



Perusturva ja poiskäännettäminen

Väliinpuotoaminen ja sosiaaliset
oikeudet -seminaari
21.11.2013

Asiantuntija, tutkija, VTT
Anne Määttä



Esityksen rakenne

1) Väliinputoaminen ja poiskäännyttäminen asiakasnäkökulmasta

- Asiakaskokemuksia
- Poiskäännyttävät kynnykset

2) Väliinputoaminen ja poiskäännyttäminen työntekijänäkökulmasta

- Työntekijäkohtaiset tekijät
- Rakenteelliset tekijät

3) Korjausehdotuksia



ASIAKASKOKEMUKSET

Määttä, Anne (2012): Perusturva ja poiskäännyttäminen

- 1) Määttä, Anne: Toimeentulotuen väliinputoajat (Janus 1:2010, 20–34)
- 2) Määttä, Anne & Laine, Terhi: Kun parisuhde köyhdyttää. Sosiaaliturvan tarveharkinta naisten elämässä. (Naistutkimus 2:2010, 31–42)
- 3) Määttä, Anne: Työkyvytön vai työtön? Työkyvyttömyydestä aiheutuva sosiaaliturvan väliinputoaminen elämänkaaren eri vaiheissa. (Kuntoutus 1:2011, 18–28)
- 4) Määttä, Anne: Perusturvan poiskäännytyt. (Yhteiskuntapolitiikka 77 2012:2, 145-156)

PALVELUJÄRJESTELMÄN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSET

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (tulossa)

Ulkoringiltä sisärinkiin. Kuinka auttaa kasautuneista ongelmista kärsiviä nuoria aikuisia pirstaleisessa palvelujärjestelmässä.



ASIAKKAAN NÄKÖKULMA "Mikan" tarina

- Mielenterveydellisiä ongelmia
- Keskeytyneet opinnot
- Vuokravelkoja
- Työttömyysturvan karenssi
- Vanhempien taloudellinen tuki
- Toimeentulotuen alentaminen
- Vaikeudet saada tarvittavaa terveydenhoitoa



Palvelujärjestelmän toiminnan analyysia

Kasautuneista ongelmista kärsivän nuoren palvelujärjestelmäkontaktit

- 1) Oppilaitoksen toimijat
- 2) Terveyskeskus
- 3) TE-toimisto / TYP
- 4) Kela
- 5) Sosiaalitoimi
- 6) Psykiatrian palvelut
- 7) Nuorisotyö



Avun saamiseen vaikuttavat tekijät:

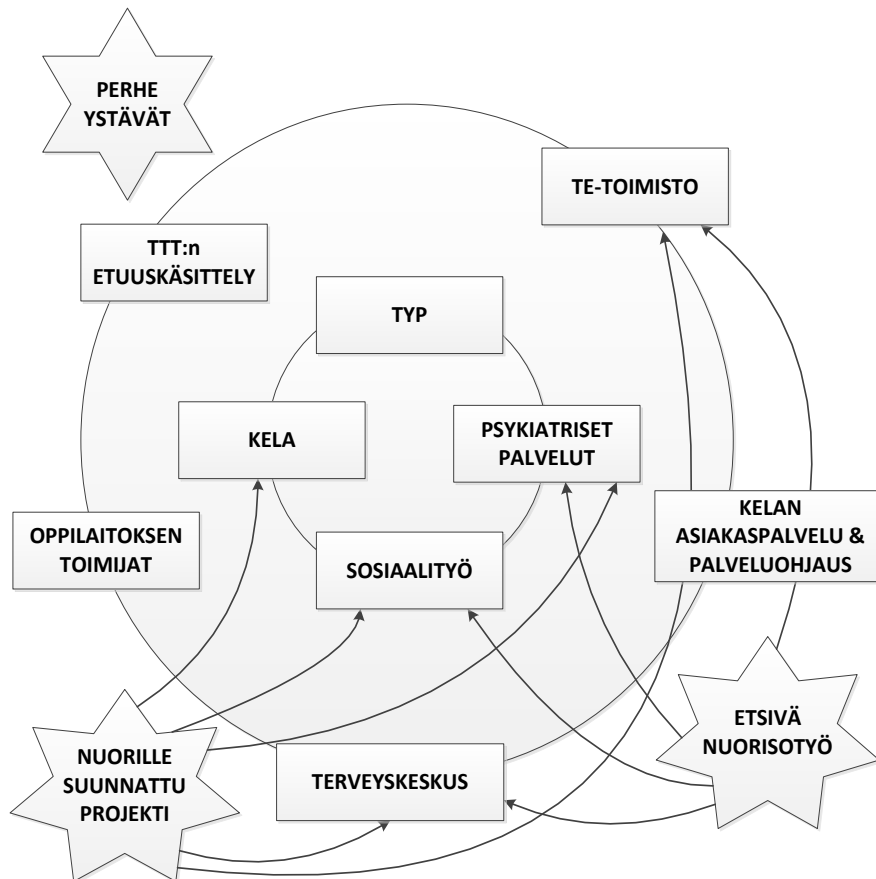
- Palvelun / etuuden tavoitettavuus, stigma
- Etuuden tai palvelun kriteerit
- Työntekijän ammattitaito, asiakkaan kyvykkyyks / kyvyttömyys
- Palvelusta / etuudesta päättävän taustaorganisaation ohjeistukset, viralliset ja epäviralliset toimintatavat
- Palvelujärjestelmän pirstaleisuus, erilliset päätökset ja seuraukset muihin etuus- tai palvelupäätöksiin

(Lähde: Määttä 2012: Poiskäännettävät kynnykset)

-> Väliinputoamista vai poiskäännettämistä?



Ulko- ja sisärinkien toimijat palvelujärjestelmässä



Ulkorinki

- Palvelutarpeen tunnistaminen
- Matalan kynnyksen palvelut
- Perusturvaetuudet ja peruspalvelut
- Portinvartiointi / eteenpäin ohjaaminen

Sisärinki

- Lausuntojen ja ohjauksen kautta myönnettävät etuudet ja palvelut
- Erityispalvelut, räätälöidymmät palvelut

Väliinpuotoamista vai poiskäännättämistä?

Väliinpuotoaminen

- tilanne, jossa asiakkaan avun tarve ja haettavan etuuden tai palvelun kriteerit eivät kohtaa
- Liittyy erityisesti perusturvaetuisuuksiin ja peruspalveluihin
- Väliinpuotoamista "vain tapahtuu"

Poiskäännättäminen

- Tietoista toimintaa, jonka pyrkimyksenä on käännättää asiakas tuen tai palveluiden piiristä
- Palvelujärjestelmän kokonaisuudessa syntyvä, erillisten tekijöiden lopputulos, johon kukaan ei tietoisesti ole pyrkinyt



Kuinka tukea kasautuneista ongelmista kärsivää asiakasta?

- Tunnistetaan avun tarve mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- Tilanteen tunnistanut taho ottaa kopin ja sitoutuu jatkoselvittämiseen
- Kutsutaan koolle tarvittava verkosto
- Avataan prosessi, jaetaan tehtävät ja osoitetaan kokonaisuuden koordinoituvastuu
- Ei toimita yksin, kommunikoidaan verkostossa
- Asiakas on mukana kaikissa vaiheissa kykyjensä mukaan





Kiitos!

anne.maatta@diak.fi

Esityksen lähteet:

**Määttä (2012)
Perusturva ja
poiskäännyttäminen**

**Määttä & Keskitalo (tulossa)
Ulkoringiltä sisärinkiin. Kopin
ottajat, siirtäjät ja torjujat
pirstaloituneessa
palvelujärjestelmässä.**

