



# **Miten aikuissosiaalityön asiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemansa palvelut ja etuudet koronaepidemian aikana?**

**Alustus Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön kuntaverkoston tapaamisessa 6.5.2022**

Saija Iivonen

6.5.2022

**Terveyden ja hyvinvoinnin laitos**

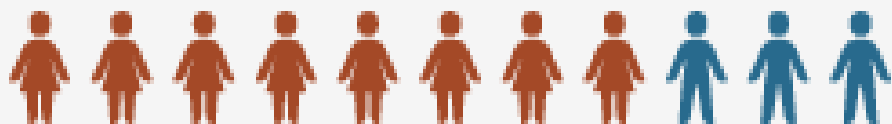
# Alustuksen sisältö

- Haastattelututkimuksen tutkimusasetelma lyhyesti
- Tulokset: mikä tuki ja vaikeutti palvelujen ja etuuksien saamista koronaepidemian aikana?
  - Missä oli haasteita?
  - Mitkä haasteet liittyivät suoraan koronaepidemiaan?
  - Mitkä olivat yleisemmin järjestelmässä vaikuttavia haasteita?
  - Millaisia tukevia tekijöitä palvelu- ja etuusjärjestelmässä oli?
- Johtopäätöksiä ja pohdintaa

# AINEISTONKERUU

- **THL:n tutkimuseettisen työryhmän hyväksyntä**
- **1.7.–31.8.2021**
- **Yksilöhaastateltavien tavoittaminen**
  - Kriteerit: *asioinut aikuissosiaalityössä ja saanut jotain etuutta*
  - Aikuissosiaalityön työntekijöiden kautta: *sähköposti, Facebook*
  - Suoraan: *asiakkaiden oma yhteydenotto, Facebook*
- **Ryhmähaastateltavien tavoittaminen**
  - Puhelinsoitot kuntiin
- **Haastattelukysymykset koskivat viimeksi kulunutta vuotta: kesä 2020–kesä 2021**
  - Mitä palveluita ja etuuksia tarvinnut?
  - Mitä saanut?
  - Miten palvelut toimivat?
  - Oliko etuuksien hakeminen helppoa?
  - Saiko muuta taloudellista tukea?
  - Miten sosiaalityötä ja etuuksien hakemista pitäisi kehittää?
- Kasvotusten ja puhelimitse

# AINEISTO



## 11 yksilöhaastattelua

Naisia 8, miehiä 3

Yhden aikuisen kotitalouksia 10

Lapsiperheitä 5

Uusia asiakkaita 4 (alle 2 v kokemus)

Kahdella ei omatyöntekijää

9 eri kaupunkia

n. 270 sivua



## 3 ryhmähaastattelua

Kaksi asiakasraatia

Yksi kuntouttavan työtoiminnan ryhmä

Miehiä 8, naisia 3

n. 170 sivua

# Tulokset

- Hyvin moninaisia palvelutarpeita
- Tuloksiin vaikutti se, keitä haastattelimme: Haastateltavien löytäminen on hankalaa, ja tässä tutkimuksessa tavoitimme heidät sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kautta
  - Yksilöhaastateltavilla oli varsin tiivis suhde sosiaalityöhön, omatyöntekijä jonka kanssa yhteydenpito toimi. Ryhmähaastatteluissa enemmän kriittinen kuva ja omillaan pärjäämistä
- Asiakkaiden kohtaamat vaikeudet palveluiden ja etuuksien saannissa voidaan jakaa
  - 1) vaikeuksiin, jotka johtuivat erityisesti Covid-epidemiatilanteesta
  - 2) vaikeuksiin palvelu- ja etuusjärjestelmässä, jotka vaikuttavat yleisemminkin

# Tuloksista tiiviisti

- Palvelutarpeet tyydyttyivät pääosin hyvin
  - Päihteettömän arjen elämistä tukevissa palveluissa keskeytyksiä, mutta "koviin" päihdepalveluihin pääsi
  - Ongelmia erityisesti mielenterveys- ja terveystalvissa
  - Hoidon kustantaminen toimeentulotuella aiheutti epävarmuutta
- Etuustarpeiden tyydyttymisessä enemmän ongelmia
  - Erityisesti: Kelan sairauspäiväraha, liiton työttömyyskorvaus ja Kelan ja kuntien toimeentulotuki
  - Etuuksista kiinni pitäminen vaati paljon työtä ja taso koettiin matalaksi
- Toimiva suhde omatyöntekijään merkittävä tukeva tekijä

# COVID-epidemiatilanteeseen liittyvät haasteet palvelujen ja etuuksien saannissa

- Palveluita suljettiin ja aukioloa rajattiin
  - Pitkät jonot Kelaan
  - Yhteistoimintapisteet: Kela, neuvonta, tulostaminen
  - Päihdepalvelujen päivätoiminta
- Etuuskäsittelyn ruuhkautuminen
  - Sairauspäiväraha (Kela), ansiosidonnainen päiväraha (työttömyyskassa)
- Kela ei maksanut väliaikaista epidemiakorvausta automaattisesti

# Palvelu- ja etuusjärjestelmässä toimimisen haasteet koronapidemian aikana yleisemmin

- Teknologiset esteet
  - Liitteet oltava tietyssä tiedostokoossa ja -muodossa (Kela ja kunnat)
  - Kunnan asiointipalvelussa ongelmia: tietojen suppeus, mobiiliversio
- Perus-, täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen vaikeaselkoisuus ja myöntämisehtojen monimutkaisuus
- Byrokraattinen jäykkyys: palvelujen käyttö maksusitoumuksella
- Virheet perustoimeentulotuen etuuspäätöksissä
  - Liitteitä jäänyt huomaamatta, tarkistuspyyntöön ei vastattu ennen kuin sosiaalityöntekijä pyysi sitä
- Hidas pääsy mielenterveys- ja päihdepalveluihin
- Varattomuus: kuntoutuspsykoterapiakäyntien jättäminen väliin kuukausina, jolloin ei oikeutta toimeentulotukeen



# Palvelujen ja etuuksien saamista **tukevat tekijät** koronaepidemian aikana

- Toimiva suhde oman sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa
  - Saavutettavuus, joustavat käytännöt, tuen tarjoaminen pyytämättä
  - Neuvonta, asianajo, psyykkinen tuki
- Sosiaalityön kautta järjestetty tukihenkilö 1–2 h/vk
  - Osallisuus, vanhempana jaksamisen tukeminen, velkaantuminen
  - Tukihenkilön tapaaminen kasvokkain, sosiaalityön tapaamiset puhelimitse
- Maksuperusteiden ymmärtäminen (opettelu ja kokemus vrt. tarkoitettu tilapäiseksi tueksi)
- Mahdollisuus hakea toimeentulotukea suullisesti
- Toimivat koronakäytännöt Kelassa: paperilomakkeet suljetun toimiston ulkopuolella, yhteistoimintapisteiden tulostin käytettävissä
- Muuttumattomaksi tulkittu elämäntilanne → pitkä päätös perustoimeentulotuesta

# Mitä pitäisi oppia?

- Sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla suuri rooli: Toimiva aikuissosiaalityön asiakkuus suojasi koronan vaikutuksilta
- Liitteiden lähettäminen pitäisi olla helpompaa
  - Uudet ja satunnaiset asiakkaat erityisen haavoittuvassa asemassa
- Ylipäänsä itsenäinen asioiminen verkossa pitäisi olla mutkattomampaa, kun kasvokkaisen asioinnin mahdollisuuksia on pandemian vuoksi rajattu

# Mitä pitäisi vielä tutkia

- Haastateltavana ei ollut asiakkaita, joiden toimintakyky, elämänhallinta tai itseilmaisuus olisi ollut huomattavan heikko  
→ entä heidän pärjääminen?
- Ei tavoittanut niitä, joiden suhde aikuissosiaalityöhön oli katkennut

# KIITOS

Esitys pohjautuu julkaisuun  
livonen, Saija & Kivipelto, Minna (2022) *Miten aikuissosiaalityön  
asiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemansa palvelut ja etuudet  
koronaepidemian aikana?* THL Työpaperi 1/2022.

Linkki: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-797-5>

Tutkimus toteutettiin Suomen akatemian Kansalaisuuden  
kuilut ja kuplat (BIBU) -hankkeen COVID-19-rahoituksella