

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / sosiaalinen kuntoutus

Sari Rämä

TOIMEENTULOTUKIASIAKKAAN KOKEMUKSIA ASIAKKUUDESTA SOSI-
AALITOIMISTOSSA KOUVOLASSA

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalian koulutusohjelma

RÄMÄ SARI	Toimeentulokiasiakkaan kokemuksia asiakkuudesta sosiaalitoimistossa Kouvolassa
Opinnäytetyö	42 sivua + 2 liitesivu
Työn ohjaaja	Lehtori Merja Nurmi
Toimeksiantaja	Kouvolan kaupungin perusturvatoimi
Maaliskuu 2012	
Avainsanat	aikuissosiaalityö, asiakkuus sosiaalitoimessa, toimeentulotuki

Opinnäytetyön aiheena on, toimeentulokiasiakaan kokemuksia asiakkuudesta sosiaalitoimistossa Kouvolassa, mitä tunteita asiakkuus hänessä herättää ja olisiko asiakastapaamisessa jotain kehitettävää. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaan subjektiivisia tuntemuksia asioimisesta sosiaaliohjaajan tai – työntekijän luona aikuissosiaalitoimessa. Toimeentulo työn käytännön kehittämisen kannalta on tärkeää kuulla asiakkaiden mielipiteitä asiakastapaamisen onnistumisesta ja sosiaalityön asiakkuuden rakentumisesta.

Tutkimus on kvalitatiivinen, ja tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake jaettiin uusille toimeentulotuen asiakkaille asiakastapaamista ennen. Kouvolan aikuissosiaalitoimeen toimitetuista 25 kyselykaavakkeesta palautui 12 kaavaketta täytettynä (N= 12). Kysely suoritettiin viikolla 12 2012.

Toimeentulotuen asiakkaat ovat tyytyväisiä sosiaalityöntekijöiden tai – ohjaajien tapaan tehdä työtään. Asioiminen sosiaalitoimistossa koettiin helpoksi ja asiakkaat kokivat tullessaan kuulluksi ongelmiaan ja toiveissaan. Epäkohdaksi nousi se, että asiakkuutta ei tarkastella yksilöllisesti. Kehittämisideoita palvelun parantamiseen nousi muutaman kyselyyn osallistuneen taholta.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

RÄMÄ, SARI

How Does a Client Who Needs Income Support Experience the Visits in Social Service Office in Kouvola.

Bachelor's Thesis

42 pages + 2 pages of appendices

Supervisor

Merja Nurmi, Senior Lecturer

March 2012

Keywords

social work with adults, client in social service office , income support

The aim of this study was to examine how a client who needs income support, experiences his/her visits in Kouvola social service office. What are his/her feelings about it and is there something to be improved within the meetings. Through this examination each participated client subjective feelings are tried to be found out when they met their social adviser or social worker. It is important to hear a client's opinions how the meetings were succeeded when trying to develop social work with adults.

This is a qualitative examination and the material was collected with questionnaire. Each questionnaire was delivered to a client who needed income support before the meeting with a social worker. In theory parts following themes are discussed: social work with adults, the client process, the relationships with clients, social worker qualities and the questions/issues related to income support.

The main conclusions are that the clients who need income support are mainly satisfied with the way how their social advisers or social workers do their job. It is easy to transact in social office and the clients felt that they became heard with their problems and their wishes. The grievances were that the client's situations were not studied individually. The ideas to develop and improve the services were included in few questionnaires.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACTT

1	JOHDANTO	6
2	AIKUISSOSIAALITYÖ	7
	2.1 Etiikka ja arvot sosiaalityössä	8
3	ASIAKKUUS SOSIAALITOIMESSA	10
	3.1 Asiakassuhteet	11
	3.2 Sosiaalityön prosessi	13
	3.3 Sosiaalityöntekijän ominaisuudet asiakastyössä	15
	3.4 Hyvä asiakastapaaminen	16
4	TOIMEENTULOTUKI	19
	4.1 Ehkäisevä toimeentulotuki	20
	4.2 Toimeentulotuen muodostuminen	21
	4.2.1 Perustoimeentulotuki	21
	4.2.2 Täydentävä toimeentulotuki	22
	4.3 Pitkäaikaisasiakkaat	23
	4.4 Toimeentulotuen takaisinperintä	24
	4.5 Toimeentulotuen tilanne Kouvolassa	25
5	TUTKIMUS TOIMEENTULOTUEN ASIAKKAAN ASIAKKUUS KOKEMUKSESTA KOUVOLASSA	26
	5.1 Tutkimuksen rajaus	26
	5.2 Tutkimusongelma	27
	5.3 Tutkimusmenetelmä, aineiston hankinta ja tutkimusanalyysi	27
	5.4 Tutkimuksen luotettavuus	29
6	TUTKIMUSTULOKSET	29
	6.1 Taustatiedot	30

6.2	Asioiminen sosiaalitoimistossa	31
6.3	Palvelukontakti aikuissosiaalitoimistossa	32
6.4	Kyselyyn osallistuneiden tuntemuksia asioinnista sosiaalitoimistossa	34
6.5	Sosiaalitoimiston palveluiden parantamisehdotuksia	35
7	POHDINTA	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	42

Liite 1. Tutkimuskyselyn saatekirje

Liite 2. Tutkimuskysely

1 JOHDANTO

Kiinnostuin tutkimusaiheesta Toimeentulotukiasiakkaan kokemuksia asiakkuudesta sosiaalitoimistossa Kouvolassa, ollessani suorittamassa työharjoittelua sosionomi opiskeluihini liittyen Kouvolan kaupungin aikuissosiaalitoimistossa. Suurin osa asiakkaista oli toimeentulotuen hakijoita. Kohderyhmäksi opinnäytetyössä nousi lähinnä uudet toimeentulotuen asiakkaat, koska heille varataan aina aika palveluohjaajan luokse. Tämä palveluohjaajan kohtaaminen voi asiakkaassa herättää monia erilaisia tunteita.

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan henkilön ja perheen välttämätön toimeentulo. Työskentely sosiaalitoimistossa toimeentulotukiasiakkaiden kanssa on hyvin haastavaa. Työ ei ole pelkkää rahan jakamista, vaan työntekijöiden tekemä sosiaalityö on paljon muutakin. Toimeentulotuen asiakkaiden tukeminen ja auttaminen muodostavat keskeisen haasteen sosiaalityöntekijöille. Usein tarvitaan myös moniammatillista osaamista ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, sillä pelkästään sosiaalityön keinot eivät yksin riitä. Onnistunut asiakastyö edellyttää työntekijältään tietynlaisten toimintaperiaatteiden ja eettisen työskentelyn sisäistämistä, koska sosiaalialan ammattilaisen työllä on aina vaikutus asiakkaan elämään.

Tutkimusongelmana opinnäytetyössä on toimeentulotuki asiakkaan tuntemukset toimeentulotuen asiakkuudesta, koska työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on oleellinen sosiaalityön käytännön kannalta. Ensisijaisesti tutkimuksessa korostetaan kokemuksellisuutta eli kuinka asiakas koki tapaamisen palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän luona, mitä tuntemuksia asiakkaalle muodostui asiakkuudesta aikuissosiaalitoimistossa (häpeä, ahdistus, helpotus jne.), mitkä tekijät olivat syynä toimeentulotukiasiakkuuteen ja tulivatko he autetuksi taloudellisessa ahdingossaan.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytin kyselykaavaketta. Teoriaosuudessa käsittelen mm. aikuissosiaalityötä, sosiaalista asiakkuutta, sosiaalityöntekijän ominaisuuksia asiakastyöskentelyssä ja hyvän asiakastapaamisen lähtökohtia.

Lopuksi kerron vielä tarkemmin tutkimusmenetelmästäni ja esittelen johtopäätökset.

2 AIKUISSOSIAALITYÖ

Aikuissosiaalityötä niin kuin muutakin sosiaalityötä ohjaavat sosiaalihuoltolaki, sosiaalihuollon toimintaperiaatteet ja eri ammattiryhmien eettiset ohjeet ja periaatteet. Määrittelen aikuissosiaalityön tässä opinnäytetyössä aikuisasiakkaiden parissa tehtäväksi kunnalliseksi perussosiaalityöksi, jota tehdään sosiaalitoimistossa. Koko sosiaalityön historian ajan on työtä tehty aikuisten parissa ja 2000-luvulla siitä on tullut yksi kehittämisen kohteista. Siihen ovat vaikuttaneet yhteiskunnallisen kehityksen ja sosiaalisten ongelmien vaikeutumisen lisäksi myös erilaiset sosiaalipoliittiset ja lainsäädännölliset sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteisiin liittyvät muutokset. Aikuissosiaalityön ydin on kunnallisessa sosiaalityössä. Aikuissosiaalityötä määritellään eri kunnissa eri tavalla, mutta pääpiirteittäin aikuissosiaalityö on asiakkaan tukemista, neuvontaa ja ohjausta elämän erilaisissa pulmatilanteissa. Tällaisia pulmatilanteita voivat olla esimerkiksi elämänhallintaan liittyvät asiat ja taloudelliset vaikeudet.

Aikuissosiaalityö on pitkäjänteistä sosiaalityötä ja se perustuu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhdessä laatimaan suunnitelmaan. Aikuisten kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden yhtenä tehtävänä voi olla asioiden ajaminen ja välittäjänä toimiminen. Asioiden ajajan roolissa sosiaalityöntekijät edustavat asiakkaiden etuja sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaiden ei ole mahdollista puolustaa etujaan itse tai sosiaalityöntekijän tuella on paljon merkitystä. Välittäjän täytyy puolestaan omaksua neutraali rooli toimimalla kahden vastakkaisen toimijan, kuten perheen jäsenten, välissä. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajat myös neuvovat sosiaalipalveluiden ja etuuksien hakemisessa. (Jokinen & Juhila 2008, 16–25.)

Jokisen ja Juhilan (2008) mukaan aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön sisältöä ja ehtoja muokkaavat sen hetkiset yhteiskuntapoliittiset, hallinnolliset ja taloudelliset suhdanteet, jotka tuovat oman jännitteensä arkiseen sosiaalityön käytäntöihin. (Jokinen & Juhila 2008, 48, 283). Aikuissosiaalityö keskittyy aikuisväestön ongelmiin, erityisesti työttömyyteen, talouteen, päihteisiin, mielenterveyteen sekä laajemmin elämänhallintaan liittyviin kysymyksiin. Aikuissosiaalityön alueelle katsotaan kuuluviksi yli 18-vuotiaille asiakkaille tarjotut palvelut kuten toimeentulotuki, sosiaaliturvatyö, päihdepalvelut, sosiaalinen kuntoutus, kumppanuustyö, asumispalvelut, kotouttamistyö ja työllistämispalvelut. Aikuissosiaalityön alueelle voidaan katsoa kuuluviksi

myös vammaispalvelu ja vanhusten palvelut, jotka ovat useimmissa kunnissa omina palveluinaan. (Kotro 2008.)

Aikuissosiaalityöllä ja perussosiaalityöllä viitataan useimmiten sosiaalitoimistossa tehtävään sosiaalityöhön, jossa keskitytään erityisesti aikuisväestön ongelmiin. Aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä toteutetaan kuntien sosiaalitoimen lisäksi julkisissa erityispalveluissa ja kolmannella sektorilla. Järjestöt ja yritykset tuottavat nykyisin yhteensä jo neljäsosan sosiaalipalveluista. Yksityiset palveluntuottajat tuottavat mm. asumispalveluja, päihdehuoltoa sekä ikääntyneiden ja vammaisten laitoshoidtoa. Järjestöjen osuus on suuri erityisesti päihdehuollossa ja yksityisissä ensi- ja turvakodeissa. Yksi näkyvimmistä aikuissosiaalityön sisällöistä on toimeentulotuen tarpeen arviointi ja sen myöntäminen. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 197, 430.)

2.1 Etiikka ja arvot sosiaalityössä

Sosiaalialan ammattilaisille on työn lähtökohtien ja tavoitteiden takia luonteenomaista työskentely ristiriitaisten ja kielteisten asenteiden toimialueella. On tilanteita, joita määrittävät erilaiset moraaliset, poliittiset ja taloudelliset vaatimukset sekä lakiviidakko. Arvot määrittelevät sosiaalityön sisältöä ja ne vaikuttavat ammatilliseen käytäntöön. Niitä on pidetty sosiaalityön ammatillisen toiminnan tärkeimpinä lähtökohtina. Arvot voivat olla myös ihanteita tai arvostuksia. Arvojen tiedostaminen ja eettinen pohdinta on ammatillisen sosiaalityön keskeisin periaate. (Raunio 2009, 82.) Arvot edellyttävät puolueetonta ja luottamuksellista työskentelyä, jossa toteutuu asiakkaan oma oikeus yksityisyyteen. Ne edellyttävät myös asettumista heikomman puolelle, mutta yhteisesti sovittuja pelisääntöjä ja muiden ihmisten oikeuksia ei voida sivuuttaa. Sosiaalityön eettisten periaatteiden yhteydessä arvot mainitaan erikseen ja näihin periaatteisiin sisältyvät julkilausumat muotoillaan niin, että ne ilmaisevat sosiaalityön perustavia arvoja. Arvoja pidetään yleismaailmallisesti hyväksytyinä, jolloin myös eettiset periaatteet tarkoitetaan yleismaailmallisesti soveltavaksi. (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 121.)

Sosiaalityön perusarvojen toteuttaminen sosiaalityön käytännössä ei ole helppoa, vaan se edellyttää vaikeiden ristiriitojen käsittelyä ja ratkaisuja. Tähän liittyvä pohdinta, keskustelu ja työ ammatin eettisyyden puolesta on sekä kansainvälistä että paikallista toimintaa. (Rostila 2001, 23.)

Sosiaalialan työssä työntekijä joutuu usein vastakkain sellaisten kysymysten kanssa, joihin ei löydy selkeitä vastauksia mistään laista, ohjeista tai säännöistä. Tällöin sosiaalialan ammattilaisella on henkilökohtainen vastuu ammattinsa harjoittamisen yhteydessä tekemistään eettisistä ratkaisuista ja valinnoista. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 182.) Eettisesti hyvä käytäntö kunnioittaa jokaisen ihmisarvoa ja ainutlaatuisuutta. Se edellyttää perehtymistä yksilöllisesti ihmisen elämäntilanteeseen ja työntekijältään työtappaa, joka antaa tilaa ihmisen omalle osallisuudelle työskentelyssä ja vahvistaa hänen edellytyksiään ottaa vastuuta omasta elämästään, ratkaisuisiaan ja teoistaan. (Kananaja ym. 2010, 122.) Pehkosen (2011) mukaan eettiset periaatteet eivät kuitenkaan välttämättä ohjaa tarkkaan sosiaalityön tekemistä, vaan ne ilmaisevat ideaaleja tai pyrkimyksiä, joita kohden pyritään sosiaalityössä, mutta joita ei välttämättä pystytä saavuttamaan. (Pehkonen & Väänänen – Fomin, 2011, 122.)

Nyky-yhteiskunta vaatii sosiaalityöntekijöiltä entistä laaja-alaisempaa ja aktiivisempaa otetta asiakkaan elämisen mahdollisuuksien varmistamiseksi sekä eettistä herkkyyttä, kykyä kyseenalaistaa vallitsevat raamit. (Laitinen & Pohjola 2010, 145.) Sosiaalialan ammattilaisen työn arvoja ja eettisiä periaatteita sekä niiden toteutumista on hyvä arvioida jatkuvasti. Työn ammatilliset lähtökohdat, periaatteet ja käytännöt on perusteltava ja tuotava näkyväksi, jotta avoin keskustelu ja arviointi mahdollistuvat. (Mäkinen ym. 2011, 182.)

Sosiaalityön eettisiä ohjeita kritisoidaan usein käsitteelliseksi ja monimerkitykselliseksi. Liian yksityiskohtaisilla säännöillä saatetaan rajoittaa tarpeettomasti työntekijän omaa eettistä harkintaa ja luoda perusteeton käsitys siitä, että ohjeisto määritteli työntekijälle miten tulee toimia ilman, että työntekijältä vaaditaan kykyä itsenäiseen eettiseen ajatteluun. (Raunio 2009, 117.) Kananojan ym. (2010) mukaan sosiaalialan työntekijät myös kokevat usein, että riittämättömät resurssit tai organisaatioiden eri toimintatavat estävät eettisesti oikean työtavan. Työntekijöiden näkemykset oikeudenmukaisesta voimavarojen jakautumisesta voivat olla erilaiset kuin lainsäätäjien määräämät velvoitteet tai kunnallisten päätöstentekijöiden tekemät voimavaroja koskevat ratkaisut. (Kananaja ym. 2010, 124.)

3 ASIAKKUUS SOSIAALITOIMESSA

Sosiaalityössä asiakas on totuttu näkemään ja ymmärtämään jollakin tavoin erityisenä. Asiakasta yksilönä pidetään työn kohteena, tapauksena muiden joukossa, jonakin sellaisena, joka asettaa työlle haasteita ja vaatimuksia. Asiakkuus muovaa ja jäsentää sosiaalityön käytäntöjä ja sosiaalityöntekijyyttä. Suhde asiakkaaseen on pääsääntöisesti myönteinen ja sosiaalityössä korostetaan asiakkaan vapautta, itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuuksia valita. (Laitinen & Pohjola 2010, 19.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on sosiaalihuoltolain rinnalla sovellettava yleislaki, joka pitää sisällään sosiaalihuollon asiakkaan osallistumisen, kohtelun ja oikeusturvaan liittyvät keskeiset oikeudelliset periaatteet. Lain tarkoituksena on vaikuttaa yksittäisen asiakkaan kohteluun sekä palvelujen ja etuuskien laatuun. Laissa on säännökset salassapidosta, salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta ja viranomaisten tiedonsaanti oikeudesta sekä oikeudesta virka-apuun. Sosiaalihuollon asiakaslaki on tärkeä myös tavoitteiden kannalta. Sillä on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä asiakkaan ja työntekijän sitoutumista yhteisesti sovittuihin asioihin. (Kananaja ym. 2010, 62–63.)

Erityistä huomiota asiakaslaissa kiinnitetään sellaisten ihmisten oikeusturvaan, jotka eivät muun lainsäädännön nojalla pysty käyttämään määräämisvaltaansa tai edellytykset valvoa omaa etuaan käytännössä ovat heikot. Tähän asiakasryhmään voidaan katsoa kuuluvaksi esimerkiksi dementiaa sairastavat vanhukset, kehitysvammaiset ja alaikäiset. Asiakaslaki edellyttää myös heidän kuulluksi tulemistä ja heidän oman tahtonsa huomioimista siinä määrin kuin heillä on edellytyksiä arvioida tilannettaan ja eri vaihtoehtojen seurauksia.

Tiivistetysti voidaan siis sanoa, että asiakkaalla on lain säännösten mukaan oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun, oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista, oikeus saada päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä, oikeus suunnitelmalliseen, asiakaslähtöiseen palveluun, joka on kirjattupalvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä oikeus toivomuksiin ja mielipiteisiin sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Vastaavasti asiakkaan on annettava hänen asioitaan hoitavan käyttöön kaikki ne tiedot, joita tarvitaan riittävän ja tarpeellisen sosiaalihuollon järjestämisessä. Asiakslain myötä tuli myös tiukennus

henkilöstörakennetta koskeviin sosiaalihuoltolain säännöksiin. Jokaisen kunnan palveluksessa tulee olla ammatillisesti pätevä sosiaalityöntekijä. (Kananoja ym.2010, 386–387.)

Ikävä kyllä pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä näyttää muotoutuvan sosiaalityössä eräänlaiseksi iäisyyskysymykseksi. Raunio (2009) tuo teoksessaan esille, että noin neljäsosa sosiaalityöntekijänä toimivista on epäpäteviä. Sosiaalityön tekemisen ehdot kuntien sosiaalitoimistoissa ovat yleisesti huonot. Asiakastyö koetaan pakkotahtiseksi ja uuvuttavaksi. Työtahti on kiireinen, asiakas- ja työmäärät ovat suuret, työtehtävien hajanaisuus ja tietotulva kuormittavat psyykkisesti sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöitä. Puutteita on myös esimiesten ja organisaation toimivuudessa, ylemmän johdon sosiaalityön tuntemuksessa ja tuen antamisessa käytännön työtä tekeville. Organisaatioiden jatkuva uudistuminen ja kehittämishankkeet koetaan myös raskaiksi, ja sosiaalityöntekijöiden omat vaikutusmahdollisuudet ovat vähäiset. (Raunio 2009, 42.)

Raunio (2009) mukaan yksi mahdollisuus selvittää kasvavasta työmäärästä on heikentää palvelua asiakastyössä; asiakkaan ongelmiin paneudutaan vähemmän ja työ tehdään pinnallisemmin. (Raunio, 2009, 43–45.) Totuushan kyllä on, että asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen, hyvä kohtelu ja hänen osallisuuttaan vahvistava työtapa on mahdollista myös niukkojen resurssien rajoittamassa toiminnassa. (Laitinen & Pohjola 2010, 145.)

3.1 Asiakassuhteet

Sosiaalityön asiakassuhteiden alkujuuret ajoittuvat jo 1800 – ja 1900 – luvulle. Kunnille seurakunnilta siirtyvä vaivaishoito, myöhemmin köyhäinhoito jakoi asiakkaat kahteen kategoriaan ja suhde tuon ajan kunnallisen vaivaishoidon piirissä oleviin ihmisiin oli holhoava tai kurittava. Sosiaalityön ammatillisen suhteen syntyminen ja vahvistuminen tapahtui 1920 – luvulta lähtien, vaikka sosiaalityö käsitteenä oli tuolloin vielä tuntematon. Sosiaalilainsäädännön kehittyminen ja ammatillisen suhteen syntyminen kulkivat käsi kädessä. Samaan aikaan kehittyivät myös sosiaalityön ammatilliset menetelmät ja syntyi sosiaalityön koulutus. (Juhila 2006, 45–46.)

Asiakas on voimakkaasti noussut uudella tavalla sosiaalityön kohteeksi tavoiteltaessa asiakaslähtöiseksi kutsuttua työkuultuuria. Asiakkaan käsite ja asiakaslähtöisyys ovat kehittyneet vähitellen. (Laitinen & Pohjola 2010, 19.)

Työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on oleellinen sosiaalityön käytännön kannalta. Kaikki sosiaalityön suhteet sisältävät kuitenkin vallan ja auktoriteetin elementtejä sekä heijastavat ammatillisia tavoitteita ja arvoja. Jokaisella sosiaalityön suhteella on lähipäämäärä, joka voi vaihdella eri ajankohtina, jopa yksittäisen tapaamisen aikana. Sosiaalityön tulokset voivat riippua sosiaalityöntekijän kyvystä muodostaa selkeät lähipäämäärät ammatillisissa kontakteissa muiden kanssa ja kuvata nämä päämäärät helposti ymmärrettävässä muodossa. Asiakkaalle tulee selvittää työn päämäärä, joka vaikuttaa sosiaalityöntekijän rooliin auttajana ja suhteen luottamuksellisuuteen. Työskentelysuhde kehittyy vuorovaikutuksessa, jossa työskennellään etsien ratkaisua tiettyyn ongelmaan. Sosiaalityöntekijän päämääränä ei ole positiivisen ja miellyttävän suhteen muodostaminen, vaan auttaa asiakasta ongelman ratkaisussa ja ennalta asetetun päämäärän saavuttamisessa. Koska työskentelysuhde kehittyy päämäärätietoisessa toiminnassa, se kasvaa ja muuttuu muotoaan. Kun päämäärät on saavutettu, suhde päättyy. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

Puhuttaessa liittämisen- ja kontrollisuhteesta sosiaalialalla sosiaalityöntekijöiden rooli on asiakkaiden liittämisen yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa kontrolloida niitä, joiden liittämisen on vaikeuksia. Asiakkaan rooliin kuuluu vastaavasti asettua sosiaalityöntekijän liittämisen- ja kontrollitoimenpiteiden kohteeksi. Tällainen asiakassuhde on osapuolten hierarkkista eroa korostava suhde. Sosiaalityöntekijä on tällaisessa asiakassuhteessa tietävä osapuoli, joka tietonsa perusteella määrittelee asiakkaansa muutoksen tarpeet ja tavoitteet sekä päättää tavoitteisiin pääsemiseksi tarvittavat menetelmät. Tärkeiksi menetelmiksi nousevat vastuuttamisen menetelmät esimerkiksi asiakkaan aktivoiminen työtoimintaan. Asiakkaan kanssa työstetään kirjallisia sopimuksia ja suunnitelmia, koska dokumentoinnin kautta on mahdollista osoittaa sosiaalityön tehokkuus ja vaikuttavuus. (Juhila 2006, 100.)

Juhilan (2006) mukaan kumppanuussuhteessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on tasavertainen. Tällä ei tarkoiteta kuitenkaan samanlaisuutta, vaan heidän keskinäinen työskentelynsä perustuu kummankin osapuolen oikeuksiin saada äänensä kuuluvaksi ja lähtökohdat huomioonottavaksi. Tällaista asiakassuhdetta ei luonnehdita työntekijälähtöiseksi sen paremmin kuin asiakaslähtöiseksi. Kumppanuussuhte-

sa sosiaalityöntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Sosiaalityö tähtää osallisuuden ja valtautumisen vahvistamiseen ja asiakas nähdään aktiivisena toimijana. (Juhila 2006, 148.)

Tarkasteltaessa huolenpitosuhdetta sosiaalityöntekijä on tässä suhteessa huolenpitäjä ja asiakas apua ja tukea tarvitseva henkilö. Tässä suhteessa asiakas on riippuvainen työntekijän toiminnasta. Tämä riippuvuus sosiaalityöntekijän toiminnasta on uhka asiakkaan autonomialle, ja siksi eettisyyden ja vallan kysymykset ovat huolenpitosuhteessa tärkeitä pohdittavia ja ratkaistavia asioita. Huolenpitosuhteessa sosiaalityön menetelmiin kuuluvat auttaminen ja tukeminen. Auttamiseen ja tukemiseen kuuluu palveluohjaus. Tavoitteena on pitää asiakas kiinni ihmisarvoisessa elämässä tai yrittää luoda ihmisarvoinen elämä asiakkaalle, jos hänellä ei sellaista vielä ole. Ihmisiä pyritään joko vetämään avun piiriin tai tukemaan heitä niin, että elämäntilanne ja elämisen mahdollisuudet pysyvät kutakuinkin ennallaan. (Juhila 2006, 199–200.)

Vuorovaikutuksessa rakentuvaa suhdetta on mahdotonta tarkastella ilman jo esiteltyjen suhteiden luomaa pohjaa. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa Juhilan(2006) mukaan työntekijöiden ja asiakkaiden rooleja kuvaa neuvoteltavuus. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde on keskusteluissa koko ajan läsnä ja siihen nivoutuvat tiukasti myös tuki ja kontrolli. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa työntekijän ja asiakkaan identiteetit rakentuvat yksilöllisessä vuorovaikutustilanteessa. Molempiin osapuoliin liitetään kategoriointeja, jotka sisältävät oletettuja käyttäytymismalleja. Vuorovaikutuksellisen suhteen peruskäsitteitä ovat identiteetti, identiteettineuvottelu ja sosiaalisten ongelmien tulkintatyö. (Juhila 2006, 201–202,)

3.2 Sosiaalityön prosessi

Sosiaalityön prosessi voi muodostua eripituisista asiakassuhteista. Kriisityössä tilannearvio on tehtävä hyvinkin äkkiä ja sosiaalityöntekijän kontakti voi jäädä yhteen kertaan. Toisissa tilanteissa ammatillinen yhteistyö voi jatkua läpi elämän ja joskus jopa seuraavaan sukupolveen saakka. Sosiaalityön ammatillisuuteen ei vaikuta yhteistyön pituus vaan työskentelytavat ja työn sisältö. (Kananaja ym. 2010, 135.)

Asiakastyöprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisenä on ongelman ja tilanteen analysointi, arviointi ja suunnitelman laatiminen. Toisena vaiheena on suunnitelman täytäntöönpano ja viimeisenä vaiheena tulee asiakastyön päättäminen. Ensimmäisessä vaiheessa pyritään selvittämään ja tutkimaan ongelmaa keräämällä tietoa asiakkaasta, ongelman luonteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. (Mäkinen ym. 2009, 102.) Kananojan ym.(2010) mukaan asiakkaan elämäntilanteen eri osalueiden ja niihin vaikuttavien tekijöiden merkitys on hyvä arvioida asiakkaan kanssa yhdessä, silloin tilanne jäsentyy asiakkaalle itselleenkin paremmin. Prosessin tärkein tekijä on asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys siitä, miksi ja miten työskennellään. Työskentelyn tavoitteista on hyvä käydä avointa keskustelua, varsinkin, jos osapuolten näkemykset tavoitteesta eroavat toisistaan. (Kananoja ym. 2010, 136.)

Suunnitelman laatimisen jälkeen on vuorossa sen täytäntöönpano eli toimintavaihe. Tässä vaiheessa on tärkeää huomioida asiakkaan mielipiteet ja yksilöllisyys. On tärkeää, että asiakas itse uskoo mahdollisuuksiinsa ratkaista ongelmansa. Häntä tuetaan tekemällä hänet tietoiseksi omista vahvuuksistaan ja huomioimalla hänen kehityksensä. (Mäkinen ym. 2009, 103.) Mäkisen ym. (2009) mukaan auttamisprosessin päättäminen voidaan jakaa kolmeen osaan. Ensimmäisessä eli arviointivaiheessa arvioidaan tavoitteiden saavuttavuutta. Sosiaalityön eettinen ja ammatillinen vastuu edellyttää, että yhteistyötä ja käytännön sujumista arvioidaan. Mikäli suunnitelluilla ja yhdessä sovitulla toimilla ei ole sille asetettua vaikutusta, on tilannetta ja tavoitteita syytä tarkastella uudelleen. Sen tarkoituksena on saada asiakas pohtimaan omia odotuksiaan avun suhteen sekä työntekijän että omaa osuuttaan elämäntilanteen muutokseen. (Kananoja ym. 2010, 137.) Toisessa eli strategiavaiheessa asiakasta autetaan luomaan strategioita, joilla ylläpitää muutosta ja kasvua yhteisen työskentelyn jälkeen. Viimeisessä vaiheessa sovitaan yhteisen työskentelyn päättämisestä. Asiakkaan kanssa voidaan myös sopia seurantatapaamisesta, joissa voidaan seurata muutoksen pysyvyyttä. (Mäkinen ym. 2009, 104.)

Onnistunut työ asiakkaan kanssa edellyttää turvallista ja luottamuksellista suhdetta, jonka syntyminen saattaa vaatia useitakin tapaamiskertoja. Mäkisen ym. (2009) mukaan nykyisin puhutaan arvostavasta kohtaamisesta. Arvostamisella tarkoitetaan inhimillisen elämän, tunteiden ja kokemusten arvostamista. Jokaista asiakasta on

pidettävä ainutlaatuisena ja oman elämänsä asiantuntijana. Onnistuakseen asiakastyössä on työntekijän sisäistettävä tietyt toimintaperiaatteet ja eettiset ohjeet. (Mäkinen ym. 2009, 104.)

3.3 Sosiaalityöntekijän ominaisuudet asiakastyössä

Auttamissuhteessa sosiaalityöntekijän tärkeitä ominaisuuksia ovat mm. huolenpito muista, sitoutuminen ja velvollisuus, hyväksyntä, toiveikkuus, empatian kyky, vilpittömyys sekä yhdenmukaisuus. Huoli sisältää vilpittöntä huolenpitoa muista, aitoa mielenkiintoa heidän kokemuksistaan ja elämästään sekä heidän yksilöllisten oikeuksien kunnioittamista. Asiakastyössä sosiaalialalla tämä tarkoittaa, että sosiaalityöntekijä tarjoaa tietonsa, taitonsa, itsensä ja huolenpidon asiakkaan käyttöön päämäärän saavuttamiseksi. Asiakkaan ja työntekijän tulisi päästä yhteisymmärrykseen sitoumuksista ja velvollisuuksista, jotta kumppanuuden tavoitteet saavutetaan. Sosiaalityön kumppanuudessa hyväksynnällä tarkoitetaan kommunikointia ei- tuomitsevilla asenteella sekä kykyä erottaa ihminen ja hänen tekonsa. Sosiaalityöntekijöiden optimistinen asenne voi aikaansaada muutoksen asiakkaassa. Empatia vaatii työntekijältä kykyä tuntea asiakkaan tunteet syvästi, mutta kykyä myös pitää itsensä erillään tästä. Asiakkaat arvostavat työntekijää, joka ymmärtää heitä ja joihin he voivat luottaa. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

Todellinen sosiaalialan ammattilainen osoittaa myös kypsyyttä, rohkeutta, luovuutta, itsetietoisuutta, herkkyyttä ja erilaisuuden hyväksymistä. He ovat sitoutuneet muuttumis- ja oppimisprosesseihin, jotka pitävät muutosta ja kasvua pikemminkin mielenkiintoisena kuin uhkaavana. Kypsä sosiaalityöntekijä hyväksyy riskit, joita kohtaa väistämättömästi työssään. Näitä riskejä voivat olla mm. auttamisen epäonnistuminen, osallistumisen vaikeus, emotionaalisesti haastavat tilanteet, kritiikin ja syytösten kohteena oleminen sekä joskus myös fyysisen uhan kohtaaminen. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

Sosiaalityöntekijältä vaaditaan myös luovuutta, koska tehokkaat käytännöt edellyttävät vaihtoehtojen etsimistä ongelmaa määriteltäessä ja ratkaistaessa. Luovuus tarkoittaa mm. avoimuutta kaikille elämän kokemuksille ja uteliaisuutta elämää

kohtaan. Luova työntekijä sitoutuu ratkaisujen etsimiseen sen sijaan, että tyytyisi tiettyihin valmiisiin ratkaisuihin ja metodeihin. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

Sosiaalityöntekijöiden tulisi olla herkkiä ihmisiä ja tilanteita kohtaan koko ongelmanratkaisuprosessin ajan. Hänen tulee havaita pienetkin muutokset muissa ja hyväksyä se, että ihmiset eroavat ajatuksiltaan, tunteiltaan, reaktioiltaan ja käytökseltään. Työntekijän herkkyyys asiakkaan kulttuurisesti kehittyneille uskomuksille ja tavoille auttaa sosiaalityöntekijää tunnistamaan ja ymmärtämään ongelmat, olemaan yhdenmukainen ongelmanratkaisu- ja päämäärätyöskentelyssä sekä rohkaisemaan asiakasta harkitsemaan uusia päämääriä. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

Sosiaalityössä tässä ja nyt toimiminen vaatii tiedon tekemisen näkökulmaa, jolloin mitään teoriaa, menetelmää tai faktaa ei sellaisenaan oteta käyttöön, vaan niiden käyttötavat luodaan erikseen jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde vaatii siis tilanteittain rakentuvaa asiantuntijuutta. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

Sosiaalityöntekijän tärkeitä ominaisuuksia ovat siis hyvät vuorovaikutustaidot, yhteistyökyky, pitkäjännitteisyys ja stressinsietokyky. Häneltä odotetaan joustavuutta, rohkeutta, kykyä itsenäiseen ajatteluun ja realistiseen arviointiin sekä vastuuntuntoa. Lisäksi työntekijältä vaaditaan kielitaitoa, eri kulttuurien tuntemusta, tietotekniikan käyttötaitoja sekä jatkuvaa kouluttautumista. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

3.4 Hyvä asiakastapaaminen

Asiakastyön tarkoitus on auttaa asiakasta. Laitisen ja Pohjolan (2010) mukaan, jokainen sosiaalityön asiakas on ainutlaatuinen, minkä tunnistaminen ja tunnustaminen on arvokkaan kohtaamisen perusta. Asiakkaan kohtaaminen toteutuu parhaiten silloin, kun sosiaalityöntekijä lähestyy asiakastaan tavallisena ihmisenä, perheenä tai yhteisönä, joka elämäntilanteestaan johtuen tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluja ja sosiaalityöntekijän ammatillista osaamista. (Laitinen & Pohjola 2010, 155.) Aina ei kumminkaan ole selvää, mitä se auttaminen on. Jos asiakasta tuetaan liikaa, hän saattaa passivoitua eikä edes yritä omin voimin selvitä

tilanteestaan. Mikäli asiakasta vastaavasti autetaan liian vähän, saattaa hän lannistua mahdollottoman edessä. Kysymys onkin siinä, että työntekijän ja asiakkaan näkemys avun tarpeesta vaihtelevat. (Ihalainen & Kettunen 2011, 37.)

Asiakkuuden lähtökohta on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan ihmisyyys ja erillisyyys. Sosiaalityöntekijä kohtaa sosiaalipalvelujen piiriin tulevan asiakkaan konkreettiset elämäntilanteet ja hänen on pystyttävä analysoimaan niihin sisältyvät riskit, puutteet ja ongelmat. Tällöin työntekijältä odotetaan myös herkkää analysointikykyä omien henkilökohtaisten arvojen, käsitysten ja toimintatapojen suhteen. (Laitinen & Pohjola 2010, 139.)

Ihannetapauksessa asiakas ja palvelut kohtaavat toisensa asiakkaan kannalta suotuisalla tavalla. Mikäli yhteistyöstä asiakkaalle välittyy sosiaalityöntekijän aito halu auttaa, kokemus välittämisestä, ihmisarvon tunne, yksilöllisyys ja usko asiakkaan omiin edellytyksiin sekä toivo muutoksen mahdollisuudesta, on yhteistyö voimaannuttava sosiaalinen kokemus. Hyvä vuorovaikutus ja asiakkaan kuulluksi tuleminen on asiakkaan ja yksilön kannalta kaikista tärkeintä sosiaalityössä. (Asiakassuhde sosiaalityössä.)

Vuorovaikutus on sanallista ja sanatonta viestintää. Usein tämä sanaton viestintä on tärkeämpää. Kuinka asiat sanotaan tai kuinka työntekijän kehon kieli viestii hänen asenteestaan, saattaa heikentää tai parantaa vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Vuorovaikutus on nimensä mukaisesti sitä, että siihen osallistuu kummatkin osapuolet. Asiakkaalle tulee antaa aikaa ja mahdollisuus kertoa tai viestiä muulla tavoin omia näkökantojaan ja työntekijän tulee reagoida niihin omalla viestinnällään. Sosiaalityöntekijän tulee oikeasti kuunnella asiakastaan eikä vain näytellä kuuntelevansa. (Ihalainen & Kettunen 2011, 39.)

Sosiaalityöntekijän tulee kohdata työssään myös asiakkaan tunneilmaisuja. Myös negatiiviset tunneilmaisut tarvitsevat julkitulon paikkansa asiakassuhteessa. Myönteisten tunteiden kohtaaminen on helppoa, mutta asiakas voi kohdistaa työntekijään myös vihan tunteita. Tukaien tunteiden kuten esimerkiksi vihan, häpeän, avuttomuuden ja syyllisyyden kohtaaminen voi olla sosiaalityöntekijälle hankalaa, mutta se on osa eettistä ja arvokasta asiakaskohtaamista ja mahdollistaa asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen. Määrätietoinen tunteiden ilmaisu tukee asiakkaan

huomatuksi tulemista ja tuen saamista. Se myös luo asiakkaalle näkemyksen siitä, että työntekijä asettuu hänen puolelleen, uskaltaa kohdata hänen tilanteensa ja kyseenalaistaa olemassa olevia vaikeita asioita yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän työn peruslähtökohta on aito kohtaaminen. Hänen tulee olla herkkä asiakkaan tunteita kohtaan, hänen elämäntilanteensa ymmärtämistä kohtaan ja asianmukainen, aidosti suhtautuva. (Laitinen & Pohjola 2010, 158–159.)

Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisella pitäisi aina olla jokin tavoite ja tarkoitus. Asiakkaan tavoitehan on saada apua elämäntilanteeseensa. Työntekijän kannalta kohtaamisen pitäisi olla normaalia kanssakäymistä suunnitelmallisempaa tai tavoitteellisempaa. Tavoitteiden asettaminen saattaa olla yllättävän vaikeaa. Tilanteet päivittäisessä asiakastyössä saattavat olla yllätyksellisiä, jolloin tavoitteiden ja suunnitelman miettimiseen ei juuri jää paljon aikaa. Työntekijän tulisi silti pysähtyä miettimään, mikä on toiminnan tavoite, mitä asioita tulee käydä asiakkaan kanssa lävitse ja mitä toimintavaihtoehtoja auttamistyölle olisi. (Ihalainen & Kettunen 2011, 42.)

Laitisen ja Pohjolan (2010) mukaan asiakas tulee hyväksyä sellaisenaan ja tuomitsematta. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan asiakkaan ymmärrystä ja asiakkaan hyväksymistä sellaisena kun hän on vahvuuksineen, heikkouksineen ja myös epämieluisine ominaisuuksineen. Asiakasta ei saa tuomita hänen käyttäytymisensä ja tekojensa vuoksi. Asiakkaan ihmisarvon, persoonan kunnioittamien ja mahdollisuuksien korostaminen ovat tärkeitä lähtökohtia asiakastyössä sosiaalialalla. Asiakkaan hyväksyminen sellaisenaan ei kuitenkaan tarkoita sitä, että hänen käyttäytymisensä ja tekonsa olisi aina hyväksyttävää, vaan asiakkaan auttaminen on myös normittamista. (Laitinen & Pohjola 2010, 163–164.) Ihalaisen ja Kettusen (2011) mukaan asiakas tulee huomioida yksilöllisenä kokonaisuutena, asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöinen työntekijä pitää asiakasta tasavertaisena osapuolena ja hän kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakaslähtöinen työskentely perustuu luottamukselle. Varsinkin ensimmäisellä tapaamiskerralla luottamuksen rakentaminen on tärkeää, koska silloin asiakas luo mielikuvan työntekijästä. Jos heidän välilleen syntyy jo alusta asti luottamuksellinen suhde, se saattaa kestää paremmin myöhemmin mahdollisesti eteen tulevia vaikeita tilanteita. Joskus luottamuksellista suhdetta joudutaan rakentamaan pitkään ja pala palalta, mutta jos asiakkaalle jää sellainen tunne, että häntä on kuunneltu, häneen luotetaan ja häntä

kunnioitetaan, asiakassuhde kehittyy luottamuksellisemmaksi. (Ihalainen & Kettunen 2011, 42–43.)

Parhaimmillaan sosiaalityöntekijän työssä ovat läsnä sekä yleiset käsitykset oikeasta ja väärästä toiminnasta että kirjoittamattomat säännöt hyvästä toiminnasta ja asiakkaan arvokkaasta kohtaamisesta. (Laitinen & Pohjola 2010, 172.)

4 TOIMEENTULOTUKI

Toimeentulotuki on tunteita herättävä tukimuoto, joka aiheuttaa niin häpeää kuin ka-
dehdintaakin. Lähinnä johtuen siitä, että toimeentulotukea myönnetään osittain har-
kinnanvaraisesti. Laman myötä toimeentulotuen hakemista alettiin pitää luonnolli-
sempana ja normaalimpana kuin ennen. Häpeä ja kateus ovat vähentyneet ja nykyään
toimeentulotukea pidetään jo kansalaisen oikeutena, jos hänen elämäntilanteensa on
sellainen, että hän tarvitsee tukea. (Ihalainen & Kettunen 2011, 113.)

Henkilön subjektiivinen oikeus välttämättömään toimeentuloon määräytyy jo perus-
tuslaissa ja rahallisen toimeentulon osalta tätä turvaa toimeentulolaki
30.12.1997/1412. Toimeentulotuesta puhuttaessa sosiaalityön tehtävänä ei ole pelkäs-
tään tuen saajien pelastaminen pahimmalta köyhyydeltä, myös tuen saajan aktivoimi-
nen yhteiskunnassa selviytyväksi yksilöksi ja syrjäytymisen estäminen on sosiaalityön
tehtävä (Raunio 2009, 272).

Ihmisillä saattaa olla edessä tilanne, jossa sosiaaliturvan tavanomaiset taloudelliset tu-
kimuodot eivät enää riitä. Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tukimuoto,
jonka avulla pyritään turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta
välttämätön toimeentulo. Viimesijaisuudella tarkoitetaan sitä, että toimeentulotukea
hakevan on haettava ennen toimeentulotukea niitä etuuksia, joihin hänellä on oikeus,
esim. opiskelijan ensisijainen toimeentulojärjestelmä on opintotukilain mukainen
opintotuki. Lähtökohtana on se, että jokaisella tuen tarpeessa olevalla ihmisellä on oi-
keus saada toimeentulotukea, jos hän ei saa toimeentuloaan ansiotyöllä, yrittäjätöi-
minnalla, muiden etuuksin avulla, muista tuloistaan tai varoistaan. Lisäksi toimeentu-
lotukea voi saada omatoimisuuden tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Toi-
meentulotukea myöntää kunta, jossa toimeentulotukea hakeva tai hänen perheensä

oleskelevat vakinaisesti. (Kettunen & Ihalainen 2001, 101.) Hakijan on saatava päätös viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä tuen hakemisesta. Kiireellisissä tapauksissa hakemus tulee käsitellä välittömästi. Hakijalla on myös oikeus päästä henkilökohtaisesti keskustelemaan sosiaalityöntekijän kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun hän on sitä pyytänyt. Käytännössä näitä aikoja ei ole monessa kunnassa pystytty noudattamaan. (Ihalainen & Kettunen 2011, 113.) Kuntien käytännöt toimeentulotukea myönnettäessä vaihtelevat muutenkin jonkin verran. Kunnat ovat alkaneet etsiä uusia toimintamuotoja toimeentulotukeen mm, aktivoinnin kautta. Aktivointia toteutetaan erilaisilla projekteilla, joissa on mukana järjestöjä ja eri kuntia. Monessa kunnassa on myös varattu talousarvioon tietty määrä varoja, jotka on tarkoitettu toimeentulon saajien työllistämiseen. (Mikkola, Pietiläinen & Valpola 2002, 172.)

Jokaisen hakijan toimeentulotuen tarve arvioidaan yksilö- tai perhekohtaisesti. Toimeentulotuki lasketaan kuukaudelta, erityisistä syistä tukea voidaan hakea kuukautta pidemmälle ajalle, jolloin myös laskelma laaditaan vastaavalle ajalle. Laskelma voidaan tehdä useammalle kuukaudelle ja myös takautuvalle ajalle tilanteissa, joissa ruokakunnan tulot ovat huomattavasti muuttuneet. Toimeentulotukea haetaan virka-aikana oman asuinalueen palvelupisteestä. Asunnoton hakee toimeentulotukea siitä palvelupisteestä, jonka alueelta hän on jäänyt asunnottomaksi. (Paasivirta 2012.)

4.1 Ehkäisevä toimeentulotuki

Huhtikuun alusta 2001 voimaan tulleiden, ehkäisevää toimeentulotukea koskevien lainmuutosten tavoitteena on tehostaa toimeentulotukijärjestelmää niin, että se voisi toimia nykyistä joustavammin taloudellisissa vaikeuksissa olevien ihmisten auttamiseksi ja syrjäytymisen torjumiseksi. Uudistuksella pyritään myös lisäämään ehkäisevän toimeentulotuen käyttöä osana suunnitelmallista sosiaalityötä. Ehkäisevä toimeentulotuki on yksilöllisissä erityistilanteissa annettavaa tukea. Ehkäisevä tuki on koettu erityisen käyttökelpoiseksi akuuteissa kriiseissä. Kunnat määrittävät itse sen saamisen rajat ja ehdot. Erityistilanteita saattaa olla esimerkiksi perheen ylivelkaantumisesta tai muun taloudellisen tilanteen äkkinäisestä heikentymisestä johtuvat seikat. Ehkäisevää tukea voidaan myöntää myös tilanteissa, joissa henkilöllä tai perheellä ei toimeentulo-

tukilaskelman perusteella ole oikeutta varsinaiseen toimeentulotukeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 91–92.)

Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on henkilön tai perheen sosiaalisen turvallisuuden edistämisen lisäksi myös henkilön tai perheen omatoimisen suoriutumisen tukeminen ja lisääminen sekä syrjäytymisen ja pitkäaikaisen toimeentulotukiriippuvuuden ehkäiseminen. Riittävän varhaisella ja suunnitelmallisella myöntämisellä voidaan puuttua henkilöä tai perhettä uhkaaviin riskeihin ja toimeentulo-ongelmiin. Ehkäisevä toimeentulotuki on koettu käyttökelpoiseksi akuuteissa kriiseissä esimerkiksi sillä on tuettu perheitä, joita on kohdannut perheenjäsenen kuolema tai rikoksen uhriksi joutuminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 92.)

4.2 Toimeentulotuen muodostuminen

Toimeentulotuen määrä on menojen ja käytössä olevien tulojen ja varojen erotus. Tuloiksi ei huomioida vähäisiksi katsottavia avustuksia ja ansiotuloja, äitiysavustusta, eläkkeensaajien hoitotukea, vammaistukea eikä lapsen hoitotukea. Jos menot ovat vaikka 100 euroa suuremmat kuin tulot, hakijan toimeentulotuki on silloin periaatteessa tuo 100 euroa. Käytännössä toimeentulotuen laskeminen on kuitenkin paljon monimutkaisempaa. (Ihalainen & Kettunen 2011, 113.)

Toimeentulotuen rakenne ja suuruus muodostuu siten, että toimeentulotuki kattaa tukea tarvitsevan riittävän peruskulutuksen. Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 56.)

4.2.1 Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuki on eräänlainen olettamus menojen vähimmäistasosta. Se laskeaan samansuuruisena riippumatta henkilön tai perheen todellisista menoista. 1.1.2012 lähtien toimeentulotuen perusosaa korotettiin kuudella prosentilla vuoden 2011 maksettuun perusosaan verrattuna. (Toimeentulotuki 1.1.2012 lähtien.)

Perusosan tulisi kattaa hakijan ravintomenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuvat menot, paikallisliikenteen käytöstä aiheutuneet menot, sanomalehden tilauskustannukset, televisiolupa, puhelimen käyttömenot ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot. Muita tukeen oikeuttavia menoja ovat mm. kohtuulliset asumiskustannukset (vuokra tai vastike, vesi, lämmitys, asuntolainan korko), kohtuulliset sähkö- ja kotivakuutuslaskut ja vähäistä suuremmat terveydenhuollon menot. Terveystuettomenoja ovat mm. lääkekulut, poliklinikka- ja vuodeosastomaksut, hammashoidosta sekä välttämättömästä silmälasien hankinnasta aiheutuvat kustannukset.

Perheen koko vaikuttaa perusosan kokonaismäärän laskutapaan. Yksinhuoltajilla ja yksin asuvalla perusosa on hieman suurempi kuin suurempien perheiden yksittäisellä henkilöllä. Tämä johtuu siitä, etteivät tietyt menot kasva perhekoon kasvaessa. Lasten perusosat ovat pienemmät kuin heidän vanhempinsa. Mikäli perheessä on useampi lapsi, perusosa on toisesta lapsesta viisi prosenttiyksikköä, kolmannesta ja jokaisesta seuraavasta lapsesta kymmenen prosenttiyksikköä pienempi kuin ensimmäisestä lapsesta. Perusosaa voidaan pienentää enintään 20 prosenttia, jos hakija on ilman perusteltua syytä kieltäytynyt työstä tai työllistymistä edeltävistä palveluista, perusosaa voidaan pienentää enintään 40 prosenttia. (Ihalainen & Kettunen 2011, 114–115.)

4.2.2 Täydentävä toimeentulotuki

Perustoimeentulotuen lisäksi toimeentulotuen hakijalle on mahdollisuus myöntää täydentävää toimeentulotukea. Täydentävää toimeentulotukea tulee myöntää silloin, kuin hakijalla on erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvia menoja. Täydentävässä toimeentulotuessa ei pois suljeta mitään menolajia, jos menot harkitaan asiakkaalle tarpeelliseksi. Toimeentulolaissa ei aseteta ylärajaa täydentävänä tulena myönnettävälle määrälle vaan arvio tehdään asiakaskohtaisen harkinnan mukaan. Harkinnalla myönnettävässä täydentävässä toimeentulotuessa tulisi kiinnittää huomiota esimerkiksi siihen, auttaako tuki hakijaa työllistymään, saamaan ammatin, edistääkö tuki omatoimisuutta ja voidaanko täydentävän tuen avulla vähentää syrjäytymistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 72.)

Täydentävää toimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon tarpeellisen suuruisina erityismenot, joita ovat esimerkiksi lasten päivähoitomenot, työmatkakulut, hautauskulut, mikäli niitä ei voida maksaa kuolinpesästä ja ylimääräiset asumiskustannukset, jotka ovat välttämättömiä muuttokustannuksia. Mikäli toimeentulotuen saaja muuttaa toiselle paikkakunnalle, lähtökunta tekee päätöksen muuttokuluista. Täydentävässä toimeentulotuessa huomioidaan myös henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat menot, joita ovat mm. lasten harrastustoimintaan liittyvät kustannukset. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

4.3 Pitkäaikaisasiakkaat

2000-luvulla yhä suurempi osa toimeentulotuen asiakkaista on pitkäaikaisasiakkaita. Väliaikaiseksi ja tarveharkintaiseksi tarkoitettu toimeentulotuki onkin muodostumassa yhä useammalle pysyväksi tukimuodoksi.

Toimeentulotuki on lähtökohtaisesti tarkoitettu avuksi henkilön ja perheen tilapäisiin taloudellisiin ongelmiin. Laman myötä pitkäaikainen riippuvuus toimeentulotuesta on lisääntynyt valtavasti ja lamavuosien jälkeenkin pitkäaikaisasiakkaiden määrä on pysynyt suurena. Pitkäaikaisen toimeentulotuenasiakkuuden taustalla on lukuisia eri tekijöitä mm. vaikeudet elämänhallinnassa, pitkittynyt työttömyys, johon usein liittyy alentunut työkyky ja velkaantuminen. Näiden pitkäaikaisasiakkaiden auttaminen ja tukeminen muodostavat haasteen kunnalliselle sosiaalityölle. Usein pelkästään sosiaalityön toimet eivät riitä, vaan tarvitaan moniammatillista osaamista ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Pitkäaikaisasiakkaat tarvitsevat runsaasti erilaista tukea työllistymiseen. Heillä on usein myös somaattisia ja psyykkisiä terveysongelmia sekä päihdeongelma. Kuntouttavan työtoiminnan ja työolosuhteiltaan joustavien työpaikkojen kehittäminen on tärkeää pitkäaikaisasiakkaiden työllistymisen edistymisessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 20.)

Mitä pidempään asiakas joutuu olemaan toimeentulotuen varassa, sitä niukemmaksi muodostuu taloudellinen liikkumavara, mikä voi yllättävien menojen ilmaantuessa aiheuttaa tinkimistä välttämättömyyskulutuksesta esimerkiksi ruokamenoissa. Pitkäaikainen toimeentulotuen varassa eläminen on perusteltua ottaa huomioon myönnettäessä toimeentulotukea esimerkiksi joihinkin kodin hankintoihin, pitkäaikaisesta sairaus-

desta aiheutuviin arkielämän menoihin ja muihin henkilökohtaisista tarpeista aiheutuviin kustannuksiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 73.)

4.4 Toimeentulotuen takaisinperintä

Toimeentulotukea koskevat takaisinperintäsäännökset ovat tosiasiasa vanhan huoltapulain aikaisia säännöksiä, jotka siirrettiin lähes sellaisenaan sosiaalihuoltolakiin. Toimeentulotukilakia säädettäessä perintäsäännöksiin ei käytännössä koskettu.

Toimeentulolain mukaan takaisinperintä tulee kysymykseen vain siinä tapauksessa, jos siitä on määrätty jo tukea myönnettäessä. Tällaisia tilanteita ovat mm. sellaiset missä toimeentulotukea myönnetään ennakkona odotettavissa olevaa etuutta vastaan, tuen tarve on aiheutunut lakkoon osallistumisesta ja toimeentulotukea saava elatusvelvollinen on tahallaan laiminlyönyt elatusvelvollisuuttaan. Takaisinperintämääräys kirjataan toimeentulotuen myöntämispäätökseen. Päätöksestä tulee ilmetä, mistä tuloista tai varoista tuki on tarkoitus periä takaisin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 94.) Takaisinperintä on mahdollista, jos toimeentulotuen saajalla on tuloja tai varallisuutta, joka on hänen käytettävissään vasta myöhemmin, mutta ei toimeentulotukea myönnettäessä. Toimeentulotukea saa periä takaisin vain siinä tapauksessa, että henkilöllä on oikeus saada tuloja tai hänellä on varallisuutta, joihin perintä voidaan kohdistaa ilman että hänen toimeentulonsa vaarantuu. Myöskään sellaisen henkilön toimeentuloa ei saa vaarantaa, jonka toimeentulosta tukea saanut on vastuussa. Takaisinperinnän ulkopuolelle jäävät aina vakinainen asunto sekä tarpeelliset koti-irtaimistot ja työvälineet. Mikäli toimeentulotukea on maksettu ennakkona odotettaessa muun etuuden myöntämistä, sosiaalitoimi on oikeutettu nostamaan kyseisen etuuden siltä ajalta jolta tukea on ehditty maksaa. (Mikkola ym. 2002, 176 - 177.)

Takaisinperintä voidaan suorittaa myös silloin, mikäli viranomaista on erehdytetty tuen antamiseen. Tuki peritään takaisin siltä osin kuin tuen myöntäminen on perustunut erehdyttäviin tietoihin. Tuki voidaan myös periä takaisin henkilöltä, joka on tahallisesti laiminlyönyt velvollisuuttaan ilmoittaa tuen myöntämiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista. Toimeentulotuen myöntämispäätökseen kirjatulla takaisinperintämääräyksellä ei ole vielä ratkaistu sitä, toteutuuko takaisinperintä käytännössä. Ta-

kaisinperinnästä voidaan myös luopua vaikka siitä olisi määräys toimeentulotukea myönnettäessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 93–95.)

Syitä perimättä jättämiseen voivat olla mm. toimeentulotuen tarpeen kertaluonteisuus tai tilapäisyys ja myönnetyn tuen vähäisyys. Takaisinperintä ei myöskään saa aiheuttaa asiakkaalle uutta toimeentulotuen tarvetta. (Räty 2007.)

4.5 Toimeentulotuen tilanne Kouvolassa

Haluan tuoda tässä kappaleessa esiin oman kuntani aikuissosiaalitoimen käytäntöjä ja toimeentulotuen vuotuista maksettua osuutta. Aikuissosiaalityössä selvitetään ja autetaan etsimään sopivia ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaiden sosiaalisissa ja taloudellisissa ongelmissa sekä elämäntilanteiden muutoksissa ja kriiseissä. (Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki). Kouvolan aikuissosiaalityössä palveluohjaaja ottaa aina vastaan uudet sosiaalityön asiakkaat ja tekee hänestä tilannekartoituksen. Tämän tilannekartoituksen jälkeen päätetään, riittääkö kirjallinen toimeentulotuen käsittely, ohjaajan antama sosiaalityö, neuvonta ja ohjaus, vai tarvitaanko monimuotoisempaa sosiaalityöntekijän antamaa sosiaalista työtä ja – ohjausta. Sosiaalityöntekijä hoitaa moniammatilliset ja yhteistyökumppaneiden palaverit, mutta myös palveluohjaajat osallistuvat usein kyseisiin palavereihin. Kouvolan kaupungin aikuissosiaalityössä useita sosiaalityön päätöksiä tekevät niin palveluohjaajat kuin sosiaalityöntekijätkin, mutta ehkäisevän toimeentulotuen päätökset voi tehdä ainoastaan sosiaalityöntekijä.

Kouvolan aikuissosiaalitoimessa toimeentulotuki hakemukset käsitellään seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen saapumisesta, mutta kiireellisessä tapauksessa päätös tehdään yhteydenotosta samana tai seuraavana arkipäivänä. Kouvolan aikuissosiaalitoimessa on myös päivystys joka arkiamu klo 9–12 välisenä aikana. Sosiaalipäivystykseen voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse tai tulla paikan päälle tapaamaan sosiaaliohjaajaa tai sosiaalityöntekijää, riippuen siitä, kumpi päivystää kyseisenä päivänä. Sosiaalipäivystyksen välitön apu on asiakkaalle maksutonta, ja se perustuu perustuslain säädökseen välttämättömästä toimeentulosta ja huolenpidosta.

Tammikuun 2012 alussa Kouvolan aikuissosiaalitoimessa oli suuret rakennemuutokset, Kuusankosken toimipisteen sosiaalityöntekijät ja – ohjaajat siirtyivät työskentelemään Kouvolan toimipisteeseen ja Kouvolan toimipisteestä siirtyivät vastaavasti

kaikki etuuskäsittelijät Kuusankosken sosiaalitoimistoon, näin keskitettiin tietyt palvelut samaan paikkaan.

Kouvolassa näkyvät samat köyhyyden ilmiöt kuin muuallakin Suomessa eli perinteinen köyhyys ja ylivelkaantuminen. Haastattelin palvelupäällikkö Hanna Tarkiaista, jonka kertomana Kouvolassa viimeisimpien tilastojen mukaan toimeentulotuen piirissä oli vuonna 2010 noin 3560 kotitaloutta, kun edellisellä vuonna määrä oli muutama kymmen vähemmän. Toimeentulotukea Kouvolassa maksettiin vuonna 2010 6935, 139 €. Vuonna 2011 toimeentulotukea saavia talouksia Kouvolassa oli 3692 ja toimeentulotukea maksettiin yhteensä 6979, 203 €. (Tarkiainen 2011.) Toimeentulotuen saajien vaihtuvuus oli suurta, joten apua haettiin erityisesti tilapäiseen hätään. Tilapäistä toimeentulotuen tarvetta aiheuttavat muun muassa työttömyys, suuret terveydenhuollon menot ja yrittäjien taloudelliset vaikeudet. Kouvolassa nuorten 18–24 -vuotiaiden toimeentulotuen saajien määrä on viime vuosina jonkin verran laskenut. Ikäluokassa 24–64 -vuotiaat toimeentulotukea sai Kouvolassa 5,6 %. (Toimeentulotuki Kouvola 2012.) Vertasin toimeentulotuen tilannetta lähikaupunkiimme Kotkaan ja Haminaan. Vuonna 2011 Kotkassa oli 3 841 toimeentulotukea saavaa taloutta ja toimeentulotukea maksettiin tuolloin 10,1 miljoonaa euroa. Kotkan ongelma ovat pitkäaikaistyöttömät, joten 90 prosenttia toimeentulotukiasiakkaista Kotkassa nostaa myös työmarkkinatukea. Haminassa vastaavasti 2011 oli 1 097 toimeentulotukea saavaa taloutta ja toimeentulotukea maksettiin siellä 2,5 miljoonaa euroa. (Toimeentulotuen uudistus ei helpota Kotkan tilannetta.)

5 TUTKIMUS TOIMEENTULOTUEN ASIAKKAAN ASIAKKUUS KOKEMUKSESTA KOUVOLASSA

5.1 Tutkimuksen rajaus

Aloitin opinnäytetyön tekemisen tammikuussa 2012 anomalla tutkimuslupaa Kouvolan kaupungin perusturvan toimialalta. Lupa myönnettiin maaliskuussa 2012. Tutkimuksen teoriaosuus valmistui pääasiassa helmikuun ja maaliskuun välisenä aikana 2012. Kyselytutkimuksen suoritin maaliskuun lopussa viikolla 12 2012. Tutkimuksen suoritin Kouvolan kaupungin aikuissosiaalitoimessa kyselykaavakkeen avulla siten, että sosiaalitoimen vahtimestari jakoi toimeentulotuen asiakkaille

ilmoittautumisvaiheessa kyselykaavakkeen, jonka he palauttivat täytettynä palautuslaatikkoon, mikä oli vastaanottotiskillä vahtimestarin tiloissa. Toimitin sosiaalitoimeen 25 kyselykaavaketta, joista 12 palautui täytettynä. Kyselytutkimuksen suorittamisaika oli yksi viikko.

5.2 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on: Toimeentulotukiasiakkaan kokemuksia asiakkuudesta sosiaalitoimistossa Kouvolassa. Ensisijaisesti tutkimuksessa korostetaan kokemuksellisuutta eli sitä, kuinka asiakas koki tapaamisen palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän luona, mitä tuntemuksia asiakkaalle muodostui asiakkuudesta aikuissosiaalitoimistossa (häpeä, ahdistus, helpotus jne.), mitkä tekijät olivat syynä toimeentulotukiasiakkuuteen ja saivatko he avun taloudelliseen tilanteeseensa.

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöllä on paljon merkitystä asiakkaan omaan voimaantumiseen ja elämänhallintaan. Mikäli asiakkaalle välittyy työntekijän aito halu auttaa, tunne aidosta välittämisestä, ihmisarvosta ja yksilöllisyydestä, usko asiakkaan omiin edellytyksiin ja toivo muutoksen mahdollisuudesta, on yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa voimaannuttava sosiaalinen kokemus. Jokainen tapaaminen työntekijän kanssa voi joko vahvistaa asiakkaan omia voimia tai päinvastoin olla alistava, nöyryyttävä ja asiakkaan omaa itsemääräämistä loukkaava kokemus. Asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta pidetään myös työvälineenä muutoksen aikaan saamiseksi. (Kananaja ym. 2010, 129.)

5.3 Tutkimusmenetelmä, aineiston hankinta ja tutkimusanalyysi

Tein opinnäytetyöni kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Käsittelen siinä toimeentulotukiasiakkaan subjektiivisia tuntemuksia sosiaalisesta asiakkuudesta palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän luona. Tutkimuksen suoritin kyselykaavakkeen avulla.

Tutkimusmenetelmäksi valitsin siis laadullisen tutkimuksen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkimuksen kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä laadullisessa tutkimuksessa on

enemmänkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Laadullisessa tutkimuksessa ihmisten omat kokemukset ja käsitykset ovat tutkimuksen kohteena. Laadullista tutkimusmenetelmää käyttämällä voidaan tavoittaa ihmisen merkityksellisiksi kokemia tapahtumaketjuja esimerkiksi omaan elämän kulkuun liittyen, sekä tutkia ihmisten kokemuksia ja käsityksiä. Laadullisen tutkimuksen erityispiirre on se, että siinä ei tavoitella totuuden löytämistä tutkittavasta asiasta, vaan tutkimisen aikana muodostuneiden tulkin-
tojen avulla pyritään saamaan selville jotain sellaista, mikä ei tule ilmi tavallisessa arkipäivän toiminnoissa. (Vilkkä 2005, 97–98.)

Suunnittelin tutkimusmenetelmäksi haastattelua, mutta Kouvolan kaupungin perusturvan lupa- ja tietosuoja kriteerit estivät haastattelujen suorittamisen, joten valitsin tutkimusmenetelmäksi kyselykaavakkeen. Kyselykaavakkeeseen muotoilin 15 valinnasta kysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Kysymykset muotoilin teoreettisen viitekehityksen pohjalta, kuitenkin niin, että vastaajan omat subjektiiviset tuntemukset asiakastapaamisesta tulisivat hyvin esille. Valinnaisilla kysymyksillä selvitin tutkittavan taustaa, syytä toimeentulotuen hakemiselle ja kokemusta asiakastapaamisesta palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän luona. Kaksi avointa kysymystä vastasivat vahvimmin tutkimusongelmaan. Lopullinen versio kysymyksistä muotoutui aloitusseminaarissa, jossa ohjaavalta lehtorilta ja yleisöltä tuli hyviä havaintoja kysymyksen ymmärtämisen suhteen. Muotoilin kysymykset helpommin ymmärrettäviksi ja yksinkertaisemmiksi.

Tutkittavan kohteen haasteellisuus mietitytti tutkimuksen onnistumista kyselykaavakkeen avulla. Heillä oma elämänhallinta on usein hukassa ja kyky hoitaa omia asioitaan on hyvin rajoittunutta. Positiivinen yllätys oli, että melkein puolet kyselykaavakkeista palautui täytettynä eli ainakin vähäinen osa toimeentulotuen asiakkaista on osoittanut aktiivisuutta.

Analysoin saamani vastaukset sisällönanalyysiä käyttäen. Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on menetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Analyysin tarkoituksena on etsiä merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia sekä antaa sanallinen ja selkeä kuva tutkittavalle ilmiölle. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään

uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. (Sisällönanalyysi.)

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa pyritään välttämään virheiden syntyä. Tämän vuoksi on tärkeää, että tehtyjen tutkimusten luotettavuutta arvioidaan, sillä tulosten luotettavuus ja pätevyys saattavat vaihdella. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Käsitteet ovat syntyneet kvantitatiiviseen tutkimukseen ja siksi kvalitatiivisissa tutkimuksissa reliabiliteetti ja validiteetti ovat saaneet erilaisia tulkintoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Luotettavuudella tarkoitetaan tutkimustulosten ja tutkittavan todellisuuden mahdollisimman hyvää vastaavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu liittyy siihen, kuinka pätevää, yleisluontoista ja käyttökelpoista tietoa on saatu. (Tutkimuksen luotettavuus.)

Hirsjärven ym. (2009) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuus kohenee, mikäli tutkija selostaa tarkkaan tutkimuksen toteuttamisen. Tämä tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet on kerrottava totuudenmukaisesti ja selvästi. Laadullisessa aineiston analyysissä on tärkeää luokittelujen tekeminen. Luokittelun alkujuuret ja perusteet olisi hyvä kertoa lukijalle. Tulosten tulkintaan pätee myös sama tarkkuuden vaatimus. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsittelen tutkimustuloksia. Tulokset pohjautuvat aineistoon, jotka sain kyselykaavakkeen avulla kerättyä ja teoreettiseen viitekehukseen. Aloitan tutkimustulosten esittämisen kyselyyn osallistuneiden taustatiedoilla. Tämän jälkeen käyn läpi asioimista sosiaalitoimistossa, palvelukontaktin laatua, mitä subjektiivisia tuntemuksia asioiminen herätti vastaajassa ja lopuksi käsittelen, miten vastaajat haluaisivat parantaa tai kehittää sosiaalitoimen palveluja. Vastauksissa en erottele vastaajien sukupuol-

ta. Pysin havainnollistamaan kyselyyn osallistuneiden mielipiteitä ja kokemuksia mahdollisimman paljon kyselyissä saaduilla suorilla lainauksilla.

6.1 Taustatiedot

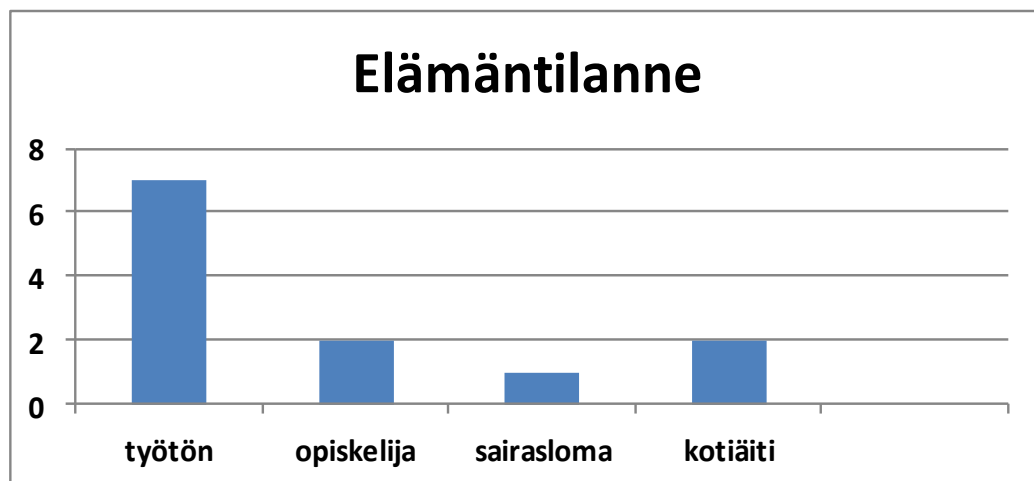
Tutkimuskyselyni kuudella ensimmäisellä kysymyksellä halusin selvittää tutkittavien taustaa (sukupuoli, ikä, elämäntilanne, siviilisäätty, perhetilanne ja kansalaisuus). Toimittamistani 25 kyselykaavakkeesta (liitteenä) sain 12 täytettynä, eli vastausprosentti oli 48 %. Vastaajista seitsemän oli naisia ja viisi miestä. Ikäjakauma vastaajien kesken oli laaja (alla oleva taulukko).



Kuva 1. Kyselyyn osallistuneiden ikäjakauma (N= 12)

Suurin määrä kyselyihin vastaajista muodostui 17–25 – vuotiaista ja 26–35 – vuotiaista henkilöistä, joita kumpaakin ikäryhmää oli neljä vastaajaa eli yhteensä kahdeksan. Keski-ikäisiä kyselyyn vastaajia oli yhteensä kolme ja keski-ään ylittäneitä yksi vastaaja.

Huomattavaa eroavaisuutta oli myös vastaajien tämänhetkisessä elämäntilanteessa. Suurin osa kyselyyn vastaajista oli työttömänä (seitsemän henkilöä), kaksi vastaajista oli opiskelemassa, yksi pitkällä sairauslomalla ja vastaajista kaksi oli kotiäitejä.



Kuva 2. Kyselyyn vastanneiden elämäntilanne (N= 12)

Kyselyyn osallistuneista seitsemän henkilöä oli naimattomia ja viisi eronnutta. Vastaajista 10 oli perheettömiä, kahdella vastaajista oli alle 18 – vuotiaita lapsia. Toisella vastaajista oli kaksi lasta ja toisella yksi alle 4 – kuukautinen vauva. Toimeentulotukea laskettaessahan perheen koko vaikuttaa toimeentulotuen perusosan kokonaismäärän laskutapaan sekä vauvan perusosa lasketaan vanhemman laskelmaan syntymäpäivästä alkaen.

Kyselyyn vastanneista yhdeksän henkilöä oli suomalaisia ja kolme ulkomaalaista. Toimeentulolain 14§:ssä sanotaan, että kunta voi olla velvollinen myöntämään toimeentulotukea ulkomaalaiselle ja muulle ulkomailta Suomeen muuttaneelle henkilölle, jos tämä oleskelee kyseisessä kunnassa vakinaisesti tai tarve toimeentulotuelle on kiireellinen. Ulkomaalaisella voi olla oikeus toimeentuloon, vaikka hänellä ei ole maassa oleskeluun tarvittavaa lupaa. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.)

6.2 Asioiminen sosiaalitoimistossa

Kysymyksillä seitsemästä kymmeneen halusin selvittää kyselyyn vastanneiden asioimista sosiaalitoimistossa. Kahdeksan vastaajista asioi sosiaalitoimistossa ajanvarausajalla ja neljä asioi päivystysajalla. Kolmella kyselyyn vastanneista syy toimeentulotuen hakemiselle oli äkillinen ja yhdeksällä vastaajista jatkuva. Kymmenen kyselyyn

vastaajaa oli sitä mieltä, että kynnys toimeentulotuen hakemiselle oli helppo (matala) ja kahden mielestä kynnys hakea toimeentulotukea on vaikea (korkea).

Ohessa on muutamia kommentteja vastaajilta kysyttäessä toimeentulotuen hakemisen kynnystä:

”olen hakenut joskus ennenkin, niin tää on ihan helppoo”

”palvelut toimii”

”hakemiseen ohjataan”

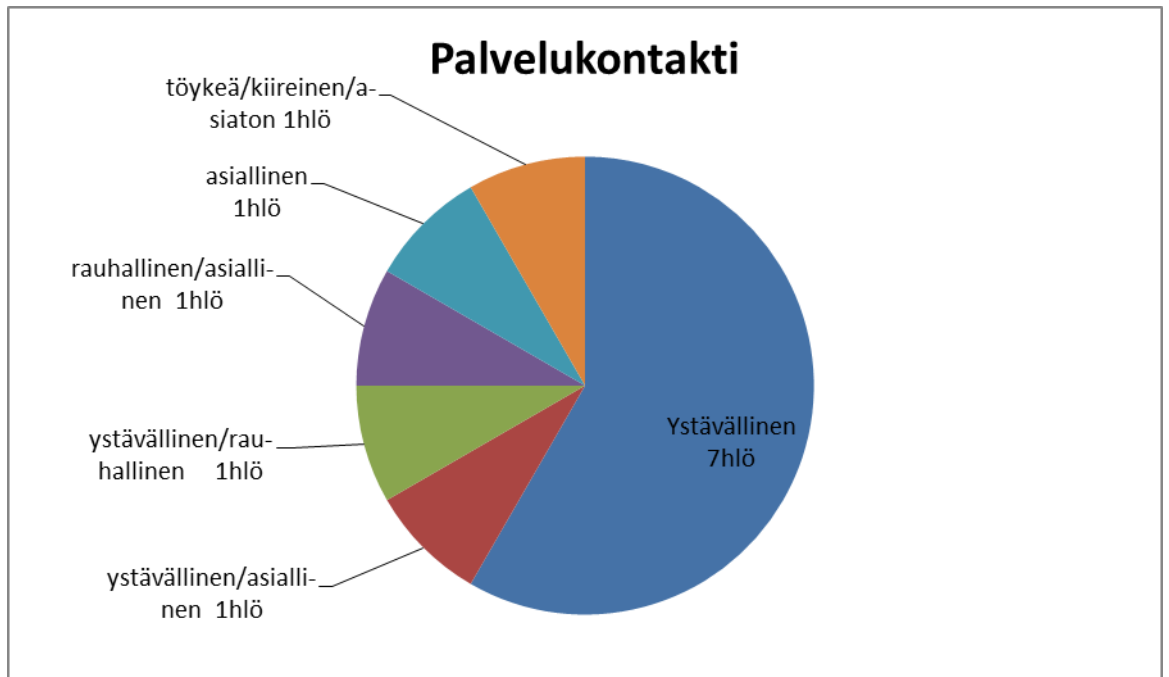
”ihmiset mukavia ja haluavat auttaa”

”yritin sinnitellä ilman, mutta taloudellisen tilanteen huonontuessa lapsen takia helppo hakea”

6.3 Palvelukontakti aikuissosiaalityössä

Seuraavilla valinnaisilla kysymyksillä selvitin, minkälaisena vastaaja piti palvelukontaktia palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän luona. Pääsääntöisesti palvelukontakti sai positiivista palautetta. Palvelu oli ollut ystävällistä, asiallista ja tapaamistilanne koettiin rauhallisena. Yhden vastaajan mielestä kohtaaminen työntekijän kanssa oli ollut tyydyttävää, kiireistä ja asiatonta:

”olen vain kerran tavannut työntekijää”



Kuva 3. Vastaajien kokema palvelukontakti (N= 12)

Kaikki 12 kyselyyn osallistunutta kokivat asioinnin sosiaalitoimistossa helpoksi ja yhdeksän heistä koki myös tulleensa kuulluksi asiakaskontaktin aikana. Kahden mielestä heitä ei kuultu tarpeeksi tapaamisen aikana ja yksi kyselyyn osallistunut oli jättänyt vastaamatta kyseiseen kysymykseen. Kymmenen vastaajaa kertoi ymmärtäneensä palveluohjaajan tai sosiaalityöntekijän selvityksen asioista, mitkä vaikuttavat toimeentulotuen saantiin. Kahdelle kyselyyn osallistuneelle asia oli jäänyt epäselväksi. Ohessa heidän kommenttejaan, miksi toimeentulotuen saantiin vaikuttavat asiat olivat jääneet epäselväksi:

”pieniä erimielisyyksiä”

”asioin puhelimitse, en käynyt kuin neuvonnassa”

”joskus en ymmärrä, vaikea suomen kielen sanat”

Kysymyksessä numero 15 halusin tutkia, vastasiko palvelukontakti asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Yhdeksän vastaajan mielestä palvelukontakti oli sellainen, kun he toivoivatkin ja vastasi heidän odotuksiaan:

”ajan sain nopeasti”

”tunsin työntekijän entuudestaan”

”asia tuli hoidettua”

Yhden vastaajan mielestä palvelukontakti vastasi ja ei vastannut hänen tarpeisiinsa. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että palvelukontakti ei palvellut hänen toiveitaan ja odotuksiaan:

”30 € liian vähän 2 viikon ruokiin”

Yksi kyselyyn osallistuneista oli jättänyt vastaamatta kyseiseen kysymykseen.

6.4 Kyselyyn osallistuneiden tuntemuksia asioinnista sosiaalitoimistossa

Ensimmäisellä avoimella kysymyksellä halusin selvittää, millaisia tuntemuksia asioiminen sosiaalitoimistossa herätti kyselyyn vastanneessa. Avoimen kysymyksen tarkoituksena oli, että asiakas voi omin sanoin tuoda ilmi eri tunneskaalojaan, mitä hänelle asioimisesta nousi esille. Kyselyyn vastanneista 11 oli vastannut kyseiseen kysymykseen. Ohessa on muutamia kommentteja heidän tuntemuksistaan:

”on se aina hieman alentavaa/nöyryyttävää jos raha-asiat huonosti ja joutuu hakemaan apua sosiaalitoimistosta”

”Tuntuu toisinaan, että yksinkertaisesta asiasta tehdään turhan hankalia. No se on sitä ”pyrokratiaa”

”ensin häpesin, mutta kai totun”

”he jaksavat oikeasti auttaa ja opastaa järjestämään elämäni parempaan suuntaan”

”oli hyvä, että asioista puhutaan perusteellisesti (työkokeilu), kokemus oli kaiken kaikkiaan positiivinen”

”oli mukavaa tuntea, että minustakin pidetään huolta”

”Minun mielestäni sosiaalitoimistossa toimi hyvin ihmiset kuka oikeasti voi auttaa ja ymmärtää sinun ongelmia. Kun olen työtön, hyvä tietää että mulla on sosiaaliturva”

Vastaajat olivat pääsääntöisesti kokeneet asioinnin sosiaalitoimistossa positiivisena kokemuksena. Heistä huolehtiminen loi turvallisuutta, iloisuutta ja helpottuneisuutta sekä sosiaalitoimistoon oli heidän mielestään helppo tulla. Toki häpeää ja nöyryytystä tunnettiin myös, mutta siihen tottuu kahden vastaajan mielestä.

6.5 Sosiaalitoimiston palveluiden parantamisehdotuksia

Toisella avoimella kysymyksellä halusin selvittää, miten kyselyihin vastanneet haluaisivat parantaa sosiaalitoimiston palveluja. Yhdeksän kyselyyn osallistuneista kommentoi palvelujen parantamisehdotusta ja kolme vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kyseiseen kysymykseen. Ohessa on muutama kyselyyn vastanneen kommentti palveluiden parantamisehdotuksista:

”Ei kommentoitavaa. Turha väentäminen ja kyseenalaistaminen heidän taholta pois joiden kohdalla se ei ole tarpeen”

”Tilanteet pitäisi voida katsoa enemmän yksilöllisesti”

”en haluaisi parantaa mitään”

”Puhelinsoittoihin voisi vastata ihminen EIKÄ automaatti. Sain kummin vastauksen saman päivän aikana, mikä on mielestäni ihme”

”Sisääntulo oli inhottava, mutta ymmärrän, että työntekijöiden turvallisuus halutaan taata”

”Ottamalla paremmin huomioon viikonloppuisät ja heidän menot lasten suhteen”

Neljä kyselytutkimukseen osallistunutta ei halunnut muuttaa sosiaalitoimiston palveluja mitenkään, vaan he olivat tyytyväisiä nykyisiin palveluihin. Sosiaalitoimistoon sisääntuloa kritisoitiin, mutta ymmärrettiin sen johtuvan turvallisuussyistä. Kouvolan aikuissosiaalitoimistossa on sähkölukolliset ovet eli asiakas ei pääse vahtimestarin ohitse vastaanotto tiloihin ilman tämän lupaa.

Yksilöllisempää kohtelua ja katsantokantaa heidän ongelmiinsa toivottiin kahden kyselyyn vastanneen toimesta. Samoin viikonloppuisien asema tulisi yhden kyselyyn vastanneen mielestä ottaa paremmin huomioon.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen on ollut erittäin haastavaa oman ansiotyön lomassa ja aika-
taulu on ollut tiukka. Tutkimusaihe toki oli erittäin mielenkiintoinen ja mielestäni tar-
peellinen, koska toimeentulotuen asiakastyytyväisyyttä ei ole paljon tutkittu. Toi-
meentulotuki asioiden ymmärtämistä ja asiakkaiden kohtaamista helpotti omalla koh-
dallani työharjoittelu Kouvolan aikuissosiaalitoimistossa syksyllä 2011.

Pohtiessani omaa tutkimustani pääällimmäiseksi ajatukseksi nousi se, olisivatko vasta-
ukset olleet paljon laajempia ja subjektiivisempia, jos olisin päässyt toteuttamaan tut-
kimusaineiston keruun haastattelemalla. Tarkoin mietityt ja muotoillut kysymykset
kyselylomakkeessa eivät mielestäni antaneet niin tyhjentävää vastausta asiakkuuden
kokemisesta sosiaalitoimistossa, kun olisin luultavasti saanut asiakkaita haastattele-
malla.

Tutkimusvastauksia analysoidessani pohdintaa aiheutti esimerkiksi se, että kyselyyn
osallistuneista kaksi oli opiskelijaa. Herää kysymys, miksi he hakevat apua
sosiaalitoimesta, koska opiskelijan pääsääntöinen toimeentulomuoto on ansiotyö,
opintotuki tai –laina sekä elatusvelvollisen lähiomaisen huolenpito. Taustalla toki
voivat olla esimerkiksi häiriöt luottotiedoissa, mikä estää opintolainan saannin, tai
vanhempien tulot ovat vaikuttaneet opintotuen myöntämiseen. Yllättävää oli myös se,
että kyselyyn vastanneista suurin osa oli nuoria ihmisiä. Johtuuko sosiaalinen
asiakkuus työttömyydestä, opiskelemattomuudesta vai onko elämänhallinta ja
tulevaisuuden suunnitelmat muuten vain sekaisin? Nuoren aikuisen voimavarat joutu-
vat nykypäivänä ääri rajoille, menestymispaineet käyvät monen kohdalla kohtuutto-
miksi ja nuori saattaa sortua herkästi etsimään sosiaalisia suhteita ja mielihyvää sieltä,
missä sitä on eniten tarjolla. Kuvioihin tulevat toimetttömyys, päihteet ja rikollinen
toiminta. Yhteiskunnasta syrjäytymisen riski kasvaa tällaisen nuoren kohdalla, mikä
vastaavasti asettaa paineen sosiaalitoimeen, koska nuoret aikuiset tarvitsevat erityistä
tukea ja ajoissa puuttumista.

Tutkimusanalyysia tehdessäni olin yllätynyt myös siitä positiivisuudesta, miten
tutkimukseen osallistuneet olivat kokeneet asioinnin aikuissosiaalitoimistossa. Odotin
negatiivisempaa palautetta ja paljon ehdotuksia asiakastapaamisen parantamiseksi.
Sosiaalitoimiston sisääntuloa moitittiin, mutta vastaaja perusteli näkemyksensä itse ja

ymmärsi, että kyse on työntekijöiden turvallisuudesta. Tietojeni mukaan Kouvolan aikuissosiaalitoimiston sisääntuloa ollaan siirtämässä fyysisesti eri paikkaan. Toivottavasti siitä tulee asiakasystävällisempi ja toimivampi ilman, että työntekijöiden turvallisuus kärsii sisääntulon siirrosta. Yksilöllisempää ongelmien huomioimista ja kohtelua sekä vähemmän byrokraattista toimintaa pidettiin tärkeimpinä kehittämisen kohteina. Toimeentulotuen asiakas ei välttämättä ymmärrä, että eri lait ja asetukset säätelevät toimeentulotuki toimintaa. Toimeentulotukilaissa säädetty, vuosittain kansaneläkeindeksillä tarkistettava perusosa on perustoimeentulotuen pohja ja kaikissa kunnissa sovelletaan samoja perusosien euromääriä. Nyt esille tulleet kehittämis- ja parannusehdotukset ovat hyvin realistisia ja mielestäni mahdollisia toteuttaa pienellä vaivannäöllä.

Mielenkiintoista oli huomata, että tutkimukseni tuotti paljon samoja vastauksia joita Seinäjoen kaupungin asiakastytyväisyys kysely BIKVA – mallin mukaan tuotti vuonna 2011. Asiakkaiden kokonaisvaltaisempi ja yksilöllisempi huomioiminen nousi vahvasti esiin molemmissa tutkimuksissa. Parannusehdotuksena molemmissa tutkimuksissa nousi turha byrokraattisuus toimeentulotukiasioissa. Suoria johtopäätöksiä on turha vetää kahden kaupungin tutkimustuloksista, mutta se kuva niistä muodostui, että toimeentulotuki palvelut ja asiakkaat ovat hyvin samanlaisia kaupungista riippumatta.

Itse koen kasvaneeni ammatillisesti tätä opinnäytetyötä tehdessäni ja olen saanut uusia eväitä tulevaan ammattiini sosionomina. Asiakkaat tulevat olemaan hyvin moninaisia, mutta sosionomin on osattava kohdella, huomioida ja arvostaa kaikkia samanarvoisina, oli heidän ongelmansa ja lähtökohtansa minkälaiset tahansa. Asiakas ja hänen tarpeensa ovat tärkein työnkohde. Toivon, että sosionomina työskennellessäni asiakas kokee tulleensa kuunnelluksi, ymmärretyksi ja autetuksi. Tulevaisuudessa olisi mielestäni tärkeää tehdä laajempi asiakastytyväisyyskysely Kouvolan aikuissosiaalitoimen asiakkaille, jokaisen ääni ja mielipiteet tulisivat kuulluksi. Tässä tutkimuksessa tuli ainoastaan murto – osa toimeentulotukiasiakkaiden tuntemuksista julki. Asiakkaiden mielipiteitä tulee kuulla palveluita kehitettäessä, sillä ilman asiakkaita ei olisi palveluitakaan. Oheinen vastaajan esiintuoma lause kiteyttää sosiaalityön perusajatuksen hyvin:

”he jaksavat oikeasti auttaa ja opastaa järjestämään elämäni parempaan suuntaan”

LÄHTEET

Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki. Kouvolan kaupungin internetsivut. Saatavissa: <http://www.kouvola.fi/palvelut/sosiaalijaperhepalvelut/sosiaalityo/P.html> [viitattu 2.4.2012].

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Sisällönanalyysi. Saatavissa: <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. [viitattu 31.3.2012].

Asiakassuhde sosiaalityössä. SIMO 1205:n internetsivut. Saatavissa: [simo1205.wikispaces.com/asiakassuhde+ so-siaalityössä](http://simo1205.wikispaces.com/asiakassuhde+so-siaalityossa). [viitattu 23.1.2012].

Heinilä, H. & Paakkinen, J. Tutkimuksen luotettavuus. Turun yliopiston opettajakoulutuslaitoksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.tkukoulu.fi/~jpaakkin/gradu/g8.htm> [viitattu 30.3.2012].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 – 16 painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini. Helsinki: WSOYpro Oy.

Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 201. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2001. Monimuotoinen sosiaaliturva. Juva: WS Bookwell Oy.

Kotro, H. 2008. Aikuissosiaalityön areenat, kehittämishankkeen loppuraportti. Socomin internetsivut. Saatavissa:

www.socom.fi/.../areenat/Aikuissosiaalityon_areenat_loppuraportti.p... [viitattu 23.1.2012].

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412

Mikkola, M., Pietiläinen, S. & Valpola, O. 2002. Suomalainen toimeentuloturva. Helsinki: Hakapaino.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Paasivirta, K. 2012. Toimeentulotuki. Kunnat.net – internetsivut. Saatavissa: www.kunnat.net/fi/asiiantuntijapalvelut/soster/.../sosiaalityo. [viitattu 18.1.2012].

Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell Oy.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavaralähtöisen ongelmaratkaisun perusteet. Helsinki: Minerva Kustannus Oy.

Rostila, I. Sosiaalityön perusarvot ja eettiset periaatteet. Tampereen yliopistokirjaston internetsivut. Saatavissa: www12.uta.fi/kirjasto/nelli/verkkoaineistot/yht/rostila.pdf [viitattu 24.1.2012].

Räty, T. Toimeentulotuen takaisinperintä. Sosiaaliturvan 16/07 internetsivut. Saatavissa: www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/.../Raty16-07.pdf [viitattu 19.1.2012].

Sosiaali- ja Terveysministeriö. 2007. Opas toimeentulotukilain soveltajille. Helsinki: Yliopistopaino.

Tarkiainen, H. Haastattelu 19.12.2011. Kouvola: Aikuissosiaalityön palveluyksikkö.

Toimeentulotuki 1.1.2012 lähtien. Sosiaali – ja terveysministeriön internetsivut. Saatavissa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/view/1572877#fi> [viitattu 19.1.2012].

Toimeentulotuki Kouvola 2012. Kouvolan kaupungin perusturvan internetsivut. Saatavissa:
<http://www.kouvola.fi/material/attachments/intranet/perusturva/esitteet/5s302BRnn/Toimeentulotukiesite.pdf> [viitattu 19.1.2012].

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Toimeentulotuen uudistus ei helpota Kotkan tilannetta. 2011. YLE Kymenlaakso. Saatavissa:
http://yle.fi/alueet/kymenlaakso/2011/12/toimeentulotuen_uudistus_ei_helpota_kotkan_tilannetta_3115867.html[viitattu 3.4.2012].

LIITTEET

Liite 1 Tutkimuskyselyn saatekirje

Liite 2 Tutkimuskysely

Liite 1. Tutkimuskyselyn saatekirje

TUTKIMUSKYSELY

Opiskelen Kymenlaakson Ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja teen opinnäytetyön aiheesta:
Kuinka toimeentuloasiakas kokee asiakkuuden sosiaalitoimistossa Kouvolassa.

Tutkimuskyselyn avulla selvitetään asiakastyytyvääisyyttä ja tutkimustuloksen avulla voidaan tarvittaessa kehittää asiakastyötä aikuissosiaalitoimessa.

Kysely tehdään oheisella kyselykaavakkeella nimettömänä ja se on vapaaehtoinen kaikille toimeentulotuen asiakkaille.

Vastauksista kiitollisena

Sari Rämä

AMK sosionomiopiskelija

Liite 2. Tutkimuskysely

TUTKIMUSKYSELY

RASTITA SOPIVA VAIHTOEHTO

1 OLEN

mies nainen

2 IKÄNI ON

17–25

26–35

36–45

46- 55

muu, mikä _____

3 OLEN

työelämässä opiskelen työtön

muu, mikä _____

4 SIVIILISÄÄTYNI ON

naimaton naimisissa seurustelen

eronnut

leski

5 PERHENI

yksin

avopuoliso

puoliso

alle 18 v lapset, määrä _____

6 OLEN

suomalainen

ulkomaalainen

7 ASIOIN PÄIVYSTYSAJALLA

kyllä

ei

8 MINULLA OLI AJANVARAUS

kyllä

ei

9 SYY TOIMEENTULON HAKEMISELLE

äkillinen

jatkuva

10 KYNNYS HAKEA TOIMEENTULOTUKEA OLI

helppo

vaikea

miksi helppo/vaikea _____

11 PALVELUKONTAKTI SOSIAALITYÖNTEKIJÄN/PALVELUOHJAAJAN LUONA OLI MIELESTÄNI

ystävällinen

töykeä

rauhallinen

kiireinen

asiallinen

asiaton

muu, mikä _____

12 OLIKO ASIOINTI PALVELUOHJAAJAN LUONA

helppoa

vaikeaa

muuta, mitä _____

13 TULITKO KUULLUKSI ASIAKASTAPAAMISESSA

kyllä

en

miksi et tullut kuulluksi _____

14 YMMÄRSIN PALVELUOHJAAJAN SELVITYKSEN ASIOISTA, MITKÄ VAIKUTTAVAT TOIMEENTULOTUEN SAANTIIN

kyllä

en

miksi et ymmärtänyt _____

15 PALVELUKONTAKTI VASTASI ODOTUKSIANI/TARPEITANI

kyllä

ei

miksi kyllä tai ei _____

16 MILLAISIA TUNTEMUKSIA ASIOINTI SOSIAALITOIMISTOSSA HERÄTTI SINUSSA

17 MITEN HALUAISIT PARANTAA/MUUTTA SOSIAALITOIMISTON PALVELUA

KIITOS VASTAUKSISTASI