



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto



Perustoimeentulotuki kelaan – Miltä näyttää kunnan näkökulmasta

Pikkuparlamentti 22.3.2017

Kelasiirto

- Perustoimeentulotuen siirtoa odotettiin Helsingissä kovasti
- Ns. vapautunutta työaikaan suunniteltiin vahvasti heikossa asemassa olevien tukemiseen ja auttamiseen
 - Ylös konttorituolista ja menoksi
 - Etsivän ja jalkautuvan työn lisääminen
 - Työelämän ulkopuolella olevien tuki, uudet yhteistyörakenteet te-toimiston kanssa
 - Nuorille aikuisille sosiaaliohjauksellista tukea
 - Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen
- Aikuissosiaalityön kytkös toimentulotukeen poistuu
 - asiakkaita tavataan
 - asiakkaita kuullaan





Toimeentulotuen palvelut: organisaatio 1.1.2017



Toimeentulotuen palvelut

Asiakaspalvelu ja päätöksenteko

Puhelinneuvonta

Lajittelu-
keskus

Etuskäsittelyn tiimi 1

Etuskäsittelyn tiimi 2

Toimeenpano ja välitystilipalvelut

Etelä

Itä

Länsi-Pohjoinen



Etuuskäsittelyn tehtävät

- Hakemusten vastaanotto ja lajittelu eli ns. LAKE-työryhmä vastaa Kelasta välitettyjen, kuntaan lähetettyjen kirjallisten hakemusten sekä sähköisten hakemusten vastaanotosta ja lajittelusta päätöksentekijöille
- Etuuskäsittelijä tarkistaa seuraavat asiat:
 - Hakemus kuuluu Helsingin käsiteltäväksi
 - Asiakas hakee täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea
 - Asiakkaalla on päätös perustoimeentulotuesta Kelasta
 - Hakemuksen kiireellisyys
- Kaikki hakemukset siirretään ATJnet-järjestelmään





Varautuminen siirtoon Helsingissä

- Pitkät toimeentulotukipäätökset kaikille asiakkaille, joille se oli mahdollista
- Päätöksiä työstettiin ylitöinä ja talkoopäivinä
- Määräaikaisia etuuskäsittelijöitä palkattu 1.1. – 31.3.
- Helsingissä edelleen työssä vakinaisena 41 etuuskäsittelijää (päätöksenteko, lajittelu ja puhelinneuvonta) ja 50 toimistosihteeriä
 - Etuuskäsittelijät tulevat tekemään noin 80 % täydentävän päätöksistä
 - Toimistosihteerit hoitavat maksatuksen ja välitystiliasiakkaat
- Taloudelliseen avustaminen on sosiaalityön työväline ja osa asiakassuunnitelman toteutusta





Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päättäjä

Etuuskäsittelijä (normitetut asiat)

- Edunvalvonta palkkio tai maistraatin tilintarkastusmaksu
- Lasten harrastusmenot (normitettu), lasten tapaamiskulu esim. loma-aikoina, lasten tarvikkeet ja lastenvaunut ja -rattaat
- Aikuisen (myös vangin) harrastusmenot (sosiaalityön suunnitelman mukaisesti)
- Hautaus
- Kielikurssit
- Kodin perustamiskustannukset: astiat, huonekalut, kodintekstiilit, kodinkoneet
- Kauppakassipalvelun kustannukset
- Kotivakuutuksen oikeusturva- ja vahinko vakuutus
- Matkakortti
- Pakolaisten muuttoavustukset
- Pääsykoe ja yo-kirjoitusmaksut
- Tuettu loma
- Vaatteet
- Velkajärjestelyssä olevan tilapäinen tuki

22.3.2017

Perustoimeentulotuki - kunta ja kela

Sosiaalialan ammattilainen

- Vuokraelka
- Lasten harrastusmenot, jos ne ylittävät normin
- Tilapäisestä asumisesta aiheutuvat kulut (käytetään sosiaalityön harkintaa)
- Ruokaraha (perustoimeentulotuki myönnetty, rahat on loppu)
- Raivaussiivous
- Täydentävän toimeentulotuen tarve toistuvasti samaan menoon

EHKÄISEVÄ TOIMEENTULOTUKI





Kunnassa nousut esiin seuraavia asioita / ruuhkautuminen

1. Kela ohjaa asiakkaita kuntaan
 - a. jos Kela on tehnyt kielteisen päätöksen
 - b. asiakas on käyttänyt rahansa muuhun kuin esim. vuokraan
 - c. asiakkaan hakemusta ei ehditä käsitellä
 - d. asiakas hakee täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea
2. Kelan työntekijät eivät noudata aina Kelan ohjeistusta ja tekevät myös virheellisiä päätöksiä.
3. Kela tekee samalle asiakkaalle useita päätöksiä. Ensin kielteinen, sitten kumotaan ja sitten myönteinen päätös.
4. Kela tekee lyhyitä päätöksiä, mikä lisää päätösten määrää.
5. Kela ei teknisten rajoitusten takia pysty tekemään myönteistä päätöstä, jos laskelma on plussalla. Päätöksenteko-ohjelma on ajoittain toiminut hitaasti. Asiakkaiden liitteet vievät kapasiteettia.
6. Kelalla ei ole tarpeeksi tietoa päätöstä tehtäessä. Viimeinen päätös puuttuu ja erityisperustelut.
7. Kela ei käytä harkintaa päätöksissään. Jossakin tilanteissa tämä saa aikaan lisäkustannuksia, kun asiakkaan menneisyyttä ja tulevaa tilannetta ei oteta huomioon.





Kunnassa nousut esiin seuraavia asioita / ruuhkautuminen

1. Kuntien työntekijät ovat kuormittuneet kiukkuisista asiakkaista. Kuntien työntekijöillä menee työaika Kelan päätösten selvittelyyn.
2. Kelan työntekijät ovat kuormittuneet. Henkilöstöresurssit liian vähäiset Kelassa
3. Kunnat ovat joutuneet myöntämään perustoimeentulotukeen kuuluvia menoja täydentävänä ja ehkäisevänä toimeentulotukena.
4. Kuntien sosiaalityöntekijät laativat paljon selvityksiä Kelan päätösten liitteiksi.
5. Osaamisen puutteet
6. Kelassa virheellinen arvio päätösten teon nopeudesta
7. Kelassa virheellinen arvio asiakkaiden vaatimasta henkilökohtaisesta palvelusta
8. Lain tiukkuus tai tulkintaongelmat. Kela ei saa omista ohjelmistaan tarkistaa asiakkaan lääkemenoja. Perustoimeentulotukipäätös on tehtävä aina ennen täydentävää (se on oltava samalle ajalle kuin täydentävän päätös).
9. Kiireellisten hakemusten käsittelyyn ei oltu varauduttu Kelassa (liian vähäiset resurssit).
10. Kunnat eivät olleet varautuneet sosiaalisten selvitysten laadintaan, koska syksy painottui päätösten tekemiseen.
11. Laissa tehty työnjako Kelan ja kuntien välillä ei ole toimiva.





Siirtymävaiheen ongelmat

- Päätösten viivästyminen kelassa on aiheuttanut asiakkaille ahdinkoa ja tulottomuutta
 - Täydentäviä päätöksiä on tehty 6% ja ehkäiseviä päätöksiä 8 % enemmän kuin viime vuonna vastaavana aikana: lääkkeet, ruokaraha, vuokravakuudet
- Kela huomioi toimeentulotulotukilaskelmassa tulot kalenterikuukausittain eli useille asiakkaille on huomioitu tuloksi loppukuussa maksuun tulevat tulot. Toimeentulotukilain 11 § toteaa, että tuloina otetaan huomioon käytettävissä olevat tulot.
 - Kyse on viimesijaisesta etuudesta: on tarkasteltava koko kuukautta ja tulojen maksupäiviä. Kuun alussa ei ole käytössä esim. 20.5. maksettavaa tuloa ja henkilö voi olla vailla tuloja alkukuun
 - Mikäli tähän osuu esim. lääkekulut, niitä ei ole varaa ostaa
 - Tulot koostuvat useammasta pienestä tulosta
- Tuloylijäämä on voinut laskelmassa olla hyvin pienikin, esimerkiksi 5 euroa, jolloin asiakas on saanut kokonaisuutena hylkäävän päätöksen Kelasta. Näin ollen asiakkaan tulee ensin maksaa erääntyvä sähkölasku ja tehdä uusi hakemus Kelaan, jolloin laskelman perusteella Kela myöntää tulojen ja menojen erotuksen.





Siirtymävaiheen ongelmat

- Lääkkeisiin ei välttämättä ole varaa, vaikka laskelma osoittaa plussaa. Lääkkeet kalliita, vertaa tulojen maksupäiviin
- Asiakkaalla ei ole varaa ensin maksaa lääkkeitä ja hakea sen jälkeen Kelasta niihin perustoimeentulotukea. Usein lääkärin määräämät lääkkeet on saatava kiireellisesti, joten myöntämiskäytännön tulee olla mahdollisimman nopea, mikä ei viivästytä asiakkaiden hoidon saantia.
- Kela ei voi ilman muuta kehottaa asiakasta hakemaan täydentävää toimeentulotukea lääkemenoon, vaan se pitää huomioida laskelmassa todellisen suuruisena ao. toimeentulotukilaskelman ajanjaksolle. Lääkekatto tulee vastaan suurissa menoissa.
- Kela ratkaisee ennen perustoimeentulotuen myöntämistä vireillä olevat Kelan etuudet.
 - Asiakas oli rahaton. Asiakkaalla oli sekä asumistuki että työttömyysturva vireillä Kelassa. Perustoimeentulotuen käsittely keskeytettiin, kun alettiin ratkaista ensin ensisijaisia etuuksia
 - Toimeentulotuen myöntäminen ennakkona siten että tuleva etuus peritään toimeentulotuen korvaukseksi, on edelleen mahdollista ja sitä tulee käyttää





Siirtymävaiheen ongelmat

- Sosiaalityön suunnitelmissa ehdotettu perustoimeentulotuen linjausten harkinta ei toteudu ja tästä aiheutuu lisäkustannuksia kunnalle: esim. vuokravakuudet
- Kela on lopettanut kohtuuvuokran ylittävän vuokran huomioimisen ja kohtuullistanut vuokran myös ilman järjestelyaikaa.
- Oleskelulupaa odottavien toimeentulotuki
- Opintolainan huomioiminen lukiolaisilla



Mitä vielä tarvitaan

- Yhteisten toiminta- ja käytäntötapojen ja prosessien muokkaamista
 - Sosiaalityön kokonaisuuden ymmärryksen vahvistaminen kelassa
 - Ymmärryksen lisääminen, että toimeentulotuki ei ole samalainen etuus kuin muu sosiaaliturva
-
- Kelan kanssa on neuvoteltu, kela on korjannut monia toimintakäytäntöjä
 - Kunnan työntekijät olivat varautuneet tekemään aikuissosiaalityötä, mutta kelan vaikeudet ovat viivästyttäneet toiminnan kehittämistä ja aiheuttanut turhautumista
 - Kela on pyytänyt tukea sosiaalityön ymmärryksen lisäämiseksi ja Helsingissä neuvotellaan, miten tämä voitaisiin järkevimmin rakentaa. Tuemme tässä oikein mielellämme

