedostaa haastattelujen edetessä, että minulla on tietynlaisia kokemuksia ja käsityksiä tutkittavasta aiheesta ja siksi en tutkijana ole täysin ulkopuolinen. Kuitenkin ryhmähaastattelussa haastattelijan rooli on vähemmän keskeinen kuin yksilöhaastattelussa, mikä ilmeni myös tämän opinnäytetyön haastattelujen edetessä. Ryhmähaastattelussa korostuu enemmän ryhmän sisäinen vuorovaikutus ja dynamiikka. Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävä on enemmänkin esitellä haastattelun teemat (Kvale 2007: 72) ja toimia keskustelun ohjailijana ja tarvittaessa rohkaisijana (Pietilä 2010: 213).

Tutkimuksen eettisenä vaatimuksena on, että osapuolten asemat, oikeudet, vastuut ja velvollisuudet ja on määritettävä ja kirjattava kaikkien hyväksymällä tavalla jo ennen kuin tutkimus aloitetaan (Vilkkä 2015: 47). Osallistujille tulee antaa selkeät tiedot siitä,

mikä on tutkimuksen tarkoitus, käytettävät menetelmät ja mitä haastatteluun osallistujilta edellytetään. Kerätyn tiedon luotettavaa säilyttämistä ja vastaajien anonymiteettiä tulee kunnioittaa ja vastaajien osallistumisen tulee perustua täysin vapaaehtoisuuteen eli että suostumus on vapaa pakotuksesta. (Silverman 2013: 162; Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009: 25.)

Opinnäytetyölle pyydettiin lupa Kelan Eteläisen vakuutuspiirin johtajalta. Opinnäytetyön haastatteluihin osallistuville työntekijöille lähetettiin tiedote opinnäytetyöstä ja sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Jokaisen haastateltavan kanssa tehtiin myös kirjallinen sopimus osallistumisesta opinnäytetyön haastatteluun. Sopimuksesta huolimatta haastateltavan osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavilla oli oikeus keskeyttää osallistumisensa, milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Haastatteluista saatua materiaalia on säilytetty salassapitosäännösten mukaisesti ja materiaali tuhoaan välittömästi, kun opinnäytetyö on valmis. Haastattelumateriaalia on käytetty opinnäytetyössä siten, että vastaajien henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa.

5.3 Aineiston analysointi

Analyysissa on tarkoitus löytää aineistosta keskeisimmät pelkistettävät ilmiöt (Eskola 2007: 44) ja luoda ilmiöstä sanallinen ja selkeä kuvaus (Tuomi & Sarajärvi 2009: 108). Tässä opinnäytetyössä haastatteluaineiston analyysi toteutettiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin, jolloin siinä on kytkentöjä teoriaan. Analyysi ei kuitenkaan suoraan pohjaudu teoriaan vaan teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaava, vaan sillä tavoitellaan uusien ajatussuuntien aukeamista. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 96.)

Haastatteluista pyrittiin löytämään samankaltaisuuksia asiakkaiden subjektiivisten kokemusten ja työntekijöiden objektiivisten näkemysten välillä. Toisaalta aineistosta pyrittiin löytämään myös erilaisuutta esimerkiksi siinä, millaisia merkityksiä köyhyydelle ja sen ilmiöille annetaan ja miten ne näyttäytyvät työn kontekstissa ja palvelun eri vaiheissa. Keskeistä oli myös nähdä, nouseeko aineistosta tyypillistä kertomusta käsiteltävästä aiheesta ja millaiseksi kertomus muodostuu. Sisällönanalyysillä aineistosta voidaan etsiä merkityksiä ja luoda selkeyttä aineistoon, jotta tutkittavasta ilmiöstä voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä. Analyysillä aineisto järjestetään tiiviiseen ja selkeään

muotoon huomioiden, että aineiston sisältämää informaatiota ei kadoteta (Tuomi & Sarajärvi 2009: 104, 108.) Teoriaohjaava analyysi perustuu induktiiviseen päättelyyn, jossa yksittäinen tieto tuodaan yleiseen ja johon tuodaan teoria ohjaamaan lopputulosta. On tutkijan päätettävissä, missä vaiheessa teoria otetaan mukaan ohjaamaan päättelyä. (Tuomi & Sarajärvi: 100.)

Aineiston analyysi alkoi työntekijöiden videoinnin ja nauhoituksen avulla dokumentoitujen haastattelujen muuttamisella tekstimuotoiseksi aineistoksi litteroimalla ne sanatar-kasti. Puhutun lisäksi merkitsin tekstiin tauot kolmella pisteellä ja sulkeisiin merkitsin naurun. Sulkeisiin merkitsin myös tilanteet, jossa ryhmä yhtyi yhden haastateltavan puheenvuoroon nyökkäilemällä myöntävästi. Litterointivaiheessa koodasin haastateltavat etuuskäsittelijöihin (EK) ja asiakaspalvelijoihin (AP) ryhmittäin, jolloin esimerkiksi yhden ryhmän muodostivat EK1/H1, EK1/H2 tai AP2/H1, AP2/H2 ja niin edelleen. Litterointi alkoi heti ensimmäisen haastattelun jälkeen ja sitä tehtiin jatkuvasti haastattelujen edessä. Lopullista litteroitua tekstiaineistoa kertyi 158 sivua (Arial, fonttikoko 11, riviväli 1,5).

Aineiston analyysin ensimmäisessä vaiheessa aineisto redusoiitiin eli pelkistettiin karsimalla aineistoista tutkimukselle epäolennainen pois. Aineiston pelkistämisen ohjaavana tekijänä oli tutkimuskysymykset eli millaisena lapsiperheköyhyys näyttäytyy Kelan perustoimeentulotuen käsittelyyn liittyvässä asiakastyössä ja toisaalta millaisia kokemuksia työntekijöillä on vähävaraisen lapsiperheen tarpeista perustoimeentulotukea ha-kiessa ja miten näihin tarpeisiin pystytään vastaamaan. Kysymysten avulla aineistoista etsittiin niitä kuvaavia ilmaisuja, jotka korostettiin erivärisillä yliviivauksilla. Alleviivatut ilmaisut merkittiin sivun reunaan pelkistettyinä ilmaisuina. Ennen analyysin aloittamista tulee määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla yksittäinen sana, lause tai ajatuskokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 109.) Tässä työssä analyysiyksikkönä toimi ajatuskoko-naisuudet.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS
<i>”Ymmärtää sen vanhemman pointin et sillä lapsella on se tuttu ympäristö jo siellä, mut sit se taloudellinen seikka</i>	Valintojen rajoittuminen

<i>siinä vaan sanoo että pitäis hakeutua sinne halvimpaan mahdolliseen”</i>	
<i>”...mitä ite oon kuullu ni monet vanhemmat on puhunu just että jos on kalliimpia harrastuksia niin ei niitä hyväksytä ja kuitenkin haluaisi, että sillä lapsella on yhtäläinen mahdollisuus”</i>	Yhtäläisten mahdollisuuksien tarjoaminen
<i>”...sä (asiakas) mietit et annanks mä nyt (rahaa lapselle) vai maksanks mä tosta ton sähkölaskun vai mitä mä teen”</i>	Jatkuva huolehtiminen varojen riittävydestä

Seuraavaksi aineisto ryhmiteltiin eli klusteroitii etsimällä ilmauksista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Ryhmiteltäessä huomioitiin myös, oliko ilmaus peräisin etuus-käsittelijöiden vai asiakaspalvelijöiden aineistosta. Ryhmittelyssä samaa asiaa tarkoittavat käsitteet yhdistetään luokaksi ja nimetään luokkaa kuvaavalla käsitteellä. Pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään alaluokkiin, joiden perusteella muodostetaan yläluokkia ja joista puolestaan lopulta muodostuu pääluokat. Luokiteltaessa aineisto tiivistyy yksittäisistä tekijöistä aina yleisempiin käsitteisiin. Ryhmittelyssä luodaan alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 110.)

Taulukko 4. Esimerkki aineiston ryhmittelystä

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA
Valintojen rajoittuminen Yhtäläisten mahdollisuuksien tarjoaminen Vähäisten varojen priorisointi jne.	Aineeton ulottuvuus
Toimintatapojen siirtäminen Ajattelumallien periytyminen Toimeentulotuen asiakkuuden jatkuminen jne.	Ylisukupolvisuus
Suorat ilmaisut Kiertoilmaisut jne.	Sanoittaminen

Kolmannessa vaiheessa siirryttiin aineiston abstrahointiin eli käsitteellistämiseen. Tässä analyysivaiheessa aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto teoreettisen käsitteistön muodostamista varten. Abstrahoinnissa siirrytään alkuperäisen informaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Siinä missä alaluokat on synnytetty aineistoista, teoreettiset käsitteet tuodaan ilmi-östä jo tiedettynä ja analyysin yläluokat tuodaan valmiina. (Tuomi & Sarajarvi 2009: 111, 117.)

Taulukko 5. Esimerkki aineiston abstrahoinnista

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Puutteet Niukkuus Aineeton ulottuvuus Ylisukupolvisuus Valintojen rajoittuminen Mahdollisuuksien rajoittuminen Laskelma arjen totuutena	Köyhyyden ilmentymiä asiakastyön arjessa	Lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana
Muuttuvat elämäntilanteet Epävarmuus Ennakoimattomuus Perherakenne Lapsi asiakkaana Valmiudet asiointiin	Perheiden asiakkuus ja taustalla vaikuttavat elämäntilanteet	
Sanoittaminen Näkemyksen kohtaaminen Keskustelun vaikeus	Köyhyys puheenaiheena	
Perusedellytysten turvaaminen Pärjääminen Vanhempien jaksaminen Elämänhallinnan haasteet Kuulluksi tuleminen	Perheistä syntyvät huolet	

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Käytettävissä oleva tieto Asiakkaan kohtaaminen	Asiointitavan ja tiedon merkitys asiakasohjauksessa	Työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä
Aikaan liittyvät haasteet Vaihtuvat asiakasperheet Yksilöllinen ohjaaminen Riittävän osaamisen varmistaminen	Asiakasohjauksen onnistumista estäviä tekijöitä	
Asiakkaan suhtautuminen Keskustelun tila Sanoittamisen merkitys Huoli puheenaiheena	Huolista keskusteleminen	

Mahdollisuus vaikuttaa huolenaiheeseen		
Jakautuvat käsitykset Perheen tarpeiden tunnistaminen Vastuu huolien ilmetessä Tuen tarpeesta keskusteleminen Huolien eteenpäin vieminen	Sosiaalityön ulottuvuus osana asiakasohjausta	
Sisäinen yhteistyö Yhteistyö kunnan kanssa	Yhteistyön puutteet onnistumisen estäjänä	
Asiakkuudessa tukeminen Itsenäisen selviytymisen vahvistaminen Eteenpäin ohjaaminen Työvälineet	Jatko-ohjauksen merkitys tilanteen edistämässä	

Abstrahointia jatkettiin yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se aineiston kannalta oli mahdollista ja siten, että muodostetuille pääluokille löytyi myös yhdistävä käsite (Tuomi & Sarajärvi 2009: 111). Analyysin jälkeen aineisto jakautui kahteen pääluokkaan: Lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana ja Työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä. Pääluokkia edelleen yhdistäväksi yläluokaksi nimessin Lapsiperheen köyhyys asiakastyön suunnan määrittäjänä.

Taulukko 6. Aineiston abstrahoinnissa muodostettu yhdistävä luokka

YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA	YHDISTÄVÄ LUOKKA
Köyhyyden ilmentymiä asiakastyön arjessa Perheiden asiakkuus ja taustalla vaikuttavat elämäntilanteet Köyhyys puheenaiheena Perheistä syntyvät huolet	Lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana	Lapsiperheen köyhyys asiakastyön suunnan määrittäjänä
Asiointitavan ja tiedon merkitys asiakasohjauksessa Asiakasohjauksen onnistumista estäviä tekijöitä Huolista keskusteleminen Sosiaalityön ulottuvuus osana asiakasohjausta Yhteistyön puutteet onnistumisen estäjänä Jatko-ohjauksen merkitys tilanteen edistämässä	Työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä	

Sisällönanalyysi on tulkintaa ja päättelyä, jossa empiirisestä aineistosta edetään käsitteellistettyyn näkemykseen tutkittavasta ilmiöstä. Analyysiä ohjasi opinnäytetyön tutkimuskysymykset, joihin analyysin avulla on haettu vastausta. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 112.) Analyysin avulla saadut tulokset esitellään seuraavassa luvussa.

6 Tulokset

6.1 Lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana

Ensimmäinen analyysin tuloksena syntynyt pääluokka on nimeltään lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana. Pääluokka on jaettu yläluokkiin eli osatekijöihin. Näitä osatekijöitä ovat köyhyyden ilmentymiä asiakastyön arjessa, perheiden asiakkuus ja taustalla vaikuttavat elämäntilanteet, köyhyys puheenaiheena sekä perheistä syntyvät huolet. Osatekijät on jäsennelty edelleen niitä kuvaaviin alaluokkiin.

Tulosluvussa pääluokkien sisältöä kuvataan siis osatekijöiden ja niitä määrittävien alaluokkien avulla (Kuvio 1.) Jokainen osatekijä on kuvattu omana alalukunaan siten, kun työntekijät ovat niistä haastattelussa kertoneet.



Kuvio 1. Lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana neljään osatekijään ja niitä kuvaaviin alaluokkiin jaettuna.

Työntekijöiden kertomusten ja tutkimuslöydösten havainnollistamiseksi tuloksissa on esitetty suoria lainauksia eli sitaatteja aineistosta. Sitaaiteista on poistettu tunnistetiedot

ja murteet ja/tai aksentit on häivytetty yleiskieliseen muotoon anonymiteetin varmistamiseksi.

6.1.1 Köyhyyden ilmentymiä asiakastyön arjessa

”Kun toimeentulotukea myönnetään, niin voidaan lähtökohtaisesti ajatella, että siellä on niitä vähävaraisuuskysymyksiä aina.”

Köyhyys kuvattiin työntekijöiden vastauksissa suhteellisena käsitteenä, joka tulee usein näkyväksi Kelassa käytettävissä olevista tiedoista ja liitteistä, mutta keskeisesti myös perheen ja vanhemman subjektiivisen kokemuksen kautta. Köyhyys nähtiin vanhemman arkisena kokemuksena siitä, että omat varat eivät riitä välttämättömiin menoihin kuten asumiseen, ruokaan, vaatteisiin, laskuihin ja muihin päivittäisiin juokseviin kuluihin. Varoja joudutaan perheissä priorisoimaan eikä tulot riitä välttämättä sekä vuokraan että sähkölaskuihin ja muihin elämisen kuluihin, puhumattakaan ruokakauppalaskuista ja lääkkeistä. Köyhyys perheissä kuvailtiin materian puutteena sekä taloudellisena niukkuutena. Osalla työntekijöistä oli kokemus, että pienituloisuus koettiin eri tavalla eri perheissä; hyvätuloisenkin perhe saattaa tuntea vähävaraisuutta.

Haastateltavien kokemuksissa tarve hakea toimeentulotukea määriteltiin keskeiseksi viitteeksi siitä, että perheessä on toimeentuloon liittyviä haasteita. Yksiselitteisenä köyhyyden merkinä ei pidetty pelkästään sitä, että perhe on toimeentulotuen piirissä. Haastateltavat korostivat haastavana myös tilanteita, joissa perheellä oli selkeä taloudellisen tuen tarve, mutta joka ei kuitenkaan laskelmien jälkeen oikeuttanut perhettä toimeentulotukeen.

Jokaisessa haastattelussa nousi merkittäväksi, erityisesti pääkaupunkiseudulla vaikuttavaksi kuluksi asumismenot ja kallis vuokrataso. Sekä etuuskäsittelijät että asiakaspalvelijat kertoivat kohtaavansa työssään jatkuvasti perheitä, jotka eivät onnistu löytämään kohtuuhintaista vapaita asuntoja, minkä johdosta perheen jo entisestään niukat tulot kuluvat asumiskustannuksien kattamiseen. Perheiden taakaksi muodostuu vuokravalkaa, jotka lopulta voivat johtaa asunnosta häätämiseen. Haaste nähtiin merkittävänä, koska asunnon turvaaminen annettiin merkitys elämän perusedellytyksenä.

Haastateltavien mukaan vähävaraisuuteen joutuminen ei ole yksiselitteistä ja köyhyyden taustalla arveltiin usein olevan lukuisia erilaisia elämäntapahtumia, joihin perheillä ei aina itse ole mahdollista vaikuttaa.

”Että osaa arvioida miten he siellä oikeesti toimii ja minkälaisia ongelmia he kohtaa. Ennen kuin oot itse siellä. Mut et varmaan tosi helposti jokainen voi joutua siihen. Vähävaraisuuteen. Vaikka kuinka hyvin ajattelisit, että sä oot varautunut että et joudu, mutta...tuen piiriin voi tosi helposti joutua.”

Köyhyys näkyi työntekijöiden kokemuksissa suhteellisena, mutta keskeisenä kuvailtiin vaikeutta kattaa käytettävillä tuloilla perheen päivittäiset menot. Toimeentulovaikeuksissa olevilla vanhemmilla kuvailtiin olevan esimerkiksi vaikeuksia ostaa lapsille perustarpeiden kuten ruoan lisäksi esimerkiksi vaippoja, koulukirjoja ja vaatteita, maksaa harrastusmaksuja tai tarjota muita maksullisia ajanviettopaikoja. Myös julkisen liikenteen kustannukset nostettiin esiin suurena menoeränä, jonka oli nähty rajoittavan mahdollisuutta liikkumiseen. Yllättävien menojen kuten pesukoneen hajoaminen tai lapsen sairastuminen oli huomattu lamaannuttavan perheen talouden pitkäksi aikaa.

”Et se äiti halus niinkun, tarjota jotakin. Ei se nyt Hesekään paljoa maksa mut se, että jos ne kaverit siellä usein käy, ni sit hänen lapsi ei voi. Sit se äiti ikään kuin, sä mietit et annaks mä nyt vai maksanko mä tosta ton sähkölaskun vai mitä mä teen. --- Tai sit just johonkin koulukirjoihin et mistä hän nyt nämä saa. Koulu sanoo et täytyis olla se tietokone, mutta...”

Työntekijät tuottivat puhetta ristiriidoista, joita perustoimeentulotuen laskelmien ja perheiden todellisen arjen yhteensovittaminen usein synnyttää. Kaikkia perheen menoja ei voida huomioida kuten asiakkaat toivoisivat eikä yleisesti laskelma kuvaa sitä totuutta, jonka vanhemmat näkevät arjen tulojen ja menojen osalta.

”...meille se tavallaan voi näyttää siltä, että ei ole oikeutta perustoimeentulotukeen ja pitäis olla niitä varoja. Mut sit se asiakkaan kokemus ja sit se elämäntilanne on niin kuin et, niitä ei vaan ole.”

”Että, oman perheen oikea elämä on kotona, se ei näy meillä laskelmassa.”

Toimeentulotuen päätöksillä nähtiin olevan välitön vaikutus perheen arkeen ja elämiin niin hyvässä, mutta myös pahassa.

”Ihan selvä, et jos et sä jonkun kuun niinkun 15. päivä, on selvää et sä et tuu saamaan sitä perusosaa niin sit siinä alkaa olla semmonen tilanne, että sen asiakkaan mielenterveys ei kestä sitä. Et jos sä joudut valvoo yöt ja miettii et saanko mä perusosan tässä kuussa niin tavallaan se on musta semmonen tilanne...”

”Sit niinku ne tilanteet kun on niin akuutteja et vaatii soittoa, ni sit se et jos on pystyny tavallaan kiireellisesti auttamaan jossain pahassa tilanteessa.”

Haastateltavien puheissa köyhyyden nähtiin passivoivan, pienentävän merkittävästi mahdollisuuksia osallistua sosiaalisiin kanssakäymisiin, lähteä paikkoihin ja tehdä asioita kuten esimerkiksi tavata ystäviä kodin ulkopuolella, matkustaa tai tarjota lapselle ateria pikaruokaravintolassa. Eräänä esimerkkinä mainittiin myös mahdollisuus edistää opiskelun kautta työelämään pääsyä, joka jo ennestään vähävaraisessa perheessä aiheuttaisi kohtuuttomia haasteita ja konkreettisesti nälkää. Köyhyyden kuvattiin myös merkittävästi rajoittavan mahdollisuuksia tehdä valintoja ja tarjota lapselle yhtäläiset mahdollisuudet muihin ikätovereihinsa nähden, minkä kuvattiin synnyttävän eriarvoisuutta suhteessa parempituloisiin perheisiin. Erityisesti suoraan lapsiin kohdistuva kulu, jonka karsimisesta vanhemmat kantavat huolta, ovat lasten harrastemenot. Työntekijöiden kokemuksen mukaan pienituloisten perheiden lapset tuntuvat harrastavan jo lähtökohtaisesti halvempia harrastuksia, mutta maksujen takia harrastukset saattavat myös kokonaan pois lasten vapaa-ajasta.

”Ymmärtää sen vanhemman pointin et sillä lapsella on se tuttu ympäristö jo siellä, mut sit se taloudellinen seikka siinä vaan sanoo että pitäis haakeutua sinne halvimpaan mahdolliseen”

”...mitä ite oon kuullu ni monet vanhemmat on puhunu just että jos on kalliimpia harrastuksia niin ei niitä hyväksytä ja kuitenkin haluaisi, että sillä lapsella on yhtäläinen mahdollisuus”

Hyvä taloudenhallinta ja vähien varojen järkevä käyttö nähtiin tärkeänä siinä, kuinka perhe voi selviytyä, kun niukkuus on merkittävä osa elämää. Perustoimeentulotuen asiakastyössä on haastateltavien kokemuksen mukaan noussut esiin, että rahankäyttö tai järkevien ruokaostosten ja vaateostosten tekeminen ei kaikissa perheissä ole hallinnassa. Taloudellisen selviytymisen kannalta taito käyttää rahaa korostuu. Työntekijöiden käsityksen mukaan kyse on omien valintojen lisäksi myös osaamattomuudesta, ympäröivästä paineesta esimerkiksi lastenvaatteiden tietynlaiseen laatuun (ns. merkki-vaatteet) tai yksinkertaisesti voimavarojen riittävydestä laskea jatkuvasti joka käännteessä, miten rahat saadaan riittämään perheen arjen pyörittämiseen. Etuuskäsittelyssä rahankäyttö tulee näkyväksi hakemuksesta ja sen liitteistä kuten tilioitteista, kun puolestaan asiakaspalvelussa korostuu vanhempien puheet siitä mihin rahaa kuluu, mihin se ei riitä ja kuinka jatkuva keinottelu rahojen riittävydestä aiheuttaa pettymystä ja voimattomuutta.

”...et ei sitä varmastikaan pysty millään ymmärtämään, että mitä se on tavallaan koko aika elää niinkun toisen ehdoilla. Että kun pitää kysyä voiko muuttaa ja pitää kysyä voinko mä ostaa nää silmälasit vai pitääkö mun ostaa jotkut toiset silmälasit.”

Myös ylisukupolvisuuden merkityksiä nostettiin esiin niiden haastateltavien keskuudessa, jotka olivat työssään kohdanneet toimeentulotukiasiakkaita kasvotusten joko Kelassa tai aiemmin kunnan sosiaalitoimessa. Haastateltavien mukaan toimistossa saatetaan asioida useassa sukupolvessa tai aikuisuuden kynnyksellä olevia lapsia otetaan mukaan asioimaan, koska toimeentulotuen hakeminen ja järjestelmässä toimiminen nähdään merkittäväksi osaksi perheen ja myös tulevan lapsen arkea. Asiakaspalvelijat kertoivat törmänneensä puheeseen, jossa lapsi tietoisesti opetetaan käyttämään eri etuuksia ja järjestelmää. Työntekijöiden kokemuksissa tällä nähtiin olevan negatiivinen vaikutus siihen, kuinka lapsi tulevaisuudessa itsenäistyy ja pyrkii elämään järjestelmästä riippumatonta elämää.

”Et tavallaan siinä myöskin opetetaan siihen, että näillä etuuksilla pystyy elämään ja tää on ihan tavallista, että näin tehdään.”

Sekä etuuskäsittelijöiden että asiakaspalvelijöiden haastattelijoissa kuvattiin toimeentuloon liittyvien poliittisten päätösten tulevan konkreettisesti näkyväksi työntekijöiden arjessa. Esimerkkinä mainittiin muun muassa etuuksien tasojen jäädyttäminen, leikkaukset, työttömyys ja aktiivimalli, jotka koskettavat perusturvan varassa eläviä ja supistaa ennestään niukkaa taloutta ja valintojen mahdollisuutta sekä lisää tulojen epävarmuutta ja virastoissa asiointia.

Lähes poikkeuksetta ryhmissä käytiin keskustelua siitä, onko perustoimeentulotuki riittävä kattamaan peruselämiseen kuluvat menot. Toisaalta pohdittiin sitä, mitä kussakin tilanteessa voidaan pitää tarpeellisena tai riittävänä, mihin viimesijaiseksi tarkoitettun sosiaalietuuden pitää riittää? Useat haastateltavista arvioivat, että eivät pärjäisi ainaakaan pitkiä aikoja toimeentulotuella. Erityisen haastavaksi tilanne nähtiin, jos perheessä on aikuisten lisäksi lapsia. Perusosan ei arvioitu realistisesti riittävän ajatellen elämisen ja ruoan kalleutta. Lisähaasteita voi olla, jos perheessä on allergioita ja tätä kautta lisäkuluja. Pitkään jatkuvassa toimeentulotuen tarpeessa olevien perheiden arviointiin olevan erityisen haavoittuvassa tilanteessa.

6.1.2 Perheiden asiakkuus ja taustalla vaikuttavat elämäntilanteet

"...lapsen pärjäämistä myös perheessä. Jäsenenä, henkilönä. Kysytään mitä huolia, et jos vaikka opiskelut ei etene. Koko perheellä, siis köyhillä perheillä, näillä jotka hakee toimeentulotukea, on monenlaisia ongelmia. Taloudellisia, jotka vaikuttavat myös henkisesti. Niinkun, jotka vaikuttavat lapsiin ja myös aikuisiin."

Haastateltavien mukaan elämäntilanteet tukea tarvitsevien perheiden taustalla ovat moninaisia. Taloudellisten vaikeuksien ja toimeentulotuen tarpeen taustalla jäsennettiin olevan muun muassa työttömyyttä, pätkätyötä, avioero tai tilanne, jossa joku perheenjäsen sairastuu. Tilanteiden myötä perheiden tulot koostuvat usein monista eri etuuksista, joka puolestaan edellyttää erilaisten selvitysten ja liitteiden toimittamista sekä asiointia eri virastoissa. Työntekijöiden mukaan tästä muodostuu monille asiakkaille toinen arki, jota pyöritetään perheen oman arjen lisäksi. Etenkin asiakaspalvelijoiden kokemuksissa tämä luo perheisiin ja vanhemmille paljon haasteita ja tukien viidakko hämmentää arjen sujuvaa pyörytystä. Tulisi ymmärtää, mitä etuuksia haetaan ja mistä, mitkä ovat eri virastojen väliset suhteet ja kuinka kauan erilaiset päätökset ovat kulloinkin voimassa. Muodostuu epäsäännöllinen tulo, jonka saamista on vaikea ennakoida tai sen saamiseen ei voida luottaa. Nopeat muutokset kuten sairastuminen tai epäsäännöllinen työ vaikeuttavat ennakointia ja taloudenhallintaa entisestään.

"Ehkä sekin liittyy siihen luukulta luukulle, että turhautuu ihan vaan siinä, että joutuu ravata"

"...ei pysty ei jaksa, ei niinkun jaksa hoitaa asioita. Niin se näkyy täällä sitten siinä et puuttuu niitä liitteitä ja on semmonen tavallaan...et se asioiden hoitaminen on sellasta niinkun siirapissa kulkemista."

Tilanteeseen liitettiin puhetta jatkuvasta kamppailusta sekä elämisestä toisten ehdoilla. Jatkuvat haasteet talouden ylläpitämisessä ja jatkuva sopeutuminen tiukkaan tilanteeseen nähtiin aiheuttavan taloudellisen paineen kierrettä, joka väsyttää, masentaa, turhauttaa ja luo epävarmuutta vanhemmissa. Tästä seurauksena nähtiin ongelmien kuormittuminen. Ongelmavyhtien seuraukset perheen arkeen kuvattiin konkreettisina ja toisinaan pitkäkestoisina.

Yleisesti työntekijöiden keskuudessa asiakkuuteen tai asiointiin ei liitetty sukupuolisesti jakautuvia erityispiirteitä, vaan haastatteluista puhuttiin enemmän vanhemmista ja asi-

akkaista kuin äideistä tai isistä. Ainoastaan yhdessä ryhmässä keskusteltiin, että perheen elättäminen voidaan mieltää miesten tehtäväksi ja tätä kautta arveltiin, että joskus toimistossa asioivista isistä olisi havaittavissa erityistä lannistumista, kun tämä rooli oli uhattuna ja perheen talouden turvaaminen oli ulkopuolisen armoilla.

Sen sijaan haastateltavien kokemuksissa nousi esiin perherakenteen yhteys vähävaraisuuteen. Sekä asiakaspalvelijoiden että etuuskäsittelijöiden mukaan eniten vähävaraisuuden nähtiin koskettavan yksinhuoltajia sekä perheitä, joissa on useita lapsia. Yksinhuoltajien arveltiin olevan keskeinen perhekattegoria toimeentulotuen saajien joukossa. Ne vastaajat, jotka pohtivat syitä perherakenteen merkitykselle, nostivat esiin muun muassa haasteet yksinhuoltajan työssäkäynnin ja lastenhoidon yhdistämisessä, toisen vanhemman tulojen puuttumisen perheen taloudessa sekä suuremmat hankintamenot esimerkiksi ruoassa ja vaatteissa, kun perheessä on monta lasta. Kaikki haastateltavat eivät perustelleet näkemystään, vaan saattoivat todeta muun puheen yhteydessä esimerkiksi että ”...*kenellä varmasti on todella rankkaa, on just yksinhuoltajat...*” tai ”...*tosi tiukaksi vetää mun mielestä, jos on monta lasta perheessä...*”.

Etuuskäsittelijöiden mukaan lasten oma ääni ei asiakastyössä tule kuuluviin, sillä vanhemmat toimivat etuuksien hakijoina ja näin muodostuvat asiakkaiksi, joiden kautta perheen asioita käsitellään. Lapset ovat asiakkuudessa taka-alalla ja lasten ääni jää aikuisten kertomusten varaan. Asiakaspalvelijoiden mukaan etenkin vanhemmat lapset asioivat hyvin vähän toimistossa aikuisten kanssa, mikä selitettiin johtuvan luonnollisesti sillä, että lapset ovat päiväsaikaan usein koulussa. Toisaalta syyksi myös nähtiin se, että pienet lapset eivät ymmärrä vanhempien puhetta vaikeasta tilanteesta, kun taas vanhempien lasten kuullen vanhemmat voivat kokea häpeää kertoa tilanteesta ja myöntää tuen tarvetta.

”Niin ja aatella miten vanhemmat kun pitää sit kuitenkin säilyttää ne kasvonsa, mikä on kans tosi tärkeetä. Et sit sä yrität niinku tasapainoilla et on meillä kaikki hyvin ja on meillä sitä ja jotenkin sit tavallaan niinku esittääkin lapsille et on kaikki ihan ok. Et onhan se niinkun tosi paljon tasapainoilua ja sit just jos on niinkun köyhyyttä niin kyllähän se niin vaan menee et se on vähän niinkun oranpyörä aina ajoittan, et sit se lähtee siitä ja sitä on tosi vaikee enää pysäyttää”

Yhdessä vastauksessa arvioitiin, että virastoasioiminen saattaa aiheuttaa lapselle kivuliitakin tilanteita, mikäli lapsi joutuu seuraamaan toistuvasti vanhemman hankalaa tilannetta ja joutumista ahtaalle. Haastateltavien kokemuksissa perheen vähävaraisuus-

den ja siitä johtuvien erilaisten haasteiden kuten taloudellisten ongelmien ja epäselvyyksien mukanaan tuoman paineen arvioitiin kuitenkin vaikuttavan merkittävästi lapsiin.

”Mutta juuri sitä mä tarkoitan, että nämä ongelmat rupee...siis et kuka sen maksaa, ni se on se lapsi. Se on se lapsi, joka maksaa näistä.”

Kielitaidottomilla ja maahanmuuttajataustaisilla arvioitiin olevan erityisiä haasteita pyörittää ja hallita perheen taloutta. Vaikeudet liittyvät siihen, että yhteiskunnan järjestelmiä ei ymmärretä ja esimerkiksi jo vuokran ja laskujen maksaminen on erilaista kuin mihin ollaan totuttu. Toimeentulotuen ja muiden etuuksien päätöksiä ei ymmärretä, jolloin omien velvollisuuksien kuten muutoksista ilmoittamiseen, laskujen maksamiseen tai tarkistushakemuksen toimittamiseen oikea-aikaisesti ei ole osaamista. Näissä perheissä voi olla tavallista, että laskuista tulee maksumuistutuksia tai ne menevät ulosotoon ja taloudellisesti vanhemmille on ikään kuin jatkuva yllätys, mitä seuraavaksi tapahtuu.

”Jotka kuitenkin huolehtii niinkun lapsistaan...ni just tavallaan semmissä tilanteissa huomaa sen, että se ylipäättään se taloudellisen elämän pyörittäminen ei oo niin kauheen yksinkertaista, jos ei ole sitä pääsyä tavallaan mihinkään tietoon.”

Yhteistyö eri virastojen välillä nähtiin perheille haastavana, koska he eivät välttämättä tiedä mitä asiakkuus kuhunkin paikkaan merkitsee. Jotkut haastateltavista arvioivat kokemuksensa perusteella, että ongelmat korostuvat kouluttamattomien vanhempien kohdalla ja sopeutuminen kestää usein entistä pidempään.

Työntekijöiden mukaan asiakkaiden ymmärtämättömyys ja valmiudet hallita pompuista taloutta ei kuitenkaan koske pelkästään kielitaidottomia ja maahanmuuttajia. Keskeisenä etenkin asiakaspalvelijoiden kokemuksissa kuului huolet siitä, että järjestelmän monimutkaisuus aiheuttaa kaikissa köyhissä perheissä epäselvyyttä ja kyvyttömyyttä ennakoida ja hoitaa asioita parhaalla mahdollisella potentiaalilla. Vaikka halua oman tilanteen edistämiseksi on, ei sitä osata tehdä. Osa työntekijöistä toi esiin, että järjestelmä, etuudet ja prosessi nykyisellään reagoivat usein hitaasti perheen elämässä tapahtuviin muutoksiin. Muutostilanteet aiheuttavat erityisiä taloudellisia haasteita ja siksi joskus parempikin vaihtoehto näyttäytyy epämotivoivana. Esimerkiksi osa-aikatyön vastaanottaminen aiheuttaa viivästyksiä etuusmaksuihin, joita perheen talous ei

kestä tai ainakin vanhempi ottaa tietoisien riskin, että ruokarahaa ei välttämättä tulekaan silloin kun on aika mennä kauppaan.

6.1.3 Köyhyys puheenaiheena

”Ni sit nyt suurin osa toimeentulotukea saavista ihmisistä ni kyllä se on aina, aina tavallaan semmosta negatiivissävytteistä se puhuminen siitä taloustilanteesta ja sen rahan riittävydestä. Et sit on ollu kyllä semmosiakin tapauksia jotka on sanonu et, minähän elelen ihan kivasti et, minulla on tämä työttömyysraha ja asumistuki ja vähän toimeentulotukea et minähän pärjäilen. Mut ei ne kyllä lapsiperheitä oo ollu.”

Haastateltavien kokemusten mukaan puhe köyhyydestä etuusasioiden yhteydessä on usein konkreettista tilanteiden kuvailua ja puhetta varojen riittävydestä, mutta välillä myös kiertoilmausten kautta esitettyä niukkuutta arjessa. Työntekijöiden mukaan osa asiakkaista osaa itse sanoittaa tilannetta ja kertoa konkreettisesti niistä puutteista ja tuen tarpeista, joita perheessä on. Näitä kuvailtuja haasteita perheissä mainitaan useimmiten olevan esimerkiksi vaikeus saada ostettua ruokaa, lääkkeitä tai hankkia lapsille välttävät kausivaatteet. Köyhyydestä saatetaan puhua myös erilaisten välineiden kuten laskun tai maksumuistutuksen kautta. Toisinaan työntekijän ja asiakkaan välillä vallitsee sanaton yhteisymmärrys, jota kuvaa esimerkiksi seuraava pohdinta:

”...harvemmin siitä kyllä puhutaankaan et kyllä se hakemus jo tunnustaa sen tilanteen, että on tiukkaa ja on niinku pienet tulot ja näin...”

Työntekijöiden mukaan asiakkaiden kanssa keskustellessa puheissa käytetään harvoin sanaa ”köyhyys” tai ”köyhä”. Pienituloisuus ilmenee enemmän elämäkuvailujen kautta, tuen tarpeena tai konkreettisesti tehtyjen laskelmien kautta.

Pääsääntöisesti työntekijöiden näkemykset perheen köyhyydestä kuvattiin yhteneviksi sen kanssa, kuinka perheet itse tilannettaan tuovat esiin ja kuvaavat. Vähävaraisuus ja perheen pärjääminen nähtiin yhteisenä huolena ja varojen riittävyys kuvattiin todellisenä haasteena, johon työntekijät usein pyrkivät tuomaan ratkaisuja ja reagoimaan kiireen vaatimalla tavalla. Haastatteluissa nousi kuitenkin esiin, että toisinaan asiakkaan kanssa ollaan tilanteessa, jossa näkemykset eivät kohtaa. Vanhemmat esimerkiksi priorisoivat rahansa siten, että pakollisiin menoihin kuten vuokraan ei jää rahaa tai halutaan eri asiaa kuin minkä voidaan kohtuullisesti arvioiden olevan tarpeellista, esimerkiksi kalliit merkkivaatteet lapselle.

Joissain tapauksissa arveltiin, että vanhempia tukemalla ja opettamalla parempiin kulu- tusvalintoihin, perheen taloudellinen tilanne voisi olla kestävämpi. Kaikissa haastatte- luissa kuitenkin toistui, että haastateltavat selittivät ajatusten heräävän henkilökohtai- sella tasolla, mutta työntekijän roolissa he eivät halunneet ottaa kantaa siihen, kuinka perheissä varoja käytetään. Sekä asiakaspalvelijoiden että etuuskäsittelijöiden mukaan keskeistä on asiakkaan oma kokemus, joka usein kertoo tarinaa yrittämisestä, mukau- tumisesta ja vaikeista valinnoista. Asiakastyössä kuullaan se minkä asiakas valitsee elämästään kertoa, mutta taustalla voi olla ahdistusta, onnettomuuksia tai huonoja ko- kemuksia viranomaisten kohtaamisesta. Tämä vaikuttaa siihen, millainen todellisuus työntekijöille näyttäytyy.

”Että tota...kyl ne niinkun, jos ihminen kokee sen oman tilanteensa vai- keeks ni ei sillä oo sit oikeestaan väliä, millanen perhe siinä on...”

Työntekijöillä oli vaihtelevia kokemuksia siitä, millaisena vähävaraisuudesta puhuminen vanhemman kanssa koetaan. Erot olivat enemmän yksilöllisiä kuin että vastauksia olisi määrittänyt työskentely etuuskäsittelyssä tai asiakaspalvelussa. Useissa vastauksissa vähävaraisuudesta puhumista ei pidetty vaikeana, sillä tuloista ja menoista puhumista pidettiin luonnollisena osana Kelaan liittyvää työtä, jonka myös asiakkaat tiedostavat. Osa etuuskäsittelijöitä kuvasi työtään mekaanisena, jolloin puhe kohdistuu etuuden kannalta merkityksellisen tiedon kartoittamiseen eikä niinkään köyhyyspuheeseen van- hemman kokemuksellisuuden näkökulmasta. Puolestaan asiakaspalvelussa vanhem- pia kasvokkain kohdatessa pienituloisuudesta puhumisen helppous koettiin usein riip- puvan merkittävästi siitä, kuinka valmis vanhempi itse oli tilannettaan kuvailemaan ja tietoja antamaan.

Osa vastaajista arvioi, että vanhemman oli helpompi kuvailla elämäntilannetta ja ta- loutta silloin, kun perheen asiakkuus Kelassa oli kestänyt pitkään ja asiointi oli tuttua. Niissä tapauksissa, joissa perhe oli tullut asiakkaaksi hiljattain esimerkiksi vanhemman jäätyä työttömäksi tai sairastuttua, puhe varojen riittävydestä saattoi olla varovaisem- paa. Ne työntekijät, jotka kuvailivat köyhyydestä puhumisen olevan vaikeaa, liittivät ko- kemuksen vaikeuteen käsitellä asiakkaan kokemusta tiukasta taloudellisesta tilanteesta tai auttaa ja vastata vanhemman hätään etenkin silloin, kun toimeentulotukea ei voitu myöntää tai sen määrä jäi vähäiseksi tai jos perheen elämäntilanne oli erityisen haas- tava.

”...jos tulee esimerkiksi perhe kenellä on ihan totaalinen kriisitilanne, et kaikki on mennä alta, kaikki on ihan täysin sekasin. Ni kyl on sit niinku semmosia tilanteita mitkä niinku ittee vieläkin hätkähdyttää.”

”Sehän se on se vaikeus ehkä niinku keskustella siitä vähävaraisuudesta, kun ei itsellä oo niitä työkaluja välttämättä että miten ottaa joitakin asioita puheeksi että...kun ei oo alaan niinkun sillälailla koulutusta ja näkee et siellä on joku tosi vaikee tilanne niin...”

”Mut ehkä se on sitä ammattitaitoa sit et sä osaat vaan kaivaa sieltä semmosia asioita mitä kaikki ei sit sano. Ja tota, toivois ehkä et meillä ois enemmän viel niinku koska nää on kuitenkin suurin osa meidän asiakkaista on tämmösii kenellä on tosi tiukkaa ja on varmasti just tämmönen köyhä, köyhä tilanne niin niin tota...et me pystyttäs enemmän vielä auttamaan. Et nyt se on vaan et me heitetään se pallo sinne sosiaalivirastoon et se on edelleen se sama kun ennenkin. Sinne vaan poms, mut me ei oikeestaan tiedetä et mitä siellä tapahtuu.”

6.1.4 Perheistä syntyvät huolet

”Ni sit mä aattelin, tai mulle heräs jotenkin semmonen et ei kaikki palaset mulle jotenkin loksahda kohalleen ja aika nopeesti me oltiin sit hoidettu niinku Kela-asiat siinä ja. Sit mä vaan kysyin et no miltä susta tuntuu et kun sä saat lapsen et miten sä voit ja sit kun sieltä alko tulla sitä niinku vyöry.”

Haastatteluissa esiin nousseet huolet perheen pärjäämisestä olivat hyvin vaihtelevia. Keskusteluissa huolta herättivät konkreettiset ruoan puute, maksamattomat vuokrat, sähkökatkokset, hädät sekä mielenterveysongelmat ja vanhempien alkoholi- sekä peli-ongelmat. Myös jatkuva kiireellisen tuen tarve sekä alati kriisiytyvät tilanteet nähtiin sekä asiakaspalvelijoiden että etuuskäsittelijöiden keskuudessa huolta herättävänä.

”Niin ja sillä tavalla ne tilanteet niinku toistuu, ettei oo välttämättä niinku yks häätö vaan näkee että kahden vuoden aikana on jo useita häätöjä taikka sähköt menee jatkuvasti...vaik se pitäisi olla et se autetaan sen tilanteen yli, mut silti se jatkuu myöhemminkin.”

”Onhan siinä esimerkkinä vaikka tämmönen jatkuva kiireisen tuen tarve tai häätö tai...tietynlaiset tilioteostokset. Alkon käyttö ja tämmöset...Ne on ehkä semmoset päällimmäiset mitkä tulee mieleen. Kun ruoka on loppussa. Tai sitten että aina ollaan Kelaan yhteydessä, että tämä toimeentulotuki ei riitä. Kuitenkin jos on lapsiperheestä kyse. Pieniä lapsia mukana...tottakai se herättää huolta.”

Eräs huoli, joka nousi merkittävänä esiin sekä asiakaspalvelijoiden että etuuskäsittelijöiden haastatteluissa, oli huoli asiakkaiden kyvystä ilmaista ja esittää tietoa omasta tilanteestaan asioitaan hoitaville viranomaisille. Esimerkiksi etuuskäsittelijöiden mukaan hakemusta käsiteltäessä työntekijällä voi olla käytettävään hyvin niukasti tietoa. Mikäli kuitenkin tarvittavat selvitykset löytyvät ja laskelma voidaan tehdä, asiakkaalle annetaan perustoimeentulotuen päätös. Tämä nähtiin kuitenkin ongelmallisena silloin, jos hakija ei syystä tai toisesta ole pystynyt ilmaisemaan itseään esimerkiksi kielivaikkeuksien, muun osaamattomuuden tai voimavarojen puuttumisen vuoksi, jolloin perheessä olevien tilanteiden vaikeudet eivät välity työntekijälle. Tai jos hakiessa ilmoitetaan vain välttämättömimmät tiedot, jotta asia etenisivät mahdollisimman nopeasti. Tällöin perhe ei tavoita välttämättä sitä apua, johon heillä olisi oikeus ja mahdollisuus.

”Jos hän ei jaksa oikeasti, tai hänellä ei ole aikaa, se asioiden hoitaminen on muutenkin varmaan hankalaa, jos tarvitse erilaisia tukia kokoajan hakee. Eli sun rahat ei riitä ja se tuottaa aina lisäongelmia perheeseen ja parisuhteeseenkin varmaan. Et hyvä sitten kun ne saa sen hakemuksen eteenpäin ja sen perustoimeentulotuen ainakin tilille. Varmaan ne muut tarpeet jää sitten syrjään. Että näitä ei osata eikä jakseta eikä oo aikaa tuoda näitä esille, että sais sen tuen.”

”Kun hakee täydentävänä jotain tollasii, niin sanottuja ekstramenoja tai harrastuksiin, niin miten hyvin pystyy perustelea ne sinnekin, niin vaikuttaa. Et sit kun miettii et moni meidän asiakas jos ne vaan täyttää, jos on nähny et he täyttää täydentävän toimeentulotuen hakemusta ni ne vaan kirjoittaa että ”tarvitsen”...Niin se sellainen tausta ehkä näkyy siinä että ei osata sanallisesti niin ilmaista sitä tarvetta siihen paperille tai perustella sitä tarvetta et se...varmasti sit näkyy hylättyinäkin päätöksinä...jonkin verran.”

Se, että verbaaliset taidot ja asiakkaan kapasiteetti ilmaista itseään voivat joissain tapauksissa vaikuttaa tilanteen loppuratkaisuun, aiheutti ristiriitaisia tunteita työntekijöissä ja toisaalta sen nähtiin synnyttävän myös eriarvoisuutta asiakkaissa. Toisaalta haastatteluissa myös pohdittiin, että merkittävää on, tunnistaako perhe itse ongelmia olevan ja miten niistä lopulta viestitään eteenpäin. Haastateltavat arvelivat, että lasta koskevat haasteet saatetaan joskus piilottaa viranomaiselta, koska seurausten pelossa kynnys puhumiseen voi olla korkea. Eräs haastateltava pohti, että näissä tapauksissa lapsetkin voivat jäädä ilman sitä tukea, joita he voisivat saada, mikäli kynnys vanhemmillä olisi matalampi.

Keskeisenä huolena nähtiin myös perheiden pärjääminen. Eräänä haasteena nähtiin muun muassa sellaisen tahon puuttuminen, joka tuntisi perheen pidemmältä ajalta ja

pystyisi auttamaan kokonaisvaltaisesti ja tavoitteellisesti vaikeassa tilanteessa eteenpäin. Monen vanhemman arveltiin jäävän yksin ongelmien kanssa ja joidenkin vastaajien mukaan tilanne on vaikeutunut perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan. Kunnan sosiaalityöntekijöillä nähtiin tässä merkittävä rooli, mutta samalla puheessa ilmeni kokemus siitä, että kaikilla perheillä ei ole tarpeesta huolimatta kontaktia sosiaalitoimeen tai sosiaalityöntekijä ei ole yksiselitteisesti se tukihenkilö, jota perhe tarvitsee. Vastaajien näkemysten mukaan perheiden akuutteihin kysymyksiin voidaan usein Kelassa ja muissa virastoissa vastata, mutta itsenäistä selviytymistä, onnistumista ja tiedon soveltamista ei saada riittävässä määrin tuettua vaan valitettavan usein asiakas kulkee aina uudelleen ja yhtä hämmentyneenä eri virastojen välillä. Pysyvää asiakaskontaktia pidettiin merkittävänä.

*”Että ei kysytä ihmiseltä, että mitä sinulle kuuluu? Se ei jotenkin, et katso-
taan papereita enemmän. Sitten kun perhe tai ihminen on oikeasti sellai-
sessa tilanteessa et sitä ei enää pysty auttaa millään, niin sitten vasta
huomataan.”*

Asiakaspalvelijat jakoivat huolen vanhempien jaksamisesta ja erityisesti perheistä, keneltä tukiverkostot puuttuvat. Tätä kautta huoli kohdistettiin myös lasten tarpeiden laiminlyöntiin tai pärjäämiseen kotona ja koulussa, jos voimavarat vanhemmilla hiipuvat eikä apua löydetä lähipiiristä.

*”Ni se on mun mielestä kauheeta tavallaan kattoo vierestä...tai jotenkin
sitä tulee semmonen olo että ne elää niinkun niin sellasessa haavoittu-
vassa tilanteessa. Tavallaan pitkään. Et sit pelkää niiden puolesta, et jak-
saako ne niinkun tsemppaa tavallaan.”*

Taloudellisesti tiukilla olevan lapsiperheen asioiden käsittelyn kuvattiin edellyttävän erityistä vastuullisuutta ja lasten erityisyys tunnistettiin. Haastateltavat toivat esiin, että kun kyse on lapsen hädästä, tilanne herkistää erityiseen tarkkaavaisuuteen. Lapsiperheitä ei erityisesti nostettu muita asiakkaita tärkeämmiksi, vaan huomiota kiinnitettiin lapsen edun tunnistamiseen ja huomioimiseen asian käsittelyssä. Eräs työntekijä kuvasi asiaa seuraavasti:

*”...mulla on ainakin se lähtökohta et jos lapselle on määrätty joku lääke,
niin mä lähden siitä että se lääke...pitää pystyä toimittamaan sille lapselle
heti ja sitten mahdolliset asiaa koskevat lisäselvitykset voidaan toimittaa
aina jälkikäteen.”*

Eräs haastateltava toi puheessaan esiin sen, että välillä huoli syntyy nimenomaan siitä mitä vanhempi jättää sanomatta ja millaisia merkityksiä vanhempien puheen taakse kätkeytyy. Kun vanhempi kertoo, että ruoka on loppu tai lapselta puuttuu talvivaatteet, herää työntekijällä huoli siitä, kuinka paljon todellisuudessa ongelmia perheen elämässä on ja kuuluuko perheen ääni ja hätä kenellekään?

”Ja sit mulle tuli mieleen se, niinku ylipäättään asiakkaan kohtaamisessa et sille jäis semmonen jotenkin turvallinen olo siitä Kelassa asioimisesta-kin ja varmaan kun lapsiperheiden kans herää semmonen huoli, että löytääkö he varmasti sitten kaikki, kaikki tukitoimet mitä, mihin he voi olla oikeutettuja.”

”Hmm...kyllä sitä aina kun näkee jonkun perheen...tai tavallaan se pettymys sillä isällä tai äidillä, kun se tulee siihen ja sitten se ei saakaan yhtään lisää rahaa. Ja sit kun sä, kun meillä kuitenkin aina kysytään, kun sä näät et siellä jotenkin pieniä lapsia tai ihan teini-ikäisiäkin niin tuota, kyllä siinä sit tulee se ihan että miten, miten siellä kotona sit pärjätään.”

Puolestaan etuuskäsittelijöiden huolipuheessa tuotiin esille, että ongelmat ja huolet perheessä eivät välttämättä ilmene heidän työssään kuten ne esimerkiksi tulevat näkyväksi asiakaspalvelussa. Ongelmiin on etuuskäsittelijöiden toimesta vaikea puuttua oikea-aikaisesti, koska ne eivät tule näkyväksi eivätkä työntekijät pysty näin niihin vaikuttamaan.

”Kun me ei tehdä heidän kanssaan kasvokkain työtä. Et sitten siitä paperista ei kovinkaan paljon näy, minkälaisia ongelmia siellä heidän arjessaan on”

Tilite ja muut hakemuksen liitteet eivät kerro totuutta perheen arjen haasteista, vaan ilmentävät usein pelkästään puutteen rahasta. Kun tietoa jää piiloon tai sitä ei saada ajoissa, syntyy usein ongelmien vyyhti, jonka ratkaiseminen vie aikaa ja on johtanut jo vaikeisiin tilanteisiin perheessä.

Myös rahan käyttöön liittyviä huolia nousi esiin haastatteluissa. Etenkin etuuskäsittelijöiden mutta myös asiakaspalvelijoiden haastatteluissa tuotettiin puhetta siitä, että asiakkaat eivät välttämättä ole tietoisia mitä kaikkea toimeentulotuen perusosalla pitäisi pystyä kattamaan eikä talous tämän vuoksi pysy hallinnassa. Ei esimerkiksi osata huomoida, että vaatemenot tulisi kattaa jo perusosasta. Yllättävä avun tarve syntyy, kun lapsi tarvitsee kiireellisesti esimerkiksi kausivaatteet. Joissain tapauksissa rahankäy-

tön oli puolestaan nähty vaarantavan suoraan lapsen hyvinvointia; vanhemman tilioitteelta voi näkyä, että ruokakauppakäyntejä on vähemmän kuin mitä rahaa kuluu muihin menoihin, kuten esimerkiksi peli- ja päihdemenoihin.

”Mut sitten, ku ne oli tavallaan sellasia selkeitä päivittäisiä baariostoksia ni sit sitä pysähty mieltii että millasta tavallaan se arki on ja niinku ja...no ensinnäkin et se on niinku iso menoerä sillain, et mihin ne lasten elämiseenkin tarkotetut varat menee, mut et minkäläistä se lasten arki on jos se vanhempi käy siellä baarissa päivittäin. Et kyllä jotkut tapaukset jää erityisesti mietityttämään.”

Toisena ääripäänä erityisesti etuuskäsittelijöiden haastatteluissa esitettiin panostaminen lapsen menoihin yli varojen. Pidettiin inhimillisenä, että lapselle halutaan tarjota parempaa ja esimerkiksi enemmän materiaa sekä elämää jota lapsen ystävät elävät. Tällöin kuitenkin rahankäytön ei nähty olevan hallinnassa suhteessa muihin pakollisiin menoihin kuten vuokraan tai ruokaan, joka jälleen voi aiheuttaa perheessä kiireellistä toimeentulotuen tarvetta.

Joskus huolta koettiin herättävän epävakaa tilanne perheessä, kun esimerkiksi joissain tapauksissa hoitamattomiin asioihin ei syystä tai toisesta reagoida eikä vanhempi osoita aktiivisuutta perheen asioiden edistämiseen. Maksumuistutukset tai sähkönkatkaisuilmoitus jätetään huomioimatta tai aikaa sitten määrätty lääke haetaan kiireellisenä vasta, kun lääkkeen käyttö olisi jo pitänyt aloittaa. Elämänhallintaan liittyvien ongelmien nähtiin heijastuvan lapsen perustarpeista huolehtimiseen ja siksi herättävän ristiriitaisia tunteita työntekijässä. Erään haastateltavan mukaan huolikysymykseen voi tällöin liittyä myös tunne halusta varmistaa henkilökohtaisesti asiakkaan tuen tarpeeseen vastaaminen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi etuuskäsittelijän kannalta sitä, että asia saatetaan loppuun saakka henkilökohtaisesti ilman välikäsiä. Erityiskysymykseksi voi nousta esimerkiksi lääkkeen saaminen lapselle. Eräs haastateltava nosti esiin huolen lapsen hyvinvoinnista myös silloin, kun perheen elämä näyttäytyy levottomana ja rauhottomana. Perhe muuttaa jatkuvasti tai kotitalouden aikuiset vaihtuvat usein. Vastaaja kuitenkin arvioi, että huoli ei koske pelkästään vähävaraisia perheitä vaan pikkulapsiperheitä yleensä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että vaikka työntekijät kohtaavat perheitä, joiden tilanne herättää kysymyksiä pärjäämisestä monesta näkökulmasta, on myös tavallista, että vähävaraisuudesta huolimatta perheen arki on hallinnassa eikä erityistä huolta synny. Perheen

omat turvaverkot ovat vahvat tai perhe on oikeiden tukitoimien piirissä. Jotkut haasteltavista myös pohtivat, että toisinaan huolta herättävät perheitä enemmän yksin asuvat tai perheiden ei koettu herättävän huolta muita asiakkaita enemmän. Kuitenkin poikkeuksetta puheissa nousi erityinen tarkkaavaisuus hakijakotalouksiin, joissa on alaikäisiä lapsia.

”Itekin pitää luottaa siihen omaan intuitioon ja siihen omaan ajatukseen, että onko niinkun, herääkö mulla tässä tilanteessa huoli. Sit jos se huoli herää ni lähtee siihen. Sit on kumminkin asiakkaita et ei ne, ei niinku herää itellä huolta. Sit jotenkin mäkin ehkä ajattelen et emmä siinä tilanteessa lähe siihen niinku jokaisen ihmisen sitä, asiaa. Et jotenkin niinku pitää luottaa siihen omaan kykyynsä et millon se huoli herää.”

6.2 Työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä

Toiseksi pääluokaksi analyysin tuloksena muodostui työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä (Kuvio 2.).



Kuvio 2. Työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä kuuteen osatekijään ja niitä kuvaaviin alaluokkiin jaettuna.

Toinen pääluokka jakaantuu yhteensä kuuteen osatekijään, joita ovat asiointitavan ja tiedon merkitys asiakasohjauksessa, asiakasohjauksen onnistumista estäviä tekijöitä, huolista keskusteleminen, sosiaalityön ulottuvuus osana asiakasohjausta, yhteistyön puutteet onnistumisen estäjänä sekä jatko-ohjauksen merkitys tilanteen edistämisessä.

6.2.1 Asiointitavan ja tiedon merkitys asiakasohjauksessa

”Vaikka moni asia on mennyt toimeentulotuessa pieleen, niin tällainen ilmiö on, että sellasta kun on huomattu, että siellä on lasten hätää, niin sitä selvitystyötä on tehty.”

Tietoa perheen tilanteesta saadaan erilaisista tietojärjestelmistä, hakemuksesta, liitteistä sekä vanhemmilta itseltä puhelinyhteydenottojen, toimistoasiointien ja sähköisten viestien välityksellä. Tietoa saadaan myös kuntayhteydenottojen sekä sosiaalityön lausuntojen kautta. Työntekijöiden mukaan tietoa on käytettävissä valtava määrä, mikä toisinaan myös johtaa siihen, että kokonaisuuden hallinta on haastavaa ja toisaalta kulloisellakin hetkellä merkityksellinen tieto voi olla vaikea löytää. Jatkuvässä asiakkuudessa olevalla perheellä esimerkiksi yhteydenottoja voi olla useita kymmeniä.

Etuuskäsittelijöiden mukaan olennaista tietoa jää joissain tapauksissa myös piiloon. Jokaisen perheen tapaus on käsiteltäessä uusi, eikä tarpeet välity ensitutustumisella, etenkin jos perheestä on kertynyt tietoja jo valtavia määriä. Vanhempien tai perheen hätä ei välttämättä tule hakemusta käsiteltäessä ilmi, ellei mitään erityisen silmiinpistävää tule toimitetuista tiedoista esiin eikä asiakas itse tuo tilannetta julki tai ei asioi toimistossa tai puhelimitse. Joissain tapauksissa esimerkiksi asumiseen liittyvät ongelmat tulevat etuuskäsittelijälle ilmi vasta, kun velkoja ja rästejä on jo syntynyt tai kun häätö tai häädön uhka on jo olemassa.

Kaikkien etuuskäsittelijöiden haastatteluissa tuotiin esiin asiointia rajoittavana tekijänä se, ettei asiakasta nähdä työssä. Tämä vaikuttaa muun muassa siihen, kuinka perheen tilannetta voidaan kokonaisvaltaisesti ymmärtää tai kuinka voidaan havaita, millaisen avun tarpeessa perhe todellisuudessa on. Sekä etuuskäsittelijät että asiakaspalvelijat arvioivat, että erityistä tukea tarvitsevat perheet tavoittavat avun parhaiten kasvokkain kontaktissa. Työntekijät arvioivat, että vanhempien on helpompi purkaa tilannetta

virkaileijalle, kun esimerkiksi kirjoittaa hakemukseen. Asiakaspalvelussa tapahtuvan aulan asiakasohjauksessa tilanteita voidaan pääsääntöisesti kartoittaa vain pintapuolisesti, kun sen sijaan toimistoasiointi on asiakkaille ”turvallinen tila”.

” Monet sanookin, että tänne on niin kiva tulla puhumaan, kun saa vaan kertoa ihan kaiken.”

Pelkästään verkossa asioivien perheiden vaikeat tilanteet eivät haastateltavien mukaan välity tiedoksi työntekijöille. Osa arvioi, että jotkut näistä perheistä saattavat jäädä pois sen avun piiristä, jota he tarvitsisivat.

Myös eräs asiointiin liittyvistä auttamisen haasteista oli haastateltavien puheissa yhteisen kielen puuttuminen, joka erityisesti pääkaupunkiseudulla on hyvin yleistä. Näissä tapauksissa oikeaa tietoa hakemuksen käsittelyä varten on vaikeaa saada, kokonaisvaltainen auttaminen on haastavaa eikä yhteistä ymmärrystä synny.

”Et ehkä just sit välillä harmittaa se että, joskus esimerkiks näillä maahanmuuttajilla on se ongelma et kun ei oo sitä yhteistä kieltä. Ni monesti silloin mul tulee ainakin mieleen että, et mitä kaikkee se tarttis, mutkun mä nyt en tässä pysty puhumaan---kyl mä aina välillä sitten mietin sitä, et jos mä en saa yhteyttä siihen asiakkaaseen ja mä nään laskelmista ja on vuokravelkaa ja sä näät siitä et on monen näköistä...et ei voi sillai sitten.”

Asiakaspalvelijoiden mukaan perheet asioivat usein ilman tulkkia. Kielitaidottomuus johtaa yleensä haasteisiin hallita etuuskista koostuvaa taloutta ja etuusasioiden hallintaa eikä asiakas saa ääntään kuuluviin. Yhteinen kieli koettiin merkityksellisenä kohtaamisessa. Osa asiakaspalvelijoista kertoi perheen lasten usein ottavan tulkin aseman asiointitilanteissa, mitä pidettiin huolestuttavana. Vaikka alaikäinen ei voi toimia tulkkina ja se kiellettiin palvelutilanteessa, työntekijöille ei jäänyt varmuutta siitä, joutuuko lapsi muualla hoitamaan aikuisille kuuluvia asioita.

Sekä asiakaspalvelijoiden että etuuskäsittelijöiden näkemyksen mukaan haastavassa tilanteessa oleville perheille olisi erityisen tärkeää, että perheellä olisi oma virkaileija, joka tuntisi perheen tilanteen, seuraisi ja tukisi perheen asiointia sekä huolehtisi perheen pärjäämisestä pitkäkestoisemmin niin Kelan omien palveluiden kuin myös muiden virastoasiointien osalta. Perheen omatoimisuuden tukeminen ja vahvistaminen oman työntekijän toimesta nähtiin merkityksellisenä sekä kestäväenä tapana tukea perheen asiointia pitkäkestoisesti.

6.2.2 Asiakasohjauksen onnistumista estäviä tekijöitä

”...se mihin se yleensä tyssää on se aika. Sä katot et jaaha, kello on puol kolme ja siellä on neljäkymmentä ihmistä jonossa. Sillon sä et tee sitä lisäohjausta, mikäli olisi ehkä sille lapsiperheelle hyväksi.”

Aika nähtiin merkittävänä haasteena perheen tarpeiden tunnistamiselle ja niihin vastaamiselle. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että perheen elämäntilanteeseen tutustumiselle ei ollut työssä riittävästi aikaa. Työn rakenteelliset velvoitteet kuten päätösten tavoitemäärät lisäsivät kiireen tuntua työntekijöissä. Vaikka jokainen perhe ei tarvitse erityistä tukea asiakkuudessa, vastaajien puheista nousi esiin kokemus siitä, että joidenkin tukea ja ohjausta tarvitsevien perheiden tilanteisiin ei ehditä riittävästi tutustua. Etuuskäsittelyssä priorisoituu rahan maksaminen asiakkaalle, joka puolestaan otetaan ajasta kartoittaa palvelun tarvetta ja tarpeita laajemmin. Työntekijöiden näkemyksissä aikaa kuitenkin käytettiin silloin, kun sen arveltiin olevan merkityksellistä ja välttämätöntä.

”Itse teen kyllä sillein, että jos mulle tulee jotenkin semmonen sydämelle et hei tän asiakkaan kanssa mä menen nyt yhden askeleen pidemmälle mitä pitäis, mut mä tiedän et se on sitten muilta asiakkailta pois ja kuormittaa mun työkavereita---Tavallaan se et mihin sä vedät sen rajan. Kyl meillä resurssien puitteissa ni ehdottomasti ei. Ei oo niinku, me hoidetaan vaan ne raha-asiat. Sitten vaan eteenpäin.”

”Meillä on toisaalta tää perustoimeentulotuen luonne et se on aika selkeä ja yksiselitteinen et ne mitä huomioidaan ja ne perustuvat laskelmiin, mut sit meillä on täysin taas sellanen...joka on hyvin tämmöstä selvitettävää ja harkintaan liittyvää asiaa. Et sitä ei tosissaan ehkä vielääkään oo mielletty, että siinä on toisaalta sitten ne ääripäät samassa etuudessa ole-massa koko ajan. Et siihen tarvitaan paljon aikaa ja tarvitaan paljon myös osaamista.”

Osa etuuskäsittelijöistä toi esiin myös kokemuksen siitä, että koska asiakasperheet vaihtuivat jatkuvasti ja saman perheen asioita käsittelee usea työntekijä, perheiden tilanteita ei ole mahdollista tuntea tai tutustuminen on pintapuolisempaa. Eräs vastaaja koki tämän tuovan myös tietynlaista varautuneisuutta huolestua perheen tilanteesta, jota ei kokonaisvaltaisesti ollut mahdollista tuntea. Haastateltavien puheissa nousi esiin huoli siitä, että perustoimeentulotuen siirtäminen kunnasta Kelaan on voinut heikentää heikoimmassa asemassa olevien lapsiperheiden asemaa, koska tukea tulee hakea useammasta paikasta ja perheen kokonaistilanteen hallinta pirstaloituu monen viranomaisen vastuulle. Kelassa myös harkintaa on vähän ja päätöksiä tehdään lukujen ja ohjeis-

tusten pohjalta, kun taas vastaajien käsityksissä sosiaalitoimi pystyisi käyttämään harkintaa yksilöllisemmin perheen tilanne huomioiden. Toistaiseksi asiakaspalvelussa on myös ollut paljon vaihtuvuutta, joka vaikuttaa kykyyn ohjata ja neuvoa asiakasperheitä ja tehdä vahvaa yhteistyötä etuuskäsittelyn ja asiakaspalvelun välillä.

Asiakaspalvelijat olivat kohdanneet työssään haasteita ja neuvonnan vaikeutta tilanteissa, joissa vanhempi ei kokenut saavansa helpotusta asiaansa ja esimerkiksi oikeutta etuuteen ei rahan tarpeesta huolimatta syntynyt. Asiakaspalvelijoiden kokemuksissa yksilöllinen perustelu ja neuvonta oli haastavaa, jos harkintaa asiassa ei ollut ja työntekijän itse oli vaikea nähdä tilannetta oikeudenmukaisena. Toisaalta perustoimeentulotuki nähtiin myös etuutena, jossa jatko-ohjaaminen oli epävarmaa; etuus edellyttää hakijan kaikkien tulojen ja menojen arvioimista eikä toimeentulotukiperheillä tulo- ja menotilanteet pysy aina välttämättä samanlaisena pitkään. Muutokset aiheuttavat yllättäviä tilanteita perustoimeentulotuen myöntämiseen ja tämän osalta myös neuvontatyöhön.

Kaikissa asiakaspalvelijoiden haastatteluissa mutta myös osassa etuuskäsittelijöiden haastatteluista nousi esiin, että jatko-ohjaukseen ja palvelukokonaisuuteen liittyvät koulutukset oli koettu pintapuolisiksi tai kiireessä käydyiksi. Tietoa yhteistyötahoista ja erilaisista tukitoimia tarjoavista palveluista ja järjestöistä kaivattiin etenkin asiakaspalvelijoiden puheissa lisää. Asiakaspalvelijat kokivat tarpeelliseksi myös käytännön tutustumisen etuustyöskentelyyn. Työntekijät jäsensivät tarpeelliseksi ymmärryksen siitä, millaista työ ja millaiset prosessit kunnan sosiaalitoimessa ovat. Yhteiselle tiedon jakamiselle ei koettu olevan aikaa, vaikka toisen työn havainnointi koettiin tarpeelliseksi myös oman työn kehittämisessä. Sosiaalityöntekijän tuki ja osaaminen haastavien perhetilanteiden ratkaisussa nähtiin merkityksellisenä työvälineenä. Työntekijät toivoivat etenkin matalan kynnyksen mahdollisuutta yhteistyöhön.

Asiakaspalvelijat kokivat myös tärkeänä mahdollisuuden työohjaukseen tai muuhun tapaan purkaa työn kuormitusta. Toisaalta työyhteisön ja esimiesten tuki haastavien tilanteiden selvittämisessä oli työntekijöiden mukaan olemassa, mutta aina työkaveria ei haluta kuormittaa.

”Ajatellaanko sitten että, tää on vaan tätä hakemusten vastaanottoa ja sitä Kelatyötä. En en tiedä miks sitä ei tuu. Kun on niin paljon kuitenkin sellaista niinku...raskasta asiaa. Mikä liittyy niinku ihan kaikkeen muuhun, kun niihin papereihin.”

6.2.3 Huolista keskusteleminen

” Jos ei tiedä et he, et asiakkaan kokee jotain niinku hätää.”

Työntekijöiden kokemusten mukaan asiakkaat suhtautuvat huolista keskusteluun vaihdellen. Toisinaan työntekijän aloite keskusteluun nähtiin asioihin puuttumisena, mutta usein työntekijöillä oli myös kokemus siitä, että puuttuminen oli ollut merkityksellistä vanhemmille. Asiakaspalvelijoiden puheissa onnistuneen keskustelun edellytyksenä nähtiin luottamus sekä asiakkaan ja työntekijän välinen kommunikaatio. Haastateltavien mukaan huolista keskustelu nähtiin turhauttavana ja tuloksettomana silloin, jos asiakas itse suhtautui tilanteeseen välinpitämättömästi, oli haluton yhteistyöhön tai jos asiakas oli tilanteessa aggressiivinen. Asiakaspalvelijoiden mukaan sosiaalialan koulutuksesta tai työkokemuksesta on ollut hyötyä vaikeista asioista keskustellessa. Osa haastateltavista asiakaspalvelijoista toi esille, että huolista olisi entistä helpompi keskustella vanhemman kanssa, mikäli työntekijällä olisi parempaa tietoa perheelle sopivista tukitoimista sekä palveluista joihin vanhemman voisi huolikysymyksissä ohjata.

Pääsääntöisesti vastaajat kokivat, että asiakkaat kertovat elämästään ja vaikeistakin asioista enemmän ja kuvailevammin asiakaspalvelussa, jossa työntekijä kohdataan kasvotusten. Tällöin keskustelun arveltiin olevan asiakkaille turvallisempaa ja luontevampaa, kuin elämän kuvailu hakemuksessa tai puhelimitse. Asiakkaan kohtaamista kasvokkain pidettiin tärkeänä niin asiakkaan itsensä kannalta mutta myös tietojen saamisen ja perheen kokonaistilanteen ymmärtämisen kannalta. Vain pienellä osalla haastateltavista oli kokemus siitä, että etuuskäsittelijälle tietoja kerrotaan asiakaspalvelua enemmän. Näissä tapauksissa yhtenä selittävänä tekijänä nähtiin se, että asiakas kokisi etuuskäsittelijällä olevan konkreettisemmin mahdollisuus auttaa ja edistää asiakkaan asiaa, esimerkiksi antaa päätös, muuttaa päätöstä tai nopeuttaa rahan maksua.

Keskeisenä asiakaspalvelijoiden vastauksissa näyttäytyi sanoittamisen merkitys huolista keskustellessa. Haastateltavien mukaan vanhemman kanssa keskustellessa tulisi päästä viranomaiskielen taakse ja saada vanhempi ymmärtämään, että erilaisilla tukitoimilla pyritään helpottamaan nimenomaan niitä asioita ja haasteita, joita vanhempi on tuonut esille tai jotka työntekijä puheen perusteella tunnistaa. Myös käytettävällä termistöllä nähtiin olevan merkittävä vaikutus siihen, kuinka apua ollaan valmiita ottamaan

vastaan. Esimerkiksi ilmoitus sosiaalihuoltoon tai huoli-ilmoitus voi vanhempien korvaan kuulostaa lastensuojeluilmoitukselta, varoitukselta että lapset tullaan viemään pois. Toimivana työkaluna todettiin vanhemman omien sanojen toistaminen siten, kun työntekijä on ne ymmärtänyt. Asiakaspalvelijat kertoivat usein myös kysyvänsä vanhempien kuulumisia, kun puolestaan etuuskäsittelijät kokivat, ettei se kuulu heidän työhönsä hakemusten käsittelyssä.

Haastatteluissa nousi esiin, että etuuskäsittelijät keskustelevat huolistaan asiakkaan kanssa vähemmän kuin asiakaspalvelijat. Erään haastateltavan mukaan hän ei ollut koskaan keskustellut työssään huolista vanhemman kanssa. Etuuskäsittelijöiden kokemusten mukaan keskustelut vanhempien kanssa saattoivat yleensä jäädä pintapuoliseksi ja keskittyä enemmän konkreettiseen tiedonvaihtoon asioista, joita tarvittiin etuusratkaisun tekemisessä. Etuuskäsittelytyö kuvattiin osin hyvinkin mekaaniseksi ja osa vastaajista arveli, että työntekijöillä ei ollut aina riittäviä välineitä tai aikaa tunnistaa elämäntilanteita ja reaalista arkea hakemusprosessin taustalla. Työssä priorisoituu etuuden maksatus ja huolista keskustelu määriteltiin enemmän asiakaspalvelussa ja kunnan sosiaalitoimessa käytäväksi osa-alueeksi.

”Niin, taloudellinen hyvinvointi, sen mitä nyt voi tässä tän pienen siivun niin sen. Mutta en usko että, mitenkään erityisen voimaannuttavaa tai muuta...pystytään välittää siinä. Mitään elämänmuutokseen tähtäävää niin...”

Rahankäyttöön liittyvät keskustelut nähtiin ajoittain vaikeana puheenaiheena, mutta tärkeänä etenkin silloin kun aikuisen rahankäyttö oli uhannut vaarantaa myös muun perheen elämää ja pärjäämistä. Osa etuuskäsittelijöistä toi esiin, että heillä ei ollut huolien puheeksi ottamiseen tai niistä keskusteluun valmiuksia tai työvälineitä ja siksi asioita ei mielellään oteta esiin puhelussa vanhemman kanssa. Eräs haastateltavista kuitenkin arvioi, että keskustelu on lopulta helpompaa puhelimen välityksellä kuin kasvokkain.

Etuuskäsittelijöiden haastatteluissa nousi merkittävänä esiin, että huolien kohtaaminen tai niistä keskustelu vanhemman kanssa nähtiin ongelmallisena siksi, ettei etuuskäsittelijä voi vaikuttaa perheen tilanteeseen tai vaikutusmahdollisuudet ovat rajalliset.

”Et me nähdään vaan se tiliote mut se ei kerro meille enempää. Siitä herää huoli, mutta emme me voi sille mitään.”

”Niinku etuuskäsittelijällä on aika vähäsen kuitenkin, mitä konkreettisesti pystyy tekemään, mutta kun yrittää ymmärtää niinku, sen asiakkaan tilanetta.”

Eräs vastaajista jopa pohti, voidaanko ylipäänsä puhua huolista silloin, jos vaikutusmahdollisuudet työssä ovat pienet tai jopa olemattomat. Etuuskäsittelijät kuitenkin kokivat voivansa vaikuttaa perheen hyvinvointiin tekemällä johdonmukaisia, perusteltuja ja oikeita päätöksiä. Työntekijät kokivat onnistumista myös silloin, kun asiakkaan ymmärrys raha-asioissa ja omien asioiden hoitamisessa lisääntyi ja tätä kautta asiakas koki helpotusta ja pääsi haastavassa tilanteessa eteenpäin.

” Auttaa myös muuten kuin sillä, että myöntää tuen. ”

6.2.4 Sosiaalityön ulottuvuus osana asiakasohjausta

”Kun sitä samaa työmaata pitää kuitenkin jollain tasolla myös osata.”

Haastatteluissa eniten eriyävyyttä niin etuuskäsittelijöiden kuin asiakaspalvelijöiden välillä mutta myös etuuskäsittelijöiden ja asiakaspalvelijöiden omien haastatteluryhmien sisällä oli käsitykset sosiaalityön ulottuvuuden kuulumisesta työnkuvaan. Osalla vastaajista oli kokemus, että sosiaalityön ulottuvuus oli vahva osa perustoimeentulotuen työtä ja kokonaisuutta. Perustoimeentulotuen nähtiin olevan sidoksissa sosiaalityöhön.

Vastaavasti osa asiakaspalvelijoista ja etuuskäsittelijöistä ilmaisi selkeästi, että sosiaalityön eri elementit ja muiden kuin Kela-asioden neuvominen ei kuulu lainkaan Kelan työntekijöiden velvollisuuksiin ja tehtäviin tai että näissä kysymyksissä riittävä toimenpide oli perheen ohjaus kuntaan. Joidenkin vastaajien kokemus oli, että asiakkaan ohjaaminen saattoi olla jopa vahingollista, koska se ei kuulu työntekijöiden osaamisalueeseen ja velvollisuuksiin.

Sosiaalityön tarpeen arvioiminen koettiin joissain tapauksissa hankalaksi ja vaikeaksi eikä sen koettu olevan vielä rutiininomainen osa arjen työtä ja vakiintuneita käytäntöjä. Osa vastaajista puhui sosiaalityön tarpeen arvioimisesta samana asiana kuin huoli-ilmoituksen tekemisestä. Kahdessa etuuskäsittelijöiden ryhmässä arvioitiin, että huoli perheen tilanteesta tai erityisen tuen tarpeesta oli usein huomattu jo jossain muualla, ennen kuin tilanne tuli esiin perustoimeentulotuen käsittelyn työntekijällä. Tilanteiden arvioitiin näyttävätyvän keskeisemmin Kelan asiakaspalvelussa ja yhteyskeskuksessa

sekä sosiaalitoimen palveluissa. Käsittelijän vastuulle saattoi jäädä pelkkä perustoi-
meentulotuen laskelman tekeminen, sillä ilmoitus huolesta oli tehty jo asiakaspalve-
lussa, mikäli asiakaskäynti oli tapahtunut. Lapsen tarpeen ja tilanteen tunnistamisessa
koettiin kuitenkin olevan erityisyyttä, sillä lapsen asioita edustaa aina vanhempi.

”Kun toimeentulotukea myönnetään sille perheelle, niin sehän se raha menee sinne aikuisen tilille. Niin silloin toimeentulotuen käsittelijän pitää olla ainakin jossain määrin hereillä siinä, että käytetäänkö sitä rahaa siihen lasten hyvinvointiin. Ja jos on selkeää, selkeitä merkkejä siitä, että perheen rahankäyttötapumukset on sellasia ja hakemuksista voi paljastua että on tietynlaisia ongelmia lapsilla tai näin, niin se liittyy tähän käsittelijän vastuukysymykseen että silloin pitää niitä ilmoituksia tehdä sinne kuntaan.”

Suurin osa koki sosiaalityöllisen otteen Kelatyössä harmaaksi alueeksi ja arvioi, että sosiaalityö kuuluu työtehtäviin ja on osa toimeentulotuen luonnetta, mutta sitä ei tehdä esimerkiksi osaamisen tai ajan puutteen vuoksi.

”Mutta sitten just, varsinkin lapsiperheiden kanssa, niin kyllähän se niinkun tavallaan semmonen tietty huoli siitä et miten ihmiset voi, niin kyllä se on jatkuvasti läsnä kuitenkin tässä työssä. Tavallaan just se että sä näät sen, että no okei me ollan nyt tän kuun maksut käyty läpi mutta se ei niinkun tän ihmisen kykyä suuntautua tulevaisuuteen niin se ei vaikuta siihen mitenkään.”

Osalla haastateltavista oli kokemus, että Kelan ohjeistus olisi antanut ymmärtää tai osoittanut suoraan, että muiden kuin Kelan asioiden neuvominen ei kuulunut työntekijöiden päivittäisiin tehtäviin. Osan kokemus etenkin etuuskäsittelyssä oli se, että omat vaikutusmahdollisuudet olivat niin vähäiset, että muuta kuin ”rahanjakoa” ei käytännössä päässyt tämän vuoksi tapahtumaan. Etuuskäsittelijöiden puheissa muodostettiin oletuksia, että tukea tarvitsevat perheet olivat usein jo tuen piirissä ja sosiaalitoimen asiakkaita, kun heidän hakemuksiaan käsiteltiin. Toisaalta kuitenkin puheissa annettiin viitteitä siitä, että tästä ei oltu varmoja eikä tietoa oltu nähty välttämättä esimerkiksi asiakkaan tiedoista.

Osa samoista vastaajista, joiden mukaan sosiaalityö ei kuulu Kelan työntekijän tehtäviin, kuitenkin tunnisti sosiaalityön ulottuvuuden olevan oleellisesti työssä läsnä ja asiakkaiden olevan ohjauksen tarpeessa. Nämä haastateltavat kuitenkin ”toivoivat” tai ”olettivat”, että vastuun muissa kuin etuusasioissa ottaa joku muu taho, yleensä sosiaalitoimi.

”Kun ensin ohjataan et ei lähdetä kuin näihin taloudellisiin asioihin eli näihin laskelmiin ja Kelan etuuksiin. Mut sit tilanteet tulee, ihminen tulee, reaalielämä tulee siinä, että sä oikeesti joudut kuunnella sitä, että sä osaat sitten arvioida, että meneekö sosiaalihuollontarpeen ilmoitus vai lastensuojeluilmoitus. --- Ei me voida tehdä sitä työtä, jos me ei kuunnella. Et me ei olla sosiaalityöntekijöitä, mut tavallaan ollaan, mut ei virallisesti.”

”Toisaalta pitäis osata ja puuttua ja toisaalta, ei tarviis...”

”Varmasti he (työnantaja) haluaakin niinku rajata, että tää ei ole sitä sosiaalityötä. Mut hirveen vaikee tossa arkipäiväisessä työssä on niinkun mieltä, et miten niin mä en muka tee sitä.”

Työntekijöiden puheissa ilmeni huolestuneisuutta siitä, että perheen sosiaalityön tarvetta ei osata tunnistaa. Syitä nähtiin muun muassa yleisesti osaamattomuudessa, koulutuksessa, puutteellisissa valmiuksissa ottaa asioita puheeksi perheiden kanssa, perustoimeentulotuen uutuudesta Kelan etuutena tai etuuskäsittelijöiden kohdalla siinä, että asiakasta ei tavattu kasvokkain. Etuuskäsittelijät eivät myöskään nähneet työn prosessiin istuvana, että asiakkaalle soitettiin ja kyseltiin kuulumisia, mikäli hakemuksessa oli tarvittava tieto asian ratkaisuun. Tätä kautta sosiaalityön tarpeen arveltiin jäävän tunnistamatta, ellei tarve ilmennyt asiakaspalvelun, yhteyskeskuksen tai sosiaalitoimen kautta. Yhdessä haastattelussa myös arvioitiin, että akuutit huolta herättävät tilanteet perheessä oli helpompi huomata ja niihin puuttua, kuin lähteä viemään huolta eteenpäin niiden perheiden kohdalla, jossa ongelmatilanteet olivat jatkuneet jo pidempään.

”Suurimmalla osalla ihmisiä ei oo minkään näköisiä edellytyksiä ees lähtee...et tajuis ees kysyy tommosii asioita et ajatellaan vaan niin byrokraattisesti et noniin, nyt nää on nää laskelmat tässä ja Kelan päätökset tässä. Kiitos hei.”

”Ei meidän tarvi olla niinkun sosiaalityöntekijöinä siinä, mutta että osais vähän niinkun kaivaa sinne syvemmälle siinä asiakkaan tilanteessa.”

Asiakkaan tarpeen tunnistaminen ja siihen vastaaminen asiakaspalvelutilanteessa myös voi olla haastavaa. Eräs asiakaspalvelija kuvasi tilannetta seuraavasti:

”Ja jotenkin se myös, että mennäänkö sinne sosiaalitoimistoon sen niinkun lisärahan takia tai niinku tarvitaan sitä taloudellista turvaa vai onko se niinku niiden palveluiden näkökulmasta et tarvitaanko oikeasti niitä tukuvia palveluita. Niin sitten jotenkin se et jos kysytään et no mitä he sano ni he saattaa sanoa et no ei saanu rahaa. Sit vähän yrittää, että no mitä te sovitte, ni sit sieltä ei oikein tuu ja he ei itsekään tiedä et mitä he on sopinu ja onks heillä millon seuraava tapaaminen ja miten tästä, ja kuka se työntekijä oli ja mistä palvelusta. Ja se jotenkin, kun se ei tule meillekään näkyväksi ni mekään ei myöskään tiedetä et mitä palveluita niinku kaikilla asiakkailla on jo omasta takaa.”

Yhdessä haastattelussa arveltiin, että vaikka tietoa osattaisiin kartoittaa ja perheen tilanteeseen oltaisiin tutustuttu kattavasti, ei se käytännössä olisi hyödyllistä, mikäli tietoa ei osata viedä eteenpäin eikä käyttää perheen tilanteen edistämiseksi. Tilanteen tuntemista itsessään ei siis nähty merkityksellisenä, mikäli vaikutusmahdollisuuksia tai työvälineitä asioiden edistämiseksi ei ollut olemassa.

Toisaalta sosiaalityön ulottuvuuden rajaaminen koettiin omaa työtä ja työssäjaksamista suojaavana. Sen tiedostaminen, että sosiaalityö ei ole perustoimeentulotuenkaan kautta työntekijöiden ensisijainen tehtävä, vähensi vastuun ja paineen tunnetta. Koska asiakkaita on paljon ja henkilökohtaisia asiakasperheitä ei työntekijöillä ole, syventymisen tilanteisiin, joihin ei koettu vaikutusmahdollisuuksia ja jatkuvuutta koettiin etäisinä.

”Tietenkin jotkut, jotkuthan siis jää mieleen. Silleen erityisesti mitkä saattaa pohdituttaa sitten vähän pidempäänkin mutta...mutta on kuitenkin se väylä sitten ilmoittaa eteenpäin. Mun mielestä se on tosi tärkeää”.

Näissä puheissa osoitettiin luottamusta sosiaalitoimen kykyyn toimia asiantuntijana asiakkaan asioiden hoitamisessa ja muiden kuin etuusasioiden hoitaminen nähtiin vahvasti sosiaalityön vastuualueena, johon ei itse haluttu ottaa kantaa. Ilmoitus omasta huolesta tehtiin matalalla kynnyksellä, jonka jälkeen koettiin sosiaalityöntekijän tehtäväksi selvittää huolen mahdollinen aiheellisuus. Mahdollisuus siirtää vastuu sosiaalityöntekijöille koettiin selkeästi työn kuormitusta vähentävänä.

Kaikissa tapauksissa vastuiden jakautuminen ei kuitenkaan ollut selvä ja tiedonvaihto koettiin hankalana. Osalla työntekijöistä oli kokemus, että kunnassa yhteistyötä perheiden huoliasioissa oli tehty enemmän. Ne haastateltavat, joilla oli kuntatyön taustaa, kertoivat yhteistyön tapahtuneen kasvokkain tai sähköisesti pikaviestimien (esimerkiksi Skype) kautta, joka oli heidän kokemustensa mukaan ollut luontevampaa ja helpompaa kuin erillisen huoli-ilmoituksen laatiminen. Huolien ja vastuun eteenpäin siirtäminen koettiin näissä tapauksissa myös vähemmän epävarmuutta herättävänä, koska asioiden etenemisestä saatiin varmuus samassa hetkessä. Perheet, jotka tarvitsivat enemmän tukea, tulivat myös tarvittaessa huomioiduksi.

Huoli-ilmoituksen tekemisestä kuntaan työntekijöillä oli sekä myönteisiä arvioita että epävarmuuden kokemuksia. Toisaalta nähtiin, että huoli-ilmoituksen tekemiseen on

matala kynnys ja ilmoituksella voidaan varmistaa, että perhe pääsee riittävien tukitoimien piiriin tai palvelutarpeen arviointiin silloin, kun Kelan omat palvelut eivät ole riittäviä. Huoli-ilmoitus nähtiin konkreettisenä työvälineenä, joka on nopeasti hyödynnettävissä. Toisaalta kuitenkin useiden työntekijöiden kokemuksissa kynnystä ilmoituksen tekemiseen nostivat esimerkiksi rajanvedon vaikeus; millaisista asioista ilmoitus tulee tehdä tai mitä asioita ilmoitukseen kirjataan. Usealla haastateltavalla oli vahva kokemus, etteivät he osanneet arvioida, oliko ilmoituksia tehty oikeista asioista, sisälsikö Kelasta lähetetyt ilmoitukset sitä tietoa, jota sosiaalityöntekijät tarvitsivat, tehtiinkö ilmoituksia liikaa tai liian vähän tai johtivatko työntekijöiden ilmoitukset vanhempien tapamisiin tai muihin toimenpiteisiin. Osa arvioi tämän vaikuttavan myös siihen, että ilmoituksia tehtiin varovaisesti, niiden tekemistä pelättiin tai niitä jätettiin jopa tekemättä. Eräs haastateltava muun muassa oli huolissaan siitä, että heikosti tehty ja perusteltu huoli-ilmoitus voisi vaikuttaa perheen jatkoon.

Sekä asiakaspalvelijat että käsittelijät jakoivat kokemuksen siitä, että huoli-ilmoituksen tekeminen on pääsääntöisesti helppo ottaa puheeksi asiakkaan kanssa ja tekemisestä sovitaan yhdessä. Yleensä vanhemmat myös suhtautuivat myönteisesti ilmoituksen tekemiseen. Lastensuojeluilmoituksen tekeminen puolestaan koettiin vaikeaksi aiheeksi keskustella vanhemman kanssa ja usein ilmoitus jouduttiin tekemään ilman vanhemman suostumusta ja yhteisymmärrystä tilanteesta. Yhteensä yhdeksän vastaajaa kertoi tehneensä lastensuojeluilmoituksen viran puolesta. Näistä viisi oli etuuskäsittelijöitä ja neljä asiakaspalvelijoita. Yhdessä etuuskäsittelijöiden ryhmässä asiasta ei keskusteltu.

Työntekijät pitivät tärkeänä tietoa siitä, onko asioiva perhe jo tarvitsemiensa tukitoimien piirissä. Tietoa pidettiin merkityksellisenä jo itsessään mutta sen arvioitiin myös vähentävän epävarmuutta ja sujuvoittavan työtä, kun jo hoidossa oleviin tapauksiin ei tarvitsisi juuttua. Yhdessä haastattelussa pidettiin hyödyllisenä työntekijöille kehitteillä olevaa huoliseulaa, josta saisi työvälineenä tukea tilanteiden tunnistamiseen ja arviointiin. Selkeällä ohjeistuksella nähtiin olevan myös hyötyä siinä, että huoli-ilmoituksen tekeminen ei henkilöityisi työntekijään ja työntekijän mielipiteeseen vaan ilmoitus olisi mahdollista perustella huoliseulan kautta neutraalimmin.

Ne haastateltavat, joilla oli sosiaalialan koulutus tai sosiaalialan työkokemusta, arvioivat siitä olevan merkittävää hyötyä toimeentulotukeen liittyvässä työssä. Osa kertoi hyödyntävänsä niiden työntekijöiden apua harkintatilanteissa, joilla oli edellä mainittua

sosiaalialan osaamista. Haastateltavat arvioivatkin, että vertaisoppimisen mahdollisuutta ja tiedon ja työtapojen jakamista työyhteisössä olisi kannattavaa hyödyntää nykyistä enemmän.

”Et se on ehkä nimenomaan se tausta, työntekijöiden taustat siinä eroo ihan hirveesti kyllä. Ehkä näkisin ite et jonkin...näköistä lisäkoulutusta ehkä vois jossain vaiheessa niinkun meillekin työntekijöille siinä mielessä, et kun meidän pitää kuitenkin osata spotata se vaikka niinkun sosiaalityön tarve.”

6.2.5 Yhteistyön puutteet onnistumisen estäjänä

”...et ei ehkä vielä sillä tavalla se tieto kulje ja ei päästä semmoiseen yhteistyöhön, mitä olisi suotavaa tehdä.”

Haastateltavien vastauksissa sisäinen yhteistyö muodostui estäväksi tekijäksi asiakkaan tarpeisiin vastatessa. Myönteistä sekä asiakaspalvelijoiden että etuuskäsittelijöiden kokemuksissa oli, että oman tiimin ja ryhmän sisällä yhteistyötä tehdään eikä haastavia tilanteita tarvitse ratkaista yksin. Kahdessa etuuskäsittelijäryhmässä arveltiin yhteistyön toimivan hyvin myös yleisesti. Näissä vastauksissa yhteistyön jäsennettiin olevan hyvää siltä osin, että asiakaspalvelijat ohjaavan perheitä hakeutumaan perustoimeentulotuen piiriin.

Suurin osa vastaajista kuitenkin kuvasi yhteistyötä etuuskäsittelyn ja asiakaspalvelun välillä ohueksi. Perustoimeentulotuen käsittelijöillä ei ollut kokemusta, että Kelan muista etuuksista tapahtuisi perheen ohjausta toimeentulotuen piiriin. Eräs vastaaja totesi, että muista Kelan etuuksista ohjataan perustoimeentulotuen piiriin yleensä silloin, kun asiakas itse kysyy muun asioinnin ohessa toimeentulotukeen liittyviä kysymyksiä. Etuuskäsittelijät kertoivat ohjaavansa asiakkaita muiden etuuksien hakemisessa lähes päivittäin, sillä perustoimeentulotuen käsittelyssä oikeus ensisijaisesti etuuksiin tulee olla selvitetty ja näin ollen tätä pidettiin työnkuvaan kuuluvana. Sekä etuuksien välistä yhteistyötä että asiakaspalvelun ja etuuskäsittelyn välistä yhteistyötä toivottiin enemmän.

Etuuskäsittelijöiden mukaan asiakaspalvelusta tuen tarpeessa olevia perheitä ohjattiin toimeentulotuen piiriin hyvin. Yhdessä haastattelussa käytiin keskustelua, että ohjausta tehdään toisinaan myös sellaisten asiakkaiden kohdalla, joilla ei selkeästi tule syntymään oikeutta perustoimeentulotukeen. Vastaajat arvioivat, että asiakkaita ohjataan

hakuprosessiin varmuuden vuoksi. Kysyttäessä korostuuko varmuuden vuoksi ohjaaminen lapsiperheiden kohdalla, vastaajat arvioivat tämän koskevan kaikkia asiakasryhmiä yleensä. Epävarmuuden arveltiin kuitenkin vähentyneen ajan kanssa.

”Kyllä siinä niinkun työmaata riittää. Ihan etuuksien välillä mutta myös asiakaspalvelun ja toimeentulotuen. Että pystyttäis paremmin hahmottamaan ja tietämään että mistä on kyse. Ja just paremmin ohjaamaan ja tunnistamaan niitä asiakkuuksia...”

Pääsääntöisesti asiakaspalvelijat mutta myös osa etuuskäsittelijöistä oli törmännyt siihen, että vanhemmalta oli pyydetty sellaisia liitteitä tai tietoja, jotka oli toimitettu jo jonkin toisen etuuden yhteydessä Kelaan aiemmin. Toisaalta etuuskäsittelijät pitivät ongelmallisena sitä, että vastaavasti toisista etuuksista ei välttämättä olennainen tieto kulkeutunut toimeentulotuen käsittelyyn.

”Välillä musta tuntuu et siinä ei ole mitään niinku tiedonkulkua, että käsittelijät saattavat pyytää jotain mikä on jo siellä ja mikä me on sinne kerrottu. Mutta sitten taas toisaalta me ei välttämättä osata kysyä niitä kysymyksiä mitä he haluis sit tietää.”

Kaikkien asiakaspalvelijoiden haastatteluista nousi esiin halu vahvistaa asiakaspalvelun ja etuuskäsittelyn välistä yhteistyötä. Asiakaspalvelijat toivoivat esimerkiksi palautetta ja etuuskäsittelijöiden toiveita siitä, millaisia tietoja perheiltä olisi hyvä asiakastilanteessa kartoittaa, mikä on tärkeää tietoa, jotta perheen asiat etenevät. Asiakaspalvelijat olivat epävarmoja siitä, auttaako heidän työnsä etuuskäsittelijöiden työtä riittävästi. Työn kehittäminen yhdessä nähtiin perheen tilannetta edistävänä ja konkreettisesti käsittelijöiden työtä helpottavana. Huomionarvoista on, että usealla asiakaspalvelijalla oli epävarmuuden kokemus siitä, käytetäänkö heidän tekemäänsä työtä vanhemman kanssa hyödyksi etuustyössä.

”Me nähdään ehkä hirvee vaiva siinä asiakaspalvelussa, että me saadaan sieltä jotakin infoa siltä tyypiltä, --, ja varmaan se ongelma, että kun meillä ei oo mitään semmoista...ei me tiedetä mitä ne tekee ja tavallaan, me ei tiedetä mitä ne haluaa et siellä olisi.”

”Sit silleen niinku et nollataan.”

Työntekijät pitivät merkityksellisenä, että myös yhteistyötä kunnan ja Kelan välillä kehitettäisiin edelleen. Useassa keskustelussa nousi esiin, että yhteistyötä nykyisellään ei koettu toimivana. Lisätietoja ei saada järjestelmästä, koska yhteisiä järjestelmiä ei ole. Etuuskäsittelijöiden mukaan yhteydenotto sosiaalitoimeen on haastavaa eikä perheen

tilannetta tuntevaa virkailijaa tavoita helposti. Usein yhteydenotto koettiin vaikeana esimerkiksi rajallisten soittoaikojen vuoksi eikä useassa tapauksessa sosiaalityöntekijöitä tavoitettu lainkaan tarpeesta huolimatta. Haastatteluissa kuvattiin, että perheiden tilanteita saattoi jäädä hoitamatta tai selvittämättä laajemmin, koska päätöksenteolla on kii-reiset aikarajat eikä niissä voida joustaa. Yksi haastateltava etuuskäsittelijä kuvasi, että joskus jäi toivon varaan, että sosiaalityöntekijä huomaa ottaa asiakkaan tilanteesta ko-pin.

”Kyllä niistä välillä vähän semmonen surullinen olo tulee, jos siellä on ihan lapsiperhe joka on... ja oikeesti niillä voi ihan olla hoidossakin se tilanne mut et sitten just, kun mei ei saada mistään...kunnasta on saatettu tehdä-kin päätös... ja sit se on vähän semmosta. hakuammuntaa---Sit joutuu vä-hän silmät kiinni tekemään joskus.”

”Tässä on Kela ja tässä on kunnan sosiaalitoimi ja tässä välissä on se tär-keä asiakasperhe ja meidän on tosi hankala hyppii niinkun...asiakkaan asia jää ehkä just sitten sen takia hoitamatta---Eri virastot ja asiakas jää tänne väliin jumiin. Et se ei oo kiva juttu. Ja asiakkaan ongelmat jää sit kans vähän piiloon, koska meillä ei ole helppoa keskustella. Ja sitä oi-keaa kanavaa.”

” Et jos hakemus pitäis ratkaista tänään tai huomenna niin ei sitä siinä ajassa niinku ehdi. Et täältä laitetaan se raha maksuun mitä laitetaan, jos tulee oikeus laskelman perusteella, mut et niiden tarpeethan ihmisillä voi olla monenlaisia erilaisia, että...Ja tilanteet, elämäntilanteet kaipais jotain selvitystä tai...Ehkä ne on kunnassa jo selvitettykin osin, mut me ei vaan tiedetä siitä.”

Haastetta tuovat myös kuntien vaihtelevat käytännöt ja epäselvyydet työnjaosta. Etuuskäsittelijöiden haastatteluista nousi toive saada palautetta tehdyistä yhteydenotoista ja vahvistaa yhteistyötä. Toisaalta negatiivinen yleisellä tasolla annettu palaute oli nostanut joidenkin vastaajien kohdalla kynnystä ottaa yhteyttä kuntaan.

Haastateltavien kokemusten mukaan kunnan sosiaalityöllä on hyvät väylät olla yhteydessä Kelaan ja yhteistyö toimii, kun yhteydenotto tulee kunnan suunnalta. Jos esimerkiksi asiakas on yhteydessä sosiaalitoimeen, sosiaalitoimi saa nopeastikin tarvittavat tiedot asian ratkaisuun Kelasta ja huoli ratkaista yhdessä. Kun impulssi tulee siis kunnasta, perhettä voidaan usein auttaa kiireellisestikin. Niin asiakaspalvelijoiden kuin etuuskäsittelijöiden puheissa pidettiin kuitenkin tärkeänä, että tietojen vaihto olisi mahdollista ja toimivaa molemmin suuntaisesti.

6.2.6 Jatko-ohjauksen merkitys tilanteen edistämässä

”Mut se että, et se pieni apu voi kantaa sitä asiakasta tosi pitkälle.”

Perheen kokonaisvaltaisen tilanteen edistämässä erityisen merkityksellisenä haasteltavien kokemuksissa nousi jatko-ohjaus ja jatkon turvaaminen. Tässä työntekijät toivat esiin niin onnistumisia kuin myös käytäntöjä, joita tulisi parantaa perheen pärjäämistä tukevampaan suuntaan.

Asiakaspalvelijat pitivät kohtaamisessa tärkeänä osoittaa vanhemmalle, että perheen asioista ollaan kiinnostuneita ja mikäli kaikkea apua ei voida Kelasta tarjota, vanhempaa neuvotaan jatkon varmistamiseksi ja ohjataan eteenpäin. Niin etuuskäsittelijöiden kuin asiakaspalvelijoiden mukaan ohjaamisella nähtiin voivan myös vaikuttaa perheen hyvinvointiin ja helpottaa epäselviä tilanteita tai vanhemman omaa selvittämisen taakkaa. Erään asiakaspalvelijan mukaan tukemalla vanhempaa asioinnissa ja vahvistamalla itsenäistä suoriutumista asiakkuuden rinnalla, vanhempaa on mahdollista auttaa voimaantumaa. Jos esimerkiksi vanhemmalla on vaikeuksia ymmärtää etuusasioita tai hakea niitä oikea-aikaisesti, perheelle tulisi tarjota ylimääräistä tapaamista ajanvarauksella, jonka keskeinen tarkoitus olisi tavoitteellisesti seurata, että asiat ovat kunnossa. Asiakaspalvelijoiden kokemusten mukaan jotkut perheet hyötyisivät siitä, että asiakkuuteen opetellaan ja hakemista tehdään aluksi yhdessä virkailijan kanssa. Tällä voitaisiin tukea myöhempää itsenäistä selviytymistä. Sekä asiakaspalvelijoiden että etuuskäsittelijöiden mukaan ohjauksen vaikuttavuus edellyttää kuitenkin myös asiakkaan oma tahtotilaa ja motivaatiota selvittää omia asioitaan.

Uskottava ja asiakasta hyödyttävä jatko-ohjaus vaatii asiakaspalvelijoiden kokemuksissa tietoa muista palveluista sekä konkreettisia välineitä palveluohjaukseen. Palveluiden tunteminen toisi työvälineitä ja osaamista mutta myös rohkaisisi enemmän ottamaan erilaisten tukitoimien mahdollisuuden keskusteluun. Pelkästään kunnan sosiaali-toimeen ohjaus ilman konkreettista ja yksilöllistä opastusta juuri asiakasperheen tarpeisiin kuvattiin jäävän usein tyhjäksi, eikä perhe tällöin osaa välttämättä hakeutua avun piiriin. Vaihtoehtoisesti vanhempi saattaa hakeutua kunnan palveluihin, mutta ei osaa sanoittaa miksi on asiakkuuteen hakeutumassa. Pahimmassa tapauksessa työntekijällä ei ole valmiuksia sanoittaa omaa huoltaan eikä asiakas ymmärrä mihin asioihin hän tukea tarvitsee.

”Se, että asiakaskin luottais ja sillä olis parempi olo. Kun se pahoinvointi tulee varmasti siitä, kun pitää pompottaa paikasta toiseen ja siitä kun vi-rastot ei keskustele keskenään.”

Asiakaspalvelijoiden puheissa nousi esiin myös tarve saada ymmärrys ja tieto siitä, mitä asiakkaalle jatko-ohjauksen jälkeen tapahtuu. Riittävänä ei nähty neuvontavelvolli-suuden täyttämistä, vaan asiakaspalvelijat toivat esiin tarpeen auttaa ja kommunikoida jatkon toteutumisesta enemmän. Tietää, saako vanhempi apua tai eteneekö perheen tilanne. Tuleeko perhe saamaan taloudellista lisäapua, tukea kustannuksiin, jotka eivät kuulu Kelan tuettavaksi ja pääsevätkö perheet myös tarvitsemiensa tukitoimien piiriin.

”Kyllä välillä ainakin mulla tulee sellanen olo et tekis mieli tehdä enem-män tai tietää et miten tässä kävi tai et, pärjääks ne varmasti. Et voi lait-taa huolen eteenpäin sinne sosiaalitoimeen mut siihen se sit jää, et niin-kun silloin pitää sit vaan yrittää olla mieltimättä, että...koska ei sit oikein voi tehdä mitään.”

Useimmat asiakaspalvelijat toivat esiin, että tietoa jatko-ohjauksen onnistumisesta ei saa muilta viranomaisilta ja yhteistyötahoilta eikä sama asiakasperhe yleensä asioi uu-delleen omalla kohdalla. Onnistunut neuvonta nähtiin tärkeänä ennen kaikkea asiakas-perheen, mutta myös työn, työntekemisen ja työssä onnistumisen tunteen kannalta. Koettiin turhauttavana, että asiakas luottaa oman elämänsä tarinan työntekijän kuulta-vaksi, mutta asiakkaan tarpeeseen ei pystytä vastaamaan, koska tietoa asiakkaan oh-jaamiseksi ei ole riittävästi. Jatko-ohjaamisen parantamiseksi ehdotettiin esimerkiksi koulutusta ja kertausta yhteistyötahoista, joihin perhe voitaisiin ohjata kunnan sosiaali-toimen lisäksi.

6.3 Yhteenveto tuloksista

Aineisto jakautui analyysin tuloksena kahteen pääluokkaan, joita ovat lapsiperheiden köyhyys työntekijöiden kokemana ja työntekijän rooli köyhän lapsiperheen tilanteen edistämässä. Näitä pääluokkia on kuvattu jäljemmissä alaluvuissa. Pääluokkia edel-leen yhdistämällä muodostui yläluokka, jonka olen nimennyt Lapsiperheen köyhyys asiakastyön suunnan määrittäjänä (Kuvio 3).



Kuvio 3. Lapsiperheen köyhyys asiakastyön suunnan määrittäjänä

Yhdistävä luokka kuvaa sitä analyysin tuloksena syntynyttä kokonaisuutta, joka muodostuu työntekijöiden antamista kuvailuista lapsiperheiden köyhyydestä ja toisaalta siitä, millaisia merkityksiä palvelutarpeeseen vastaamiselle perheen asian edistämisen näkökulmasta haastateltavien kokemuksissa annettiin. Tulosten perusteella muodostetut päätelmät esitellään seuraavassa luvussa.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tulosten perusteella näyttää, että perheiden vähävaraisuus ja sen haasteet tulevat näkyväksi Kelan perustoimeentulotuen parissa työtä tekevien arjessa monitahoisena ilmiönä. Erilaisten elämäntilanteiden ja arjen konkretiat ilmenevät toisaalta hakemuksessa annettujen tietojen ja liitteiden, mutta keskeisesti myös vanhempien omien kuvailujen ja subjektiivisen kokemuksen kautta. Pienituloisilla perheillä on vaikeuksia selviytyä elämisen perusmenoista kuten asumismenoista, laskuista ja lääkkeistä mutta myös ruokakulujen, lastentarvikkeiden ja vaatteiden kustannuksia ajatellen varojen käyttöä tulee punnita ja priorisoida harkiten kuukausi, jopa päivä kerrallaan. Toisaalta aina perhe ei ole oikeutettu perustoimeentulotukeen, vaikka elämäntilanne tuntuu vaikealta ja kokemus varojen riittävydestä kertoo toista tarinaa kuin Kelassa tehty laskelma. Köyhät perheet eivät siis ole yhtä kuin perustoimeentulotuen saajat, sillä myös väliinputoajia löytyy. Tilanteet voivat aiheuttaa asioinnin vaikeutta tarkasti säänneltyjä ohjeita ja lakeja noudattavan työntekijän ja pettyneen, hätää kokevan vanhemman välillä.

Konkreettisen puutteen lisäksi työntekijöille näyttää tulevan joltain osin näkyväksi myös köyhyyden aineettomat ulottuvuudet. Köyhyys rajoittaa perheiden mahdollisuuksia osallistua ja tehdä itsenäisiä valintoja. Joskus näissä valinnoissa on kyse materiasta; onko varaa ostaa sitä mitä haluaa lapselleen tai perheelle tarjota vai onko valittava vain se, mikä on ehdottomasti välttämätöntä. Vai onko tietyssä hetkessä mahdollista hankkia välttämättömimpiäkään perustarpeita? Köyhyys rajoittaa myös sosiaalista elämää, mahdollisuuksia liikkua toisinaan edes paikallisliikenteellä sekä lasten mahdollisuuksia harrastaa ja viettää huoletonta, yhteiskunnassa normaaliksi katsottua vapaa-aikaa. Vähävaraisuus voi olla este myös silloin, kun omaa elämää halutaan edistää; opiskella tai ottaa vastaan osa-aikatyötä. Perustoimeentulotuen päätöksellä tunnistettiin olevan suora ja usein merkittävä vaikutus perheiden arkeen ja toimeentuloon. Toimeentulotuki onkin keskeinen apu sitä saaville perheille ja mahdollistaa välttämättömän minimiturvan (Kuivalainen 2004: 592).

Tulosten mukaan työntekijöiden arjessa näyttäytyy pienituloisten perheiden kokema vaikeus nousta ja päästä eteenpäin köyhyydestä, sillä köyhyyden taustalla on usein monia erilaisia ja haastavia elämäntapahtumia. Lisäksi tukijärjestelmä itsessään on monimutkainen ja esimerkiksi eri etuuksien katkokset ja pitkät käsittelyajat vaikeuttavat perheen talouden pyörittystä, tulojen ennakoitavuutta sekä tulevaisuuden suunnittelua

pitkällä aikavälillä. Erilaisten tietojen ja liitteiden toimittaminen moneen paikkaan nähdään aikaa vievänä ja vanhempien voimavaroja kuluttavana. Silti joillain työntekijöillä oli kokemuksia perheistä, joissa toimintatavat ja asiakkuus näyttää periytyvän vanhemmilta lapsille; lapsi tai nuori otetaan mukaan asiointikäynnille ja etuuksien ja järjestelmän käyttöä pidetään arkeen kuuluvana.

Vaikka lyhyen asiakaskohtaamisen perusteella ei voida suoraan arvioida köyhyyden ja toimeentulotuen asiakkuuden periytymistä lapselle tietyssä perheessä, havainto ilmiöstä tukee aiempia tutkimuksia siitä, että vanhempien toimeentulotuen asiakkuudella voi olla vahva yhteys lasten myöhempään toimeentulotuen asiakkuuteen ja siihen, että toimeentulotukeen turvaudutaan herkemmin elämän eri vaiheissa (Vauhkonen ym: 2017: 509; Paananen 2012: 27; Ristikari ym: 2016: 88). Tiettyä toimintatapaa ja ajatusmalleja siirretään siis tiedostaen tai tiedostamatta aikuiselta lapselle ja virastossa asioimisesta sekä viranomaisten kanssa toimimisesta tulee osa normaalia elämää jo varhain. Vaikka lapsuuden olosuhteet eivät suoraan määrää myöhempää hyvinvointia, kehityksellä on arjen ohjaama suunta, jota ympäristö vahvistaa tai heikentää (Paananen & Gissler 2014: 213).

Toisaalta köyhyys puheenaiheena voi olla perheen kanssa työskentelevälle vaikea. Tulosten mukaan näyttää, että konkreettinen tuloista ja menoista puhuminen mielletään hyvin luontevaksi osaksi Kelan ja perustoimeentulotukeen liittyvää työtä, mutta köyhyyteen liittyvät heijasteilmiöt, elämänhallinnan ongelmat ja muut huolet voivat olla työntekijälle vaikeita ottaa puheeksi ja käsiteltäväksi asiakastilanteessa. Vaikeus syntyy siitä, että työntekijöillä ei ole riittäviä työvälineitä keskustella ja ohjata perhettä eteenpäin ja toisaalta vaikutusmahdollisuudet koetaan vähäisenä. Silloin, jos perheen elämästä ei synny ymmärrystä, työntekijä altistuu sekä henkilökohtaisella tasolla että ammatillisesti epä mukavuuden tunteille, jotka voivat purkautua hermostuneisuutena ja epävarmuutena. Siksi on merkittävää, että työntekijöiden pystyvyyttä puhua köyhyydestä perheiden kanssa vahvistetaan. Keskeisenä huomionkohteena on kehittää kykyä kommunikoida avoimesti ja rehellisesti mutta empaattisesti sekä tavalla, joka ei sisällä välttelyä tai synnytä perheelle tunnetta syytelystä ja leimaamisesta. (Jack & Gill 2013: 229.)

Lasten erityisyys tunnistetaan niin perustoimeentulotuen etuuskäsittelytyössä kuin asiakaspalvelussa, vaikka lasten omaa ääntä ei työssä kuulla vanhempien vastatessa etuuksien hakemisesta ja Kelassa asioinnista. Kun kyse on lapsen hädästä, työntekijät toivat esiin, että tilanne herkistää erityiseen tarkkaavaisuuteen. Kyse ei ole niinkään

siitä, että lapsiperheasiakas olisi muita asiakasryhmiä tärkeämpi, vaan siitä, että lapsen etu tunnustetaan ja huomioidaan asian käsittelyssä ja kiireellisyyttä arvioitaessa.

Toisaalta lapsi osana toimeentulotukitilannetta saattoi tuoda asiointiin myös haasteita. Esimerkiksi lapsen asioista puhuminen vanhemman kanssa saatettiin kokea vaikeaksi ja perheen asioihin puuttumiseksi. Tiedustelu lapsen tilanteesta nähtiin arkana paikana ja joillain työntekijöillä oli tunne siitä, että vanhemmat saattavat yhdistää viranomaisen puhumisen lapsesta suoraan lastensuojelun toimenpiteisiin. Vastaavasti arvioitiin, että pelko lastensuojelusta saattaa vaikuttaa myös perheen halukkuuteen antaa viranomaiselle tietoja vaikeasta elämäntilanteesta tai tarpeesta lisätukeen. Näissä tilanteissa perheet saattavat jäädä ilman niitä tukitoimenpiteitä, mihin heillä mahdollisesti olisi oikeus. Perheen tuen varmistaminen on kuitenkin tärkeää, sillä se on keskeisesti lapsen edun mukaista. Olennaista lapsen edun määrittelyssä on myös se, miten erinäiset ratkaisut vaikuttavat lapseen myöhempinä vuosina elämässä (Ihalainen & Kettunen 2013: 73).

Vanhemman kohtaaminen kasvokkain nostettiin tärkeäksi elementiksi perheen tilanteen ymmärtämisessä, toimivan vuorovaikutuksen varmistamisessa ja siinä, että perheen kokemus tulee todella näkyväksi. Asiointiin nähtiin luovan turvallisen tilan vanhemmalle kertoa perheen elämäntilanteesta ja tuen tarpeista. Kasvokkain vanhemman kanssa luodaan työntekijöiden kokemuksen mukaan luottamuksellisen ja toimiva, vastavuoroisen kommunikaation mahdollisuus, joka jää usein puuttumaan etuuskäsittelijöiden työssä. Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat sekä asiakas että työntekijä, sillä jokainen tuo kohtaamiseen oman historiansa, kulttuurinsa ja tapansa jäsentää maailmaa ja näissä vuorovaikutustilanteissa luottamus on keskeisessä asemassa. (Mönkkönen 2018: 19). Perheen kohtaamisessa korostuu myös aika, jota kiireen vuoksi ei työntekijöiden mukaan ole useinkaan riittävästi ainakaan syvällisempään asioiden selvittämiseen. Köyhyydessä elävien vanhempien on puolestaan tutkittu arvostavan nimenomaan kuuntelevaa ja kunnioittavaa palvelua, jolle on riittävästi aikaa ja jossa myös tarvittavan tuen ja tiedon varmistaminen korostuu (Hooper ym. 2007: 73).

Useat työntekijät nimesivät huolen köyhien lapsiperheiden vanhempien jaksamisesta ja kyvystä sekä valmiuksista hallita alati muuttuvaa ja epävarmaa taloutta ja sen vaikutuksia arkeen. Tämä osoittaa, että vanhempien ohjauksen tarve voi korostua myös muissa, kuin Kelan omien etuuksien hakemisessa ja siksi asiakkaan tukemiseen tulisi

olla riittävät välineet. Vanhempien huonojen asiointikokemusten selittäjänä oli, että heidän asioistaan ei olla aidosti kiinnostuneita eivätkä he ole tulleet kohdatuksi viranomaisen taholta (Vuori 2012: 73). Työntekijät puolestaan tuottivat puhetta siitä, että työ ja etuudet on tarkasti lailla säädettyjä, joka ei mahdollista harkintaa vaan sitoo työntekijän kädet toimimaan tiettyjen reunaehtojen mukaan. Vaikka vanhempi näyttää työntekijälle oman laskelmansa, jonka mukaan rahat eivät riitä perheen välttämättömien kulujen kattamiseen, ei työntekijä käytännössä voi tehdä mitään.

Osaltaan hankaluutta tuo myös työntekijöiden usein suppeat tiedot palveluista, joihin asiakkaan voisi tarpeen vaatiessa ohjata. Jatkon varmistamista ja kokonaisvaltaista auttamista pidetään kuitenkin kohtaamisessa tärkeänä. Tästä syntyy ristiriita asiakastilanteissa; työntekijät haluavat auttaa ja ovat kiinnostuneita perheiden elämästä, mutta se ei välity asiakkaalle, koska asiakkaan tarpeisiin ei voida palvelussa konkreettisesti vastata. Esimerkiksi jos perheellä on rahat loppu, työntekijä voisi myöntää harkinnalla lisätukea. Tämä synnyttää huonon kokemuksen sekä asiakkaassa (ei saa tarvitsemaansa apua) että työntekijässä (työntekijä kokee kyvyttömyyttä auttaa).

Toimeentulotuki on koettu tärkeäksi sosiaalityön välineeksi ja sen avulla on nähty olevan mahdollista tavoittaa myös sosiaalityön asiakkaita. (Kuivalainen & Saikku 2013: 180). Tuloksissa ilmeni eriäviä näkemyksiä sen suhteen, kuinka laajasti perheen tuen tarpeen kokonaisuutta tulee ymmärtää ja kuinka laajasti näihin tarpeisiin tulee Kelassa vastata. Toisaalta erot tuntuvat olevan asenteellisia ja yksilöllisiä, toisaalta taas ylhäältäpäin tulleita ja ohjeistettuja. Toisaalta työhön liitettiin mekaanisuutta; etuuskäsittelijät tekevät puhtaasti laskelmia, asiakaspalvelijat puolestaan käyvät laskelmia läpi asiakkaan kanssa. Samalla kuitenkin tunnistettiin, että perustoimeentulotuen laskelma ei useinkaan kuvaa kovin hyvin perheiden elämän ja arjen todellisuutta tulojen riittävydestä.

Toimeentulotuki paikkaa muun järjestelmän aukkoja ja turvaa ihmisarvoisen elämän edellytykset myös kriisitilanteissa, kuten sairastuessa tai työttömäksi jäädessä. Osa toimeentulotuen asiakkaista ja asiakasperheistä tarvitsee selkeästi vain taloudellista tukea, mutta toisilla tuen tarpeeseen voi liittyä myös elämänhallintaan tai terveydentilaan liittyä ongelmia. (STM loppuraportti 2015: 13.) Onkin tärkeää, että yksilölliset erot köyhyyden kokemuksissa ja yhteys köyhyyden ja perheen toiminnan välillä tunnistetaan.

Tällä voidaan kehittää työntekijöiden valmiuksia keskustella köyhyydestä ja elämäntilanteesta perheenjäsenten kanssa ja tukea köyhyyden vastaisia toiminnallisuuksia myös asiakastyössä. (Jack & Gill 2013: 224, 231.)

Perheen sosiaalityön tarpeen arviointi koettiin ajoittain haastavaksi tai siihen ei koettu olevan riittävästi osaamista tai aikaa. Myös yhteistyö kunnan sosiaalitoimen kanssa nähtiin vaikeaksi etenkin silloin, jos työntekijä Kelasta halusi saada yhteyden perheen asiat tuntevaan sosiaalityöntekijään. Kun huoli perheen tilanteesta syntyy, vanhempaan otetaan yhteys ja asia otetaan hänen kanssaan puheeksi. Mikäli toimeentulotukiasian käsittelyssä ilmenee, että asiakkaalla on ilmeinen sosiaalihuollon tarve, sosiaalihuoltolaki velvoittaa Kelaa ohjaamaan asiakasta hakeutumaan kunnan sosiaalipalveluihin tai henkilön antaessa suostumuksensa olemaan yhteydessä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin. (Toimeentulotuen etuusohje 2018.) Työntekijöiden mukaan huolen puheeksi ottamiselle kaivataan työvälineitä. Vanhemman jatko-ohjauksen ja tarvittavan avun saamisen varmistamiseksi olisi perhettä yksilöllisesti palvelevaa ja laadukasta osoittaa mahdollisia palveluja ja palvelupolkuja siten, että perheen hakeutuminen palveluiden piiriin olisi eteenpäin suuntaavaa ja tavoitteellista. Opinnäytetyön tulosten perusteella näyttää, että nykyisellään työntekijöillä on merkittäviä haasteita ajan, työvälineiden ja tunnistamisen osalta puuttua tilanteisiin niiden vaatimalla herkkyydellä. Kelan työntekijöiden roolia auttamistyön kokonaisuudessa olisi tärkeää selkeyttää.

Myös asiakaspalvelijoiden ja etuuskäsittelijöiden välinen kommunikaatio nousi haasteltavien vastauksissa kehittämisen kohteeksi ja työvälineitä yhteistyön parantamiseksi toivottiin. Vahvistamalla sisäistä yhteistyötä voitaisiin pyrkiä helpottamaan perheen asiointia ja selvittämisen taakka sekä nopeuttaa hakemusten käsittelyä ja tätä myöten etuuskäsittelyn maksuunpanoa. Tiedonkulun varmistamisella olisi mahdollista kysyä vanhemmalta tarvittavat tiedot kerralla ja toisaalta vähentää myös saman tiedon pyytämisestä vanhemmalta useampaan kertaan, mitä työntekijöiden mukaan nykyinen tilanne aiheuttaa.

Perheiden kokemusten mukaan viranomaiselta saadut ohjeet voivat olla ristiriitaisia sekä arjessa toimimattomia. Toisaalta turhauttavana koetaan myös tueksi tarkoitettu toiminta, jossa perheistä ja sen ongelmista ei olla aidosti kiinnostuneita. (Vuori 2012: 73; Hooper ym. 2007: 73.) Perheen tilanteen ja tuen tarpeen arviointi ei ole itsetarkoi-

tus, jos huolta perheen omasta kyvystä selviytyä ei synny. Tilanteen syvällisellä selvittelyllä ei myöskään saavuteta itsessään mitään, jos tietoa ei osata käyttää hyödyksi ja perheen tilannetta viedä eteenpäin. On kuitenkin olennaista pystyä erottamaan ja tunnistamaan palvelussa ne perheet, joilla on tarve saada enemmän ja pidempään tukea asiointiin sekä päästä tarvittavien tukitoimien piiriin. Perheen pärjäämisen ei tulisi jäädä toivon varaan siitä, huomaako viranomaisiin ottaa kopin haastavassa tilanteessa.

Myös tämän opinnäytetyön tuloksissa näyttää, että eri palvelut ja viranomaiset eivät keskustele sujuvasti keskenään. Pirstaleisuus ja sektoroituminen eivät ole pelkästään asiakkaan ongelmia, vaan ne ulottavat vaikutuksensa myös työntekijöihin. Tukijärjestelmässä ja erilaisissa tuen myöntämisen keinoissa on poissulkevia mekanismeja, joita muun muassa tukipäätösten polkuriippuvuus vahvistaa. Kuten myös opinnäytetyön tulokset antavat ymmärtää, epäselvän vastuunjaon ja eri viranomaisille jakautuvan päätösvallan johdosta kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ei välttämättä synny mihinkään. (Määttä 2012: 154.)

Kuten Närhen ym. (2014) tutkimuksessa oli havaittavissa, myös tämän opinnäytetyön tulokset kertovat siitä, että työntekijät joutuvat työssään noudattamaan tiukasti lakeja ja ylhäältä tulevia ohjeistuksia ja toisaalta ammatillisia tavoitteita, mutta työntekemisen taustalla on ristiriitaa työn tavoitteiden kanssa ja sen, kenen puolella ja ehdoilla työtä tehdään. Myös työntekijän omat vaikutusmahdollisuudet ja ammatillinen harkintavalta koetaan usein hyvin vähäisenä. Estäviä tekijöitä on niin rakenteissa kuin myös asiakkaan henkisten ja fyysisten kykyjen riittävydestä suhteessa nykypäivän vaatimuksiin. Haasteita tuovat myös työn rakenteet ja tavat, joihin työntekijät eivät kuitenkaan kokee voivansa vaikuttaa puutteellisten resurssien kuten ajan sekä yleisen järjestelmälähtöisyyden vuoksi. (Närhi ym. 2014: 242, 236.)

Honkasen ym. (2018) mallinnusta käyttäen voidaan sanoa, että työntekijöille ei näytä muodostuvan syyllistäviä toimintatapoja vahvistavia rooleja perheitä kohdatessa. Sen sijaan yleisimmin ilmenneitä tapoja ovat torjumisen eli tiukan palvelun rajaamisen ja huomioivan eli auttamisen toimintatavat, joka on yhdenmukainen myös tuentarvitsijoiden kokemuksen kanssa. Näissä tapauksissa perheen kokonaistilanteesta ei saada koppia ja huoliasiat siirretään herkästi kunnan sosiaalitoimeen, kun akuutit asiat Kelan palvelussa on hoidettu. Toisinaan siirto tehdään työn rakenteellisten tekijöiden kuten kiireen vuoksi tai tavoitteiden saavuttamisen varmistamiseksi, joidenkin työntekijöiden kohdalla kyse on riittävien työvälineiden puutteesta ja joissain tapauksissa kyse on

asenteista sitä kohtaan, mikä mielletään työntekijän vastuukokonaisuudeksi Kelan työssä. Aineiston perusteella voidaan sanoa, että osa työntekijöistä etenkin asiakaspalvelussa olisi halukkaita ottamaan myös kohtaajan roolia, jossa vastavuoroisuus ja aktiivinen toimijuus korostuvat. Jatkoa ajatellen nämä roolit olisi hyvä tunnistaa, jotta toimintatapoja voidaan kehittää ja vanhemman ja perheen asiointikokemusta parantaa. Mallin avulla voidaan tarkastella, millaisiin rakenteisiin pyritään ja millaisia kokemuksia edistää. (Honkanen ym. 2018: 541.)

Köyhissä lapsiperheissä taloudelliset haasteet vaikuttavat perheen kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin kokemukseen. Myös turvattu toimeentulo on merkittävä osa perheen hyvinvoinnin kokonaisuutta ja tässä sosiaaliturva on keskeinen tekijä. Häpeä ja sosiaalinen eristäytyneisyys voivat aiheuttaa merkittäviä psykologisia, fyysisiä, suhteellisia sekä käytännön haittavaikutuksia perheiden elämän eri osa-alueilla (esim. Ridge 2009; Hooper ym. 2007). Siksi näiden perheiden tilanteissa tuen tarve lisääntyy ja korostuu, jolloin on olennaista, että koko palvelujärjestelmän muodostaa perheiden hyvinvointia kannattelevan kokonaisuuden. Kuten Määttä & Keskitalo (2014) toteavat, suoraan tai epäsuorasti perusturvaetuksista ja peruspalveluista päättävillä toimijoilla on muita suurempi vastuu asiakkaan tarpeen huomioimisessa ja sen ratkaisemisessa. Portinvartijan roolista johtuen ulkoringin toimijoiden, joihin myös Kelan työntekijät kuuluvat, vastuu nousee muita keskeisemmäksi. Jos ulkoringin työntekijät eivät tunnista monista ongelmista kärsivän asiakkaan avun tarvetta, ongelmat pahenevat, auttaminen viivästyy tai lopulta jopa voi estyä. Ulkoringin toimijoiden tulisi olla tietoisia omasta roolistaan. Oikea aikainen avun tarpeen tunnistaminen voi ehkäistä erityispalvelun tuen tarpeen ja kun asiakas saa tukea riittävän varhain, voidaan tilanteen vaikeutuminen välttää. (Määttä & Keskitalo 2014:204.)

8 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisena lapsiperheiden köyhyys ja sen eri ilmiöt näyttäytyvät perustoimeentulotukeen liittyvässä työssä Kelan asiakaspalvelijoiden ja etuuskäsittelijöiden kokemana. Kuinka työntekijät jäsentävät lapsiperheiden vähävaraisuutta ja kuinka vähävaraisuus ja sen mukanaan tuomat haasteet perheessä tulevat näkyväksi Kelan arjessa ja minkälaisia kohtaamisia palvelun arjessa tapahtuu. Toisena tavoitteena oli myös selvittää, millaisia tarpeita työntekijät arvioivat köyhillä lapsiperheillä olevan Kelan palvelussa ja kuinka näihin tarpeisiin pystytään Kelassa vastaamaan. Opinnäytetyön aineiston muodosti yhteensä 20 Kelan asiakaspalvelun ja perustoimeentulotuen etuuskäsittelyn työntekijän ryhmähaastattelut.

Aineistokeruutapa eli teemahaastattelut oli menetelmävalintana onnistunut, sillä esimerkiksi kyselylomakkeiden avulla ei olisi ollut mahdollista päästä kiinni työntekijöiden kokemuksiin yhtä syvällisesti kuin haastattelun kautta oli mahdollista. Ryhmämuotoiset haastattelut puolestaan synnyttivät keskustelua, jota yksilöhaastatteluista olisi jäänyt puuttumaan. Asioista uskallettiin esittää myös eriäviä mielipiteitä ja kyseenalaistuksia, toisaalta toisten puheista saattoi syntyä oivalluksia ja uudenlaisia tarkastelukulmia. Haastateltavien määrä tuotti aineistoa siinä määrin, että vastauksista oli mahdollista erottaa tietynlaisia kertomustyyppisiä ja aineisto osoitti kylläntymistä, jolloin lopulta uutta tietoa tutkimuskysymyksen kannalta ei haastattelujen edetessä muodostunut. Opinnäytetyön ollessa laadullinen tutkimus, tilastollisiin yleistyksiin ei pyritty, vaan keskeisenä tavoitteena oli kuvata lapsiperheköyhyyden ilmiötä Kelan perustoimeentulotukeen liittyvän asiakastyön kontekstissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 85,87.)

Eräs haastatteluiden luotettavuuteen vaikuttava tekijä voi olla se, että haastateltava voi olla taipuvainen antamaan sosiaalisesti suotavia vastauksia ja mm. terveydellisistä ja norminvastaisista asioista jätetään kertomatta (Hirsjärvi ym. 2009: 207). Haastattelijana minulle jäi aluksi tunne, jätetäänkö haastattelutilanteissa jotain kertomatta tai puhutaanko asioista kauniimmin kuin ne todellisuudessa koetaan? Taustalla voinee olla Kelan työntekijöiden saama valtava negatiivinen huomio mediassa toimeentulotuen siirron myötä ja toisaalta jo ennestään ehkä epäsuosiolliset mielikuvat Kelasta organisaationa. Työntekijänä ei haluttu vahvistaa Kelan imagoa epäempaattisena byrokraattina eikä etuuden siirron ongelmia ja haasteita toimeenpanossa. Keskustelu tutkimusaiheesta oli kuitenkin yleisesti ottaen avointa ja myös ristiriitoja uskallettiin tuoda esiin. Mikäli tällä

kuitenkin oli vaikutusta haastateltavien vastauksiin, arvioisin tämän ilmenneen enemmän vastausten siistimisestä, en niinkään totuuden muuttamisena täysin työntekijöiden omaa kokemusta vastaamattomaksi.

Myös toimiminen sekä tutkijana että Kelan työntekijänä aiheutti pohdintoja itsessäni opinnäytetyöprosessin edetessä. Kuinka kaksoisrooli voi vaikuttaa asenteisiin ja mahdollisuuteen tarkastella aihetta objektiivisesti? Kuinka haastateltavat työntekijät kertovat kokemuksistaan tietäen, että olemme osa samaa organisaatiota? Lopulta kuitenkin arvioisin ehkä hiukan yllättäenkin, ettei kaksoisrooli vaikuttanut opinnäytetyöhön kovinkaan merkittävästi. Perustoimeentulotuen maailma ei ole minulle entuudestaan tuttu enkä ollut tavannut haastateltavista ketään aiemmin. Joissain kohdin minulle tuli tunne, että myös haastateltavat unohtivat minun työskentelevän samassa organisaatiossa, sillä minulle saatettiin esimerkiksi kuvailla järjestelmiä ja prosesseja hyvinkin yksityiskohtaisesti. Toisaalta aika ajoin sain itseni kiinni tekemästä johtopäätöksiä jo silloin, kun haastattelumateriaalia ei ollut edes litteroitu. Uskon kuitenkin, että systemaattisella ja huolellisella analyysillä työssä on onnistuttu tarkastelemaan haastateltavien kokemuksia objektiivisesti ja etäämmältä, ei kollegan roolista käsin eikä informaatiota hukaten.

Opinnäytetyö on tehty Etelä-Suomen alueelle, mikä vaikuttaa osaltaan vastauksiin esimerkiksi asiakasmäärien, asiakasrakenteen ja asiakkaiden kannalta korkeampien elinkustannusten vuoksi. Valtakunnallisen otannan tasolla aineisto olisi todennäköisesti erilainen. Tästä johtuen opinnäytetyön tuloksia ei voi yleistää siinä määrin, että tulokset edustaisivat valtakunnallisesti perustoimeentulotuen parissa työskentelevien kokemuksia lapsiperheköyhyydestä perustoimeentulotuen asiakastyössä. Tuloksia voidaan kuitenkin hyödyntää myös yleisesti perustoimeentulotuen asiakastyön ja toimintatapojen kehittämisessä, sillä aineistosta ilmenneet ongelmat kuten ajan riittävyys ja puuttuvat työvälineet sosiaalityön tarpeen tunnistamiseen ja huolista keskustelemiseen eivät koske pelkästään lapsiperheasiakkaita vaan asiakkaita yleensä.

Opinnäytetyössä ei pyritty kuvaamaan, millaisia perustoimeentulotuen piirissä olevat perheet tai vähävaraiset lapsiperheet ovat. On mahdollista, että työntekijät puhuivat vastauksissaan ei vain vähävaraisista mutta myös lapsiperheistä yleensä. Opinnäytetyön eri vaiheissa olen myös tutkijana pitänyt keskeisenä tiedostaa, että vastausten perusteella ei voida tehdä yleistyksiä vähävaraisista lapsiperheistä yleensä tai verraten hyvin toimeentuleviin perheisiin. Perheen vähävaraisuus tulee osaksi tutkimusta sitä

kautta, että tutkimuksen kohteena olivat työntekijöiden kokemukset nimenomaan perustoimeentulotuen asiakasperheiden kohtaamisesta, kun taas puolestaan toimeentulotuen asiakkuutta, tai kuten tämän opinnäytetyön tuloksissa ilmeni myös toimeentulotuen tarpeessa olemista, voidaan yleensä pitää selkeänä viittauksena vähävaraisuuteen. Vastausten perusteella ei siis tule näin ollen tehdä oletuksia myöskään siitä, että vähävaraisilla perheillä olisi suurempaa yhteyttä esimerkiksi lastensuojelun tai muiden sosiaalipalveluiden tarpeeseen, vaikka keskusteluissa näitä teemoja toimeentulotuen asiakkuuden kautta nousikin esiin.

Vähävaraiset lapsiperheet tai perustoimeentulotukea saavat perheet eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan jokainen perhe ja perheen elämäntilanne on erilainen. Opinnäytetyössä on aiempien tutkimusten perusteella pyritty kuvaamaan vähävaraisuutta ja lapsiperheköyhyyttä ilmiönä sekä sen mukanaan tuomia koettuja vaikutuksia perheiden hyvinvointiin. Tätä kokonaisuutta olen peilannut Kelan asiakaspalvelijoiden ja perustoimeentulotuen käsittelijöiden kokemuksiin samasta ilmiöstä ja siitä, miten ilmiö näyttääytyy heidän työarjessaan ja mikä on heidän roolinsa asiakkaan tuen tarpeeseen vastauksissa ja perheen tilanteen edistämässä.

Tuen tarve ei pienituloisilla automaattisesti liity pelkästään rahamäärällisesti suurempaan tukeen tai useampien etuuksien saamiseen, vaan kunnioittavaan ja kohtaavaan vuorovaikutukseen, autetuksi tulemisen kokemukseen ja työntekijän osoittamaan kiinnostukseen perheen elämästä. Koska yksittäisellä työntekijällä ei ole mahdollista vaikuttaa laissa määriteltyihin tuen määriin ja myöntöedellytyksiin tai poliittisiin päätöksiin, on tärkeää vahvistaa pystyvyyttä tuntee kokemusta auttamisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa perheen hyvinvointiin muiden kanavien kautta. Lisäksi lapsen liittyvien kysymysten huomioiminen nousee merkitykselliseksi perustoimeentulotukeen liittyvässä asiakastyössä ja siksi osaamisen vahvistaminen lapsen edun ja perheen tukitoimien tunnistamiseksi ja puheeksi ottamiseksi tulisi riittävässä määrin varmistaa esimerkiksi työntekijöiden perehdytyksiä, toimintamalleja, ohjeita ja koulutuksia suunniteltaessa.

Vaikka opinnäytetyön tavoitteena ei ollut tutkia Kelan ja kunnan välistä yhteistyötä, asia nousi näkyvästi esiin jokaisessa haastattelussa myös silloin, kun asiasta ei suoraan kysytty. Ennako-oletuksena oli, että aihetta tullaan käsittelemään eli aihetta ei vältely haastatteluissa. Silti oli huomionarvoista, kuinka monesta näkökulmasta yhteistyöhön liittyville kysymyksille annettiin merkityksiä.

Ajattelen, että keskeinen kysymys tämän opinnäytetyön tulosten kannalta ei niinkään ole se, onko sosiaalityö osa Kelan nykyistä asiakastyötä vai ei. Merkittävää on se, että asia itsessään ja velvollisuudet sekä asemoituminen auttajan rooliin ei ole työntekijöille selkeää eikä ratkaisuun ole olemassa selkeäksi muodostunutta työkuluttuuria, toimintatapoja tai ohjeistusta. Tai mikäli ohje on selkeästi rajattu, koetaan ristiriitaa neuvonnan ja asiakkaiden todellisten, arjessa päivittäin näyttäytyvien tarpeiden kanssa. Ilman osaamista ja työvälineitä ei jatko-ohjaamista riittävien tukitoimien piiriin tapahdu itseltään, vaan asiakas saa avun ainoastaan akuutteihin asioihin, mutta kokonaisuutta ei tällöin palvelussa tunnisteta. Vastaajien puheissa nousi esiin ristiriitaisia tunteita ja kysymyksiä siitä, mitä jatko-ohjauksesta seuraa. Asemoituuko Kelan rooli palvelujärjestelmän muodostamassa, perheiden hyvinvointia kannattelevassa kokonaisuudessa pelkästään toimeentulon turvaamiseen ja etuuksien toimeenpanoon?

Asiakkaiden itsenäistä selviytymistä ja taloudellista toimeentuloa tukemaan luotu järjestelmä aiheuttaa tällä hetkellä itsessään monimutkaisuuden kierteen, joka estää köyhää perhettä pääsemästä ylös niukkuudesta ja huono-osaisuudesta. Järjestelmää tulisi kehittää ja byrokratiaa purkaa siten, että kokonaisuutta olisi mahdollista muovata perheiden tarpeisiin eikä toisin päin. Työntekijöiden kertoman mukaan vaikuttaa, että vähävaraisten lapsiperheiden tarve Kelassa asioidessaan liittyy juurikin keskeisesti tiedon ja tulojen ennakoitavuuden lisäämiseen, palvelun jatkuvuuden ja perheen pärjäämisen varmistamiseen sekä perheen itsenäisen selviytymisen tukemiseen. Tämä myötäilee Isolan ym. (2016) esittämää näkemystä, jonka mukaan vahvistamalla tulojen säännönmukaisuutta, elämän ennakoitavuutta sekä kokemuksia itsenäisyydestä ja merkityksellisyydestä, voitaisiin edistää pitkittyneessä köyhyydessä elävien perheiden hyvinvointia sekä tukea vanhempien omaa pystyvyyttä. Yksilöllisiä voimavaroja voitaisiin lisätä tuloihin liittyvää epävarmuutta vähentämällä ja palveluiden katkeamattomiin asiakassuhteisiin panostamalla (Isola ym. 2016: 157, 158.)

Lapsen etua ajatellen olisi keskeistä, että yhteistyötä ja Kelan omaa roolia erityistä tukea tarvitsevien lapsiperheiden ja vanhempien tukemisessa ja hyvinvoinnin lisääjänä pysähdyttäisiin pohtimaan ja selkeyttämään. Vähävaraisuus ja köyhyys sekä avuttomuus, riippuvuus ja jatkuva epävarmuus tulevasta, puhumattakaan konkreettisesti ruoan puutteesta tai kyvystä kustantaa katto pänpäälle, on perheen jaksamisen ja hyvinvoinnin kannalta merkittäviä uhkatekijöitä. Siksi ongelmien mahdollisimman laaja ennaltaehkäisy varmistamalla toimivat prosessit ja yhteistyökanavat ovat tärkeitä. Huolel-

lisella ja tavoitteellisella jatko-ohjauksella puolestaan vähennetään vanhempien luukulta luukulle asioimista ja turvaverkon ja riittävien tukitoimien ulkopuolelle jäämistä sekä ennen kaikkea estetään haastavan tilanteen negatiivisten heijastevaikutusten siirtymistä lapseen ja tätä kautta lapsen hyvään ja terveeseen tulevaisuuteen. Eriarvoisuuden ja köyhyyden vähentäminen ovat keskeisiä tavoitteita sosiaalisen kestävyuden takaamiseksi. Julkisten palveluiden rooli tavoitteen saavuttamisessa on olennainen, joka tulee huomioida palveluiden saatavuudesta, laadusta ja rahoituksesta päätettäessä. (Vaalavuo & Moisio 2014: 113,114.)

Jatkotutkimusaiheeksi opinnäytetyön perusteella nousee merkitys tutkia lisää erilaisia rooleja, joita Kelan työntekijät joutuvat työssään ottamaan ja mikä näitä rooleja synnyttää. Joidenkin työntekijöiden valinnat toimintatavoille tuntuvat olevan tietoisia, joidenkin työntekijöiden osalta tiettyyn rooliin ajaututaan ehkä arjen normien pakottamana. Merkittävä huomio on myös se, millainen kokemus työntekijöillä on omasta kyvystään vaikuttaa perheen ja muiden asiakkaiden asioihin ja elämäntilanteeseen. Haastatteluissa nousseet huolet ovat suuria ja voivat olla merkittävä kuormitustekijä asiakaspalvelussa ja etuuskäsittelyssä työskenteleville. Opinnäytetyössä nousi myös esille kasvokkaisen kohtaamisen merkitys asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen luomiseksi. Samalla tunnistetaan, että yhä suurempi osa asiakkaista asioi sähköisesti eikä asiakaspalvelussa. Olisi mielenkiintoista selvittää, miten myös verkossa asioivat perheet voidaan kohdata ja miten toisaalta voidaan tunnistaa ne perheet, jotka ovat erityisen tuen tarpeessa. Olisi myös merkityksellistä tarkastella kysymystä Kelan yhteyskeskuksen eli puhelinpalvelun näkökulmasta sekä miettiä, millaista työvälineistä puhelimitse asioivat työntekijät hyötyisivät köyhiä perheitä kohdattaessa ja köyhyydestä puhumisessa.

Lähteet

- Ahola, Elina & Hiilamo, Heikki 2013: Toimeentulotuki ja perusturvan aukkokohtat. Tuen käyttö, saajaryhmät ja uudet asiakkaat Helsingissä 2008-2010. Teoksessa Ilpo Airio 2013. Toimeentuloturvan verkkoa kokemassa. Kansalaisten käsitykset ja odotukset. Tampere – Juvenes Print. Teemakirja 9. 76 – 93. Saatavana osoitteessa: <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38496/Toimeentuloturva.pdf?sequence=1>> Luettu 10.10.2017
- Airio, Ilpo 2010. Avioero suomalaiseseen tapaan. Lähivanhemman ja lasten taloudellinen selviäminen avioerosta. Teoksessa Hämäläinen, Ulla & Kangas, Olli (toim.) 2010. Perhepiirissä. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 196 - 215.
- Alexandrova, Anna 2017. A philosophy for the Science of Well-Being. Oxford University Press.
- Barbour, Rosaline 2007. Doing Focus Group. London. SAGE Publications Ltd.
- Blomgren, Sanna, Karjalainen, Jouko, Karjalainen, Pekka, Kivipelto, Minna, Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016.
- Blomgren, Sanna 2016. Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus. Teoksessa Blomgren, Sanna, Karjalainen, Jouko, Karjalainen, Pekka, Kivipelto, Minna, Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016.
- Deci, Edward & Ryan, Richard 2000. The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Psychological Inquiry 2000, Vol. 11, No. 4, 227–268. Saatavana osoitteessa: <<http://users.ugent.be/~wbeyers/scripties2012/artikels/The-what-and-why-of-goal-pursuits.pdf>> Luettu 13.5.2018.
- Eskola, Jari 2007. 6-8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, Reijo & Aaltola, Juha 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eurostat. Glossary: At risk of poverty threshold. 6.12.2014. Saatavana osoitteessa: <http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:At-risk-of-poverty_threshold> Luettu 12.1.2018.
- Hakovirta, Mia & Rantalaiho, Minna 2012. Taloudellinen eriarvoisuus lasten arjessa. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 124. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Hakovirta, Mia & Kallio, Johanna 2014. Lasten käsityksiä köyhyydestä ja köyhyyden syistä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):2. s.152-162.

Halme, Nina & Perälä, Marja-Leena 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa Lammi- Taskula Johanna & Karvonen, Sakari (toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveysturvan ja hyvinvoinnin laitos. Teema 21. 216-226.

Haybron, M. Daniel 2013. Happiness. A Very Short Introduction. Oxford University Press.

Heinonen, Hanna-Mari 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Honkanen, Kati, Poikolainen, Jaana & Karlsson, Liisa 2018. Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa? Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista. Yhteiskuntapolitiikka 83 (2018): 5-6. s. 532-543.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hooper, Carol-Ann, Gorin, Sarah, Cabral, Christie & Dyson, Claire 2007. Living with Hardship 24/7: The Diverse Experiences of Families in Poverty in England 2007. The Frank Buttle Trust. London.

Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2013. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. Sanoma Pro Oy: Helsinki.

Isola, Anna-Maria, Turunen, Elina & Hiilamo, Heikki 2016. Miten köyhät selviytyvät Suomessa? Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):2. 150-160. Saatavana osoitteessa; <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130412/yp1602_isola.pdf?sequence=2> Luettu 11.12.2018.

Jack, Gordon & Gill, Owen 2013. Developing cultural competence for social work with families living in poverty. European Journal of Social Work 2013. Volume 16, Issue: 2. s. 220-234. Saatavana osoitteesta: <<https://www.tandfonline-com.ezproxy.metropolia.fi/doi/pdf/10.1080/13691457.2011.649347?needAccess=true>> Luettu 15.2.2019.

Jäntti, Markus 2010. Lapsiköyhyydestä Suomessa. Teoksessa Hämäläinen, Ulla & Kangas, Olli (toim.) 2010. Perhepiirissä. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 62-75.

Kangas, Olli & Ritakallio Veli-Matti 2008. Köyhyyden mittaustavat, sosiaaliturvan riittävyys ja köyhyyden yleisyys Suomessa. 61/2008. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Karjalainen, Jarno & Moisio, Pasi 2010. Kannustin- ja byrokraloukut suomalaisessa sosiaaliturvassa. Teoksessa Vaarama, Marja, Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2010. THL. Helsinki. 112-125. Saatavana osoitteessa <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80297/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Luettu 11.12.2018.

Karjalainen, Pekka 2016. Sosiaalityön uusi asento: paikka, rooli ja orientaatio. Teoksessa Blomgren, Sanna, Karjalainen, Jouko, Karjalainen, Pekka, Kivipelto, Minna, Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2016.

Karvonen, Sakari, Mäntylä, Erika ja Salmi, Minna 2016. Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 30/2016. 6 – 9. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131589/URN_ISBN_978-952-302-742-8.pdf?sequence=1> 17.5.2018.

Kauppinen Timo M., Moiso, Pasi & Mukkila, Susanna. 2013. Toimeentulotuen saamisen toistuvuus ja etuuksien päällekkäisyys. Teoksessa Kuivalainen, Susan (toim.) 2013. Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 37-58.

Kela 2018. Toimeentulotuki. Saatavana osoitteessa: <<https://www.kela.fi/toimeentulotuki>> Luettu 11.1.2018.

Kelan tilastot 2018. Toimeentulotuen tilastot 2018. Saatavana osoitteessa: <<http://www.kela.fi/tilasto-perustoimeentulotuesta>> Luettu 17.5.2018.

Kettunen, Terttu, Ihalainen, Jarmo & Heikkinen, Hannele 2004. Monimuotoinen sosiaaliturva. Helsinki: WSOY.

Kuivalainen, Susan 2004. Missä määrin toimeentulotuki poistaa köyhyyttä? Yhteiskuntapolitiikka 69 (2004): 6, 583-593.

Kuivalainen, Susan & Palola, Elina 2013. Tuloerot ja köyhyys. Teoksessa Raunio, Tapio & Saari, Juho 2013. Euroopan paras maa? Suomen muuttuva asema Euroopan unionissa. Gaudeamus Helsinki University press. 89 - 113.

Kuivalainen, Susan & Saikku, Peppi 2013. Mihin toimeentulotukea myönnetään ja miksi? Teoksessa Kuivalainen, Susan (toim.) 2013. Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 151 – 180.

Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva. 2016. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016) : 6. 655-669.

Kvale, Steinar 2007. Doing Interviews. London. SAGE Publications Ltd.

Laki toimeentulotuesta 1997/1412. Annettu Helsingissä 30.12.1997. Saatavana osoitteessa: <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>.> Luettu 12.10.2017

Lapsen oikeuksien sopimus 1991. Unicef. Saatavana osoitteessa: <https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf> Luettu 23.5.2018.

Lapsen ääni 2018. Lasten kokemuksia vähävaraisuudesta ja kiusaamisesta kouluympäristössä. Pelastakaa lapset ry 2018. Saatavana osoitteessa: <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/pelastakaalapset/main/2018/08/20163238/Pelastakaa_Lapset_Lapsen_Aani_2018_web.pdf> 26.2.2019.

Moisio, Pasi 2006. Suhteellinen köyhyys Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka YP 71 (2006):6. s.639-645. Helsinki: Stakes.

Mynarska, Monika, Riederer, Bernhard, Jaschinski, Ina, Krivanek, Desiree, Neyer, Gerda & Oláh, Livia. 2015. Vulnerability of families with children: Major risks, future challenges and policy recommendations. Families and Societies. Working paper series, 49. Saatavana osoitteessa: <<http://www.familiesandsocieties.eu/wp-content/uploads/2015/11/WP49MynarskaEtAl2015.pdf>> Luettu 11.1.2018.

Määttä, Anne 2010. Toimeentulotuen väliinputajat. Janus vol 18(1). 2010. 20-34. Saatavana osoitteessa: <<https://journal.fi/janus/article/view/50546/15305>> Luettu 1.12.2017.

Määttä, Anne 2012. Perusturvan poiskäännytyt. Yhteiskuntapolitiikka 77 (2012):2. 145-156. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102930/maatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>Luettu 11.12.2018

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014):2. 197-207. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116235/maatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>Luettu 2.12.2018.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Närhi, Kati, Kokkonen, Tuomo & Matthies Aila-Leena 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus vol. 22 (3) 2014, 227–244. Saatavana osoitteessa: <<file:///C:/Users/Essi/Downloads/51212-Artikkelin%20teksti-44890-1-10-20150613.pdf>> Luettu 11.12.2018.

Okech, David, Howard Waylon J. & Kim Junghyun 2013. Efficacy and agency among poor families with and without children. Child and Family Social Work 18. 2013. ss. 417–428

Paananen, Reija & Gissler, Mika 2014. Hyvinvointi ulottuu yli sukupolvien. Teoksessa Lammi- Taskula Johanna & Karvonen, Sakari (toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Teema 21. 208-214.

Paananen, Reija Ristikari, Tiina, Merikukka, Marko, Rämö, Antti & Gissler, Mika 2012. Lasten ja nuorten hyvinvointi Kansallinen syntymäkohortti 1987 -tutkimusaineiston valossa. Helsinki: THL. Raportti 52/2012. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102984/THL_RAPO52_2012_web.pdf> Luettu 17.2.2019.

Pietilä, Ilkka 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvaara, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Pohjola, Anneli 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.

Ridge, Tess 2009. Living with Poverty: A Review of the Literature on Children's and Families' Experiences of Poverty. 2009. Department for Work and Pensions. London. Saatavana osoitteessa: <<http://www.bristol.ac.uk/poverty/downloads/keyofficialdocuments/Child%20Poverty%20lit%20review%20DWP.pdf>> Luettu 4.10.2018.

Ridge, Tess 2011. The Everyday Costs of Poverty in Childhood: A Review of Qualitative Research Exploring the Lives and Experiences of Low-Income Children in the UK. Children & Society Volume 25 (2011) pp. 73–84. Saatavana osoitteesta: <<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=86fab907-221c-4221-b4d4-7d5f9f520a18%40sessionmgr104>> Luettu 4.10.2018.

Ristikari, Tiina, Törmäkangas, Liisa, Lappi, Aino, Haapakorva, Pasi, Kiilakoski, Tomi, Merikukka, Marko, Hautakoski, Ari, Pekkarinen, Elina & Gissler, Mika 2016. Suomi Nuorten kasvu ympäristönä. 25 vuoden seuranta vuoden 1987 Suomessa syntyneistä nuorista aikuisista. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 9/2016.

Roivainen, Irene, Heinonen, Jari & Ylinen, Satu 2011. Köyhä byrokratian rattaissa. Vammalan Kirjapaino Oy, Sastamala 2011. Kunnallisalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 64. Saatavana osoitteessa: <<http://www.kaks.fi/sites/default/files/Tutkimusjulkaisu%2064.pdf>> Luettu 5.11.2017.

Salmi, Minna, Sauli, Hannele & Lammi-Taskula, Johanna 2014. Lapsiperheiden toimeentulo. Teoksessa Lammi-Taskula Johanna & Karvonen, Sakari (toim.) 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Teema 21. 82 – 105.

Salmi, Minna, Närvi, Johanna & Lammi-Taskula, Johanna 2016. Köyhyys, toimeentulokokemukset ja hyvinvointi lapsiperheissä. Teoksessa Sakari Karvonen & Minna Salmi (toim.) 2016. Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 30/2016. 13 – 41. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131589/URN_ISBN_978-952-302-742-8.pdf?sequence=1> 30.4.2018.

Salmi, Minna, Karvonen, Sakari, Närvi, Johanna ja Lammi-Taskula, Johanna 2016. Lapsiköyhyys on ajankohtaista myös Suomessa: yhteenveto ja suosituksia. Teoksessa Sakari Karvonen & Minna Salmi (toim.) 2016. Lapsiköyhyys Suomessa 2010-luvulla. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 30/2016. 68 – 69. Saatavana osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131589/URN_ISBN_978-952-302-742-8.pdf?sequence=1> Luettu 3.3.2018.

Sauli, Hannele, Salmi, Minna & Lammi-Taskula, Johanna 2011. Kriisistä kriisiin: lapsiperheiden toimeentulo 1995-2009. Yhteiskuntapolitiikka 76 (2011):5, 535 – 543.

Silverman, David 2013. Doing qualitative research. London. SAGE Publications Ltd.

Sosiaalibarometri 2017. Soste – Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <https://www.soste.fi/media/soste_sosiaalibarometri_2017.pdf> Luettu 10.10.2017

STM n.d. Toimeentulotuki. Saatavana osoitteessa: <<https://stm.fi/toimeentulotuki>> Luettu 7.5.2018

STM 2013. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013: 4. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104369/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf> Luettu 7.5.2018.

STM 2015. Toimeentulotuen uudistamista selvittäneen työryhmän loppuraportti 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:28. Saatavana osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74538/URN_ISBN_978-952-00-3591-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 30.9.2018.

Tulonjakotilasto 2017. Suomen virallinen tilasto (SVT): Tulonjakotilasto (verkkojulkaisu). ISSN=1795-8121. Tuloerot (kansainvälinen vertailu) 2017, 1. Pienituloisuuden kehitys Suomessa vuosina 1966-2017. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavana osoitteessa: <http://www.stat.fi/til/tjt/2017/01/tjt_2017_01_2018-12-19_kat_001_fi.html> Viitattu 26.2.2019.

Toimeentulotuen etuusohje 2018. Kela. Lait ja ohjeet. Päivitetty 14.5.2018. Saatavana osoitteessa: <<https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>>

Townsend, Peter 1979. Poverty in the United Kindom. A survey of Household Resources and Standards of Living. University of California Press Berkeley and Los Angeles.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vaalavuo, Maria & Moisio, Pasi 2014. Tuloerojen ja suhteellisen köyhyyden kehitys. Teoksessa Vaarama, Marja, Karvonen, Sakari, Kestilä, Laura, Moisio, Pasi & Muuri, Anu (toim.). Suomalaisten hyvinvointi 2014. THL. Tampere. 98-117. Saatavana osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125340/THL_TEE022_2014verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu 11.12.2018.

Vastualueet 2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Toimeentulotuki. Saatavana osoitteessa: <<http://stm.fi/toimeentulotuki>> Luettu 12.10.2017

Vauhkonen, Teemu, Kallio, Johanna & Erola, Jani 2017. Sosiaalisen huono-osaisuuden ylisukupolvisuus Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 82 (2017):5. s.501-512. Helsinki. Saatavana osoitteesta: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135433/YP1705_Vauhkonenym.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Luettu 14.5.2018.

Vilkkä, Hanna 2015: Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS- kustannus.

Vuori, Anne 2012: Vähävaraisten lapsiperheiden hyvä vointi ja sen tukeminen. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. Tampere 2012. Tampere: Tampereen yliopisto. Terveystieteiden yksikkö.

YK 2015. Agenda2030 – Kestävän kehityksen tavoitteet. <<http://yk.fi/sdg>> Luettu 9.2.2018.

Tiedote etuuskäsittelijöille

Hei!

Olen vanhempainpäivärahojen etuuskäsittelijä Kelan Eteläisen vakuutuspiirin perhe-etuuksista. Opiskelen tällä hetkellä työni ohessa Metropolia ammattikorkeakoulussa sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa (YAMK) ja tutkin opintoihini kuuluvassa opinnäytetyössäni sitä, millaisia kokemuksia Kelan työntekijöillä on lapsiperheköyhyydestä ja sen eri ilmiöistä perustoimeentulotuen asiakastyössä.

Työn tavoitteena on tuoda näkyväksi etuuskäsittelijöiden ja asiakaspalvelijoiden kertomuksia siitä, millaisia kohtaamisia työntekijöiden ja vähävaraisten lapsiperheasiakkaiden välillä palvelun arjessa tapahtuu. Pysin selvittämään työntekijöiden näkemyksiä siitä, mitä lapsiperheiden vähävaraisuus on ja kuinka vähävaraisuus näkyy asiakastyössä, mitä ovat vähävaraisten lapsiperheiden tarpeet palvelussa ja millaisia kokemuksia palvelun tarpeeseen vastaamisesta on ollut perustoimeentulotuen asiakastyön näkökulmasta. Lisäksi pyrin tuomaan näkyväksi sitä, millaisena työntekijät kokevat lapsiperheasiakkaiden sosiaalityön tarpeen arvioinnin ja siitä keskustelemisen.

Opinnäytetyötäni varten haastattelen asiakaspalvelijoita ja perustoimeentulotuen etuuskäsittelijöitä aikavälillä 15.9.2018 – 31.10.2018. Haastattelut toteutetaan ryhmähaastatteluina siten, että haastateltavia on yhdessä ryhmässä 4-5 henkilöä. Haastattelut nauhoitetaan ja kuvataan, jotta tieto saadaan mahdollisimman hyvin talteen. Haastatteluista saatua materiaalia säilytetään salassapitosäännösten mukaisesti ja materiaali tuhoetaan välittömästi, kun opinnäytetyö on valmis. Haastattelumateriaalia käytetään opinnäytetyössä siten, että vastaajien henkilöllisyyttä ei tunnisteta. Osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi halutessaan keskeyttää milloin tahansa syytä ilmoittamatta.

Mikäli sinulla on kysymyksiä opinnäytetyöstä tai sen toteutuksesta, tavoitat minut puhelimitse numerosta 050 xxxxxxx tai sähköpostitse osoitteesta essi.tesarczyk@metropolia.fi.

Ystävällisin terveisin,

Essi Tesarczyk

Etsitään palveluneuvoja haastateltavaksi opinnäytetyöhön

Tutkin opintoihini (Sosionomi YAMK) kuuluvassa opinnäytetyössäni Kelan asiakaspalvelijoiden ja perustoimeentulotuen etuuskäsittelijöiden kokemuksia lapsiperheköyhyydestä ja sen eri ilmiöistä perustoimeentulotuen asiakastyössä.

Työn tavoitteena on tuoda näkyväksi etuuskäsittelijöiden ja asiakaspalvelijoiden kertomuksia siitä, millaisia kohtaamisia työntekijöiden ja vähävaraisten lapsiperheasiakkaiden välillä palvelun arjessa tapahtuu:

- ❖ Mitä lapsiperheiden vähävaraisuus on ja kuinka vähävaraisuus näkyy asiakastyössä?
- ❖ Millaisia vähävaraisten lapsiperheiden tarpeet palvelussa ovat ja millaisia kokemuksia palvelun tarpeeseen vastaamisesta on ollut perustoimeentulotuen näkökulmasta?
- ❖ Entä millaisena lapsiperheasiakkaiden sosiaalityön tarpeen arviointi ja siitä keskusteleminen koetaan?

Haastattelut toteutetaan 4-5 henkilön ryhmähaastatteluina syys-lokakuun aikana.

Haastattelu kestää 1-2 tuntia ja haastattelut toteutetaan Kelan toimistoissa. Haastattelut toteutetaan aamulla ja niihin saa käyttää työaika.

Haastattelut nauhoitetaan ja kuvataan, jotta tieto saadaan mahdollisimman hyvin talteen, mutta materiaali on vain omassa käytössäni ja se tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua. Haastattelumateriaalia käytetään opinnäytetyössä siten, että vastaajien henkilöllisyyttä ei tunnisteta.

Voit ilmoittautua haastateltavaksi suoraan minulle laittamalla 14.9.2018 mennessä sähköpostia osoitteeseen essi.tesarczyk@metropolia.fi. Laita viestin otsikoksi "Haastateltavaksi opinnäytetyöhön". Mikäli sinulla on kysymyksiä opinnäytetyöstä tai sen toteutuksesta, vastaan myös niihin mielelläni.

Ilmoittaudu rohkeasti. Jokaisen kokemus arvokas ja tärkeintä on, että haluat jakaa kokemuksiasi ja ajatuksiasi opinnäytetyön aiheesta. Toivon kuitenkin, että sinulla on pehdytysvaihe jo takanapäin.

Ystävällisin terveisin,

Essi Tesarczyk

Lapsiperheköyhyys Kelan perustoimeentulotuen asiakastyössä

SUOSTUMUSLOMAKE: Osallistuminen opinnäytetyön haastatteluun

Suostun opinnäytetyön haastatteluun ja anna luvan käyttää haastattelun aineistoa opinnäytetyössä. Olen tietoinen opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja tavoitteista.

Olen tietoinen, että haastattelut nauhoitetaan ja kuvataan. Haastattelussa saatuja vastauksia käsitellään opinnäytetyössä siten, että vastaajan henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa. Haastatteluissa saatua materiaalia säilytetään salassapitosäännöksiä noudattaen ja materiaali tuhoetaan heti opinnäytetyön valmistuttua.

Osallistumiseni on vapaaehtoista ja minulla on milloin tahansa oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun syytä ilmoittamatta.

Aika ja paikka	
Allekirjoitus	
Nimenselvennys	

Mikäli sinulla on kysymyksiä opinnäytetyöstä tai sen toteutuksesta, vastaan niihin mielelläni.

Essi Tesarczyk

050 xxxxxxx

essi.tesarczyk@metropolia.fi

Haastattelurunko:

Taustakartoitus:

- Kuinka kauan olet ollut asiakaspalvelija ja/tai etuuskäsittelijä?
 1. 0-5 vuotta
 - Oletko aloittanut työskentelyn Kelassa toimeentulotuen siirron yhteydessä vai oletko työskennellyt Kelassa jo ennen siirtoa?
 2. 6-10 vuotta
 3. yli 10 vuotta
- Käsitteletkö pelkästään toimeentulotuen hakemuksia vai teetkö/oletko tehnyt lisäksi myös muita etuuksia? (kysymys koskee etuuskäsittelijöitä)

Vähävaraisuus:

- Mitä lapsiperheiden köyhyys on Suomessa ja missä asioissa köyhyys näkyy suomalaisten lapsiperheiden arjessa? (lisätty haastattelun 2. jälkeen)
- Mitä vähävaraisuus on ja/tai mitä vähävaraisuus merkitsee arjessa?
- Kuvaile, millaista vähävaraisuutta/köyhyyttä kohtaat perustoimeentulotuen käsittelytyössä?
- Millaiset asiat viittaavat perheen vähävaraisuuteen, mistä asioista perheen vähävaraisuus tulee ilmi asiakastilanteessa?
- Koetko näkemyksesi vähävaraisuudesta ja varojen riittävyydestä poikkeavan usein perheen omasta näkemyksestä?
- Missä hakemuksen käsittelyvaiheessa vähävaraisuus tai huoli asiakkaan tilanteesta voisi tulla ilmi? Vai jääkö tieto piiloon, mihin?
- Millaisena koet vähävaraisuudesta puhumisen lapsiperheasiakkaan kanssa?
 - Arvioitko, että asiakkaan on helppo puhua köyhyydestä perheessä?
- Koetko perustoimeentulotuen riittäväksi tuen muodoksi lapsiperheelle?

Perheen kohtaaminen:

- Koetko, että perheen elämäntilanteeseen tutustumiselle on riittävästi aikaa?
- Asioidaanko perheenä vai asioivatko vanhemmat yksin?

- Kuinka usein kohtaat työssäsi köyhiä perheitä?
- Millaista köyhän perheen kohtaaminen on?
- Mitä pidät tärkeänä köyhän perheen kohtaamisessa?
- Koetko voivasi vaikuttaa perheen hyvinvointiin?

- Millaisia/mihin liittyviä huolia perheen tilanteesta on syntynyt?
- Mitä teet, kun huoli asiakkaasta tai perheen tilanteesta syntyy?
- Miten otat huolen puheeksi?
- Millaisena koet huolista keskustelun?
-
- Millaisia palvelun tarpeita perustoimeentulotuen piirissä oleva perhe tarvitsee verrattuna esimerkiksi muihin asiakasryhmiin?
- Millaiseksi kuvailisit asiakaspalvelun ja etuuskäsittelyn yhteistyötä ja tiedonkulkua? (Onnistuneet käytännöt ja/tai haasteet)

- Ohjataan lapsiperheitä muista Kelan etuuksista hakemaan toimeentulotukea?
- Ohjataan toimeentulotuen asiakkaita hakemaan muita heille mahdollisesti kuuluvia Kelan etuuksia?
- Mitä kehitettävää on tällä hetkellä sovituisissa toimintatavoissa/yhteistyössä?

Sosiaalityön tarve:

- Mistä lapsiperheasiakkaan mahdollinen sosiaalityön tarve voidaan tunnistaa?
- Millaisena koet lapsiperheasiakkaan sosiaalityön tarpeen arvioinnin?
- Millaisia erityispiirteitä on lapsiperheen sosiaalityön tarpeen arvioinnissa?

- Koetko vastuuta/painetta sosiaalityön tarpeen arvioinnin tekemisestä?
 - Onko asiakkaan vaikeasta tilanteesta mahdollista keskustella työyhteisössä/esimiehen kanssa?
- Oletko viran puolesta tehnyt lastensuojeluilmoitusta perustoimeentulotuen ollessa Kelan etuus?
- Millaiset valmiudet ja työvälineet lastensuojeluilmoituksen tekemiseen on?

- Millaisena koet lapsiperheasiakkaan ohjaamisen kunnan sosiaalipalveluihin?
- Millaisena koet lapsiperheen ohjaamisen ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen hakemiseen?
- Millaista tukea ja/tai työvälineitä koulusta vielä kaipaisit sosiaalityön tarpeen arviointiin?
- Edellyttääkö lapsiperheasiakas sidosryhmäyhteistyön suhteen joidenkin erityisten asioiden huomioon ottamista? Millaisia?

Tuleeko mieleen jotain, jota haluat sanoa, mutta ei tässä tullut esiin?