

KOKEMUKSIA KELA-SIIRROSTA - seminaari

Hyötyivätkö asiakkaat? Paraniivatko palvelut? Mitä oppia sote-uudistukseen?

Marja Heikkilä

10.1.2018

Asiakashyöty

Palvelun paraneminen


Markku Laatu, erikoistutkija ja Hanna-Mari Heinonen, tutkija, Kela, blogi 26.4.17

- ”Kultaa siirrossa ovat voittaneet ne, joiden nykyaikaisen palvelujärjestelmän edellyttämät asiointitaidot ovat kunnossa ja verraten vakaan elämäntilanteen pääasiallinen, kenties ainoa, kipupiste on rahan puute.
- Hopeaa ovat saavuttaneet toimeentulotuen ”alikäyttäjät”, jotka eivät ole ennen hakeneet etuutta joko tiedon puutteen tai sosiaalitoimiston asiakkuuteen liitetyn stigman takia.
- Pronssille tai kokonaan mitaleitta ovat jääneet huono-osaisimmat asiakkaat, joiden päätä on aiemmin pidetty kunnissa pinnan yläpuolella etuuslainsäädäntöä joustavasti tulkiten ja heitä asiointikiemuroissa kädestä pitäen tukien.
- Näyttää myös siltä, että mitä kauempana asiakkaan elämäntilanne on perustoimeentulotuen ”normaaliasiakkaan” elämäntilanteesta, sitä heikommat mahdollisuudet Kelan massatuotantoon sovitetulla päätöksentekojärjestelmällä on vastata tämän tarpeisiin.”
- Kustannustehokkuutta vai parempaa palvelua kysyvät tutkijat

BDO:n ulkoinen arviointi

- <http://www.kela.fi/documents/10180/0/kelan+toimeentulon+siirron+ulkoinen+arviointi/62aa22b6-3e4f-4d26-abe8-61c495cff07>
- Päätös aikataulusta ennen lainsäädännön valmistelua.
- Jälkimmäisen lakipaketin myöhäinen valmistuminen.
- Riskien puutteellinen kartoitus.
- Projektin iso koko samaan aikaan kuin Kelalla ei ollut käsitystä toimeentulotuen erilaisuudesta suhteessa muihin etuuksiin.
 - Toimeentulotuki EI ole perinteistä sosiaaliturvaa – millaista sosiaalihuoltoa se on?

Aiheeseen liittyvät kysymykset jatkuvat

- Huono-osaisuus
 - Ennaltaehkäisy - lapsiköyhyys
 - Monisukupolvisuus
- Eriarvoisuus
- Sosiaaliturvan uudistukset, mm.
 - Aktiivimalli
 - Perustulo
 - TOIMI-perusturvan ja toimeliaisuuden uudistushanke
 - Osallistava sosiaaliturva
 - MIKÄ ON KÄSITYKSEMME KANSALAISUUDESTA, IHMISESTÄ, TYÖSTÄ?
- Sote-maku-palvelujen kokonaisuus
 - Sote-keskus
 - Kela
 - Liikelaitos
 - Elinvoimapalvelut

Miten tukee heikossa asemassa olevaa kansalaista?

Yksi uudistuksen parhaista puolista...

- Aiheen nouseminen keskusteluun
- Kelan tutkimusosaston panos
- Samoin THL:n osuus
- Nyt meille kertyy tietoa, (jota tosin aikaisemminkin on jo ollut vrt. lukuisat toimeentulotukikokeilut!)

KÄYTETÄÄN JA HYÖDYNNETÄÄN SITÄ!



ANTOISAA
JA
VAIKUTTA-
VAA
SEMINAARI-
PÄIVÄÄ!