



Milja Nygård

PERUSTOIMEENTULOTUKI KELALLE

2017

Perustoimeentulotuen siirtyminen kunnilta Kelalle

Sosiaali- ja terveysala

2017

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaaliala

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Milja Nygård
Opinnäytetyön nimi	Perustoimeentulotuki Kelalle 2017. Perustoimeentulotuen siirtyminen kunnilta Kelalle.
Vuosi	2017
Kieli	suomi
Sivumäärä	59 + 5 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tietämystä perustoimeentulotuen muutoksen osalta sekä mitä mieltä asiakkaat ovat muutoksesta. Vertailun vuoksi selvitettiin myös työntekijöiden mielipiteitä muutoksesta oman työnkuvan sekä asiakkaiden aseman osalta. Tarvittaessa Laihian kunnassa voidaan kehittää toimintaa vastausten perusteella.

Teoriaosuudessa on kuvattu perusteellisesti perus-, täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea ja niihin oikeuttavia tekijöitä. Samalla on pyritty vertailemaan, kuinka Laihian kunnassa vuoden 2016 loppuun saakka on menetelty ja kuinka menetelmät ovat muuttuneet vuoden 2017 alusta alkaen. Teoria koostuu myös sosiaalityöstä, väliinpuotoamisesta ja syrjäytymisestä. On tehty myös selvitys siitä, mitkä ovat keskeisimmät uudistamisen tarkoitukset.

Tuloksista selviää, että asiakkaat kokevat toimeentulotuen hakemisen vaikeana ja vaivalloisena. Suurin osa vastaajista koki tarvitsevansa enemmän informaatiota ja tiedottamista toimeentulotuesta ja siihen oikeuttavista menoista. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan, yhtä vastaajaa lukuun ottamatta, koettiin negatiiviseksi muutokseksi, koska vastaajat kokivat Kelassa asioinnin monimutkaisena. Työntekijät kokevat Kela-siirron vapauttavan aikaa varsinaisen sosiaalityön toteuttamiselle. Harkinnanvaraisen toimeentulotuen jääminen kunnille koettiin positiiviseksi, sillä sen ajatellaan olevan tärkeä osa sosiaalityötä.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Sosiaaliala

ABSTRACT

Author	Milja Nygård
Title	Basic Social Assistance from the Municipalities to KELA - The Social Insurance Institution of Finland 2017.
Year	2017
Language	Finnish
Pages	59 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The purpose of this bachelor's thesis was to find out how well the clients are aware of the basic social assistance transfer to Kela and what they think about that. This way the municipality of Laihia can possibly develop their services. For comparison, the employees were asked how they see the upcoming changes from their own and their clients' point of view.

Basic social assistance, supplementary social assistance, preventive social assistance and the entitling factors to those are thoroughly described in the theoretical part. The processes before and after 2017 are also compared. The theory also consists of social work and social exclusion. In addition to those, the purpose of the reform has been clarified.

The results indicate that the clients feel that applying for basic social assistance as very difficult and resource-consuming. The majority of respondents saw that they need more information about social assistance and their right to it. Excluding one respondent, the transfer of basic social assistance to Kela was seen to be negative because operating with Kela was considered to be complicated. The employees think that the transfer to Kela releases time for the actual social work. It was considered to be positive that the discretionary social assistance is left for the responsibility of municipalities because it is thought as an important part of social work.

Keywords Social assistance, social work, transfer to Kela

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	TOIMEENTULOTUKI.....	9
	2.1 Perusosa	10
	2.2 Perusosan alentaminen.....	11
	2.3 Perusmenot.....	13
	2.4 Perustoimeentulotuessa huomioitavat tulot	17
	2.5 Varat.....	18
	2.6 Tulot, joita ei oteta huomioon.....	18
	2.7 Toimeentulotuen myöntäminen	19
	2.8 Erityistilanteet	19
	2.9 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki	22
	2.10 Valitusoikeus.....	23
	2.11 Toimeentulotuen uudistamisen tarkoitus	24
3	SOSIAALITYÖ JA TOIMEENTULOTUKI.....	27
	3.1 Kannustinloukut.....	28
	3.2 Asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi	30
	3.3 Väliinpuutoaminen ja syrjäytyminen	32
	3.4 Arvot, moraalit ja etiikka sosiaalityössä	35
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	36
	4.1 Kvalitatiivinen tutkimus.....	37
	4.2 Aineistonkeruumenetelmä	37
	4.3 Tulosten analysoiminen	38
	4.4 Luotettavuus ja eettisyys.....	39
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	41
	5.1 Asiakkaat.....	41

5.1.1	Taustatiedot.....	41
5.1.2	Toimeentulotuen hakeminen.....	42
5.1.3	Toimeentulotuen hakemisen vaivattomuus.....	42
5.1.4	Tuen hakemista edistäviä tekijöitä.....	43
5.1.5	Vastaajien tietämys muutoksesta.....	44
5.1.6	Vastaajien mielipiteet perustoimeentulotuen siirrosta.....	45
5.1.7	Menettely vuoden 2017 alusta alkaen.....	46
5.1.8	Ajatukset Kela-siirrosta.....	46
5.1.9	Laskujen maksaminen sosiaaliosastolta.....	47
5.1.10	Miksi sosiaaliosasto on maksanut laskuja asiakkaan puolesta?..	47
5.1.11	Menettely etuuden kanssa.....	49
5.1.12	Toimeentulotuen hakeminen jatkossa.....	49
5.2	Henkilökunta.....	50
6	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	55
7	POHDINTA.....	57
	LÄHTEET.....	60

LIITTEET

KUVIO- JA KAAVIOLUETTELO

Kuvio 1. Vastaajien perhetilanne.	41
Kuvio 2. Toimeentulotuen asiakkuus.	42
Kuvio 3. Toimeentulotuen hakemisen vaivattomuus.	43
Kuvio 4. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle 2017.	45
Kuvio 5. Mielenpiteet perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle.	45
Kuvio 6. Laskujen maksaminen asiakkaan puolesta.	47
Kuvio 7. Menettelyt myönnetyn etuuden kanssa.	49
Kuvio 8. Toimeentulotuen hakeminen Kelasta.	50
Kaavio 1. Toimeentulotuen hakemisen helpottaminen.	43
Kaavio 2. Laskujen maksaminen sosiaaliosastolta.	48
Kaavio 3. Kela-siirron huonot puolet.	52

LIITELUETTELO

LIITE 1. Perusosan määrät vuonna 2016.

LIITE 2. Perusosan määrät vuonna 2017.

LIITE 3. Paperinen kyselylomake asiakkaille

LIITE 4. Sähköinen kyselylomake asiakkaille

LIITE 5. Sähköinen kyselylomake työntekijöille

1 JOHDANTO

Aloitin maaliskuun lopussa suuntaavan harjoittelun Laihialla sosiaaliosastolla, jossa heräsi keskustelua opinnäytetyöstäni. Keskustelusta nousi esiin idea, että voisin tehdä opinnäytetyöni liittyen perustoimeentulotuen siirtymiseen Kelaan vuoden 2017 alusta. Ajatuksena oli, että tekisin ikään kuin asiakastytyväisyyskyselyn aiheeseen liittyen. Innostuin ajatuksesta varsinkin, kun idea tuli ihmisiltä, jotka tekevät kyseistä työtä käytännössä. Alkuperäinen opinnäytetyön aiheideani oli, että olisin tutkinut perusturvaetuuksia hakevien väliinpuotoamista ja palveluiden poiskäynnättämistä sekä niiden näkyvyyttä käytännössä ja konkreettisia seurauksia. Aihe on todella kiinnostava, mutta aineiston saaminen aikatauluun nähden haastava, joten jouduin luopumaan aiheesta. Halusin kuitenkin alkuperäisestä ideastani säilyttää joitakin pieniä yksityiskohtia opinnäytetyössäni.

Harjoittelujaksolla Laihialla keväällä 2016 sain harjoitella muun muassa valmistelemaan toimeentulotukihakemuksia ja tutustua aikuissosiaalityöhön kattavasti. Kesällä sain mahdollisuuden työskennellä Vaasan kaupungilla toimeentulotuen parissa, jolloin kiinnostus toimeentulotukea kohtaan kasvoi. Perustoimeentulotuen muuttuminen Kelalle aiheutti kysymyksiä niin työntekijöille, kun asiakkaillekin, mistä syystä opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja mielenkiintoinen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tietämys perustoimeentulotuen muutoksen osalta ja mitä mieltä asiakkaat muutoksesta ovat. Näin kunnassa voidaan mahdollisesti kehittää toimintaa. Tarkoituksena on myös selvittää työntekijöiden mielipide ja ajatukset vertailun vuoksi.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa pureudutaan perustoimeentulotukeen syvemmin. Teoriaosuudessa on pyritty mahdollisimman yksinkertaisesti ja selkeästi kuvaamaan, mitä perustoimeentulotuki piti sisällään ennen ja miltä osin se on muuttunut ja miten. Teoriaosuudessa käsitellään myös hieman sosiaalityötä, kannustinloukuja, väliinpuotoamista sekä toimeentulotuen asiakkaiden hyvinvointia.

2 TOIMEENTULOTUKI

Laki määrittelee toimeentulotuen seuraavasti:

”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.”
(L30.12.1997/1412.)

Toimeentulotuki on tarkoitettu viimesijaiseksi etuudeksi ja toimeentuloturvan muodoksi. Oikeus toimeentulotukeen syntyy silloin, jos omat ja perheen tulot ja varat eivät ole riittävät, jolloin ihminen ei pysty saamaan toimeentuloaan riittävänä ansiotyöllä, yrittäjätoiminnalla, ensisijaisia etuuksia käyttämällä tai realisoimalla mahdolliset omaisuudet tai varat. Myöskin puolison tai perheenjäsenen elatusvelvollisuus on ensisijainen toimeentulotukeen nähden. (Mattila 2013, 280–282.)

Ennen vuoden 2017 muutosta, toimeentulotuki haettiin toimeentulotukilain 14 § 1 momentin mukaan siitä kunnasta, jossa hakija oleskelee vakituisesti. Vakituiseksi oleskelukunnaksi katsottiin olevan se kunta, jossa on hakijan asunto. Poikkeuksellisesti kiireellisissä tapauksissa toimeentulotukea tuli myöntää sieltä kunnasta, jossa hakija on hakemuksentekohetkellä esimerkiksi matkalippuna takaisin kotipaikkakunnalle tai pakollisiin terveydenhuoltomenoihin, jos perustelut niiden myöntämiselle ovat riittävät. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 60–63.)

Mikäli kunnasta on ratkaistu toimeentulotuki vuoden 2017 puolelle, huolehtii kunta perustoimeentulotuesta niiden kuukausien osalta, joille perustoimeentulotuki on ratkaistu. Muussa tapauksessa vuoden 2017 alusta alkaen Kela huolehtii perustoimeentulotuen ratkaisuisista. Kelassa tehdään perustoimeentulotuen päätös hakemuksen jättöpäivästä laskien viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä, kuten aikaisemmin kunnissakin tehtiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.) Toimeentulotukihakemuksen voi jättää entiseen tapaan kirjallisesti tarvittavine liitteineen tai sähköisesti Kelan internetsivujen kautta (Kela 2016 b).

Perustoimeentulotuen summa määräytyy siten, että laskelmassa huomioidaan toimeentulotuessa huomioon otettavat tulot, jotka vähennetään perusosasta sekä perustoimeentulotuessa huomioitavista menoista.

2.1 Perusosa

Perusosa perustuu laskennalliseen oletamaan eri elämäntilanteessa olevien henkilöiden päivittäisistä menoista. Perusosan suuruus riippuu monesta eri tekijästä. Tähän vaikuttavat muun muassa hakijan ikä, perhetilanne ja lasten lukumäärä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 94–95). Yksinasuvan perusosa vuonna 2016 (Liite 1) on ollut 485,50 € kuukaudessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015). Vastaavasti vuoden 2017 alusta alkaen yksinasuvan perusosa (Liite 2) nousi 487,89 euroon (Kela 2016 c). Perusosat määräytyvät kansaneläkeindeksin perusteella, jonka mukaan tehdään joka vuosi tarkistus perusosien osalta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016). Perusosa on tarkoitettu kattamaan ruoka-, vaate-, vähäiset terveydenhuolto- menot, hygienian, kodin puhtaudesta aiheutuvat kustannukset, paikallisliikenne, lehtitilaukset, puhelinkustannukset, harrastus- ja virkistystoiminta sekä muut menot, jotka kuuluvat jokapäiväiseen toimeentuloon (Mattila 2013, 282).

Yksinasuvan perusosasta lasketaan prosenttiosuudet, joiden mukaan muodostuvat yhteistaloudessa asuvien, vanhempansa luona asuvan yli 18-vuotiaan ja alaikäisten lasten perusosat (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016). Esimerkiksi yksinhuoltaja luokituu yksinasuvaksi, mutta hänen perusosaansa korotetaan kymmenellä prosentilla silloinkin, kun hän asuu lapsensa kanssa, joka on täyttänyt jo 18-vuotta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 95).

Yhteistaloudessa asuminen vaikuttaa myös olennaisesti perusosan suuruuteen. Yhteistaloudeksi katsotaan avio- ja avopuolisoiden lisäksi myös esimerkiksi ystävykset tai sisarukset, jotka asuvat samassa osoitteessa. Yhteistaloudeksi ajatellaan yleensä henkilöt, joilla on yhteiset käyttötavarat ja ruokatalous. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 95–96.)

Lapsille lasketaan pääsääntöisesti omat perusosat, jotka liitetään vanhempien toimeentulotukilaskelmaan. Jos lapsi joutuu muuttamaan eri paikkakunnalle vanhempiensa luota esimerkiksi opiskelujen vuoksi, hänelle tulee myöntää toimeentulotukea omalla laskelmalla, jos lapsen vanhemmat eivät kykene huolehtimaan oman talouden ja pois kotoa muuttaneen lapsen menoista. Tässä tilanteessa toimeentulotuen myöntämiselle tulee löytyä samat edellytykset, kuin täysi-ikäisellä hakijalla. Opintoraha ja asumislisä ovat kuitenkin ensisijaiset etuudet toimeentulotukeen nähden, joita opiskelijan tulee hyödyntää. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 96–97.) Joissakin kunnissa myös opintolainan nostaminen on opiskelijalla ensisijainen etuus toimeentulotukeen nähden (Laihian kunta 2016, 28). Vaikka toimeentulotukea hakiessa kysymyksessä olisikin alaikäinen lapsi, pois kotoa muuttaneena hänelle huomioitaisiin kuitenkin yksinasuvan perusosa, koska ajatellaan, että hän ei saa yhteistaloudessa asuvien henkilöiden etuja, eikä kuulu perheeseen, joka on määritelty toimeentulotukilain 3 §:ssä. Alaikäisen lapsen muuttaminen pois lapsuudenkodistaan ei tarkoita sitä, että vanhempien lakisääteinen elatusvelvollisuus lakkaisi. Mikäli ilmenisi, että vanhemmat olisivat tarkoituksenmukaisesti laiminlyöneet elatusvelvollisuuttaan, voitaisiin vanhempien olosuhteet huomioiden mahdollisesti lapselle myönnetty toimeentulotuki periä takaisin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 96–97.)

2.2 Perusosan alentaminen

Ennen toimeentulotuen hakemista, hakijan tulee hakea hänelle mahdollisesti kuuluvat ensisijaiset etuudet, joita voivat olla tilanteesta riippuen esimerkiksi eläkkeet, työmarkkinatuki, asumistuki, lapsilisä, kotihoidontuki, elatustuki, sotilasavustus, sairauspäiväraha ja opintotuki (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 20). Lisäksi mahdollisen työtarjoituksen tullessa, hakijan tulee ottaa töitä vastaan, mikä edistäisi hänen mahdollisimman itsenäisen selviytymisen taloudellisesti. Myöskin täysi-ikäisen mutta alle 25-vuotiaan henkilön, jolla ei ole ammatillista koulutusta, on suotavaa huolehtia mahdolliset koulutukset loppuun, jotka edistävät työllistymistä, jotta kyseinen henkilö olisi oikeutettu työttömyysetuuteen. (Mattila 2013, 283.)

Hakijan perusosaa voidaan alentaa enintään kahdellakymmenellä prosentilla korkeintaan kahden kuukauden ajaksi, mikäli hän laiminlyö velvollisuuttaan ottaa hänelle tarjottua työtä vastaan, tai hän kieltäytyy tai keskeyttää mahdolliset koulutukset, jotka edistävät työn saantia. Myöskin kieltäytyminen osallistumasta kuntouttavaan työtoimintaan tai aktivointisuunnitelman tekoon ilman hyvää syytä, voi johtaa perusosan alentamiseen. Alle 25-vuotiaiden edellytetään osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan, kun taas sitä vanhemmille ihmisille se on vapaaehtoista. (Mattila 2013, 283–284.) Kotoutumissuunnitelman laiminlyöminen tai hakijan toiminta, joka on estänyt kotoutumissuunnitelman laatimisen voivat johtaa perusosan alentamiseen (Kela 2016 d).

Perusosan alentaminen aloitetaan laskemaan siitä, kun hakija on laiminlyönyt tai kieltäytynyt velvollisuudestaan. Alentaminen ei kuitenkaan tapahdu kevyin perustein, sillä se on hyvin poikkeuksellinen ratkaisu. Perusosan alentaminen vaatii aina tarkkaa suunnittelua ja harkintaa, jossa tapauskohtaisesti kartoitetaan hakijan ja hänen perheen kokonaisvaltainen tilanne. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 98–99.) Mikäli hakijalla on lapsia, vanhemman perusosan alentaminen ei vaikuta lasten perusosiin (Kela 2016 d). Mahdollisesta perusosan alentamisesta huolimatta hakijan asuminen ja terveydenhoidosta aiheutuvat kulut tulee turvata. Hakijalle laaditaan myös aina viranomaisten kanssa suunnitelma, jolla pyritään edistämään hakijan itsenäistä selviytymistä. (Mattila 2013, 284.) Siinä vaiheessa, kun hakija on tehnyt suunnitelmien mukaiset muutokset ja korjannut tilanteen, joka on aiheuttanut perusosan alentamisen, alennus lopetetaan ja perusosa huomioidaan jälleen normaalina (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 99). Kelamuutoksesta johtuen käytäntö suunnitelman laatimisesta muuttuu siltä osin, että Kela ilmoittaa mahdollisesta perusosan alentamisesta kunnan sosiaalitoimeen, jonne myös hakija ohjeistetaan. Kunnassa laaditaan suunnitelma aktivoitumisesta, kuten aikaisemminkin. (Kela 2016 d.)

Perusosaa on mahdollista alentaa korkeintaan 40 prosenttia korkeintaan kahden kuukauden ajaksi, jos hakija toistuvasti laiminlyö kohtuullisia työtarjouksia, joilla hän voisi huolehtia omasta toimeentulostaan kohtuullisen kauan aikaa, mutta se on

hyvin poikkeuksellista. Ennen mahdollista alentamista on varmistettava, että hakijan ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätön toimeentulo ei kärsi kohtuuttomasti. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2013, 100.)

Lisäksi hakijalla voi olla myös tiettyjä velvollisuuksia, jotka on kuulunut hoitaa ennen toimeentulotuen myöntämistä. Esimerkiksi työttömän 17–64-vuotiaan hakijan tulee ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistoon ennen tuen myöntämistä, jos ei ole ansiotyössä, opiskele, ole eläkkeellä, äitiys-isyys tai vanhempainrahalla, kuntoutusrahalla tai ei kykene työelämään sairauden tai jonkun muun painavan syyn perusteella. (Mattila 2013, 281.)

2.3 Perusmenot

Perustoimeentulotuessa huomioidaan muitakin perusosaan kuulumattomia perusmenoja, kuten esimerkiksi vuokra, sähkölaskut, kotivakuutukset, terveydenhuolto- menot, jotka eivät lukeudu perusosaan. Lisäksi lasten päivähoito- ja iltapäivätoiminnan maksut, lasten tapaamiset sen vanhemman luo, kenen kanssa asuu pysyvästi eri taloudessa sekä henkilökortti, oleskeluasiakirja ja matkustusasiakirja huomioidaan, mikäli ne ovat välttämättömät. (L30.12.1997/1412.)

Asumismenot. Asumismenojen, kuten vuokrien osalta kunnat ovat aikaisemmin sääätäneet kuntien omiin toimeentulotukilain soveltamisohjeisiin kohtuulliset asumismenot. Laihian perusturvalautakunnan 1.2.2016 hyväksymän toimeentulotukilain soveltamisohjeiden mukaan yksin asuvan henkilön kohtuullisiksi asumismenoiksi on määrätty 450 € kuukaudessa. Taloudessa, jossa asuu 2–3 henkilöä, kohtuullisiksi asumismenoiksi katsottiin 550 € ja 4–7 henkilön taloudessa hyväksyttiin 700 € asumismenot. Taloudet, jossa on kahdeksan henkilöä tai enemmän, lisätään kohtuullisiin asumismenoihin 50 € yhtä henkilöä kohden. Omistusasuntojen kohdalla kohtuullisiin asumiskustannuksiin lukeutuivat hoitovastike, vesi- ja lämmityskustannukset, asuntolainan korot, kiinteistön hoitomenot, kotivakuutus sekä jätehuoltoon ja nuohoukseen liittyvät kustannukset. Asuntolainan korkojen osalta työntekijä arvioi jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllisesti ja asiakkaan taloudellinen tilanne huomioon ottaen sitä, kuinka realistista asiakkaan on asua omistusasun-

nossa. (Laihian kunta 2016, 14.) Mikäli asuminen omistusasunnossa katsottiin kohtuulliseksi, huomioitiin asiakkaan asuntolainojen korot toimeentulotukilaskelmassa, mikäli hakija oli esittänyt tosittteen, jonka mukaan asuntolainan korot on huomioitu myös verotuksen ennakonpidätyksessä. (Laihian kunta 2016, 14–15.)

Kelan käytännön mukaan vuokra-asunnoissa vuokra, vesimaksut ja lämmityskustannukset myös sähkölämmitys, huomioidaan, kunhan kustannukset pysyvät kohtuullisina. Jokaiselle kunnalle on laskettu kohtuulliset asumiskustannukset, jotka huomioidaan toimeentulotukilaskelmissa. Mikäli vuokrauskustannukset ovat korkeammat kuin kunnalle lasketut kohtuulliset asumiskustannukset, saatetaan asiakas ohjeistaa asioimaan kunnan sosiaalitoimistossa, jossa selvitetään, olisiko asiakkaalle mahdollista hänen tilanne huomioon ottaen hankkia halvempi asunto. Uuden asunnon hankintaan annetaan pääsääntöisesti aikaa 3-6 kuukautta, jona aikana Kela huomioi toimeentulotukilaskelmassa vuokran sen suuruisena, kun se tosiasiallisesti on. Poikkeuksellisesti suuremmat asumiskustannukset voidaan kuitenkin hyväksyä esimerkiksi vammaisten henkilöiden kohdalla, jotka todellisuudessa tarvitsevat tilaa. (Kela 2016 e.)

Omistusasuntojen kohdalla huomioidaan Kela-siirron jälkeen samat menot, kun Laihian kunnan toimeentulotukilain soveltamisohjeessa. Asumiseen sisältyvänä menona Kela hyväksyy viikoittaisen saunamaksun (Kela 2016, e.) kun taas ennen Kela-siirtoa Laihian kunnan soveltamisohjeiden mukaan saunamaksujen katsottiin sisältyvän perusosalla katettaviin menoihin (Laihian kunta 2016, 14).

Muutto- ja vuokravakuus. Vuoden 2017 alusta alkaen perustoimeentulotukeen kuuluu muuttokustannukset ja vuokravakuudet, kun taas ennen sitä niitä tuli hakea täydentävänä toimeentulotukena. Tammikuusta 2017 alkaen Kela voi myöntää perustoimeentulotukea muutosta aiheutuviin pakollisiin menoihin, kuten tavaroiden kuljetukseen tai vaihtoehtoisesti muuttorehää, jonka suuruus on 120 € tai 180 € muuttomatkan pituudesta riippuen. Muuttorehan myöntämisen edellytys on, että asiakas huolehtii tavaroiden kuljetuksesta ja kantamisesta itse. Jotta muuttokustannuksiin voidaan ottaa kantaa, tulee asiakkaalla olla perustelut muutolle. Hyväksytyt pe-

rusteluja on esimerkiksi ero, terveydestä johtuvat syyt, lapsen syntymä, asunnottomuus tai sen uhka, edullisemman asunnon saaminen tai työpaikan tai opiskelupaikan saaminen eri paikkakunnalta. (Kela 2016 f.)

Suuri muutos tuli perustoimeentulotuen käytännöissä myös vuokravakuuksien osalta. Vuokravakuudet tuli hakea ennen vuotta 2017 täydentävänä toimeentulotukena, mutta Kela-siirron myötä vuokravakuudet haetaan perustoimeentulotukena Kelasta. Kela myöntää vuokravakuuden maksusitoumuksena vuokranantajalle, mikäli asiakkaalla tulee tähän oikeus. Vuokravakuuden myöntämisen edellytyksenä on samat perustelut, kun muuttokustannusten myöntämisellekin. (Kela 2016 g.)

Vähäistä suuremmat terveydenhuoltomenot. Perusosalla katettaviksi terveydenhuoltomenoiksi luokitellaan esimerkiksi tuotteet, joita voi ostaa apteekista ilman reseptiä, kuten esimerkiksi perusvoiteet ja vitamiinit. Toimeentulotukilaskelmissa huomioidaan tulona terveydenhuoltomenoista esimerkiksi terveyskeskus- ja poliklinikkalaskut, sairaudesta johtuvien matkakulujen omavastuuosuudet, silmälasit, välttämättömät lääkärinlausunnon maksut, ja fysioterapiamaksut, mikäli fysioterapia on toteutunut julkisen terveydenhuollon kautta. Kuten aiemmin kunnissa, myös Kelan linjauksena on, että asiakkaiden edellytetään käyttävän julkisen terveydenhuollon palveluja. Kela-siirto ei ole aiheuttanut muutoksia yksityisen terveydenhuollon kustannusten kohdalla, sillä ne otetaan menona huomioon laskelmissa vain erityisissä tilanteissa. (Kela 2017 a.)

Reseptilääkkeet. Asiakkaat, joille tulee oikeus perustoimeentulotukeen, myönnetään automaattisesti sähköinen maksusitoumus reseptilääkkeisiin enintään kolmen kuukauden hoitoa vastaavaksi ajaksi. Jos kysymyksessä on lääkevalmiste, joka ei kuulu toimeentulotuen piiriin, asiakas voi esittää terveydenhuollon ammattilaisen lausunnon lääkkeen tarpeellisuudesta, jolloin se saatetaan huomioida maksusitoumuksessa. Mikäli asiakas ei käytä hänelle osoitettua maksusitoumusta, hän voi toimittaa kuitit Kelaan, jolloin lääkkeet huomioidaan toimeentulotuessa menona. Apteekissa tiedot maksusitoumuksesta saa esittämällä Kelakortin tai luotettavan henkilöllisyyskortin. (Kela 2017 b.)

Asiakkaalle voi tulla tilanne, jolloin tarvitsee lääkkeitä kiireellisesti. Kiireellisissä tilanteissa toimeentulotukea lääkkeisiin on mahdollista saada viimeistään kahden arkipäivän päästä hakemuksen saapumisesta, mikäli hakemus on arvioitu kiireelliseksi. Todella akuuteissa tilanteissa asiakas voi olla yhteydessä oman kunnan sosiaalipäivystykseen. (Kela 2017 b.)

Lasten päivähoito- ja iltapäivätoimintamaksut. Laihian kunnassa päivähoitomaksujen osalta asiakkaiden tuli hakea maksun vapautusta tai -alennusta erillisellä lomakkeella. Muussa tapauksessa päivähoitomaksujen katsottiin kuuluvan täydentävän toimeentulotuen piiriin. Edellytyksenä oli kunnan järjestämä päivähoitopalvelu. (Laihian kunta 2016, 19.) Tammikuusta 2017 alkaen käytäntö päivähoito- ja iltapäivätoimintamaksujen maksun vapautuksen tai alennuksen suhteen on pysynyt samana. Kelasta on mahdollista saada perustoimeentulotukea kyseisiin maksuihin korkeintaan kahdelta kuukaudelta. Kelan linjaus on myös, että päivähoitopalvelut tulee asiakkaan hankkia kunnalta, sillä yksityiset palvelut otetaan huomioon vain erityistä harkintaa käyttäen. (Kela 2016 h.)

Lasten tapaamiset. Laihian kunnan toimeentulotukilain soveltamisohjeiden mukaan alaikäisten lasten tapaamiset vakituisesti eri osoitteessa asuvan etävanhemman luokse kuului täydentävän toimeentulotuen piiriin. Lasten tapaamiset maksettiin määränä, joka vastaa lapsen perusosaa kuluneilta päiviltä. Tapaamiset huomioitiin, kun asiakas esitti lapsen kanssa vakituisesti asuneen vanhemman allekirjoittaman tosittien toteutuneista vierailuista. Tositte pystyi olemaan myös jonkun muun luotettavan henkilön allekirjoittama. Edellytyksenä oli, että asiakas oli esittänyt tuomioistuimen tai sosiaalihuollon vahvistaman sopimuksen tapaamisista. Tarvittaessa tapaamisista aiheutuviin matkakustannuksiin voitiin myöntää täydentävää toimeentulotukea. (Laihian kunta 2016.) Kela-siirron jälkeen lasten tapaamiskulut kuuluvat perustoimeentulotuen piiriin. Myöntäminen edellyttää, että asiakas esittää tapaamisista tehdyn sopimuksen, jonka on vahvistanut tuomioistuin tai kunnan sosiaalihuolto. Muilta osin toimeentulotuki lapsen tapaamisista maksetaan samaa menetelmää käyttäen, kuin kunnassa ennen kela-siirtoa. Lasten tapaamisten huomioimisen perustoimeentulotuessa ajatellaan varmistavan alaikäisen lapsen mahdollisuutta tavata etävanhempansa. Mikäli lapsi asuu puoliksi molempien vanhempien kanssa,

eikä kumpikaan vanhemmista maksa elatusapua, lapsen tapaamiskuluja ei huomioida toimeentulotuessa. (Kela 2016 i.)

2.4 Perustoimeentulotuessa huomioitavat tulot

Perustoimeentulotukea hakiessa asiakkaan tai perheen tosiasiallisesti käytettävissä olevat tulot huomioidaan laskelmissa. Sillä, onko tulot verottomia vai verotettavia, ei ole perustoimeentulotuessa mitään merkitystä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 129.) Nettomääräiset tulot huomioidaan aina laskelmissa (Kela 2016 j).

Vuoden 2017 Kela-siirto ei ole aiheuttanut suurempia muutoksia tuloihin, jotka huomioidaan perustoimeentulotukilaskelmassa. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan sosiaali- ja terveysministeriö huomioidaan tulona nettomääräisinä. Ansiotulot huomioidaan myös sekä palkkaan sisältyvät mahdolliset luontaisedut ja lisät. Yrittäjätulot ja starttiraha katsotaan myös asiakkaan käytössä oleviksi tuloiksi, jolloin ne myös huomioidaan tulona laskelmissa. Ansio- tuloista ja yrittäjien tuloista tehdään kuitenkin aina ansiotulovähennys, joka on joko 20 % tuloista tai enintään 150 € riippuen siitä, paljonko asiakkaalle maksetaan palkkaa. Mikäli esimerkiksi kaksi henkilöä käy töissä, heille molemmille maksetuista ansiotuloista tehdään ansiotulovähennys. (Kela 2016 k.)

Pääomatulot, joihin lukeutuvat esimerkiksi asunnon vuokraustulot, sijoitusten ja osinkojen tuotot sekä talletusten korot ovat huomioon otettavat tulot toimeentulotukilain mukaan. Muihin tuloihin lukeutuvat esimerkiksi lainat ystäviltä tai vanhemmilta, erilaiset apurahat ja stipendit sekä veronpalautukset. Muista huomioon otettavista tuloista kuitenkin arvioidaan osuus, joka mahdollisesti otetaan huomioon laskelmissa. (Kela 2016k).

Kela on määritellyt, että vähäisiksi tuloiksi lasketaan 50 € kuukaudessa yksin asuvan kohdalla ja 100 € kuukaudessa perheiden kohdalla. Ne ovat summat, joita ei oteta toimeentulotuessa huomioon. (Kela 2016 j.)

2.5 Varat

Laihian kunnan toimeentulotukilain soveltamisohjeiden (2016, 10) mukaan asiakkaan varallisuuden omistusohjan arvo, verotustiedot sekä realisointimahdollisuudet tulee selvittää, mikäli asiakkaalla on varallisuuksia. Vakituista asuntoa tai välttämätöntä asuinirtaimistoa, välineitä, jotka ovat työn tai opiskelun kannalta välttämättömät eikä alle 18-vuotiaan lapsen käytössä olevia varoja voi ottaa tulona huomioon (L30.12.1997/1412).

Varat, jotka täytyy realisoida ovat esimerkiksi säästötileillä olevat varat, rahastot, säästövakuutukset sekä arvopaperit. Perustoimeentulotuen näkökulmasta näiden varojen ajatellaan olevan asiakkaiden käytössä välittömästi. Mikäli Kela katsoo aiheelliseksi, että asiakkaan tulee realisoida muuta omaisuuttaan tai varallisuuttaan, annetaan asiakkaalle realisointiaikaa. Mikäli asiakas esimerkiksi myy omaisuuttaan, mutta saa myymisprosessin ajan perustoimeentulotukea, perii Kela myönnettyt perustoimeentulotuet takaisin summasta, jonka asiakas on saanut omaisuuden myymisestä. (Kela 2016 l.)

2.6 Tulot, joita ei oteta huomioon

Kela-siirto ei ole aiheuttanut muutosta myöskään tuloihin, joita ei huomioida perustoimeentulotuen laskelmissa. Tällaisia tuloja ovat tietyt sosiaali-tuudet, jotka ovat eri vammaistuet, hoitotuet, äitiysavustukset, kuntoutustuet sekä työmarkkinatukeen liittyvät kulukorvaukset ja korotusosat. Mikäli ulosotto perii asiakkaan velkoja, näitä ulosmitattuja osuuksia ei oteta tulona huomioon laskelmissa. (Kela 2016 m.)

Lasten etuuksia, jotka ovat säännölliset, voidaan huomioida tulona laskelmissa, mikäli vanhemmat hakevat toimeentulotukea enintään lapsen perusosan verran. Ennen kela-siirtoa ja siirron jälkeen on katsottu kohtuulliseksi, että esimerkiksi alle 18-vuotiaan lapsen kesätyöstä ansaittu palkka jätetään huomioimatta toimeentulotukilaskelmassa. (Kela 2016 m.)

2.7 Toimeentulotuen myöntäminen

Toimeentulotuen myöntäminen täytyy lain mukaan tapahtua mahdollisimman pian, mutta viimeistään hakemuksen saapumispäivästä laskettuna seitsemäntenä arkipäivänä ja myös toimeenpano tulee tehdä aikailematta. Mikäli hakemus on puutteellinen täyty asian käsittelijän lähettää asiakkaalle lisäselvityspyyntö viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta laskien. (L815/2015.)

Kela siirtää viivytyksettä sellaiset täydentävät toimeentulotukihakemukset kuntaan, jossa asiakas vakituisesti asuu sen jälkeen, kun asiakkaalle on tehty perustoimeentulotuen päätös. Mikäli asiakkaan täydentävä tai ehkäisevä toimeentulotukihakemus todetaan kiireelliseksi, myös perustoimeentulotukihakemus muuttuu kiireelliseksi, jotta asiakkaan asia saadaan mahdollisimman pian selvitettyä ja mahdollinen tuki myönnettyä. (L815/2015.)

2.8 Erityistilanteet

Toimeentulotuen piiriin kuuluvat iästä ja sosioekonomisesta asemasta riippumatta suuri joukko erilaisia asiakkaita. Esimerkkinä tällaisista asiakkaista ovat opiskelijat, yrittäjät, siviilipalvelusta tai asevelvollisuutta suorittavat sekä vangit.

Opiskelijat. Opiskelijoiden pääsääntöinen toimeentulo koko opiskelujen ajan on Kelan maksama opintotuki, asumislisä sekä valtion takaama opintolaina. Opintotukea maksetaan pääasiassa syyskuusta toukokuuhun riippuen koulusta ja koulutuksesta. Mikäli opiskelija pystyy suorittamaan myös kesän ajan opintojaan tarpeeksi, on hänen mahdollista saada myös kesän ajan opintotukea. Näiltä kuukausilta on opiskelijalla myös oikeus nostaa opintolainaa. (Kela 2016 a.) Perustoimeentulotukeen on mahdollista syntyä oikeus tilanteissa, jos esimerkiksi luottohäiriömerkinnän tai muun syyn vuoksi opiskelijalle ei myönnetä opintolainan valtioneuvoston. Myöskin opintotuen lakkauttaminen etenemättömyyden tai jonkun muun syyn vuoksi saattaa synnyttää oikeuden perustoimeentulotukeen opiskelijoiden osalta. (Kela 2016 n.)

Opintolainan nosto edellytettiin asiakkailta ennen toimeentulotuen hakemista toimeentulotukilain 2§ ja 2 momentin mukaan asiakkaan velvollisuutena huolehtia

omasta elatuksestaan. Poikkeuksena olivat muun muassa alle 18-vuotiaat vanhempien luona asuvat, jälkihuoltoonoret, ja vanhempien luona asuvat lukiolaiset. (Laihian kunta 2016, 28–29.) Nykyisin Kela edellyttää, että kaikki 18 vuotta täyttäneet opiskelijat nostavat opintolainan, jos siihen tulee oikeus. Perustoimeentulotukea voidaan myöntää lyhyeksi ajaksi, jolloin opiskelija selvittää omaa oikeuttaan opintolainaan. Mikäli lainaan tulee oikeus, se huomioidaan laskelmissa tulona myönnettyä ajalta. Laina huomioidaan myös siinä tapauksessa, mikäli sen nostamiselle syntyy oikeus, mutta asiakas ei sitä hae. (Kela 2016 n.) Laihian kunnan soveltamisohjeiden mukaan opintolaina voitiin huomioida laskelmassa kerralla, mutta siinä tapauksessa tuloylijäämää siirrettiin kuukaudesta toiseen (Laihian kunta 2016, 29).

Jokaisella kunnalla on omat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka saattavat poiketa toisistaan jonkin verran. Laihian kunnan käytäntönä ennen vuotta 2017 oli, että yksityisiä koulutuksia, joita käymällä opiskelijalla ei ole oikeutta opintoetuuksiin, ei tueta myöskään toimeentulotuella. (Laihian kunta 2016, 28.) Myös Kelan linjauksena on, että asiakkaan tulee hankkia oma toimeentulo työttömyysturvalla tai ansiotyöllä, mikäli suorittaa opintoja, jotka eivät luo oikeutta opintoetuuksiin (Kela 2016 n.)

Opintojen pitkittyessä Kelan luoman käytännön mukaan perustoimeentulotukea voidaan myöntää korkeintaan kahdelle kuukaudelle kerrallaan, jolloin seurataan tasaisesti opintojen etenemistä. Ne opinnot, jotka on jäänyt suorittamatta, tulee suorittaa yhden lukukauden aikana, minkä Kela on määritellyt kohtuulliseksi ajaksi. (Kela 2016 n.)

Yrittäjät. Perustoimeentulotuki yrittäjien osalta säilyy likipitään samanlaisena Kela-siirrosta huolimatta. Toimeentulotuen viimesijaisuus koskee yhtä lailla yrittäjiä kuin muitakin asiakkaita. Yrittäjän tulee toimeentulotukea hakiessaan esittää selvitys hänen sen hetkisestä tosiasiallisesta taloudellisesta tilanteestaan eri tositteiden muodossa. Tositteiden avulla selvitetään yrittäjän varat sekä pyritään kartoittamaan yrityksen kannattavuutta. (Yrittäjät 2017.)

Ei ole tarkoituksenmukaista, että yrittäjä hakee perustoimeentulotukea, jotta pystyy harjoittamaan kannattamatonta yritystä. Yleisenä linjauksena on, että yrittäjän pystyessä saamaan yrityksestään rahaa suunnilleen peruspäivärahaa vastaavan summan, voidaan yrittäjälle myöntää toimeentulotukea. Voi olla perusteltua myöntää toimeentulotukea myös, vaikkei yritys tuotakaan peruspäivärahan verran tuloa, sillä asiakkaiden tilanne tarkastellaan yksityiskohtaisesti. (Yrittäjät 2017.) Perustoimeentulotukea voidaan tarvittaessa myöntää myös silloin, jos asiakas yrittää saada yrityksestään luotua kannattavampaa tai järjestelee asioita, koska on lopettamassa kannattamatonta yritystään. Mikäli asiakas ei halua lopettaa yritystään, mikä on selkeästi kannattamatonta, voidaan hänen perusosaansa alentaa ensin 20 % ja sen jälkeen 40 % riippuen tilanteesta. (Kela 2016 o.)

Asevelvollisuutta tai siviilipalvelusta suorittavat. Asevelvollisuutta tai siviilipalvelusta suorittaville tarkoitettut ensisijaiset tulonlähteet on katsottu kattavan välttämättömän elämisen palveluksen aikana. Näiden avustusten vuoksi usein ei palvelusta suorittavien kohdalla oikeutta perustoimeentulotukeen synny. (Laihian kunta 2016, 32.) Asevelvollisten kohdalla ei ole oikeutta toimeentulotuen perusosaan, koska armeija kattaa välttämättömät menot, kuten majoituksen, ruuan ja vaatteet. On myös katsottu, että armeijassa olevan henkilön on mahdollista viettää loma-ajat palveluspaikassa, jolloin matkakuluihinkaan ei oteta kantaa toimeentulotuessa. (Kela 2016 p.)

Vangit. Vangin ensisijaiseksi tulonlähteeksi katsotaan vankilasta maksettava käyttövara (Portti vapauteen 2017). Käyttövara on 42 € kuukaudessa vangeilla, jotka eivät kykene osallistumaan työhön tai koulutukseen painavan syyn takia. Käyttövaran on tarkoitus kattaa muun muassa hygieniatuotteet sekä menot, jotka aiheutuvat yhteydenpidosta siviiliin. Toimeentulotuessa huomioidaan ikään kuin perusosanlailla käyttövara 42 € kuukaudessa, mikä on vankilassa maksettu käyttövara. (Laihian kunta 2016, 32.) Vanki voi kuitenkin olla oikeutettu toimeentulotukeen, mikäli hänen tosiasialliset tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin menoihin. Asumiskustannuksiin otettiin kantaa ennen vuotta 2017 enintään puolen vuoden ajalta, jos asiakas oli tutkintavankina tai suorittamassa ehdotonta vankeusrangaistusta. (Portti vapauteen 2017.)

2.9 Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Asiakas voi hakea täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea menoihin, jotka eivät sisälly perustoimeentulotuen piiriin. Asiakkaalla tulee olla perustoimeentulotuen päätös Kelasta, jolloin Kela ohjaa täydentävän toimeentulotukihakemuksen sille kunnalle, jossa asiakas asuu, mikäli asiakas on sitä pyytänyt. Ennen Kela muutosta täydentävän toimeentulotuen piiriin kuului menoja, joista osa on vuoden 2017 jälkeen siirretty perustoimeentulotuella katettaviin menoihin. Muutoksen jälkeen täydentävän toimeentulotuen piiriin jäivät ylimääräiset asumismenot, lasten harrastusmenot sekä erityisistä olosuhteista johtuvat menot. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.) Täydentävää toimeentulotukea myöntäessä työntekijän tulee käyttää harkintaa jokaisen asiakkaan kohdalla asiakkaan tilanteesta ja tapauksesta riippuen (Kuivalainen, Saikku 2013, 158). Lähtökohtaisesti täydentävän toimeentulotuen avulla voidaan tukea menoissa, jotka lain mukaan lukeutuvat toimeentulotuessa huomioitaviksi menoiksi, mutta joita asiakas ei pysty maksamaan perustoimeentulotuen avulla. Päätös täydentävästä toimeentulotuesta osin perustuu perustoimeentulotuen laskelmaan ja mahdolliseen täydentävän toimeentulotuen laskelmaan sekä harkintaan, joka jokaisen asiakkaan kohdalla käytetään asiakaskohtaisesti. Kunnilla on omat toimeentulotukilain soveltamisohjeet, joita työntekijät voivat soveltaa, mutta toimeentulotukipäätökset eivät voi perustua pelkästään soveltamisohjeisiin. Työntekijöiden tulee arvioida jokaisen asiakkaan kohdalla, onko meno ja menon määrä asiakkaan tapauksessa välttämättömiä ja tavoitteita edistäviä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 114.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän tutkimuksen raportin (2013) mukaan täydentävä toimeentulotuki nähdään tärkeänä sosiaalityön välineenä, sillä se linkittyy useissa tapauksissa asiakkaalle tehtyyn sosiaalityön suunnitelmaan, jolla pyritään tukemaan esimerkiksi asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Täydentävän toimeentulotuen voi nähdä sekä kannustimena että tärkeänä osana muutostyötä. Se voi toimia myös välttämättömänä osana perustoimeentulotuen rinnalla, sillä perustoimeentulotuki ei kaikkien asiakkaiden kohdalla mahdollista ihmiselämän kannalta välttämättömien menojen kattamista. (Kuivalainen & Saikku 2013, 160–161.)

Ehkäisevä toimeentulotuki puolestaan on tarkoitettu edistämään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ehkäisemällä pitkäaikaista toimeentulotuen asiakkuutta. Ehkäisevä toimeentulotuki myös nimensä mukaisesti on tarkoitettu ehkäisemään syrjäytymistä. Kyseinen tuki on kohdistettu turvaamaan asumista ja olemaan äkillisessä talouskriisitilanteessa helpottamassa asiakkaan tilannetta. (L30.12.1997/1412.) Parhaimmillaan riittävän varhaisessa vaiheessa ja hyvää asiakassuunnitelmaa toteutettaessa ehkäisevällä toimeentulotuella voidaan välttää tilanne, jossa asiakkaat ajautuvat varsinaisen toimeentulotuen tarpeeseen puuttamalla taloudellisiin ongelmiin, jotka mahdollisesti ovat odotettavissa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on arvioida ja harkita, onko ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisellä yksilöllisesti jokaisen asiakkaan kohdalla myönteiset ja kestävät vaikutukset. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 126.) Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan sosiaalityöntekijän harkinnalla myöntää, vaikka asiakkaalla ei olisi oikeutta perus- eikä täydentävään toimeentulotukeen. Ehkäisevää toimeentulotukea käytetään täydentävää toimeentulotukea harvemmin. (Kuivalainen & Saikku 2013, 165–166.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottaman kyselyn (2013) perusteella täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään hieman eri tarkoituksiin. Työntekijöiltä kysyttiin mihin useimmiten myöntävät joko täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Täydentävän toimeentulotuen yleisimmät myöntämisen syyt liittyivät pääpiirteittäin asiakkaan kokonaisvaltaiseen muutokseen, itsenäiseen suoriutumiseen tai työllistymiseen edistämiseen. Ehkäisevää toimeentulotukea puolestaan myönnetään lähinnä korjaamaan asiakkaan elämäntilannetta esimerkiksi asumisen, velkaantumisen tai kriisien osalta. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki on muutossosiaalityötä, sillä niiden avulla mahdollisesti pyritään kuntouttamaan ja aktivoimaan, kun pyritään saamaan asiakkaan elämäntilanteeseen pysyvämpää muutosta. (Kuivalainen & Saikku 2013, 155–159, 169.)

2.10 Valitusoikeus

Toimeentulotukipäätöksestä voi valittaa hallintokäyttölain mukaisesti hallinto-oikeuteen, mikäli asiakas on tyytymätön päätökseen (L815/2015). Valitusta Kelan

tekemään toimeentulotukipäätökseen haetaan Kelan toimeentulotuen oikaisuvaatimuskeskuksesta tekemällä kirjallinen vaatimus allekirjoituksineen. Kirjallisesta vaatimuksesta tulee käydä ilmi, millä perusteella asiakas hakee oikaisua ja mihin päätökseen. Asiakkaan tulee tehdä valitus 37 päivän sisällä siitä päivästä laskettuna, kun Kela on postittanut päätöksen. (Kela 2016 q.) Valituksen voi tehdä myös suoraan asiakkaan oman alueen hallinto-oikeuteen, jossa asia käsitellään. Mikäli asiakas on tyytymätön hallinto-oikeuden tekemään päätökseen, voi hän korkeimman hallintolain antaman luvan perusteella valittaa asiasta vielä korkeimpaan hallinto-oikeuteen. (L26.7.1996/586.)

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen valituksen osalta valitukset osoitetaan kunnan sosiaalilautakunnalle. Jos asiakas on tyytymätön kunnan sosiaalilautakunnan päätökseen, on asiakkaan mahdollista valittaa päätöksestä samalla tavalla hallinto-oikeudessa, kuin perustoimeentulotuen päätöksen valituksen kohdalla. (Kela 2016 q.)

2.11 Toimeentulotuen uudistamisen tarkoitus

Sosiaaliturvasta on kirjattu perustuslakiin, että jokaisella on oikeus toimeentuloon ja huolenpitoon, jotka ovat ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömiä sosioekonomisesta asemasta tai omasta elämäntilanteesta riippumatta (L11.6.1999/731). Sääntöä on sovellettu ajan saatossa eri paikkakunnilla eri tavalla. Vähitellen sosiaaliturva on kehittynyt Suomessa nykyiselle tasolleen. Yhtenä merkittävimpana uudistuksena on pidetty vuoden 1984 muutosta, jolloin Suomessa luovuttiin huoltoapujärjestelmästä ja kehitettiin toimeentulotukijärjestelmä. Huoltoapujärjestelmä koettiin tuolloin hyvin epätasa-arvoisena, sillä jokainen kunta oli saanut itse määrittellä säännöt huoltoavusta, jolloin erot eri kuntien välillä saattoivat olla todella suuret. Tästä johtuen sosiaalihuoltolakiin kirjoitettiin valtakunnalliset säännökset toimeentulotuen myöntämiselle. Toimeentulotuesta tehtiin oma laki kumminkin vasta vuonna 1998. Näillä muutoksilla pyrittiin tekemään viimesijaisesta toimeentulosta tasa-arvoinen kaikkien kansalaisten kohdalla ja samalla poistamaan ajattelua ja leimaa ”köyhäinhoidosta”. (Erkkilä, Gråsten-Salonen, Haavisto, Iivari, Kananoja, Karjalainen, Laiho, Lähteinen, Maidell, Marjamäki, Mehtiö, Murto, Sarvimäki & Seppänen 2011, 71.)

Muutoksia on tapahtunut vuosien saatossa paljon. Vuonna 2002 on aloitettu kokeilu, joka on sinällään jatkunut samanlaisena tähän päivään saakka. Tuolloin lailla määrättiin, että ansiotuloista jätetään huomioimatta tietty osuus toimeentulotukilaskelmaa tehdessä. Kokeilun tarkoituksena on ollut edistää asiakkaiden työllistymismahdollisuuksia sekä selvittää, onko toimeentulotuella kannustinvaikutuksia työllistymisen osalta. Vuonna 2006 tapahtui myös suuri muutos, kun toimeentulotuki jaettiin kolmeen luokkaan; perus-, täydentävään- ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Samana vuonna asumismenot erotettiin perusosaan kuulumattomaksi menoksi. (Erkkilä ym. 2011, 71–72.)

Toimeentulotuki on työllistänyt valtakunnallisesti sosiaalityöntekijöitä suurelta osalta. Tästä syystä toimeentulotukea on yritetty useasti siirtää Kelan hoidettavaksi, mutta siirtäminen ei ole saanut enemmistön kannatusta. (Erkkilä ym. 2011, 72–73.) Toimeentulotuen Kela-siirrosta on tehty kyselyt vuosina 2009, 2014 ja 2016 kuntien sosiaali- ja terveystoimijoille, sosiaalityöntekijöille sekä Kelaan. Toimeentulotuen Kela-siirron kannatus on vuosittain noussut, mutta myös vastaajaryhmä on vaihtunut. (Eronen, Londén, Perälähti & Lehtinen 2016, 19.)

Kela-siirron muutoksen tavoitteet eivät poikkea aikaisemmista tavoitteista. Siirrolla pyritään vaikuttamaan paitsi asiakkaiden yhdenvertaiseen kohteluun valtakunnallisesti myös vapauttamaan kuntien sosiaalityöntekijöiden työaika varsinaisen sosiaalityön toteuttamiseen. (Eronen ym. 2016, 17.) Yhtenä siirron tavoitteena on myös, että asiakkaat saisivat tarvitsemansa avun yhdeltä luukulta, mikä tekisi asioinnin helpommaksi (Kauhanen 2017). Kuntien sosiaalityöntekijät osallistuvat toimeentulotuen käsittelyyn täydentävään- ja ehkäisevään toimeentulotuen osalta sekä tapauksissa, jossa asiakkaan perusosaa alennetaan (Eronen ym. 2016, 17).

Toimeentulotuen Kela-siirtoon vastanneista ammattilaisista suurin osa uskoo, että Kela-siirto madaltaa kynnystä hakea toimeentulotukea jo sähköisenkin hakemisjärjestelmän ansiosta. Sähköisen asioinnin uskotaan vähentävän toimeentulotuen alikäyttöä, mutta mahdollisesti lisäävän sitä, etteivät asiakkaat tarvittaessakaan ohjautu sosiaalityön piiriin tilanteessa, jossa ovat tuen tarpeessa. (Eronen ym. 2016, 26.)

Kela-siirron tarkoituksena on lieventää tai poistaa leimautumista, joka liittyy vahvasti toimeentulotuen hakemiseen sosiaalitoimesta. Leimautumisen pelosta johtuen toivotaan, että asiakkaat hakisivat herkemmin toimeentulotukea, mikä parantaisi osaltaan alikäyttöä sosiaalietuuksien osalta. (Eronen ym. 2016, 20.)

3 SOSIAALITYÖ JA TOIMEENTULOTUKI

Perustuslain 22 § mukaan viranomaisten tulee huolehtia siitä, että ihmisten perusoikeudet ja ihmisoikeudet toteutuvat (L11.6.1999/731). Käytännössä sosiaalityössä tämä näkyy siten, että sosiaalialan ammattilaiset pyrkivät edistämään asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä, ehkäisemään syrjäytymistä, ja lisäämään asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa kunnioittaen (Talentia 2016, 33). Hyvinvointia lisätään tukemalla asiakasta oppimaan omia elämäntaitoja sekä ratkomaan ongelmia ihmissuhteiden ja itsenäisen selviytymisen näkökulmasta. Sosiaalialalla sovelletaan tietoja, jotka koskevat sosiaali- ja käyttäytymisteorioita sekä yhteiskunnan järjestelmiä. (Talentia 2013, 7.) Näiden tavoitteiden lisäksi sosiaalialan ammattilaisen tulee tuoda esille epäkohdat, joilla on negatiivinen vaikutus ihmisten hyvinvoinnille ja turvallisuudelle, jotta ehkäisevä sosiaalityö pystyy kehittymään (Talentia 2016, 33).

Aikuissosiaalityö ja niin kutsuttu perussosiaalityö ajatellaan olevan virastoissa toteutettavaa työtä, jossa pyritään vastaamaan aikuisten sosiaalisiin ongelmiin esimerkiksi ongelmalähtöisesti tai ratkaisukeskeisesti. Aikuissosiaalityön kenttään kuuluu kunnallisella tasolla monia eri työtehtäviä, joista toimeentulotukityö on ollut keskeisessä osassa. (Erkkilä ym. 2011, 212.) Terveystieteiden tutkimuksen (2013) mukaan sosiaalialan ammattilaisten mielestä toimeentulotukityö on tärkeä osa sosiaalityötä, sillä sen avulla saatiin luotua ja ylläpidettyä asiakassuhteita. Lisäksi on havaittu, että toimeentulo heijastuu myös asiakkaan hyvinvointiin ja elämänhallintaan, jolloin toimeentulotukea selvitellessä pystyy samalla käsittelemään ja puuttumaan näihin elämänhallintaa heikentäviin tekijöihin. (Kuivalainen & Saikku 2013, 156–157.)

Sosiaalityön asiakkaat leimataan usein avuttomiksi, riippuvaisiksi sekä ihmisiksi, joilla ei ole elämänhallintataitoja. Kun ihminen ei kykene itse huolehtimaan taloudestaan ja elämisestään, hän turvautuu toimeentulotukeen ja sitä kautta myös sosiaalityöhön. Suomalaisessa yhteiskunnassa oletetaan, että työikäiset ihmiset käyvät töissä ja huolehtivat omasta toimeentulostaan. Jos he eivät sitä pysty tekemään, tavoitteeksi asetetaan mahdollisen kuntoutuksen kautta työllistyminen ja sitä kautta

itsenäinen selviytyminen. Sosiaalityö pyrkii osittain myös näihin tavoitteisiin ohjaamalla ja vahvistamalla asiakkaissa halua toimia vastuullisesti ja lisätä omaa elämänhallintataitoja ja itsenäistä selviytymistä. (Juhlia 2008, 93–94.) Näihin tavoitteisiin pyrkien sosiaalialan ammattilaisen tulee ottaa huomioon neljä keskeistä periaatetta, joita noudattamalla säilyy asiakkaan kohdalla ihmiselämän arvokkuus ja ihmisarvon kunnioittaminen. Nämä neljä periaatetta ovat itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kokonaisvaltaisesti kohdatuksi sekä oikeus yksityisyyteen. (Talentia 2013, 8.)

Sosiaalityö aiheuttaa sosiaalialan ammattilaiselle joskus suuriakin ristiriitoja, joista tulee selviytyä asiakkaan, työntekijän, lähteisten ja jopa yhteiskunnan näkökulmasta. Tällaiset tilanteet aiheuttavat sosiaalialan ammattilaiselle sekä eettisiä että moraalisia kysymyksiä. Näihin kysymyksiin ei ole olemassa tutkittua tietoa, jota voisi soveltaa käytäntöön, sillä jokainen tapaus on yksilöllinen erityispiirteinen. (Erkkilä ym. 2011, 130.)

3.1 Kannustinloukut

Verotus- ja sosiaaliturvajärjestelmän avulla osittain pyritään vaikuttamaan kansalaisten valintoihin liittyen esimerkiksi elintapoihin ja työn vastaanottamiseen. Sosiaaliturvaan liittyvät kannustimet on tarkoitettu ohjaamaan ihmisiä tekemään valintoja, joilla on myönteinen vaikutus omaan taloudelliseen tilanteeseen. Tähän peilaten työpaikan vastaanottaminen pitäisi olla aina kannattavaa. (Karjalainen & Moisio 2010, 112.) Yleisellä tasolla kannustinloukuista puhuttaessa tarkoitetaan kumminkin, että työn tekeminen tai vastaanottaminen ei ole houkuttelevaa tai kannattavaa (Viitamäki 2015, 1).

Tulo- ja byrokratialoukut ovat sosiaalityön näkökulmasta tarkasteltuna työn tekemiseen ja työn vastaanottamiseen negatiivisesti vaikuttavat kannustinloukut. Tuloloukulla tarkoitetaan sitä, että verotus ja sosiaaliturva vaikuttavat ihmisen talouteen niin vahvasti, että niiden lisäksi maksettava ansiotulo ei merkittävästi muuttaisi ihmisen nettotuloja. Tuloloukuksi voidaan ajatella myös niin sanottu työttömyyslouku, joka tarkoittaa sitä, että työn vastaanottamisella ja ansiotyön ansaitsemisella ei ole taloudellisesti merkitystä ihmisen tilanteessa, sillä lopputulos olisi, ettei

ihmiselle maksettaisi rahaa juuri yhtään enempää kuin ennen työpaikan vastaanottamista. Byrokratialoukku puolestaan tarkoittaa sitä, että asiakas, joka käy ansio-työssä ja saa pientä palkkaa, joutuu täyttämään erilaisia lomakkeita ja hakemuksia saadakseen myös etuuksia, jotka hänelle kuuluu jokapäiväisen ihmiselämän kannalta välttämättömien menojen kattamiseen. Etuuksien maksatus saattaa asiakkaasta tai byrokraattisista seikoista viivästyä tai asiakkaan mahdollisesti muuttuva työtilanne saattaa johtaa tulojen katkeamiseen, jolloin tällaisen asiakkaan kohdalla työnvastaanottamista ei nähdä kannattavana. Työnteosta saatu etu suhteutettuna siihen, että asiakas menettää ison osan päivittäisestä vapaa-ajastaan, ei myöskään ole osiltaan keskeinen motivaation lähde. (Karjalainen & Moisio 2010, 112–114.)

Lyhytaikaisten työsuhteiden vastaanottaminen paitsi lisää paperityötä myös tuottaa vaikeuksia tulojen arvioinnissa, jolla on suuri vaikutus muihin etuuksiin. Lyhytaikaisessa työsuhteessa oleva henkilö saattaa olla oikeutettu soviteltuun päivärahaan. Asian selvittämiseksi asiakkaan tulee toimittaa palkkatodistukset Kelaan toteutuneilta työpäiviltä, jotta Kelassa asia voidaan ratkaista. (Karjalainen & Moisio 2010, 118.) Mahdollisten monien ”pätkätöiden” takia asiakkaan ja viranomaisten on erittäin vaikeaa arvioida kuukauden ajalta todelliset tulot, mikä voi aiheuttaa päätösten viivästyistä, etuuksien katkeamista ja takaisinperintää. ”Pätkätöiden” jälkeinen epävarmuus etuuksien suuruudesta ja maksupäivästä ovat suuri taloudellinen riski, mikä ei houkuttele asiakkaita vastaanottamaan lyhytaikaisia työtehtäviä. (Santamäki-Vuori 2008, 73–74.)

Kannustimet voivat olla joko positiivisia tai negatiivisia. Positiiviset kannustimet rohkaisevat ja houkuttelevat asiakasta hakemaan aktiivisesti töitä tai hakeutumaan palveluihin jotka tavalla tai toisella edistävät työllistymistä. Tällaisia positiivisia kannustimia voivat olla esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla maksettavat ylläpitokorvaukset ja toimintarahat, joita maksetaan asiakkaalle niiltä päiviltä, kun hän osallistuu työllistymistoimintaan. Nämä etuudet ovat verottomia, eikä niitä myöskään huomioida tulona toimeentulotuen laskelmissa. Negatiiviset kannustimet tarkoittavat sitä, että asiakas velvoitetaan osallistumaan aktivoiviin tai työllisyyttä edistäviin toimiin rangaistuksen uhalla. Käytännössä negatiiviset kannustimet näyttäytyvät siten, että asiakkaan etuuksia saatetaan leikata, jos hän ei

osallistu hänelle velvoitettuihin palveluihin. (Karjalainen & Moisio 2010, 114–115.)

3.2 Asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on tehnyt laajan raportin (2013), jossa on tutkittu toimeentulotukea monesta näkökulmasta ja eri tavalla. Tutkimuksia on tehty toimeentulotuen asiakkuuteen liittyvistä asioista sekä toimeentulotuen myöntämiseen liittyvistä käytännöistä. Asiakkuuteen liittyvistä asioista on tarkasteltu muun muassa hyvinvointia ja elinoloja sekä toimeentulotuen kannustimiin liittyviä asioita. Raportissa on kuvattu myös muun muassa sitä, miten toimeentulotuki rakentuu ja miksi sitä myönnetään. Tutkimustulokset osoittivat, että toimeentulotuki on rakentunut ja muuttunut viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana paljon. Toimeentulotuen piirissä on paljon pitkäaikaisasiakkaita, joista osa on saanut toimeentulotukea 90-luvun lamasta saakka. Köyhyys on ajan saatossa moninkertaistunut ja asiakkaiden hyvinvointi on heikompi muuhun väestöön verrattuna. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013, 215–216.)

Toimeentulotukiasiakkaat käyttävät keskimääräisesti muuta väestöä enemmän julkisia terveystalvueluita. Useat toimeentulotukiasiakkaat luokitellaan huono-osaisiin suomalaisiin, joilla terveystilanne on heikompi esimerkiksi työssäkävviin suomalaisiin verrattuna. Työelämässä olevat ihmiset voivat toki hyödyntää työterveystalvueluon palveluita, jolloin työssäkävvät ihmiset eivät tarvitse niin paljon julkisten terveystalvueluon palveluja. Pitkäaikaisasiakkuudella on kumminkin nähty olevan yhteys suurempaan terveystalvueluiden tarpeeseen. (THL 2014.) Tämä johtuu siitä, että toimeentulotukiasiakkaiden kohdalla on tutkittu olevan riskitekijöitä, jotka voivat vaikuttaa heikentävästi asiakkaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, mikä linkittyy monella eri osa-alueella keskimääräisesti heikompaan hyvinvointiin. (Hannikainen-Ingman, Kuivalainen & Sallila 2013, 81.)

Kymmeniä tuhansia suomalaisia elää tilanteessa, jossa he joutuvat turvautumaan ilmaisiin ruoka-apuihin. Ruoka-apuun turvautuminen johtuu suurimmalta osin taloudellisista ongelmista, sillä rahaa ei ole pakollisten menojen jälkeen ruokaan.

(Hänninen, Karjalainen, Lehtelä & Silvasti 2008, 11.) Vuonna 1967 Yhdysvaltalainen John Van Hengel kehitti Phoenixissa ruokapankkitoiminnan, kun hän näki yksinhuoltajaäidin lapsineen etsimässä ruokaa kaupan roskakoreista. Ruokapankin pääasiallinen ajatus on, että kaupat lahjoittaisivat syömäkelpoista ruokaa köyhille ihmisille, jotka muuten päätyisivät roskakoreihin. Myöhemmin idean pääpiirteet ovat levinneet myös Eurooppaan saakka. (European Federation of Foodbanks 2017 a.) Ruokapankki toimii siten, että esimerkiksi ruokakaupat tai yksityiset henkilöt lahjoittavat heille kierrätykseen menevät syömäkelpoiset ruuat. Ruokapankki huolehtii tuotteiden kuljetuksesta, lajittelusta ja varastoinnista, mutta ei sen jakelusta vähävaraisille ihmisille. Jakelusta vastaavat hyväntekeväisyysjärjestöt. Ruokapankin toiminnan ansiosta kaupat säästävät jättekustannuksissa ja helpotetaan vähävaraisten ihmisten mahdollisuutta päästä takaisin yhdenvertaiseksi yhteiskunnan jäseneksi. (European Federation of Foodbanks 2017 b.) Ruokapankki on myöhemmin levinnyt pitkin Eurooppaa aina Suomeen saakka. Suomessa Vaasan seudulla ruokapankki linkittyy tiiviisti seurakunnan ja seurakunnan diakoniatyöntekijöiden tekemään yhteistyöhön. Ne henkilöt, joiden perustoimeentulo ei riitä ruuan hankintaan tai yhtäkkinen taloudellinen tilanne on heikentynyt, voivat turvautua ruokapankin apuun käymällä seurakunnan työntekijöiden vastaanotolla. Ruokapankissa jaettavat tuotteet ovat peruselintarvikkeita kuten esimerkiksi makaronia, puuroa ja säilykkeitä. (Vaasan Suomalainen Seurakunta 2016.) Ruokapankkitoiminta perustuu osittain EU:n ruoka-apuun, jonka tavoitteena on edistää sosiaalista yhdenvertaisuutta sekä köyhyyden ja syrjäytymisuhan vähenemistä (Maaseutuvirasto 2016).

Perustuslain 19 § mukaan viranomaisten yhtenä tehtävänä on auttaa ja tukea asunnottomia asiakkaita hankkimaan oma asunto (L11.6.1999/731). Laista huolimatta Suomessa on edelleen hyvin paljon asunnottomia ihmisiä (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 141). Vuonna 2015 Suomessa oli asunnottomia kaiken kaikkiaan yhteensä 7898. Tämä luku pitää sisällään 6785 yksinelävää ihmistä ja 424 perhettä ilman asuntoa. (Ara 2016.) Euroopan Komission mukaan asunnottomuuden syitä on muuan muassa työttömyys, köyhyys, ikääntyminen, terveysongelmat, eroaminen, kohtuuhintaisten asuntojen vähyys sekä liian vähäinen tuki, kun ihmiset esimerkiksi vapautuvat vankilasta tai hoitolaitoksista (European Commission 2017).

3.3 Väliinputoaminen ja syrjäytyminen

Syrjäytymistä eli ihmisen kykyä toimia ja osallistua yhteiskunnan toimintoihin aiheuttavat esimerkiksi työttömyys, köyhyys sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat. Näillä on mittavat vaikutukset ihmiselämän kannalta, sillä syrjäytyminen aiheuttaa yhteiskunnallista eriarvoisuutta, terveyseroja sekä inhimillistä kärsimystä. Syrjäytymisriski kasvaa, kun elämässä tapahtuu jokin suuri muutos, kuten opiskeluiden, ihmissuhteiden tai työsuhteen päättymisen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)

Työttömyydellä on tutkitusti suuri merkitys ihmiselle paitsi taloudellisesti myös ihmisen hyvinvoinnin ja syrjäytymisvaaran näkökulmasta. Työttömyys aiheuttaa pahimmillaan muutoksia ihmisen psyykkisessä-, fyysisessä ja sosiaalisessa hyvinvoinnissa. Työssäkäynti aiheuttaa ihmisille sivuvaikutuksia, joilla on selkeä yhteys ihmisen psyykkiseen hyvinvointiin. Työsuhteen päättymisen johdosta päättyvät myös kyseiset sivuvaikutukset sekä mahdollisesti myös työpaikalla pidetyt sosiaaliset kontaktit. Sillä on selkeä vaikutus myös fyysiseen terveyteen ja hyvinvointiin. On todettu, että pääsääntöisesti työttömillä ihmisillä on työssäkäyviin verrattuna epäterveellisemmät elämäntavat. Työttömyyden pitkittyessä on vaarana, että ongelmat moninaistuvat ja pahimmillaan heikentävät työikäisten työkykyä. (Kauppinen, Saikku & Kokko 2010, 235.) Suomessa työttömiä on ollut joulukuussa 2016 yhteensä noin 207 000 (Findikaattori 2017).

Suuresta työttömien määrästä ja syrjäytymisvaarassa olevista ihmisistä huolimatta Suomessa on muihin Euroopan maihin verrattuna kohtalaisen pieni köyhtymis- ja syrjäytymisriski. Euroopan maista suurimmassa köyhyys- tai syrjäytymisvaarassa olivat vuonna 2014 Romania, Bulgaria ja Kreikka. Päinvastoin pienin köyhyys- ja syrjäytymisriski oli Suomella, Ruotsilla, Hollannilla sekä Tšekillä. (Eurostat 2016 c.) Vuonna 2014 kaikista Euroopan unionin kansalaisista 24,4 % oli köyhyys- tai syrjäytymisvaarassa (AROPE). Ihminen on köyhyys- tai syrjäytymisvaarassa, kun Eurostatin määritellyistä ehdoista vähintään yksi toteutuu. Ensimmäiseksi ehdoksi on määriteltä se, että ihminen on köyhyysriskirajan alapuolella maksetuista sosiaalietuuksista huolimatta (Eurostat 2016 a.) Eurostat on määrittänyt, että ihminen on köyhyysrajan alapuolella, kun kotitalouden käytettävissä olevat varat ovat alle 60 % kansallisesta mediaanista. (Eurostat 2014). Toinen Eurostatin määrittelemä ehto

on vakava materiaallinen köyhyys (Eurostat 2016 a). Tämän määritelmän mukaan ihmisen tulisi pystyä huolehtimaan vuokran ja laskujen maksuista, lämmityksestä, monipuolisen ruuan hankinnasta, äkkinäisistä välttämättömistä kuluista, television, puhelimen, pesukoneen ja auton hankinnasta ja ylläpidosta sekä vuosittaisesta vähintään viikon mittaisesta lomamatkailusta. Ihminen kärsii vakavasta materiaalisesta köyhyydestä, mikäli hänellä ei ole varaa vähintään neljään edellä mainituista yhdeksästä määritelmästä. (Eurostat 2016 b.) Kolmas ja viimeinen määritelmä on kotitalouden alhainen työntensiteetti (Eurostat 2016 a). Työntensiteetillä tarkoitetaan Eurostatin määritelmän mukaan kotitaloudessa olevien työikäisten toteutuneiden työkuukausien summa suhteessa teoreettisten työkuukausien summaan. Työikäisiksi ihmisiksi ajatellaan 18–59 vuotiaat henkilöt pois lukien 18–24 -vuotiaat opiskelijat. Kotitaloudessa on heikko työntensiteetti, jos edellä määritelty suhdeluku on 0,20–0,45. (Eurostat 2017.)

Myös Suomessa pienituloisiksi on määritelty henkilöt, joiden käytettävissä olevat tulot ovat pienemmät kuin 60 % kansallisesta mediaanituloista. Köyhyys ja pienituloisuus on suhteellista, sillä mediaanituloihin peilaamalla pienituloiseksi luokiteltu henkilö ei välttämättä itse koe olevansa pienituloinen. Pitkään jatkuessaan pienituloisuus kuitenkin vaikuttaa siihen, ettei ihminen pysty osallistumaan yhteiskunnassa vallitsevaan normin mukaiseen elämään (Tilastokeskus 2011.), mikä johtaa syrjäytymiseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017).

Sosiaalibarometrin (2016) mukaan Kela-siirron yhtenä tavoitteena on, että sosiaalialan ammattilaisten työtehtävistä vapautuu enemmän aikaa varsinaisen sosiaalityön toteuttamiselle. Lisäksi tavoitellaan, että asiakkaiden ”juoksuttaminen” luukulta toiselle vähentyy. 60 % sosiaalityöntekijöistä sekä sosiaali- ja terveysjohtajista uskoo, että tämä todella vähenee. Kela-siirron uskotaan kumminkin heikentävän sellaisten ihmisten tilannetta, jotka ovat syrjäytyneitä tai muuten heikommassa asemassa olevia. Kelan tehtäväksi on ajateltu perustoimeentulotukea hakevien asiakkaiden siirtäminen sosiaalitoimelle, jos arvioivat, että he ovat tuen tarpeessa. Moniongelmaiset asiakkaat tai asiakkaat, joilla on erityisen ongelmallinen tilanne, ovat vaarassa joutua väliinputoajiksi eli heille kuuluvien palveluiden ulkopuolelle. (Ero-

nen, Londén, Perälähti & Lehtinen 2016, 20, 36, 47.) Erityisen ongelmallisissa tilanteissa elävät asiakkaat joutuvat muutoksen jälkeenkin asioimaan entiseen tapaan Kelan lisäksi myös sosiaalitoimessa, mikä saattaa pompottamisen jälkeen johtaa siihen, että moniongelmaiset asiakkaat joutuvat väliinputoajiksi. Uhkaksi nähdään myös se, että Kelassa etuuksia käsitellessä ei kyetä huomaamaan palvelutarpeessa olevia asiakkaita ollenkaan tai riittävän ajoissa. (Sosiaalibarometri 2016, 36–37.)

Arjen hallinnasta ja rahankäytön ongelmista kärsivien ihmisten tilanteen ajatellaan heikentyvän entisestään muutoksen myötä. Hakemista on ajateltu helpottaa kehittämällä myös sähköisen palvelun, minkä uskotaan syrjäyttävän ne ihmiset, joilla on hankaluuksia hakemusten täyttämässä ja tarvitsevat siinä apua tai ne, joilla ei ole mahdollisuutta tai taitoa käyttää sähköisiä palveluita. Ikäihmiset ja henkilökohtaisen asiakaspalvelutarpeessa olevat henkilöt lukeutuvat näihin, joiden pelätään väliinputoavan muutoksen myötä. (Sosiaalibarometri 2016, 47–48.)

Anne Määttä (2012) on tehnyt väitöskirjan, jossa hän tutkii laajasti ja monesta eri näkökulmasta perusturvaa hakevia ihmisiä ja heidän asemaansa suomalaisessa yhteiskunnassa. Tarkastelunäkökulmat ovat etuuksien hakuun liittyvät prosessit, asiakkaiden näkökulmasta mielipiteitä ja ajatuksia, jotka ovat mahdollisesti vaikuttaneet joko tuen myöntämiseen tai sen epäämiseen sekä tekijöihin, jotka aiheuttavat poiskäännyttämistä. Lopuksi Määttä analysoi asiakkaiden kokemuksia väliinputoamisesta ja poiskäännyttämisestä. Määttän väitöskirjan mukaan poiskäännyttäminen, joka liittyy perusturvaetuuksiin, voidaan kuvata sulkeuman, siirännän ja torjunnan avulla, jotka rakentuvat viideksi poiskäännyttämisen kynnykseksi. Kynnyksiin liittyvät ainoastaan negatiiviset tekijät, eli tekijät, jotka aiheuttavat järjestelmän tasolla varsinaista poiskäännyttämistä. Nämä viisi poiskäännyttävää kynnystä ovat järjestyksessään esikäännyttävät tekijät, etuuskohtaiset tekijät, työntekijän ja asiakkaan toimintaan liittyvät tekijät, toimisto- ja sektorikohtaiset tekijät sekä järjestelmätason tekijät. (Määttä 2012, 124.)

3.4 Arvot, moraalit ja etiikka sosiaalityössä

Sosiaalityössä keskeinen ja tärkeä arvo on kohdella ja kohdata jokainen ihminen samanarvoisesti ja kunnioittaa jokaisen ihmisarvoa riippumatta asiakkaan taustoista (Erkkilä ym. 2011, 128). Toisen ihmisarvoa aidosti kunnioittamalla sosiaalialan ammattilainen pystyy toimimaan virassaan moraalisesti ja eettisesti hyväksyttävällä tavalla (Talentia 2013, 5). Tavoite ja tarkoitus on, että sosiaalityössä ja asiakkaita kohdatessa asiakkaalle syntyy aito kokemus siitä, että hän on tullut kuulluksi ja hän osallistuu itse aktiivisesti omaan muutostyöhön. (Erkkilä ym. 2011, 128.) Lisäksi tavoitellaan aidosti hyvän tekemistä auttamalla ihmisiä tekemään suuriakin elämänmuutoksia. Sosiaalialan ammattilaisella on tällaisen ihmisen heikossa tilanteessa suuri valta ja mahdollisuus tehdä muutoksia paitsi asiakkaan elämäntilannetta koskien myös muutoksia yhteiskunnallisesti. Kaikkia asiakastilanteita koskien on säädetty lakeja sekä asiakkaan että työntekijöiden turvaksi, mutta sosiaalialan ammattilaisen lainmukaisten päätösten takana tulee vaikuttaa myös eettiset ja moraaliset periaatteet. (Talentia 2013, 5.)

Sosiaalityössä vastaan tulee usein tilanteita ja tapauksia, jossa sosiaalialan ammattilainen joutuu hankaliin pulmatilanteisiin asiakkaan kohdalla, sillä aina ei pysty tekemään ratkaisua ja päätöstä, mikä on jokaisen osapuolen mielestä hyvä ja kohtuullinen. Lisäksi päätöksentekoon saattavat vaikuttaa asiakkaan asenne, eleet, sanat ja ilmeet, joiden tulkinnassa voi olla eroja eri ihmisten välillä. Sosiaalialan ammattilaisen on toimittava aina asiallisesti ja pyrittävä toimimaan mahdollisimman neutraalisti. (Talentia 2013, 5–6.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, mitä mieltä asiakkaat ovat perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelaan vuoden 2017 alusta sekä kartoitetaan heidän tietämystään asiasta. Lisäksi tutkitaan sitä, mitä mieltä toimeentulotuen parissa työskentelevät sosiaalialan ammattilaiset ajattelevat Kela-siirrosta ja sen vaikutuksista heidän omaan työhön ja asiakkaisiin. Näin toimimalla Laihian kunnan työntekijät saavat tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja tietämyksestä toimeentulotuen osalta. Vertailemalla asiakkaiden vastauksia työntekijöiden vastauksiin pyritään siihen, että huomataan suurimmat eroavaisuudet työntekijöiden ja asiakkaiden vastausten välillä, jolloin kunnassa voidaan mahdollisesti kehittää toimintaa asiakkaiden vastausten perusteella.

Opinnäytetyön päätutkimusongelma on selvittää mitä mieltä toimeentulotuen asiakkaat ovat perustoimeentulotuen siirrosta Kelaan vuoden alusta. Samalla halutaan selvittää, minkä verran toimeentulotuen asiakkaat ovat tietoisia tulevasta muutoksesta ja sen myötä uusista hakemisen käytännöistä. Myös sosiaaliosaston työntekijöiden mielipide perustoimeentulotuen siirrosta halutaan selvittää. Lisäksi halutaan tietää, millaisia muutoksia sosiaaliosaston työntekijät uskovat Kela-siirrolla olevan heidän tuleviin työtehtäviin ja asiakkaisiin.

Kela-siirrosta on vielä kovin vähän aikaa, joten tutkimuksia siirron vaikutuksista ja siirtoon liittyvistä mielipiteistä ei ole Laihian kuntaan tehty. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena on tuottaa tietoa, jota Laihian kunnan sosiaaliosasto voi mahdollisesti hyödyntää palvelua kehittäessään.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena kyselylomakkeen avulla, josta oli tehty sekä paperinen että sähköinen versio. Paperiset kyselylomakkeet olivat Laihian kunnan sosiaaliosastolla, johon vapaaehtoiset toimeentulotuen asiakkaat saivat halutessaan vastata. Sähköinen kyselylomake oli Laihian kunnan internetsivuilla. Sosiaaliosaston työntekijöille lähetettiin sähköinen kyselylomake sähköpostin välityksellä.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti löytäen ja paljastaen tosiasioita olemassa olevien väittämien si- jaan. Kyseinen tutkimustyyppi sisältää ajatuksen, että eri tapahtumat vaikuttavat toisiinsa eri tavoin. Tästä syystä kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksista voi löytyä monenlaisia suhteita riippuen tutkijan valitsemasta näkökulmasta ja hänen ymmärryksestään. Myöskin tutkijan arvot voivat vaikuttaa siihen, miten tutkimustuloksia ymmärretään. Kvalitatiivisen tutkimuksen objektiivisuutta ei kyetä täysin saavuttamaan, koska tutkija ja tieto vaikuttavat suhteessa toisiinsa, mikä vaikuttaa siihen, että tulokset ovat usein selityksiä rajoittuen tiettyyn paikkaan ja aikaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156–157.) Yleisimmät menetelmät, joilla aineistoa kerätään laadullisessa tutkimuksessa ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumentteihin perustuvat tiedot. Yhdessä tutkimuksessa voi käyttää useampaa eri menetelmää riippuen tutkimuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71.)

4.2 Aineistonkeruumenetelmä

Tutkimuksen aineisto kerättiin sekä paperisen että sähköisen kyselylomakkeen avulla toimeentulotuen asiakkailta. Sosiaaliosaston työntekijöille lähetettiin sähköinen kyselylomake sähköpostin kautta. Kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Avointen kysymysten jälkeen jätettiin runsaasti tilaa asiakkaiden ja työntekijöiden vastauksille. Avoimet kysymykset mahdollistavat sen, että vastaajat vastaavat mahdollisimman totuudenmukaisesti. Monivalintakysymyksissä on laadittu vastausvaihtoehdot, joihin vastaajat vastasivat antaen mahdollisesti uutta näkökulmaa aiheeseen. Skaaloihin perustuvat kysymykset sisältävät asteikon, josta vastaajat valitsevat sen mielipiteen, johon voimakkaimmin samaistuvat. (Hirsjärvi ym. 2007, 193–196.) Monivalintakysymyksiin ja skaaloihin perustuviin kysymyksiin asiakkaan voi olla helpompi vastata aiheesta, joka ei välttämättä ole kovin tuttu, jolloin kysymyksiin voi olla vaikea löytää sanallista vastausta.

Paperiset kyselylomakkeet (Liite 3) toimitettiin Laihian kunnan sosiaaliosastolle, josta niitä jaettiin toimeentulotuen asiakkaille. Asiakkaiden oli myös mahdollista

vastata kyselyyn sosiaaliosastolla paikan päällä. Tavoitteena oli, että kyselylomakkeet lähetetään asiakkaille toimeentulotukipäätöksen mukana ja asiakkaat palauttavat halutessaan täytetyn lomakkeen uuden hakemuksen liitteenä. Sähköiseen kyselylomakkeeseen (Liite 4) oli mahdollista vastata Laihian kunnan internetsivujen kautta. Vastausaikaa annettiin noin kuukausi. Kyselylomakkeessa oleviin kysymyksiin kysyttiin Laihian kunnan sosiaaliosaston työntekijöiden mielipiteitä ja ideoita, jotta he saisivat tietoa, jota kokevat tarvitsevansa. Kysely asiakkaille toteutettiin kesäkuussa. Sosiaaliosaston työntekijöille lähetettiin sähköinen kyselylomake (Liite 5) sähköpostin avulla, johon heille annettiin noin kaksi viikkoa vastausaikaa. Sosiaaliosaston työntekijöille sähköinen kyselylomake lähetettiin syksyllä 2016.

4.3 Tulosten analysoiminen

Kyselylomake sisältää kysymyksiä, jotka tuottavat sekä kvalitatiivista eli laadullisia että kvantitatiivista eli määrällisiä tuloksia. Strukturoidut kysymykset havainnollistetaan erilaisten kaavioiden avulla. Avoimet kysymykset käsitellään aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla, jolla pyritään kokoamaan tutkimusaineiston perusteella teoreettinen kokonaisuus. Aikaisempien teorioiden ja havaintojen ei pitäisi vaikuttaa uuden tutkimuksen sisällön analyysiin. Teorialla pyritään vain perustelemaan sitä, miksi tutkija on päätenyt omiin ratkaisuihinsa. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 95.)

Aineistolähtöinen induktiivinen eli laadullinen aineiston analyysi on kolmivaiheinen prosessi, jonka kolme vaihetta ovat kärjistetysti aineiston redustointi, aineiston klusterointi ja abstrahointi. Aineiston redusointi eli pelkistäminen tarkoittaa sitä, että aineistosta kerätään tutkimuksen kannalta olennaisimmat asiat ja ylimääräiset asiat karsitaan pois. Tällä tavoin aineistosta saatu informaatio tiivistetään tai pilkotaan pienempiin osiin, jolloin aineisto nimensä mukaisesti pelkistetään tutkimukselle olennaisiin ilmauksiin. Aineiston klusteroinnilla eli ryhmittelyllä tarkoitetaan sitä, että aineistosta kerätyistä ilmauksista etsitään yhdistäviä tekijöitä ja mahdollisesti asioita, jotka poikkeavat vahvasti toisistaan. Ilmaisut jaetaan toisiinsa nähden sopiviin ryhmiin, joille annetaan kuvaava käsite. Käsitteet voidaan myös jakaa alaja yläkategorioihin ja yhdistellä niitä muodostaen yhden kokonaisuuden. Aineiston

abstrahointi eli käsitteellistäminen puolestaan tarkoittaa sitä, että aineistosta erotellaan kaikkein olennaisin tieto, josta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämistä jatketaan yhdistämällä luokituksia niin kauan, kun aineiston sisältö sen mahdollistaa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 108–112.)

4.4 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksella ja tieteellä on yhteys toisiinsa nähden. Tutkimuksen tulokset voivat vaikuttaa eettisiin ratkaisuihin ja eettiset asiat voivat olla ratkaisemassa tutkijan tekemiä ratkaisuja (Tuomi & Sarajärvi 2013, 125–126). Se, miten tieto tutkimuksiin kerätään, voi aiheuttaa erilaisia eettisiä ongelmatilanteita. Aineistoa kerätessä ja tutkimusta ja raportointia tehdessä tulee lähtökohtaisesti toteutua ihmisarvon kunnioittaminen. Jokaisella on itsemääräämisoikeus, mikä tarkoittaa aineistonkeruun näkökulmasta sitä, että jokainen päättää itse, haluaako osallistua tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2007, 25.) Asiakkaille tehtyjen kyselylomakkeiden kysymykset on pyritty muotoilemaan siten, että ne eivät loukkaa ketään. Tarkoituksena kysymysten asettelussa on saada aikaan mahdollisimman tarkasti asiakkaiden mielipide ja ajatukset selville.

Tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite validius eli pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tutkittu ja mitattu juuri sitä tietoa, jota on alkuperäisesti ollut tarkoitus mitata. Kyselylomakkeisiin vastaamalla vastaajat ovat voineet käsittää kysymykset eri tavoin, kun mitä tutkija on itse ajatellut. Mikäli tutkija käsittelee saamansa tulokset ajattelumallin mukaan, joka hänellä oli tutkimuksen alkuvaiheessa, ei välttämättä saada aikaan valideja vastauksia. Validiutta voidaan tarkastella ennustevalidiuden, tutkimusasetelmavaliidiuden ja rakennevalidiuden näkökulmasta. (Hirsjärvi 2007, 226–227.) Kysymykset ja kysymysten asettelu on mietitty tarkasti ja lopputuloksesta on kysytty mielipidettä paitsi opettajalta myös Laihian kunnan sosiaaliosaston työntekijöiltä, jotka ovat antaneet kysymyksistä mielipiteet ja korjausehdotukset. Näin on toimittu, jotta vastaajat ymmärtäisivät kysymykset oikein ja saataisiin tuotettua mahdollisimman valideja tuloksia.

Eettisesti hyvä tutkimus toteutetaan siten, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2007, 23). Hyviin eettisiin käytäntöihin kuuluu muun muassa, että tutkija toteuttaa tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelminä vain niitä menetelmiä, jotka ovat eettisesti kestäviä. Tutkijan tulee kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä ja antaa aikaisemmille tutkimuksille arvo omassa työssään. Lisäksi tutkijan tulee toimia vastuullisesti, rehellisesti ja vilpittömästi, josta tutkija itse kantaa vastuun. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132–133.)

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

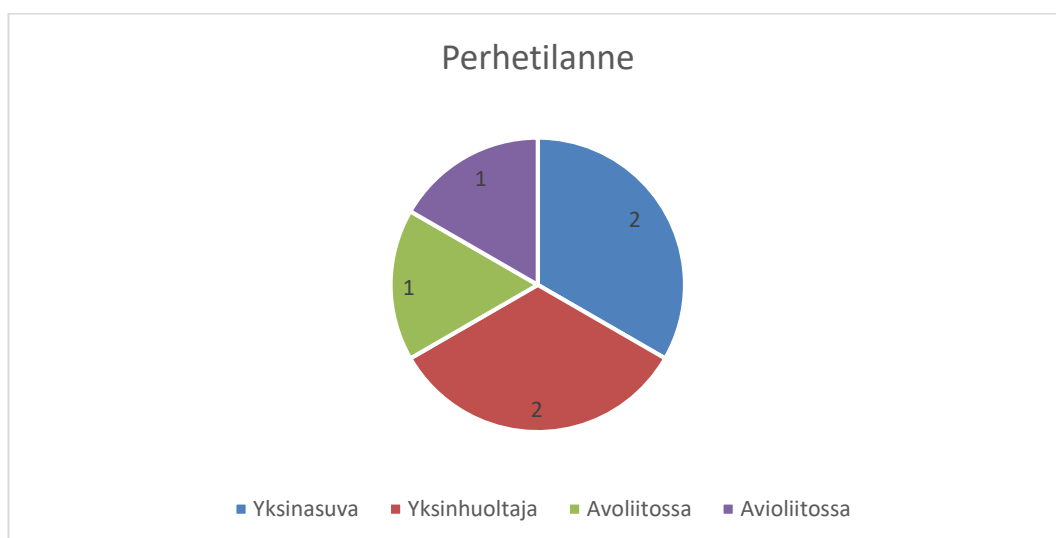
Kyselylomake alkoi peruskysymyksillä, jotka esitellään kaavioiden avulla. Lomake sisälsi myös strukturoituja kysymyksiä, jotka mahdollisuuksien mukaan on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Joitakin kysymyksiä ei ole analysoitu, sillä osaan kysymyksistä on tullut vain vähän vastauksia.

5.1 Asiakkaat

Laihian kunnan sosiaaliosastolle toimitettiin 40 kyselylomaketta sekä asiakkaiden sähköinen kyselylomake laitettiin Laihian kunnan internetsivuille. Vastauksia saatiin yhteensä 6 kappaletta. Paperiseen kyselylomakkeeseen vastasi viisi vastaajaa ja ainoastaan yksi vastasi sähköisen kyselyn kautta. Vastaukset olivat kohtuullisen samankaltaisia, vaikka niitä saatiin hyvin eri ikäisiltä miehiltä ja naisilta. Nuorin vastaaja oli 20-vuotias, vanhin puolestaan 65 vuotta vanha. Siitäkään huolimatta opinäytetyön tuloksista ei voi vetää suoria yleistyksiä.

5.1.1 Taustatiedot

Asiakastyytyväisyyskyselyssä selvitettiin vastaajien sukupuoli ja perhetilanne (Kuvio 1). Kyselyyn vastasi neljä naista ja kaksi miestä. Vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan kuusi kappaletta.

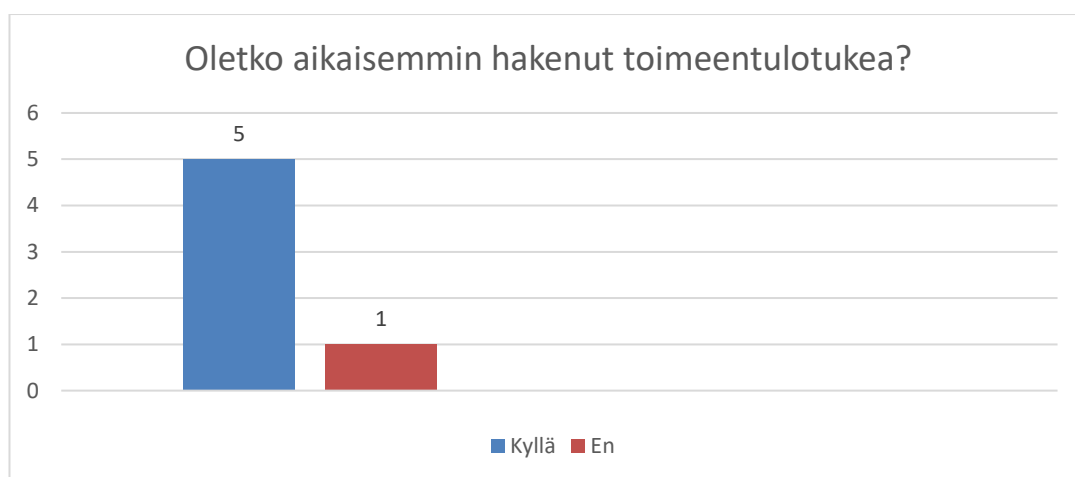


Kuvio 1. Vastanneiden perhetilanne.

Kyselyyn vastanneista neljä on naisia ja kaksi miestä, joista kaksi on yksinhuoltajia, kaksi asuu yksin, yksi on avioliitossa ja yksi avoliitossa. Yhtä lukuun ottamatta kaikilla on aikaisempi toimeentulotuen asiakkuus.

5.1.2 Toimeentulotuen hakeminen

Ensimmäinen toimeentulotukeen liittyvä kysymys koskee toimeentulotuen asiakkuutta. Kuviossa 2 havainnollistetaan, kuinka moni vastaajista on aikaisemmin hakenut toimeentulotukea.

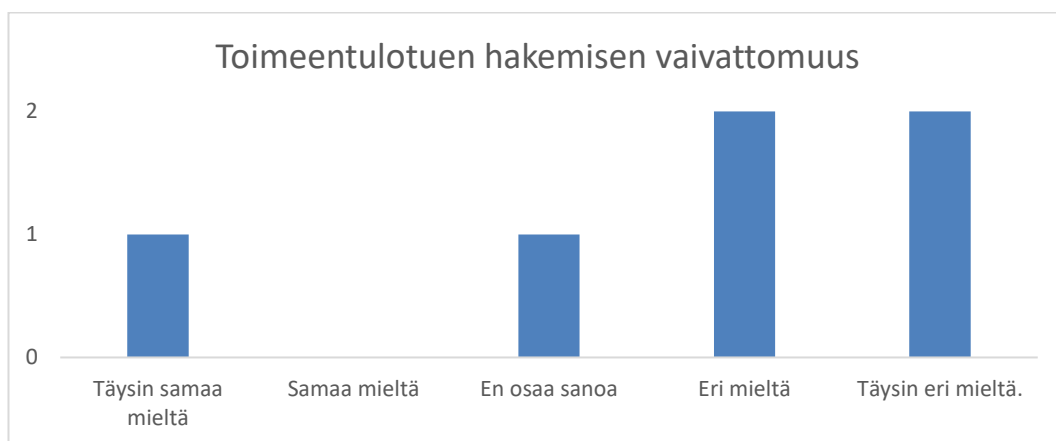


Kuvio 2. Toimeentulotuen asiakkuus.

Viisi vastaajaa eli melkein kaikki olivat hakeneet aikaisemmin toimeentulotukea. Ainoastaan yksi vastaajista ei ollut aikaisemmin ollut toimeentulotuen asiakkaana.

5.1.3 Toimeentulotuen hakemisen vaivattomuus

Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden mielipide siitä, onko toimeentulotuen hakeminen vaivatonta (Kuvio 3).

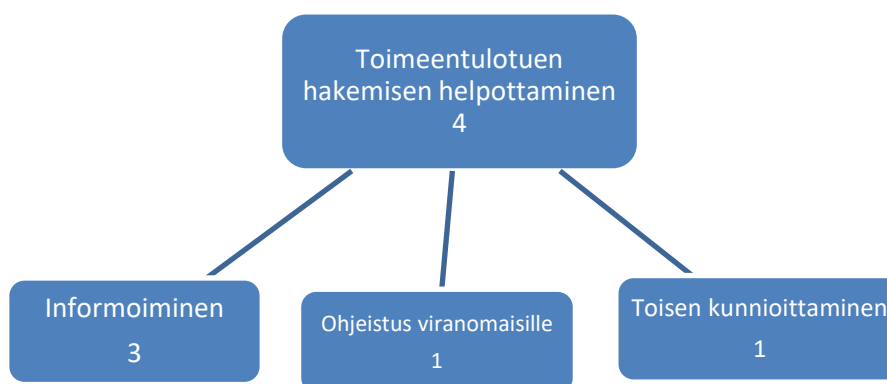


Kuvio 3. Toimeentulotuen hakemisen vaivattomuus.

Vastaukset tuen hakemisen vaivattomuudesta menivät tasaisesti. Pääasiassa toimeentulotuen hakeminen koetaan vaivalloisena. Kaksi vastaajista on täysin eri mieltä ja kaksi eri mieltä siitä, että toimeentulotuen hakeminen on vaivatonta. Ainoastaan yksi vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että toimeentulotuen hakeminen on vaivatonta. Yksi vastaajista ei osannut sanoa.

5.1.4 Tuen hakemista edistäviä tekijöitä

Kyselylomakkeessa on strukturoitujen kysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä, jotta vastaajat saisivat ilmaista halutessaan mielipiteensä omin sanoin. Kysyttiin, mikä mahdollisesti voisi edesauttaa toimeentulotuen hakemista (Kaavio 1).



Kaavio 1. Toimeentulotuen hakemisen helpottaminen.

Informoiminen. Melkein kaikki tähän kysymykseen vastanneista olivat sitä mieltä, että tuen hakemista edesauttaisi, jos informoitaisiin, tiedotettaisiin ja neuvottaisiin enemmän asiakkaita toimeentulotukeen oikeuttavista menoista ja siitä kenellä on lainmukainen oikeus toimeentulotukeen ja kenellä ei. Yhdestä vastauksesta nousi esille tarve säännölliseen neuvontaan harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemisen osalta.

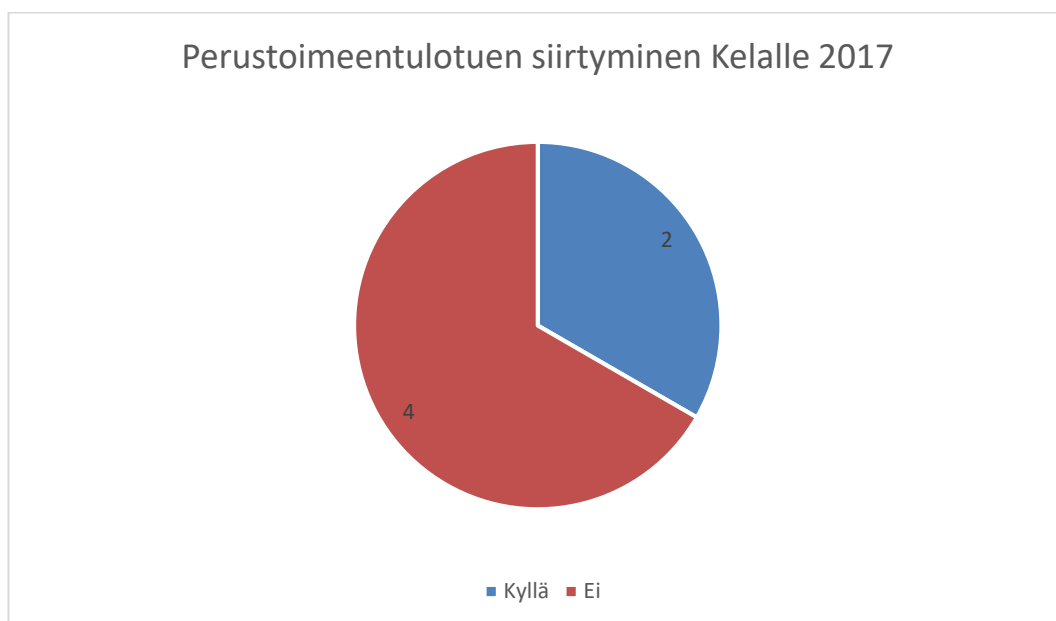
Ohjeistus viranomaisille. Yhdessä vastauksessa ilmeni, että kaikilla viranomaisilla tulisi olla yhteiset ohjeet ja myöntämiskäytännöt, jotta kaikki tukeen oikeutetut saisivat etuuden.

Toisen kunnioittaminen. Yhdessä vastauksessa nousi esille, että jo pelkästään kunnioitus toista ihmistä kohtaan auttaisi paljon myös etuuden hakemisessa.

Toimeentulotuen hakemiseen ja myöntämiseen vaikuttavat monet eri seikat riippuen esimerkiksi hakijan tuloista, menoista, perhetilanteesta ja elämäntilanteesta (katso kappale 2). Tutkimustulosten perusteella voidaan tulkita, että toimeentulotuen hakeminen koetaan vaivalloiseksi osittain sen vuoksi, etteivät hakijat ole tietoisia oikeuksistaan. Huomion kiinnittäminen asiakkaan informoimiseen toimeentulotukeen oikeuttaviin menoihin on tutkimuksen mukaan yksi merkittävin kehittämisaalue. Informoiminen on tärkeää myös siitä syystä, että Kela-siirron vuoksi muutoksia on tullut menoihin, sillä osa ennen täydentävään toimeentulotukeen kuuluvista menoista on Kela-siirron myötä perustoimeentulotuella katettavia menoja (Katso kappale 2.3.).

5.1.5 Vastaajien tietämys muutoksesta

Selvitettiin, kuinka moni vastaajista oli tietoinen siitä, että perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta alkaen (Kuvio 4).



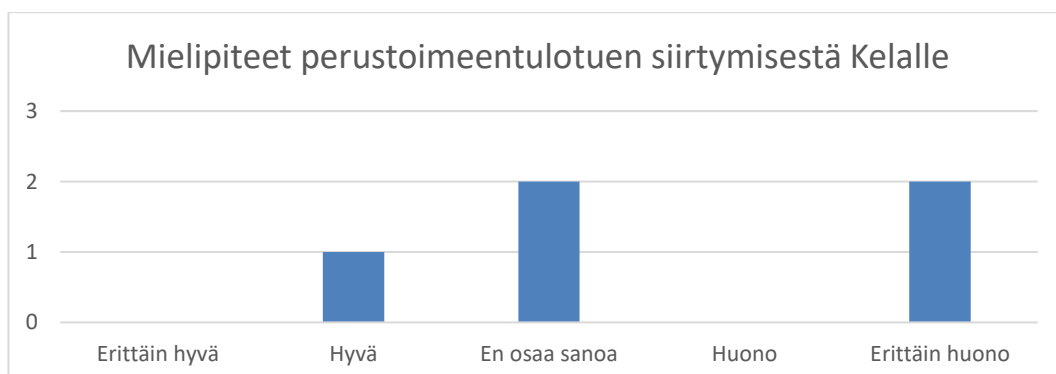
Kuvio 4. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle 2017.

Kaksi vastaajaa tiesi keväällä 2016, että perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta alkaen. Neljä vastaajaa ei tiennyt tulevasta muutoksesta.

Kysely asiakkaille toteutettiin toukokuun 2016 lopussa, jolloin toimeentulotuen Kela-siirrosta ei oltu vielä aloitettu aktiivisesti informoimaan sosiaaliosaston puolesta.

5.1.6 Vastaajien mielipiteet perustoimeentulotuen siirrosta

Vastaajien mielipiteet perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle 2017 alusta havainnollistetaan kuvion 5 avulla.



Kuvio 5. Mielipiteet perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle.

Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että on erittäin huono asia, että perustoimeentulotuki siirtyy Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään muutokseen. Yhden vastaajan mielestä on hyvä, että Kela alkaa hoitaa perustoimeentulotukea. Yksi vastaajista jätti vastaamatta. Suurin osa vastaajista kokee, että asiointi Kelan kanssa on monimutkaista ja haastavaa, mikä mahdollisesti voi pitkittää tuen myöntämistä.

Asiakastyytyväisyyskysely on teetetty keväällä 2016, jolloin informoiminen toimeentulotuen siirtämisen osalta ei ole vielä ollut aktiivista. Noin puolivuotta ennen Kela-siirron tapahtumista mielipiteet ja ajatukset siirrosta ovat olleet negatiivisia. Tutkimuksen tulokset eivät välttämättä vastaa tämän hetkistä mielipidettä siirrosta, sillä epätietoisuus on voinut olla vaikuttamassa vastauksiin.

5.1.7 Menettely vuoden 2017 alusta alkaen

Asiakastyytyväisyyskyselyssä haluttiin selvittää, tietävätkö vastaajat, kuinka heidän tulisi menetellä vuoden 2017 alusta, jos ovat toimeentulotuen tarpeessa. Kuukaan tähän kysymykseen vastanneista ei tiennyt, kuinka tulee menetellä, jos tarvitsee hakea toimeentulotukea vuonna 2017. Yksi vastaajista jätti vastaamatta.

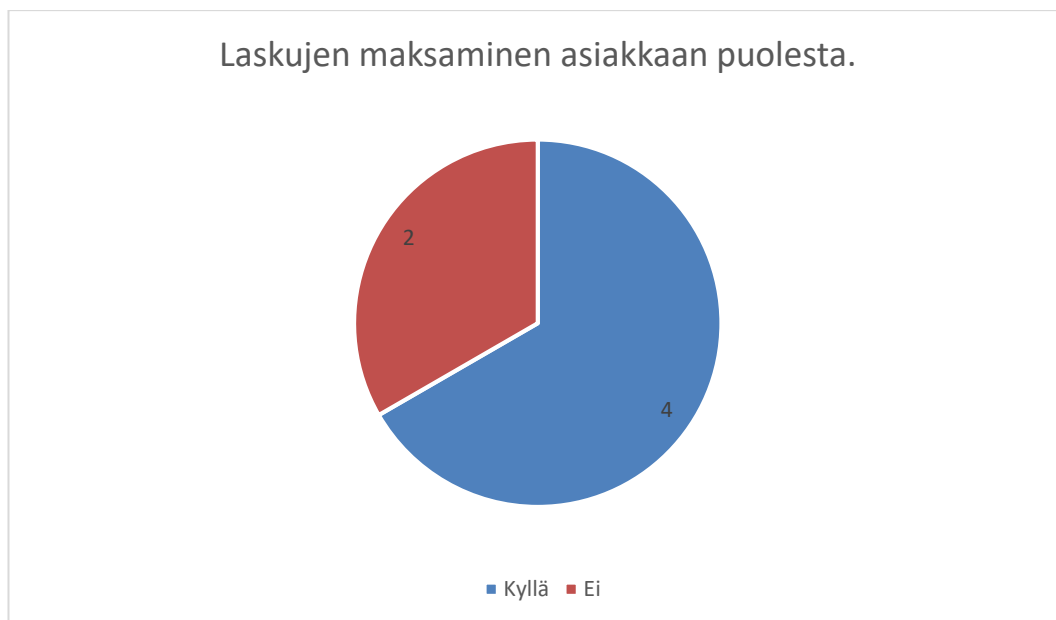
5.1.8 Ajatukset Kela-siirrosta

Kyselylomakkeessa kysyttiin, mitä hyvää ihmiset ajattelevat perustoimeentulotuen siirtämisen Kelaan tuovan tullessaan. Tähän kysymykseen vastasi kolme ihmistä. Kaksi heistä ajatteli, ettei perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle aiheuta heille tulevaisuudessa mitään hyvää. Yhdessä vastauksessa kävi ilmi, että Kela-siirron uskotaan vaikuttavan siten, että asiakasta autetaan paremmin erilaisissa tarpeissa.

Kysyttiin myös vastaavasti, että mitä huonoa perustoimeentulotuen siirtäminen Kelalle voisi aiheuttaa. Kysymykseen otti kantaa kaksi vastaajaa. Molemmissa vastauksissa ilmeni, että Kelan kanssa asioiminen koetaan monimutkaiseksi ja hankalaksi, mikä voisi pitkittää ja vaikeuttaa etuuden myöntämistä.

5.1.9 Laskujen maksaminen sosiaaliosastolta

Kyselyssä selvitettiin, onko Laihian sosiaaliosastolta maksettu koskaan laskuja asiakkaan puolesta. Vastaukset on havainnollistettu kuviossa 6.

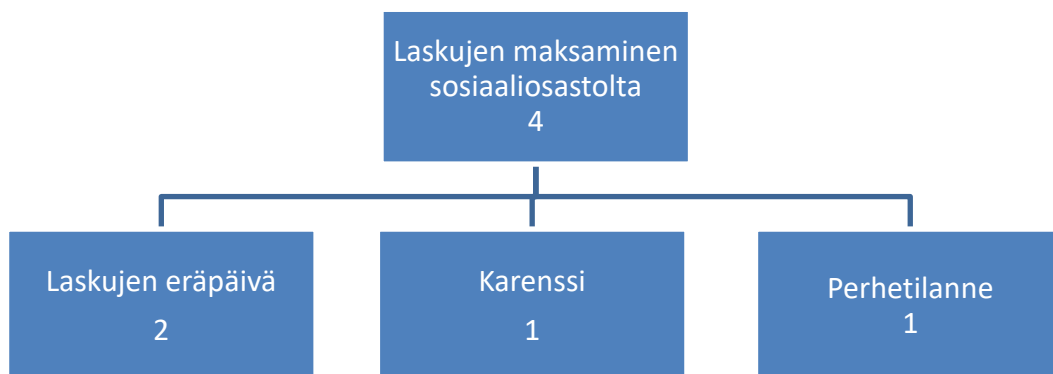


Kuvio 6. Laskujen maksaminen asiakkaan puolesta.

Vastauksista selvisi, että sosiaaliosasto on maksanut neljän vastaajan puolesta laskun tai laskut suoraan laskuttajille. Kahden vastaajan laskuja ei oltu maksettu sosiaaliosastolta.

5.1.10 Miksi sosiaaliosasto on maksanut laskuja asiakkaan puolesta?

Kyselyssä haluttiin selvittää, miksi sosiaaliosasto on maksanut laskuja asiakkaan puolesta, jos näin on menetelty. Neljä vastaajaa vastasi kysymykseen. Kaaviossa 2 selviää asiakkaiden antamien vastausten perusteella jaetut teemat.



Kaavio 2. Laskujen maksaminen sosiaaliosastolta.

Laskujen eräpäivä. Kahdessa vastauksessa ilmeni, että syynä on se, että laskujen eräpäivät ovat lähellä erääntyä, jolloin asiakkaalla ei ole aikaa odottaa etuuden maksamista omalle tilille. Tästä syystä sosiaaliosastolta on laskut maksettu. Toisessa vastauksessa ilmaistiin mielipide, että sosiaaliosaston kuuluu maksaa laskut.

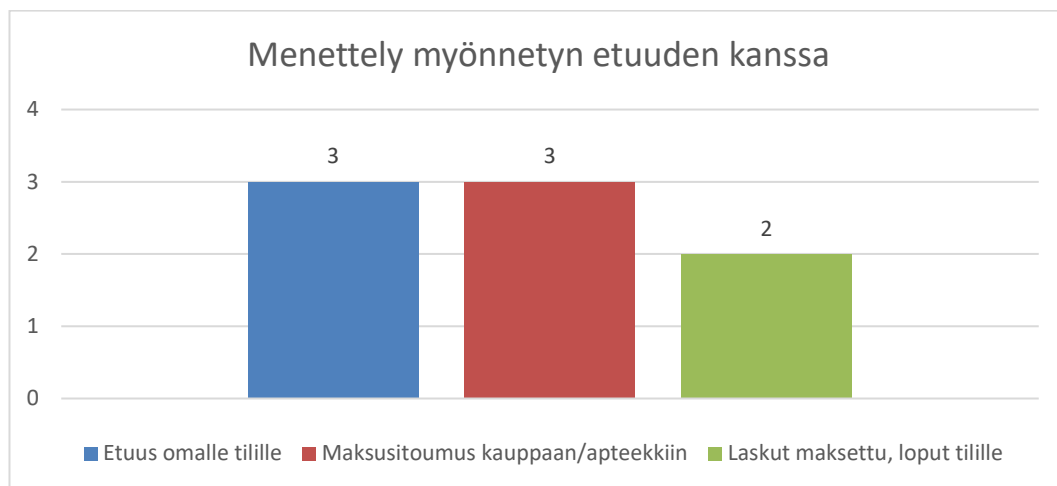
Karenssi. Yksi vastaaja vastasi, että työttömyys ja pitkä karenssi ovat syynä sille, miksi laskut on maksettu asiakkaan puolesta.

Perhetilanne. Yhdessä vastauksessa kerrottiin syyksi hankala perhetilanne, mikä on otettu huomioon toimeentulotukea myönnettäessä. Hankalaan perhetilanteeseen kuuluu sairaustapaus ja turvaverkon puuttuminen. Turvaverkon puuttumisesta johtuen lähipiiristäkään ei löydy ketään, kenen olisi mahdollisuus auttaa taloudellisesti, mikä on osaltaan aiheuttanut suuremman tarpeen sosiaaliosaston taloudelliselle avulle laskujen maksamisen osalta.

Laskujen maksamiseen asiakkaan puolesta haluttiin kiinnittää huomiota sen vuoksi, että kyselylomakkeen laatimisen aikaan oli epäselvyyttä siitä, miten Kela tulee menettelemään laskujen maksamisen osalta. Tuolloin oletus oli, että laskujen maksaminen suoraan laskuttajalle tulisi siirtymään enemmän asiakkaiden omalle vastuulle.

5.1.11 Menettely etuuden kanssa

Asiakkailta kysyttiin, miten myönnetyn etuuden kanssa on menetelty (Kuvio 7). Vastaajat saivat valita vastauksen seuraavista vaihtoehdoista: etuus suoraan omalle tilille, maksusitoumus kauppaan/apteekkiin tai sosiaaliosastolta maksettu laskut, loput etuudesta omalle tilille.



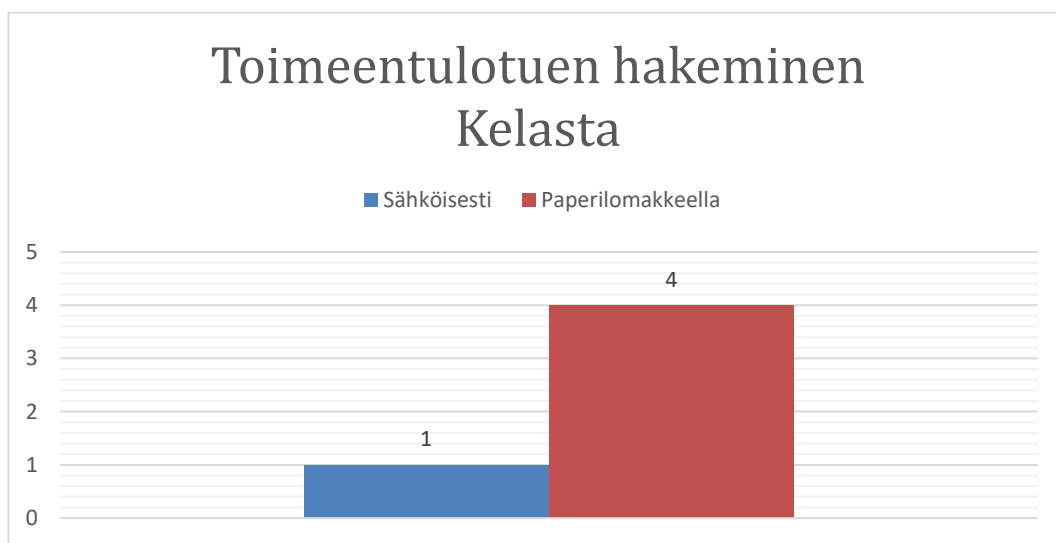
Kuvio 7. Menettelyt myönnetyn etuuden kanssa.

Etuus omalle tilille ja maksusitoumus kauppaan tai apteekkiin saivat molemmat kolme vastausta. Laskut maksettu laskuttajalle ja loput omalle tilille sai kaksi vastausta. Osa vastaajista oli rastittanut monta vaihtoehtoa riippuen, kuinka heidän etuuden myöntämisisä on menetelty.

Kaikista vastaajista viisi vastasi tähän kysymykseen. Osa niistäkin vastaajista, jotka olivat vastanneet, että sosiaaliosastolta on maksettu laskut asiakkaan puolesta, eivät olleet rastittaneet kyseistä vaihtoehtoa enää etuuden myöntämisen menettely kohdassa. Voidaan olettaa, että kysymyksen asettelu ja laatiminen on epäonnistunut, mistä johtuen vastaajat eivät ole osanneet vastata kysymykseen tarkoituksenmukaisesti.

5.1.12 Toimeentulotuen hakeminen jatkossa

Kyselylomakkeessa kysyttiin, kuinka vuoden 2017 alusta alkaen vastaajat aikovat hakea toimeentulotukea (Kuvio 9).



Kuvio 8. Toimeentulotuen hakeminen Kelasta.

Kelasta on mahdollista hakea toimeentulotukea perinteisen paperisen lomakkeen lisäksi myös sähköisellä hakemuksella. Ainoastaan yksi vastaajista aikoo hakea Kelasta toimeentulotukea sähköisen menetelmän avulla. Neljä vastaajaa ovat sitä mieltä, että hakevat jatkossakin toimeentulotukea paperisella lomakkeella. Yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen.

5.2 Henkilökunta

Laihian sosiaaliosaston toimeentulotuesta vastaaville työntekijöille lähetettiin sähköinen kyselylomake, johon toivottiin mahdollisimman monen vastaavan. Vastauksia saatiin kaksi kappaletta, mikä oli toivottua vähemmän, mutta kumminkin riittävä.

Toimeentulotuki sosiaalityön välineenä

Ensimmäiseksi haluttiin selvittää, onko työntekijöiden mielestään toimeentulotuki tärkeä sosiaalityön väline. Toinen vastaajista oli samaa mieltä ja toinen täysin samaa mieltä.

Toimeentulotuen yhdenmukaistuminen valtakunnallisesti

Haluttiin selvittää työntekijöiden uskomukset siitä, tuleeko muutoksen myötä hakeminen olemaan asiakkaiden näkökulmasta yhdenmukaisempi. Lisäksi haluttiin

selvittää, uskovatko työntekijät, että toimeentulotuen hakeminen Kelasta parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja oikeusturvaa valtakunnallisesti. Toinen vastaajista oli samaa mieltä ja toinen ei osannut sanoa.

Toimeentulotuen Kela-siirron tarkoituksena oli muun muassa vapauttaa varsinaiseen sosiaalityöhön aikaa ja tekemään toimeentulotuen hakemisesta ja myöntämisestä yhdenvertaisempaa valtakunnallisesti asiakkaiden näkökulmasta (Katso kapale 2.11). Laihian kunnassa sosiaalialan työntekijät tekevät käytännön sosiaalityön asiakaskäynteineen ja kotikäynteineen, jonka lisäksi heidän tehtävinään oli tuolloin käsitellä myös määrätyn asiakasryhmän toimeentulotukihakemukset. Suuremmilla paikkakunnilla toimeentulotuen käsittely on saatettu ikään kuin rajata sosiaalityöstä omaksi työalueekseen. Tästä syystä haluttiin selvittää Laihian kunnan työntekijöiden mielipiteet ajan vapautumisesta sosiaalityöhön ja hakemisen yhdenmukaistamisesta.

Siirron positiiviset vaikutukset

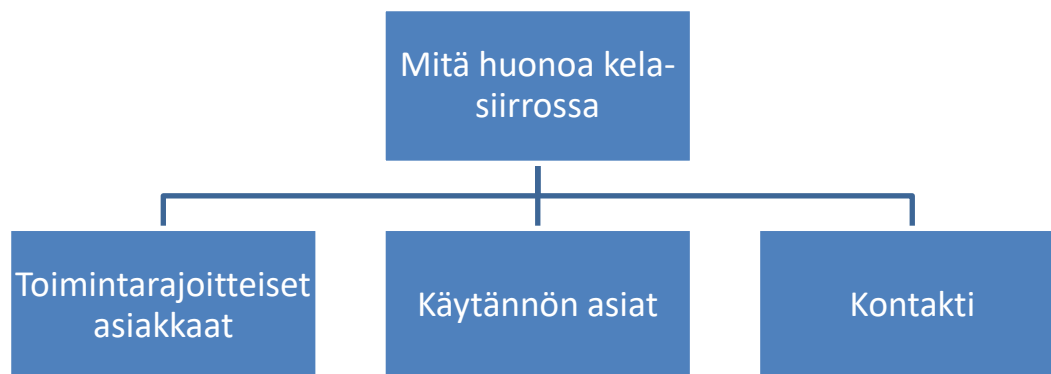
Kuten asiakkailta myös työntekijöiltä kysyttiin, mitä hyvää on perustoimeentulotuen siirtämisessä Kelalle. Vastaukset jakautuivat kahteen teemaan, jotka ovat työnkuvan muutos ja hakeminen.

Työnkuvan muutos. Toinen vastaajista oli sitä mieltä, että hyvä asia Kela-siirrossa on, että sen ansiosta varsinaisen sosiaalityön palvelukentän hoitamiselle vapautuu enemmän aikaa. Työnkuva muuttuu myös erilaiseksi, koska asiakkaiden ei ole enää niin sanotusti pakko asioida saadakseen rahaa.

Hakeminen. Molemmissa vastauksissa ilmeni, että Kela-siirrolla uskotaan olevan myönteinen vaikutus etuuden hakemiselle. Toisessa vastauksessa perusteluna on, että Kela-siirron uskotaan yhdenmukaistavan hakemisen käytäntöjä, jolla on suora vaikutus kansalaisten yhdenvertaiseen asemaan valtakunnallisesti. Toisessa vastauksessa puolestaan perusteltiin hakemisen helpottumista sillä, että asiakkaiden etuuksien hakeminen tapahtuu samasta paikasta, mikä varmasti helpottaa etuuden hakemista.

Siirron negatiiviset vaikutukset

Vastaavasti kysyttiin, mitä huonoa Kela-siirrossa on (Kaavio 3).



Kaavio 3. Kela-siirron huonot puolet.

Toimintarajoitteiset asiakkaat. Toisessa vastauksessa ilmeni, että Kela-siirto aiheuttaa työntekijän näkökulmasta huolta siitä, miten siirto tulee vaikuttamaan toimintarajoitteisten asiakkaiden osalta.

Käytännön asiat. Kyselyn järjestämisen ajankohdan aikana toisessa vastauksista huolta herätti myös käytännön asioiden sujuminen siirron jälkeen. Huolena oli, kuinka Kela-siirron jälkeen tullaan huomioimaan oikeasti kiireellisten asioiden hoitaminen, kuten esimerkiksi lääkkeiden maksusitoumusten myöntäminen.

Kontakti. Toisessa vastauksessa Kela-siirron huonoksi puoleksi nähtiin, että siirron myötä kontakti asiakkaaseen ei säily.

Vastaajien mielipiteissä oli otettu huomioon hyvin erilaisia asioita, sillä yhteneväisiä ilmaisuja ei vastauksista löytynyt. Toisesta vastauksesta nousi selkeästi negatiivinen ajatus kontaktin katoamisesta asiakkaan ja työntekijän väliltä. Toisessa vastauksessa puolestaan oli tulkittavissa ennemminkin huoli siitä, miten tietyn asiakas-

ryhmän osalta siirto tulee vaikuttamaan sekä huoli käytännön asioiden järjestymisestä. Vastauksesta voidaan siis tulkita, että siirto aiheutti osittain epävarmuutta myös työntekijöiden näkökulmasta.

Työnkuvan muuttuminen

Työntekijöiltä haluttiin mielipide siihen, miten he uskovat oman työnkuvan muuttuvan siirron vaikutuksesta. Vastaukset jakautuivat kahteen ilmaukseen; sosiaalityö ja harkinnanvarainen toimeentulotuki.

Sosiaalityö. Molemmista vastauksista selvisi, että työntekijät uskovat Kela-siirron vaikuttavan siten, että työaika jää enemmän varsinaisen sosiaalityön toteuttamiselle.

Harkinnanvarainen toimeentulotuki. Toisessa vastauksessa ilmeni huoli, joka liittyy harkinnanvaraisen toimeentulotuen jäämiseen kuntien hoidettavaksi. Huolena oli ajatus siitä, työllistääkö harkinnanvarainen toimeentulotuki entiseen tapaan, jos asiakkaat hakevat kunnista harkinnanvaraisena tuen, jota eivät Kelasta saaneet.

Siirto asiakkaiden näkökulmasta

Sähköisessä kyselylomakkeessa pyydettiin työntekijöitä arvioimaan, kuinka he uskovat Kela-siirron vaikuttavan asiakkaisiin. Pyydettiin myös arvioimaan, miten työntekijät ajattelevat asiakkaiden kokevan tulevan muutoksen. Vastaajien mielipiteet poikkesivat täysin toisistaan. Toisessa vastauksessa vastaaja kokee, että perustoimeentulotuen siirtymisen tiedottamisesta huolimatta varsinainen siirto tulee olemaan asiakkaille yllätys. Lisäksi vastaaja arvioi, että menee pitkään, ennen kuin asiakkaat todella oppivat hakemaan perustoimeentulotuen Kelasta. Toinen vastaaja uskoo, että asiakkaat ovat sitä mieltä, että etuuden hakeminen helpottuu, kun asiakas voi asioida Kelassa etuutta hakiessaan. Muutoksen uskotaan aluksi tuovan epävarmuutta, mutta vastaaja uskoo, että loppujen lopuksi asiakkaat ovat tyytyväisiä.

Ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki

Kyselyn avulla haluttiin selvittää, mitä mieltä työntekijät ovat siitä, että täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki jää kuntien hoidettavaksi. Molemmat vastaajat ovat sitä mieltä, että on hyvä, että kunnille jää täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hoitaminen, sillä se nähdään osana sosiaalityötä. Toisessa vastauksessa ilmeni, että taloudellinen tuki saattaa tapauksesta riippuen olla edellytys asiakkaan omatoimisen selviytymisen edistämiseksi. Huolena kuitenkin nousi, ymmärtävätkö asiakkaat perus- ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen väliset erot.

Poiskäännyttävät tekijät

Lopuksi haluttiin selvittää, mitkä tekijät työntekijöiden mielestä voisivat olla poiskäännyttäviä tekijöitä toimeentulotuen hakemisessa yleisesti. Toinen vastaajista ei osannut sanoa. Toisessa vastauksessa uskottiin häpeän ja tuen viimesijaisuuden olevan tekijät, jotka aiheuttavat poiskäännyttämistä.

Haluttiin selvittää työntekijöiden näkemykset siitä, mitkä asiat voisivat heidän mielestään olla asiakkaiden näkökulmasta poiskäännyttäviä tekijöitä, sillä tiedetään, että toimeentulotuella on ollut alikäyttöä. Kela-siirron on myös uskottu vaikuttavan tiettyihin asiakasryhmiin ikään kuin poiskäännyttävästi (katso sivut 33–34) mikä työntekijöiden olisi hyvä huomioida.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössä pääasiallinen tutkimusongelma on ollut selvittää toimeentulotuen asiakkaiden mielipide perustoimeentulotuen siirrosta Kelaan vuoden 2017 alusta alkaen. Kysely tehtiin asiakkaille keväällä 2016, jolloin kuudesta vastaajasta kaksi tiesi, että kyseinen muutos on tulossa. Neljän ihmisen muodostaessa mielipide vastauskellä on osiltaan oletettavasti ollut vaikuttamassa vastauksiin, mistä syystä asiakkaiden vastaukset eivät ole yleistettävissä. Kyselyn teettäminen uudestaan saattaisi antaa erilaisia mielipiteitä, kun tietoa muutoksesta ja sen vaikutuksista on tullut enemmän.

Pääasiassa mielipiteet Kela-siirrosta olivat negatiivisia. Suurin osa vastaajista koki, että Kela-siirto ei tule vaikuttamaan toimeentulotuen hakemisen osalta myönteisesti heidän kohdallaan. Lisäksi enemmistön mielestä Kelassa asiointi on monimutkaista ja haastavaa, minkä oletetaan heijastuvan myös toimeentulotuen hakemiseen ja etuuden maksamisen pitkittymiseen. Ainoastaan yksi vastaaja oli sitä mieltä, että muutoksella olisi positiivinen vaikutus asiakkaisiin siten, että erilaiset tarpeet tulisi Kela-siirron myötä paremmin huomioiduksi.

Tutkimustuloksista nousi selkeimmin esille, että toimeentulotuen hakeminen koetaan vaivalloisena kunnasta, mutta kumminkin myös Kela-siirrolla ajateltiin olevan negatiivisia vaikutuksia. Kyselyssä haluttiin selvittää, mitkä asiat helpottaisivat toimeentulotuen hakemista. Tähän avoimeen kysymykseen otti kantaa neljä vastaajaa, joista kolme oli sitä mieltä, että asiakkaita tulisi enemmän informoida toimeentulotuesta ja siihen oikeuttavista menoista. Vastaajat kaipaavat enemmän tietoa ja neuvoa siitä, kenellä on lain mukaan oikeus toimeentulotukeen. Vastauksista ilmeni myös tarve henkilökohtaiselle neuvomiselle harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemisen osalta. Voidaan olettaa, että tarve informoimiselle, neuvomiselle ja tiedottamiselle on korostunut muutoksen myötä, sillä myös käytännöt ovat muuttuneet Kelan alkaessa hoitaa perustoimeentulotukea. Muutoksia on tapahtunut myös harkinnanvaraisen toimeentulotuen osalta. Henkilökunnan vastauksista nousi esiin, että muutos luo varmasti epävarmuutta asiakkaisiin, mikä asiakkaiden vastausten

perusteella pitää paikkansa. Tiedottaminen ja informoiminen on vastausten perusteella yksi merkittävin kehittämisaalue, sillä sen avulla voidaan vähentää ja mahdollisesti ehkäistä epämiellyttävää epävarmuuden tunnetta.

Yhtenä tutkimusongelmana oli myös selvittää sosiaaliosaston työntekijöiden mieliala toimeentulotuen siirrosta Kelaan. Tutkimuksesta selvisi, että työntekijät ovat sitä mieltä, että toimeentulotuen siirtyminen Kelaan vapauttaa enemmän aikaa varsinaisen sosiaalityön toteuttamiselle. Vastajat kokevat kumminkin, että harkinnanvaraisen toimeentulotuen jääminen kuntien hoidettavaksi on hyvä asia, sillä vastajat ajattelevat toimeentulotuen osiltaan olevan yksi sosiaalityön väline. Toimeentulotuen hakeminen Kelasta uskotaan yhdenmukaistavan tuen hakemista valtakunnallisesti.

7 POHDINTA

Opintojen edetessä mielenkiinto sosiaaliturvaan ja sosiaalietuuksia käyttävien ihmisten asemaa kohtaan kasvoi. Opinnäytetyön aiheidea tuli Laihian sosiaaliosaston työntekijöiltä, mikä myös osaltaan lisäsi motivaatiota työn aloittamiselle ja tekemiselle. Työn tekeminen on alkanut muovautumaan keväällä 2016 harjoittelujaksolla ja aiheeseen on ollut mielenkiintoista perehtyä myös oman pienen työkokemuksen kautta. Opinnäytetyön tekeminen aiheesta on ollut hyvä jatkumo ja koen, että olen oppinut paljon vuoden aikana toimeentulotuesta ja aikuissosiaalityön asiakkuuksista.

Opinnäytetyöstäni jäi päällimmäiseksi mieleen, että vastaajat kokevat toimeentulotuen hakemisen vaivalloiseksi ja melkein kaikki kokivat, että Kela-siirto ei ole hyvä asia. Yksi kaikista yhtenäisin vastaus piti sisällään toimeentulotuesta informoimisen, tiedottamisen ja henkilökohtaisen neuvomisen. Tieto on mielestäni arvokas, sillä asiakkuudesta huolimatta ei asiakkailla välttämättä ole tietoa, millä perustein asiakas on oikeutettu toimeentulotukeen. Tuesta, etuudesta ja palveluista tiedottamiseen niin yleisesti kuin tapauksesta riippuen henkilökohtaisestikin tulisi tulosten perusteella kiinnittää huomiota ja mahdollisesti kehittää toimintaa asiakkaiden toimomalla tavalla.

Tutkimuksesta saatiin pääpiirteittäin selville asiat, joita haluttiin selvittää. Syynä oletettavasti oli kohtalainen onnistuminen kysymysten asettelussa, sillä niitä tehtiin yhteistyössä Laihian kunnan sosiaaliosaston työntekijöiden ja opettajan kanssa, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman selkeät. Kumminkin yksi kysymys oli epäselvästi muotoiltu, sillä sen vastaajat olivat ymmärtäneet väärin. Kyselylomakkeessa kysymykset pyrittiin laatimaan siten, että aineisto tulee vastaamaan asetettuja tavoitteita, mikä osaltaan lisää tutkimuksen eettisyyttä. Koen, että aineiston kerääminen kyselylomakkeen avulla oli oikea ratkaisu, sillä aihe on hyvin arkaluontoinen, jolloin esimerkiksi aineiston kerääminen haastattelemalla olisi voinut vaikuttaa vastaajien vastauksiin tavalla tai toisella. Kyselylomakkeen avulla jokainen sai itse nimettömästi ilmaista mielipiteensä.

Kyselyyn vastasi kohtalaisen pieni joukko ihmisiä, joten se osaltaan vaikuttaa tutkimustulosten validiuteen. Tuloksista ei voi vetää suuria johtopäätöksiä. Vastaajat olivat kirjoittaneet kyselylomakkeiden sivuihin ja vastauskenttiin asioita, joita ei otettu huomioon aineiston analyysissä, sillä kaikki mielipiteet ja kirjoitukset eivät liittyneet suoraan kysymyksiin. Myöskin vastausten huomioiminen ja esiin nostaminen analysointiosuudessa olisi voinut mahdollisesti paljastaa vastaajan henkilöllisyyden, mikä ei missään nimessä ole tarkoituksenmukaista.

Kysely toteutettiin sekä asiakkaille että työntekijöille. Laihian sosiaaliosastolla on pieni joukko työntekijöitä, jotka käsittelevät toimeentulotukihakemuksia. Tästä ryhmästä otti kantaa kyselyyn vain kaksi työntekijää. Vastaukset on pyritty käsittelemään siten, ettei vastausten perusteella ole pääteltävissä, ketkä kyselyyn ovat osallistuneet. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden antamat vastaukset eivät ole olleet ulkopuolisten luettavissa ja ne tullaan myös hävittämään asianmukaisesti.

Olisin toivonut saavani opinnäytetyöhöni enemmän aineistoa asiakkailta, vaikka olen kuitenkin kiitollinen kaikista saamistani vastauksista. Luulen, että halukkuuteen vastata kyselyyn on voinut olla vaikuttamassa mahdollisesti tuen hakemiseen liittyvä häpeä. Lisäksi luulen, että kysely toteutettiin liian aikaisin asiakkaille, sillä suurin osa oli tietämättömiä tulevasta muutoksesta. Se ei ole mikään ihme, sillä muutoksesta tuli paljon oleellista tietoa vielä aivan vuoden lopussa. Mikäli asiakkaille teettäisi nyt samankaltaisen kyselyn, niin he pystyisivät mahdollisesti arvioimaan ja vertailemaan uutta ja vanhaa käytäntöä keskenään. Uskon, että tämä on yksi syy vähäisten vastausten määrään.

Teoriaosuudessa lähteinä on käytetty paljon Kelan verkkosivuja, sillä uusin ja luotettavin tieto muutoksesta ja nykyisistä käytännöistä löytyi Kelan sivuilta. Aiheesta ei ollut vielä muualla luotettavaa tietoa. Opinnäytetyön muistakin aiheista, kuten aikuissosiaalityöstä, väliinpuotoamisesta ja kannustinloukuista löytyi parhaimmat tiedot niin sanottujen toisen käden lähteistä, joita suosituksia uhmaamalla kuitenkin halusin käyttää.

Toimeentulotuen siirtyminen Kelalle ei ole sujunut täysin mutkattomasti, sillä uutisten perusteella hakemusten käsittelyajat ovat venyneet yli lain sallimien rajojen.

Kyse on kumminkin suuresta muutoksesta, joka luo oletettavasti epävarmuutta paitsi asiakkaissa myös työntekijöissä. Utisia seuraamalla on tullut julki, että hakemusten käsittelyn viivästyminen on vaikuttanut asiakkaiden talouteen pahimmillaan luottotietojen menettämisenä ja asunnosta häättämisenä. Asiakkaalla on myös velvollisuus toimittaa hakemus ja tositteet ajoissa, sillä lain mukaan etuskäsittelijöillä on seitsemän arkipäivää aikaa ratkaista hakemus, mutta nykyisillään olemassa olevasta tilanteesta on mielenkiintoista nähdä, korvataanko asiakkaille viivästymisestä aiheutuneet haitat ja jos korvataan, miten.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla uusittu kysely asiakkaille ja myös työntekijöille, kun muutos on jo tapahtunut ja kaikilla on hieman kokemusta siitä, kuinka menetellä uuden käytännön kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia myös väliinputoamista aiheuttavia tekijöitä, jonka koen kuitenkin jääneen hieman suppeaksi. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla myös paneutua tarkemmin nimenomaan näihin poiskäännyttäviin tekijöihin, jonka kautta sosiaalityön palveluita voitaisiin kehittää.

LÄHTEET

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2016. Asunnottomat 2015. Verkkojulkaisu. Viitattu 1.2.2017. [http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2015\(38041\)](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2015(38041))

Erkkilä, E., Gråsten-Salonen, H., Haavisto, K., Iivari, J., Kananoja, A., Karjalainen, P., Laiho, K., Lähteinen, M., Maidell, H., Marjamäki, P., Mehtiö, M., Murto, A., Sarvimäki, P. & Seppänen M. 2011 Asiakasryhmäkohtainen sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja, s. 171–320. Toim. Kananoja A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Tallinna. Tietosanoma Oy.

Erkkilä, E., Gråsten-Salonen, H., Haavisto, K., Iivari, J., Kananoja, A., Karjalainen, P., Laiho, K., Lähteinen, M., Maidell, H., Marjamäki, P., Mehtiö, M., Murto, A., Sarvimäki, P. & Seppänen M. 2011. Sosiaalipolitiikka hyvinvoinnin turvaajana. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja, s. 29–122. Toim. Kananoja A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Tallinna. Tietosanoma Oy.

Erkkilä, E., Gråsten-Salonen, H., Haavisto, K., Iivari, J., Kananoja, A., Karjalainen, P., Laiho, K., Lähteinen, M., Maidell, H., Marjamäki, P., Mehtiö, M., Murto, A., Sarvimäki, P. & Seppänen M. 2011. Sosiaalityön asiakastyön menetelmät ja orientaatiot, s. 125–170. Toim. Kananoja A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Tallinna. Tietosanoma Oy.

Eronen, A., Londén, P., Perälähti A. & Lehtinen, T. 2016. Sosiaalibarometri 2016 – Eryityiskatsaus toimeentulosta ja sote-uudistuksesta. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveys. Helsinki.

European Commission. 2017. Homelessness. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1061&langId=en>

European Federation of Foodbanks. 2017 a. History. Verkkoartikkeli. Viitattu 5.2.2017. <https://www.eurofoodbank.eu/food-banking/history>

European Federation of Foodbanks. 2017 b. How food banks work? Verkkoartikkeli. Viitattu 5.2.2017. <https://www.eurofoodbank.eu/food-banking/how-food-banks-work>

Eurostat. 2014. Glossary: At risk of poverty rate. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:At-risk-of-poverty_rate

Eurostat. 2016 a. People at risk of poverty or social exclusion. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/People_at_risk_of_poverty_or_social_exclusion

Eurostat. 2016 b. Glossary: Material deprivation. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Material_deprivation

Eurostat. 2016 c. People at risk of poverty or social exclusion. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/People_at_risk_of_poverty_or_social_exclusion

Eurostat. 2017. Glossary: Persons living in households with low work intensity. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Persons_living_in_households_with_low_work_intensity

Findikaattori. 2017. Työttömyysaste. Verkkojulkaisu. Viitattu 6.2.2017. <http://www.findikaattori.fi/fi/34>

Hannikainen-Ingman, K., Kuivalainen, S. & Sallila, S. 2013. Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa Toimeentulotuki 2010-luvulla – tutkimus toimeentulotuen myöntämiskäytännöistä, s. 81–108. Toim. Kuivalainen, S. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Helsingin kaupunki. 2016. Toimeentulotuki vuonna 2016. Viitattu 17.9.2016. <http://www.hel.fi/static/sote/sosta/lomakkeet/toimeentulotuki-2016.pdf>

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M. & Silvasti, T. 2008. Leipäjonosta ruokapankkeihin. Teoksessa Toisten pankki – Ruoka-apu hyvinvointivaltiossa, s. 5–20. Toim. Hänninen, S., Karjalainen, J., Lehtelä, K-M. & Silvasti, T. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa, s. 82 – 108. Toim. Jokinen, A. & Juhila, K. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Juurinen, P. & Virtanen-Olejniczak K. 2008. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa Toinen vääryyskirja – Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista, s. 141–154. Toim. Hirvilampi, T. & Laatu, M. Kelan tutkimusosasto. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.

Karjalainen, J. & Moisio, P. 2010. Kannustin- ja byrokratialoukut suomalaisessa sosiaaliturvassa. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi 2010, s. 112–123. Toim. Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. Terveystieteiden tutkimuslaitos. Yliopistopaino. Helsinki.

Kauhanen, H. 2017. Perustoimeentulotuen Kela-siirto 1.1.2017. Toimeentulotuki 2017 -hanke. Viitattu 25.1.2017. <http://www.kela.fi/documents/10180/2673902/Toimeentulotuen+siirto.pdf/bc153aad-eec3-423d-ac63-89f62cb670fe>

Kauppinen, T., Saikku, P. & Kokko, R-L. 2010. Työttömyys ja huono-osaisuuden kasautuminen. Teoksessa Suomalaisten hyvinvointi 2010, s. 234–250. Toim. Toim.

Vaarama, M., Moisio, P. & Karvonen, S. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino. Helsinki.

Kela. 2016 a. Opintotukiaika. Viitattu 18.9.2016. <http://www.kela.fi/opintotuki-opintotukiaika>

Kela. 2016 b. Toimeentulotuki uudistuu – perustoimeentulotukea Kelasta vuonna 2017. Viitattu 10.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-uudistuu>

Kela. 2016 c. Perusosan määrä. Viitattu 10.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maara?inheritRedirect=true>

Kela. 2016 d. Perusosan määrän alentaminen. Viitattu 10.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-perusosan-maaran-alentaminen>

Kela. 2016 e. Asumismenot perustoimeentulotuessa. Viitattu 12.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-asumismenot>

Kela. 2016 f. Muuttokustannukset perustoimeentulotuessa. Viitattu 12.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-muuttokustannukset>

Kela. 2016 g. Vuokravakuudet perustoimeentulotuessa. Viitattu 12.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-vuokravakuudet>

Kela. 2016 h. Lasten päivähoidon ja koululaisten iltapäivä-toiminnan maksut perustoimeentulotuessa. Viitattu 13.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-lasten-paivahoito-ja-koululaisten-iltapaivatoiminta>

Kela. 2016 i. Lapsen tapaamisesta aiheutuvat menot perustoimeentulotuessa. Viitattu 13.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-lapsen-tapaamisesta-aiheutuvat-menot>

Kela. 2016 j. Tulot ja varat. Viitattu 16.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-miten-tulot-ja-varat-vaikuttavat>

Kela. 2016 k. Perustoimeentulotukeen vaikuttavat tulot. Viitattu 16.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-tulot-jotka-vaikuttavat>

Kela. 2016 l. Perustoimeentulotukeen vaikuttavat varat. Viitattu 16.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-varat-jotka-vaikuttavat>

Kela. 2016 m. Tulot, joita ei huomioida. Viitattu 16.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-tulot-jotka-eivat-vaikuta>

Kela. 2016 n. Perustoimeentulotuki opiskelijoille. Viitattu 17.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-opiskelijat>

Kela. 2016 o. Perustoimeentulotuki yrittäjille. Viitattu 18.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-yrittajat>

Kela. 2016 p. Perustoimeentulotuki asevelvollisille. Viitattu 18.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-asevelvolliset>

Kela. 2016 q. Näin haet muutosta perustoimeentulotuen päätökseen. Viitattu 19.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-nain-haet-muutosta>

Kela. 2017 a. Terveys huoltomenot perustoimeentulotuessa. Viitattu 13.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-terveydenhuoltomenot>

Kela. 2017 b. Lääkkeet perustoimeentulotuessa ja maksusitoumus apteekkiin. Viitattu 13.1.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-laakkeet-ja-maksusitoumus-apteekkiin>

Kuivalainen, S. & Saikku, P. 2013. Mihin toimeentulotukea myönnetään ja miksi? Teoksessa Toimeentulotuki 2010-luvulla – Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä, s. 151-180. Toim. Kuivalainen, S. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 1.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>

L 26.7.1996/586. Hallintolainkäyttölaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 19.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960586#L2P4>

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 13.9.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412#a1412-1997>

L 815/2015. Laki toimeentulotuesta annetun lain muuttamisesta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 19.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150815>

Laihian kunta. 2016. Toimeentulotukilain soveltamisohjeet 1.2.2016 alkaen. Viitattu 17.9.2016. http://www.laihia.fi/files/1119/Soveltamisohjeet_2016_LAIHIA.pdf

Maaseutuvirasto. 2016. EU:n ruoka-apu yhteisön vähävaraisimmille. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. <http://www.mavi.fi/fi/tuet-ja-palvelut/jarjesto-seura-kunta/Ruoka-apu/Sivut/default.aspx>

Mattila, Y. 2013. Muu toimeentuloturva. Teoksessa Toimeentuloturva, s. 275–293. Toim. Mattila, Y. FINVA. Tampere.

Portti vapauteen. 2017. 3.2 Toimeentulotuki vankeusaikana. Verkkojulkaisu. Viitattu 18.1.2017. http://www.porttivapauteen.fi/laheiset/paiva_kerrallaan/rangaitukseen_tuomittu/3._toimeentulo_ja_sosiaaliturva/3.2_toimeentulotuki_vankeusaikana

Santamäki-Vuori, T. 2008. Parempi työttömyysturva pätkätyöntekijöille. Teoksessa Toinen vääryyskirja – Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista, s. 71–80. Toim. Hirvilampi, T. & Laatu, M. Kelan tutkimusosasto. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Kuntainfo 10/2016. Toimeentulotuen perusosa 2017. Viitattu 10.1.2017. http://stm.fi/documents/1271139/3514357/Kuntainfo+10_Toimeentulotuen+perusosa+2017.pdf/a011e88c-54f1-406e-b44b-7da6ce6bcf0f

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Toimeentulotuki. Viitattu 10.1.2017. <http://stm.fi/toimeentulotuki>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen. Verkkojulkaisu. Viitattu 6.2.2017. <http://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koyhyden-ehkaisy>

Talentia. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.

Talentia. 2016. Ammattihenkilö. Opas sosiaalihuollon ammattioikeuksista, vastuista ja valvonnasta. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. PunaMusta Oy 2016.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2013. Yhteenveto ja päätelmät. Teoksessa Toimeentulotuki 2010-luvulla. Tutkimus toimeentulotuen asiakkuudesta ja myöntämiskäytännöistä, s. 215–221. Toim. Kuivalainen, S. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Toimeentulotukiasiakkaiden sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttö. Verkkojulkaisu. Viitattu 4.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/peruspalvelujen-toimivuus-vaikuttavuus-ja-kustannukset/toimeentulotuki/tutkimustemat/palvelutkaytto>

Tilastokeskus. 2011. Pienituloisuuden, köyhyyden ja syrjäytymisen mittareista. Verkkojulkaisu. Viitattu 6.2.2017. http://www.stat.fi/til/tjt/2009/02/tjt_2009_02_2011-01-26_kat_005_fi.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa. Tammi.

Vaasan Suomalainen Seurakunta. 2016. Ruokapankki. Verkkojulkaisu. Viitattu 5.2.2017. <https://www.vaasansuomalainenseurakunta.fi/apua-elamaan/ruokapankki/>

Viitala, H. 2015. Työnteon kannustimet – mitä jää käteen? Verkkojulkaisu. Viitattu 4.2.2017. http://vatt.fi/documents/2956369/3012213/muistio_50.pdf/df79987d-a5c0-4f07-9169-366ffc0ff1f8

Yrittäjät. 2017. Toimeentulotuki yrittäjälle. Verkojulkaisu. Viitattu 18.1.2017.
<https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/yrittaja-ihmisena/yrittajan-toimeentulo-turva/pienituloinen-yrittaja/toimeentulotuki>

LIITE 1

Tuen saaja	euroa / kk
Yksin asuva	485,50
Yksinhuoltaja	534,05
Avio- tai avopuolisot kumpikin	412,68
Vanhempansa tai vanhempiensa luona asuva 18 vuotta täyttänyt henkilö	354,42
10 - 17-vuotiaat lapset	
1. lapsi	339,85
2. lapsi	315,58
3. jne. lapsi	291,30
0 - 9 -vuotiaat lapset	
1. lapsi	305,87
2. lapsi	281,59
3. jne. lapsi	257,32

Perusosan määrät vuonna 2016 (Helsingin kaupunki 2016).

LIITE 2

Perusosan määrä vuonna 2017	
	Perusosa (€/kk)
Yksin asuva, lapseton	487,89
Yhteistaloudessa asuva yli 18-vuotias (85% yksin asuvan perusosasta)	414,71
Yksinhuoltaja (yksin asuvan perusosa + 10%)	536,68
Vanhempiansa tai vanhempansa luona asuva yli 18-vuotias (73% yksin asuvan perusosasta)	356,16
10–17-vuotias lapsi	
<ul style="list-style-type: none"> • sisarussarjan 1. lapsi (70% yksin asuvan perusosasta) • sisarussarjan 2. lapsi (65% yksin asuvan perusosasta) • sisarussarjan 3. lapsi ja sitä seuraavat, kukin (60% yksin asuvan perusosasta) 	341,52 317,13 292,73
Alle 10-vuotias lapsi	
<ul style="list-style-type: none"> • sisarussarjan 1. lapsi (63% yksin asuvan perusosasta) • sisarussarjan 2. lapsi (58% yksin asuvan perusosasta) • sisarussarjan 3. lapsi ja sitä seuraavat, kukin (53% yksin asuvan perusosasta) 	307,37 282,98 258,58

Perusosan määrät vuonna 2017 (Kela 2016 c).

LIITE 3

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

TOIMEENTULOTUKI KELALLE 2017

Olen Vaasan ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat, kun perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta alkaen. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja se vie vain muutaman minuutin. Kyselyyn vastataan nimettömästi, jolloin vastaukset pysyvät anonyymina. Kaikki saamani tieto on luottamuksellista ja aineistoa tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Kysymysten vastaukset lukee minun lisäksi opinnäytetyötäni ohjaava opettaja Ahti Nyman. Aineisto tullaan hävittämään, kun sen sisältö on analysoitu. Tulokset on luettavissa myöhemmin osoitteesta www.theseus.fi.

Toivon, että palautatte vastauksenne Laihian sosiaaliosastolle viimeistään 19.8.2016 mennessä.

Olen kiitollinen jokaisesta vastauksesta!

Milja Nygård

Sähköposti: e1300917@edu.vamk.fi

Ikä _____

Sukupuoli

Mies _____

Nainen _____

Oletko

Yksineläjä _____

Avoliitossa _____

Avoliitossa _____

Yksinhuoltaja _____

Perheellinen _____

Oletko aikaisemmin hakenut toimeentulotukea?

Kyllä _____

En _____

Onko toimeentulotuen hakeminen vaivatonta?

Täysin samaa mieltä _____

Samaa mieltä _____

En osaa sanoa _____

Eri mieltä _____

Täysin eri mieltä _____

Mikä mahdollisesti edesauttaisi hakemista?

Tiesitkö, että toimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta?

Kyllä _____

En _____

Mitä mielipiteitä ja ajatuksia sinulla on siitä, kun toimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta?

Erittäin hyvä _____

Hyvä _____

En osaa sanoa _____

Huono _____

Erittäin huono _____

Tiedätkö, kuinka tulee menetellä vuoden 2017 alussa, kun toimeentulotuki siirtyy Kelalle, jotta saat toimeentulotuen?

Kyllä _____

En _____

Mitä **hyvää** tulevasta muutoksesta mahdollisesti aiheutuu sinulle?

Mitä **huonoa** tulevasta muutoksesta mahdollisesti aiheutuu sinulle?

Tarvitsetteko apua sosiaaliosastolta toimeentulotuen siirtyessä Kelaan? Jos tarvitsette, mitä?

Onko kunnan sosiaaliosastolta maksettu suoraan laskujasi puolestasi?

Kyllä _____

Ei _____

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, miksi laskujasi on maksettu sosiaaliosastolta puolestasi?

Jos olet saanut oikeuden toimeentulotukeen, miten myönnetyn etuuden kanssa on menetelty?

Etuus suoraan omalle tilille _____

Maksusitoumus kauppaan/apteekkiin _____

Sosiaaliosastolta maksettu laskut, loput etuudesta omalle tilille _____

Miten aiot hakea toimeentulotukea vuoden 2017 alusta alkaen?

Sähköisesti _____

Paperilla _____

Mitä muuta haluaisit vielä sanoa liittyen perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle?

LIITE 4

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 23.5.2016 11.55 ja päättyy 19.8.2016 23.59

Olen Vaasan ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat, kun perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta alkaen. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja se vie vain muutaman minuutin.

Kyselyyn vastataan nimettömästi, jolloin vastaukset pysyvät anonyymina. Kaikki saamani tieto on luottamuksellista ja aineistoa tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Kysymysten vastaukset lukee minun lisäksi opinnäytetyötäni ohjaava opettaja Ahti Nyman. Aineisto tullaan hävittämään, kun sen sisältö on analysoitu. Tulokset on luettavissa myöhemmin osoitteesta www.theseus.fi.

Toivon, että vastaatte kyselyyn 19.8.2016 mennessä. Olen kiitollinen jokaisesta vastauksesta!

Milja Nygård

Sähköposti: e1300917@edu.vamk.fi

Taustatiedot

1.Ikä (numeroin)

2.Sukupuoli

- Nainen
 Mies

3.Perhesuhde

- Yksin
 Avoliitossa
 Avioliitossa
 Yksinhuoltaja

Olemassa olevien perustoimeentulotuen hakemisen käytännöt

4.Oletko aikaisemmin hakenut toimeentulotukea?

- Kyllä
 En

5.

- Onko toimeentulotuen hakeminen vaivatonta?
- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

6. Mikä mahdollisesti edesauttaisi hakemista?

7. Onko kunnan sosiaaliosastolta maksettu suoraan laskujasi puolestasi?

- Kyllä
 Ei

8. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, miksi laskujasi on maksettu sosiaaliosastolta puolestasi?

9. Jos olet saanut oikeuden perustoimeentulotukeen, miten myönnetyn etuuden kanssa on menetelty?

- Etuus suoraan omalle tilille
 Maksusitoumus kauppaan/apteekkiin
 Sosiaaliosastolta maksettu laskut, loput etuudesta omalle tilille

Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle vuoden 2017 alusta

10. Tiesitkö, että perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta?

- Kyllä
 En

11. Mitä mielipiteitä ja ajatuksia sinulla on siitä, kun perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle vuoden 2017 alusta?

- Erittäin hyvä
 Hyvä
 En osaa sanoa
 Huono
 Erittäin huono

12. Tiedätkö, kuinka tulee menetellä vuoden 2017 alussa, kun perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle, jotta saat toimeentulotuen?

- Kyllä
 En

13. Mitä hyvää tulevasta muutoksesta mahdollisesti aiheutuu sinulle?

14. Mitä huonoa tulevasta muutoksesta mahdollisesti aiheutuu sinulle?

15. Tarvitsetteko tukea sosiaali-osastolta perustoimeentulotuen siirtyessä Kelaan? Jos tarvitsette, mitä?

16. Miten aiot hakea perustoimeentulotukea vuoden 2017 alusta alkaen?

- Sähköisesti
 Paperilla

17. Mitä muuta haluaisit vielä sanoa liittyen perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelalle?

LIITE 5

Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle

Lomake on ajastettu: julkisuus alkua 5.10.2016 0.00 ja päättyy 21.10.2016 23.59

Teen opinnäytetyöni liittyen perustoimeentulotuen siirtymiseen Kelalle vuoden 2017 alusta alkaen. Olen kerännyt jo aineistoa, josta selvittää asiakkaiden mieltä tulevaa muutosta kohtaan. Toivoisin saavani opinnäytetyöhöni myös ammallista näkökulmaa. Kyselyyn vastataan nimettömästi, jolloin vastaukset pysyvät anonyymina. Kaikki saamani tieto on luottamuksellista ja aineistoa tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Kysymysten vastaukset lukee mahdollisesti minun lisäksi opinnäytetyötäni ohjaava opettaja Ahti Nyman. Aineisto tullaan hävittämään, kun sen sisältö on analysoitu.

Tulokset on luettavissa myöhemmin osoitteesta www.theseus.fi.

Toivon, että vastaatte kyselyyn 21.10.2016 mennessä. Olen erittäin kiitollinen jokaisesta vastauksesta!

Milla Nygård
e1300817@edu.vamk.fi

Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle

Onko toimeentulotuki mielestäsi tärkeä sosiaaliturvan väline?

- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

Uskotko, että toimeentulotuen hakeminen Kelasta yhdenmukaistaa hakemisen käytäntöjä ja parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja oikeusturvaa valtakunnallisesti?

- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

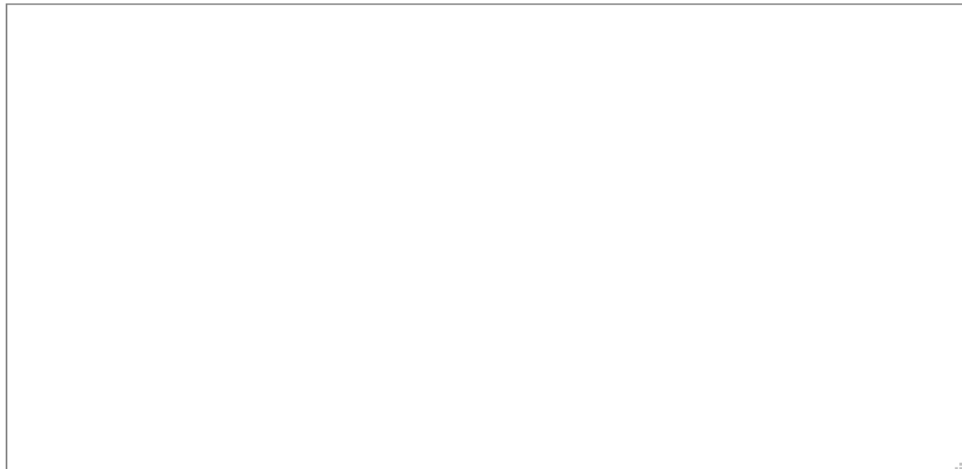
Mitä hyvää mielestäsi on perustoimeentulotuen siirtämisestä Kelalle?

Mitä huonoa mielestäsi on perustoimeentulotuen siirtämisestä Kelalle?

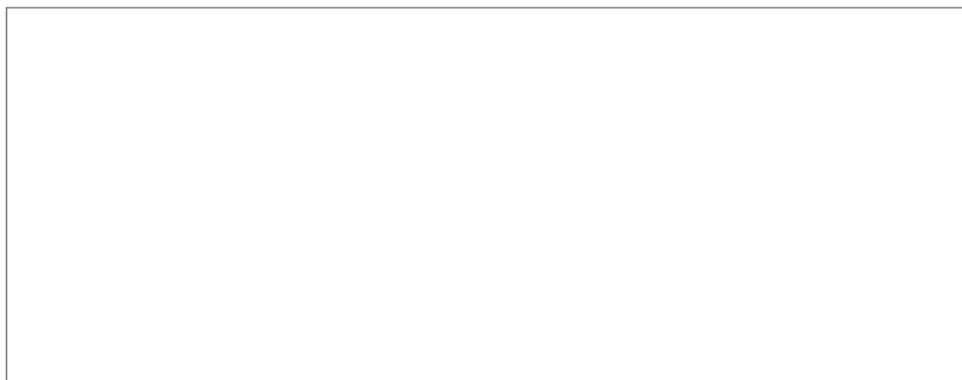
Uskotko, että Kelasiirrolla on vaikutusta kokonaisvaltaiseen asiakastyöhön?

- Täysin samaa mieltä
 Samaa mieltä
 En osaa sanoa
 Eri mieltä
 Täysin eri mieltä

Miten uskot oman työsi muuttuvan tulevan muutoksen takia?



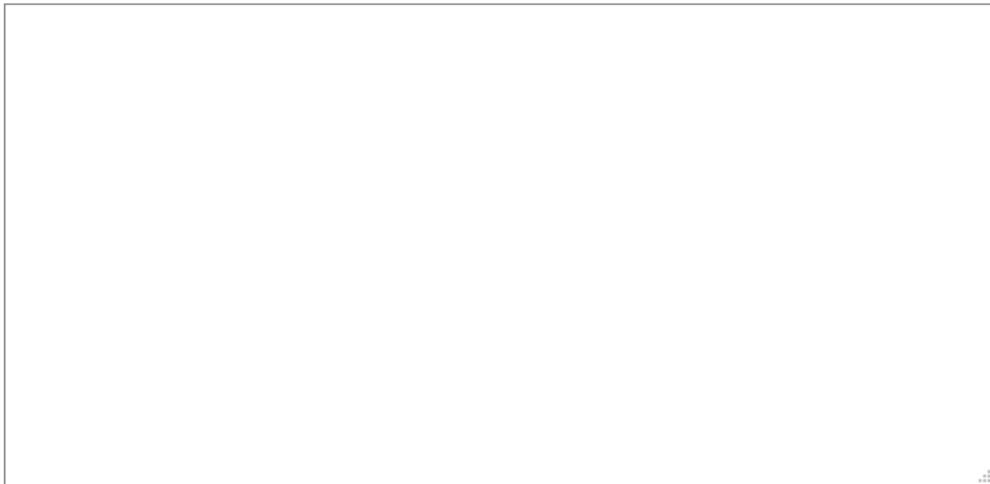
Miten uskot tulevan muutoksen vaikuttavan asiakkaisiin? Miten ajattelet heidän kokevan tulevan muutoksen?



Mitä mieltä olet siitä, että kuntien tehtäväksi jää edelleen ehkäisevä- ja täydentävä toimeentulotuki?

A large, empty rectangular text box with a thin black border, intended for the respondent's answer to the question above. A small icon is visible in the bottom right corner of the box.

Minkä asioiden uskot olevan asiakkaiden kohdalla poiskäännyttäviä tekijöitä heidän hakiessa toimeentulotukea yleisesti?

A large, empty rectangular text box with a thin black border, intended for the respondent's answer to the question above. A small icon is visible in the bottom right corner of the box.

Mitä muuta haluat sanoa toimeentulotuen siirtymiseen liittyen?

Tietojen lähetys

Tallenna

Kiitos vastauksistasi!