

Sari Kiviranta

SOSIAALIALAN AMMATTILAISTEN NÄKEMYKSIÄ VÄLITYSTILIPALVELUN KEHITTÄMISESTÄ

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Sosiaalityön Pro gradu - tutkielma

Toukokuu 2019

TIIVISTELMÄ

Sari Kiviranta: Sosiaalialan ammattilaisten näkemyksiä välitystilipalvelun kehittämisestä.

Pro gradu -tutkielma

Tampereen yliopisto

Sosiaalityön maisteriohjelma

Toukokuu 2019

Ohjaajat: Leena Autonen Vaaraniemi ja Lasse Rautniemi

Tutkimus käsittelee välitystilipalveluiden kehittämistä. Tutkimustehtävänäni oli selvittää, minkälaisia näkemyksiä sosiaalityön ammattilaisilla oli välitystilipalveluiden kehittämisen suhteen. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda esille vallitsevia haasteita taloussosiaalityön näkökulmasta ja löytää ammattilaisten näkemyksiä tilanteen ratkaisemiseksi.

Tutkimusaineistoani keräsin kahdessa osassa. Toinen osa on kerätty taloussosiaalityötä kehittävien hankkeiden tapahtumista tehdyistä muistiinpanoista. Toinen, pääasiallinen aineisto on kerätty järjestämäni taloussosiaalityön työpajasta, jonka aiheena oli välitystilipalveluiden kehittäminen. Työpajaan osallistui maakunta-alueelta sosiaalialan toimijoita, joilla oli kokemusta työskentelystä vaikeassa taloudellisessa tilanteessa olevien sosiaalitoimen asiakkaiden kanssa. Ryhmähaastattelun toteuttamisessa käytin työn kehittämisen kannalta tärkeitä ohjaavia kysymyksiä. Laadullisen tutkimukseni tutkimuskysymykseen hain vastausta sisällön analyysillä, jonka keskeisessä asemassa on työntekijöiden työelämän elämysmaailmaan liittyvät kokemukset.

Tutkimuksessa selvisi, että välitystilipalveluiden nykytilanne vaatii kehittämistä vallitsevien palvelumuutosten myötä. Sosiaalityössä on nähtävissä asiakaskunta, joka on pudonnut palvelujärjestelmämuutosten myötä joko osittain, tai kokonaan palveluiden tavoittamattomiin. Tämä on nähtävissä sosiaalityön kuormittuessa taloudellisesti heikompiensaisten asiakkaiden kohdalla, joiden kanssa työskentelyyn tarvitaan uusia toimintatapoja. Tutkimukseni tuloksena oli, että sosiaalityön ammattilaiset kehittivät välitystilipalvelusta mallin, jolla olisi mahdollisuus osallistavaan ja kuntouttavaan työotteeseen asiakkaan haastavassa tilanteessa.

Asiasanat: Taloudellinen toimintakyky, taloudellinen tuki, aktivointi, välitystili

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Sari Kiviranta: Developing transfer account services from the point of view of the Professionals of the Social work

Master`s Thesis

Tampere University

Social work

May 2019

Supervisors: Leena Autonen-Vaaraniemi ja Lasse Rautniemi

This study is about developing transfer accounts services in Social work. My research assignment is what kind of opinions the Professionals of Social work have about developing the transfer account services. This Research tries to point out the challenges in Financial Social work in eyes of the Professionals of the Social work and try to find out solutions to solve the situation.

I gathered my Research material in two phases. One part is collected form the Memos of the development projects of the Financial Social work. Another, the main part of the research material is gathered from the workshop of Financial Social work, which I organised. Subject of the workshop was developing the transfer account services. The participants of the workshop were provincial actors of the social work, who had experienced on working with customers with severe financial problems. On the Group interview I used orientating questions, which were important to highlight the development point of view. To my Qualitative Research question, I answer with analysing the content of the material. In the main focus are the experiments and feelings of the working situations of the participating workers.

The result of the Research was that the current situation of the transfer account services demands development because of the changes in the social services. There are some customers of the Social work who have dropped out partly or totally from the scope of services, because of the changes made to social service system. This can be seen in situation of the weakest customers, when the Social work is overloaded, and the new ways of working would be needed. The Result of this research was that professionals of the Social work developed new transfer account model, which enables involving and rehabilitating way of working in challenging situation of the customer.

Keywords: Financial cabability, Financial support, activate, transfer account

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	1
2. TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLISET LÄHTÖKOHDAT.....	4
2.1. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle.....	4
2.2. Taloudellisen tuen eri muodot sosiaalityössä.....	7
3. TALOUSSOSIAALITYÖ TUTKIMUKSEN TEOREETTISENÄ VIITEKEHYKSENÄ	12
3.1. Taloussosiaalityö.....	12
3.2. Taloudellinen toimintakyky	13
3.3. Välitystili.....	14
4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	21
4.1. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys.....	21
4.2. Tutkimuksen aineisto	22
4.4. Tutkimuksen eettisyys.....	29
5. SOSIAALITYÖN AMMATTILASTEN NÄKEMYKSIÄ VÄLITYSTILIPALVELUN NYKYTILANTEESTA	31
6. SOSIAALITYÖN AMMATTILAISTEN NÄKEMYKSIÄ VÄLITYSTILIPALVELUN KEHITTÄMISESTÄ	38
7. KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN	48
8. YHTEENVETO.....	51
9. LÄHDELUETTELO	57

TAULUKKOLUETTELO JA LIITTEET

1. JOHDANTO

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, miten välitystilipalvelua tulisi kehittää sosiaalityön ammattilaisten näkökulmasta. Tarkoituksena on saada kerättyä tietoa sosiaalityöntekijöiden sekä sosiaaliohjaajien näkemyksiä siitä, minkälaisia työskentelykulttuurin muutoksia välitystilipalvelun toimivuus edellyttäisi.

Taloudellisen tuen tarve yhteiskunnassamme on ollut läsnä kautta aikojen. Tuen muodot ovat muuttaneet muotoaan yhteiskunnan tilanteiden ja eritoten taloudellisen tilanteiden jatkuvassa muutoksessa. Muutoksia ja niiden aiheuttamia ilmiöitä sosiaalityölle olen päässyt itsekin sosiaalityöntekijänä työskennellessäni todentamaan. Vuoden 2017 alussa tapahtuneen toimeentulotuen Kela-siirron myötä on ollut nähtävissä kasvava tarve sosiaalityön kehittämiseksi, nimenomaan taloussosiaalityön näkökulmasta. Taloussosiaalityön kehittämistarve nousee esille niiden ihmisten kohdalla, jotka eivät pysy mukana yhteiskunnallisissa muutoksissa taloudellisen toimintakyvyttömyyden vuoksi.

Kela-siirron myötä on sosiaalityön asiakaskunnassa nähtävissä enenevässä määrin taloudellisen toimintakyvyttömyyden kasvua. Hyvin varhaisessa vaiheessa oli nähtävissä siirron tuomia haasteita sosiaalityön asiakasnäkökulmasta, mutta myös työntekijän näkökulmasta. Kela-siirron haavoittuvuus kohdistui nimenomaan niihin sosiaalityön asiakkaisiin, joilla jo ennen siirtoa oli vaikeuksia hallita taloudellisia asioitaan. Ennen Kela-siirron toteuttamista asiakas ohjautui sosiaalityön erilaisten tukitoimien piiriin ilmaisemalla taloudellisen tuen tarpeensa.

Tuen tarpeen ilmaiseminen velvoittaa sosiaalityöntekijää palvelutarpeen kartoittamiseen kunkin asiakkaan kohdalla. Palvelutarvetta arvioitaessa, asiakkaan erinäiset elämäntilanteen haasteet kyetään tunnistamaan, sekä mahdollisuuksien mukaan järjestämään niiden edellyttämiä sosiaalityön tukitoimia.

Tutkimusaineistoa kerätessäni tuli ilmi, että Kela-siirron myötä aikuissosiaalityöstä hävisi tärkeä rajapinta asiakkaisiin nähden. Tästä seurauksena on ollut nähtävissä heikompiosaisten ihmisten putoamista taloudellisen tuen ulkopuolelle, osittain tai kokonaan. Tutustuessani tutkimustani varten teoreettisen taustaan mielenkiintoni aiheeseeni syventyi. Olemassa olevan tutkimustieto aikuissosiaalityön haasteista herätti mielenkiintoni tutkia tämän hetkistä tilannetta taloussosiaalityön näkökulmasta. Saamani tiedon varjossa oli nähtävissä, että sosiaalitoimistoissa vallitsevat haasteet näkyvät muun muassa huoli-ilmoitusten huomattavana kasvuna. Huoli-ilmoituksiin liittyy usein

taloudellisesta ahdingosta johtuva velkaantuminen, jonka seurauksena valitettavan usein on esimerkiksi sähkötoimituksen purku tai asunnon menettäminen. Edellä mainitut kriisiluonteiset tilanteet saavuttavat sosiaalitoimiston työntekijät usein niin myöhäisessä vaiheessa, että edes ehkäisevillä tukitoimilla ei pystytä tilannetta korjaamaan. Taloudellisen tilanteen hallitsemattomuudella on suoranainen vaikutus sosiaalisten ongelmien lisääntymiseen, kuten psyykkiseen huonovointisuuteen sekä toimintakyvyn laskuun. Tutkimuksessani esille nostamani Kela-siirron lieveilmiöt ovat hankkeista ja haastatteluistani saamaani tietoa, joita pyrin tutkimuksessani tuomaan esille. Koen niillä olevan tärkeä rooli, yrittäessäni kuvata sosiaalityön tämän hetkistä arkea.

Edellä mainitut haasteet velvoittavat sosiaalityötä tarkastelemaan olemassa olevien toimintamallien toimivuutta sekä kehittämistarpeita. Tutkimukseni tavoitteena on kiinnittää huomiota kehittämistarpeisiin nimenomaan välitystilipalveluihin liittyen. Näkemykseni mukaan sosiaalityössä on tarpeen kehittää palveluita sille asiakaskunnalle, joilla on oikea-aikaisen tuen kautta mahdollisuus saavuttaa menetettyä taloudellista toimintakykyä ja kuntoutua hallitsemaan omaa elämäntilannetta nykyistä paremmin.

Välitystilitoiminta on sosiaalitoimistojen käytössä oleva taloudellinen tukitoimi, jota kunnat toteuttavat kehittämiensä toimintamallien mukaisesti. Välitystilipalvelua ei ohjaa mikään laki, vaan se on toimeentulotukiasiakkaiden erilaisten taloudellisten haasteiden kautta kehittynyt tukimuoto. Välitystilipalvelu tarkoittaa sitä, että taloudellisen tilanteen kriisiytyttyä hallitsemattomaksi, asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta yhteistyössä edistää taloudellisen tilanteen hallintaa. Käytännössä edellä mainittu tarkoittaa asiakkaan tulojen maksatuksen muuttamista oman tilin sijasta kunnan ylläpitämälle tilille, josta rahaa ohjataan sosiaalityöntekijän kautta ensisijaisesti tärkeimpiin menoihin, kuten esimerkiksi asumiskustannuksiin.

Välitystilipalvelun kautta kyetään turvaamaan esimerkiksi taloudellisesti heikossa asemassa olevan asiakkaan asuminen, mikäli asunnon menettäminen velkaantumisen myötä on todellisena uhkana. Välitystilipalvelu nähdään tarpeellisenä sosiaalityön tukitoimena, mutta sen kehittämiseksi nähdään myös tarvetta. Aikuissosiaalityön osallistava ja kuntouttava työsuuntaus olisi mielestäni tarpeellista huomioida myös välitystilipalvelua kehitettäessä.

Taloussosiaalityötä kehittävien meneillään olevien hankkeiden, kuten Pikassoksen PRO SOS – hanke sekä Kanta-Hämeen maakuntahallinnon OMA HÄME -hanke, joita tutkimuksessanikin esittelen, tuovat keskusteluissaan esille, että välitystilipalvelulle on olemassa kasvava tarve. Hankkeiden ja toteuttamani työpajan keskusteluissa tuodaan esille, että välitystilipalveluiden toimimisen kannalta

olisi tärkeää luoda välitystilipalvelulle muun muassa oma kriteeristö. Kriteeristön lisäksi tulisi kehittää toimivan käytännön mahdollistama yleinen ohjeistus sekä lisättävä tarvittavia resursseja palvelun toimimisen mahdollistamiseksi. Edellä mainituilla kehittämistoimilla mahdollistettaisiin välitystilipalvelu asiakasta paremmin palvelevaksi. Mielenkiintoni liittyy siihen, voitaisiinko edellä mainitulla suunnittelu- ja kehittämistyöllä mahdollistaa välitystilipalvelu esimerkiksi ennaltaehkäiseväksi palveluksi, eikä se olisi, kuten tällä hetkellä ilmentyy, viimeisin vaihtoehto ennen edunvalvontaa.

Mielenkiintoni taloussosiaalityötä tarkasteltaessa liittyy nimenomaan osallistamiseen kuntouttavasta näkökulmasta. Osallisuus oman elämäntilanteen parantamiseksi on tämän päivän sosiaalityötä, jossa asiakasta pyritään yhteistyössä oivaltamaan omaa toiminnan haasteellisuutta ja antamaan taloussosiaalityön tukimuotona mahdollisuus sellaisiin sosiaalityön menetelmiin, joissa asiakkaan kanssa yhteistyössä mahdollistettaisiin taloudellista eheytymistä. Tutkimuksessani haen vastausta siihen, voitaisiinko välitystilipalvelun kehittämisellä sosiaalityön työmenetelmäksi parantaa osallisuutta ja sitä kautta kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Aloitan tutkimukseni esittelemällä toimeentulotukeen liittyviä taloudellisia tukitoimia. Käytössä olevien taloudellisten tukitoimien ymmärtäminen on edellytys kokonaisvaltaisempaan ymmärtämiseen heikompiensaisten ihmisten taloudellisesta tilanteesta. Tarkoituksena on avata lukijalle sosiaaliturvan erilaisia käytössä olevia auttamismenetelmiä toimeentulotuen näkökulmasta. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään taloussosiaalityön sekä taloudellisen toimintakyvyn käsitteitä.

Yhdysvalloista lähtöisin olevat sosiaalityön käsitteet ovat osana tutkimukseeni teoriaosuutta, jolla pyrin tuomaan esille nykypäiväistä sosiaalityön katsontakantaa ja avaan käsitteiden syntyperiä. Teoriaosuudessa avaan myös määritelmiä, jotka vaikuttavat välitystilipalvelun tarpeeseen, näitä ovat muun muassa osallisuus sekä huono-osaisuus. Aivan aluksi teoriaosuus pitää sisällään tietoa Kela-siirrosta, mikä on yksi tärkeimmistä tekijöistä taloussosiaalityön kehittämistarpeita ajatellen. Teoriaosuuden jälkeen siirryn esittelemään tutkimukseni toteuttamistapoja, tutkimuskysymystäni sekä tietoa siitä, miten olen hankkinut tutkimusaineistoni, sisältäen käytännön toteutuksen. Esittelyn jälkeen siirryn kuvailemaan tutkimukseni tuloksia sekä siitä tekemiäni pohdintoja ja johtopäätöksiä.

Tutkimusaiheeseeni päädyin Tampereen yliopiston ja Pikassoksen yhteistyön kautta tuotujen tutkimusaiheiden joukosta. Aiheen valitseminen tuntui luonnolliselta, sillä olen kiinnostunut talouteen liittyvästä sosiaalityöstä.

2. TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLISET LÄHTÖKOHDAT

2.1. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle

Toimeentulotuen käsittely siirrettiin kunnista Kelan alaisuuteen vuoden 2017 alussa. Kela on julkisoikeudellinen laitos, jonka hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsevat valtuutetut (Laki Kansaneläkelaitoksesta 1§). Siirto vaikutti perustoimeentulotuen piirissä olevien asiakkaiden taloudellisen tuen hakemis- ja käsittelymenetelmien muutokseen. Kela-siirron taustalla vaikuttivat tavoitteet pyrkiä vähentämään kunnissa vallitsevia tehtävämääriä sekä yhdenvertaistaa asiakkaiden kohtelua taloudellisen tuen osalta. Sosiaalityön näkökulmasta yhtenä siirron keskeisenä tavoitteena oli kuntien sosiaalityöntekijöiden työajan vapautuminen varsinaiseen sosiaalityöhön.

Hallituksen eduskunnalle antamassaan esityksessä tuotiin esille Kela-siirron mahdollisia toivottuja vaikutuksia. Kelalle siirrettävän perustoimeentulotuen nähtiin helpottavan asiakkaan asiointia sosiaaliturvan käsittelyn siirryttyä kokonaisuudessaan saman hallinnon alaisuuteen. Edellä mainitulla tarkoitettiin, ettei asiakkaan tarvitse esimerkiksi hakiessaan asumistukea sekä toimeentulotukea asioida sekä Kelassa, että sosiaalitoimessa. Kela siirrolla toivottiin helpotusta kansalaisten yhdenvertaiseen kohteluun sekä sosiaalitoimiston asiakkaaksi leimautumiseen. Nähtiin, että taloudellisessa ahdingossa olevat henkilöt saattaisivat olla sosiaalihuollon etuuksista ja palveluista tietämättömiä tai kokea vaikeaksi kääntyä sosiaalitoimiston puoleen. Esityksessä nähtiin myös, että kynnys asioida sosiaalitoimistossa vaikeuttaa mahdollisuutta riittävän varhaisen ja oikeanlaisen monialaisen tuen ja avun antamiseen henkilölle ja hänen perheelleen. Kela siirrolla haluttiin myös ehkäistä toimeentulotuen alikäyttöä. (Hallituksen esitys 2014, Yleisperustelut, luku 2).

Kelan siirron katsottiin tuovan helpotusta nimenomaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien tilanteeseen. Siirto johti kuitenkin merkittäviin ongelmiin, joita tuotiin esille mm. eduskunnalle jätetyissä kysymyksissä. Kelan toimihenkilöt ovat jättäneet omia kirjelmiänsä Kelan johdolle vallitsevasta kaoottisesta tilanteesta, henkilöresurssien riittämättömyydestä sekä sen vaikuttamisesta käsittelyaikojen pitkittymisiin. Eduskunnassa on käyty keskustelua edellä mainittuihin asioihin liittyen vuoden 2017 aikana ja keskustelu jatkuu edelleen. Muun muassa kansanedustajan Aino-Kaisa Pekonen on esittänyt hallitukselle kirjallisen kysymyksen koskien Kela siirron aiheuttamia ongelmia. Kysymyksessään hän tuo esille, että Kela siirron tavoitteena ollut asiakkaiden sujuva ja asiakaslähtöinen toiminta on jäänyt toteutumatta, kuten myös kiireellinen avun tarpeessa olevien ihmisten palveluiden saaminen. Pekonen tuo kysymyksessään myös esille, kuinka asiakasnäkökulmasta byrokratia tukitoimien suhteen on lisääntynyt, vaikka siirrolla oli tavoitteena

juuri sen vähentäminen. Kysymyksen oli laatinut seitsemän kansaedustajaa. (Pekonen 2017, Eduskunta.) Edellä mainittu on vain yksi esimerkki siitä, minkälaista keskustelua Kela siirrosta käydään päättäjien keskuudessa.

Kela siirtoon liittyy paljon kritiikkiä, ikävintä tilanteessa mielestäni on kuitenkin se, että Kela siirrosta käytävä eduskuntakeskus on meneillään edelleen, eikä esille tuotuja ongelmia ole kyetty korjaamaan. Tästä yhtenä esimerkkinä esitän Kelan hallituksen vuoden 2018 lopussa eduskunnalle antama erityisasiantuntijalausannon. Lausunnossa Kelan hallitus tuo esille, ettei se ole pystynyt suoriutumaan lakisääteisten tehtäviensä toimeenpanosta perustoimeentulotuen siirtoa koskien. Lausunnossa tilannetta perustellaan sillä, että perustoimeentulotuen hakemusten määrä on kasvanut sekä erityisenä huolena esitetään perustoimeentulotuen päätösten käsittelyaikojen pidentyminen edelleen. (Kelan hallitus 2018). Kela siirrosta oli kulunut tässä kohtaa lähes kaksi vuotta.

Kelan tutkija Hanna-Mari Heinonen toteaa sosiaalivakuutuksen julkaisussa seuraavaa: ”Toimeentulotuen siirrossa Kelaan on ollut sekä voittajia, että häviäjiä. Voittajia ovat ne, jotka vain paikkaavat pienten tulojen aiheuttamaa vajetta toimeentulotuella. Heille on usein helpompaa, että tukea voi hakea huomaamattomasti ja yksinkertaisesti verkossa. Häviäjiä ovat ne, jotka tarvitsevat perustoimeentulotuen hakemiseen enemmän ohjausta tai joiden elämässä on paljon muutoksia ja haasteita”. (Heinonen 2018.)

Kela huolehtii Suomessa asuvien sosiaaliturvasta. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomessa asuvat sekä ulkomailla asuvat Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Kela hoitaa lapsiperheiden, sairaskorvauksen, kuntoutuksen, työttömien, eläkeläisten, opiskelijoiden ja vammaisten etuudet sekä edellä mainittujen lisäksi perustoimeentulotuen käsittelyn ja maksatuksen. Kelan toiminnan tarkoituksena on turvata väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. Kelan työskentelyn perusarvoja ovat ihmisen arvostaminen, yhteistyökykyisyys, osaaminen sekä uudistuminen. (Kela 2018.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan Kelan tulee ohjata tuen tarpeessa olevat asiakkaat kotikunnan sosiaalipalveluiden piiriin. Asiakas voidaan tarvittaessa ohjata myös ilman hänen omaa suostumustaan kotikunnan sosiaalipalveluihin. Lisäksi laissa säädetään monialaisesta yhteistyöstä, ja velvoitetaan Kela tekemään asiakkaan tarpeet huomioiden yhteistyötä sosiaalihuollon kanssa. Myös toimeentulotukilaki (1412/1997) velvoittaa kuntia ja Kela tekemään yhteistyötä. Kelan velvollisuus on ohjata asiakas ja hänen perheensä kunnan sosiaalihuollon palveluihin, mikäli sosiaalityön tarve tunnustetaan. Koska Kela ei tee sosiaalityötä, voidaankin asiakasohjauksen suhteen kyseenalaistaa asiakkaan tilanteen kartoittamisen laadukkuus tai asiakkaan sosiaalityön tarpeen tunnustaminen. Kela

käsittelee pääasiallisesti kirjallisia hakemuksia, eikä tapaa asiakkaita kasvokkain. Haasteeksi tässä tilanteessa tulee asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen tilanteessa, jossa kartoitus perustuu täysin asiakkaan kykyyn tuoda kirjallisesti esille omaa tilannettaan.

Suomen sosiaali- ja terveys ry:n julkaisemassa sosiaalibarometrissa tuotiin esille Kela siirron olleen oikea ratkaisu, vaikkakin siirtoon liittyy edelleen haasteita. Sosiaalibarometrissa tuotiin esille, että yli puolet sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisista kokee Kelan tekemien virheiden korjaamisen työllistävän paljon kunnissa, eikä näin ollen sosiaalityön resursseja ole kyetty vapauttamaan muuhun työhön, kuten uudistuksella oli tavoitteenaan. Sosiaalibarometrissä tuotiin myös esille, että Kela palvelut toimivat hyvin omatoimisille asiakkaille, mutta aiheuttavat hankaluuksia niille, jotka eivät pärjää sähköisten palveluiden kanssa.

Sosiaalibarometriin osallistuneista sosiaali- ja terveydenalan työntekijöistä yli 65 % arvioi, että kaikkein heikoimmassa asemassa olevien elämäntilanne on heikentynyt ennestään ja että sosiaalityön tarpeessa olevat jäävät aiempaa useammin ilman sosiaalityön tukea. Sosiaalityöntekijät kokivat myös, että nykyinen toimeentuloturvajärjestelmä aiheuttaa liikaa väliinputoamisia ja eriarvoisuuden lisääntymistä. Sosiaalibarometrin aineisto kerättiin vuoden 2018 alussa sähköisesti ja siihen vastasi 300 sosiaalityöntekijää sekä n. 150 sosiaali- ja terveysalan johtajaa. (Sosiaalibarometri 2018, 47-48.)

Kela siirron myötä alueellisen sosiaalityön kontaktit asiakkaisiin etäännyivät, jolla on ollut suoranainen vaikutus asiakkaiden taloudellisen tilanteen heikkenemiseen. Muutokset koskevat laajalti suomalaisen sosiaaliturvan varassa elävien arkea. Monenlainen epävarmuus, myös taloudellinen epävarmuus, on osa arkea, toteaa Kati Viitasalo (2018) väitöskirjassaan, jossa hän on tutkinut mm. taloudellista toimintakykyä. Viitasalo toteaa myös, että taloudellisen ongelmien ratkaisemiseen sosiaalityössä tarvitaan tietoa ja osaamista toimeentulo-ongelmien ehkäisemisestä, korjaamisesta sekä toimeentulovaikeuksien aiheuttaman syrjäytymisen estämisestä. (Viitasalo 2018, 95.)

Kela siirron aiheuttamat sosiaalityössä näkyvät ongelmat, kuten heikompiosaisten putoaminen palveluiden ulottumattomiin sekä siihen liittyvät seuraukset, aiheuttavat tarpeen tarkastella alueellisen sosiaalityön tilannetta ja kartoittaa mahdollisuuksia kehittämiseen liittyen. Välitystilipalvelu on näkökulmastani yksi sosiaalityön toimintamenetelmä, jota kehittämällä voisi olla mahdollistua osaltaan tukea Kela siirron aiheuttamia ongelmien kanssa kamppailevia asiakkaita.

2.2. Taloudellisen tuen eri muodot sosiaalityössä

Tässä luvussa avaan taloudellisen tuen eri muotoja sekä kerron vallitsevasta tilanteesta toimeentulotuen tilastoja koskien. Vaikka tutkimuksessani tutkin nimenomaan välitystilipalvelun kehittämistarvetta, on tarpeen tuoda esille taloudellisen tuen erilaiset muodot, välitystilipalvelun tarpeen ymmärtämiseksi.

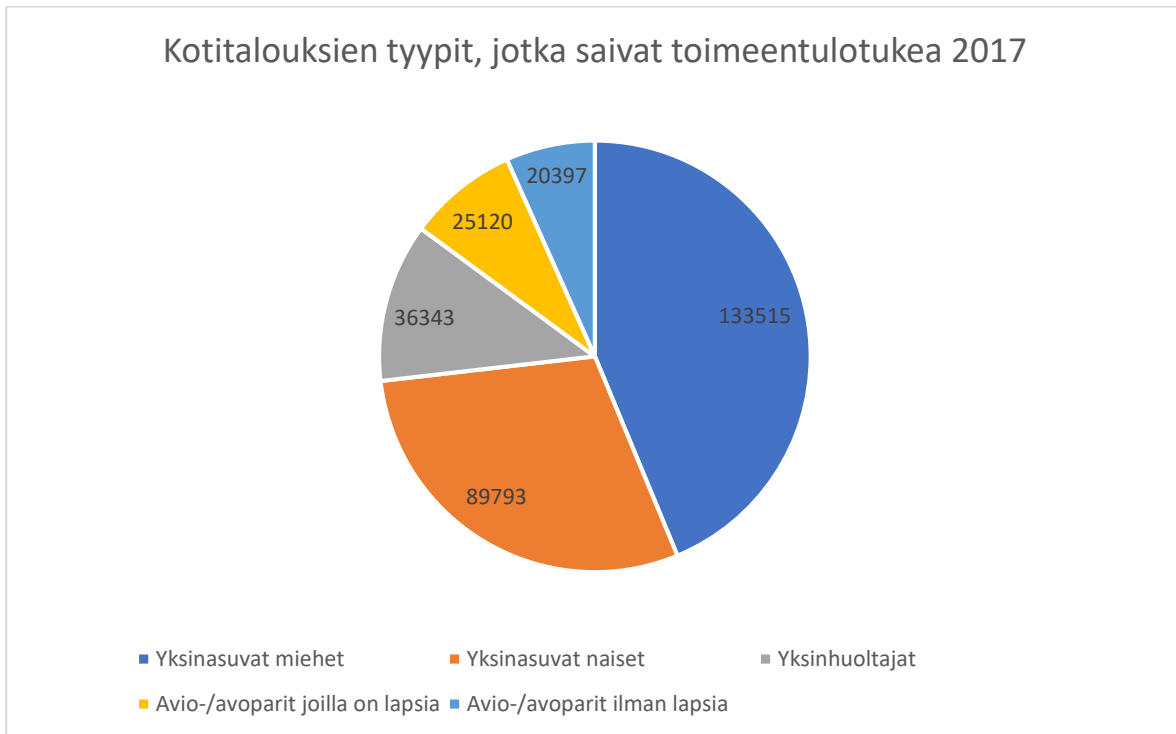
”Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo” (Laki toimeentulotuesta 2014, 1§).

Yhteiskuntamme sosiaaliturvajärjestelmä tukee ihmistä vaikeissa elämäntilanteissa taaten perusturvan tason kaikille Suomessa vakituisesti asuville. Toimeentulotuen katsotaan olevan sosiaaliturvan viimesijaisin tuki. Taloussosiaalityö toimii pitkälti toimeentulotuen tarpeessa olevien asiakkaiden kanssa. (Kelan tiedote 2017.)

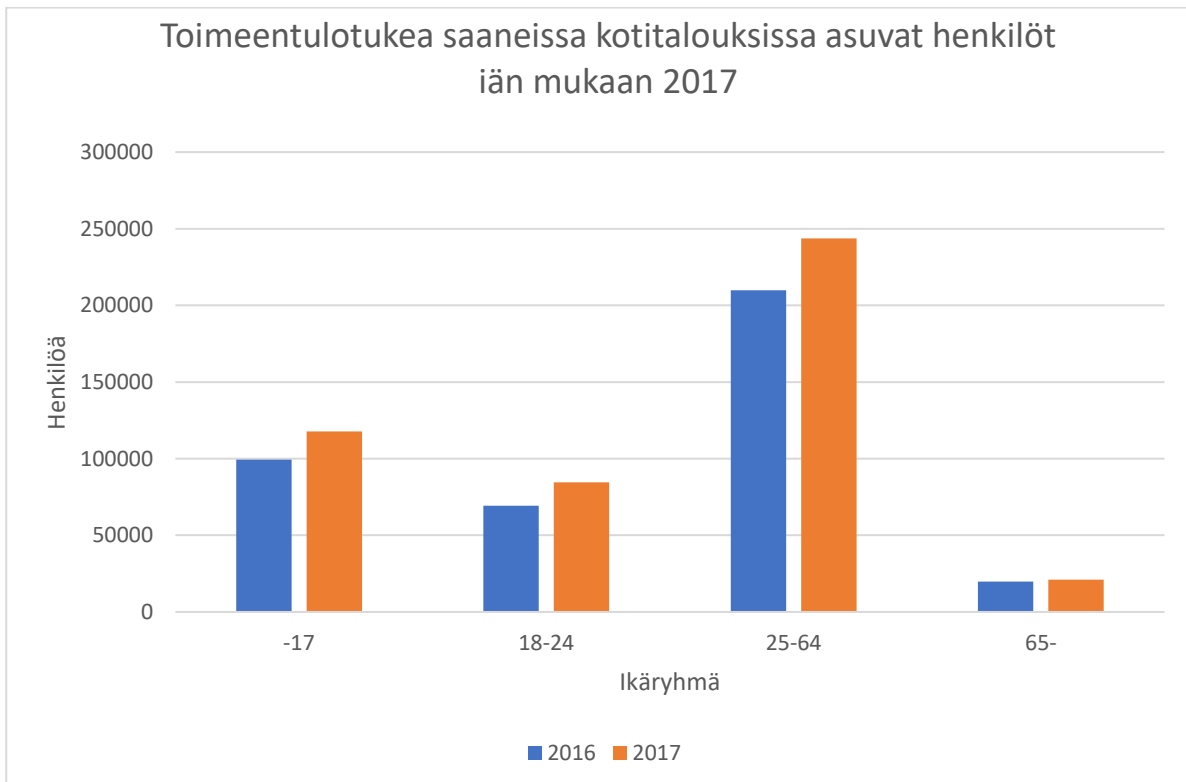
Taloudellinen tuki on toimeentulotukea, mikä pitää sisällään perustoimeentulotuen, täydentävän toimeentulotuen sekä ennaltaehkäisevän toimeentulotuen. Edellä mainituista tukimuodoista perustoimeentulotuki käsitellään Kelassa (Kelan tiedote 2017), täydentävä- sekä ehkäisevä toimeentulotuki käsitellään edelleen kuntien sosiaalitoimistoissa.

Kelan toimeentulotuen saajia oli vuonna 2017 yli 305 168 taloudessa ja 467 139 ihmistä, mikä on koko väestöstä 8,5 prosenttia. Toimeentulotuen saajia oli aikaisempaan vuoteen nähden 17 % enemmän. Perustoimeentulotuen saajista valtaosa (yli 70%) oli yhden hengen kotitalouksia. Tukea saavien väestöosuus on suurin 18 - 23 -vuotiaiden ikäryhmässä. (Kelan tilastot, 2019.) Vuoden 2017 aikana täydentävän toimeentulotuen saajien määrä väheni noin 25 prosenttia, tiettyjen osuuksien siirryttyä perustoimeentulotuen maksettavaksi (esimerkkinä silmälasit). Ehkäisevien toimeentulotuen saajien määrä taas kasvoi 20 prosentilla. Muita talouksia enemmän oli nähtävissä yksinasuvien sekä yksinhuoltajien muita korkeampi osuus täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen saajien keskuudessa. Mainittakoon myös, että ehkäisevän toimeentulotuen saajista valtaosa oli yksin asuvia miehiä. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Kaavio 1.



Kaavio 2.



Perustoimeentulotuki

Kuten aiemmin totesin, perustoimeentulotuki haetaan ja käsitellään Kansaneläkelaitoksessa eli Kelassa. Perustoimeentulotuen hakemus otetaan käsittelyyn, kun hakija on hakenut kaikki hänelle ensisijaisesti kuuluvat etuudet, kuten työttömyysetuudet sekä asumisen tuet. Viimesijainen tukitoimi - määritelmä tulee juuri tästä syystä, perustoimeentulotuki on viimesijainen tuki kaikkiin muihin etuuksiin nähden. Viimesijainen etuus kuvastaa yhteiskunnassamme vallitsevaa köyhyysajattelua. Suomessa köyhyyteen liitetään asioiminen etuusjärjestelmässä, mikä turvaa ihmisten minimoitoimeentulon. Köyhyyteen liitetään myös käsitys huono-osaisuudesta, mitä pidetään köyhyyttä laajempänä ilmiönä. Köyhyyteen ja huono-osaisuuteen liittyy usein alhainen koulutus, työttömyys, asunnottomuus, avuttomuus sosiaalisissa suhteissa ja yksi tärkeä hyvinvointiin vaikuttava tekijä on huono terveydentila. Köyhyys ja huono-osaisuus ovat seurausta edellä mainituista sosiaalisista ongelmista, joiden ehkäisemiseen sosiaalityö pyrkii tukitoimillaan puuttumaan mahdollisimman varhain. Välitystilipalvelu on yksi interventio, millä sosiaalityössä pyritään puuttumaan noidankehään, jonka edellä mainitut ongelman saattavat aiheuttaa. (Vatula-Pimiä 2007, 163.)

Ennen perustoimeentulotuen suhteen tapahtuneita muutoksia, sosiaalityö yhdistettiin kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tehtäväksi toimeentulotukeen liittyväksi sosiaalityöksi. Toimeentulotukea käsittelevien sosiaalityöntekijöiden koettiin käyttävän työssään valtaa ja työssä nähtiin olevan läsnä kontrollin elementit. Sosiaalityöntekijät eivät olleet tyytyväisiä toimeentulotukeen perustuvaan byrokratiatyöhön, koska eivät pitäneet työtä ”oikeana sosiaalityönä”. (Taina & Kotiranta 2014, 181.)

Asiakasohjausta toteutettiin ennen Kela siirtoa pitkälti toimeentulotukihakemusten kautta. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että ensi kertaa toimeentulotukea hakeva ihminen käy läpi sosiaalityöntekijän kanssa elämäntilannettaan palvelutarpeen kartoituksen kautta. Vaikka toimeentulotuen käsittely nähtiinkin byrokraattisena toimintana, oli sillä erityisen tärkeä tehtävä asiakasohjauksen näkökulmasta.

Toimeentulotukityön katsottiin kuitenkin olevan yksi sosiaalityöntekijän työtehtävistä ja materiaalistien, välttämättömien tarpeiden kautta tärkeää sosiaalityön huolenpitotehtävälle. Toimeentulotukityöskentely piti sisällään asiakkaan kanssa suunnitelmallisen, asiakkaiden tilanteisiin paneutuvan työskentelyn ja määrittä näin ollen aikuissosiaalityön ensisijaisen tärkeäksi tehtäväksi. (Taina & Kotiranta 2014, 183.)

”Perustoimeentulotuki koostuu perusosasta, jonka hallitus esittää eduskunnalle hyväksyttäväksi vuosittain. Perusosan suuruus on vuoden 2019 alussa yksin asuvalta 497,29 euroa. Perusosan

katsotaan kattavan ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuvat menot, paikallisliikenteen käyttö, sanomalehden tilaus, puhelimen ja tietoliikenteen käyttö, harrastus- ja virkistystoiminta sekä muut vastaavat henkilön tai perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Näitä menoja ei siis huomioida erikseen perustoimeentulotuessa, vaan ne sisältyvät perusosaan yhtenä kokonaisuutena. Oikeus perustoimeentulotuesta ratkaistaan tekemällä laskelma tuloista, varoista ja menoista. Laskelmassa tuloja ovat kaikki hakijan tai perheen käytettävissä olevat nettotulot ja varat. Nettotulot tarkoittavat tuloja, joista on vähennetty verot” (Kela 2019).

Täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki

Täydentävän toimeentulotuen myöntäminen jäi Kela-siirron myötä edelleen kuntien käsiteltäväksi. Täydentävän toimeentulotuen tarpeen voi ilmaista hakiessaan perustoimeentulotukea Kelasta tai kunnan sosiaalitoimistossa erillisellä hakemuksella. Täydentävän toimeentulotuen hakemus velvoittaa sosiaalityöntekijää asiakkaan tilanteen kartoittamiseen. Täydentävä toimeentulotuki on yksi rajapinta asiakastyöhän, mikä hävisi kunnilta perustoimeentulotuen Kela-siirron myötä.

Täydentävän toimeentulotuen käsittelyä ja myöntämisperusteita ohjaa toimeentulotukilaki. Laki määrittää, että täydentävää toimeentulotukea myönnettäessä otetaan huomioon tarpeellisen suuruisina erityismenot, joita ovat muut kuin perustoimeentulotuessa tarkoitetut asumisesta aiheutuvat perusmenot, sekä henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulot turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. Edellä mainittuna erityisenä tarpeena tai olosuhteena voidaan pitää esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta sekä lasten harrastustoimintaan liittyviä erityistarpeita. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412, 7c§).

Täydentävä toimeentulotukea voidaan myöntää kuntien perusturvalautakunnissa vahvistettujen kuntakohtaisten ohjeistusten mukaisesti. Tuen myöntämisestä päättää sosiaalityöntekijä, joka voi harkinnanvaraisesti myöntää tukea asiakkaan erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuviin menoihin. Täydentävän toimeentulotuen myöntämisellä pyritään ehkäisemään tulevaa toimeentulotuen tarvetta. Täydentävän toimeentulotuen hakemuksesta seuraa palvelutarpeen arviointi, minkä kuntien sosiaalityöntekijät toteuttavat. Tutkimustietoa ja keskusteluja lukiessani esille nousi, että perustoimeentulotukea Kelasta hakeneet henkilöt ovat hakeneet perustoimeentulotuen myöntämisen ulkopuolelle jääneet menot kuntien sosiaalitoimelta. Perustoimeentulotuen hakijoille on jäänyt täydentävän toimeentulotuen tarkoituksesta vääristynyt käsitys. Toimeentulotukea hakevat henkilöt kokevat saaneensa Kelasta ohjeistuksen, että mikäli perustoimeentulotuki ei kata taloudellisia

menoja, myöntää kunta Kelan myönnön ulkopuolelle jääneet menot. Tämä on osaltaan myös ruuhkauttanut jo aiemminkin esille tuotua Kela siirtoon liittyvää, kuntia kuormittavaa sosiaalityötä.

Myös ehkäisevä toimeentulotuki jäi kuntien käsiteltäväksi Kela siirron tapahduttua. Ehkäisevä toimeentulotuki toimii myös rajapintana asiakkaisiin, mutta ehkäisevän toimeentulotuen painotus on usein kriisiytyneessä tilanteessa myönnettävää tukea. Sosiaalityön näkökulmasta asiakkaan tilanteessa työskentely olisi tärkeää aloittaa jo ennen ennaltaehkäisevän tuen tarvetta. Ennaltaehkäisevän tuen tarvetta myönnetään usein ehkäisemään sähköntoimituksen keskeyttämistä tai asunnon menettämistä. Toisin kuin täydentävä toimeentulotuki, ennaltaehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen painottuu kertaluonteisuuteen.

Kunta myöntää päättämiensä perusteiden mukaan ehkäisevää toimeentulotukea toimeentulotukilain 1§:n 2 momentissa mainittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Totul 1§ 2 momentti: Ehkäisevän tuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412, 1§).

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi sekä muihin tuen saajan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412, 13§).

3. TALOUSSOSIAALITYÖ TUTKIMUKSEN TEOREETTISENÄ VIITEKEHYKSENÄ

3.1. Taloussosiaalityö

Taloussosiaalityö (*financial social work*) on talous ja toimentulokysymysten tarkasteluun kohdistuva ja sosiaalityön kehittämistä palveleva suuntaus. Pyrkinessään kohti taloudellista autonomiaa, yksilö tarvitsee yhteiskunnassa pärjäämiseen osaamisen lisäksi myös taloudellista toimeliaisuutta (Ikonen 2006, 60). Taloussosiaalityö on näkökulmana ja sosiaalityön kehittämismallina lähtöisin Kanadasta, josta sen professionaalisuus on levinnyt mm. Yhdysvaltoihin. Yhdysvalloissa taloussosiaalityö sai hiljalleen jalansijaa yliopistokoulutuksessa, kohdistuen sosiaalityön kehittämisohjelmaan. Taloussosiaalityön tarkoituksena on taloudellisten toimintamahdollisuuksien luominen ihmisten tarpeisiin vastaavia palveluita kehittämällä (Viitasalo 2018, 96).

Taloussosiaalityö on siis talouteen ja toimeentuloon liittyvä sosiaalityön työorientaatio, jonka tavoitteena on asiakkaan taloudellisen toimintakykyisyyden vahvistaminen. Taloudellinen toimintakykyisyys sisältää sekä kyvyn toimia, että mahdollisuuden toimia ja olla osallisena (Sherraden 2010, 10-17).

Taloussosiaalityöllä on tarkoitus painottaa yksilö- ja perhekohtaisia palveluita kehittämällä psykososiaalisia taitoja, sekä vahvistamalla taloudellisia resursseja. Sosiaalityön näkökulmasta taloussosiaalityötä toteutettaisiin työskentelemällä yhteisöllisesti niin, että pyritään vähentämään haitallisten taloudellisten käytäntöjen seurauksia ja mahdollistetaan taloudellisten resurssien vahvistamista ja tätä kautta myös taloudellista turvallisuutta.

Taloussosiaalityö on vuorovaikutteinen, introspektiivinen ja monitieteinen lähestymistapa, joka auttaa kohdistamaan tarkastelun ajatuksiin, tunteisiin ja asenteisiin, jotka ohjaavat ihmisen suhdetta rahaan ja rahaan liittyvää käytöstä (Despard & Chowa 2010, 26). Sosiaalityön roolina on ohjata asiakas itsenäiseen taloudelliseen hallintaan käyttämällä taloussosiaalityön tuomia uudistuksellisia toimintamalleja sosiaalityön arkeen.

Katri Viitasalo luennoi PRO-SOS hankkeen taloussosiaalityön kehittämisseminaarissa Tampereella 17.10.2018. Luennolla hän kertoi valmistuneesta tutkimuksestaan, jonka osa-alueena oli taloussosiaalityö ja taloudellinen toimintakykyisyys yksinhuoltajaäitien näkökulmasta. Luennollaan Viitasalo nosti esille, että yhteiskunnassamme taloussosiaalityön kehittämisen tarve on noussut esille

erityisesti toimeentulotuen Kela-siirron myötä. Taloussosiaalityön kehittämisen keskeisenä tavoitteena on etsiä uutta suuntaa sosiaalityöhön. Taloussosiaalityön orientaationa on ehkäistä köyhyyden ja eriarvoisuuden lisääntymistä. Työ nähdään vaikuttamistyönä, jonka tavoitteena on osaamisen lisääminen sekä tietoisuuden vahvistaminen. Taloussosiaalityön vaikuttajina nähdään makrotason tekijät, joista esimerkkinä työllisyyden lisääntyminen sekä poliittisten toimenpiteiden luominen. Taloudellista osaamiskykyä voidaan nähdä kehitettävän yksilökohtaisena työskentelynä tai ryhmämuotoisena tukityönä, kuitenkin niin, että työskentelyssä kohtaavat asiakkaat ja ammattilaiset. Viitasalo totesi, että taloussosiaalityön kehittäminen vaatii sosiaalialan työmenetelmien kehittämistä ammatillista osaamista vahvistamalla. Vahvistamisella tarkoitetaan avointa näkökulmaa sosiaalityön menetelmien ja työvälineiden kehittämisen suhteen. (Viitasalo, 2018). Sosiaalityön kehittämiselle on tarve muuttuvassa ja monimutkaistuvassa toimintaympäristössämme ja on tarpeellista miettiä, minkälaisia taloudellisen avustamisen tarpeita yhteiskunnassamme tänä päivänä on.

3.2. Taloudellinen toimintakyky

Nykyaikainen nopeatempoinen elämäntapamme asettaa haasteita niille ihmisille, joilla on erityisiä vaikeuksia elämäntapamme suhteen. Hallitsemattomuus ei välttämättä ole ongelma yksilön näkökulmasta, mutta yhteiskunnan näkökulmasta taloudellisten asioiden hoitamattomuuden katsotaan koituvan taloudelliseksi taakaksi ja sen ehkäisemiseksi sosiaalityön asiakastyössä järjestettävillä tukitoimilla olisi tärkeää antaa sen tarvitsemaa huomiota. Taloudellisten asioiden hallitsemattomuus saattaa aiheuttaa syrjäytymistä, jota ilmenee esimerkiksi työn ja perheen menettämisenä, päihde- ja mielenterveysongelmina ja sosiaalisten kontaktien katoamisena. (Kettunen, Ihalainen & Heikkinen 2001, 12-13).

Yhdysvaltalainen yliopistoprofessori Margaret Sherrard (2010) on tutkinut taloussosiaalityötä taloudellisen toimintakyvyn (*financial capabilities*) viitekehyksestä. Tutkimuksessa tuodaan esille, että taloudellinen toimintakyky voidaan saavuttaa, mikäli sosiaalityössä kyettäisiin huomioimaan taloutta käsittelevän toimintaympäristön kehittämistä, sekä huomion kiinnittämistä erityisesti taloudellisesti haavoittuvien ja vaille palvelua jääneiden väestöryhmien tilanteeseen. (Sherraden 2010, 3.)

Taloudellinen toimintakyky tarkoittaa kykyä hallinnoida henkilökohtaista talouttaan ja toimeliaisuus kykyä ja halua vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin taloudellisiin tekijöihin. Hyvä taloudellinen toimintakyky on yksilön ja yhteiskunnan kannalta ensisijainen tavoite, sillä se auttaa

yksilöä pärjäämään nykymuotoisessa markkinataloudessa sekä mahdollistaa muiden toimintakyvyn muotojen, kuten poliittisen vaikuttamisen tai hyvän terveyden saavuttamisen. (Robeyns 2005, 65-84). Toimintakykyteorian mukainen taloudellinen toimintakyky ei reaali maailmassa määrity vain sisäisen toimintakyvyn kautta, sillä myös toimintaympäristöt ja yhteiskunta mahdollistavat ja rajoittavat toimintaa. (Sen 2009, 3). Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli ihmisellä ei ole taloudellista toimintakykyä, ei hänellä tuolloin ole myöskään resurssia käyttää taloudellisia varojaan oman etunsa mukaisesti. Näin ollen taloudellisten valmiuksien olemattomuus aiheuttaa taloudellista huonovointisuutta, mikä ikävimmässä tilanteissa voi aiheuttaa taloudellisen tilanteen kriisiytymistä, kuten asunnon menettämisen.

Taloudellisen toimintakyvyn tukemisen kautta yksilö olisi itsenäinen ja kykeneväinen toimija yhteiskunnan jäsenenä. Yksilön hyvinvointiin vaikuttaa suoranaisesti se, että hän tiedostaa olevansa ”oman elämänsä herra”. Saadessaan tarpeeksi tietoa ja ohjausta siihen, miten tulee toimia ja minkälaisia omaan elämään vaikuttavia positiivisia asioita voi tuen kautta saavuttaa oman elämänsä hallintaan liittyen. Oman tilanteensa hallitsemisen tunteella on vaikutusta kokonaisvaltaisempaan hyvinvointiin. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin voidaan todeta olevan toimintakykyä. Tällaisten tilanteiden saavuttaminen tuo tarvetta sosiaalityön kehittämiseksi siihen suuntaan, että kohtaamme sosiaalityön asiakkaita yksilöinä ja kykenemme käyttämään aikaa edellä mainittujen hyvinvointia lisäävien toimintojen toteuttamiseksi. Sosiaalityöllä on tärkeä rooli yksilön tilanteen parantamiseksi, nimenomaan yksilön tarve huomioiden. Työskentelymme taloudellisen tuen äärellä tulee olla asiakaslähtöisempää ja vähemmän sitä, että siirrämme rahaa asiakkaan tilille. Kuten aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksista kirjoitetussa artikkelissa Kuusisto & Ekqvist (2014) toteavat, tarvitaan muutakin kuin rahansiirtoina toteutettua taloudellista avustamista, joka on totutusti keskittynyt toimeentulotukietuuksiin. Artikkelissa tuodaan esille sosiaalityön tarvetta muutoksen aikaansaamiseksi tavoitteellisella työskentelyllä, kuitenkin niin, että asiakkaan kanssa tehtävä vuorovaikutuksellinen työ on asiakkaan tilanteeseen perehtymistä. Hyvä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä mahdollistaa tavoitteellisen työskentelyn toimintakyvyn parantamiseksi. (Kuusisto & Enqvist 2015, 8-11.)

3.3. Välitystili

Tässä luvussa tuon esille välitystilitoiminnan peruseriaatteita, aiheeseen liittyvää ajankohtaista löydettävissä olevaa tietoa sekä välitystilipalvelun tarpeeseen vaikuttavia tekijöitä. Tuon tässä luvussa esille myös omia ajatuksia palveluun liittyen.

Välitystilipalvelu on sosiaalitoimistojen yksi keino turvata heikoimmassa asemassa olevien taloudellisesti kyvyttömien ihmisten arjessa selviytymistä. Välitystilipalvelu on kuntakohtainen tukitoimi, jonka toimintaa määrittää kuntien sisäiset ohjeet. Käsittelen välitystilipalvelua nimenomaan sosiaalitoimen tukitoimena ja jätän käsittelyn ulkopuolelle laitoksissa asuvien etuuksien perintää koskevan työmenetelmän. Kuntien toteuttamaa välitystilitoimintaa ei suoranaisesti ohjaa mikään yksittäinen laki vaikkakin taloudellisten tukitoimien järjestämis- ja niiden kehittämisvelvoitteita sosiaalityötä ohjaavista laeista on löydettävissä.

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti hänelle itselleen tai omaisille. Mikäli ensisijainen taloudellisista varoista huolehtiminen ei onnistu, voi sosiaalilautakunta periä asiakkaan tulot sosiaalilautakunnalle. Tällaisia perittäviä tuloja voivat olla työttömyysetuudet, eläkkeet, sairausvakuutuspäivärahat, asumisen tuet ja eräitä muita etuuksia (Kuntaliitto 2008).

Sosiaalitoimisto voi riittävin lainsäädännöissä mainituin perustein huolehtia ns. välitystiliasiakkaiden tulojen ja menojen hoitamisesta, kun henkilö itse ei pysty käsittelemään rahojaan niin, että ne riittäisivät hänen elämiseensä. Tulojen periminen nimenomaan sosiaalilautakunnalle perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen. Tulojen perimisellä sosiaalitoimelle taataan laskujen maksu ja asiakas saa käyttövarat mahdollisesti useissa erissä, jotta tulot riittävät esimerkiksi koko kuukaudeksi. (Kuntaliitto 2008.)

Välitystiliasiakkuus edellyttää asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtyä sopimusta, mikä perustuu nimenomaan vapaaehtoisuuteen. Sosiaalihuoltolaki 39 §:ssä säädetään, että sosiaalihuoltoa on ensisijaisesti toteutettava sellaisilla toimintamuodoilla, jotka mahdollistavat itsenäistä asumista sekä luovat taloudelliset ja muut edellytyksen selviytyä omatoimisesti päivittäisistä toiminnoista. (Sosiaalihuoltolaki/1982.) Välitystiliasiakkuuden tulisi olla suunnitelmallista sekä määräaikaista toimintaa, jossa asiakkaan tilanteeseen haetaan helpotusta. Välitystiliasiakkuuden keskeisin tavoite on edistää asiakkaan raha-asioiden hallintaa niin, että integroituminen yhteiskuntaan itsenäisenä toimijana mahdollistuisi kokonaistilanteen kohentuessa.

Asiakkaiden varojen hoitaminen perustuu lainsäädännön antamiin valtuuksiin (mm. laki sosiaalihuollon asiakasmaksuista, kansaeläkelaki, työeläkelait, lastensuojelulait yms.) Tilanteissa, joissa asiakas itse on toimivaltainen, mutta ei pysty esimerkiksi asioimaan pankissa, ei hallitse käytettävissä olevia varojaan, häntä autetaan ja opastetaan rahan käyttöön liittyvissä epäkohdissa. Välitystilitoiminnan tarkoituksena on, että asiakas pysyy edelleen tulojensa saajana ja nostajana, mutta sosiaali- ja terveystoimen henkilöstä osallistuu käytännössä rahavarojen hoitamiseen. (Kuntaliitto 2008.)

Kuntaliiton yleiskirjeessä (2008) käsitellään asiakkaiden omien rahavarojen käsittelyä sosiaali- ja terveystoimissa seuraavasti: Etuuksien perintä toistaiseksi sosiaaliviranomaisille käytettäväksi asiakkaan menoihin ja elantoon edellyttää yleensä sitä, että asiakas tai hänen perheensä on toistuvasti hakenut toimeentulotukea, vaikka tulojen pitäisi riittää elämiseen ja tässä yhteydessä on todettu asiakkaan kykenemättömyys huolehtia raha-asioistaan.

Kansanedustaja Kristiina Salonen eduskunnalle lähettämä kirjallinen kysymys (2013) kiteyttää välitystilipalvelun sisällön: ”Välitystilipalveluksi kutsutaan tiliä, jota kuntien sosiaalitoimissa käytetään silloin, kun asiakkaan oman elämän hallinta on syystä tai toisesta väliaikaisesti heikentynyt esimerkiksi alkoholiongelman vuoksi. Välitystilille maksetaan henkilön saamia etuuksia, joita sosiaalityöntekijän valvonnassa käytetään hänen menoihinsa. Tarkoituksena on varmistaa, että välttämättömät maksut, kuten vuokra ja laskut, tulevat maksetuiksi ja että raha riittää elämiseen. Kyseessä on edunvalvontaa keveämpi keino, jota hyödynnetään esimerkiksi tilanteessa, jossa edunvalvontatarpeen ei katsota täytyvän, kun asiakkaan toimintakyvyn rajoitteille ei ole lääketieteellistä perustetta tai hänellä ei ole hoidettavia varoja.” (Salonen 2013.) Edellä mainitun kirjeen saattelemana eduskunnalta pyydettiin kannanottoa välitystilipalvelun ottamisesta virallisesti käyttöön sosiaalityön välineenä.

Välitystiliasiakkuudessa tai sen tarpeessa olevilla henkilöillä on yhteisiä tekijöitä, kuten köyhyys ja huono-osaisuus. Sosiaalihuollon käsite juontaa Suomessa juurensa sadan vuoden taakse Suomen itsenäistymisen ja kansalaissodan aikoihin. 1922 säädetty yleislaki oli vielä nimeltään köyhäinhoitolaki. Laki velvoitti tuolloin huono-osaisten väestönsosan huomioimiseen ja yhdenvertaiseen. Sosiaalihuolto terminä ja käsitteenä sosiaalivakuutuksen ja sosiaaliavustuksen rinnalle saavutti työskentelymuotoaan 1920 luvulla, jolloin sosiaalipolitiikka modernisoitui ja sosiaalihuollosta tuli sosiaalipolitiikassa saavutettu peruselementti, mikä käsitteli viimesijaisia avunmuotoja. Sosiaalihuolto otettiin lain nimeksi vasta vuonna 1982. (Kröger 2014, 24.)

Sosiaalihuolto on kautta aikojen nähty köyhyyden ennaltaehkäisevänä huoltona. Köyhyyden on nähty olevan se määritelmä, jolla on nimitetty tiettyä kansanryhmää, joka tarvitsee yhteiskunnallista puuttumista taloudelliseen selviytymiseen. Aikoinaan köyhäinhoitolaki ohjasi kuntia palkkaamaan ammattitarkastajia köyhien tutkimisen, silmälläpidon ja hoidon valvonnan yhtenäistämiseksi. (Kröger 2014, 26.)

Yhteiskunnan arvomaailman, toimintaympäristön ja palvelurakenteiden muutoksessa myös sosiaalityön hallinnan tavat muuttuvat (Juvonen, Lindh, Pohjola & Romakkaniemi 2018, 43). Muutokset ovat isoja sosiaalityön asiakkaille, mutta ne vaikuttavat myös sosiaalityötä tekevien

ammattilaisten arkeen. Sosiaalityön on kulkenut pitkän taipaleen 1800- luvulta lähtöisin olevasta vaivaishoidosta 2000-luvun sosiaalihuoltoon. 1800- luvulla toteutetun vaivaishoidon nähdään nykypäivän sosiaalihuollon näkökulmasta vanhoillisena näkökulmana, mutta ajanjaksojen käsitykset ihmisen kykyisyydestä ja kyvyttömyydestä ovat kuitenkin osaltaan samanlaiset.

Palveluja toteutettiin jo 1800- luvulla moraalisten rajanvetojen varjossa sen suhteen, oliko asiakas oikeasti avun tarpeessa ja millä tavoin avun tarve oli aiheutunut. (Juhila 2014, 20). Tämän päivän sosiaalityössä emme kategorisoi asiakkaita heikkomielisyyden, raajarikkoisuuden tai pitkällisempää tautia sairastaviksi ihmisiksi, mutta edelleen palveluiden saaminen ja niihin hakeutuminen johtuu näkemykseni mukaan vallitsevasta sosiaalisesta ongelmasta, jonka perusteella teemme eettisiä mietintöjä ihmisten kykyisyydestä ja kyvyttömyydestä.

Sosiaalihuollon nykyaikaisempi käsite sosiaalipalvelu tuli osaksi keskustelua 1970-luvulla. Sosiaalipalvelun nähtiin olevan muutakin kuin rahanjakoa. Sosiaalityön tarvetta alettiin nähdä yksilön tarpeista ja se sai vaikutteita Brittiläisestä universalistisesta sosiaalipalvelu käsitteestä, jossa pyrkimyksenä oli irtaantua vanhasta köyhäinhoidon järjestelmästä ja laajentaa sosiaalihuoltoa uusille asteille. Nähtiin tarvetta muuttaa sosiaalipoliittista ajattelua niin, että sen sijaan kun sosiaalihuollolla toteutettiin yksilön sopeuttamista yhteiskunnan jäseneksi, nähtiinkin tarvetta yhteiskunnan rakennemuutoksille, jotta ympäristö muuttuisikin yksikön tarpeita paremmin vastaavaksi. (Kröger 2014, 26.)

Köyhyyttä ja huono-osaisuutta on ollut yhteiskunnassamme läsnä läpi historian. Sosiaalipoliittikan kehittyessä köyhyyden ilmenemismuotoja alettiin tutkia ja oivallettiin, että sosiaalihuollon toteuttamisella on merkittävä asema huono-osaisuuden vähentäjänä. Köyhyys, huono-osaisuus sekä pahoinvointi ei ole koskaan poistunut, mutta se on muuttanut ilmenemismuotoaan vuosien saatossa. Yhteiskunnassa vallitsevat tilanteet vaikuttavat suoranaisesti yksilön hyvinvointiin sekä itsenäiseen selviytymiseen. Muutokset vaikuttavat suoranaisesti myös sosiaalihuollon kehittämistarpeisiin.

Kykyisyys ja kyvyttömyys käsitteinä heijastuvat mielestäni nykypäivän sosiaalityöhön toimintakyky -käsitteen kautta. Sosiaalityön ja asiakkaan välillä vallitsee suhde siitä, että asiakkaalla on tarve saada tukea erilaisissa elämäntilanteissa, jotta hän olisi vahvempi toimimaan itsenäisesti. Sosiaalityö nähdään toimintakykyä ja osallisuutta edistävänä työnä, joka velvoittaa sekä asiakasta, että sosiaalityöntekijää omassa toiminnassaan. Osallisuus sisältää ajatuksen aktiivisesta yksilöstä, joka on mukana yhteisön ja yhteiskunnan toiminnoissa. Vastakohta osallisuudelle ilmenee ulkopuolisuutena ja yhteiskunnasta vieraantuneisuutena. (THL 2013, 219.)

Toimeentulotuen asiakkuudessa olevien ihmisten kanssa työskentely ja heidän osallisuutensa edistäminen ovat yksi sosiaali- ja terveysministeriön strategioista. THL:n toteuttamassa tutkimuksessa (2013) painotetaan toimeentulotuen tavoitetta turvata ihmisarvoisen elämän kannalta välttämätön toimeentulo, ja siten antaa taloudelliset mahdollisuudet ja edellytykset sosiaaliselle osallisuudelle. (THL 2013, 60.)

Taloussosiaalityö on käynyt läpi murroksen 2010 luvulla. Sosiaalihuoltolain muutokset sekä yhteiskunnassamme vallitseva työttömyys ja taloudellinen turvattomuus toivat mukanaan tarpeen tarkastella sosiaalityön taloudellisia tukitoimia enenevässä määrin kuntouttavasta näkökulmasta. Perustuslakimme takaa jokaiselle, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotuki on taloussosiaalityön yleisin tukimuoto, jonka asema yhteiskunnassamme on muuttanut muotoaan sitten vuoden 1984 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain ja sen uudistuttua 2014. (THL: n raportti 9/2013, 66-68.)

THL:n julkaisemista tutkimustuloksista on nähtävissä taloudellisen tuen kasvava tarve. Tulokset kertovat köyhyiden lisääntymisestä ja sen vaikutuksesta sosiaalihuollon lisääntyneeseen tarpeeseen. Toimeentulotuen käsittelyn siirryttyä Kelan toiminnaksi vuonna 2017, ovat taloudellisen tuen piirissä olevien asiakkaiden tilanteet heikentyneet, joissain tapauksessa voidaan puhua kriisiytyneestä tilanteesta.

Taloussosiaalityön asiakkuudessa olevien ihmisten taustoihin liittyy moninaisia ongelmia. Väestötasolla köyhyys paikantuu eri tavoilla erityyppisiin kotitalouksiin, ja voidaan olettaa, että myös toimeentulotuen saajien keskuudessa köyhyiden yleisyys eroaa kotitaloustyypeittäin. THL:n (2013) tekemän tutkimuksen mukaan, toimeentulotukea saaneiden kotitaloustyyppien välillä on selkeitä eroja köyhyiden yleisyydessä. Köyhyys on tutkimuksen mukaan yleisintä yksin asuvilla. Noin 80 prosenttia toimeentulotuen saajista yksin asuvista määrittyi tulojen perusteella köyhäksi vuonna 2010. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 9/2013, 66-68.) Tutkimuksen yksi huolestuttava esille tuotu tulos oli se, että ikäryhmittäin tarkasteltuna köyhyys kohdentui ennen kaikkea nuoriin, alle 25-vuotiaisiin toimeentulotuen saajiin.

Toimeentulotuen saajia kutsutaan Suomalaisten hyvinvointi-tutkimuksessa (2014) tuloköyhiksi. Tuloköyhiä ovat tutkimuksen mukaan työttömät sekä työkyvyttömät ihmiset, joilla on kaksi- tai jopa nelinkertainen riski elin olojen ongelmiin työllisiin nähden. Elin olojen ongelmiin vaikuttavat sekä fyysinen sekä psyykinen huonovointisuus, mikä korostuu erityisesti työkyvyttömyyseläkkeellä olevien ihmisten elämässä. Köyhyys nähdään päivittäiseen toimintakykyyn, ihmissuhteisiin sekä

terveyteen suoranaisesti vaikuttavana tekijänä. Tulo-köyhillä ihmisillä on vaarana altistua yksinäisyyteen, millä on suoranainen vaikutus heikkoon elämänlaatuun. (Vaarama & Karvonen & Kestilä & Moisio & Muuri 2014, 22-30.)

Tutkimuksessa verrattiin elämänlaadullisia kysymyksiä tulojen näkökulmasta ja tutkimuksessa käytettiin termiä koettu köyhyys. Tutkimustuloksista oli nähtävissä, että vaikka väestö keskimäärin voi nykyään (vuoden 2009 tutkimukseen verrattuna) paremmin, elämänlaadussa, hyvinvoinnissa ja terveydessä suomalainen yhteiskunta on jakautunut hyvä- ja huono-osaisten ryhmään. Ryhmien jakajana ei kuitenkaan ole enää perinteinen köyhyys ja tietämättömyys vaan osallisuus. Osallisuutta määrittää muun muassa se, onko työikäisillä ihmisillä työtä. (Vaarama ym 2014, 35 – 36.)

Tutkimuksessani korostuu elämänlaadullisten ongelmien lieveilmiöt, joilla on suoranainen vaikutus yksilön kykyyn ottaa vastuuta vaikeassa elämäntilanteessa taloudellisten asioiden hoitamisesta. Näkemykseni mukaan taloussosiaalityössä tarvitaan kehittämistä oikea-aikaisten ja yksilökohtaisempien tukitoimien suhteen. Oikea-aikaisella tuella tutkimuksessani tarkoitan, että välitystilipalvelu kohtaisi entistä paremmin ja jo varhaisessa vaiheessa ne asiakkaat, jotka sen avulla kykenisivät selviytymään hankalista tilanteistaan.

Huono-osaisuutta käsiteltiin 1990-luvulla syrjäytyneisyyden käsitteen avulla ja sitä on pyritty jäsentämään elämänhallinnan käsitteellä. Työttömästä, köyhästä ja sairaasta ihmisestä syntyi pikkuhiljaa ilmaisu huono-osainen. Huono-osaisuus on saanut myös muita piirteitä keskiluokkaisten ylivelkaantuneiden ihmisten myötä. (Rauhala, 2000, 67-70.) Edellä mainitun huomion halusin tuoda esille, koska pelkästään köyhyys ei ole tarve sosiaalityön kehittämiseksi, vaikkakin se usein sosiaalityön toimintaan liitetään. Erilaiset elämäntilanteet voivat vaikuttaa sosiaalityön avun tarpeeseen, kuten esimerkiksi hallitsematon velkaantuminen, johon välistystilipalvelua kehittämällä voitaisiin puuttua ehkäisevästä näkökulmasta.

Huono-osaisuuteen voi liittyä työttömyyttä, sairautta, asunnottomuutta, alhainen koulutus tai sosiaalisten suhteiden puute. Huono-osaisuuden katsotaan olevan edellä mainittujen ilmiöiden noidankehä, johon sosiaalityön tulisi voida puuttua. (Vatula-Pimiä 2007, 163.) Usein noidankehän kaltaisessa tilanteessa tarvitaan sosiaalityön väliintuloa, interventiota. Tällaisissa tilanteissa interventiona voisi toimia esimerkiksi välitystilipalvelu.

Joissakin tilanteissa sosiaalityöntekijä ei voi jättää asioita asiakkaan vastuulle. Tätä paternalistista (holhoavaa) asennetta saatetaan tarvita esimerkiksi silloin, kun asiakkaalla ei oletettavasti ole kykeneväinen tekemään omia päätöksiä, kun hänellä ei ole riittävästi psyykkisiä edellytyksiä tai harkintakykyä ymmärtää päätöksensä seurauksia tai kun hänen toimintansa seuraukset ovat

kauaskantoisia tai peruuttamattomia. (Rostila 2001, 33). Edellä mainittuja asioita ei saisi Rostilan (2001) mukaan käyttää myöskään asiakkaan holhoamisen verukkeena, mutta ne mielestäni kuvaavat hyvin välitystilipalvelun tarpeessa olevien asiakkaiden tilanteita.

Mielestäni olisi tarpeellista myös miettiä sitä, missä kohtaa itsemääräämisoikeuden toteuttamista on puntaroitava niin, että yksilö on vastuussa omasta toiminnastaan ja sen aiheuttamista ongelmista. Onko sosiaalityöllä vastausta kaikkiin ongelmiin ja onko se välttämättä edes tarpeellista?

Mahdollistaminen ja velvoittaminen ovat sosiaalityötä, joita toteuttaessaan sosiaalityöntekijä joutuu puntaroimaan työtään eettisten arvojen pohjalta. Sosiaalityöntekijä erittelee ammatillisuutensa kautta vastuullisesti arvoihin ja eettisiin valintoihin liittyviä haasteita ja ristiriitoja (Rostila 2001, 25). Sosiaalityöntekijällä saattaa olla näkemyksensä asiakkaan tilanteen parantamisen suhteen, mikä ei taas asiakkaan näkökulmasta palvele hänen tilannettaan. Sosiaalityöntekijän toteuttaessa hänelle asetettujen odotuksien mukaista tavoitteellista sosiaalityötä, tulee hänen muistaa huomioida asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on sitä, että käytännössä tunnustetaan asiakkaan oikeus ja tarve tehdä vapaasti omat valintansa ja päätöksensä (Rostila 2001, 32). Itsemääräämisen rajoittamista tulisi sosiaalityössä olla mahdollisimman vähän ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamista oman elämän asiantuntijana vastaavasti paljon.

Asiakkaan vastuu omista päätöksistä on kuitenkin loppujen lopuksi hänellä itsellään, vaikka päätökset eivät sosiaalityön eettisiä arvoja kohtaisikaan. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen työskentelytapa ja vuorovaikutuksellinen dialogi vaikuttavat mielestäni ratkaisevasti myös siihen, miten asiakkaan tilanteessa vallitseviin ongelmiin suhtaudutaan. Sosiaalityöntekijän tueksi ajattelema teko voi näyttäytyä asiakkaasta kontrollina ja päinvastoin. Silloin kun kontrolli ja tuki ymmärretään vuorovaikutuksessa rakentuvina tulkintoina, muodostuu ammatilliseksi haasteeksi se, kuinka rakentaa niin toimiva vuorovaikutussuhde, että kokemus tukemisesta nousee päällimmäiseksi. (Juhila & Jokinen 2008, 135.)

Tutkimuksen teoriaosuudessa olen käyttänyt välistystilipalvelusta erilaisia nimikkeitä, kuten välitystilitoiminta tai välitystiliasiakkuus, kuvatakseni tämän hetkistä puheessa käytettyä kieltä tutkimastani aiheesta. Tutkimuksen loppuosassa käytän toiminnasta nimikettä välitystilipalvelu

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Tutkimukseni tavoitteena on tuoda esille sosiaalityön ammattilaisten näkemyksiä välitystiliasiakkuuksien nykytilanteen kehitystarpeista. Olen kiinnostunut palvelun kehittamisestä nimenomaan työntekijänäkökulmasta. Välitystiliasiakkuuteen ohjautuu asiakkaita, joilla itsellään on vaikeuksia hallita omaa rahankäyttöään. Välitystiliasiakkuuksia hoidetaan tällä hetkellä hyvin moninaisilla eri menetelmillä, kuntien itseäisten järjestelyjen mukaisesti. Pääasiallisesti välitystiliasiakkuuksia hoitavat sosiaalitoimistojen toimistotyöntekijät, jotka ohjaavat kunnan rahaliikennettä. Toimistotyöntekijöiltä ei vaadita osaamista sosiaalitoimen asiakkaiden palvelunohjauksessa eikä muuta sosiaalitoimiston asiakkaan vaativissa tilanteissa tarvittavaa sosiaalialan osaamista.

Välitystilipalvelun toimivuus asettaa tarpeen sosiaalityön kehittämiseksi ja työn suunnittelulle. Olettamukseni on, että tämän suuntaisen sosiaalityön kehittämällä voisi olla suoranaista vaikutusta yksilön toimintakyvyn lisäämiseen sekä elämänlaadun parantamiseen. Välitystilipalveluiden tulisi olla väliaikainen vaihtoehto ja sen tulisi olla tavoitteellinen tukitoimi, jolla pyritään asiakkaan tilanteen parantamiseen ja sosiaalityöstä riippumattomuuteen. Saadakseni tietoa siitä, minkälaisena työmenetelmänä sosiaalityön ammattilaiset näkevät välitystilipalvelun, esitän seuraavan tutkimuskysymykseni:

Minkälaisia välitystilitoiminnan kehittämistarpeita sosiaalityön ammattilaiset tuovat esille haastattelussa?

Kysymyksen tarkoituksena on saada tietoa sosiaalityön niiltä ammattilaisilta, jotka ovat tekemisissä taloudellisesti heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kanssa. Tavoitteena on tuoda näkyväksi välitystilipalvelun tarve sekä sen toimivuuteen nähtävissä olevat kehittämistarpeet. Tutkimukseni tavoitteena on löytää haastattelutyön kautta tietoa välitystilipalvelun nykytilanteesta, sen haasteista ja kehitysideoista sosiaalityön asiakkaan kokonaisvaltaista tilannetta paremmin palvelevaksi tukitoimeksi.

4.2. Tutkimuksen aineisto

Kun tutkimussuunnitelmani oli hyväksytty, kartoitin aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta sekä kirjallisuutta. Välitystilipalvelua koskevaa tutkimustietoa on olemassa hyvin niukasti, tosin taloussosiaalityön kehittämisestä ja välitystilipalvelun tarpeesta käydään keskustelua sosiaalityön erilaisissa kehittämistyöryhmissä. Tutkimukseni aineisto koostuu muistiinpanoista, joita tein osallistuessani aiheeseeni liittyvien hankkeiden työpajoihin, sekä itse järjestämäni työpajaan.

Talvella 2018 osallistuin Tampereella järjestettyyn PRO SOS -hankkeen verkostotyöpajaan, sekä Hämeenlinnassa järjestettyyn OMA HÄME -hankkeen taloussosiaalityön työpajaan. PRO SOS – on Pikassoksen (Pikassos Oy, sosiaalialan osaamiskeskus) alueellinen osahanke, johon osallistuu yhteensä 17 kuntaa Pirkanmaalta, Satakunnasta sekä Kanta-Hämeestä. Työpajan aiheena oli sosiaalityön kehittäminen taloussosiaalityön näkökulmasta. Työpajaan osallistui sosiaalityön ammattilaisia, kokemusasiantuntijoita, erilaisten taloussosiaalityön hankkeiden edustajia, Kelan edustajia sekä työntekijöitä maistraatin edunvalvonnasta ja seurakunnilta. Osallistujia PRO SOS -hankkeen tilaisuudessa oli yhteensä 32, joista kokemusasiantuntijoita kaksi. OMA HÄME -hanke on Kanta-Hämeen maakuntahallinnon ja sote-palveluiden uudistamisen valmistelutyöryhmä. OMA HÄME -hankkeen taloussosiaalityön työpajan aiheena oli lähtökohdiltaan sama kuin PRO SOS -hankkeen työpajassa, mutta osallistujat muodostuivat enemmänkin maakunta-alueen sosiaalityön ammattilaisista kuin yhteistyötahoista. Osallistujia OMA HÄME -hankkeen tilaisuudessa oli yhteensä 12.

PRO SOS -hankkeen taloussosiaalityön verkostotyöpaja järjestettiin Tampereen pääkirjasto Metson koulutustilassa 18.11.2018. OMA-HÄME hankkeen työpaja järjestettiin Hämeenlinnassa Kuntaliiton kokoustilassa 12.12.2018. Edellä mainittuihin työpajoihin osallistuin tarkkailijan roolissa, tehden itselleni muistiinpanoja työpajan annista. Työpajojen alussa esittelin itseni ja kerroin tavoitteista osallistumiseen liittyen. Osallistujille kerrottiin myös muistiinpanojeni tekemisistä sekä niiden käyttötarkoituksista. Muistiinpanoihin liittyen osallistujia informoitiin, että tulen käyttämään muistiinpanoja hienovaraisesti, eikä aineistossani käsitellä kenenkään yksilökohtaisia mielipiteitä eikä osallistujien henkilöllisyys tule tutkimuksessani esille.

Pääasiallinen tutkimusaineisto koostuu taloussosiaalityön työpajasta, jonka järjestin Hämeenlinnassa 14.2.2019. Koska aiheeni kiinnosti maakunnallisen Taloussosiaalityön työryhmää, sain mahdollisuudeksi järjestää työpajan hyödyntäen taloussosiaalityön työryhmän jäsenten olemassa olevia kontakteja.

Järjestämäni työpajan aiheena oli ”Välitystilipalveluiden kehittäminen yhdessä sosiaalityön ammattilaisten kanssa”. Työpajaan kutsuin aikuissosiaalityön ammattilaisia OMA HÄME -hankkeen maakunnallisen valmistelutyön yhteistyökunnista (Janakkala, Hattula, Riihimäki, Loppi, Hausjärvi, Hämeenlinna sekä Forssa).

Työpajan järjestämisestä lähetin kutsut sähköpostitse. Kutsut lähetin kohderyhmille aikuissosiaalityön yhteistyötahojen kautta. Kutsu sisälsi työpajaan liittyen olennaisen tiedon, kuten työpajan aihe, toteuttamisajankohdan sekä paikkatiedon, näiden lisäksi kutsussa ilmoitettiin työpajan tarkoitus sekä sen tavoitteet (kts. liite 1).

Työpajaan toivoin ilmoittautumista määräaikaan mennessä. Määräaikaan mennessä työpajaan ilmoittautui yhteensä 12 henkilöä, kaikki ilmoittautuneet työskentelivät joko suoraan välitystiliasiakkuuksien parissa, tai olivat tekemisissä välitystiliasiakkuuksissa olevien asiakkaiden kanssa. Työpajan toteutin Hämeenlinnan aikuissosiaalityön kokoustilassa, jossa osallistujien oli mahdollista istua yhden pöydän ääressä ja työskentelyyn liittyvä aineisto kyettiin heijastamaan kokoustilan taululle.

Työpaja aloitettiin kahvitarjoilulla, jonka tavoitteena oli vapauttaa virallista ilmapiiriä. Kahvitarjoilun aikana käytiin osallistujien kesken tutustumiskierros niin, että jokainen esitteli itsensä, työnkuvansa ja kertoi, minkälaisia ajatuksia heillä oli työpajaan liittyen. Ryhmän työskentely nauhoitettiin.

Välitystilipalvelun kehittämiseksi järjestämäni työpajaan osallistuneet ammattilaiset ovat tutkimukseni kohderyhmänä myös kehittäjiä. Kehittäjien uteliaisuus on tietynlainen edellytys osanottajajoukon uteliaisuudelle. Mikäli osallistujat voivat kokea, että meneillään on aitoa innovointia, he voivat nähdä aidosti mahdollisuuden vaikuttaa kehitelmiin. (Arnkil, Eriksson, Anrkil, 2003, 58.) Työryhmän intressi välitystilipalveluiden kehittämisessä on tullut esille taloussosiaalityön aiemmissa kokouksissa ja työn kehittämisen tarve on nähty OMA HÄME -hankkeen hallinto-organisaatiossa. Tämän vuoksi työpajan järjestämiselle välitystilipalveluiden kehittämiseksi nähtiin tarve ja sen järjestämiseen sain suostumuksen myös esimiehiltä.

Jotta voidaan tehdä kehittämistyötä, tarvitaan kehittämiseen tarvittavat areenat ”työpajat”, joissa on saatavissa aikaan riittävä puhti (Arnkil ym, 2003, 63). Koska välitystilipalveluiden kehittämisen halu ja tarve oli tutkimusta tehdessäni nimenomaan työntekijöistä itsestä lähtöisin, ei kehittämistyön ole vaarassa olla organisaatiolähtöistä eikä näin ollen toteudu ilman sisällöllisiä perusteemoja. Työpajan perusteemaksi nimesin välitystilipalvelun kehittäminen, minkä osallistujat kokivat tärkeäksi temaksi sekä se oli myös osallistujia yhdistävä toiminto.

Sisällöllisen perusteeman määrittäminen voidaan nähdä liian rajaaviksi, mutta omassa tutkimuksessani perusteeman rajaaminen palvelee kehitettävän asian ja osanottajajoukon tietynlaisen teeman ympärille. Kuten Arnkill ym. (2003) toteavat, tutkijan tehtävänä on löytää ajankohtainen, olennainen, paikallisesti tai valtakunnallisesti merkittävä, mutta samalla riittävästi rajaava teema. Tämän toteutin tutkimuksessani niin, että vaikka aiheena on taloussosiaalityö, rajasin kehittämistyön välitystilipalveluun. Työpajan toteuttajana pidin teeman rajauksesta huolen muun muassa avustavien kysymysten turvin. Avustavilla kysymyksillä minulla oli mahdollisuus ohjata keskustelu takaisin itse aiheeseen, sen laajentuessa teeman ulkopuolelle.

Tutkimusaineistoni koostuu järjestämäni työpajan nauhoitetusta ryhmähaastattelumateriaalista. Haastattelumateriaalin lisäksi käytössäni oli PRO SOS- hankkeen, sekä OMA-HÄME- hankkeen taloussosiaalityön työpajoista tekemäni kirjalliset muistiinpanot. Aineisto on kerätty marraskuun 2018 sekä helmikuun 2019 välisenä aikana.

Tein PRO SOS - ja OMA HÄME -hankkeiden työpajojen keskusteluista muistiinpanoja tietokoneellani. Hankkeiden työpajojen kulku oli rakennettu niin, että alustuksen jälkeen käytiin asioista keskustelua yleisesti ja tämän jälkeen osallistujat jaettiin työryhmiin. Työryhmien jaossa otettiin huomioon, että kussakin työryhmässä oli osallistujia eri yhteistyötahoista. Työryhmille annettiin tehtäviä taloussosiaalityön kehittämisen liittyen kahdessa osassa niin, että ensimmäisessä osuudessa käytiin keskustelua vallitsevista haasteista ja toisessa osuudessa ryhmät kokosivat paperille kehittämisideoitaan. Valitsin tapahtumassa yhden ryhmän, jonka keskustelua seurasin. Ryhmän keskusteluista tein myös kirjallisia muistiinpanoja tietokoneella. Samassa roolissa osallistuin myös OMA-HÄME työpajaan, mikä toteutettiin saman kaavan mukaisesti kuin PRO-SOS hankkeen työpaja. Työpajoista tekemäni muistiinpanoja kertyi yhteensä kuusi sivua. Muistiinpanojeni tekeminen oli valikoivaa, sillä keskityin kirjoittamaan muistiinpanoja tutkimusaiheeni koskevasta relevantista keskustelusta.

Toteuttamassani taloussosiaalityön työpajassa, jonka aineisto toimii pääasiallisena aineistona tutkimuksessani, aineistoa kerättiin ryhmähaastattelulla. Työpajassa haastattelin sellaisia työntekijöitä, joiden tehtävänkuvaan kuuluu välitystiliasiakkuuksien hoitaminen tai he työskentelevät välitystiliasiakkaiden kanssa. Haastateltavat olivat ammatiltaan sosiaalityöntekijöitä, sosiaalipalvelun ohjaajia ja sosiaalitoimiston toimistotyöntekijöitä. Haastatteluun osallistui myös yksi johtava sosiaalityöntekijä, jolla oli aiempaa kokemusta välitystiliasiakkaiden kanssa työskentelystä ja halu kehittää omassa organisaatiossaan palvelua.

Ryhmähaastattelutilanne nauhoitettiin ja kerroin osallistujille aineiston käsittelyyn liittyvät eettisesti tärkeät tiedot, kuten aineiston käsittelyn luottamuksellisuus. Kerroin, että tutkimusaineisto on vain tutkijan käytettävissä eikä tutkimustulosten käsittelyssä tule ilmi työpajaan osallistumien henkilötietoja tai muuta tunnistettavissa olevaa tietoa. ”Tutkimukseen osallistuminen on aina vapaaehtoista ja tutkimus on aina myös mahdollista keskeyttää. Tutkittaville täytyy tarjota riittävästi informatiivista tietoa tutkimukseen liittyvistä asioista. Haastattelutavat (yksilö- vai ryhmähaastattelu) ja mahdollinen haastattelun nauhoittaminen tai kuvaaminen pitää kertoa tutkittaville ennen tutkimukseen osallistumista”. (Kuula 2006: 106–107.)

Ryhmähaastattelun toteutin niin, että lähestyin työpajassa käsiteltävää aihetta alustuksella. Alustukseni johdatti osallistujat aiheeseen taloussosiaalityön ja taloudellisen toimintakyvyn käsitteiden kautta. Alustuksessa kerroin myös olemassa olevista sosiaalityön käytännön sovelluksista ja yhteistyöstä aikuissosiaalityön näkökulmasta. Hyvän haastattelijan tulee suhtautua tutkimuksen tavoitteisiin vakavasti ja olla luottamusta herättävä ja huomiota herättämätön (Hirsjärvi & Hurme 2000, 68–69). Luottamusta pyrin ryhmähaastattelutilanteissa tuomaan esille myös niin, että olin ennen haastattelua tutustunut aihepiiriin ja meneillään olevaan yhteiskunnallisiin haasteisiin, koskien taloussosiaalityötä (Kts. liite 2).

Alustuksen jälkeen johdattiin ryhmän keskusteluun esittämällä kysymyksiä välitystilapalveluiden nykytilan vahvuuksista sekä haasteista, aiheeseen liittyen tein myös tarkentavia kysymyksiä (Kts. liite 2). Kun nykytilaa koskeva keskustelu oli saatu päätökseen, siirryttiin keskustelemaan kehittämistyöstä. Edellä mainittuun aiheeseen liittyen esitin kysymyksen välitystilapalveluiden kehittämisajatuksista sekä ehdotuksista, myös tähän liittyen esitin tarkentavia kysymyksiä (Kts. liite 2). Ajatuksenani oli, että ryhmä tekisi vastauksista omat muistiinpanot, jotka kokoaisiin yhteen, mutta ryhmän koon jäädessä pienemmäksi kuin olin kuvitellut, päätin tehdä muistiinpanot keskusteluista itse. Tekemäni muistiinpanot käytiin kunkin teeman käsittelyn jälkeen kertausluontoisesti ryhmän kanssa yhdessä läpi. Näin sain tarkennusta siihen, että tekemäni muistiinpanot ovat juuri sellaiset, kuin haastateltavat olivat keskusteluissaan tarkoittaneet.

Kuten jo aiemmin totesin, ryhmätyöskentelyn aikana tein tarkentavia kysymyksiä, jolloin haastattelun mukaan tuli osaltaan myös osallistuva havainnointi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 82 - 83). Haastattelu voi muistuttaa enemmän kysymys - vastaustyyppistä toimintaa tai tavallista arkikeskustelua. Perusrakenne kysymys - vastaus - kuittaus kertoo kuitenkin haastattelijan asemasta keskustelujen viimekätisenä ohjaajana: kysymykset ovat hänen hallussaan ja hän myös kuittaa haastateltavalta saamansa vastauksen ennen kuin siirtyy seuraavaan kysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 70 - 74.)

Tutkija tarvitsee tutkittavien ajatuksia ja kokemuksia tutkimukseensa, vaikka hänellä onkin valta valita tutkimuskysymykset ja mahdollisuus vaikuttaa osittain vuorovaikutustilanteeseen. Tutkimustilanteessa tutkija ei voi ilmaista avoimesti omia mielipiteitään eikä tunteitaan, koska niin tapahtuessa riskinä saattaa olla tutkimuksen haavoittuvuus tai jopa tutkimuksen keskeytyminen (Kuula 2006: 154–155).

Haastattelemani työntekijät olivat kaikki naisia ja osallistujia oli yhteensä 9. Haastateltavat olivat kaikki työskennelleet sosiaalityössä 1-20 vuoden ajan. Osallistujien työtehtävät olivat saattaneet muuttua vuosien varrella, mutta työtehtävät liittyivät kuitenkin taloussosiaalityön alaan jossain määrin. Haastateltavan ryhmän kokoonpanon suositellaan olevan koottu työnkuvien perusteella, jotta näkökulma tutkittavaan aiheeseen olisi kaikille samanlainen ja edistää näin myös keskustelun sujuvuutta (Valtonen 2005, 229).

Ryhmähaastattelussa haastattelijan rooli on merkittävä, sillä haastattelija voi vaikuttaa omalla olemuksellaan haastattelun kulkuun (Valtonen 2005, 223). Tutkija tarvitsee tutkittavien ajatuksia ja kokemuksia tutkimukseensa, vaikka hänellä onkin valta valita tutkimuskysymykset ja mahdollisuus vaikuttaa osittain vuorovaikutustilanteeseen. Tutkimustilanteessa tutkija ei voi ilmaista avoimesti omia mielipiteitään eikä tunteitaan, koska niin tapahtuessa riskinä saattaa olla tutkimuksen haavoittuvuus tai jopa tutkimuksen keskeytyminen (Kuula 2006: 154–155). Koska aihe oli minulle tuttu ja haluni kehittää sosiaalityötä vahva, oli minun ajoittain haastattelijana pidäteltävä itsenäni, etten lähtenyt johtamaan keskustelua ja ottamaan liian suurta roolia kehittämistyötä ajatellen.

Haastattelutilanteessa osallistujat olivat aktiivisesti keskusteluissa mukana. Haastattelijana huolehdin siitä, että kaikki saivat puheenvuoroja. Haastateltavien innostus aiheeseen ja työn kehittämiseen oli nähtävissä muun muassa siinä, että haastattelijana jouduin ajoittain palauttamaan haastateltavat varsinaisten kysymysten äärelle. Haastattelutilanteessa käytävää keskustelua oli vilkasta ja ilmapiiri hyvin positiivinen ja rento, vaikka ajoittain keskustelun valtasi vallitsevan työmäärän mahdottomuus järjestää aikaa kehittämiselle.

Työpajan ryhmähaastattelun äänitettyä aineistoa kertyi 3 tuntia ja 40 minuuttia. Ryhmähaastattelun kysymykset olin jakanut kolmeen eri osioon, teemoihin. Teemoittelu helpotti työtäni aineiston purkamisen suhteen, sillä sen avulla sain aineistosta teema-alueittain määritellyt asiayhteydet poimittua kirjalliseen muotoon, analysointia varten. Litteroitua tekstiä tuli kaikkiaan 32 sivua, joissa mukana on myös toistoja ja täytesanoja. Litterointia tehdessäni nimesin osallistujat numeroilla, satunnaisessa järjestyksessä (H1...jne). Numeroinnin avulla kykenin tuomaan työssäni esille haastateltavien puheenvuoroja.

Kun aineiston analyysin perustana on litteroinnin avulla tuotettu tekstiaineisto, litteroinnin avulla tavoitetaan vain pieni osa haastattelutilanteesta olevasta informaatiosta (Ruusuvoori & Nikander & Hyvärinen, 2010, 447). Tämän vuoksi tein itselleni työpajan aikana muistiinpanoja ja toteutin litterointityön hyvin pian itse työpajan toteuttamisen jälkeen. Itse litteraation toteutin niin, että kuuntelin haastattelutilanteen nauhoitusta ja purin keskustelusta tutkimukseni näkökulmasta tärkeät haastattelukeskustelut käyttäen laatimiani luokittelukriteereitä. Näin toimiessani, työpajan ryhmähaastattelu oli tuoreessa muistissani ja sain tuotettua itselleni materiaalia sellaisestakin tilanteesta, mitä en välttämättä sanallisesta vuorovaikutuksesta enää pidemmän ajan kuluttua muistaisi. Litteraatioissa tutkija tekee jatkuvasti valintoja sen suhteen, mikä nähtävissä tai kuultavissa oleva informaatio on relevanttia tietoa tutkimuksen kannalta. Litteraation tarkkuustaso määräytyy ennen kaikkea tutkittavan ilmiön mukaan, mitä rajatumppi ilmiö on, sitä tarkempi litteraatio on mahdollista tehdä (Nikander 2010, 433). Työpajan nauhoitteista litterointi oli suhteellisen selkeätä ja jouhevaa toteuttaa, sillä minulla oli hyvä käsitys siitä, miten tai mitä asioita osallistujat halusivat keskustelussa erityisesti painottaa välitystilipalvelun kehittämistä ajatellen.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Pertti Alasuutari (2011) on tutkinut laadullisen tutkimuksen tekemistä ryhmähaastatteluna, hän toteaa että, kaikkeen tieteellisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu, että tutkimuksessa käsitelty ydinkysymys ei ole suoraan havainnoitavissa. Alasuutari (2011) toteaa, että purkavatpa yksilöt sydäntään kuinka rehellisesti tahansa, heidän kertomansa ei sinällään kelpaa tutkimustulokseksi. Riippumatta siitä, kuinka vapaasti ja luonnollisesti ryhmän jäsenet antautuvat keskinäiseen ajatustenvaihtoon, heidän ”kulttuurinsa” ei ole havainnoitavissa suoraan. Aineisto ei ole koskaan yhtä kuin tutkimuskohde, koska se liitetään aina tiettyihin kehyksiin, jotta se pystyisi valaisemaan tutkimuksessa asetettua kysymystä. (Alasuutari 2011, kappale 8.3.) Tein alustuksen aiheestani, koska haastatteluaineiston laadulliseen keräämiseen kuuluu valmistautuminen siihen, että osallistujat saavat riittävästi tietoa tutkimusaiheestani sekä siihen liittyviin kysymyksenasetteluihin.

4.3. Tutkimusaineiston analyysimenetelmä

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen analyysi alkaa usein jo haastattelutilanteesta. Tutkijalla on mahdollisuus tyypitellä tai hahmotella malleja syntyneistä havainnoista ja hän voi kerätä lisää aineistoa tarkistaakseen jonkin kehittelemänsä hypoteesin. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 136.) Tutkimuksissani tuon esille haastateltavien ammatillista näkemystä sekä heidän keskusteluistaan nousevia ajatuksia työn kehittämistä ajatellen.

Tutkimukseni kannalta tärkeässä roolissa ovat ihmisten kokemusten, merkityksien sekä yhteisöllisyyden kautta esille tuodut käsitteet. Tutkimusanalyysini pohjautuu fenomenologis-hermeneuttiseen tutkimusperinteeseen, jossa tutkimuksen tulkinnallisuus ja ilmiöiden merkitysten oivaltaminen tulevat esille keskustelun kautta koetusta ilmiöstä. Kokemuksen tutkimisessa on oletus, että tutkittavat ilmiöt ovat sellaisenaan läsnä elämysmaailmassa, mutta muodossa, joka ei avaudu käsitteellistämislle ja ymmärtämiselle suoraan. Niinpä tutkijan on rajattava tämä kokonainen maailman tulkinnan kautta: hänellä on tulkittava aineisto ja tulkinnan avaimet ja periaatteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 35.)

Analysointityön tueksi oli laatinut haastattelutilanteeseen tarkentavia kysymyksiä, joilla pyrin hakemaan vastauksia tiettyihin asiakohtiin, joihin ei yleisillä kysymyksillä olisi saanut riittävää vastausta. Tutkimustani kirjoittaessa toin tutkimustietoa esille myös merkitysanalyysin kautta, mikä tarkoittaa tiettyjen asioiden merkityksien tiivistämistä niin, että haastateltavien esiin tuomat merkitykset puetaan lyhyempään sanalliseen muotoon.

Näin toimin eritoten tilanteissa, joissa samasta asiasta keskusteltiin eri nimikkeillä, kuitenkin tarkoittaen samaa asiaa. Esimerkkinä tämänkaltaisesta tilanteesta on taloussosiaalityön tai taloudellisen tukitoimien suhteen käydyssä keskustelussa työskenteleminen. Asiyhteyksissä käsiteltiin taloudellisten tukitoimien käsittelemiseen käytettäviä työskentelytapoja, joiden sanallinen määrittely oli toimistokohtaista käytössä olevaa argumentointia. Argumentointia yhdistelin asiakohtaisesti, jotta sain koottua erilaiset argumentaatiot saman aihealueen alle.

Tutkimukseni ensisijaisena aineistona käytin haastattelutilanteesta saamaani materiaalia, mikä on toteuttamani työpajan haastattelussa tuotettu puhe. Toissijaisena aineistona toimii hankkeiden tilaisuuksista tekemäni kirjalliset muistiinpanot. Kirjalliset muistiinpanot koskevat hakkeiden työpajoja, joihin osallistuin tarkkailijan roolissa.

Aineiston analyysimenetelmänä käytän sisällön analyysiä. Sisällön analyysini on aineistolähtöinen analyysi, jonka takana on ajatus siitä, ettei ole objektiivisia, ”puhtaita” havaintoja sinällään, vaan muun muassa jo käytetyt käsitteet, tutkimusasetelmaa ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Tämä nousee esiin tutkimukseni pyrkimyksenä luoda tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus.

Kuten aiemmin toin esille litteroin työpajan aineistoin hyvin pian sen toteuttamisen jälkeen, jotta tilaisuus olisi vielä tuoreessa muistissa. Tämä auttaa litterointia ja siihen mahdollisesti liittyvien tilanteiden käsittämistä. Litteroidessaan aineistoa tutkija tekee valintoja sen suhteen, mikä sanotussa ja toimitussa on tutkimuksellisesti relevanttia eli tulkitsee aineistoa tutkijana. Aineistoa

analysoitaessa ja analyysiä raportoitaessa tämä tulkinnallisuus on hyvä tiedostaa. (Ruusuvuori & Nikander & Hyvärinen 2010, 428.) Litterointia tehdessäni käytin keskeisiä asiasanoja, joiden alle liitin aiheeseen liittyvät kommentit. Asiasanojen alle kerättyä kommentointia pelkistin tuoden esille ilmauksia aiheeseen liittyen.

Aineiston analysointimenetelmän olin päättänyt jo tutkimussuunnitelman laatiessani. Sisällön analyysi antaa mahdollisuuden tutkittavan ilmiön kuvauksen tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisältöanalyysi tarkoittaa tutkimuksessani sitä, että saatu dokumentti, eli tutkimusaineisto kuvataan sanallisesti ja siitä esitetään tutkimustuloksia pelkistetyn aineiston kautta (litteraatiosta ja kirjallisista muistiinpanoista). Sisältöanalyysiä tehtäessä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Sisältöanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105 - 113.)

Mahdollistaakseni laadullisen vastauksen tutkimuskysymykseeni, jaoin tutkimustulokset kolmeen eri teema-alueeseen. Ensimmäisessä osassa tuon esille tutkimusaiheeseen liittyvää nykytilanteen kuvausta, toisessa osiossa käsitelin tutkimusaiheeseen liittyviä kehittämisajatuksia ja kolmannessa osiossa esittelen tutkimustuloksissa painotettuja ajatuksia jatkotyöskentelyn osalta. Tutkimustuloksia tuon esille niin, että pääasiallinen aineisto, mikä koostuu järjestämästäni työpajasta, on analyysin teemojen alkuosioissa. Hankkeista saatu tutkimustieto tuodaan esille kunkin teema-alueen analyysin loppuosassa.

4.4. Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusaiheeseen päädyin siksi, että olen työskennellyt sosiaalialalla pitkään ja minulla on kokemusta työskentelystä heikoimmassa asemassa olevien ihmisten haastavissa elämäntilanteissa. Erilaiset taloussosiaalityöhön liittyvät haasteet ovat työyhteisöni keskusteluissa läsnä lähes päivittäin. Tutkimusaiheen ollessa minulle tuttu, oli työpajan toteuttamisen suhteen mietittävä tarkkaan omaa rooliani; haastattelijan roolia, ryhmähaastattelun toteutuksessa. Koska tutkimusaihe on myös itselle ammatillisesti relevantti aihe, koen tärkeäksi kuvata omaa positiotani tutkimukseen liittyen.

Haastattelutilanteessa esille tuodut asiat koskettivat minua ja ajoittain minun oli vaikeaa pidättäytyä haastattelijan roolissa ja olla peilaamatta omia kokemuksiani tutkittavan ilmiön suhteen. Kuten Anu Valtonen (2005, 223) toteaa tutkimuksessaan, ryhmähaastattelussa haastattelijan rooli on merkittävä, sillä haastattelija voi vaikuttaa omalla olemuksellaan haastattelun kulkuun. Tutkija tarvitsee tutkittavien ajatuksia ja kokemuksia tutkimukseensa, vaikka hänellä onkin valta valita

tutkimuskysymykset ja mahdollisuus vaikuttaa osittain vuorovaikutustilanteeseen. Litterointia tehdessä nauhoitteelta oli kuultavissa, etten ottanut roolia itselleni tärkeiden asioiden tai omien mielipiteitteni esille tuomisen suhteen, mutta rajaamisen ja keskustelun johdattamisen suhteen esitin lisäkysymyksiä aiheeseen liittyen runsaasti. Tämä ilmentää mielestäni kiinnostustani ja haluani kehittää sosiaalityötä, sekä kehittyä itse sosiaalityön erityisasiantuntijana. Tutkimustilanteessa tutkija ei voi ilmaista avoimesti omia mielipiteitään eikä tunteitaan, koska niin tapahtuessa riskinä saattaa olla tutkimuksen haavoittuvuus tai jopa tutkimuksen keskeytyminen (Kuula 2006, 154–155).

Kuten edellä todettiin, vastuu tieteellisen käytännön noudattamisesta ja tutkimuksen rehellisyydestä ja vilpittömyydestä on tutkijalla. Mietinkin tutkimusta suunnitellessani, että olenko liian lähellä tutkimukseen osallistuvia henkilöitä ja aihetta työni kautta. Päädyin kuitenkin toteuttamaan tutkimukseni tämän työryhmän kanssa, sillä uskoin näin saavani hyviä kehittämisideoita tuotua esille tutkimukseni kautta. Tutkimustieto on ajankohtaista ja tarpeellista tietoa tämän päivän sosiaalityön kehittämistä ajatellen, eikä se, että aihe on lähellä omaa työtäni tee kehittämisestä tai tutkimuksesta vähäpätöisempää.

Työpajoista tekemäni muistiinpanot ovat ainoastaan omassa käytössäni ja niitä säilytetään muistitikulla lukitussa tilassa. Muistiinpanoja tehdessäni asiat ovat yleisesti kuvattu, eikä niistä ole tunnistettavissa mielipiteen tai tiedon antajaa. Nauhoitetun työpajan äänite tuhotaan tutkimustyön valmistuttua. Litterointia tehtäessä osallistujat on koodattu niin, ettei niistä ole tunnistettavissa yksittäisiä henkilöitä. Haastattelutilanteesta tehdyt muistiinpanot on kirjattu ranskalaisin viivoin ja ovat luettavissa enemmänkin koko työryhmän näkemyksinä, eivätkä yksittäisen henkilön sanomina totuuksina.

Haastateltavilta henkilöiltä on yhteistyössä pyydetty lupa aineiston käyttämiseen tutkimustyöni toteuttamiseksi. Koska kehittämisen tarve oli yhteinen, oli luvan saaminen tutkimustyötä varten hyvin helppoa. Litteraatiot säilytetään tulostettuina lukitussa tilassa, eikä litteraatio sisällä minkäänlaisia työpajaan osallistuneiden henkilöiden tunnistetietoja. Hallussani olevan tutkimusaineiston hävitän hyviä tutkimuseettisiä käytäntöjä noudattaen.

5. SOSIAALITYÖN AMMATTILASTEN NÄKEMYKSIÄ VÄLITYSTILIPALVELUN NYKYTILANTEESTA

Saadakseni tutkimuskysymykseeni vastauksen, koskien välitystilipalveluiden kehittämistarpeista, oli tarpeen kartoittaa ensiksi välitystilipalveluiden nykytilannetta. Sosiaalialan ammattilaisten keskuudessa yleisessä tiedossa on, että välitystiliasiakkuuksia hoidetaan kuntakohtaisesti hyvin eri tavoin. Nykytilanteen esille tuominen pitää sisällään keskusteluissa esille tuotua tietoa siitä, minkälaisia ongelmakohtia tai vastaavasti vahvuuksia haastateltavat näkivät käytössä olevien toimintamenetelmien osalta. Ensimmäisen kysymysosion tiedolla hain vastauksia toimintatapojen lisäksi myös resurssikysymyksiin liittyen. Tässä osiossa keskusteltiin myös vallitsevasta palvelunohjauksesta, joilla asiakkaat tällä hetkellä valikoituvat välitystilipalveluihin.

Tavoitellaksemme työn kehittämistä on tärkeää miettiä kehittämisen intressejä. Kysymys intressistä on keskeinen tutkimuksellisen kehittämistoiminnan metodologinen seikka. (Toikko & Rantanen 2009, 44). Kehittämisen intressiä lähestyin tutkimuksessani niin, että haastateltavat toivat esille niitä epäkohtia ja haasteita, joita näkivät tarpeelliseksi kehitettävän. Näin ollen kehittämisen intressiä lähestytään tutkimuksessani tilanteen kartoittamisella ja mahdollisten kehitettäviä epäkohtia kartoittamalla.

Kuvio 1. Välitystilipalveluiden kehittämistyöpaja Hämeenlinnassa 14.2.2019.

Välitystilipal-
velun nykytilan
vahvuuden ja
haasteet

- Miten välitystilejä hoidetaan sosiaalitoimistoissa tällä hetkellä?
- - Ohjautuvuus, palvelun sisältö, resurssit?
- - mitä vahvuuksia välitystilipalveluissa nähdään?
- - mitä heikkouksia välitystilipalveluissa nähdään?
- Mikä toimii, mikä ei?

Välitystilipalvelun hoitoon liittyvässä ajankohtaisessa keskustelussa esille nousi hyvin kirjavia tapoja asiakkaiden välitystilipalvelun piiriin ohjautumisessa. Kela-siirron myötä välitystilitarpeessa on nähty huomattava kasvu. Vallitseva tilanne nähtiin haastavana siitäkkin näkökulmasta, että talous- ja velkaneuvonta, joka aiemmin on toiminut alueellisesti, on organisaatiomuutosten myötä etääntynyt sosiaalityöstä. Asiakkaille ei saada talousneuvontaa, jolla kyettäisiin ehkäisemään velkaantumista niiden henkilöiden kohdalla, joilla ei itsellä ole kykyä käsittää taloudellisen tilanteensa heikkoutta tulojen ja menojen suhteen.

Talous- ja velkaneuvonnasta on aiemmin ohjautunut asiakkaita välitystilipalveluihin ja heidän tilanteensa oli tuolloin jo neuvonnassa kokonaisuudessaan kartoitettu. Kolmannen sektorin järjestämä matalan kynnyksen talousneuvonta nähtiin yhtenä tilanteeseen osaltaan helpottavana yhteistyönä. Matalan kynnyksen talousneuvonta nähtiin myös yhtenä väylänä välistystilitoiminnan asiakasohjauksen suhteen. Talousneuvonnassa asiakkaan tilanteet konkretisoituivat ja asiakkaat toivoivat välitystilitoimintaa tilanteessaan. Matalan kynnyksen velkaneuvonta kolmannen sektorin toimintana kykenee vastaamaan kuitenkin hyvin pieneen osaan todellisesta tarpeesta.

Tutkimukseen osallistuneiden kuntien välillä välitystilipalvelun toteuttamisessa on paljon erilaisuuksia. Osassa kunnista välitystilipalvelua koskevan päätöksen tekee sosiaalityöntekijä, joka perustelee päätöksessään välitystilin tarpeen. Välitystilipalvelupäätöksen tulisi olla sosiaalityöntekijän laatima viranhaltijapäätös, mikä ei tällä hetkellä osassa tutkimuskunnista toteudu. Päätöksiä tekevät sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös sosiaaliohjaajat sekä sosiaalitoimistoissa työskentelevät toimistotyöntekijät.

Välitystilipalvelupäätökset ovat tällä hetkellä pääasiallisesti toistaiseksi voimassa olevia päätöksiä, mikä asettaakin haavoittuvaksi asiakkaan kanssa suunnitelmallisen työskentelyn. Asiakkaiden välitystilipalvelun asiakkuudet on aloitettu jatkuvan taloudellisten ongelmien vuoksi, mutta kenelläkään ei tuntunut olevan aikaa asiakkaan tilanteessa syvempään, suunnitelmalliseen työskentelyyn. Toimintamallina tuntuu olevan, että välitystilipalvelun turvin ratkaistaan asiakkaan ikävä taloudellinen tilanne. Tilanne ratkaisemalla saadaan mahdollisesti ehkäistyä häätö, tai jokin muu akuutti tilanne. Ongelmaksi koetaan, että työskentely jääkin usein siihen, kriisiytyneen tilanteen ratkaisemiseen. Pitkäjänteisempään tai suunnitelmalliseen välitystilipalvelun asiakastyöhön ei ole kyetty sosiaalitoimistoissa vallitsevan jatkuvan kiireen sekä resurssien vähyyden vuoksi.

Välitystilipalveluissa on tällä hetkellä käytössä pääasiallisesti toistaiseksi voimassa olevia päätöksiä, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Vaikkakin enimmäkseen todettiin, että asiakkaita ei säännöllisesti tavata palvelun alettua, poikkeustapauksia todettiin myös löytyvän. Poikkeustilanteet,

joissa asiakkaalla on säännöllinen kontakti sosiaalitoimistoon, perustuvat lähinnä asiakkaiden aktiivisuuteen, ei niinkään taloudellisesti toimintakyvyttömimpiin asiakkaisiin. Mikäli välitystilipalvelun asiakkaat asioivat sosiaalitoimistolla fyysisesti, sisältävät tapaamiset useimmiten Kela-asiointia tai laskujen toimittamista. Nämä tapaamiset tapahtuvat usein toimistotyöntekijän ja asiakkaan välillä, eivätkä sisällä pidempijänteistä suunnitelmallista sosiaalityötä. Näille päätöksille ei ole asetettu tavoitteita, eikä niiden suhteen ole seurantaa. Asiakkaat niin sanotusti ”roikkuvat” välistystilipalveluissa useita vuosia ilman, että heidän tilannettaan tarkistettaisiin tai palvelusuunnitelman näkökulmasta uudelleen kartoitettaisiin.

Haastateltavien kertomukset välitystilipalveluihin ohjautuvista asiakkaista olivat hyvin samanlaisia. Asiakkaaksi ohjaututaan useimmiten silloin, kun uhkana on asunnon menettäminen. Välitystilipalvelu nähdään niin kutsutuksi ylimenovaiheeksi, jolla pystytään pelastamaan asunto. Ongelmana nähdään myös asiakkaat, joiden käyttäytyminen on ailahtelevaa ja jotka haluavat jatkuvasti muuttaa välitystilipalvelun sisällöstä sovittuja asioita, tai haluavat lopettaa vapaaehtoisuuteen perustuvan välistystiliasiakkuudet hyvinkin pienien erimielisyyksien tai näkemysten eroavaisuuksien vuoksi.

Välitystilipalvelun asiakkuuksiin päädytään siis lähestulkoon poikkeuksetta tilanteissa, jossa sosiaalitoimisto käsittelee taloudellisen tuen myöntämistä toistuviin vuokratelkoihin. Tällaisissa tilanteissa on sosiaalityön näkökulmasta tärkeää turvata asiakkaan asuminen, mutta kuitenkin niin, että ehtona on välitystilipalvelun aloittaminen. Näin toimittaessa asiakkaan tuloja on mahdollista ohjata suoraan vuokranantajalle, säännöllisen vuokranmaksun turvaamiseksi. Välitystilipalvelu nähdään tällä hetkellä lähinnä asumisen turvaamisen välineenä. Keskustelussa nousi esille, että sosiaalityön ammattilaiset kokivat ajoittain toimivansa pankkineidin roolissa, hoitaessaan sosiaalitoimiston asiakkaiden pankkiasioita.

H3: ”Tuntuu, että sitä tässä toimii ihan edunvalvojana ja sihteerinä, asiakkaat vaan tuo laskuja ja muita hoitamattomia asioita ja odottaa, että mä teen niiden puolesta hakemukset Kelaan ja joka paikkaan.... ja niinhän mä taidan tehdäkin....”

H4: ”Niin tää tilanne tuntuu välillä siltä, että halutaan se välistystili, että saadaan se kriisiytynein tilanne hallintaan, mut se jääkin sitten siihen, ja sitten jatketaan taas. Pitäis saada ne sitoutumaan johonkin pidempään yhteistyöhön, mikä sitten kantaisi vähän pidemmälle...”

Välitystilipalveluna annetaan kunnittain hyvin moninaista palvelua. Erityisesti yhden tutkimukseen osallistuneen kunnan välistystiliasiakkaiden määrä sosiaalitoimen asiakkaisiin nähden oli korkea.

Asiakkuudet olivat kestäneet joillakin asiakkailla jopa 20 vuoden ajan. Edellä mainitun sosiaalitoimiston työntekijä kertoi, että on kokenut olevansa palveluammattissa ja tehnyt kaikkensa sosiaalitoimen asiakkaiden tilanteen helpottamiseksi. Nyt sosiaalitoimessa on kuitenkin havahduttu siihen, että palvelun on todettu olevan enemmänkin toimintakyvyttömyyttä lisäävää kuin toimintakyvyn ylläpitämistä tai sen lisäämistä. Tilanteeseen on ajauduttu pikkuhiljaa, eikä asiaan ole kukaan organisaatiossa puuttunut. Näin on saatu pidettyä hädät alhaisina, eikä näiden asiakkaiden kohdalla ole tapahtunut lisää velkaantumista.

Sosiaalitoimiston työntekijät totesivat, että työaika menee välitystilipalveluita hoidettaessa huomattava määrä siihen, että hoidetaan joitakin asiakkaiden asioita ikään kuin automaattisesti, ilman, että asioiden hoitaminen velvoittaisi itse asiakasta toimimaan. Tällaisiin tilanteisiin ajaudutaan, kun asiakasta ei tavoiteta ja halutaan hoitaa asia pois roikkumasta. Osa haastateltavista kertoi joskus täyttäneensä välitystilipalveluissa olevien asiakkaiden Kelaan toimitettavia hakemuksia sekä selvityksiä. Tilanteeseen halutaan kuitenkin muutosta, sillä edellä mainittu toimintatapa ei vastaa välitystilipalvelun tarkoitusta. Kunta on antanut tilanteen osaltaan olla näin siitakin syystä, että mikäli nämä asiakkaan ohjautuisivat edunvalvontaan, tulisi edunvalvonnan palkkiot joka tapauksessa täydentävän toimeentulotuen kautta kunnan maksettavaksi.

Edellä mainittuihin tilanteisiin on ajauduttu myös siksi, että työntekijöiden vaihtuvuus on ollut runsasta. Välitystilipalvelun aloittamiseksi ei ole juurikaan kynnystä, joten niitä on aloitettu hyvin alhaisin perustein. Työntekijävaihdosten myötä asiakkaat ovat jääneet roikkumaan palveluun, eikä heitä ole ollut aikaa tavata. Tämä ongelma oli havaittavissa kaikkien haastatteluun osallistuvien kuntien kohdalla. Näin ollen haastattelun keskustelussa korostui yhteinen toive siitä, että saataisiin aikaan ohjeistusta välitystilipalvelun organisoimisen ja toimintatapojen suhteen.

Välitystilipalvelun aloittaminen tarkoittaa, että asiakkaan tuloja haetaan kuntien hallitsemalle tileille. Tämänkin toiminnan suhteen kuntakohtaisissa toiminnoissa oli havaittavissa eroavaisuuksia. Joissakin kunnissa välistystilipalvelun edellytyksenä on, että asiakkaalle avataan kunnan taloushallinnon kautta tili, jota sosiaalitoimesta kyetään hallinnoimaan. Tili on siis asiakkaan, mutta käyttöoikeus tilille on sosiaalitoimessa. Toinen käytössä oleva toimintamalli on, että tietojärjestelmässä on asiakkaalla tili, johon suunnataan kunnalle perityt etuudet.

Tuloja, joita pääsääntöisesti edellä mainituille tileille ohjataan, ovat asumistuki, eläkkeet, säännölliset palkkatulot sekä työttömyysetuudet. Työttömyysetuuden perintä on todettu haavoittuvaksi välistystilipalvelun toteuttamisen suhteen, sillä työttömyysetuus on kuukausittain haettava etuus.

Mikäli asiakkaalla on taloudellista toimintakyvyttömyyttä, eikä hän kykene huolehtimaan hänelle kuuluvien sosiaalietuuksien hausta, ei välitystilipalvelun toimivuudelle ole käytännössä edellytyksiä.

H4: *”Niin ja sitte kun niitä välitystilejä on aikoinaan aloitettu, niin ei oo kukaan aatellu et kuka niiden etuuksista huolehtii tai, että kuka hakee sille kuuluvat etuudet, niin pakkohan mun on sitten hakea niiden puolesta, kun ei se tili sitte oo toimiva.....”*

H1: *”Nää pitäis kaikki nää asiakkaat käydä ajatuksella läpi, siis nää välistystilillä olevat, että tietäis onko ne roikkunu tuolla ihan turhaa ja käyttää vaan tätä niinku palveluna, kun ei itse viitsitä tehdä mitään....”*

Välitystilipalvelua käyttävien asiakkaiden keskuudessa on aiemmin ollut nähtävissä ikä-ihmisten huomattavan suuri osuus. Ikäihmisten päihdeongelmat ja siitä seuraava velkaantuminen on ollut yksi yleisin asiakkuuksiin johtava tekijä. Keskusteluissa nousi esille, että viime aikoina asiakaskunnassa on kuitenkin ollut nähtävissä muutosta. Välitystilin tarpeessa on enenevässä määrin nuoria perheitä, joilla on ongelmia muun muassa ylivelkaantumisen seurauksista johtuen, sekä nuoria, joilla on mielenterveysongelmista johtuvaa toimintakyvyn laskua. Edellä mainittujen asiakaskuntien tilanne korostui keskusteluissa erityisesti huolenaiheiksi ja heidän tilanteisiinsa kaivattiin edistäviä toimenpiteitä. Välitystilipalvelun tulisi palvella nuoria perheitä ja työskentelyn tulisi eritoten heidän tilanteessaan olla aktiivista. Nuorten perheiden taloudellisen taitamattomuuden nähtiin heijastuvan kasvavasti asiakasmäärissä ja heidän kanssaan työskentelyyn kaivattiin työvälineitä. Edellä mainittujen lisäksi keskustelussa korostui myös se, kuinka paljon välistystilipalvelua on myönnetty tilanteissa, joissa on pyritty ehkäisemään huume ja viinavelkojen pääsy asiakkaiden pankkitileille.

Keskusteluissa nousi esille, että noin viisi vuotta sitten kunnat ajoivat välistystilejä alas, koska niiden kuluttamat resurssit haluttiin muuhun käyttöön. Kela-siirron myötä on ajautettu kuitenkin tilanteeseen, jossa välitystilipalveluiden tarve on lisääntynyt. Siirron tapahduttua, oli jo hyvin varhaisessa vaiheessa nähtävissä taloudellisesti heikompiensaisten ihmisten taloudellista toimintakyvyttömyyden aiheuttamia ongelmatilanteita ja taloudellisiin asioihin liittyvää väliintuloa nähtiin tarpeelliseksi kehittää.

Välitystilipalvelun olemassaolo oli kaikkien haastatteluun osallistuneiden mielestä tarpeellinen palvelu sosiaalityön näkökulmasta. Välitystilipalvelun nähtiin toimivan joltain osin jo nyt. Toisissa kunnissa välitystilipalvelu oli organisoidumpaa kuin toisissa ja välitystilipalvelun hoito oli jäänyt joissain kunnissa niin suppeaksi, että sen hoitaminen oli kokonaisuudessaan vain yhden ihmisen harteilla. Välitystilipalvelutoiminnan tarpeellisuus nousi haastattelutilanteessa vahvasti esille, samoin kuin yhteinen tahtotila palvelun kehittämiseksi maakunnallisesti niin, että toimintatavat olisivat

yhteneväiset. Haastateltavat totesivat, että palvelu on jo olemassa oleva asiakastyön väline, mutta toiveita sen merkitykselle asiakastyössä olisi tarpeen selventää. Haastateltavat toivoivat toimintamallia, jossa asiakkaiden kanssa työskenneltäessä välitystilipalvelua käyttäen, tuki olisi asiakasta kokonaisvaltaisemmin palvelevaa ja mahdollisesti myös kuntouttavaa.

Pääasiallisesti välitystilipalvelun heikkoudet nähtiin organisoimisen ja ohjauksen puutteena sekä resurssikysymyksenä. Vahvuudet välitystilipalvelun suhteen taas nähtiin mahdollisuutena puuttua ja vaikuttaa asiakkaiden erittäin vaikeisiin tilanteisiin. Haastateltavat kokivat myös vahvuudeksi sen, että taloussosiaalityön kehittämistarpeeseen on havahduttu ja myös välitystilipalvelun kehittäminen on nähty tarpeellisena.

PRO SOS ja OMA HÄME hankkeiden työpajoista saamaani materiaali tukee edellä mainittujen haastattelujen tuomia näkemyksiä. Yksi haaste, johon toivottiin muutosta, oli palveluiden systematisoiminen monialaisesti ja tätä kautta myös palveluiden selkiyttäminen. Välitystilipalvelun organisoiminen ja sen tarvitseman ohjeistuksen sekä kriteeristön määrittäminen nähtiin tärkeänä kehittämistyön osa-alueena. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistyössä haasteita nähtiin erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, joilla oli tarvetta monialaiseen apuun. Terveysosiaalityön ja alueellisen sosiaalityön yhdistämiselle nähtiin tarvetta. Edellä mainittuja kehittämistoiveita toivat esille myös kokemusasiantuntijat. Taloussosiaalityö nähdään rakenteellisena sosiaalityönä ja sen rakenteellisuuden tulisi näkyä asiakkaan moninaisten ongelmien ratkaisemiseksi tehtävässä työssä.

Osallistujan puheenvuoro: ” Jos ihminen ei kykene suunnittelemaan elämäänsä enempää kuin kuukauden eteenpäin, niin toivo tulevasta on tuolloin hyvin vähissä. Taloudellisella kurjuudella on suora vaikutus ihmisen toimintakykyyn ja mentaalitoimivuuteen.”

Osallistujan puheenvuoro: ”Mun elämässä on ollut kaikenlaista, päihdeidenkäyttöä ja kaikkea, paljon oon ollut sossun asiakkaana. Taitekohta tähän tilanteeseen, että kaikki on kunnossa, on ollut se, että pitkän päihdehoitohistorian ja sosiaalityön tuen jälkeen oon ymmärtänyt, että mun oma osallisuus on ollut tärkeää omien asioiden hoitamisen suhteen.”

Hankkeiden työpajoissa tuotiin esille Kela-siirron tuomia haasteita asiakkaan tavoittamisen näkökulmasta. Myös täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen ohjeistusten uudistamiselle nähtiin tarvetta. Yksi vallitseva ongelmakohta, mikä nostettiin monessa kohtaa esille oli Kelan käsittelemien etuuskien osalta asiakkaiden tilanteiden seuraamattomuus. Kela ei esimerkiksi valvo, että vuokranmaksut ovat ajan tasalla. Mikä osaltaan vaikuttaa siihen, että asiakkaat ovat usein vaikeissa

taloudellisissa ongelmissa jo silloin, kun päätyvät hakemaan apua sosiaalitoimistosta. Välitystilipalvelun kehittämistarve nousi esille enimmäks määrin sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkailla kontakti sosiaalitoimistoon päättyi Kela-siirron tapahduttua, mutta asiakkailla nähtiin kuitenkin tarvetta edelleen sosiaalityön tukitoimille. Välitystilipalvelun kehittäminen niin, että työntekijällä olisi resurssia työskennellä asiakkaan rinnalla vaikean tilanteen ratkaisemiseksi, nousi keskusteluissa yhteiseksi toiveeksi. Resurssien vähyden todettiin olevan ongelma aina sosiaalityön arjessa, ei vain tämän palvelun suhteen. Vallitsevien asiakasmäärien todettiin olevan tällä hetkellä lähes hallitsemattomat, eikä olemassa olevilla resursseilla nähty kehittämistyön olevan toteutettavissa esille tuotujen toiveiden suuntaisesti. Taloussosiaalityön kehittämistarvetta toi keskusteluissa esille erityisesti seurakunnan diakoniatyö, sillä Kela-siirron aiheuttamat ongelmat näkyvät vahvasti diakonia työn arjessa.

6. SOSIAALITYÖN AMMATTILAISTEN NÄKEMYKSIÄ VÄLITYSTILIPALVELUN KEHITTÄMISESTÄ

Toisen osion kysymysten asettelulla tarkoitukseni oli siirtää haastateltavien ajatukset tulevaisuuteen ja kehittämistyöhön. Toisen kysymysosiassa osallistujat miettivät välitystilipalveluiden tarkoitusta ja mahdollisuuksia vallitsevan taloussosiaalityön tilanteen näkökulmasta. Tarkentavilla kysymyksillä ohjasin heitä puntaroimaan välitystilipalveluiden mahdollisuuksia asiakkaiden haastavissa tilanteissa.

Toisessa kysymysosiassa johdattelin keskustelua kehittämistyön lisäksi myös osallisuuden ja kuntouttamisen näkökulmasta, sekä miettimään myös resurssikysymyksiä. Kehittämisosion tavoitteena oli konkreettisten askelten miettiminen kohti välitystilipalvelun uudistamista, asiakasta aiempaa kokonaisvaltaisemmin palvelevaksi tukitoimeksi.

Kehittämistoiminnan kannalta on eduksi, jos tavoite voidaan perustella mahdollisimman konkreettisesti (Toikko ym. 2009, 56). Tutkimustulosten ensimmäisessä osiossa esille tuotujen näkemysten mukaisesti välitystilipalvelua katsottiin tarpeelliseksi kehittää, sillä kehittämistyölle nähtiin selkeä tilaus ja yleinen merkittävyys. Olennaista kehittämistoiminnan kannalta on esittää kysymys: Miksi jotakin pitää kehittää juuri nyt? Kehittämisen perustelu nojaa useimmiten ongelmaan tai visioon. (Toikko & Rantanen 2009, 57).

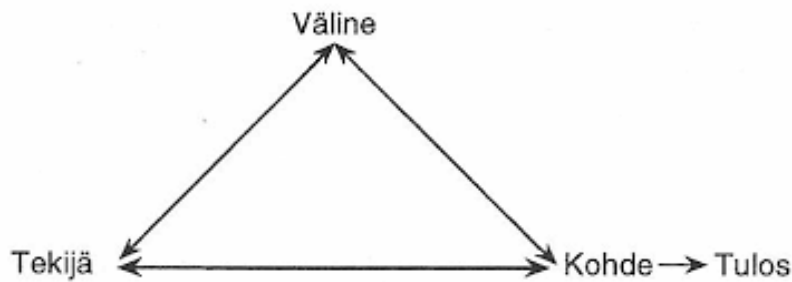
Kuvio 2. Välitystilipalveluiden kehittämistyöpaja Hämeenlinnassa 14.2.2019.

Välitystilipal- veluiden kehittämisaj- uksia ja ehdotuksia

- Miten sosiaalityön tulisi kehittää välitystilipalvelua, jotta sillä mahdollistettaisiin kuntouttava vaikutus?
(taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen)
- Millaisia käytännön toimia välitystilipalveluiden käyttöönottoaminen kuntouttavaksi/osallistavaksi työmenetelmäksi työntekijän näkökulmasta tarkoittaa?
- Millaista resurssointia välitystilipalvelun käyttöönottoaminen kuntouttavaksi/osallistavaksi työmenetelmäksi tarvitaan?
- Mitkä ovat konkreettiset askeleet eteenpäin?

Kehittämistyön käsitteellistämisen selkeyttäjänä käytettiin Toikon (2009, 131) suosittamaa vygotskilaista kolmiota, jonka avulla kartoitettiin käsitteitä kehittämiseen liittyen. Jäsentelyssä määriteltiin kehittämistyön subjekti, kehittämistoiminnan kohde ja mitä työvälineitä haastateltavilla on käytössään kehittämistyön eteenpäinviemiseksi. Kehittämistyön suhteen on tiedossa myös, minkälaisia tuloksia kehittämistyöllä tavoitetaan.

Kuvio 3. Kehittämistoiminnan käsitteellistäminen



Haastattelussa keskustelun siirryttyä tulevaisuuteen ja kehittämiseen, yhdeksi yhteiseksi toiveeksi nähtiin, että välitystilipalvelulla tulisi olla mahdollisuus toimia myös kuntouttavasta näkökulmasta. Välitystilipalvelun kehittämisen suhteen toivottiin, että palvelu nähtäisiin asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisemmin palvelevana tukitoimena niin, että työskentely olisi tavoitteellista. Tavoitteellisen työn ei nähty kuitenkaan palvelevan kaikkia välitystilipalvelun tarpeessa olevien asiakkaiden tilannetta, mutta tavoitteelliselle työlle nähtiin kuitenkin tarvetta enenevässä määrin.

Haastateltavat miettivät, miten sosiaalityön omissa kunnissa tulisi muuttua, jotta kuntouttavaa välitystilipalvelua kyettäisiin tarjoamaan. Keskusteluissa lähdettiin siitä, että kuntouttavalla välitystilipalvelulla mahdollistettaisiin taloudellisen toimintakyvyn kasvua ja se voitaisiin nähdä jopa ennaltaehkäisevänä työnä, toisin kuin sen yleinen näkökulma on sosiaalityössä tällä hetkellä.

Se, että välitystilipalvelu olisi kuntouttavaa ja osallistavaa, tarkoittaisi myös sosiaalitoimistojen resurssien organisoimista niin, että sosiaalityöntekijöillä ja -ohjaajilla olisi aikaa säännölliseen pidempiaikaiseen työskentelyyn asiakkaan kanssa. Keskusteluissa mietittiin konkreettisia toimenpiteitä, joita tämä tarkoittaisi.

Haastattelussa välitystilipalvelun kehittämisen suhteen tuotiin esille, että välitystilipalvelua voisi tulevaisuudessa olla tarjolla kahta erilaista muotoa. Toinen välitystilipalvelu oli kannattelevaa, sellaista jota tälläkin hetkellä toteutetaan. Kannattelevan välitystilipalvelun toivottiin kuitenkin olevan toimintaa, johon myös liittyisi säännölliset tapaamiset sekä tavoitteet.

Toinen malli olisi kuntouttavasta näkökulmasta kehitettävä välitystilipalvelu, mikä voisi olla aktivoivaa välitystilipalvelusta. Aktivoiva välitystilipalvelu olisi asiakkaalle tarjottava palvelu, jossa hänellä olisi mahdollisuus yhteistyöhön kokonaisvaltaisen toimintakyvyn sekä elämäntilanteen parantamiseksi. Tällaisen mallin nähtiin palvelevan myös aiemmin esille tuotua tarvetta kuntouttavien palveluiden kehittämisen suhteen.

Aktivoiva välitystilipalvelu tuli ideana taloussosiaalityön työryhmän jo aiemmista keskusteluista ja idean keskusteluun toi yksi haastateltavista. Hän oli kokenut tarpeelliseksi miettiä uusia toimintatapoja asiakastyössä esille tulleisiin uusiin haasteisiin vastaamiseksi. Uudenlaisia haasteita asiakastyöhön mainittiin tulleen nimenomaan perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan, mutta myös liittyen nuorten velkaantumiseen ja taitamattomuuteen selviytyä taloudellisten asioiden hoitamisesta. Ryhmähaastattelussa aktivoiva välitystilipalvelu sai kannatusta ja kehittämiskeskustelu sai tältä osin uuden suunnan.

Aktivoiva välitystili oli jo nimenä innostava aihe haastateltavien keskuudessa. Haastateltavat alkoivat keskustelemaan siitä, miten tällaista muotoa olisi mahdollista toteuttaa välitystilipalveluna. Haastateltavien keskuudesta nousi esille, voisiko aktivoiva välitystilipalvelu olla sosiaalityön käytössä oleva tukitoimi, johon olisi olemassa jonkinlainen pääsyvaatimus tai edellytys. Myös asiakkuuden keston suhteen toivottiin jonkinlaisia raameja

H2 ”Sillä olisi niin kuin määritelty alku ja loppu ja selkeät tavoitteet, joihin sisältyis sitte tapaamisia. Se vois olla sellainen kolmivaiheinen, et olisi niin kuin alkuvaihe, keskivaihe ja loppuvaihe ja kokonaiskesto jokin ennalta sovittu, niin se olisi sitten sellainen, että kun sen käy kokonaan läpi, niin olisi sitten enemmän taitoja.... joidenkin nuorten kans tällainen olisi tarpeen, et niinku oppis sitä taloudenhoitoo...”

Jotta välitystilipalvelu toimisi yhteistyössä asiakkaan kanssa, haastateltavat toivat esille luottamuksellisen suhteen luomisen tärkeyden asiakas – työntekijä suhteessa. Asiakkaan ja työntekijän välille luottamuksellisen suhteen luomiseen tarvitaan lähtökohtaisesti läsnä olevaa kontaktia. Haastateltavat keskustelivat siitä, mikä olisi edellä mainituissa välitystilipalvelutyöskentelyssä tarpeellinen tapaamisväli asiakkaan kanssa. Esille nostettiin se, että tapaamisten tulisi toteutua vähintään kerran kuukaudessa, jotta kyettäisiin pysymään ajantasalla asiakkaan tilanteessa. Säännöllisten ja suhteellisen tiheiden tapaamisvälien todettiin olevan tärkeitä myös luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen kannalta. Tapaamiskertojen ja niiden tiheyden tulisi olla asiakastilanteiden osalta harkittavissa, sillä asiakkaat ja heidän tilanteensa ovat aina tapauskohtaisia, kuten myös heidän tarpeensa.

Koska kahdesta esille tuodusta mallista aktivoiva välitystilipalvelu ja siihen sisällytetty kolmiportaisuus sai haastattelussa osakseen huomattavan paljon kannatusta, päätettiin työpajassa keskittyä sen kehittämiseen.

Haastateltavat miettivät, kuinka ja minkälaisiin vaiheisiin aktivoivan välitystilipalvelun kolmiportaisuuden tulisi jakautua, jotta sillä ja asiakkaan sitoutumisella olisi realistista toteutumismahdollisuuksia. Ryhmäkeskustelussa tuotiin esille ehdotus, että kolmiportaisuus jaettaisiin kolmeen eri ajanjaksoon, jotka voisivat olla kestoltaan kukin noin neljä kuukautta. Tällöin asiakas sitoutuisi palveluun noin vuoden ajaksi. Haastateltavat keskustelivat palvelun pituudesta ja siihen sitoutumisesta. Esille nostettiin, että vuosi on taloudellisen toimintakyvyn eheyttämiseksi jopa lyhyt aika sosiaalityön näkökulmasta, mutta asiakas saattaa pitää aikaa liian pitkänä. Keskustelussa todettiin, että tämä olisi palvelumalli, johon asiakkailla olisi mahdollisuus, mikäli hän kokee elämäntilanteen muutokselle tarvetta ja toivoo tilanteeseensa pysyvämpää muutosta.

Haastateltavat olivat realistisia sen suhteen, että palvelu ei toteudu aina toivottavalla tavalla, mikä on yksi sosiaalityön arjessa näkyvä ilmiö kaikkien tukitoimien suhteen. Haastateltavat totesivat, että välitystilipalvelun toteutumattomuus ei saa poistaa asiakkaalta mahdollisuuksia muihin sosiaalityön tukitoimiin, vaikka tavoitteisiin ei päästäisikään. Tämän nähtiin tärkeänä asiana tuoda esille myös asiakkaille välitystilipalvelua tarjottaessa, vaikka haastateltavat haluaisivatkin ensisijaisesti toteuttaa tavoitteellista sosiaalityötä.

H4 ”Kyllähän se on nähty, ettei pienessä ajassa voi tapahtua mitään suurta asiakkaan elämässä, jos on ihan sekaisin asiat.....olis tärkeää että tällä työllä olis sellainen yhteistyön jatkumo asiakkaan kanssa...ja että ne tietää itsekin, ettei oo kiire...”

Keskustelu siirtyi kolmiportaisuuden suunnittelemiseen, josta sovimme minun tekevän muistiinpanoja tutkimustyöni lisäksi, myös haastateltaville perusteluksi esitykseen, mikä vietäisiin esimiestasolle.

Kolmesta vaiheesta ensimmäisessä vaiheessa luotaisiin asiakkaan kanssa yhteiset puitteet, jotka katsotaan välitystilipalvelun toimivuuden kannalta tärkeäksi. Tärkeäksi nähtiin myös asettaa työskentelylle tavoitteet, mutta tavoitteille nähtiin tarpeen mahdollistaa myös muutoksia. Tämä siksi, että yhteistyö ei murtuisi siihen, jos jokin asetetuista tavoitteista ei toteutuisikaan. Haastateltavat toivat esille, että asiakkaiden tilanteet muuttuvat ja heidän kanssaan työskentelyssä on tärkeää löytyä tilanteessa tarvittavaa ohjausta ja joustoa. Tässä korostuu haastateltavien mielestä myös sosiaalityön ammatillisuus.

Ensimmäisen vaiheen puitteiden luomisella tarkoitettiin taloudellisten tulojen ohjaamista välitystilille. Välitystilin avaamiseen liittyen, asiakkaan kanssa tulisi yhteistyössä miettiä sekä päättää, mitä tuloja välitystilille on tarpeen ohjata. Yhteistyössä mietitään myös asiakkaan tarpeiden näkökulmasta välitystilillä olevien varojen ohjausta. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että asiakkaan kanssa käytävässä dialogissa tuotaisiin esille sosiaalityön näkökulmaa asiakkaan tilanteesta varojen hoitamisen suhteen. Sosiaalityön näkemys nähtiin tärkeänä tuoda esille siksi, että juuri tulojen ohjautuvuus ensisijaisesti tärkeisiin menoihin on pääasiallinen syy välitystilipalvelun tarpeeseen. Vaikka haastateltavat korostivat sosiaalityön näkemyksen tärkeyttä, nähtiin kuitenkin ensisijaisen tärkeäksi asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen rakentuminen. Ilman luottamusta ei haastateltavien näkemyksen mukaan voi syntyä vuorovaikutuksellista keskustelua, jossa sosiaalityöntekijän uskottavuudella on merkitystä.

Haastateltavat kokivat, että taloudellisista asioista keskusteleminen, varsinkin silloin kun asiakkaan tilanne on erityisen vaikea, tuo haasteita asiakaskohtamiseen. He kokivat, että tällaisissa tilanteissa sosiaalityön ammattitaito erityisesti korostuu. Taloudellisten asioiden hoitamattomuus voi olla asiakkaalle hyvin henkilökohtainen, herkkä ja häpeällinen asia, mikä tulee muistaa asiakasta välitystilipalveluun ohjattaessa. Haastateltavat totesivat, että vaikeissa tilanteissa olevat ihmiset ovat sosiaalityön arkea ja oikealla tavalla luotu luottamus avaa keskustelua ja vapauttaa myös asiakkaan kertomaan tilanteestaan ja avuntarpeistaan.

Kolmiportaisesta työskentelystä ensimmäisen vaiheen tavoitteena olisi toimintakyvyn kohentaminen siinä määrin, että asiakas on osallistunut hänelle varattuihin tapaamisiin ja keskusteluihin elämäntilanteen kartoittamiseksi. Ensimmäisen vaiheen tavoitteena on asiakkaasta lähtöisin oleva tarve työskennellä oman elämäntilanteen parantamiseksi yhteistyössä sosiaalityön ammattilaisen kanssa. Asiakas siis ymmärtäisi oman tilanteensa vakavuuden sekä haasteet, joihin hän tarvitsee tukea ja ohjausta ja on valmis sitä myös vastaanottamaan.

Toinen vaihe, mikä nimettiin keskivaiheeksi, sisältäisi enenevässä määrin asioiden hoitamisen opetteluun. Tarkoituksena olisi omien voimavarojen ohjautuminen siihen, miten käytännössä alan hoitamaan omia taloudellisia asioitani niin, että ensisijaisesti tärkeät asiat tulisi hoidettua. Tässä kohtaa haastateltavat keskustelivat erilaisista tukitoimista, jotka olisivat tarpeellisia taloudellisten asioiden opetteluun. Vaikka tapaamiset sosiaalitoimistossa olisivat välitystilipalvelussa olevalla asiakkaalla säännöllisesti, ei sen katsottu kuitenkaan olevan riittävä tukitoimi niiden asiakkaiden kohdalla, joilla taloudelliset asiat ovat kokonaisvaltaisesti sekaisin ja välitystilipalvelulle on tarvetta.

Haastateltavat toivat esille, että sosiaalityö ei yksinään kykene asiakkaan tilanteessa niin kattavaan työskentelyyn, että se mahdollistaisi välitystilipalvelun tavoitteiden saavuttamisen. Sosiaalitoimistoissa käytävissä olevat tukitoimet ja eri alojen avotyöntekijät, kuten esimerkiksi päihde- ja mielenterveystyöntekijät nähtiin osaksi asiakkaan kanssa toteutettavaa palvelukokonaisuutta. Tämän lisäksi erilaisilla yhteistyötahoilla, kuten esimerkiksi terveystoimi ja työvoimatoimisto nähtiin tärkeäksi olla tarvittaessa mukana asiakkaan kanssa toteutettavan työskentelyn edistämiseksi. Myös kolmas sektori tunnistettiin tärkeäksi yhteistyökumppaniksi asiakastyössä. Haastattelussa nousi ilmi asiakkaiden tuoneen esille, että kolmannen sektorin järjestämiin ryhmiin osallistuminen on helpompaa kuin esimerkiksi sosiaalitoimiston tai työvoimatoimiston järjestämiin samankaltaisiin ryhmiin tai kursseihin osallistuminen. Tämän koettiin johtuvan siitä, että kolmannen sektorin toiminnassa ei nähty sosiaalityölle ominaisen kontrollin läsnäoloa.

Joissakin tutkimukseen osallistuneissa kunnissa oli meneillään erilaisia tukitoimia, joita voisi hyödyntää asiakkaan tilanteessa työskenneltäessä. Haastateltavat toivat esille muun muassa kolmannen sektorin järjestämiä erilaisia ryhmätilaisuuksia. Ruokatalous-ryhmä oli yksi esimerkki tällaisesta toiminasta, jossa opetellaan tekemään ruokaa edullisesti ja säästäväisesti. Talousneuvontaa sisältäviä ryhmätoimintoja on myös toteutettu kolmannen sektorin turvin, tapaamiset pitävät sisällään esimerkiksi oman velkatilanteen päivittämistä sekä ohjausta siihen, miten asioita tulisi lähteä hoitamaan. Erilaisissa kolmannen sektorin järjestämissä talouskursseissa on myös mahdollisuus saada ohjausta suunnitelmalliseen rahankäyttöön sekä taloudellisesti arjessa pärjäämiseen.

Keskivaiheen tavoitteena on auttaa asiakasta oppimaan taloudenhoitoa ja ottamaan vastuuta omien asioiden hoitamisen suhteen, pienin askelin ja tuetusti. Keskivaiheen katsottiin olevan välitystilipalvelussa haastavin asiakkaan näkökulmasta, sillä sen katsottiin olevan eniten asiakkaan keskittymistä vaativa ja voimavaroja kuluttava vaihe. Keskivaiheen osalta tukitoimien tulisi olla haasteiden mukaisia, siten ettei asiakas koe työskentelyä liian raskaaksi. Haastattelussa osallistujat näkivät, että asiakkaan oivallettua kykenevänsä vaikuttamaan omalla toiminnallaan omaan tilanteeseensa positiivisesti, hän saa onnistumisen kokemuksia, mikä antaa voimia myös jatkotyöskentelyä varten.

Kolmannessa, loppuvaiheessa asiakkaan omaa vastuuta taloudellisten asioiden hoitamisen suhteen lisätään. Asiakasta tuetaan enenevässä määrin itsenäiseen toimintaan. Haastateltavat toivat esille, että asiakkaan positiiviset kokemukset, joita ideaalitapauksessa tässä kohtaa työskentelyä olisi koettu, innostaisi häntä enenevässä määrin. Loppuvaiheessa asiakkaan kanssa työskentely on edelleen säännöllistä, mutta hän on oppinut esimerkiksi asioimaan eri instansseissa taloudellisten asioiden

hoitamisen suhteen, maksamaan laskujaan, taloudellista lukutaitoa ja kokee olevansa valmis irtaantumaan välitystilipalvelusta.

Asiakkaan tilanne on tässä kohtaa välitystilipalvelun näkökulmasta saatu sellaiseen vaiheeseen, että hän olisi kykeneväinen ottamaan vastuuta omasta taloushoidostaan. Ideaalitapauksessa työskentely etenisi, kuten edellä on kuvattu, mutta tarpeelliseksi nähtiin miettiä, mitä jos näin ei tapahdukaan. Haastateltavat puntaroivat, olisiko välitystilipalvelun viimeisessä vaiheessa tarpeellista suunnitella mahdollisuus jatkaa työskentelyä, mikäli tilanne sitä vielä vaatii.

Keskustelussa tuotiin esille, että välitystilipalvelulle olisi tarpeellista asettaa vuoden suunnitellusta palvelun kestosta vain ohjeellinen aikataulu. Tämä siksi, että kyetään huomioimaan asiakkaiden voimavarojen erilaisuus työskentelyn etenemisen suhteen. Asiakkaiden taloudelliset haasteet voivat poiketa toisistaan mittavasti, mikä saattaa asettaa haasteita työskentelyn etenemiselle. Tämän koettiin olevan tärkeää huomioida erityisesti viimeisen vaiheen työskentelyssä, jossa työskentelyn tavoitteena on välitystilipalvelusta irtaantuminen.

Haastateltavat miettivät, olisiko viimeiseen vaiheeseen tarpeellista kehittää jonkinlainen seuranta-aika, jossa välitystilipalvelua ei välttämättä lopetettaisi niin, että asiakas jää yksin vuoden kestävästä palvelun läpi käytyään. Haastateltavat ideoivat, että välitystilipalveluiden puitteet tulisi luoda sellaisiksi, että välitystilin käyttöoikeus pystyttäisiin siirtämään työntekijältä asiakkaalle. Yhdessä tutkimukseen osallistuneessa kunnassa oli käytössä malli, jossa tilin käyttöoikeutta voidaan muuttaa niin, että se on asiakkaan käytettävissä. Mikäli tällainen tilitoiminto olisi mahdollista myös muissa kunnissa, asiakas voisi harjoitella taloudellisten asioiden hoitoa aktivoivan välitystilipalvelun viimeisessä vaiheessa. Haastatteluun osallistujat päättivät selvittää toimintamallin mahdollisuutta kunnissaan ja jatkoivat suunnittelua siitä näkökulmasta, että se olisi mahdollista.

Tilioikeuksien muuttaminen mahdollistaisi asiakkaan palveluista irtaantumista saattaen. Asiakkaalla olisi mahdollisuus kokeilla turvallisissa puitteissa taloudellisten asioiden hoitamista itsenäisesti. Saattaen toteutetulla välitystilin päättämällä jäisi myös mahdollisuus jatkotyöskentelylle, mikäli sille nähtäisiin tarvetta. Haastateltavat kokivat toimintamallin palvelevan sosiaalityötä, sillä toimintamallilla nähtiin olevan ehkäisevä vaikutus tilanteen uusiutumiseen.

Välitystilipalvelun saattaen päättämisenä nähtiin myös haasteita. Kysymykseksi nousi, onko edellä mainitulla toiminnalla uhkana, että asiakas jää roikkumaan välitystilipalveluihin? Nähtiin, että asiakasta voisi olla mahdollista ohjata tällaisissa tilanteissa toiseen suunniteltuun välitystilipalvelun malliin, jonka työskentely painottuisi enemmän kannatteluun kuin aktivointiin. Asiakkaan tilanteen

muuttuessa, tulisi hänellä olla uusi mahdollisuus aktivoivaan välitystilipalveluun. Kumpikaan palvelu ei saisi haastateltavien näkökulmasta sulkea pois toisen palvelun mahdollisuutta.

Haastateltavat olivat hyvin optimistisia asiakkaiden ohjautumisesta aktivoivan välitystilipalvelun kaltaiseen palveluun, jossa asiakkaat eivät jäisi mahdottomaksi tuntuissa tilanteissaan yksin. Luottamuksellisen asiakas – työntekijä suhteen luominen nähtiin ensisijaisen tärkeänä välitystilipalvelun toimivuuden kannalta myös siksi, että asiakkaan olisi luottamuksellisessa työntekijäsuhteessa mahdollisuus kertoa myös epäonnistumisistaan. Viimeisen vaiheen tavoitteena on siis vahvistaa asiakkaan taitoja itsenäisenä toimijana ja toteuttaa välitystilipalvelusta irtaantuminen saatetusti.

H4: *”Vahvuutena tässä mallissa olis se, että heikossa tilanteessa saa apua niin sanottuun ylimenovaiheeseen, josta olisi sitten seurauksena omien vahvuuksien lisääntyminen ja asiakkaalle tulis tunne, et en oo yksin. Mun mielestä tää toimis monin tavoin kaoottisessa tilanteessa myös niinku sen tilanteen selkiyttäjänä.”*

H2: *”Tää aktivoivan välitystilin saaminen vois olla niin, et alkuun olis sellainen kannatteleva välistystilin muoto, et putsataan aluks pahimmat pölyt hartioilta ja sitä kautta ne olis sitten vastaanottavaisempia tällaiseen palveluun”.*

H4: *”Tää olis sellainen omien vahvuuksien lisääntymistä aikaansaava tukimuoto, kun asioita on ihan mahdoton itse hallita”.*

Aktivoivan välitystilipalvelun lisäksi haastateltavat näkivät edelleen tarvetta jo voimassa olevalle välitystilipalvelulle, jonka nähtiin olevan myös päivittämisen tarpeessa. Olemassa olevien välitystilipalveluasiakkaiden suhteen olisi tarpeen tehdä seulontaa sen suhteen, ketkä palvelua käyttävistä asiakkaista olivat edelleen välitystilipalvelun tarpeessa, ketkä roikkuivat palveluissa saamansa hyvän palvelun vuoksi ja olisiko asiakaskunnassa mahdollisesti edunvalvonnan tarpeessa olevia asiakkaita. Olemassa olevasta välitystilipalvelusta haastateltavat käyttivät keskustelussa nimitystä kannatteleva välitystili. Tällä tarkoitettiin asiakaskuntaa, jolla ei ole toimintakykyä esimerkiksi aktivoivan välitystilipalvelun kaltaiseen työskentelyyn, mutta eivät toimintakyvyiltään ole kuitenkaan niin heikossa asemassa, että tarvitsisivat edunvalvonnan kaltaista tukea.

Kannattelevan välitystilipalvelun kehittämiseksi ei työpajassa jäänyt paljoa tilaa, sillä aktivoiva välitystili nähtiin tämän hetkisen sosiaalityön tilanteen näkökulmasta tärkeämmäksi kehityskohteeksi. Kannattelevan välitystilipalvelun olemassa ololle nähtiin tarvetta ja sen toivottiin parhaassa tilanteessa johtavan asiakkaan tilanteen siinä määrin eheyttäväksi, että asiakas voisi olla

vastaanottavainen aktivoivan välitystilipalvelun kaltaiseen työskentelyyn. Vaikka kannatteleva välitystili ei ole yhtä tavoitteellista työskentelyä kuin aktivoiva välitystilipalvelu, pitivät haastateltavat tärkeänä, että kannattelevassa välitystilipalveluissa olisi myös tavoitteita ja sen tarvetta tarkistettaisiin määräajoin.

H1:” *Aina tulee olemaan niitä ihmisiä meillä asiakkaana, jotka tarvitse välitystilipalvelua, kaikkia ei sieltä saada pois, eikä oo mun mielestä tarvettakaan. Ja on tärkeätä että se myös säilytetään”.*

Työpajassa mietittiin myös kehittämistyön näkökulmasta sosiaalityön tilannetta asiakasmäärien ja resurssien suhteen. Suunniteltu välitystilipalvelun malli koettiin tarpeelliseksi tukitoimeksi vallitsevaan sosiaalityön tilanteeseen ja nähtiin, että tämän kaltaisella työskentelyllä voitaisiin parhaimmassa tapauksessa vähentää asiakasmääriä useammallakin sektorilla. Resurssipulan todettiin olevan sosiaalialalla ikuisuuskysymys, joka varjosti myös tämän kehittämistyön suunnittelua. Haastateltavien yhteinen näkemys oli, että kehittämistyötä tulee sosiaalityössä tehdä jatkuvasti resurssipulasta riippumatta, jotta se kykenee vastaamaan asiakkaiden muuttuviin elämäntilanteisiin. Haastateltavat olivat odottavalla mielellä sen suhteen, että Kela siirron aiheuttama kaaos lähitulevaisuudessa rauhoittuu ja vapauttaa vihdoinkin aikaa varsinaiselle sosiaalityölle, kuten siirron tavoitteena on.

Työpajassa kehitettävä välitystilipalvelu haluttiin tuoda käytännön työhön ja tahtotila löytää resurssit toiminnan mahdollistamiseksi oli olemassa. Työpajaan osallistuvat sosiaalialan ammattilaiset näkivät itsensä toteuttamassa kehittämäänsä välitystilipalvelua, koska kokivat sen tärkeäksi. Se minkälaisia välitystilipalvelun toteuttamiseen tarvittavia resursseja tarvitaan, saadaan vastaus tulevaisuudessa kun on nähtävissä, miten asiakkaat suhtautuvat palveluun. Haastateltavat suunnittelivat, että kukin ottaisi palvelun kokeiluun omassa työssään. Näin toteutuisi kehittämistyön pilotointi. Pilotoinnin jälkeen työryhmä kerää kokemuksiaan työskentelystä yhteen ja suunnittelee seuraavaa askelta työskentelyn etenemisen suhteen.

PRO SOS JA OMA HÄME -hankkeiden työpajoissa esille tuodut haasteet ja kehittämistarpeet asiakkaan yksilökohtaisesta työskentelystä toteutuisivat kehitettävän välitystilipalvelun turvin taloudellisesti heikommin pärjäävien osalta. Kela siirron suhteen tuotiin esille tapahtunut suuri muutos, jota tulisi tarkastella nimenomaan niiden ihmisten näkökulmasta, jotka ovat siirtoon nähden huono-osaisimmassa asemassa. Työpajassa todettiin, että taloussosiaalityön näkökulmasta kehittämistyö on jo myöhässä, sillä heikoimmassa asemassa olevat ihmiset ovat jo pudonneet palveluiden ulkopuolelle, eikä tilanteeseen ole kyetty reagoimaan sen tarvitsemalla vakavuudella.

Hankkeiden työpajoissa tuotiin myös esille, että taloudellista toimintakykyä ei mahdollisteta pelkästään rahalla. Asiakkaan tukemiseen arjen toimijana liittyy paljon muutakin. Sosiaalinen kuntoutus, osallisuus ja asiakkaan toimintamahdollisuudet ovat keskeisessä asemassa tuomaan esille sitä, miten taloudellinen toimintakyky ilmenee. Työpajoissa korostettiin, että on tärkeää miettiä sitä, miten kehitämme toimintaamme sen suuntaisesti, että asiakkaalla olisi kykyä talouden hallintaan ja he motivoituisivat omien asioiden hoitamiseen. Edellä mainitut ajatukset ja esille tulleet seikat tukevat palvelujen kehittämistarpeita.

Hankkeiden työpajoissa tuotiin esille Kelan ja kunnan välisen yhteistyön kehittämistarpeita. Keskusteluissa tuotiin esille toive, että mikäli kunnan sosiaalityössä todetaan asiakkaan hyötyvän välitystilipalvelusta, tukisi Kela toimintaa niin, että se omalta osaltaan toimisi matalan kynnyksen mahdollistajana tällaisen tukitoimen suhteen. Työpajoissa esitettiin, että taloussosiaalityön kehittämistyön tulisi olla maakunnallista, jotta samankaltaiset palvelut olisivat mahdollista kaikille maakunnan asukkaille ja Kelan edustuksen olisi hyvä olla kehittämistyössä mukana.

Kelan edustajat toivat hankkeiden työpajoissa esille, että he ovat havahtuneet vallitsevaan tilanteeseen ja tekevät kehittämistyötä muun muassa käytössä olevien huoliseulojen suhteen, jotta hankalissa tilanteissa oleva asiakkaat tavoittaisivat sosiaalityön entistä paremmin. Kuntien edustajat toivoivat, että huoliseula tavoittaisi erityisesti nuoria pelivelkaisia asiakkaita ja muutoin toistuvasti velkaantuvia asiakkaita. Heidän tilanteensa koetaan jäävän tällä hetkellä huomioimatta. Välitystilipalvelun toivottiin vastaavaan jatkuvasti velkaantuvien henkilöiden tilanteiden kasvun ehkäisemiseen.

7. KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN

Kolmannen osion tarkoituksena oli nostaa esille konkreettisia toimia, jolla työpajaan osallistuneet henkilöt näkevät suunnitellun kehittämistyön etenevän. PRO SOS ja OMA HÄME -hankkeiden työpajassa konkreettisiin kehittämissaskeliin ei ehditty käyttää aikaa, mutta toteuttamassani työpajassa seuraavia askelia välitystilipalvelun kehittämiseen suhteen mietittiin.

Kuvio 4. Välitystilipalveluiden kehittämistyöpaja Hämeenlinnassa 14.2.2019.



Kolmannessa osiossa tarkoituksena oli nostaa esille konkreettisia toimia, jolla työpajaan osallistuneet henkilöt näkevät suunnitellun kehittämistyön etenevän. PRO SOS ja OMA HÄME -hankkeiden työpajassa konkreettisiin kehittämissaskeliin ei ehditty käyttää aikaa, mutta toteuttamassani työpajassa seuraavia askelia välitystilipalvelun kehittämisen suhteen mietittiin.

Haastatteluissa tuotiin esille, että sosiaalityön kehittämisellä on oma tarkoituksensa ja paikkansa ja kehittämistyön eteenpäin vieminen nähtiin hyvin tärkeänä. Vaikka haastateltavat olivat omassa työssään kiireisiä, he näkivät välitystilipalvelun kehittämistyöhön tarvittavan resurssien löytymisen olevan oman työnsä kannalta tärkeää.

Työpajan haastattelusta nousi esille, että työpajan aikana tehtyjä hyviä suunnitelmia ja näkemyksiä ei saisi jättää vain paperille ja kehittämistyölle päätettiinkin asettaa konkreettisia tavoitteita. Työpajatyöskentelyn tarkoituksena oli jo alusta alkaen, että työpajan annista tehdään kirjallinen kooste, mikä toimitetaan eteenpäin maakunnalliselle muutostyöryhmälle. Tavoitteena on Taloussosiaalityön työryhmän jatkotyöskentely palvelujen kehittämiseksi.

Koska Taloussosiaalityön työryhmä on ollut olemassa sote- kehittämistyötä ajatellen, näki työryhmä yhteistyön jatkumiselle tarvetta, vaikka sote- ja maakuntauudistukset jäisivät toteutumatta. Haastateltavat keskustelivat, että yhteisiä alueellisia toimintamalleja taloussosiaalityön näkökulmasta olisi tärkeää kehittää, sillä Kela-siirron tuomat muutokset ovat todellisia ja tuovat koko ajan lisää haasteita alueelliseen sosiaalityöhön.

H4:” Tällainen yhteinen työryhmä ja yhteinen kehittäminen on tosi tärkeää. Kaikki miettii ja murehtii näitä asioita pienissä kunnissa yksinään, niin tällaisen työryhmän kautta saa tukea omille ajatuksille tai sitten tajuaa, että on ihan hukkateillä.”

Välitystilipalvelun kehittäminen nähtiin tärkeäksi ja haastateltavat kokivat olevansa keskeisessä asemassa omassa työyhteisössään tämän kehittämismallin toteuttajina. Taloussosiaalityön muutostarpeet on huomioitu myös sosiaalityön johtotasolla, joten työryhmässä sovittiin välitystilipalvelun kehittämistyön eteenpäin viemiseksi seuraavista askelista.

Ryhmähaastattelussa päätettiin konkreettisia toimista kehittämistyön suhteen, määriteltiin myös aikatauluja kehittämistyön etenemisen suhteen. Jatkotyöskentelyn kannalta sovittiin, että työpajasta saatu tieto kirjataan ja toimitetaan maakunnalliselle muutostyöryhmälle. Toimimalla näin, työryhmä koki, että esimiestaso ymmärtäisi taloussosiaalityön kehittämistarpeen ja näkisi työryhmän kokoontumiselle tarvetta myös jatkossa. Samassa yhteydessä kun koottu kehittämistyön aineisto toimitetaan eteenpäin, kootaan myös jatkotyöskentelylle määritellyt tavoitteet. Tavoitteena työryhmällä olisi muun muassa yhdenmukaistaa maakunnallisen alueen täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen ohjeistus. Välitystilipalvelun kehittämistä päätettiin viedä eteenpäin niin, että kukin suunnittelutyöhön osallistunut työntekijä vie toimintamallin oman kuntansa sosiaalityöhön ja toteuttaa sen pilottina yhden asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa sovitaan työskentelyn alussa, että työskentelyn etenemisestä saatua tietoa käytettäisiin palvelun kehittämiseen. Jatkotyöskentelyn osalta sovittiin seuraava kokoontuminen. Välitystilipalvelun kehittämisen suhteen olisi työryhmän tärkeää miettiä myös, miten välitystilipalvelun toimivuutta mitataan ja olisiko mittaukselle tarpeen kehittää jonkinlainen mittaristo kertomaan sen tehokkuudesta.

Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että haastatteluun osallistuneet maakunnalliset toimijat tekevät jatkossakin yhteistyötä. Kun välitystilipalvelun kehittämistyö saadaan päätökseen, on tarpeen kehittää taloussosiaalityön näkökulmasta myös muita yhteisiä toimintamalleja. Haastateltavat keskustelivat työpajan lopussa jo seuraavasta kehittämistyön tarpeesta koskien täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen yhteistä ohjeistusta.

8. YHTEENVETO

Tutkimukseni tuo esille ajankohtaista tietoa taloussosiaalityön muutoksista sekä sen tuomista kehittämishaasteita sosiaalityön kentällä. Kuntien toteuttamaa välitystilipalvelua ei suoranaisesti velvoiteta tai ohjata lailla, mutta silti sen katsotaan, erityisesti tällä hetkellä, olevan tärkeä työmenetelmä sosiaalityön arjessa. Tutkimukseni tuo tietoa siitä, miten 2017 tapahtuneen Kela siirron aiheuttamat ongelmat näkyvät taloussosiaalityössä.

Muuttuneet, nykyaikaisemmat toimintatavat palvelevat niitä ihmisiä, joilla on muutoinkin kykyä selviytyä muuttuvassa yhteiskunnassa ja sen tuomien haasteiden keskellä. Mutta ne ihmiset, joilla on toimintakyvyn puutteiden lisäksi muitakin sosiaalisia ongelmia, ovat näiden muutosten keskellä ikävimmissä tilanteissa ja uhkana on heidän putoaminen tukipalveluiden ulkopuolelle.

Tutkimukseeni osallistuvien sosiaalityön ammattilaisten keskusteluista oli nähtävissä vahvasti yhteinen halu auttaa ja tukea heikompiensa ihmistä. Halu auttaa voidaan nähdä sosiaalityön ammattilaisille ominaisena huolenpitosuhteena, jossa sosiaalityöntekijät näkevät rooliinaan pitää huolta niistä asiakkaista, jotka eivät kaikissa elämäntilanteissaan välttämättä selviä omillaan vaan tarvitsevat apua ja tukea. Huolenpitosuhteessa sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu pitää huolta näistä asiakkaista tai huolehtia siitä, että he saavat tarvitsemansa avun ja tuen jostakin muualta. (Juhila 2014, 14.)

Tutkimusaineistosta esille nousee huolenpitosuhteen korostuminen siitä näkökulmasta, että tapahtuneet muutokset taloussosiaalityön kentällä, koskien muun muassa perustoimeentulotuen Kela siirtoa, aiheuttivat tarpeen tarkastella tukitoimien tilannetta juuri niiden ihmisten osalta, jotka tarvitsevat tukea ja ohjausta arjessa selviytymiseen.

Tutkimusaineiston tuloksien perusteella voidaan todeta, että taloussosiaalityön tilanne vaatii kehittämistä jo olemassa olevin palveluiden suhteen sekä niiden lisäksi. Kehittämisen tarve on noussut taloussosiaalityön toimintamuutosten myötä, vaikkakin haasteita on ollut myös ennen sitä. Toteutetun Kela siirron myötä ajatuksena oli, että sosiaaliturvaa tarvitsevat ihmiset saavat palvelunsa saman katon alta. Näin myös asiakkaiden kokemukset monimutkaisesta byrokratiasta vähenevät, eikä asiakkaan tarvitse asioida monella ”luukulla” saadakseen tukea. Näin ei kuitenkaan ole käynyt. Kela siirrosta on yli kaksi vuotta aikaa, ja edelleen mietitään toimintamuotoja, joilla Kela kykenisi vastaamaan sille annettuun tehtävään.

Koska toteuttamani työpajan tarkoituksena oli kerätä aineistoa välitystilipalvelun kehittämistyötä ajatellen, oli tarpeellista kartoittaa välitystilipalvelun nykytilannetta. Kehittämistyön

perusedellytyksenä on reflektiivinen näkemys olemassa olevien menetelmien ja toimintatapojen tilanteesta (Toikko ym. 2009, 52). Reflektiivisen näkemyksen kautta kehittämistarpeet nähtiin syntyvän pääasiallisesti Kela siirtoon liittyviin esille nousseisiin ongelmiin. Kela siirron lieveilmiöt näkyvät aineistossa sosiaalialan ammattilaisten huolena siitä, että sosiaalityön asiakkaiden ja sosiaalityön välille on tullut toimija, jonka myötä rajapinta asiakkaiden ja sosiaalityön välillä on osittain kadonnut. Sosiaalityön ja Kelan tulisi tehdä enenevässä määrin yhteistyötä asiakaspalveluohjauksen kehittämiseksi niin, että heikompi-osaisten asiakkaiden hankalia tilanteita kyettäisiin tunnistamaan entistä paremmin ja asiakasohjaus olisi organisoidumpaa.

Asiakasohjauksen kannalta ongelmalliseksi nähtiin myös Kelan käytössä oleva sähköinen asiointi, mikä edellyttää asiakkaalta taitoja sähköisten palveluiden käyttämisen suhteen. Tutkimukseeni osallistuvien kuntien osalta Kelassa asiointi on heikoimmassa asemassa olevien ihmisten kohdalla näyttäytynyt täysin mahdotomana. Kelan toimisto saattaa sijaita jopa kymmenien kilometrien matkan takana, eikä julkista liikennettä ole olemassa. On myös asiakkaita, joille Kelassa asiointi olisi mahdollista, mutta toimintakyvyn puutteen vuoksi kuitenkin mahdotonta. Kela siirron myötä asiakasohjaus kunnallisiin palveluihin tapahtuu pääasiallisesti perustoimeentulotuen käsittelyn kautta, jos silloinkaan. Asiakasohjauksen todettiin tapahtuvan tällä hetkellä pääasiallisesti yhteistyötahojen kautta, joko asiakkaan toiveesta tai ilman. Pieni osa asiakkaista lähestyy sosiaalitoimistoa myös itsenäisesti.

Asiakasohjauksen puutteet ovat vaikuttaneet siihen, että asiakkaat löytävät sosiaalityön tuen tällä hetkellä liian myöhään ja tilanne on tuolloin usein jo hyvin huolestuttava. Välitystilipalvelun näkökulmasta koettiin kehittämistarvetta asiakasohjaukseen ja rajapinnan madaltamiseen Kelan ja sosiaalityön välillä. Tutkimusaineistosta nousee esille sosiaalialan ammattilaisten tuskastuminen tilanteeseen, jossa asiakasohjauksen puute on etäännyttänyt sosiaalityön palvelun tarpeessa olevat ihmiset avun piiristä.

Kela siirron seurauksena on nähtävissä asiakaskunta, joka on pudonnut joko osittain tai kokonaan palveluiden ulkopuolelle. Tutkimusaineistosta nousi esille, että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tämä asiakaskunta on kasvava ja heidän tilanteensa on ollut sosiaalityön tavoittamattomissa. Asiakkaat jäävät nyt vaille ohjausta ja tukea, sillä he eivät tiedä, keneen missäkin tilanteessa voisi olla yhteydessä, saadakseen apua.

Välitystilipalvelun nykytilanne nähtiin osittain haastavana. Vallitsevien työmenetelmien nähtiin mahdollistavan esimerkiksi asumisen turvaamista tai laskujen säännöllistä maksamista, mutta itse asiakastyö jää tällä hetkellä lähes täysin toteutumatta. Kunnan sosiaalityöllä nähtiin olevan tällä

hetkellä välitystilipalvelun tuottajana enemmänkin rahan ohjaajan rooli kuin sosiaalityön rooli. Asiakkaita on jäänyt roikkumaan vuosiksi välitystilipalveluihin, eikä kenelläkään ole tietoa asiakkaiden tilanteista. Poikkeuksiakin toki löytyy, mutta kiireellinen työ, vaihtuvat työntekijät ja kohtuuttomat asiakasmäärät aiheuttavat tämän kaltaisia tilanteita. Se, että asiakkaan tilanteessa esimerkiksi asumisen turvaaminen, saadaan välistystilipalvelun turvin hoidettua jää työskentely valitettavan usein siihen. Positiivista tilanteesta todettiin kuitenkin olevan se, että asiakkaalla säilyy asunto ja siltä osin tilanne on saatu rauhoitettua.

Välitystilipalvelun nähtiin tällä hetkellä toimivan pääasiallisesti ylipalvelevana tukitoimena, mikä osaltaan voi vaikuttaa jopa asiakkaiden toimintakyvyn laskuun. Välitystilipalvelun nykytilanne nähtiin jopa yliholhoavaksi sosiaalityöksi, jossa asiakkaalla ei ole vastuuta omasta tilanteestaan. Kysymykseksi nousikin, onko tavoitteenamme aktivoida vai passivoida asiakkaita? Aktivoivan työskentelyn näkökulmasta vallitseva välitystilipalvelu ei toteudu, mutta passivoivasta palvelusta voidaan vallitsevassa tilanteessa puhua. Passivoivalla palvelulla mahdollistamme ikävimmässä tapauksessa asiakkaan syrjäytymistä ja etäännyttämme häntä omasta elämäntilanteestaan. Vaikka näkemyksiä tuotiin esille tästä näkökulmasta, nähtiin myös olemassaolevaksi asiakaskunta, jolle tämän kaltainen palvelu on tarpeellista.

Tutkimuksessa nousi esille, että välitystilipalvelun kehittämiseksi on olemassa selkeä tarve. Tarvetta nähtiin myös yhteisten toimintatapojen määrittämiselle. Asiakkaiden ongelmien moninaisuus velvoittaa sosiaalityötä tarkastelemaan olemassa olevien tukitoimien kehittämistarvetta. Asiakkaiden toimintakyvyn lisäämiseksi tulisi löytää uusia taloussosiaalityön menetelmiä, jotka palvelisivat pitkäaikaisesti taloudellisten tukitoimien tarpeessa olevia ja muidenkin sosiaalisten ongelmien kanssa taistelevia asiakkaita.

Tutkimuksessa esille nousi tarve kehittää sosiaalityötä nimenomaan yksilökohtaisemman työskentelyn suuntaan. Todettiin, että asiakaslähtöisesti yksilökohtaisempaan sosiaalipalveluun panostamalla olisi sosiaalityön tuloksellisuuteen positiivisia vaikutuksia. Tämä nousi esille tutkimusaineistosta, keskusteltaessa tarpeesta tehdä asiakkaiden kanssa pitkäjänteistä ja säännöllistä kontaktityötä, mikä sisältäisi todellista läsnäoloa. Asiakastyötä nähtiin tarpeelliseksi tehdä suunnitelmallisesti ja niin, että asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana. Työskentely tulisi haastaa sosiaalityöntekijän lisäksi myös itse asiakasta aktivoitumaan työskentelyyn omassa tilanteessaan.

Onnistuneen kohtaamisen luomiseksi nähtiin ensisijaisen tärkeäksi läsnäolo. Kokemus oli osoittanut, että työskentelylle on hyvät edellytykset, mikäli asiakas kokee, että työntekijä on aidosti kiinnostunut

hänen tilanteestaan. Asiakas siis kokisi, että häntä kuunnellaan, eikä hän ole tilanteessaan yksin. Ongelmista tulisi voida keskustella avoimesti ja siksi sillä, mitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa tapahtuu, on suuri merkitys nimenomaan asiakkaalle: miten ongelmiin tartutaan ja miten sen kanssa työskennellään? (Juhila 2006, 211.)

Asiakastyötä nähtiin tarpeelliseksi tehdä suunnitelmallisesti asiakasta kuunnellen ja niin, että asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana. Työskentelyn tulisi haastaa sosiaalityöntekijän lisäksi myös itse asiakasta aktivoitumaan työskentelyyn omassa tilanteessaan.

Tutkimusaineistosta on nähtävissä kahden erilaisen välitystilipalvelumallin kehittäminen. Jo olemassa olevalle välitystilimallille löydettiin uusi nimitys, kannatteleva välitystili. Kannattelevan välitystilipalvelun nähtiin palvelevan kriisiytyneeseen tilanteeseen väliintulona tai erilaisten ongelmien selkeyttäjä. Tutkimuksessani suurempaa huomioita sai aktivoivan välitystilin kehittäminen.

Aktivoivalla välitystilipalvelulla nähtiin mahdollisuuksia osallistavaan ja kuntouttavaan sosiaalityöhön. Sosiaalityöltä odotetaan aktivoivaa, kuntouttavaa ja verkostoituvaa työtettä ja valmiutta työskennellä nyky-yhteiskunnan tuomien ongelmien ratkaisemiseksi (Tuusa 2005, 41). Kuntouttavassa sosiaalityössä pyritään ratkaisemaan asiakkaiden yksilöllisen ja kollektiivisen selviytymisen esteitä sekä haetaan aktiivisesti uudenlaisia tapoja toimia (Saikkonen & Blomberg & Karjalaine & Kivipelto 2015, 17). Nähtiin että, välitystilipalveluihin ohjautuvilla asiakkailla on taustalla mahdollisesti pitkä kokemus erilaisissa tukitoimista, joten palvelujärjestelmien uudistamiselle nähtiin tarvetta.

Aktivoivalla palvelun muodolla olisi tavoitteena tarjota asiakkaalle mahdollisuus pitkäjänteiseen työskentelyyn sosiaalityön ammattilaisen kanssa niin, että asiakkaan oma toiminta olisi työskentelyn avainasemassa. Aktivoiva välitystilipalvelu toteutettaisiin kolmiportaisena toimintamallina, jonka tavoitteellisena kokonaisuutena olisi yksi vuosi. Kolmiportainen vuoden kestävä palvelu jaettaisiin kolmeen eri vaiheeseen, jossa kullakin osiolla olisi omat tavoitteensa. Yhden vaiheen tavoitteellinen kesto olisi neljä kuukautta. Seuraavassa kuviossa esitellään suunniteltua aktivoivan välitystilipalvelun rakennetta.

Kuvio 3.



Aktivoiva välitystilipalvelu alkaisi asiakkaan tilanteen kartoituksesta ja etenisi vaiheittain toimintakyvyn kasvuun ja oman elämäntilanteen hallintaan. Vaiheittaisen työskentelyn tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn lisääminen. Aktivoiva välitystilipalvelu on tavoitteellista sosiaalityötä, jonka lähtökohtana on asiakaslähtöinen ja voimavarakeskeinen työskentely. Vahvistamista tukevien puitteiden luomisessa pyritään luomaan asiakkaalle sellaiset olosuhteet, joiden vallitessa he voivat löytää ongelmiansa ratkaisemisessa tarvittavat omat voimansa ja vahvuutensa (Rostila 2001, 39).

Aktivoivan välitystilipalvelun työskentelyssä avainasemassa on asiakas oman elämäntilanteen asiantuntijana ja mahdollistaa sosiaalityön tukitoimien turvin osallisuutta ja elämänhallintaa, unohtamatta asiakkaan itsemääräämisoikeuksia. Välitystilipalvelun kaltainen työskentelymalli painottuu asiakaslähtöiseen työskentelyyn, sillä valinnan välitystilin aloittamisesta, työskentelyn sisällön painopisteistä ja työskentelyn päättämisestä tekee itse asiakas. Toteutuakseen osallisuus edellyttää yksilöltä kykyä havaita omia tarpeita ja voimavaroja. Näin ollen olennaista olisi kehittää sellaisia tiloja ja toimintoja, joissa asiakkaalla olisi mahdollisuus vaikuttaa yhteisen hyvän lisäämiseen sekä tuoda esiin omia yksilöllisiä taitojaan. Paikallisuuteen liittyy aina myös vastavuoroisten suhteiden luominen, parhaimmillaan nämä suhteet tuottavat asiakkaalle arvokkuuden ja merkityksellisyyden kokemuksia. (THL 2017, 25–38.)

Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityön ammattilaiset näkivät yhteisellä kehittämistyöllä positiivisia vaikutuksia. Aktivoivan välitystilipalvelun kehittämistyössä nähtiin mahdollisuus myös muiden yhtenäisten toimintamallien kehittämiseen maakunnallisesti. Yhteisien toimintamallien kehittämistyö tuo sosiaalityön ammattilaisille uusia tapoja reflektoida omaa ammatillista toimintaa sekä varmuutta ja turvallisuutta arjen työhön. Edellä mainittua kehittämistyötä tukee myös sosiaalityön koulutuksessa suositeltu kehittävä työote. Hyvien ja tuloksellisten sosiaali- ja

terveyspalvelujen tuottaminen edellyttää hyvän laadun toteutumista eri tasoilla: organisaatiossa, asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa sekä palveluprosesseissa. Jotta työntekijä tai työyksikkö pystyy tekemään sellaista työtä, joka vastaa paitsi omien asiakkaiden tarpeisiin myös muihin työhön kohdistuviin vaatimuksiin, tarvitaan suunnitelmallista ja systemaattista työnteon tapaa, jota voitaisiin kutsua laadunhallinnaksi. (Holma 1999, 25.)

Kuten haastatteluista nousi esille, sosiaalityö nähdään monella tasolla vaikuttavaksi työksi. Tutkimuksessani nousi esille haastateltavien halu kehittyä ammatillisesti ja kehittää omaa työtä paremmin asiakkaan tilannetta palvelevaksi. Työtä halutaan toteuttaa nimenomaan niin, että sen vaikuttavuus näkyy erityisesti yksilötasolla. Sosiaalityön ammattilaisilla on sosiaalityön toteuttamiseen käytössä paljon erilaisia yksilö-, ryhmä- ja yhteistyön menetelmiä, myös rakenteellisen sosiaalityön menetelmiä, joiden käyttämisestä sosiaalityöntekijä päättää autonomisesti (Metteri 2012, 190).

Välitystilipalvelulla koettiin olevan merkitystä asiakkaan moninaisissa elämän haasteissa, mutta sen ei nähty kuitenkaan olevan ratkaisu kaikkiin ongelmiin. Välitystilipalvelun kehittämistyön onnistumisella nähtiin kuitenkin kokonaisvaltaisia vaikutuksia hyvinvointiin, mikä ei haastateltavien näkökulmasta voi olla vaikuttamatta positiivisesti myös muihin elämän osa-alueisiin.

9. LÄHDELUETTELO

- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere. Vastapaino.
<https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685030>. Viitattu 24.22.2018
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Anrkil, Robert (2003) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyyden ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Despard, Mathieu. & Chowa, Gina 2010. Social Workers' Interest in Building Individuals' Financial Capabilities. The Journal of Financial Therapy, 23-41.
<https://newprairiepress.org/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1007&context=jft>. Viitattu 18.2.2018.
- Hallituksen esitykset (2014) Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi toimeentulotuesta annetun lain ja kunnan peruspalvelujen valtion osuudesta annetun lain muuttamisesta. Finlex.
<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140358>. Viitattu 3.4.2018.
- Holma, Tupu (1999) Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.
- Heinonen, Hanna-Mari (2018) Toimeentulotuen siirto Kelaan paljasti etuuden ongelmakohdat. Sosiaalivakuutus. Kela. <https://sosiaalivakuutus.fi/toimeentulotuen-siirto-kelaan-paljasti-etuuden-ongelmakohdat/>. Viitattu 14.3.2019.
- Hirsijärvi, Sinikka & Hurme, Helena (2011) Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hytönen, Johanna (2016) Toimeentulotuen siirto Kelaan paljasti etuuden ongelmat. Sosiaalivakuutus 16.8.2018. Kela. Helsinki. <https://sosiaalivakuutus.fi/toimeentulotuen-siirto-kelaan-paljasti-etuuden-ongelmakohdat/> . Viitattu 2.4.2019.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lúnden, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä Minna. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna. Gaudeamus.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2008) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere.Vastapaino.

Juhila Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino

Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo (2018) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. Helsinki: Unipress.

Kela (2018) Asiantuntijalausunto eduskunnalle 5.10.2018: Kelan hallituksen kokouksen kannanotto Kelan vuoden 2019 toimintakulujen valtionosuuden määrään.

<https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2018-AK-219407.pdf>.

Viitattu 10.5.2019.

Kelan tiedote (2017) Toimeentulotuen kokonaisuus Kelan tiedote (2017) Toimeentulotuen kokonaisuus. Kela. <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>. Viitattu 4.4.2018.

Kela tilastot (2017) Perustoimeentulotuen tarve suurinta pääkaupunkiseudulla. Tilastokatsaus. Kela. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/231747/Perustoimeentulotuen_tarve_suurinta_paak_aupunkiseudulla.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 4.4.2019.

Kettunen, Terttu & Ihalainen, Jarmo & Heikkinen, Hannele (2006) Monimuotoinen sosiaaliturva: Sanoma Pro Oy J. Heikkinen H. Monimuotoinen sosiaaliturva. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kröger, Teppo (2014) Yli-ikäinen sosiaalihuolto. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuolto ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino.

Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus.

Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva (2014) Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Julkari. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131584/YP1606_Kuusisto%26Ekqvist.pdf. Viitattu 19.1.2019.

Laki Kansaneläkelaitoksesta (2001) Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010731>. Viitattu 3.4.2019

Laki toimeentulotuesta (1997) Finlex <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=toimeentulotuki#L2P7b>. Viitattu 12.11.2018.

Metteri Anne (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Pekonen, Aino-Kaisa (2017) Eduskunta: Kirjallinen kysymys toimeentulotuen perusosan Kelaan siirtämisen aiheuttamista ongelmista. KK 40/2017.
https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/KasittelytiedotValtiopaivaasia/Sivut/KK_40+2017.asp. Viitattu 11.5.2019.
- Rauhala, Pirkko-Liisa (2000) Onnettomat, oikeudettomat ja osattomat – huono-osaisuus virallistulkinnoissa. Teoksessa Matti Heikkilä & Juho Kajalainen (toim.) Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Tampere: Caudeamus.
- Robeyns, I. (2006a). Three models of education. Rights, capabilities and human capital. Theory and Research in Education, 4 (1). 69–84.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitteellinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmaratkaisun perusteet. Jyväskylä. Kopijyvä Oy.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim) (2010). Haastattelun analyysi. Tampere. Vastapaino.
- Sahala, Heli (2000) Asiakkaiden omien rahavarojen käsittely sosiaali- ja terveystoimessa. Yleiskirje Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2000/asiakkaiden-omien-rahavarojen-kasittelu-sosiaali-ja-terveystoimessa>. Viitattu 9.11.2018.
- Saikkonen, Paula & Blomberg, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna (2015) Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta. Sastamala. KAKS – Kunnallisalan kehittämissäätiö.
- Salonen Susanna (2013) Kirjallinen kysymys. Välitystilin virallistaminen sosiaalityön välineenä. Eduskunta. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kysymys/Documents/kk_1194+2013.pdf. Viitattu 12.4.2019.
- Sherraden, Margareth (2010) Financial Capability: What is It and How Can It Be Created? University of Missouri St. Louis Center for Social Development. CSD Working Paper 10-17. [https://csd.wustl.edu/Publications/Pages/ProductResults.aspx?Author= Sherraden, Margaret S.&PubYear=2010&Subject=](https://csd.wustl.edu/Publications/Pages/ProductResults.aspx?Author=Sherraden,MargaretS.&PubYear=2010&Subject=) . Viitattu 16.11.2018.
- Sen, Amartya. (2009). The Idea of Justice. Cambridge: The Belknap Press of Harvard University
- Sosiaalibarometri (2018) Perustoimeentulotuen siirto Kelaan oli oikea ratkaisu, haasteet edelleen merkittäviä. Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. <https://www.soste.fi/uutinen/sosiaalibarometri-2018-perustoimeentulon-siirto-kelaan-oli-oikea-ratkaisu-haasteet-edelleen-merkittavia/>. Viitattu 25.3.2019.

Sosiaalihuoltolaki (1982) Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>. Viitattu 16.2.2019.

STM (2019) Sosiaali- ja terveydenhuollon strategia. Osallisuuden kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>. Viitattu 20.5.2019.

Taina, Jaana & Kotiranta, Tuija (2014) Ihmisiä ja kohtaamisia sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Haverinen & Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino.

THL (2019) Toimeentulotuki 2017. Tilastoraportti 1/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137501/Tr01_19.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Viitattu 18.4.2019.

Tikkanen, Pirjo & Heikkinen, Riita-Liisa, (2010) Sosiaalisen toimintakyvyn arviointi ja mittaaminen väestötutkimuksissa: Doc Player. <https://docplayer.fi/7972158-Sosiaalisen-toimintakyvyn-arviointi-ja-mittaaminen-vaestotutkimuksissa-kirjoittajat-pirjo-tiikkainen-riitta-liisa-heikkinen.html>. Viitattu 18.4.2019.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki. Tammi.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy- Juveness Print.

Tuusa Matti (2005) Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. Lisensiaattityö. Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76403/lisuri00032.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 10.5.2019.

Vatula-Pimiä, Marja-Leena (2007) Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Helsinki: Edita.

Valtonen, Anu (2005) Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu, tutkimus, Tialnteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Vaarama, Marja & Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Moisio, Pasi & Muuri Anu (2014) Suomalainen hyvinvointi. Tampere: Juveness Print.

Viitasalo, Katri (2018) Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko. Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Viitalsalo, Katri (2018) esitelmä PRO-SOS hankkeen työpajassa Tampereella 17.10.2018.

TAULUKKOLUETTELO

Kaavio 1.

Toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien tyypit 2017 sivu 8.

Kaavio 2.

Toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien ikäjakauma 2017 sivu 8.

Kuvio 1.

Työpajan teema I sivu 31

Työpajan teema II sivu 38

Työpajan teema III sivu 39

KUTSU

TALOUSSOSIAALITYÖN

KEHITTÄMISTYÖPAJAAN

TORSTAINA 14.2.2019 KLO 12:00-15:30

Paikka: Hämeenlinnan aikuissosiaalityön toimisto/Neuvottelutila

Os. Turuntie 2, 13100 Hämeenlinna

Hei!

Taloussosiaalityöllä pyritään vahvistamaan taloudellisesti heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien taloudellista toimintakykyä. Taloussosiaalityö toimintamallina kattaa sosiaalitoimen asiakkaiden kokonaisvaltaisen tilanteen kartoittamista, kuntouttavasta näkökulmasta.

Voisiko välitystilipalvelu olla osa sosiaalista kuntoutumista asianmukaisesti suunniteltuna? Voisiko välitystilipalvelun kehittämisellä olla suoranainen vaikutus yksilön toimintakyvyn lisääntymiseen, sekä elämänlaadun parantamiseen? Tällaisiin kysymyksiin haemme vastauksia yhteistyöllä maakunnallisesti.

Iltapäivän ohjelma välitystilipalvelujen kehittämisen näkökulmasta:

- Nykytilan vahvuudet ja haasteet, mikä toimii ja mikä ei?
- Asiakkaan taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen, kehittämisajatuksia ja ehdotuksia?
- Miten ja millaisia yhteistyön muotoja voimme kehittää?
- Millaisia konkreettisia askeleita otamme kehittämisen suhteen, kehittämis ehdotukset?

Iltapäivän koostetusta materiaalista on tavoitteena tehdä ehdotus taloussosiaalityön kehittämiseksi Oma Häme - aikuisten sosiaalisen hyvinvoinnin valmisteluryhmälle.

Iltapäivän materiaalia käytetään Tampereen Yliopistolle tehtävään Pro Gradu tutkielmaan.

TILAISUUDESSA KAHVITARJOILU!

Ilmoitathan tulostasi sari.kiviranta@hattula.fi

Yhteistyöterveisin Sari Kiviranta

Tervetuloa taloussosiaalityön työpajaan 14.2.2019

Välitystilipalveluiden kehittäminen yhdessä sosiaalityön ammattilaisten kanssa

Taloussosiaali- työ

- Taloussosiaalityöllä pyritään vahvistamaan taloudellisesti heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien taloudellista toimintakykyä.
- Taloussosiaalityö (FSW) on orientaatio, joka on kehittynyt yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden, sosiaalialan kouluttajien ja sosiaalityön tutkijoiden kesken.
- Taloudellisen toimintakykyisyyden käsite on alkujaan otettu käyttöön sosiaalityössä ja sosiaalityön tutkimuksessa Kanadassa ja Iso-Britanniassa, josta levinnyt 2000-luvun alussa Yhdysvaltoihin.
- Taloudellinen toimintakykyisyys, financial capability, avaa käsitteenä näkökulman yksilö- perhe- ja yhteisöjen tason taloudelliseen toimintaan, siihen yhdistyviin kykyihin ja mahdollisuuksiin.

Taloudellinen toimintakykyisyys

- Sosiaalityössä ja sosiaalityön tutkimuksessa käsitteen avulla on mahdollista lähestyä kokonaisvaltaisesti toimeentulon kysymystä, toimeentulo-ongelmia ja niiden ratkaisuja (Sherraden 2010; Sherraden 2013; Wolfsohn & Michaeli 2014)
- Taloudellinen lukutaito (tiedot, ymmärrys & taidot rahasta ja taloudesta)
- Taloudellinen inkluisio (toimintaympäristön tarjoamat mahdollisuudet, pääsy tarkoituksenmukaisten palveluiden pariin)
- Taloudellinen toimintakyky (asenteet ja käyttäytyminen)

Esimerkkejä käytännön sovelluksista ja yhteistyöstä

- Moniammatillinen yhteistyö esim. talous- ja velkaneuvojien, ravitsemusasiantuntijoiden, kodinhoidon asiantuntijoiden, perhetyön ammattilaisten kanssa
- Toimintamallien kehittäminen ja soveltaminen
- Yksilökohtaiset mini-interventiot
- Vahvistetaan taloudellista lukutaitoa, elämän- ja taloudenhallintaa, motivointia
- Yksilö- ja ryhmäkohtaiset toimintamuodot
- Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa
- Ajankohtainen kehittäminen hankkeissa, rakenteisiin vaikuttaminen
- Budjetointi, välitystili, sosiaalinen luototus
- Rahaan liittyvä tunnettyöskentely, sähköiset palvelut, sosiaalinen raportointi, tilastollinen tms. seuranta
- Sosiaalinen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta

Välitystilipalveluiden kehittämisaajat uksia ja ehdotuksia

- Miten sosiaalityön tulisi kehittää välitystilipalvelua, jotta sillä mahdollistettaisiin kuntouttava vaikutus?
(taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen)
- Millaisia käytännön toimia välitystilipalveluiden käyttöönoton kuntouttavaksi/osallistavaksi työmenetelmäksi työntekijän näkökulmasta tarkoittaa?
- Millaista resurssointia välitystilipalvelun käyttöönoton kuntouttavaksi/osallistavaksi työmenetelmäksi tarvitaan?
- Mitkä ovat konkreettiset askeleet eteenpäin?

Välitystilipalvelun nykytilan vahvuuden ja haasteet

- Miten välitystilejä hoidetaan sosiaalitoimistoissa tällä hetkellä?
- - Ohjautuvuus, palvelun sisältö, resurssit?
- - mitä vahvuuksia välitystilipalveluissa nähdään?
- - mitä heikkouksia välitystilipalveluissa nähdään?
- Mikä toimii, mikä ei?

TOIVEITA
KEHITTÄMISTYÖN
JATKAMISEN SUHTEEN?