



Kokemuksia toimeentulotukiasiakkaiden ohjauksesta ja neuvonnasta Kelassa

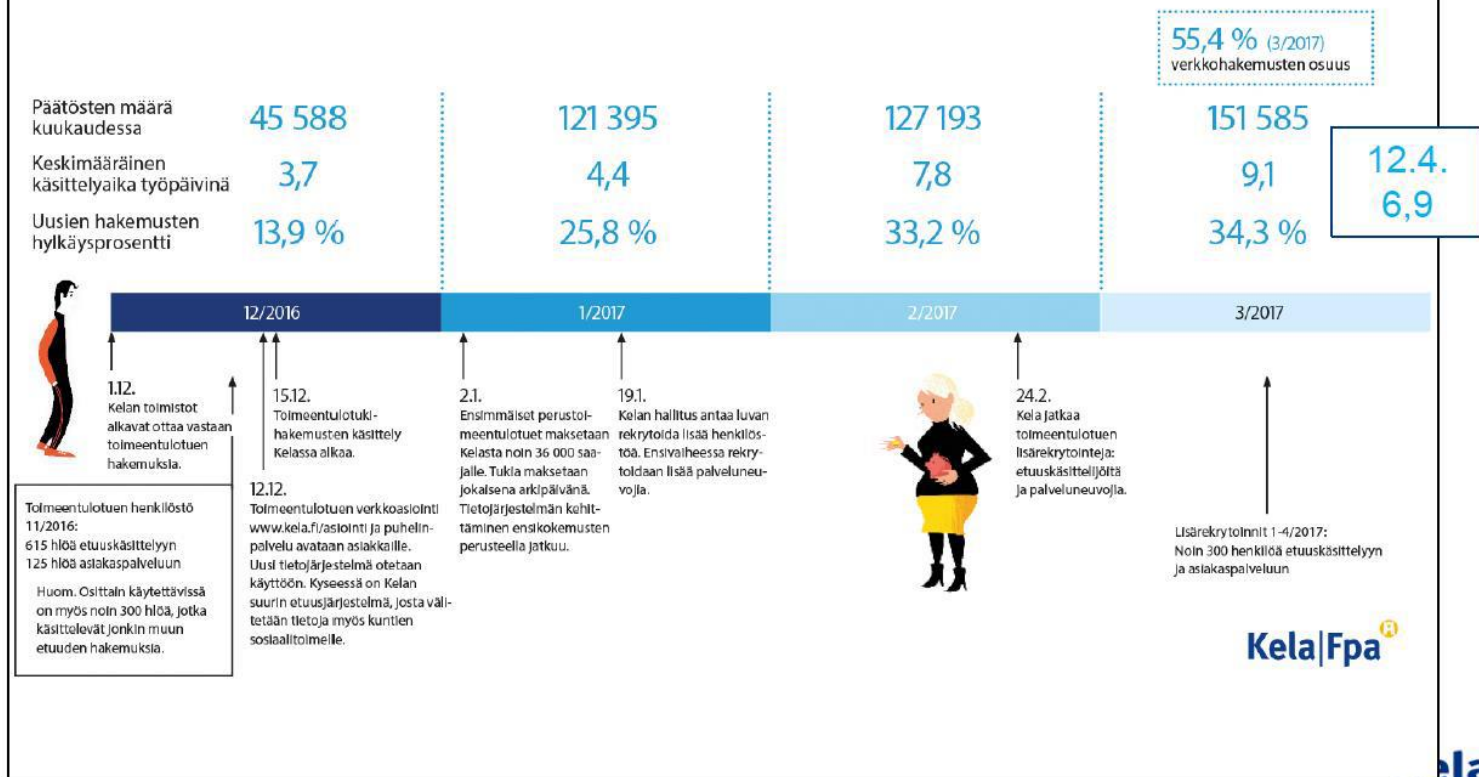
Lahja Johansen-Lampsijärvi

Kela, Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö

29.05.2017 Verkkokonsulttien työkokous

Numerotietoa toimeentulotuesta

Näin Kela on käsitellyt perustoimeentulotuen hakemuksia



Asiointimäärät kasvaneet > PK-seudulla kaksinkertaistunut

	2016	2017	Muutos-%
Eteläinen	40 044	62 591	56
Itäinen	46 375	58 679	27
Keskinen	33 019	43 611	32
Läntinen	37 990	52 196	37
Pohjoinen	40 409	48 667	20
Pk-seutu	47 734	105 500	121

Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta:

Esimerkkejä hyvistä asioista:

- Vaikuttaa siltä, että yhä useammat hakevat totua > alikäyttö vähenee
- Asiakkaat ovat rohkeasti siirtyneet asioimaan verkossa > vrt. muu Kela-asiointi
- ”Kriisi” on yhdistänyt Kelaa ja sosiaalityötä. Eri puolilla Suomea erilaista päivittäistä yhteistyötä, esim. sosiaalityöntekijä työskentelee Kelassa > asiakkaan etu!!!

Esimerkkejä haasteista:

- Erilainen asiontikulttuuri, erilainen tulokulma asiakkaan asioihin haastaa
- Asiakkaiden ahdistuneisuus > uhkatilanteet lisääntyneet Kelassa
- Kelan laaja palvelukirjo > miten taata **aidosti asiakaslähtöinen** palveluohjaus?
 - Totu-siirrosta huolimatta (siitä johtuen) asiakas edelleen kahden luukun loukussa > asiakas hakee tukea elämiseen, hänen ei tarvitse tietää oikeata luukkua!

Esimerkki Kelassa kerättävästä tiedosta: Perustoimeentulotuen saajakotitaloudet 3.2017

- Tyypillisin perustoimeentulotukea saanut kotitalous oli 20-24-vuotiaan miehen yhden hengen kotitalous (9,2 %) ja seuravaksi yleisin oli vastaavassa tilanteessa olevan naisen kotitalous (5,8 %).
- Keskimääräinen kotitaloudelle maksettu tuki oli 471 euroa. Yli 1 000 euron tukea maksettiin 8 %:lle perustoimeentulotukea saaneista kotitalouksista.
- Tuen hakijan sosioekonominen asema on ollut 77 % muu (esim. työtön), opiskelijoita hakijoista oli 8,3 % ja eläkeläisiä 6,5 %.
- Asumismuodoista yleisin oli vuokra-asunto (87,5 %) ja vuokra-asunnon varsinaisiin asumismenoihin maksettiin keskimäärin 218 euroa tukea.
- Kiireellisesti käsiteltiin 2,5 % kotitalouksien hakemuksista ja kaiken kaikkiaan 4,6 % kotitalouksista oli tarve täydentävään tukeen.
- Yli neljän hengen kotitalouksia on 7,4 % perustoimeentulotuen saajakotitalouksista.

Miten tästä eteenpäin, yhdessä asiakkaan parhaaksi?

1. Onko se asiakkaan etu, että viranomisen maksaa hänen laskunsa hänen puolestaan?

- Mitä asialle voisi tehdä? Vai pitääkö sille tehdä mitään?
- Yksilön toimintakyky / tehdään puolesta vai rinnalla?

2) Sosiaalityön rooli Kelan asiakastyön kehittäjänä?

- Yksilön/perheiden toimintakyvyn arviointi
- Tilannearvio yksilön/perheiden taloudellisesta tilanteesta > kaikki kerralla kuntoon
- Kelan palveluneuvoja / sosiaalityöntekijä, erilainen professionaalinen tausta > kohtaavat samoja asiakkaita > saman asiakkuusprosessin jatkumo

3) Miten toimeentulotukiasiakkuuksista Kelassa kerättävää **valtakunnallista asiakastietoa** voisi hyödyntää laajasti sosiaalityössä

- johtaminen, asiakastyö, rakenteellinen sosiaalityö
- Alueellisia eroavaisuuksia asiakasprofiileissa on havaittavissa

Iso kiitos ja yhdessä eteenpäin- Lahja-

