

RAPORTIN SISÄLTÖ

- 1 Toimeentulotuen ja aikuis-
sosiaalityön kuntakyselyn
tarkoitus ja toteutus
- 2 Kunnissa ja yhteistoiminta-
alueilla tehtävät toimeentulo-
tukipäätökset
- 3 Kelan ja sosiaalihuollon
yhteistyö ja työnjako
- 4 Asiakastyö kunnissa/
yhteistoiminta-alueilla
- 5 Asiakastyön mittareiden
käyttö ja näkemyksiä
palveluintegraatiosta

TOIMEENTULOTUEN JA AIKUISSOSIAALITYÖN TILANNE KUNNISSA 2018

KESKEISET HAVAINNOT

Kuntaliitto toteutti toimeentulotukea ja aikuissosiaalityön tilannetta koskevan kuntakyselyn keväällä 2019. Kyselyn mukaan kunnissa ja yhteistoiminta-alueilla tehtiin vuonna 2018 21 % enemmän täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä kuin vuonna 2017.

Etuuskäsittelijät tekevät 38 % täydentävän toimeentulotuen päätöksistä ja 3 % ehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tekevät 92 % ehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä.

Kelan ja kuntien ja yhteistoiminta-alueiden yhteistyö sujuu melko hyvin yleisellä tasolla, mutta asiakaskohtaisessa yhteistyössä on parannettavaa

Kunnissa tehdään paljon perustoimeentulotukeen liittyvää työtä. Asiakkaat tarvitsevat apua mm. perustoimeentulotuen hakemisessa, päätösten tulkinnessa ja virheellisten päätösten oikaisemisessa. Asiakkaan ns. edunvalvontatyöhön kuluu paljon työaikaa.

Asiakkaat hakeutuvat sosiaalihuoltoon, kun Kelan palvelu paikkakunnalla ei ole riittävää. Kelan virkailijoiden toivotaan ottavan matalammalla kynnyksellä yhteyttä sosiaalihuoltoon ja hyödyntävän sosiaalihuollon asiantuntemusta asiakasasioissa.

Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelyyn käytetään asiakastyössä enemmän aikaa kuin ennen perustoimeentulotuen Kela-siirtoa. Asiakastyö on monessa vastaajakunnassa ja -yhteistoiminta-alueella monimuotoisempaa kuin ennen. Uusia työmuotoja on kehitetty, mutta asiakkaan hyvinvointia tai asiakastyön vaikuttavuutta kuvaavien mittareiden käyttö on vielä vähäistä.

Monialaisen palvelun nähdään tukevan sosiaalityön asiakkaita.

1 TOIMEENTULOTUEN JA AIKUISSOSIAALITYÖN KUNTAKYSELYN TARKOITUS JA TOTEUTUS

Kuntakyselyn tarkoituksena on kartoittaa Kelan ja kuntien/yhteistoiminta-alueiden sekä asiakastyön tilannetta nyt, kun perustoimeentulotuen Kelaan siirtämisestä on kulunut yli kaksi vuotta. Perustoimeentulotuen käsittely siirrettiin kunnilta Kelan tehtäväksi vuoden 2017 alussa. Kunnat saivat tehdä vuoden 2016 aikana saapuneisiin perustoimeentulotuen hakemuksiin päätöksiä, jotka ulottuivat korkeintaan maaliskuun 2017 loppuun.

Kyselystä saadaan tietoa siitä, miten paljon kunnissa/yhteistoiminta-alueilla tehdään täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä ja miten päätöksenteko jakautuu ammattiryhmien kesken. Lisäksi kysely selvitti Kelan ja kuntien/yhteistoiminta-alueiden työnjakoa ja yhteistyön sujumista. Perustoimeentulotuen Kela-siirron yhtenä tavoitteena oli vapauttaa aikuissosiaalityöstä resursseja asiakastyöhön. Kyselyn kautta saadaan tietoa myös asiakastyön tämänhetkisestä tilanteesta.

Kyselyn laadintaan osallistui Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Kuntaliitto on laatinut sopimuksen, jonka mukaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalipolitiikan tutkimus voi käyttää kyselyn aineistoa omassa tutkimuksessaan.

Kuntaliitto toteutti kyselyn maaliskuussa 2019. Kysely lähetettiin Manner-Suomen kuntien ja kuntayhtymien kirjaamoihin ja se osoitettiin aikuisten sosiaalipalveluista ja/tai toimeentulotuesta vastaavalle viranhaltijalle tai henkilölle. Vastauksia saatiin 133:sta kunnasta tai yhteistoiminta-alueelta. Jokaisesta organisaatiosta pyydettiin yksi vastaus. Vastanneiden organisaatioiden alueiden väestö kattaa 31.12.2018 väestötilanteen mukaan 92,0 % väestöstä, joten kyselyn vastausprosentti oli hyvä.

Yhteistoiminta-alueella tarkoitetaan kyselyssä useamman kunnan muodostamaa aluetta, joka vastaa sosiaalihuollon palveluiden järjestämisestä joko kuntayhtymä- tai vastuukuntamallilla. Vastauksista 100 koskee kuntaa ja 33 yhteistoiminta-alueita. Kyselyn vastauksia ei ole tarkasteltu sen mukaan, onko kyseessä kunnan vai yhteistoiminta-alueen vastaus. Joidenkin vastausten kohdalla tuloksia on tarkasteltu kunnan/yhteistoiminta-alueen väestömäärän mukaan. Tällöin jaotellussa on käytetty luokkia alle 10 000 asukasta, 10 000–50 000 asukasta, 50 001–100 000 asukasta ja yli 100 000 asukasta (taulukko 1).

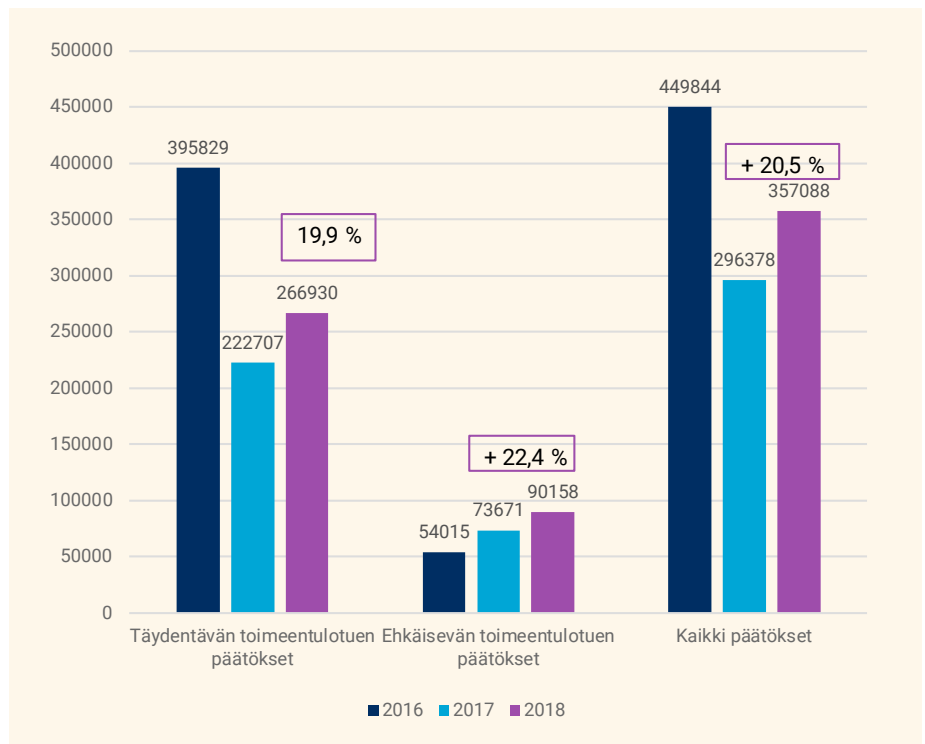
Taulukko 1. Kyselyyn vastanneet kunnat ja yhteistoiminta-alueet väestömäärän mukaan jaoteltuna (N=133).

Kunnan/yhteistoiminta-alueen väestömäärä	Vastanneiden kuntien/yhteistoiminta-alueiden määrä	Vastanneiden kuntien/yhteistoiminta-alueiden väestö yhteensä	Vastanneista yhteistoiminta-alueita	Vastanneista kuntia
Alle 10 000 as.	62	304 311	1	61
10 000–20 000 as.	18	255 138	6	12
20 001–50 000 as.	30	895 740	16	14
50 001–100 000 as.	9	586 768	3	6
Yli 100 000 as.	14	3 006 224	7	7
Yhteensä	133	5 048 181	33	100

2 KUNNISSA JA YHTEISTOIMINTA-ALUEILLA TEHTÄVÄT TOIMEENTULOTUKIPÄÄTÖKSET

Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösmäärät kasvoivat vuodesta 2017 vuoteen 2018

Kyselyssä pyydettiin täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösmäärät vuodelta 2018. Kysymykseen saadut vastaukset (131) kattavat 90,9 % Manner-Suomen väestöstä. Kuntaliitto on aiemmissa kuntakyselyissään saanut tietoa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösmääristä vuosilta 2016 ja 2017, joten päätösmääriä on mahdollista vertailla. Kuviossa 1 päätösmäärät on suhteutettu koskemaan Manner-Suomen väestöä. Päätösmäärät ovat kasvaneet vuodesta 2017 vuoteen 2018 huomattavasti. Täydentävän toimeentulotuen osalta kasvu on 19,9 % ja ehkäisevän toimeentulotuen osalta 22,4 %, kasvuprosentti molempien päätöstyyppien osalta on 20,5 %. Perustoimeentulotuen Kela-siirron yhteydessä v. 2017 osia täydentävän toimeentulotuen menoista siirrettiin perustoimeentulotukeen, joka selittää osaltaan täydentävän toimeentulotuen päätösmäärän vähenemistä 2016–2017. Kyselyssä ei selvitetty täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen kustannuksia ja asiakasmääriä. THL tulee raportoimaan niistä Toimeentulotuki 2018 -tilastossaan.

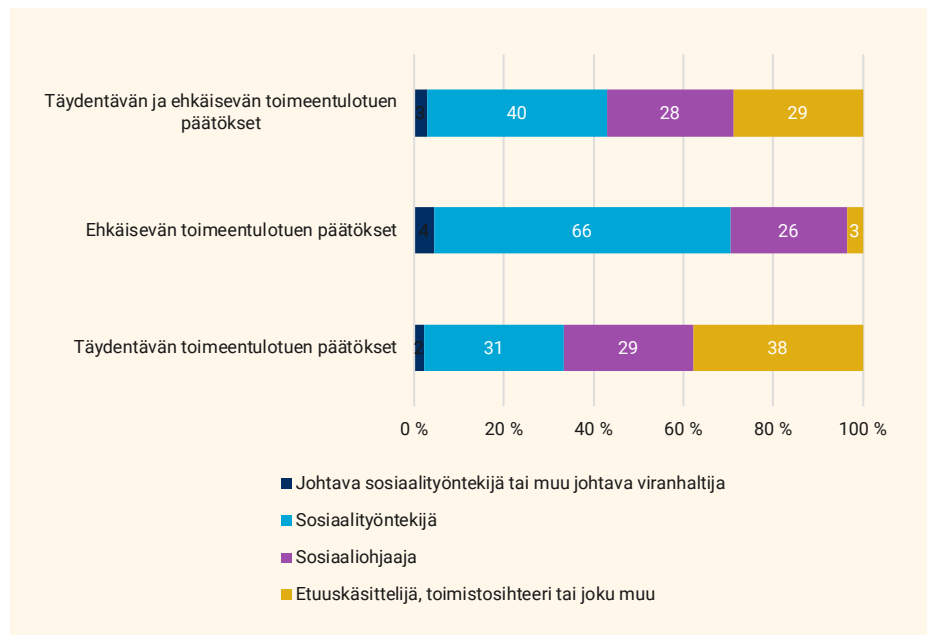


Kuvio 1. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösmäärät vuosina 2016–2018 Manner-Suomen väestömäärään suhteutettuna sekä päätösmäärien kasvuprosentit vuodesta 2017 vuoteen 2018 (N=131).

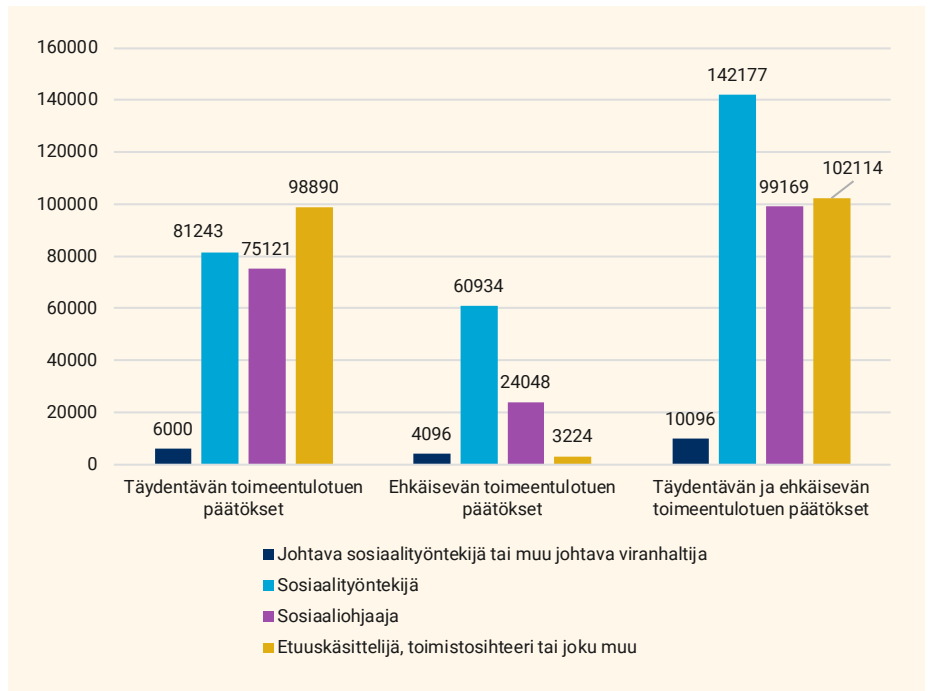
Etuuskäsittelijät tekevät ammattiryhmistä eniten täydentävän toimeentulotuen päätöksiä ja sosiaalityöntekijät ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä

Kyselyssä selvitettiin kunnissa/yhteistoiminta-alueilla tehtävien toimeentulotukipäätösten jakautumista päätöksentekijöiden nimikkeiden mukaan. Päätöksen valmistelija saattaa joskus olla eri kuin päättäjä eli päätöksen allekirjoittaja. Tässä tilastossa on koottu nimenomaan päättäjä-, ei valmistelijatietoja. Kysymykseen saatiin vastaukset 125 kunnasta/yhteistoiminta-alueelta, joten vastauksien kattavuus on 79,6 % Manner-Suomen väestöstä. Nimikkeiden kirjo kunnissa/yhteistoiminta-alueilla on annettuja vaihtoehtoja laajempi. Johtavan sosiaalityöntekijän tai muun johtavan viranhaltijan päätösmäärä sisältää päätökset, joita ovat tehneet mm. perusturva-, sosiaali- tai sosiaalityön johtaja, tiiminvetäjä ja palveluesimies. Sosiaaliohjaajien tekemiin päätöksiin on laskettu mukaan mm. perhetyöntekijän ja palveluohjaajan päätökset. Etuuskäsittelijä, toimistosihiteeri tai muu, joka ei ole sosiaalialan ammattihenkilö -luokka sisältää mm. palvelusihiteerin tekemät päätökset.

Kunnassa/yhteistoiminta-alueella tehdyn toimeentulotukipäätöksen päätöksentekijä on useimmiten sosiaalityöntekijä (40 %). Päätöksentekijänä on melkein yhtä usein sosiaaliohjaaja (28 %) tai etuuskäsittelijä tai joku muu, joka ei ole sosiaalialan ammattilainen (29 %). Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätöksentekijöissä on selkeä ero. Täydentävän toimeentulotuen päätöksistä suurimman osan tekee etuuskäsittelijä, toimistosihiteeri tai joku muu ei-sosiaalialan ammattilainen (38 %). Sosiaalityöntekijät (31 %) ja sosiaaliohjaajat (29 %) tekevät lähes yhtä paljon täydentävän toimeentulotuen päätöksiä. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä enemmistö on sosiaalityöntekijän tekemiä (66 %). Sosiaaliohjaajat tekevät päätöksistä 26 % ja etuuskäsittelijät, toimistosihiteerit tai muut ei-sosiaalialan ammattihenkilöt vain 3 % (kuviot 2 ja 3).



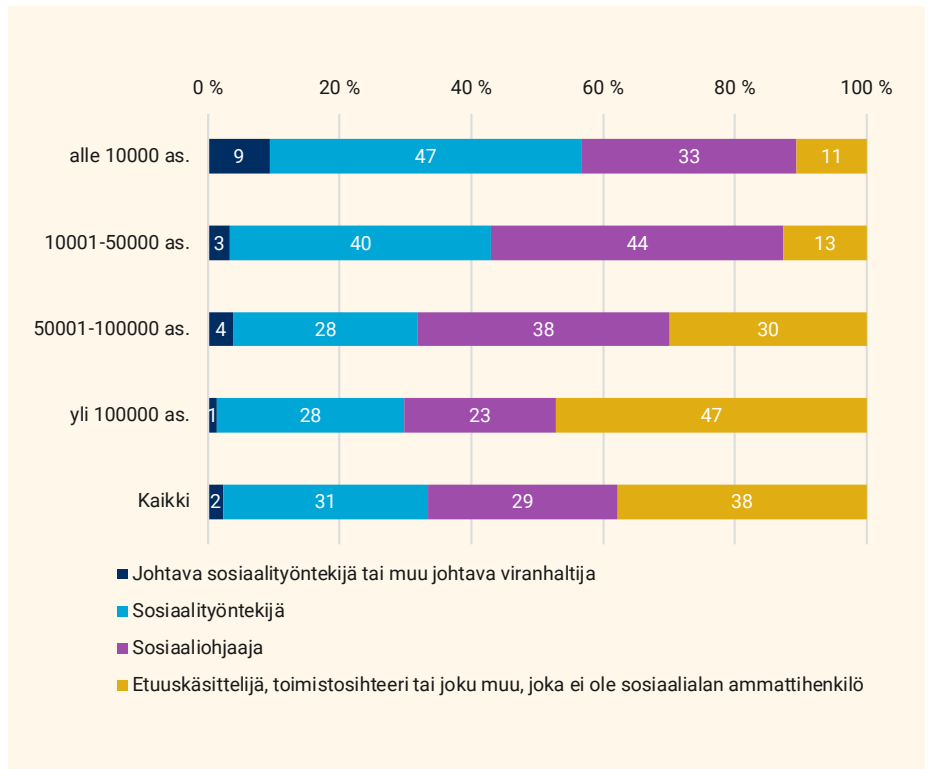
Kuvio 2. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösten jakautuminen ammattiryhmittäin v. 2018 (%) (N=125).



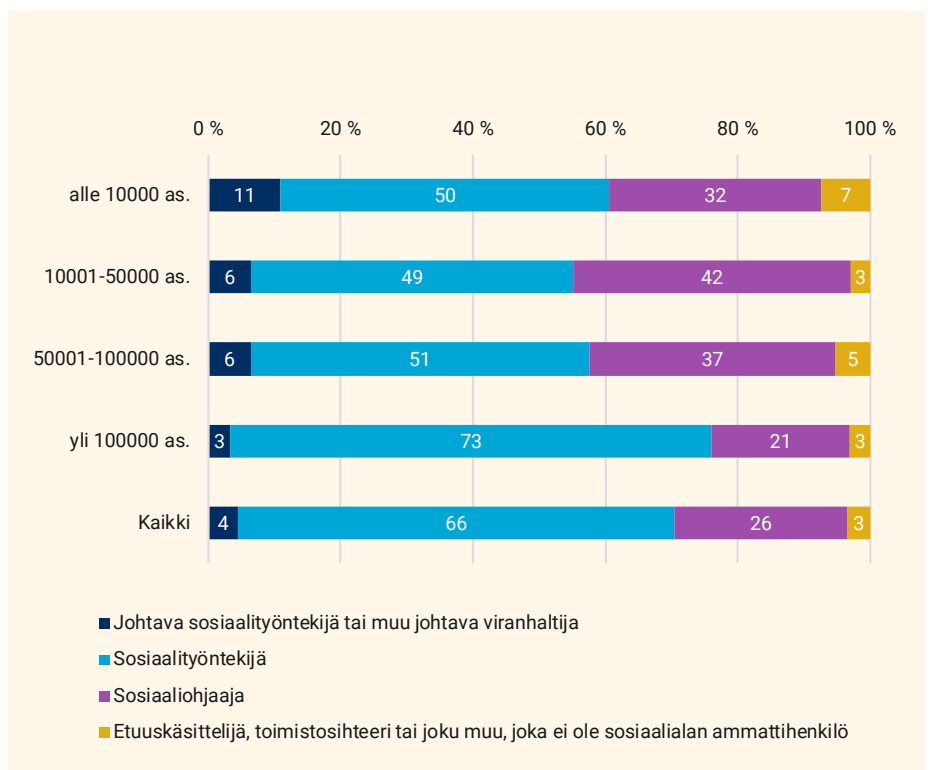
Kuvio 3. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätösmäärät ammattiryhmittäin Manner-Suomen väestöön suhteutettuna v. 2018 (N=125).

Iso osa täydentävän toimeentulotuen myöntämisestä näyttää tuloksen perusteella olevan ohjeistuksiin perustuvaa, kun taas ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen perustuu lähes kokonaan sosiaalialan ammattilaisen harkintaan. Tulisi arvioida, onko järkevää siirtää vielä joitain täydentävällä toimeentulotuella katettavia menoja perustoimeentulotuen piiriin tai pitäisikö täydentävä toimeentulotuki yhdistää perustoimeentulotukeen ja ehkäisevä toimeentulotuki erottaa selkeästi omaksi sosiaalihuollon taloudelliseksi tueksi.

Päätöksenteon painottuminen vaihtelee kunnan/yhteistoiminta-alueen koon mukaan. Mitä suuremmasta kunnasta/yhteistoiminta-alueesta on kyse, sitä suuremman osan täydentävän toimeentulotuen päätöksistä tekevät etuuskäsittelijät, toimistosihiteerit tai muut ei-sosiaalialan ammattilaiset. Mitä pienemmästä kunnasta/yhteistoiminta-alueesta on kyse, sitä suuremman osan täydentävän toimeentulotuen päätöksistä tekevät sosiaalityöntekijät tai sosiaaliohjaajat (kuviot 4 ja 5). Sen sijaan ehkäisevän toimeentulotuen päätöksissä päätöksenteko eroaa yli 100 000 asukkaan kunnissa/yhteistoiminta-alueilla muista siten, että sosiaalityöntekijä tekee huomattavasti suuremman osan päätöksistä kuin pienemmissä kunnissa/yhteistoiminta-alueilla (kuviot 4 ja 5).



Kuvio 4. Täydentävän toimeentulotuen päätökset päätöksentekijän nimikkeen ja kunnan/yhteistoiminta-alueen väestömäärän mukaan v. 2018 (%).



Kuvio 5. Ehkäisevän toimeentulotuen päätökset päätöksentekijän nimikkeen ja kunnan yhteistoiminta-alueen väestömäärän mukaan v. 2018 (%).

3 KELAN JA SOSIAALIHUOLLON YHTEISTYÖ JA TYÖNJAKO

Kelan ja kuntien/yhteistoiminta-alueiden yhteistyö sujuu melko hyvin

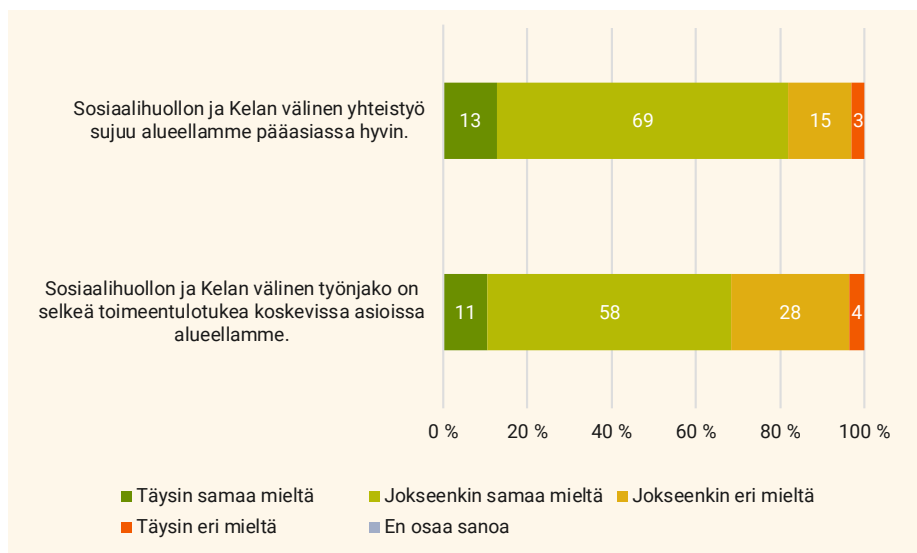
Kuntakyselyssä oli seitsemän väittämää, jotka liittyivät yhteistyön sujumiseen Kelan ja kunnan/yhteistoiminta-alueen välillä toimeentulotukeen liittyvissä asioissa sekä asiakastyön tilanteeseen kunnassa/yhteistoiminta-alueella. Väittämiin pystyi vastaamaan viiden vaihtoehdon skaalalla (täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa). Vastauksia väittämisiin saatiin kaikilta kyselyyn vastanneilta eli 133. Osa väittämistä on samoja, joita THL on käyttänyt syksyllä 2017 toteuttamassaan Kela-siirron vaikutuksia koskevassa kyselyssä. THL:n on mahdollista raportoida vastauksissa tapahtuneita muutoksia. Tässä raportissa tarkastelemme vain nyt saamiemme vastauksia.

Kuntakyselyn vastaajista 82 % on täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että sosiaalihuollon ja Kelan välinen yhteistyö sujuu heidän alueellaan pääasiassa hyvin (kuvio 6). Yli 50 000 asukkaan kunnat/yhteistoiminta-alueet näyttävät olevan jonkin verran tyytyväisempiä yhteistyöhön kuin pienemmät (kuvio 7). Sanallisten vastausten perusteella voisi sanoa, että yhteistyön koetaan menneen parempaan suuntaan. Yhteistyötapaamisia pidetään, tosin yhteistyön määrä vaihtelee alueittain. Yhteistyö yleisellä tasolla koetaan hyväksi, mutta asiakaskohtaisessa yhteistyössä nähdään paljon parantamisen varaa.

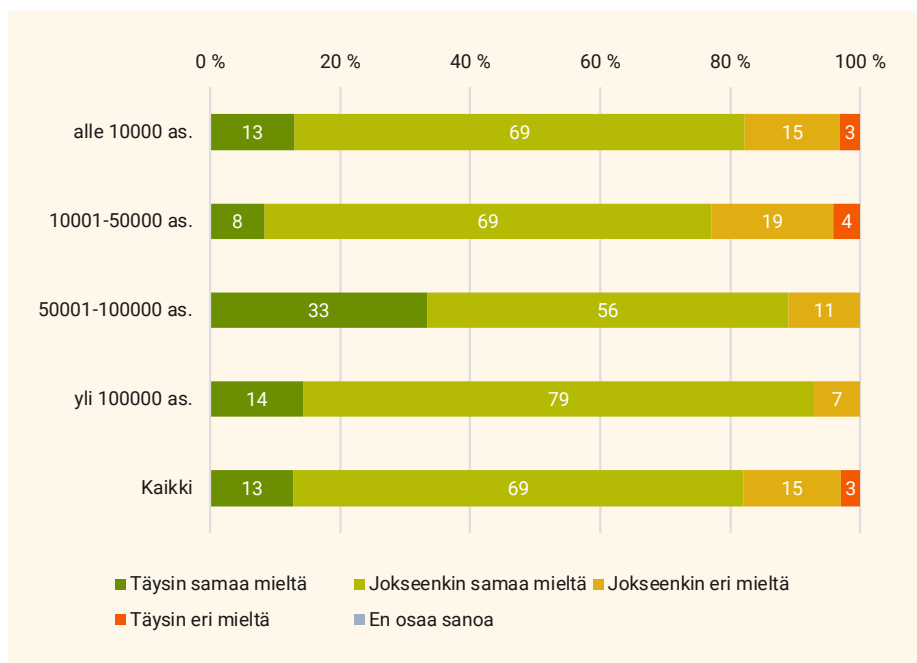
”Yhteistyö on parantunut Kela-siirron alkuaikoihin verrattuna. Työnjakoa on selkiytetty ja lisäksi vuoropuhelu on lisääntynyt.”

”Tapaamme -- Kelan kanssa noin joka toinen kuukausi. Tapaamisella keskustellaan asiakasasioista yleisellä tasolla ja yritetään löytää yhteinen tapa toimia ja sujuvoittaa prosessia asiakkaan näkökulmasta. Yhteistyö Kelan ja kunnan kanssa sujuu erinomaisesti.”

68 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että sosiaalihuollon ja Kelan välinen työnjako on selkeä toimeentulotukea koskevissa asioissa heidän alueellaan (kuvio 6). Sanallisissa vastauksissa tuotiin esille, että työnjako on epäselvä erityisesti kiireellisissä tilanteissa. Useassa vastauksessa todettiin, että asiakkaille tuottaa vaikeuksia tunnistaa perustoimeentulotuen ja täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen ero.



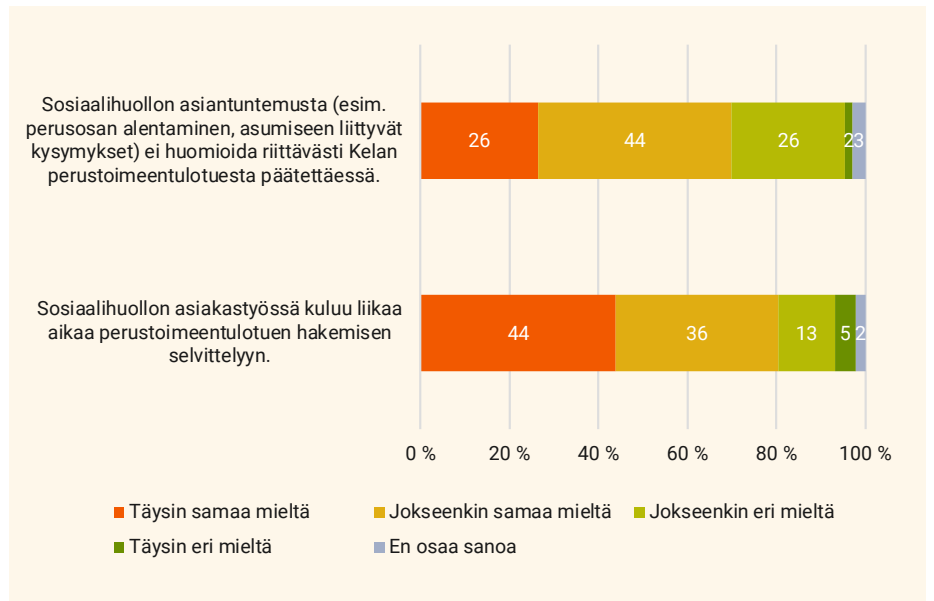
Kuvio 6. Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat yhteistyönne sujumista Kelan ja kuntanne/yhteistoiminta-alueenne välillä? (% vastanneista) (N=133)



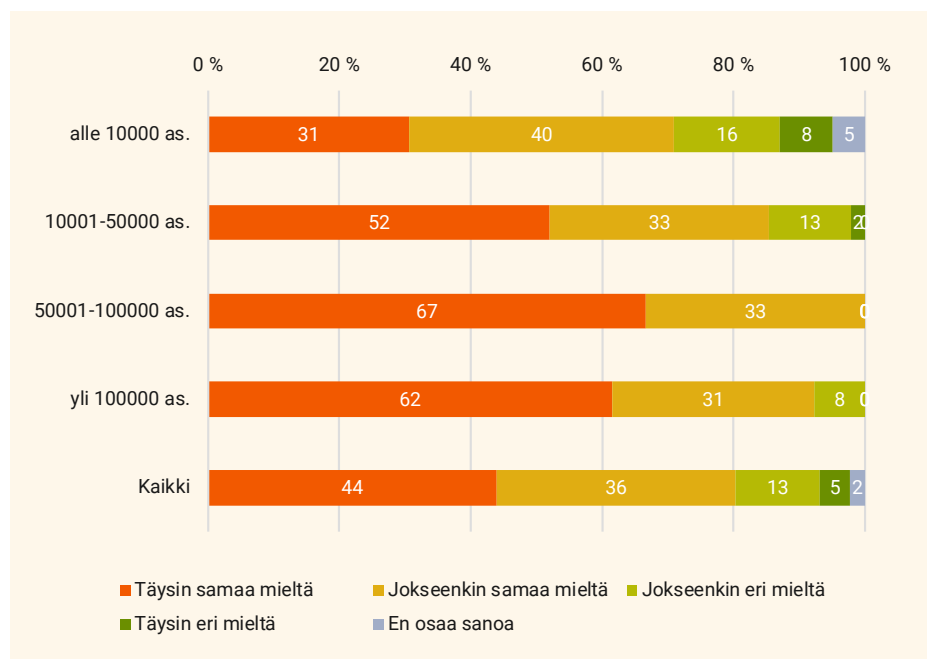
Kuvio 7. Vastaukset (%) kunnan/yhteistoiminta-alueen väestömäärän mukaan väittämään: Sosiaalihuollon ja Kelan välinen yhteistyö sujuu alueellamme pääasiassa hyvin. (N=133)

Kunnissa/yhteistoiminta-alueilla tehdään vielä paljon perustoimeentulotukeen liittyvää työtä

Vastaajista 80 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että sosiaalihuollon asiakastyössä kuluu liikaa aikaa perustoimeentulotuen hakemisen selvittelyyn. Jopa 44 % vastanneista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa (kuviokuva 8). Kelan ja kuntien yhteistyötä ja työnjakoa koskeneista väittämistä tätä pidettiin eniten vastaajien mielestä paikkansa pitävänä. Yli 50 000:n asukkaan kuntien/yhteistoiminta-alueiden vastaajista yli 60 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 50 001–100 000 asukkaan kunnan tai yhteistoiminta-alueen vastaajista 100 % ja yli 100 000 asukkaan kunnan tai yhteistoiminta-alueen vastaajista 93 % oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä (kuviokuva 9).



Kuvio 8. Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat yhteistyönne sujumista Kelan ja kuntanne/yhteistoiminta-alueenne välillä? (% vastanneista) (N=133)



Kuvio 9. Vastaukset (%) kunnan/yhteistoiminta-alueen väestömäärän mukaan väittämään: Sosiaalihuollon asiakastyössä kuluu liikaa aikaa perustoimeentulotuen hakemisen selvittelyyn. (N=133)

Vastaajien oli mahdollista halutessaan täydentää väittämien vastauksia avoimissa vastauksissa. Sanallisissa vastauksissa nousi esiin kaikista selkeimmin se, että kunnissa/yhteistoiminta-alueilla tehdään paljon perustoimeentulotukeen liittyvää työtä, joka voitaisiin tehdä Kelan palveluissa. Asiakkaat tarvitsevat paljon apua perustoimeentulotuen päätösten tulkinnessa, hakemisessa ja virheellisten päätösten oikaisemisessa. Asiakkaan edunvalvontatyöhön, kuten Kelan päätösten tarkistamiseen kuluu paljon työaika. Asiakkaiden puolesta ollaan yhteydessä Kelaan, koska he kokevat Kelassa asioinnin vaikeaksi eivätkä koe pystyvänsä selvittämään asioita itse Kelassa. He eivät koe saavansa Kelasta riittävästi yksilökohtaista neuvontaa ja ohjausta. Sosiaalialan ammattilainen toimii usein Kelan ja asiakkaan vä-

lissä tulkkina. Yhtenä ongelmana nähtiin se, että Kelan asiakaspalvelu ja ratkaisutyö ovat niin erillään. Sekä asiakkaan että sosiaalialan ammattilaisen on vaikea saada päätöksentekijään yhteyttä. Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat hyötyisivät, jos heille olisi nimetty Kelassa tietty etuuskäsittelijä, johon sekä asiakas että sosiaalialan ammattilainen voisivat olla tarvittaessa yhteydessä.

”Yhteistyö Kelan kanssa sujuu pääsääntöisesti hyvin. Edelleen päivittäisessä työssä paljon asiakkaiden avustamista ja ohjeistusta Kelan hakemusten kanssa. Samoin asiakkaan asioiden selvittämistä Kelan puhelinpalvelusta. Monet asiakkaat kokevat, että Kelan kanssa ei asiat selviä. Tässä sosiaalityö/sosiaaliohjaus usein asiakkaan apuna selvittämässä.”

”Merkittävä osa sosiaalityöntekijän ajasta kuluu yhteydenotoissa Kelan viranomaisiin, jonka kautta on mahdollista pyytää oikaisemaan asiakkaan perustoimeentulotukipäätöstä. Sosiaalityöntekijät yrittävät näin helpottaa asiakkaan taloudellista tilannetta. Asiakas ei osaa kertoa Kelalle asiaansa siten, että Kelan virkailija ymmärtäisi missä kohtaa virhe on tapahtunut. Sosiaalityöntekijän tehtävä on näin ollen painottunut asiakkaan asianajoon.”

Asiakkaat hakeutuvat sosiaalihuoltoon, kun Kelan palvelu paikkakunnalla ei ole riittävää

Yksi syy siihen, että sosiaalihuollossa tehdään paljon perustoimeentulotukeen liittyviä tehtäviä, liittyy Kelan palvelupisteverkoston karsimiseen. Sanallisissa vastauksissa nousi voimakkaasti esille se, että perustoimeentulotukeen liittyvää palvelua haetaan sosiaalihuollosta, kun Kelalla on riittämättömät palvelut paikkakunnalla; toimipistettä ei ole ollenkaan tai palvelupisteen aukioloaika on liian suppea. Moni asiakas kaipaa henkilökohtaista kasvokkaista palvelua. Osalle asiakkaista hakemusten ja liitteiden toimittaminen Kelaan on liian vaikeaa. Kaikki eivät pysty asioimaan sähköisesti.

”Asiakkaiden mukaan henkilökohtaiseen palveluun Kelassa ei ole panostettu (palvelupisteitä vähän, pitkät kustannuksia aiheuttavat matkat palvelupisteisiin) ja puhelimitse on vaikeuksia saada yhteyttä. Asiakkaiden yhteydenottoja Kelaan on myös vaikeuttanut se, ettei heillä Kelassa ole omaa työntekijää, jolloin aina omien asioiden selvittäminen on aloitettava alusta.”

”Asiakkaat kokevat, etteivät saa Kelalta tarpeeksi neuvontaa ja ohjausta perustoimeentulotuesta vaan he tukeutuvat tässä asiassa kunnan apuun.”

”Etuusasioissa olisi oltava paikallinen, helposti asiakkaiden saatavilla oleva palvelupiste, jossa he saisivat helposti ja nopeasti ohjausta ja neuvontaa etuuskäsitelmissä hakemisessa. Monille asiakkaille toiselle paikkakunnalle lähteminen ja ajan varaaminen Kelaan on mahdotonta.”

Kelan toivotaan hyödyntävän sosiaalihuollon asiantuntemusta enemmän

70 % vastanneista oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, sosiaalihuollon asiantuntemusta (esim. perusosan alentaminen, asumiseen liittyvät kysymykset) ei huomioida riittävästi Kelan perustoimeentulotuesta päätettäessä (kuvio 8). Kelan virkailijoiden toivotaan ottavan matalammalla kynnyksellä yhteyttä sosiaalihuoltoon ja hyödyntävän enemmän sosiaalihuollon asiantuntemusta asiakkaan tilanteesta. Yhteydenottoa toivotaan esim. ennen perusosan alentamista. Moni vastaajista

epäili, että sosiaalialan ammattilaisen kirjoittamilla selvityksillä ei ole riittävästi painoarvoa, kun Kela tekee päätöstä perustoimeentulotuesta. Kaiken kaikkiaan yhteistyön tiivistäminen varsinkin paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla nähdään tärkeäksi. Vastauksissa toistui toive, että sosiaalihuollosta Kelaan olisi mahdollista olla sähköisesti yhteydessä.

”Selvitysten kirjoittaminen Kelalle toimeentulotukiasioissa koetaan turhauttavaksi, kun usein niillä ei ole vaikutusta tehtyihin päätöksiin eikä päätöksistä käy ilmi, onko selvitys huomioitu päätöstä tehtäessä. Tästä seuraa kunnissa kaksinkertainen työ, kun ensin kirjoitetaan selvitys ja tämän jälkeen käsitellään täydentävä/ehkäisevä hakemus kunnassa.”

”Käytännön, arkisen työnjaon kannalta pulmia aiheuttaa se, ettei sosiaalityön ammattilaisen asiantuntija-arviot perustoimeentulotuen tarpeesta mm. erityisesti kiireellisissä ja takautuvissa (sairaus/kyvyttömyys) tuentarvetilanteissa paina samalla tavalla kuin esim. lääkärin tai Kelan sisäisen asiantuntijan arviot.”

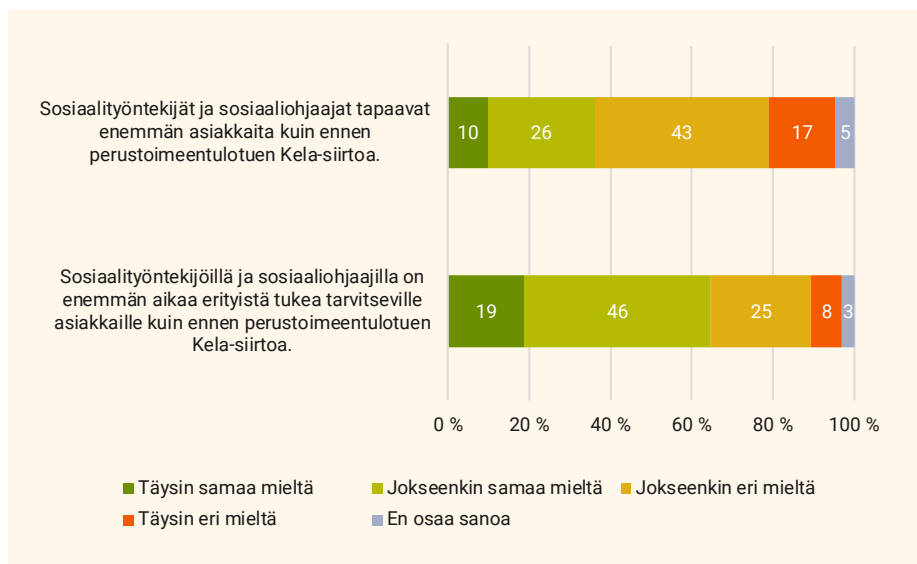
Kehittämisehdotuksia, joilla parannettaisiin Kelan ja kuntien/yhteistoiminta-alueiden yhteistyötä sekä selkiytettäisiin työnjakoa

1. Kelan asiakaspalveluiden saavutettavuuden tarkastelu koko maan näkökulmasta (palvelu, joka sisältää vain lomakkeiden jakelun ja hakemusten vastaanoton, ei riitä)
2. Sähköisen yhteyden kehittäminen siten, että yhteydenotto ja dokumenttien lähettäminen sosiaalihuollosta Kelaan mahdollistuisi
3. Kelasta tulisi löytää helpommin vastinpari, jonka kanssa kunnan/yhteistoiminta-alueen sosiaalialan ammattilainen voi katsoa asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti (osalle nimetty Kelan etuuskäsittelijä?)

4 ASIAKASTYÖ KUNNISSA/ YHTEISTOIMINTA-ALUEILLA

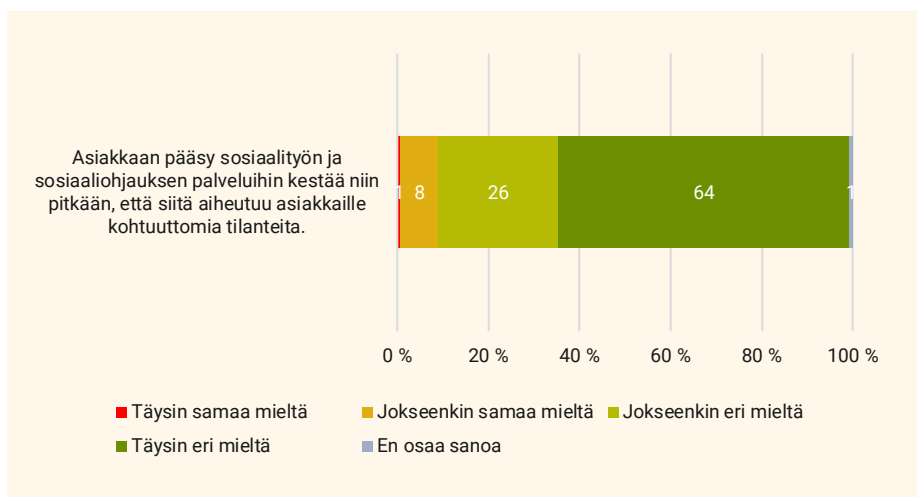
Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskentelyyn käytetään asiakastyössä enemmän aikaa kuin ennen perustoimeentulotuen Kela-siirtoa

Asiakastyön tilannetta kunnissa selvitettiin kolmella väittämällä sekä avointen vastausten avulla. Vastaajista 60 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat tapaavat enemmän asiakkaita kuin ennen perustoimeentulotuen Kela-siirtoa (kuviot 10). Avoimissa vastauksissa todettiin useaan kertaan, että asiakkaiden tilanteet ovat nyt monimutkaisempia ja asiakkaiden tilanteiden selvittäminen vie enemmän aikaa kuin ennen. Sen sijaan 65 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on enemmän aikaa erityistä tukea tarvitseville asiakkaille kuin ennen perustoimeentulotuen Kela-siirtoa (kuviot 10).



Kuvio 10. Miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat sosiaalihuollon tilannetta kunnas-
sanne/yhteistoiminta-alueella? (% vastanneista) (N=133).

Jopa 64 % vastaajista oli täysin eri mieltä siitä, että asiakkaan pääsy sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen palveluihin kestää niin pitkään, että siitä aiheutuu asiakkaille kohtuuttomia tilanteita. Jokseenkin eri mieltä olevia oli 26 % (jokseenkin tai täysin eri mieltä olevia 90 %) (kuvio 11). Avovastauksissa tuotiin esille, että asiakkaat tulevat sosiaalipalveluihin hyvin vaikeissa tilanteissa, mutta vastauksissa ei juurikaan tuotu esille sitä, että asiakkaita ei ehdittäisi tavata. Tosin usea totesi, että työ on hyvin kuormittavaa ja asiakasmäärät ovat kasvaneet.



Kuvio 11. Miten hyvin seuraava väittämä kuvaa sosiaalihuollon tilannetta? (% vastanneista) (N=133)

Asiakastyö on monessa vastaajakunnassa/ yhteistoiminta-alueella tullut monimuotoisemmaksi

Useissa avoimissa vastauksissa kuvataan, kuinka asiakastyö on monipuolistunut ja uusia työmuotoja kehitetään. Asiakkaat tulevat sosiaalipalveluun vaikeammissa tilanteissa kuin ennen ja ovat enemmän tukea tarvitsevia kuin ennen. Esimerkiksi hätötilanteiden kerrotaan lisääntyneen. Moni hakee apua liian myöhään. Useassa

vastauksessa kuvataan, kuinka asiakkaiden tavoittaminen on vaikeutunut, koska asiakasta ei enää tavata perustoimeentulotuen hakemisen yhteydessä. Heitä on ”kadoksissa”. Erityisesti nuorista ollaan huolissaan. Asiakkaiden tavoittamiseksi on lisätty jalkautuvaa työtettä, kotikäyntejä ja verkostotyötä. Asiakastyön monipuolistumiseen on vaikuttanut myös vuoden 2014 sosiaalihuoltolain työhön tuomat muutokset, kuten sosiaalisen kuntoutuksen kokonaisuuden järjestäminen. Joidenkin vastausten pohjalta nousi huoli, että aikuisten kanssa tehtävä työ on jäänyt muiden työmuotojen jalkoihin. Toisissa vastauksissa kuvattiin, kuinka aikuissosiaalityön tarve on selkeästi kasvanut ja resursseja on sen vuoksi lisätty. Aikuisten kanssa tehtävän sosiaalityön resursointi vaihtelee paljon eri kuntien/yhteistoiminta-alueiden välillä.

”Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle vahvisti kunnan sosiaalityötä niin, että aikaa jää asiakkaiden palvelutarpeiden arviointiin ja asiakassuunnitelmien laatimiseen sekä kotikäynteihin ja moniammatilliseen työhön.”

”Prosessien monimutkaisuus kuormittaa entisestään vaikeita tilanteita. Kaikkia sosiaalihuollon tarpeessa olevia asiakkaita ei kohdata enää varhaisessa vaiheessa, joka johtaa asiakkaiden tilanteiden kriisiytymiseen ja vaikeutumiseen.”

”Kelan sosiaalitoimeen ohjaamat asiakkaat tippuvat osin välille, ei saada heihin yhteyttä eikä päästä ajoissa tilanteisiin käsiksi.”

”Asiakastyö painottuu enemmän suunnitelmalliseen työhön. Asiakastilanteet ovat haasteellisia ja asiakkuudet pitkäkestoisia.”

Taulukko 2. Useimmiten sanallisissa kommentoissa esiin tulleet teemat.

Viisi sanallisissa kommentoissa eniten esiintynyttä teemaa (vapaaehtoinen kommentointi)	Mainintojen lukumäärä
Asiakkaat tarvitsevat paljon apua perustoimeentulotuen päätösten tulkinna, hakemisessa ja virheellisten päätösten oikaisemisessa. Asiakkaan edunvalvontatyöhön, kuten Kelan päätösten tarkistamiseen kuluu paljon työaika.	40
Asiakkaiden puolesta ollaan yhteydessä Kelaan, koska he kokevat Kelassa asioinnin vaikeaksi eivätkä koe pystyvänsä selvittämään asioita itse Kelassa. He eivät koe saavansa Kelasta riittävästi yksilökohtaista neuvontaa ja ohjausta. Sosiaalialan ammattilainen toimii Kelan ja asiakkaan välissä tulkkina.	
Asiakkaat tulevat sosiaalipalveluun vaikeammassa tilanteissa kuin ennen ja asiakkaat ovat enemmän tukea tarvitsevia kuin ennen. Asiakkaat eivät hae apua ajoissa. Häätötilanteet ovat lisääntyneet.	28
Asiakastyö on monimuotoisempaa kuin ennen (mm. jalkautuminen, verkostotyö, ryhmätoiminnot). Suunnitelmalliselle sosiaalityölle on enemmän aikaa.	27
Kelan virkailijat saivat ottaa matalammalla kynnyksellä yhteyttä sosiaalihuoltoon ja hyödyntää enemmän sosiaalihuollon asiantuntemusta (esim. ennen perusosan alentamista, lausuntojen huomiointi)	23
Kelalla on riittämättömät palvelut paikkakunnalla (ei toimipistettä tai palvelupisteen aukioloaika liian suppea), jonka johdosta perustoimeentulotukeen liittyvää palvelua haetaan sosiaalihuollosta	23

5 ASIAKASTYÖN MITTAREIDEN KÄYTTÖ JA NÄKEMYKSIÄ PALVELUINTEGRAATIOSTA

Asiakkaan hyvinvointia tai asiakastyön vaikuttavuutta kuvaavien mittareiden käyttö on vielä vähäistä

Kyselyn yhden kysymyksen avulla selvitettiin, käytetäänkö kunnan/yhteistoiminta-alueen asiakastyössä asiakkaan hyvinvointia tai asiakastyön vaikuttavuutta kuvaavia mittareita tai onko mittari suunnitteilla ottaa käyttöön. Vain 21 vastaajaa ilmoitti, että asiakastyössä on mittari tai useampi mittari käytössä. Tämä on vain noin 16 % vastaajista. 18 vastaajaa ilmoitti, että asiakastyön mittari ollaan ottamassa käyttöön. Yhteensä kuntia/yhteistoiminta-alueita, joilla mittari on käytössä tai suunnitteilla ottaa käyttöön, on 39 eli 29 % vastaajista. Vain viisi vastaajaa ilmoitti, että mittarin käyttökertoja seurataan. Alla olevassa taulukossa (taulukko 3) on kuvattu, mitä mittareita kunnissa useimmin käytetään tai aiotaan ottaa käyttöön.

Taulukko 3. Asiakkaan hyvinvointia tai asiakastyön vaikuttavuutta kuvaavat mittarit, jotka ovat kunnissa/yhteistoiminta-alueilla käytössä tai aiotaan ottaa käyttöön.

Asiakkaan hyvinvointia tai asiakastyön vaikuttavuutta kuvaava mittari	Kuntien/yhteistoiminta-alueiden määrä, joissa mittari käytössä tai suunnitteilla ottaa käyttöön
Kykyviisari	13
Aikuisväestön hyvinvointimittari	10
Avain-mittari	5
Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä ESY	4
Muu mittari	6

Monialaisen palvelun nähdään tukevan sosiaalityön asiakkaita

Vastaajilta pyydettiin näkemystä siitä, minkälainen palveluintegraatio tukisi heidän mielestään parhaiten kunnan/yhteistoiminta-alueen sosiaalityön asiakkaita. Koska kyselyssä suuri osa kysymyksistä koski toimeentulotukea ja Kelan ja kunnan/yhteistoiminta-alueen yhteistyötä ja työnjakoa, oli moni vastaaja kuvannut vastauksessaan, miten Kelan ja kunnan/yhteistoiminta-alueen yhteistyö tulisi organisoida. Moni piti ihanteellisena tilanteena sitä, että sosiaalitoimi ja Kela tekisivät yhteistyötä samassa toimipisteessä (vrt. Ohjaamot ja TYP-palvelu) tai organisaatioilla olisi tiettyinä päivinä yhteisiä palvelupäiviä. Laaja-alaisiin palveluihin toivottiin mukaan myös terveyspalveluita ja työvoimapalveluita.

Ne, jotka olivat tulkinneet kysymyksen laajemmin, toivat esille sosiaalipalveluiden ja terveyspalveluiden, varsinkin mielenterveys- ja päihdepalveluiden integraation tärkeyden. Työllisyyspalvelut (sekä kunnan omat, että TE-hallinto) ja Kela nähtiin tärkeinä yhteistyökumppaneina. Myös työikäisten sosiaalipalveluiden tai sosiaalihuollon sisälle toivottiin tiiviimpää integraatiota.

Uutta kunnista on Suomen Kuntaliiton tutkimus- ja selvitystoiminnan julkaisusarja. Sarjassa julkaistaan ajankohtaista tietoa kunta-alalta – tiiviisti ja helposti hyödynnettävässä muodossa. Julkaisut ovat maksuttomia ja ladattavissa Kuntaliiton verkkokaupasta.

www.kuntaliitto.fi/verkkokauppa