

OLLI VILJANEN, TIMO M. KAUPPINEN,
JOUKO KARJALAINEN

Toimeentulotuen uusien asiakkaiden jonotilanne 2008



Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus

postimyynti: Stakes / Asiakaspalvelut PL 220, 00531 Helsinki
puhelin: (09) 3967 2190, (09) 3967 2308 (automaatti)
faksi: (09) 3967 2450 • Internet: www.stakes.fi

© Kirjoittajat ja Stakes

Taitto: Christine Strid

ISBN 978-951-33-2209-0 (nid.)

ISSN 1795-8091 (nid.)

ISBN 978-951-33-2210-6 (PDF)

ISSN 1795-8105 (PDF)

Stakes, Helsinki 2008

Valopaino Oy

Helsinki 2008

Tiivistelmä

Olli Viljanen, Timo M. Kauppinen, Jouko Karjalainen. Toimeentulotuen uusien asiakkaiden jonotilanne 2008. Stakes, Työpapereita 29/2008. 20 sivua, hinta 10 €. Helsinki 2008. ISBN 978-951-33-2209-0

Toimeentulotuen uusien asiakkaiden jonotilannetta kartoitettiin Stakesin kuntakyselyllä vuoden 2008 keväällä. Kysely toteutettiin sosiaali- ja terveysministeriön toimeksiannosta liittyen vuonna 2008 voimaan tulleeseen toimeentulotuen lakiuudistukseen. Lakiuudistus edellyttää, että toimeentulotukipäätös on tehtävä tai lisäselvityksiä pyydetävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Kyselyssä selvitettiin kuinka kauan uudet toimeentulotuen hakijat joutuvat odottamaan toimeentulotukipäätöstä ja kuinka nopeasti asiakas pääsee henkilökohtaisesti keskusteluun. Lisäksi selvitettiin sosiaaliasiamieskyselyn avulla sosiaaliasiamiehille suunnattujen, asiakkaiden toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen sisältöä.

Uusien asiakkaiden toimeentulotukihakemukset käsitellään useimmissa kunnissa keskimäärin alle seitsemässä työpäivässä. Kaikista kunnista määräaikaan yltää 94 prosenttia ja toimeentulotuen asiakkaista 83 prosenttia asuu näissä kunnissa. Henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn osalta lähes kaikki kunnat yltyvät keskimääräisesti määräaikaan. Vertailu vuoden 2007 vastaavan jonokyselyn tuloksiin osoittaa, että käsittelyajat ovat lyhentyneet. Käsittelyajat ovat laskeneet eniten siellä, missä ne olivat vuoden 2007 kyselyn mukaan pisimmät. Sosiaaliasiamieskysely osoittaa, että valtaosa sosiaaliasiamiehistä saa yhteydenottoja koskien henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn ongelmia ja liialliseksi koettua lisäselvitysten määrää. Kyselyn mukaan käsittelyaikoja pidentävät lisäselvitysten ohella sosiaalityön alimitoitettut resurssit osassa kunnista.

Jonokyselyn tulokset kuvaavat ainoastaan *keskimääräisiä* käsittelyaikoja. Selvityksen ulkopuolelle jäi siis tieto siitä, kuinka suurella osalla uusista asiakkaista käsittely venyy yli määräajan. Tulokset koskevat ainoastaan toimeentulotuen uusia asiakkaita. Tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia asiakkaita.

Avainsanat: toimeentulotuki, odotusaika, sosiaalitakuu, sosiaaliasiamies

Sisällys

Tiivistelmä

KYSELYN TOTEUTUS.....	7
TULOKSET.....	9
Hakemuksen käsittelyyn oton odotusaika.....	9
Henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn odotusaika ja kirjallinen hakumenettely.....	13
Sosiaaliamieskyselyn tulokset.....	15
YHTEENVETO JA POHDINTA	19

KYSELYN TOTEUTUS

Vuoden 2008 toimeentulotuen jonotilannetta kartoittava kuntakysely toteutettiin Stakesin Hyvinvoinnin tutkimusryhmässä keväällä 2008. Kysely tehtiin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa keuhkosairaalan tutkimuskeskuksessa. Sen mukaan toimeentulotukipäätös on tehtävä tai lisäselvityksiä pyydettävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta ja asiakkaalle tulee järjestää mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen kun asiakas on sitä pyytänyt (ks. HE 119/2007).

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, kuinka kauan uudet toimeentulotuen hakijat joutuvat odottamaan toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn ottoa ja kuinka nopeasti asiakas pääsee keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Uudella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka ei ole kuluvana tai edellisenä vuonna saanut toimeentulotukea.¹

Vuonna 2007 tehtiin vastaava kysely, jonka tuloksiin vuoden 2008 kyselyn tuloksia pyritään vertaamaan. Uusien asiakkaiden jonotilannetta on kartoitettu myös vuosina 2000–2003, jolloin kyselyn toteutustapa oli toisenlainen.

Odotusaikaa kysyttiin vuoden 2008 kyselyssä seuraavilla kysymyksillä:

- 1) Kuinka monta työpäivää keskimäärin kesti, ennen kuin *uusien toimeentulotukea hakevien asiakkaiden* toimeentulotukihakemus otettiin käsittelyyn (tehtiin päätös tai pyydettiin lisäselvitystä)? Hakemus on voitu jättää suullisesti puhelimitse, henkilökohtaisen tapaamisen yhteydessä tai kirjallisesti. Odotuspäivät muodostuvat hakemuksen saapumispäivän ja käsittelypäivän erotuksesta. Tarkastelussa ovat *31.1.2008 ja 7.2.2008 saapuneet uudet asiakkaat*.
- 2) Kuinka nopeasti *uusi toimeentulotukea hakeva asiakas* pääsi em. päivinä tarvittaessa keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa? Henkilökohtaiseksi keskusteluksi lasketaan myös puhelimitse tapahtunut keskustelu.

Vuoden 2008 kysely poikkeaa vuoden 2007 kyselystä seuraavasti:

- Toimeentulotukihakemusten käsittelyyn otton täsmennettiin uuden lain mukaisesti tarkoitettavan sekä päätöksen tekemistä että lisäselvitysten pyytämistä. Tämän vuoksi kysyttiin myös erikseen pyydettyjen lisäselvitysten ja kaikkien uusien asiakkaiden määriä.
- Henkilökohtaiseksi keskusteluksi katsottiin uuden lain mukaisesti myös puhelimitse tapahtunut keskustelu.
- Mikäli kyseisinä päivinä ei ollut lainkaan uusia asiakkaita, kysyttiin kuinka pitkä odotusaika oli viimeksi uusilla asiakkailla, jotta mahdollisimman monelle kunnalle saataisiin odotusaika.
- Henkilökohtaisesta asioinnista kysyttäessä (kysymys 2) eroteltiin kunnat, joissa kaikki uudet asiakkaat asioivat henkilökohtaisesti. Vastausvaihtoehdot olivat: 1) kaikki uudet asiakkaat asioivat henkilökohtaisesti, 2) kaikki uudet asiakkaat eivät asioi henkilökohtaisesti, mutta kyseisinä päivinä oli henkilökohtaista asiointia tarvitsevia uusia asiakkaita, 3) kyseisinä päivinä ei ollut henkilökohtaista asiointia tarvitsevia uusia asiakkaita. Vaihtoehdon 1 valinneiden osalta keskimääräisen hakemuksen käsittelyajan tulkittiin tarkoittavan myös keskimääräistä odotusaikaa henkilökohtaiseen asiointiin ja vaihtoehdon 2 valinneilta kysyttiin erikseen keskimääräistä uusien asiakkaiden odotusaikaa henkilökohtaiseen asiointiin kyseisinä päivinä.

¹ Kyselyn kohdistuminen uusiin asiakkaisiin perustuu sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa vuonna 2001 toteutettuun ensimmäiseen kyselyyn.

- Kysyttiin erikseen onko kunnassa käytössä toimeentulotuen kirjallinen hakumenettely.
- Vuoden 2007 avokysymykset jätettiin pois, mutta vastaajaa pyydettiin kirjaamaan mahdolliset lisätiedot.

Toimeentulotuen jonokysely lähetettiin kuntiin (sosiaalilautakunnille tai vastaaville) tammikuussa 2008 ja lomake pyydettiin palauttamaan helmikuun 2008 loppuun mennessä. Kyselyyn vastasi 404 kuntaa 415:sta, eli vastausprosentti oli 97,3 (vuoden 2007 kyselyn vastausprosentti oli 97,4). Viisi vastausta oli käyttökelttomia², joten lopullisessa aineistossa oli mukana 399 kuntaa. Näistä kunnista 97 prosenttia ilmoitti odotusajan.

Kyselyn yhteydessä kunnille ilmoitettiin, ettei yksittäisiä kuntia koskevia tietoja luovuteta tutkijaryhmän ulkopuolelle. Tällä haluttiin varmistaa tulosten luotettavuus uudessa tilanteessa, jossa käsittelyajoista säädetään lailla.

Tuloksia tulkittaessa on syytä pitää mielessä eräitä tulosten tarkkuuteen vaikuttavia tekijöitä. Koska odotusaikoja kysyttiin vertailukelpoisuuden vuoksi edellisen kyselyn tapaan vain kahdelta päivältä, ajankohtiin liittyvät satunnaiset tekijät ovat voineet vaikuttaa tuloksiin. Lisäksi odotusaika ei kaikilla kunnilla ole samalta ajankohdalta. Mikäli asiakkaita ei kyseisinä päivinä ollut, käytettiin arviota viimeksi olleen uuden asiakkaan odotusajasta. Näissä arvioissa, kuten yleisemminkin kuntien ilmoittamissa odotusajoissa saattaa olla kuntien välillä vaihtelua siinä, kuinka tarkasti todelliset odotusajat on ilmoitettu. Näiden tulosten tarkkuuteen vaikuttavien tekijöiden lisäksi tulkinnassa on otettava huomioon, että raportoidut odotusajat ovat keskiarvoja: yksittäisillä asiakkailla voi olla lakisääteisen määräajan ylittäviä odotusaikoja, vaikka kunnassa keskimäärin alitettaisiin määräaika.

Toimeentulotuen jonokyselyn lisäksi toteutettiin internet-pohjainen sosiaaliasiamieskysely, joka suunnattiin kaikille sosiaaliasiamiehille. Jokaiselle kunnalle on määrätty oma sosiaaliasiamiehensä, jonka tehtävänä on sosiaalihuollon asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistäminen. Moni sosiaaliasiamies hoitaa tehtäviään useamman kunnan alueella, ja yhteensä sosiaaliasiamiehiä on tällä hetkellä 115. Sosiaaliasiamieskyselyn tarkoituksena oli selvittää sosiaaliasiamiehille suunnattujen, asiakkaiden toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen sisältöä. Tarkastelussa olivat erityisesti vuoden 2008 toimeentulotuen lakiuudistusta koskevat yhteydenotot, joskin tulokset kuvaavat yhteydenottoja myös yleisemmin. Kyselyyn saatiin vastauksia 73 sosiaaliasiamiehlta eli vastausprosentti oli 63.

² Lomake oli näistä kunnista joko lähetetty ennen tutkimuksen kohteena olleita päiviä tai lomake oli tyhjä. Näiden viiden kunnan lisäksi Kainuun maakunta -kuntayhtymän vastausta ei käytetty, koska tiedot haluttiin kerätä yksittäisten kuntien tasolla, ja osa kuntayhtymän kunnista oli vastannut myös itsenäisesti.

TULOKSET

Hakemuksen käsittelyyn oton odotusaika

Taulukosta 1 nähdään jonokyselyn päätulokset. Siinä esitetään keskimääräinen toimeentulotuen uusien asiakkaiden toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn oton odotusaika kaikissa kunnissa yhteensä ja tilastollisen kuntaryhmyksen, läänin sekä maakunnan mukaan. Odotusaika esitetään taulukossa keskiarvona, johon jokainen kunta on vastauksellaan vaikuttanut yhtä suurella painolla.

TAULUKKO 1. Uusien asiakkaiden toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn oton odotusaika kuntaryhmän, läänin ja maakunnan mukaan

	Asiakas- talouksia vuonna 2006	Toimeen- tulotukea saaneiden osuus väestöstä, %	Keski- määräinen uuden asiakkaan odotusaika työpäivinä	Määrä- aikaan (0-7 pv) yl- täviä kuntia odotusajan ilmoittaneis- ta kunnis- ta, %	Odotusajan ilmoittaneis- ta kuntia N	%
Kaikki kunnat	226 617	6,8	3,4	94	386	93
<i>Tilastollinen kuntaryhmyitys</i>						
Kaupunkimaiset kunnat	160499	7,5	5,3	81	62	93
Taajaan asutut kunnat	31416	5,8	4,0	93	70	95
Maaseutumaiset kunnat	34702	5,5	2,8	97	254	93
<i>Lääni</i>						
Etelä-Suomi	92 833	6,6	3,8	88	82	95
Länsi-Suomi	74 406	6,4	3,4	96	171	91
Itä-Suomi	29 293	8,0	3,5	95	57	100
Oulu	19 438	6,9	3,7	93	41	87
Lappi	10 105	8,6	3,0	95	21	100
Ahvenanmaa	542	3,0	1,4	100	14	88
<i>Maakunta</i>						
Uusimaa	59 390	6,7	4,3	83	24	100
Varsinais-Suomi	17 193	6,0	3,5	98	47	89
Itä-Uusimaa	2 916	5,1	3,7	89	9	90
Satakunta	8 638	5,9	3,5	100	23	92
Kanta-Häme	6 572	6,1	3,7	80	15	94
Pirkanmaa	20 262	6,8	3,2	96	26	93
Päijät-Häme	9 221	7,0	4,7	82	11	92
Kymenlaakso	8 170	6,6	3,0	100	12	100
Etelä-Karjala	6 564	7,3	2,5	100	11	92
Etelä-Savo	7 097	7,0	3,5	100	18	100
Pohjois-Savo	12 735	8,1	3,2	96	23	100
Pohjois-Karjala	9 461	8,8	4,0	88	16	100
Keski-Suomi	13 598	8,1	3,3	92	24	89
Etelä-Pohjanmaa	7 295	6,5	3,8	91	23	89
Pohjanmaa	5 456	5,5	4,1	94	17	100
Keski-Pohjanmaa	1 964	4,6	1,4	100	11	92
Pohjois-Pohjanmaa	15 579	6,9	3,5	94	33	87
Kainuu	3 859	7,1	4,7	75	8	89
Lappi	10 105	8,6	3,0	95	21	100
Ahvenanmaa	542	3,0	1,4	100	14	88

Taulukossa näkyy myös toimeentulotuen asiakkaana olleiden kotitalouksien kokonaismäärä ja asiakkaana olleiden henkilöiden osuus väestöstä, jotka ovat molemmat vuoden 2006 tilastotietoa.³ Lisäksi taulukossa on niiden kuntien osuus odotusajan ilmoittaneista kunnista, jotka yltyvät seitsemän arkipäivän määräaikaan.

Keskimääräinen odotusaika kaikissa kunnissa oli 3,4 työpäivää, joka alittaa lakiuudistuksen määräajan. Kaikista odotusajan ilmoittaneista kunnista 94 prosenttia yltyä tähän määräaikaan, vaihteluväli on 0 päivästä 21 päivään. Kaupunkimaisissa kunnissa odotusajat ovat keskimäärin pisimpiä ja maaseutumaisissa lyhyimpiä. Lääneittäin jaoteltuna pisimmät odotusajat löytyvät Etelä-Suomen ja Oulun läänien kunnista ja lyhyimmät Ahvenanmaalta. Maakunnittain pisimmät keskiarvot ovat Päijät-Hämeessä ja Kainuussa⁴ ja lyhyimmät Ahvenanmaalla ja Keski-Pohjanmaalla.

Kaikista odotusajan ilmoittaneista kunnista 51 prosenttia ilmoitti, että niissä oli asiakkaita päivinä, joita kysely koski. Muiden kuntien ilmoittamat odotusajat koskevat näiden päivien sijaan viimeisintä uusien asiakkaiden odotusaikaa. Uusien asiakkaiden määrää koskeva tieto saatiin 158 sellaiselta kunnalta, joilla oli uusia asiakkaita tutkimuspäivinä. Näissä kunnissa 577 uudesta asiakkaasta 174:ltä (30 %) pyydettiin lisäselvityksiä.

Edellä käsitellyissä taulukon 1 tiedoissa kuvataan keskimääräisen kunnan odotusaikoja, eikä tässä ole otettu huomioon kuntien kokoeroja ja toimeentulotuen asiakkaiden keskittymistä suurempiin kuntiin. Taulukko 2 muodostettiin sen sijaan siten, että kuntia on laskutoimituksessa painotettu niiden toimeentulotuen asiakastalouksien määrällä. Tällöin tuloksiin vaikuttavat enemmän ne kunnat, joissa on paljon toimeentulotuen asiakkaita, ja tulokset kuvaavat paremmin, minkälainen on keskimääräisen toimeentulotuen asiakkaan jonotilanne. Taulukosta 2 nähdään, että keskimääräisen asiakkaan kotikunnassa odotusaika uudella asiakkaalla on 4,7 työpäivää. Lukema on suurempi kuin taulukossa 1 sillä taulukon 2 tulokset ovat lähempänä suurten kuntien tilannetta. Myös lääneittäin ja maakunnittain odotusaikojen keskiarvot ovat pidemmät kuin taulukossa 1. Tämä johtuu siitä, että suuri osa asiakkaista asuu suuremmissa kunnissa, joissa käsittelyajat ovat keskimäärin pidempiä. Vastaavasti seitsemän arkipäivän määräaikaan yltyvien kuntien osuus asiakkaista on monessa tapauksessa pienempi kuin määräaikaan yltyvien kuntien osuus kunnista. Asiakkaista 83 prosenttia asuu kunnissa, joissa ylletään uusien hakijoiden osalta määräaikaan. Osuus on pienin kaupunkimaisissa kunnissa. Maakunnittain vaihtelut käsittelyajan keskiarvoissa ovat suuret: vaihteluväli on Keski-Pohjanmaan 1,2 työpäivästä Pohjanmaan 12 työpäivään. Maakunnista myös Itä-Uudenmaan odotusaika nousee yli seitsemän arkipäivän keskiarvon. Pohjanmaan, Kanta-Hämeen ja Itä-Uudenmaan maakunnissa alle puolet toimeentulotuen uusista asiakkaista asuu kunnissa, jotka ilmoittivat yltyvänsä käsittelyajassa määräaikaan.

³ Koska asiakastalouksien lukumäärät ovat vuodelta 2006 ja ne kuvaavat asiakastalouksien kokonaismäärää uusien asiakkaiden määrän sijaan, taulukon 2 luvut eivät kuvaa aivan tarkasti vuoden 2008 alun keskimääräisen uuden asiakkaan tilannetta, mikäli asiakasmäärien suhteet kuntien välillä ovat muuttuneet tai uusien asiakkaiden osuus asiakkaista vaihtelee kunnittain.

⁴ Koska Kainuun maakunta -kuntayhtymän yhteisvastausta ei käytetty kyselyssä, muun muassa Kajaani ei ole mukana tässä esitetyissä Kainuuta koskevissa tuloksissa. Tästä syystä myös Kainuun odotusajan ilmoittaneiden kuntien osuus asiakkaista jää taulukossa 2 alhaisimmaksi.

TAULUKKO 2 Uusien asiakkaiden toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn otton odotusaika keskimääräisellä asiakkaalla kuntaryhmän, läänin ja maakunnan mukaan

	Asiakas- talouksia vuonna 2006	Toimeentulo- tukea saa- neiden osuus väestöstä, %	Keski- määräi- nen uuden asiakkaan odotusaika työpäivinä	Määrä- aikaan (0–7 pv) yltävien kun- tien osuus odotusajan ilmoittaneiden kuntien asiakkaista, %	Odotusajan ilmoittaneiden kuntien osuus asiak- kaista, %
Kaikki kunnat	226 617	6,8	4,7	83	97
<i>Tilastollinen kuntaryhmitys</i>					
Kaupunkimaiset kunnat	160499	7,5	5,0	79	98
Taajaan asutut kunnat	31416	5,8	4,1	92	96
Maaseutumaiset kunnat	34702	5,5	3,1	94	94
<i>Lääni</i>					
Etelä-Suomi	92 833	6,6	4,1	80	99
Länsi-Suomi	74 406	6,4	4,8	90	96
Itä-Suomi	29 293	8,0	5,3	84	100
Oulu	19 438	6,9	5,4	94	84
Lappi	10 105	8,6	3,3	98	100
Ahvenanmaa	542	3,0	3,4	100	100
<i>Maakunta</i>					
Uusimaa	59 390	6,7	4,0	79	100
Varsinais-Suomi	17 193	6,0	5,8	97	99
Itä-Uusimaa	2 916	5,1	7,4	42	97
Satakunta	8 638	5,9	4,8	100	93
Kanta-Häme	6 572	6,1	6,1	46	99
Pirkanmaa	20 262	6,8	1,6	97	96
Päijät-Häme	9 221	7,0	4,8	92	90
Kymenlaakso	8 170	6,6	2,9	100	100
Etelä-Karjala	6 564	7,3	2,0	100	98
Etelä-Savo	7 097	7,0	4,4	100	100
Pohjois-Savo	12 735	8,1	5,2	98	100
Pohjois-Karjala	9 461	8,8	5,9	54	100
Keski-Suomi	13 598	8,1	5,9	85	95
Etelä-Pohjanmaa	7 295	6,5	4,7	91	91
Pohjanmaa	5 456	5,5	12,0	41	100
Keski-Pohjanmaa	1 964	4,6	1,2	100	97
Pohjois-Pohjanmaa	15 579	6,9	5,4	97	92
Kainuu	3 859	7,1	5,6	68	51
Lappi	10 105	8,6	3,3	98	100
Ahvenanmaa	542	3,0	3,4	100	100

Taulukko 3 kuvaa käsittelyaikojen muutosta vuoden 2007 kyselystä. Odotusaikojen keskiarvojen muutos on ilmoitettu keskimääräisen kunnan osalta sekä asiakasmäärillä painotettaessa ("keskimääräinen asiakas") ja tulokset on jaoteltu tilastollisen kuntaryhmituksen ja läänien mukaan. Taulukosta ilmenee myös määräaikaan yltävien kuntien osuuden muutos vuodesta 2007.

Vuoden 2007 kyselyssä käsittelyaikoja selvitettiin ainoastaan kahdelta kysytyltä päivältä, joten vastauksista puuttui kuntia, joissa ei ollut uusia asiakkaita kyseisinä päivinä.⁵ Näin saadut

⁵ Kaikki tällaiset kunnat eivät kuitenkaan jättäneet vastaamatta, sillä vuoden 2007 kyselyssä ilmoitettiin lähes yhtä useassa kunnassa odotusaika kuin vuoden 2008 kyselyssä (kun vuoden 2008 kyselyssä ovat mukana ovat myös ne kunnat, jotka ilmoittivat viimeisimmän uuden asiakkaan odotusajan).

käsittelyaikojen keskiarvot saattoivat olla todellista suurempia, sillä ulkopuolelle jäi erityisesti pieniä maalaiskuntia, joissa käsittelyajat ovat tyypillisesti lyhyitä. Kyselyjä vertailtaessa ilmenee, että vastausprosentti on noussut eniten maaseutumaisissa kunnissa, mutta kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa vain vähän. Tämä tarkoittaa, että taulukon 3 osoittamat kaupunki- maisten ja taajaan asuttujen kuntien käsittelyaikojen muutokset eivät johdu vastausprosentin kasvusta. Maaseutumaisten kuntien käsittelyajat ovat puolestaan muuttuneet eri suuntaan kuin voitaisiin olettaa tapahtuneen pelkästään vastausprosentin nousun myötä.⁶

TAULUKKO 3. Uusien asiakkaiden toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn oton odotusajan muutos vuoden 2007 kyselystä keskimääräisessä kunnassa ja keskimääräisellä asiakkaalla kuntaryhmän, läänin ja maakunnan mukaan

	Keskimääräinen kunta	Keskimääräinen asiakas	
	Keskimääräisen uuden asiakkaan odotusajan muutos työpäivinä vuodesta 2007	Keskimääräisen uuden asiakkaan odotusajan muutos työpäivinä vuodesta 2007	Määräaikaan (0–7 pv) yltävien kuntien osuuden muutos vuodesta 2007 prosenttiyksiköinä
Kaikki kunnat	-0,5	-1,3	7
<i>Tilastollinen kuntaryhmitys</i>			
Kaupunkimaiset kunnat	-1,5	-1,7	18
Taajaan asutut kunnat	-1,5	-1,5	14
Maaseutumaiset kunnat	0,2	0,0	1
<i>Lääni</i>			
Etelä-Suomi	-0,5	-0,8	5
Länsi-Suomi	-0,3	-1,7	8
Itä-Suomi	-1,4	-4,2	11
Oulu	-0,1	-0,5	9
Lappi	0,3	0,7	-5
Ahvenanmaa	0,2	0,5	0
<i>Maakunta</i>			
Uusimaa	-0,6	-0,4	0
Varsinais-Suomi	1,3	-2,4	0
Itä-Uusimaa	-0,8	1,6	0
Satakunta	-1,4	0,6	24
Kanta-Häme	-0,1	-1,6	0
Pirkanmaa	-2,5	-3,1	20
Päijät-Häme	-0,3	-2,0	9
Kymenlaakso	-0,5	-0,5	10
Etelä-Karjala	-0,7	-5,7	11
Etelä-Savo	-0,4	-0,9	0
Pohjois-Savo	-1,9	-6,4	21
Pohjois-Karjala	-1,5	-3,9	7
Keski-Suomi	0,1	-2,2	-4
Etelä-Pohjanmaa	-0,5	-1,2	18
Pohjanmaa	-0,2	1,8	1
Keski-Pohjanmaa	-0,2	-0,8	0
Pohjois-Pohjanmaa	-0,3	-1,2	7
Kainuu	0,8	2,6	0
Lappi	0,3	0,7	-5
Ahvenanmaa	0,2	0,5	0

⁶ Muutosanalyysiä kehoitettiin läänien ja kuntaryhmien osalta myös rajatummalla aineistolla, jossa mukana olivat vain ne kunnat, jotka ilmoittivat odotusajan sekä vuoden 2007 että vuoden 2008 kyselyssä. Keskimäärin käsittelyaika oli tällöin laskenut 0,4 työpäivällä ja myös muut muutosluvut olivat keskimäärin noin kymmenyksen pienempiä kuin tässä esitetyt. Tulokset eivät siis juuri poikenneet taulukon 3 tuloksista.

Odotusajan keskiarvo on laskenut 0,5 työpäivää vuodesta 2007. Painotettaessa kuntia toimeentulotuen asiakasmäärillä nähdään, että keskimääräisen asiakkaan kotikunnassa laskua on tapahtunut 1,3 työpäivän verran. Odotusajat ovatkin laskeneet eniten kaupunkimaisissa kunnissa, kun taas maaseutumaisissa kunnissa odotusajat näyttävät pysyneen entisellä tasolla. Laskua on tapahtunut kaikissa muissa lääneissä paitsi Ahvenanmaan ja Lapin lääneissä. Määräaikaan yltävien kuntien osuus on noussut 7 prosenttiyksiköllä. Kaupunkimaisissa kunnissa vastaava nousu on 18 ja myös maaseutumaisissa kunnissa nousua on tapahtunut prosenttiyksikön verran. Ainoastaan Lapin läänissä määräaikaan yltävien kuntien osuus on laskenut. Yleisesti voidaan sanoa, että käsittelyajat ovat keskimäärin laskeneet eniten siellä, missä ne olivat vuoden 2007 kyselyn mukaan pisimmät.

Käsittelyaikojen laskuun on lakimuutoksen ohella voinut vaikuttaa toimeentulotukea saavien asiakastalouksien määrän lasku. Toisaalta asiakasmäärien pieneneminen ei välttämättä näy käsittelyajoissa: vuosien 2000–2003 jonokyselyiden mukaan käsittelyajat eivät laskeneet toimeentulotuen asiakastalouksien määrän laskun myötä. Kyseisinä vuosina toimeentulotukea saaneiden talouksien määrä väheni noin kymmenellä tuhannella kun samanaikaisesti käsittelyaikojen keskiarvo nousi koko maassa 0,1 päivää.

Vuoden 2007 jonokyselyssä selvitettiin myös toimeentulotuen käsittelyn odotusaikoja asiakasmääriltään suurimmista kunnissa. Tuolloin seitsemän arkipäivän käsittelyaikaan ylsi kahdeskymmenestä suurimmasta kunnasta kymmenen. Vuoden 2008 kyselyn mukaan määräaikaan yltää viisitoista kuntaa yhdeksästätoista kyselyyn vastanneesta asiakasmäärältään suurimmasta kunnasta.

Henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn odotusaika ja kirjallinen hakumenettely

Kyselyssä kysyttiin myös uusien asiakkaiden odotusaikaa pääsulle henkilökohtaiseen asiointiin, mikä tarkoittaa käytännössä keskustelua sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoajaan kanssa. Tulokset näkyvät taulukossa 4. Taulukosta ilmenee myös kuinka monessa kunnassa kaikki uudet asiakkaat pääsevät henkilökohtaiseen asiointiin. Näiden kuntien osalta henkilökohtaisen asioinnin odotusaika on tulkittu samaksi kuin toimeentulotukihakemuksen käsittelyaika.⁷ Erilaisesta mittauksesta johtuen taulukon 4 tulosten vertailu viime vuoden kyselyn tuloksiin on vaikeaa, joten tältä osalta ei esitetä muutoksenanalyysiä.

Ilmoitettu henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn odotusaika oli kunnissa keskimäärin 3,1 työpäivää ja vaihteluväli oli 0 päivästä 19 päivään. Henkilökohtaisen asioinnin odotusajan keskiarvo on siis keskimäärin ilmoitettu pienemmäksi kuin hakemusten käsittelyaika. Osa kunnista on mahdollisesti ilmoittanut odotusajan pääsulle sellaiseen palveluun, jossa ei vielä valmistella toimeentulotukipäätöstä. Tällöin odotusaika näyttyy tuloksissa todellisuutta alhaisempana.

Kuten käsittelyajat, myös henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn odotusajat on ilmoitettu kaupunkimaisissa kunnissa pisimmiksi. Samoin lääneistä pisin odotusaika oli Etelä-Suomen läänissä. Maakunnista pisin odotusaika oli Pohjanmaalla. Kun kuntia painotetaan toimeentulotuen asiakasmäärillä, saadaan keskimääräiseksi henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn odotusajaksi 4,5 työpäivää. Tilastollisen kuntaryhmituksen odotusajat pysyvät miltei samoina, mutta läänien ja maakuntien osalta tapahtuu muutoksia. Pisimmäksi odotusaika keskimääräisellä asiakkaalla venyy Länsi-Suomen läänissä. Etelä-Suomen läänissä keskimääräisen asiakkaan odotusaika on puolestaan lyhyempi kuin keskimääräisen kunnan. Maakunnista Keski-Suomen ja Pohjanmaan odotusajat ovat selvästi muita korkeammalla tasolla, minkä taustalla ovat pitkät odotusajat suurissa kunnissa.

⁷ Osa niistä kunnista, joissa kaikki uudet asiakkaat pääsevät henkilökohtaiseen asiointiin, on saattanut jättää ilmoittamatta tämän ja vastata ainoastaan, että henkilökohtaista asiointia vaativia asiakkaita ei ollut kyselyssä mainittuina päivinä. Nämä kunnat jäävät taulukon 4 ulkopuolelle.

TAULUKKO 4. Toimeentulotuen uusien asiakkaiden henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn odotusaika kuntaryhmän ja läänin mukaan

	Keskimääräinen kunta	Keskimääräinen asiakas	Kuntia, joissa kaikki uudet asiakkaat pääsevät henkilökohtaiseen asiointiin, asiointista ilmoittaneista kunnista	
	Keskimääräinen uuden asiakkaan odotusaika työpäivinä	Keskimääräinen uuden asiakkaan odotusaika työpäivinä	N	%
Kaikki kunnat	3,1	4,5	241	64
<i>Tilastollinen kuntaryhmitys</i>				
Kaupunkimaiset kunnat	5,3	5,0	20	36
Taajaan asutut kunnat	3,8	3,6	40	58
Maaseutumaiset kunnat	2,5	3,0	181	72
<i>Lääni</i>				
Etelä-Suomi	3,6	2,9	39	53
Länsi-Suomi	3,4	7,0	122	71
Itä-Suomi	2,6	4,4	37	66
Oulu	3,3	3,2	19	46
Lappi	2,4	2,0	10	50
Ahvenanmaa	1,0	1,1	14	88
<i>Maakunnat</i>				
Uusimaa	3,9	2,3	13	62
Varsinais-Suomi	3,4	4,8	37	79
Itä-Uusimaa	2,3	3,3	5	63
Satakunta	3,2	3,4	14	61
Kanta-Häme	3,9	6,7	10	71
Pirkanmaa	3,2	5,8	18	69
Päijät-Häme	3,8	5,3	2	22
Kymenlaakso	2,8	3,2	3	27
Etelä-Karjala	3,3	4,8	6	60
Etelä-Savo	2,4	1,1	9	53
Pohjois-Savo	2,7	4,8	17	74
Pohjois-Karjala	2,9	5,3	11	69
Keski-Suomi	3,8	10,1	17	68
Etelä-Pohjanmaa	3,6	4,5	14	61
Pohjanmaa	4,1	11,7	17	100
Keski-Pohjanmaa	1,1	1,4	5	46
Pohjois-Pohjanmaa	3,1	3,0	14	42
Kainuu	3,8	4,4	5	63
Lappi	2,4	2,0	10	50
Ahvenanmaa	1,0	1,1	14	88

Kaikista odotusajan ilmoittaneista kunnista 64 prosenttia ilmoitti, että jokainen uusi asiakas pääsee henkilökohtaiseen asiointiin. Kaupungeissa osuus on pienempi kuin maaseudulla ja lääneittäin tarkasteltuna suurin Ahvenanmaalla ja pienin Oulun läänissä. Koska osa tällaista käytäntöä soveltavista kunnista on saattanut jättää asian ilmoittamatta (ks. alaviite 7), taulukossa 4 ilmoitetut osuudet ovat luultavasti jossain määrin aliarvioituja. Mikäli uudet asiakkaat asioivat henkilökohtaisesti myös kaikissa niissä kunnissa, jotka ilmoittivat, että henkilökohtaisia asiointia tarvitsevia uusia asiakkaita ei kyseisinä päivinä ollut, osuus nousee 64 prosentista 86 prosenttiin. Todellinen osuus löytyy luultavasti näiden lukemien välimaastosta.

Kyselyssä selvitettiin myös onko kunnassa käytössä toimeentulotuen kirjallista hakumenetystä. Tätä selvitettiin myös vuoden 2007 kyselyssä, mutta epäsuoremmin, joten tulokset olivat vain

suuntaa-antavia. Taulukko 5 osoittaa, että valtaosassa kunnista on käytössä kirjallinen hakumenettely ainakin joidenkin asiakkaiden kohdalla. Vastanneista kunnista 86 prosentissa käytetään kirjallista hakumenettelyä, eniten kaupunkimaisissa kunnissa ja vähiten maaseutumaisissa kunnissa. Keskimääräisen asiakkaan kohdalla lukemat pysyvät tilastollisten kuntaryhmitysten mukaan lähes samana ja toimeentulotuen asiakkaista miltei kaikki asuvat kunnassa, jossa on käytössä kirjallinen hakumenettely. Muutamissa kunnissa tarkennettiin, että kirjallisen hakumenettelyn käyttö ei tarkoita sitä, että kirjallista hakumenettelyä sovellettaisiin laajasti tai varsinkaan kaikkien uusien asiakkaiden kohdalla, mutta asiakkaalla on siihen mahdollisuus.

TAULUKKO 5. Kirjallisen hakumenettelyn käyttö keskimääräisessä kunnassa ja keskimääräisellä asiakkaalla kuntaryhmän mukaan

	Kunnassa käytetään kirjallista hakumenettelyä, ilmoittaneista kunnista
Osuus kunnista %	
Kaupunkimaiset kunnat	98
Taajaan asutut kunnat	100
Maaseutumaiset kunnat	80
Kaikki kunnat	86
Osuus asiakkaista %	
Kaupunkimaiset kunnat	98
Taajaan asutut kunnat	100
Maaseutumaiset kunnat	86
Kaikki kunnat	98

Sosiaaliasiamieskyselyn tulokset

Sosiaaliasiamieskyselyyn vastasi 73 sosiaaliasiamiestä, joille esitettiin kyselyssä seuraavat kuusi kysymystä: 1. Mitkä ovat yleisimpiä toimeentulotukeen liittyvien yhteydenottojen syitä? 2. Tuleeko asiakkailta valituksia tarpeettomiksi koetuista lisäselvityksistä? 3. Liittykö toimeentulotuen maksatusaikoihin ongelmia? 4. Tuleeko asiakkailta valituksia henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn suhteen? 5. Onko vuoden 2008 aikana tullut valituksia liian pitkistä käsittelyajoista? 6. Onko sinulla muita huomioita toimeentulotukilain vuoden 2008 muutokseen liittyen?

Toimeentulotukeen liittyvistä yhteydenotoista ilmoitti noin 90 prosenttia vastanneista sosiaaliasiamiehistä. Vajaa kolmannes sosiaaliasiamiehistä mainitsi yhteydenoton yleisimmäksi syyksi asiakkaan halun saada selvitys toimeentulotukipäätöksestä. Asiakkaita kiinnosti tällöin olivatko kaikki menot huomioitu päätöstä tehdessä ja oliko asiakas saanut riittävän määrän toimeentulotukea. Neljätolista sosiaaliasiamiestä mainitsi yhteydenottojen yleisimmäksi syyksi harkinnanvaraisen tai ehkäisevän toimeentulotuen niukan käytön.

”Nykyään ehkä yleisin syy on asiakkaan ahdinko, kun täydentävällä, harkinnanvaraisella tuella ei tulla yhtään vastaan.”

”Kaavamaiset toimeentulotukipäätökset, joissa yksilöllisten asioiden huomiointi vähäistä (tehdään vain perusnormilaskelmia eikä harkintaa tai ennaltaehkäisevää tukea käytä).”

Järjestelmän hajanaisuuden aiheuttamat ongelmat olivat yhteydenottojen yleinen syy kuuden sosiaaliasiamiehen mukaan:

”Järjestelmän pirstaleisuus: etuuskäsittely tekee omaansa, sosiaalityöntekijöille ja sosiaali-ohjaajille kuuluu harkinnanvara, lisäksi on muutossosiaalityö (joka osittain toimii) - mutta yhteydenottajat ja toimeentulotukea hakevat eivät hahmota järjestelmää...”

Lisäksi vajaa neljännes sosiaaliasiamiehistä ilmoitti yleisimmän yhteydenoton koskevan toimeentulohakemuksen pitkää käsittelyaikaa.

Tarpeettomiksi koettuihin lisäselvityksiin liittyvistä yhteydenotoista ilmoitti yli puolet sosiaaliasiamiehistä. Ongelmalliseksi lisäselvitykset koituivat silloin, kun niitä pyydettiin runsaasti ja lukuisia kertoja tai niissä vaadittiin hankalia tietoja. Kuntakyselymme mukaan noin 30 prosentilla uusista asiakkaista pyydettiin lisäselvityksiä ennen päätöksentekoa. Toista tutkimushankettamme varten käytössämme oleva poiminta kuuden kunnan toimeentulotukipäätöksistä viittaa siihen, että kuntien välillä on tässäkin eroja. Joissakin kunnissa näyttäisi eräiden lisäselvitysten toimitaminen olevan mahdollista myös jälkikäteen ja itse päätös voidaan selvissä tapauksissa tehdä jopa puhelimitse.

”Muutamia tilanteita, joissa asiakkaat ovat ihmetelleet sitä eivätkö viranomaiset tutustu hakemuksiin. Miksi heiltä kysytään samaa asiaa, jonka he ovat jo viranomaiselle toimitaneet tai näyttäneet.”

Muutamalle sosiaaliasiamiehelle tuli myös yhteydenottoja liittyen tilitetöiden tarkkaan seuraamiseen.

”Asiakkaat valittavat, että tiliotteita pyydetään takautuvasti pitkiltä ajoilta.”

”Pankkitiliotteiden tarkan seuraamisen asiakkaat kokevat kiusallisena ja epäoikeudenmukaisena pienetkin tulot (esim. omat panot ja otot yhdellä samalla tilillä: asiakas nosti rahaa tililtään myyjäisten vaihtorahaksi ja pani saman summan takaisin tilille, tämä summa laskettiin kahteen kertaan tuloksi).”

Yhteydenottoihin oli muutamassa tapauksessa sosiaaliasiamiehen mukaan syynä se, että lisäselvitysten tarvetta ei ollut riittävästi perusteltu asiakkaalle.

”Lähinnä siinä mielessä, että asiakkaat eivät ole ymmärtäneet miksi jotain tositetta tmv. tarvitaan Näe se puutteellisena ja riittämättömänä ohjauksena ja informaationa sosiaalitoimen puolelta. Tulisi aina informoida siitä, miksi jotain tietoa tarvitaan ja miten sitä käytetään.”

Selvitysten liiallisen määrän nähtiin selittyvän osittain kirjallisten hakemusten yleistymisellä, jonka seurauksena puutteellisia hakemuksia jätetään entistä enemmän. Joidenkin sosiaaliasiamiesten mukaan selvitysten määrää voisi vähentää selvittämällä osan asioista puhelimitse.

Maksatusaikoihin liittyvistä yhteydenotoista mainitsi noin neljännes sosiaaliasiamiehistä. Kolmella sosiaaliasiamiehellä nämä yhteydenotot liittyivät tuen maksatuksen hitauteen, kun asiakkaan elämässä tapahtui jotain ennakoimatonta. Ongelmat näissä tapauksissa liittyivät tuen maksatuksen väistämättömään päivän viiveeseen. Yhteydenotot olivat kuitenkin harvinaisia ja eräs sosiaaliasiamies selitti tilanteen seuraavasti:

”Ongelmia aiheuttaa hakemusten käsittelyajat, ei maksatusajat. Päätöksen jälkeen raha on yleensä tilillä seuraavana arkipäivänä”.

Asiointiin pääsyn ongelmiin liittyviä yhteydenottoja ilmoitti yli puolet sosiaaliasiamiehistä. Noin viidennes sosiaaliasiamiehistä ilmoitti lukuisista yhteydenotoista asiakkailta, joilla oli vaikeuksia päästä henkilökohtaiseen tapaamiseen.

”...tt:n käsittely painottuu monesti liiaksi etuuskäsittelijöille, asiakas kokee, että päätös on liian kaavamainen ja hän olisi halunnut enemmän sosiaalityöntekijän harkintaa ja henkilökohtaista tapaamista.”

Kahdeksan sosiaaliasiamiestä kertoi useista yhteydenotoista koskien asiakkaan vaikeuksia saada puhelimitse yhteyttä henkilökuntaan. Näissä tilanteissa puhelinajat koettiin liian rajoitetuiksi ja ongelmalliseksi mainittiin myös puhelinvaihteen maksullinen odotusaika. Muutaman sosiaaliasiamiehen mukaan asiakas koki myös puhelimitse tapahtuvan neuvonnan riittämättömäksi kaivatessaan henkilökohtaista tapaamista.

”Kyllä, vaikea saada työntekijöitä kiinni. Vähävaraiselle tulee myös jonottaminen ja jatkuva soittelu ja kiinni yrittäminen kalliiksi.”

”Puhelinaika on tunti/pv ja linjat ovat varsin varattuja.”

”Kyllä. Ja uusi lakihan vesitettiin perusteluosassa. Sen mukaan puhelinkontakti riittää. Pitäisi olla erikoisneuvonta vain tt asiakkaille.”

Liian pitkiä käsittelyaikoja vuoden 2008 aikana koskevista yhteydenotoista ilmoitti noin kolmannes sosiaaliasiamiehistä. Yhteydenottojen tapauksissa käsittelyajat olivat venyneet kahdesta kolmeen viikkoon, mikä puolestaan aiheutti asiakkaalle taloudellisia komplikaatioita. Liian pitkille käsittelyajoille todettiin syyksi joko resurssipula tai lisäselvitysten määrä. Erään kaupungin sosiaaliasiamies ilmoitti suoraan, että:

”Todella paljon, kaupungin toimeentulotuen käsittelyajat eivät ole v.08 voimaan tulleen lain edellyttämällä tasolla”.

Eräs sosiaaliasiamies puolestaan muistutti, että toimeentulotuen käsittelyajan mittaamiseksi ei riitä keskimääräisten käsittelyaikojen tilastointi. Tämä ongelma on pidettävä mielessä myös jonokyselyn tulosten kohdalla.

”...ne eivät kerro käsittelyn koko totuutta, sillä toimeentulotuen viivytyksetön käsittely pitäisi toteutua jokaisen asiakkaan kohdalla...”

Myös aiemmin mainittu tilastojen mahdollinen ”kaunistelu” huolestutti kahta sosiaaliasiamiestä.

Muita huomioita liittyen vuoden 2008 lakiuudistukseen antoi noin puolet sosiaaliasiamiehistä. Vain yhden sosiaaliasiamiehen mukaan tietoja uudistuksen vaikutuksista ei ollut vielä saatavilla. Neljä sosiaaliasiamiestä ilmoitti asiakkaiden yhteydenottojen vähentyneen uudistuksen myötä. Vielä useammassa vastauksessa näkyi positiivinen suhtautuminen lakiuudistukseen.

”Muutos oli tervetullut ja pakottaa työntekijät tarkistamaan toiminta- ja menettelytapojaan.”

”Erittäin hyvä, että lainmuutos saatiin. Suuret kaupungit ovat hoitaneet huonosti toimeentulotuen käsittelyn, eikä suosituksilla näyttänyt olevan tehoa.”

Muutama sosiaaliasiamies totesikin käsittelyaikojen ongelman olevan yksinomaan suurten kaupunkien. Runsaat kymmenen vastaajaa muistutti resurssipulasta, jota lakiuudistus on kiristänyt

entisestään. Tällöin asiakkaan pääsy henkilökohtaiseen tapaamiseen käy yhä harvinaisemmaksi muutaman sosiaaliamiehen mukaan.

”Koska resurssilisäyksiä toimeentulotuen käsittelyyn ei ole lisätty, ei (kaupungissa) käsitteäkseen pystytä noudattamaan säädettyjä aikarajoja nyt eikä myöhemminkään”.

”SOSIAALITYÖN RESURSSIT EIVÄT RIITÄ LAADUKKAASEEN ASIAKASPALVELUUN.”

”Mitenhän lakimuutos on huomioitu resurssoinnissa, vai onko jäänyt yksittäisen työntekijän ratkaistavaksi?”

Lakiuudistuksen positiiviseksi vaikutukseksi voi asiakkaan saaman palvelun parantumisen ohella osoittautua turhien työvaiheiden karsiminen:

”Sosiaalitoimistoissa olisi viimeistään nyt syytä hioa asiakasprosessit niin, että kaikki turha työ ja vanhat rasitteet karsitaan.”

Toisaalta joissain kunnissa lakiuudistuksen vaatima ylimääräinen työpanos voi johtaa asiakkaiden heikentyneeseen henkilökohtaiseen palveluun.

YHTEENVETO JA POHDINTA

Toimeentulotuen uusien asiakkaiden toimeentulotukihakemukset käsitellään useimmissa kunnissa keskimäärin alle seitsemässä työpäivässä. Kaikista kunnista määräaikaan yltyä 94 prosenttia ja toimeentulotuen asiakkaista 83 prosenttia asuu näissä kunnissa. Käsittelyajat ovat pisimmät kaupunkimaisissa kunnissa ja lääneistä Etelä-Suomen ja Oulun lääneissä. Määräaikaan ylletään kuitenkin myös useimmissa asiakasmääriltään suurimmissa kunnissa. Henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn osalta lähes kaikki kunnat yltyvät keskimääräisesti määräaikaan. Kaikista kunnista 64 prosenttia ilmoitti uusien asiakkaiden pääsevän automaattisesti henkilökohtaiseen asiointiin. Kirjallinen hakumenettely on kunnissa yleisesti käytössä, varsinkin kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa.

Kyselyn tuloksia voidaan pienin varauksin verrata vuoden 2007 kyselyn tuloksiin. Vertailun perusteella käsittelyajat ovat lyhentyneet. Niiden kuntien osuus, joissa määräaikaan ylletään keskimääräisen käsittelyajan osalta, on kasvanut seitsemällä prosenttiyksiköllä. Käsittelyajat ovat lyhentyneet eniten kaupunkimaisissa ja taajaan asutuissa kunnissa sekä lääneistä Itä-Suomen läänissä. Ainoastaan maaseutumaisissa kunnissa sekä Ahvenanmaan ja Lapin lääneissä, joissa käsittelyajat olivat jo ennestään lyhyitä, laskua ei ole tapahtunut. Voidaan sanoa, että käsittelyajat ovat laskeneet eniten siellä, missä ne olivat vuoden 2007 kyselyn mukaan pisimmät. Odotusajoissa tapahtuneet muutokset ovat yleisesti ottaen lakiuudistuksen mukaisia, joskin myös esimerkiksi asiakasmäärien lasku saattaa jonkin verran selittää tuloksia.

Sosiaaliamieskyselyn tuloksista ilmeni asiakkaiden yhteydenottojen sisältö. Sosiaaliamiehistä valtaosa ilmoitti saaneensa yhteydenottoja koskien henkilökohtaiseen asiointiin pääsyn ongelmia ja liialliseksi koettua lisäselvitysten määrää. Pitkien käsittelyaika-kojen taustalle mainittiin muun muassa resurssipula ja liialliset lisäselvitykset.

Pitkiin käsittelyaikoihin vaikuttavat osaltaan sosiaalityön monin paikoin alimitoitettut resurssit. Myös työntekijöiden tiheä vaihtuvuus saattaa pidentää käsittelyaikoja. Lisäksi lisäselvitykset venyttävät käsittelyaikoja merkittävästi. Tämä ei näy jonokyselyn tuloksissa, joissa ei ole mukana lisäselvitysten pyytämistä toimeentulotukipäätöksen tekoon kuluvaan aikaan. Kyselyn perusteella lisäselvityksiä tarvittiin monien uusien asiakkaiden hakemusten osalta. On väistämätöntä, että puutteellisia hakemuksia esiintyy, mutta osa lisäselvityksistä olisi mahdollista tehdä esimerkiksi puhelimitse tai ennaltaehkäistä paremman asiakasohjauksen kautta.

Tämän kyselyn tuloksia tulkittaessa on syytä pitää mielessä, että tulokset kuvaavat ainoastaan *keskimääräisiä* käsittelyaikoja. Selvityksen ulkopuolelle jäi siis tieto siitä, kuinka suurella osalla uusista asiakkaista käsittely venyy yli määräajan. Keskimääräinen käsittelyaika voi alittaa määräajan, vaikka osalla asiakkaista käsittely venyisi määräaikaan pidemmäksi. Lisäksi kuten edellä todettiin, osa ilmoitetuista käsittelyajoista koskee lisäselvitysten pyytämistä, eli keskimääräiset toimeentulotukipäätöksen odotusajat ovat tässä raportoituja pidempiä. Koska kysely toteutettiin alkuvuodesta, sen avulla saatiin tietoa vasta vuoden 2008 lakiuudistuksen jälkeisen ajan alkuvaiheesta.

Kuntakyselyn vastaanotto kunnissa ja sen tulokset viittaavat siihen, että kunnat ovat suhtautuneet varsin vakavasti lakimuutokseen. Kunnissa on tehty työjärjestelyjä, jotta odotusajat saataisiin lain edellyttämälle tasolle. Aivan kaikkialla siihen ei ole päästy. Kyselyn avulla ei myöskään saa kuvaa siitä, mitkä muut sosiaalitoimistojen tehtävät ovat mahdollisesti kärsineet toimeentulotuen viivytyksettömän käsittelyn vuoksi.

Tämän toimeentulotuen jonokyselyn tulokset koskevat ainoastaan toimeentulotuen uusia asiakkaita. Tuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia asiakkaita, eivätkä ne kuvaa vaikeimmassa asemassa olevien pitkäaikaisasiakkaiden tilannetta. Jatkossa tulisi harkita jonokyselyn ulottamista koskemaan kaikkia toimeentulotuen asiakkaita.

TYÖPAPEREITA-sarjassa aiemmin ilmestyneet

2008

Maritta Vuorenmaa & Lasse Löytty. Mot ett österbottniskt välbefinnande. Utvärderingssynpunkter på Österbotten-projektets första verksamhetsperiod åren 2005–2007
Diskussionsunderlag 28/2008 Tilausno T28/2008

Kouluterveyspäivät 2008. 26.–27.8.2008, Paasitorni, Helsinki. Tiivistelmät ja posterit
Työpapereita 27/2008 Tilausno T27/2008

Maija Ritamo (toim.). Seksuaalisuus ammattihenkilöstön koulutuksessa sekä vammaisten ja pitkäaikais-sairaiden terveyspalveluissa
Työpapereita 26/2008 Tilausno T26/2008

Mauno Konttinen, Riitta Haahti (red.). Annus Medicus Fenniae 2008. Nordiskt medicinaldirektörsmöte. Mariehamn, Finland 21.–22. augusti 2008
Diskussionsunderlag 25/2008 Tilausno T25/2008

Tuulia Rotko, Marita Sihto, Hannele Palosuo. Katsaus terveysvaikutusten arviointiin terveyserojen näkö-kulmasta
Työpapereita 24/2008 Tilausno T24/2008

Pertti Korteniemi, Pekka Borg. Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä?
Työpapereita 23/2008 Tilausno T23/2008

Mariann Kylmäniemi, Outi Töytäri. Vammaispalvelulain mukaiset apuvälinepalvelut. Selvitys apuväline-palveluiden toteutumisesta Suomessa vuonna 2006
Työpapereita 22/2008 Tilausno T22/2008

Johanna Hiitola. Selvitys vuonna 2006 huostaanotetuista ja sijaishuoltoon sijoitetuista lapsista
Työpapereita 21/2008 Tilausno T21/2008

Tuula Kekki, Pia Kajander. Päihdestrategia työnohjaajana. Toimijoiden kokemuksia kirjoitusprosessista ja strategian toimeenpanosta
Työpapereita 20/2008 Tilausno T20/2008

Hannele Hyppönen (toim.). Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimus-päivät. Tutkimuspaperit 2008
Työpapereita 19/2008 Tilausno T19/2008

Reijo Sund, Merja Juntunen, Peter Lüthje, Tiina Huusko, Matti Mäkelä, Miika Linna, Antti Liski, Unto Häkkinen. PERFECT – Lonkkamurtuma. Hoitoketjujen toimivuus, vaikuttavuus ja kustannukset lonkka-murtumapotilailla
Työpapereita 18/2008 Tilausno T18/2008

Minna Kivipelto. Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin
Työpapereita 17/2008 Tilausno T17/2008

Kaarina Wilskman, Timo Ståhl, Seija Muurinen, Kerttu Perttilä, Matti Rimpelä. Väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnissa. Raportti kunnanjohtajien kyselystä 2007
Työpapereita 16/2008 Tilausno T16/2008