

Toimeentulotukiuudistus - saako asiakas tarvitsemansa tuen ja palvelut?

Verkkokonsulttien työkokous, Poske 29.5.2017

Sanna Blomgren, tutkija, THL



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS



Toimeentulotuen saajat ovat pienituloisuuden lisäksi keskimäärin

muuta väestöä:

- Fyysisesti ja psyykkisesti sairaampia
- Lyhytikäisempiä
- Väsyneempiä
- Alakuloisempia
- Huonommin jaksavia
- Yksinäisempiä
- Tyytymättömämpiä asumisolosuhteisiinsa

Lähde: Hannikainen-Ingman, Kuivalainen & Sallila 2013

Toimeentulotukiasiakkailla usein sosiaalityön tarvetta

Turun yliopiston haastattelututkimus aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkailla sekä sosiaalityöntekijöille 2014/2015

- Sosiaalityöntekijöiden arvioiden mukaan noin puolet (49 %, n=537) tarkastelluista aikuissosiaalityön pitkäaikaisasiakkaista selvisi pelkillä toimeentulotuen toimenpiteillä ja lopuilla oli tarvetta muullekin tuelle ja avulle
- Haastatelluista asiakkaista 58 % ilmoitti haluavansa keskustella sosiaalitoimessa muustakin kuin taloudellisesta tilanteestaan
- → Onnistutaanko tämä asiakasryhmä tavoittamaan tarvittavien palvelujen piiriin myös uudessa tilanteessa?

Lähde: Forssén & Ritakallio 2015

Tilanne kunnissa ennen perustoimeentulotuen siirtämistä Kelaan (1)

”Toimeentulotuen myöntämisen ja sosiaalityön välinen yhteys näyttää erityisesti suuremmissa kunnissa olevan satunnainen, katkoksellinen ja löyhä.” (Vogt & Sjöholm 2014)

- Kuntaliiton vuonna 2013 tekemän kyselytutkimuksen mukaan (251 kuntaa) varsinkin yli 20 000 asukkaan kunnissa toimeentulotukihakemusten käsittely oli siirretty suurimmaksi osaksi etuuskäsittelijöille
- Kuitenkin esim. Helsingissä vielä vuonna 2013 sosiaalityöntekijät tekivät 20 % toimeentulotukipäätöksistä (Ahlgren-Leinvuo 2014)
- Valtaosa toimeentulotukihakemuksista kirjallisina, henkilökohtaiseen asiointiin panostettiin toimeentulotuen tarpeen alkaessa
- Henkilökohtaiseen tapaamiseen pääsi toimeentulotuen saannin pitkittyessä lähinnä ongelmien kasaantuessa

Lähde: Vogt & Sjöholm 2014

Tilanne kunnissa ennen perustoimeentulotuen siirtämistä Kelaan (2)

- Kunnissa kirjavat toimintatavat
- Etuuskäsittelyn ja sosiaalityön yhteys mahdollisti monessa kunnassa joustavan konsultoinnin ja tiedonvaihdon
- Työttömien aktivointi keskeinen osa sosiaalityön tehtäväkenttää
- Pitkäaikaisten toimeentulotuensaajien kohdalla etuuksien ja palveluiden puutteet ilmeisiä
- Sosiaalityö ei tavoita kaikkein heikoimmassa asemassa olevia
- Kolmannen sektorin ja kunnan sosiaalihuollon toiminta yhteen kietoutunutta ja toisiaan täydentävää

(Lähde: Blomgren ym. 2016a)



Tilanne kunnissa ennen perustoimeentulotuen siirtämistä Kelaan (3)

- Kysely Manner-Suomen kuntien sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille marraskuussa 2016, 447 vastaajaa
- Kela-siirron myötä vastaajilla oli suurin huoli asiakkaista, joiden elämänhallinnan ongelmiin oli sosiaalihuollossa pystytty puuttumaan jo ennen kuin tilanteet ehtivät kriisiytyä (mm. mielenterveys-, päihde-, peli- ja velkaongelmat, tukea tarvitsevat lapsiperheet)
- Vastaajat kokivat työtilanteensa kuormittavaksi:
 - 34 % koki työtilanteensa erittäin kuormittavaksi, 50 % jonkin verran kuormittavaksi
 - Syitä:
 - Liian suuret asiakasmäärät → ei mahdollisuutta suunnitelmalliseen työhön, työn joutuu tekemään ”huitaisten”
 - Asiakkaiden ongelmat ovat vaikeutuneet ja kasautuneet entistä enemmän → tunne keinottomuudesta ja omasta riittämättömyydestä
 - Meneillään ja tulossa olevat suuret muutokset (toimeentulotuki uudistus, Sote- ja maakuntauudistus kuormittavat ja tuovat epävarmuutta) → epävarmuus tulevasta, kokemus työn hallinnan tunteen menettämisestä

(Lähde: Blomgren ym. 2016b)

Asiakkaiden näkökulma, syksy 2015 (1)

Ryhmähaastattelut sosiaalihuollon asiakkaille syksyllä 2015

Hyvää palveluissa

- Läpinäkyvät toimintatavat
- Asioinnin mutkattomuus ja helppous
- Oma nimetty työntekijä
- Pitkäkestoinen asiakassuhde
- Työntekijä, joka tarttuu toimeen ja hoitaa asiat, ei siirrä seuraavalle
- Asiakkaan mielipiteen huomioiminen ja luottamus asiakkaan kertomaan

Suhtautuminen perustoimeentulotuen Kela-siirtoon neutraali tai lievän myönteinen ← Kela oli kaikille tuttu toimija ja Kelan sähköiseen asiointiin luotettiin. Odotus yhdenvertaisuudesta ja häpeän poistumisesta, huoli Kelan jäykistä toimintatavoista.

Asiakkaiden näkökulma, syksy 2015 (2)

- Vaikeus ymmärtää päätöksentekoprosesseja ja päätösten perusteita
- Poiskäännyttäminen
 - Näkyvä (ajanvaraajat, vahtimestarit)
 - Piilotettu (esim. TE-toimistossa laitetaan ikääntyneen työnhaku voimaan, mutta ei auteta työnhaussa tai tarjotaan paikkaa kuntouttavassa työtoiminnassa, jossa tehdään näennäistöitä)
- Asiakkaan pakko huolehtia asioista pitkin matkaa ja muistuttaa viranomaisia, jotta lausunnot ja siten tuet tulevat ajallaan
- Asiakastyön 3 pahaa (Pohjola 2002)
 - Epäluottamus, ei uskota asiakasta
 - Välinpitämättömyys
 - Mitätöinti

Lähde: Blomgren ym. 2016a

Tilanne Kela-siirron jälkeen, diakoniatyön näkökulma

- Kysely 26.4.-12.5., n=268
- Vastaajien arvioita Kela-siirron näkymisestä:
 - 79 % arvioi avunhakijoiden määrän lisääntyneen
 - 88 % arvioi neuvonnan ja ohjauksen tarpeen lisääntyneen
 - 85 % arvioi taloudellisen ja aineellisen avuntarpeen lisääntyneen
- Vastaajien mukaan uusi tilanne aiheuttaa asiakkaille hämmennystä
 - Suurin osa vastaajista piti jakoa perustoimeentulotukeen ja kunnan täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen epäselvänä
 - *Asiakkaat eivät saa samoihin asioihin toimeentulotukea kuin ennen, esim. öljylämmitys, lääkekulut, vaatekulut jne. Tämä hämmentää ja kiukuttaa asiakkaita.*
 - *Kaupunki on tehnyt selkeän luettelon tehtäväjaosta. Asiakkaan kannalta jako ei ole niin selkeä miltä se paperilla näyttää. Kriittisissä tilanteissa näyttää siltä, että kumpikaan ei auta vaan ihmiset jäävät avun ulkokehälle. Vain osa jaksaa hakea apua.*
- Toukokuussa tilanteen nähtiin jo tasoittuneen, joskin alkuvuoden kaaoksen nähtiin aiheuttaneen joillekin pitkäaikaisia haittoja kuten pikavippikierteen, luottotietojen menettämisen tai asunnottomuuden

Lähde: Jouko Karjalainen, THL



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS

Tilanne uudistuksen jälkeen – tietoa tarvitaan

- Toimeentulotuensaajista niukasti tietoa ennen toimeentulotuki uudistusta → Kelan laajat rekisterit, joista tietoa myös Kelasta sosiaalihooltoon ohjatuista asiakkaista
- Asiakastietojärjestelmät ja kirjaamistavat vaihtelevat paljon kunnasta toiseen → tarve yhtenäisemmälle ja määrämuotoiselle kirjaamiselle
 - Tietojärjestelmien yhteensovittaminen ja kehittäminen, Sote-uudistuksen mahdollisuudet
- Tarvitaan myös erillistiedonkeruita, kyselyjä jne. – esim. Soste, Kela, Kuntaliitto, THL, yliopistot
 - Vastatkaa kyselyihin, kun niitä tulee, vain näin saamme kerättyä kattavasti tietoa uudesta tilanteesta

Huomioita

- Toimeentulotuensaajilla usein muitakin hyvinvoinnin puutteita kuin toimeentulovaikeuksia → hyvinvoinnin lisäämiseksi tarvitaan eri toimijoiden työn ja palvelujen yhteensovittamista
- Toimeentulotuki- ja sote-uudistus mahdollistavat alueellisesti ja valtakunnallisesti eriarvoisuuden vähentämistä palveluiden saamisessa ja sisällöissä
 - Monia haasteita erityisesti heikossa asemassa olevien ihmisten palveluihin pääsyn näkökulmasta
 - Saadaanko ihmiset autettua ilman poiskäännyttämistä, väliinputoamista ja epävarmuutta?
- Tarvitaan lisää tutkimusta toimeentulotuensaajien elinoloista, tarpeista ja hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, etuuksien saamisesta ja palveluihin pääsystä sekä palveluverkon puutteista ja aukkopaikoista, mutta myös siitä, tuottavatko etuudet ja palvelut hyvinvointia ja tavoiteltuja vaikutuksia asiakkailleen

Lähteet

Ahlgren-Leinvuo, H. (2014) Kuuden suurimman kaupungin toimeentulotuki vuonna 2013. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 6/2014. Helsinki.

Blomgren, S; Karjalainen, J.; Karjalainen, P.; Kivipelto, M.; Saikkonen, P. & Saikku, P. (2016a) Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Helsinki: THL.

Blomgren, S.; Karjalainen, J.; Karjalainen, P. & Kivipelto, M. (2016b) Kuntien valmistautuminen perustoimeentulotuen Kela-siirtoon: THL:n kysely- ja haastattelututkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2016. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.

Forssén, K. & Ritakallio, V.-M. (2015) Hyvinvointipuutteiden ja sosiaalisten ongelmien kasautuminen toimeentulotukiasiakkailla. Esitys seminaarissa Nuori aikuisuus sosiaalisena riskinä 10.3.2015, Turku.

Hannikainen-Ingman, Katri & Kuivalainen, Susan & Sallila, Seppo (2013) Toimeentulotuen asiakkaiden elinolot ja hyvinvointi. Teoksessa Susan Kuivalainen (toim.) Toimeentulotuki 2010 -luvulla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportteja 9/ 2013. Helsinki: THL.

Heikkilä, M. (1990) Köyhyys ja huono- osaisuus hyvinvointivaltiossa. Sosiaalihuollituksen julkaisuja 8/ 1990. Helsinki.

Pohjola, A. (2002)) Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vogt, E. & Sjöholm, M. (2014) Etuuskäsittelyä ja aikuissosiaalityötä. Toimeentulotuki- ja aikuissosiaalityön kuntakyselyn 2013 päätulokset. Uutta kunnista 2/2014. Helsinki: Kuntaliitto.

Kiitos!

sanna.blomgren@thl.fi