

Toimeentulotuen toimeenpanon nykytila-analyysi esittely

15.11.2022

Projektipäällikkö Kirsi Metsävainio, Kela
Erityisasiantuntija Ellen Vogt, Kuntaliitto

Miksi toimeentulotuen toimeenpanon nykytila-analyysi?

1/2

- Palvelurakenteet ja mahdollisesti myös lainsäädäntö muuttumassa
 - Tavoitteena tuottaa konkreettinen vertailukohta sille, missä oltiin ennen näitä muutoksia
- Ennen Kela-siirtoa toteutuneesta toimeentulotuen toimeenpanosta tosiasiasa erittäin vähän konkreettista tietoa
 - Siirtoa ei olisi tehty, jos kaikki olisi ollut hyvin!
 - Ei ole ollut konkreettista vertailukohtaa toimeenpanon muutosten ja niiden vaikutusten vertailulle
- Kela-siirron jälkeisessä tutkimuksessa keskitytty pitkälti asiakasnäkökulmaan ja toimeenpanon heikkouksien ja niiden vaikutusten esiin tuominen on painottunut
 - Miten paljon ongelmat ja toisaalta vahvuudet ovat erilaisia tai samanlaisia kuin yhden toimijan mallissa?
 - Mitkä konkreettiset asiat tuottavat asiakkaille huonoja ja toisaalta hyviä kokemuksia?

Miksi toimeentulotuen toimeenpanon nykytila-analyysi? 2/2

- Toimeenpanijoiden näkökulma ja samalla myös toimeenpanon merkittävä kehittyminen jäänyt pimentoon
 - Tältä analyysiltä tavoitellaan konkretiaa: mistä jokin toimeenpanon ongelma tai vahvuus johtuu?
 - Miten tunnistettuja konkreettisia ongelmia ja vahvuuksia voitaisiin hyödyntää toimeenpanon kehittämisessä tulevaisuudessa?
- Kunta-Kela -yhteistyön merkittävä kehittyminen ja syventyminen toimeenpanon ensimmäisten vuosien aikana mahdollistaa sen, että yhdessä etsimme toimeenpanon vahvuuksia ja heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia
 - Yhteinen kieli on osittain jo löytynyt!
 - Halu tehdä yhteisen asiakkaan eteen yhteistä työtä
 - Tavoitteena vertailukohta tulevaisuudelle, ettei oltaisi mututuntemusten varassa, kuten Kela-siirron vertailussa on oltu

Miten analyysin aineisto on kerätty?

- Alun perin pohdittiin perinteisen kyselyn tekemistä
 - Kyselytietoa on kerätty jo melko paljon aiemmassa tutkimuksessa
- Arvioimme, että tiedon tarve on nimenomaan asiakasrajapinnassa työskentelevien kokemustiedon esiin tuomiselle
 - Haluttiin kuulla niiden ääni, jotka kohtaavat asiakastyön ja toimeenpanon haasteet ja vahvuudet
 - Etsittiin nimenomaan sellaista tiedonkeruutapaa, jolla saadaan lisäarvoa jo olemassa olevalla tiedolle
 - Konkretiaa!
- Päädyttiin toteuttamaan analyysin tiedonkeruu asiakasrajapinnassa työskenteleville asiantuntijoille järjestettyjen työpajojen kautta
- Tavoitteena laadukkaat keskustelevat toimeenpanijoiden työpajat ilman vastakkainasettelua
 - Kokemuksena palautteen perusteella, että tämä tavoite toteutui lähes kaikissa työpajoissa erittäin hyvin

Miten toteutettiin ja ketkä osallistuivat?

- Työpajoja toteutettiin kaikkiaan kuusi
 - Jokaisessa Kelan vakuutuspiirissä (vastaavat tulevia yhteistyöalueita) yksi ja lisäksi yksi pääkaupunkiseudulla
- Työpajoihin kutsuttiin kultakin alueelta sekä kuntien toimeentulotuen asiakasrajapinnassa työskenteleviä sosiaalihuollon asiantuntijoita että Kelasta niin ratkaisutyön kuin asiakaspalvelun asiantuntijoita.
 - Kuntien osalta mukaan pyydettiin vähintään yksi edustaja kultakin tulevalta hyvinvointialueelta
- Pajoihin tavoiteltu henkilöstöryhmä ratkaisijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten/sosiaalityöntekijöiden/etuuskäsittelijöiden lähiesihenkilöt
 - Yksittäistä työntekijää hieman laajempi näkemys nykykäytännöistä
 - Tuntuma asiakasrajapintaan ja sen haasteisiin ja vahvuuksiin
- Jokaiseen pajaan kutsuttiin yhteensä 12-14 asiantuntijaa/alue, joista puolet kelalaisia, puolet kuntien toimeenpanon edustajia
 - Yhteensä pajoihin kutsuttiin 78 asiantuntijaa
 - Pajojen koko haluttiin pitää pienenä, jotta aidosti syntyi keskustelua

Miten työpajatyöskentely toteutettiin?

- Kaikki työpajat toteutettiin syyskuussa 2022 etänä Teams-yhteydellä
- Työpajojen työskentelyalustana toimi HowSpace –työskentelyalusta
 - Alustalle laadittiin osallistujille sekä ennakkotehtävät että työpajassa läpikäytävät tehtävät
 - Menetelmänä käytettiin perinteistä SWOT-analyysiä
 - Tausta-aineistona ja työskentelyn teemoittajana käytettiin [PROSOS –hankkeessa](#) tuotettuja asiakastyypittelyjä ja toimintaympäristöanalyysiä sekä toimeentulotuen asiakasprosessia mukaeltuna
- Työpajoissa jakaannuttiin vielä erikseen pienryhmiin eri teemojen alla, joissa työskenneltiin fasilitaattorin johdolla ja joista kirjattiin yhdessä muistiinpanot HowSpace-alustalle
- Fasilitaattoreina pienryhmissä ja pajoissa toimivat Kelan ja Kuntaliiton asiantuntijat

ASIAKASPROSESSI

(Mukaeltu PROSOS –hankkeen yhteistoimintamallin 27.3.2018 1.0 versiosta)

TOIMEEN- TULOTUEN YLEINEN OHJAUS JA NEUVONTA

Mistä ja miten
asiakas saa tietoa
toimeentulo-
tuesta?

TOIMEEN- TULOTUEN HAKEMINEN JA VIREILLE- TULO

Miten asiakas
hakee
toimeentulo-
tukea ja
viranomaisen
panee
hakemuksen
vireille?

TOIMEENTULO TUKIHAKE- MUKSEN KÄSITTELY- PROSESSIT

Miten
toimeen-
tulotuki-
hakemukset
käsitellään
Kelassa ja
kunnassa?

TOIMEEN- TULOTUESTA PÄÄTTÄ- MINEN JA TOIMEEN- PANO

Miten
varmistetaan
laadukas päätös
ja sen
toimeenpano?

TOIMEENTULO- TUKIASIAKKAAN TUEN TARPEEN TUNNISTAMINEN JA ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN OIKEAAN PALVELUUN

Miksi ja miten ohjata
toimeen-
tulotuen hakijaa tai
saajaa
sosiaalityöhön ja
muihin palveluihin?

KELAN JA AIKUISSOSIAALI- TYÖN VÄLINEN YHTEISTYÖ

Miten kaikkein
heikoimmassa
asemassa olevien
asiakkaiden Kelan
ja kunnan palvelu-
yhteistyössä
toimitaan?

Työskentelyssä syntynyt aineisto

- Aineistoa syntyi monella tavalla
 - HowSpace ennakkotehtävämateriaali (heikkoudet ja vahvuudet)
 - Työpajojen osallistujat tuottivat itsenäisesti
 - Työpajoissa ennakkotehtävämateriaalia täydennettiin
 - Selvennettiin ja täydennettiin ennakkotehtävien vastauksia
 - Etsittiin yhdessä keskustellen mahdollisuuksia ja uhkia, jotka kirjattiin ylös
 - Määritettiin alueellisia erityispiirteitä
- Materiaalia kertyi kaikkiaan tuhansia 'excel-rivejä'
 - Aineisto laadultaan erityisen rikas ja konkreettinen!
 - Ennakkotehtävässä tuotettu aineisto täydentyi työpajoissa vilkkaan keskustelun ja pienryhmätyöskentelyn kautta
- Oli suuri ilo ja etuoikeus saada olla toteuttamassa työpajoja, joissa osallistujat olivat niin asiantuntevia ja aktiivisesti mukana työskentelyssä!

Todella suuren suuri kiitos kaikille työpajoihin osallistuneille meidän kaikkien toteuttajien ja itse asiassa kaikkien muidenkin puolesta!



Analyysin suunnittelu- ja toimeenpanoryhmä:

- Kela:
 - projektipäällikkö Kirsi Metsävainio,
 - juristi Mira Halme,
 - tutkuspäällikkö Signe Jauhiainen sekä
 - vastaava viestinnän asiantuntija Satu Kontiainen, Kela
- Kuntaliitto:
 - erityisasiantuntija Ellen Vogt,
 - erityisasiantuntija Maria Pernu,
 - palvelumuotoilija Merja Lang,
 - tutkuspäällikkö Marianne Pekola-Sjöblom,
 - viestinnän asiantuntijat Anna Keinonen ja Hanna Lassila sekä
 - hallinto- ja viestintäkoordinaattori Tuija Valkeinen, Kuntaliitto

Miten tästä eteenpäin?

Kela 

**KUNTA
LIITTO**

Nykytila-analyysin jatko-asetit

- Kelan ja Kuntaliiton asiantuntijat ovat nyt tiivistäneet syntyneen aineiston nykytila-analyysin luonnosversioksi kolmeksi eri osioksi powerpoint-kalvosarjan muotoon
 - Tässä vaiheessa analysoitu ja luokiteltu/tiivistetty materiaalista vahvuudet ja heikkoudet - kokonaisuudet
- Osa materiaalista vielä analysoimatta
 - Mahdollisuudet ja uhat
 - Alueelliset erityispiirteet
 - Ristiin analysointi päällekkäisiksi nousevien teemojen osalta
- Analyysia jatketaan niin, että pääosa siitä valmistuu joulukuussa
 - Analyysin kommentointiaikaa on 15.-28.11.2022
 - Avoin kommentointimahdollisuus luonnosversiosta webropolissa
 - Analyysin luonnosversio löytyy kolmeen eri teema-osioon jaoteltuna Kuntaliiton nettisivuilta [täältä](#)
 - Lisäksi aineiston analyysi täydentyy ainakin yhdellä progradu tutkimuksella

Nykytila-analyysin julkaisu

Lopullinen analyysi julkaisu 20.12.2022 iltapäivällä!

**Tervetuloa mukaan kuulolle ja
nopeimmat myös paikan päälle! 😊**

Tule sinäkin mukaan kommentoimaan toimeentulotuen toimeenpanon nykytila-analyysin luonnosversiota!

[Kommentoimaan pääset tästä!](#)

Kela 

**KUNTA
LIITTO**