The background features abstract watercolor-style elements. In the top right corner, there is a large, textured blue shape. Below it, several parallel, wavy gold lines curve downwards and to the left. In the bottom left corner, there is another blue watercolor shape, with several parallel, wavy gold lines curving upwards and to the right, mirroring the lines in the middle of the page.

Gerontologinen sosiaalityö ja
yleinen edunvalvonta
– työntekijöiden kokemuksia
edunvalvontaprosessista ja näkemyksiä sen
kehittämiseen

Enni Hyrri
Käytäntötutkimusraportti
Sosiaalityö
Valtiotieteellinen tiedekunta
Helsingin yliopisto
Helmikuu 2021

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET	2
2.1 Yleinen edunvalvonta	2
2.2 Itsemääräämisoikeus	4
2.3 Haavoittuvuus	4
3 TUTKIMUSASETELMA	5
3.1 Tutkimuksen toimintaympäristö ja tausta	5
3.2 Tutkimuskysymykset	6
3.3 Tutkimusetiikka	7
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	7
4.1 Tutkimus käytäntötutkimuksena	8
4.2 Aineiston keruu.....	8
4.3 Aineiston kuvaus ja analysointi	9
5 TULOKSET	11
5.1 Yleisen edunvalvonnan taustalla olevat elämäntilanteet.....	12
5.2 Asiakkaan taloudellisten asioiden hoitaminen edunvalvontaprosessin aikana	14
5.3 Näkemyksiä edunvalvontaprosessin kehittämiseen	15
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	17
LIITTEET	21
Liite 1. Kyselylomake.....	21

1 JOHDANTO

Gerontologisen sosiaalityön rooli korostuu, kun asiakkaalla ei ole toimivaa sosiaalista verkostoa (Seppänen 2017, s. 265). Myös yleistä edunvalvontaa joudutaan usein hakemaan, kun asiakkaalla ei ole sellaista sosiaalista verkostoa, joka voisi tukea taloudellisten asioiden hoitamisessa. Tällöin yleistä edunvalvontaa tarvitaan talouden hoitamiseksi sekä palveluiden saannin ja asumisen turvaamiseksi. Asiakkaalla on usein ennen edunvalvonnan hakemista kerääntynyt velkaa, minkä vuoksi edunvalvonnalle nähdään tarvetta. Asiakkaan velkaantuminen johtuu usein siitä, ettei asiakas selviydy laskujen maksamisesta, jolloin asiakkaalle voi aiheutua ulosottoa ja esimerkiksi asuminen voi vaarantua maksamattomien vuokrien takia. Myös sähköinen asiointi voi lisätä edunvalvonnan tarvetta tilanteissa, joissa asiakas on jäänyt verkkopalveluiden ulkopuolelle riittämättömän toimintakykynsä, kuten esimerkiksi muistisairauden vuoksi. (Helin ym. 2019, s. 14.) Edunvalvonnan hakeminen voi tulla kyseeseen myös tilanteissa, joissa asiakkaan lähiomaiset hyväksikäyttävät asiakasta taloudellisesti (Niemi 2018, s. 23).

Edunvalvontaa on perinteisesti lähestytty oikeustieteellisestä näkökulmasta. Tällöin tarkastelun keskiössä on yksilön oikeustoimikelpoisuus, jolloin tasapainoillaan kahden eri periaatteen välillä - yksilön itsemääräämisoikeuden sekä toisaalta yksilön oikeudesta saada suojaa välttyäkseen vahingoilta (Mäki-Petäjä-Leinonen 2015, s. 16). On kuitenkin olennaista huomata, että monet vanhuuteen liittyvät ilmiöt läpäisevät niin eri oikeudenaloja kuin myös eri tieteenaloja (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017, s. 3). Aiheesta on vain vähän tietoa sosiaalityön näkökulmasta, mutta edunvalvontaa on kuitenkin tärkeä tarkastella myös sosiaalityön näkökulmasta, sillä se koskettaa monia gerontologisen sosiaalityön asiakkaita. Esimerkiksi muistisairaus heikentää yksilön toimintakykyä, jolloin arjen käytännöt ja avun saaminen täytyy neuvotella uudelleen (Virkola 2014, s. 13). Lisäksi omassa kodissa hyvä ja turvallinen vanhuus on monin tavoin sosiaalinen kysymys, sillä keskiössä on hyvän elämän turvaaminen (Van Aerschoot 2018, s. 16).

Tämän käytäntötutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä edunvalvonnan hakemisen prosessista osana gerontologisen sosiaalityön yksikön suunnitelmallista asiakkuutta selvittämällä gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kokemuksia siitä. Gerontologisen sosiaalityön kontekstissa edunvalvonnan prosessilla tarkoitan prosessia, joka alkaa henkilön omasta hakemuksesta tai muun tahon, kuten esimerkiksi Kelan, pankin tai sosiaalihuollon tekemästä ilmoituksesta tai hakemuksesta

edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä Digi- ja väestötietovirastolle. Edunvalvonnan hakeminen on viimesijainen vaihtoehto, kun esimerkiksi edunvalvontavaltuutusta ei erinäisistä syistä ole tehty (mm. Nikumaa & Koponen 2016, s. 22–29). Edunvalvonnan prosessi katsotaan päättyneeksi, kun edunvalvonta-asian käsittely päättyy ja asiakkaalle joko määrätään edunvalvoja tai sitten asian käsittely päättyy tuloksettomana.

Käytäntötutkimuksen lähtökohtana on ajatukseni ikääntyneen itsenäisen arjen tukemisesta ja hyvän ikääntymisen mahdollistamisesta eri toimijoiden välisen yhteistyön kautta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023 perustuu näkökulmaan, jonka mukaan ikäystävällinen yhteiskunta rakennetaan mahdollistamalla hyvä ikääntyminen laadukkaiden ja vaikuttavien palveluiden kautta (STM 2020, s. 9). Myös Vanhuspalvelulain (980/2012, 4 §) veloitetaan kunnan eri toimijoita toimimaan toimivassa yhteistyössä. Kiinnostukseni edunvalvontaan linkittyy näin ollen laajemmin myös moniammatilliseen yhteistyöhön, jonka onnistuessa ikääntyneen itsenäistä pärjäämistä voidaan myös tukea paremmin. Ikäihmisten palvelukokemuksia tutkittaessa onkin tullut ilmi, että avuntarjoajien keskinäisen yhteistyön puute lisää epätietoisuutta siitä, mitä apua mistäkin voi saada (Pehkonen ym. 2019). Sen vuoksi edunvalvonnan näkökulmasta eri toimijoiden välisellä yhteistyöllä on myös merkittävä rooli ehkäisemässä taloudellisten ongelmien kasautumista.

2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET

Tutkimukseni kannalta keskeisiä käsitteitä ovat yleinen edunvalvonta, itsemääräämisoikeus sekä haavoittuvuus. Keskeiset käsitteet pohjautuvat vanhuuden kannalta olennaisiin oikeusperiaatteisiin itsemääräämisestä, suojaamisesta sekä yhdenvertaisesta kohtelusta (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017, s. 21).

2.1 Yleinen edunvalvonta

Yleisen edunvalvojan määrääminen henkilölle eli päämiehelle on usein viimesijainen vaihtoehto tilanteessa, jossa Holhustoimilain (442/1999) 8 §:n mukaan henkilö on ”*kykenemätön valvomaan etuaan taikka huolehtimaan itseään tai varallisuuttaan koskevista asioista, jotka vaativat hoitoa eivätkä tule asianmukaisesti hoidetuiksi muulla tavoin*”. Henkilö voi käyttää eri oikeudellisen ennakoinnin keinoja etukäteen ja suunnitella kuinka talousasiat hoituvat silloin, jos jonkin syyn vuoksi siihen ei enää itse kykene. Näitä oikeudellisen ennakoinnin keinoja ovat muun muassa valtakirjavaltuutuksen tekeminen

viranomais- ja pankkiasiointia varten, jolloin luotettava läheinen on mahdollista valtuuttaa hoitamaan valtakirjassa määriteltyjä asioita omasta puolesta. Toinen oikeudellisen ennakkoinnin keino on edunvalvontavaltuutuksen tekeminen. Edunvalvontavaltuutuksella valtuutetaan luotettava lähimainen hoitamaan henkilön taloutta, omaisuutta sekä mahdollisesti terveydenhuoltoon liittyviä asioita. Edunvalvontavaltuutukseen kirjataan tarkasti, kuinka laajasti edunvalvojavaltuutettu voi hoitaa henkilöä koskevia asioita ja esimerkiksi siitä, voidaanko salassa pidettäviä tietoja luovuttaa edunvalvojavaltuutetulle. (Nikumaa & Koponen 2016, s. 22–29.)

Toimivan sosiaalisen verkoston puuttuessa oikeudellisia ennakkoinnin keinoja ei usein ole käytetty, joten gerontologisen sosiaalityön yksikössä aloitetaan edunvalvontaprosessi taloudellisen turvallisuuden turvaamiseksi. Edunvalvonnalla voidaan turvata asiakkaalle perusoikeuksien tuoma suoja (Tornberg 2012, s. 197). Pääsääntöisesti sosiaaliohjaaja voi avustaa gerontologisessa sosiaalityössä asiakasta tekemään itse hakemuksen yleisestä edunvalvonnasta, mikäli asiakas pystyy ymmärtämään hakemuksen merkityksen. Mikäli asiakkaalla arvioidaan olevan edunvalvonnan tarvetta, voi sosiaalityöntekijä tai joissain tapauksissa myös sosiaaliohjaaja tehdä ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä tai hakea asiakkaalleen yleistä edunvalvojaa. Hakemuksen yhteydessä sosiaalityöntekijä tekee asiasta lausunnon.

Hakemukset ja ilmoitukset tehdään holhousviranomaiselle eli Digi- ja väestötietovirastolle (Laki holhoustoimesta 84 §). Kun Digi- ja väestötietovirastoon on saapunut ilmoitus tai hakemus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, aloittaa Digi- ja väestötietoviraston viranomainen selvittämään asiakirjassa mainitun henkilön edunvalvonnan tarvetta (DVV, a). Edunvalvojana voi toimia päämiehen lähimainen tai muu sukulainen, luotettu henkilö tai yleinen edunvalvoja oikeusaputoimistosta. (Nikumaa & Koponen 2016, s. 48.)

Edunvalvonnan hakemisprosessin käsittelyaika on usein hyvin pitkä, Digi- ja väestötietoviraston (DVV, a) verkkosivujen mukaan arviolta noin neljä kuukautta, mutta työyhteisön edustajien mukaan kokonaisuudessaan tätäkin pidempi. Selvittäessään edunvalvonnan tarvetta holhousviranomainen kuulee asianosaista sekä tämän lähimaisia, mikäli se on tilanteessa mahdollista. Lisäksi tilanteessa haetaan lääkärinlausunto edunvalvontaan esitetyn henkilön terveydentilasta. Selvitystä voidaan pyytää myös muun muassa sosiaalitoimelta tai ulosottoviranomaiselta. (DVV, b; Nikumaa & Koponen 2016, s. 48).

2.2 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeudessa on kyse jokaisen toimintakykyisen yksilön jakamaton oikeus päättää asioista, jotka koskevat henkilöä itseään tai tämän omaisuutta.

Itsemääräämisoikeudesta säädetään Suomen perustuslaissa (7 §, 14.1 §), potilaslaissa (6 §), sosiaalihuollon asiakaslaissa (8 & 9 §) sekä kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa, joihin Suomi on sitoutunut. (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017, s. 21–22.) Käsitteenä itsemääräämisoikeus ei ole suoraan osana perusoikeuksia, mutta se on yleinen taustaperiaate oikeuksissa, joilla yksilöä suojellaan (Tornberg 2012, s. 197).

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on keskeinen sosiaalialan ammattihenkilön ammattieettinen velvoite (Heikkinen 2017). Itsemääräämisoikeus ja sen säilyttäminen linkittyvät laajemmin myös vanhuskäsitykseen sekä ihmisarvoon. (Palomäki & Toikko 2007, s. 274). Euroopan Unionin perusoikeuskirjan (2000 ref. Mäki-Petäjä-Leinonen 2017, s. 5) säädetään ikääntyneiden henkilöiden oikeuksista ihmisarvoiseen ja itsenäiseen elämään sekä oikeudesta sosiaaliturvaetuksiin ja sosiaalipalveluihin. Ikääntyneiden oikeudesta sosiaaliseen suojeluun säädetään Uudistetussa Euroopan sosiaalisessa peruskirjassa (1996 ref. Mt. s. 6).

Lisäksi itsemääräämisoikeudessa on olennaisesti kyse henkilön ymmärryskyvystä ja siitä mahdollisesti seuraavasta itsenäisen päätöksen tekemisestä, joskin oikeudellisen toimintakyvyn haasteet eivät suoraan poista itsemääräämisoikeutta. Esimerkiksi muistisairauden edetessä yksilön itsemääräämisoikeutta voidaan kunnioittaa tukemalla tämän päätöksentekoa. (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017, s. 24–25.) Edunvalvontaoikeudessa lievimmän riittävän keinon periaatteeseen sisältyy käsitys henkilön itsemääräämisoikeudesta, ihmisarvon kunnioittamisesta ja suojaamisesta. Tällöin ei tasapainoilla pelkäänsä itsemääräämisen ja suojaamisen välillä, vaan huomiota on kiinnitettävä myös siihen, ettei henkilöstä tehdä tarvetta riippuvaisempi. (Tornberg 2012, s. 248.)

2.3 Haavoittuvuus

Haavoittuvuus merkitsee, että ihminen on haurautensa ja heikkoutensa vuoksi loukattavissa fyysisesti, psyykkisesti tai sosiaalisesti (Sarvimäki & Heimonen 2010, s. 33). Vastaavasti yksilöt ja yhteisöt, jotka tarvitsevat tukea sosiaalisiin, terveydellisiin tai taloudellisiin haasteisiin liittyen ovat useissa tieteellisissä julkaisuissa määritelty haavoittuviksi. Haavoittuvuudella myös saatetaan perustella tiettyjen etuuksien ja palveluiden saantia.

(Virokannas ym. 2020, s. 328.) Käsitteenä haavoittuvuus yhdistää gerontologiaa sekä oikeustiedettä (Kaskiharju 2019, s. 57).

Anneli Sarvimäen ja Sirkkaliisa Heimosen (2010, s. 19, 21) mukaan haavoittuvuus linkittyy olennaisesti toimintakykyyn, sillä toimintakyvyn haasteet lisäävät henkilön haavoittuvuutta. Toimintakyvyn haasteet puolestaan voivat vaikuttaa alentavasti henkilön autonomiaan, hyvinvointiin ja elämänlaatuun rajoittaen toimijuutta. Vanhuutta voikin Sarvimäen ja Heimosen mukaan lähestyä prosessina, jossa sairastumisriski kasvaa ja voimavarat laskevat (Mt., s. 35). Ikääntymisen yhteydessä haavoittuvuus linkitetään usein matalaan tulotasoon, sosioekonomiseen asemaan, sosiaalisten verkostojen puutteeseen, heikkoon autonomiaan, kroonisiin sairauksiin ja epätydyttävän elämänlaatuun. (Virokannas ym. 2020, s. 330.)

Näkökulmana haavoittuvuus on myös käsitteellinen tapa tarkastella ikääntymistä ja vanhustyötä rakenteellisesti, sillä palvelujärjestelmä ja väestökehitys muodostavat yhteiskunnalliset olosuhteet ikääntymiselle (Sarvimäki & Heimonen 2010, s. 14). Virokannas ja kumppanit (2020, s. 336) korostavat artikkelissaan, että haavoittuvuutta käsiteltäessä tulisi laajemmin kiinnittää huomio niihin elämäntilanteisiin, sosiaalisiin prosesseihin, yhteiskuntaan ja sen instituutioihin, mitkä voivat osaltaan myös ylläpitää tai aiheuttaa haavoittuvuutta.

3 TUTKIMUSASETELMA

Tämä käytäntötutkimus on toteutettu työsuhteen aikana ollessani Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikössä korkeakouluharjoittelijana. Harjoitteluni pääpaino oli selkeästi käytäntötutkimuksen tekemisessä, mikä mahdollisti sen, ettei minulle syntynyt sosiaalityöntekijä – tutkija kaksoisroolia tutkimusprosessin aikana (Kääriäinen ym. 2018, s. 13). Käytäntötutkimuksen tekemistä tukivat eri sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdyt asiakastapaamiset ja kotikäynnit, joiden kautta olen voinut peilata käytäntötutkimukseni aihetta käytännön tilanteisiin. Käytäntötutkimusta on tehty yksikön erityissosiaalityöntekijöiden kanssa yhteistyössä.

3.1 Tutkimuksen toimintaympäristö ja tausta

Käytäntötutkimukseni toimintaympäristö on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ikääntyneiden palveluihin kuuluva gerontologisen sosiaalityön yksikkö. Gerontologisen sosiaalityön yksikön asiakkaat ovat 65 vuotta täyttäneitä sekä alle 65-vuotiaita, joilla on muistisairausdiagnoosi. Helsingissä Gerontologisen sosiaalityön yksikön

asiakkaaksi tullaan HelppiSeniorin asiakasohjauksessa tehdyn laajan palvelutarpeen arvioinnin kautta. Käytän raportissa ilmaisua gerontologinen sosiaalityö viitaten sillä käytäntötutkimukseni toimintaympäristöön eli gerontologisen sosiaalityön yksikköön, mutta tiedostan että gerontologista sosiaalityötä tehdään myös laajemmin muissa yksiköissä.

Gerontologisen sosiaalityön yksikön erityissosiaalityöntekijöiden tekemien havaintojen mukaan taloudelliseen tilanteeseen liittyvät haasteet on hyvin yleinen syy hakeutua gerontologisen sosiaalityön avun piiriin. Asiakkaiden elämäntilanne on usein vaikea ja osa asiakkaista on erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä, joilla on asumiseen, talouteen, elämänhallintaan ja ihmissuhteisiin liittyviä haasteita. Ikääntyessä taloudellisten asioiden hoitaminen omatoimisesti voi heikentyä esimerkiksi toimintakyvyn haasteiden vuoksi. Tällöin sosiaalihuollon on viimesijaisena keinona tehtävä ilmoitus edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle, mikäli asiakas on ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 9.2 §). Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä voi Holhoustoimilain (442/1999) mukaan tehdä myös kuka vaan. Näin lainsäätäjän tarkoituksena on suojata vajaakkyistä vanhusta, jolla ei ole mahdollisuutta saada tukea läheisiltä (Mäki-Petäjä-Leinonen 2017, s. 282).

Edunvalvonnan hakeminen asiakkaalle kuuluu hyvin olennaisesti gerontologisen sosiaalityön työkuvaan. Sosiaalityöntekijä voi olla edunvalvontaprosessissa sekä ilmoituksen tai hakemuksen tekijä, että osaltaan mahdollistamassa asiakkaan kuulemista edunvalvontaan liittyen, kun kuuleminen suoritetaan etäyhteydellä sosiaalityöntekijän tietokoneelta (DVV, b.). Sosiaalityön perustelut eivät aina ole kuitenkaan riittäneet tilanteissa, joissa edunvalvontaa on haettu vakaviin sosiaalisiin syihin vedoten, vaikka ilmoituksen tehnyt sosiaalityöntekijä olisi nähnyt sille tarvetta. Myös se, että muistisairautta ei ole diagnosoitu voi hankaloittaa tai jopa purkaa edunvalvonnan hakemisprosessin. (Niemi 2018, s. 23.) Näin ollen yleisen edunvalvonnan käsittelyprosessin aikana asiakkaan talousasiat hoituvat hyvin vaihtelevasti.

3.2 Tutkimuskysymykset

Tässä käytäntötutkimuksessa pyrin selvittämään gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kokemuksia yleisen edunvalvonnan hakemisen prosessista osana suunnitelmallista asiakkuutta. Tavoitteena on näin selvittää, kuinka asiakkaiden taloudelliset asiat hoituvat silloin kun asiakkaalle ei ole vielä määrätty yleistä

edunvalvojaa, mutta tarve raha-asoiden hoitamiselle on ja millaisia elämäntilanteita edunvalvonnan taustalla on. Lisäksi tarkoituksena on kartoittaa työntekijöiden kehittämisideoita.

Käytäntötutkimuksen tutkimuskysymykset on muotoiltu yhdessä työyhteisön edustajien kanssa. Tutkimustehtävänä on selvittää:

1. Millaisia ovat edunvalvonnan taustalla olevat elämäntilanteet?
2. Miten asiakkaan taloudelliset asiat hoituvat ennen yleisen edunvalvojan määräytymistä?
3. Millaisia näkemyksiä sosiaalityöntekijöillä ja -ohjaajilla on edunvalvontaprosessin kehittämisestä?

3.3 Tutkimusetiikka

Tämän käytäntötutkimuksen laatimista on ohjannut Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat ohjeet ihmistieteiden tutkimusetiikasta (Kohonen ym. 2019). Otin tutkimuseettiset periaatteet huomioon kertomalla käytäntötutkimuksen tavoitteet ja tarkoituksen kyselylomakkeen alussa jokaiselle mahdolliselle vastaajalle. Varasin mahdollisille vastaajille myös tarpeeksi aikaa (noin 2 viikkoa) kyselyyn vastaamiselle. Käytäntötutkimukseen osallistuminen oli jokaiselle osallistujalle vapaaehtoista ja se mainittiin sähköisessä kyselylomakkeessa. Jokaiselta vastaajalta kysyttiin ja saatiin kyselylomakkeessa sekä suostumus osallistumiseen että suostumus vastauksen käyttämiseen tutkimuksessa. Kysely oli täysin anonymi eli vastaajien henkilötietoja ei kerätty. Ainoastaan ammattinimike kysyttiin taustatiedoiksi. Vastaajia ohjattiin vastauksissaan huomioimaan asiakkaiden yksityisyydensuojan turvaaminen. Aineisto säilytettiin sähköisesti salasanasuojatusti E-lomakepalvelussa sekä henkilökohtaisella tietokoneella, joka on myös salasanalla suojattu. Aineisto hävitettiin tietoturvallisesti raportin valmistuttua tammikuussa 2021.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Käytäntötutkimusta on suunniteltu yhdessä Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön yksikön erityissosiaalityöntekijöiden kanssa. Esittelin käytäntötutkimukseni tutkimussuunnitelman gerontologisen sosiaalityön johtoryhmälle syyskuussa 2020 ja käytäntötutkimuksen tuloksia puolestaan helmikuussa 2021.

4.1 Tutkimus käytäntötutkimuksena

Käytäntötutkimuksen ydinperiaatteina on eri toimijoiden välinen yhteistyö ja jokaiselle toimijalle kuuluva tietäjäsubjektin asema. Käytännössä se tarkoittaa yhteistä tiedon tuottamista, jossa jokaisella toimijalla on mahdollisuus osallistua tutkimusprosessin eri vaiheisiin, kuten tutkimusongelman määrittelyyn. (Satka ym. 2016, s. 11.) Edunvalvontaan liittyvä aihe sai alkunsa työyhteisön edustajan ideasta. Tutustuttuani oikeudellisen ennakkoinnin oppaaseen (Nikumaa & Koponen, 2016) ja kuullessani työyhteisön huolenaiheita edunvalvontaprosessiin liittyen vakuutuin siitä, että edunvalvontaa olisi tärkeä tutkia sosiaalityön näkökulmasta. Säännöllisen dialogisuuden ylläpitämistä tukivat työyhteisön kanssa sovitut viikoittaiset kokoukset, joissa käytäntötutkimusta on suunniteltu ja ideoitu. Säännöllinen tiedonvaihto on tukenut tutkimusprosessin kollektiivista luonnetta, kun esimerkiksi tutkimusongelmaa on rajattu yhdessä (Satka ym. 2016, s. 22).

Tämän käytäntötutkimuksen taustalla on, kuten käytäntötutkimukselle on tyypillistä, asiantuntijoilta tulleet tiedontarpeet (Satka ym. 2016, s. 9). Aihe on laajemmin osa palvelukäytäntöjen tutkimusta, mikä on yksi käytäntötutkimuksen keskeinen osa-alue. Tiedonintressi perustuu näin tavoitteeseen luoda uutta tietoa, jonka pohjalta käyttäjäkeskeistä toimintakulttuuria voisi edistää. (Mt., s. 10; 24.)

4.2 Aineiston keruu

Tutkimusaineistoni on kerätty sähköisesti verkkokyselyn avulla, minkä tein Helsingin yliopiston E-lomakepalvelua käyttäen. Kysely valikoitui aineistonkeruutavaksi yhdessä työyhteisön kanssa ja sen valintaan vaikutti tutkittava toimintaympäristö sekä tutkimustehtävän luonne. Ajattelimme, että vallitsevassa poikkeustilanteessa vastausten saaminen kyselyn kautta olisi joustava tapa kerätä aineistoa, sillä vastaajat voivat itse vastata kyselyyn oman työtilanteensa mukaan. Toisaalta kysely on haastava valinta, mikäli vastaaja ei koe pystyvänsä ilmaisemaan itseään kirjallisesti tarkoittamallaan tavalla, jolloin vastaukset voivat jäädä lyhyiksi ja vastauksia voi myös olla vaikea saada. Kysely ei myöskään mahdollista haastattelun tavoin havainnointia tai lisäkysymysten esittämistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 85-86.)

Kyselylomaketta laatiessani pyrin tekemään lomakkeesta tiiviin, ymmärrettävän sekä avoimen, jotta kyselyyn vastaaminen olisi mahdollisimman sujuvaa ja vastaukset tämän myötä riittäviä. Raine Vallin (2018) mukaan onnistunut lomake ohjaa vastaajaa kysymyksillään muodostaen vuoropuhelua. Kyselyn laatiminen oli suunnitelmallinen

prosessi, jonka eri vaiheissa sain palautetta erityissosiaalityöntekijöiltä sekä käytäntötutkimuksen ohjausryhmästä. Yhteistyön kautta pyrin ottamaan jo kyselylomaketta laatiessa mahdollisen kohderyhmän näkökulman huomioon (Mt.). Tämän yhteistyön ja siitä seuranneen reflektoinnin myötä kyselyyn valikoituneet kysymykset tarkentuivat. Saatuani tutkimusluvan Helsingin kaupungilta 2.11.2020 käytäntötutkimukseni yhteyshenkilö lähetti muotoilemani saateviestin ja kyselylinkin tutkimukseni kohderyhmälle. Aineistonkeruulle oli varattu aikaa noin kaksi viikkoa, mikä toteutettiin ajalla 05.11.–20.11.2020.

4.3 Aineiston kuvaus ja analysointi

Käytäntötutkimukseni kohderyhmä koostui yhteensä 39 Helsingin kaupungin gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijästä, mukaan lukien erityissosiaalityöntekijöiden nimikkeillä työskentelevät, sekä sosiaalihoajaista. Kohderyhmän valinnassa vaikutti olennaisesti asiakastyön tekeminen, tietämys ja kokemus tutkittavasta ilmiöstä (myös Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Kyselyn ulkopuolelle rajattiin johtavat sosiaalityöntekijät, työsuhteensa aineistonkeruun aikana aloittaneet työntekijät sekä gerontologisen sosiaalityön työntekijät, jotka tekivät työtään pääsääntöisesti laitoksissa. Kyselyyn tuli yhteensä 18 kappaletta vastauksia, määrittäen vastausprosentiksi 46 % (n=18). Kyselyyn vastanneista 72 % ilmoitti ammattinimikkeekseen sosiaalityöntekijä ja 28 % puolestaan ilmoitti ammattinimikkeekseen sosiaalihoaja. Kysymällä ammattinimikettä työtehtävän sijaan pyrin turvaamaan vielä erikseen tiedonantajien anonyymiuden.

Kuten laadulliselle tutkimukselle on ominaista, tämän käytäntötutkimuksen tarkoitus ei ole muodostaa tilastollisia yleistyksiä, vaan tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä eli edunvalvontaprosessia ja selvittämään gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden kokemuksia siitä (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 98). Tutkimusympäristö paikantuu tiedonantajien työympäristöön ja siihen linkittyviin instituutioihin ja eri instituutioiden välisiin toimintatapoihin (Ronkainen ym. 2014, s. 81-82).

Aineistonkeruun päätyttyä aloitin analyysivaiheen lukemalla E-lomakepalveluun tallentuneet vastaukset huolellisesti läpi. Kiinnitin tässä vaiheessa erityisesti huomiota siihen, onko kaikkiin kysymyksiin vastattu ja mitä aiheita aineistostani olisi löydettävissä. (Ronkainen ym. 2014, s. 124.) Alkukartoituksen jälkeen siirsin sähköisen kyselylomakkeen kautta saadut vastaukset Word-tiedostolle pelkistäen aineistoa hallittavampaan muotoon. Sovelsin analyysin tukena osin kvantifioimista, joka tuki aineiston hallintaa ja pelkistämistä.

Laadulliseen tutkimukseen sovellettu määrällinen analyysi edisti aineistosta löytyvien teemojen käsitteellistämistä alkuun. (Eskola & Suoranta 1998, s. 118–119).

Toteutin aineiston analyysin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä, sillä sen voi katsoa sopivan tilanteeseen, jossa tavoitteena on saada tiivis ja yleinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 117). Sen avulla olen linkittänyt aineistosta tehtyjä havaintojani aiempaan tutkimukseen, mikä on vaikuttanut myös päättelyni logiikkaan. Tämän jälkeen pyrin lähestymään aineistoa jäsentäen siitä ilmeneviä ilmauksia analyysiyksiköiksi koodauksen kautta. (Mt., s. 113; Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 108). Seuraavaksi ryhmittelin nämä aineistosta esiintyneet havainnot laajemmiksi teemoiksi. Käytin värejä analyysin eri vaiheissa apunani värejä jäsentämään aineistoa. Käytännössä nostin aineistosta esille toistuvasti toistuvia teemoja, jotka olivat tutkimuskysymysten kannalta olennaisia (mm. Eskola & Suoranta 1998, s. 126).

Lopulta laadullinen aineistoni oli pilkottu ja ryhmitelty eri teemoiksi, kuten sisällönanalyysille on tyypillistä. Tiedostan muun muassa käytäntötutkimuksen tutkimusasetelman ja oman positioni vaikuttaneen analyysin toteutukseen. (mm. Tuomi & Sarajärvi 2018, s. 108–109). Teoriaohjaava lähestymistapa valikoitui tutkimusasetelmaan ja tutkimuskysymyksiin liittyvien piirteiden perusteella. Näin ollen tavoitteena oli lähestyä aineistoa sen ehdoilla, mutta analyysin edetessä linkittää aineistoa osaksi teoriaa ja keskeisiä käsitteitä (Mt., s. 133). Esitän tuloksissani myös sitaatteja aineistosta kuvatakseni aineistoa monipuolisemmin (mm. Eskola & Suoranta 1998, s. 126).

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Ryhmä	Teema	Käsitetausta
”Asiakkaalla on paljon maksamattomia, jopa perinnässä olevia laskuja ja hän ei pääse enää pankkiin tai pankkiautomaatille hoitamaan laskuja. Häneltä puuttuu myös voimassa oleva henkilöllisyystodistus.”	Laskut maksamatta. Ei enää pysty asioimaan pankkiautomaatilla.	Terveysaasteet, kognitiiviset haasteet, elämänhallinnan haasteet.	Toimintakyvyn rajoitteet.	Nykyajan teknistynyt arki edellyttää yksilöltä refleksiivisyyttä ja kykyä hallita samanaikaisesti eri ympäristöjä, jotta arjen eri käytännöistä selviää (Virkola 2014, s. 273).

Kuva 1. Esimerkki teoriaohjaavan sisällönanalyysin toteutuksesta.

5 TULOKSET

Selvittäessäni kokemuksia yleisen edunvalvojan hakemisprosessiin liittyvistä kokemuksista, kartoitin aluksi kuinka tyypilliseksi vastaajat kokevat oman yksikön roolin hakemisprosessin aloittajana. Vastaajista 67 % ilmoitti, että edunvalvonta-asian käsittely alkaa usein gerontologisen sosiaalityön asiakkuuden aikana ja lisäksi vastaajista 28 % ilmoitti käsittelyn alkavan hyvin usein asiakkuuden aikana. Vastaavasti vastaajien mukaan edunvalvontaprosessi on vain harvoin (59 % vastauksista) tai hyvin harvoin (23 %) alkanut jo ennen gerontologisen sosiaalityön asiakkuutta. Ilmiö selittyy osittain sillä, että gerontologisen sosiaalityön tarve ilmenee usein silloin, kun fyysinen toimintakyky laskee ja asiakas tarvitsee sosiaalityön palveluja arkeen ja elämäntilanteeseen liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi (Seppänen 2017, s. 255).

Gerontologisen sosiaalityön yksikön rooli edunvalvontaprosessin vireyttäjänä korostuu vastauksista saamien tulosteni mukaan. Vastaajista lähes puolet (46 %) raportoi gerontologisen sosiaalityön työntekijöiden, sisältäen sekä sosiaalityöntekijät että sosiaaliohjaajat, olevan aloitteellisia edunvalvonta-asian vireillepanossa. Vastauksissa eivät korostuneet sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien väliset erot edunvalvonta-asian aloituksessa, sillä useimmiten vastauksissa viitattiin nimenomaan gerontologisen sosiaalityön työntekijöihin. Eritellysti sosiaalityöntekijä mainittiin 16 % vastauksista ja sosiaaliohjaaja 8% vastauksista. Ajattelen, että käytäntötutkimukseni otsikointi ja tutkimustehtävään liittyvä muotoilu gerontologisen sosiaalityön työntekijöistä saattoi vaikuttaa myös vastaajien tapaan raportoida tavalla, jossa ammattinimikkeiden välillä ei tehty erontekoa. Ilmiö on kyselytutkimuksille tyypillinen, kun kyselyssä tietyllä tapaa esitetyt kysymykset voivat ohjata vastaamista (Ronkainen ym. 2014, s. 121).

Myös muiden asiakkaan tilanteen kannalta olennaisten yhteistyökumppaneiden merkitys korostui vastauksien perusteella edunvalvontaprosessin vireille panijana. Vastaajien mukaan edunvalvonta-asian käsittely saattaa myös alkaa kotihoidon työntekijän aloitteesta. Kolmanneksi suurimpana ryhmänä vastaajana toivat esiin omaisten aloitteellisuuden. Asiakas itse oli taas aloitteellisena toimijana hyvin harvoin. Lisäksi vastauksissa nousi esiin muita yksittäisiä asiakasta hoitavia tahoja kuten sairaala, muistipoliklinikka, kuntouttava arviointiyksikkö sekä asiakasohjausyksikkö. Muista ammattiryhmistä poiketen gerontologisella sosiaalityöllä on kuitenkin kokonaisvastuu asiakkaan tilanteesta, jossa

kokonaisarviota asiakkaan tilanteesta tehdään eri ammattiryhmien kanssa (Salonen 2002, s. 45).

5.1 Yleisen edunvalvonnan taustalla olevat elämäntilanteet

Nykyajan teknistynyt arki edellyttää yksilöltä kognitiivisia kykyjä selvitäkseen arjen käytännöistä (Virkola 2014, s. 273). Edunvalvonta-asian työstäminen aloitetaan vastausten perusteella tilanteessa, jossa asiakkaalle on kertynyt useita maksamattomia laskuja, joiden maksamisesta asiakas ei ollut selvinnyt. Talousongelmien taustalla tuotiin suurimpana joukkona esiin toimintakyvyn moninaiset haasteet, kuten esimerkiksi kognitiiviset haasteet ja niihin linkittyvät muistisairaudet sekä muut terveyshaasteet.

”Asiakkaalla on paljon maksamattomia, jopa perinnässä olevia laskuja ja hän ei pääse enää pankkiin tai pankkiautomaatille hoitamaan laskuja. Häneltä puuttuu myös voimassa oleva henkilöllisyystodistus.” (V8)

”Asiakkaan muisti on heikentynyt, jolloin huomaamme, että laskuja kertyy pinoittain eikä asiakas osaa tai pysty maksamaan niitä.” (V5)

Asiakkaan toimintakyvyn haasteet konkretisoituivat vastauksissa toimijuuden rajoitteina, kuten kyvyttömyytenä asioida pankissa, niin omien fyysisten, toimintakykyyn liittyvien rajoitteiden kuin sen vuoksi, ettei digitaaliset palvelut ole muuten teknologisesti saavutettavissa. Asiakkaan taloudellinen tilanne näyttäytyy hänelle sekavana ja epäselvänä, sillä asiakas itse on menettänyt raha-asioiden hallinnan, eikä asiakkaalla ole tällöin välttämättä käsitystä omasta taloudellisesta tilanteestaan. Selvitäkseen arjen käytännöistä yksilöllä tulee refleksiivisyyden lisäksi olla kykyä hallita ympärillä olevaa materiaalista, sosiaalista, kulttuurista ja fyysistä ympäristöä yhtäaikaaisesti. Esimerkiksi rahan nostaminen tililtä edellyttää yksilöltä samanaikaisia toimivia ulkona liikkumisen käytäntöjä, kuten kykyä asioida sekä suunnistaa ympäristössä. (Virkola 2014, s. 272–273.)

Van Aerschotin (2015, s. 96) mukaan ikääntynyt henkilö saa usein apua esimerkiksi lapsiltaan. Toisaalta on erinäisiä elämäntilanteita, jolloin lapsilta tai muilta läheisiltä ei ole mahdollista tai edes toivottavaa saada apua. Myös vastausten valossa näyttää siltä, että sosiaalisella verkostolla tai sen puuttumisella on merkitystä tilanteessa, joissa asiakkaan toimintakyky on alentunut ja asiakas tarvitsisi tukea raha-asioidensa hoitamisessa. Vastausten mukaan edunvalvonnan tarve korostuu tilanteessa, jossa asiakkaan toimintakyvyn haasteiden lisäksi hänellä ei ole sellaista sosiaalista verkostoa, jolta hänen olisi mahdollista saada apua

talouden hoitamiseen. Heikoimmassa asemassa ovat vanhukset, joilla ei ole sosiaalista verkostoa (Seppänen 2017, s. 260). Läheisten tuen puuttuessa vaarana voi olla, että vanhus jää heitteille (Virkola 2014, s. 14).

”Muistisairas asiakas, jolla ei ole lähiomaisia. Ei pysty sairauden etenemisen takia enää huolehtimaan taloudellisista asioistaan”. (V14)

”Asiakkaalla on maksamattomia laskuja ja vaikeuksia hoitaa raha-asioitaan, minkä syynä on yleensä kognition aleneminen. Asiakkaalla ei myöskään läheisiä, jotka voisivat auttaa.” (V6)

Asiakkaan sosiaalisella verkostolla voi toisaalta vastausten perusteella olla asiakkaalle haitallisia seurauksia. Toiseksi suurimpana joukkona vastaajat toivat esiin taloudellisen hyväksikäytön tilanteet, joissa asiakas tuli sukulaisen, tuttavän tai muun läheisen toimesta kaltoinkohdelluksi. Asiakkaan saattaa olla vaikea puhua kohtaamastaan taloudellisesta kaltoinkohtelusta, etenkin perheenjäsenen tekemänä (Seppänen 2017, s. 256).

Hyväksikäyttöön on kuitenkin pystyttävä puuttumaan, sillä aiheuttaa monenlaisia seurauksia ikääntyneelle vaikuttaen erityisen vahingollisesti ikääntyneen henkiseen vointiin (Ylinen 2008, s. 77).

”Asiakkaan läheinen, tuttava tms. on ”auttanut” asiakasta raha-asioiden hoitamisessa, mutta on tosiasiallisesti käyttänyt asiakkaan varoja omiin menoihinsa.” (V10)

”Asiakas saattaa olla hyvin velkaantunut. Usein saattaa selvitä, että taustalla on taloudellista hyväksikäyttöä, päihteiden käyttöä tai muita elämänhallinnan haasteita”. (V4)

Vastaajien mukaan taloudellisen kaltoinkohtelun tilanne on tullut näkyviin esimerkiksi silloin, kun asiakkaan varat eivät ole riittäneet välttämättömien menojen kattamiseen. Tällöin kaltoinkohtelun tilanne saattaa tulla näkyväksi esimerkiksi toimeentulotukea haettaessa, kun sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja huomaa asiakkaan tiliotteista selittämättömiä nostoja. Vanhus ei tällöin välttämättä ole toimintakykyyn liittyvien haasteiden vuoksi itsekään tietoinen omasta hyväksikäytöstään, mikäli hänellä ei ole keinoja tai kykyä hallita omaa talouttaan.

5.2 Asiakkaan taloudellisten asioiden hoitaminen edunvalvontaprosessin aikana

Edunvalvonta-asian käsittelyn aikana asiakkaat tarvitsevat intensiivistä tukea. Vastauksien perusteella edunvalvontaprosessin aikana asiakasta tuetaan taloudellisten asioiden järjestelyissä, kuten maksujen selvittämisessä, niiden maksuun ohjaamisessa sekä tarvittavien sosiaalietuuksien hakemisessa, jotta asiakas saa tarvitsemiaan palveluita kotiin.

”Käytännössä sosiaalityöntekijä joutuu selvittämään taloudellisen tilanteen, maksurästit ja ulosottoon siirtyneet velat kokonaisuudessaan, voidakseen pitää asiakkaan palvelut pyörimässä ja estämään hädät. Kuukausittainen maksuvara tulee selvittää ja ohjelmoida laskujen maksu sen mukaisesti jollain tavalla.” (V16)

Osa vastaajista toi esiin, että pyrkivät turvaamaan välttämättömät perustarpeet auttamalla asiakasta hakemaan henkilöllisyystodistus ja asioimaan tämän kanssa yhdessä pankissa, jotta esimerkiksi suoramaksusopimusten tekeminen mahdollistuu. Suojaamisen keinoina vastauksissa nousi esiin suoramarkkinoinnin kautta tehtyjen sopimusten ja muiden asiakkaalle tarpeettomien palveluiden irtisanominen. Edunvalvontaprosessin aikana saatetaan myös olla yhteydessä laskuttajiin (mm. vuokranantaja) ja neuvotella eräpäivien siirrosta. Lisäksi asiakkaan laskujen maksaminen hoidettiin usein käyttämällä pankkien maksupalvelua.

”Laskut kasaantuvat, erääntyvät ja ulosotto eläkkeestä alkaa. Asiakas tarvitsee toistuvasti kiireellistä apua vuokraan, sähkөөn, ruokaan tai lääkkeisiin. Asiakas ahdistuu laskuista eikä enää edes avaa kotiin tulevia laskuja.” (V11)

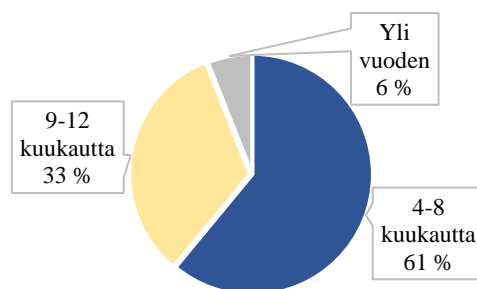
Niemelän (2007, s. 174–176) mukaan ikääntymiseen voi liittyä ikääntyvän kokemuksia turvattomuudesta. Artikkelissaan Niemelä esittelee viisi yleistä turvattomuuden aiheuttajaa. Tämän käytäntötutkimuksen kannalta keskeisimpiä ikääntymiseen liittyviä turvattomuuden aiheuttajia ovat uhka perustarpeiden tyydyttymättömyydestä sekä uhka autonomian heikentymisestä ja sitä kautta toisista riippuvaiseksi tulemisesta. Edunvalvonta-asian käsittelyn aikana asiakkaan välttämättömien perustarpeiden turvaaminen saattaa jäädä julkisten palveluiden varaan, jolloin asiakas voi olla hyvin riippuvainen saamistaan palveluista. Edunvalvonta-asian käsittelyaika voi vastausten mukaan myös altistaa taloudelliselle kaltoinkohtelulle. Jatkuvina kokemuksina turvattomuus ja yksinäisyys puolestaan voivat heikentää yksilön hyvinvointia olennaisesti (Seppänen 2017, s. 255–256).

”Riskinä on taloudellinen hyväksikäyttö, jolloin joku henkilö käyttää asiakkaan varoja ilman asiakkaan suostumusta. Se on suuri riski asiakkaalle ja siihen voi liittyä myös lainojen ja eri luottojen ottamista asiakkaan nimiin.” (V14)

Edunvalvontaprosessin pitkä kesto asettaa gerontologiselle sosiaalityölle haasteita hoitaa asiakkaan raha-asioita, mikä voi puolestaan vaikuttaa asiakkaan kokemukseen omasta toimijuudestaan ja sitä kautta tämän elämäntilanteeseen haitallisesti. Vuori ja Eloniemi-Sulkava esittävät, että yksilön itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta olisi yksilön omanarvontunteen kannalta tärkeä ylläpitää erityisesti raha-asioihin liittyen, sillä niiden hoitaminen on kulttuurissamme arvostettu ja normatiivisesti ladattu käytäntö (Virkola 2014, s. 223). Asiakkaan raha-asioden hoitaminen aiheuttaa tulkintani mukaan gerontologiseen sosiaalityöhön eettisen velvoitteen hoitaa asiakkaan raha-asiat, vaikka siihen ei ole laillisia perusteita. Näin ollen muodostuu eettinen ristiriita, jossa ikääntyneen avuntarve ja gerontologisen sosiaalityön avun tarjoamismahdollisuudet ovat keskenään ristiriidassa. Tällöin gerontologisessa sosiaalityössä joudutaan toimimaan ja tekemään ratkaisuja ikään kuin välitilassa, tasapainoillen asiakkaan edun ja eri tahoilta tulevien odotusten kanssa. (Ylinen 2008, s. 74–75.)

5.3 Näkemyksiä edunvalvontaprosessin kehittämiseen

Tutkimukseni informantit toivat vastauksissaan esille edunvalvontaprosessiin liittyviä kehittämistarpeita. Vastaajat kokivat ensinnäkin tärkeäksi, että edunvalvontaprosessiin liittyvää yhteistyötä kehitettäisiin. Vanhussosiaalityössä korostuvat elämäntilanteiden selvittäminen, toimeentulon turvaaminen sekä palveluiden järjestäminen. Toteutuakseen nämä vaativat usein sosiaalityöltä poikkihallinnollista yhteistyötä eri tahojen kanssa sekä yhteistyön koordinoitua. (Salonen 2002, s. 44.) Vastaajat kokivat edunvalvontaprosessin asiakkaan tilanteen kannalta liian pitkäksi. Vastaajista 61 % raportoi edunvalvontaprosessin kestävän 4-8 kuukautta ja 33 % puolestaan raportoi prosessin kestävän 9-12 kuukautta.



Kuva 2. Edunvalvontaprosessin kesto.

Vastaajien mukaan riittämätön yhteistyö voi osaltaan pidentää edunvalvonta-asian käsittelyä. Puutteellinen yhteistyö edunvalvonta-asiassa voi näkyä muun muassa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ristiriitaisina lausuntoina sekä lääkärinlausunnon saamiseen liittyvinä vaikeuksina, jolloin edunvalvonta-asian käsittely pidentyy. Seppäsen (2017, s. 262–263) mukaan vanhussosiaalityötä on historiallisesti muovautunut hallinnollisten toimenpiteiden perinteiden ympärille, missä ongelmiin on haettu ratkaisuja lakiin pohjautuvien etuuksien ja palveluiden avulla. Tällainen tarkastelutapa kuitenkin tyypistää gerontologisen sosiaalityön koskemaan ainoastaan palveluihin liittyväksi koordinoinniksi, vaikka vanhussosiaalityössä pyritään ratkaisemaan myös yksinäisyyteen ja turvattomuuteen liittyviä ilmiöitä. Toisaalta, mikäli edunvalvontaprosessi olisi nykyistä toimivampi, olisi gerontologisessa sosiaalityössä mahdollista syventää ja kehittää psykososiaalista työtettä.

Vastausten perusteella kehitettävää olisi sekä terveydenhuollon että Digi- ja Väestötietoviraston kanssa tehtävässä yhteistyössä. Terveydenhuollon kanssa tehtävää yhteistyötä olisi vastaajien mukaan tärkeä parantaa, jotta edunvalvonta-asian käsittelyyn tarvittavan lääkärinlausunnon saamista tukisivat toimivat käytännöt. Toimiva yhteistyö voisi osaltaan ennaltaehkäistä sitä, ettei edunvalvontaprosessi päättyisi tuloksettomana vain sen vuoksi, ettei lääkärinlausuntoa ole saatu.

”Edunvalvontaprosessia hidastaa usein jo alussa se, että lääkärinlausuntoa on vaikea saada. Asiakas ei välttämättä halua/osaa/muista itse mennä vastaanotolle.” (V10)

Digi- ja Väestötietoviraston kanssa yhteistyön kehittämistarpeet liittyivät vastausten mukaan tiedon kulkuun. Vastaajat kokivat asiakkaan tilanteen kannalta ongelmalliseksi sen, ettei edunvalvontaa koskevan ilmoituksen tai hakemuksen tehnyt työntekijä useinkaan saa tietoa edunvalvontaprosessin käsittelyn tilanteesta, mikä tekee asiakkaan tilanteen koordinoimisesta haasteellista. Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että riittämätön hallintorajat ylittävä yhteistyö vaikuttaa edunvalvontaprosessiin haitallisesti pitkittäen sitä. Pitkä edunvalvontaprosessi toistamiseen voi tulkintani mukaan ylläpitää tai jopa pahimmillaan lisätä elämäntilanteeseen turvattomuutta ja asiakkaan haavoittuvuutta, kun ratkaisuja asiakkaan taloudellisesta tilanteesta joudutaan tekemään ristiriitaisessa tilanteessa. Eettisten ristiriitojen yhteydessä tehtyjen ratkaisujen seurauksia ja vaikutuksia asiakkaalle on haasteellista ennustaa (Ylinen 2008, s. 74).

Vastauksissa tuotiin myös esille tarve kehittää vaihtoehtoisia tapoja hoitaa asiakkaan taloudellisia asioita, kun toimintakyvyssä on kotona eletävän arjen kannalta merkittäviä

haasteita, eikä omalta sosiaaliselta verkostolta voi saada apua. Vastaajien kokemusten mukaan asiakkailta voi olla yleisestä edunvalvonnasta autoritäärinen, itsemääräämisoikeutta ja taloudellista toimijuutta rajoittava kuva. Se voi puolestaan selittyä sillä, että ikääntyneiden toimintakyvyn haasteet rajoittavat mahdollisuutta hakea tietoa, jolloin pääasiallisena tiedon lähteenä voi toimia esimerkiksi naapuri tai tuttava. Tähän liittyen olisi myös parannettava muun muassa edunvalvonnasta saatavan tiedon saatavuutta ikääntyneiden osallisuutta mahdollistavaksi. Raha-asioiden hoitamista olisi syytä tarkastella asiakkaan toimijuuden tukemisen näkökulmasta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ikääntyneiden määrä on suuri ja suurien ikäluokkien vanhenemisen myötä määrä tulee lisääntymään tulevien vuosikymmenten aikana (STM 2020, s. 11). Ikääntyvien määrän kasvu tulee vastaavasti myös lisäämään gerontologisen sosiaalityön tarvetta. (Seppänen 2017, s. 255; Rossi ym. 2018, s. 133.) Näin ollen myös yleiselle edunvalvonnalle tulee jatkossakin olemaan tarvetta, kun oikeudellisen ennakkoinnin keinoja ei toimivan sosiaalisen verkoston puuttuessa tai muun syyn takia voida käyttää.

Käytäntötutkimukseni aineiston analyysin perusteella gerontologisen sosiaalityön rooli yleistä edunvalvontaa tarvitsevan asiakkaan elämäntilanteessa korostuu. Tällöin yleistä edunvalvontaa joudutaan hakemaan asiakkaalle, jonka taloudellisten asioiden hoitamisen haasteiden taustalla on esimerkiksi muistisairauden tuoma toimintakyvyn aleneminen. Lisäksi sosiaalisen verkon puute tai toimimaton sosiaalinen verkosto, kuten asiakasta taloudellisesti hyväksikäyttävä läheinen, voi olla edunvalvonta-asian vireyttämisestä taustalla. Ja vaikka asiakkaan tilanne vaatii usein monia eri palveluja, on gerontologisella sosiaalityöllä kokonaisvastuu asiakkaan tilanteesta, jossa korostuvat käytännössä asiakkaalle välttämättömien kotiin annettavien palveluiden järjestäminen ja niiden koordinoiminen sekä psykososiaalinen tuki arjessa kohdattavissa haasteissa.

Ensinnäkin käytäntötutkimukseni tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaan taloudelliset asiat hoituvat ennen yleisen edunvalvojan määrääntymistä. Aineiston perusteella gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat pyrkivät pitkän edunvalvontaprosessin aikana turvaamaan asiakkaan välttämättömät tarpeet käyttämällä eri suojaamisen keinoja, kuten selvittämällä asiakkaan taloudellista tilannetta ja tukemalla intensiivisesti laskujen maksua ja tarvittavien etuuksien hakemista. Asiakkaan taloudellisten asioiden hoitaminen koetaan

havaintoni mukaan ristiriitaiseksi, sillä siihen ei ole lain toimivaltaa. Kuitenkin asiakkaan toimintakyvyn alenemisen myötä puutteelliset taloudellisten asioiden järjestelyihin liittyvät vaihtoehdot aiheuttavat eettisen veloitteen hoitaa asiakkaan raha-asioita, jotta asiakkaan tilanne ei pahenisi.

Toiseksi käytäntötutkimukseni tavoitteena oli kartoittaa gerontologisen sosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien näkemyksiä edunvalvontaprosessin kehittämiseen osana suunnitelmallista asiakkuutta. Aineiston analyysin perusteella vastaajat kokivat edunvalvontaprosessin asiakkaan kannalta liian pitkäksi. Vastaajien perusteella riittämätön yhteistyö eri toimijoiden välillä pidentää käsittelyä ja voi tulkintani mukaan lisätä asiakkaan haavoittuvuutta. Yhteistyön käytäntöjä olisi tärkeää kehittää muun muassa Digi- ja Väestötietoviraston sekä terveydenhuollon kanssa. Analyysin perusteella hyvän ikääntymisen tueksi edunvalvonnalle olisi lisäksi saatava vaihtoehtoisia, asiakkaan toimijuutta tukevia muotoja. Tornbergin (2012) mukaan nykyinen edunvalvontajärjestelmä pohjautuu kontrolloimiseen, jolloin edunvalvojan ja päämiehen suhdetta ei ole tarkasteltu vallankäytön perspektiivistä. Näin ollen yhdyin analyysin perusteella Tornbergin ehdotukseen siitä, että edunvalvontajärjestelmää tulisi arvioida tarkemmin päämiehen edun lähtökohdista (2012, s. 416–417), huomioiden kohderyhmän erityistarpeet. Jonathan Herring (2013; ref. Mäki-Petäjä-Leinonen 2018, s. 9) taas ehdottaa, että yksilön relationaalisella kontekstilla tulisi olla painoarvoa, kun toimintakyvyltään heikentyneen yksilön asioista tehdään päätöksiä.

Käytäntötutkimusta voisi hyödyntää keskustelunavauksena yleisen edunvalvontaprosessiin liittyvien toimijoiden välisen rajapintatyöskentelyn mallintamisessa. Yhteistyö mahdollistaisi prosessin kehittämisen kohderyhmän erityistarpeita huomioiden. Kohderyhmän tarpeiden huomioiminen edunvalvontaprosessissa parantaisi palveluiden laatua ja turvaisi hyvää ikääntymistä. Käytäntötutkimuksen tulosten onnistunut hyödyntäminen taas edellyttää monitahoista yhteistyötä sekä vuorovaikutusta eri tahojen, kuten asiantuntijoiden, käytännön ammattilaisten, palveluiden käyttäjien ja päättäjien välillä. Sidosryhmien yhteistyön lisäksi lopputulokseen vaikuttavat usein eri poliittiset, taloudelliset, organisatoriset kuin eettiset tekijät. (Fouché & Chubb 2020, s. 457.)

LÄHTEET

- Fouché, C. & Chubb, L. (2020) Navigating complexities to create meaningful impact. In. L. Joubert & M. Webber (Eds.) *The Routledge Handbook of Social Work Practice Research* (pp. 455–466). Milton: Taylor and Francis.
- Kaskiharju, E. (2019) Mitä virkaa on vanhuspalvelulaililla? Palvelun laatua jäljittämässä. *Gerontologia* 32(2), s. 57–73.
- Kääriäinen, A., Tapola-Haapala, M., Nousiainen, K., Jäppinen, M., Satka, M., Julkunen, I. (2018) Opiskelijana työelämässä: dialogisen oppimisen jännitteet sosiaalityö käytäntötutkimusopintojaksolla. *Yliopistopedagogiikka*. 25 (2).
- Laki holhoustoimesta, Suomen säädöskokoelma (1999).
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista, Suomen säädöskokoelma (2012).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, Suomen säädöskokoelma (2000).
- Mäki-Petäjä-Leinonen, A. & Juva, K. (2015). Of sound mind? Dementia and aspects of assessing legal capacity. *European Journal of Health Law*, 22(1), s. 13-37.
- Mäki-Petäjä-Leinonen, A. (2017) Mitä on vanhuusoikeus. Teoksessa Anna Mäki-Petäjä-Leinonen & Anja Karvonen-Kälkälä (toim.) *Vanhuusoikeuden perusteet*. Helsinki: Alma Talent & Lakimiesliiton kustannus.
- Mäki-Petäjä-Leinonen, A. (2018) Päämies rationaalisen toimijana – teoriaa ja käytäntöä edunvalvonnassa olevan ihmisen itsemääräämisoikeudesta. *Lakimies*, 1/2018, s. 3–28.
- Niemelä, P. (2007) Vanhuus ja turvattomuus. Teoksessa Marjaana Seppänen, Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Palomäki, S-L. & Toikko, T. (2007) Tekemisen ja kohtaamisen ristiriita vanhustyössä. Teoksessa Marjaana Seppänen, Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R-L., Mönkkönen, K. (2019) Asiakas moniammatillisessa kohtauamisessa. Teoksessa Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Aini Pehkonen (toim.) *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveystalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 131-163.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen Eija (2014) Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.
- Rossi, E., Seppänen, M. & Outila, M. (2016) Assessment, support and care-taking: gerontological social work practices and knowledge. *Nordic Social Work Research*, 1–13.
- Salonen, K. (2002) Vanhussosiaalityö ammattina. Lisensiaatintyö. Turku: Turun kaupungin painatusosasto.
- Sarvimäki, A. & Heimonen, S. (2010) Ikääntymisen, vanhuuden ja vanhusten palvelujen nykytila. Teoksessa Anneli Sarvimäki, Sirkkaliisa Heimonen, Anna Mäki-Petäjä-Leinonen (toim.) *Vanhuus ja haavoittuvuus*. Helsinki: Edita.

- Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Roikela, R., Yliruka, L., Muurinen, H. (2016) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede -institutet.
- Seppänen, M. (2017) Gerontologinen sosiaalityö. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki (toim.) *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.
- Tornberg, J. (2012) Edunvalvonta, itsemääräämisoikeus ja oikeudellinen laatu. Lapin yliopisto, oikeustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Valli, Raine (2018) Vastausten tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Van Arrschot, L. (2015) Vanhusten hoiva ja eriarvoisuus – omaiset ja raha oleellisia avun järjestämisessä. *Janus* 23 (1), 93–98.
- Van Aerschot, L. (2018) Ikääntyneet ihmiset, koti ja hoivan tarpeet: sosiaalisia kysymyksiä, teknologisia vastauksia. Teoksessa Johanna Ranta, Jenni-Mari Räsänen & Kirsi Günther (toim.) *Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön kodit ja kodit sosiaalityössä*. Talentia ja Sosiaalityön tutkimuksen seura.
- Virkola, Elisa (2014) Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. *Jyväskylä Studies In Education, Psychology And Social Research* 491.
- Virokannas, E., Liuski, S., Kuronen, M. (2020) The Contested Concept of Vulnerability - a Literature Review: Vulnerability-Käsitteen Kiistanalaiset Merkitykset - Systemaattinen Kirjallisuuskatsaus.” *European journal of social work* 23 (2), 327–339.
- Ylinen, S. (2008) Gerontologinen sosiaalityö. Tiedonmuodostus ja asiantuntijuus. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 155. Väitöskirja. Kuopio: Kopijyvä.

Internet-lähteet

- Digi- ja väestötietoviraston verkkosivut, a. Luettu 17.9.2020 <<https://dvv.fi/edunvalvojan-maaraaminen>>
- Digi- ja väestötietoviraston verkkosivut, b. Luettu 17.9.2020 <<https://dvv.fi/edunvalvonta-asian-kaasittely>>
- Heikkinen, A. (toim.) Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. PunaMusta, 2017. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf>
- Helin, M. & Kaskiharju, E. & Niemi, M. & Vuorinen, J. (2019) Köyhyys ja huono-osaisuus gerontologisen sosiaalityön iäkkäiden asiakkaiden elämässä. Sosiaalinen raportti. Helsingin kaupunki. <<https://www.hel.fi/static/sote/sosrap/raportit/sosiaalinen-raportti-vanhuskoyhyys.pdf>>
- Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. Luettu 18.9.2020. <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf>
- Niemi, M. (2018) Sosiaalinen raportti ikääntyneiden perhesuhteissa ilmenevästä kaltoinkohtelusta. Helsingin kaupunki. <<https://www.hel.fi/static/sote/sosrap/raportit/sosiaalinen-raportti-ikaantyneiden-perhesuhteissa-ilmenevasta-kaltoinkohtelusta-GESO.pdf>>
- Nikumaa, H. & Koponen, E. (toim.) Miten turvaan tahtoni toteutumisen? Opas oikeudelliseen ennakointiin. Suomen muistiasiantuntijat ry:n julkaisut 1/2016. Helsinki: Lönnberg Painot.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2020) Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020-2023. Tavoitteena ikäystävällinen Suomi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020 (29).

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162455/STM_2020_29_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1. Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti ja annan suostumukseni siihen, että vastaustani voidaan käyttää yllä mainitussa sosiaalityön käytäntötutkimuksessa.
 - a. Kyllä
 - b. Ei
2. Kenen aloitteesta edunvalvonta-asian käsittely alkaa tyypillisesti? Voit mainita 1-2 tahoa.
3. Alkaako edunvalvonta-asian käsittely arviosi mukaan tyypillisesti:
 - a. ennen geson asiakkuutta
hyvin harvoin/ harvoin/ en osaa sanoa/ usein / hyvin usein
 - b. geso asiakkuuden aikana
hyvin harvoin/ harvoin/ en osaa sanoa/ usein / hyvin usein
4. Kuvaile tilanteita, joissa edunvalvonta-asian työstäminen tyypillisesti aloitetaan gerontologisessa sosiaalityössä.
5. Minkä pituisia edunvalvontaprosessit ovat keskimäärin olleet hakemuksen tai ilmoituksen tekemisestä edunvalvojan määräämiseen/ asian raukeamiseen?
 - a. 0-3 kuukautta
 - b. 4-8 kuukautta
 - c. 9-12 kuukautta
 - d. Yli vuosi
6. Minkälaisia taloudellisen tilanteen hallintaan liittyviä tuen tarpeita tai riskejä asiakkaalla voi kokemuksesi mukaan olla edunvalvonta-asian käsittelyn aikana?
7. Miten asiakkaan raha-asioiden hoitamista tuetaan gerontologisen sosiaalityön keinoin ennen kuin päätös edunvalvojan määräämisestä on tehty?
8. Miten edunvalvontaprosessin mahdollinen tulokseton päätyminen vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen?
9. Onko jotakin muuta, mitä haluat mainita edunvalvontaprosessiin liittyen? Voit kirjoittaa kokemuksistasi ja kehittämisideoita halutessasi tähän vapaasti:
10. Mikä on ammattinimikkeesi?
 - a. Sosiaaliohjaaja
 - b. Sosiaalityöntekijä