

# **Sosiaaliohjaajien kokemuksia perustoimeentulotuen siirrosta Kelalle**

Henna Mäkelä ja Netta Tervanen

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2017  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Sosionomi (AMK)

Tekijä(t) Mäkelä Henna Tervanen Netta	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä toukokuu 2017
	Sivumäärä 52	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Sosiaaliohjaajien kokemuksia perustoimeentulotuen siirrosta Kelalle</b>		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kiiskilä Taja		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä <p>Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kansaneläkelaitoksen (Kela) käsiteltäväksi 1.1.2017 alkaen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa perustoimeentulotuen siirtymisen merkityksistä kunnan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien työhön ja työnkuvaan. Tavoitteena oli kuvata sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään ja työnkuvan muuttumisesta siirron jälkeen.</p> <p>Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla erään keski-suuren kaupungin aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajilta. Aineistona oli yhteensä seitsemän sosiaaliohjaajan vastaukset, jotka analysoitiin teemoittelun avulla. Tuloksista muodostui neljä teemaa. Teemat olivat siirron näkyminen sosiaaliohjaajien työssä, asiakkaille aiheutuvat muutokset, kunnallinen aikuissosiaalityö ja Kela sekä sosiaaliohjaajien ajatuksia ennen ja jälkeen siirron.</p> <p>Tuloksista nousi esiin, että ennen siirtoa sosiaaliohjaajilla oli hyvin eriäviä mielipiteitä siitä, onko siirto hyvä asia. Siirron jälkeen sosiaaliohjaajat ovat käyttäneet paljon aikaansa Kelan kanssa yhteistyöhön ja ongelmien selvittämiseen. Kritiikkiä he antoivat Kelalle hakemusten pidentyneistä käsittelyajoista ja tiukoista linjauksista. Selkeää eroa asiakasmäärän muutoksessa ei vastausten perusteella näkynyt. Sosiaaliohjaajat kokivat positiivisena asiana mahdollisuuden keskittyä varsinaiseen sosiaalityöhön. Vastausten perusteella oma organisaatio vaatii työn kehittämistä, mutta antaa samaan aikaan tehtäviä poistuneen perustoimeentulotuen tilalle.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> )  Aikuissosiaalityö, sosiaaliohjaus, toimeentulotuki, Kela		
Muut tiedot		

Author(s) Mäkelä Henna Tervanen Netta	Type of publication Bachelor's thesis  Number of pages 52	Date May 2017  Language of publication: Finnish  Permission for web publication: x
Title of publication <b>Social counselors' experiences concerning the basic social assistance transfer to Kela</b>		
Degree programme Degree programme in Social Services		
Supervisor(s) Kiiskilä Taja		
Assigned by		
Abstract  <p>The responsibility to pay basic social assistance was transferred from municipalities to the Social Insurance Institution (Kela) starting January 1, 2017. The purpose of the thesis was to bring forth information about the significance of the change in social counselors' work in adult social work. The objective was to describe social counselors' experiences of their work and how those experiences have changed since the transfer.</p> <p>The thesis is qualitative in nature. The data were collected with the help of a questionnaire from a middle-sized city's social counselors. The data consisted of the answers of seven social counselors, which were analyzed by theme. Four themes emerged from the responses. The themes were the transfer in social counselors work, changes to clients, social work in municipalities and Kela, and social counselors' thoughts on the transfer before and after.</p> <p>Based on the results, before the transfer the social counselors had widely different opinions about whether the transfer was a good thing or not. After the transfer the social counselors had spent a lot of their time collaborating and solving problems with Kela. They gave criticism to Kela about the applications prolonged handling times and their strict policy interpretations. The responses did not show a clear difference in the number of the clients after the transfer. The social counselors thought it was a positive thing to be able to focus more on actual social work. Based on the responses, their own organization requires development work but at the same offers more jobs to compensate for the loss of basic social assistance.</p>		
Keywords/tags ( <a href="#">subjects</a> ) Adult social work, social counselling, social assistance, Kela		
Miscellaneous		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kunnallinen aikuissosiaalityö .....</b>	<b>4</b>
	2.1 Sosiaaliohjaus .....	6
	2.2 Palveluohjaus.....	7
	2.3 Lainsäädäntöä aikuissosiaalityön taustalla .....	8
<b>3</b>	<b>Toimeentulotuen suhde aikuissosiaalityöhön.....</b>	<b>10</b>
	3.1 Perus-, täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki .....	12
	3.2 Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan .....	13
<b>4</b>	<b>Aiemmat tutkimukset.....</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>Tarkoitus ja tavoitteet .....</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>Tutkimuksen toteuttaminen .....</b>	<b>18</b>
	6.1 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus .....	18
	6.2 Kyselylomake .....	19
	6.3 Aineiston keruu .....	21
	6.4 Aineiston analysointi .....	22
<b>7</b>	<b>Tulokset .....</b>	<b>25</b>
<b>8</b>	<b>Pohdinta ja johtopäätökset.....</b>	<b>30</b>
	8.1 Jatkotutkimusehdotukset.....	33
	8.2 Opinnäytetyön eettisyys .....	34
	8.3 Opinnäytetyön luotettavuus .....	35
	<b>Lähteet .....</b>	<b>40</b>
	<b>Liitteet.....</b>	<b>45</b>
	Liite 1. Saatekirje.....	45
	Liite 2. Kyselylomake.....	46
	Liite 3. Sähköpostiviesti .....	49

**Kuviot**

Kuvio 1. Vastausten muodostaminen teemoihin yksinkertaistetusti. ....	24
---	----

# 1 Johdanto

Perustoimeentulotuki siirtyi kunnista Kelaan 1.1.2017 alkaen. Kuntien vastuulla on edelleen täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä suunnitelmat, joissa määritellään toimeentulotuen perusosan alentaminen. (Perustoimeentulotuen Kela siirto 2016.) Ennen perustoimeentulotuen siirtoa, siirron toivottiin muun muassa vapauttavan tilaa varsinaiselle sosiaali- ja ohjaustyölle, kun työaika ei mene enää perustoimeentulotuen päätöksiin (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto, Saikkonen & Saikku 2016, 40).

Toimeentulotuen siirtymistä Kelaan on pohdittu jo 1980-luvulta asti. Niin sanottua yhden luukun periaatetta on myös kokeiltu 1990-luvulla. Uudelleen asia nousi esiin Matti Vanhasen hallituksen aikana (2007–2010), mutta ei kuitenkaan edennyt vielä kovin pitkälle. Jyrki Kataisen hallitus alkoi vuonna 2014 viemään asiaa uudelleen eteenpäin. (Blomgren ym. 2016, 3, 29.) Lopulliset lakimuutokset perustoimeentulotuen siirtymiseksi Kelaan vahvistettiin 9.12.2016 (Perustoimeentulotuen Kela siirto 2016).

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa tietoa perustoimeentulotuen siirtymisen merkityksistä sosiaaliohjaajien työhön ja työnkuvaan. Tavoitteena on kuvata kunnan sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään ja työnkuvan muuttumisesta siirron jälkeen. Opinnäytetyössä haluttiin tuoda näkyviin sosiaaliohjaajien alkuvaiheen kokemuksia, mitä siirto on merkinnyt heidän työnsä sisältöön. Lisäksi selvitettiin, kuinka sosiaaliohjaajat kokevat, että Kelan ja kunnan yhteistyötä voisi muuttuneessa tilanteessa kehittää.

Suomessa toimeentulotuen ja sosiaalityön yhteys on ollut hyvin tiivis ja niiden yhteenkuuluvuus on jakanut ihmisiä. Jotkut ovat kokeneet, että taloudellisen avun antaminen rutiininomaisesti ei kuuluisi sosiaalityöhön. Toiset puolestaan ovat kokeneet, että harkinnan avulla voidaan yksilöllisesti tukea asiakkaita, ja siten myös hyödyntää sitä työvälineenä aikuissosiaalityössä. Yhteys on hieman eriytynyt, kun joissain kunnissa toimeentulotukea on palkattu käsittelemään etuuskäsittelijöitä, jotka tekevät kirjallisia päätöksiä. (Kuivalainen & Saikku 2013, 151.) Olikin siis mielenkiintoista kerätä yhteen sosiaaliohjaajien ajatuksia tilanteesta, kun perustoimeentulotuen käsitteleminen on siirtynyt kokonaan toisen organisaation

tehtäväksi. Viittaamme opinnäytetyössä perustoimeentulotuen siirtymistä kunnista Kelaan termillä Kela-siirto.

Kyseessä on suuri muutos koskien Suomen perusturva-järjestelmää. Kela-siirron vaikutukset koskevat asiakkaiden lisäksi myös kunnan ja Kelan työntekijöitä. Muutos ei koske pelkästään etuuskäsittelytyötä vaan koko aikuissosiaalityötä (Virtanen & Niemelä 2016, 17). Siirtoa tai sen merkityksiä ei ole opinnäytetyötä tehdessä ehditty vielä tutkia kunnolla vaan tietoa on tuotettu pääosin ennen siirtoa.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen. Opinnäytetyötä varten toimitimme kirjallisen kyselylomakkeen keskisuuren kaupungin aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajille. Kyselylomake koostui avoimista kysymyksistä, jotta sosiaaliohjaajat saivat tuoda näkemyksensä ja kokemuksena esiin omin sanoin. Aineisto analysoitiin teemoittelun avulla.

Opinnäytetyö etenee siten, että alussa määrittelemme keskeiset käsitteet työn kannalta. Näihin kuuluvat esimerkiksi aikuissosiaalityö, lait sen takana, sosiaaliohjaus ja toimeentulotuki. Tämän jälkeen kerromme aiemmista aiheeseen liittyvistä tutkimuksista ja opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista. Ennen tuloksia kerromme aineiston keruustamme ja määrittelemme siihen liittyen laadullista tutkimusta, kyselylomaketta ja aineiston analysointia. Tulosten jälkeen pohdimme vielä tärkeimpiä tuloksia, jonka yhteydessä ovat tekemämme johtopäätökset. Pohdinnan yhteydessä olemme kertoneet myös työn eettisyydestä ja luotettavuudesta.

## **2 Kunnallinen aikuissosiaalityö**

Aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä tehdään useilla toimintakentillä, joita ovat kunnallinen aikuissosiaalityö, moniammatilliset ja erityiset julkiset työskentelykentät, sosiaaliset järjestöt ja yhteiskunnallinen diakoniatyö, sekä sosiaaliset yritykset (Juhila 2008, 44). Aikuisille tarkoitettut palvelut ja aikuissosiaalityön toimijat ovat kuitenkin moninaisia, joten tarkka määrittelyminen ei ole yksiselitteistä (Karjalainen 2017, 247). Vaikka aikuissosiaalityön toimintakenttiä on useita, käsitettä keskitytään opinnäytetyössä määrittelemään kunnallisena aikuissosiaalityönä.

Aikuissosiaalityön yksi työskentelysektori on kuntien sosiaalitoimistoissa tehtävä sosiaalityö, joka muodostuu alueellisesti ja paikallisesti. Sosiaalityö on jatkuvassa muutospaineessa, sillä se sijaitsee yhteiskunnallisten sektorien leikkauspisteessä. Sosiaalitoimistossa tehtävä sosiaalityö on näyttäytynyt yleissosiaalityönä, joka vastaa monenlaisten asiakkaiden tarpeisiin erilaisin menetelmin. Aikuissosiaalityön kohteena on yksilö ja hänen toimintansa. Iän mukaan määrittely tarkoittaa pääosin yli 18-vuotiaita. (Blomgren & Kivipelto 2012, 15–17.) 2000-luvulla kunnalliset sosiaalipalvelut on kehitetty elämäntilanteen mukaisesti, joten aikuissosiaalityöksi on voitu nimittää lastensuojelun- ja gerontologisen sosiaalityön välille jäävä työ (Jokinen & Juhila 2008, 7).

Tämänhetkinen lainsäädäntö muodostaa aikuissosiaalityölle kehyksen ja oikeutuksen, mutta aikuissosiaalityön tehtävä jää kuitenkin avonaiseksi. Aikuissosiaalityötä määrittelevät ja ohjeistavat monet eri toimijat. Valtakunnalliseen ohjeistamiseen, selvittelyyn ja kehittämiseen osallistuvat muun muassa sosiaali- ja terveysministeriö ja terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. (Taina & Kotiranta 2014, 185.) Lisäksi aikuissosiaalityön merkitystä ja työskentelyä, sekä sen roolia on lähdetty muodostamaan useiden valtakunnallisten aikuissosiaalityön hankkeiden avulla (Mts. 180).

Kunnat ovat itse määritelleet tarkentavasti, mitä aikuissosiaalityö on palveluna ja kenelle se on suunnattu. Kunnallisten sosiaalitoimistojen tekemien määritelmien mukaan aikuissosiaalityössä toistuvat asiakkuuteen johtavat ongelmat, työskentelyn tavoitteet ja välineet. Ammatillisessa sosiaalityössä työskentely perustuukin suunnitelmallisuuteen, tilannearviointiin, työskentelyn päämäärään ja sen saavuttamiseksi valikoituneisiin välineisiin. Määrittelyt tuovat esille ongelmalähtöisyyden lisäksi ratkaisukeskeisen työtteen ja kuntouttamisen asiakkaan kanssa tehtävänä aikuissosiaalityönä. Aikuissosiaalityön sisältöä kuvaavia erilaisia työotteita ovat myös esimerkiksi aktivointi, palveluohjaus, sekä toimeentulotukityö. (Juhila 2008, 16–25.)

Aikuissosiaalityön sosiaalinen integraatio on jaettu kahteen ulottuvuuteen, jossa työskentely tapahtuu. Nämä ulottuvuudet ovat yksilötyö ja yhteiskunnan rakenteisiin



kohdistuva työ, mutta painopiste suomalaisessa kontekstissa on asiakkaan kanssa tehtävässä työssä. (Näkki 2016, 100–101.)

Sosiaalitoimistossa sosiaalityötä tekee sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Sosiaalityöntekijä on yliopistokoulutuksen saanut henkilö. Työ perustuu tieteelliseen tietoon ja edellyttää juridishallinnollista osaamista. Sosiaalityöntekijä on usein se, joka kantaa vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta. Työhön liittyy vahvasti viranomaisvastuu ja tiettyjä viranomaispäätöksiä saakin tehdä vain pätevä sosiaalityöntekijä. (Määrittelyjä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön työstä ja tehtävistä n.d.) Ammattiin vaaditaan kelpoisuuslain mukainen kelpoisuus, eli yliopistokoulutus, jonka lisäksi tai siihen sisältyen pitää olla suoritettuna pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopisto-opinnot sosiaalityöstä (Sosiaalialan koulutukset ja kelpoisuudet n.d., 17).

Sosiaaliohjaajan koulutuksesta on säädetty sosiaalialan ammatillisen henkilön kelpoisuuslaissa. Laki edellyttää, että sosiaalialalla toimivalla henkilöllä on sosiaalialan koulutus. (Sosiaalialan koulutukset ja kelpoisuudet n.d., 3.) Sosiaalialan ohjaajat voivat kulkea sosiaaliohjaajan nimikkeen lisäksi esimerkiksi nimillä palveluohjaaja, perhetyöntekijä, päihdeohjaaja. Yleisimpiä sosiaaliohjaajien työskentelykenttiä kunnissa ovat sosiaalitoimistot, perhekodit, työ vammaisten tai vanhusten kanssa, kriminaalihuolto tai työvoimatoimisto. Kelpoisuus sosiaaliohjaajaksi on soveltuva sosiaalialalle suuntaava sosiaali- ja terveysalan korkeakoulututkinto. Käytännössä tämän täyttävät sosionomi (AMK), kuntoutuksen ohjaaja (AMK) ja geronomi (AMK). Mikäli koulutus on hankittu ennen kelpoisuuslain voimaantuloa, voi soveltuva koulutus olla aiempi sosiaalialan koulutus. (Sosiaalialan koulutukset ja kelpoisuudet n.d., 18.)

Vuonna 2016 tuli voimaan sosiaalihuollon ammattihenkilölaki jonka perusteella sosionomi, sosiaalityöntekijä ja geronomi ovat laillistettuja sosiaalihuollon ammatteja, jotka rekisteröidään. Näin näiden alojen työntekijät kuuluvat Valviran valvonnan piiriin, kuten terveydenhuollon työntekijät. (Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteröinti n.d.) Tässä opinnäytetyössä sosiaaliohjaajasta puhuttaessa tarkoitetaan kunnan sosiaalitoimistossa aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajan virkanimikkeellä työskentelevää henkilöä, jolla on sosiaalialalle suuntaava korkeakoulututkinto.

## 2.1 Sosiaaliohjaus

Yleisesti sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014, 16 §) määrittelee sosiaaliohjauksen tarkoittavan "yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa."

Helminen (2013, 79) tuo esiin väitöskirjassaan sosiaalialan ammattilaisten ajatuksia sosiaaliohjauksesta. Sosiaalialan ammattilaiset näkevät, että sosiaaliohjaus tapahtuu asiakkaan rinnalla yhdessä työskennellen ja hyödyntäen eri keinoja. Asiakkaan tavoitteiden ratkaisemiseksi sosiaaliohjauksella tulee auttaa, tukea, neuvoa ja tiedottaa, sekä etenkin rohkaista asiakasta valintojen tekemisessä ja kannustaa kohti tavoitteita. Ohjaaminen on arjen ja elämän taitojen hallintaan tutustuttamista ja osallisuuden lisäämistä asiakkaan omassa arjessa ja ympäristössä. (Mts. 79.) Tavoitteena on myös ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä. Työ on suunnitelmallista ja pyrkii ehkäisemään mahdollisia tulevia ongelmia. (Valinnanvapauskoikeilun sääntökirja n.d., 17.)

Asiakkaat sosiaaliohjauksessa ovat elämäntilanteessa, joka vaatii selvittelyä. Taustalla voi olla monenlaisia ongelmia, esimerkiksi taloudellisesti, asumiseen tai päihteisiin liittyen. Sosiaaliohjaajan kanssa voidaankin selvittää yhdessä, vaikka toimeentuloon liittyviä kysymyksiä tai kriisitilanteita. (Mts. 17.)

Valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen mukaan sosiaaliohjaajien yleisimpiä työtehtäviä ovat suunnitelmien ja päätösten tekeminen, asiakkaan taloustilanteen käsittely, asiakkaan kuunteleminen ja empatian osoittaminen sekä palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen (Blomgren & Kivipelto 2012, 39). Aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen tavoitteena on tukemalla muutosta lisätä asiakkaan hyvinvointia, ihmissuhdeongelmien ratkaisua, arjenhallintaa ja omatoimisuutta. Työskentelyn tavoite on muutoksen lisäksi ihmisarvoiseen elämään tukeminen. Aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksessa on tärkeää pyrkiä avaamaan vaihtoehtoisia mahdollisuuksia asiakkaille. (Näkki 2016, 100–101.)

## 2.2 Palveluohjaus

Suomen palveluohjausyhdistys on määritellyt palveluohjauksen tarpeen nousevan "palveluviidakosta", jossa suunnistaminen on vaikeaa ja vaatii hyvää elämänhallintaa ja toiminnanohjausta, jota kaikilla, etenkin vaikeammassa asemassa olevilla asiakkailla ei ole. Asiakkailla on usein monia asiakkuuksia eri paikoissa, mutta kenelläkään ei välttämättä ole selkeää kuvaa heidän tilanteestaan. (Suomen palveluohjausyhdistys n.d..)

Hännisen (2007, 3) mukaan palveluohjaus on tarpeellista, jotta asiakkaat, jotka tarvitsevat monia eri palveluja, saavat heille kuuluvat palvelut yhdeltä luukulta. Hänen mielestään palveluohjauksen tarkoituksena on muun muassa poistaa palvelujärjestelmän pirstaleisuudesta johtuvia haasteita. Palveluohjaus voi Hännisen mukaan myös edistää rakenteista johtuvien epäkohtien esilletuloa, jonka myötä virheitä voidaan korjata. On kuitenkin hyvä muistaa, että kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat eivät ole palveluohjausasiakkaita. (Mts. 3.)

Palveluohjauksen tarkoituksena on löytää asiakkaan omat voimavarat ja palveluntarpeet ja löytää tarpeisiin parhaiten sopivat tukimuodot ja palvelut. Palveluohjausta on hyvä käyttää silloin, kun asiakkaalla on monimuotoinen tarve palveluille. Palveluohjauksessa tärkeänä tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen. Voimaantumista tuetaan toimimalla luottamuksellisessa suhteessa asiakkaan kanssa, rinnalla kulkien ja tukien. (Hänninen 2007, 11.) Palveluohjauksen tavoitteena onkin tehdä itsensä tarpeettomaksi (mts. 3).

Palveluohjaus on työotteena asiakaslähtöinen. Yksilöllinen palveluohjaus on asiakkaan tarpeista lähtevää, yhden luukun palvelua. Työotteet palveluohjaukseen liittyen voidaan jakaa kolmeen: neuvonta ja ohjaaminen, palveluohjauksellinen työote, sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Neuvonta ja ohjaus koskevat kaikkia asiakkaita, palveluohjauksellinen työote auttaa monia palveluja tarvitsevia, ja yksilökohtainen palveluohjaus koskee pääasiassa asiakkaita, jotka vaativat tiivistä tukea. Tällä määrittelyllä neuvonta on palveluohjauksen kevyin muoto. Palveluohjaus nähdään kuitenkin prosessina, jolla on alku ja loppu, sen kestosta riippumatta. (Hänninen 2007, 14.) Saman asiakkaan palveluohjauksen taso voi vaihdella elämäntilanteen mukaan (mts. 16). Suomen palveluohjausyhdistys määrittelee samat

kolme tasoa kevyemmästä tiiviimpään ohjaukseen nimikkeillä palveluneuvonta, palveluohjauksellinen työote ja palveluohjaus (Suomen palveluohjausyhdistys n.d.).

### 2.3 Lainsäädäntöä aikuissosiaalityön taustalla

Suomen perustuslaki määrittää perusoikeudet, joihin kuuluu muun muassa oikeus sosiaaliturvaan (L 11.6.1999/731, 19 §). Tämä tarkoittaa, että jokaisella sellaisella ihmisellä, joka ei pysty hankkimaan itse ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Laki takaa jokaiselle oikeuden perustoimeentuloon esimerkiksi työttömyyden, sairastumisen tai vanhuuden varalle. Julkisen vallan tehtävänä onkin turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut, sekä laajemmassa mittakaavassa turvata perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. (Mts. 22 §.) Perustuslain lisäksi Suomi on sitoutunut useisiin sosiaalisia oikeuksia ja sosiaaliturvaa koskeviin kansainvälisiin sopimuksiin (Mikkola, Pietiläinen & Valpola 2002, 32).

Sosiaalihuollon yleislaiksi on luonnehdittu sosiaalihuoltolakia (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 60). Uusi sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) tuli voimaan vuonna 2015. Laki velvoittaa julkisen vallan järjestämään riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Laissa säädetään ja tarkennetaan sosiaalihuollon tehtäviä, palveluita ja niiden toteutumista. Lain tarkoituksena on edistää väestön hyvinvointia ja terveyttä, sekä lisätä sosiaalista turvallisuutta. Lain perusteena on yhdenvertaista sosiaalipalvelujen saaminen riittävänä ja laadukkaana ja siten myös vähentää eriarvoisuutta ja syrjäytymistä. Sosiaalihuollon tehtävänä on vaikuttaa väestön toimintakykyyn ja osallisuuteen. Peruspalveluja vahvistamalla on haluttu vähentää korjaavaa työskentelyä ja siirtää sosiaalipalveluja muiden palvelujen yhteyteen, jotta tuen hakeminen olisi helpompaa. Asiakslähtöisyys on ollut keskeinen periaate sosiaalihuoltolaissa. (Sosiaalihuoltolaki 2016, 3–5.) Sosiaalihuoltolain rinnalla on laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812, 1 §), jonka avulla turvataan asiakkaan oikeus hyvään palveluun sosiaalihuollossa, edistetään luottamusta asiakassuhteessa, sekä edistetään asiakslähtöisyyttä kuten sosiaalihuoltolaissakin.

Sosiaalialaan ja perusturvaan liittyvät yhteiskunnalliset muutokset ovat kiinteästi osa sosiaalisia ihmisoikeuksia. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan käsiteltäväksi

väistämättä vaikuttaa kunnan sosiaalitoimen aikuissosiaalityön järjestämiseen. Muutostilanteita olisi hyvä tarkastella, sillä sosiaalipalvelut ovat pohjimmiltaan vastaamassa kansalaisten ihmisoikeuksiin ja liittyvät siten perustuslaillisiin oikeuksiin. Rautiaisen (2016, 21) mukaan sosiaaliset ihmisoikeudet ovat perustavanlaatuisen oikeus inhimillisen elämän turvaamiseen ja yhteiskunnan kehittämiseen sosiaalisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden pohjalta. Näin ollen sosiaaliset oikeudet ovat turvaamassa heikompiosaisten ihmisten ja väestöryhmien elämää.

Suomessa, kuten muissakin Pohjoismaissa, on lähtökohtaisesti vakuutettu koko kansa. Tämä tarkoittaa, että kaikki maassa laillisesti asuvat ihmiset ovat perusturvaan oikeutettuja, riippumatta siitä, ovatko he itse kartuttaneet kyseisiä etuuksia. Kaikissa Pohjoismaissa on myös erityisten riskien perusteella maksettavaa sosiaaliturvaa, riskeihin kuuluen esimerkiksi yksinhuoltajuus ja opinnot. (Mikkola ym. 2002, 8.)

### **3 Toimeentulotuen suhde aikuissosiaalityöhön**

Toimeentulotuen tarkoituksena nähdään esimerkiksi köyhyyden torjuminen ja muiden järjestelmien aukollisuuden paikkaaminen (Mikkola ym. 2002, 10).

Toimeentulotuki on sosiaalihuollon viimesijainen etuus, joka turvaa henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän välttämättömän toimeentulon. Toimeentulotuella vastataan perustuslain oikeuttamaan sosiaaliturvaan, joka takaa jokaiselle oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. (Toimeentulotuki 2013, 17.) Näin ollen toimeentulotuki on niin sanottu subjektiivinen oikeus yksilölle, joka todella on sen tarpeessa (Mikkola ym. 2002, 170). Toimeentulotukilaissa (L 30.12.1997/1412) toimeentulotuki on määritelmän mukaan ”viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä”. Toimeentulotuen tarkoitus ei ole siis vain taloudellinen tuki vaan myös myötävaikuttaa henkilön ja perheen mahdollisuuksiin vastata itse toimeentulostaan, olla osallisena omissa asioissaan ja yhteiskunnan toiminnassa (Toimeentulotuki 2013, 17).

Toimeentulotuki on tarkoitettu olemaan väliaikainen, viimesijainen ja tarveharkintainen tukimuoto yksilön ja perheen poikkeuksellisessa elämäntilanteessa. Tämä viimesijainen sosiaaliturvajärjestelmän taloudellinen tukimuoto on tarkoitettu vastaamaan tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin. Toimeentulotuen tarveharkinnalla on saatu varmistettua, että tuki pysyy viimesijaisena. Toimeentulotukea myönnetään, kun henkilö ei itse ole kyennyt pitämään omasta ja/tai perheensä elatuksesta huolta ja hänellä ei ole tuloja tai ne eivät ole riittävät tai tulot eivät ole henkilön käytettävissä. (Kuivalainen 2013, 15–16.) Toimeentulotuen väliaikaisuus ja tarveharkinta voidaan nähdä konkretisoituvan, kun tarkastellaan toimeentulotukea saaneiden henkilöiden toimeentulotuen asiakkuuden yhtäjaksoista kestoa. Perus- ja täydentävän toimeentulotuen keskimääräinen kesto oli yhteensä 6,1 kuukautta vuoden 2015 julkaistun tilaston mukaan (Toimeentulotuki 2015 2016, 1). Kuitenkaan keskimääräinen tilasto ei anna täyttä totuutta asiakkuuksien kestosta, sillä joku voi saada toimeentulotukea yhden kuukauden ja toinen kymmenen vuotta. Tilastossa toimeentulotukea saavia henkilöitä Suomessa kyseisenä vuonna oli 400 225 ja väestöstä toimeentulotukea sai yhteensä 7,3 %. Vuonna 2015 toimeentulotuen kokonaismenot olivat 740,6 miljoonaa euroa. (Mts. 1.)

Suomessa sosiaalityö ja toimeentulotuki ovat olleet tiiviisti yhdessä, ja niiden yhteen kytkeytymistä on pitkään kyseenalaistettu. On koettu, ettei taloudellisen tuen jakaminen tulisi olla osana sosiaalityötä. Kuitenkin taloudellisella tuella voidaan tukea ja kannustaa asiakasta käyttämällä ammatillista harkintaa. (Kuivalainen & Saikku 2013, 151.) Toimeentulotukea on pidetty tärkeänä sosiaalityön välineenä, jonka avulla on voitu päästä luomaan ja ylläpitämään asiakassuhdetta. Se on ollut osa kokonaisvaltaista apua. Toimeentulotuki kannustimena on voinut olla keino saada asiakas henkilökohtaiselle tapaamiselle ja lisäksi keskustelu toimeentulotuesta on voinut olla väylä päästä keskustelemaan muista elämänhallintaan liittyvistä tekijöistä. Itsessään toimeentulotuen ei ajatella edistävän asiakkaan tilannetta. (Mts. 156–158.) Valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen mukaan sosiaaliohjaajat käyttivät työajastaan 44 % toimeentulotuen parissa (Blomgren & Kivipelto 2012, 29–30).

Käsite toimeentulotukityö on muodostunut kuvaamaan prosessia, jossa toimeentulotuen käsittely ja päätöksenteko tapahtuvat. Toimeentulotukityö voi koostua erilaisista tehtävistä, esimerkiksi keskustelusta taloudellisesta tilanteesta, toimeentulotukihakemuksen käsittelystä, päätösten harkinnasta ja niiden teosta. Aikuissosiaalityössä toimeentulotukityö on yksi tehtävä muun sosiaalityön rinnalla, esimerkiksi päihde-, mielenterveys- ja asunnottomuustyön lisäksi. (Saikku & Kuivalainen 2013, 115.)

Toimeentulotukityö on kuluneen viidentoista vuoden aikana siirtynyt selkeämmin sosiaalityöstä etuuskäsittelyyn, joka on mekaanista toimistotyötä ja irtonaisena sosiaalityöstä. Etenkin suurimmissa kaupungeissa etuuskäsittelijät ovat vastanneet perustoimeentulotuesta ja osittain täydentävästä toimeentulotuesta. Suuret asiakasmäärät, sosiaalityön kehittäminen ja toimeentulotuen käsittelyaikojen lainsäädännöllinen määrittelemine ovat olleet muutoksen taustalla (Saikku & Kuivalainen 2013, 115–116.) 1990-luvun aikana tehty Kela-siirron kokeilu oli edesauttamassa sitä, että perustoimeentulotukea käsittelemään palkattiin etuuskäsittelijöitä (Karjalainen & Raivio 2010, 127).

### 3.1 Perus-, täydentävä- ja ehkäisevä toimeentulotuki

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta, täydentävästä toimeentulotuesta ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Perustoimeentulotuen on huomioitu kattavan kohtuulliset asumismenot ja muut perusmenot, sekä kohtuullisiksi katsotut terveydenhuoltomenot. (Kuivalainen & Saikku 2013, 151–152.) Perusmenoja katetaan toimeentulotuessa perusosalla, joka on kiinteä summa. Tämä perusosan summa on tarkoitettu jokapäiväisiin välttämättömiin menoihin. Katettavia menoja ovat ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisesta ja kodinpuhtaudesta aiheutuvat menot ja niin edelleen. Kohtuulliset asumismenot katsotaan kuntakohtaisesti paikkakunnan yleisen asumistason ja perheeseen mukaan. (Kela, 2016.) Perustoimeentulotuki muodostuu siis siten, että kotitalouden jäsenten perusosat, kohtuulliset asumiskustannukset ja muut menot, esimerkiksi terveydenhuoltomenot, lasketaan yhteen ja summasta vähennetään kotitalouden nettotulot. (Kuivalainen & Saikku 2013, 151–152.)

Täydentävä - ja ehkäisevä toimeentulotuki säilyy edelleen kuntien vastuulla Kela-siirron jälkeen. Täydentävä toimeentulotuki on säädetty niihin tilanteisiin, kun perustoimeentulotuki ei pysty vastaamaan asiakkaan erityisiin tai olosuhteista johtuviin tarpeisiin (Kuivalainen & Saikku 2013, 152). Toimeentulotukilain (L 30.12.1997/1412) mukaan täydentävä toimeentulotuki huomioi tarpeellisen suuruisena erityismenot, joita ovat muut kuin perustoimeentulotuessa huomioitavat asumismenot ja lisäksi henkilön tai perheen erityisistä tarpeista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. Täydentävän toimeentulotuen tarve on harkittava asiakaskohtaisesti laskelman perusteella, joka osoittaa asiakkaan toimeentulotilanteen kyseisellä hetkellä. Täydentävän tuen erityisyys arvioidaan suhteessa asiakkaan tai perheen sen hetkiseen tilanteeseen, eikä myöntäminen voi perustua kunnan yleiseen ohjeistukseen harkinnasta. Täydentävän tuen harkinnassa tulee huomioida myös tuen mahdollisuus auttaa asiakasta työllistymään, saamaan ammatti tai edistää muuten hakijan tai perheen tilannetta ja itsenäistä suoriutumista. (Toimeentulotuki 2013, 114–115.)

Ehkäisevä toimeentulotuki pyrkii ehkäisemään asiakkaan syrjäytymistä ja pitkäaikaista toimeentulotuen asiakkuutta. Lisäksi ehkäisevän toimeentulotuen tavoitteena on lisätä henkilön tai perheen sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista. Ehkäisevä toimeentulotuki on aina yksilökohtaiseen harkintaan perustuvaa eikä hakijalla tarvitse välttämättä olla oikeutta perus- tai täydentävään toimeentulotukeen. (Kuivalainen & Saikku 2013, 152.) Toimeentulotukilain (L 30.12.1997/1412) mukaan ehkäisevää tukea voidaan myöntää tuen saajan aktivointiin, asumisen turvaamiseen, ylivelkaantumiseen tai taloudellisen tilanteen äkillisen heikentymisen lieventämiseen.

### 3.2 Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan

Toimeentulotuen Kela-siirrolla tarkoitetaan perustoimeentulotuen käsittelyn siirtymistä kunnista Kansaeläkelaitoksen (Kela) käsiteltäväksi 1.1.2017 alkaen. Kunnat tekivät perustoimeentulotuen päätöksiä 31.12.2016 asti ja päätökset saattoivat olla voimassa enintään 31.3.2017 asti. Kunnan vastuulla on edelleen täydentävä- ja



ehkäisevä toimeentulotuki. Lisäksi kunta vastaa edelleen asiakassuunnitelmista, joita tehdään esimerkiksi perusosan alennukseen liittyen. (Perustoimeentulotuen Kela siirto, 2016.) Asiakkaan perusosaa voidaan alentaa esimerkiksi, mikäli hän kieltäytyy ilmoittautumasta työttömäksi työnhakijaksi eikä hänelle näin ollen voida tarjota työtä tai työllisyyttä edistävää palvelua. Perusosan leikkaus voi olla enintään -20 % tai tilanteen pitkittyessä -40 %. (L 30.12.1997/1412, 10 §)

Perustoimeentulotuen siirtämisellä Kelan käsiteltäväksi on toivottu saavutettavan monia asioita. On muun muassa haluttu vähentää kuntien velvollisuuksia ja niille kuuluvia tehtäviä, toivottu siirron yhdenmukaistavan käytäntöjä ja vähentävän asiakkaiden eriarvoisuutta. (Perustoimeentulotuen siirto Kelaan 1.1.2017 2017.) Lisäksi asiakkaat ovat toivoneet muutoksen jälkeen päätösten olevan helpommin ennustettavissa, jotta tietäisi minkälainen päätös on tulossa, ja milloin se on maksussa. On myös odotettu Kelasta haettavan toimeentulotuen olevan vähemmän "häpeällistä" ja Kelassa asioinnin olevan vähemmän leimaavaa. (Blomgren ym. 2016, 4.) Parhaassa tapauksessa asiakkaat saivat palvelunsa yhdestä paikasta, pääosan (94 %) ollessa jo valmiiksi Kelan asiakas muiden etuuksien kautta (Blomgren ym. 2016, 12). Tähän liittyen on myös muutettu osa täydentävän toimeentulotuen sisällöistä perustoimeentulotukeen. Näin ollen vain perustoimeentulotuen on tarkoitettu riittävän tueksi asiakkaalle, mikäli hänellä ei ole erityisiä menoja. (Perustoimeentulotuen Kela siirto 2016.) Kunnilla on tähän mennessä ollut hieman eriäviä käytäntöjä tuen myöntämisessä, vaikka laki onkin ollut kaikille sama (Välimäki 2015). Tuen siirryttyä Kelaan on toivottu tasapuolisuuden lisääntyvän (Blomgren ym. 2016, 4).

Käytännössä perustoimeentulotuen siirron jälkeen asiakkaan tulee aina ensin hakea perustoimeentulotukea Kelasta. Näin tulee toimia myös, mikäli tarkoituksena on hakea vain täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Perustoimeentulotuen hakemuksessa asiakas voi ilmoittaa, mikäli hänellä on erityisiä menoja ja pyytää hakemuksen siirtoa kuntaan täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen osalta. Vaihtoehtoisesti asiakas voi myös itse hakea kunnasta täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, mikäli hänellä on jo voimassa oleva Kelan päätös perustoimeentulotuesta. (Toimeentulotuen kokonaisuus 2017.) Sekä Kela, että kunta voivat myöntää kiireellistä toimeentulotukea. Kunnan myöntämänä kiireellinen tuki

ennen Kelan perustoimeentulotuen päätöstä on harkinnalla myönnettyä ehkäisevää toimeentulotukea. (Mt.)

Epäilyä uudistuksessa on herättänyt toiminnan läpinäkymättömyys ja mahdollinen jäykkyys. Kuntien tehdessä toimeentulotukipäätöksiä on niissä usein mietitty asiakkaan henkilökohtaista tilannetta, jonka pelätään siirron myötä poistuvan päätöksistä. (Blomgren ym. 2016, 4.)

Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan käsiteltäväksi ei ole ollut täysin kivuton prosessi. Mediassa esiin ovat nousseet pitkät käsittelyajat, joiden Kela on kertonut johtuneen liian vähäisestä rekrytoinnista toimeentulotuen tehtäviin. Kela suunnittelikin suoriutuvansa tehtävästä puolet vähemmällä työntekijämäärällä, kuin kunnissa oli ollut. Kunnissa toimeentulotuen tehtäviä hoiti noin 1500 henkilöä ja Kela arvioi pärjäävänsä 750 henkilöllä. (Ekberg 2017.) Kelan pääjohtaja Elli Aaltonen on myös myöntänyt, että Kelalle tuli yllätyksenä toimeentulotuen monimutkainen käsittely (Sauli 2017).

## 4 Aiemmat tutkimukset

Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelalle 1.1.2017. Näin ollen opinnäytetyötä tehdessä tutkimusta on tehty pääosin ennen siirtoa. Ennen kuin Kela-siirto oli tapahtunut, Lapin yliopistossa Kristiina Hänninen ja Pirjo Komulainen toteuttivat pro gradu- tutkielman (2015), jossa he tutkivat aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden käsityksiä muutoksen vaikutuksista kokonaisvaltaisen aikuissosiaalityön tekemiseen perustoimeentulotuen siirtyessä Kelalle. Ennen siirtoa tutkielman tuloksissa sosiaalityöntekijät kokivat yleisesti vahvuutena toimeentulotukityön osana kokonaisvaltaista sosiaalityötä ja läheisen yhteistyön etuuskäsittelyn kanssa. Sosiaalityöntekijät kokivat, että tuleva muutos poistaisi yhden sosiaalityön työvälineen ja saattaisi lisätä kriisissä olevien asiakkaiden määrää. (Mts. 52, 63–64.)

Krista Virtanen ja Mikko Niemelä (2016) ovat tehneet tutkimuksen Satakunnan etuuskäsittelijöiden käsityksistä Kela-siirtoa koskien. Tutkimus on toteutettu ennen siirtoa. Siinä johtopäätöksenä oli, että etuuskäsittelijät suhtautuivat varsin kielteisesti

muutokseen. Huolissaan oltiin etenkin huonommassa asemassa olevista asiakkaista (esimerkiksi asunnottomat, tulottomat). Jatkotutkimusaiheeksi tutkimuksessa oli nostettu kysymys siitä, minkälaiseksi kunnan sosiaalityön rooli etuuskäsittelyssä muotoutuu Kela-siirron jälkeen. (Mts. 2016, 18.) Opinnäytetyömme tarkoitus ja tavoitteet jatkavat hyvin samasta aiheesta.

Samuli Pietilä on tutkinut pro-gradussaan (2017) toimeentulotuen asiakkaiden kokemuksia kirjallisesta etuuskäsittelystä. Tutkimus on tehty juuri perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan käsiteltäväksi tammikuussa 2017 eikä siinä näin ollen ole ehditty tutkia vielä Kela-siirron merkityksiä. Pietilän (2017, 50) tutkimuksessa johtopäätöksenä on esimerkiksi, että kirjallinen toimeentulotukityö on hyvin mekaanista ja tulee entisestään muuttumaan mekaanisempaan suuntaan Kela-siirron myötä. Noin neljäsosa vastaajista oli kokenut, ettei heidän kokonaistilannettaan oltu otettu huomioon toimeentulotukipäätöstä ratkaistaessa ja suurin osa oli tyytymättömiä kokemuksiinsa tukea hakiessa kunnasta. Suhteen toimeentulotuen ja sosiaalityön välillä todettiin olevan heikoimmillaan. Jatkotutkimusaiheiksi nousi työjaon muotoutuminen Kelan ja kunnan välillä ja kuinka asiakkaiden siirto sosiaalityön piiriin sujuu. (Mts. 2017, 53.) Opinnäytetyömme, jossa tutkimme sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään perustoimeentulotuen siirryttyä Kelaan, jatkaa työnjaon muodostumisen tutkimista Kelan ja kunnan välillä, joskin aihetta on syytä tutkia vielä lisää, kun enemmän aikaa on kulunut.

Blomgren ja Kivipelto (2012, 4-5, 51) ovat tehneet valtakunnallisen aikuissosiaalityön kartoituksen, jonka tavoitteena on luoda kokonaiskuva aikuisten parissa tehtävästä sosiaalitoimistossa tapahtuvasta sosiaalityöstä. Kartoituksessa selvitettiin aikuissosiaalityön organisoitumista, sen tekijöitä, sisältöjä ja menetelmiä. Lisäksi kartoituksessa selvitettiin aikuissosiaalityön yhteistyötahoja, työympäristöä ja toimintapuitteita, sekä välineitä työn seurantaan ja arviointiin. Kartoituksesta käy ilmi, että aikuissosiaalityön kohteena olevat ilmiöt ovat useimmiten asiakkaan elämänhallinta ja toimeentulo, sekä melko usein työnsaanti, työttömyys, päihteet ja riippuvuus. Kolme merkittävää asiakasryhmää, joiden kanssa työskentely vie aikaa, oli päihteiden käyttäjät, pitkäaikaistyöttömät ja nuoret alle 25-vuotiaat. Käytetyimmät asiakastyöskentelymenetelmät ovat kuunteleminen, empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen. Lisäksi palveluohjaus,

etuuksista tiedottaminen ja toimeentulon selvittely ovat hyvin keskeisiä menetelmiä. (Mts. 32–38.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos on käynnistänyt tutkimuksen, jossa se tutkii toimeentulotuen Kela-siirtoa. Blomgren ym. (2016) ovat tuottaneet raportin ennen siirtoa. Kyseinen tutkimus kartoittaa sosiaalityön ja siihen liittyvien palvelujen ja etuuksien tilannetta ennen siirtoa ja tuottaa muun muassa tietoa siitä, kuinka kunnat voivat varautua Kela-siirtoon. Toinen osa tutkimuksesta toteutetaan siirron jälkeen, mutta se ei ole vielä tätä opinnäytetyötä tehdessä ehtinyt ilmestyä.

Toimeentulotuen siirtämistä selvittänyt työryhmä (2015) laati loppuraportin, jossa se linjasi muun muassa kuntiin jäävää toimeentulotukea ja sen roolia, sekä kunnan ja Kelan välisen yhteistyön kehittämistarpeita siirron toteuduttua. Työryhmän mukaan toimeentulotuki ja siitä säädetty laki tarvitsee kokonaisvaltaisen uudistuksen. (Mts. 3.) Työryhmä ehdotti toimenpiteinä kuntien myöntämän täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen yhdistämistä yhdeksi tueksi, jonka hakemiseen liittyy sosiaalialan ammattilaisen kohtaaminen. Lisäksi tuet jotka eivät kuulu ylempään ryhmään eivätkä vaadi harkintaa, siirrettäisiin osaksi Kelan maksamaa perustoimeentulotukea. (Mts. 9.) Kuntien ja Kelan tulisi vastata kunkin tahoillaan joustavasta tiedonvaihdosta ja sen mahdollistavien tietojärjestelmien rakentamisesta (Mts. 15). Kuntien sosiaalityön on myös ehdotuksen mukaan uudistuttava jalkautumalla enemmän ja tukemalla asiakkaiden omatoimista suoriutumista. Työryhmä on lisäksi katsonut, että toimeentulotuen asemaa tulee selkeyttää sen ollessa viimesijainen etuus. Ensisijaisesti tulisi siis kehittää muun sosiaaliturvan tasoa ja kehittää järjestelmää niin, ettei tarvetta toimeentulotuella syntyisi niin herkästi. (Mts. 20–22.)

Suomen sosiaali- ja terveys ry, eli SOSTE, seuraa ja selvittää sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaavien johtajien, sosiaalityöntekijöiden ja Kelan toimijoiden ajatuksia Kela-siirtoon liittyen. Sosiaalibarometri 2016 on tuonut näkyväksi eri tahojen ajatuksia siirrosta. SOSTE tuottaa poikkeuksellisesti Kelan kanssa tehdyn sopimuksen vuoksi Sosiaalibarometrin myös vuonna 2017, kun tavallisesti se tehdään joka toinen vuosi ja 2017 vuosi muutoin olisi jäänyt välistä. (Eronen, Lehtinen, Landen ja Perälähti 2016, 5.) Sosiaalibarometri 2017 lopulliset tulokset julkistetaan

12.6.2017, mutta alustavia lukuja julkaistiin jo 26.4.2017. Alustavien tulosten mukaan valtaosa vastaajista pitää Kela-siirtoa oikeana päätöksenä alun ongelmista huolimatta. Luukulta toiselle ohjaamisen vähentymiseen suhtautuivat kaikkein kriittisimmin sosiaalityöntekijät. Suurin osa kuntien sosiaalityöntekijöistä oli huolissaan heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista ja myös merkittävä osa Kelan toimihenkilöistä. Yhteistyötä vaikeuttaa tulosten mukaan se, etteivät tietojärjestelmät ole yhteydessä keskenään eikä tieto liiku näin ollen sujuvasti. (Kiukas & Näätänen 2017.)

## 5 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa tietoa perustoimeentulotuen siirtymisen merkityksistä kunnan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien työhön ja työnkuvaan. Tavoitteena on kuvata sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään ja työnkuvan muuttumisesta siirron jälkeen.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia muutoksia toimeentulotuen Kela-siirto on sosiaaliohjaajien kokemusten mukaan tuonut sosiaaliohjaajien työhön?
2. Millaisia toimeentulotukeen liittyviä haasteita ja hyviä puolia sosiaaliohjaajat tuovat esille kokemustensa perusteella.?
3. Millaisia ajatuksia sosiaaliohjaajilla on Kelan ja kunnan yhteistyöstä ja työnjaosta?

## 6 Tutkimuksen toteuttaminen

### 6.1 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus

Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimustapana se nähdään kokonaisvaltaisena. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillistä on muun muassa, että suositaan ihmistä tiedon keruussa ja käytetään metodeja, joissa tutkittavien ääni pääsee esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Yleisen uskomuksen vastaisesti kvalitatiivinen tutkimus ei välttämättä kuitenkaan merkitse suoraa kontaktia tutkittaviin (Hirsjärvi ym. 2009, 194). Laadullinen aineisto voidaankin määritellä pelkistetyimmillään tekstimuotoiseksi

aineistoksi (Eskola & Suoranta 2005, 15). Meidän opinnäytetyömme on laadullinen ja se on tuotettu kyselytutkimuksen avulla.

Kvalitatiivista tutkimusta määritellään usein vastakkainasettelulla kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tässä vastakkainasettelussa kvalitatiivinen tutkimus on ei numeraalista ja kvantitatiivinen numeraalista, kvalitatiivinen on luonteeltaan subjektiivista siinä missä kvantitatiivinen on objektiivista. (Eskola & Suoranta 2005, 13–14.) Kvalitatiivisen tutkimuksen luonteen mukaan opinnäytetyössä ei keskitytä numeraaliseen esiintymiseen vaan se pohjautuu kohdejoukon omaan subjektiiviseen kuvaukseen aiheesta.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole välttämättä merkitystä tutkimuksen onnistumisen kannalta (Eskola & Suoranta 2005, 61–62).

Opinnäytetyömme kohdejoukko koostui kahdeksasta henkilöstä, joista seitsemän vastasi kyselyyn. Hirsjärven ym. (2009, 181–182) mukaan kohdejoukkona voi olla hyvinkin pieni otos, esimerkiksi vain yksi haastattelu, koska tarkoituksena ei ole yleistää tuloksia.

## 6.2 Kyselylomake

Yhteiskuntatieteissä suosituimpia metodeja ovat erilaiset havainnoinnin muodot, haastattelut ja kyselylomakkeet. Hirsjärvi ym. (2009, 185) toteavatkin, että mikäli tavoitteena on saada selville mitä ihmiset ajattelevat tai kokevat, ovat menetelmistä kaikkein parhaiten sopivia haastattelut, kyselylomakkeet tai asenneskaalat.

Opinnäytetyömme aineistonkeruu menetelmäksi valikoitui kyselylomake.

Tärkein seikka saadakseen ihmiset vastaamaan kyselytutkimukseen on kyselyn aihe, mutta myös muilla seikoilla on merkitystä. Esimerkiksi lomakkeen suunnittelu ja kysymysten muoto voivat tehostaa tutkimuksen onnistumista. (Hirsjärvi ym. 2009, 198.) Kyselylomakkeesta tehtiin mahdollisimman siistin, yksinkertaisen ja helposti vastattavan näköinen. Lomakkeeseen haluttiin kysymyksiä sopiva määrä, ja kysymysten asettelua ja järjestystä pohdittiin tarkkaan. Kysymyksissä ei saanut olla kaksoismerkityksiä ja niiden piti olla helposti ymmärrettävissä. Kysymysten piti myös olla sellaisia, joista oli mahdollista saada vastaus tutkimuskysymyksiin.

Hirsjärvi ym. (2009, 196–197) mainitsevat kirjassaan mahdollisuuden suorittaa kysely kontrolloituna informoituna kyselynä, jossa kyselylomakkeet jaetaan henkilökohtaisesti kohdejoukolle. Opinnäytetyössä päädyttiin hyödyntämään kontrolloitua informoitua kyselyä. Kyselylomakkeet vietiin sosiaaliohjaajien työpaikalle ja kerättiin vastaukset työpaikalta opinnäytetyön vastauksille osoitetusta palautuslokerosta. Kyselylomakkeeseen päätymiseen vaikutti muun muassa rajattu aika ja myös vastaajien kiireinen aikataulu töissä. Hirsjärven ym. (2009, 185) mukaan metodin valinnassa onkin tärkeää ottaa huomioon voimavarat ja käytettävissä oleva aika. Otimme huomioon sen, että vastaajien on helpompi vastata kyselyyn itselle sopivana ajankohtana tai kysymys kerrallaan. Kyselylomake tarjosi mahdollisuuden tavoittaa paremmin kohdejoukko.

Opinnäytetyön kyselylomakkeessa oli kysymyksiä yhteensä seitsemän. Kysymykset olivat kaikille samat eikä kysymyksissä ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaaja sai kertoa kokemuksiaan omin sanoin ja tuoda äänensä kuuluviin haluamallaan tavalla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa onkin tyypillistä käyttää avoimia kysymyksiä. Hirsjärvi ym. (2009, 200) arvelevat, että valintaa on puolusteltu muun muassa sillä, että avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa mitä hänellä on oikeasti mielessään, eivätkä sido valmiisiin vaihtoehtoihin. Haittapuolena voidaan nähdä avoimiin kysymyksiin saatujen vastausten kirjavuus ja näin ollen niiden käsittelyn vaikeus.

Kyselylomakkeen (Liite 2.) mukana oli saatekirje (Liite 1.), jossa esittelimme itsemme, koulutuksemme ja kerroimme opinnäytetyöstämme, sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Kirjeessä oli myös ohjeet vastausten keräämisestä. Lupasimme käyttää vastauksia vain tähän kyseiseen opinnäytetyöhön, käsitellä tietoja anonymisti ja tuoda vastaukset esiin niin, ettei niistä tunnista vastaajaa. Lupasimme hävittää vastaukset asianmukaisesti, kunhan opinnäytetyö valmistuu ja kerroimme mistä valmiin opinnäytetyön voi lukea. Lisäksi toimme esiin vastaamisen vapaaehtoisuuden. Vastaajilla oli tieto mihin he vastaavat, miksi ja tieto ettei osallistuminen ole pakollista. Näin ollen kyselyyn saatiin niin sanottu informed consent eli informointiin perustuva suostumus. (Smith 2010, 43.) Laitoimme saatekirjeeseen myös molempien yhteystiedot, mikäli jollakin heräisi kysyttävää jälkikäteen. Vastaajilta emme pyytäneet erikseen allekirjoitettua tutkimuslupaa, vaan

kyselyn täyttäminen ja palauttaminen muodostivat suostumuksen osallistua tutkimukseen. Suostumuksen sisältö muodostui näin ollen saatekirjeessä kertomastamme informaatiosta opinnäytetyöstämme ja aineiston käsittelystä. (Kuula 2011, 100.)

Ennen kyselyn lähettämistä, sen käytöstä suoritettiin pienimuotoinen pilottitutkimus, jossa kokeilimme lomaketta käytännössä. Hirsjärven ym. (2009, 204) mukaan onkin tärkeää testata kyselylomaketta ennen varsinaista kyselyn suorittamista. Näin ollen mahdolliset viat on vielä mahdollista korjata. Pilottitutkimus suoritettiin aiheeseen perehtyneille kahdelle henkilölle, joilla on kokemusta toimeentuluesta ja sosiaaliohjauksesta. Emme saaneet lomakkeesta sellaista palautetta, jonka perusteella meidän olisi pitänyt muokata kysymyksiä tai muuten lomakkeen sisältöä. Saamamme ehdotukset kysymyksiin olisivat vieneet kyselylomaketta suuntaan, joka ei sopinut tutkimuskysymyksiin. Pilottitutkimus oli suppea, mutta halusimme, että sen toteuttavat asiaan perehtyneet henkilöt, jotta saamme mahdollisimman realistisen kuvan kysymysten asettelusta ja ymmärrettävyydestä.

### 6.3 Aineiston keruu

Opinnäytetyötä varten toteutettiin kyselytutkimus erään keskisuuren kaupungin aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajille. Kyselylomake toimitettiin kaikille sellaisille organisaation sosiaaliohjaajille, jotka olivat tehneet toimeentulokityötä jo ennen Kela-siirtoa ja toimivat sen parissa muutoksen jälkeen. Heitä oli yhteensä kahdeksan, joista seitsemän vastasi. Tutkittava kohdejoukko valittiin tarkoituksenmukaisesti, kuten laadullisessa tutkimuksessa on tapana (Eskola & Suoranta 2005, 18).

Opinnäytetyön kyselyyn valikoitiin henkilöt, jotka tietävät aiheesta ja joiden työssä oli oletettavaa, että perustoimeentulotuen siirtyminen näkyi.

Kyselytutkimus toimitettiin henkilökohtaisesti työpaikalle yhden arkipäivän aikana, jotta sosiaaliohjaajat saattoivat kysyä opinnäytetyöstä. Lomakkeet jaettiin seitsemälle sosiaaliohjaajille heidän työhuoneissaan ja muissa tiloissa, jolloin kerrottiin opinnäytetyöstä ja kyselylomakkeeseen vastaamisesta. Kahdeksannelle sosiaaliohjaajalle jätettiin kyselylomake saatekirjeineen hänen lokeroonsa, sillä kyseisenä päivänä hän ei ollut tavattavissa. Lomakkeita jaettaessa sosiaaliohjaajat



kertoivat aiheen olevan hyvin tärkeä ja ajankohtainen. Yksi sosiaaliohjaajista pohti, että heidän näkökulmansa Kela-siirtoon liittyen ei varmastikaan ole ollut niin keskeisenä nykypäivän tutkimuksissa.

Sosiaaliohjaajille lähetettiin sähköpostilla vielä sähköinen versio lomakkeesta, johon heillä oli mahdollisuus vastata. Ohjeistus oli lomakkeiden palautukseen sama kuin kirjallisissa lomakkeissa. Sähköiset lomakkeet tuli tulostaa ja palauttaa suljetussa kirjekuoressa yhdessä sovittuun lokeroon opinnäytetyön tekijöille osoitettuna. Ihmetystä kyselyssä herätti se, että aineistonkeruu tapahtui kirjallisilla lomakkeilla, sillä tämä ei ole niin tyypillistä nykyaikana. Sähköinen vastaamisvaihtoehto koettiin tarpeelliseksi lisätä helpottamaan vastaamista ja antamaan mahdollisuus tunnistamattomaan käsialaan. Näin vastaaja itse pystyi tahtoessaan vaikuttamaan anonyymiytensä parempaan toteutumiseen.

Vastaukset kerättiin sovitusti tasan viikon kuluttua kyselylomakkeiden jakamisesta. Ne oli toimitettu vastauslomakkeille osoitettuun lokeroon. Kaikki vastaukset olivat joko suljetussa kirjekuoressa tai teipattu yhteen. Koska sosiaaliohjaajilta oli noussut esiin kiireinen työaika, heille ei laitettu varsinaista muistutussähköpostiviestiä. Sähköpostiviesti (Liite 3.) lähetettiin, kun vastaukset oli haettu. Viestissä kiitettiin vastaajia ja kerrottiin, että halutessaan voi vastata vielä kahden päivän sisällä, jolloin vastauksia tulnaisiin uudestaan hakemaan. Vastauksia ei kuitenkaan tullut enempää, joten opinnäytetyöhön saatiin yhteensä seitsemältä vastaajalta täytetyt kyselylomakkeet. Kyselylomake jaettiin yhteensä kahdeksalle sosiaaliohjaajalle, joten vastausprosentti oli 87,5 %.

#### 6.4 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen analysointimenetelmässä ei ole yksiselitteistä oikeaa vaihtoehtoa. Aineiston analysointimenetelmiä on useita, joten tärkeintä valinnassa on, että se tuottaisi parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan tai -tehtävään. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.) Koska toteutimme tutkimuksen laadullisena tutkimuksena ja analysoitava aineisto oli sosiaaliohjaajien kirjallisista vastauksista muodostuva kokonaisuus, oli analysointimenetelmän oltava sen mukainen. Lisäksi piti huomioida analysointia varten käytettävissä oleva aika, joka omalla tavallaan rajasi

analysointimenetelmän valintaa. Analyysi aloitettiin vasta, kun aineisto oli kokonaan kerätty, kuten lomaketutkimuksissa on Hirsjärven ym. (2009, 223) mukaan tapana.

Opinnäytetyön analysointimenetelmäksi valikoitui teemoittelu. Teemoittelussa aineisto ryhmitellään pienemmiksi kokonaisuuksiksi eri aihepiirien mukaan. Aineistoa käydään läpi siten, että aineistosta etsitään tiettyyn teemaan sisältyviä näkemyksiä. Tämä mahdollistaa sen huomaamisen, kuinka monesti tietty teema mainitaan. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 93.) Aineiston teemoittelussa pyrimme löytämään yhteyksiä sosiaaliohjaajien vastauksista. Koimme, että teemoittelun avulla pystyisimme nostamaan esiin sosiaaliohjaajien ajatuksia mahdollisimman johdonmukaisesti ja kokonaisvaltaisesti. Siten myös esiin nousisi keskeisimpiä näkemyksiä Kela-siirron vaikutuksista heidän työhönsä. Teemoittelu menetelmänä myös sopi tarpeisiimme aineiston koon ja aikataulun puolesta.

Analysoitavan aineiston läpi käyminen lähti tietojen tarkastamisella. Hirsjärven ym. (2009, 221) mukaan aineistosta pitää tarkistaa ensiksi puuttuuko tietoja tai pitääkö joitain lomakkeita suoraan hylätä. Tämä tarkoitti saamiemme vastausten läpi lukemista useampaan kertaan. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2012, 92) analysointi alkaa päätöksellä, mikä aineistossa kiinnostaa. Tämän jälkeen aineisto käydään läpi ja siitä erotetaan ja merkitään kiinnostavat asiat. Kaikki muu jää pois ja kiinnostavat asiat kerätään erilleen. Viimeiseksi aineiston voi esimerkiksi teemoitella ja kirjoittaa siitä yhteenveto.

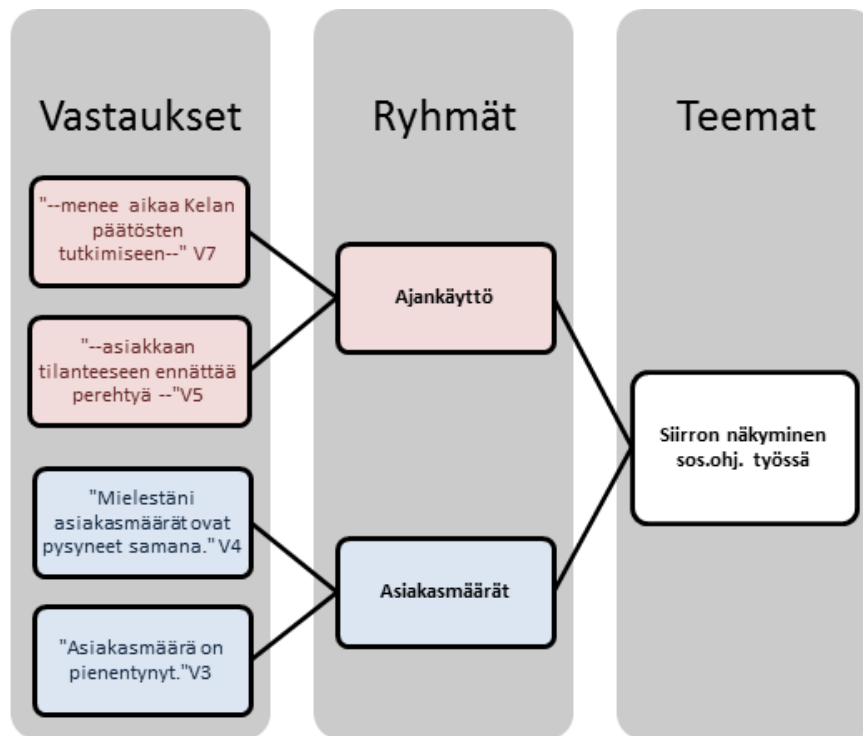
Koska aineisto oli suurimmaksi osaksi käsin kirjoitettua, litteroimme kaikki vastaukset. Litterointi oli apuna sujuvampaan aineiston tarkasteluun ja läpikäymiseen analysointi vaiheessa, sillä vastaajien käsialat vaihtelivat. Lisäksi litterointi auttoi omaan aineistoon tutustumisessa. Litteroituamme kaikki kyselylomakkeiden vastaukset, oli tekstiä yhdeksän sivua Microsoft Wordissä (fontti Calibri, fontin koko 13,5, riviväli 1). Vastaukset vaihtelivat pituudeltaan yhdestä lauseesta useampiin kappaleisiin.

Tietokoneella olevaa aineistoa saatoimme alkaa pyörittelemään ja jaottelemaan. Tuomen ja Sarajärven (2012, 92) mukaan aineiston läpikäymisessä on pidettävä tarkasti mielessä tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelma, koska ne ohjaavat

siihen, mistä aineistossa ollaan kiinnostuneita. Aineistolle onkin heidän mielestään syytä tehdä alustavaa ryhmittelyä, jotta siitä voidaan alkaa etsiä teemoja. (Mts. 92.) Ensimmäinen muoto vastausten jaottelusta litteroinnin jälkeen oli yhden kysymyksen alle kopioida kaikkien vastaukset. Jokaisella vastaajalla oli oma värinsä, jotta erotimme eri henkilöiden vastaukset. Näin näimme helpommin, onko yhteen kysymykseen vastaukset hyvin samanlaisia vai onko niissä eroavaisuuksia. Lisäksi pystyimme värien avulla varmistamaan, että eri sosiaaliohjaajien vastauksia huomioidaan tasapuolisesti koko analysoinnin ajan. Kävimme läpi yksi kysymys kerrallaan vastauksia ja aloimme Wordin työkaluilla (bold, alleviivaus, kursivointi) merkitä vastauksista yhtäläisyyksiä ja muita tärkeitä huomioitavia asioita.

Seuraavaksi nousseista yhtäläisyyksistä alettiin luoda ryhmiä, joilla ei vielä tässä vaiheessa ollut nimiä. Samankaltaisuuksia riittävästi löydettyä, muodostettiin vastauksista yksi ryhmä, jonka vastaukset muutettiin saman värisiksi. Vaikka ryhmällä oli yhteinen väri, oli vastausten perässä vielä tiedot vastaajasta, jotta tuloksia ei vääristäisi se, mikäli sama vastaaja on tuonut saman asia esille useassa eri kysymyksessä. Tässä vaiheessa ryhmiksi nousi: käyntiaika sosiaaliohjaajan luona, suhtautuminen muutokseen aiemmin, asiakasmäärät, Kelan linjaukset ja toimintatavat, ajankäyttö sekä yhteistyö ja työnjako Kelan kanssa.

Näistä ryhmistä muotoilimme teemat, mikä tapahtui yhdistämällä ryhmiä isompien kokonaisuuksien alle. Esimerkki yhden teeman syntymisestä on kuvattu alla yksinkertaistetusti.



Kuvio 1. Vastausten muodostaminen teemoihin yksinkertaistetusti.

Tämän jälkeen vastuksia alettiin kirjoittaa auki. Aluksi kirjoittaessamme, teimme myös muistiinpanoja kirjoituksen joukkoon. Kun vastauksia oli kirjoitettu auki, teimme vielä uudestaan kokoelman yhtäläisyyksistä vastauksissa. Tämä sen takia, että huomasimme vastauksia lukiessamme niille "sokaistuvan". Tämä oli siis tarkistus, jotta saatoimme tarkistaa ovatko löydetyt yhtäläisyydet ja niistä löydetyt teemat samanlaisia kummallakin kerralla.

## 7 Tulokset

Tulokset jaettiin neljään teemaan. Teemoiksi valikoitui siirron näkyminen sosiaaliohjaajien työssä, asiakkaille aiheutuvat muutokset, kunnallinen aikuissosiaalityö ja Kela sekä sosiaaliohjaajien ajatuksia ennen ja jälkeen siirron. Teemat syntyivät vastauksista eniten esille nousseista seikoista. Teemojen piti lisäksi vastata tutkimuskysymyksiimme. Tuomme esiin pääosin vastauksia, joita useammat sosiaaliohjaajat toivat ilmi. Kaikki kyselylomakkeeseen vastanneista sosiaaliohjaajista olivat koulutukseltaan sosionomeja (AMK).

### **Siirron näkyminen sosiaaliohjaajien työssä**

Ajankäytöllisesti Kela siirto on vaikuttanut sosiaaliohjaajien työhön. Suurin osa sosiaaliohjaajista oli sitä mieltä, että aikaa kuluu ja etenkin alkuvuodesta kului paljon perustoimeentulotuen parissa ja yhteydenpidossa Kelan kanssa.

Perustoimeentulotuen osalta pitää selvittää ongelmia ja asiakkaiden päätöksiä, hakea linjauksia ja Kelan kanssa pitää tehdä paljon yhteistyötä.

Sosiaaliohjaajien asiakastapaamisten sisällöistä nousi vastauksista esiin toivottu muutos perustoimeentulotuen siirryttyä pois kunnalta. Osa vastaajista kertoi, että perustoimeentulotuen siirryttyä pois on se vapauttanut työaika enemmän varsinaiselle sosiaalityölle ja asiakkaiden tilanteisiin on päässyt perehtymään paremmin. Eräs vastaajista kuvaili tilannetta, että joidenkin asiakkaiden kanssa on päässyt juttelemaan aivan eri tavalla kuin ennen, nyt kuin raha-asiat hoitaa toinen organisaatio. Ajan vapauttaminen varsinaiselle sosiaalityölle on ollut tavoitteena siirtoa valmistellessa (Blomgren ym. 2016, 40.) Eräs vastaajista totesi, että sosiaaliohjaajan työ on ollut jo pitkään toimeentulotukipainotteista, vaikka toimeentulotuen pitäisi olla vain työväline sosiaaliohjauksessa.

*"Perusttt tarkistamista varten ei varailta enää aikoja. Aikaa jää siis muun tilanteen selvittämiseen enemmän." V7*

*"Hyvää on se, että asiakkaat kokevat meidän olevan samalla puolella heidän kanssaan, kun emme istu rahakirstun päällä." V1*

Tulokset ovat ristiriidassa keskenään. Toisaalta toimeentulotukiasioita on saanut setviä Kelan kanssa paljon, mutta toisaalta perustoimeentulotuen poistuminen on kuitenkin mahdollistanut paremman perehtymisen asiakkaan tilanteeseen.

Toisaalta asiakkuuksien muuttuessa, osan vastaajista mukaan on noussut esiin se, että, niin sanotut kevyet asiakkuudet ovat jääneet pois. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkuudessa olevat työllistävät pidempiaikaisesti ja tilanteet ovat usein vaikeita.

Asioita vaikeuttaa joidenkin vastaajien mukaan myös se, että ensin joudutaan odottamaan Kelan perustoimeentulotukipäätöstä, joka vie aikaa. Muutama sosiaaliohjaajista kuitenkin muistutti, että pääasiassa syyt asiakkaaksi tulemiseen pysyvät samana, eli ongelmat ovat edelleen yleensä talouteen, asumiseen, elämänhallintaan ja muihin vastaaviin liittyviä.

Kela-siirto on vaikuttanut asiakasmäärään, mutta sen muuttumisesta oli hyvin erilaisia näkemyksiä. Osa vastaajista kertoi asiakasmääränsä nousseen entistä korkeammalle, osa kertoi, ettei asiakasmäärässä ole tapahtunut suurta muutosta ja osa totesi asiakasmäärien laskeneen.

### **Asiakkaille aiheutuvat muutokset**

Sosiaaliohjaajat toivat vastauksissaan esille Kela-siirrosta johtuvan asiakastyön ja asiakkaisiin kohdistuvan epäkohdan perustoimeentulotuen pidentyneistä käsittelyajoista. Alkuvuodesta 2017 mediassa ovat olleet esillä Kelan ongelmat ja päällimmäisenä ongelmista käsittelyaikojen venyminen (Mm. Rautio 2017; Salokorpi 2017). Kyselyn toteutusajankohtana maaliskuussa perustoimeentulotuen käsittelyajat eivät olleet vielä lainmukaiset. Alkuvuoden 2017 aikana oikeusasiamiehelle oli tehty noin kaksisataa kantelua Kelan toimista ja joidenkin hakemusten käsittelyajat olivat venyneet jopa kuukauteen. Lain mukaan päätös tulisi tehdä seitsemässä arkipäivässä. (Länkinen 2017.) Käsittelyaikojen viivästyminen oli siinä määrin merkittävää, että apulaisoikeusasiamies antoi Kelalle huomautuksen asiasta ja linjasi huhtikuun lopussa, että Kelan tulee korvata asiakkaille viivästymiset tammi-huhtikuulta 2017 (Kela hyvittää viivästykset perustoimeentulotuen asiakkaille 2017). Helsingin sanomat (2017) uutisoi, että lainmukaiset käsittelyajat saavutettiin huhtikuun 2017 toiseksi viimeisellä viikolla.

*"Ei saisi unohtaa, että laki ei ole muuttunut käsittelyajoissa." V2*

Vastauksista nousi esiin, että asiakkaiden tilannetta vaikeuttaa, mikäli tuloja on juuri ja juuri sen verran, että perustoimeentulotukioikeutta ei jää. Tuloilla ei kuitenkaan

pysty kattamaan kaikkia elämisen menoja. Yksi sosiaaliohjaajista nosti esimerkkinä esille, että mikäli laskelma on plussalla euronkin, ei asiakkaalle myönnetä mitään. Esimerkiksi Kurjen (2017) artikkelissa Kelan osaamiskeskuksen päällikkö Tomi Ståhl on kommentoinut asiaa, että ennen tämänkaltaisissa tilanteissa kunta on voinut myöntää esimerkiksi välttämättömät laskut ja lääkkeet perustoimeentulotukena, ilman rahallista toimeentulotukioikeutta. Nykyään Kela vaatii, että laskut tai kuitit toimitetaan Kelaan, jonka myötä toimeentulotuki laskelmaa voidaan korjata. (Mt.)

Osa sosiaaliohjaajista nosti esiin, että Kelan tulisi olla joustavampi ja pystyä huomioimaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisemmin. Kelan jäykkyys nähtiin yhtenä uhkanakuvana ennen perustoimeentulotuen siirtoa Kelalle (Blomgren ym. 2016, 4). Muutama vastaajista kertoi, että ongelmat Kelan kanssa ovat itsessään aiheuttaneet asiakkuutta sosiaaliohjauksessa. Suuri osa vastaajista kommentoi, että Kelan linjaukset ovat tiukkoja ja niitä pitäisi vielä selkeyttää.

*”On paljon tilanteita, jotka eivät löydy ohjekirjasta” V1*

### **Kunnallinen aikuissosiaalityö ja Kela**

Kuten aiemmin mainittiin, sosiaaliohjaajien mielestä Kelan kanssa tehtyyn yhteistyöhön uppoaa nyt enemmän aikaa kuin ennen. Yhteistyötä tehdään yksittäisen asiakkaan asioita hoitaessa ja selvittäessä, mutta myös linjauksia yritetään hakea. Mielipiteitä Kelan kanssa tehtävästä yhteistyöstä oli puolin ja toisin. Osan mielestä hyvää oli, että Kelaan saa viranomaisena melko hyvin yhteyden ja Kela on kuunnellut sosiaalitoimen työntekijöitä ja toiminut joustavasti tarvittaessa. Joidenkin mielestä huonoa oli, että yhteistyö ja viestintä ovat hankalaa ja palautekanavaa Kelaan päin ei ole. Yksimielisyyttä Kelan kanssa tehtävästä yhteistyöstä ei löytynyt. Osa vastaajista piti yhteistyöpalavereja Kelan kanssa tärkeänä ja totesi, että niitä voisi olla enemmänkin. Yhteistyön ja palveluprosessin kehittäminen asiakkaiden kannalta ajateltiin olevan tärkeää ennen Kela-siirtoa, jotta kokonaisuus pysyisi eheänä (Eronen ym. 2016, 35).

*"Yhteistyöpalavereja voisi olla enemmän, joissa keskusteltaisiin myöntämisperusteista, linjoista ym." V5*

Työnjaosta ja sen kehittämisestä ei noussut selkeää yhtenäistä linjaa. Vastaukset vaihtelivat laajasti. Eräs toivoi kuntaan palautuvan nykyään Kelan perustoimeentulotukeen liittyvät vuokravakuudet ja muuttokulut. Toinen oli sitä mieltä, että tämänhetkinen työnjako on hyvä. Esiin nousi myös, että Kelaan voisi siirtää osan nyt täydentävään toimeentulotukeen liittyvistä menoista, kuten harrastuskulut ja kalusteet. Asiasta samaa mieltä on myös Kelan pääjohtaja Elli Aaltonen, joka haluaisi uudistaa työnjakoa niin, että Kela hoitaisi myös täydentävän toimeentulotuen. Aaltonen on itse sitä mieltä, että kahden organisaation tukijärjestelmä ei ole ollut täysin toimiva. (Hartikainen 2017.) Myös sosiaaliohjaajien vastauksista nousi esiin, että asiakkaat ovat joutuneet hakemaan tukea usein kahdesta eri paikasta. Yksi vastaajista kommentoi, että asiakkaan edun kannalta, olisi hyvä selkeyttää raamit kuka myöntää ja mitä.

### **Sosiaaliohjaajien ajatuksia ennen ja jälkeen siirron**

Ennen perustoimeentulotuen siirtymistä Kelalle, suurempi osa sosiaaliohjaajista kertoi suhtautuneensa muutokseen positiivisin mielin. Syitä kannatukselle oli esimerkiksi asiakkaiden yhdenvertaisuuden toivottu toteutuminen ja se, että perustoimeentulotuen jäätyä pois jättäisi se tilaa varsinaiselle asiakkaan kohtaamiselle. Osa vastaajista puolestaan oli vastustanut muutosta. Syinä tähän olivat muun muassa asiakkaiden suuret epäilyt tilanteesta ja epäily Kelan resursseista hoitaa asiakkaan asiat määräajassa ja tasapuolisesti. Lisäksi epäilyä aiheutti huoli Kelan palvelussa asiakkaiden tarpeiden tunnistamisesta ja ohjaamisesta tukien hakemiseen. Virtasen ja Niemelän tutkimuksessa (2016, 17) tuloksena oli samaan tapaan, että kunnan etuuskäsittelijät suhtautuivat Kela-siirtoon epäilevästi ja olivat huolissaan heikoimmassa asemassa olevista asiakkaista. Eräs vastaajistamme nosti esille, että Kela-siirron jälkeen, toimeentulotukiprosessi on raskaampi ja vaikeuttaakin erityisesti haavoittuvammassa asemassa olevia asiakkaita. Päätöksenteon hän koki siirtyneen entistä kauemmas asiakkaista siirron myötä.



*"Suuria uhkakuvia siirrosta oli jo etukäteen." V2*

*"Kannatin muutosta voimakkaasti." V1*

Muutoksen jälkeisestä ajasta osa vastaajista nosti esille haasteen siinä, että asiakasmäärien pienennettyä oma organisaatio vaatii työn kehittämistä ja samaan aikaan antaa lisää tehtäviä perustoimeentulotuen tilalle. Omasta organisaatiosta nousi lisäksi esille, että tilanteessa olisi kaivattu enemmän muutosjohtajuutta ja valmistautumista. Kuitenkin sosiaaliohjaajat toivat vastauksissaan esille, että asiakkaat ovat olleet kiitollisia ja arvostaneet heidän tekemäänsä työtä entistä enemmän nyt. Muutoksen tuomista haasteista huolimatta vaikuttaa siltä, että työntekijät ovat kyenneet ylläpitämään laadukasta työtettä.

*"Lisäksi oman organisaation johto vaatii työn kehittämistä ja liikkuvammaksi muuttumista, mutta ei anna siihen mahdollisuutta, koska -- asiakasmäärät näyttävät pienemmiltä." V3*

## **8 Pohdinta ja johtopäätökset**

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa perustoimeentulotuen siirtymisen merkityksistä kunnan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien työhön ja työnkuvaan. Tavoitteena oli kuvata sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään ja työnkuvan muuttumisesta siirron jälkeen. Tähän pohdintaan ja niistä tehtyihin johtopäätöksiin on nostettu ne sosiaaliohjaajien kokemukset, jotka keskeisesti nousivat esille tuloksista. Huomion arvoista on, että opinnäytetyön tulokset eivät ole yleistettävissä eikä näin ole tarkoitukseen, kun kyseessä on laadullinen tutkimus (Hirsjärvi ym. 2009, 181–182).

Keskeisenä asiana useilta sosiaaliohjaajilta nousi esiin se, että Kelan kanssa tehtävään yhteistyöhön ja perustoimeentulotuen hoitamiseen on mennyt runsaasti aikaa

alkuvuonna 2017. Blomgren ja Kivipelto (2012, 43–44) ovat kartoituksessaan tuoneet esille, että sosiaaliohjaajat ovat yhteydessä Kelaan päivittäin tai lähes päivittäin ja Kela on sosiaaliviraston muiden palveluiden ja TE-toimiston kanssa yksi suurimmista yhteystyötahoista. Kela-siirron jälkeinen aika ei ole tuonut tähän käytännössä muutosta, mutta yhteistyö on oletettavasti tällä hetkellä ja jatkossa pitkälti toimeentulotukeen liittyvien asioiden selvittelyä ja hoitamista. Vastauksissa tuli useasti esille juurikin perustoimeentulotuen selvittelyyn käytetty aika.

Eronen ym. (2016, 91) tuovat esille, että Kelan edustajat, sosiaali- ja terveydenhuollon johtajat ja sosiaalityöntekijät pitävät Kela-siirtoa oikeana ratkaisuna, vaikka kriittisyyttäkin sitä kohtaan on. Monipuolinen suhtautuminen saatiin osoitettua myös opinnäytetyössä sosiaaliohjaajista koostuvan kohdejoukon avulla, sillä vastaajat olivat suhtautuneet Kela-siirtoon sekä kannattaen, että vastustaen. Sosiaaliohjaajien vastauksista näkyy heidän työskentelemisensä asiakkaiden parissa ja etenkin heidän huolensa heikoimmassa asemassa olevien palvelun saamisesta. Huoli heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kohtalosta oli myös Virtasen ja Niemelän (2016) mukaan Satakunnan etuuskäsittelijöillä, sekä Sosiaalibarometrin 2017 alustavien tulosten mukaan sekä kunnan sosiaalityöntekijöillä, että Kelan toimihenkilöillä (Kiukas & Näätänen 2017).

Joidenkin sosiaaliohjaajien vastausten mukaan Kela-siirto on vaikuttanut asiakasmääriin. Tästä on eriäviä näkemyksiä, sillä Kela-siirron jälkeen asiakasmäärät ovat vastausten mukaan joko nousseet, laskeneet tai niissä ei ole tapahtunut muutosta. Entiseen verrattuna ei ole huomattavissa selkeää yksimielistä eroa asiakkaiden määrässä suuntaan tai toiseen näiden tulosten perusteella. Eroja voi mahdollisesti selittää myös tarve sosiaaliohjaukselle eri tavoin jaoteltujen asiakkaiden kesken, joiden mukaan sosiaaliohjaajat toimivat, esimerkiksi kaupunginosien tai aakkosten mukaan. Tärkeimpänä huomiona voidaan ajatella, että sosiaaliohjaajien on syytä pitää omien asiakkaidensa määrä sellaisena, että jokaisen asiakkaan tilanteeseen pystytään syventymään tarpeen mukaan. Mikäli sosiaaliohjauksen tarpeessa olevia asiakkaita on enemmän kuin työntekijä kykenee hoitamaan, voisi asiakkaita sosiaaliohjaajien välillä tasata.

Asiakkuuksien syyt ovat pysyneet samana. Näitä ovat talouteen, asumiseen, elämänhallintaan ja muihin vastaaviin liittyvät ongelmat (ks. Blomgren ja Kivipelto

2012, 37). Erityisenä nostona tulee ilmi palveluohjauksellinen työote toimeentulon suhteen varsinkin vuoden vaihteessa ja alkuvuodesta, jolloin asiakkaita tuli ohjeistaa ja tiedottaa Kelan järjestelmän käytössä ja sosiaaliohjaajien täytyi tehdä selvittelyjä perustoimeentulotuen suhteen. Pelkkien toimeentulotuki asioiden selvittelyyn varatut ajat ovat jäämässä pääasiassa pois ja vastauksista käy ilmi pidempiaikaiseen työskentelyyn painottuminen, mikä luultavasti tulee vahvistumaan jatkossa, kun asiakkaat oppivat Kelan järjestelmän käyttämisen ja ymmärtävät päätöstensä perusteet.

Sosiaaliohjaajat kokivat positiivisena asiana asiakastapaamisten sisällöllisen muutoksen. Vastauksista nousi esiin perustoimeentulotuen siirtymisen vuoksi vapautunut käytettävissä oleva työaika varsinaiselle sosiaalityölle. Näin ollen sosiaaliohjaajat ovat päässeet paremmin juttelemaan asiakkaiden kanssa ja asiakastyössä on päässyt paremmin perehtymään asiakkaan tilanteeseen. Eronen ym. (2016, 35) tuovat esille Kela-siirron mahdollistavan vaikutuksen paneutua itse sosiaalityöhön, joka paremmin kohdentuisi eniten tuen tarpeessa oleviin asiakkaisiin. Tästä näkökulmasta Kela-siirto on vaikuttanut sosiaaliohjaajien työhön lähtökohtaisen tarkoituksensa mukaisesti.

Perustoimeentulotuen siirtyminen kunnista pois on tarkoittanut suuria muutoksia Kelan lisäksi myös kuntien sosiaalitoimistoille. Sosiaalityön tulisi edelleen kehittyä itsessään. Se kaipasi sisällöllistä, menetelmällistä ja työtapojen laajempaa kehittämistä (Blomgren ym. 2016, 135). Sosiaaliohjaajien vastauksissa haasteeksi nousi esiin oman organisaation työn kehittäminen ja työtehtävien lisääntyminen perustoimeentulotukityön tilalle. Sosiaaliohjaajat toivovatkin aikaa uusien työskentelytapojen kehittymiselle omassa työssään. Oman organisaation kehittäminen koetaan tarpeellisenä tässä murrosvaiheessa, jossa sosiaalityökin omalla tavallaan lähtee hakemaan paikkaansa.

Sosiaaliohjaajat eivät tuoneet esille mitään yhdenmukaista ajatusta Kelan ja kunnan työnjaosta tai sen kehittämisestä. Tietylnaisen selkeyttämisen perustoimeentulotuen ja täydentävän toimeentulotuen sisältöön sosiaaliohjaajat katsoivat olevan tarpeellista. Tällaiset työntekijöiden käytännön tiedot olisivat tärkeä huomioida ja testata niiden toimivuutta käytännössä. Kyseiset työjaot on kuitenkin jo kirjattu uudistettuun toimeentulotukilakiin (L 30.12.1997/1412).

Sosiaaliohjaajilla ei ole selkeää yhdenmukaista ajatusta työskentelystään yhteistyössä Kelan kanssa. Yhteistyöstä Kelan viranomaisten kanssa nousi sekä positiivista palautetta, että negatiivista. Vuoden 2017 Sosiaalibarometrin alustavien tulosten mukaan yhteistyötä vaikeuttaa muun muassa keskenään erilaiset järjestelmät, jotka eivät ole yhteydessä toisiinsa (Kiukas & Näätänen 2017). Yhteistyöpalaverit koettiin tärkeänä ja niiden koettiin olevan tarpeellisia jatkossakin. Yhteistyöhön ja sen toimivuuteen tarvittaisiin silti vielä ratkaisuja, jotta viranomaisten työskentely helpottuisi ja asiakkaiden kokonaisvaltainen palveluprosessi toteutuisi jatkossa paremmin.

Vastausten erilaisuudesta päätellen sosiaaliohjaajilla on ollut hyvin erilaisia kokemuksia perustoimeentulotuen siirtymisestä Kelan käsiteltäväksi. Harvasta aiheesta nousi selkeää yksimielistä kantaa. Vastauksiin on saattanut vaikuttaa se, mistä näkökulmasta kyselylomakkeen kysymystä lähestyy. Esimerkiksi siirron vaikutukset asiakasmäärissä jakoi sosiaaliohjaajia. Joku on saattanut ajatella, että ihmiset, jotka tarvitsevat yksittäisessä tilanteessa sosiaaliohjaajan ohjeita tai neuvoja ei luokitella asiakkuudeksi, vaan niitä ovat vain useammin tavattavat pidempiaikaiset asiakkaat. Joku toinen on voinut ajatella, että kaikki asiakkaiden yhteydenotot lukeutuvat asiakasmääriin. Myös työn organisointi voi vaikuttaa sosiaaliohjaajien vastausten tuloksiin, jos työntekijöiden välillä on tehty esimerkiksi maantieteellistä jakoa palvelualueidensa puolesta. Jollain alueella sattuu vain olemaan enemmän sosiaaliohjauksen tarvitsijoita. Eri mittaiset työsuhteen kestot voivat vaikuttaa siihen, kuinka sosiaaliohjaajat ovat kokeneet siirron. Pitkään työskennelleenä on voinut suhtautua eri tavalla siirtoon tai muutokseen ylipäättänsä kuin lyhyemmän työurat tehneillä. Pidempään työskennelleet saattavat paremmin pystyä kuvaamaan muutosta uudesta tilanteesta. Kaikki kohdejoukon sosiaaliohjaajat opinnäytetyössä ovat kuitenkin työskennelleet ennen ja jälkeen siirron sosiaaliohjauksen ja toimeentulotuen parissa.

## 8.1 Jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyöstä nousi jatkotutkimus ehdotuksia liittyen nykyisen tilanteen tuoreuteen. Opinnäytetyömme tutki Kela-siirron merkityksiä sosiaaliohjaajien työhön siirron alkutaipaleella, mutta on kiinnostavaa nähdä miten toimeentulotukityö ja

Kelan ja kunnan yhteistyö muotoutuu ajan kanssa. Jatkotutkimus ehdotuksena onkin selvittää siirron merkityksiä sosiaaliohjaajien työhön ja työnkuvaan, kun aikaa siirrosta on kulunut enemmän ja tilanne on vakiintunut.

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen muotoutumista lähitulevaisuudessa voisi olla merkityksellistä kartoittaa, sillä aikuissosiaalityön on kehityttävä yhteiskunnallisten muutosten mukaan, tästä esimerkkinä Sote-uudistus. Tämä voi merkitä uutta muutostilannetta sosiaaliohjaukseen Kela-siirron lisäksi.

Kela-siirrosta nousseita sosiaaliohjaajien kokemuksia ja ajatuksia kyseisen muutostilanteen jälkeen voisi mahdollisesti hyödyntää vastaavanlaisissa tilanteissa. Koska vastauksissaan sosiaaliohjaajat toivat esille oman organisaation muutosjohtamisen kehittämisen, voisi muutosjohtamisen kehittämistä tarkastella jatkossa, esimerkiksi mahdollisen Sote-uudistuksen yhteydessä tai mikäli täydentävä toimeentulotuki siirtyy Kelan käsiteltäväksi.

## 8.2 Opinnäytetyön eettisyys

Opinnäytetyön eettisyyteen vaikuttaa vahvasti se, että sen teossa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä (Hirsjärvi ym. 2009, 23). Tutkimuseettinen tiedekunta on linjannut, että tutkimus ei voi olla eettisesti hyväksyttävä, luotettava tai uskottava, mikäli siinä ei ole noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyviä tieteellisiä käytäntöjä ovat esimerkiksi seuraavat: tutkimuksen kaikissa vaiheissa pyritään rehellisyyteen ja huolellisuuteen, käytetyt menetelmät ovat eettisesti kestäviä, tutkimusta tehdessä kunnioitetaan muiden työtä ja annetaan arvo heille käyttämällä asianmukaisesti lähdeviitteitä eikä yritetä plagioida. (Tutkimuseettinen tiedekunta n.d..)

Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa tärkeitä eettisiä periaatteita ovat lisäksi muun muassa informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus ja yksityisyys. Informointiin perustuva suostumus (informed consent) tarkoittaa haastateltavan suostumusta tutkimukseen asianmukaisen ja riittävän informaation pohjalta. Haastateltavalla tulee olla mahdollisuus päättää itse osallistumisestaan. (Hirsjärven & Hurmeen 2011, 20 mukaan Homan 1991, 69.) Luottamuksellisuus aineiston osalta

tarkoittaa sitä, että mikäli tutkittaville on luvattu, että aineistoa käytetään vain tiettyyn tarkoitukseen ja sen jälkeen hävitetään, on haastateltavien myös voitava luottaa näin tapahtuvan (Kuula 2011, 89).

Eskolan ja Suorannan (2005, 52) mukaan opinnäytetyön eettisyyteen liittyy luvan saanti tutkittavien lisäksi myös muilta tarvittavilta tahoilta. Tässä opinnäytetyössä tutkimuslupa on anottu perusturvan palvelujohtajalta. Lisäksi lupa kyselyn suorittamiseen on kysytty sosiaaliohjaajien lähiesimieheltä eli tässä tapauksessa aikuissosiaalityön johtavalta sosiaalityöntekijältä.

Eettisenä vaatimuksena tutkimusta tehdessä on usein vastaajien anonymiteetin suojeleminen (Smith 2010, 48). Vastaajien anonymiteettiä suojeltiin kuvaamalla kohdejoukon työpaikkaa yleisellä tasolla. Kyselylomakkeella ei kysytty vastaajan nimeä ja vastausten palauttaminen järjestettiin siten, että emme tiedä kenen työntekijän vastauksesta on kyse ja keiltä sosiaaliohjaajilta olemme vastaukset saaneet. Tuloksia esiteltiin ja niistä nostettiin vain siteerauksia, joista ei voi vastajaa tunnistaa. Riskinä anonymiteetin rikkomiseen voi olla esimerkiksi erikseen miesten ja naisten tulosten esittely, mikäli kyseessä on pieni työyhteisö (mts. 48).

Kyselylomakkeessamme emme kysyneet vastaajilta sukupuolta emmekä esitelleet vastauksia niin, että sukupuoli käy ilmi. Sukupuolen kertominen ei meidän tapauksessamme toisi mitään lisäarvoa opinnäytetyöllemme.

Pohdimme, vaikuttaako opinnäytetyön eettisyyteen tai luotettavuuteen se, että molemmat opinnäytetyön tekijät ovat työskennelleet haastateltujen ihmisten kanssa. Kokivatko sosiaaliohjaajat, etteivät kehtaa kieltäytyä, vaikka eivät todellisuudessa olisi halunneet osallistua tai kokivatko he, etteivät voi vastata joihinkin asioihin rehellisesti.

### 8.3 Opinnäytetyön luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa on arvioitava tutkimuksen luotettavuutta, kuten on siinä tehtävä opinnäytetyössämme (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134; Kananen 2014, 146; Hirsijärvi ym. 2009, 231). Kananen (2014, 146) mukaan luotettavuutta onkin tärkeä pohtia jo suunnitteluvaiheessa, jotta koko prosessin ajan voidaan olla tietoisia siitä, että opinnäytetyöllä on kokonaisuudessaan vahva luotettavuus. Luotettavuutta

arvioimme jo suunnitelmavaiheessa, joka auttoi näkemään opinnäytetyössämme olevat riskit, jotka vähentäisivät luotettavuutta. Sekä opinnäytetyön toteutusvaiheen, että tulosten luotettavuuden arviointi kuuluu osaksi kokonaisuutta, jotta opinnäytetyö pysyy laadukkaana. (Mts. 146.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta pystytään tuomaan esille arvioinnin kautta, ja se on pitkälti tutkijoiden oman näkemyksen, ja sen varassa, kuinka hyvin ja perusteellisesti prosessia on dokumentoitu. Luotettavuuden arvioinnissa tarkastellaan, onko laadullisen tutkimuksen vaiheet tehty oikein. Opinnäytetyössä on täysi mahdollisuus saavuttaa objektiivinen luotettavuus. (Kananen 2014, 146–147.) Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus kysymys nousee esiin, sillä tutkijan täytyy päättää, ketä tutkitaan, mitä kysymyksiä kysytään ja mitä ei, miten aineisto analysoidaan ja tulkitaan (Mts. 150–151). Opinnäytetyöhön on väistämättä tullut omaa näkökulmaamme.

Olemme pyrkineet perustelemaan mahdollisimman avoimesti, selkeästi ja johdonmukaisesti valintojamme ja tarkastelemaan laatua opinnäytetyön eri vaiheissa. Hirsjärven ym. (2009, 232) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaakin tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja tutkimuksen vaiheista on tullut kertoa selvästi, totuudenmukaisesti ja tarkasti. Opinnäytetyön alussa on kuvattu kunnallista aikuissosiaalityötä ja sen suhdetta toimeentulotukeen, joiden kautta on tuotu esille aiheeseen lähtökohtaisesti liittyviä asioita. Lisäksi alussa on kerrottu aiemmista tutkimuksista, opinnäytetyön tarkoituksesta ja sen tavoitteista, sekä tutkimusmenetelmästä. Luotettavuutta lisää erityisen tarkka kuvaus aineiston keruusta ja aineiston analysoinnista, joka kertoo lukijalle opinnäytetyön toteutusprosessista.

Opinnäytetyön aineistonkeruu menetelmäksi valikoitui kyselylomake, sillä sen koettiin sopivan parhaiten sosiaaliohjaajien työarkeen ja opinnäytetyön toteutusaikatauluun. Kyselylomakkeen avulla sosiaaliohjaajat pystyivät itse paremmin suunnittelemaan ja katsomaan sopivimman vastaamisajankohdan työpäiväänsä. Kyselylomakkeella tutkimusta tehdessä on lisäksi helpompi arvioida aikataulua ja se on tehokkaampi ajallisesti muutoinkin, kun vastausten kannalta (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Kyselylomakkeen käytöllä on sekä hyviä, että huonoja puolia. Hyviä puolia on esimerkiksi, että ihmiset ovat usein tottuneita täyttämään lomakkeita eikä niiden täyttö ole näin ollen vaikeaa. Kyselylomakkeella voidaan taata vastaajan anonyyminen paremmin ja lisäksi haastatteluun verrattuna kyselytutkimus ei tuota niin paljo epärelevanttia tietoa, johon uppoaa turhaa aikaa ja vaivaa. Haasteina kyselytutkimuksen kanssa voi puolestaan olla, että ihmiset saattavat olla kyllästyneitä täyttämään erilaisia lomakkeita. Lisäksi haastatteluun verrattuna kyselylomakkeella voi olla vaikeampi motivoida ihmisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 36.) Näihin liittyen kenties suurimpana haasteena kirjallisissa kyselyissä voi olla kato eli vastaamattomuus. Toisaalta vaikka katoa ei tulisi ja ihmiset vastaisivat kyselylomakkeeseen, ei voi olla varma kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, ovatko he vastanneet rehellisesti ja ovatko he riittävän perehtyneitä käsiteltävään aiheeseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Opinnäytetyön aiheeseen liittyen ei käytännössä ollut valmista toimivaksi testattua kyselylomaketta, jota olisi voitu hyödyntää. Kysymykset olivat itse suunniteltuja ja ne testattiin toimeentulotuen ja sosiaaliohjauksen tunteneella kahdella ihmisellä. Jotta lomakkeen saisi muodostettua kysymään juuri oikeanlaisilla kysymyksillä selvitettävää asiaa, olisi ihanteellisinta, että pilottitutkimuksen voisi toteuttaa suuremmalle kohderyhmälle. Opinnäytetyöhön valikoituneen kohdejoukon vuoksi koettiin, ettei ole tarkoituksenmukaista tehdä pilottitutkimusta niille sosiaaliohjaajille, jotka tulevat lopulliseenkin kyselylomakkeeseen vastaamaan. Sekä pilottitutkimuksessa, että sosiaaliohjaajilta tuli kommentteja kysymyksistä. Kommenteissa todettiin, että lomakkeen kysymykset olisivat voineet olla tarkennetumpia kysymään tiettyä asiaa. Tämä olisi kuulemma helpottanut vastaamista. Pilottitutkimuksen jälkeen kuitenkin pitäydettiin avoimissa, hieman laajoissa kysymyksissä, jotta vastaukset eivät rajautuisi kysymyksen muotoilulla. Mikäli kysymykset olisivat olleet yksityiskohtaisempia tai jaotellumpia, olisi voitu saada ehkä tarkempaa, helpommin tulkittavaa ja teemoiteltavaa aineistoa opinnäytetyön tuloksiin. Toisaalta pelkäsimme, että liian rajatuilla kysymyksillä johdattelisimme liikaa vastaajia ja näin jäisi mahdollisesti hyviä vastauksia saamatta. Kyselylomakkeen vastukset olivat kysymyksiin hyvin vastaavia ja näin ollen hyvin hyödynnettävissä. Kyselylomakkeessa on mahdollista kuitenkin tehdä



henkilökohtainen tulkinta kirjoitetusta tekstistä, vaikka näin ei olettaisi olevan. Kyselylomakkeen vastauksissa täytyi luottaa siihen, että sosiaaliohjaajat ovat parhaalla mahdollisella tavalla yrittäneet kuvata kokemuksiaan siirrosta. Lisäksi täytyi yrittää lukea vastauksia neutraalilla sävyllä antamatta vastauksiin merkityseroja erilaisin tulkinnallisilla sävyillä. Se, että opinnäytetyöllä oli useampi kuin yksi tekijä toi vastausten avaamiseen luotettavuutta.

Opinnäytetyöhön saatiin vastauksia prosentuaalisesti hyvä määrä. Koimme, että menemällä paikan päälle viemään kyselylomakkeet, annoimme kasvot opinnäytetyölle emmekä jääneet niin etäisiksi. Lisäksi lähetimme kyselylomakkeen sähköisenä, jotta vastaajilla oli vaihtoehto vastata myös tietokoneella kirjoittamalla. Mahdollisesti näiden takia myös vastausprosentti saattoi nousta. Lisäksi paikan päälle meneminen antoi sosiaaliohjaajille hyvän mahdollisuuden kysellä kyselylomakkeesta ja opinnäytetyöstämme. Eräs sosiaaliohjaaja totesi, että teemme opinnäytetyötä ajankohtaisesta ja tärkeästä aiheesta. Sosiaaliohjaajilla on mahdollisesti ollutkin tarvetta tuoda ajatuksiaan siirrosta esiin oman työnsä kannalta. Aluksi vastaamisaikaa oli annettu viikko, mikä epäilytti joitain sosiaaliohjaajia. He kokivat, ettei aikaa ole tarpeeksi vastata ajatuksen kanssa kyselylomakkeeseen työnsä ohella. Vaikka heille annettiin vielä kaksi päivää aikaa vastata, lisää vastauksia ei tullut. Vastaaminen kyselyyn oli kuitenkin vapaaehtoista, joten ei nähty tarpeelliseksi lähettää enää muistutusviestiä. Päätimme antaa vastausaikaa rajatusti, koska muutoin vastaajat olisivat saattaneet unohtaa lomakkeen täyttämisen.

Opinnäytetyön tarkoitukseen ja tavoitteeseen liittyvät aiemmat tutkimukset olivat tuotettu pääosin ennen Kela-siirtoa. Tämä asia toi haastetta tuloksien analysointiin ja pohdintaan. Pohdinta väistämättä painottui tuomaan esille ennen muutosta huomioituja epäkohtia ja siirron perusteena olevia hyviä puolia, ja kuinka ne ovat sosiaaliohjaajien vastausten perusteella toteutuneet. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan ollut lähtökohtana tehdä vertausta, vaan tavoitteena oli kuvata sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään ja työnkuvan muuttumisesta siirron jälkeen. Näin ollen saattoi olla hyväkin asia, että aineistonkeruu ei lähtökohtaisesti tapahtunut aiempien tutkimusten noudattamien linjojen mukaan.

Tutkimuksen tuloksien tarkka selostaminen on osa tutkimuksen luotettavuuden lisäämistä (Hirsjärvi ym. 2009, 233) Tulokset on pyritty tuomaan teemoittelun kautta mahdollisimman luontevasti ja opinnäytetyön tarkoitusta vastaavaksi. Aineistoon tutustumisessa huomioitiin värein eri sosiaaliohjaajien vastausten tasapuolinen käyttö lopullisissa tuloksissa. Täysin tasapuolisesti ei pystytty eri vastaajien vastauksista hyödyntämään siteerauksia, sillä osa vastauksista kuvasi ja syvensi tuloksia paljon selkeämmin kuin toisten. Analysoinnin kannalta olisi ehkä ollut syytä tehdä eri teemoista kysymyksiä kyselylomakkeeseen ja siten tuoda ne myös tuloksiin. Nyt lopulliset teemat nousivat vastauksista. Yhtäläisyydet, jotka nousivat vastauksista ryhmiksi, muotoutuivat teemoiksi.

Siirron näkyminen sosiaaliohjaajien työssä teemana koostui niistä yhtäläisyyksistä, jotka sosiaaliohjaajat toivat ilmi työskentelyssään siirron jälkeen. Tähän oli myös suoraan kyselylomakkeessa kysymys (Liite 2). Asiakkaille aiheutuvat muutokset muodostuivat teemaksi niihin asioihin, jotka sosiaaliohjaajat toivat esiin heidän asiakkaidensa näkökulmasta. Koimme, että se on tärkeä tuoda tuloksiin yhtenä teemana, sillä sosiaaliohjaajat toivat vastauksissaan esille useasti siirron vaikutuksia asiakkaille suoraan tai välillisesti kuvatessaan omaa työtään. Siihen, miten sosiaaliohjaajat ovat kokeneet Kelan kanssa toimimisen, yhteistyön ja työnjaon, sekä sen kehittämisen muodostui teemaksi kunnallinen aikuissosiaalityö ja Kela. Tähän teemaan oli kyselylomakkeessa yksi varsinainen kysymys, sillä on tärkeä saada näkyviin niitä kehitysehdotuksia, joita "kentällä työskentelevät" tuovat esiin. Näin ollen myös päättäjätahot voivat saada konkreettisempaa tietoa, kuinka yhteistyötä ja työnjakoa voisi parantaa. Viimeisenä teemana nostettiin sosiaaliohjaajien ajatuksia ennen ja jälkeen siirron. Ajattelimme, että on syytä tuoda esiin sosiaaliohjaajien ajatuksia Kela-siirrosta ennen siirtoa, jotta pystytään katsomaan vastauksia tietynlaisen kehyksen läpi ja suhtautumaan kriittisesti vastauksiin. Kela-siirron jälkeiset kuvaukset muodostuivat heidän kirjoittamistaan toiveista tulevaisuuden suhteen heidän työhönsä liittyen.

Halusimme olla heti ensimmäisten joukossa tuottamassa tietoa Kela-siirrosta. Ajankohta lisäsi opinnäytetyön merkitystä. Yksi kyselyymme vastanneista sosiaaliohjaajista nosti esiin, että kolme kuukautta on liian lyhyt aika arvioidakseen muutoksia perustyöhön. Tämä pitääkin varmasti paikkansa, mutta toisaalta kyseessä

on niin suuri muutos koskien perustuslaillakin turvattua sosiaaliturvaa, että on merkityksellistä tuoda esiin alun vaiheita.

Opinnäytetyön aiheen kannalta on ollut tärkeää huomioida puolueettomuusnäkökulma (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Opinnäytetyön tekemiseen liittyy aiheen valinta, jonka on hyvä olla tekijöitä itseään kiinnostava. Olemme molemmat olleet kovin tietoisia toimeentulotuesta ja aikuissosiaalityön tilanteesta, kun tieto Kela-siirrosta on julkistettu. Henkilökohtainen etäännyminen ja vastausten tarkastelu ja pohdinta on ollut paikoin haastavaa nyt Kela-siirron jälkeen. Opinnäytetyön aikana jatkuva keskustelu, sekä omien ajatusten ja mielipiteiden purkaminen on ollut oleellista sen suhteen, että olemme saaneet pidettyä puolueetonta näkökulmaa yllä. Näin ollen olemme pystyneet vaikuttamaan niihin toistemme tekemiin tulkintoihin, jotka eivät ole olleet objektiivisia.

## Lähteet

Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M., Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. THL raportti 4/2016. Viitattu 20.2.2017. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1)

Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus – Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. THL Raportti 27/2012.

Viitattu 25.3.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80404/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f.pdf?sequence=1>

Ekberg, S. 2017. Kelan henkilöstö huolissaan toimeentulotuen käsittelyajoista ja työntekijöiden jaksamisesta. Verkkouutiset 23.2.2017. Viitattu 17.4.2017.

[https://www.verkkouutiset.fi/kotimaa/kela\\_henkilosto-61938](https://www.verkkouutiset.fi/kotimaa/kela_henkilosto-61938)

Eronen, A., Lehtinen, T., Londen, P. & Perälähti, A. 2016. Sosiaalibarometri 2016 - Erytiskatsaus toimeentulotuesta ja Sote-uudistuksesta. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. p. Tampere: Vastapaino

Hartikainen, J. 2017. Kelan pääjohtajalta ratkaisu ruuhkiin: Siirretään toimeentulotuen täydentäväkin osa meille – asiantuntijat tyrmäävät idean. Helsingin sanomat 3.3.2017. Viitattu 15.4.2017. <http://www.hs.fi/paivanlehti/03032017/art-2000005111392.html>

Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus - Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Väitöskirja, Lapin yliopisto. Viitattu 21.2.2017. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61782/Helminen\\_Jari\\_ActaE127\\_11.11.2013pdfA.pdf?sequence=8](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61782/Helminen_Jari_ActaE127_11.11.2013pdfA.pdf?sequence=8)

Helsingin sanomat, 2017. Kela näyttää saaneen perustoimeentulotuen ruuhkat vihdoin kuriin - Etuuskäsittelijät purkivat sumaa ylitöinä pääsiäisenä. 21.4.2017. Viitattu 23.4.2017. <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005179296.html>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu – teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Yliopistokustannus

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus - asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Viitattu 23.4.2017.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

- Hänninen, K. & Komulainen, P. 2015. Perustoimeentulotuen siirto Kelalle - Fenomenografinen tutkimus sosiaalityöntekijöiden käsityksistä aikuissosiaalityössä. Lapin yliopisto, Pro gradu. Viitattu 10.3.2017.  
<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61953/H%C3%A4nninen.Kristiina.pdf?sequence=2>
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa, 7.p. Tampere: Vastapaino
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Julkaisussa Sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. A. Jokinen & K. Juhila. 14–47. Tampere: Vastapaino
- Karjalainen, P. 2017. Aikuissosiaalityö. Julkaisussa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. 247–254. Helsinki: Vastapaino
- Karjalainen, J. & Raivio, H. 2010. Toimeentulotuen jakolinjat. Julkaisussa Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa. Toim. S. Hänninen, E. Palola & M. Koivunurmi, THL. 111–137. Viitattu 9.3.2017.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80087/57a41f5a-82e5-42af-994d-1a848a200c35.pdf?sequence=1>
- Kiukas, V. & Näätänen, A-R. 2017. Sosiaalibarometri: Toimeentulotuen Kela-siirtoa kannatetaan ongelmista huolimatta. Viitattu 26.4.2017.  
<https://www.soste.fi/ajankohtaista/sosiaalibarometri-toimeentulotuen-kela-siirtoa-kannatetaan-ongelmista-huolimatta.html>
- Kela, 2016. Mihin perustoimeentulotukea voi saada? Kelan verkkosivut. Viitattu 2.5.2017. <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-mihin-menoihin>
- Kela hyvittää viivästykset perustoimeentulotuen asiakkaille. 2017. Kelan verkkosivut 24.4.2017. Viitattu 26.4.2017. [http://www.kela.fi/ajankohtaista/-/asset\\_publisher/mHBZ5fHNro4S/content/id/3763877](http://www.kela.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/mHBZ5fHNro4S/content/id/3763877)
- Kuivalainen, S. 2013. Toimeentulotuen muuttunut asema. Julkaisussa Toimeentulotuki 2010-luvulla. Toim. S. Kuivalainen. THL raportti 9/13. 15–34. Viitattu 30.1.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN\\_ISBN\\_978-952-245-866-7.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf)
- Kuivalainen, S. & Saikku, P. 2013. Mihin toimeentulotukea myönnetään ja miksi? Julkaisussa Toimeentulotuki 2010-luvulla. Toim. S. Kuivalainen. THL raportti 9/2013. 151–185. Viitattu 9.3.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN\\_ISBN\\_978-952-245-866-7.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf)
- Kurki, M. 2017. Toimeentulotukea saavat ovat pulassa lääkkeiden vuoksi – Kela ei korvaakaan kaikkea. Aamulehti 18.3.2017. Viitattu 3.5.2017.  
<https://www.aamulehti.fi/kotimaa/toimeentulotukea-saavat-ovat-pulassa-laakkeiden-vuoksi-kela-ei-korvaakaan-kaikeaa-24348403/>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka – Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 4.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 30.12.1997/1412. Laki toimeentulotuesta. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 31.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Finlex. Viitattu 7.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 25.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2>

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Julkaisussa Sosiaalityön käsikirja, Toim. A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. 48–81. Helsinki: Tietosanoma

Länkinen, T. 2017. "Erityisen moitittavaa" - Kelalle huomautus toimeentulotukien hitaasta käsittelystä. Yle uutiset 23.3.2017. Viitattu 15.4.2017. <http://yle.fi/uutiset/3-9526109>

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

Määrittelyjä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön työstä ja tehtävistä. N.d. Talentian verkkosivut. Viitattu 2.5.2017. [http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan\\_tyo/tyon\\_maaritelmät](http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmät)

Näkki, P. 2016. Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Julkaisussa Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Toim. J. Helminen. 100–114. Helsinki: Edita

Perustoimeentulotuen siirto Kelaan 1.1.2017, 2017. Kelan verkkosivut. Viitattu 20.2.2017 <http://www.kela.fi/perustoimeentulotuki2017>

Perustoimeentulotuen Kela siirto. 2016. Kuntaliiton verkkosivut. Viitattu 20.2.2017 <http://www.kommunerna.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/kelasiirto/Sivut/default.aspx>

Pietilä, S. 2017. Kirjallinen toimeentulotuki ja muutossosiaalityö – Poikittaistutkimus Tampereen toimeentulotuen yksikön lyhyt- ja pitkäaikaisasiakkaista. Pro gradu-tutkielma, Tampereen yliopisto. Viitattu 23.4.2017. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100621/GRADU-1487147168.pdf?sequence=1>

Rautiainen, P. 2016. Sosiaaliset oikeudet ihmisoikeuksina. Julkaisussa Sosiaaliset oikeudet - näkökulmia perustaan ja toteuttamiseen. Toim. L. Kalliomaa-Puha & Y. Mattila, E. Nykänen. THL. 20–37 Helsinki: Juvenes Print - Suomen yliopistopaino

Rautio, M. 2017. Kelan ruuhkat pakottavat ihmisiä "sossun" luukulle - "Kyllä siellä on niin kohtuuttomia tilanteita" Yle uutiset 10.3.2017. Viitattu 15.4.2017.

<http://yle.fi/uutiset/3-9500055>

Saikku, P. & Kuivalainen, S. 2013. Toimeentulotukityö kunnissa –organisointi, työnjako ja kokemukset. Julkaisussa Toimeentulotuki 2010-luvulla. Toim. S. Kuivalainen, THL raportti 9/2013. 115–147. Viitattu 31.1.2016.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN\\_ISBN\\_978-952-245-866-7.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104474/URN_ISBN_978-952-245-866-7.pdf)

Salokorpi, J. 2017. Kelasta tehtyjen kantelujen määrä kasvaa - "Oikeusturva koetteilla". Yle uutiset 8.3.2017. Viitattu 15.4.2017. <http://yle.fi/uutiset/3-9497813>

Sauli, M. 2017. Kelan pääjohtaja: Toimeentulotuen ruuhkat yllätys - ohi huhtikuussa. Yle uutiset 2.3.2017. Viitattu 15.4.2017. <http://yle.fi/uutiset/3-9489723>

Smith, M. 2010. Ethics and research governance. Julkaisussa Practical research and evaluation – A start-to-finish guide for practitioners, edited L. Dahlberg & C. McCaig. 41–58. Los Angeles: Sage.

Sosiaalialan koulutukset ja kelpoisuudet. N.d. Talentia. Viitattu 26.4.2017.

<http://www.talentia.fi/files/64/Kelpoisuusesite.pdf>

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden rekisteröinti. N.d. Talentian verkkosivut. Viitattu 26.4.2017.

[http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalihuollon\\_ammattihenkilolaki/valvonta\\_ja\\_rekisterointi](http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalihuollon_ammattihenkilolaki/valvonta_ja_rekisterointi)

Sosiaalihuoltolaki. 2016. Soveltamisopas, STM. Viitattu 3.5.2017.

<http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Suomen palveluohjausyhdistys. N.d. Viitattu 23.3.2017.

<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

Taina, J. & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea - aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Julkaisussa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Toim. R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö. 179–195. Tampere: Vastapaino

Toimeentulotuen uudistusta selvittäneen työryhmän loppuraportti. 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:28. Viitattu 3.5.2017.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126357/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3591-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126357/URN_ISBN_978-952-00-3591-4.pdf?sequence=1)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tutkimuseettinen tiedekunta. N.d. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 2.3.2017  
<http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Toimeentulotuki. 2013. Opas toimeentulotuen soveltajille. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:4. Viitattu 31.1.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104369/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104369/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1)

Toimeentulotuki 2015. 2016. Tilasto, THL. Viitattu 3.5.2017.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131612/Tr19\\_16.pdf?sequence=4](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131612/Tr19_16.pdf?sequence=4)

Toimeentulotuen kokonaisuus. 2017. Kelan verkkosivut. Viitattu 20.2.2017  
<http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>

Valinnanvapauskokeilun sääntökirja. N.d. Jyväskylän kaupunki. Viitattu 5.5.2017.  
[http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/88279\\_Valinnanvapauskokeilun\\_saantokirja\\_ltk\\_etus2.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/88279_Valinnanvapauskokeilun_saantokirja_ltk_etus2.pdf)

Virtanen, K. & Niemelä, M. 2016. Sosiaalityön syrjästä Kelan keskiöön? Perustoimeentulotuen siirto kunnilta Kelalle Satakunnan kuuden kunnan etuuskäsittelytyön näkökulmasta. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 3/2016. Viitattu 9.3.2017. [http://blogit.utu.fi/tita/wp-content/uploads/sites/45/2015/11/KTA\\_316\\_Virtanen\\_Niemel%C3%A4.pdf](http://blogit.utu.fi/tita/wp-content/uploads/sites/45/2015/11/KTA_316_Virtanen_Niemel%C3%A4.pdf)

Välimäki, M. 2015. Perustoimeentulotuki siirtyy Kelalle 2017. Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti. Viitattu 20.2.2017.  
<https://tesso.fi/artikkeli/perustoimeentulotuki-siirtyy-kelalle-2017>



## Liitteet

### Liite 1. Saatekirje

Hei!

Olemme sosionomiopiskelijoita Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Teemme opinnäytetyötä, jonka tarkoitus on tuottaa tietoa perustoimeentulotuen siirtymisen merkityksistä kunnan aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajien työhön ja työnkuvaan. Tavoitteena on kuvata sosiaaliohjaajien kokemuksia työstään ja työnkuvan muuttumisesta siirron jälkeen.

Ohessa on kyselylomake, joka liittyy opinnäytetyöhömmme. Lomakkeessa toivomme teidän tuovan esiin omia näkemyksiänne ja kokemuksianne siitä, kuinka työnne on muuttunut perustoimeentulotuen siirrettyä pois kunnalta, Kelan käsiteltäväksi. Lomake koostuu avoimista kysymyksistä, jotta voitte kertoa näkökulmanne omin sanoin.

Vastauksia käytetään vain tähän kyseiseen opinnäytetyöhön. Vastaukset ovat anonyymejä, ne käsitellään luottamuksellisesti ja ne hävitetään asianmukaisesti saatuaamme opinnäytetyön valmiiksi. Opinnäytetyöhön avaamme vastaukset niin, ettei niistä voi tunnistaa vastaajaa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan internetissä osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Toivomme, että voisitte auttaa meitä käyttämällä pienen hetken vastaamalla kyselylomakkeeseen. Vastaaminen on vapaaehtoista.

Vastaukset toivotaan palautettavan suljetussa kirjekuoressa lomakkeille varattuun lokeroon meille osoitettuna. Vastaamiseen on aikaa yksi viikko, jonka jälkeen haemme täytetyt lomakkeet 5.4.2017.

Mikäli asiaan liittyen herää jotain kysyttävää, vastaamme mielellämme kysymyksiinne. Yhteystiedot alla.

Kiitos ajastanne ja osallistumisestanne,

Henna Mäkelä

  
H3563@student.jamk.fi

Netta Tervanen

  
H8996@student.jamk.fi

## Liite 2. Kyselylomake

### Kyselylomake

Kysymykset koostuvat pääasiassa avoimista kysymyksistä, joihin tulee vastata vastausviivoille kysymyksen alle. Mikäli vastaus ei mahdu sille varattuun tilaan, voi sitä numeroituna jatkaa kääntöpuolelle.

1. Mikä on koulutuksesi aikuissosiaalityön sosiaalihojaajana?

---

2. Millaisia muutoksia perustoimeentulotuen Kela-siirto on tuonut työhösi?  
Kuvaa esimerkiksi sitä, että käytätkö aikaasi eri tavalla, jos niin mihin jne.

---

---

---

---

---

---

3. Miten Kela-siirto on vaikuttanut asiakastyöhön? Kuvaa esimerkiksi onko asiakasmäärässä tai asiakkuuteen johtaneissa syissä näkynyt muutosta.

---

---

---

---

---

---

4. Miten suhtauduit Kela-siirtoon ennen sen toteutumista?

---

---

---

---

---

---

---

---

5. Nyt Kela-siirron toteuduttua, mitä haasteita muutos on tuonut ja mitä hyvää?

---

---

---

---

---

---

---

---

6. Miten mielestäsi työnjakoa ja yhteistyötä Kelan kanssa pitäisi kehittää?

---

---

---

---

---

---

---

---

7. Mitä muuta haluisit sanoa?

---

---

---

---

---

---

---

---

Kiitokset vastauksestanne!

### Liite 3. Sähköpostiviesti

Hei,

Oikein paljon kiitoksia opinnäytetyömme kyselyyn vastanneille. Lomakkeita jakaessa nousi esiin, että töissä saattaa olla niin kiire, ettei ennätä vastaamaan. Mikäli teillä ei ole ollut mahdollisuutta vastausaikana täyttää kyselyä ja haluaisitte kuitenkin vastata, voimme tulla hakemaan lomakkeita vielä perjantaina 7.4.2017 iltapäivällä. Vastaamisohjeet säilyvät samana.

Ystävällisin terveisin

Netta Tervanen ja Henna Mäkelä