

Toimeentulotukipäätösten tietolähteet

Maisterintutkielma

Päivi Kytövaara

Suomen kieli

Kielten laitos, Jyväskylän yliopisto

2015

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Kielten laitos
Tekijä – Author Päivi Kytövaara	
Työn nimi – Title Toimeentulotukipäätösten tietolähteet	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Toukokuu 2015	Sivumäärä – Number of pages 68 sivua + liite
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Toimeentulotukipäätökset ovat hyvin intertekstuaalisia muiden virkatekstien tapaan. Ne ovat osa tekstiketjua, johon kuuluvat päätöstä edeltävät sekä sen jälkeen tulevat tekstit ja kielenkäyttötilanteet. Toimeentulotukipäätöksissä nämä tekstit ja tilanteet toimivat usein tietolähteinä – niiden pohjalta päätös kirjoitetaan.</p> <p>Tässä tutkielmassa selvitän, mitä ja keitä tietolähteinä käytetään ja miten lähteet tuodaan toimeentulotukipäätöksissä esille. Erityisen kiinnostunut olen siitä, onko päätöksissä käytetty tietolähteenä asiakasta. Sosiaalihuollon asiakkaalla on lakiin perustuva oikeus saada esittää oma näkemyksensä häntä itseään koskevassa asiassa. Tästä syystä on merkityksellistä tutkia, kuuluuko asiakkaan ääni toimeentulotukipäätöksissä asti.</p> <p>Aineistossani on 135 toimeentulotukipäätöstä Helsingin sosiaalivirastosta vuodelta 2007. Intertekstuaalisista viittauksista olen ottanut analyysiini mukaan avointa intertekstuaalisuutta edustavat tietolähteiksi katsomani ilmaukset. Tietolähteet jakautuvat edelleen dokumentti-, henkilö-, ja tilannelähteisiin, joista isoimmaksi kategoriaksi nousevat dokumenttilähteet. Tavallisin tapa, jolla tietolähde tuodaan päätökseen, on referointi. Yleisimpiä referoinnin tapoja toimeentulotukipäätöksissä ovat johtolauseen käyttö, esimerkiksi <i>asiakas kertoo</i> sekä <i>x:n mukaan</i> -rakenne, esimerkiksi <i>liitteen mukaan</i>.</p> <p>Tutkimukseni osoittaa, että asiakas on tietolähteenä läsnä lähes jokaisessa päätöksessä. On harvinaista, että <i>asiakas</i> tai <i>hakija</i> mainitaan päätöksessä eksplisiittisesti, mutta silti asiakas voi toimia tietolähteenä. Esimerkiksi maininta <i>hakemus</i> referoi hakemukseen kirjoitetun, tavallisesti asiakkaan itsensä luoman tekstin. Voidaan siten sanoa, että asiakkaan ääni kuuluu hakemuksissa myös tällä tavalla.</p> <p>Toimeentulotukipäätösten tietolähteillä on merkitystä esimerkiksi asiakkaan oikeusturvan kannalta. Asiakkaan on helppo tarkistaa päätöstekstistä, että päätöksen ratkaisussa on käytetty hänen asiansa kannalta olennaisia tietoja.</p>	
Asiasanat – Keywords tekstintutkimus, intertekstuaalisuus, virkakieli, toimeentulotukipäätös, etuuspäätös	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto, suomen kielen oppiaine	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rakenne	1
1.2 Kieli ja sosiaalityö	3
2 TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖKSET OSANA SOSIAALITYÖTÄ	5
2.1 Toimeentulotuki ja sosiaalityö	5
2.2 Tietojen dokumentointi sosiaalityössä	7
2.2.1 Mitä ja miksi dokumentoidaan?	7
2.2.2 Tietojen dokumentointi Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa	9
2.3 Tutkimusaineistona toimeentulotukipäätökset	10
2.3.1 Aineiston kuvaus ja metodit	10
2.3.2 Toimeentulotukipäätöksen syntyminen	12
3 TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖSTEN INTERTEKSTUAALISUUS	15
3.1 Interdiskursiivisuus	16
3.2 Avoin intertekstuaalisuus	20
3.3 Referointi avoimen intertekstuaalisuuden keinona	20
4 TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖSTEN TIETOLÄHTEET	25
4.1 Toimeentulotukipäätökset osana tekstiketjua	25
4.2 Lait ja laskelmat toimeentulotukipäätösten takana	26
4.3 Hakemus tietolähteenä	30
4.4 Tietolähdeilmaukset <i>Hakemus</i> -osassa	34
4.5 Hakemuksen liitteet päätöksien tietolähteinä	35
4.6 Viittaukset aikaisempiin sekä käsillä oleviin toimeentulotukipäätöksiin	40
4.7 Viittaukset lausuntoihin ja ohjeisiin sekä muihin dokumentteihin	43
4.8 Asiakas oman tilanteensa parhaana tuntijana	45

4.8.1 Lakiin perustuva oikeus tulla kuulluksi	45
4.8.2 Miten asiakasta referoidaan?	46
4.8.3 Puhelinkeskustelut tietolähteinä	51
4.8.4 Asiakastapaamiset tietolähteinä	54
4.9 Asiantuntijat tietolähteinä	57
5 TULOKSET JA PÄÄTELMÄT	63
LÄHTEET	66
LIITE	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rakenne

Tämä pro gradu -työni käsittelee toimeentulotukipäätösten intertekstuaalisuutta. Virkateksteinä tuotetuille asiakirjoille on tyypillistä se, että ne pohjautuvat muille teksteille ja asiakirjoille (Hiidenmaa 2000a: 39). Toimeentulotukipäätökset ovat virkatekstejä, ja siten hedelmällisiä intertekstuaalisuusanalyysille. Työni tarkemmassa fokuksessa ovat toimeentulotukipäätösten tietolähteet, ja tarkoitukseni on selvittää, keihin tai mihin päätöksissä ilmoitetut tiedot perustuvat. Tutkimuskysymyksiäni ovat seuraavat: Keitä tai mitä ovat ne tietolähteet, joihin päätöksissä viitataan ja joiden mukaan päätös on ratkaistu? Miten nämä tietolähteet tuodaan päätöstekstissä esille?

Intertekstuaalisuudella tarkoitetaan karkeasti määriteltynä sitä, että mikään teksti ei ole muista riippumaton, vaan muut tekstit ovat vaikuttaneet sen syntyyn (ks. tarkemmin luku 3). Toimeentulotukipäätökset tehdään monien muiden tekstien ja kielenkäyttötilanteiden, muun muassa asiakirjojen ja asiakastapaamisten, pohjalta. Vesa Heikkisen (2000: 110) mukaan uusien tekstien kasaaminen vanhojen pohjalta on virastoissa yleisempää kuin kokonaan uusien tekstien luominen. Onkin mielenkiintoista nähdä, mitkä pohjatekstit näkyvät päätöksissä asti – kenen ääni päätöksissä kuuluu? Sari Pietikäisen ja Anne Mäntysen (2009: 128) mukaan ääneen pääsemisellä on merkitystä, sillä siihen liittyy sekä toimijuus että valta. Joissain tilanteissa voidaan ajatella, että kun kielenkäyttäjällä on saanut oman äänensä kuuluville, on hän tehnyt jotain oikein (mp.).

Analyysissäni pyrin tunnistamaan ja tarkastelemaan niitä tietolähteitä, joita toimeentulotukipäätöksissä on käytetty päätöstä tehtäessä. Onko niissä referoitu esimerkiksi työntekijöiden puhetta, vai onko lähteenä käytetty kenties asiakirjoja? Erityisen kiinnostunut olen siitä, onko päätöksien tietolähteenä käytetty asiakasta. Vaatimus asiakkaan oman mielipiteen kuulemisesta on lakisääteinen: ”sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa” (AsiakasL 4. §).

Tietolähteiden löytäminen virkateksteistä ei suinkaan ole aina helppoa, sillä kuten Heikkisen (2000: 110) sanoo, virkateksteissä avoin intertekstuaalisuus ei ole tavallista, vaan tekstiä tulkitaan myös muun muassa tekstilajin ja diskurssin kautta. Tästä huolimatta tutkimukseni kes-

kittyy intertekstuaalisuuden alalajeista juuri tähän näkyvään intertekstuaalisuuteen ja vain sivuaa interdiskursiivisuutta. Heikkisen (mts. 115) mukaan tyypillisin virkatekstin lukija on viiranomainen, joka tekee uutta virkatekstiä toisen pohjalta. Toimeentulotukipäätöksen täytyy kuitenkin olla ymmärrettävä myös asiakkaan näkökulmasta, ja nähdäkseni avoimen intertekstuaalisuuden käyttö on osa tätä vaatimusta.

Olen kiinnostunut paitsi siitä, millaisia tietolähteitä päätöksissä on käytetty, myös siitä, miten toimeentulotukipäätösten tietolähteet on tekstiin merkitty. Virkakielikäytänteisiin perehtymättömän asiakkaan kannalta on olennaista, että päätös on selvää luettavaa. Siitä tulee käydä selvästi ilmi, mihin päätetty asia perustuu ja keitä tai mitä siinä on käytetty tietolähteenä. Katson tässä tutkimuksessa, onko tekstin pinnalla selviä viittauksia, joita lukijan on helppo havaita verrattuna vaikeammin havaittavaan interdiskursiivisuuteen. Hallintolakiin on kirjattu vaatimus hyvästä kielenkäytöstä (HL 9. §). Sosiaalihuollon asiakirjojen kirjoittamisessa onkin tärkeää, että teksti tulee suunnata aina ihmisille organisaatioiden ja toimielimien sijasta (Laaksonen ym. 2011: 38). Tämä tarkoittaa sitä, että asiakirjoissa tulee käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja kirjoittaa sekä asiakkaan että asiakirjan kanssa tekemisissä olevan työntekijän kannalta olennaisista asioista (mp.).

Tekstejä tuotetaan sosiaalityössä paljon, mistä syystä tekstintuottajien apuna virastossa käytetään valmiita tekstipohjia ja fraaseja nopeuttamaan työtä ja tekemään teksteistä yhdenmukaisia sekä lukemista helpottavia (Tiililä 2007: 224–225). Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa työntekijä tekee kuukaudessa 150–200 toimeentulotukipäätöstä, joten kirjoittamisen apuvälineet ovat tarpeen (Qvist 2014). Ulla Tiililän (mts. 225) mukaan nämä mallilauseet on kuitenkin osin luonut taho, jolle käytännön asiakastyö on vierasta. Fraasit voivat hänen mukaansa olla sellaisenaan käyttöön sopimattomia: ne voivat sisältää esimerkiksi muokkausta vaativia pätkiä lakitekstistä tai niiden sävy voi olla epäsoviva muuhun tekstiin nähden (mts. 131, 225). Analysoimalla toimeentulotukipäätöstekstien intertekstuaalisuutta tutkin myös niiden historiaa, joka jokaisella tekstillä väistämättä on. Kaikki tekstit keskustelevat aiempiensa kanssa, mutta tekstin tekijä voi korostaa tästä keskustelusta haluamiaan asioita. (Fairclough 1992: 38; Kristeva 1986: 39). Tiililä (2007: 224) korostaa, että koska asiakirjoja tehdään paljon toistensa pohjalta, on mahdollista, että niissä esitetyn tiedon luotettavuus voi heikentyä. En kuitenkaan voi arvioida toimeentulotukipäätöksissä esitettyjen tietojen luotettavuutta, sillä käytössäni ei ole hakemus- eikä muita asiakirjoja. Tässä tutkimuksessa tarkoitukseni on ainoastaan toimeentulotukipäätöksissä lähteinä käytettyjen tahojen tunnistaminen ja luokittelu.

Työni aluksi esittelen tutkimuksen rakenteen ja tavoitteiden lisäksi tutkimuksen lähtökohtaa kielestä ja sosiaalityöstä rinnakkaisina ilmiöinä. Koska toimeentulotukipäätösten tekeminen kuuluu sosiaalityön alaisuuteen, esittelen toisessa luvussa sosiaalityötä ja sen työkäytännöitä tarkemmin. Toisessa luvussa esittelen myös aineistoni. Kolmas luku on puolestaan lingvistinen ja valaisee käyttämäni teoriapohjaa. Neljäs luku on analyysiluku, joka sisältää myös teoriaa. Esittelen tutkimukseni tulokset peilaten niitä aikaisempaan intertekstuaalisuus- ja referointitutkimukseen sekä sosiaalityön tutkimukseen. Lopuksi viidenteen lukuun olen kerännyt työssäni syntyneitä johtopäätöksiä.

1.2 Kieli ja sosiaalityö

Kielellä on iso rooli sosiaalityössä. Kirsi Güntherin ja Suvi Raitakarin (2012: 656) mukaan sosiaalityön tutkimuksessa on viime aikoina kiinnostuttu kielenkäytön sekä erilaisten tekstien ja niiden merkitysten tutkimisesta, ja se onkin lähentynyt lingvististä tekstilajitutkimusta. He toteavat (mts. 657–658), että molempia tieteenaloja yhdistävät muun muassa kiinnostus puheeseen ja teksteihin sekä samanlaisten tutkimuskäsitteiden soveltaminen. Esimerkkinä kielitieteilijöitä ja sosiaalitieteilijöitä yhdistävästä käsitteestä he mainitsevat intertekstuaalisuuden. Myös diskurssi, jonka tässä työssä yhdistän interdiskursiivisuuteen, on Güntherin ja Raitakarin (mp.) mukaan näitä kahta tieteenalaa yhdistävä käsite.

Toimeentulotukipäätöksiä on fennistiikassa tutkittu vain vähän: Emilia Laurilan (2008) pro gradu -tutkielma käsittelee toimeentulotukipäätösten perusteluja, ja Saara Jylhän (2013) pro gradu -työ toimeentulotukipäätösten informaation kulkua. Laurilan ja Jylhän työt ovat osa Tekstualisoituva julkishallinto -hanketta. Hankkeessa on tutkittu tekstejä julkisilta aloilta, joissa kirjoitetaan paljon, vaikka kirjoittaminen ei ole ydintyötä (ks. Kotus 2013).

Muita etuuspäätöksiä on tutkittu jonkin verran: Ulla Tiililä (2000) on analysoinut päivähoitopäätöksiä ja huomionnut myös niiden intertekstuaalisuuden. Väitöskirjassaan Tiililä (2007) on tutkinut toimeentulotukipäätöksien sukulaisia, kuljetuspäätöksiä. Sosiaalityön tutkimukseen kielen analyysia ovat yhdistäneet esimerkiksi Suvi Raitakari (2006), joka on väitöskirjassaan tutkinut vuorovaikutuksellisuutta ja retorisuutta nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa sekä Kirsi Günther ja Suvi Raitakari (2012), jotka ovat perehtyneet muutamiin mielenterveyskuntoutuksessa käytettäviin suunnitelmalomakkeisiin. Ritva Poikela (2010) käsittelee asiakassuunnitelmia, ja Tarja Vierula (2012; 2013) on puolestaan perehtynyt lastensuojelun asiakirjoihin muun muassa vanhempien näkökulmasta.

Kieli on sosiaalityön työväline, ja siksi tutkimuksen arvoinen. Jokinen ym. (1995: 17) valaisevat sosiaalityön ja kielen yhdistämisen käytäntöä: kieltä käytetään muun muassa asiakastapaamisissa, palavereissa, keskusteluissa sekä kirjallisessa dokumentoinnissa. Heidän mukaansa osa sosiaalityöstä, kuten huostaanotto tai laitossijoitus, on ei-kielellistä, mutta kuitenkin myös näihin tilanteisiin liittyy kielen tasolla tapahtuvaa toimintaa. Kielen avulla perehdytään asiakkaan ongelmalliseen tilanteeseen ja päätetään, miten jatkossa toimitaan. Kielen avulla tapahtuvaa sosiaalityötä ei voi väheksyä, sillä esimerkiksi jokaista asiakasta koskevaa päätöstä edeltävät neuvottelut ja lausunnot – ja niissä kaikissa tarvitaan kieltä tulkitsemassa ongelmia. Sillä, miten kieltä käytetään, on merkitystä asiakkaan elämälle. (Mp.)

Kielen avulla sosiaalityössä esimerkiksi tiedetään, ymmärretään ja tehdään asioista uusia kuvauksia (Laaksonen ym. 2011: 12). Toimeentulotukipäätösten teko edustaa tällaista uuden kuvauksen tekemistä. Päätösprosessi kirjataan asiakirjoihin mahdollisimman hyvin tosiseikkojen mukaisesti ja siltä osin kuin päätöksen kannalta on olennaista, mutta päätösdokumentti on silti subjektiivinen kuvaus asiakkaan toimeentulotuen hakemiseen johtaneesta tilanteesta. Päätöksen kirjatun tekstin tulee vastata totuutta mahdollisimman hyvin, mutta kaikkia päätösprosessiin vaikuttaneita seikkoja ei voi kirjoittaa päätökseen. Työntekijän on siten osattava valita tärkeimmät syyt kuvaamaan sitä, miten toimeentulotuen myöntämiseen tai kieltämiseen on päädytty. Näkökulma päätöksissä on kirjoittajalla, mikä osaltaan on innostanut minua tutkimaan, mihin tiedot toimeentulotukipäätöksissä perustuvat ja miten ne tuodaan esille.

2 TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖKSET OSANA SOSIAALITYÖTÄ

Koska tämä tutkimus käsittelee toimeentulotukipäätöksien tietolähteitä, on tarpeen esitellä toimeentulotuen päätöksenteon taustalla vaikuttavia asioita. Tässä luvussa käsittelen ensin toimeentulotukityön suhdetta sosiaalityöhön. Käyn lyhyesti läpi, mihin toimeentulotukipäätösten teon paikka sosiaalityössä sijoittuu. Seuraavaksi perehdyn siihen, miten ja miksi sosiaalityössä dokumentoidaan – koska aineistoni on kerätty Helsingin sosiaalivirastosta, esittelen myös juuri tälle kaupungille ominaisia dokumentointiin liittyviä seikkoja. Kolmanneksi tämä luku käsittelee aineistoani sekä toimeentulotukipäätösprosessia, jossa jokainen aineistoni päätösteksti on syntynyt.

2.1 Toimeentulotuki ja sosiaalityö

Toimeentulotukipäätösten tekeminen kuuluu vielä nyt Suomessa sosiaalityöhön, mutta vuoden 2017 alusta perustoimeentulotukipäätösten teko siirretään hallituksen rakenneuudistusohjelman myötä Kelan tehtäväksi. Uudistuksen jälkeen sosiaalityöntekijät päättävät ainoastaan harkintaa edellyttävistä tukimuodoista: täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta. Tarvittaessa Kelasta ohjataan ihmisiä saamaan sosiaalipalveluja. (STM 2014.)

Tämän työn aineiston toimeentulotukipäätökset on vielä tehty sosiaalityöhön kuuluvina sosiaalivirastossa. Tarkemmin sanottuna toimeentulotukipäätökset on tehty osana aikuissosiaalityötä. Juhilan (2008: 18–20, 25) mukaan sosiaalityö jaetaan usein hallinnollisesti asiakasryhmien mukaan lapsiperheille suunnattuun työhön, vammaissosiaalityöhön sekä aikuissosiaalityöhön. Varsinkin aikuissosiaalityö on vaikeasti rajattava, sillä samat ongelmat saattavat kohdata niin lapsetonta, vammaista kuin lapsiperheessä elävääkin. Joka tapauksessa aikuissosiaalityö on tarveharkintainen palvelu, jonka piiriin kuuluu muun muassa toimeentulotuen tarpeen arviointi ja myöntäminen. (Mp.)

Sosiaalityö voidaan jakaa edelleen työmuotoihin, ja erilaisia työmuotoja ovat kontrolli, tuki, socialisaatio, suojelu ja terapia (Sipilä 1996: 63). Tuen Sipilä (mp.) määrittelee seuraavasti: ”asiakkaan käyttöön luovutetaan lisäresursseja tai annetaan hänelle ohjausta ja neuvoja.” Toimeentulotukityö kuuluu siis tähän kategoriaan. Juhilan (2008: 25) mukaan aikuissosiaalityö puolestaan jaetaan usein kolmeen, eli toimeentulotukeen, päihdetyöhön ja kuntouttavaan työtoimintaan, sosiaalityön kannalta keskeisten lakien mukaisesti. Sipilä (mts. 64) nostaa esille

näkemyksen, että toimeentulotuki on usein kuitenkin näkyvintä (aikuis)sosiaalityötä, joka voi edustaa joko tukea tai kontrollia sen mukaan, saako asiakas taloudellista tukea toivomansa verran vai vähemmän.

Voidaan sanoa, että toimeentulotukipäätösten teko edustaa aikuissosiaalityöhön kuuluvaa tukityötä. Se on myös asiakastyötä, jonka Sipilä (1996: 213) jakaa virastoissa tapahtuvaksi byrokratiatyöksi, neuvontaa ja ohjausta sisältäväksi palvelutyöksi sekä terapeutiksi psykososiaaliseksi työksi. Toimeentulotukipäätösten tekeminen kuuluu eniten byrokratiatyön osa-alueelle tarkan lakisääteisyytensä vuoksi. Sipilä (mts. 214–215) huomauttaa kuitenkin, että sosiaalityön on oltava muutakin: byrokratia pitää huolen kansalaisten tasapuolisesta kohtelusta, mutta säädöksetkin vaativat jäykkyydessään tulkintaa, jotta ne soveltuvat ihmisten arkielämän ongelmien avuksi. Katson, että säädösten tulkinta tarkoittaa toimeentulotukipäätösten teossa asiakaskohtaista tarveharkintaa, johon etuuskäsittelijöillä on mahdollisuus täydentävän ja ehkäisevän tuen turvin.

Jouko Karjalainen (2004: 128) luonnehtii toimeentulotukityötä siten, että ”– – kyse on jakojäännöksestä, jonka tehtävänä on huolehtia (työ)markkinoiden ja muun sosiaaliturvan tuottamien aukkojen paikkaamisesta”. Tällä Karjalainen (mp.) tarkoittaa sitä, että toimeentulotuen hakeminen, tapaus- tai tilannekohtainen sosiaali- ja etuuskäsittelytyö sekä päätöksenteko ovat monitahoisia asioita, joihin vaikuttavat yhteiskunnallinen tilanne ja tilanne työmarkkinoilla.

Kun toimeentulotukea haetaan, selvitetään Karjalaisen (mts. 130) mukaan ensimmäiseksi, onko asiakkaalla laskennallinen oikeus toimeentulotukeen, minkä jälkeen voidaan tehdä laskennallinen, niin sanottu normipäätös. Toimeentulotuen perusosa kuuluu pääasiallisesti samanlaisena kaikille, mutta siihenkin liittyy tapauskohtaista tarveharkintaa esimerkiksi asiakkaan tulojen huomioon ottamisessa. Yhdessä kuussa ansaitut tulot voivat vaikuttaa seuraavien kuukausien toimeentulotuen perusosaan, mutta tätä sääntöä saatetaan tulkita eri tapauksissa hieman eri tavoilla. Olennaista päätösprosessissa on siis paitsi asiakkaan hakemus ja hänen omaan tilanteeseen kohdistuvat perustelunsa, myös tapauskohtainen harkinta ja sen mukainen päätöksenteko. (Mts. 127.)

2.2 Tietojen dokumentointi sosiaalityössä

2.2.1 Miksi ja mitä dokumentoidaan?

Sosiaalityössä dokumentoinnilla tarkoitetaan asiakassuhteessa ja siihen liittyvissä tilanteissa syntyneiden asiakirjojen ja muun, esimerkiksi audiovisuaalisen materiaalin, tallentamista. Varsinkin asiakirjojen laatiminen ja kirjoittaminen on olennainen osa sosiaalityötä: asianmukaisesti kirjoitettujen ja tallennettujen asiakirjojen ansiosta ratkaisuihin, suunnitelmiin ynnä muihin on helppo tarvittaessa palata, esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan välisissä keskusteluissa. (Laaksonen ym. 2011: 10–11, 14.)

Dokumentointivaatimus alkoi Suomen sosiaalihuollossa niin sanottujen huoltolakien myötä 1930-luvulla, erityisesti laillisuuden ja oikeaoppisuuden valvonnan välineenä. Yhdysvaltalaisen case work -menetelmän ja psykososiaalisen työtteen ansiosta dokumentointiin alettiin kiinnittää Suomessa huomiota 1940-luvulla muun muassa asiakkaan sosiaalisen diagnoosin laadinnassa. 1960-luvulta lähtien sosiaalihuoltoa alettiin kritisoida kontrollihenkiseksi, ja kritiikki johtikin sosiaalihuollon periaatteiden ja lainsäädännön uudistuksiin. Dokumentointiin kohdistuvia vaatimuksia olivat esimerkiksi palveluhenkisyys, valinnanvapaus ja luottamuksellisuus. (Laaksonen ym. 2011: 8–9.) Kielentutkijoista Anna Solin (2006: 79) nostaa esille juuri sosiaalipalvelut todetessaan, että monille ammatillisille yhteisöille on tärkeää, että heidän tuottamansa tekstit pysyvät vakaina ja siten vertailukelpoisina noudattamalla oman tekstilajinsa tyyliä. Konventioita noudattamalla kirjoittaminen vie myös vähemmän aikaa (mp.).

Sosiaalihuoltolain (1982/710) myötä asiakkaat saivat oikeuden saada halutessaan tietoa omaa asiaansa koskevista asiakirjoista (Laaksonen ym. 2011: 9, 16). Myöhemmin asiakkaan oikeuksia vahvisti muun muassa asiakaslaki eli laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Dokumentointia säätelevät Suomessa nykyään myös esimerkiksi henkilötietolaki (523/1999) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). (Mp.)

Päätös, esimerkiksi toimeentulotukipäätös, on sosiaalihuollon yleinen asiakirja, jolla viranomaisen esittää ratkaisunsa hallintoasiassa (Laaksonen ym. 2011: 48). Juhilan (2009: 51) mukaan toimeentulotukipäätösten teossa on kyse paitsi jonkin asian, päätöksen, tiedoksi saattamisesta asiakkaalle, myös tiedosta, vallasta ja etiikasta. Lingvisti Jyrki Kalliokoski (2005: 9) huomauttaa, että on mahdotonta toistaa puhuttu tai kirjoitettu viesti täysin samalla tavalla kuin sen alkuperäinen puhuja tai kirjoittaja on tehnyt.

Edellä mainituista syistä johtuen Laaksonen ym. (2011: 11–13, 17) korostavat, että työntekijän on ammattinsa puolesta tiedettävä tarkkaan, mitä tietoja hänen on kirjattava toimeentulotukipäätöstä tehdessään. Tämä vaatii suunnitelmallista työtettä: Sellaisia asioita, joilla ei ole merkitystä toimeentulotukipäätöksen kannalta, ei saa kirjata, eikä kirjattuja asioita saa käyttää muuhun kuin toimeentulotukiasiaan ilman asiakkaan lupaa. Epäolennaiset asiat eivät saa myöskään vaikuttaa itse päätöksentekoon, ja toisaalta on olemassa päätöksenteon kannalta välttämättömiäkin tietoja. Työntekijän kirjoittamat tiedot ovat aina kuitenkin vain tulkintoja asiakkaan tilanteesta, minkä vuoksi kirjaajan on reflektoitava omaa toimintaansa, jotta kirjattavat asiat heijastaisivat tosiasioita mahdollisimman hyvin. Vaikka asiakassuhteisiin liittyvien asioiden kirjaaminen on sosiaalityössä jokapäiväistä ja automaattistakin, se vaatii osaamista ja aikaa, jotta kirjaaminen onnistuisi tarkoituksenmukaisesti. Dokumentointia täytyy tehdä koko asiakasprosessin ajan, jotta asiakkaan tiedot ovat aina ajan tasalla, vaikka esimerkiksi työntekijä vaihtuisi. (Mp.)

Jotta dokumentointi onnistuisi sosiaalihuollossa hyvin, myös asiakkaalla on velvollisuuksia. Asiakaslain mukaan asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa velvollisuus on antaa tarvittavat tiedot, jotta hänen asiansa voidaan ratkaista sosiaalihuollossa (AsiakasL 12 §). Samassa laissa säädetään myös, että asiakkaalla on oikeus saada tietää, miten hänen antamiaan tietojaan käsitellään: mihin niitä tarvitaan, miten käytetään, kenelle luovutetaan sekä mihin henkilökisteriin ne tallennetaan (AsiakasL 13§). Asiakkaalla on oikeus tähän jo ennen tietojen antamista, mistä syystä Laaksonen ym. (2011: 12, 17, 39) mukaan asiakas pyritäänkin ottamaan mukaan asiakirjojen tekemiseen alusta alkaen. Asiakkaalle kerrotaan, että hänen asiaansa liittyviä asiakirjoja kirjoitetaan. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle myös näytetään, mitä seikkoja papereihin on kirjoitettu. Ideaalitulanteessa asiakirja kirjoitetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, jolloin asiakas voi nostaa esille mielestään tärkeitä asioita. Tällöin hänen kanssaan voidaan keskustella asiakirjoihin kirjoitettavista asioista. Asiakas saa myös pyytää, että häntä itseään koskevat tiedot tarkastetaan. Tarvittaessa hän saa vaatia väärin tietojen korjausta. Asiakasta on lisäksi informoitava hänen oikeuksistaan. (Mp.)

Dokumentointia sosiaalityössä säätelevät lait sekä työkäytännöt. Myös yhteistyö asiakkaan kanssa on tärkeää, jotta toimeentulotukipäätös sisältää juuri ne olennaiset tiedot. Vaaditaankin laaja-alaista ammattitaitoa, jotta asiakas lopulta saa oikeanlaisen päätöspaperin käsiinsä.

2.2.2 Tietojen dokumentointi Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa¹

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen työntekijä tekee kuukaudessa jopa 200 toimeentulotuki-päätöstä. Kun hallintoasia laitetaan vireille hakemuksella tai ilmoituksella palveluntarpeesta, sitä aletaan selvittää ja lopulta asia ratkaistaan käyttäen hyväksi asiakirjoja, joita on syntynyt sekä vireille tulon että selvitystyön aikana (Laaksonen ym. 2011: 48–49). Päätöksessä näkyvät nämä muut tekstit, joka asiakkaan asian ratkaisemiseen ovat vaikuttaneet (mp.). Puhun tässä työssä Tiililän (2007) tapaan tekstiketjusta (ks. 4.1).

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa on päätöksentekijällä kirjoittamisen apuna valmiiksi kirjoitettuja mallikatkelmia, jotka saa esille käyttämällä tiettyjä näppäinyhdistelmiä (Tiililä 2007: 118). Kun kirjoitetaan esimerkiksi <-merkki ja lyhenteenä käytetty sana, vaikkapa <LASKELMA tai <KELA, saadaan esille seuraavat fraasit (Jylhä 2013: 6):

<LASKELMA
PÄÄTÖKSESSÄ HUOMIOON OTETUT TULOT JA MENOT PERUSTU-
VAT OHEISEEN LASKELMAAN / OHEISIIN LASKELMIIN.

<KELA
KELAN MAKSAMAT ETUUDET ON TARKISTETTU KELAN TIETOJÄRJESTELMÄSTÄ.

Sosiaalihuollon dokumentoijaa ohjeistetaan, että valmiita tekstikatkelmia ei koskaan pitäisi käyttää ainoana perusteluna asiakkaan hakemukselle, sillä katkelmien liittäminen muuhun tekstiin voi olla hankalaa (Laaksonen ym. 2011: 40). Aineistossani ohjetta on noudatettu, ja päätöksiä perustellaan aina yksilöllisemmin kuin pelkkiä mallikatkelmia käyttämällä.

Aineistoni päätöstekstien luettavuutta vaikeuttaa niiden kirjoitushetkellä käytössä ollut vanha tietojärjestelmä: Helsingin sosiaaliviraston asiakastietojärjestelmä, ATJ, on otettu käyttöön 1980-luvun lopulla, ja muun muassa edellisissä mallikatkelmaesimerkeissä näkyvä versaalien käyttö on perua järjestelmän alkuajoista lähtien. Järjestelmää on päivitetty vuosien saatossa tekniikan nopean kehittymisen takia, ja vuonna 2014 käyttöön on alueittain otettu entisen, noin kymmenen vuoden ajan käytössä olleen ATJweb-version sijasta uusi, modernimpi järjestelmä nimeltään ATJnet. (Qvist 2014; ks. myös Kytövaara tulossa.)

Tämän tutkimuksen aineisto on tuotettu vanhassa ATJweb-järjestelmässä, jossa esimerkiksi tekstinkäsittelyominaisuudet ovat huonot. Esimerkiksi tekstinkäsittelyn perustoimintoihin

¹ Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksia kutsuttiin aiemmin sosiaalivirastoksi. Tässä työssä käytän molempia nimityksiä sen mukaan, kumman toimintaan viitataan.

kuuluva kappaleiden välisten tyhjien rivivälien muodostaminen tehdään <-merkkiä käyttämällä, eikä sille ole olemassa omaa näppäintä. Rivivälin tekeminen tapahtuu siis samalla merkillä, jonka avulla työntekijä saa esille tekstilyhenteet. Rivivälien luominen on kuitenkin todella tärkeää, sillä muuten koko päätösteksti tulostuu yhteen ilman kappalejakoja. Pitkä yhtenäinen ja lisäksi versaaleilla kirjoitettu teksti on asiakkaan kannalta erittäin hankala luettava; myös aineistossani on muutamia ilman kappalejakoja kirjoitettuja pitkiä päätöstekstejä. Vanhassa järjestelmässä ongelmana on myös esikatselujärjestelmän puuttuminen (Kytövaara tulossa). Uudessa järjestelmässä tekstilyhenteitä pystyy käsittelemään ja muokkaamaan helpommin (Qvist 2014). Esimerkiksi fraaseja on muokattu uuteen järjestelmään sekä työntekijöiden että asiakkaiden palautteen pohjalta. Uutta asiakastietojärjestelmää on paranneltu myös siten, että päätösteksti tulostuu jatkossa pienin kirjaimin. (Mp.)

2.3 Tutkimusaineistona toimeentulotukipäätökset

2.3.1 Aineiston kuvaus ja metodit

Tutkimukseni aineistona on 135 Helsingin kaupungin sosiaaliviraston toimeentulotukipäätöstä, jotka viraston työntekijä on poiminut systemaattisesti eri sosiaaliasemilta elo–syyskuussa 2007. Helsingissä on siihen aikaan ollut 9 sosiaaliasemaa, joista jokaiselta aineistossani on 15 päätöstä. Aineiston olen saanut käyttööni Kotimaisten kielten kesuksesta, jossa sitä säilytetään. Aineisto on luvanvarainen, ja koska se on ollut tutkimuskäytössä jo tätä työtä aiemmin, on se anonymisoitu siten, ettei henkilö- tai muita tunnistetietoja ole nähtävissä.

Päätös (ks. liite) on kirjoitettu kokonaan versaaleilla. Ylimpänä päätöspaperin vasemmassa ylälaidassa on yhteystietoineen mainittu sosiaaliasema, jolla päätös on tehty. Oikeassa ylälaidassa on päätöksen numero, joka sille on virastossa annettu arkistointia varten. Helsingissä tehty toimeentulotukipäätösteksti muodostuu erillisistä otsikoilla toisistaan erotetuista osista. Otsikointi helpottaa asiakasta lukemaan päätöstä. Niiden avulla haluamaansa päätöskohdan on helppo palata myöhemmin, sillä vaikka lyhimät päätökset ovat alle yhden A4-kokoisen sivun mittaisia, pisimmät ovat jopa kolmesivuisia ja sisältävät paljon asiaa. Osoite- ja arkistointitietojen lisäksi päätökset koostuvat tavallisesti kolmesta eri osasta, *Päätös*-osasta, *Asiaselosteesta* ja *Tiedoksenne*-osasta, ja nämä osat ovat päätöksissä aina tietyssä järjestyksessä. Tiililän (2007: 225) mukaan päätöstekstit pyritään tekemään yhdenmukaisiksi muun muassa siksi, että niiden lukeminen oli vastaanottajalle helpompaa. Toimeentulotukipäätökset eivät ole

rakenteeltaan samanlaisia kaikissa Suomen kunnissa ja kaupungeissa, esimerkiksi Vaasan kaupungissa päätös alkaa *Asiaselosteella*, jonka jälkeen vasta seuraa *Päätös*-osa (Jylhä 2013: 11).

Kun päätöstä luetaan ylhäältä alaspäin, ensimmäiseksi tulee *Päätös*-osa, joka sisältää nimensä mukaisesti tiedon, onko toimeentulotukihakemus hyväksytty vai hylätty. Ylimpänä *Päätös*-osassa on viittaus lakiin, johon päätös perustuu, esimerkiksi ”Laki toimeentulotuesta 72 § perustoimeentulotuki”. Seuraavaksi kerrotaan, mille ajalle päätös on tehty.

Päätös-osaa seuraa *Asiaseloste*, johon on kirjattu päätökseen olennaisesti vaikuttaneet tiedot, esimerkiksi tiedot hakemistapahtuman luonteesta ja siitä, mitä on haettu. *Asiaselosteeseen* voidaan kirjata esimerkiksi, että asiakas tavattu tai että hän on toimittanut kirjallisen hakemuksen, jossa haetaan toimeentulotukea lasten harrastusmenoihin. *Asiaselosteessa* voidaan siis myös referoida hakemusta. Siinä mainitaan myös asiakirjat, jotka asiakas on toimittanut hakemuksensa tueksi.

Päätöstekstin päättää *Tiedoksenne*-osa, jossa kirjaimellisesti annetaan asioita tiedoksi asiakkaalle. Asiakas saa siinä tietoa esimerkiksi jatkohakemuksen tekemisestä sekä siitä, että päätöksen mukana palautetaan liitteitä, jotka asiakas on hakemuksen mukana aikanaan toimittanut.

Näiden kolmen lisäksi päätöksessä voi tarpeen mukaan olla mukana myös muita osia. Valinnaisia osia ovat *Perintä*-osa, *Hakemus*-osa, sekä osa, joka on otsikoitu *Päätöksen osalliset*. *Perintä*-osassa ilmoitetaan miten asiakkaaseen kohdistuva perintämenettely toimii. *Hakemus*-osassa voidaan ytimekkäästi referoida hakemusta *Asiaselosteeseen* sijaan. *Päätöksen osallisiin* kirjataan ne, joita päätös koskee. Lisäksi jokaisen toimeentulotukipäätöksen päättävät *Päätöksentekijän ja valmistelijan nimet* sekä *Asiakirjan oikeaksi todistaneen allekirjoitus*.

Olen analysoinut aineistoani tekstintutkimuksen näkökulmasta. Analyysini lähtökohtana olen käyttänyt Norman Fairclough’n (1992) mallin mukaista jakoa avoimeen intertekstuaalisuuteen sekä interdiskursiivisuuteen. Tapaukset, jotka aineistostani luokittelin avoimeen intertekstuaalisuuteen kuuluviksi, olen edelleen jakanut Tiililän (2007) tapaan Uolevi Kivirannan (1989) mukaisesti dokumentti- ja henkilölähteisiin. Tämän jälkeen on syntynyt tässä päätöksessä esittelemäni kategoriat eri tietolähdetyypeistä, joita toimeentulotukipäätöksissä on käytetty. Aineistoani käsittelen pääosin kvalitatiivisen tekstianalyysin keinoin: tietolähteitä tarkastelen etsimällä muun muassa toimeentulotukipäätöksissä käytettyjä referointitapoja. Referoinnin tarkastelussa hyödynnän suomalaisia tutkijoita, esimerkiksi Kaija Kuiria (1984) ja Mauno Koskea (1985).

2.3.2 Toimeentulotukipäätöksen syntyminen

Tässä kappaleessa määrittelen toimeentulotuen tarkoituksen ja muodostumisen sekä kuvailen prosessia, jossa toimeentulotukipäätös syntyy. Toimeentulotukipäätöksen syntyyn vaikuttavat monet eri tyyppiset asiakirjat, joiden vaikutus oletettavasti näkyy päätöksissä omine erityispiirteineen. Prosessi voi edetä esimerkiksi siten, että ensin asiakas hakee toimeentulotukea hakemuksella, minkä jälkeen viranomaisen ja asiakas (tai hänen edustajansa) laativat yhdessä suunnitelman asiakkaan taloudellisen tilanteen korjaamiseksi. Joskus tilanne vaatii tarkempaa kartoitusta, jolloin syntyy esimerkiksi asiakkaan tekemiä selvitys- ja palveluntuottajan laatimia arviointiasiakirjoja. Lopulta viranomaisen tekee itse päätöksen. (Laaksonen ym. 2011: 46–50, 59–62.) Tässä hakemuksesta päätökseen ja myös siitä edelleen etenevässä tekstiketjussa on kyse horisontaalisesta intertekstuaalisuudesta. Siinä teksti ja sitä edeltävät ja sen jälkeen tulevat tekstit ovat dialogissa keskenään (Fairclough 1992: 103). Koska monet tekstit ovat läsnä päätösten tekovaiheessa, selvitän tässä työssä, mitkä niistä ovat läsnä myös itse päätöksissä, ja miten läsnäolo ilmenee.

Perustuslain mukaan ”jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon” (PL 19.1 §). Toimeentulotuki on väline perustuslain tarkoittaman ihmisarvoisen elämän turvaamiseksi. Toimeentulotukilakiin on kirjattu toimeentulotuen määritelmä: sen mukaan ”toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen vähintään välttämätön toimeentulo” (TTTL 1–2. §). Jokaisella, joka ei pysty saamaan toimeentuloaan muulla tavoin, on siis oikeus saada toimeentulotukea Suomessa.

Toimeentulotuki koostuu perustoimeentulotuesta sekä täydentävästä toimeentulotuesta. Perustoimeentulotuki jakautuu puolestaan perusosaan sekä muihin perusmenoihin. Perusosalla kuuluu tavallisesti, toimeentulotukilain mukaisesti kattaa ”ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot sekä henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallisliikenteen käytöstä, televisioluvasta, puhelimen käytöstä sekä harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä vastaavat muut henkilön ja perheen jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot”. Myös ”muut perusmenot” määritellään toimeentulotukilaissa, ja niitä ovat asumistukilain (408/1975) 6. §:ssä määritellyt asumismenot, kotivakuutus, taloussähkö sekä ”vähäistä suuremmat” terveydenhuoltomenot. (TTTL 7 a–b §; AsumistukiL 6. §; Opas toimeentulotuen soveltajille 2013: 91, 104–105, 113–114.)

Toimeentulotukilain mukaan täydentävä toimeentulotuki (7 c §) kattaa puolestaan erityis-
menot, joita ovat lasten päivähoitomenot, muut kuin (7 b §:ssä) perusmenoiksi katsottavat asu-
mismenot, esimerkiksi takuuvuokra ja muuttokustannukset, sekä asiakkaan erityistarpeista tai
olosuhteista, kuten pitkäaikaisesta toimeentulotuen asiakkuudesta tai vaikeasta sairaudesta, joh-
tuvat tarpeellisiksi katsotut menot. Tuki on tarkoitettu tasapainottamaan jokapäiväisestä elä-
mästä johtuvia kuluja silloin, kun taloudellinen liikkumavara on pieni. Näitä tilanteita varten
toimeentulotukilain 7 c § antaa mahdollisuuden turvata tapauskohtaiseen harkintaan, ja myön-
tää asiakkaalle esimerkiksi lastentarvikkeita, uuden kodinkoneen rikkoutuneen tilalle tai tukea
opiskelusta johtuviin menoihin silloin, kun tukea siihen ei muualta saa. Myös lasten harrastuk-
sista johtuvat menot kuuluvat joissain tapauksissa harkinnanvaraisesti täydentävän toimeentu-
lotuen piiriin. Kaikissa tilanteissa niitä ei ole mahdollisuutta kattaa perusosalla, mutta koska
harrastukset ovat lapsen ja nuorten sosiaalistumisen ja kehittymisen kannalta tärkeitä, niihin
saattaa saada täydentävää toimeentulotukea. (TTTL 7 b–c §; Opas toimeentulotuen soveltajille
2013: 91, 116, 119–120.)

Edellisten lisäksi henkilölle tai perheelle voidaan myöntää ehkäisevää toimeentulotukea
edistämään sosiaalista turvallisuutta, omatoimista suoriutumista sekä ehkäisemään syrjäyty-
mistä ja pitkäaikaista toimeentulotukiriippuvuutta tai jopa parhaimmillaan välttämään varsinais-
sen toimeentulotuen tarve kokonaan. Tuen avulla voidaan esimerkiksi turvata asiakkaan asu-
minen auttamalla vuokratilanteissa, auttaa asiakasta toimeentulotukeen kuulumattoman lainan
lyhennyksessä ja näin lieventää ylivelkaantumisen vaikutuksia tai tukea voidaan myöntää per-
heelle, jota on kohdannut jokin kriisi, kuten perheenjäsenen kuolema. (TTTL 13. §; Opas toi-
meentulotuen soveltajille 2013: 91, 125–127.)

Jotta tarvitseva saisi toimeentulotukea, sitä täytyy ensiksi hakea. Toimeentulotukea voi
hakea täysi-ikäinen henkilö, eli perheen puolesta haettaessa hakemuksen tekee käytännössä toi-
nen vanhemmista tai (avo)puolisoista. Vajaavaltaisen, esimerkiksi alaikäisen tai holhouksen
alaisena olevan, henkilön puolesta tukea hakee yleensä huoltaja tai edunvalvoja. (Opas toi-
meentulotuen soveltajille 2013: 72.) Helsingissä toimeentulotukea haetaan tavallisimmin oman
asuinalueen palvelupisteestä virka-aikana. Tukea haetaan kirjallisella hakemuksella, mutta sitä
voidaan hakea myös pelkällä ilmoituksella palveluntarpeesta, mikäli viranomaisen siihen suos-
tuu. Tällöin viranomaisen on kirjattava tiedot ylös epäselvyyksien välttämiseksi. (Opas toi-
meentulotukilain soveltajille 2013: 72; Toimeentulotuki.)

Asiakaslain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on tehtävä palvelu-, hoito-, kuntoutus-,
tai muu vastaava suunnitelma, johon kirjataan asiakassuhteen tavoitteet ja niihin liittyvät toi-
menpiteet (AsiakasL 7. §). Suunnitelman tarkoituksena on myös turvata asiakkaan oman äänen

kuuluminen häntä itseään koskevassa asiassa. Aina suunnitelman teko ei ole tarpeen, varsinkin jos kyse on tilapäisestä toimeentulotuen puoleen kääntymisestä, johon ei liity sosiaalityön tai sosiaalipalvelujen tarvetta. (Opas toimeentulotuen soveltajille 2013: 85–86.)

Hakuprosessin jälkeen toimeentulotuenhakija jää odottamaan päätöstä, joka tehdään seitsemän työpäivän kuluessa (TTTL 14 a §). Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus siihen, että hänen asiansa käsitellään asianmukaisesti ja viivyttämättä (PL 21 §). Lisäksi hallintolain toinen luku kuvaa hyvän hallinnon perusteet, eli säännökset, joiden tarkoitus on turvata laadulliset vähimmäisvaatimukset viranomaistoiminnassa, kuten neuvonta- ja hyvän kielen käytönvaatimukset (HL 6.–10. §.) Myös kirjallisen päätöksen sisältö määritellään hallintolaissa: päätöksestä on käytävä selvästi ilmi päätöksen tehnyt viranomainen ja päätöksen tekemisen ajankohta, asianosaiset, päätöksen perustelut ja ratkaisu, sekä lisätietoja tarvittaessa antava taho (HL 44.1 §). Laissa säädetään myös tarkemmin päätöksen perusteluista: perusteluissa on ilmoitettava muun muassa mitkä seikat päätökseen ovat vaikuttaneet (HL 45.1 §).

3 Toimeentulotukipäätösten intertekstuaalisuus

Toimeentulotukipäätökset ovat virkatekstejä ja kuuluvat siten virkakieleen. Virkakieli on julkisen hallinnon kieltä, jonka pyrkimyksenä on olla täsmällistä ja ymmärrettävää (Iisa & Piehl 1992: 11). Vaikka ei ole olemassa yhtä yhtenäistä kielimuotoa, jota voisi kutsua virkakieleksi, sillä on silti muun esimerkiksi sanastollisesti ja rakenteellisesti tyypillisiä piirteitä (Hiidenmaa 2000: 37). Oman tutkimukseni kannalta ehkä tärkein Hiidenmaan (mts. 39) mainitsemista piirteistä on se, että toimeentulotukipäätöksetkin kuuluvat tekstiketjuun, mikä käy ilmi esimerkiksi konkreettisina viittauksina muihin asiakirjoihin (käsittelen tekstiketjua tarkemmin luvussa 4.1). Kun tutkin toimeentulotukipäätösten tietolähteitä, selvittelen tätä ketjua, johon päätökset kuuluvat.

Koska virkatekstit pohjautuvat useille muille teksteille, voidaan sanoa, että ne ovat hyvin intertekstuaalisia. (Hiidenmaa 2000: 39). Kun esimerkiksi ilmaus, diskurssi tai vaikkapa genre irrotetaan alkuperäisestä käyttötilanteesta ja siirretään toiseen, siihen jää jälki aikaisemmasta käyttötilanteesta (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 116). Ilmauksen käyttötarkoitus vaihtuu uudessa kontekstissa, mutta historia seuraa sitä aina (mp.).

Intertekstuaalisuuden mainitsi ensimmäistä kertaa nimeltä Julia Kristeva, joka käsitteli Mihail Bahtinin ajatuksia kirjoituksessaan 1960-luvun lopulla (Fairclough 1992: 101). Kristevan (1993: 23) mukaan olennaista tekstien tulkinnassa on huomioida, Bahtinia mukaillen, paitsi horisontaalinen akseli (Bahtinilla dialogi), eli kirjoittava subjekti ja tekstin vastaanottaja, myös vertikaalinen akseli (Bahtinilla ambivalenssi), eli kaikki käsiteltävänä olevan tekstin ulkopuoliset tekstit. Bahtin toi ensimmäisenä kirjallisuuden teoriaan ajatuksen siitä, kuinka toiset tekstit ovat vaikuttaneet jokaiseen tekstiin, ja kuinka jokainen teksti on itsessään muunnos toisista teksteistä. Tätä monimuotoisuutta Kristeva alkoi kutsua intertekstuaalisuudeksi. (Mp.)

Heikkisen ym. (2012: 100–102) mukaan intertekstuaalisuus on tekstien keskeinen ominaisuus, mutta se ulottuu ilmiönä myös ”kielellisten tekstien” ulkopuolelle kaikkiin semioottisiin teksteihin, esimerkiksi videoihin ja hypermediaan. Se voidaan käsittää laajasti kaiken kommunikaation ehdoksi siten, että kielenkäyttö koostuu aina muista teksteistä ja muiden puheista, eikä teksteillä ole itsenäistä merkitystä. Käsitettä voidaan soveltaa myös hyödyllisemmin rajamalla ilmiötä. (Mp.) Voidaan sanoa, että intertekstuaalisuudella on jopa tavallista selittää laajasti erilaisia kielen ilmiöitä, mikä lopulta saattaa johtaa siihen, ettei analyysin tuloksista ole

mitään konkreettista hyötyä (Heikkinen 2000: 70). Olen pyrkinyt välttämään tämän liian yleisen intertekstuaalisen tutkimisen tavan ja rajannut työni selvästi siten, että se kattaa Tiililän (2007) tapaan ainoastaan toimeentulotukipäätösten tietolähteiden analyysin.

Analyysini yhtenä lähtökohtana on Norman Fairclough'n (1992: 104) jako avoimeen intertekstuaalisuuteen sekä perustavaan intertekstuaalisuuteen eli interdiskursiivisuuteen. Avoin intertekstuaalisuus on helposti havaittavaa, sillä toisten tekstien läsnäolon tunnistaa pohjatekstistä esimerkiksi lainausmerkeistä. Interdiskursiivisuudesta on puolestaan kyse silloin, kun vierasta ääntä ei ole merkitty pohjatekstiin mitenkään, vaan siellä vaikuttaa esimerkiksi vieras genre tai diskurssi. (Mp.)

Tässä luvussa esittelen ensimmäiseksi, mitä interdiskursiivisuus tarkoittaa aineistoni kohdalla. Sen jälkeen käsittelen oman analyysini kannalta olennaisempaa intertekstuaalisuuden alakäsitettä avointa intertekstuaalisuutta. Lopuksi käsittelen referointia, joka on tyypillinen keino tuoda tietolähdeilmauksia toimeentulotukipäätöksiin ja ilmentää avointa intertekstuaalisuutta.

3.1 Interdiskursiivisuus

Sosiaalinen toiminta on lähes kokonaan kielellistä toimintaa, ja kielen käyttö muokkaa todellisuutta (ks. esim. Kalliokoski 1996: 22–23). Yhteiskunnassa on totuttu tiettyihin konventioihin, joiden mukaan tekstejä tulkitaan (Solin 2006: 74). Interdiskursiivisuus ilmentää näitä konventioita. Se on avointa intertekstuaalisuutta vaikeammin havaittavaa, koska sillä tarkoitetaan muun muassa näiden yhteiskunnassa vaikuttavien totuttujen tapojen, käytännössä tekstilajien, sekoittumista tai sitä, että ”vieras ääni” sulautetaan ympäröivään tekstiin muokkaamalla äänen rakennetta ja tyyliä sopivaksi. (Fairclough 1992: 104, 117–118.) Voidaan sanoa, että interdiskursiivisuudessa vieras ääni, kuten toinen tekstilaji tai diskurssi, on läsnä ilman selvää merkintää. Interdiskursiivisuudesta on kyse silloin, kun pohjatekstissä on toisen tekstilajin piirteitä ja ominaisuuksia (Heikkinen, Lauerma & Tiililä 2012: 107).

”Kulttuuriset kielenkäytön mallit ja itsestään selvät kategoriat” syntyvät luonnollistumalla (Kalliokoski 1996: 13). Ilmiön aiheuttavat yhteisön arvot ja uskomusten järjestelmä. Esimerkiksi teksti on aina kirjoitettu jostain kirjoittajan valitsemasta näkökulmasta, eikä kirjoittaja siten voi koskaan olla täysin objektiivinen, vaan näkökulmavalinnan hän tekee sen mukaan, miten maailma hänen mielestään hahmottuu (mts. 13–14). Teksteihin voidaan näin ollen tuottaa tahallisesti tai tahattomasti merkityksiä, jotka luovat todellisuutta, sillä kirjoittaja valitsee tekstiin itselleen esimerkiksi mieluisimman tai hyödyllisimmän näkökulman. Fairclough'n (1992:

102–103) mukaan joskus voi olla vaikea tunnistaa, että yhteiskunnassa voidaan tekstien avulla ylläpitää hegemoniaa ja sosiaalisia valtasuhteita. Interdiskursiivisuuden tutkimus pureutuukin näiden suhteiden paljastamiseen.

Fairclough'n (1992: 124–130) mukaan interdiskursiivisuuteen liittyvät olennaisesti käsitteet diskurssi ja rekisteri. Heikkisen ym. (2012: 94) mukaan diskurssi voidaan määritellä kielesi kontekstissaan, ja sen voidaan katsoa heijastavan ja luovan sosiaalista järjestystä. Kielenkäyttötilanteessa valitaan juuri siihen tilanteeseen eli diskurssiin sopivat näkökulmat ja termit (Fairclough mp.). Rekisterillä tarkoitetaan yleisesti ottaen kielen tilanteista vaihtelua (Voutilainen 2012: 70). Se sisältää vakiintuneet käyttäytymismallit, jotka kulloisessakin tilanteessa vaikuttavat (Fairclough mp.).

Toimeentulotukipäätöksissä vaikuttavien diskurssien tunnistaminen tekee mahdolliseksi esimerkiksi sen, että asiakas lukee päätöstekstiä ikään kuin oikeasta näkökulmasta, eikä esimerkiksi pahoita mieltään toimeentulotukipäätöksissä vaikuttavista diskursseista, joista yhtä tavallisinta voidaan kutsua vaikkapa juridiseksi diskurssiksi. Juridinen diskurssi tuo päätökseen koukeroista ja komentavaa, lakitekstimäistä tyyliä. Toisaalta diskurssi määrittää päätöksentekijän asiakasta vaikutusvaltaisemmaksi henkilöksi, jolla on valta ja myös vastuu päättää asiakkaan asioista. Solinin (2012: 558) mukaan kriittinen diskurssitutkimus käsittelee muun muassa kielenkäytön ja vallan suhteita. Esimerkissä (1)² on näyte siitä, miten interdiskursiivisuus voi ilmetä toimeentulotukipäätöksessä:

1) KOTIVAKUUTUKSEEN KOLMEN HENKILÖN TALOUDESSA **VOIDAAN MYÖNTÄÄ** 11 0 EUROA/VUOSI. KOTIVAKUUTUSLASKU **KÄSITELLÄÄN** SEN TOIMITETTUANNE. LIITTEENÄ **TULEE ESITTÄÄ** MYÖS VAKUUTUSKIRJA.

Esimerkin (1) tyyli muistuttaa ohjetta tai lakia, mutta on mahdotonta sanoa, onko se kirjoitettu toisen tekstin pohjalta. Tietolähdettä ei ole eksplikoitu ilmauksessa. Passiivimuotoiset *voidaan myöntää* ja *käsitellään* antavat lukijalle mielikuvan siitä, että esimerkissä on äänessä joku muu kuin päätöksentekijä. Tällä äänessä olijalla on valtaa esittää ehdottomia sääntöjä. Lakitekstiin viittaa myös esimerkin direktiivisyys, mikä ilmenee nesessiivirakenteesta *tulee esittää* (ISK 2004: 1500). *Tulla*-verbiä käytetään yleisesti varsinkin säädösteksteissä ja ohjeissa normeihin vedottaessa (mp.). Jos esimerkki (1) alkaisi johtolauseella, kuten *toimeentulotukilain mukaan*,

² Tässä työssä olen kirjoittanut esimerkit versaalilla vastaamaan päätöstekstin ulkonäköä. Myös esimerkkien mahdolliset kirjoitus- ynnä muut virheet olen kopioinut päätöksistä.

olisi se avointa intertekstuaalisuutta interdiskursiivisuuden sijasta. Myös esimerkissä (2) kaikuu juridinen diskurssi:

2) PÄÄTÖS ON VOIMASSA EDELLÄ MAINITUN AJAN, JOS PÄÄTÖKSEN PERUSTEENA OLLEISSA TULOISSA MENOISSA TAI TALOUDELLISESSA TAI MUUSSA ELÄMÄNTILANTEESSA EI OLE TAPAHTUNUT MUUTOSTA. EDELLÄ MAINITUISTA MUUTOKSISTA ON ILMOITETTAVA VIIPYMÄTTÄ.

Juridinen diskurssi ilmenee esimerkin (2) ensimmäisessä virkkeessä siten, että se sisältää monimutkaisen intertekstuaalisen viittauksen *edellä mainitun ajan, jos päätöksen perustena olleissa tuloissa tai menoissa tai taloudellisessa tai muussa elämäntilanteessa* –. Toinen virke on direktiivinen, mihin viittaa nesessiivirakenne *on ilmoitettava* (ISK 2004: 1579). Se ei anna vaihtoehtoja vaan asiakkaan on toimittava sen määräämällä tavalla, mikäli ensimmäisen virkkeen ehdot täyttyvät. Esimerkkejä (1) ja (2) tarkastelemalla voidaan havaita, että virallisissa kirjallisissa ohjeissa velvoitettavaa tahoja ei usein ilmaista suoraan, mutta ohje on kuitenkin kohdistettu kulloisellekin lukijalle (ISK 2004: 1579).

Lakitekstille on tyypillistä, että se pyrkii minimoimaan tekstien semanttisen sisältöön kohdistuvat väärät tulkinnat (Mattila 2012: 618). Esimerkissä (2) tämä pyritään tekemään määrittelemällä monitahoisesti, milloin ja missä olosuhteissa päätös on voimassa. Esimerkissä viitataan ensin päätöstekstin edeltävään osaan: siinä mainitaan, että päätös on voimassa *edellä mainitun ajan*. Tämän jälkeen puheeksi otetaan hakemus ja sen mukana toimitetut tulo- ja menotositteet ilmauksella *päätöksen perusteena olleissa tuloissa tai menoissa*. Viimeiseksi viitataan kaiken kattavasti oikeastaan koko asiakkaan elämäntilanteeseen: *taloudellisessa tai muussa elämäntilanteessa* tapahtuneista muutoksista on ilmoitettava. Näin yhdessä virkkeessä luetellaan lukuisia asioita, jotka saattavat toimeentulotukipäätöksen tekemiseen vaikuttaa. Konjunktiolla *jos* alkavassa sivulauseessa määritellään päätöksen voimassa olemisen ehdot luettelomaisesti. Ensimmäinen lause, *päätös on voimassa edellä mainitun ajan*, on relevantti vasta *jos*-lauseessa ilmaistujen ehtojen täytyessä (ISK 2004: 1082).

Esimerkissä (3) vaikuttaa puolestaan juridisen diskurssin lisäksi toinen vahva diskurssi, jota voi kutsua esimerkiksi pitkäaikaisen asiakkuuden diskurssiksi:

3) TOIMITTAKAA JATKOHAKEMUS KIRJALLISENA. MUKAAN ON LIITETTÄVÄ TARVITTAVAT TOSITTEET.

Aineistooni kuuluu luettelo sosiaaliviraston käyttämistä mallikatkelmista. Esimerkki (3) on valmis mallikatkelma, mistä voidaan päätellä, että se on toimeentulotukipäätöksissä yleisesti käytetty. Mallikatkelmat ovat valmiita fraaseja, joita voi käyttää kirjoittamisen apuna päätöksenteossa (ks. tarkemmin 2.2.2), ja on oletettavaa, ettei harvoin puheena olevasta asiasta kannata mallikatkelmaa muodostaa. Esimerkin ensimmäinen lause implikoi sitä, että asiakas varmasti toimittaa jatkohakemuksen, eli joutuu jatkossakin varmasti hakemaan toimeentulotukea. Tietoa asiakkuuden jatkumisesta ei tässä tapauksessa ole kirjattu muualle päätöstekstiin, eikä sitä siis välttämättä voi mistään päätellä – ellei se sitten ole asiakkaan ja työntekijän välistä tietoa, jota ei vaan ole päätökseen kirjattu jostain syystä. Asiakkaan kannalta tällainen toimeentulotuen asiakkaaksi leimaaminen voi olla alentavaa, ja mielenkiintoisen esimerkistä tekeekin se, että huomattavan useassa päätöksessä, jossa esimerkin (3) fraasi esiintyy, fraasia on pehmennetty lisäämällä sen alkuun *tarvittaessa*-sanana. Näin koko diskurssi muuttuu neuvovaksi. (ks. esim. Fairclough 1992.)

Jokaisessa tilanteessa on tyypilliset muodot ja rakenteet, joita läsnäolijat noudattavat ja toisaalta myös osaavat toisiltaan odottaa (Mäntynen & Shore 2006: 19.) Nämä rekisterit eroavat toisistaan sanastollisesti, kieliopillisesti ja syntaktisesti, ja niiden esiintymäalue on välillä hyvinkin rajattu, esimerkiksi mainonnan kieli (Tieteen termipankki 2015). Hiidenmaan (2000: 37–39) mukaan virkakieli ei ole yksi yhtenäinen kielimuoto, mutta sieltäkin löytyy tyypillisyyksiä, jotka erottavat virkatekstit muiden joukosta. Virkatekstien rekisteriin kuuluu esimerkiksi, että ne ovat muun muassa huomattavan intertekstuaalisia. Niissä on paljon viittauksia muihin asiakirjoihin, mikä saattaa tehdä niistä vaikeaselkoisia: asiaa, joka on selitetty aikaisemmassa asiakirjassa, ei välttämättä enää selitetä uusiksi. Näin ollen tekstin ymmärtäminen saattaa olla hankalaa etenkin henkilölle, joka ei tiedosta tekstin sijoittumista tekstiketjuun. Virkakielen rekisterissä käytetään myös tietynlaista arkikielestä poikkeavaa kieltä, johon kuuluu muun muassa yläkäsitteiden käyttö. (Mp.) Toimeentulotukipäätösten rekisteriin kuuluvat esimerkiksi passiivin käyttö, muutamien sanojen, kuten *päätös*, *hakija*, *asiakas* ja *hakemus*, toistaminen sekä partisiippi-ilmausten käyttö, esimerkiksi *hakemuksen liitteenä esitetty* (Jylhä 2013: 12).

3.2 Avoin intertekstuaalisuus

Toinen Fairclough'n (1992: 85) käyttämä intertekstuaalisuuden alakäsite, avoin intertekstuaalisuus, eroaa interdiskursiivisuudesta siten, että se on nimensä mukaisesti selkeä tunnistettava. Mikäli toinen teksti näkyy pohjatekstissä esimerkiksi nimettynä, referoituna tai lähdeviitteiden avulla merkittynä, on kyse avoimesta intertekstuaalisuudesta (Heikkinen ym. 2012: 105).

Tähän tutkimuksen kannalta avoin intertekstuaalisuus on interdiskursiivisuutta olennaisempaa, sillä olen ottanut toimeentulotukipäätösten intertekstuaalisista viittauksista mukaan vain avoimeen intertekstuaalisuuteen kuuluvat tietolähteiksi tulkitsemani ilmaukset. Syy tähän on selvä: intertekstuaaliset viittaukset ovat monitulkintaisia, ja tietolähdettä niiden takana on mahdoton sanoa varmasti, ellei sitä ole merkitty päätökseen selkeästi. Toisaalta on huomiotava, että vaikka tietolähde on merkitty tekstin pintaan, ei se tarkoita välttämättä sitä, että sama tietolähde on päässyt myös ääneen (Fairclough 1992: 105). On mahdollista, että pohjatekstin kirjoittaja ei ole referoinut tietolähdettä tarkasti, vaan on saanut sen sijaan oman tai jonkun muun edustamansa tahon äänen kuuluville: on oikein väittää, että ”opiskelijat kertovat pitävänsä kurssien valintamahdollisuuksista” ainoastaan silloin, jos useampi opiskelija on sanonut, että ”pidän kurssien valintamahdollisuuksista”. Muussa tapauksessa äänessä voi olla esimerkiksi opiskelijahallinto, jonka kannan kirjoittaja on nostanut esille. (Mp.) Tässä työssä keskityn pelkästään analysoimaan tietolähteitä, sillä hallussani ei ole

Tiililän (2007: 117, 160) mukaan avoin intertekstuaalisuus ilmenee etuuspäätöksissä muun muassa teksteinä sekä tilannelähteinä, esimerkiksi lääkärikäyntien referoimisena. Se voidaan ilmaista esimerkiksi johtolauseissa, kuten *x:n mukaan* tai *hakemuksestanne ilmenee*. Tämä tutkimus vahvistaa Tiililän näkemystä, sillä avoin intertekstuaalisuus toimeentulotukipäätöksissä ilmenee tavallisesti asiakkaan tai hakemuksen referoimisena.

3.3 Referointi avoimen intertekstuaalisuuden keinona

Intertekstuaalisuus on toisten tekstien läsnäoloa tekstissä; referointi on puolestaan keino tuoda toisia tekstejä pohjatekstiin. Fennistisen perinteen mukainen tapa käsittää referointi suullisena tai kirjallisena johonkin toiseen kielelliseen esitykseen perustuvana ja siihen (enimmäkseen) perustuvaksi ilmoitettuna esityksenä määrittellään Jyrki Kalliokosken (2005: 10–11) mukaan Aarni Penttilän kieliopissa (1963). Penttilästä lähtevä tapa ymmärtää referoinnin laajempaan kuin yleiskielessä ymmärretty tiivistäminen tai selostaminen: Kalliokoski (mp.) kiteyttää sen

”puheen ja kirjoituksen esittämiseksi omassa tekstissä”. Referointi on vieraan puheen toistamista ja tämän toiston osoittamista, määrittelee puolestaan Mauno Koski (1985: 70).

Kaija Kuiri (1984) erottaa toisistaan varsinaisen referoinnin sekä tiedon lähteen osoittamisen, kuten tekee myös Tiililä (2007). Myös tämä työ käsittelee jälkimmäistä, sillä suora esitys, jonka Kuiri (mts. 196) mainitsee yleisimmäksi varsinaisen referoinnin tavaksi, puuttuu aineistostani kokonaan. Epäsuora esitys, lekseemien ja tempusten avulla referointi ovat hänen mukaansa (mp.) tiedon lähteen osoittamisen tapoja, mikä pätee myös aineistooni, kuten myöhemmin osoitan. Koski (1985: 151) huomauttaa kuitenkin, etteivät varsinainen referointi ja tiedon lähteen osoittaminen ole toisilleen vastakkaisia asioita, vaan varsinainen referointi voidaan lukea yhdeksi tiedon lähteen osoittamisen keinoksi. Itse puhun analyysissäni referoimisesta tarkoittamassa laajasti toiseen tekstiin tai puhetilanteeseen viittaamista. Katson, että esimerkiksi *hakemusta* referoidaan silloin, kun päätöksen *Asiaselosteessa* mainitaan *hakemus* ilman johtolausetta (vrt. *hakemuksen mukaan*). Mäntysen (2003: 75) mukaan tutkijoilla on perinteisesti ollut vaihtelevia käsityksiä, ovatko tällaiset leksikaaliset viittaukset referointia vai eivät.

Kosken (1985: 151) mukaan referoimisessa olennaista on nimenomaan se, että referoiminen esitetään jollain lingvistisellä tavalla eksplisiittisesti. Tätä ajatusta olen soveltanut myös tässä tutkimuksessa, sillä en ole ottanut analyysiini mukaan ilmauksia, joissa puhujaa tai kirjoittajaa eli tiedon lähettä ei ole päätöksessä kerrottu tai se ei ole muuten selkeästi pääteltävissä. Seuraavassa esimerkissä (4) toimeentulotukipäätökseen on kirjattu yksityiskohtaista tietoa asiakkaan elämäntilanteesta, mutta mahdollisia tietolähteitä on useampia, esimerkiksi *hakemus*, *asiakastapaaminen* tai *tiliote*:

4) ASIAKKAAN TULONA ON PALKKATULO. PALKASTA PERITÄÄN ULOSOTTO SEKÄ TYÖSUHDEASUNNON VUOKRA.

Referointi tuo tekstiin toisen tai useamman vieraan äänen (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 127). Tavalla, jolla intertekstuaalisuus, eli referoitu ääni tekstissä esitetään, on suuri merkitys: valittu tapa, esimerkiksi johtolauseen verbi, vaikuttaa siihen, millainen representaatio referoidusta sekä hänen sanomastaan syntyy (mp.).

Avoin intertekstuaalisuus on tässä työssä olennaisin intertekstuaalisuuden muoto. Se ilmenee tekstissä tyypillisesti referaattina tai sitaattina (Heikkinen ym. 2012: 106). Sitaatti on kyseessä silloin, kun referaatti on samanlainen kuin alkuperäinen teksti eli siinä käytetään alkuperäisen puhujan tai kirjoittajan sanoja (Penttilä 1963: 647). Aineistossani sitaatteja ei ole

lainkaan, tai ainakaan merkkejä, joilla voisi päätellä jonkin tietyn ilmauksen olevan nimenomaan sitaatti, ei päätösteksteihin ole kirjattu näkyviin. Periaatteessa on mahdollista, että seuraavat esimerkit voisivat olla sitaatteja:

5) NYT RAHAT LOPPUNEET.

6) ASUU KOTONA.

Esimerkki (5) voi olla peräisin asiakkaan lähettämästä hakemuksesta, jossa hän selittää toimeentulotuen hakemiseen johtaneesta elämäntilanteestaan. Esimerkissä (6) on puolestaan mahdollista, että päätöksentekijän sosiaalityöntekijäkollega kertoo asiakkaan tilanteesta, mihin viittaa yksikön kolmannen persoonan käyttö. Molemmissa esimerkeissä päätöksentekijä on sitten kirjannut tekstistä tai puheesta suoran lainauksen päätökseen.

Koska edellä mainituista tapauksista, esimerkeistä (5) ja (6) kuitenkin puuttuu sekä lainausta osoittavat lainausmerkit että johtolause, joka kertoisi lauseen subjektin ja siten vastaisi tutkimuskysymykseeni tiedonlähteestä, en näitä tapauksia ole ottanut analyysiini mukaan. Penttilän (1963: 648) mukaan suoraan esitykseen johtolause liittyy ”usein”, mutta kuten sanottua, yksiselitteisesti sitaateiksi merkittyjä ilmauksia ei aineistossani ole. Myöskään kuljetuspalvelupäätöksiin lainausmerkit eivät kuulu (Tiililä 2007: 117), joten kyseessä lienee päätöstekstille ominainen piirre.

Suoraa esitystä väljempi referoimisen tapa on epäsuora esitys, jossa ei tukeuduta lähtötekstiin yhtä tarkkaan. Epäsuora esitys myötäilee lähtötekstiä, mutta ei toista sitä täysin sanasta sanaan samanlaisena. Myös siihen liittyy yleensä johtolause. Olennainen ero näiden kahden esittämistavan välillä on se, että alkuperäisen sanoja näkökulma, joka vallitsee suorassa esityksessä vaihtuu kirjoittajan näkökulmaksi epäsuorassa esityksessä. (Penttilä 1963: 647–650.)

Epäsuoraa esitystä tulkitessaan vastaanottaja ei voi olla varma, miten paljon se kunnioittaa alkuperäistä tekstiä verrattuna esimerkiksi lainausmerkein merkittyyn suoraan esitykseen. Aina ei myöskään ole selvää, kenen ääni referaatissa kuuluu, sillä referoidun ja referoijan äänet voivat sekoittua. Referoinnin toteuttamistapa vaihtelee referoitavan tekstilajin mukaan. Vaihtelua esiintyy myös sen suhteen, referoidaanko viestiä sen pinnalta vai pintaa syvemmltä, diskurssitasolta. (Fairclough 1992: 118–119.)

Epäsuora esitys on hyvin tavallinen referoimisen muoto toimeentulotukipäätöksissä. Analyysini kannalta se on myös selkein analysoitava; epäsuorasta esityksestä käy tarkasti ilmi kuka puhui tai kirjoitti ja mitä puheessa tai kirjoituksessa sanottiin. Referaatissa on pääsääntöi-

sesti kaksi osaa: johto ilmaus, jonka tehtävänä on osoittaa, että ilmaus perustuu toiseen kielelliseen esitykseen, sekä varsinainen referaattiosa, jossa tämä toinen puhe toistetaan (Kuiiri 1984: 1.) Kuiiri (mp.) esittää, että suomen kielessä on 12 erilaista rakennetta, joita referoinnissa voi käyttää. Referointia voi hänen (mts. 23) mukaansa suorittaa eri tarkkuudella kertomalla toisen tekstin koko sisällön, osia siitä, tai oikeastaan mitä vaan noiden kahden väliltä. Referointi on Kalliokosken (2005: 18, 30, 35) mukaan keino tuottaa puhetta puheesta, kirjoitusta kirjoituksesta tai puheesta, mutta referoija hallitsee silti, mitä hän nostaa alkuperäisestä puheesta tai kirjoituksesta esille ja mitä ei. Lisäksi kertojan kontrolli kasvaa ja ääni voimistuu sitä enemmän mitä epäsuoremmin alkuperäinen puhe esitetään (mp.). Mäntynen (2005: 262) toteaa, että on olemassa muita moniäänisempiä tekstejä ja kielenkäyttöalueita, esimerkiksi tieteellinen tieteellinen kielenkäyttö on hyvin moniäänistä. On olemassa myös tekstejä, jotka rakentuvat moniäänisyyden varaan, kuten esimerkiksi tieteellinen artikkeli, uutisteksti ja vastine (mp.). Näkisin, että myös tässä tutkielmassa käsittelemäni toimeentulotukipäätökset ovat edellä mainitun kaltaisia muihin teksteihin viittaamisen varaan rakentuneita tekstejä.

Referointitekniikkaa voi käyttää, vaikka referoitavaa alkutekstiä ei todellisuudessa olisi olemassa (ISK 2004: 1399). Tätä ajatusta seuraamalla olen jättänyt ottamatta analyysiini mukaan tapaukset, joissa viitataan johonkin, jota ei vielä ole olemassa. Seuraavat esimerkit havainnollistavat, mitä tällä ajatuksella tarkoitan:

7) TARVITTAESSA **JATKOHAKEMUS KIRJALLISENA P.KK.VV ALKAEN. LIITTEEKSI TI-
LIOTTEET PP.K.VV ALKAEN, SELVITYKSET TULOISTA, TYÖNHAUSTA TAI SAIRAUSLO-
MAN JATKOSTA SEKÄ VUOKRANMAKSUSTA K/VV ALKAEN.**

8) **PÄÄTÖS KODINPERUSTAMISKUSTANNUKSISTA TEHDÄÄN ERIKSEEN.**

Olen jättänyt analysoimatta esimerkkien (7) ja (8) -mukaiset viitteet tuleviin hakemuksiin ja päätöksiin siitä syystä, että niitä ei vielä ole olemassa. Nämä viitteet eivät siten myöskään ole relevantteja tietolähteiden etsimisen kannalta, vaikka niitä aineistossani runsaasti onkin. Tällaisia ovat aineistossa esimerkiksi kohdat, joissa pyydetään jatkohakemuksen tai seuraavan hakemuksen liitteeksi asiakirjoja, kuten esimerkissä (7). Katson, että tuleviin päätöksiin viitataan myös silloin, kun mainitaan ainoastaan, että *päätös tehdään* ilman tarkempia määritteitä esimerkiksi tekijästä, kuten esimerkissä (8).

Päätöskatkelmissa, joissa viitataan tuleviin dokumentteihin, ei anneta mitään lisätietoja päätöstapahtumasta lukuun ottamatta mahdollisia epämääräisiä ilmauksia: esimerkissä (8) oleva *erikseen* kertoo ainoastaan sen, että kodinperustamiskustannuksista ei päätetä (tällä) sa-

malla päätöksellä kuin perustoimeentulosta. Se ei siis kerro, onko näitä kodinperustamiskustannuksia edes haettu. Se ei myöskään kerro, mikäli viittauksen kohteena oleva päätös on tehty erikseen, mutta silti samanaikaisesti käsillä olevan peruspäätöksen kanssa – presensin *tehdään* käyttö mahdollistaa samanaikaisen tekemisen (ISK 2004: 1455). Esimerkki (8) on kirjattu *Tiedoksenne*-osaan, ja saman päätöksen *Asiaselosteessa* kerrotaan, että *asiakas on jälkihoitonuori, saanut lastun asunnon. Lastu* tarkoittaa helsinkiläistä lastensuojelun tukiasuntoa, joka toimii siirtymävaiheena lastensuojelun jälkihuollossa oleville nuorille. Nuoret muuttavat laitoksesta ensin tukiasuntoon ja sitten lopulta omilleen asumaan. (Lastensuojelun tukiasumisesta ks. esim. Kujanpää 2007.) Viittaus *päätös kodinperustamiskustannuksista* liittyyneen tähän tuetun asumisen konseptiin, mutta koska kontekstikaan ei anna takeita onko päätös olemassa vai ei, jätän kohdan käsittelemättä analyysissäni.

4 Toimeentulotukipäätösten tietolähteet

4.1. Toimeentulotukipäätökset osana tekstiketjua

Tässä luvussa katson keitä ja mitä toimeentulotukipäätöksissä käytetään tietolähteinä ja miten tietolähteet tuoda päätöksissä esille. Käsittelen siten toimeentulotukipäätösten avointa intertekstuaalisuutta ja sitä, millaiseen tekstiketjuun päätökset sijoittuvat. Luku on jakaantunut kahdeksaan alalukuun, joissa tätä ensimmäistä johdattelevaa alalukua lukuun ottamatta esittelen hahmottelemani tietolähdekategoriat – ensiksi käyn läpi dokumenttilähteet alaluvuissa 4.2–4.6, sitten henkilö- ja tilannelähteet alaluvuissa 4.7–4.8. Tämä jako noudattaa Uolevi Kivirannan (1989) jakoa journalistisen tiedon lähteisiin, jota Ulla Tiililä (2007) on hyödyntänyt kuljetuspalvelupäätösten tietolähteiden analysoinnissa. Oma analyysini tukeutuu Tiililän (mt.) mallin mukaan Kivirannan jakoon, sillä aineistostani nousevat selkeästi esille Kivirannan muodostamat pääkategoriat, dokumentti- ja henkilölähteet. Kolmas Kivirannan pääkategoria, tilannelähteet on myös tutkimuksessani edustettuna, mutta edellisiä pienemmässä mittakaavassa tapausten harvahkon esiintymistiheyden vuoksi.

Esittelen dokumenttilähteet yleisimmistä alkaen: toimeentulotukipäätösten dokumenttilähteitä ovat lait ja laskelmat, toimeentulotukihakemukset, tukihakemuksen mukana toimitetut liitteet, aikaisemmat ja käsillä olevat toimeentulotukipäätökset sekä muut mahdolliset dokumentit, kuten esimerkiksi järjestöjen antamat lausunnot. Ensiksi käsittelemäni lait ja laskelmat vaikuttavat käytännössä jokaisessa toimeentulotukipäätöksessä toisiaan tukevasti, sillä laskelmat voidaan katsoa työkaluiksi lakien toteuttamiselle. Tästä syystä käsittelen ne samassa alaluvussa. Dokumenttilähteiden jälkeen nostan esille henkilölähteet, joita ovat asiakas ja asiakasta-paamiset sekä ammattihenkilöt, kuten sosiaaliviraston työntekijät. Myös nämä käsittelen yleisyysjärjestyksessä.

Olen poiminut aineistosta sille tyypillisiä avointa intertekstuaalisuutta ilmentäviä tapauksia, koska päätöksissä esiintyy paljon säännönmukaisuutta. Toisaalta nostan esille myös harvinaisempia esimerkkejä, sillä esimerkiksi henkilölähteisiin viitattaessa esiintyy variaatiota huomattavasti dokumenttilähteitä enemmän.

Toimeentulotukipäätösten intertekstuaalisuuteen kuuluu olennaisesti tekstiketju, johon ne kuuluvat. Tiililä (2007: 153) käyttää termiä ”hakemusprosessin tekstiketju”. Siihen kuuluvat nykyinen päätös ja sitä edeltävät mahdolliset hakemukset ja päätökset. Heikkinen (2000: 71),

huomauttaa, että intertekstuaalisen viittauksen kohde sisältää itsekkin samankaltaisia intertekstuaalisia viittauksia sitä edeltäviin dokumentteihin. Näin ollen tekstiketju, johon toimeentulotukipäätökset kuuluvat, ulottuu kauas: esimerkiksi päätöstä edeltävään hakemukseen liitetty päätös työmarkkinatuesta johtaa edelleen sitä varten laadittuun hakemukseen ja niin edelleen. Hiidenmaan (2000: 41) mukaan hallinnon asiakirjat ovatkin erittäin verkostuneita, sillä niistä on esimerkiksi keskusteltu aiemmin useissa yhteyksissä. Tämä näkyy myös toimeentulotukipäätöksissä.

Kiinnostuksen kohteenani on pelkästään avoin intertekstuaalisuus, eli sellaiset tietolähteet, jotka on merkitty päätöstekstin pintaan. Heikkisen (2000: 112) mukaan avointa intertekstuaalisuutta tutkimalla on helpointa tavoittaa sellaiset aiemmat tekstit, jotka on nimetty tai muuten eksplikoitu tekstiin. Samalla tutkija pääsee tutustumaan sekä työvaiheisiin virkatyönä tuotettujen tekstien takana että niiden historiaan (mp.). Myös tässä työssä olen tutkijana päässyt kurkistamaan siihen, mistä toimeentulotukipäätökset koostuvat: niiden takana on loputon määrä tiliotteita ja muita tositteita sekä toisaalta tapaamisia ja keskusteluja.

Saara Jylhä (2013: 10) näkee toimeentulotukipäätöksen osana kuntalaisen ja viranomaisen kirjeenvaihtomaista dialogia; Tiililä (2000: 248–261) luonnehtii päätöstä vastaukseksi pyynnölle eli hakemukselle. Molemmat näkemykset ovat relevantteja myös tämän tutkimuksen kannalta.

4.2 Lait ja laskelmat toimeentulotukipäätösten takana

Sosiaalityö on pitkälle normitettua. Normien olemassaolo voidaan perustella esimerkiksi ”välttämättömänä organisatorisena kontrollina”, joka koskee varsinkin apua tarvitsevien rahallista avustamista, toimeentulotukea. Koska toimeentulotuki on viimesijainen etuus, jota annetaan vain joillekin yhteiskunnan jäsenille, on sen saamisen ehtojen oltava tarkat. Väärinkäytöksiä ei sallita. (Jokinen 2008: 120–121.)

Britt-Louise Gunnarsson (2009: 9) erottaa institutionaalisten tekstien tutkimuksessa toisistaan neljä erilaista viitekehystä – juridis-poliittisen, teknis-taloudellisen, sosiokulttuurisen sekä lingvistisen. Sosiaalityöhön liittyvien tekstien tutkimuksessa päällimmäisenä on huomattavissa vahva juridis-poliittinen viitekehys. Gunnarssonin (mp.) mukaan iso joukko tekstejä syntyy ulkoisen sääntelyn pohjalta, ja ainakin toimeentulotukipäätöksissä lakien vaikutuksen huomaa päätöksistä eksplisiittisesti. Sosiaalityöntekijän tehtävänä onkin muun muassa normien tulkinta, sillä säädökset eivät aina anna tarkkaa vastausta kaikkiin mahdollisiin tilanteisiin, vaan

ne saattavat olla keskenään jopa ristiriitaisia (Sipilä 1996: 180). Lopulta toimeentulotukipäätökseen kirjataan tulos, joka on syntynyt tämän tulkinnan perusteella.

Aineistoni jokainen toimeentulotukipäätös alkaa ilmoituksella, mihin lakipykälään kyseinen päätös pääpiirteiltään perustuu. Käytännössä jokainen päätös perustuu lakiin toimeentulotuesta, ja vain pykälä vaihtelee hieman sen mukaan oliko kyseessä päätös perus- täydentävästä-vaiko ehkäisevästä toimeentulotuesta. Lisäksi lähes jokaisessa päätöksessä on käytetty apuna toimeentulotuen laskelmia. Niillä päätetään, onko asiakkaalla laskennallinen oikeus toimeentulotukeen.

Lain ja laskelmien mainitseminen liittyy päätöksen sisällön perusteluun. Asiakkaalle tehdään heti selväksi, minkä lakipykälän mukaan päätettäessä on toimittu. Asiakkaalle lakiviittauksen näkeminen saattaa myös kertoa jotain päätöksen sisällöstä. Päätöksen lopussa maininta *liitteenä laskelma* toimii samalla tavoin perusteluna päätöksen sisällölle. Asiakas voi omin silmin tarkastaa liitteenä olevasta laskelmasta, miten päätöksen lopputulokseen on päädytty. Lain mainitseminen on myös itsessään lakisäateistä, sillä hallintolain 44. §:n mukaan päätöksestä on käytävä ilmi sen perustelut (HL 44. §).

Päätös-otsikon jälkeen heti päätöksen alussa mainitaan joko *laki toimeentulotuesta 7 2 § perustoimeentulotuki*; *laki toimeentulotuesta 7 3 § täydentävä toimeentulotuki* tai *laki toimeentulotuesta 13 §*. Pekka Tammen (1991: 76) mukaan tämän kaltainen lain suora nimeäminen on avointa intertekstuaalisuutta sen selvimmässä muodossa. On huomionarvoista, että päätöksissä nimetään laki, mutta siihen viittaava pykälä on päätöksiin merkitty systemaattisesti lakitekstistä poikkeavalla tavalla; toimeentulotukilaissa ei ole olemassa ”7 2” -pykälää eikä ”7 3” -pykälää, vaan päätöspohjan tekijä tarkoittanee sisällöltään vastaavia 7 a – ja 7 c -pykäläiä, jotka kertovat toimeentulotuen perusosaan sekä erityismenoihin sisältyvät asiat. Merkitsemisseikka liittyyne päätöksentekohetkellä virastossa käytössä olleen vanhentuneen tietojärjestelmän teknisiin ominaisuuksiin (ks. luku 2.2.2).

Päätökset jakautuvat aineistossani siten, että täydentävän toimeentulotuen päätöksiä aineistossani on 15, harkinnanvaraisia 4 ja loput ovat perustoimeentulotukipäätöksiä. On tavalista, että päätöksessä viitataan myös toimeentulotukilain pykälisiin 20 ja 23. Tämä tapahtuu siitä syystä, että asiakkaalle myönnettyyn sosiaalietuuteen kohdistetaan perintä näiden lakipykäliden mukaisesti silloin, kun perintä on lain mukaan tarpeen. Esimerkissä (9) perintää perustellaan ATJ-lyhennettä käyttämällä muodostetulla tekstikatkelmalla, kun taas esimerkki (10) on työn tekijän itsensä muotoilema.

9) PERINTÄ: ”KUNNALLA ON OIKEUS PERIÄ MYÖNNETTY TOIMEENTULOTUKI TAKAISIN TUENSAAJAN ODOTETTAVISSA OLEVASTA ETUUDESTA TAI HÄNEN TULOISTAAN JA VAROISTAAN **TOIMEENTULOTUKILAIN 20 § JA 23 §** PERUSTEELLA.”

10) ALOITETAAN PERINTÄ **TTL 23 § MUKAISESTI** TYÖTTÖMYYSETUUDESTA TOIMEENTULOTUEN VASTINEEKSI.

Muutamassa päätöksessä päätöksen perusteena mainitaan toimeentulotukilain 10. §. Lainkohdan avulla voidaan esimerkiksi kertoa asiakkaaseen kohdistuvasta uhasta, joka voi johtaa toimeentulotuen perusosan alentamiseen, tai todeta, että perusosaa on jo kyseisessä päätöksessä lakipykälän nojalla alennettu. Esimerkit (11) ja (12) esittelevät tällaisia tapauksia:

11) HAKIJA ON IRTISANOUTUNUT TYÖSTÄÄN ELOKUUN PUOLIVÄLISÄ. - - . PERUSOSAA VOIDAAN ALENTAA **TOIMEENTULOTUKILAIN 10 § NOJALLA**, MIKÄLI IRTISANOUTUMINEN ON OLLUT PERUSTEETON JA SE JOHTAA KARENSSIIN. PERUSOSAN ALENTAMISEEN OTETAAN JATKOSSA KANTAA TYÖVOIMAPOLIITISEN LAUSUNNON PERUSTEELLA.

12) PERUSOSAA ON ALENNETTU **TOIMEENTULOTUKILAIN 10 §:N 1 MOMENTIN** MUKAAN 20%:LLA TYÖSTÄ, TYÖVOIMAPOLIITISESTA TOIMENPITEESTÄ KIELTÄYTYMISEN TAI NIIHIN RINNASTETTAVAN LAIMINLYÖNNIN VUOKSI.

Lait määrittelevät kenellä on oikeus toimeentulotukeen, ja laskelman avulla tarkistetaan jokaisen tukea hakevan oikeus tukeen. Laskelman avulla perustellaan päätöstä, kuten hallintolain 44. §:ssä määrätään tehtäväksi. Laskelmat ovatkin päätösten tärkeimpiä tietolähteitä hakemusten ja lakien ohella. Tavallisinta mainita laskelmat päätösteksteissä, on käyttää jompaa kumpaa kahdesta vakiofraasista:

13) **LIITTEENÄ LASKELMA.**

14) TULOT JA MENOT PERUSTUVAT **OHEISEEN LASKELMAAN/OHEISIIN LASKELMIIN.**

Esimerkin (13) verbitön vakiofraasi on kirjattu lähes jokaiseen päätökseen siitä syystä, että toimeentulotukipäätökset pääsääntöisesti pohjautuvat mekaanisiin laskelmiin. Poikkeuksena tästä ovat harkinnanvaraisesti tehdyt päätökset, jotka nimensä mukaisesti perustuvat päätöksentekijän omaan harkintaan laskelmien sijasta. Laskelmat liitetään päätöksen mukaan tiedoksi asiakkaalle, mikä ilmoitetaan päätöstekstin *Tiedoksenne*-osassa. Melkein yhtä yleinen ilmaus on esimerkissä (14), jossa niin ikään mainitaan, että *laskelma* seuraa päätöksen mukana.

Silloin, kun laskelmien sisällöstä tai merkityksestä kerrotaan tarkemmin, *laskelma* on lauseessa useimmiten objektina, johon passiivimuotoinen verbi viittaa:

15) **TEHTY LASKELMAT** HEINÄ-, ELO- JA SYYSKUULLE, JOSSA HUOMIOITU TULONA TYÖ-MARKKINATUKI, ASUMISTUKI, LAPSILISÄT JA LASTENHOIDON TUKI SEKÄ JO MAKSETUT TOIMEENTULOTUET KYSEISILLE KUUKAUSILLE.

16) **TEHDÄÄN LASKELMA** PP.K.VV LUKIEN. **LASKELMASSA** AJALLA PP.K.VV-PP.K.VV TU-LONA PALKAT, JOSTA [SUMMA POISTETTU]E JÄTETTY TULONA HUOMIOIMATTA.

17) **TALOUDELLISEN TILANTEENNE SELVITTÄMISEKSI TEHTY** ELO- JA SYYSKUULLE **TOIMEENTULOTUEN LASKELMA**.

Laskelmiin viitataan päätöksissä tavallisesti kertomalla ensin, että ne *on* tehty, kuten esimerkeissä (15) ja (17) tai sitten ne *tehdään*, kuten esimerkissä (16). Tämän jälkeen kerrotaan laskelmiin liittyviä lisätietoja esimerkiksi tuloista, jotka niihin on huomioitu. Esimerkissä (17) perustellaan lisäksi laskelman teon syy: laskelma on tehty *taloudellisen tilanteenne selvittämiseksi*. Näin pohjustamalla huomioidaan, että toimeentulotuen laskelmat ja niiden tekoprosessi eivät välttämättä ole asiakkaalle ennalta tuttuja. Esimerkissä (18) vaikuttaa puolestaan siltä, että laskelmat tuodaan tekstiin mukaan yllättäen, ilman pohjustusta esimerkiksi niiden tekemisestä:

18) [KAUPUNGIN NIMI POISTETTU] ASUMISKULUJA JA ASUMISTUKEA **EI OLE LASKELMASSA HUOMIOITU**, KOSKA TOSIASIALLISESTI OLETTE MUUTTANUT [KAUPUNGIN NIMI POISTETTU] KAHDEN LAPSENNE KANSSA PP.K.VV.

Yllätyksellisyys on kuitenkin näennäistä, sillä hieman aiemmin päätökseen on kirjattu vakiofraasi *tulot ja menot perustuvat oheiseen laskelmaan/oheisiin laskelmiin*, joten lukija osannee yhdistää näiden kahden lauseen merkitykset toisiinsa, vaikka lauseiden välissä onkin muuta tekstiä.

Toisinaan laskelmia myös referoidaan, mikä käy seuraavissa esimerkeissä (19) ja (20) ilmi johtoilmauksesta *mukaan*:

19) **LASKELMIEN MUKAAN** PERHEEN OLISI PITÄNYT PYSTYÄ MAKSAMAAN VASTIKKEET JA SÄHKÖLASKU.

20) **MYÖNNETÄÄN** ELOKUULLE **LASKELMAN NRO** [NUMERO POISTETTU] **MUKAAN** PERUSTOIMEENTULOTUKI.

Lauseen referaattiosuus kertoo tällöin esimerkiksi, millaista toimeentulotukiasiakkaan taloudenhoito on laskelmien mukaan ollut tai mihin asiakas on laskelmien mukaan oikeutettu. Jälkimmäisessä esimerkissä identifioidaan laskelma edellistä tarkemmin numerointia käyttäen.

4.3 Hakemus tietolähteenä

Jokaisen toimeentulotukipäätöksen taustalla on hakemus. Aineistossani hakemukseen myös viitataan lähes jokaisessa päätöksessä, joten voidaan sanoa, että hakemus on päätösten yksi tärkeimmistä tietolähteistä. Voidaan kysyä, eikö sitten hakemuksen tekijä, eli koko toimeentulotukipäätösprosessin vireillepanija, ole periaatteessa perimmäisenä tietolähteenä näissä tapauksissa hakemuksen sijaan. Periaatteessa tämä on totta, sillä vireillepanijana on useimmiten asiakas. Asiakkaan eli hakijan nimi on kirjattu jokaiseen päätökseen, mutta hakemuksen tekijää ei niissä mainita. On odotettavaa, että hakija ja hakemuksen tekijä ovat sama henkilö, mutta tämä ei ole välttämätöntä: on mahdollista, että vireillepanijana on myös viranomainen, kuten esimerkiksi (21) ja (22) osoittavat:

21) HAKEMUS TOIMEENTULOTUKEEN ELO-SYYSKUULLE.

22) HAKIJA ON OLLUT TYÖSSÄ [NIMI POISTETTU] KAUPUNGILLA, PALKKAKUITTI ESITETTY. HAKIJA TÄYTTÄÄ PP.K. 18-V, JOLLOIN HUOSTAANOTTO RAUKEAA JA JÄLKI-HUOLTO ALKAA.

Esimerkistä (21) ei käy ilmi hakemuksen tekijä, eikä sitä mainita muuallakaan tekstissä. Hieman erilainen tilanne on esimerkissä (22), sillä päätöstä lukemalla voidaan ounastella, että hakemuksen teossa on ollut mukana, tai sen on jopa kokonaan tehnyt viranomainen. Alaikäinen ei yleensä saa hakea toimeentulotukea, joten on todennäköistä, että hän on saanut toimeentulotuen hakemiseen apua. Päätöksessä selvitetään asiakkaan tilannetta, mutta tietolähdettä, jota selvityksessä referoidaan, ei suoraan mainita. Tässä tapauksessa kuitenkin selviää, että toimeentulotukea on hakenut ala-ikäinen, joka ei sitä ikänsä vuoksi voisi vielä hakea. Harkinnalla hänelle kuitenkin myönnetään sitä jo hieman ennen 18-vuotissyntymäpäivää. On siis todennäköistä, että esimerkiksi sosiaaliviranomainen on ollut vaikuttamassa hakemuksen syntymiseen.

Tiirilän (2007: 153–154) mukaan kuljetuspalvelupäätöksissä hakemusprosessin vireillepanija näkyy subjekti + predikaatti -rakenteena, jossa asianosaiseen viitataan subjektilla ja hakemistapahtumaan predikaatilla, esimerkiksi ”asiakas hakee”. Mikäli hakemuksen onkin laittanut vireille viranomainen, tuodaan se hänen mukaansa julki vanhaan päätökseen viittaamalla, esimerkiksi ”asiakkaalle on myönnetty – – kuljetuspalvelu, jatketaan päätöstä” (mp.). Toimeentulotukipäätöksissä viitataan vanhoihin päätöksiin muista syistä.

Asiakkaan samaa päätösteksti alkaa *Päätös*-osalla, jossa hänelle kerrotaan olennaisin: onko toimeentulotukihakemus hyväksytty vai hylätty. Kun asiakas lukee saamaansa päätöstä,

jossa viitataan hänen hakemukseensa, asiakas todennäköisesti myös kuvittelee mielessään tämän hakemuksen sisältöineen – tässä mielessä voisi siis sanoa, että päätöksentekijä referoi hakemusta mainitsemalla sen. Mäntysen (2005: 279) tavoin katson, että tekstin alku esittelee sen aiheen, ja aiheen voi esitellä myös referointi. Näin ollen päätöstekstin aihe olisi joko hakemuksen hylkääminen tai toimeentulotuen myöntäminen. Asiakkaan kannalta päätöksen tärkein asia on siis luettavissa heti päätöksen alussa.

Aineistossani on kieltäviä päätöksiä, joissa koko hakemus on hylätty sekä osittain kieltäviä päätöksiä, joissa on hylkäämisen lisäksi myös myönnetty jotain:

23) **HAKEMUKSENNE HYLÄTÄÄN TULOJENNE PERUSTEELLA.**

24) **HAKEMUKSENNE HYLÄTÄÄN LAPSEN VAATTEIDEN OSALTA, KOSKA SISÄLTYVÄT TOIMEENTULOTUEN PERUSOSAAN.**

Kieltävä päätös ilmaistaan toimeentulotukipäätöksissä tavallisesti hyvin samankaltaisesti rakenteella, jossa on hakemus objektina sekä predikaatti passiivissa. Kieltävän lausekkeen aikamuoto on preesens. Esimerkissä (23) hakijan hakemus on hylätty kokonaan, esimerkissä (24) osittain. Osittain hylkäämisellä tarkoitan sitä, että hakijalle on myönnetty osa hänen hakemustaan tuesta, esimerkiksi terveydenhoitokuluja. Kaikki hylkäämisen ilmoittavat päätöstekstin kohdat ovat aineistossani rakenteeltaan samanlaisia: ne koostuvat sanoista *hakemuksenne + hylätään*. Poikkeuksen tähän sääntöön tekee ainoastaan yksi päätös:

25) **HYL ELOKUU, KOSKA TULONNE OVAT SUUREMMAT KUIN TOIMEENTULOTUKEEN OIKEUTTAVAT MENOT**

Esimerkissä (25) ilmaistaan hylkääminen, mutta objektina, joka hylätään, ei olekaan *hakemus*. Objektina kuukausi, jolle tukea on haettu, *elokuu*. Hylkäämiseen liittyvän objektin tarkoite voidaan päätellä asiayhteydestä, sillä päätöksestä käy ilmi, että päätös on tehty syys–elokuulle, mutta ainoastaan syyskuulle on myönnetty hakemuksen mukaisesti toimeentulotukea. Myös *elokuu*-ilmauksen voidaan näin ollen katsoa viittaavan toimeentulotukihakemukseen.

Aineistoni päätöksistä valtaosa on myönteisiä päätöksiä, joista esimerkkeinä (26) ja (27):

26) **TEILLE MYÖNNETÄÄN TOIMEENTULOTUKEA.**

27) **TEILLE MYÖNNETÄÄN MAKSUSITOUMUS [NIMI POISTETTU] TYÖKESKUKSEEN AIKUISTEN PATJAAN (SISÄLTÄEN KOTIINKULJETUKSEN).**

Kielteiset päätökset eroavat myönteisistä siten, että niissä on intertekstuaalinen viittaus silloin, kun päätöksen aihe, tässä tapauksessa hakemuksen hylkääminen, mainitaan. Intertekstuaalisesti

viitataan tavallisesti *hakemukseen*. Myönteisissä päätöksissä ei viittausta ole, vaan niissä ikään kuin edetään suoraan seuraavaan asiaan; siihen mitä asiakkaalle myönnetään.

On tavallista, että toimeentulotukipäätöksissä käytetään lyhyitä ilmauksia, kun hakemukseen viitataan tietolähteenä (leksikaalisista viittauksista ks. Mäntynen 2003). Tyypillisiä ovat esimerkiksi ilmaukset, joiden funktiona on paitsi ilmoittaa, että päätös perustuu hakemukselle, myös saada referoitua kerralla ja lyhyesti paljon asiaa tekstissä, joka on pituudeltaan hyvin rajattu:

28) **KIRJALLINEN HAKEMUS.**

29) **KIRJALLINEN TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS AJALLE P.K.-PP.K.VV.**

30) **KIRJALLINEN TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS HEINÄ-, ELO- JA SYYSKUULLE. TUKEA HAETAAN ASUMISESTA AIHEUTUVIEN VÄLTTÄMÄTTÖMIEN RÄSTIMAKSUJEN HOITAMISEEN (MUUTTOON/VUOKRA-AUTOON SEKÄ SÄHKÖLASKUIHIN 2KPL).**

Esimerkit (28), (29) ja (30) osoittavat, että tavallinen tapa viitata toimeentulotukihakemukseen on kirjata päätökseen *kirjallinen hakemus* pienin variaatioin. Lyhimmässä muodossaan mainitaan pelkkä *kirjallinen hakemus*, pidempiin ilmauksiin on saatettu merkitä tarkenne, että hakemus on tyypiltään nimenomaan *kirjallinen toimeentulotukihakemus*. Lisäksi pidempiin ilmauksiin on tavallista merkitä hakemuksessa ilmoitettu aika, jolle tukea haetaan.

Vaikka käytettyyn tietolähteeseen, esimerkiksi *kirjalliseen toimeentulotukihakemukseen*, viitataan monesti lyhyellä lausekkeella, hakemistapahtumaan liittyviä asioita voidaan tarkentaa lauseissa, jotka seuraavat sitä. Esimerkissä (30) tietolähdeilmausta *kirjallinen toimeentulotukihakemus* seuraa referoiva virke, jossa tietolähdeä ei enää implikoida. Koska kuitenkin tietolähteen sisältöä tarkentava virke seuraa välittömästi hakemuslauseketta, voidaan olettaa, että tieto hakemisen kohteesta on saatu juuri tästä hakemuksesta. Tarkentavassa virkkeessä toistuvat myös samat leksikaaliset yksiköt, *tuki* ja *hakea*, kuin varsinaisessa tietolähteen osittavassa lausekkeessa, mikä myös tukee näkemystä, että tarkentavan virkkeen tietolähde on sama kuin edeltävän lausekkeen.

Myös seuraavat, toimeentulotukipäätöksissä tavalliset, esimerkit ovat lyhyitä johtolauseettomia ilmauksia, mutta ne eroavat kuitenkin hieman edellisistä esimerkeistä:

31) **HAKEMUS TOIMEENTULOTUKEEN AJALLE PP.KK.-PP.KK.VVVV.**

32) **TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS PSYKOTERAPIALASKUUN, OPPIKIRJOIHIN JA RYHMÄMAKSUUN**

33) **HAKEMUKSENA ASUMISKUSTANNUKSET, PERUSOSA SEKÄ VELKOJEN LYHENNYS.**

Esimerkit (31) ja (32) sisältävät nominilausekkeen (*toimeentulotuki*)*hakemus* + hakemisen kohde. Esimerkissä (33) on kyseessä lähes edellisen kaltainen ilmaustapa, ainoastaan muoto *hakemus* onkin essiivissä: *hakemuksena*. Myös essiiviä seuraa hakemisen kohde. *Hakemuksena*-tyyppiä ilmenee aineistossani myös jonkin verran, mutta se kuitenkin edellisiä harvinaisempi.

Anne Mäntynen (2005: 263) luonnehtii tällaisia leksikaalisia viittauksia sanoin: ”referoitu puhe on kiteytetty sanoihin *keskustelu* ja *vastine* sen sijaan, että heti alussa referoitaisiin vastineiden sisältöä tarkemmin”. Samoin toimeentulotukipäätöksissä *hakemus*-sanaan kiteytyy paljon asiaa. Asiakas on kuitenkin (yleensä) itse laittanut hakemuksensa vireille ja tietää sen sisällön, joten esimerkiksi *kirjallinen hakemus* -ilmaus kertoo hänelle paljon. Varsinkin kun toimeentulotukihakemus on ratkaistava seitsemän päivän sisällä sen vireille laitosta, asiat lienevät vielä asiakkaan tuoreessa muistissa.

Katson, että aineistossani viitataan toimeentulotukihakemukseen leksikaalisilla viittauksilla silloin, kun päätöstekstissä käytetään lyhyitä substantiivilausekkeita, jotka kertovat ainoastaan, että toimeentulotukea on haettu, ja että tämän toiminnan tuloksena on syntynyt *hakemus*. Päätöksissä nämä viittaukset ovat *Asiaselosteessa*, ja niiden tarkoitus on selvittää lyhyesti, mihin seikkoihin päätökset perustuvat, eli ”selostaa asia”. *Hakemus* on lauseessa teemapaikalla, eli se on lausekkeen puheenaihe; se viittaa siis johonkin tarkoitteeseen (ISK 2004: 1310). Vaikka tarkoitetta, johon esimerkiksi maininta *hakemus* päätöksessä viittaa, ei ole eksplisiittisesti selitetty tässä kohdin päätöstä, tarkoitetta voidaan pitää pääteltävänä, kuten Shore (2008: 32). Shore viittaa tällä Princen (1981: 235–237) ”pääteltäviin diskurssiolioihin”, jotka tarkoittavat, että lukija tai kuulija voi päätellä loogisesti asia- tai lauseyhteydestä, mihin tarkoitteeseen jokin ilmaus viittaa. Tämän mukaan voidaan siis olettaa, että toimeentulotukipäätöksen lukija osaa yhdistää termin *hakemus* juuri siihen hakemukseen, jonka toimeentulotuen hakija on aiemmin laittanut vireille. Tämä on selvää, vaikka päätöksessä ei erikseen tuoda julki, että siinä viitataan ”hakemukseen, jonka Antti Asiakas täytti ja toimitti sosiaalialasemalle 7 päivää sitten huomattuaan, että on ehkä oikeutettu toimeentulotukeen”. Tämä on myös virkatekstin rekisterin piirre: tietoa, mikä on mainittu aikaisemmassa asiakirjassa, kuten tässä tapauksessa hakemuksessa, ei enää kerrata sen pohjalta syntyneessä dokumentissa (Hiidenmaa 2000: 41).

4.4 Tietolähdeilmaukset *Hakemus*-osassa

Toimeentulotukihakemukseen viitataan myös siten, että päätöspaperin *Hakemus*-osaan kirjataan lisätietoja hakemuksen sisällöstä. *Hakemus*-osalla tarkoitetaan päätöspohjaan valittavissa olevaa otsikkoa, joka yksilöi päätöspaperin yhden osion. Osan funktio on samanlainen kuin *Päätös*-, *Asiaseloste*- ja *Tiedoksenne*-osien; rytmittää päätöstekstiä ja saada siitä selkeästi luettavan (ks. luku 2.3.1). Seuraavat esimerkit (34), (35), (36) ja (37) ovat tyypillisiä *Hakemus*-osaan kirjattavia tapauksia:

34) ELÄMISEEN, RUOKAAN JA BUSSILIPPUUN OPISKELUN TAKIA.

35) ELOKUUSTA ETEENPÄIN: HAMMASHOITON, SILMÄLASEIHIN.

36) TOIMEENTULOTUKEA AJALLE P.K.-PP.K.VV VUOKRAAN JA ELÄMISEEN YLEENSÄ.

37) OIKAISUPYYNTÖ.

Hakemus-termi ei siis esiinny osioon kuuluvissa esimerkeissä itsessään, ainoastaan päätösloMAKESSA, ja sen jatkoksi päätöksentekijä kirjaa tietoja, esimerkiksi hakemisen kohteesta. Tähän kohtaan kirjattujen asioiden tietolähde käy selvästi ilmi: on selvää, että tietolähteenä on hakemus, sillä se selviää osan otsikosta. Tavallisesti otsikon jälkeen päätöksissä todetaan mitä haetaan, ja joissain päätöksissä myös mille ajalle haetaan, kuten esimerkissä (36). *Hakemus*-osassa voidaan viitata myös perustoimeentulotukihakemuksesta poikkeavaan hakemukseen. Esimerkissä (37) mainittu *oikaisupyyntö* saa tarkennusta *Asiaselosteessa*.

Seuraavasta käy ilmi, että *Hakemus*-osioon saatetaan kirjata myös tietoa, jonka funktio ei ole selvä:

38) 297.

39) TIIMI 1

40) ASIAKAS

Esimerkissä (38) ilmaus 297 saattaa viitata esimerkiksi hakemuksen numeroon, koska *Asiaselosteeseen*, joka seuraa *Hakemus*-osaa, on kirjattu *hakemus toimeentuloon*. Tähän viittaa myös se, että toimeentulotukipäätökset on numeroitu: päätöksen oikeassa yläkulmassa lukee *päätöksen nro*, joten 297 voisi olla suora joko viittaus hakemuksen, päätöksen tai jonkin muun dokumentin numeroon. Sen sijaan esimerkin (39) *Tiimi 1* -ilmauksen tarkoitteesta ei saa vihjettä edes päätöstä tutkimalla. Siitä ei esimerkiksi käy ilmi, että *Tiimi 1*-niminen työntekijäryhmä on

tehnyt kotikäynnin asiakkaan luo ja päätös perustuisi tästä kirjoitettuun raporttiin, tai että *Tiimi I* muutenkaan hoitaisi asiakkaan asiaa. On toki mahdollista, että asiakas itse ymmärtää merkityksen, joka ei ulkopuoliselle avaudu. Esimerkissä (40) *asiakas* on mahdoton tietolähde, koska päätöksestä ilmenee, että asiakas on kuollut ja että hänen poikansa hakee toimeentulotukea hautauskuluihin. Kohtaa voisi varovasti tulkita siten, että päätöksentekijä on aloittanut kirjaamaan *Hakemus*-osaan tarkempaa selvitystä, joka on jäänyt jostain syystä (asian arkaluontoisuuden vuoksi?) kesken. Tähän viittaisi myös se, että *asiakas*-sananjälkeen ei ole pistettä, joka tavallisesti tähän kohtaan päätöstä kuuluu aineistoni perusteella. Samaa implikoi myös, että *Asiase-loste* alkaa samalla *asiakas*-sanalla: *asiakas on kuollut* –.

Oikeastaan esimerkeissä (38), (39) ja (40) ilmaistaan ainoastaan, että jotain on tapahtunut selittämättä tarkemmin mitään. Toisaalta asianosaisille esimerkin (38) ilmaus 297 saattaa olla hyvinkin selvä viittaus johonkin tietolähteeseen. Sama on mahdollista myös esimerkin (39) kohdalla: *Tiimi I* on saattanut olla olennaisesti mukana esimerkiksi hakemuksen teossa, ja asiasta jotain tietäville koko mennyt tapahtuma yksilöityy ja palautuu mieleen kyseisen termin avulla. Esimerkin (40) *asiakas* ei edellisistä poiketen anna minkäänlaista vihjettä tarkoitteestaan.

Monitulkintaisia *Hakemus*-osaan kirjattuja kohtia on aineistossani vain vähän, mistä on mahdollista päätellä, että niille harvoillekin on selitys, joka ei vain avaudu tilannetta tuntemattomille. Yleensä toimeentulotukipäätöksissä on tavallista ilmaista selvästi, että niiden tietolähteenä on käytetty *hakemusta*. Tavallista on myös, että hakemuksen sisältöä ei enää päätöksessä toisteta, sillä asiakkaan kannalta syytä tähän ei ole. Lyhytkin ilmaus, esimerkiksi pelkkä *hakemuksen* mainitseminen viittaa koko joukkoon asioita, joita asiakas on hakemuksessaan on maininnut.

Tietolähteenä oma hakemus lienee asiakkaalle kaikkein ymmärrettävin ja kiitollisin muutama epäselvä poikkeusta lukuun ottamatta: kun hakemusta on käytetty päätöksessä selvänä tietolähteenä, voi asiakas helposti tarkistaa sen, että hänen omaan asiaansa on viitattu oikein. Silloin on myös selvää, että hän on saanut oman äänensä kuuluville. Joskus referointi voi olla virheellistä, mutta siinä tapauksessa asiakas näkee virheellisen tiedon ja voi reagoida siihen esimerkiksi pyytämällä virheen korjausta.

4.5 Hakemuksen liitteet päätöksien tietolähteinä

Hakemuksen itsensä lisäksi toimeentulotukipäätöksissä on usein avoimia intertekstuaalisia viittauksia hakemuksen mukana toimitettuihin liitteisiin. Liitteet vaikuttavat päätöksen tekoon

olennaisesti, joten tietolähteenä ne ovat tavallisia. Koska toimeentulotuen saaminen ei ole subjektiivinen, jokaiselle suomalaiselle automaattisesti kuuluva etuus, toimeentulotuen hakijan täytyy liittää hakemukseensa erinäisiä liitteitä sekä itsensä että muiden samassa taloudessa asuvien henkilöiden osalta todistaakseen toimeentulotarpeensa.

Tarvittavia liitteitä ovat ainakin pankin tilitiedot, verotiedot, tositteet tuloista ja etuuspäätökset, asumiseen liittyvät tositteet (kuten vuokrasopimus ja kuitti maksetusta vuokrasta), tositteet terveydenhoitomenoista ja sairauskuluista, lapsen päivähoitoon ja tapaamiseen liittyvät tositteet (kuten päivähoitomaksut sekä lapsen huoltosopimukset) sekä yrittäjyyteen ja ulosottoon liittyvät tositteet. (ks. esim. Toimeentulotukihakemuksen täyttöohjeet ja liitteet.) On siis luonnollista, että lähes jokaisessa aineistoni päätöksessä mainitaan liitteet tavalla tai toisella. Liitteet mainitaan toimeentulotukipäätöksien *Asiaselosteessa* sekä *Tiedoksenne*-osassa. Kaikkein yleisin tapa, jolla liitteisiin viitataan, on seuraava tekstilyhenteillä tuotettu fraasi:

41) ALKUPERÄISET **LIITTEET PALAUTETAAN PÄÄTÖKSEN MUKANA.**

Esimerkin (41) täydellinen lause mainitaan *Tiedoksenne*-osassa, ja siinä *liitteet* on objektina ja predikaattina on passiivimuotoinen verbi *palautetaan*. Lause ilmaisee mitä palautetaan, mutta jättää palauttajan avoimeksi. Kontekstista voidaan päätellä, että palauttaja on joku sosiaalivierastosta, koska sinne liitteet on myös toimitettu. Samassa lauseessa viitataan liitteiden lisäksi myös *päätökseen*, millä tarkoitetaan kyseistä, asiakkaan tai muun lukijan käsissä olevaa päätöstä.

Esimerkeissä (42) ja (43) liitteisiin viitataan päätöksen tietolähteenä. On hyvin tavallista ilmoittaa yksinkertaisesti, että liitteet *on esitetty*, jolloin *liitteet* ovat lauseen objektina. Tekijää ei lauseen passiivimuotoinen predikaatti ilmaise, vaikkakin on pääteltävissä, että se todennäköisesti on asiakas. Huomio kiinnittyykin lauseiden tärkeimpään tehtävään: Niiden tarkoitus on informoida, mitä liitteitä hakemuksen mukana on toimitettu. Toisin sanoen ne kertovat, minkälaisia dokumentteja päätöksentekijällä on ollut apuna käytettävissään, kun hän on ratkaissut asiakkaan asiaa.

42) HAKEMUKSEN LIITTEENÄ **ON ESITETTY** PANKIN TILIOITTEET AJALTA.

43) HAKEMUKSEN LIITTEENÄ **ON ESITETTY** PANKIN TILIOITTEET AJALTA P.K.- PP.K.VV [PANKIN NIMI POISTETTU] SEKÄ PIKATILIOTE P.K.-P.K.VV JA PIKATILIOTE TILISTÄ [TILINRO POISTETTU] [PANKIN NIMI POISTETTU] AJALTA P.K.-P.K.VV.

Esimerkki (42) on toimeentulotukipäätöksissä yleisesti käytetty sosiaaliviraston tekstilyhenteillä tuotettu fraasi, ja sen variaatiot, kuten esimerkki (43), ovat myös hyvin yleisiä aineistossani. Esimerkissä (43) fraasin jatkoksi on lisätty liitteenä olevia tositteita luetteloksi.

Myös pelkän *liitteenä*-ilmauksen perään voidaan kirjata toimeentulotukipäätöksissä mitä vain liitteenä olevia dokumentteja. Seuraavien tällä tavoin muodostettujen esimerkkien (44) ja (45) funktiona on selvittää, millaisia liitteitä toimeentulotukihakemuksen mukana on toimitettu:

44) **LIITTEENÄ** PALKKALASKELMAT AJALLE P.K.-PP.K JA P.K.-PP.K.VV.

45) **LIITTEENÄ** PERINTÄTOIMISTON LASKU, JOKA EI OLE TOIMEENTULOTUESSA HUOMIOITAVAA MENOA.

On myös muita tapoja, joilla päätöksissä tuodaan esille, että asiakkaan toimittamat liitteet ja tositteet on otettu päätöksenteossa huomioon. Kun liitteenä olevia dokumentteja referoidaan, se tehdään *x:n mukaan* -rakenteella. Kuirin (1984: 29, 223) mukaan ilmaukset, joihin sisältyy abstrakti johtoilmaus *mukaan*, samoin kuin *kuulemma*, *muka* ja *tietojen mukaan*, toistavat toisen kielellisen esityksen propositionaalisen sisällön, mutta eivät yksilöi kyseistä viestintätilannetta. Niiden avulla viestijä ainoastaan ilmoittaa, että esittämänsä tieto ei ole peräisin häneltä itseltään, eikä se näin ollen ole varsinaista referointia. Kuiri käyttää tästä referoinnista nimitystä lekseemien avulla referointi. (Mp.)

Kuirin (mts. 29) mainitsemista lekseemeistä aineistossani esiintyy ainoastaan *mukaan*. Dokumentteja, joita kyseisellä johtoilmauksella referoidaan toimeentulotukipäätöksissä, onkin sitten useita, kuten seuraavat esimerkit osoittavat. Esimerkeissä (46) ja (47) ei yksilöidä, millaisia dokumentteja hakemuksen liitteenä on toimitettu; niissä mainitaan ainoastaan ylimalkaisesti *liite* ja *tositteet*. Muissa esimerkeissä (48), (49), (50), (51) ja (52) liite on nimetty *yrittäksen tiliotteeksi*, *talonkirjaotteeksi*, *alivuokralaisopimukseksi*, *työtodistukseksi* ja *verotuspäätökseksi*. Päätöksentekijä halunnee näin korostaa toisia, ehkä todella tärkeiksi katsomiaan, liitteitä enemmän kuin niitä, jotka jäävät ilman tarkempaa nimitystä.

46) **LIITTEEN MUKAAN** HAKIJA EI OLE ESITTÄNYT TYÖTODISTUKSIA, JOTEN ETUUDEN KÄSITTELY KESKEN.

47) **TOSITTEIDEN MUKAAN** OLETTE HANKKINUT ITSE NYKYISEEN ASUNTOON PESUKONEEN, JOSTA LAINAA JÄLJELLÄ NOIN. (SUMMA POISTETTU) EUROA.

48) MAKSATTE **YRITYKSENNE TILIOTTEEN MUKAAN** [SUMMA POISTETTU]E/KK [YRITYKSEN NIMI POISTETTU] OY:LLE.

49) **TALONKIRJAOTTEEN MUKAAN** ASUNNOSSA ASUU 2 HLÖÄ.

50) **ASIAKAS ON ASUNUT PP.KK.VVVV ALLEKIRJOITETUN ALIVUOKRALAISSOPIMUKSEN MUKAAN OSOITTEESSA [OSOITE POISTETTU] PP.KK.VVVV ALKAEN [NIMI POISTETTU] ALIVUOKRALAISENA.**

51) **TYÖTODISTUKSEN MUKAAN ASIAKAS ON OLLUT MÄÄRÄAIKAISESSA TYÖSSÄ AJ. PP.K-PP.K.VV.**

52) **VEROTUSPÄÄTÖKSEN [VUOSI POISTETTU] MUKAAN – – VEROTETTAVAA PÄÄOMATULOJA [SUMMA POISTETTU]E (VUOKRATULOT, LUOVUTUSVOITOT, MUUT PÄÄOMATULOT) SEKÄ VEROTETTAVAA VARALLISUUTTA [SUMMA POISTETTU]E.**

Seuraavat esimerkit ilmaisevat, onko päätöksentekijällä ollut käytössään asiakkaan toimittamia tietolähteitä tukemaan toimeentulotukihakemustaan. Esimerkit (53) ja (54) ilmaisevat, että asiakas joko on perustellut tai ei ole perustellut toimeentulotuen tarvettaan liitteiden avulla. Seuraavissa esimerkeissä hakemuksen liitteet esitetään objektina, asiakas subjektina sekä verbi perfektissä:

53) **ASIAKAS ON TOIMITTANUT TOIMISTOON VUOKRASOPIMUKSEN , JONKA MUKAAN MUUTTANUT PP.K.VV ASUNTOON [OSOITE POISTETTU] HELSINKI.**

54) **ASIAKAS EI OLE ESITTÄNYT ERITYISIÄ PERUSTEITA SÄNKYJEN HANKINNALLE.**

Tällaisissa tapauksissa asiakas esitetään aktiivisena toimijana, joka vaikuttaa omaan hakemusprosessiinsa. Esimerkin (54) -kaltainen negaatio ei ole päätöksissä tavallinen, mistä voinee päätellä, että yleensä asiakas vaikuttaa päätöksen lopputulokseen esimerkiksi liitteitä toimittamalla. Perfekti, jota esimerkeissä on käytetty tempuksena, etäännyttää tapahtunutta jonnekin menneisyyteen, eikä sen kuvaava toiminta välttämättä ole enää voimassa (Tiilikä 2007: 164). Perfekti viittaa aikaan kuitenkin epämääräisesti (ISK 2004: 1461), joten on myös mahdollista, että esimerkkilauseiden (53) ja (54) kuvaavat tapahtumat ovat merkityksellisiä edelleen. Toisin sanottuna on mahdollista, että perfekti on valittu lauseisiin siitä syystä, että asiakkaalla ei esimerkiksi edelleenkään, silloin kun päätöstekstiä luetaan, ole esittää perusteita sänkyjen hankinnalle. Joka tapauksessa tapahtumat, joita esimerkit kuvaavat, ovat olleet voimassa ja relevantteja juuri kyseisen päätöksen tietolähteinä.

Seuraavissa esimerkkilauseissa on passiivin kaltainen rakenne, yksipersonainen passiivi, joka on tapa ilmaista asia ilman tekijän identifioimista. Sen merkitys on toiminnallinen. (ISK 2004: 1254, 1272). Yksipersonaisen passiivin sisältämässä lauseessa ei siis ole ilmisubjektia. Seuraavissa aineistostani poimituissa esimerkkilauseissa objektina on liite, johon päätöksessä vedotaan ja lauseen finiittiverbi on passiivissa.

55) **VUOKRANMAKSUTAPAHTUMAT K-K/VV TODENNETTU TILIOITTEELTA.**

56) **TILIOITE K/VV TARKISTETTU**

57) **HAKIJA ON OLLUT TYÖSSÄ [TYÖPAIKAN NIMI POISTETTU], PALKKAKUITTI ESITETTY.**

58) **ESITETTY TILITAPAHTUMAT AJ. P.K-PP.K JA PALKKATOSITE P.K. MAKSETUSTA PALKASTA.**

Tekijän häivyttäminen lauseesta on tavallista kerrottaessa sosiaaliviraston työntekijän toimista. Esimerkeissä (55) ja (56) tekijäksi voidaan nähdä sosiaaliviraston työntekijä, sillä *todentaa* ja *tarkistaa* -verbi sekä tiliotteiden tarkistelu liittyy esimerkiksi sosiaalityöntekijän toimenkuvaan. *Esittää*-verbi esimerkeissä (58) ja (59) viittaa puolestaan siihen, että lauseen tekijänä on asiakas. Asiakkaiden täytyy esittää useita dokumentteja toimeentulotukea hakiessaan, mikä on kirjattu myös päätökseen.

Kielitoimiston sanakirjan mukaan verbillä *näkyä* on merkitys ”käydä selville näköhavainnon, näkemisen perusteella” (KS s.v. *näkyä*). Toimeentulotukipäätöksissä johtoverbinä käytettynä se ilmaisee, että jotain on konkreettisesti nähty. Esimerkeissä (59) ja (60) viranomaisen on päätöstä tehdessään nähnyt siihen liittyviä asiakirjoja, joten hänen tekemän päätöksensä voi tulkita perustuvan faktoihin:

59) **TILIOITTEELLA NÄKYÄ PP.K.VV KÄTEISPANO [SUMMA POISTETTU] EUROA, JOKA EI TULONA HUOMIOIDA, KOSKA HAKEMUKSENNE KÄSITELLÄÄN P.K.VV LUKIEN.**

60) **TILIOITTEELLANNE NÄKYÄ YKSITYISIÄ TILILLE PANOJA JA LAINOJA. TÄLLÄ KERTAA NE JÄTETÄÄN HARKINNALLA HUOMIOIMATTA TULONA.**

Tiililän (2007: 162–163) mukaan intransitiivinen verbi yhdistettynä päätöksessä paikallissijaiseen ilmaukseen, kuten elatiivi + *ilmenee*, ilmaisee dynaamista tiedonsiirtoa, ”jolloin – – lukija, tiedon hakija ja siirtäjä, on implisiittisesti läsnä”. Aineistossani tätä lukijan mukaan ottavaa tapaa on käytetty pari kertaa, kuten esimerkit (61) ja (62) osoittavat:

61) **TILIOITTEESTA ILMENE MUUTAMIA TILILLEPANOJA, JOTA EI OLE HUOMIOITU LASKELMASSA TULONA.**

62) **YRITYKSEN TILIOITTEESTA KÄY ILMI, ETTÄ KYSEINEN TILI ON LOPETETTU PP.K.VV.**

”Staattisen tiedon paikan” esittää Tiililän (mp.) mukaan inessiivi + *todetaan*, esimerkkinä kuljetuspalvelupäätöksistä ”lääkärintodistuksessa todetaan – –” (mp.). Aineistossani näitä *inessiivi* + verbi -rakenteita on muutamia, joista esimerkkeinä (63) ja (64):

63) **HAKEMUKSESSA HAKIJA ILMOITTAI ETTÄ EI NOSTA OPINTOLAINAA.**

64) **HAKEMUSKESKANNEN KIRJOITAJAN TALOUDELLISEN TILANTEEN NE OELVAN ENNALLAAN ETTEI TYÖTTÖMYYSTURVASTA OLE TULLUT VIELÄ PÄÄTÖSTÄ.**

Erona näillä elatiivi + *ilmenee* ja inessiivi + *todetaan* -rakenteilla on myös lauseiden tekijä – toisin sanottuna kenen toimintaa päätöksessä selostetaan. Esimerkeissä (61) ja (62) tekijä on implisiittisenä katselemassa tiliotteita, ja tekemässä niistä johtopäätöksiä; kyseessä on siis todennäköisesti sosiaaliviraston työntekijä. Esimerkeissä (63) ja (64) päätöksen tekijä ilmaistaan eksplisiittisesti, sillä niihin on kirjattu subjektiksi *hakija* tai *te*.

4.6 Viittaukset aikaisempiin sekä käsillä oleviin toimeentulotukipäätöksiin

Aineistoni perusteella moni asiakas on saanut tai ainakin hakenut toimeentulotukea aikaisemminkin, sillä on hyvin tavallista, että päätöksissä sivutaan aikaisempia toimeentulotukipäätöksiä tai niiden osia, kuten laskelmia. Tavallisesti aikaisempaan päätökseen viitataan sen numerolla tai sen kuukauden nimellä, jolloin aikaisempi päätös on myönnetty. Aikaisemman päätöksen sisältöä ei useimmiten referoida, vaan oletuksena näyttää olevan, että se on asiakkaalla tiedossa. Sen sijaan päätöstekstissä voidaan mainita perustelut, miksi oikaisupyynnö on esitetty tai miksi päätöstä tai laskelmia on tarkistettu.

Aikaisempiin päätöksiin viitataan toimeentulotukipäätöksissä kolmesta eri syystä, kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

65) **PERUSTOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖS NO [NUMERO POISTETTU] ON VOIMASSA PP.K.VV SAAKKA.**

66) **OIKAISUPYYNTÖ PÄÄTÖKSEEN NRO [NUMERO POISTETTU] PVÄ PP.K.VV KOSKA KELA PERII TYÖMARKKINATUESTA LIIKAA MAKSETTUA ASUMISTUKEA.**

67) **TEHTY KORJAUS PÄÄTÖKSEEN NUMERO [NUMERO POISTETTU] PALKKATULOJEN JA SÄHKÖLASKUN OSALTA.**

68) **MIKÄLI ELATUSTUKI ON HUOMIOITU SYYSKUUN LASKELMAAN VÄÄRIN, VOIDAAN PÄÄTÖSTÄ SILTÄ OSIN TARKISTAA.**

Ensiksi, esimerkissä (65), kerrotaan, että asiakkaalla on voimassa oleva, aiempi päätös. Tämä tapahtuu esimerkiksi silloin, jos asiakkaalle myönnetään täydentävää toimeentulotukea. Toiseksi aikaisempaan päätökseen viitataan silloin, kun kerrotaan, että asiakas hakee oikaisupyynnöä tai muuta korjausta jo tehtyyn päätökseen esimerkiksi muuttuneen elämäntilanteen

takia, kuten esimerkeissä (66) ja (67). Esimerkissä (68) esitellään kolmas syy, jossa aiempaan päätökseen viitataan silloin, kun kerrotaan, että aikaisempi päätös jää voimaan muilta osin kuin tehdyn korjauksen osalta. Esimerkeissä (67) ja (68) ei suoraan mainita, kuka teki korjaukset tai mahdollisesti huomioi elatustuen väärin. Passiivimuodot, tässä tapauksessa *tehty* ja *huomioitu*, kuitenkin implikoivat tekijäksi viraston työntekijän. Ainoastaan yhdessä päätöksessä päätöksentekijä nostaa itsensä tekijänä esille tekstiin:

69) **TEIN KORJAUSLASKELMAN ELO-SYYSKUULLE, JOHON HUOMIOIN AIEMPIEN LISÄKSI TERVEYDELLISIN PERUSTEIN SEUTULIPUN (KAUPUNGIN NIMI POISTETTU) HOITOKÄYNTIEN TOTEUTUMISEKSI SEKÄ SÄHKÖLASKUN.**

Esimerkissä (69) käytetään kirjoittajaan itseensä viittaavia verbimuotoja *tein* ja *huomioin*, mikä ei ole aineistossani tavallista. Myös Tiililä (2000: 253), on havainnut, että virkateksteille on tyypillistä yksikön ensimmäisen persoonan käytön välttäminen.

Toimeentulotukipäätöksissä viitataan usein tietolähteenä kyseessä olevaan päätökseen itseensä. Kun otetaan puheeksi jokin päätöksessä mainittu seikka, käytetään usein sosiaaliviraston ATJ-lyhenteillä muodostettuja fraaseja (ks. 2.2.2).

70) **PÄÄTÖS ON VOIMASSA EDELLÄ MAINITUN AJAN, JOS PÄÄTÖKSEN PERUSTEENA OLEISSA TULOISSA MENOISSA TAI TALOUDELLISESSA TAI MUUSSA ELÄMÄNTILANTEESSA EI OLE TAPAHTUNUT MUUTOSTA. EDELLÄ MAINITUISTA MUUTOKSISTA ON ILMOITETTAVA VIIPYMÄTTÄ.**

71) **PÄÄTÖKSEN VOIMASSAOLOAIKANA MAKSUUN TULEVAT HUOMIOIMATTA JÄÄNEET TULOT OTETAAN HUOMIOON SEURAAVAA PÄÄTÖSTÄ TEHTÄESSÄ.**

72) **PÄÄTÖKSESSÄ HUOMIOON OTETUT TULOT JA MENOT PERUSTUVAT OHEISEEN LASKELMAAN/OHEISIIN LASKELMIIN.**

73) **TEILLE MYÖNNETÄÄN PÄÄTÖKSEN VOIMASSAOLOAIKANA ERÄÄNTYVÄT ASUNNON TALOUSSÄHKÖLASKUT JA HELSINGIN VEDEN VESILASKUT. SÄHKÖN JA VEDEN KOHTUULLISUUTTA SEURATAAN VUOSITASOLLA. ASUNNON MAHDOLLISET SÄHKÖLÄMMITYSKULUT KÄSITELLÄÄN ERIKSEEN.**

74) **PÄÄTÖKSEN SISÄLTÖÄ KOSKEVIIN KYSYMYKSIIN VASTAA PÄÄTÖKSEN VALMISTELIJA. MAKSU- JA MAKSUSITOUMUSASIOISSA VOITTE OTTAA YHTEYTTÄ TOIMIPISTEEN TOIMISTOSIHTTEERIIN. TOIMEENTULOTUEN TAKAISINPERINTÄASIAA HOITAA SOSIAALIVIRASTON HALLINTO- JA KEHITTÄMISKESKUKSEN LAKIMIESPALVELUIDEN PERINTÄRYHMÄ.**

Avoin intertekstuaalisuus ilmenee edellä luetelluissa esimerkeissä siten, että niissä viitataan päätökseen itseensä. Päätöstä itseään käytetään tietolähteenä silloin, kun puhutaan esimerkeissä (70)–(73) puhutaan *päätöksen voimassaoloajasta* ja *oheisista laskelmista*. Päätökseen itseensä viitataan myös silloin, kun mainitaan *päätöksen sisältöä koskevat kysymykset* esimerkissä (74),

sillä sisältöä koskevat kysymykset syntyvät sisältöä, eli päätöstä itseään, tarkastelemalla. Edellä mainittujen fraasien lisäksi päätökseen itseensä viitataan useilla muilla eri tavoilla:

75) **PERUSPÄÄTÖS** SYYSKUULLE TEHTY.

76) TEHTY **HARKINNALLA** VIELÄ ELO- JA SYYSKUULLE **PÄÄTÖS SAMOILLA TIEDOILLA**.

77) TEILLÄ ON **TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖS** SYYSKUULLE.

Esimerkeissä (75) ja (76) päätös on *tehty*. Esimerkissä (77) todetaan, että päätös *on* (olemassa). Esimerkkeihin (75) ja (76) ei ole merkitty tekijää eikä päätöksenteon ajankohtaa, sillä verbi on passiivin perfektissä. Mikäli kyseisiä kohtia tarkastelisi kontekstista irrallisina, jäisi avoimeksi myös päätöksen ”lajityyppi”, sillä niissä ei mainita termiä *toimeentulotukipäätös*, kuten esimerkissä (77) tehdään. Konteksti, eli näissä tapauksissa ympäröivä päätöksen *Asiaseloste*, kuitenkin selvittää, mistä päätöksissä on kyse: *peruspäätös* mainitaan esimerkissä (75), koska asiakas hakee täydentävää toimeentulotukea samoin kuin esimerkissä (77), jossa päätös myös nimetään *toimeentulotukipäätökseksi*. *Päätös samoilla tiedoilla* esimerkissä (76) viittaa siihen, että asiakas on ollut aiemminkin samassa tilanteessa hakemassa toimeentulotukea. Vaikka lauseessa mainitaan, että päätös on tehty *harkinnalla*, esimerkissä on silti kyse perustoimeentulotukipäätöksestä.

Edellisissä tapauksissa kerrotaan päätöksen olemassaolosta ja siitä, että se on tehty. Seuraavissa päätöskatkelmissa esittelen, kuinka päätöstä on käytetty keinona jonkun tekemiseen; *päätöksellä* on *myönnetty* ja *tarkistettu* esimerkeissä (78) ja (79), eli sitä on käytetty performatiivisesti (ks. esim. Viinikka 2011). Substantiivi *päätös* on esimerkeissä adessiivissa, mikä tekee siitä välineen ja keinon adverbiaalinen (ISK 2004: 940–941).

78) **TÄLLÄ PÄÄTÖKSELLÄ MYÖNNETTY** TOIMEENTULOTUKI TULLAAN PERIMÄÄN TAKAISIN SOSIAALIVIRASTOLLE KELAN TEILLE MAKSAMASTA OPINTOTUESTA JA ASUMISLISÄSTÄ.

79) OIKEUTENNE TOIMEENTULOTUKEEN ON NYT **TARKISTETTU TÄLLÄ PÄÄTÖKSELLÄ** P.K.VVVV LUKIEN JA ELOKUUN LASKELMASSA TEILLE ON TULONA HUOMIOITU –.

Edellä mainittujen tapojen lisäksi päätöstä itseään on käytetty tietolähteenä silloin, kun kiinnitetään lukijan huomio tärkeään informaatioon:

80) JATKOHAKEMUKSEN LIITTEEKSI KOPIO PANKKIKIRJASTA P.K. LUKIEN, - - (KATSO **ASIASELOSTEEN LOPPU**).

81) ASIAKASTA PYYDETÄÄN TÄYTTÄMÄÄN JA PALAUTTAMAAN **OHEINEN ILMOITUS TILINUMEROSTA** ALLEKIRJOITETTUNA, JOTTA MAHDOLLINEN TOIMEENTULOTUKI VOIDAAAN MAKSAA ASIAKKAAN TILILLE.

82) VELKOJEN (PERINTÄÄN JA ULOSOTTOON MENNEET LASKUT) OSALTA VOITTE OTTAA YHTEYTTÄ TALOUS- JA VELKANEUVONTAAN (**ESITE OHESSA**).

83) **OHESSA** NYT KÄYTETTÄVISSÄ OLEVIN TIEDOIN LASKELMA ELOKUUSTA ALKAEN MARRASKUUN LOPPUUN SAAKKA.

Näissä tapauksissa voidaan käyttää imperatiivia *katso*, kuten esimerkissä (80). Tieto, johon toivotaan huomion kiinnittävän, voi olla myös lauseessa objektina esimerkin (81) mukaisesti. Esimerkeissä (82) ja (83) mainitaan puolestaan yksinkertaisesti, että dokumentti on *ohessa*.

4.7 Viittaukset lausuntoihin ja ohjeisiin sekä muihin dokumentteihin

Asiakaslain 20. § velvoittaa useat viranomaiset ja muut tahot antamaan sosiaalihuollon viranomaiselle virka-apua salassapitosäännösten estämättä, mikäli heillä on hallussaan asiakassuhteeseen olennaisesti vaikuttavia tietoja tai selvityksiä. Lain 22. §:n mukaan sosiaalihuollon viranomaisella on nimenomainen oikeus näitä tietoja myös saada. Asiakaslaki antaa viranomaiselle oikeuden saada tietoja myös ilman asiakkaan suostumusta, mikäli se on työtehtävien hoidon kannalta välttämätöntä. (AsiakasL 17–18. §, 20. §, 22. §.)

Toimeentulotukipäätöksiin on saatu tietoja ulkopuolisilta tahoilta. Ulkopuolisilla tahoilla tarkoitan tässä virastoja, järjestöjä, työnantajia ja muita sellaisia toimijoita, joilta toimeentulotuen hakija kerää liitteitä toimeentulotukihakemukseensa tai joiden kanssa sosiaaliviranomaisen asioi saadakseen tarvitsemansa tiedot asiakkaan käsittelyä varten. Tavallisesti tietoja on saatu Kelalta. Kun päätöksissä viitataan Kelaan tietolähteenä, mainitaan, että sosiaaliviranomaisen on käyttänyt oikeuttaan tarkistaa etuudet Kelan tiedostoista. *Kelan maksamat etuudet on tarkistettu Kelan tietojärjestelmästä* -fraasi esimerkissä (84) on mukana huomattavan monessa aineistoni päätöksessä. Tämän lisäksi Kelan tietoihin viitataan myös muilla kyseistä fraasia muistuttavilla tavoilla, kuten esimerkkien (85) ja (86) osittamilla tavoilla.

84) **KELAN MAKSAMAT ETUUDET ON TARKISTETTU KELAN TIETOJÄRJESTELMÄSTÄ.**

85) **KESÄ-ELOKUUN LASKELMISSA ON HUOMIOITU MYÖS MIEHEN TULOT, JOTKA ON TARKISTETTU SOSIAALIVIRASTON KELA-NÄYTÖLTÄ.**

86) **KELAN TIEDOSTON MUKAAN TEILLE ON MYÖNNETTY TYÖTTÖMYYSETUUS P.K. ALKAEN.**

Kelan lisäksi toinen viranomainen, joihin päätöksissä viitataan usein, on työvoimatoimisto (nykyisin Työ- ja elinkeinotoimisto):

87) **TYÖVOIMAPOLIITTISEN LAUSUNNON MUKAAN** ASIAKKAALLA EI OLE OIKEUTTA TYÖTTÖMYYSTURVAAN P.K.VV ALKAEN, KOSKA ASIAKKAAN TYÖNHAKU EI OLE OLLUT VOIMASSA.

88) **TYÖLINJALTA SAAMANI TIEDON MUKAAN** TYÖNHAKUNNE ON OLLUT POIKKI, KOSKA ETTE UUSINUT TYÖNHAKUANNE PP.K. VAAN VASTA PP.K. JA SEURAAVA TYÖNHAKUNNE UUSIMINEN ON PP.K.

89) **TYÖNHAKUSUUNNITELMAANNE KIRJATUN MUKAISESTI** HAETTE TYÖTÄ [NIMI POISTETTU].

90) **LIITTEINÄ – – , PÄÄTÖS TYÖMARKKINATUESTA** PP.K.VV ALKAEN (MAKSAMINEN KESKEYTETTY, KOSKA ASIAKAS EI OLE TOIMITTANUT TARVITTAVIA LIITTEITÄ), **TYÖVOIMAPOLIITTINEN LAUSUNTO** (EI OIKEUTTA TYÖTTÖMYYSETUUTEEN, KOSKA HAKIJAN TYÖHAKEMUS EI OLE OLLUT VOIMASSA), – – .

Työvoimapolitiittisiin dokumentteihin ja lausuntoihin viitataan aineistossani hieman eri termejä käyttäen, mutta pääasiassa viittaukset tuodaan päätökseen referoimalla *x:n mukaan/mukaisesti* -rakenteella, kuten esimerkeissä (87)–(89). Toinen mahdollinen tapa esitellään esimerkissä (90): työnhakuun liittyvät dokumentit voidaan tuoda tekstiin mukaan luetteloimaisesti, kertomalla, että ne ovat *liitteinä*.

Muita tahoja, joihin toimeentulotukipäätöksissä viitataan intertekstuaalisesti ja joita käytetään tietolähteinä, ovat pääasiassa järjestö ja virastoja: esimerkissä (91) mainitaan *Suomen Punainen Risti*, esimerkissä (92) *ulosottovirasto*, esimerkissä (93) ja (94) *sosiaalivirasto* sekä esimerkissä (95) *vakuutusosikeus*.

91) **SUOMEN PUNAISELTA RISTILTÄ SAADUN TIEDON MUKAAN** ASIAKKAALLA MAKSAMATTA HEINÄKUUN VUOKRASTA 70,00 EUROA JA ELOKUU ON MAKSAMATTA KOKONAAN.

92) **ULOSOTTOVIRASTON MUKAAN** HAKIJAN TYÖKYVYTTÖMYYSELÄKKEESTÄ ULOS MITATAAN (SUMMA POISTETTU) EUROA/KK NIIN, ETTÄ TÄLLÄ LYHENNETÄÄN VUOROTELLEN HAKIJAN VELKAKIRJASAATAVIA (JÄÄNNÖSSALDO P.K.VV ON [SUMMA POISTETTU] EUROA) JA MUITA YKSITYISOIKEUDELLISIA SAATAVIA (JÄÄNNÖSSALDO [SUMMA POISTETTU] EUROA P.K.VV).

93) TEILLE MYÖNNETÄÄN MAKSUSITOUMUS SOPIMUSOPTIKOLLE NÄÖNTARKASTUKSEEN JA VÄLTÄMÄTTÖMIEN SILMÄLASIEN HANKINTAAN **SOPIMUKSEN MUKAISIN EHDOTIN JA HINNOIN**.

94) **TOIMEENTULOTUKENA KODIN HANKINTOIHIN VOIDAAN MYÖNTÄÄ VAIN VÄLTÄMÄTTÖMÄT HUONEKALUT – JA ASUMISTARVIKKEET SOSIAALIVIRASTON OHJEISTUSHINTOJEN MUKAISESTI**.

95) ASUMISTUEN TAKAISINPERINNÄSTÄ TULLUT **VAKUUTUSOIKEUDEN PÄÄTÖS** JA HAKIJAN ON MAKSETTAVA TAKAISIN LIIKAA SAATUA ASUMISTUKEA [SUMMA POISTETTU]

EUROA, ASIAKAS VOI SOPIA TAKAISINPERINNÄN KUITTAUKSENA MAKSUNA OLEVASTA ASUMISTUESTA ERISSÄ.

Yleisimmin, lähes jokaisessa tapauksessa, tietolähteenä toimiva taho otetaan päätöstekstiin mukaan referoimalla sitä *x:n mukaan/mukaisesti* -rakenteella esimerkkien (91)–(94) mukaisesti; kun taas harvinaisempaan tapaan voidaan pitää esimerkissä (96) sitä, että dokumenttiin, tässä tapauksessa *vakuutusosoikeuden päätökseen* viitataan niin, että se on lauseessa subjektina.

Edellä mainittujen esimerkkien tietolähteet ovat helposti tulkittavia, lukuun ottamatta esimerkkejä (93) ja (94). Esimerkki (93) on sosiaaliviraston fraasi, joten se esiintyy päätöksissä muita kohtia useammin. Tulkitsen esimerkin tietolähteen joksikin sosiaaliviraston tuottamaksi dokumentiksi, sillä siinä puhutaan sekä *sopimusoptikoista* että *sopimuksesta*, joka määrittää hinnat ja ehdot. On todennäköistä, että toinen osapuoli, jonka kanssa asiakas toimeentulotukipäätökseen kirjatun mukaisesti on sopinut jotain, on itse päätöksen tuottanut virasto. Päätöksessä ei mainita, onko sopimus päätöspaperin mukana. Sama asia jää epäselväksi myös seuraavan esimerkin (94) kohdalla: päätöksestä ei käy ilmi, onko sen mukaan liitetty puheena olevat sosiaaliviraston ohjeistushinnat annettu asiakkaalle tiedoksi, eli onko asiakkaalla tietoa siitä, minkä sopimusten piiriin hän kuuluu. Näin ollen esimerkit (93) ja (94) saattavat olla asiakkaan näkökulmasta epäselviä tietolähteenä.

4.8 Asiakas oman tilanteensa parhaana tuntijana

4.8.1 Lakiin perustuva oikeus tulla kuulluksi

Toimeentulotukipäätöksissä asiakas on tärkeässä tietolähteen roolissa, jo siitä syystä, että päätös perustuu ja koskee hänen elämäänsä. Vastuu asiakkaan tilanteen tulkinnasta sekä sosiaalisia ongelmia koskeva määrittely- ja toimenpidevalta on sosiaalityössä keskittynyt sosiaalityöntekijälle, mutta tavallisesti myös asiakas, joka nykyään nähdään sosiaalityössä yksilöllisenä ja vastuullisena toimijana, on mukana oman asiansa käsittelyssä. (Juhila 2012: 96–97.) Asiakkaalla voi kuitenkin olla esimerkiksi iän tuomia vaikeuksia ilmaista itseään niin, että sosiaalityöntekijä ymmärtäisi hänen tarpeensa; toisaalta asiakas saattaa pyrkiä maksimoimaan etuutensa esittelemällä elämänsä mahdollisimman eduksi. (Sipilä 1996: 202, 205).

Koska asiakas osallistuu sekä lakisääteisesti että sosiaalityön käytäntöjen määräämään toimeentulotuen päätösprosessiin, kuuluuko asiakkaan ääni toimeentulotukipäätöksissä asti?

Karjalainen (2004: 127) korostaa, että olennaista toimeentulotuen saamiseen liittyvässä päätöksenteossa on se, kuinka asiakas esittää oman tilanteensa toimeentulotukihakemuksessa, sillä huomattava osa toimeentulotukipäätöksistä sisältää etuuskäsittelijän tapauskohtaista harkintaa. Hänen mukaansa huolimatta tarveharkintaan liittyvistä negatiivisista mielikuvista sillä on myös positiivinen puolensa: asiakkaan erityiset tarpeet ja toivomukset saavat näin tulla kuuluville. Juhilan (2012: 147–149) näkemyksen mukaan täysivaltaisen kansalaisuuden edellytys on se, että ihminen saa oman äänensä kuuluviin itseään koskevissa asioissa, mutta sosiaalityön asiakkaalla on hänen mukaansa vaara jäädä kohdelluksi alempi arvoisena viranomaisiin nähden. Tiililä (2007: 228) onkin havainnut, että sosiaalityön asiakkaan kanta jää päätöksenteossa usein huomiotta.

Aina toimeentulotukipäätöksiä tarkastelemalla ei voida yksilöidä perimmäistä tietolähdetä, sillä sitä ei läheskään aina merkitä päätöstekstiin. Tässä luvussa keskityn erittelemään niitä tapauksia, joissa asiakas tai hakija eksplisiittisesti nimetään päätöksissä ja on näin ollen päätökseen merkitty tietolähde. Pelkkä asiakkaan mainitseminen päätöstekstissä ei kuitenkaan yksiselitteisesti ole intertekstuaalisuutta, vaan intertekstuaalisuutta, johon asiakas liittyy, on asiakkaan tuottamaan tekstiin tai puhetilanteeseen viittaaminen.

4.8.2 Miten asiakasta referoidaan?

Asiakas on kertonut toimeentulotukihakemuksessaan tai muulla tavoin omasta tilanteestaan eli perustellut sitä, miksi hänelle tulisi myöntää toimeentulotukea. Hän on siis usein päätösprosessin vireillepanija. Toimeentulotukipäätöksen tekijä puolestaan on kirjannut hänen mielestään olennaisia päätökseen vaikuttavia asioita päätöstekstiin, tavallisesti sen *Asiaselosteeseen*, ja yleistä on, että asiakkaan kirjoitettua tai puhuttua kieltä toistetaan epäsuoran esityksen avulla. Kuirin (1984: 1) mukaan suomen kielessä on useita referoinnin keinoja, mutta Kuirista poiketen lasken referoinniksi myös nominaalistuneet viittaukset, kuten *hakea*-verbistä muodostettu NP *hakemus* (vrt. Mäntysen 2003 leksikaalinen viittaus). Asiakasta referoitaessa NP:ta ei kuitenkaan yleensä ole käytetty. Poikkeuksena luvussa 4.2 mainitsemani vaikeatulkintainen *asiakas*, jonka analysoin hakemusviitteiden kanssa siitä syystä, että se on mainittu päätöksessä hakemusosiossa.

Toimeentulotukihakemuksen vireillepanijaa kutsutaan joko *asiakkaaksi*, *hakijaksi* tai sitten häneen viitataan muulla tavoin, esimerkiksi *x:n mukaan* -rakenteeseen liitettyllä omistusmuodolla, kuten *vakuutuksensa* tai *ilmoituksenne mukaan*. *Asiakas* on enemmän aktiivinen kuin

passiivinen toimija, sillä kun asiakasta tai *hakijaa* referoidaan toimeentulotukipäätöksessä, johtoilmauksessa toistuvat kommunikaatioverbit (ISK 2004: 1414): on yleistä, että asiakas tai hakija joko *ilmoittaa*, *kirjoittaa* tai *kertoo*. Kalliokosken (2005: 27) mukaan sellaiset tekemistä kuvaavat verbit kuten *sanoa* ja *kertoa* ovat ”semanttisesti epäspesifisempiä” kuin *huutaa* ja *valittaa*. Toimeentulotukipäätöksen hakijaa ei referoida aivan noin värikkäästi, mutta ainakin verbit *ilmoittaa*, *selvittää*, *toimittaa*, *selittää*, *pyytää*, *arvioida* ja *vakuuttaa* nähdäkseni edustavat toimeentulotukipäätöksissä Kalliokosken tarkoittamia ”spesifisempiä” verbejä. ISK:n (2004: 1414) mukaan neutraalein kommunikaatioverbi on *sanoa*, kun taas muut verbit antavat tarkempaa tietoa toiminnan luonteesta tai kirjoittajan asenteesta referoitavaan tekstiin tai puhujaan. Johtoilmaus saattaa siis kertoa siitä, miten asiakas on asiansa ilmaissut, mutta se voi implikoida myös päätöksentekijän suhtautumista asiakkaaseen tai hänen asiaansa (ks. myös Kalliokoski 2005: 26). Johtoilmaus auttaa siis tulkitsemaan toisesta yhteydestä poimittua repliikkiä (ISK 2004: 1414).

Seuraavaksi analysoin aineistoani sen perusteella, millaista referointitapaa päätöksissä on noudatettu sekä millainen kommunikaatioverbi on valittu asiakasta referoitaessa. Aikaisemmin tässä tutkielmassa olen esitellyt tapoja, miten toimeentulotukihakemukseen on viitattu. Olen valinnut tämän analysointijärjestyksen siitä syystä, että hakemus käynnistää päätösprosessin. Myös hakemuksen liikkeelle laittajana on hyvin todennäköisesti useimmissa tapauksissa asiakas, mutta koska niissä ei kuitenkaan ole esitetty hakemuksen tekijää eksplisiittisesti, esittelen vain selvät viittaukset asiakkaaseen tietolähteenä.

Kun *asiakasta* käytetään tietolähteenä päätöksessä, häntä referoidaan usein rakenteella johtoverbi + *että*-alkuinen referaattilause. Seuraavissa esimerkeissä havainnollistan tätä tapaa. Esittelen myös *ilmoittaa*-verbin käyttöä, sillä se on yleisin johtoverbi. Myös *kertoa*-verbi johtolauseessa on tavallinen. Lisäksi muutamassa päätöksessä on käytetty jotain muuta johtolauseen verbiä.

96) **ASIAKAS ILMOITTAI, ETTÄ SEURAAVA AIKA [NIMI POISTETTU] ELOKUUSSA, JOLLOIN SELVIÄÄ PÄÄSEKÖ ALOITTAMAAN SYYSKUUSSA ATK-AJOKORTTI KOULUTUKSEN/KURSSIN.**

97) **HAKEMUKSESSA HAKIJA ILMOITTAI ETTÄ EI NOSTA OPINTOLAINAA.**

98) **ASIAKAS ILMOITTAI ALOITTAVANSA ELOKUUN LOPUSSA YRITTÄJÄKURSSIN.**

99) **ASIAKAS ILMOITTAI HAKENEENSA TYÖTÄ TYÖVOIMATOIMISTON KAUTTA SEKÄ JÄTTÄNYT HAKEMUKSEN NON-STOP TYÖNVALINTAKURSSILLE.**

Esimerkeissä (96) ja (97) on käytetty *ilmoittaa* + *että* -rakennetta, ja esimerkeissä (98) ja (99) sivulauseen korvaa lauseenvastike. Kuirin (1984: 24) mukaan referaattilauseena suomen kielessä on yleensä joko *että*- tai *jotta*-alkuinen lause tai epäsuora kysymyslause, mutta aineistoni teksteissä on käytössä ainoastaan *että*-alkuiset referaattilauseet. *Jotta*-konnektiivin käyttö olisi tässä kohdin murteellista, ja (epäsuoria) kysymyksiä ei päätösteksteissä ole tarpeen esittää. *Ilmoittaa*-verbi on Kuirin (mts. 170–172) mukaan illokutiivisesti neutraali, ja se sopii parhaiten toteamusten kuvaamiseen.

Ilmoittaa-verbillä kuvataan yksisuuntaista toimintaa, josta puuttuu keskusteleva vuorovaikutus (Tiililä 2007: 170). Referaatin perusteella asiakas on yksinkertaisesti tuonut asiansa julki. Tiililän (mp.) mukaan on mahdollista, että kun esimerkiksi lääkäriin verrattuna ”statukseltaan vähempiarvoista” asiakasta referoidaan *ilmoittaa*-verbillä, hänen sanomaansa ei huomioida, tai ainakaan siihen ei välittömästi oteta kantaa. Toimeentulotukipäätöksissä näin ei ainakaan yksinomaan tapahdu: Esimerkissä (97) hakijan ilmoitukseen opintolainan nostamatta jättämisestä reagoidaan kertomalla sen aiheuttamista seurauksista. Esimerkissä (99) määräystä, että työnhaku on uusittava tiettyyn päivämäärään mennessä, pehmennetään kertomalla, että asiakas on ilmoittanut hakeneensa sekä työtä että kurssipaikkaa. Esimerkeissä (96) ja (98) ilmenee Tiililän (mp.) edellä tarkoittama asiakkaan kannan huomiotta jättäminen, sillä niissä asiakkaan ilmoittamiin asioihin ei ole reagoitu ainakaan päätöstekstissä.

Kun johtolause on rakenteellisesti mahdollisimman yksinkertainen sekä semanttisesti tyhjä, ilmaisee epäsuora esitys tiedon lähteen selvimmin (Kuiiri 1984: 199–200). Hänen mukaansa yksityiskohtainen viestintätilanteen selvitys johtolauseessa viittaa varsinaiseen referointiin, kun taas pelkistetty johtoilmaus, esimerkiksi *sanotaan, että* viittaa siihen, ettei kerrota aikaisemmasta viestintätilanteesta vaan ainoastaan toistetaan aiemmin toiselta kuultu asia.

Silloin kun asiakasta referoidaan *ilmoittaa*-verbiä käyttämällä, myös *x:n mukaan* -rakenne on tavallinen. Rakennetta ollaan käytetty hieman eri tavoin: esimerkissä (100) puhutaan hakijasta ilmoittajana, esimerkissä (101) subjekti ilmaistaan omistusliitteellä ja esimerkissä (102) mainitaan, että ilmoitus on tehty kirjallisena.

100) **HAKIJAN ILMOITUKSEN MUKAAN LINSSIT KULUNEET JA KEHYKSET RIKKI. -- HAKIJAN ILMOITUKSEN MUKAAN KEHYKSIÄ EI VOI KORJATA.**

101) **TYÖNHAUN UUSIMINEN TYÖVOIMATOIMISTOSSA ON VIIMEISTÄÄN P.K.VV ILMOITUKSENSA MUKAAN.**

102) **KIRJALLISEN ILMOITUKSEN MUKAAN TEILLÄ EI OLE TULONA ASUNTOA, AUTOA, PANKKITALLETUKSIA, OSAKKEITA EIKÄ MUUTAKAAN OMAISUUTTA.**

Edellä mainittu tapa kuuluu Kosken (1985: 73) mainitsemiin tapauksiin ”konstruktiot, joissa muu lähde tai sen olemassaolo ilmaistaan lauseadverbiaalilla”. Sitä käytetään Kosken mukaan pelkästään silloin, kun halutaan ilmoittaa tieto muualta kuulluksi. Kosken (mts. 73–74) mukaan lauseella, jossa on käytetty tällaista referointikeinoa, on vain yksi propositio, ja referoitavana on aina toteamus.

Myös Kuri (1984: 198) korostaa, että tällaisen referoinnin rakenteen avulla voidaan esittää tiedon lähde ainoastaan toteamuksista, koska ne eivät sisällä tilannesidonnaisia seikkoja (vrt. huudahdus, käsky ja kysymys), eivätkä näin ollen vaadi sellaisten esittämistäkään – etusi-
jan saa alkuperäisen ilmauksen propositio. Kosken ja Kuirin ajatuksia seuraamalla esimerkki (102) ilmaisee seuraavan sisällön: ”Minulla/meillä ei ole tulona, asuntoa, autoa, pankkitalletuksia, eikä muuta omaisuutta”. *X:n mukaan* -rakenne toteaa sen, mitä alkuperäinen puhuja on sanonut kyseenalaistamatta sitä (Koski 1985: 145). Samalla tavalla pelkästään asioiden tilan esittelee esimerkki (102) *ilmoittaa*-verbin avulla.

Hieman edellisistä poikkeava *x:n mukaan* -rakenne on esimerkeissä (104) ja (105), sillä niihin referoija on liittänyt mukaan omaa tulkintaansa asiakkaan tilanteesta:

104) FILOSOFIAN MAISTERIN TUTKINNOSTANNE PUUTTUU **ANTAMANNE SELVITYKSEN MUKAAN** ENÄÄ PRO GRADU -TUTKIELMA, JONKA SAATTE **OMAN ARVIONNE MUKAAN** VALMIIKSI SYYSKUUSSA 2007.

105) HAKIJA EI **VAKUUTUKSENSA MUKAAN** OLE SAANUT PALKKAA ELOKUUSSA LAINKAAN.

Päätöksentekijän oma tulkinta käy ilmi johtoilmauksista *antamanne selvityksen mukaan*, *oman arvionne mukaan* ja *vakuutuksensa mukaan*. Verrattuna neutraaliin *x:n mukaan* -rakenteeseen, esimerkiksi *hakijan ilmoituksen mukaan* esimerkissä (100), esimerkit (104) ja (105) sisältävät päätöksentekijän näkemyksen asiakkaan tilanteesta: asiakas ei *selvitä*, ellei jokin ole ”sotkussa”, *arvio* ei välttämättä ole yhtä tiedon kanssa, eikä ole tarpeen *vakuuttaa*, ellei ole jotain puolusteltavaa.

Muutamassa päätöksessä mainitaan, että asiakas on kirjoittanut hakemukseensa jotain. Tällaisia tapauksia havainnollistavat esimerkit (106), (107) ja (108):

106) – –, **KIRJOITATTE** EDELLÄ MANITUN TILIN OLEVAN KUMMIEN SÄÄSTÄMÄ TILI JA TARKOITETTU AJOKORTTI VARTEN.

107) HAKEMUSKESSANNE **KIRJOITATTE** TALOUDELLISEN TILANTEEN NE OELVAN ENNALLAAN ETTEI TYÖTTÖMYYSTURVASTA OLE TULLUT VIELÄ PÄÄTÖSTÄ.

108) **ASIAKAS KIRJOITTA**A, ETTÄ HÄNEN ÄITINSÄ HOITAA KAIKKI JUOKSEVAT LASKUT ELÄKKEESTÄÄN.

Esimerkeissä (106) ja (107) asiakasta teititellään kohteliaasti, kun taas esimerkissä (108) asiakasta puhutaan etäisemmin kolmannessa persoonassa. Kun kirjoittaminen mainitaan, annetaan tarkempaa tietoa viestintätilanteesta, siitä, että asiakas on hakenut toimeentulotukea kirjallisesti (ISK 2004: 1414). *Kirjoittaa* on neutraali verbi, sillä se ei korosta asiakkaan tunnetiloja. Nähdäkseni se on sävyiltään saman asteinen kuin *sanoa*-verbi.

Muutamissa aineistoni päätöksissä on referoitu asiakasta ja käytetty verbiä *kertoa*. Verbi on muun muassa synonyymi sanalle *ilmoittaa* (KS s.v. *kertoa*), joten se ilmaisee useimmiten toteamusta ja on illokutiivisesti neutraali. Toimeentulotukipäätöksissä on tavallisinta, että *kertoa*-verbi on osa epäsuoraa esitystä, kuten esimerkeissä (109) ja (110), tai sitten siihen liittyy partisiippirakenne, kuten esimerkeissä (111) ja (112). Myös esimerkin (113) *kertoa*-verbin johdos, *kertoma*, esiintyy aineistossani muutamia kertoja viittaamassa asiakkaalta saatuun tietoon. (ks. Tiililä 2007: 165).

109) **ASIAKAS KERTOO, ETTÄ** HÄNEN YSTÄVÄNSÄ [NIMI POISTETTU] ON MAKSANUT ASIAKKAAN VUOKRAA JA VUOKRAVELAN LYHENNYSTÄ ELO- JA SYYSKUUSSA [SUMMA POISTETTU]JE/KK (MAKSUT NÄKYVÄT [NIMI POISTETTU] KIINTEISTÖN TULOSTAMALTA LISTALTA MAKSAMAN SUORITUKSET). **ASIAKAS KERTOO, ETTÄ** HÄN EI ITSE PYSTYISI MAKSAMAAN KYSEISTÄ SUMMAA, JOTEN HÄN LYHENTÄÄ [NIMI POISTETTU] VELKAA PIKKUHILJAA.

110) **HAKIJA KERTOO, ETTÄ** EI OLE SAANUT TYÖTODISTUSTA.

111) **ASIAKAS KERTOO HENKILÖSUHTEIDEN OLEVAN TULEHTUNEITA** [NIMI POISTETTU]KESKUKSEEN.

112) **ASIAKAS KERTOO LAINANNEENSA** ELOKUUN VUOKRARAHAAN ISÄLTÄÄN JA JOUTUU SITEN MAKSAMAAN LAINAN TAKAISIN.

113) **KERTOMANSA MUKAAN** HÄN EI SAA ASUMISTUKEA ÄITINSÄ JA VELJENSÄ TULOJEN PERUSTEELLA.

Asiakkaaseen toimeentulotukipäätöksen tietolähteenä viitataan myös muilla hajanaisilla tavoilla, esimerkiksi:

114) **ASIAKKAAN POIKA** [NIMI POISTETTU] **PYYTÄÄ** HAUTAUSKULUJEN KORVAAMISTA.

115) **ASIAKAS SELITTÄÄ, ETTÄ** OMASTA MIELESTÄÄN ON OLLUT KOKO AJAN TYÖNHAKIJANA.

Aineistostani on havaittavissa, että toimeentulotukea ei tavallisesti pyydetä, sillä *pyytää-verbi* esiintyy vain kerran ja silloinkin referoitaessa ikään kuin toissijaista hakijaa. Tätä havainnollistaa esimerkki (114). Niin ikään kerran esiintyy esimerkin (115) *selittää-verbi*, jonka käyttötarkoituksena on esimerkiksi tehdä jotain asiaa selymmäksi tai ymmärrettävämmäksi (KS s.v. *selittää*). Kyseinen verbi esiintyy toimeentulotukipäätöksissä todella harvoin todennäköisesti siksi, että siihen sisältyy asiakkaan näkökulmasta negatiivinen sävy. Asiakas ei esimerkiksi ole toiminut jollain toimeentulotukiprosessissa vaaditulla tavalla, mitä hän sitten joutuu hakemuksessaan tai muulla tavoin selventämään tukea saadakseen.

Edellisten lisäksi asiakas on myös *esittänyt selvityksiä* sekä *selvittänyt* hakemisprosessin aikana:

116) **ESITTÄNYT SELVITYS** LASTEN VIERAILUSTA.

117) **SELVITITTE** KAIKISSA LISÄSELVITYKSISSÄNNE ETTEI TYÖTTÖMYYSTURVAST AOLE TULLUT VIELÄ PÄÄTÖSTÄ JA TYÖPAIKASTA LUVATUN SOITTAAN, OVAT OLLEET SULJETTUNA HEINÄKUUN TYÖN KESTÄVÄN KOLME KUUKAUTTA.

Esittänyt-verbi jättää tekijän avoimeksi esimerkissä (116). Koska seuraava lause alkaa *asiakkaan mukaan* -johtoilmauksella, on kuitenkin selvää, että nimenomaan asiakas on esittänyt selvityksen. Esimerkissä (117) *selvititte*-muotoon sisältyvä persoonapäätte eksplikoi, että selvittäjänä on ollut *te*, eli asiakas, joka lukee päätöstä.

4.8.3 Puhelinkeskustelut tietolähteinä

Toimeentulotukipäätöksissä referoidaan tavallisesti kirjallista hakemusta, mutta päätöksissä näkyy, että asiakkaiden kanssa keskustellaan joissain tapauksissa myös puhelimessa. Kun puhelinkeskustelu mainitaan päätöksessä, on tavallista, että maininnan lisäksi myös keskustelun sisältöä referoidaan. Seuraavassa havainnollistan siitä, kuinka asiakasta referoidaan puhelinkeskusteluissa:

118) **SOITETTU** ASIAKKAALLE PPKVV **LIITTYEN MUUTTOON**. ASIAKAS *KERTO*O, ETTÄ MUUTTIVAT TYTTÄREN VUOKSI TAKAISIN [PAIKKA POISTETTU], JOSSA SOSIAALISET SUHTEET.

119) **KESKUSTELTU** ASIAKKAAN KANSSA PUHELIMITSE PP.K. JA **SOVITTU**, ETTÄ ELO-SYYSKUUN PERUSTOIMEENTULOTUKI MAKSETAAN KOKONAISUUDESSAAN SUORAAN **VUOKRAVELKAAN**.

120) **SOVITTU** PUHELIMESSA ETTÄ **TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖS** KATTAAN LOKAKUUKIN, JA TYÖTTÖMYYSTURAVSTA LIITETÄÄN PERINTÄ SYYSKUUSTA.

Esimerkissä (118) mainitaan, että asiakkaalle on soitettu *liittyen muuttoon*, mistä voidaan päätellä, että asiakkaan tilanne on työntekijälle jo jostain tuttu. Asiakkaalle on soitettu jostain syystä, mikä käy ilmi esimerkiksi hakemuksesta. Myös esimerkit (119) ja (120) implikoivat samaa asiaa. Niissä viitataan *vuokravelkaan* ja mainitaan jokin tietty *toimeentulotukipäätös*. Asiakkaan kanssa on selkeästi kommunikoitu tavalla tai toisella jo näitä puhelinkeskusteluja aiemmin, sillä puhelinkeskustelun sisältö pelkästään mainitaan ilman, että näitä näennäisen uusia teemoja selitettäisiin millään tavalla. Puhelinkeskustelun mainitseminen toimeentulotukipäätöksessä viittaakin usein paitsi itse keskusteluun myös taannehtivasti sitä edeltävään tekstiketjuun, johon kuuluvat edeltävät hakemukset, päätökset ja niin edelleen. Puhelinkeskustelut saattavatkin olla tietolähteinä tässä mielessä jopa hakemusta ja sen liitteitä informatiivisempia.

Esimerkeissä (118)–(120) on asiakas on nostettu aktiiviseksi toimijaksi: asiakkaalle on *soitettu* ja hän *kertoo* asiaansa esimerkissä (118); esimerkeissä (119) ja (120) asiakkaan kanssaan on *keskusteltu* sekä *sovittu*. Subjektia, joka todennäköisesti on työntekijä, ei ilmaista lainkaan. Tämä vastaa jo aiemmin tässä työssä ilmennyttä piirrettä, että sosiaalityöntekijää tai muuta sosiaaliviraston työntekijää ei päätöstekstissä ilmaista yleensä ollenkaan (ks. luku 4.3). Kun puhelinkeskustelua aletaan referoida, lauseen subjekti, joka tällä kertaa on asiakas, mainitaan pariinkin otteeseen. Esimerkissä (119) kerrotaan, että asiakkaan kanssa on sovittu maksusuunnitelmasta, mutta jälleen toinen osapuoli jää periaatteessa pimentoon. Käytännössä toinen osapuoli voidaan tulkita työntekijäksi. Esimerkissä (120) molemmat sopijaosapuolet ovat periaatteessa epäselviä, mutta edelleen tekstiyhteys, päätösteksti, ohjaa tulkitsemaan ne asiakkaaksi ja työntekijäksi.

Myöskään Tiililän (2007: 172) havaintojen mukaan sosiaalityöntekijää ei koskaan erikseen mainita tietolähteenä. Hänen mukaansa (mts. 102) on sen sijaan tavallista, että päätösteksteissä viranomaisen toimintaan viitataan usein passiivissa, mikä johtuu tekstien ”kollektiivisesta tuotantotavasta ja institutionaalista vastuusta”. Näin korostetaan toimintaa tekijän sijasta, mikä on tyypillinen piirre virkateksteille (Viinikka 2011: 69–70). Sosiaalityöntekijän tai muun vastaavan päätöksentekijän äänen voi kuitenkin toimeentulotukipäätöstekstissä päätellä esimerkiksi siitä, että toiminta sijoittuu sosiaalivirastoon. Esimerkeissä (118)–(120) soittajan voi päätellä esimerkiksi siitä, että teksteissä mainitaan sosiaaliviraston määrittelemiä faktoja tai kerrotaan, että on sovittu toimeentulotukeen liittyviä asioita. Nämä siis viittaavat sosiaaliviraston työntekijään puhelun toisena osapuolena.

Toimeentulotukipäätöksistä näkyy, kuinka tietolähteenä olevat puhelinkeskustelut kattavat itse asiassa laajan tekstiketjun. Tämä ilmenee myös seuraavista esimerkeistä. Joissain tapauksissa päätöksessä korostetaan sitä, että asiakkaan kanssa on keskusteltu puhelimesta sen lisäksi, että hän on tehnyt myös kirjallisen hakemuksen tai on tekemässä sen pian:

121) **KIRJALLINEN HAKEMUS. ASIAKKAAN KANSSA KESKUSTELTU MYÖS PUEHIMITSE.**

122) **KIRJALLISESTI JA MYÖS PUEHIMITSE TEHTY HAKEMUS C-LUOKAN AJOKORTTIIN.**

123) **HAKEMUS ELOKUUSTA ALKAEN PERUSMENOIHIN (PUEHIMITSE ILMOITUS). ASIAKAS JÄTTÄÄ KIRJALLISEN HAKEMUKSEN SAMALLA VIIKOLLA, JOHON LIITTÄÄ TARVITTAVAT TOSITTEET.**

Näissä tapauksissa, esimerkeissä (121), (122) ja (123), korostetaan itse viestintätapahtumaa sen sijasta, että kerrottaisiin ainoastaan, että on toimeentulotukea on haettu, ja jätettäisiin yksityiskohdat mainitsematta. Toimeentulotukipäätöksissä saatetaan viitata hakemukseen hyvin yleisellä tasolla kielellistämällä tapahtuma esimerkiksi muotoon *hakemus toimeentuloon*; tämä muoto saattaa pitää sisällään kaikki toimeentulotuen hakemisen tavat kirjallisesta hakemuksesta puhelinoittoon ja asiakastapaamiseen. Nähdäkseni tällaisella viestintätapahtuman yksilöimisellä voi olla se merkitys, että puhelinkeskustelu hakuprosessiin liittyen koetaan merkitykselliseksi ehkä molempien sekä asiakkaan että työntekijän kannalta.

Yksi tapa referoida asiakasta on käyttää referatiivirakennetta, jonka avulla voidaan referoida puhetta ja ajatuksia. Rakenne toimii *että*-lauseen lailla, ja on lauseessa yleensä objektina. (ISK 2004: 531, 1402.) Aineistossani referatiivirakenne liittyy aina *selvittää*-verbiin, kuten esimerkeissä:

124) **ASIAKAS SELVITTÄNYT PUEHIMITSE ANOVANSA KATTILOA JA PAISTINPANNUA, KOSKA NYKYISET OVAT POHJAANPALANEET JA VANHAT.**

125) **ASIAKAS SELVITTÄÄ TYÖLLISTYVÄNSÄ KULJETUSTÖIHIN, MIKÄLI HÄNELLÄ OLISI C-KORTTI.**

Referatiivirakenteen *vAn*-muoto ilmaisee lauseen sisäistä päättymätöntä tilannetta, joka voi olla joko meneillään tai vasta tulossa, joten myös seuraavissa esimerkeissä referoidun tilanteen tarkka ajankohta jää epäselväksi (ISK 2004: 531, 1402). Asiakas saattaa olla jo anonut, anoa heti välittömästi seuraavana toimenaan tai vasta (joskus) tulevaisuudessa keittiövälineitä, kuten esimerkissä (124), samoin kuin asiakas C-kortin hankittuaan työllistyy heti tai ehkä vasta pitkän ajan kuluttua esimerkissä (125). Referatiivirakenteen erikoistyyppi, tuloslause, on kyseessä

seuraavassa, *tUn*-tunnuksen sisältävässä esimerkissä (126), jossa ilmaistaan selkeästi jo päättynyt tilanne: kotiaivain on varastettu (ISK mp.).

126) **ASIAKAS ON SELVITTÄNYT HAKEMUKSESSA JA PUHELIMITSE KOTIAVAIMEN TULLEEN VARASTETUKSI.**

Kun asiakasta on referoitu päätöstekstissä, on tekstiin samalla eksplikoitu, että asiakkaan antamia tietoja on otettu huomioon toimeentulotukipäätöksen ratkaisemisessa. Mikäli päätöstekstissä ilmenee virheitä, on asiakkaan helppo huomata se – onhan hän itse oman tilanteensa asiantuntija. Asiakkaan puhumaan tai kirjoittamaan tekstiin ei viitata intertekstuaalisesti yhtä usein kuin dokumenttilähteisiin. On kuitenkin huomattava, että implisiittisesti häntä on todennäköisesti referoitu myös silloin, kun päätöksessä viitataan vaikkapa *hakemukseen*. Tähän tulkintaan liittyy kuitenkin ongelmia, joista kerron tarkemmin luvussa 4.3.

4.8.4 Asiakastapaamiset tietolähteinä

Asiakastapaamisilla on mahdollista esimerkiksi *kertoa* ja *keskustella* asiakkaan tilanteesta, ja näihin kielenkäyttötilanteisiin on viitataan intertekstuaalisesti toimeentulotukipäätöksiä *Asiaselosteissa*. Näin tapahtuu esimerkeissä (127) ja (128). Asiakastapaamisiin viittaaminen ei ole yhtä tavallista kuin dokumentti- ja henkilölöhteisiin viittaaminen, mutta sitä tapahtuu kuitenkin jonkin verran. Harvinaisemmat viittaamiskerrat johtuvat luonnollisesti siitä, että asiakastapaamisia ei liene mahdollista järjestää jokaiselle toimeentulotuen hakijalle, mutta ytuntuu siltä, että mikäli tapaaminen on järjestetty, se myös päätöksessä mainitaan. Toimeentulotukipäätöksiin on kirjattu asiakastapaaminen esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

127) **ASIAKAS VARATULLA AJALLA. TILANNE EDELLEEN SAMA. KERTOON, ETTÄ ON STRESSAANTUNUT, EIKÄ JAKSA YKSIN PYÖRITTÄÄ YRITYSTÄ VAAN YRITTÄÄ ETSIÄ JONKUN, JOKA VOISI VUOKRATA TUOLIN PARTURISTA.**

128) **OLETTE OLLUT ASUNNOTON P.K.VV LUKIEN. – – .TILANTEESTANNE ON KESKUSTELTU KANSSANNE PP.KK.VV TAPAAMISELLA SOSIAALIASEMALLA.**

Esimerkeissä (127) ja (128) päätös perustuu tilanteelle, jossa asiakas on käynyt päätöksen kannalta olennaisia asioita läpi kasvokkain jonkun sosiaaliviraston työntekijän kanssa. Asiakastapaamisella on ollut mahdollista paneutua asiakkaan asiaan paremmin kuin esimerkiksi pelkän hakemuksen turvin, mikä käy ilmi esimerkiksi siitä, että päätöksentekijä on käyttänyt laajan asiakokonaisuuden käsittävää ilmausta *tilanne*, esimerkiksi *tilanne edelleen sama*.

On tavallisempaa, että asiakaskäyntiin viitataan ulkopaikallissijaa käyttämällä kuin sisäpaikallissijan avulla. Seuraavissa esimerkeissä havainnollistan yleisimpiä käyttötapoja molemmista. Ulkopaikallissijaa on käytetty esimerkeissä (129) ja (130), joissa on *asiakas* + adessiivi -rakenne *asiakas toimistolla* sekä adessiivimuotoinen ilmaus *varatulla ajalla*. Sisäpaikallissijan käyttöä havainnollistavat esimerkit (131) ja (132): niissä asiakaskäynti mainitaan *asiakas* + *inessiivi* -rakenteilla *asiakas toimistossa* ja *asiakas käymässä*.

129) **ASIAKAS TOIMISTOLLA PP.K.**, JOUTUU SAIRAUTENSA VUOKSI MATKUSTAMAAN USEIN HOITOIHIN. ELOKUUN VUOKRA MAKSAMATTA; KERTOO MAKSAVANSA SEN PP.K. TULEVASTA ELÄKKEESTÄ. LAPSEN ISÄ EI OLE MAKSANUT ELATUSAPUA SOVITUSTI, MIKÄ VAIKEUTTANUT TALOUDELLISTA TILANNETTA.

130) KIRJALLINEN TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS AJALLE PP.K-PP.K.VV TÄYTETTY **VARATULLA AJALLA**. HAETAAN TOIMEENTULOTUKEA ELÄMISEN JA SAIRAALAMAKSUIHIN. LISÄKSI HAETAAN MAKSUSITOUUMUSTA ASUNTOLAAN.

131) **ASIAKAS TOIMISTOSSA**. HAKEMUS: TOIMEENTULOTUKEA ELÄMISEEN, VUOKRAAN JA ELOKUUN SÄHKÖLASKUUN. TULONA ASUMISTUKI, JOTA MAKSETTU TAKAUTUVASTI. ASIAKKAALLA OLLUT VIIMEKSI MUUNA TULONA APURAHA (NIMI POISTETTU) P.K.VVVV [SUMMA POISTETTU] EUROA, TIEDOT VARMENNETTU SÄÄTIÖSTÄ.

132) **ASIAKAS KÄYMÄSSÄ**. KÄYTTÄNYT LOMARAHOJA MM. HUONEKALUIHIN JA HAJONEISIIN KODINKONEISIIN SEKÄ DIGIBOKSIIN. HAKEMUKSENA TUKI SYYSKUULLE. HAKEMUKSEN LIITTEENÄ - - .

Mielestäni paikallissijojen käytöllä on hienoinen sävyero. *Toimistolla* ja *varatulla ajalla* tapahtuva, eli ulkopaikallissijan avulla ilmaistu toiminta esimerkeissä (129) ja (130), on nähdäkseni ensinnäkin lyhytkestoisempaa kuin se, mitä *toimistossa* ja *käymässä* esimerkeissä (131) ja (132) tapahtuu. *Toimistolla* tapahtuva kohtaaminen vaikuttaa siltä, kuin asiakas olisi tavattu ainoastaan sosiaaliviraston infotiskillä pikaisesti, kun taas *toimistossa*-ilmaus vaikuttaa intensiivisemmän toiminnan sisältävältä paikalta, jossa asiakas on tavattu esimerkiksi sosiaalityöntekijän huoneessa. Tätä implikoi esimerkiksi se, että kun asiakas on tavattu *toimistolla* tai *varatulla ajalla*, on päätökseen yleensä aina kirjattu myös tapahtuman päivämäärä, toisin kuin silloin, kun asiakas on *toimistossa* tai *käymässä*. Muuten eroja näiden kahden tyyppin välillä ei päätöstekstin perusteella ilmene, sillä molempien tapaamistyyppien sisällöstä kerrotaan esimerkiksi suunnilleen yhtä paljon.

Esimerkeissä (129) ja (130) on käytetty ulkopaikallissijaa ja esimerkeissä (131) ja (132) sisäpaikallissijaa. ISK:n (2004: 1192) mukaan sisäpaikallissija rajaa asiakkaan oleskelualueen tarkemmin kuin ulkopaikallissija. Varsinkin instituutioista puhuttaessa sen käyttö voi myös tarkoittaa, että kyseiseen paikkaan on menty tekemään juuri sille paikalle luonteenomaista asiaa,

tässä tapauksessa keskustelemaan toimeentulotuen tarpeesta sosiaalivirastoon. Joskus sisä- ja ulkopaikallissijojen käytöllä ei ole merkityseroa. (Mp.)

Esimerkeissä (133) ja (134) näkyy, että asiakastapaamisiin viitataan myös rakenteella *hakija/asiakas + tavattu*. *Asiakas/hakija on tavattu* -tietoon läheisesti liittyvät lauseet tulkitsemäärittävän asiakastapaamista: kun asiakas on tavattu, on tehty esimerkiksi korjattu toimeentulotukihakemus esimerkissä (134). Myös edellisten kanssa samanmuotoinen *nähty pankkikirja*, on ilmaus, jonka tulkitsemisen liittyvän asiakastapaamiseen esimerkissä (135). On todennäköisempää, että henkilökohtainen ja turvallista säilytystä vaativa esine *näytettäisiin* viranomaiselle muuten kuin henkilökohtaisesti tavattaessa.

133) HAKIJA HAKEE TOIMEENTULOTUKEA ELÄMISEEN. **HAKIJA TAVATTU**.

134) **ASIAKASTA TAVATTU**. TEHTY KORJATTU TOIMEENTULOTUKIHAKEMUS ELOKUULLE.

135) **NÄHTY PANKKIKIRJA** P.K-PP.K.VVVV.

Yllä olevissa esimerkeissä asiakas (ja pankkikirja) on lauseessa objektina. Esimerkeissä (133) ja (134) objektin sija on nominatiivi, mutta esimerkissä (135) se on poikkeuksellisesti partitiivi. Partitiiviobjekti on poikkeuksellinen valinta ihmisestä puhuttaessa, sillä ISK (2004: 887) kertoo, että sitä käytetään yleensä tulkinnaltaan kielteisissä lauseissa, aspektiltaan rajaamattomissa lauseissa sekä kvantitatiivisesti epämääräisen objektin kanssa, eikä esimerkissä (135) ole kyse mistään näistä. ISK:n (mp.) mukaan mahdollinen olisi esimerkiksi interrogatiivilause ”Tapahtiko häntä?” Yksi mahdollinen tulkinta esimerkille (135) on se, että asiakas on tavattu pienen hetken, pikaisesti, mistä syystä häneen viitataan kvantitatiivisesti epämääräisellä objektilla. Hänen kanssaan asiakastapaaminen on jäänyt jostain syystä lyhyeksi. Päätöstekstin jatko tukee tätä hypoteesia: siinä mainitaan esimerkiksi, että korjattu toimeentulotukihakemus on tehty, verbi niin ikään passiivimuodossa kuten edeltävässäkin lauseessa, mutta tätä tekemistä ei ole sidottu edeltävään millään konjunktiolla. Siitä on siis muodostettu oma lauseensa – tämä implikoisi kahta erillistä tapahtumaa, jossa toisessa asiakas on tavattu lyhyesti, ja toisessa toimeentulotukihakemusta on korjattu.

Koska perhe hakee toimeentulotukea yhdellä ja samalla hakemuksella, päätökseen voidaan kirjata myös asiakaskäynti, johon joku perheenjäsenistä on osallistunut. Seuraavassa esimerkissä (136) *avovaimo* lauseen subjektina ja predikaatti *käynyt* edeltävän tulkinnan mukaisesti perfektissä ilman *olla*-apuverbiä.

136) **AVOVAIMO KÄYNYT TYÖVOIMATOIMISTOSSA. PP.K. – –. AVOVAIMO OPISKELEE 4. VUOTTA OPPILAITOKSESSA, JOHON EI SAA OPINTUKEA. – –.**

Kotikäynti mainitaan vain yhdessä toimeentulotukipäätöksessä, esimerkissä (137), jossa käytetään adessiivia *kotikäynnillä*. Toisin kuin muiden asiakastapaamisten kohdalla näyttää tapahtuvan, ulkopaikallisuuttaan on liitetty myös päivämäärä:

137) **KOTIKÄYNNILLÄ P.K. KOTIHOIDON ILMOITUKSEN JOHDOSTA. – – LIKAA KAUTAALTAAN PINNOILLA JA ETTE SUORIUDU ITSE SIIVOUKSESTA. [NIMI POISTETTU] KÄYNYT ARVIOIMASSA SIIVOUSTA. SUURSIIVOUKSEN JÄLKEISTÄ YLLÄPITOSIIVOUSTA SUUNNITELLAAN SEURAAVALLA KOTIKÄYNNILLÄ VANHUSTEN PALVELUN KANSSA (JOHON ILMEISESTI KYKENETTE OSALLISTUMAAN TULOILLANNE SEKÄ SUORIUTUMAAN TULEVISTA LÄÄKEKUSTANNUKSISTA). PATJAT JA PETIVAATTEET PUHKIKULUNEITA. TULOTIEDOT TARKISTETTU KOTIKÄYNNILLÄ. VUOKRAVELKAA YHDEN KUUKAUDEN VERRAN, VUOKRA SUORAVELOITUKSESSA JA KEHOITETTU LYHENTÄMÄÄN VELKAOSUUTTA KUUKAUSITTAIN (ESIM. [SUMMA POISTETTU]E/KK.).**

Tiililän (2007: 168) tutkimuksen mukaan (kuljetuspalvelupäätöksissä) kotikäynnin mainitsemisen jälkeen ”saattaa seurata tilannetietoja” – näin myös esimerkissä (137) tapahtuu, kun tilannetietoa *Kotikäynnillä p.k. kotihoidon ilmoituksen johdosta* seuraa hyvin seikkaperäinen kuvailu asunnon kuntoon liittyvistä asioista.

4.9 Asiantuntijat tietolähteinä

Toimeentulotukipäätöksissä mainitaan tietolähteenä asiakkaan lisäksi myös muita henkilöitä. Tämän kappaleen tarkoituksena on valaista, keihin päätöksissä viitataan ja miten nämä viittaukset on tehty. Päätöksissä on viittauksia muun muassa keskusteluihin, joita sosiaaliviraston työntekijät ovat käyneet esimerkiksi kollegoidensa kanssa. Seuraavassa muutamia esimerkkejä näistä keskusteluista:

138) **HAKEMUKSESTANNE ON KESKUSTELTU [NIMI POISTETTU] JA [NIMI POISTETTU].**

139) **PÄÄTÖSTÄ TEHTÄESSÄ ON NEUVOTELTU SOSIAALIOHJAAJA [NIMI POISTETTU] KANSSA.**

140) **JOHTAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ [NIMI POISTETTU] ON ANTANUT ETUUSKÄSITTELYYN OHJEISTUKSEN, MINKÄ MUKAAN VUOKRANNE KOHTUULLISTETAAN P.KK.VVVV. LUKIEN JA ON [SUMMA POISTETTU] E/KK.**

141) **TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖS TEHDÄÄN P.K. ALKAEN SOSIAALIOHJAAJA [NIMI POISTETTU] OHJEEN MUKAISESTI.**

Kun päätöksissä mainitaan, että asiakkaan hakemuksesta tai sen pohjalta tehdystä päätöksestä on ollut puhetta, käytetään pääasiassa verbiä *keskustella*. Esimerkki (138) havainnollistaa tätä tapaa. *Keskustella* on verbi, jonka merkityksen voi tulkita joko hyvin neutraalilla tavalla kuvaavassa kahden tai useamman ihmisen puhetta ”vaihtaa mielipiteitä, puhella, jutella tai haastella” tai sitten siihen voi liittyä hieman värittyneempi sävy ”neuvotella, pohtia, väitellä” (KS s.v. *keskustella*). *Keskustella*-verbin merkityksen voisi katsoa neutraaliksi, puhetta kuvaavaksi, sillä päätöstä varten on myös saatettu *neuvotella*, kuten esimerkistä (139) näkyy. Tämän verbin tulkitsen pelkkää keskustelua latautuneemmaksi ilmaukseksi, joka implikoi sitä, että toimeentulotukipäätös ei ole syntynyt yksiselitteisesti. Molempia verbejä käytetään perfektissä, mikä etäännyttää keskusteluhetken päätöksenkirjaamishetkeä kauemmaksi. Päätöstä kirjattaessa on mahdollisesti haluttu viestiä sitä, ettei kirjaaja ole ollut läsnä keskustelussa, eikä hän myöskään kerro tarkkaa tapahtumahetkeä (Kuiiri 1984: 231)

Kuirin (1984: 225–226) mukaan perfektin referatiivisessa käytössä on kyse siitä, että halutaan osoittaa, kuinka asia on kuultu toisilta. Verbivalinnalla on päätöksessä merkitystä, sillä toiset ilmaukset saattavat olla (negatiivisesti) latautuneempia kuin toiset. Joskus päätöksiä tehtäessä noudatetaan myös kollegan laatimia ohjeita, jolloin niitä referoidaan neutraalilla tavalla kyseenalaistamatta, esimerkiksi *x:n mukaan* -rakenteella esimerkissä (140) tai kertomalla, että päätöstä tehtäessä toimitaan *ohjeen mukaisesti* esimerkissä (141). Jälkimmäisessä tapauksessa päätöksenkirjaaja ei ole sama henkilö kuin päätöksentekijä, mutta tämä tuodaankin päätöksessä ilmi viittaamalla päätöksentekijään nimellä. Esimerkeissä (138)–(139) keskustelun ja neuvottelun sisältö jää avoimeksi; samaa tapahtuu myös muissa päätösteksteissä (Tiililä 2007: 117).

Edellistä enemmän variaatiota viittaustavoissa ilmenee silloin, kun päätöksissä tietolähteenä toimivat muut henkilöt kuin päätöksentekijän lähimmät kollegat:

142) **VUOKRANANTAJANNE ON PP.K.VV PÄIVÄTYLLÄ KIRJEELLÄ ILMOITTANUT VUOKRASOPIMUKSEN PURKAMISESTA P.K.VV LUKIEN MAKSAMATTOMIEN (3KK) VUOKRIEN AJALLA P.K.-PP.K.VV VUOKSI.**

143) [NIMI POISTETTU] **TERVEYDENHOITAJA ON SUOSITELLUT ASIAKKAALLE TIETYNLAISIA KENKIÄ ESTÄMÄÄN JALKOJEN TURPOAMISTA JA KIPEYTYMISTÄ.**

Referointi voidaan tehdä esimerkiksi Kuirin (1984: 1) luokittelun mukaisesti infinitiivirakenteella, kuten esimerkissä (142). Johtolauseena on *vuokranantajanne on ilmoittanut* ja subjektina, eli tietolähteenä jonka lausunto halutaan päätöksessä tuoda esille, on *vuokranantaja*. Esimerkissä (143) terveydenhoitajan viesti seuraa johtolauseetta *terveydenhoitaja on suositellut*.

Predikaatit, on ilmoittanut ja on suositellut, ovat näissä kahdessa tapauksessa perfektissä, mutta verbivalinnat ovat puolestaan erilaiset. *Suosotella*-verbin esittämä kehoitus tehdä jotakin ei ole ehdoton esimerkissä (142). *Ilmoittaa purkamisesta* -rakenteessa *ilmoittaa*-verbi sen sijaan esimerkissä (143) implikoi, että vuokrasopimus puretaan varmasti – asiat ovat edenneet siihen pisteeseen, että purkamisesta enää vain ilmoitetaan esimerkiksi asiakkaan näkökulman kartoittamisen sijasta. Kuirin (1984: 172–173) mukaan *ilmoittaa*-verbillä on illokutiivisesti neutraali sävy, eikä se siten kerro tarkempaa tietoa toiminnan laadusta. Koska Kuirin (mts. 170) mukaan illokutiivisesti neutraalit verbit ovat kuitenkin monikäyttöisiä, eli niillä voidaan referoida monia erilaisia ilmauksia pääkäyttönsä toteamusten kuvaamisen ohella, tulkitaisin itse verbin määräävämmäksi kuin mitä *suositella* on.

Kuiri (mts. 170) toteaa myös, että hänen verbijaottelunsa puhefunktion mukaan illokutiivisiin, illokutiivisesti neutraaleihin, puheen tapaa kuvaaviin, muuta toimintaa kuvaaviin sekä ajattelua kuvaaviin verbeihin ei ole yksiselitteistä. Varsinkin pelkästään toteamuksia ilmaisevien verbien erottaminen myös muihin puhefunktioihin sopivista verbeistä on Kuirin (mp.) mukaan hankalaa. Verbivalinnat näihinkin päätöskohtiin pohjautuvat jonkun kyseisestä kielenkäyttötapahtumasta ulkopuolisen henkilön subjektiiviseen tulkintaan tilanteesta, joten ainoastaan alkuperäistä tekstiä tutkimalla tai alkuperäisen keskustelun kuulemalla voisi päästä varmuuteen vastaako referaatti todellisuutta. Seuraavaksi nostan esille esimerkkejä, joissa tietolähteenä on käytetty työntekijöitä esimerkeissä (144)–(146), sekä erästä yritystä esimerkissä (147):

144) **KESKUSTELTU PUHELIMESSA [NIMI POISTETTU] PALVELUTALON OHJAAJAN KANSSA, JOKA KERTOO, ETTÄ [NIMI POISTETTU] VARAT EIVÄT RIITÄ TARVITTAVIEN OSTOSTEN TEKEMISEEN.**

145) **ASIAKKAALLA YRITYS [NIMI POISTETTU], JOSTA KIRJANPITÄJÄN TODISTUKSEN MUKAAN EI OLE SAANUT PALKKAA P.K. -P.K.VVVV.**

146) **LASTENTUKIASUNTOJEN SOSIAALITYÖNTEKIJÄLTÄ SAATU TIETO, ETTÄ ASIAKAS ON LOPETTANUT TYÖT [NIMI POISTETTU]PIZZAPALVELUSSA.**

147) **LIITTEENÄ [NIMI POISTETTU] SELVITYS, ETTÄ TARJOAVAT KULJETUSTÖITÄ ASIAKKAALLE, KUN HÄNELLÄ ON C-LUOKAN AJOKORTTI.**

Päätöksessä voidaan ilmaista, että asiakkaan asiasta on *keskusteltu* esimerkiksi *palvelutalon ohjaajan* kanssa, kuten esimerkissä (144). Passiivin perfektin käyttö ei tuo keskustelun toista osapuolta lauseessa ilmi; se voi olla päätöksentekijä, mutta yhtä hyvin hänen kollegansa. Ulkopuolista henkilöä voidaan myös referoida *x:n mukaan* -rakenteella, kuten ilmauksessa *kirjanpitäjän todistuksen mukaan* esimerkissä (145), johon referoija on valinnut pelkkää *mukaan*-ilmausta selkeämmän johtoilmauksen. Esimerkeissä (146) ja (147) on puolestaan kyse Shoren

(2005: 54) esittämästä tavasta käyttää että-konjunktioita substantiivilausekkeen osana eli attribuuttina, jolloin tieto on ”mentaalisen ja verbaalisen verbin nominaalistus”. *Että*-lause on Shoren (mp.) mukaan nominin auki kirjoittamista; kyseiset virkkeet implikoivat näissä tapauksessa sitä, että *lastentukiasuntojen sosiaalityöntekijä tietää, että* – – ja *he selvittävät, että tarjoavat* – – . Tämä tapa on toimeentulotukipäätöksissä melko harvinainen.

Lääkärintodistuksiin ei viitata toimeentulotukipäätöksissä kovinkaan useasti, mikä todennäköisesti johtuu siitä, että lääkärintodistusta ei vaadita toimeentulotukea haettaessa (vrt. Tiililä 2007: 156–157). *Lääkärit* ovat silti sosiaaliviraston työntekijöiden jälkeen yleisin asian tuntijaryhmä, joita päätöksissä käytetään tietolähteenä.

Lääkäriä ja *lääkärintodistusta* referoidaan muutamalla eri tavalla. Esimerkissä (148) *lääkärintodistusta* voidaan nähdä paikkana, jossa ”tieto sijaitsee ja josta se löytyy” (Tiililä 2007: 162).

148) HAKEMUKSEN LIITTEENÄ VAPAAMUOTOINEN **LÄÄKÄRINLAUSUNTO**, JOSSA (NIMI POISTETTU) TERVEYSASEMAN **LÄÄKÄRI** [NIMI POISTETTU] **TOTEAA, ETTÄ** HAKIJA ON KAATUNUT [KAUPUNGIN NIMI POISTETTU] PP.K.VV JA KAATUMISEN YHTEYDESSÄ HAKIJAN TEKOHAMPAAT OVAT MENNEET RIKKI, EIKÄ HAKIJALLA OLE YLÄLEUASSA YHTÄÄN HAMMASTA. **LÄÄKÄRI** [NIMI POISTETTU] **TOTEAA MYÖS, ETTÄ** TÄMÄN VUOKSI SYÖMINEN ON HANKALAA.

Esimerkissä (148) käytetään johtoilmausta, joka on muotoa subjekti + predikaatti. Koska johtoilmauksen verbiksi on valittu *toteaa*, lääkärin viesti voidaan nähdä ehdottoman totena. Tässä tapauksessa lääkärin voidaan tulkita puoltavan uusia hampaita asiakkaalle edellisten ollessa rikki ja sen vuoksi hankalat.

Lääkäriä ja *lääkärintodistusta* referoitaessa käytetään *x:n mukaan* -rakennetta, mikä näkyy esimerkeissä (149) ja (150). Rakenne on päätösteksteissä tavallinen, kuten tässäkin tutkimuksessa on käynyt jo ilmi (ks. luku 3.1). *Lääkäriä* tai *lääkärintodistusta* referoitaessa se on kaikkein yleisin referoimisen tapa.

149) **LÄÄKÄRINTODISTUKSEN MUKAAN** TYÖKYVYTTÖMYYSAIKA ON PP.KK-PP.KK.VVVV.

150) **LIITTEENÄ ON** HAKIJAN PYYNNÖSTÄ KIRJOITETTU VAPAAMUOTOINEN **SUOSITUS** [NIMI POISTETTU] **LÄÄKÄRILTÄ** HAKIJAN LIIKUNTAEDELLYTYSTEN TUKEMISEKSI MAHDOLLISUUKSIEN RAJOISSA TOIMEENTULOTUELLA. **LÄÄKÄRIN MUKAAN** HAKIJAN LÄÄKITYKSELLÄ ON PAINOA NOSTAVA SIVUVAIKUTUS.

X:n mukaan -rakenne on omiaan toteamuksia referoitaessa, eikä lääkärin arvovalta näin kyseenalaistu. Harvinaisempi tapa, esimerkissä (150), on mainita, että (hakemuksen) mukana on toimitettu on *suositus* lääkäriltä. *Suositus* on tässä yhteydessä tulkittava konkreettiseksi tekstiksi, sillä lauseessa selvitetään sen olevan kirjoitettu – *suositus* voisi toki olla myös suullisesti annettu. Seuraavassa *lääkärin mukaan* -alkavassa lauseessa referoidaan lääkäriä ilmeisesti tämän suosituksen pohjalta, minkä voi päätellä siitä, että lauseet sijaitsevat peräkkäin päätöstekstissä. *Suositus* on poikkeava nominivalinta lääkäriin tietolähteenä viitattaessa, sillä se voidaan mielestäni tulkita vähemmän määrääväksi kuin esimerkiksi lääkärintodistus, jonka sanoma toistetaan *x:n mukaan* -rakenteen avulla. Kun annetaan suositus, sitä on hyvä, joskaan ei pakko, noudattaa. *Lääkärintodistuksen mukaan* määrätty sairausloma ei tällaista lieventävää asianhaaraa tunne.

Lääkärin arvovaltaan viitataan myös esimerkissä (151), jossa mainitaan, että työnantaja ei maksanut sairauslomalta palkkaa, vaikka työntekijä oli esittänyt hänelle lääkärintodistuksen:

151) EI SAANUT PALKKAA LOPPUAJALTA, KOSKA OLLUT SAIRAANA P-P.VV EIKÄ TYÖNANTAJA MAKSANUT PALKKAA **LÄÄKÄRINTODISTUKSESTA** HUOLIMATTA.

Huolimatta-sanana merkitys on välittämättä, *piittaamatta* (KS s.v. *huolimatta*), mikä esimerkissä (151) implikoi sitä, että päätöksentekijän mielestä lääkärintodistusta olisi pitänyt noudattaa ja palkkaa olisi pitänyt maksaa. Edellisiä neutraalimpi tapa viitata lääkäriin esitellään esimerkissä (152), jossa mainitaan, että lääkärintodistus on *liitteenä*:

152) HAKEMUKSEN **LIITTEENÄ LÄÄKÄRIN TODISTUS** SAIRAUSLOMASTA AJ. P.K-PP.K.VV, LÄÄKERESEPTI, SÄHKÖLASKUN PERITÄTOIMISTON KIRJA JA SAIRAALALASKUJA

Esimerkissä (152) lääkärintodistus on *liitteenä* muiden asiakkaan toimittamien asiakirjojen kanssa, eikä sitä ole referoitu tai muuten nostettu erityisemmin esille tekstiin. Päätöksentekijä ilmaisee, että lääkärintodistus on vastaanotettu, mutta ei kerro tarkemmin, millainen merkitys dokumentilla on ollut toimeentulotuen saamisesta päätettäessä.

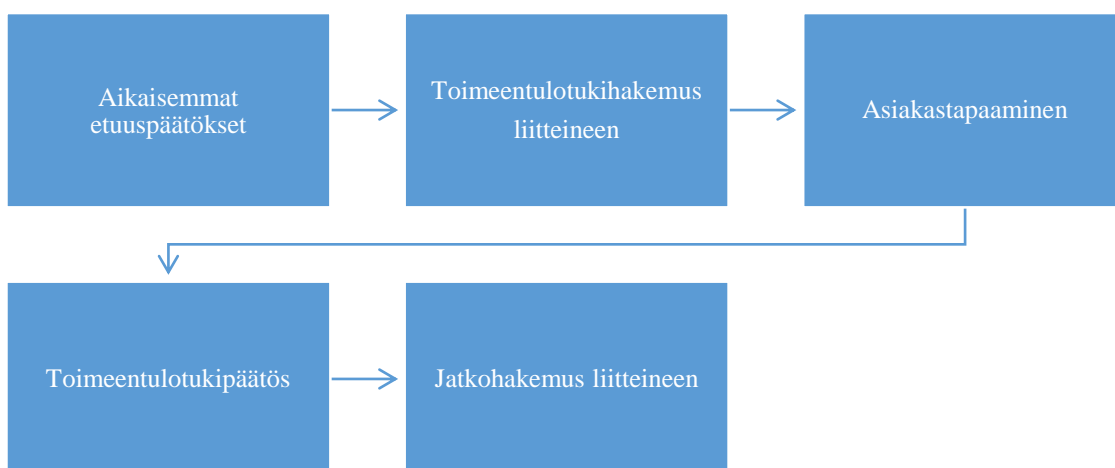
Toimeentulotukipäätöksissä on hyvin rajattu määrä muita henkilöviitteitä *asiakkaan* lisäksi. Oikeastaan voidaan sanoa, että niitä on todella vähän. Näissä harvoissa tapauksissa mainitaan vain muutamia ammattiryhmiä, joista tärkeimpiä ovat sosiaaliviraston työntekijät sekä lääkärit. Tiililä (2007: 172) kertookin etuuspäätöksien ”persoonaksi pääsyn hierarkiasta”, jolla hän tarkoittaa sitä, että tiettyjä henkilöitä, tai paremmin ammattiryhmiä, nimetään eksplisiitisti ja referoidaan toisia enemmän. Toimeentulotukipäätöksissä persoonaksi pääsee kaikkein

tavallisimmin päätöksentekijän kollega, kuten sosiaalihoaja tai -työntekijä. Päätöksessä mainitaan siten ne, jotka ovat vaikuttaneet sen sisältöön eniten.

5 TULOKSET JA PÄÄTELMÄT

Monien tutkijoiden mukaan pelkän yleisluonteisen intertekstuaalisuusanalyysin sijasta on tärkeämpää selvittää, miksi tekstissä on tehty juuri tietynlaisia intertekstuaalisia valintoja (Heikkinen 2000: 70). Itse olen pyrkinyt vastaamaan haasteeseen tällä tutkimuksella. Vaikka tutkimukseni lähti liikkeelle ajatuksesta selvittää toimeentulotukipäätösten intertekstuaalisia suhteita yleisesti, muotoutui se pian Ulla Tiililän (2007) mallin mukaiseksi tietolähdeanalyysiksi. Nopeasti tutkimukseni alussa alkoi nimittäin käydä ilmi, että suurin osa intertekstuaalisista viittauksista päätöksissä ilmaisevat, mistä tiedot päätöksissä mainittuihin asioihin ovat peräisin. Toimeentulotukipäätösten tietolähteillä on merkitystä esimerkiksi asiakkaan oikeusturvan kannalta. Asiakkaan on helppo tarkistaa päätöstekstistä, että päätöksen ratkaisussa on käytetty juuri niitä tietoja, jotka hän on halunnut tuoda esille.

Olen analysoinut toimeentulotukipäätösten tietolähteitä kvalitatiivisen tekstianalyysin keinoin. Ensiksi olen selvittänyt, keitä tai mitä ovat ne tietolähteet, joihin päätöksissä viitataan ja joiden mukaan päätös on ratkaistu. Toimeentulotukipäätökset ovat osa tekstiketjua, joka ulottuu taaksepäin tukihakemukseen ja sitä edeltäviin dokumentteihin, esimerkiksi asumistukipäätöksiin. Toimeentulotukipäätöstä saattavat edeltää myös monet keskustelut ja neuvottelut ja nämä kaikki näkyvät itse päätöksessä intertekstuaalisina viittauksina. Tekstiketju jatkuu usein myös tulevaisuudessa: päätöksissä viitataan mahdollisiin tuleviin päätöksiin ja mahdollisesti tarvittaviin liitteisiin. Kuvio 1 havainnollistaa, millainen tekstiketju voi esimerkiksi olla:



Kuvio 1. Esimerkki toimeentulotukipäätöksestä tekstiketjun osana.

Analyysissäni olen poiminut aineistosta kaikki tietolähteiksi tulkitsemani ilmaukset, jotka edelleen jaoin henkilö- ja dokumenttilähteisiin sekä tilannelähteisiin. Tyypillisiä, lähes jokaisessa toimeentulotukipäätöksessä esiintyviä tietolähteitä ovat dokumenttilähteet *hakemus*, *laki toimeentulotuesta*, toimeentulotuesta päätettäessä käytettävät *laskelmat* sekä henkilölähteet *asiakas* ja *hakija* joko eksplisiittisesti mainittuna tai implisiittisesti hakemuksen tekijänä. Dokumenttilähteisiin viitataan henkilölähteitä useammin. Myös toimeentulotukihakemuksen mukana toimitettuihin *liitteisiin* vedotaan päätöksissä usein. Tilannelähteitä toimeentulotukipäätöksissä on huomattavasti kahta edellistä lähdetyyppiä vähemmän, mutta *asiakastapaamista* käytetään lähteenä kuitenkin silloin tällöin. Päätöksissä vaikuttavat jonkin verran myös asiantuntijat, kuten sosiaaliviraston työntekijät sekä lääkärit.

Olen myös tarkastellut, miten tietolähteet tuodaan päätöstekstissä esille ja onko se tehty asiakkaan kannalta selvällä tavalla. Tärkein tietolähteiden ilmaustapa on referointi. Käsitän referoinnin työssäni laajasti. Katson esimerkiksi, että ilmaus *hakemus* referoi koko hakemuksen sisällön, vaikka siitä puuttuu johtolause. Toimeentulotukipäätösten dokumenttilähteitä referoidaan myös perinteisempään tapaan johtolauseen avulla, esimerkiksi *tiliotteellanne näkyy*. On myös yleistä käyttää *x:n mukaan* -rakennetta, esimerkiksi *hakemuksen mukaan*. Asiakkaan referointi ei juurikaan eroa dokumenttilähteiden referoinnista. Tavallisinta on käyttää *x:n mukaan* -rakennetta tai johtolauseetta, kuten *asiakas kertoo*. Johtolauseen verbin valinnalla on merkitystä, sillä se kertoo esimerkiksi kirjoittajan suhtautumisesta referoitavaan henkilöön tai tilanteeseen. Esimerkiksi *asiakas selvittää* -ilmaus implikoi, että asiakkaalla on joitain selvittämistä vaativia asioita. *Asiakas ilmoittaa* on puolestaan neutraali tapa referoida asiakasta. Asiakasta referoitaessa toimeentulotukipäätöksien yleisin johtoverbi onkin juuri *ilmoittaa*.

Voidaan sanoa, että toimeentulotukipäätöksistä on tavallisesti helppo havaita, keitä tai mitä niissä on käyetty tietolähteenä. Tietolähteet käyvät päätöksistä yleensä selkeästi ilmi siten, että tekstissä mainitaan eksplisiittisesti kenen toimintaa selostetaan tai minkä dokumentin sisältöön vedotaan, esimerkiksi dokumenttilähteeseen viittaava *taloudellisen tilanteenne selvittämiseksi tehty elo- ja syyskuulle toimeentulotuen laskelma* ja asiakasta itseään lähteenä käyttävä *asiakas ei ole esittänyt erityisiä perusteita sänkyjen hankinnalle*. Ainoastaan muutamassa tapauksessa käytetty tietolähde jää epäselväksi, vaikka se mainitaan tekstissä, esimerkiksi 297. on tällainen ilmaus. Kun tietolähteet on selkeästi merkitty päätöksiin, asiakkaan on helppo tarkastella, miten häntä koskeva asia on ratkaistu.

Työni yhtenä fokuksena on tarkastella, huomioidaanko asiakkaan näkökulma päätöksissä. Työni tukee jo aiemmin todettua asiaa, että asiakas merkitään eksplisiittisesti tietoläh-

teeksi vain hyvin harvoin (Tiililä 2007: 228). Vaikka asiakasta ei eksplisiittisesti referoida toimeentulotukipäätöksissä kovinkaan usein, on hän silti läsnä niissä käytännössä aina, esimerkiksi *hakemuksensa* kautta. Käsittelen selvyuden vuoksi *hakemuksen* dokumenttilähteenä, vaikka periaatteessa se voisi kuulua myös henkilölähteisiin. Kuitenkaan aina ei ole varmaa, onko asiakas todella tehnyt hakemuksen itse. Joissain tapauksissa on mahdollista, että hakemuksen on kirjoittanut esimerkiksi viranomainen tai asiakkaan holhoaja. Silloinkin on kuitenkin todennäköistä, että asiakas on hakemuksen syntyyn myös itse. Asiakkaan ääni näyttää kuitenkin kuuluvan toimeentulotukipäätöksissä hyvin.

Vaikka toimeentulotukipäätökseen olisi kuvailtu laajasti asiakkaan tilannetta, hyödynnetty toimitettuja liitteitä sekä referoitu asiakkaan omaa puhetta tai tekstiä, mikään ei kuitenkaan takaa sitä, että päätöksiin kirjatut tiedot ovat oikein. Näkökulma päätöksissä on kirjoittajan, mihin viittaa epäsuoran esityksen käyttö suoran esityksen sijasta. Näin ollen kaikki mitä päätökseen on kirjattu, on päätöksentekijän omaa tulkintaa, joten periaatteessa on mahdollista, että tiedot eivät vastaa todellisuutta. Sosiaaliviraston työntekijät on ohjeistettu kirjaamaan ainoastaan päätöksen kannalta olennaisia ja tosia tietoja, mutta toisen puhuma tai kirjoittama teksti on kuitenkin mahdotonta toistaa täysin alkuperäistä vastaavalla tavalla.

Tutkimuksestani selviää hyvin, keitä päätöksissä käytetään tietolähteinä ja millä keinoin lähteet tuodaan esille, mutta täydellinen analyysini ei kuitenkaan ole. Työni on pääosin kvalitatiivinen. Aineistoani olisi kuitenkin voinut käsitellä myös kvantitatiivisesti, kuten Tiililä (2007) on työssään tehnyt. Aineistostani voisi laskea esimerkiksi tarkasti, kuinka monta kertaa kukin ilmiö esiintyy. Koen kuitenkin, että valitsemani kuvaileva metodi toimii hyvin ja kertoo toimeentulotukipäätösten tietolähteistä olennaisen. Jatkotutkimukselle on kuitenkin varmasti tarvetta: olisi esimerkiksi hyödyllistä selvittää perusteellisemmin, millainen kuva asiakkaasta luodaan toimeentulotukipäätöksissä. Tätä voisi analysoida esimerkiksi päätöksissä käytettyjen johtoverbien avulla: onko niiden luoma kuva asiakkaasta esimerkiksi osallistuva ja aktiivinen vai mahdollisesti objektimainen ja passiivinen. Tämän tutkimuksen perusteella asiakaskuva toimeentulotukipäätöksissä lienee enemmän aktiivinen kuin passiivinen – ainakin johtoverbeinä käytettyjen kommunikaatioverbien perusteella –, mutta tarkempi tutkimus antaisi asiasta perusteellisemmän kuvan. Jatkotutkimuksessa olisi myös mielenkiintoista käsitellä hakemus- ja muita päätökseen vaikuttaneita asiakirjoja rinnan päätösten kanssa ja selvittää, kuinka hyvin päätöstekstiin tuodut tiedot vastaavat todellisuutta. Koska etuuspäätökset koskettavat useaa ihmistä jossain vaiheessa elämää, ovat ne joka tapauksessa tärkeitä tutkittavia myös jatkossa.

LÄHTEET

- AsiakasL = Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- AsumistukiL = Asumistukilaki 408/1975
- Fairclough, Norman 1992: *Discourse and Social change*. Cambridge: Polity Press.
- Gunnarsson, Britt-Louise 2009: *Professional discourse*. London: Continuum.
- Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi 2012: Mielenterveyskuntoutusta avoimen ja yksityiskohtaisen suunnitelmalomakkeen ohjaamana. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiirilä & Mikko Lounela (toim.), – *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä* s. 101–122. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. – <http://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk29/Genreanalyysi.pdf> 13.5. 2015.
- Heikkinen, Vesa, Lauerma Petri & Tiirilä, Ulla 2012: Intertekstuaalisuus. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiirilä & Mikko Lounela (toim.), – *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 100–111. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- Heikkinen, Vesa 2000: Tekstuaalinen pirunnyrkki. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiirilä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 63–115. Helsinki: Gaudeamus.
- Hiidenmaa, Pirkko 2000: Poimintoja virkakielen rekisteristä. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiirilä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 35–62. Helsinki: Gaudeamus.
- HL = Hallintolaki 423/2003.
- Iisa, Katariina & Piehl, Aino 1992: *Virkakielestä kaikkien kieleen*. Helsinki: VAPK-kustannus.
- ISK = Hakulinen, Auli, Vilkuna, Maria, Korhonen Riitta, Koivisto Vesa, Heinonen Tarja Riitta & Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja 1995: Tulkitseva sosiaalityö. – Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.), *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat*. s. 9–31.
- Jokinen, Arja 2008: Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. – Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa* s. 110–144. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. – Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.), *Sosiaalityö aikuisten parissa*. s. 14–47. Tampere: Vastapaino.
- 2009: Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. – Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.), *Sosiaalityö ja teoria* s. 47–69. Jyväskylä: PS-kustannus.
- 2012: *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Jylhä, Saara 2013: *Toimeentulotukipäätösten informaatorakenne*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Kalliokoski, Jyrki 1996: Johdanto. – Jyrki Kalliokoski (toim.), *Teksti ja ideologia. Kieli ja valta julkisessa kielenkäytössä* s. 8–36. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- 2005: Referointi ja moniäänisyys kielenkäytön ilmiönä. – Markku Haakana & Jyrki Kalliokoski (toim.), *Referointi ja moniäänisyys* s. 9–42. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Karjalainen, Jouko 2004: Toimeentulotuen myöntämiskäytännöt ja tilannekohtainen päätöksenteko. – Heikki Hiilamo, Jouko Karjalainen, Mikko Kautto & Antti Parpo (toim.), *Tavoitteena kannustavampi toimeentulotuki. Tutkimus toimeentulotuen lakimuutoksista* s. 127–147. Helsinki: Stakes.

- Kotus 2013: Tekstualisoituvaa julkishallintoa: tutkittavana sosiaali- ja hoivatoimien tekstit ja tekstityöt. – <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=394> 3.1.2015.
- Kiviranta, Uolevi 1989: Journalistit lähteitä ammentamassa. – *Tiedotustutkimus* 1/1989 s. 56–61.
- Koski, Mauno 1985: Toiseen tekstiin viittaaminen nykyisessä kirjasuomessa. – Mauno Koski (toim.), *Lauseita ja ajatuksia* s. 70–179. Fennistica 5. Turku: Åbo Akademi. Suomen kielen laitos.
- Kristeva, Julia 1986: *The Kristeva Reader*. Oxford: Basil Blackwell.
- 1993: *Puhuva subjekti. Tekstejä 1967–1993*. Suom. Pia Sivenius, Tiina Arppe, Kirsi Saarikangas, Helena Sinervo & Riikka Stewen. Helsinki: Gaudeamus.
- KS = Kielitoimiston sanakirja.
- Kuiri, Kaija 1984: *Referointi Kainuun ja Pohjois-Karjalan murteissa*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kujanpää, Riina 2007: *"Lastu on hyvä juttu" : Jälkihuoltoon kokemuksia siirtymävaiheista heidän muuttuaan lastun tukiasuntoon ja sieltä pois*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitos.
- Kytövaara, Päivi (tulossa): *"Te ette tuo niitä tietokoneita mun pöydälle"* – tekniikan kehittyminen sosiaalivirastossa. – Ulla Tiililä ja Kati Karvinen (toim.), *Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä* (julkaisun työnimi).
- Laaksonen, Maarit, Kääriäinen, Aino, Penttilä, Marja, Tapola-Haapala Maria, Sahala, Heli, Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: *Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen*. Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Helsinki: STM.
- Laurila, Emilia 2008: *Perustelut toimeentulotukipäätöksissä. Argumenttiosoitimet ja niiden yhteydessä esiintyvät argumentaatiotekniikat toimeentulotukipäätösten perusteluissa*. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopiston nykysuomen ja kääntämisen laitos.
- Mattila, Heikki E. S. 2012: Oikeustiede. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), – *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 618–623. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisu 169. Helsinki: Gaudeamus.
- Mäntynen, Anne 2003: *Miten kielestä kerrotaan. Kielijuttujen retoriikkaa*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2005: Referointi tekstilajipiirteinä. – Markku Haakana & Jyrki Kalliokoski (toim.), *Referointi ja moniäänisyys* s. 258–281. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Mäntynen, Anne & Shore, Susanna 2006: Johdanto. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anne Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 9–41. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Opas toimeentulotuen soveltajille 2013: *Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille*. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu.
- Penttilä, Aarni 1963: *Suomen kielioppi*. Toinen painos. Helsinki: WSOY.
- Pietikäinen Sari & Mäntynen, Anne 2009: *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- PL = Suomen perustuslaki 731/1999
- Poikela, Ritva 2010: *Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Prince, E. F. 1981: Towards a taxonomy of given – new information. – Peter Cole (toim.), *Radical Pragmatics* s. 223–255. New York: Academic Press.

- Qvist, Anne 2014: Toimeentulotuen päätöstekstit. Esitelmä Tietojärjestelmät ja kirjoittaminen -seminaarissa 14.1.2014. – <http://new.livestream.com/Infocrea-fi/Tietojarjestelmat-ja-kirjoittaminen/videos/39626784> 9.12.2014.
- Raitakari, Suvi 2006: *Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa*. Tampere: Tampere University Press.
- Shore, Susanna 2005: Referoinnista projektioon ja metapresentaatioon. – Markku Haakana & Jyrki Kalliokoski (toim.), *Referointi ja moniäänisyys* s. 44–82. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2008: Lauseiden tekstuaalisesta jäsenyyksestä. *Virittäjä* 1/2008. s. 24–65.
- Sipilä, Jorma 1996: *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.
- Solin, Anna 2006: Genre ja intertekstuaalisuus. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.) *Genre – tekstilaji* s. 72–95. Helsinki: SKS.
- 2012: Kriittinen diskurssintutkimus. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), – *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 558–563. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- STM 2014: Toimeentulotuen siirto Kelalle lisää yhdenvertaisuutta. Sosiaali- ja terveystieteiden tiedote 75/2014. – <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1879307> 9.12.2014.
- Tammi, Pekka 1991: Tekstistä, subtekstistä ja intertekstuaalisista kytkennöistä. Johdatusta Kiril Taranovskin analyysimetodiin. – Auli Viikari (toim.), *Intertekstuaalisuus. Suuntia ja sovelluksia*. s. 59–103. Tietolipas 121. Helsinki: SKS.
- Tieteen termipankki 2015: Kielitiede: *rekisteri*. – <http://www.tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:rekisteri> 22.02.2015.
- Tiililä, Ulla 2000: Tapaus päivähoitopäätös. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 214–266. Helsinki: Gaudeamus.
- 2007: *Tekstit viraston työssä: tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1108. Helsinki: SKS.
- Toimeentulotukihakemuksen täyttöohjeet ja liitteet = Ohje Helsingin kaupungin e-Asiointipalvelussa – http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/4d16ea004b84312d81cac73875a92d39/521002_ohje.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4d16ea004b84312d81cac73875a92d39 9.12.2014
- Toimeentulotuki = Toimeentulotuki ja sosiaalityö. Helsingin kaupungin internet-sivut. Päivitetty 2.12.2014. – <http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/toimeentulotuki/> 9.12.2014.
- TTTL = Laki toimeentulotuesta 1412/1997
- Vierula, Tarja 2012: *Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma*. – Janus 20:2 s. 149–167.
- 2013: Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. – Merja Laitinen & Asta Niskanen (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* s. 272–298. Tampere: Vastapaino.
- Viinikka, Jenni 2011: *Kuoleman kielissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Voutilainen Eero 2012: Rekisteri. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), – *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 70–76. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.

LIITE

HELSINGIN KAUPUNKI
SOSIAALIVIRASTO

PÄÄTÖS

PÄÄTÖKSEN NRO

PL 7350 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

1

**PÄÄTÖS
AJAKSI**

LAKI TOIMEENTULOTUESTA 7 2 § PERUSTOIMEENTULOTUKI

TEILLE MYÖNNETÄÄN TOIMEENTULOTUKEA 789,92 E /KK ELO-SYYSKUULLE, JOSTA VUOKRAAN 490,56 E KIINTEISTÖLLE TOIMISTON VÄLITYKSELLÄ JA LOPUT TILILLENNE

TEILLE MYÖNNETÄÄN PÄÄTÖKSEN VOIMASSAOLOAIKANA ERÄÄNTYVÄT ASUNNON TALOUS-SÄHKÖLASKUT JA HELSINGIN VEDEN VESILASKUT. SÄHKÖN JA VEDEN KULUTUKSEN KOHTUULLISUUTTA SEURATAAN VUOSITASOLLA. ASUNNON MAHDOLLISET SÄHKÖLÄMMITYSKULUT KÄSITELLÄÄN ERIKSEEN.

TEILLE MYÖNNETÄÄN TERVEYDENHOITOKULUJEN OMAVASTUUSUUS JULKISIA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJA KÄYTTÄEN, VÄLTÄMÄTÖN JA TARPEELLINEN HAMMASHOITO TERVEYSASEMAN HAMMASHOITOLASSA JA JULKISEN TERVEYDENHUOLLON LÄÄKÄRIN MÄÄRÄÄMÄT RESEPTILÄÄKKEET SAIRAUDEN HOITOON. PERUUTTAMATTOMASTA AJANVAURAKSESTA AIHEUTUVAA SAKKOMAKSUA EI MAKSETA.

PÄÄTÖKSEN OSALLISET

HAKEMUS

ASIAKKAAT HAKEVAT TOIMEENTULOTUKEA VUOKRANMAKSUUN JA ELÄMISEEN.

ASIASELOSTE

PÄÄTÖKSESSÄ HUOMIOON OTETUT TULOT JA MENOT PERUSTUVAT OHEISEEN LASKELMAAN/OHEISIIN LASKELMIIN.

KELAN MAKSAMAT ETUDET ON TARKISTETTU KELAN TIETOJÄRJESTELMÄSTÄ.

HAKEMUKSEN LIITTEENÄ ON ESITETTY PANKIN TILIOTTEET AJALTA

ASUMISTUKI TULLUT MAKSUUN, MUTTA PÄÄTÖSTÄ EI OLE ESITETTY.

TIEDOKSENNE

ALKUPERÄISET LIITTEET PALAUTETAAN PÄÄTÖKSEN MUKANA.

SEURAAVAAN HAKEMUKSEEN LIITTEEKSI TILIOTE LÄHTIEN SEKÄ ASUMISTUKIPÄÄTÖS.

TEILLÄ ON VARATTU AIKA SOSIAALIOHJAAJA KLO
JOLLOIN KÄSITELLÄÄN LAPSEN TAPAAMISKULUT LÄHTIEN.

PÄÄTÖKSEN VOIMASSAOLOAIKANA MAKSUUN TULEVAT HUOMIOIMATTA JÄÄNEET TULOT OTETAAN HUOMIOON SEURAAVAA PÄÄTÖSTÄ TEHTÄESSÄ.

HELSINGIN KAUPUNKI
SOSIAALIVIRASTO

PÄÄTÖS

PÄÄTÖKSEN NRO

PL 7350 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

2

PÄÄTÖS ON VOIMASSA EDELLÄ MAINITUN AJAN, JOS PÄÄTÖKSEN PERUSTEENA OLLLEISSA TULOISSA, MENOISSA, TALOUDELLISESSA TAI MUUSSA ELÄMÄNTILANTEESSA EI OLE TAPAHTUNUT MUUTOSTA. EDELLÄ MAINITUISTA MUUTOKSISTA ON ILMOITETTAVA VIIPYMÄTTÄ.

LIITTEENÄ LASKELMA

PÄÄTÖKSENTEKIJÄ

VALMISTELIJA

ALLEKIRJOITUS/PÖYTÄKIRJANOTTEEN OIKEAKSI TODISTAMINEN

Päiväys, nimi ja virka-asema

Asiakastietonne on rekisteröity sosiaaliviraston asiakastietojärjestelmään. Järjestelmän rekisteriseloste on nähtävissä asiakaspalvelutoimistoissa ja internetissä osoitteessa www.hel.fi/rekisteriseloste.

Postiosoite:
PL 7350
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Katuosoite:
HELSINKI