

Kuka huolehtii palvelua tarvitsevista?

Hyvin toimeentulotukityönsä organisoineet ovat huolissaan Kela-siirron vaikutuksista asiakkaisiin.

Toimeentulotukimenot on saatu pysäyttämään Joensuussa vuoden 2012 tasolle.

– En ole ottanut keneltäkään pois, kiittää **Arja Pöntinen-Heinonen** epäilyt asiakkaiden kustannuksella tapahtuvasta säästämisestä.

Sen sijaan työtä on organisoitu uudelleen. Arja Pöntinen-Heinonen aloitti Joensuussa aikuissosiaalityön johtavana sosiaalityöntekijänä pari vuotta sitten.

Asiakkaat profiloitiin

Sosiaaliselle toimintakyvylle ei ole mittaria. Toimintakyvyn heikentyminen saattaa alkaa koulukiusaamisesta ja oppimisvaikeuksista. Lopulta toimintakykyä alentava ongelmavuori on valtava: asuminen ja raha-asiat ovat sotkussa, ei ole työtä eikä koulutusta, päihteet tulevat kuvaan mukaan. Turhilla pettymyksillä ei kannata näitä asiakkaita rasittaa. Sitteen on asiakkaita, jotka ovat toimintakykyisiä, mutta heillä on jokin äkillinen ja tilapäinen ongelma.

Toimistossa käytiin läpi kaikki noin 5 000 asiakasperhettä, ja asiakkaat profiloitiin avuntarpeensa mukaan: nuoret, perheeliset, paljon tukea saavat, talousneuvonnan tarpeessa olevat, asumispalveluita tarvitsevat. Kuukausittain tehdään Joensuussa noin 3 400 päätöstä.

Osa asiakkaista saa riittävän palvelun, kun heitä neuvotaan Kelan tai TE-toimiston palveluihin. Osa tarvitsee lääkityksien ohjeita nopeaa apua esimerkiksi lääkkeitä hankintaa varten. Heitä varten jatkettiin toimintaa päivystysaikana aamupäivisin 9–12.

18 Talentia 3.2015

mien kanssa työskentelevä sosiaalityöntekijä. Talousneuvonta on tullut tarpeeseen. Osa asiakkaista tarvitsee enemmän tukea asioidensa hoitoon. ”Ei ne tulot, vaan ne menot”, on vanhan kansan taloudenpidon ohje ja sitä talousneuvonnessakin korostetaan, ja pyritään estämään nuorten velkaantuminen.

Huolenaiheena on vuokrien nousu.

– Olen tässä on huomannut, että asuntoihin sijoittavat pääomasijoittajat rikastuvat sosiaalitoimen maksamalla vuokrilla, toteaa Pöntinen-Heinonen.

Kela-siirto huolettaa

– Yksi asiakas kysyi minulta, mihin minä Kella mahdun? Hän oli jo oivaltanut, että aina ei kyse ole pelkästään rahasta, vaan myös sosiaalisen toimintakyvyn ongelmista, kertoo Arja Pöntinen-Heinonen.

– Kuka kuuntelee, miksi vuokra on maksamatta? Kuka huolehtii, että se tulee maksuun? Ei tällaiseen ongelmaan kuulu antaa täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea.

– Ensimmäinen tatti asiakkaaseen menettään, ensimmäinen mahdollisuus tarjota oikein kohdennettu apu kadotetaan. Ei kirjallista hakemuksesta selviä, että tässä pitäisikin tehdä uusi asuntohakemus tai etsiä asiakkaalle räätälöity koulutus toimeentulotuen sijaan.

Jos on puute ainoastaan rahasta, hoitaa Kela palvelun varmasti hyvin. Vielä halvemmalla ja vähemmällä byrokratialla tämä rahan puute hoituisi, jos ensisijaiset etuudet kuten asumistuki, eläkkeet, sairauspäiväraha ja äitiyspäiväraha olisivat riittävän suuret ja tavalla tai toisella linjattaisiin yhteen.

– Kelan työn lähtökohtana on pääasiallisesti itseohjautuva asiakas. Me tiedämme, että moni asiakkaamme ei läheskään aina ohjautu itseksensä, vaan hän tarvitsee ohjausta kädestä pitäen. Kirjallisessa päätöksessä oleva lause, että suositellaan yhteydenottoa sosiaalitoimeen, ei välttämättä johda yhteydenottoon, Arja Pöntinen-Heinonen epäilee.

Hän uskoo, että uudistus palvelee hyvin niitä, jotka osavat ja ovat tottuneita käyttämään nettiä. Heikommassa asemassa ovat esimerkiksi asunnottomat, vanhat ihmiset, muukalaispasiilla oleskelevat, maksuhäiriöiset nuoret ja kaikki ne, joilla ei ole pankkitunnuksia.

Jos on puute sosiaalityöstä, on vaarana, ettei asiakas löydä palvelun piiriin.

Kristiina Koskiluoma

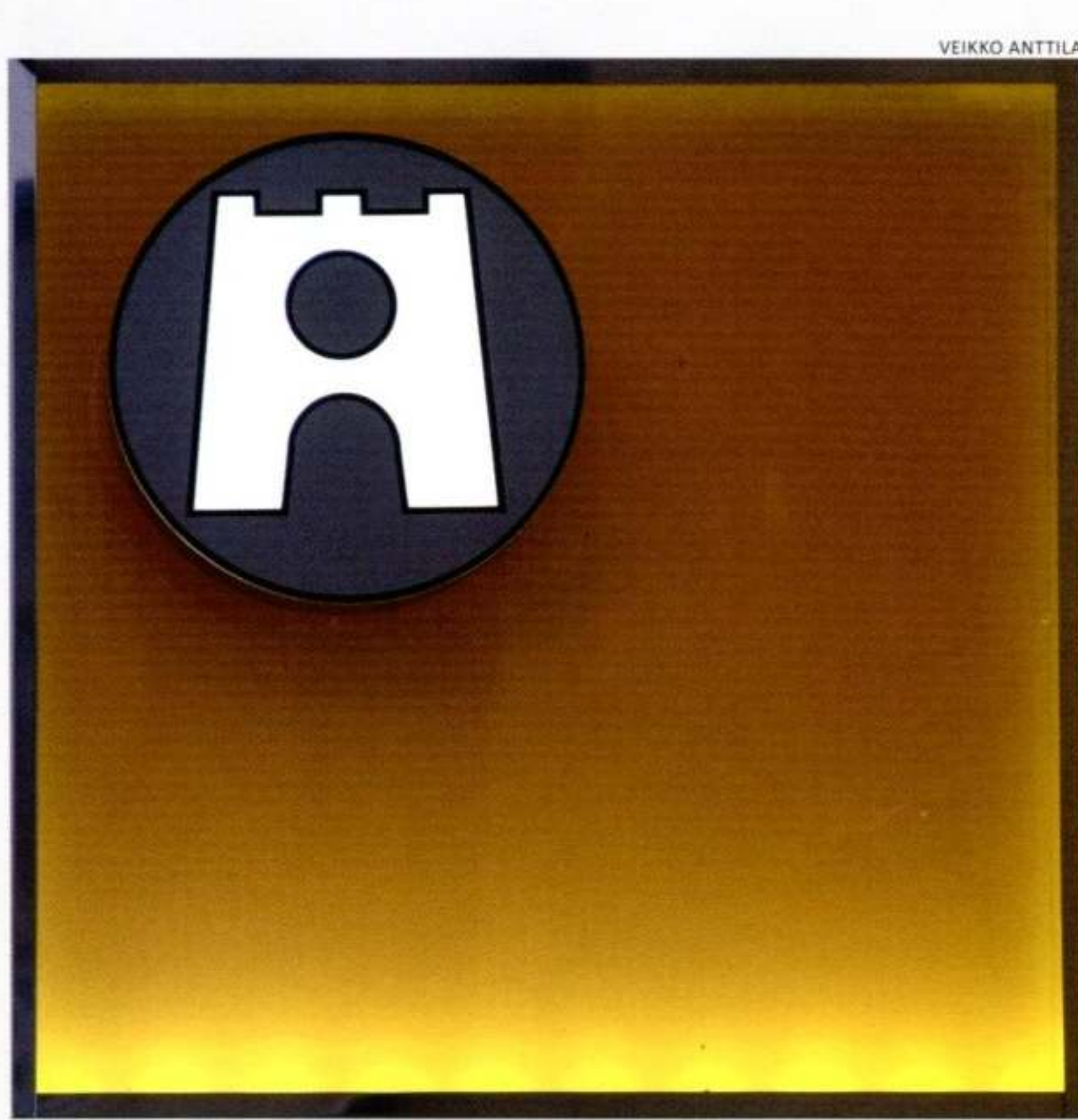
– Toimeentulotuen asiakkaista häviäisi noin viidennes, jos lääkkeet olisivat ilmaisia, huomauttaa Arja Pöntinen-Heinonen.

Sitten on joukko ihmisiä, jotka tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa, ja lopulta jää tarkennettua apua tarvitsevat, esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat.

– Sosiaalityöntekijät ovat toivon ylläpitäjiä. Kyse ei ole ainoastaan palveluista tai toimeentulotuesta, vaan sosiaalisen toimintakyvyn

kannattelusta. Me työnämme ja vedämme asiakasta ja kuljemme hänen rinnallaan, Pöntinen-Heinonen kuvaa.

Työt on organisoitu nuorten toimeentulotukityöksi ja aikuisten toimeentulotukityöksi. Näin työntekijät voivat erikoistua ja toisaalta työt jakautuvat tasaisemmin kuin ennen. Nuorten yksikössä on kolme sosiaalityöntekijää ja ohjaaja, aikuisten yksikössä neljä sosiaalityöntekijää, talousneuvonta ja asunotto-



VEIKKO ANTILTA

Luottamusta Joensuun Sossufoorumista

Villit huhut sosiaalitoimen jakamista toimeentulotuista kiertävät ihmisten keskuudessa ja sosiaalisessa mediassa.

Tahallisesti levitettyllä virheellisellä tiedolla myös ajetaan poliittisia päämääriä.



KRISTINA KOSKILUOMA

Virheellinen tieto lisää kansalaisten epäluottamusta sosiaalitoimeen, ja voi alentaa asiakkaiden itsetuottamusta. Harva kansalainen tai edes asiakas tietää, mikä on norminmukainen toimeentulotuki, mitä tarkoittaa harkinnanvarainen toimeentulotuki tai täydentävä toimeentulotuki. Tai milloin voi saada ehkäisevää toimeentulotukea. Jokaisella näistä on oma tarkoituksensa, niihin vaikuttavat lait ja ohjeistukset. Päätöksentekoon liittyy myös työntekijän omaa harkintaa.



Talentia 3.2015 **19**

enemmänkin. Suunnitelmissa on saada myös kaupungin verkkosivuille usein kysytyt kysymykset ja niihin vastaukset.

Vuoropuhelua kansalaisten kanssa

Sossufoorumi perustettiin syksyllä 2014. Tapaamiset ovat kuukausittain Kansalaistalolla. Koska yhteinen kehittäminen asiakkaitten kanssa on tätä päivää, puhutaan Sossufoorumilla myös työn kehittämistä.

Foorumilla on pysyvä kokoonpano, mutta sen toiminta on avointa siten, että kaikki saavat esittää kysymyksiä Sossufoorumin käsiteltäväksi.

Elina Rosing tuoti siitä, että tuttavat kiitailivat sossun luokkalla käymisestä. Hänen mielestään kenelläkään ei pitäisi olla varaa toimeentulotuen saajien leimaamiseen.

– Kuka tahansa voi joutua elämäntilanteeseen, jossa tarvitsee toimeentulotukea selvittääkseen jokapäiväisestä elämästä. Minä olen tässä Sossufoorumissa mukana, koska haluan tuottaa sosiaalitoimen julkisuuskuvaa ja poistaa eriarvoisuutta, toteaa Rosing.

Rosing oli työharjoittelussa Kansalaistalolla ja sai harjoittelun aikana asiakkailta paljon samansuuntaisia kommentteja.

Oikeus saada ymmärrettävää tietoa

Helmikuussa Sossufoorumiin kokoontuvat **Jarkko Hyöppinen, Veikko Luomi, Elina Rosing, Arja Pöntinen-Heinonen ja Tanja Saukkonen.** Puheena on, miten toimeentulotuki ja muita viranomaispäätöksiä voisi saada ymmärrettävimmiksi.

– Miksi päätös ei voisi olla ranskalaisin viivoin jaoteltu ja selvää suomea? Ettei tarvitsisi tulla Kansalaistalolle saamaan selvitystä, mitä päätöksissä sanotaan, Veikko Luomi tivaa.

Arja Pöntinen-Heinonen tuntee ongelman ja tunnustaa, että päätös on vaikea kirjoittaa. Veikko Luomi ei kuitenkaan hyväksy selitystä, että hyvä hallintotapa vaatii tietynlaisen muodon päätökselle.

– Eikö se hyvä hallintotapa olisi sitä, että päätöksen saaja ymmärtää, minkälaisen päätöksen saa ja miksi?

– Yritämme sijoittaa pääasiallisen sisällön alkuun ja käyttää kappalejakoja, jotta päätöskirje ei olisi pitkä potköä. Ymmärrän, että

varsinkin ehdolliset päätökset ovat vaikeita ymmärtää. Niissä kun sanotaan, että päätös toteutuu sillä ehdolla, että tietyt kuitit ja tositteet toimitetaan sosiaalitoimistoon, Arja Pöntinen-Heinonen selittää.

Yhtenä apuna on selkokielinen toimeentulotukiopas, joka tehtiin pro graduun liittyvänä harjoittelun työnä.

Tiukoista kysymyksistä huolimatta foorumin toiminnassa keskeistä on yhteistyö ja yhteisen asian puolesta työskentely.

Raamit kaulassa vai helpommin?

Kuukausittain sosiaalitoimeen palautuu noin 50 kirjettä avaamattomana.

– Asiakas tietysti menettää, jos ei toimi järjestelmän mukaan. Minulta vain jäivät joskus kirjeet avaamatta, oli niin kaoottinen tilanne. Ahdistuneena ei pystynyt edes avaamaan kirjettä saati tutkimaan asioita, Jarkko Hyöppinen sanoo.

Jarkko kuvaa olleensa koko ikänsä jotenkin vastahankaan. Koulut jäivät kesken. Huumeet tulivat kuvaan.

– Haluaisin kyetä parempaan yhteistyöhön, mutta vahvat tunteet ovat vieläkin esteenä ja vanhat tavat tiukassa. Haluan kuitenkin tehdä työtä asian eteen.

Osallisuus Sossufoorumissa on osa tätä työtä. Myös tiedon välittäminen omille verkostoille siitä, miten toimeentulotuki ja sosiaalitoimisto toimivat.

– Uhrin osa on jo hellittänyt. Nyt on jo tunne siitä, että voin itse vaikuttaa ja se auttaa kuuntelemaan paremmin, mitä minulle sanotaan. ■

Kristiina Koskiluoma

Joensuun Sossufoorumi kokoontuu kerran kuussa. Sillä on pysyvä kokoonpano, mutta toiminta on avointa, ja kaikki saavat tuoda asioita foorumin käsiteltäväksi.



Olin kuullu et joku kaveri oli saanu harkinnanvaraisena tukea kodinkoneeseen, niin miekin laitoin hakemukseen samanlaisen pyynnön et miekii tarviin pölynimurin. Kun sitten en saanu, mie koin sen henkilökohtasena häviönä. Sen takia miulle muodostu sossua kohtaan kauna ja koin sossun mielivaltasena, joka teki semmosen päätöksen ku huvitti koska miun pärsätä ei miellyttäny.

Joensuun sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä herättiin huomaamaan, että oikea tieto saattaisi auttaa paitsi asiakkaita ja työntekijöitä myös täydentää kaikkien kansalaistaitoja.

– Tarkoituksenamme normalisoida puhetta toimeentulotuesta ja sen saajista. Joensuussakin toimeentulotukea sai vuonna 2013 vähän yli 10 prosenttia kotitalouksista, yli 5 000 taloutta, kertoo aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Arja Pöntinen-Heinonen.

Työ aloitettiin toimeentulotuki-infolla Kansalaistalolla. Sittemmin niitä on pidetty jo

20 Talentia 3.2015

Jotta kukaan ei tipu

Sosiaalitoimen Sosiaalityöntekijät -yhdistys listasi asiat, joista toimeentulotuen Kela-siirrossa tulisi huolehtia. Yhdistys linjasi myös Kela-kunta-työnjakoa.

Yhdistyksen mielestä Kela-siirron toteuttaminen tulee valmistella huolella niin, että välitetään Kelan etuusjärjestelmien ja kunnallisten sosiaalipalveluiden väliin puutoamista, päällekkäistä työskentelyä ja pallotumelua. On hyvä käyttää hyödyksi kuntien asiantuntemus toimeentulotuen käsittelyssä.

Sosiaalitoimen Sosiaalityöntekijät ry vauvatti, että yhteistyökäytännöt Kelan ja kunnan välillä suunnitellaan ja toteutetaan huolella kuunnellen kuntatyöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksiä. Asiakkaiden auttamisen vaikuttavuutta lisää oleellisesti kunnallisen toimeentulotuen myöntämiseen liitetty kasvokkainen psykososiaalinen tuki, ohjaus ja neuvonta.

Mitä Kelassa, mitä kunnassa

Siltä osin kuin toimeentulotuen tarkoitus on turvata ihmisten toimeentuloa, sen käsittely on siirrettävissä Kelalle. Se tarkoittaa perustoimeentulotukea ja normitettavissa olevaa täydentävää toimeentulotukea. Kelalla tulee olla riittävät resurssit ja asiakkailla helposti käytettävissä olevat keinot etuuksien saamiseksi ajallaan.

Siltä osin kuin toimeentulotuki tukee ihmisten omatoimista selviytymistä osana suunnitelmallista sosiaalityötä ja sosiaalista kuntoutusta tai elämän kriisitilanteissa, voidaan puhua ehkäisevästä toimeentulotuesta ja sen paikka sosiaalitoimissa.

Sosiaalitoimen sosiaalityöntekijät painottaa, että kuntiin tulee jäädä riittävät voimavarat sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen sekä tarpeenmukaiseen ehkäisevään toimeentulotukeen.

Työ aikuissosiaalityössä

Sosiaalityölle ja sosiaaliohjaukselle on kysyntää ja tarvetta toimeentulotuen perusosan Kela-siirron jälkeen, koska väestön hyvinvoinnista ja terveyserot kasvavat. Nämä ilmenevät jo nyt

ylisukupolvisina ongelmina, minkä seurauksena köyhyys, työttömyys, koulutuksellinen eriarvoisuus ja eliniän odote periytyvät.

Aikuissosiaalityön ja sosiaaliohjauksen painopistettä tulisi siirtää entistä enemmän sosiaaliseen kuntoutukseen ja rakenteelliseen sosiaalityöhön. Ongelmat pitäisi tunnistaa ja puuttua niihin varhaisessa vaiheessa.

Aikuisissa sosiaalityössä käytettävää tarvkeharkintaa ei pitäisi normittaa liiaksi. Myös laissa olevat normitettavat liittyvät täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen ovat riittävät.

Tavoitteiltaan ja toiminnallisesti aikuissosiaalityössä myönnettävä taloudellinen tuki eroaa normitettavasta perusturvasta. Ne tulisi myös käsitteellisesti erottaa toisistaan. Tämä lisäisi toimeentulotuen yhdenmukaisuutta ja asiakkaiden tasavertaisuutta ja selkeyttäisi eroa sosiaalityöhön liittyvään toimeentulotukeen.

Yhteistyökäytännöissä olisi huomattava

– Kunnan tulee vastata sosiaalihuollon tarpeen arvioinnista ja ohjauksesta.

– Kelalla tarvitaan kasvokkaina sosiaaliohjausta, pelkät kirjalliset ohjeet eivät aina riitä.

– On huolehdittava niiden asiakkaiden palvelusta, jotka eivät voi asioida sähköisesti tai muutoin kirjallisesti: ei ole taitoja, laitteita tai verkkopankkitunnuksia.

– Tarvitaan järjestelyt hakemuksen siirtokäytäntöihin.

– Toimeentulotuen kiireellisyyden arviointi linjattava: miltä osin siihen vastaa Kela, milloin kunta.



VEIKKO ANTILTA

Talentia 3.2015 **17**