



Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana

SUOMEN SOSIAALINEN TILA 1/2016

Päätulokset

- Väestön luottamus sosiaalipalveluihin on edelleen korkealla tasolla, mutta luottamuksessa on nähtävissä rapautumista
- Noin puolet väestöstä ajattelee, että saa sosiaalipalveluja tarvitessaan. Luottamus palvelujen saamiseen on heikompaa kuin aiemmin ja vanhuspalvelujen saatavuuteen luotetaan vähiten
- Paljon palveluja tarvitsevat ja käyttävät suhtautuvat palvelujen saamiseen muita ryhmiä kriittisemmin
- Asiakkaista noin kaksi kolmesta arvioi, että palvelun lopputulos vastasi tarvetta. Noin neljäsosa kokee, että palvelu oli riittämätöntä
- Sosiaalipalvelujen asiakkaat ovat tyytyväisiä vuorovaikutukseen ja asioinnin kulkuun henkilöstön kanssa. Sen sijaan tyytymättömyyttä aiheuttaa asioiden hoidon monimutkaisuus ja työläys
- Noin viidesosa kokee, että korkeat asiakasmaksut hankaloittavat palvelujen saamista ja vajaa kolmasosa on sitä mieltä, että palvelujen saamista vaikeuttaa oma taloudellinen tilanne
- Palvelujen saamisen helppoutta ja asioinnin sujuvuutta tulee edelleen parantaa. Erityistä huomiota tulee kiinnittää palvelujen saatavuuteen niiden kohdalla, jotka tarvitsevat ja käyttävät palveluja paljon
- Saavutettavuudessa koettujen ongelmien kohdistumisesta eri väestöryhmille tarvitaan lisää tietoa

Kirjoittajat

Ilmarinen Katja

erikoistutkija, THL

Aalto Anna-Mari

tutkimuspäällikkö, THL

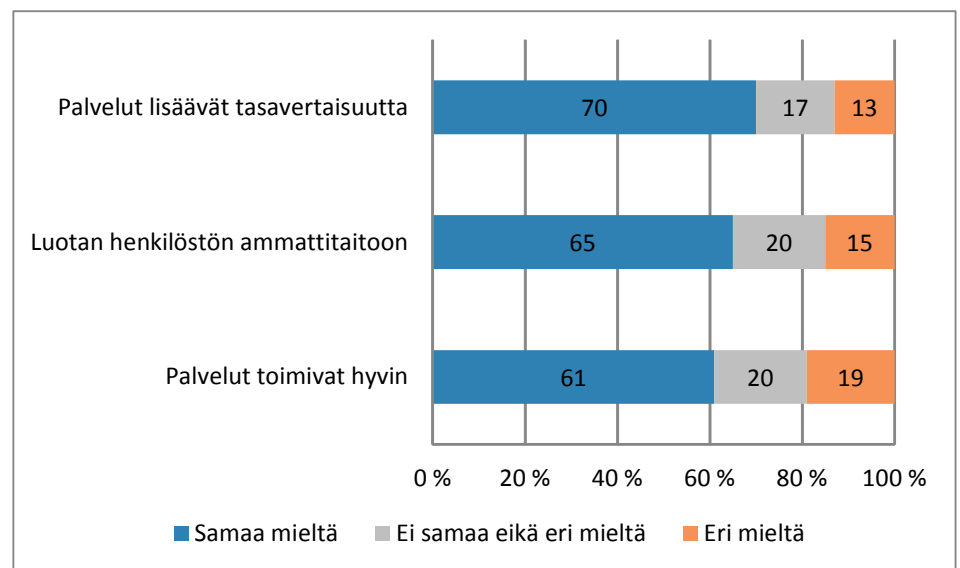
Muuri Anu

johtava asiantuntija, THL

Sosiaalipalvelujen toimivuudesta on olemassa vähän tietoa, vaikka niitä käyttää lähes joka viides suomalainen. Palvelujen arviointia ja systemaattista tiedon koontia kuitenkin tarvitaan, jotta palveluissa tapahtuvaa kehitystä voidaan seurata ja ohjata. Ennen muuta tietoa tarvitaan tuomaan esiin palveluja käyttävien mielipiteet ja kokemukset, jotta palveluja voidaan kehittää paremmin vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Tässä raportissa kuvataan väestön luottamusta sosiaalipalveluihin ja sosiaalipalvelujen saatavuuteen, sekä sosiaalipalvelujen asiakkaiden mielipiteitä palvelujen saamisesta, toimivuudesta ja vuorovaikutuksesta henkilöstön kanssa.

VÄESTÖ LUOTTAU SOSIAALIPALVELUIHIN – EROJA RYHMIEN VÄLILLÄ

Väestöstä noin kaksi kolmesta luottaa sosiaalipalvelujen toimivuuteen ja henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen, ja katsoo, että sosiaalipalveluilla voidaan lisätä yhteiskunnallista tasavertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta (Kuvio 1).



Kuvio 1. Väestön luottamus sosiaalipalvelujärjestelmään, vastauksia 2582–2595.

Luottamus sosiaalipalveluihin vaihtelee kuitenkin väestöryhmittäin: eroja on havaittavissa esimerkiksi sukupuolen, iän, pääasiallisen toiminnan ja asuinpaikan mukaan (Liitetaulukko 1). Naiset suhtautuvat miehiä kriittisemmin palvelujen toimivuuteen ja järjestelmän kykyyn lisätä tasavertaisuutta, ja tämä sukupuoleen liittyvä ero näyttää muuttuneen pysyväksi (Muuri, 2008a; 2010; 2014). Nuoret, alle 30-vuotiaat, ovat kriittisempiä palvelujen toimivuuden suhteen kuin yli 30-vuotiaat. Verrattaessa tuloksia aiempiin tutkimuksiin (Muuri, 2008a; 2010), havaitaan ikäryhmien asenteissa tapahtunut muutos. Kun aiemmin alle 30-vuotiaat olivat palveluja kohtaan luottavaisin ryhmä, tämän tutkimuksen mukaan nuorten luottamus järjestelmään on muita ikäryhmiä huonompi.

Näin tutkimus tehtiin

Tutkimuksen otokseen poimittiin 18–79-vuotiaiden Suomessa asu-
vien suomenkielisten henkilöiden
joukosta 6000 henkilöä Tilastokes-
kuksen tietokannasta. Aineiston
keruun toteutti Tilastokeskus
Terveyden ja hyvinvoinnin laitok-
sen toimeksiannosta. Aineisto
kerättiin yhdistettynä internet- ja
paperikyselynä marras-
joulukuussa 2015.

Kyselyyn saatiin 2626 vastausta ja
vastausprosentti oli 44. Puolet
vastauksista saatiin internet-
kyselyllä ja puolet paperikyselyllä.
Vastaajilta kysyttiin heidän sosiaa-
li- ja terveyspalveluita koskevia
mielipiteitä ja kokemuksia. Tiedot
vastaajien iästä, sukupuolesta,
asuinalueen tyypistä ja koulutus-
taustasta poimittiin rekistereistä ja
liitettiin kyselyaineistoon.

Väestön mielipiteitä analysoitiin
taustatekijöiden mukaisissa ryh-
missä. Tuloksista raportoidaan ne,
jotka olivat tilastollisesti merkitse-
viä sen jälkeen, kun kaikkien taustatekijöiden yhteys palveluja koskeviin mielipiteisiin on huomioitu samanaikaisesti (logistinen regressioanalyysi).

Vastaajista naisia oli 56 %, alle 30-
vuotiaita 12%, 30–54-vuotiaita
58%, ja 66–79-vuotiaita 30%.
Viidenneksellä oli perusasteen
koulutus ja noin 40% oli suorittanut
keskiasteen tutkinnon. Reilulla
kolmanneksella oli korkeakouluasteen
tutkinto. Koko- tai osapäiväisessä
työssä oli 47% ja työttömiä
oli 6%. Muita työelämän ulkopuo-
lella olevia oli 47% (eläkkeellä,
perhevapaalla, opiskelijat, varus-
miehet).
Kolmannes vastaajista oli kokenut
toimeentulovaikeuksia.

Työttömät luottavat sosiaalipalvelujen toimivuuteen ja henkilöstön ammattitaitoon vähemmän kuin työssäkäyvät ja muuten työelämän ulkopuolella olevat, ja myös toimeentulovaikeuksia kokeneet luottavat muita vähemmän sosiaalipalvelujen toimivuuteen. Korkeammin koulutetut ja sisemmällä kaupunkialueella asuvat luottavat muita yleisemmin siihen, että sosiaalipalveluilla voidaan lisätä yhteiskunnallista tasavertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta. Niin ikään ne, jotka eivät ole käyttäneet sosiaalipalveluja luottavat palvelujen mahdollisuuteen lisätä tasavertaisuutta enemmän kuin palvelujen käyttäjät.

Palvelujärjestelmän tavoitteena on turvata tasavertaiset palvelut koko väestölle. Tavoitteista huolimatta järjestelmä nykytilassaan asettaa kansalaiset eriarvoiseen asemaan palvelujen saatavuuden suhteen, sillä työterveyshuolto ja mahdollisuus yksityisten palvelujen käyttöön takaavat sujuvamman pääsyn palvelujen piiriin kuin julkinen järjestelmä (Pekurinen ym. 2011). Erot palvelujen saatavuudessa sosioekonomisten väestöryhmien välillä saattavat selittää työttömien ja toimeentulovaikeuksia kokeneiden muita ryhmiä kriittisemmän asenteen järjestelmän toimivuutta kohtaan.

Luottamus sosiaalipalvelujärjestelmään on ohennemassa

Suuri osa väestöstä pitää sosiaalipalvelujärjestelmää toimivana, sillä 60–70 prosenttia väestöstä luottaa palvelujen toimivuuteen, henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen sekä siihen, että palvelut lisäävät tasavertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa. Luottamus sosiaalipalveluihin on kuitenkin heikentymässä, kun tuloksia verrataan aiempiin väestötutkimuksiin (Taulukko 1).

Taulukko 1. Väestön luottamus sosiaalipalvelujärjestelmään. Prosenttiosuudet ja prosenttiosuuksien virhemarginaalit 95%:n luottamusvälillä.

	Sosiaalipalvelut toimivat hyvin (%)		Luotan henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen (%)		Suomessa palvelut lisäävät tasavertaisuutta (%)	
	Samaa mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä
2015 (tämä kysely)	61 (1.9)	19 (1.5)	65 (1.9)	15 (1.4)	70 (1.8)	13 (1.3)
2013*	68 (1.4)	20 (1.2)	-	-	-	-
2009*	68 (1.5)	21 (1.3)	77 (1.3)	13 (1.0)	75 (1.4)	15 (1.1)
2006*	73 (1.3)	19 (1.1)	80 (1.2)	12 (0.9)	-	-

*Suomalaisten hyvinvointi
-raportit 2014, 2010 ja
2008

Tulokset viittaavat siihen, että erityisesti luottamus henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen olisi laskussa. Ilmiö on mielenkiintoinen, sillä väestön luottamus henkilöstön ammattitaitoon on perinteisesti ollut korkealla tasolla (Muuri, 2008a). Sosiaalipalvelualalla työntekijöiden vaihtuvuus ja määräaikaisten työsuhteiden määrä on suuri ja ala on kohdannut työvoiman saatavuusongelmia viime vuosina (Koponen ym. 2012). Tulevien tutkimusten selvitettäväksi jää, vaikuttaako henkilöstön vaihtuvuus ja rekrytointiongelmien siten, että väestö kokee henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen aiempaa heikommaksi.

Sosiaalipalvelut tutkimuksen kohteena

Sosiaalipalveluilla tarkoitetaan kuntien järjestämisvastuulla olevia palveluja, joiden tarkoitus on tukea arkea, ehkäistä sosiaalisia ongelmia, vahvistaa oma-toimisuutta sekä ylläpitää sosiaalista turvallisuutta ja tasa-vertaisuutta yhteiskunnassa. Sosiaalipalveluja tuottaa julkinen, yksityisen ja kolmas sektori.

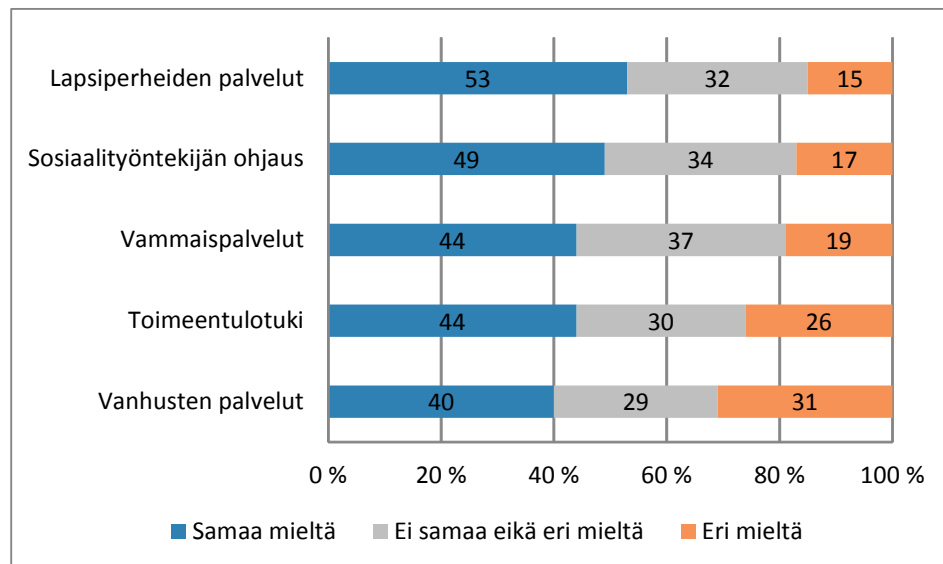
Sosiaalipalveluita ovat muun muassa sosiaalityö, sosiaaliohjaus, perhetyö, kotipalvelut ja asumispalvelut (mm. iäkkäät, vammaiset ja päihde- ja mielenterveysasiakkaat), päihde- ja mielenterveystyö sekä vammaispalvelut. Sosiaalipalveluihin luetaan kuuluvaksi tässä tutkimuksessa myös toimeentulotuki.

Tämä tutkimus koskee yleisimmin käytettyjä sosiaalipalveluja. Näitä ovat vanhuspalvelut, lapsiperheiden palvelut, kotipalvelut, vammaispalvelut, sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan antama neuvonta sekä toimeentulotuki.

Sosiaalipalveluista on olemassa vain vähän tietoa verrattuna siihen, kuinka suuri osa väestöstä käyttää palveluja, ainakin jossain vaiheessa elämää. Sosiaalipalvelujen tutkimuksen ongelma on palveluja käyttävien tavoittaminen koko väestölle suunnatuissa kyselyissä sekä se, että osa sosiaalipalveluista on niin sanottuja heikkojen ryhmien tai haavoittuvassa asemassa olevien palveluja. Näiden asiakkaiden kokemuksia on vaikea kartoittaa kyselyillä, sillä vastausaktiivisuus jää usein matalaksi.

VÄESTÖN LUOTTAMUS SOSIAALIPALVELUJEN SAATAVUUTEEN HEIKKENE

Lapsiperheiden palveluja luottaa tarvittaessa saavansa reilu puolet väestöstä, sosiaalityöntekijän ohjauspalveluja, vammaispalveluja ja toimeentulotukea vajaa puolet väestöstä. Vanhusten palveluja luottaa saavansa tarvittaessa 40 prosenttia väestöstä (Kuvio 2).



Kuvio 2. Väestön luottamus sosiaalipalvelujen saatavuuteen. Vastaukset kysymykseen ”Luotan siihen, että saan tarvittaessa..”, vastauksia 2557–2583.

Lapsiperheiden palvelujen saatavuuteen luottavat yleisimmin alle 30-vuotiaat, työssäkäyvät ja ne, joilla ei ole ollut toimeentulovaikeuksia (Liitetaulukko 2). Vammaispalvelujen saatavuuteen luottavat yleisimmin ne, jotka eivät ole kokeneet toimeentulovaikeuksia ja maaseudulla asuvat. Luottamus sosiaalityöntekijän ohjauspalvelujen saatavuuteen jakautuu vastaajien taustatekijöiden suhteen samansuuntaisesti: luottamus on vahvinta alle 30-vuotiailla ja heikointa toimeentulovaikeuksia kokeneilla.

Kolmasosa vastaajista ei luota saavansa vanhusten palveluja niitä tarvitseensa. Luottamuksessa on kuitenkin vastaajan taustatekijöihin liittyviä eroja. Työttömät ja toimeentulovaikeuksia kokeneet luottavat muita vähemmän vanhuspalvelujen saamiseen. Perusasteen tutkinnon suorittaneet luottavat enemmän vanhusten palvelujen saatavuuteen kuin korkeammin koulutetut. Maaseudulla asuvien luottamus vanhuspalvelujen saatavuuteen on vahvempaa kuin kaupungeissa asuvilla. Vanhusten palveluissa ilmenneet epäkohdat ovat olleet julkisuudessa laajasti esillä, mikä saattaa muokata väestön asennetta kielteiseen suuntaan, vaikka omakohtaista kokemusta palvelujen käytöstä ei olisikaan. Asenteet eivät kuitenkaan ole vain mielikuvien varassa, sillä yhä useampi on kosketuksissa palvelujärjestelmän kanssa iäkkäiden sukulaisten tai tuttavien kokemusten tai heidän hoitamisen kautta (Linnosmaa ym. 2014).

Neljäsosa väestöstä ei luota saavansa toimeentulotukea tarvittaessa. Heikointa luottamus on niillä, jotka ovat kokeneet toimeentulovaikeuksia, ja lisäksi yli 30-vuotiaat luottavat toimeentulotuen saamiseen vähemmän kuin alle 30-vuotiaat. Maaseudulla ja kaupungin kehysalueilla asuvilla luottamus toimeentulotuen saatavuuteen on heikompi kuin kaupungissa asuvilla.

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyvät Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa ja muutoksen odotetaan madaltavan tuen hakemisen kynnyksiä ja lisäävän tasavertaisuutta tuen saamisessa. Kela-siirrosta kuitenkin seuraa, että sosiaalityön käytäntöjen ja välineiden on uudistuttava, jotta sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat löytävät oikeiden palvelujen piiriin. (Blomgren ym. 2016.)

Työttömät ja toimeentulovaikeuksia kokeneet luottavat palvelujen saatavuuteen muita ryhmiä vähemmän. Näillä ryhmillä on todennäköisesti enemmän omakohtaista kokemusta palvelujen saamisen vaikeudesta. Tutkimuksen perusteella työttömät ja toimeentulovaikeuksia kokeneet näyttävät ryhmänä, jotka tarvitsevat ja käyttävät sosiaalipalveluja, mutta joiden luottamus järjestelmään ja palvelujen saamiseen on heikompaa kuin muissa ryhmissä. Ilmiö ei ole uusi Muuri (2008b, s. 35), mutta se kaipaa huomiota, kun palveluja kehitetään. Yhtäläisten ja yleisten palvelujen rinnalla tulisi olla tarjolla yksilöllisesti räätälöityjä palveluja, jotta estetään eriarvoistuminen palvelujen saannin suhteen, palveluvajeiden syntyminen, ja jotta säilytetään koko väestön luottamus palvelujärjestelmän toimivuuteen.

Luottamus palvelujen saatavuuteen on laskenut verrattaessa nykytilannetta väestökyselyihin vuosina 2006 ja 2009. Näissä kyselyissä luottamus palvelujen saatavuuteen oli 60–80 prosenttia (Muuri, 2008a; Muuri, 2010). Luottamuksen heikentyminen lienee seurausta universaalien, kaikille kuuluvien, palvelujen karsimisesta ja kuntakohtaisista eroista palvelujen tarjonnassa ja saatavuudessa. Palvelujen saatavuutta on rajattu muun muassa asiakasmaksuihin ja kiristämällä tarvekriteerejä. Universaaliuden heikentyminen lisää epätietoisuutta siitä, mikä palvelu kuuluu kenellekin ja missä tilanteessa.

Sosiaalipalvelujen käyttö

Sosiaalipalvelujen käyttö väestön keskuudessa viimeisen 12 kuukauden aikana tämän tutkimuksen mukaan

Vanhusten palvelut 4.1%

Vammaispalvelut 3.5%

Lapsiperheiden palvelut 7.4%

Sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan antama ohjaus ja neuvonta 7.4%

Haettu toimeentulotukea tai muuta rahallista etuutta sosiaalitoimelta 9.8%

Yksityisten sosiaalipalvelujen käyttö on vielä vähäistä. Väestöstä 4% oli viimeisen 12 kuukauden aikana käyttänyt itse maksettuja palveluja.

SOSIAALIPALVELUJEN ASIAKKAISTA NELJÄSOSA KOKEE, ETTÄ PALVELU OLI RIITTÄMÄTÖN

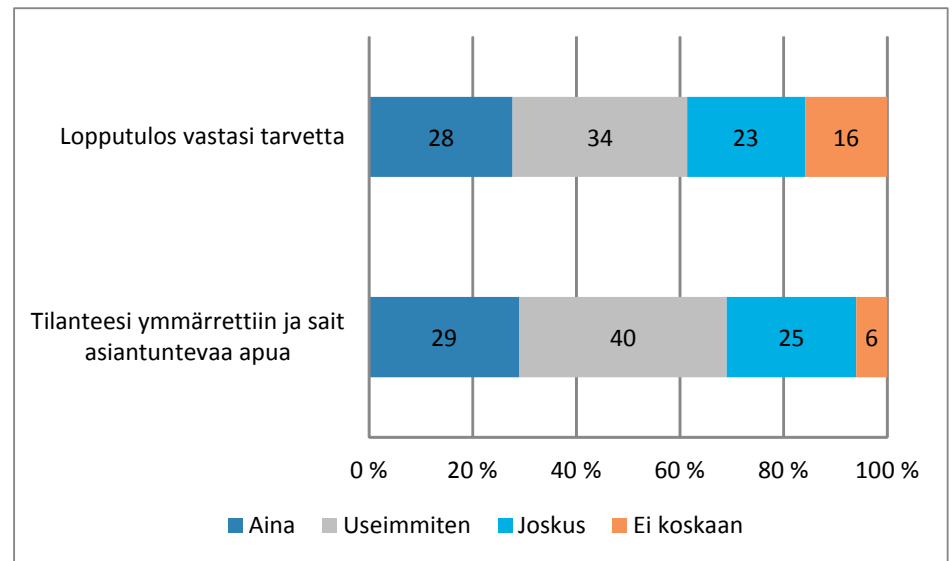
Yleisten, koko väestölle suunnattujen kysymysten lisäksi kyselyssä selvitettiin sosiaalipalvelujen asiakkaiden mielipiteitä viimeksi käytetyn palvelun riittävyydestä ja lopputuloksesta. Viimeksi käyttämäänsä sosiaalipalvelua piti riittävänä noin 70 prosenttia ja riittämättömänä 25 prosenttia sosiaalipalvelujen käyttäjistä. Toimintakäytäntöjen yhtenäistäminen ja paikallisuuden vähentyminen ovat nostaneet esiin huolen, että palvelujen joustot ja täten vastaavuus asiakkaan tarpeeseen heikentyvät (Virkki ym. 2011). Tilanne ei näytä kehittyneen myönteisempään suuntaan, sillä palvelu oli riittävä lähes 80 prosentin mielestä, ja riittämätön yhdelle kymmenestä vuonna 2009 ja 2013 (Muuri, 2010; Muuri & Manderbacka, 2014).

Palvelutyyppeiden sisällä on vaihtelua riittävyyden suhteen: vammaispalveluja käyttäneistä 14 prosenttia arvioi, että palvelu oli riittämätöntä kun taas vanhuspalvelujen käyttäjistä noin 40 prosenttia arvioi, että palvelu oli riittämätöntä. Tulosta voidaan pitää suuntaa-antavana vastaajien pienestä määrästä johtuen, joskin se vahvistaa kokonaiskuvaa siitä, että vanhusten palveluissa kohdataan ongelmia.

Toimeentulotukea piti riittävänä noin puolet tuensaajista kun riittämättömänä sitä piti noin kolmasosa. Toimeentulotuen kohdalla tilanne näyttää parantuneen viime vuosien aikana, sillä vuonna 2013 toimeentulotuen saajista puolet arvioi, että tuki ei riitä (Muuri & Manderbacka, 2014).

Tämän tutkimuksen mukaan palvelun lopputulos vastasi tarvetta aina tai useimmiten 60 prosentissa tapauksista, kun pyydettiin arvioimaan oliko käytetty palvelu omiin tarpeisiin sopiva (Kuvio 3). Toisaalta palvelujen asiakkaista 16 prosenttia kokee, että palvelun lopputulos ei koskaan vastannut tarvetta. Tilanne ei näytä juurikaan muuttuneen, kun tulosta verrataan vuoden 2009 Suomalaisten hyvinvointi ja palvelut -kyselyyn. Silloin sosiaalipalvelujen asiakkaista 72 prosenttia oli sitä mieltä, että lopputulos vastasi tarvetta, ja väittämän kanssa oli eri mieltä 21 prosenttia (Muuri, 2010).

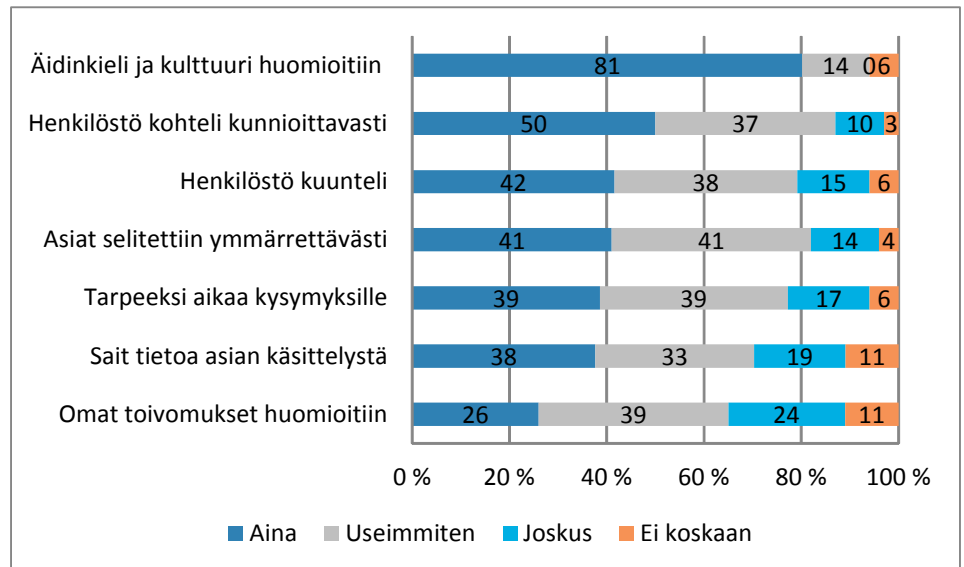
Vastaajista 70 prosenttia on sitä mieltä, että heidän henkilökohtainen tilanteensa ymmärrettiin aina tai useimmiten ja että he saivat asiantuntevaa apua.



Kuvio 3. Palvelutilanteen lopputulos sosiaalipalveluissa, vastauksia 320–321.

VUOROVAIKUTUS HENKILÖSTÖN KANSSA TOTEUTUU HYVIN

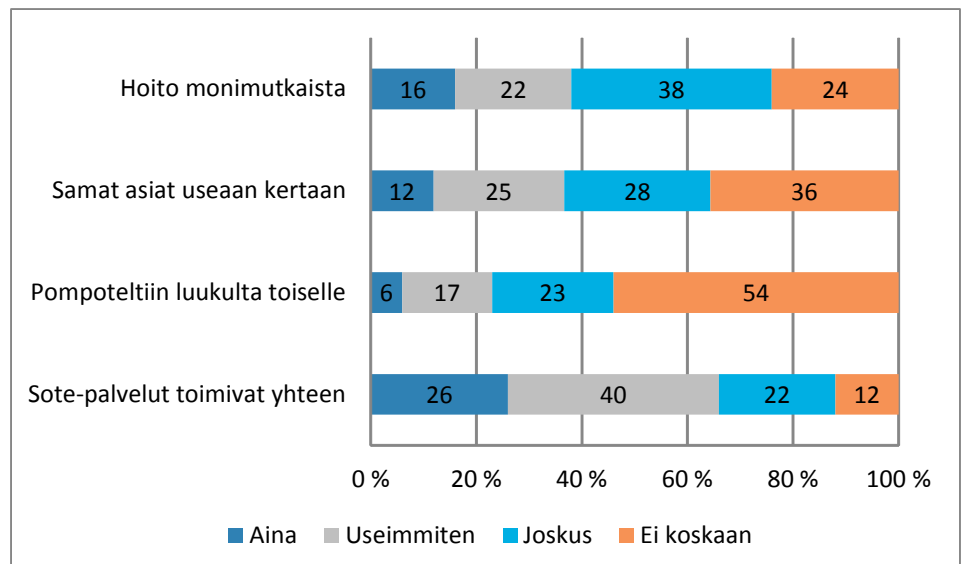
Vuorovaikutusta henkilöstön kanssa ja asiointikokemusta selvitettiin kysymyksillä muun muassa henkilöstön käyttäytymisestä, asioiden ymmärrettävyydestä ja tiedonkulusta. Vuorovaikutusta voidaan pitää erityisen onnistuneena, sillä noin 90 prosenttia palvelujen käyttäjistä kokee, että heidän äidinkieli ja kulttuuri otettiin huomioon ja että henkilöstö kohteli heitä kunnioittavasti aina tai useimmiten (Kuvio 4). Asiat selitettiin ymmärrettävästi, henkilökunta kuunteli ja kysymyksille oli tarpeeksi aikaa, sillä noin 80 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että niin tapahtui aina tai useimmiten. Tulos kertoo sosiaalipalvelualan henkilökunnan korkeasta ammattitaidosta asiakaspalvelutilanteissa. Palvelujen käyttäjistä 3–11 prosenttia koki, että vuorovaikutus palvelutilanteissa ei onnistunut.



Kuvio 4. Vuorovaikutus sosiaalipalvelualan henkilökunnan kanssa, vastauksia 236–345.

ASIOIDEN HOIDON SUJUVUUDESSA ON PARANNETTAVAA

Palvelujen järjestämistapoihin kohdistuu kehittämistarpeita, sillä asiakkaista noin 75 prosenttia arvioi, että asioiden hoito on monimutkaista ja työlästä ainakin joskus (Kuvio 5). Lisäksi kokemuksia luukulta toiselle pompottelusta on noin puolella asiakkaista ja asiakkaat kokevat joutuvansa toistamaan samoja asioita useita kertoja.



Kuvio 5. Asioiden hoidon sujuvuus sosiaalipalveluissa, vastauksia 293–314.

Kirjallisuus

Blomgren Sanna, Karjalainen Jouko, Karjalainen Pekka, Kivipelto Minna, Saikkonen Paula, Saikku Peppi. 2016. *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Muuri Anu. 2006. Sosiaalipalvelut vuonna 2004. – Väestön mielipiteitä ja asiakkaiden palvelukokemuksia. Teoksessa: Kautto Mikko (toim.). *Suomalaisten hyvinvointi 2006*. Stakes.

Muuri Anu. 2008a. Sosiaalipalveluja kaiken ikää ja kaikille? Teoksessa: Moisio Pasi, Karvonen Sakari, Simpura Jussi, Heikkilä Matti (toim.). *Suomalaisten hyvinvointi 2008*. Stakes.

Muuri Anu. 2008b. *Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää?* Stakes.

Muuri Anu. 2010. Väestön mielipiteet sosiaalipalveluista. Teoksessa: Vaarama Marja, Moisio Pasi, Karvonen Sakari (toim.). *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Stakes.

Muuri Anu, Manderbacka Kristiina. 2014. Sosiaalipalvelut – käyttö ja asiakkaiden tyytyväisyys. Teoksessa: Vaarama Marja, Karvonen Sakari, Kestilä Laura, Moisio Pasi, Muuri Anu (toim.). *Suomalaisten hyvinvointi 2014*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Koponen Eija-Leena, Laiho Ulla-Maija, Tuomaala Mika. 2012. Mistä tekijät sosiaali- ja terveysalalle – työvoimatarpeen ja -tarjonnan kehitys vuoteen 2025. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Linnosmaa Ismo, Jokinen Sari, Vilkkonen Anni, Noro Anja, Siljander Eero. 2014. *Omaishoidon tuki. Selvitys omaishoidon tuen palkkioista ja palveluista kunnissa vuonna 2012*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

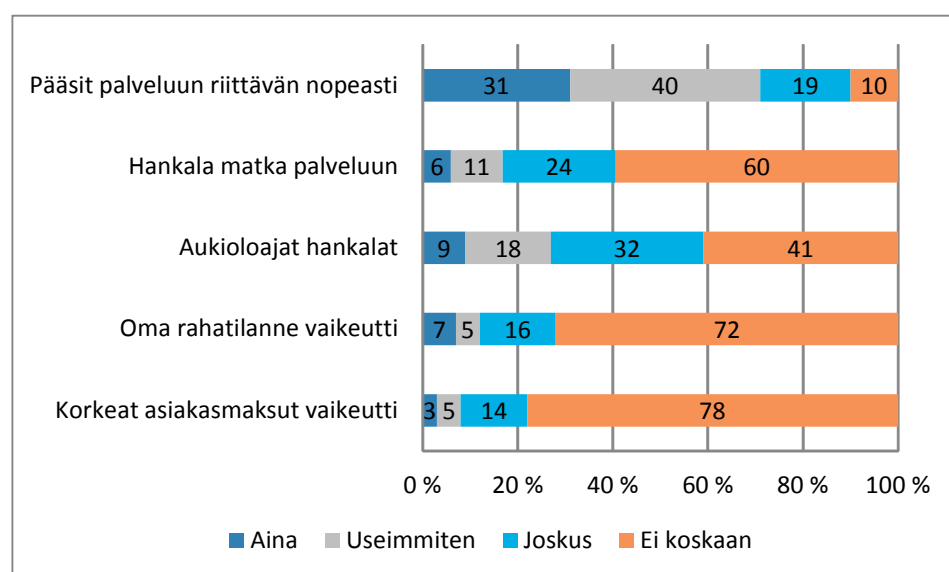
Pekurinen Markku, Erhola Marina, Häkkinen Unto, Jonsson Pia Maria, Keskimäki Ilmo, Kokko Simo, Kärkkäinen Jukka, Widström Eeva, Vuorenkoski Lauri. 2011. *Sosiaali- ja terveydenhuollon monikanavaisen rahoituksen edut, haitat ja kehittämistarpeet*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Virkki Tuija, Vartiainen Anssi, Kettunen Pekka, Heinämäki Liisa. 2011. *Sosiaalipalvelut muutoksessa. Kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Parasuudistuksesta*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Tilanteessa ei ole tapahtunut kehitystä myönteisempään suuntaan, sillä 45 prosenttia sosiaalipalvelujen asiakkaista arvioi, että asioiden hoito oli monimutkaista tai työlästä vuonna 2004, ja vuonna 2009 niin arvioi noin kolmannes (Muuri, 2006; 2010). Tulosten perusteella voidaan todeta, että asioiden hoidon sujuvuuteen ja helppouteen tulisi kiinnittää erityistä huomiota palveluja uudistettaessa.

Asioiden hoidossa koettiin hankaluuksia, mutta sen sijaan asiakkaat arvioivat, että sosiaali- ja terveyspalvelut toimivat useimmiten hyvin yhteen heidän kohdallaan. Näin ajatteli kaksi kolmesta palvelujen käyttäjästä.

PALVELUJEN SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS ASIAKKAIDEN ARVIOIMANA



Kuvio 6. Sosiaalipalvelujen saatavuus ja saavutettavuus, vastauksia 237–317.

Reilu kaksi kolmasosaa asiakkaista arvioi, että palveluun pääsi riittävän nopeasti, sitä vastoin joka kymmenes arvioi, ettei koskaan päässyt palveluun nopeasti (Kuvio 6). Palvelun piiriin pääsi alle viikossa noin 40 prosenttia sosiaalipalvelujen asiakkaista ja noin 80 prosenttia asiakkaista pääsi hoitoon tai sai palvelun alle kuukaudessa.

Noin 60 prosenttia vastaajista koki aukioloajat hankaliksi ainakin joskus, kun kysyttiin palvelujen saavutettavuutta. Matka-ajan osalta noin 40 prosenttia vastaajista arvioi palvelupisteen olevan hankalan matkan päässä ainakin joskus, kun taas noin 60 prosenttia arvioi, että palvelupiste ei koskaan ollut hankalan matkan päässä. Saavutettavuus on heikentynyt verrattaessa tilannetta aiempiin väestötutkimuksiin. Vuonna 2004 ja 2009 pitkä matka tuotti hankaluuksia noin yhdelle kymmenestä ja aukioloaika oli hankala reilulle viidesosalalle sosiaalipalvelujen asiakkaista (Muuri, 2006; 2010).

Reilu kolmannes sosiaalipalvelujen asiakkaista arvioi, että palvelusta peritty maksu oli kohtuullinen, kun taas 9 prosenttia oli sitä mieltä, että maksu ei ollut kohtuullinen. Noin puolet ilmoitti, että palvelusta ei peritty maksua.

Tutkimuksen tausta

Valmisteilla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa (sote-uudistus) pyritään parantamaan palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja järjestelmän kustannusvaikuttavuutta. Uudistuksen valmistelun tueksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos toteutti Uudistuvat sosiaali- ja terveyspalvelut -väestötutkimuksen. Kyselyn tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, millaisia mielipiteitä ja kokemuksia väestöllä ja palvelujen asiakkailla on palvelujärjestelmästä ennen sote-uudistusta.

Palvelujen saatavuus ylipäätään ja saatavuus oikeaan aikaan, tukevat terveyttä ja hyvinvointia ja estävät ongelmien syventymistä. On vain vähän tietoa siitä, kuinka suurta tyydyttymätön palvelutarve on sosiaalipalveluissa. Tyydyttämättömyyttä palvelutarvetta raportoitiin noin joka kymmenes sosiaalipalveluja tarvinneista ja melkein puolet toimeentulotukea hakeneista vuonna 2013 (Muuri & Manderbacka, 2014). Tärkeimmiksi syiksi tyydyttymättömyyden palvelutarpeeseen mainittiin tuolloin käsittelyajan kohtuuton kesto sekä saatavuuden ja saavutettavuuden ongelmat. Tässä tutkimuksessa vajaa kolmannes palvelujen käyttäjistä arvioi, että oma heikko taloudellinen tilanne on vaikeuttanut palvelujen saamista ja viidennes palvelujen käyttäjistä kokee, että korkeat asiakasmaksut ovat vaikeuttaneet palvelujen saamista ainakin joskus. Suunnitteilla olevat korotukset palvelu- ja asiakasmaksuihin herättävät huolta palveluihin hakeutumisesta ja palvelujen saatavuudesta, kun maksut näyttävät heikentävän palvelujen saamista jo nykytilanteessa.

Arvioitaessa palvelujen saavutettavuutta, aukioloajat ja etäisyys näyttävät kaksijakoisena: ne eivät ole ongelma noin puolelle asiakkaista, mutta toinen puoli katsoo, että saavutettavuudessa on hankaluuksia. Ongelmat palvelupisteen kaukaisen sijainnin suhteen sijoittunevat kaupunkien ja kuntakeskusten ulkopuolelle. Sosiaalipalvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta eri väestöryhmien ja erilaisten alueiden näkökulmasta on olemassa vähän aiempaa tietoa, ja aihepiiri kaipaa lisätutkimusta. Nähtäväksi jää myös se, miten sähköisen asioinnin kasvavat mahdollisuudet vaikuttavat asiakkaiden mielipiteisiin palvelujen saavutettavuudesta. Sähköisen asioinnin odotetaan nopeuttavan asiointia ja ylittävän aukiolo- ja etäisyysrajoitukset, mutta sosiaalipalvelujen kohdalla on huomioitava, että osalla asiakkaista ei ole edellytyksiä ja valmiuksia käyttää sähköisiä palveluja.

Julkaisun viite: Ilmarinen Katja, Aalto Anna-Mari, Muuri Anu. Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana. Tutkimuksesta tiiviisti 10/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
PI 30 (Mannerheimintie 166)
00271 Helsinki
Puhelin: 029 524 6000

ISBN 978-952-302-674-2 (verkko)
ISSN 2323-5179

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-674-2>

Julkaisu on ensimmäinen osa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottamaa Suomen sosiaalinen tila -raporttisarjaa, jossa esitellään päätöksenteon kannalta keskeisiä ja ajankohtaisia hyvinvointiin, elinoloihin ja palveluihin sekä niiden eriarvoisuuteen liittyviä ilmiöitä ja teemoja

Liitetaulukko 1. Luottamus sosiaalipalvelujärjestelmään eri väestöryhmissä vuonna 2015. Samaa mieltä olevien osuudet palveluja koskevan väittämän kanssa

		Palvelut toimivat hyvin (%)	Luotan henkilöstön ammattitaitoon (%)	Palvelut lisäävät yhteiskunnallista tasavertaisuutta (%)
Ikä	18–29	55	63	66
	30–64	60	63	71
	65+	67	70	71
Sukupuoli	Miehet	64	67	72
	Naiset	58	62	66
Koulutus	Perusaste	62	65	63
	Keskiaste	59	63	66
	Korkea-aste	62	67	78
Työmarkkina- asema	Työssä	61	66	72
	Työtön	48	47	58
	Muu	63	66	69
Kokenut toimeen- tulovaikeuksia	Ei	65	69	75
	Kyllä	50	54	59
Käyttänyt sosiaali- palveluja	Ei	62	66	71
	Kyllä	56	58	62
Asuinalue	Sisempi kaupunki- alue	60	64	74
	Kaupungin kehys	61	64	69
	Maaseutu	63	66	67

Lihavoituna χ^2 -testin mukaan merkitsevät tulokset, $p \leq 0,01$

Liitetaulukko 2. Luottamus sosiaalipalvelujen saatavuuteen eri väestöryhmissä vuonna 2015. Samaa mieltä olevien osuudet kysymykseen ”Luotan siihen, että saan tarvittaessa...”

		Vanhus- palvelut (%)	Vammais- palvelut (%)	Lapsi- perheiden palvelut (%)	Sosiaali- työn- tekijän ohjaus (%)	Toimeen- tulotuki (%)
Ikä	18–29	41	47	62	58	59
	30–64	39	44	53	47	41
	65+	43	43	44	45	36
Sukupuoli	Miehet	42	46	55	51	45
	Naiset	39	42	52	47	42
Koulutus	Perusaste	46	44	53	51	44
	Keskiaste	38	43	52	49	43
	Korkea-aste	40	46	54	48	44
Työmarkkina- asema	Työssä	39	44	56	49	43
	Työtön	32	39	43	46	43
	Muu	43	45	51	50	44
Kokenut toimeen- tulovaikeuksia	Ei	43	47	57	53	48
	Kyllä	34	37	44	39	33
Käyttänyt sosiaali- palveluja	Ei	40	43	53	48	44
	Kyllä	43	48	52	52	44
Asuinalue	Sisempi kaupunki- alue	37	44	53	50	50
	Kaupungin kehys	38	40	52	46	39
	Maaseutu	47	49	54	50	41

Lihavoituna χ^2 -testin mukaan merkitsevät tulokset, $p \leq 0,01$