

Kokemuksia toimeentulotuen maksusitoumuskäytännöistä ja näkökulmia vaihtoehtoisin toimintatapoihin

Tutkimusraportti

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Käytäntötutkimus 2 -kurssi

29.1.2024

Lindholm Jenni

Sevón Pia

Sisältö

1 Johdanto	2
2 Aiempi tutkimus ja keskeiset käsitteet	2
3 Tutkimuksen toteuttaminen	4
3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys	4
3.2 Tutkimuseettistä tarkastelua	4
3.3 Tutkimus käytäntötutkimuksena	6
4 Aineisto ja analyysi	8
4.1 Aineisto ja aineistonkeruu	8
4.2 Aineiston analysointi	10
5 Tulokset	11
5.1 Yleistä	11
5.2 Apteekissa ja kodinkoneliikkeessä asiointi toimii	12
5.3 Tilisiirto koetaan hyvänä, mutta vaatii työntekijältä harkintaa ja asiakkaalta vastuullisuutta	12
5.4 Ruokakaupassa asiointi paperimaksusitoumuksella on ongelmallista	14
5.5 Maksusitoumuksen toimittaminen asiakkaan käyttöön on haasteellista	16
5.6 Työntekijän näkökulmasta maksusitoumuuskäytäntö on työläs	18
5.7 Lahjakortti olisi toivottava vaihtoehto	19
5.8 Uusia vaihtoehtoisia käytäntöjä	20
5.9 Asiakkaiden ja työntekijöiden toiveita maksusitoumukselle	22
6 Lopuksi	25
Lähteet	26
Liitteet	27
Liite 1: Suostumuslomake kokemusasiantuntijoille	27
Liite 2: Haastattelurunko kokemusasiantuntijoille	28
Liite 3: Kyselylomake sosiaalialan ammattihenkilöille	29
Liite 4: Saatekirje kokemusasiantuntijoille	30
Liite 5: Saatekirje ammattilaisille	31

1 Johdanto

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa hyvinvointialueen myöntämän toimeentulotuen maksusitoumuskäytäntöjen haasteita ja mahdollisuuksia sekä selvittää ideoita ja edellytyksiä uusille, paremmin toimiville käytännöille. Käytäntötutkimusaiheen on tarjonnut Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityö, jonka työssä on tullut esiin, että maksusitoumusten myöntämisen nykyisissä käytännöissä on joitakin ongelmakohtia sekä asiakkaiden että työntekijän näkökulmasta. Hyvinvointialue myöntää maksusitoumuksia esimerkiksi ruokaan, lääkkeisiin, erilaisten kodinkoneiden ostamiseen ja muihin asiakkaan tarpeisiin harkinnanvaraisesti osana täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Tutkimustarpeen taustalla on oletamus siitä, että nykyiset maksusitoumusten myöntämiseen ja käyttämiseen liittyvät käytännöt saattavat leimata asiakkaan negatiivisesti maksusitoumuksen käyttötilanteessa. Länsi-Uudenmaan aikuissosiaalityön työntekijöillä on olemassa jonkin verran tietoa ja alustavia ajatuksia maksusitoumuksiin liitettävistä haasteista ja ongelmakohdista sekä toisaalta vaihtoehtoisille nykymuotoisille maksusitoumuksille, mutta näitä ei ole tarkemmin tutkittu.

Tutkimuskysymyksenämme on, millaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla ja sosiaalialan ammattihenkilöillä on nykyisistä maksusitoumuskäytännöistä ja mitä vaihtoehtoisia käytäntöjä nykyisen kaltaisille maksusitoumuksille voisi heidän mielestään olla. Olemme keränneet kahdenlaista aineistoa. Asiakasnäkökulmaa tavoitimme ryhmähaastattelemalla hyvinvointialueen kokemusasiantuntijoita, jotka ovat työsuhteessa hyvinvointialueeseen. Työssään he ovat läheisessä kontaktissa asiakkaisiin ja tukevat heidän asiakkuuttaan sosiaalipalveluissa. Työntekijöiden näkökulmaa kartoitimme sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille suunnatulla sähköisellä kyselyllä.

2 Aiempi tutkimus ja keskeiset käsitteet

Tutkimuksen kannalta olennainen käsite on toimeentulotuki, jonka osana maksusitoumuksia myönnetään. Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on

turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen kokonaisuus jakautuu perustoimeentulotukeen sekä täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen. Kelan myöntämään perustoimeentulotukeen kuuluvat esimerkiksi ravinto-, vaate- ja muut jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Lisäksi hyvinvointialue voi myöntää täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Täydentävässä toimeentulotuessa huomioidaan henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat, toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeellisiksi harkitut menot. Ehkäisevässä toimeentulotuessa toimeentulotukea myönnetään yksilön tai perheen omatoimisuuden, sosiaalisen turvallisuuden edistämiseksi tai syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Kela 30.6.2023; Laki toimeentulotuesta 1997/1412, §7, §8; Mattila 2017, s. 297-307.)

Kela määrittelee maksusitoumuksen asiakirjaksi, jolla Kela sitoutuu maksamaan asiakkaalle annettavan tuotteen tai palvelun kustannukset (Kela, 21.2.2023). Kela myöntää maksusitoumuksia osana perustoimeentulotukea, mutta tässä tutkimuksessa tarkastelemme vain hyvinvointialueen täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen osana myöntämiä maksusitoumuksia. Myös näissä hyvinvointialue sitoutuu maksamaan asiakkaan saaman palvelun kustannukset. Toimeentulotuen saamisen on todettu aiheuttavan usein häpeän tunteita toimeentulotuen saajassa. Myös toimeentulotuen parissa työskentelevät, kuten sosiaalityöntekijät tai Kelan työntekijät sekä kansalaiset yleisesti liittävät häpeää toimeentulotukiasiakkuuteen (Blomberg, 2016; Laihiala, 2018, s. 52). Voidaan ajatella, että monissa tilanteissa maksusitoumuksen käyttäminen tekee toimeentulotukiasiakkuuden näkyväksi ulkopuolisille, jolloin tämä saattaa korostaa asiakkaan kokemia häpeän tunteita. Tästä syystä on tärkeää selvittää, millaisia kokemuksia maksusitoumusten käyttöön liittyy ja millaisia vaihtoehtoja niille voisi olla olemassa tai miten niitä voisi kehittää paremmin toimiviksi.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimii taloussosiaalityö. Sosiaalityön keinoilla pyritään vahvistamaan yksilöiden taloudellista toimintakykyä ja tukemaan heidän elämäntilannettaan usein taloudellisesti (Viitasalo, 2018, s. 8), johon esimerkiksi ruokaan myönnettävät maksusitoumukset ovat yksi keino. Aikuissosiaalityössä talouteen liittyvät ongelmatilanteet ovat tavallisia ja useilla asiakkailla on tarve talousasioihin liittyvälle ohjaukselle. Taloudelliset haasteet ovat usein yhteydessä muihin elämän haasteisiin, kuten työttömyyteen, terveysongelmiin sekä elämän yllättäviin muutos- tai kriisitilanteisiin.

(Sällinen, 2018, s. 70). Sosiaalityössä on olennaista tunnistaa asiakkaiden elämäntilanteiden taloudellisia realiteetteja ja reunaehtoja ja löytää niihin sopivia, oikea-aikaisia tukimuotoja (Viitasalo, 2018, s. 8). On siis olennaista, että tarpeen vaatiessa sosiaalityön keinona käytettävät maksusitoumukset vastaavat asiakkaan tarpeeseen sopivalla tavalla ja oikealla hetkellä, eikä niiden käyttö lisää asiakkaan elämän kuormittavuutta esimerkiksi aiheuttamalla turhia häpeän tunteita. Maksusitoumuskäytäntöjen tulisi olla sellaisia, että asiakasta pystytään auttamaan akuutin tarpeen tullen nopeasti ilman myöntämiseen liittyviä byrokraattisia viiveitä.

3 Tutkimuksen toteuttaminen

3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Kartoitamme tutkimuksessamme kokemuksia nykyisistä maksusitoumuskäytännöistä sekä näkemyksiä vaihtoehtoisista toimintatavoista. Selvitämme sekä asiakasnäkökulmaa haastatteleamalla kokemusasiantuntijoita että työntekijöiden ja organisaation näkökulmaa sähköisellä kyselyllä, joka on suunnattu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille.

Tutkimuskysymyksemme on, millaisia kokemuksia kokemusasiantuntijoilla ja sosiaalialan ammattihenkilöillä on nykyisistä maksusitoumuskäytännöistä ja mitä vaihtoehtoisia käytäntöjä nykyisen kaltaisille maksusitoumuksille voisi heidän mielestään olla.

3.2 Tutkimuseettistä tarkastelua

Tutkimuksen luotettavuutta ja myös sen eettisyyttä lisää valintojen, päätösten, analyysin ja kaiken muunkin aukikirjoittaminen ja läpinäkyväksi tekeminen. Rauhala & Vironkangas (2011) toteavat koko tutkimusprosessin lukuisine päätöksenteon ja valintojen hetkineen olevan eettistä pohdintaa vaativa prosessi. Eettistä tarkastelua tulee tehdä tutkimusprosessin eri vaiheissa liittyen tyypillisesti esimerkiksi suostumuksen hankkimiseen, kenttätövaiheeseen ja raportointiin. Pääperiaatteina on, että tutkittavien itsemääräämisoikeutta ja loukkaamattomuutta tulee kunnioittaa, vahingoittamista välttää sekä

taata tietosuoja ja yksityisyys. Tässä tutkimuksessa pyrimme kunnioittamaan näitä periaatteita ja seuraavassa käsittelemme sitä, miten toteutamme sen tässä tutkimuksessa.

Vironkankaan ja Rauhalan (2011) mukaan eettisesti kestävä sosiaalityön tutkimuksen tulee olla hyödyllistä ja rakentavaa tutkimukseen osallistuneille henkilöille - eli ei riitä, että heitä ei vahingoiteta. Tutkimuksemme hyödyllisyyttä tukee se, että vastaamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen esittämään tutkimustarpeeseen aiheesta, jonka he ovat kokeneet tarpeelliseksi tutkia. Pyrkimyksenä on tuottaa hyödyllistä tietoa nykyisten maksusitoumuskäytäntöjen arvioimiseksi ja kehittämiseksi.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan [TENK] ohjeistuksen (2019) mukaan ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa eettisten kysymysten pohdinta on erityisen tärkeää. Tutkijan tulee kunnioittaa osallistujien itsemääräämisoikeutta ja tutkijan tulee suunnitella ja toteuttaa tutkimus niin, ettei siitä aiheudu riskejä tai haittaa osallistujille tai heidän edustamilleen yhteisöille tai organisaatioille (TENK, 2019). Toteutimme tutkimuksen dialogisessa yhteistyössä aikuissosiaalityön johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tutkimukselle haettiin tutkimuslupa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta.

Osallistujan tulee voida itse päättää osallistumisesta tai osallistumatta jättämisestä tai tutkimuksesta vetäytymisestä kesken tutkimuksen. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan erityisen tärkeää on varmistua siitä, että osallistuminen on vapaaehtoista, jos osallistujalla on esimerkiksi työ- tai asiakassuhde tutkivaan organisaatioon (TENK, 2019).

Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa ja haastateltavat tai kyselyyn vastaajat ovat työsuhteessa hyvinvointialueeseen. Lisäksi tutkimuskutsua levitettiin johtavien sosiaalityöntekijöiden kautta. Mahdollisena eettisenä ongelmakohtana ryhmähaastattelun suhteen nähtiin riski, että haastateltavat eivät koe osallistumista aidosti vapaaehtoisena, jos esimerkiksi esihenkilö ohjaa vahvasti osallistumaan haastatteluun yhtenä työtehtävänä tai osana työhön kuuluvaa rakenteellisen sosiaalityön tehtävää. Tämän minimoimiseksi halusimme varmistua siitä, että osallistuminen on todella vapaaehtoista. Laatimassamme tiedotteessa mainittiin erikseen, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että tutkimuksesta vetäytyminen kesken tai jälkikäteen on mahdollista. Lisäksi kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelun aluksi tämä kerrattiin suullisesti.

Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan olennaisia tutkimuksessa ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Eettisenä haasteena tässä tutkimuksessa oli kokemusasiantuntijoiden vähäinen

määrä, jolloin heidän esiin tuomansa mielipiteet saattaa olla helppo tunnistaa. Alastalon ja Åkermanin (2010) mukaan asiantuntijoita haastateltaessa täydellinen anonymiteetti saattaa kuitenkin olla kohtuuton vaatimus, sillä usein mahdollisia haastateltavia on vain rajattu joukko, jotka usein tuntevat toisensa ja saattavat tunnistaa toisensa materiaalista. Tällöin kerätyn tiedon täydellinen anonymisointi saattaa joskus myös johtaa olennaisen tiedon katoamiseen. (Alastalo & Åkerman, 2010.) Näin on myös tässä tutkimuksessa, sillä kokemusasiantuntijoita on vain muutama ja he työskentelevät myös yhdessä.

Ryhmähaastattelun aihe ei sinänsä ole kovin arkaluontoinen, eikä siinä varsinaisesti kartoiteta kokemusasiantuntijoiden henkilökohtaista suhtautumista maksusitoumuksiin vaan tarkoituksena oli tavoittaa heidän kauttaan laajempaa asiakasnäkökulmaa.

Ryhmähaastatteluun osallistuvia kokemusasiantuntijoita informoitiin etukäteen annettavalla tiedotteella (ks. liite 4) myös luottamuksellisuuteen, yksityisyydensuojaan ja tietosuojaan liittyvistä seikoista. Tiedotteessa kerrottiin myös, että haastattelu ääninauhoitetaan ja nauhoite litteroidaan keskeisiltä osin. Siinä luvattiin säilyttää materiaali siten, ettei muilla ihmisillä ole siihen pääsyä ja että äänite hävitetään tutkimusraportin valmistuttua. Lisäksi luvattiin, että haastateltavien henkilöllisyys häivytetään ja mahdolliset tunnistetiedot poistetaan. Näin on tutkimuksemme eri vaiheissa toimittu. Sähköinen kysely toteutettiin Helsingin yliopiston tarjoamalla tietoturvallisella E-lomake-ohjelmalla. Kyselyssä pyrittiin anonymiteettiin, sillä siinä ei kysytty vastaajien henkilötietoja. Samoin kuten ryhmähaastattelussa, kyselyn vastaajat saattavat myös olla tunnistettavissa muille organisaation sisäisille henkilöille, joten täyttä anonymiteettia emme ole voineet taata. Tutkimuksessa ei kerätty ns. erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia henkilötietoja, kuten tietoja rodusta, etnisyydestä, terveydestä, poliittisista mielipiteistä. Kaikki tutkimukseen osallistuvat henkilöt olivat täysi-ikäisiä.

3.3 Tutkimus käytäntötutkimuksena

Satkan ja kollegoiden (2016, s. 9) sekä Fisherin (2020) mukaan käytäntötutkimuksen lähtökohtana ovat sosiaalityön käytännön toiminnasta; asiantuntijoiden tai asiakkaiden tarpeesta toiminnasta esille tulevat kehittämistarpeet. Käytäntötutkimuksen tavoitteena on kehittää sosiaalityön käytäntöjä ja sosiaalipalveluja tavalla, joka hyödyntää työntekijöiden ammattitaitoa ja tietopohjaa (Satka ym., 2016; Fisher, 2020). Tämän tutkimuksen aihe sopii hyvin käytäntötutkimukseen, sillä tutkimusaihe on noussut sosiaalityön käytännön työssä

havaitusta ongelmakohdasta; maksusitoumuksiin liitettävistä haasteista ja tarpeesta maksusitoumuksiin liittyvien toimintatapojen kehittämiseksi.

Käytäntötutkimuksen prosessissa olennaista on tehdä tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja tulosten levitys dialogisessa yhteistyössä tutkijoiden ja käytännön sosiaalityön parissa työskentelevien työntekijöiden ja organisaatioiden kanssa (Julkunen, Koskinen & Westerback, 2016, s. 57). Myös tämä toteutuu tässä tutkimuksessa, sillä tutkimus suunniteltiin ja toteutettiin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä.

Fisherin (2020, s. 44–45) mukaan käytäntötutkimuksessa tutkimuskysymyksen muotoilun tulee lähteä sosiaalityön käytännön tarpeesta. Tutkimuksen ja tutkimuskysymyksen muotoiluprosessi lähti liikkeelle ensimmäisestä tapaamisesta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen edustajien kanssa, jolloin saimme tietoa heidän tiedontarpeistaan annetun aiheen taustalla. Tarve toimeentulotuen maksusitoumusten vaihtoehtoisten toteuttamistapojen etsimiselle on noussut esiin aikuissosiaalityön arviointitiimin työssä ja taustalla on ajatus siitä, että nykyiset maksusitoumuksen myöntämiskäytännöt saattavat leimata asiakkaan negatiivisesti.

Käytäntötutkimuksessa on olennaista tuottaa tietoa yhdessä yksilöiden, ryhmien tai yhteisöjen kanssa ja tavoitteena on, että tutkijat ja yksilöt, ryhmät ja yhteisöt voivat vuorovaikutteisesti jakaa tietoa ja oppia toisiltaan ja tämän tuloksena tuottaa uutta tietoa. Satkan ja kollegoiden (2016, s. 11) mukaan olennaisia ovat esimerkiksi tutkimusprosessin aikana toteutuvat neuvottelut eri osapuolten kesken, arvojen jakaminen sekä tutkimuksesta tiedottaminen. Keskeistä on, että tiedon tuottaminen tapahtuu yhdessä kaikkien toimijoiden kanssa. (Satka ym., 2016, s. 10-11). Dialogisuus tässä tutkimuksessa toteutui esimerkiksi tutkimuksen yhteyshenkilöiden kanssa säännöllisissä ohjaustapaamisissa, joita pidettiin useita prosessin kuluessa myös etäyhteydellä. Myös kokemusasiantuntijoilla oli haastattelun yhteydessä mahdollisuus vaikuttaa kyselykysymysten sisältöön. Heiltä saatiin lyhyt palaute, joka huomioitiin kyselylomakkeessa. Tutkimustulokset esitetään käytäntötutkimuspaikan järjestämässä tilaisuudessa maaliskuussa 2024.

Satkan ja kollegoiden (2016, s. 11) mukaan tärkeää on myös se, että tutkimuksessa tuotettu uusi tieto palautuu takaisin käytäntöön, mikä toteutuu parhaiten käytännön toimijoiden vahvalla osallisuudella tutkimusprosessin aikana. Tutkimuksen tavoitteena on, että maksusitomuskäytäntöihin liittyvä uusi tieto rakennetaan yhdessä aiheen parissa

työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa niin, että asiakasnäkökulma tulee myös esille. Toisaalta maksusitoumusten myöntämiseen liittyvät käytännöt ovat korkeamman tason päätöksiä, joita ei voi välttämättä vain yhden henkilön päätöksellä muuttaa, mutta olennaista on saada myös johtavassa asemassa olevia työntekijöitä mukaan tutkimusprosessiin, jotta he voivat viestiä käytäntöjen muutoksen tarpeesta ylemmille tahoille.

Tutkimustulosten viestimisestä käytäntötutkimuspaikkaan keskusteltiin jo alussa yhteyshenkilöiden kanssa. Prosessin kuluessa sovittiin keväälle ajankohta, jolloin tutkimustulokset esitellään työpaikan väelle henkilöstöpalaverissa. Työpaikan edustajia myös kutsuttiin osallistumaan kurssin lopulla pidettäviin posteriseminaariin 26.1.2024 sekä loppuseminaariin 2.2.2024

4 Aineisto ja analyysi

4.1 Aineisto ja aineistonkeruu

Aineistoa kerättiin kahdelta taholta, hyvinvointialueella työskenteleviltä kokemusasiantuntijoilta ryhmähaastatteluna ja hyvinvointialueen maksusitoumusten parissa työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä ja -ohjaajilta sähköisellä kyselyllä.

Ryhmähaastattelu kokemusasiantuntijoille

Aluksi pohdimme kahta vaihtoehtoista tapaa asiakasnäkökulman selvittämiseksi - aikuissosiaalityön kehittäjäasiakasryhmää ja kokemusasiantuntijoita. Päädyimme valitsemaan kokemusasiantuntijat, koska he ovat työsuhteessa hyvinvointialueeseen ja ajattelimme tutkimusluvan saamisen heille olevan helpompaa kuin luvan saamisen itse asiakkaiden haastattelemiseksi. Kokemusasiantuntijat työskentelevät myös useiden asiakkaiden kanssa, joten oletuksena oli, että heiltä olisi mahdollista saada laajaa näkökulmaa useampien asiakkaiden kokemuksiin.

Ryhmähaastatteluun osallistuneet kokemusasiantuntijat rekrytoitiin yhteyshenkilönä toimivan johtavan sosiaalityöntekijän avustuksella. Hän tiedotti kokemusasiantuntijoita tutkimuksesta,

tiedusteli halukkuutta osallistumiseen. Mukaan lupautui kaksi henkilöä, jonka yhteystiedot saimme haastattelun sopimiseksi. Sovimme haastattelun toteutettavaksi Espoon aikuissosiaalityön tiloissa 28.11., mutta lopulta haastattelu toteutettiin tuolloin etäyhteydellä flussatartuntariskin välttämiseksi.

Ennen haastattelua edellisenä iltana lähetimme haastateltaville sähköpostilla saatekirjeen (liite 4) sekä suostumuslomakkeen (liite 1). Haastattelun alussa kävimme vielä saatekirjeen ja suostumuslomakkeen sisältöä läpi yhdessä sovimme haastateltavien kanssa yhdessä haastattelutilaisuuden pelisäännöistä, kuten siitä, että tilanteessa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia. Suostumuslomakkeen osalta sovimme, että haastateltavat tulostavat suostumuslomakkeen, allekirjoittavat sen ja lähettävät sähköpostilla skannattuna noin viikon sisällä. Näin toimittiin.

Haastattelutilanteessa meillä oli käytössä kysymysrunko (liite 2), jota seurasimme väljästi antaen tilanteen edetä keskustelunomaisesti. Kävimme läpi haastattelurungossa olleet asiat. Nauhoitus kesti kaikkiaan noin tunnin, tosin loppupään keskustelu oli jo melko väljää jutustelua. Haastattelu sujui mielestämme hyvin. Haastattelun lopussa näytimme sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille suunnitellun kyselylomakkeen (liite 3), jota pyysimme katsomaan ja esittämään palautetta, ja tarvittaessa lisäyksiä tai korjauksia. Saimme pari pientä tarkennusta kahden kysymyksen muotoiluun.

Nauhoitimme haastattelun puhelimella, joka oli lentotilassa. Heti haastattelun jälkeen litteroimme haastattelun asiasisältöjen tarkkuudella. Heti sen jälkeen nauhoitus poistettiin puhelimesta. Litteroinnin aikana nauhoitteelle tallentuneet henkilötiedot poistettiin litteroidusta tekstistä. Litteroitua materiaalia säilytimme tietokonella salasanojen takana.

Kysely sosiaalityöntekijöille ja sosiaali-ohjaajille

Tutkimuksen toisena aineistona on lyhyt kysely (kysymysrunko liitteenä, ks. liite 3) Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityössä maksusitoumusten parissa työskenteleville sosiaalityöntekijöille ja sosiaali-ohjaajille. Kysely toteutettiin Helsingin yliopiston tarjoamalla kyselylomaketyökalulla, E-lomakkeella. Kyselyyn tehtiin oma tiedote (liite 5), joka oli kohdennettu ammattilaisille, mutta oli muuten samansisältöinen kuin kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelua varten tehty tiedote. Olimme sopineet johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa, että he esittelevät tutkimuksen henkilökuntapalaverissa,

motivoivat työntekijöitä vastaamaan ja mahdollisesti antavat vastaamismahdollisuuden palaveritilanteessa. Kysely oli avoinna 13.12.-31.12. Kyselyn vastaukset siirrettiin pois E-lomake-ohjelmasta tutkijan tietokoneelle salasanasuojauksen taakse.

Kyselyyn vastaajia oli 16 kappaletta, joista 11 oli sosiaaliohjaajia ja neljä sosiaalityöntekijöitä. Yksi vastaaja ei ollut vastannut työnimikettä koskevaan kysymykseen. Kaikki vastaajat olivat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityössä työskenteleviä työntekijöitä, joista valtaosa oli Espoon aikuissosiaalityöstä. Kyselyssä mm. luettiin erilaisia maksusitoumusten muotoja ja kysyttiin vastaajien näkemystä kyseisen muodon hyvistä ja huonoista puolista sekä pyydettiin ideoita vaihtoehtoisista käytännöistä. Suurin osa kysymyksistä oli luonteeltaan avoimia kysymyksiä.

4.2 Aineiston analysointi

Analysoimme aineistot sisällönanalyysin ja SWOT-analyysin keinoin aineistolähtöisesti. Sovelsimme Bazeleyn kuvausta sisällönanalyysista (Bazeley, 2013). Aloitimme aineiston koodaamisella, jossa haastattelumateriaali luettiin läpi ja samaa asiaa käsitteleville tekstikatkelmille annettiin koodi, joka kuvasi tekstin sisältöä. Koodauksen jälkeen tarkastelimme sitä, millaiset aiheet koodissa toistuivat ja ryhmittelimme niitä yhteen teemoiksi aihealueiden mukaan. SWOT-analyysia hyödynnettiin tunnistamalla molemmista aineistoista kutakin maksutapaa koskevia vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Näitä purettiin taulukkomuotoon. Myöhemmässä vaiheessa taulukon sisältöä tiivistettiin. Raportin kirjoittamisvaiheessa molempien analyysitapojen tuotoksia tarkasteltiin rinnakkain ja yhdessä. Niistä tehtiin synteisiä ja sisältöjen uudelleenryhmittelyä tunnistamalla havaintoja, tuloksia, joita esittelemme seuraavassa luvussa.

Työnjako tutkijoiden välillä sovittiin yhteisen keskustelun avulla. Molemmat tutkijat perehtyvät sekä haastattelulitteraattiin että kyselyvastauksiin. Toinen keskittyi aluksi teemojen tunnistamiseen aineistosta ja toinen SWOT-analyysin tekemiseen. Tämän jälkeen roolit vaihdettiin ja molemmat lukivat toistensa tekstin sekä antoivat palautetta tekstistä. Tämän jälkeen keskeiset havainnot koottiin yhteen ja jäsennettiin päätuloksiksi yhteisen keskustelun avulla, jotka esitellään seuraavassa luvussa. Myös raporttiteksti on yhdessä tuotettu.

5 Tulokset

5.1 Yleistä

Tutkimuksessa selvitettiin nykyisen maksusitoumuskäytännön ja erilaisten vaihtoehtoisten maksusitoumuksen muotojen haasteita ja ongelmakohtia sekä positiivisia puolia, jotta pystyttäisiin tavoittamaan tulevaisuuden kehittämismahdollisuuksia. Tutkimuksen yhteistyötahon Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen näkökulmasta tutkimuksesta toivottiin erityisesti uusia näkökulmia maksusitoumuskäytännön kehittämiseen ja siihen, millaisia maksusitoumuksia voisi tulevaisuudessa olla ja miten ne palvelisivat paremmin sosiaalityön asiakasta sekä hyvinvointialuetta ja myös liikkeitä, joissa maksusitoumus käytetään.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella maksusitoumuksia on seuraavia erilaisia: 1) paperinen maksusitoumus, jonka asiakas noutaa sosiaalityön toimipisteestä ja käyttää itse liikkeessä 2) sosiaalityöstä suoraan liikkeeseen sähköisesti toimitettava maksusitoumus 3) toimeentulotuen maksaminen suoraan asiakkaan tilille sekä 4) vuokravakuusmaksusitoumus, joka lähetetään suoraan vuokranantajalle. Tässä tutkimuksessa käsitellään kolmea ensimmäistä. Lisäksi tutkimuksen vastauksissa tuotiin esiin, että maksusitoumus on mahdollista saada myös ns. "Puotikorttina", joka antaa asiakkaalle mahdollisuuden noutaa ruokaa Manna-avun puodista, joka on yksityisen hyväntekeväisyysjärjestön piste, jossa jaetaan ruokalahjoituksia. Tutkimuksen vastauksissa tuotiin myös esiin, että satunnaisesti joulun aikaan lapsiperheille jaetaan lahjakortteja, mutta ne eivät ole osa toimeentulotukea.

Yleisesti ottaen kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten vastaukset olivat sisällöltään hyvin samankaltaisia. Tämän aineiston pohjalta emme voi todeta mitään minkään ilmiön tai kokemuksen yleisyydestä, koska tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden määrä oli lopultakin varsin pieni. Seuraavissa alaluvuissa esittelemme tutkimuksen tuloksia aloittaen hyvin toimivista käytännöistä, edeten nykyisen maksusitoumuskäytännön haastekohtiin, jonka jälkeen esittelemme uusia, tutkimustuloksissa ehdotettuja käytäntöjä sekä toiveita maksusitoumusten kehittämiseen.

5.2 Apteekissa ja kodinkoneliikkeessä asiointi toimii

Haastatellut kokemusasiantuntijat kertoivat saaneensa asiakkailta palautetta, että maksusitoumuksella asiointi apteekissa sekä kodinkonemyymälöissä toimii pääsääntöisesti hyvin. Erityisesti tämä koskee sähköisesti liikkeeseen toimitettua maksusitoumusta, sillä kyseisissä paikoissa maksusitoumus osataan yleensä käsitellä ja ottaa vastaan myös turvasähköpostilla. Kyseisissä paikoissa asiakaspalvelutilanteessa ollaan usein vuoronumerolla ja tilanne on rauhallinen ja yksityinen, jolloin maksusitoumuksen käyttö maksuvälineenä ei ilmene muille asiakkaille.

“Apteekki toimii. Apteekissa osataan ottaa vastaan. Se (maksusitoumus) annetaan sinne kerran, siinä ei oo mitään säätöä, asioit omassa rauhassa, omalla vuoronumerolla. Ne ottaa sen ja pitää siellä siihen asti kun se on voimassa. Eli se riittää, että sä saat sen vaan. Oon ymmärtänyt, että apteekkiin faksatut maksarit oikeesti löytyy.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

Maksusitoumusten toimitus liikkeeseen sähköisesti on useissa muissa paikoissa haastavaa, koska turvasähköposteja ei saada liikkeissä avattua, mitä käsitellään tarkemmin luvussa 5.5. Kyselyyn vastanneet sosiaalialan ammattilaiset toivat myös esiin, että sähköisesti turvasähköpostilla ostopaikkaan toimitettu maksusitoumus vähentää myös maksusitoumusten väärinkäytöksiä, koska asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ostotilanteessa eikä sähköisesti suoraan liikkeeseen toimitettua maksusitoumusta voi kopioida. Jos asiakkaalta ei löydy henkilöllisyystodistusta, on tilanne kuitenkin ongelmallinen.

5.3 Tilisiirto koetaan hyvänä, mutta vaatii työntekijältä harkintaa ja asiakkaalta vastuullisuutta

Toinen maksusitoumuksen muoto, joka pääosin toimii hyvin ja näppärästi sekä haastateltujen kokemusasiantuntijoiden sekä kyselyyn vastanneiden sosiaalialan työntekijöiden näkökulmasta on rahan maksaminen suoraan asiakkaan tilille.

“Paras vaihtoehto tilanteessa, jossa tiedetään, että se tulee menemään siihen, mihin pitää.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

Rahan maksaminen asiakkaan tilille edellyttää kuitenkin työntekijältä asiakkaan tuntemusta, harkintaa ja luottamusta asiakkaaseen. Asiakkaalta tämä toimintatapa edellyttää vastuullisuutta ja olettamusta siitä, että asiakas käyttää saadut rahat täsmälleen siihen tarkoitukseen kuin on sovittu. Ongelmallista tässä on riski, että raha - tai osa rahoista - päätyy muuhun tarkoitukseen kuin mihin se on tarkoitettu.

“Tässä kohtaa ei voi varmistua mihin raha tulee käytettyä. Käyttääkö asiakas rahan siihen tarkoitukseen, kun se on tarkoitettu. Tämä on asiakkaankin kannalta huono vaihtoehto, jos saa rahaa johonkin mihin oikeasti tarvitsee, mutta sitten se menee muualle ja oikeasti tarvitsema asia jää saamatta.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

Erityisen hyvänä puolena suoraan tilille maksamisessa pidetään sitä, että asiakas on rahan käyttötilanteessa yhdenvertainen muihin asiakkaisiin nähden. Kokemusasiantuntijoiden haastattelussa tuotiin voimakkaasti esiin, että monissa maksusitoumuksen käyttötilanteissa asiakkaat kokevat häpeää ja joskus saavat huonompaa kohtelua siksi, että ovat sosiaalitoimen asiakkaita. Jos asiakas saa rahansa suoraan tilille, maksutilanteessa mikään ei erota häntä muista asiakkaista, jolloin leimaavuuden ja nöyryyttävän kokemuksen ongelma poistuu.

Rahan maksaminen asiakkaan tilille on myös luotettava prosessi; raha menee nopeasti oikean henkilön tilille, jos tilit ovat samassa pankissa. Pankkien välinen rahaliikenne toisaalta ottaa oman aikansa, jolloin paperisen maksusitoumuksen kirjoittaminen ja sen nouto voi olla nopeampaa. Etuna tilisiirrossa on, että asiakkaan ei tarvitse noutaa maksusitoumusta mistään.

Saadessaan rahan tililleen, asiakkaalla on laaja valinnanvapaus itse valita ostospaikka. Saadulla rahalla on mahdollisuus asioida esimerkiksi etnisissä ruokakaupoissa, jotka voivat olla edullisia, tai sovitusti ostaa myös käytettyä tavaraa esim. kirpputoreilta tai second hand -kaupoista, mikä sekkin mahdollistaa hyvien löytöjen tekemisen. Kyselyyn vastanneet ammattilaiset pitivät tätä vaihtoehtoa teknisesti sujuvampana ja helpompana, kuin paperimaksusitoumuksen tekemistä.

Keskeinen haaste on kuitenkin se, että tämä toimintatapa ei sovi asiakkaille, joilla on elämänhallinnan haasteita, esimerkiksi päihde- tai peliriippuvuus. On myös asiakkaan kannalta huono, jos rahat päätyvät muuhun tarkoitukseen kuin mihin on tarkoitettu. Tällöin

asiakas voi päätyä hakemaan tukea samaan asiaan useampaan kertaan, kun alkuperäinen raha on käytetty muuhun ja tarve johonkin välttämättömään tarvikkeeseen ei ole poistunut.

Rahaa ei ole tapana maksaa asiakkaalle käteisenä. Eräs kyselyyn vastannut ammattilainen kertoo, että pieni käteiskassa olisi joskus kuitenkin kätevä. Asiakkaiden tilanteet ovat monimutkaisia ja joissain tapauksissa parinkymppin setelin antaminen asiakkaan käteen säästäisi aikaa ja voisi pelastaa akuuteimman tilanteen helpoiten Riski käteisen häviämislle ja päätymislle väärään tarkoitukseen voi kuitenkin olla iso, ja useimmat ammattilaiset pitävät toimintatapa epäsuosittelavana. Tämä toimintatapa soveltuisi toisaalta tilanteeseen, jossa asiakkaalla ei ole pankkikorttia eikä henkilöllisyystodistusta.

5.4 Ruokakaupassa asiointi paperimaksusitoumuksella on ongelmallista

“Toi ruoka on se. Pesukoneen kanssa ei oo hengenhätä. Ruokamaksarit aiheuttaa eniten päänsärkyä, ne tulee siihen kohtaan kun sulla on nälkä, lapsilla on nälkä.”

(Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

Suurimmat haasteet nykymuotoisissa maksusitoumuksissa liittyvät paperisen maksusitoumuksen käyttöön, joita Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella myönnetään erityisesti ruokakauppaostoksiin. Asiakkaan näkökulmasta paperisten maksusitoumusten käyttöön liittyy usein haasteita ja ongelmatilanteita ja paperimaksusitoumus on pahimmillaan varsin epäluotettava maksuväline. Asiakas joutuu etukäteen stressaamaan sitä, toimiiko maksusitoumus tällä kertaa ja osataanko liikkeessä käsitellä sitä.

Erityisesti ruokakauppa kassajonoineen koetaan ongelmallisena. Kyseessä on usein jonotustilanne, jossa maksusitoumus maksuvälineenä herättää huomiota, mm. koska sen käsittely vie enemmän aikaa kuin normaali maksaminen ja koska kaupan henkilökunta ei välttämättä useinkaan osaa käsitellä sitoumuksia sujuvasti. Tätä tilannetta on kuvattu nöyryyttäväksi, häpeälliseksi ja leimaavaksi.

“Ne oli joka kerta ihan törkee painajainen. Onnistuuko tää tässä kaupassa, mahdollisesti. Menin etukäteen sinne neuvontaan kysymään, onko tää nyt varmasti oikein, osataanko tätä varmasti käyttää kassalla jne.. Ne sano joo. Sit meet kassalle, ja ne ihmetteli. Se oli niin kiusallista.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

Kokemusasiantuntijoiden mukaan asiakkaat joskus kokevat ikävää asenteellisuutta myyjien taholta, jotka saattavat kohdella asiakasta huonommin sosiaalitoimen asiakkuuden paljastuessa. Tähän perustuukin toive, että sosiaalitoimen asiakkuus ei tulisi ilmi edes henkilökunnalle maksaessa.

“On myyjiä, joilla on tosi isoo asenteellisuutta, ihan selkeesti havaittavissa. Että sossupummit tossa ostelee ilmaiseksi ja ite joutuu itse maksaan kaikesta kauheesti. Ideaalitilanne olis se, että kassakaan ei tietäis. Ei kenenkään tarvi tietää. Siitä pitäis lähtee.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

Maksusitoumuksen käsittely ei ole rutiinityötä kassatyöntekijöille, joten he eivät aina osaa käsitellä niitä, vaan joutuvat pyytämään apua toisilta työntekijöiltä, mahdollisesti kovaäänisesti, mikä herättää muiden asiakkaiden huomion ja vie aikaa. Kaupan alalla on myös paljon osa-aikaista ja vaihtuvaa henkilökuntaa eikä kaupalla välttämättä ole mahdollisuutta eikä intressiä pitää kaikkia työntekijöitä hyvin perehdytettyinä maksusitoumusten käsittelyn osalta.

“Törkeetä kohtelua raportoitiin asiakkaita edelleen näistä lappumuotoisista. Kaupalla ei ole mitään mahdollisuutta, intressiä pitää kassatyöntekijöitä informoituina siitä, että miten näiden kanssa toimitaan. Se on noloa. Se on kyykyttävää, se on todella törkeää käytöstä, mihin ihmiset joutuu siellä. Huudellaan isoon ääneen, että täällä on jotakin näitä sossun lappuja.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

“Maksusitoumuksien käytössä on vahva leima ”sossupummi”, tämä asiakkaiden kertomana. Joskus vastaanottava henkilö ei osaa käsitellä sitä oikein kassajärjestelmässä ja jono kasvaa takana. Tämä lisää häpeän tunnetta, joku asiakas kertoi saaneensa jopa myyjältä halveksivaa käytöstä, kun näki millä asiakas maksaa. Myyjät ovat kovaan ääneen huutaneet kollegoilleen ”hei tääl on yks maksusitoumuksella maksava, tuutteko auttaa”, asia on hyvin sensitiivinen, mutta kaupassa myyjät eivät sitä aina osaa ajatella.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

Asiakkaan näkökulmasta kokemusasiantuntijoiden mainitsemana haasteena on myös valinnanvaran puute, joka koskee toki monia muitakin maksusitoumuksen muotoja. Hyvinvointialue myöntää maksusitoumuksen yleensä tietyn valitsemansa kauppaketjun kauppoihin, joista asiakas voi valita itselleen sopivimman. Välttämättä kyseinen kauppaketju ei ostospaikkana ole asiakkaalle sujuvin tai mieluisin esimerkiksi sijainnin tai muiden mieltymysten osalta. Hänellä ei siis ole valinnanmahdollisuutta ostospaikan suhteen.

Harmillisena koetaan, jos toisessa kauppaketjussa on parempia tarjouksia tai muuten halvemmat hinnat eikä niitä pysty hyödyntämään. Samoin koetaan harmillisena, jos ei pysty asioimaan lähikaupassa, jos se ei kuulu kauppaketjuun, johon maksari on myönnetty.

“Lidl ei hyväksy aikuissosiaalityön maksusitoumuksia. Ruoka kuitenkin Lidlissä edullisinta.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

“Maksusitoumukset käyvät vain S-ryhmän ruokakauppoihin, tämä rajaa asiakkaan mahdollisuutta ostaa ruokaa esim. itämaisista ruokakaupoista, jossa saisi esim. riisiä edullisemmin tai tarjousten mukaan ostamista eri kaupoista. Kaikkien lähikauppa ei ole S-ryhmän kauppa.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

Maksusitoumus on sikäli hieman hankala, että sen käyttämistä ei voi jakaa moneen kertaan, vaan on yhdellä kerralla käytettävä koko summa. On oltava tarkkana valittujen tuotteiden hinnan suhteen tai oltava itse valmis maksamaan maksusitoumuksen summan ylittävä osa ostoksista. On myös luettava maksusitoumus tarkasti, jotta ostokset ovat sellaisia, joihin maksusitoumus on myönnetty, ettei kassalla tule ongelmia.

“Siellä myös voi olla erilaisia rajoituksia. Jollekin annetaan lupa ostaa hygieniatuotteita, koiraruokaa, joillekin ei. Joten se, että sitä lappuu jo luetaan silleen... ja katotaan jokainen tuote, että saatko sän nyt ostaa tän.”
(Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

Toisaalta ammattilaisille suunnatussa kyselyssä pohditaan sitä, onko toimeentulotuen tehtävä edes tarjota loputonta valinnanvapautta vai tarjota vain välttämätön, peruselämisen edellytys.

“Toimeentulotuella ei kuitenkaan ole tarkoitus saada kuin välttämätön tarvittava, eikä mukavuuskriteereitä tulisi niin laajasti sallia kuin nyt tai antaa mahdollisuutta käyttää myönnettyä tukea muuhun kuin mihin se on tarkoitettu.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

5.5 Maksusitoumuksen toimittaminen asiakkaan käyttöön on haasteellista

Maksusitoumusprosessissa on myös runsaasti käytännön haasteita, esimerkiksi liittyen maksusitoumuksen toimittamiseen asiakkaalle tai liikkeeseen, jossa se käytetään. Tämä nousi haasteena esiin Espoossa, koska kunta on maantieteellisesti laajalla alueella ja

noutopaikkoja aineistomme mukaan tällä hetkellä on vain yksi, eli Espoon Leppävaarassa sijaitseva aikuissosiaalityön toimipiste.

Maksusitoumuksen noutamiseen tarvitaan bussilippurahaa, aikaa, kykyä matkustaa julkisilla kulkuvälineillä tai mahdollisuutta yksityiseen kyytiin. Julkisen liikenteen kannalta Leppävaaran toimipiste on sikäli haasteellinen, että lähimmiltä juna- ja bussipysäkeiltä on sinne jonkin verran kävelymatkaa. Myös oikean rakennuksen löytäminen voi olla pulmallista ensikertalaiselle. Kaikilla asiakkailla ei ole kykyä eikä mahdollisuutta käyttää älypuhelimien reittiopas- tai karttasovelluksia paikan sujuvaksi löytämiseksi. Myös lippurahan puuttuminen ja mahdolliset jaksamisen tai liikkumisen fyysiset tai psyykkiset haasteet lisäävät vaikeutta maksusitoumuksen haltuun saamiseksi.

Maksusitoumus voidaan toimittaa asiakkaan käytettäväksi myös lähettämällä se ostopaikkaan turvasähköpostilla. Vaikka tämä tapa toimii kokemusasiantuntijoiden mukaan yleensä hyvin esimerkiksi apteekeissa, on joskus muissa liikkeissä haasteita sähköpostien avaamisessa, erityisesti ruokakaupoissa. Turvasähköpostissa on tiettyjä ominaisuuksia, jotka pyrkivät varmistamaan sen turvallisuutta, mutta ovat hankalia, jos kaupan henkilökunta ei ole tottunut käsittelemään niitä. Jos viesti avataan kerran, sitä ei toinen henkilö voi enää saada avattua. Esimerkiksi ruokakaupoissa ei välttämättä tavallisella myyjällä ole pääsyä liikkeen sähköpostiin. Jos maksusitoumuksen sisältävää sähköpostia ei saada avattua, tilanne on ongelmallinen asiakkaan ja myös liikkeen henkilökunnan kannalta. Ongelmatilanteessa sosiaalityön toimipisteeseen ei välttämättä saa myöskään yhteyttä. Erityisen ikävä on tilanne, jossa asiakas menee ruokaostoksille perjantai-iltapäivänä eikä turvapostiviestiä saada avattua kaupassa tai sen käyttö ei muuten onnistu. Perjantai-iltapäivällä ei sosiaalityöntekijää enää välttämättä tavoita ja perhe voi pahimmillaan jäädä ilman ruokaa viikonlopuksi.

“Mistään ei voi tarkistaa, onko se siellä kaupassa, joten asiakas menee sinne, kuvitellen, että se on siellä, mutta ei olekaan. Tai sit sitä ei hyväksytäkään. Mitään sellaista kuumalinjaa ei ole, et kun siellä tulee se stoppi, että ei sulla oo täällä mitään maksaria, niin se asiakas vois soittaa ja varmistaa, missä maksari on. Voi olla vaikka perjantai klo neljä, eikä saa ketään kiinni mistään, ja oot sitten ilman rahaa viikonlopun. Tää on aivan paska systeemi. Jostain ihmeen syystä sitä ei olla saatu fiksattua.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

Sosiaalialan ammattilaisten kyselyssä tuotiin esiin, että myös kirjepostia voidaan käyttää maksusitoumuksen toimittamiseen mutta nykyään sitä pidetään melko hitaana ja

epäluotettavana, koska kirje voi kadota tai joutua väriin käsiin ja näin päätyä väärään tarkoitukseen.

5.6 Työntekijän näkökulmasta maksusitoumuskäytäntö on työläs

Maksusitoumuksen laatiminen, tekninen tekeminen ja asiakkaalle toimittaminen vie oman aikansa työntekijältä. Paperisen maksusitoumuksen tekninen tekeminen on monivaiheista; se kirjoitetaan tietojärjestelmään, tulostetaan, allekirjoitetaan, skannataan ja toimitetaan paikkaan, josta asiakas voi sen noutaa. Tietojärjestelmä ei aina mahdollista maksusitoumuksen tekemistä kaikkein joustavimmalla tavalla ja maksusitoumuksen tekeminen vie runsaasti työaika.

Sähköpostitse toimitettaessa se lopuksi lähetetään oikealle taholle oikeaan sähköpostiosoitteeseen, jonka selvittäminen voi viedä aikaa ja vaatia myös puhelinsoittoja. Maksusitoumusten toimittamisesta aiheutuu myös paperikuluja, myös postituskuluja, jos käytetään kirjepostia. Maksusitoumus käy yleensä vain oman alueen kaupoissa, joten jos asiakas oleskelee syystä tai toisesta toisella paikkakunnalla, hän ei voi siellä maksaa maksusitoumuksella. Maksusitoumuksen tekeminen ja asiakkaalle saaminen on hankalaa, jos sattuu olemaan etätöissä, jolloin joutuu pyytämään työkaverin apua tulostamisessa, skannaamisessa ym.

“Maksusitoumusten tekoon, allekirjoittamiseen ja lähettämiseen menee arvokasta työaika. Jos olen etätöissä, pyydän kollegojani tulostamaan, skannaamaan tai viemään asiakkaalle maksusitoumuksen, tämä vie kollegoiltani arvokasta työaika”
(Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

“Maksusitoumuksen tai sitoumusten rustaaminen ja lähettäminen vie aikaa, versus tilille maksettu toimeentulotuki.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

Sosiaalitoimen näkökulmasta paperimaksusitoumus on sikäli luotettava maksuväline, että se käy vain tiettyyn paikkaan, tiettyyn tarkoitukseen ja se on nimetty tietylle henkilölle. Se on myös kohtuullisen nopea toimittaa asiakkaalle, jos asiakas pystyy noutamaan paperin nopeasti toimipisteestä. Toisaalta paperisia maksusitoumuksia voidaan kopioida.

5.7 Lahjakortti olisi toivottava vaihtoehto

Tutkimuksessa käsiteltiin myös muita vaihtoehtoja nykymuotoisille maksusitoumuksille. Kokemusasiantuntijat sekä työntekijät pitävät tiettyyn kauppaan tai kauppaketjuun myönnettävää lahjakorttia pääasiassa hyvänä vaihtoehtona perinteisille maksusitoumukselle. Tietojemme mukaan maksusitoumuksia on myönnetty lahjakortteina joillakin toisilla alueilla Suomessa, mutta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueilla lahjakortteja ei ilmeisesti ole ollut käytössä, paitsi satunnaisesti, esimerkiksi jouluisin lapsiperheiden joulumuistamisena, jolloin lahjakortteja ei kuitenkaan ole myönnetty osana toimeentulotukea.

Kokemusasiantuntijat toivat haastattelussa esiin, että jos sosiaalitoimen myöntämä lahjakortti käyttäytyy maksuvälineenä täysin samoin kuin mikä tahansa muu lahjakortti, tämä poistaa leimautumiseen ja nöyryytykseen liittyvät haasteet. Jos lahjakortti on osoitettu tietylle henkilölle, liittyy sen käyttöön henkilöllisyyden varmistaminen. Kassan pyytäessä näyttämään henkilöllisyystodistuksen tilanne mahdollisesti saa huomiota muilta asiakkailta. Jos henkilöllisyyspapereita ei ole esittää, ei lahjakorttia tällöin voi käyttää.

Lahjakortti maksuvälineenä koetaan sekä luotettavaksi ja varmaksi että huomaamattomaksi ja hienotunteiseksi. Lisäksi koko summaa ei tarvitse käyttää kerralla, mikä tuo joustoa ostamiseen.

“Se olis se ainoa järkevä. Kaupan oma lahjakortti rajoituksilla... Se on ainoa, mikä tuo sen yhdenvertaisuuden. Ja sen, että sun ei tarvi erottua joukosta sen takia, että sä oot köyhä.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

“Jos ollaan sitä mieltä, että on vastuullinen perheenäiti, niin annetaan sille semmoinen kortti, minkä kanssa sen ei tarvi hävetä.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

“Leimaavuus poistuisi. Ei tarvitsisi käyttää kerralla. Miinuksena se, että helpompi myydä eteenpäin.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

Lahjakortin haasteena on sen asiakkaalle saamiseen liittyvät haasteet, jotka ovat samat kuin toimistolta noudettavan maksusitoumuksen osalta. Lahjakortti myönnetään vain yhteen tiettyyn kauppaketjuun, jolloin eri kauppojen tarjousten hyödyntäminen tai ylipäättään mahdollisuus mieleisen ostopaikan valitsemiseen ei mahdollistu.

Kyselyyn vastanneet ammattilaiset nostivat esiin myös lahjakortin väärinkäyttämisen mahdollisuuden. Periaatteessa lahjakortti voidaan myydä eteenpäin, jolloin ostaja kylläkään ei voi tietää kortilla käytössä olevaa rahamäärää eikä ole varmaa voiko hän sitä käyttää, jos kortti on osoitettu toiselle henkilölle. Väärinkäytön välttämiseksi lahjakortin käyttäjä lienee tarpeen yksilöidä, mutta tämä lisää välineen leimaavuutta, koska normaalisti asiakkailta ei kysytä henkilöpapereita. Toisaalta kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelussa käsiteltiin useaan otteeseen sitä, että nykyisten maksusitoumusten hakuprosessi on niin työläs ja vaatii asiakasta perusteellisesti selvittämään taloudellisen tilanteensa, joten väärinkäytön riski ei heidän näkökulmastaan tarkasteltuna ole kovin suuri. Vastauksissa ei noussut esille lahjakorttien käyttöön mahdollisesti liittyviä logistisia haasteita, esimerkiksi sitä, miten lahjakorttien toimittamista sosiaalitoimeen tai lahjakorttien lataus tapahtuisivat.

5.8 Uusia vaihtoehtoisia käytäntöjä

Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää uusia mahdollisia käytäntöjä maksusitoumuksille, joita ei tällä hetkellä ole käytössä. Uusina mahdollisuuksina nousivat esiin ns. prepaid/pin-maksukortit, mobiilisovellus maksusitoumuksen käyttöönottamiseen ja maksamiseen sekä useampaan liikkeeseen käyvä lahjakortti. Lisäksi tutkimuksen aineistossa tuli esiin ehdotus myös Yhdysvalloissa käytössä olevan maksujärjestelmän kokeilusta Suomessa.

Kelassa on jo nyt rajatusti käytössä prepaid-maksukortteja, jotka ovat toimineet tilapäisratkaisuna asiakkaille, joilla ei ole käytössä pankkitiliä. Tällöin asiakas on voinut nostaa käteistä tai käyttää korttia maksukorttina tietyn määräajan. Kela on ladannut kortille rahaa ja postittanut kortin ja sen tunnusluvun asiakkaalle eri kirjeissä. Tämä on edellyttänyt Kelalta yhteistyösopimusta yrityskumppanin kanssa palvelun tekniseksi toteuttamiseksi. Asiakkaalta tämä on edellyttänyt sähköpostin käyttöä ja kirjautumista sähköpostilla saamansa linkin kautta yrityksen sähköiseen palveluun. (Kela, 27.11.2023.)

Tutkimuksessa selvitimme mielipiteitä prepaid/pin-maksukortista maksusitoumuksen maksamisen välineenä. Tausta-ajatuksena oli, että kortille maksettaisiin tietty summa rahaa ja sitä voisi käyttää maksuvälineenä kaikissa liikkeissä. Tiedossamme ei ole, että

sosiaalitoimesta maksusitoumuksia myönnettäisiin tällaiselle kortille Suomessa, mutta tutkimuksen mukaan tämä voisi kuitenkin olla yksi vaihtoehto maksusitoumukselle. Prepaid/pin-maksukorttia pidettiin tutkimuksen vastauksissa ihanteellisimpana maksuvälineenä sen käyttämisen näkökulmasta myös valinnanvapauden ja joustavuuden vuoksi. Tätä välinettä käytettäessä ei tarvitsisi todentaa henkilöllisyyttä, mikä poistaisi leimaavuuden. Asiakkaan toki täytyy tietää pin-koodi, mikä voi tuoda haasteita asiakkaalle. Haasteena tässäkin on kortin saaminen asiakkaan haltuun ja pin-koodin muistaminen. Lisäksi tätä käytettäessä voi olla haasteellisempaa kontrolloida rahan käyttötarkoitusta ja varmistaa rahan meneminen oikeaan tarkoitukseen, eli tähän pitäisi liittää jokin rajoite, jolla varmistetaan rahan meneminen oikeaan tarkoitukseen. Toisaalta haasteena olisi toimivan pin-maksukorttijärjestelmän kehittäminen, johon tarvittaisiin mukaan paljon hyvinvointialueen ulkopuolisia yhteistyökumppaneita.

Täysin uusina ideoina tutkimuksen vastauksissa esitettiin jonkinlaista mobiilisovellusta maksusitoumusten käyttöön sekä lahjakorttia, joka kävisi useampaan liikkeeseen. Näitä menetelmiä ei tietojemme mukaan ole Suomessa vielä käytössä maksusitoumuksella maksamisessa. Lisäksi ammattilaisten kyselyssä tuotiin esiin yhtenä selvitettävänä vaihtoehtona tällä hetkellä Yhdysvalloissa käytössä oleva ns. EBT-transfer (Electronic Benefits Transfer), joka on eräänlainen elektroninen järjestelmä, jossa sosiaalitukia saava asiakas voi käyttää niitä suoraan maksuvälineenä tietyissä, ohjelmassa mukana olevissa liikkeissä (U.S. Department of Agriculture, 3.11.2023).

Mobiilisovellusta maksusitoumuksen toimittamiseen ja sillä maksamiseen pidettiin erityisesti työntekijöiden näkökulmasta hyvänä vaihtoehtona, sillä asiakkaalle olisi sen avulla helppo toimittaa maksusitoumus elektronisesti hänen omaan puhelimeensa ja asiakkaan olisi helppo maksaa maksusitoumuksella myymälässä. Tämä toki vaatisi sellaisen järjestelmän kehittämistä, jossa maksusitoumuksen toimitus ja maksaminen onnistuisivat, mikä vaatisi useamman tahon sitoutumista tehtävään sekä myös taloudellisia resursseja. Mobiilisovellus ei toisaalta sovi kaikille asiakkaille, sillä kaikilla ei ole mahdollisuuksia tai osaamista käyttää kännykkää maksutilanteessa.

Useampaan liikkeeseen käyvä lahjakortti toisi asiakkaalle valinnanvaraa ja vapautta, mutta toisaalta siinäkin on samat haasteet sen suhteen, että useamman tahon tulisi sitoutua siihen, että lahjakorttia voi käyttää heillä. Toisaalta nykyisinkin on olemassa esimerkiksi

kauppakeskusten lahjakortteja, jotka käyvät useampaan liikkeeseen, joten tällaisen järjestelmän kehittäminen olisi tuskin mahdotonta. Yhdysvaltalaisen EBT-järjestelmän sovellutusta Suomen olosuhteisiin olisi myös hyvä selvittää.

Uusien kehittyneempien toimintatapojen käyttöönotto tarkoittaa käytännössä sähköisiin palveluihin pohjautuvien toimintojen lisääntymistä. Tämä puolestaan edellyttää asiakkaalta älypuhelimien käytön mahdollisuutta ylipäänsä sekä sen käytön osaamista ja tietoteknisiä taitoja. Näitä taitoja kaikilla aikuissosiaalityön asiakkailla ei kuitenkaan ole ja siksi perinteiset maksusitoumukset helppokäyttöisessä muodossa säilyttävät varmaan jatkossakin paikkansa, mutta sähköiset menetelmät voisivat tuoda sujuvammin toimivia ratkaisuja kuitenkin monien asiakkaiden ulottuville.

5.9 Asiakkaiden ja työntekijöiden toiveita maksusitoumukselle

Tutkimuksen vastauksissa nousi esiin runsaasti toiveita siitä, millaisia asioita maksusitoumusjärjestelmän kehittämisessä ja mahdollisten uusien maksusitoumusten muotojen kehittämisessä tulisi huomioida. Erityisen haasteellisena nykyisessä maksusitoumusjärjestelmässä pidetään sitä, että maksusitoumuksen käyttötilanteessa monet asiakkaat kokevat häpeää ja stigmaa. Kokemusasiantuntijoiden haastattelussa yksiselitteisesti parhaiksi maksusitoumuksen muodoiksi todettiin ne, jotka mahdollistavat asiakkaalle sen, että hän voi käyttää saamaansa rahasummaa huomaamattomasti, samalla tavalla kuin muutkin kaupan asiakkaat.

“Huomaamaton ja varma. Eli meet kauppaan ja sulla on käytettävissä se raha samalla tavalla kuin että se olis sun tilillä. Se ei eriytä sua mistään ja sun ei tarvi pelätä että toimiiko tää.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

“Sä oot siellä ihan kun kaikki muutkin, että sen (maksusitoumuksen) pitää käyttäytyä sillä tavalla kuin se olisi sinun omaa ostovoimarahaa, mitä se on, ja sen pitäis myös toteutua sillä tavalla. Se on sulle myönnettyä rahaa, se ei oo enää mitään sossun rahaa. Se on annettu sulle.” (Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelu)

“Voiko tarjota asiakkaalle suorastaan vaihtoehtoa, mihin haluaisit tämän (lahjakortin/maksusitoumuksen). Jos halutaan pysyä liikkeiden korteissa, niin sehän olisi hyvä kokeilu tehdä, että mitä korttia asiakkaat oikeesti suosii, mitkä menee. Jos

asiakkaat oikeesti saavat valita, niin mihin ne tahtoo niitä kortteja. eikä vaan päätettäis, että se on näin.” (Sosiaalialan ammattihenkilöille suunnattu kysely)

Maksusitoumuksen käyttötilanne koetaan nykyisin usein hankalaksi sen takia, että henkilön sosiaalitoimen asiakkuus tulee maksutilanteessa myyjälle sekä mahdollisesti myös muille asiakkaille näkyväksi, mitä on käsitelty tarkemmin tämän raportin luvussa 5.4. Viitasalon (2021) mukaan sosiaalityössä on erityisen olennaista tunnistaa ja kohdata asiakkaan asiakkaan taloushankaluuksistaan kokema häpeä, sillä se on yhteiskunnassamme tabu. Tästä syystä maksusitoumuksen huomaamattomuus olisi tärkeä huomioitava tekijä maksusitoumusjärjestelmän kehittämisessä.

Toinen tärkeä näkökulma on välineen luotettavuus. Sekä kokemusasiantuntijoiden että kyselyyn vastanneiden ammattilaisten mukaan maksusitoumuksen käyttöön liittyy paljon epävarmuutta, sillä henkilökunta ei aina osaa käyttää sitä tai sähköistä maksusitoumusta ei aina saada auki. Tämä saattaa aiheuttaa asiakkaalle turhia matkoja ostopaikalle ja tekee maksusitoumuksesta joissakin tilanteissa epäluotettavan ostovälineen, sillä asiakas ei voi luottaa siihen, että se oikeasti toimii maksutilanteessa. Maksusitoumuksen tulisi toimia varmuudella, jotta ikävät selvittelytilanteet maksutilanteessa voidaan välttää ja asiakas pystyy ostoksensa tekemään. Esimerkiksi apteekissa maksusitoumusten kerrotaan toimivan varsin hyvin, apteekkiin toimitettu maksusitoumus yleensä löytyy ja sen käyttötilanteessa apteekin työntekijät osaavat olla hienotunteisia. Apteekeissa tapahtuvasta maksusitoumusten käsittelystä voisi siis pyrkiä jakamaan osaamista myös esimerkiksi ruokakauppojen puolelle.

Lahjakortin ja potentiaalisen pin-maksuaikakortin hyväksi puoliksi todettiin ne, että tällöin edes kaupan myyjä ei tiedä asiakkaan käyttävän maksusitoumusta, joten käyttötilanteessa ei synny stigmaa. Lahjakortti on useimmissa liikkeissä jo olemassa oleva maksuväline, joten maksutilanteessa kaupan henkilökunta osaa yleensä käsitellä ne ongelmitta.

Maksusitoumuksen kehittämisessä tulisi siis huomioida myös maksun helppous niin asiakkaan kuin liikkeen työntekijän näkökulmasta.

Kokemusasiantuntijoiden haastattelussa ja ammattilaisten kyselyssä tuli myös esiin, että asiakkaat hyötyisivät jonkinasteisesta valinnanvarasta siihen, missä maksusitoumusta voi käyttää. Sekä kokemusasiantuntijat että ammattilaiset ehdottivat, että yksi mahdollinen vaihtoehto olisi se, että sosiaalityössä olisi eri kauppaketjujen lahjakortteja, joista asiakas

saisi valita mieleisensä. Maksusitoumuksen vaihtoehtoja pohtiessa tulee kuitenkin olla realistinen ja pohtia myös käytännön järjestelyjä. Haasteita saattaa aiheuttaa esimerkiksi lahjakorttien toimitus sosiaalityön toimipisteelle ja niiden lataaminen.

Selvä, konkreettinen kehityskohta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella Espoon aikuissosiaalityön alueella olisi myös se, että maksusitoumusten noutaminen olisi tulevaisuudessa mahdollista useammasta toimipisteestä eikä vain Espoon Leppävaaran toimipisteestä. Leppävaaraan kulkeminen on monelle asiakkaalle haasteellista sekä fyysisistä että taloudellisista syistä. Työntekijän näkökulmasta maksusitoumusten tulisi olla helppoja myöntää. Nykyisin työntekijät kokevat, että erityisesti paperisten maksusitoumusten kanssa aikaa menee hukkaan, sillä ne tulee tulostaa ja niihin tulee lisätä hologrammitarra, mikä vaatii työntekijän läsnäoloa työpisteellä eikä onnistu etätöistä.

Aineistostamme nousi siis esiin tiettyjä hyvän maksusitoumuskäytännön piirteitä ja kriteereitä. Näitä ovat muun muassa luotettavuus maksuvälineenä, huomaamattomuus ja joustavuus maksuvälineenä, ei-häpeän kokemusta aiheuttava ostotilanne, varmuus myönnetyn rahan käyttämisestä oikeaan tarkoitukseen, varmuus myönnetyn tuen saamisesta oikean henkilön käyttöön, myönnetyn rahan saaminen asiakkaan käyttöön luotettavasti sekä mahdollisimman nopeasti, väärinkäyttömahdollisuuksien minimointi, asiakkaan toiveena myös valinnanvapaus ostopaikan suhteen. Analyysimme osoittaa, että mikään tutkimuksessa esillä ollut olemassa oleva maksusitoumusvaihtoehto ei tunnu täysin täyttävän näitä kaikkia kriteereitä; kaikissa toimintatavoissa on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Lisäksi täytyy muistaa, että maksusitoumusten käyttäjäkunnassa on hyvin erityyppisiä asiakkaita erilaisine tarpeineen ja tilanteineen, joten yhdelle asiakkaalle hyvä toimintatapa ei välttämättä ole sitä toiselle. Näin ollen siis tarvittaisiin siis useampia toimivia vaihtoehtoja, joista ammattilainen - ehkä yhdessä asiakkaan kanssa - voivat valita kyseiselle asiakkaalle ja hänen tilanteeseensa sopivan maksusitoumuskäytännön.

6 Lopuksi

Tutkimuksessamme tuli selvästi esiin, että nykyisin maksusitoumuksiin liittyy tiettyjä haasteita ja ongelmakohtia, joiden kehittämiseksi olisi tarve. Kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelussa saadun asiakasnäkökulman mukaan olisi tärkeää pyrkiä kehittämään maksusitoumuksista varmuudella toimivia eli ratkaista maksusitoumusten liikkeeseen toimittamisen haasteet sekä se, että ne olisivat myös liikkeiden työntekijöiden näkökulmasta helppokäyttöisiä. Tämä toki vaatisi yhteistyötä ja kehittämistyötä myös esimerkiksi ruokakauppojen päädyssä. Toisaalta osa maksusitoumuksen muodoista toimii tietyissä liikkeissä, esimerkiksi apteekissa, varsin hyvin. Hyvin toimivia käytäntöjä on siis jo olemassa, joten niistä voisi jakaa oppeja myös muihin maksusitoumusprosesseihin.

Maksusitoumusten kehittäminen paremmin asiakkaita ja myös työntekijöitä palvelevaksi olisi tärkeää, sillä taloussosiaalityön ytimessä on se, että pyritään edistämään asiakkaiden taloudellista toimintakykyä ja edesauttamaan ihmisten pääsyä niiden palveluiden pariin, joita he tarvitsevat. (Sällinen, 2018, s. 70; Viitasalo, 2021). Sosiaalityössä on myös keskeistä heikommassa asemassa olevien ihmisten osallisuuden kehittäminen, myös taloudellisesta näkökulmasta tarkasteltuna (Sällinen, 2018, s. 70). Tämä tarkoittaa Viitasalon (2021) mukaan myös sitä, että on oltava valmiina kehittämään uudenlaisia ratkaisuja ja yhteistyömuotoja, jotta tämä tavoite toteutuu. Maksusitoumukset edistävät sosiaalityön asiakkaiden pääsyä tarvitsemiinsa palveluihin, mutta tutkimuksen mukaan maksusitoumusten toiminnassa on keskeisiä haastekohtia. Sosiaalityön tulisi toimia asiakkaidensa etujen ajajana ja pyrkiä kehittämään nykyistä maksusitoumusjärjestelmää, jotta asiakkaiden edut parhaiten toteutuisivat, vaikka se olisikin haasteellista tai vaatisi useiden yhteistyötahojen kanssa työskentelyä.

Lähteet

Alastalo, M. & Åkerman M. (2010). Asiantuntijahaastattelun analyysi: Faktojen jäljillä. Teoksessa J. Ruusuvaori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), Haastattelun analyysi. E-kirja.

Bazeley, P. (2013). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications Ltd.

Blomberg, H., Kallio J., & Kroll, C. (2016). Häpeää ja laiskuutta. Asiakkaiden, muiden kansalaisten sekä katutason työntekijäryhmien käsitykset toimeentulotukiasiakkuudesta. *Yhteiskuntapolitiikka*, 81 (3), 301-312.

Fisher, M. (2020). From research question to practice research methodology. Teoksessa Teoksessa L. Joubert & M. Webber (toim.), *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*. (s. 43-56). Lontoo: Routledge.

Joubert, L., & Webber, M. (2020). Introduction. Teoksessa L. Joubert & M. Webber (toim.), *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research*. (s. 1-11). Lontoo: Routledge.

Julkunen, I., Koskinen, R., & Westerback, F. (2016). Att bygga relevanta och hållbara forskningsrelationer. Teoksessa M. Satka, I. Julkunen, A. Kääriäinen, R. Poikela, L. Yliruka & H. Muurinen (toim.), *Käytätötutkimuksen taito*. (S. 56-77). Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede Institutet.

Laihiala, T. (2018). Kokemuksia ja käsityksiä leipäjonosta. Huono-osaisuus, häpeä ja ansaitsevuus. *Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies*, No 163. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.

Rauhala P. & Vironkangas E. (2011). Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen A. & Väänänen-Fomin M. (toim), *Sosiaalityön arvot ja etiikka*.

Kela, 21.2.2023 Maksusitoumukset perustoimeentulotuessa. Haettu 29.9.2023 osoitteesta: <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-maksusitoumukset>

Kela, 30.6.2023. Mihin menoihin perustoimeentulotukea voi saada? Haettu 1.10.2023 osoitteesta: <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-mihin-menoihin>

Kela, 27.11.2023. Kelan prepaid-maksukorttien toimittaja vaihtuu – muutos vaikuttaa myös palveluihin 1.12.2023 alkaen. Haettu 28.1.2024 osoitteesta:

<https://www.kela.fi/ajankohtaista/5817027/kelan-prepaid-maksukorttien-toimittaja-vaihtuu-muutos-vaikuttaa-myos-palveluihin-1122023-alkaen>

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. (Ei päivämäärää). Toimeentulotuki. Haettu 1.10.2023 osoitteesta: <https://www.luvn.fi/fi/palvelut/toimeentulotuki>

Satka, M., & Julkunen, I., & Kääriäinen, A., & Poikela, R., & Yliruka, L., & Muurinen, H. (2016). Johdanto - käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa M. Satka, I. Julkunen, A. Kääriäinen, R. Poikela, L. Yliruka & H. Muurinen (toim.), Käytäntötutkimuksen taito. (s. 8-33). Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede Institutet.

Sällinen, J. (2018). Taloussosiaalityö aikuissosiaalityössä: ohjausta ja motivointia. Teoksessa M. Zechner, S. Karjalainen & K. Viitasalo (toim.), Avauksia taloussosiaalityöstä. (s. 70-73). Kokkola: Jyväskylän yliopisto,

Toimeentuloturva. (2017). Mattila Y. (toim.). Turenki: Hansaprint.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.

U.S. Department of Agriculture (2023). What is electronic benefits transfer (EBT)?. Saatavilla: <https://fns.usda.gov/snap/ebt> . Haettu 16.1.2024.

Viitasalo, K. (2021). Taloudellisen kyvykkyyden vahvistaminen ja mekanismit sosiaalityössä.

Viitasalo, K. (2018). Mistä taloussosiaalityössä on kyse? Teoksessa M. Zechner, S. Karjalainen & K. Viitasalo (toim.), Avauksia taloussosiaalityöstä. (s. 8-15). Kokkola: Jyväskylän yliopisto.

Liitteet

Liite 1: Suostumuslomake kokemusasiantuntijoille

SUOSTUMUS

Haluan vapaaehtoisesti osallistua Helsingin yliopiston sosiaalityön maisteriopiskelijoiden käytäntötutkimukseen koskien maksusitoumusten vaihtoehtoisia käytäntöjä.

Olen lukenut tutkimukseen liittyvän tiedotteen/saatekirjeen ja olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksen tarkoituksesta, sisällöstä ja toteutuksesta. Minulle on annettu mahdollisuus kysyä kysymyksiä ja kysymyksiini on vastattu minua tyydyttävällä tavalla.

Tiedän myös, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja voin peruuttaa suostumukseni ilman perustelua niin halutessani tutkimuksen aikana tai myöhemmin ilman, että siitä aiheutuu minulle mitään seuraamuksia.

Osallistujan allekirjoitus _____

Nimen selvennys _____

Paikka ja aika _____

Liite 2: Haastattelurunko kokemusasiantuntijoille

Haastattelukysymykset:

1. Kerrotteko, millaisia kokemuksia teillä on maksusitoumusten käytöstä? Millaisista kokemuksista olette muilta kuulleet?
2. Kerrotteko, millaisia maksusitoumuksia olette käyttäneet tai olette kuulleet asiakkaan käyttäneen? (esim. paperinen maksusitoumus ruokakauppaan, lääkemaksusitoumus toimitettuna apteekkiin jne.)
3. Kerrotteko, millaisia huonoja puolia nykyisissä käytännöissä on? Esimerkkejä?
4. Millaisia hyviä puolia nykyisissä käytännöissä on? Esimerkkejä?
5. Mainitsitte huonoina puolina seuraavat Mitä voisi kehittää näiden käytäntöjen tilalle?
6. Miten maksusitoumusten käyttöä voisi kehittää, jotta se olisi helpompaa ja miellyttävämpää asiakkaan näkökulmasta?
7. Maksusitoumuksia on joissakin paikoissa mahdollista saada esim. lahjakortteina, raha maksetaan tilille, käteisenä, eräänlainen pin-maksukortti, maksusitoumus suoraan liikkeeseen jne. Mitä mieltä olette näistä? Millaisia mahdollisia haasteita/hyviä puolia näette näiden vaihtoehtojen kanssa?
 - a. maksetaan raha suoraan tilille
 - b. maksetaan käteisenä asiakkaalle
 - c. annetaan lahjakortti liikkeeseen
 - d. pin-maksukortti, johon ladataan tietty summa ja asiakas voi käyttää sen missä vaan liikkeessä
 - e. toimitetaan maksusitoumus suoraan liikkeeseen
8. Muita vaihtoehtoja/ideoita maksusitoumuksille?
9. Miten lisätä asiakkaan osallisuutta tässä?

Liite 3: Kyselylomake sosiaalialan ammattihenkilöille

KYSELY SOSIAALIALAN AMMATTIHENKILÖILLE

1. Taustakysymykset: ammattinimike, kunta
2. Millaisia maksusitoumuskäytäntöjä yksikössä on käytössä?
 - a. paperinen maksusitoumus, jonka asiakas noutaa ja käyttää liikkeessä (esim. ruokakauppa, kodinkoneliike yms.)
 - b. maksetaan raha suoraan asiakkaan tilille
 - c. toimitetaan maksusitoumus suoraan sen vastaanottavaan liikkeeseen (esim. apteekki tms)
 - d. lahjakortti liikkeeseen
3. Oletko saanut asiakkailta palautetta nykyisen maksusitoumuskäytännön haasteista? (vastausvaihtoehdot: 1 ei lainkaan, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon)

4. Onko sinulla omaa työtä tehdessäsi tullut esiin maksusitoumuskäytäntöihin liittyviä haasteita työntekijän/organisaation näkökulmasta?
(vastausvaihtoehdot: 1 ei lainkaan, 2 vähän, 3 jonkin verran, 4 paljon)
5. Millaisia maksusitoumuksiin liittyviä havaintoja/kommentteja/palautetta/haasteita työssäsi on tullut esiin (avoin kysymys)
 - a. asiakkaan näkökulmasta
 - b. työntekijän näkökulmasta
 - c. organisaation näkökulmasta
 - d. maksusitoumuksen vastaanottavan tahon näkökulmasta
6. Tiedossamme on muutama vaihtoehtoinen käytäntö maksusitoumuksille. Kirjaa lyhyesti, mitä hyviä puolia ja mitä huonoja puolia niihin kuhunkin liittyy?
 - a. paperinen maksusitoumus, jonka asiakas noutaa ja käyttää itse liikkeessä
 - b. maksetaan raha suoraan tilille
 - c. maksetaan käteisenä asiakkaalle
 - d. annetaan lahjakortti liikkeeseen
 - e. pin-maksukortti, johon ladataan tietty summa ja asiakas voi käyttää sen missä vaan liikkeessä
 - f. toimitetaan maksusitoumus suoraan liikkeeseen
7. Esitä vapaasti ideoita maksusitoumusten vaihtoehtoista (*Vapaa sana. Onko sinulla tiedossa muunlaisia vaihtoehtoja maksusitoumusten toimittamiseen asiakkaalle/liikkeeseen? Millaisia? Onko sinulla ideoita aivan uusista käytännöistä maksusitoumuksiin liittyen?*)

Liite 4: Saatekirje kokemusasiantuntijoille

SAATEKIRJE KOKEMUSASIAANTUNTIJOILLE

Tutkimusluvan numero: 6164/13.01.00/2023

Hei,

Tervetuloa ryhmähaastatteluun kertomaan ajatuksia maksusitoumusten toteuttamisesta!

Olemme kaksi sosiaalityön opiskelijaa Helsingin yliopistosta ja suoritamme käytäntötutkimuksen opintojaksoa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aikuissosiaalityö on tarjonnut aiheita opiskelijoille tutkittavaksi ja olemme valinneet aiheen "toimeentulotuen maksusitoumusten vaihtoehtoiset käytännöt".

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa kokemuksia nykyisistä toimeentulotuen maksusitoumuskäytännöistä ja etsiä uusia vaihtoehtoja käytäntöjen parantamiseksi. Tavoitteena on tuottaa sosiaalityön käytäntöjä ja sosiaalityön asiakkaita hyödyttävää tietoa.

Ensin toteutamme kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastattelun. Sen jälkeen teemme lyhyen kyselyn hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille.

Ryhmähaastattelussa haluaisimme kuulla kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä nykyisistä maksusitoumusten käytöstä ja siihen liittyvistä mahdollisista haasteista sekä kehittämistarpeista ja -ideoista.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Haastattelu toteutetaan Espoon aikuissosiaalityön tiloissa Leppävaarassa marraskuussa ja se kestää 30-60 minuuttia. Haastattelusta on mahdollisuus kieltäytyä ja halutessaan sen voi myös keskeyttää.

Tietoja käsitellään täysin luottamuksellisesti. Materiaali käsitellään siten, että vastaajien henkilöllisyys häilytetään ja tunnistetiedot poistetaan.

Haastattelu nauhoitetaan, jotta sisältöjä voidaan tarkastella ja analysoida tilaisuuden jälkeen. Tallenne säilytetään huolellisesti koko tutkimusprosessin ajan siten, ettei ulkopuolisilla henkilöillä ole siihen pääsyä. Tallenne hävitetään tutkimusraportin valmistuttua.

Tutkimuksen tulokset raportoidaan ja viestitään hyvinvointialueen toiveiden sekä oppilaitoksen linjausten mukaisesti.

Meihin voi olla yhteydessä, jos haluat keskustella aiheesta tai kysyä lisää.

Ystävällisin terveisin

Jenni Lindholm, jenni.lindholm@helsinki.fi

Pia Sevón, pia.h.sevon@helsinki.fi

Liite 5: Saatekirje ammattilaisille

SAATEKIRJE SOSIAALIOHJAAJILLE JA SOSIAALITYÖNTEKIJÖILLE

Hei,

Tervetuloa vastaamaan maksusitoumuskäytäntöjä koskevaan kyselyyn!

Olemme sosiaalityön maisteriopiskelijoita Helsingin yliopistosta ja suoritamme parhaillaan käytäntötutkimuksen opintojaksoa.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalityö on tarjonnut aiheita käytäntötutkimuskurssin opiskelijoiden toteutettavaksi ja olemme valinneet aiheen "toimeentulotuen maksusitoumusten vaihtoehtoiset käytännöt"

Tarkoituksena on kartoittaa kokemuksia nykyisistä toimeentulotuen maksusitoumuskäytännöistä ja etsiä uusia vaihtoehtoja niiden toteuttamiseksi.

Tavoitteena on tuottaa työyhteisöä ja käytännön työtä hyödyttävää tietoa, joka tarvittaessa voi olla pohjana uudenlaisten käytäntöjen kehittämiseksi.

Keräämme kahdenlaista aineistoa. Olemme ensin tehneet kokemusasiantuntijoille ryhmähaastattelun, jossa tavoitteena on selvittää asiakasnäkökulmaa.

Nyt kartoitamme sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä aiheesta lyhyellä kyselyllä, johon pyydämme Sinua ystävällisesti vastaamaan.

Tutkimuksen tulokset raportoidaan ja viestitään hyvinvointialueen toiveiden ja oppilaitoksen linjausten mukaisesti.

Lyhyt kysely toteutetaan sähköisellä lomakkeella ja siihen vastaaminen vie 5-10 minuuttia. Kyselyyn voi vastata anonyymisti.

Mikäli Sinulla herää kysyttävää tai haluat keskustella tutkimuksesta kanssamme, ota meihin yhteyttä. Kiitos antamastasi ajasta ja osallistumisesta tutkimukseen!

Ystävällisin terveisin

Jenni Lindholm, jenni.lindholm@helsinki.fi

Pia Sevón, pia.h.sevon@helsinki.fi