

TOIMEENTULOTUEN MYÖNTÄMISKÄYTÄNNÖT HYVINKÄÄN
KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Maija Rytönen

TOIMEENTULOTUEN MYÖNTÄMISKÄYTÄNNÖT HYVINKÄÄN
KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Maija Rytönen

Opinnäytetyö, kevät 2015

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Rytkönen, Maija. Toimeentulotuen myöntämiskäytännöt Hyvinkään kaupungin aikuis-sosiaalityössä.

Kevät 2015, 51 sivua, 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutus-ohjelma, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, jota myönnetään asiakkaille, joiden ensisijaiset tulot eivät riitä kattamaan päivittäisiä menoja. Sosiaalitoimessa on siirrytty kirjalliseen toimeentulotukihakemusten käsittelyyn ja suurin osa perustoimeentulotukityöstä kuuluu etuuskäsittelijöille. Etuuskäsittelijöiden työhön kuuluu tulkinnanvaraisuutta, joka voi tuottaa erilaisia päätöksiä samankaltaisissa tilanteissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeentulotuen myöntämiskäytäntöjä etuuskäsittelijöiden näkökulmasta. Tutkimusympäristönä oli Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön yksikkö, jossa tehdään toimeentulotukityötä. Opinnäytetyössä esitellään myös diakoniatyön tarjoamaa taloudellista apua.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin aikuissosiaalityön etuuskäsittelijöiltä (n=10) kyselylomakkeella, jossa oli suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Vastauksia saatiin yhdeksältä etuuskäsittelijältä. Aineisto analysoitiin luokittelun ja frekvenssien avulla. Tulokset luokiteltiin koskemaan toimeentulotukityötä, asiakkaiden asemaa, työntekijöiden koulutusta, sosiaalialan työntekijöiden työtapoja sekä työn kehittämistä. Samalla selvitettiin työntekijöiden näkemyksiä toimeentulotukihakemuksissa ilmenevien erojen syihin. Analyysivaiheessa laskettiin lukumääriä, joiden avulla voitiin selvittää kuinka moni työntekijä mainitsi kyseisen ongelmatilanteen. Esimerkkeinä käsittelyeroja aiheuttavista ongelmista olivat esimerkiksi vuokravelkoihin liittyvät hakemukset.

Tulosten mukaan etuuskäsittely miellettiin osaksi sosiaalityötä, mutta se oli eriytynyt varsinaisesta sosiaalityöstä. Toimeentulotuen myöntämiskäytäntöjen eroavaisuudet johtuivat työntekijöiden saamasta ohjauksesta sekä myöntämisohjeistuksen tulkinnanvaraisuudesta. Etuuskäsittelijöillä oli vahva käsitys hakemuksista, joiden käsittelyssä oli eroja. Vuokravelkojen ja tuloylijäämän siirrot olivat yleisimmät tilanteet, joissa työntekijät käyttivät harkintaa eri tavoilla.

Hyvinkäällä etuuskäsittelijät kaipasivat lisää ohjausta ja koulutusta uusien toimeentulotuen myöntämisohjeiden astuessa voimaan. Koulutus tulisi rakentaa etuuskäsittelijöiden omien koulutustarpeiden pohjalta, jolloin etuuskäsittelijät voisivat itse nostaa esille epäselviä tilanteita, joihin kokevat tarvitsevansa tarkempaa ohjeistusta.

Asiasanat: toimeentulotuki, etuuskäsittely, aikuissosiaalityö, kvantitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Rytkönen, Maija. Granting Social Assistance in adult social work in Hyvinkää.

Spring 2015, 51p., 2 appendices Language: Finnish. Spring 2015, Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Services – Deacon.

The main aim of this study was to find out the practices in granting Social Assistance from the point of view of the benefit officers. It was also a possibility to learn the differences in social assistance decisions which may come up in the benefit handling procedure. This study also presents the financial aid that diaconal work has to give.

The target group was benefit officers in adult social work in Hyvinkää, Finland where the benefit handling procedure takes place. There were ten benefit officers at the time of this survey. Nine responses were received. Responses were analyzed with classification and results were sorted to five different classes. Classes were social assistance, client's situation, worker's education, different ways to work and how to improve the procedure. Responses were also analyzed by counting frequencies. Frequencies were useful when the aim was to learn how many of the target group gave the same opinion about problems in the benefit handling procedure.

Results indicated that the benefit handling procedure was a part of social work but at the same time it has become detached from social work. Benefit officers had a clear view of the applications where the differences came up. Debts caused by unpaid rents and transferring the calculated income to the next month's income are the main application types that cause different decisions.

The conclusions of this thesis were that benefit officers need more guidance and education according to the new guides of practices in granting social assistance. Workers themselves can ask about applications where they think they need more guidance and learn about the common guidelines.

Key words: social assistance, benefit handling, adult social work, quantitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TOIMEENTULOTUKI.....	7
2.1 Toimeentulotuen myöntäminen ja toimeentulotuen asiakkuus.....	7
2.2 Perustoimeentulotuki sekä täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	8
2.3 Työnjako sosiaalityössä	10
2.4 Toimeentulotuen myöntäminen Hyvinkäällä	11
3 DIAKONIAITYÖN TALOUDELLINEN TUKI.....	14
4 TOIMEENTULOTUKI JA ASIAKKAAN ASEMA	17
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	21
5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	21
5.2 Aineiston keruu	21
5.3 Aineiston analyysi	24
6 TULOKSET	25
6.1 Vastaajien taustatiedot	25
6.2 Sosiaalikeskuksen työntekijöiden työtavat	25
6.3 Etuuskäsittelijöiden työssä saama koulutus ja ohjaus.....	29
6.4 Toimeentulotukipäätökset	30
6.5 Asiakkaan asema sosiaalityössä.....	31
6.6 Työn kehittäminen	31
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	33
7.1 Tulosten pohdinta.....	33
7.2 Päätelmät	34
7.3 Eettisyys ja luotettavuus.....	35
7.4 Ammatillisen kasvun pohdinta.....	36
LÄHTEET.....	38
LIITE 2. Informaatiokirje.....	42
LIITE 1. Kyselylomake.....	43

1 JOHDANTO

Toimeentulotuki on kunnan myöntämä harkinnanvarainen etuus. Toimeentulotukea myönnetään kuukaudeksi kerrallaan ja tuen suuruus määräytyy asiakkaan tulojen ja menojen mukaan. Toimeentulotukea haetaan asuinkunnan sosiaalitoimesta ja tukea myönnetään henkilölle, jonka tulot eivät riitä kattamaan elämän kannalta välttämättömiä menoja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a.) Sosiaalitoimen työntekijöillä on käytössään Sosiaali- ja terveysministeriön ohje toimeentulotukilain soveltajille sekä kuntakohtainen ohjeistus.

Yleisistä ohjeista huolimatta kunnille on jäänyt paljon harkintavaltaa, koska yksityiskohtaiset ohjeet toimeentulotuen myöntämisperusteista ja suuruuksista ovat olleet puutteellisia. Yhdenmukaisuutta pyrittiin lisäämään vuonna 2006, kun säädettiin laki toimeentulotuen perusosasta ja täydentävästä toimeentulotuesta. (Kuivalainen 2013, 20–21.) Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisperusteista vastaa kunta ja tuen tavoitteena on ehkäistä tuen saajan syrjäytymistä ja lisätä itsenäistä suoriutumista (Laki toimeentulotuesta 1997; Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 125).

Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön työntekijät ovat huomanneet työyhteisönsä sisällä, että toimeentulotuen myöntämisessä on erilaisia käytäntöjä. Tämän vuoksi he toivoivat selvitystä, mitkä kohdat laista tulkitaan erilailla, mitkä tekijät ovat johtaneet tähän, ja miten linjaa voisi yhdenmukaistaa. Työ on tärkeä siksi, että yhdenmukaiset päätökset ovat oikeudenmukaisia niin työntekijää kuin asiakastakin kohtaan. Opiskelijana toimeentulotuen syvempi tunteminen ja myöntämisperusteiden erojen ymmärtäminen sekä yhdenvertaisuuden edistäminen kasvattavat ammatillisuutta ja tulevana sosiaali- ja kirkonalan ammattilaisena.

Toimeentulotuki voi olla riittämätöntä ja silloin asiakkaita voidaan ohjata seurakunnan diakoniatyön ja kirkon taloudellisen tuen piiriin (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 54–55). Työntekijöille tuodaan opinnäytetyön avulla tietoon myös mahdollisuus asiakkaiden ohjaamisesta diakoniatyön piiriin.

2 TOIMEENTULOTUKI

2.1 Toimeentulotuen myöntäminen ja toimeentulotuen asiakkuus

Toimeentulotukiasian käsittelyä säätelee toimeentulotukilaki, joka on ensisijaisesti sovellettava ja tämän vuoksi myös keskeisin laki toimeentulotukiasioissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 65). Toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, johon ihmisellä on oikeus, kun hänen tai perheen tulot eivät riitä kattamaan elämälle välttämättömiä kuluja (Toimeentuloturva 2013, 280; Laki toimeentulotuesta 1997). Toimeentulotuen tarkoitus on auttaa ihmisiä elämään ja toimimaan osana yhteiskuntaa (Pylkkänen 2014, 32).

Toimeentulotuen tarkoitus on tarjota yksilölle ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömän toimeentulo. Jokaisella tukea hakevalla 17–64-vuotiaalla henkilöllä on velvollisuus ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi, ellei hän opiskele päätoimisesti, ole työssä, toimi yrittäjänä, ole lääkärin toteaman sairauden vuoksi esteellinen vastaanottamaan työtä tai jokin edellä mainittuihin verrattavan syyn takia ei kykene vastaanottamaan työtä. Jos asiakas ei edistä työllistymismahdollisuuksia ja edellä mainitut syyt eivät täyty, voidaan tuen perusosaa pienentää. (Laki toimeentulotuesta 1997, Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 43–44.)

Hiilamon, Karjalaisen, Kauton & Parpon (2004, 36, 38) tutkimuksen mukaan toimeentulotuen tarkoitus on ehkäistä köyhyyttä. Selvästi suurin osa toimeentulotuen asiakkaisista on saanut myös työttömyysturvaa sekä yleistä asumistukea. On yleisempää saada samanaikaisesti kaikkia kolmea edellä mainittua etuutta kuin esimerkiksi vain työmarkkinatukea ja toimeentulotukea tai vain yleistä asumistukea ja toimeentulotukea. Poikkeuksena yksinhuoltajakotitaloudet, joiden tuloja usein ovat vain toimeentulotuki sekä yleinen asumistuki.

Toimeentulotuen kokonaismenoista 97 % koostui perustoimeentulotuen aiheuttamista kustannuksista. Keskimääräinen tuki kotitaloutta kohden oli 2975 euroa vuoden 2013 aikana, jolloin kuukauden keskimääräinen tukimäärä oli 487 kotitaloutta ja 314 euroa

henkilöä kohden. Perustoimeentulotukea saatiin keskimäärin 6,1 kuukautta ja täydentävää toimeentulotukea keskimäärin 2,5, kuukautta. Ehkäisevää toimeentulotukea kotitaloudet saivat keskimäärin 1,7 kuukautta vuoden 2013 aikana. (Toimeentulotuki 2013.)

Kaupunki tarjoaa maksutonta ohjausta ja neuvontaa henkilöille, jotka ovat velkaantuneet ja tarvitsevat tukea, jotta saavat taloudellisen tilanteen hallintaan. Hyvinkään kaupungin talous- ja velkaneuvonta auttaa asiakkaitaan myös hakemaan Takuu-Säätiöltä apua velkojen järjestelyyn. (Hyvinkään kaupunki 2014b.)

Velkaantumisessa tukena voi olla myös sosiaalitoimen sosiaalinen luototus. Hyvinkäällä sosiaalisesta luototuksesta vastaa yksi sosiaali-ohjaaja ja toimeentulotukityön esimies (Hyvinkään kaupunki 2014). Sosiaalisen luototuksen tarkoitus on tukea yksilön itsenäistä selviytymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Sitä voidaan myöntää, jos henkilö tarvitsee tukea esimerkiksi talouden hallintaan saamiseen, velkakierteen katkaisuun tai asumisen turvaamiseen. Sosiaalista luototusta myönnetään henkilöille, joilla ei ole vähävaraisuuden vuoksi saada muunlaista luottoa, mutta kykenee maksamaan lainan takaisin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b.)

2.2 Perustoimeentulotuki sekä täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Toimeentulotuki muodostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta sekä ehkäisevästä toimeentulotuesta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 91). Toimeentulotuki määräytyy laissa määriteltyjen tulojen ja menojen mukaan. Myöntämiseen vaikuttaa myös asiakkaan tulojen ja menojen erotus. Erotus otetaan huomioon perustoimeentulotukea myönnettäessä. Toimeentulotukipäätöksen tekee sen kunnan sosiaalitoimi, jossa hakija vakituisesti oleskelee. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412.)

Perustoimeentulotuki on laskennallinen tulos, joka on arvio yksilön tuloista ja vähimmäistoimeentuloon kuuluvista menoista. Toimeentulotuen perusosalla katettaviin menoihin kuuluvat ruokakulut, vaatemenot, terveydenhuoltomenot ja henkilökohtaiseen ja kodin puhtauteen liittyvät menot. Henkilön tulee kustantaa perusosalla myös paikallisliikenteen käyttö, puhelinlaskut sekä harrastustoiminta. Etuuskäsittelijä voi käyttää har-

kintaa ainoastaan täydentävään toimeentulotukeen. Täydentävään ja ennaltaehkäisevään tukeen on olemassa kunnan omat ohjeistukset, jotka ovat tärkeitä, koska niissä linjataan minkä suuruisia, mihin tarpeisiin ja missä tilanteissa edellä mainittuja tukia myönnetään. (Kuivalainen & Saikku 2013, 94, 152–153.)

Vuonna 2014 yksinelävän henkilön toimeentulotuen perusosa oli 480,20 euroa kuukaudessa, jolloin rahallista tukea sai päivää kohden 16,01 euroa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b, 4, Kuntien yhteinen toimeentulotuen myöntämisohje 2014, 31). Yksin eläväksi henkilöksi lasketaan todellisesti yksin asuva, sekä 18 vuotta täyttäneen lapsensa kanssa asuva henkilö, joka ei ole naimisissa (Laki toimeentulotuesta 1997/1412).

Perustoimeentulotukeen kuuluu perusosalla katettavien menojen lisäksi myös muita kuluja. Perustoimeentulotukilaskelmassa otetaan menoina huomioon tarpeellisen suuruusina asumismenot, taloussähkön käytöstä aiheutuvat kulut, kotivakuutus sekä vähäistä suuremmat terveydenhuoltokulut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 94.) Hyvinväännöllä kohtuullisiksi asumismenoiksi huomioidaan yhden henkilön taloudelta 580 euroa kuukaudessa ja kahden henkilön taloudelta 620 euroa kuukaudessa (Kuntien yhteinen toimeentulotuen myöntämisohje 2014, 5.)

Yksinhuoltajille myönnetään suurempaa toimeentulotukea päivää kohden. Kuukauden toimeentulotuki on tällöin 528,22 euroa. 18-vuotias henkilö, joka asuu vanhempiansa luona, on oikeutettu 350,55 euron suuruiseen toimeentulotukeen kuukaudessa. Laskennassa on huomioitu perusosat myös lapsille. 10–17-vuotiaan perheen ensimmäisen lapsen perusosa on 336,14 euroa. Toisen lapsen perusosa on 312,13 euroa. Porrastus jatkuu samalla tavalla seuraavien lasten kohdalla. Alle 10 vuotta täyttäneen perheen ensimmäisen lapsen perusosa on 302,57 euroa, jonka jälkeen perusosan porrastus jatkuu samoin kuin 10–17-vuotiailla lapsilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b, 4.)

Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää erityismenoihin, jotka otetaan huomioon tarpeellisen suuruusina. Toimeentulotukilain (1997) mukaan erityisenä olosuhteena tai erityisenä tarpeena voidaan pitää esimerkiksi pitkittynyttä toimeentulotukiasiakkuutta, pitkäaikaista sairautta tai lasten harrastusmenoja. Täydentävää toimeentulotukea myönnetään tilanteissa, joissa perustoimeentulotuki ei riitä kattamaan elämisestä koitu-

via menoja, kuten sen pitäisi kattaa. Lisäksi erityistilanteet, kuten esimerkiksi pitkäaikainen sairaus tai pitkittynyt toimeentulotuen asiakkuus, ovat riittävä syy täydentävän tuen myöntämiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 114.)

Täydentävässä toimeentulotuessa tuen kohteen ei tarvitse olla erityinen, vaan erityistilanteella tarkoitetaan perheen tai yksilön tilannetta. Hakijan on kuitenkin esitettävä selvitys tuen tarpeesta, jotta tuki voidaan myöntää. Täydentävässä toimeentulotuessa ei ole luokiteltu pois mitään menolajia, jos tuki voidaan katsoa hakijan kannalta tarpeelliseksi tai hakijan tilannetta edistäväksi. Täydentävä toimeentulotuki on harkinnanvaraista ja sen tulisi aina pohjautua asiakkaan tarpeisiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 114.)

Ehkäisevä toimeentulotuki on riippumatonta siitä, onko perheellä tai yksilöllä oikeus perustoimeentulotukeen. Ehkäisevää tukea voidaan myöntää myös tilanteissa, joissa oikeutta toimeentulotukeen ei muuten ole. Ehkäisevän tuen tarkoitus on tukea sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä. Sen lisäksi tarkoituksena on myös toimeentulotukiasiakkuuden ehkäisy. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 125.)

Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisestä päättää kunta. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, ylivelkaantumisen välttämiseen sekä asumisen turvaamiseen. Myös äkillisiin taloudellisiin vaikeuksiin voidaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea. Esimerkkitapauksia ovat muun muassa vuokratästit, joihin voidaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea hädän välttämiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a, 126–127.)

2.3 Työnjako sosiaalityössä

Sosiaalityön tehtävät jakautuvat koulutuksen ja osaamisen mukaan. Työntekijän koulutuksen tulee vastata lain edellyttämää kelpoisuutta. Sosiaalialan työ voidaan jakaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen tehtäviin. Sosiaalityöllä tarkoitetaan tehtäviä, joiden suorittamiseen vaadittava ammatillinen kelpoisuus on yliopistotutkinto. Sosiaalityöntekijällä on usein kokonaisvastuu tavoitteellisesta asiakastyöstä. (Talentia 2013.)

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan sosionomi (AMK) tutkinnon suorittaneen henkilön työtehtäviä. Sosiaaliohjaus tapahtuu asiakkaan lähellä, ja työn tavoitteena on motivoida ja tukea asiakasta huomioiden hänen lähtökohtansa ja elämäntilanteensa. (Talentia 2013.) Monissa kaupungeissa on jo vuosien ajan annettu etuuskäsittelijöille päävastuu perustoimeentulotukipäätösten tekemisestä. Etuuskäsittelijöiden koulutus on useimmiten kaupan alan tutkinto, jolloin nimikkeenä on merkonomi.

Etuuskäsittelijä käsittelee pääosan hakemuksista, jotka koskevat perustoimeentulotukea. Tämä tarkoittaa, että yhä useampi asiakas asioi vain kirjallisen hakulomakkeen muodossa. (Kuivalainen & Saikku 2013, 119.) Etuuskäsittelyn asiakkuus alkaa useimmiten kirjallisen perustoimeentulotuen hakemisen kautta. Hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä, eikä etuuskäsittelijöille ole nimettynä varsinaista asiakasryhmää ikään tai aluejakoon perustuen, kuten sosiaaliohjaajilla. Tämän uskotaan edistävän asiakkaiden tasapuolista kohtelua. (Horsma & Jauhiainen 2004, 35.)

2.4 Toimeentulotuen myöntäminen Hyvinkäällä

Toimeentulotukityö tehdään Hyvinkään sosiaalipalveluissa, aikuissosiaalityön yksikössä. Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalipalveluita, jotka on suunnattu yli 18-vuotiaille eri elämän osa-alueilla tukea tarvitseville esimerkiksi toimeentulovaikeuksissa, työttömyydessä, mielenterveys- ja päihderiippuvuuksissa tai asunnottomuudessa. (Hyvinkään kaupunki 2014a.)

Hyvinkään kaupungilla on yhteiset ohjeet toimeentulotuen myöntämiseen Järvenpään, Mustijoen perusturvan, Nurmijärven, Tuusulan ja Keravan kanssa. Tällä hetkellä käytössä olevat ohjeet ovat astuneet voimaan 1.5.2014, mutta opinnäytetyön tekohetkellä uudet ohjeet ovat valmisteilla.

Jokaisella työntekijällä on käytössään kuntien yhteinen ohje sekä Sosiaali- ja terveysministeriön ohje toimeentulotukilain soveltajille. Kuntien yhteinen ohjeistus perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen. Joitakin kohtia on selvennetty tai annettu sel-

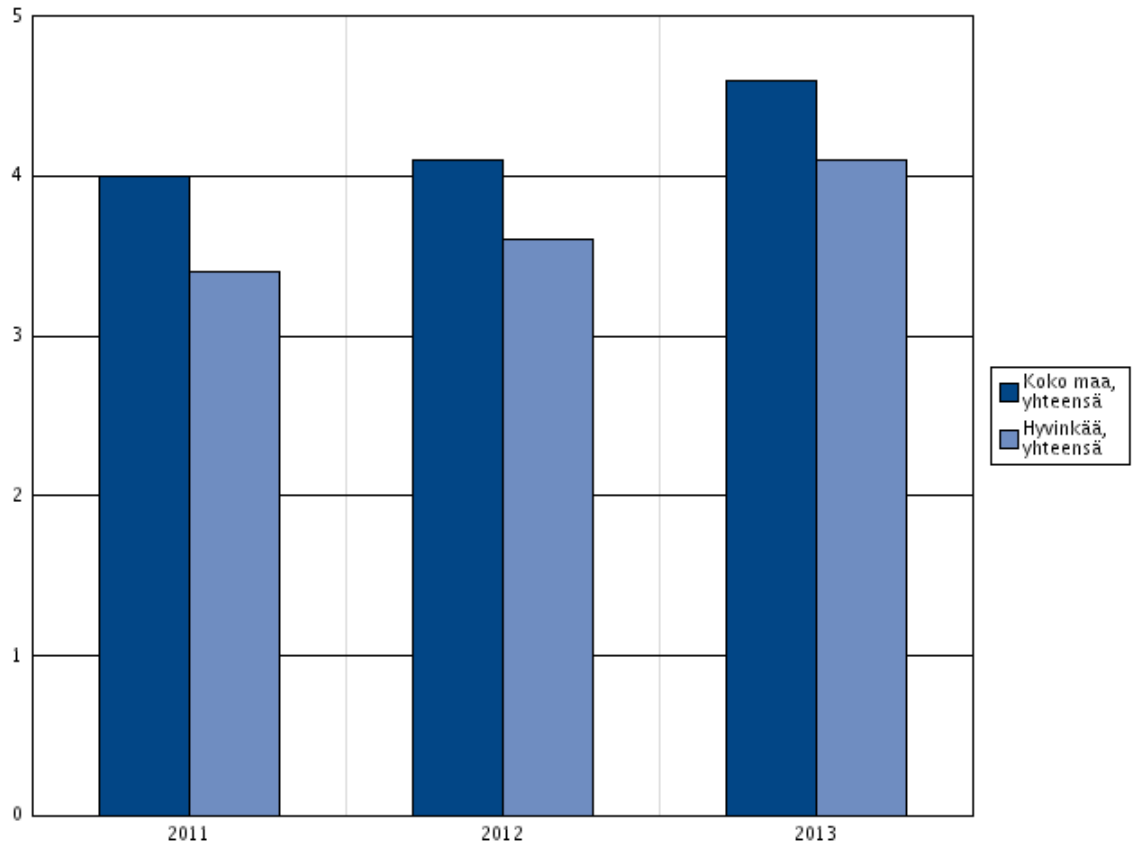
keitä kuntakohtaisia ohjeistuksia. Esimerkiksi muuttokulujen ja hautauskulujen osalta jokaisella kunnalla on oma ohjeistus rahasummaan, joka toimeentulotukena edellä mainittuihin kuluihin voidaan myöntää. Hyvinkäällä yksinasuvan kohtuulliset asumiskustannukset olivat 580 euroa kuukaudessa vuonna 2014 ja kahden hengen taloudelta 620 euroa kuukaudessa.

Taulukon 1 mukaan toimeentulotukea sai vuonna 2011 Suomessa 239212 kotitaloutta ja vuonna 2012 toimeentulotukea sai Suomessa 238726 kotitaloutta. Hyvinkäällä toimeentulotukea vuonna 2011 sai 1996 kotitaloutta ja vuotta myöhemmin 1872 kotitaloutta. Toimeentulotukea saaneiden määrä vähentyi vuoden aikana koko Suomessa ja myös Hyvinkäällä tukea saaneiden kotitalouksien määrä laski vuoden aikana yli sadalla. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013a.) Taulukossa esitetään toimeentulotukea saaneet kotitaloudet prosentteina, jolloin selviää, että Hyvinkäällä on suhteessa koko Suomeen hieman pienempi määrä toimeentulotukea saavia kotitalouksia. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013b.)

TAULUKKO 1. Toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrä vuoden aikana

	2011	2012
Koko Suomi	6,9 %	6,8 %
Hyvinkää	6,7 %	6,1 %

Hyvinkäällä hieman pienempi prosentti toimeentulotukea saavista kotitalouksista voi osittain selittyä työllisyyden ja työttömyyden suhteesta. Hyvinkäällä työllisyysprosentti kaikkien kunnan asukkaiden kesken 45,8 % vuonna 2012, kun koko Suomessa työllisyys oli samaan aikaan 43,1 %. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013d.) Työttömyyden välinen ero ei ollut suuri, kun verrattiin Suomen ja Hyvinkään eroja vuosina 2011–2013. Hyvinkäällä työttömiä oli vuonna 2013 asukkaista 4,1 %. Koko Suomen työttömyysaste oli 4,6 %. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013c.)



KUVIO 1. Rakennetyöttömyys, vaikeasti työllistyvät 15–64-vuotiaista koko Suomessa ja Hyvinkäällä. prosentteina (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2013c.)

3 DIAKONIATYÖN TALOUDELLINEN TUKEA

Seurakunnan tulee yhdessä jäsenten kanssa harjoittaa diakoniaa. Diakonian tarkoituksena on antaa kristilliseen rakkauteen perustuvaa apua erityisesti niille, joiden hätä on suurin. (Kirkkojärjestys 1993, 4:3.)

Diakoniatyön tarjoama apu on ensisijaisesti hengellistä ja henkistä tukea, koska toimeentulon järjestäminen kuuluu kunnalle. Diakonian tarjoamaa taloudellista apua ei voi erottaa henkisestä ja hengellisestä tuesta, koska diakoniassa ihmiselle tarjotaan kokonaisvaltaista tukea. Mahdolliset ruoka-avustukset tai rahallinen tuki ovat usein kertaluontoisia ja niillä tuetaan ihmisiä erilaisten kriisien keskellä. (Evl i.a.) Hyvinkään seurakunnan diakoniatyö tarjoaa apua tarvitsevilla keskusteluavun ja sielunhoidon lisäksi myös talousneuvontaa ja taloudellista tukea. Diakoniatyön tarjoamat palvelut ovat ilmaisia, ja ne ovat avoimia henkilöille, jotka ovat kirjoilla Hyvinkäällä. (Hyvinkään seurakunta i.a. a)

Diakoniatyön tarjoamaan taloudelliseen työhön luetaan mukaan myös ohjaus, neuvonta, viranomaisyhteistyö sekä keskustelu, kannustaminen ja hengellinen tuki. Diakoniatyön tarjoamaa taloudellista tukea tullaan tarvitsemaan myös tulevaisuudessa, koska väestössä on paljon pienituloisia henkilöitä ja perheitä. (Kiiski 2013, 21, 32.)

Myös kunnat ja järjestöt tarjoavat ruokajakelutoimintaa. Ihmiset päätyvät hakemaan ruoka-apua, kun eivät saa tukea perusturvasta tai sen antama tuki on riittämätöntä. Osa ruoka-avun saajista kokee leipäjonon helpommaksi palveluksi, koska siellä saa asioida anonyyminä, eikä siihen liity varsinaista byrokratiaa. Tutkimuksen mukaan 48 % leipäjonossa asioivista ihmisistä on sosiaalipalveluiden piirissä ja 47 % asioivista on toimeentulotuen asiakkuudessa. Osa ihmisistä ei ole hakenut kahteen kuukauteen toimeentulotukea, koska heidän tulonsa ylittävät toimeentulotuen rajat, jolloin oikeutta toimeentulotukeen ei ole. Osa ei halua hakea toimeentulotukea ja se kertoo toimeentulotuen alikäytöstä. Ruoka-apu on perusturvan jälkeinen turvaverkko, josta haetaan apua, kun muualta sitä ei enää saada. (Ohisalo & Määttä 2014, 57–58.)

Diakonian painopiste muuttui asiakkaiden kohtaamisesta ja sielunhoidosta 1990-luvun laman myötä taloudellisen avun tarjoamiseen. Taloudellisissa vaikeuksissa olevat ihmiset tarvitsivat apua, ja tästä syystä syntyi ruokapankkitoiminta. Laman jälkeen diakonian toiminnassa on säilynyt taloudellinen apu ja ruokajakelu. Tämä on näkynyt kirkon toiminnassa myös vuosina 2008–2011, kun kirkon jäsenien määrä on vähentynyt, mutta diakonian asiakasmäärät ovat kasvaneet. Lama aiheutti suomalaisille ylivelkaantumista ja konkursseja, joiden vuoksi seurakuntadiakoniassa alettiin järjestää ihmisille taloudellista avustusta, ruokapankkitoimintaa sekä velkaneuvontaa. Vuoden 2013 Diakoniabarometrin mukaan diakoniatyöntekijöistä puolet kokee taloudellista avustamista kattavan työstä paljon ja kolmannes melko paljon. (Kiiski 2013, 9, 12, 20.)

Seurakunnan tarjoaman taloudellisen avun ollessa keskeinen tukimuoto on ilmeistä, että yhteistyö sosiaalitoimen kanssa on välttämätöntä. Noin kahdella kolmasosalla seurakunnista on paljon kontakteja sosiaalitoimen toimeentulotukea käsittelevään yksikköön. Seurakunta tarjoaa taloudellista tukea paikatakseen yhteiskunnan tuen aukkoja, ja jotta ihmisten perusturva ei vaarannu. Perusturvan vaarantuminen on kuulunut väestön riskeihin 1990-luvun lamasta alkaen. (Kiiski 2014, 36–37.) Diakonian tarjoama etu ei korvaa toimeentulotukea etuutena. Jos asiakkaan sosiaaliturvaa on loukattu, esimerkiksi epäoikeudenmukaisella toimeentulotukipäätöksellä, voi diakoniatyöntekijä auttaa asiakasta hakemaan sosiaalitoimen avustusta tai olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen. (Evl i.a.)

Hyvinkään seurakunta voi myös harkinnanvaraisesti myöntää lainaa diakoniarahastosta. Lainaa voidaan myöntää tapauskohtaisesti esimerkiksi takuu- tai rästivuokraan tai ylivelkaantumistilanteissa. Hyvinkään seurakunnan sivuilla ohjeistetaan asiakkaita hakemaan ensisijaisesti apu sosiaalitoimistosta ja velkaneuvonnasta, jos kyse on ylivelkaantumisesta. (Hyvinkään seurakunta i.a. b)

Diakonia voi myöntää avustusta erilaisiin velkatilanteisiin, mutta silloin avustus maksetaan suoraan velkojalle. Avustusta ei tällöin anneta asiakkaan omaan käyttöön, jotta voidaan varmistua avustuksen menevän velkaan. Paikallinen seurakunta voi auttaa pienen velan maksamisessa, mutta suuremmissa summissa käännytään seurakuntayhtymän,

hiippakunnan tai diakoniarahaston puoleen. (Evl i.a.) Seurakunnan tarjoama avustus velkatilanteisiin ei korvaa kaupungin tarjoamaa talous- ja velkaneuvontaa.

4 TOIMEENTULOTUKI JA ASIAKKAAN ASEMA

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen tutkimuksessa selvitettiin tuen myöntämiskohteita, miten tuet käytetään ja kuka tuet käyttää. Aiemmin näitä tietoja ei ole tarkasteltu. Täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntökohteet ovat olleet varsin tuntemattomia. Tutkimuskuntien etuuskäsittelijät saivat tehdä päätöksiä myös täydentävästä toimeentulotuesta, jos katsottiin, ettei siihen tarvinnut käyttää harkintaa. Täydentävän toimeentulotuen menot olivat näissä hakemuksissa mekaanisia ja selkeitä ja sisältävät muun muassa päiväkotikulut, muuttokustannukset ja vuokravakuudet. (Kuivalainen & Saikku 2013, 151, 153.)

Täydentävä toimeentulotuki koetaan sosiaalityössä tärkeäksi työvälineeksi, mutta etuuskäsittelijöiden rajattu harkinnanvaraisuus toimeentulotukityössä vähentää täydentävän toimeentulotuen merkitystä työvälineenä. Työntekijöiden kokemusten mukaan tukea myönnetään eniten vuokravakuuksiin, jotka vastaavat 1–3 kuukauden vuokraa. Suurin osa ehkäisevän toimeentulotuen saajista asioi sosiaalityöntekijöiden kanssa, jolloin työntekijällä on mahdollisuus suunnitelmalliseen asiakastyöhön ja jolloin tuen myöntäminen on selkeämpää. Useissa kunnissa myöntämisoikeus on rajattu vain sosiaalityöntekijöille, kun taas täydentävää tukea voivat myöntää myös muut työntekijät. (Kuivalainen & Saikku 2013, 161, 163–164, 166.)

Asiakkuuden alkaessa aikuissosiaalityön asiakkaat odottavat inhimillisyyttä eli tilanteensa ymmärtämistä ja tasavertaisuutta. Tasavertaisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä tasavertaisuuden tunnetta suhteessa työntekijään ja muihin asiakkaisiin, jolloin asiakas ei joudu tuntemaan olevansa alempiarvoinen kuin työntekijä tai toiset asiakkaat. Asiakkaat vaihtavat keskenään tietoja ja puhuvat kokemuksistaan, joten samanlainen kohtelu kaikkia asiakkaita kohtaan on merkittävää. (Nummela 2011, 84–85.)

Kansalaiset olettavat, että toimeentulotukipäätökset tehdään yhdenvertaisesti. Sosiaalipalveluissa voidaan kuitenkin käyttää harkintaa, joka mahdollistaa yksilöllisen asiakkuuden. Yksilöllinen harkinta voi joskus ajaa työntekijät tekemään täysin erilaisia päätöksiä samankaltaisessa tilanteessa oleville asiakkaille. (Rajavaara 2014, 136, 138.)

Harkinnanvaraisuus voidaan kokea syrjiväksi, koska yksilöllisten olosuhteiden ja standardioletusten vaikutus päätöksentekoon saa aikaan eriarvoisia päätöksiä. Perustoimeentulotuen standardit luovat tason yksilön elatusvelvollisuudesta, mutta nämä velvollisuudet voivat olla ristiriidassa hakijan elämäntilanteen kanssa. Toisaalta toimeentulotuki sisältää harkintaa juuri siksi, että erityistarpeet esimerkiksi perhe-elämässä voitaisiin huomioida ja sen mukaan tukea hakijaa. (Pylkkänen 2014, 32–33.)

Sosiaalityössä harkinta on merkittävää, koska se mahdollistaa yksilön tilanteen mukaisen päätöksen. Harkinnan käytössä on tärkeää kuunnella asiakkaan näkökulmaa ja tarpeita, jotta oikeanlainen päätös on mahdollinen ja työntekijä aidosti ymmärtää hänen tilanteensa. Harkinta sisältää valinnanvapautta, mutta se on myös taito tilanteiden arvioinnissa sekä valintojen teossa. Toisaalta harkintavalta voi uhata asiakkaan oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta, koska harkintaan perustuvat päätökset eroavat toisistaan merkittävästi eri organisaatioissa ja kunnissa. Harkinta on tärkeä osa sosiaalityötä, mutta jossain tilanteissa ammatillisuuden väärinkäyttö mahdollistuu harkinnan myötä. (Palola 2014, 101–102.)

Asiakkuutta koskevat ongelmat liittyvät usein asiakkaiden puutteellisiin tietoihin omia etuuksiaan ja oikeuksiaan koskien. Pitkäaikaiset asiakkaat ovat tietoisia toimeentulotuen perusnormin sisällöstä ja siten myös omista oikeuksistaan. Tieto oikeuksista voi tulla myös muilta samassa tilanteessa olevilta. Asiakkaat kokevat, ettei tietoa etuuksista saa, vaan tiedonhankinta vaatii asiakkaan omaa aktiivisuutta. (Nummela 2011, 91.)

Ongelmia liittyy myös hakemusten kirjalliseen käsittelyyn, jossa asiakas hakee toimeentulotukea jättämällä paperisen tai sähköisen hakemuksen. Kirjallinen asiointi on lisääntynyt, jotta lakisääteinen seitsemän arkipäivän käsittelyaika olisi mahdollinen. Kirjallisessa käsittelyprosessissa asiakas ei välttämättä tapaa työntekijää laisinkaan. Kirjallisten hakemusten kasvanut määrä on kaksijakoinen asia asiakkaiden kannalta. Toisaalta on positiivista, että asiakkaalla on suurempi mahdollisuus saada päätös nopealla aikataululla. Toisaalta asiakkaan tilanteesta voi jäädä puuttumaan tietoja, koska hän ei ole voinut kertoa henkilökohtaisesti tietoja tilanteestaan. (Nummela 2011, 117–118)

Metterin (2012) mukaan taloudelliset tuet ovat nykyään vastikkeellisia. Tämä tarkoittaa, että työ on keino liittyä yhteiskuntaan ja se on myös tapa ansaita etuuksia. Sosiaalipalveluissa puhutaan asiakkaan aktivoinnista, mikä sinällään vaikuttaa myönteiseltä. Asiakkaita pyritään vastuuttamaan omasta tilanteestaan, vaikka samalla tiedostetaan, että yhteiskunnalla ei ole tarjota kaikille työtä ja työttömyys on pysyvää yhteiskunnassa. Heikoimmassa asemassa ovat alle 30-vuotiaat miehet, jotka ovat jääneet sairauslomalle mielenterveydellisistä syistä. (Metteri 2012, 201–202)

Jos asiakas ei esimerkiksi pysty aktivointia arvostavassa yhteiskunnassa huolehtimaan asioistaan itsenäisesti, se katsotaan hänen omaksi syykseen. Useissa kohtuuttomissa tilanteissa asiakas on jäänyt kokonaan tulottomaksi ja toimeentulotuki voisi toimia tukena tällaisessa tilanteessa. Toimeentulotuen lainsäädäntö ei kuitenkaan huomioi kaikkia asiakkaan olemassa olevia menoja, jolloin sen sisältöä voidaan pitää kohtuuttomana. Esimerkiksi lainoja ei oteta menona huomioon, vaikka tosiasiallisesti ne ovat asiakkaan olemassa olevia menoja. (Metteri 2012, 202–204)

Metterin (2012) tutkimuksen ”Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö” mukaan kohtuuttomat tilanteet syntyvät usein puuttumattomuuden kulttuurista. Ne ovat tilanteita, joissa asiakkaan tilanteeseen ei ole puututtu tai puuttuminen on päättynyt huonoin tuloksin tai ettei työntekijän tekemiin virheisiin ole puututtu. (Metteri 2012, 211—212.)

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa toimeentulotukipäätökseen, hän voi saada asiansa käsiteltäväksi kunnan sosiaalilautakunnalle tai muulle vastaavalle sosiaalihuollon toimielimelle. Asiakkaan tulee vaatia käsittelyä neljäntoista päivän kuluttua siitä, kun hän on saanut päätöksestä tiedon. Asiakas saa ohjeet muutoksenhakuun toimeentulotukipäätöksen mukana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015d.)

Asiakas voi halutessaan ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jonka tehtävänä on ohjata asiakkaita toimeentulotukilain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuslomakkeen täyttämässä, tiedottaa asiakkaita oikeuksistaan sekä edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista. Sosiaaliasiamies on puolueeton ja hänen toimintansa tarkoituksena on turvata asiakkaan oikeuksien toteutuminen. Sosiaaliasiamies ei myönnä etuuksia,

eikä hän tee päätöksiä. Hän voi ongelmallisissa tilanteissa toimia asiakkaan ja työntekijän välisenä välimiehenä. (Hyvinkään kaupunki 2014c.)

Noin 40 % sosiaaliasiamieheen kohdistuvista yhteydenotoista liittyi toimeentulotukeen vuonna 2013. Yhteydenotoista 20 % sisälsi myös raportointia epäasiallisesta kohtelusta. Suurin osa yhteydenotoista koski toimeentulotukipäätöstä. Sosiaalimies raportissaan kehottaa kuntia yhdenvertaisiin toimeentulotukipäätöksiin, jotta päätökset olisivat yhdenmukaisia eri toimipisteissä. (Kärkkäinen 2013, 16–18.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää etuuskäsittelijöiden tekemien toimeentulotukipäätösten välisiä eroja Hyvinkäällä. Samalla saatiin selville etuuskäsittelijöiden näkemys eroavaisuuksien syistä ja seurauksista. Tavoitteena oli parantaa toimeentulotuen asiakkaiden yhdenvertaisuutta, koska eroavaisuudet hakemusten käsittelyssä saattoivat aiheuttaa eriarvoisuutta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä eroja etuuskäsittelijät tunnistavat toimeentulotuen myöntämiskäytännöissä?
2. Millaisia kehittämistarpeita etuuskäsittelijät tunnistavat?

Opinnäytetyö hyödyttää Hyvinkään sosiaalikeskuksen työntekijöitä, koska myöntämiskäytäntöerojen selvittyä niitä on mahdollista arvioida. Myöhemmin myöntämiskäytäntöjä voidaan kehittää, jotta eroja ei syntyisi. Tutkimustulosten perusteella voidaan kehittää yhdenmukaisempia toimeentulotuen myöntämistapoja.

Työntekijöiden lisäksi opinnäytetyö hyödyttää myös asiakkaita. Asiakkaiden hyöty on ensisijaisesti yhdenvertaisuuden parantaminen, kun mahdolliset eroavaisuudet voidaan kyselyn avulla selvittää. Selvityksen jälkeen työyhteisöllä on mahdollisuus kehittää työtään ja asiakkaiden asema ja yhdenvertaisuus voivat sen myötä parantua.

5.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyön aineisto kerättiin tätä opinnäytetyötä varten laaditulla kyselylomakkeella. Se perustui toimeentulotuen lainsäädäntöön, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistukseen, aiempiin tutkimuksiin sekä aikuissosiaalityön käytäntöihin. Kysymysten muotoi-

lussa on otettu mallia Kuivalaisen (2013) tutkimuksesta Toimeentulotuki 2010-luvulla Kysymysten sisältöä on muokattu vastaamaan Hyvinkään kaupungille tehtävän kyselyn tarkoitusta. Kysymykset 15 ja 16 on otettu suoraan Kuivalaisen tutkimuksesta. Kuivalaisen tutkimus oli suunnattu useiden kuntien koko henkilöstölle ja tämä opinnäytetyö on suunnattu Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön etuuskäsittelijöille. Avoimet kysymykset sekä osa strukturoiduista kysymyksistä perustuvat aikuissosiaalityön päällikön kanssa käytyihin keskusteluihin erilaisista myöntämiskäytännöistä.

Osa kysymyksistä oli suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä, joissa työntekijä valitsee omaan näkemykseensä sopivimman vaihtoehdon. Annetut vastausvaihtoehdot oli tarkasti määriteltyjä, eikä vastaaja voinut valita kuin yhden vaihtoehdon. Vaihtoehtojen suunnittelussa oli huomioitu se, että strukturoitujen kysymysten vastausvaihtoehtojen tulee olla toisensa poissulkevia. (Heikkilä 2008, 50–51.)

Monivalintakysymysten vastausvaihtoehdoissa käytettiin Likertin asteikkoa, jonka käyttö on tavallista mielipidekyselyissä. Kyselyssä vastaajalle annetaan neljä vastausvaihtoehtoa, jonka toinen ääripää on täysin samaa mieltä ja toinen ääripää on täysin eri mieltä. Näistä vastaaja valitsee käsitystään vastaavan vaihtoehdon. Vastausvaihtoehdoista jätetään pois ”en osaa sanoa”, koska silloin vastaaja velvoitetaan ottamaan kantaa suuntaan tai toiseen. (Heikkilä 2008, 29–30, 33, 53, 67, 188.)

Lomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten avulla voitiin saada tietoa, jota ei etukäteen huomattukaan. Avointen kysymysten vastaukset voivat myös tuoda uusia näkökulmia asiaan, ja ne voivat tuoda laajemmin esiin vastaajan näkemykset (Heikkilä 2008, 49, 50, 52).

Esittelin lokakuussa ensimmäisen version kyselylomakkeesta aikuissosiaalityön päällikölle ja johtavalle sosiaalityöntekijälle. Kävimme lomakkeen yhdessä läpi ja muokkasimme kysymyksiä. Poistimme kysymykset, joita ei tavoitteiden kannalta katsottu tarpeellisiksi. Pyysin joitakin tutkimusaiheesta ymmärättäviä lähipiirissäni olevia henkilöitä myös tarkastelemaan lomaketta ja tutkimussuunnitelmaa ja muokkasin sitä. Testausvaihe on oleellinen, jotta mahdolliset muutokset parantavat myös reliabiliutta sekä validiutta (Tähtinen ym. 2011, 24). Tämän jälkeen lähetin alustavan tutkimussuunnitel-

man opettajalle, jonka jälkeen muokkasin kyselylomaketta lisää. Lisäsin strukturoituihin kysymyksiin mahdollisuuden perusteluille ja lisätiedoille sekä muutin kysymykset Likertin asteikon mukaiseen muotoon. Tutkimussuunnitelma hyväksyttiin koulussa 6.11.2014, jonka jälkeen kävin sen vielä läpi aikuissosiaalityön päällikön kanssa ennen varsinaisen tutkimusluvan hakemista.

Kävin esittelemässä opinnäytetyöni etuuskäsittelijöille 25.11. ja annoin jokaiselle informaatiokirjeen ja mahdollisuuden kysymyksiin. Esittelyssä kerroin, että tietosuoja otetaan tarkasti huomioon, eikä yksittäistä vastaajaa tulla raportista tunnistamaan. Kyselyyn vastataan nimettömänä, eikä vastaajista luovuteta tietoja, joista heidät voidaan tunnistaa (Heikkilä 2008, 32, 188).

Sain tutkimusluvan opinnäytetyölle 28.11.2014. Kysely aloitettiin 1.12.2014 ja jaoin lomakkeen yhdeksälle etuuskäsittelijälle. Kerroin kyselyn keston ja lomakkeen palautuksesta.

Opinnäytetyössä Hyvinkään sosiaalikeskuksen etuuskäsittelijät vastasivat kyselyyn. Kysely tapahtui 1.12.–5.12.2014 sosiaalikeskuksen tiloissa työn ohessa lomakekyselyllä. Aineisto kerättiin informoituna kyselynä, jolloin vastaajat voivat selventää epäselviä kysymyksiä opinnäytetyön tekijältä väärinkäsitysten välttämiseksi.

Lomakkeita palautettiin yhdeksän määräaikaan mennessä. Vastausajan umpeuduttua kävin lomakkeita läpi ja tarkastin, ovatko vastaajat vastanneet kysymyksiin riittävästi, jolloin ne ovat valideja kyselyn kannalta. Kaikkiin yhdeksään lomakkeeseen oli vastattu strukturoitujen kysymysten osalta ja kahdeksaan myös avoimien kysymysten osalta. Vain yhdessä lomakkeessa oli jätetty vastaamatta avoimiin kysymyksiin. Kaikkia yhdeksää vastauslomaketta voitiin käyttää aineistona.

5.3 Aineiston analyysi

Aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian aineistonkeruun jälkeen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 223, 224.) Analyysimenetelmä on valittu tutkimuksen tavoitteiden mukaan.

Vastauksissa olevat asiat luokiteltiin esiintymisensä mukaan. Luokat valittiin niin, että ne vastaavat tutkimuskysymyksiin ja huomioitiin myös, että luokat ovat toisensa poisulkevia. Tämä tarkoittaa sitä, että yksi asia ei voi kuulua, kuin yhteen luokkaan. (Tähinen, Laakkonen & Broberg 2011, 46.) Luokat nimettiin tutkimuskysymykset huomioiden ottaen, pohjautuen kyselylomakkeeseen. Yläluokat olivat työtapoja koskevat kysymykset, toimeentulotukea koskevat kysymykset, asiakkaan asemaan liittyvät kysymykset sekä koulutukseen liittyvät kysymykset. Koulutukseen huomioitiin tässä opinnäytetyössä myös perehdytykseen ja työhön liittyviin ohjeistuksiin liittyvät kysymykset.

Analyysivaiheessa anonyymiyden takaamiseksi ja pienen vastausmäärän vuoksi Likertin asteikon vaihtoehtoja yhdistettiin. ”Melko samaa mieltä” ja ”Täysin samaa mieltä” yhdistettiin taulukossa vaihtoehdoksi ”Samaa mieltä”. Myös ”Melko eri mieltä” ja ”Täysin eri mieltä” yhdistettiin taulukoksi vaihtoehdoksi ”Eri mieltä”.

Ensin avoimien kysymysten vastaukset pelkistettiin, jonka jälkeen ne oli yksinkertaisempaa jakaa eri luokkiin. Luokat olivat yhtenäiset strukturoitujen kysymysten luokkien kanssa.

Analyysivaiheessa selvitettiin myös lukumääriä. Sen avulla saatiin selville kuinka monella etuuskäsittelijällä oli samanlainen käsitys kysytystä asiasta. Lukumääriä laskettiin kysymyksistä, joiden avulla oli tarkoitus selvittää toimeentulotuen käsittelyssä ilmeneviä ongelmia tai hakemuksia, joiden käsittelyssä on eroavaisuuksia.

6 TULOKSET

6.1 Vastaajien taustatiedot

Sosiaaliohjaajat vastasivat eri asiakasryhmistä, jotka oli jaoteltu nuoriin aikuisiin, aikuisiin (yli 30v.), lapsiperheisiin sekä maahanmuuttajiin. Sosiaaliohjaajat vastasivat uusien hakemusten käsittelystä ja mahdollisista asiakastapaamisista. Lisäksi sosiaalityöntekijät tapasivat asiakkaita esimerkiksi aktivointisuunnitelmien osalta. Kyselyn kohderyhmä oli Hyvinkään kaupungin aikuissosiaalityön etuuskäsittelijät, jotka tekevät suurimman osan perustoimeentulotuen päätöksistä.

Etuuskäsittelijöinä toimivista työntekijöistä kuusi oli työskennellyt Hyvinkään sosiaalikeskuksessa 1–5 vuotta ja kolme etuuskäsittelijää oli työskennellyt Hyvinkää sosiaalikeskuksessa 6–15 vuotta. Suurin osa oli koulutukseltaan merkonomi tai vastaava kaupallisen alan ammattilainen. Noin puolella vastaajista oli lisäksi myös jokin toinen tutkinto.

6.2 Sosiaalikeskuksen työntekijöiden työtavat

Suurin osa työntekijöistä koki, että työyhteisöllä ei ollut yhteisiä ohjeita toimeentulotuen myöntämiseen. He myös kokivat, että työntekijöille annettuja ohjeita toteutettiin työyhteisön sisällä vaihtelevasti. Hieman alle puolet vastaajista oli sitä mieltä, että toimeentulotuen myöntämisohteja tulkittiin työyhteisössä yhdenmukaisesti. Hieman yli puolet oli eri mieltä.

Taulukosta 2 ilmenee, että suurin osa etuuskäsittelijöistä mielsi etuuskäsittelyn tärkeäksi osaksi sosiaalityötä. Moni vastaaja koki etuuskäsittelyn eriytyneen liikaa varsinaisesta sosiaalityöstä. Toimeentulotukityö yksinään ei ollut vastaajien mielestä sosiaalityötä, mutta taloudellinen tuki mahdollistaa asiakkaalle keskittymisen elämän muihin osaluoksiin, kun taloudellinen toimeentulo on turvattu. Vastaajista osa kuitenkin kertoi, että etuuskäsittely oli eriytynyt enemmän sosiaalityöstä kuin sosiaaliohjauksesta.

TAULUKKO 2. Etuuskäsittelijöiden työtavat toimeentulotukihakemusten käsittelyssä.

	Yhteiset ohjeet toimeentulotuen myöntämiseen	Annettuja ohjeita noudatetaan	Etuuskäsittely on tärkeää sosiaalityössä	Etuuskäsittely on eriytynyt liikaa sosiaalityössä
Samaa mieltä	1	3	7	7
Eri mieltä	8	6	2	2
Yhteensä (n=9)	9	9	9	9

Työntekijät kertoivat monia esimerkkejä hakemuksista, joissa toimeentulotukilakia tulkitaan eri tavoin. Esimerkkejä hakemuksista, joissa eroavaisuudet olivat ylijäämän siirrossa seuraavan kuun tuloksi, yksityislainojen huomioimisessa tulona, vuokravelkojen maksamisessa, vuokrien kohtuullistamisessa sekä ensisijaisten etuuskäsittelyjen huomioiminen tulona. Tuloksia tarkastellessa tulee huomioida, ettei vastaajilla ole sosiaalialan koulutusta.

Etuuskäsittelijät nimesivät hakemuksia, joissa toimeentulotukilakia tulkitaan eri tavoin. Tästä seurauksena on usein toisistaan poikkeavia päätöksiä, vaikka hakijoiden tilanne olisi samankaltainen. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Hakemukset, joissa toimeentulotukilakia tulkitaan käsittelyvaiheessa eri tavoin.

Mainittu asia	Lukumäärä
Ylijäämien siirto seuraavan kuun tuloksi	4
Vuokravelat	3
Ensisijaiset etuudet	3
Yksityislainat tulona	2
Takaisinperinnät	1
Varallisuuksien realisoiminen	1
Vuokrien kohtuullistaminen	1
Perusosan alentaminen nuorilla aikuisilla	1
Veronpalautusten huomioiminen tulona	1
Tilin saldo	1
Vakuutuskorvaukset	1

Taulukoissa 4 ja 5 kuvataan erityisiä ongelmakohtia, joita etuuskäsittelijät kokivat käsitellessään toimeentulotukihakemuksia. Ongelmaksi nousi asiakkaiden ohjauksen puute, jolloin asiakasta ei riittävästi ohjata hakemaan edullisempaa asuntoa tai ensisijaisia etuuksia. Myös tiimien väliset erot koettiin haasteeksi. Tiimeillä tarkoitetaan eri asiakasryhmien omia sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä. Opinnäytetyön tekohetkellä asiakasryhmittäisiä tiimejä olivat lapsiperheiden tiimi, aikuisten (yli 30v.), nuorten aikuisten sekä maahanmuuttajien tiimi.

Huolellisuuden puutteella tarkoitettiin ylimalkaista päätöksentekoa, jolloin asiakkaalta ei välttämättä pyydetä aiemmin pyydettyjä tietoja. Toinen vaihtoehto oli myös, että toimeentulotukipäätös tehtiin ennakkoon arviolta, jolloin päätöksiä joudutaan usein oikaisemaan. Tämä taas vie paljon työaika.

Laskujen käsittelyllä tarkoitettiin eroavaisuuksia, miten laskuja maksetaan toimeentulotuesta. Osa työntekijöistä huomioi laskun kokonaisuudessaan laskelmassa, jolloin lasku lähetetään takaisin hakijalle maksettavaksi. Osa taas huomioi vain varsinaisen laskun osuuden, jolloin mahdolliset perimiskulut jäävät hakijan omaksi maksettavaksi. Osa taas

maksaa laskun kokonaisuudessaan toimeentulotuesta sisältäen mahdolliset korot ja perimiskulut.

TAULUKKO 4. Ongelmakohtat toimeentulotuen myöntämiskäytännöissä.

Mainittu asia	Lukumäärä
Ylijäämän siirto seuraavan kuun tuloksi	5
Vuokravelat	4
Ensisijaiset etuudet	3
Vuokrien kohtuullistaminen	2
Varallisuuksien realisoiminen	1
Takaisinperinnät	1
Matkakulujen korvaaminen työharjoitteluajalta	1
Laskujen käsittely	1
Yksityislainat tulona	1
Vakuutuskorvaukset	1
Tilin saldo	1

TAULUKKO 5. Työtapoihin liittyvät ongelmat toimeentulotukihakemuksissa.

Tiimien väliset erot	3
Arvioiva päätöksenteko	1
Pitkäaikaisen asiakkaan tutuksi tuleminen vaikuttaa toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn	1
Huolellisuuden puute	1
Täydentävää toimeentulotukea myönnetään, vaikka perustoimeentulotukilaskelma on ylijäämäinen	1
Asiakkaan riittävä ohjaus perustoimeentulotuen piiriin kuuluvista menoista	1

6.3 Etuuskäsittelijöiden työssä saama koulutus ja ohjaus

TAULUKKO 6. Etuuskäsittelijöiden kokemus koulutuksen ja yleisen ohjauksen riittävydestä.

	Perehdytys oli riittävää	Ohjeistus on tuotu esille perehdytyksessä	Ohjeet ovat liian tulkinnanvaraisia	Työntekijöille järjestetään riittävästi koulutusta uusista ohjeista
Samaa mieltä	5	4	7	1
Eri mieltä	4	5	2	8
Yhteensä (n=9)	9	9	9	9

Perehdytyksen riittävyys jakoi vastaajien näkemyksiä. Kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että perehdytys on ollut riittävää. Noin puolet vastaajista ei kokenut saaneensa riittävää perehdytystä. Mielenpitoet jakautuivat myös perehdytyksen sisällön suhteen. Puolet oli saanut tietoonsa toimeentulotuen myöntämistä koskevan ohjeistuksen perehdytyksen yhteydessä, mutta toisaalta puolet taas ei ollut saanut niiden suhteen perehdytystä aloittaessaan työsuhteen.

Työntekijöistä suurimman osan mielestä toimeentulotuen myöntämisohteet ovat liian tulkinnanvaraisia. Kahden etuuskäsittelijän mielestä tulkinnan varaa ei ollut liikaa. Melko samalla tavalla jakaantuu vastaajien kokemus riittävästä koulutuksesta koskien uusia toimeentulotuen myöntämisohteita. Suurin osa ei saanut riittävästi koulutusta uusien ohjeiden astuessa voimaan.

6.4 Toimeentulotukipäätökset

TAULUKKO 7. Toimeentulotuen perusosan alentaminen etuuskäsittelijän toimesta.

	Perusosan alentaminen
Aina	6
Joskus	2
En koskaan	1
Yhteensä (n=9)	9

Suurin osa alentaisi perusosaa 20 %, mikäli palvelusuunnitelma olisi tehty. Osa vastaajista koki, että alentamista käytetään liian vähän. Suurin osa vastaajista ei ollut työssään kohdannut 40 % alentamista, mutta tekisi sen samoin perustein, kuin 20 % alennuksen.

TAULUKKO 8. Toimeentulotuen myöntäminen ilman liitteitä.

	Tuen myöntäminen ilman liitteitä
Aina	
Joskus	9
En koskaan	
Yhteensä (n=9)	9

Työntekijät olivat saaneet ohjeistuksen välttää lisäselvityksiä. Mahdollisuuksien mukaan päätös tehtiin käytettävissä olevilla tiedoilla. Tilanteeseen kuitenkin vaikuttivat puuttuvien tietojen luonne ja epäily, että esimerkiksi tiliotteiden puuttuessa tilille olisi tullut palkkatuloja. Tiliotteiden puuttuessa asiakas voi toimittaa tilitapahtumat päätöstä käsiteltäessä ja tiliotteet myöhemmin. Jos käytettävissä olevien tietojen perusteella oli tulossa hylkäävä päätös, sen vastaajat tekisivät ilman lisäselvitystä ja pyysivät liitteet seuraavaan hakemukseen.

Toimeentulotuen merkitys sosiaalityössä oli vastaajien mukaan taloudellisen pärjäämisen turvaaminen. Talouden turvaaminen loi asiakkaalle mahdollisuuden keskittyä kehittämään elämän muita osa-alueita. Taloudellinen tuki ei kuitenkaan yksinään ollut sosiaalityötä, eikä sen avulla korjattu kaikkia asiakkaan ongelmia, mutta talouden turvaami-

nen vei pois yhden stressitekijän. Vastaajien mielestä toimeentulotuki oli osa sosiaalityötä, mutta osa vastaajista koki sen olevan kuitenkin eri asia kuin sosiaalityö tai sitten he kokivat toimeentulotuen merkityksen vähäiseksi sosiaalityössä.

6.5 Asiakkaan asema sosiaalityössä

Etuuskäsittelijät kokivat, ettei asiakkaan oikeus yhdenvertaiseen kohteluun toteudu päätöksen teossa, koska käsittelyssä esiintyy eroja. Asiakkaiden hakemusten käsittelyssä esiintyi eroja, koska työntekijöiden tiimien väliset ohjeistuserot olivat suuret. Esimerkkeinä tilanteista mainittiin ylijäämän siirtäminen seuraavan kuun tuloksi, vuokravelkojen maksaminen sekä ylisuurten vuokrien huomiointi. Lisäksi tulojen ja varojen huomiointi on eriarvoista. Vastauksissa tuotiin esille myös tilannekohtainen harkinta, joka vaatii työntekijältä taitoa soveltaa ohjeita.

Suurin osa etuuskäsittelijöistä oli sitä mieltä, että työntekijän ja asiakkaan suhde ei vaikuta päätöksentekoon tai heidän tiedossaan ei ollut tilanteita, joissa työntekijän ja asiakkaan välinen suhde olisi vaikuttanut toimeentulotukipäätökseen. He jääväisivät itsensä tilanteessa, jossa käsittelyssä olisi oman läheisen hakemus. Yksi vastaajista koki työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen vaikuttavan päätöksentekoon.

6.6 Työn kehittäminen

Myöntämiskäytäntöjen kehittämiseksi vastaajat kertoivat tarvitsevansa yksityiskohtaisemmat ohjeet sekä jokaisen työntekijän velvoittamista noudattamaan kunnan ohjeistusta, jos erityistä perustetta ohjeista poikkeamiselle ei ole. Jos ohjeistuksesta poiketaan, tapauksesta tulisi löytyä suunnitelma, joka selvittää asiakkaan tilannetta. Yhteiset ohjeet ja jokaisen velvoittaminen niiden noudattamiseen edistävät asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja helpottavat etuuskäsittelijöiden työtä. Suurin osa koki, että yhtenäinen linja, jolla laskelmat tehdään, on tärkein kehittämiskohta. Osa vastaajista kertoi tarvitsevansa myös enemmän koulutusta, jossa oikaistaan epäselvyyksiä ja jossa ongelmallisiin tilanteisiin saataisiin selvät linjaukset.

Osa haluaa kehittää työtään siihen suuntaan, että työaikaa ei kuluisi runsaasti oikeuspyyntöjen käsittelyyn. Esimerkkinä keinosta mainitaan, että siirtymäkuukauden toimeentulotukihakemus käsiteltäisiin vailla tositteita, jonka jälkeen hakemus käsitellään toteutuneiden tositteiden kanssa, jotta nähdään todelliset tulot ja menot päätöstä tehtäessä.

Etuuskäsittelijät tarvitsevat mielestään laajemman päätösoikeuden ja harkintavallan, jotta kaikkeen ei tarvitsisi pyytää ohjeistusta sosiaalihojajalta. Toisena vaihtoehtona nähdään, että etuuskäsittelijät eivät jatkossa myönnä täydentävää toimeentulotukea lainkaan. Osa ei kuitenkaan kaipaa lisää harkintavaltaa, vaan yhdenmukaisempaa päätöksentekoa ja suunnitelmallisuutta työhön, jolloin esimerkiksi harkinnanvaraisten päätösten perusteet olisivat kirjattuina ylös selkeästi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Tulosten pohdinta

Etuuskäsittelijät kokivat tarvitsevansa lisää ohjausta ja koulutusta varsinkin uusista toimeentulotuen myöntämishajeista. Kaikkia etuuskäsittelijöitä ei välttämättä ole ohjeistettu samalla tavalla ja se näkyy päätöksissä. Työntekijöillä oli selkeä näkemys siitä, että ohjauksen puute ja vaillinaiset koulutukset ovat osasy s eriäviin päätöksiin. Etuuskäsittelijöistä suurin osa kuitenkin koki saaneensa hyvän perehdytyksen, jolloin lähtökohdat työn tekemiselle olivat hyvät. Myöhemmän vaiheen koulutusta ja ohjeistusta toivottiin sen sijaan lisää.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että työntekijät tarvitsevat selkeät linjat. Ongelmana on toimeentulotuen harkinnanvaraisuus, joka on tarpeellinen, mutta aiheuttaa myös haasteita etuuskäsittelijöiden työhön. Selkeyden varmistamiseksi työntekijöiden tarpeita miettien he voisivat työssään keskittyä perustoimeentulotukeen, jolloin täydentävän tuen päätökset olisivat sosiaaliohjaajien työtä.

Opinnäytetyössä saadut tulokset kulkivat samaa linjaa aiempien tutkimusten kanssa. Kuivalaisen ja Saikun (2014) mukaan etuuskäsittelijöillä oli tutkimuskunnissa valtuus tehdä täydentävän toimeentulotuen päätöksiä. Täydentävän toimeentulotuen merkitys työvälineenä ei ollut suuri, koska harkintavalta oli rajattu. Tässä opinnäytetyössä saatujen tuloksien mukaan etuuskäsittelijät toivovatkin laajempia oikeuksia täydentävään toimeentulotukeen, jotta sen merkitys työvälineenä olisi suurempi.

Nummelan (2011) mukaan sosiaalityössä tärkeää on samanarvoiset päätökset toimeentulotukityössä, koska asiakkaat vaihtavat keskenään kokemuksia, jolloin tieto eriarvoisista päätöksistä leviää nopeasti. Myös tämän opinnäytetyön kyselyyn osallistuneet etuuskäsittelijät kokivat yhdenvertaisuuden tärkeäksi tavoitteeksi työssään ja halusivat kehittää työtään siihen suuntaan.

Etuuskäsittelijät nimesivät hakemuksia ja asioita, jotka he kokivat ongelmiksi tai haasteiksi toimeentulotukihakemuksia käsitellessään. Toimeentulotukea sovellettiin eri tavoin, kun kyse oli tilin saldosta eli käytettävissä olevista varoista, yksityislainoista ja vuokraveloista. Myös Metteri (2012) mainitsee, että usein asiakas joutuu kohtuuttomiin tilanteisiin, kun hänen todellisia menojaan, kuten lainoja ja muita menoja ei välttämättä katsota sosiaalitoimessa menoiksi, vaikka ne ovatkin asiakaan olemassa olevia menoja.

7.2 Päätelmät

Etuuskäsittelijät kaipaavat lisää ohjausta ja tukea työhönsä. Ohjauksen tulee perustua yhtenäiseen linjaan, eikä työntekijöiden kuuluisi saada erilaisia ohjeistuksia, jos kyse on samankaltaisista hakemuksista. Varsinkin ohjeistus koskien vuokravelkaa tai tuloylijäämää tulisi muuttaa yhtenäiseksi, jotta jokainen työntekijä toimisi tilanteissa samalla tavalla.

Ohjausta ja koulutusta tulisi kehittää niin, että etuuskäsittelijät voisivat itse tuoda esille hakemuksia, jotka kokevat epäselviksi. Tällöin kaikki saisivat yhtä aikaa saman ohjeistuksen kyseisiä hakemustyyppettä varten. Tällaisen toiminnan jälkeen mahdolliset virheet olisi estettävissä ja asiakkaiden yhdenvertaisuus voisi toteutua paremmin, kun työntekijöillä olisi yhtenäinen linja, jonka mukaan toimia.

Työntekijät kokevat tilannekohtaisen arvioinnin tärkeäksi, mutta haluavat osaltaan edistää asiakkaan yhdenvertaisuutta suhteessa muihin asiakkaisiin. Yhtenäisillä ohjeilla etuuskäsittelijöiden ei mahdollisesti tarvitsisi olla yhtenään varmistamassa ohjeistusta sosiaaliohjaajilta, kun selkeä toimintamalli helpottaisi heidän työtään.

Vastaukset osoittivat myös huolellisuuden tärkeyden, koska aikaa menee turhaan oikeisiin, jotka johtuvat asiakastietojen puutteellisesta tarkastuksesta. Silloin seuraavan hakemuksen käsittelijä voi joutua oikaisemaan edellistä päätöstä. Tämä vie työaikaa ja samalla hidastaa hakemusten käsittelyä.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä vastaajien anonymiteetti varmistettiin siten, ettei yksittäisen työntekijän koulutusta ja työvuosia eritelty valmiissa työssä. Myöskään nimiä ei kysytty missään vaiheessa kyselylomakkeessa. Tutkimuksessa tulee aina taata vastaajien anonymiys, jos he itse sitä haluavat (Mäkinen 2006, 114). Opinnäytetyön validiteettia parannettiin muokkaamalla kyselylomakkeen kysymykset vastaamaan tutkimuksen tarkoituksista ja tavoitteita. Validiteetti on luotettavuuden kannalta ensisijaista, koska validiteetti kertoo mitattiinko tutkimuksessa sitä mitä piti ja jos näin ei ole käynyt, ei reliabiliteetillä ole merkitystä (Vehkalahti 2008, 41).

Toisaalta informaatiokirjeestä ja ohjeistuksesta huolimatta on mahdollisuus, että vastaajat ovat ymmärtäneet lomakkeen kysymyksen eri tavoin kuin oli tarkoitus. Se vaikuttaa tutkimuksen pätevyyteen eli validiteettiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 232.) Kyselylomakkeen kysymykset kohdennettiin selvittämään haasteita ja ongelmia, joita etuuskäsittelijät työssään kokivat. Lomakkeen kysymykset aseteltiin niin, että ne oli suunnattu etuuskäsittelijöille.

Opinnäytetyössä oleellista oli tuoda esille tilanteita ja hakemuksia, jotka työntekijät kokivat haastaviksi työssään. Anonyymiys mahdollistaa vapauden kysyä ja tutkia vaikeitakin asioita, koska vastaajia suojaa anonymiteetti (Mäkinen 2006, 114). Kyselylomakkeissa kerätyt vastaukset tuovat esille toimeentulotukihakemusten käsittelyssä koettuja eroja ja näitä eroja verrataan aiempiin tutkimuksiin, jotta niitä voidaan verrata aiempiin teorioihin ja punnita samalla toistuvatko aiemmissä tutkimuksissa tulleet vastaukset.

Opinnäytetyön tulosten luotettavuutta lisää se, että ne toistavat pitkälti aiempien tutkimusten linjaa. Tutkimuksen reliabiliteetin kannalta on merkittävää, että tutkimuksen voi toistaa ja tulokset toistuvat myös. Tämä tarkoittaa, että opinnäytetyö tai tutkimus ei ole antanut tuloksia sattumanvaraisesti, vaan ne ovat luotettavia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 231.) Opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää tulevaisuudessa, kun työmenetelmiä sosiaalitoimessa kehitetään.

Kyselylomakkeista kerätyt aineistot on raportoitu opinnäytetyön tulososioon, eikä niitä ole analysointivaiheessa muutettu. Likertin asteikon osia yhdistettiin, jotta vastaajien anonymiteetti säilyy, mutta tämäkään ei hävitä tutkimustuloksia. Tuloksien julkaisu on merkittävää tutkimustyössä, koska tutkimustyön tulee olla avointa, eikä tuloksia tule muuttaa tai salata (Mäkinen 2006, 121.)

Opinnäytetyön valmistuttua aineisto hävitetään, jotta vastaajien anonymiteetti säilyy, eikä heille aiheudu myöhemmin haittaa. Aineiston säilyttäminen ei ole välttämätöntä opinnäytetyön valmistuttua, eikä luottamuksellisuuden ja anonymiteetin turvaamiseksi myöskään kannattavaa, koska aineistolla ei ole myöhempää käyttöä. (Mäkinen 2006, 120.)

7.4 Ammatillisen kasvun pohdinta

Opinnäytetyöni aihe oli alusta asti minulle mieluisa. Opintojen aiemmassa vaiheessa aikuissosiaalityön lainsäädäntö ja harjoittelu olivat luoneet tietynlaisen pohjatiedon aikuissosiaalityöstä, mutta opinnäytetyön myötä perehdyin syvemmin lainsäädäntöön ja aiempiin tutkimuksiin.

Aiempien tutkimusten lukeminen ja oman tutkimuksen tekeminen kasvattivat aikuisosiaalityön tuntemusta. Toisaalta aloittaessani opinnäytetyön prosessin oli jo puhetta toimeentulotuen siirtymisestä Kelaan vuoden 2017 alussa. Kelaan siirto ei vähennä opinnäytetyöni arvoa, koska samoja asioita joudutaan pohtimaan myös siirron toteutumisen yhteydessä.

Toisaalta toimeentulotuki säilyy kuukausittain haettavana etuutena, eikä sitä siirron jälkeen myönnetään automaattisesti. Siirron tarkoituksena on vähentää kuntien taakkaa ja edistää asiakkaiden yhdenvertaisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015c.) Siirto voi edistää asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja vähentää kuntien välisiä eroja. Toisaalta se voi myös helpottaa asiakkaiden arkea, kun tutkimusten mukaan toimeentulotuen asiakkaat saavat usein myös jotakin Kelan etuutta. Siirron avulla vähennetään asiakkaiden ohjausta virastosta toiseen.

Toimeentulotuen siirron taustalla on pyrkimys saada kuntien väliset erot tasaantumaan ja edistää näin asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Arvioiden mukaan takaisinperintä ja asiakkaan kuormittaminen tulojen tarkastamisen suhteen vähenee, kun asiakkaan tiedot käsitellään yhdessä virastossa. Uudistus koskee vain perustoimeentulotukea, jolloin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittely säilyy kunnan sosiaalitoimessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Varmuuteni osaamisestani ja lainsäädännön tuntemisesta ovat lisääntyneet. Olen opin-
näytetyön myötä tutustunut eri verkostoihin ja tiedän mahdollisuuksista yhteistyöhön
esimerkiksi seurakunnan diakoniatyön ja sosiaalitoimen välillä.

Julkisen sektorin tukimuotojen tunteminen ja toimeentulotukityön tunteminen on nyky-
ään merkittävää diakoniatyössä, kun taloudellisen tuen merkitys on kasvanut kirkon
alan työssä. Taloudellisen avun periaatteisiin tarkempi perehtyminen luo vankan pohjan
minulle tulevana sosionomina ja diakonian virkakelpoisuuden saaneena. En kuitenkaan
koe diakoniatyön suurimpana tehtävänä olevan taloudellista tukea, vaan on yhtä tärkeää
tukea ihmistä kaikilla elämän osa-alueilla, johon kuuluu talouden lisäksi myös henkinen
ja hengellinen tuki.

LÄHTEET:

Evl ilman aikaa. Taloudellisen avustamisen periaatteet. Viitattu 20.10.2014.

<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content19F928>

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hiilamo, Heikki; Karjalainen, Jouko; Kautto, Mikko; Parpo, Antti 2004. Tavoitteena kannustavampi toimeentulotuki. Tutkimus toimeentulotuen lakimuutoksista. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Horsma, Teija & Jauhiainen, Elina 2004. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä. Viitattu 7.10.2014.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=D LFE-3761.pdf&title=Sosiaalihuollon_tehtava__ja_ammattirakenteen_kehittamisprojektin_loppuraportti_fi.pdf

Hyvinkään kaupunki 2014a. Aikuissosiaalityö ja toimeentulotuki. Viitattu 16.12.2014.

<http://hyvinkaa.fi/fi/Perhe- ja-sosiaalipalvelut-a/Sosiaalipalvelut/Aikuissosiaalityo-ja-toimeentulotuki/#.VJA2X3uPIys>

Hyvinkään kaupunki 2014b. Talous- ja velkaneuvonta. Viitattu 24.3.2015.

<http://www.hyvinkaa.fi/fi/Perhe--ja-sosiaalipalvelut-a/Talous--ja-velkaneuvonta/#.VRGBm-GRXGM>

Hyvinkään kaupunki 2014c. Sosiaaliasiamies. Viitattu 19.4.2015.

<http://www.hyvinkaa.fi/fi/Perhe--ja-sosiaalipalvelut-a/Sosiaaliasiamies/#.VTPS7ZORXGM>

Hyvinkään seurakunta. Ilman aikaa a. Diakonia. Viitattu 7.2.2015.

http://www.hyvinkaanseurakunta.fi/toiminta_ja_palvelut/seurakuntatyo/diakonia

Hyvinkään seurakunta. Ilman aikaa b. Lainasta apua. Viitattu 7.2.2015.

http://www.hyvinkaanseurakunta.fi/toiminta_ja_palvelut/seurakuntatyo/diakonia/lainasta_apua

- Juntunen, Elina; Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla. Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta.
- Kiiski, Jouko 2013. Diakoniabarometri. Diakoniatyöntekijä - rinnallakulkija ja kaato- paikka. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus.
- Kirkkojärjestys 1993/1055. Viitattu 12.2.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>
- Kuivalainen, Susan 2013. Toimeentulotuen muuttunut asema. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 9/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 15–36.
- Kuivalainen, Susan & Saikku Peppi 2013. Mihin toimeentulotukea myönnetään ja miksi? Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 9/2013. . Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 151–188.
- Kuntien yhteinen toimeentulotuen myöntämisohje 2014. Viitattu 19.4.2015.
<http://www.hyvinkaa.fi/Tiedostot/Sosiaalipalvelut/Toimeentulotuki/toimeentulotukiohjeet2014.pdf>
- Kärkkäinen, Hilka 2013. Sosiaaliamiehen selvitys vuodelta 2013. Sosiaalihuollon asiakkaan aseman ja oikeuksien tarkastelua Mäntsälän, Pornaisten, Vihdin ja Siuntion kunnissa sekä Hyvinkään, Lohjan ja Karkkilan kaupungeissa. Viitattu 19.4.2015. <http://vihti02.hosting.documenta.fi/kokous/2014481-17-1.PDF>
- Laki toimeentulotuesta 1997/1412. Viitattu 10.9.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>
- Metteri, Anna 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.
- Nummela, Tuija 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Viitattu 20.10.2014. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf

- Ohisalo, Maria & Määttä, Anne 2014. Viimeisen luukun jälkeen – ruoka-avussa käyvi-
en paikka julkisessa palvelu- ja tulonsiirtoverkossa. Teoksessa Maria Ohi-
salo & Juho Saari (toim.) Kuka seisoo leipäjonossa? Ruoka-apu 2010-
luvun Suomessa, 42–58. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö.
- Palola, Elina 2014. ”Tätä lakia voidaan soveltaa ainoastaan erittäin harkiten”. Nuoret
koulutuspudokkaat ja toimeentulotuen perusosan alentamisen harkinta.
Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha; Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara
(toim.) Harkittua? Avauksia sosialiturvan harkintavallan tutkimukseen,
96–113. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Pylkkänen, Anu 2014. Yhdenvertaisuus ja sosiaaliturva. Harkinnan muuttuneet rajat.
Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha; Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara
(toim.) Harkittua? Avauksia sosialiturvan harkintavallan tutkimukseen,
20–39. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Rajavaara, Marketta 2014. Ammattilaisten harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja
riskinä. Teoksessa Laura Kalliomaa-Puha; Toomas Kotkas & Marketta
Rajavaara (toim.) Harkittua? Avauksia sosialiturvan harkintavallan tutki-
mukseen, 136–155. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain sovel-
tajille. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b. Kuntainfo 8/2013. Viitattu 30.1.2014.
[http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9353819&name=
DLFE-27917.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9353819&name=DLFE-27917.pdf)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Toimeentulotuen siirto Kelaan lisää yhdenvertai-
suutta. Viitattu 1.3.2015. [http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-
/view/1879307](http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1879307)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a. Toimeentulotuki. Viitattu 19.4.2015.
http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/toimeentulotuki
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b. Sosiaalinen luototus. Viitattu 24.3.2015.
http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/sosiaalinen_luototus
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015c. Perustoimeentulotuen myöntämisen siirto Kelalle.
Viitattu 28.2.2015. [http://www.stm.fi/vireilla/toimeentulotuen-kasittelyn-
siirto-kelalle](http://www.stm.fi/vireilla/toimeentulotuen-kasittelyn-siirto-kelalle)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015d. Valittaminen. Viitattu 19.4.2015.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/valittaminen

Terveden ja hyvinvoinninlaitos 2013a. Toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrä vuoden aikana yhteensä. <http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/o3/112,113/3/3A/0/1248/>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013b. Toimeentulotukea saaneet henkilöt vuoden aikana, % asukkaista.

<http://uusi.sotkanet.fi/taulukko/0p3/112,113/3/3A/0/493/>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013c. Rakennetyöttömyys.

<http://uusi.sotkanet.fi/histogrammi/fq3/112,113,114/3/3A/0/3071/>.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2013d. Työlliset väestöstä.

<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?currentEvent=newPermalink>

Talentia 2013. Määrittelijä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön työstä ja tehtävistä. Viitattu 29.12.2014.

http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaaliala/tyo/tyon_maaritelmät

Toimeentuloturva 2013. Muu toimeentuloturva teoksessa Yrjö Mattila (toim.) Toimeentuloturva. Helsinki: Finanssi- ja vakuutuskustannus Oy, 275–293.

Toimeentulotuki 2013. Tilastoraportti 34/2014. Viitattu 22.3.2015.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125390/Tr34_14.pdf?sequence=1

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

LIITE 2. Informaatiokirje

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Helsingin yksikkö
Sosiaalialan koulutusohjelma

SAATE

27.4.2015

Tämän selvityksen tarkoituksena on kartoittaa etuskäsittelijöiden välisiä eroja toimeentulotuen myöntämiskäytännöissä. Kysely järjestetään 1.12.–5.12.2014. Vastaamalla kyselyyn voitte kehittää kaupungin sisäisiä toimeentulotukilain soveltamisohjeita yhdenmukaisemmiksi. Samalla annatte arvokasta apua opinnäytetyöni onnistumiseksi.

Olen sosionomi-diakoniopiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta, Helsingin yksiköstä. Opiskelen kolmatta vuotta ja teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä Hyvinkään sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityöstä. Tutkimuksen toimeksiantajana on Hyvinkään kaupungin sosiaalipalveluista aikuissosiaalityön yksikkö.

Antamanne vastaukset käsitellään nimettömänä ja ehdottoman luottamuksellisena. Vaikka vastauksia kysytään hyvinkin tarkasti, analyysivaiheessa vastausluokkia yhdistetään siten, että vastaajat pysyvät tunnistamattomina. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, eivätkä kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot paljastu tuloksista.

Mikäli haluatte saada lisätietoja, voitte ottaa yhteyttä alla olevien tietojen mukaisesti. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Kiitos vastauksistanne jo etukäteen!

Maija Rytönen

LIITE 1. Kyselylomake

Arvoisa vastaanottaja, tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että vastaatte kyselyyn huolellisesti. Vastatkaa kysymyksiin ja väittämiin laittamalla rastin näkemystänne kuvaavan vaihtoehdon vieressä olevaan ruutuun tai kirjoittamalla vastaukselle annettuun tilaan kysymyksen perässä tai tarvittaessa jatka paperin toiselle puolelle. Kiitos.

1. Koulutus

Sosiaalialan koulutus, mikä? _____

Kaupallisen alan koulutus, mikä? _____

Joku muu, mikä? _____

2. Kauanko olet työskennellyt Hyvinkään sosiaalikeskuksessa? Vastaus vuoden tarkkuudella.

3. Kuinka pitkä kokemus sinulla on sosiaalialalta? Vastaus vuoden tarkkuudella.

4. Perehdytys oli riittävää työsuhteen alkaessa

<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko erimieltä
<input type="checkbox"/>	Täysin erimieltä

5. Työyhteisöllä on yhtenäinen käytäntö toimeentulotuen myöntämisessä

<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko erimieltä
<input type="checkbox"/>	Täysin erimieltä

6. Yhteinen käytäntö toimeentulotuen myöntämisessä on tuotu esille perehdytyksessä

<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko erimieltä
<input type="checkbox"/>	Täysin erimieltä

7. Annettuja ohjeita tulkitaan yhdenmukaisesti työyhteisössä

<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko erimieltä
<input type="checkbox"/>	Täysin erimieltä

8. Ohjeet toimeentulotukilain soveltajille ovat liian tulkinnanvaraisia

<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko samaa mieltä
<input type="checkbox"/>	Melko erimieltä
<input type="checkbox"/>	Täysin erimieltä

9. Työntekijöille järjestetään riittävästi koulutusta uusien toimeentulotukilainsoveltamisohjeiden astuessa voimaan.

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Täysin samaa mieltä |
| <input type="checkbox"/> | Melko samaa mieltä |
| <input type="checkbox"/> | Melko erimieltä |
| <input type="checkbox"/> | Täysin erimieltä |

10. Etuuskäsittely on tärkeää sosiaalityössä?

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Täysin samaa mieltä |
| <input type="checkbox"/> | Melko samaa mieltä |
| <input type="checkbox"/> | Melko erimieltä |
| <input type="checkbox"/> | Täysin erimieltä |

11. Etuuskäsittely on eriytynyt liikaa sosiaalityöstä

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Täysin samaa mieltä |
| <input type="checkbox"/> | Melko samaa mieltä |
| <input type="checkbox"/> | Melko erimieltä |
| <input type="checkbox"/> | Täysin erimieltä |

12. Toteutuuko asiakkaan oikeus yhdenvertaiseen kohteluun päätöksenteossa?

- | | |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | Kyllä |
| <input type="checkbox"/> | Ei |

Voit kertoa perusteluja ja lisätietoja vastaukseesi liittyen:

13. Vaikuttaako asiakkaan ja työntekijän välinen suhde päätöksentekoon?

- | | |
|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | Kyllä |
| <input type="checkbox"/> | Ei |

Voit kertoa perusteluja ja lisätietoja vastaukseesi liittyen:

14. Kuinka usein alennat perusosaa 20%, kun ehdot alentamiselle täyttyvät ja palvelusuunnitelma on tehty?

- | | |
|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Aina |
| <input type="checkbox"/> | Joskus |
| <input type="checkbox"/> | En koskaan |

Voit kertoa perusteluja ja lisätietoja vastaukseesi liittyen:

15. Kuinka usein alennat perusosaa 40%, kun ehdot alentamiselle täyttyvät ja palvelusuunnitelma on tehty?

<input type="checkbox"/>	Aina
<input type="checkbox"/>	Joskus
<input type="checkbox"/>	En koskaan

Voit kertoa perusteluja ja lisätietoja vastaukseesi liittyen:

16. Kuinka usein myönnyt toimeentulotukea ilman lisäselvityspyyntöä, jos asiakkaan toimittamat tiedot (esim. tiliotteet) ovat puutteellisia?

<input type="checkbox"/>	Aina
<input type="checkbox"/>	Joskus
<input type="checkbox"/>	En koskaan

Voit kertoa perusteluja ja lisätietoja vastaukseesi liittyen:

17. Millaisissa toimeentulotukihakemuksissa olet huomannut toimeentulotukilakia tulkittavan eri tavoin? (Vähintään kolme esimerkkiä)

18. Onko toimeentulotukihakemusten myöntämiskäytännöissä erityisiä ongelmakohtia, joita haluaisit tässä tuoda esille? (Vähintään kolme esimerkkiä)

19. Miten kehittäisit myöntämiskäytäntöjä?

20. Millainen perehdytys toimeentulotukiohjeistukseen vastaisi työntekijöiden tarvetta?

21. Mikä merkitys toimeentulotuella on sosiaalityössä?

22. Millaisen harkintavallan toivoisit etuuskäsittelijällä olevan täydentävässä toimeentulotuessa, että työsi etuuskäsittelijänä helpottuisi?

23. Jotain muuta, mitä haluaisit tässä tuoda esille: