

Analyysiluonnos osio 1: Ohjautuminen toimeentulotuen hakijaksi ja toimeentulotuen hakeminen

Luonnosversio 15.11.2022

Yleisen ohjausvelvollisuuden toteutuminen

Vahvuudet

- Toimeentulotuen asiakkaat saavat laadukasta ohjausta sekä kunnasta että Kelasta.
 - Ohjaukseen on panostettu ja se toteutetaan selkeästi
 - Hallintolain vaatimukset neuvonnasta täyttyvät
- Ohjaus ja neuvonta toteutetaan monikanavaisesti. Ohjausta on saatavilla:
 - Puhelimitse
 - Palvelupisteissä
 - Ajanvarauksettomana palveluna
 - Sähköisesti
 - Päätöksellä
 - Nettisivuilla
 - Some kanavilla
 - Chatissa
 - Suomeksi ja ruotsiksi
 - Tulkin avustuksella

Heikkoudet

- Päätökselle kirjatut ohjaukset eivät ole vaikuttavia
 - Asiakkaat eivät aina lue päätöksiä
 - Päätöksellä oleva ohjaus hakea täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea tulkitaan lupaukseksi
- Erilaisia palveluja ja tukitoimia on paljon, joten asiakkaan ohjaaminen nimenomaisesti oikeaan palveluun on haastavaa.
- Palvelupisteitä on vähän ja niiden aukioloaikoja on supistettu
- Pienemmillä paikkakunnilla ei ole yhtä laajat palvelukanavat
 - Usein vain mahdollisuus puhelinajanvaraukseen

Toimeentulotuen hakeminen

Vahvuudet

- Hakukanavat ovat monipuoliset.
- Hakemuksen vireyttäminen ja liitteiden toimittaminen on tehty hakijoille helpoksi.
- Hakemuksen voi toimittaa:
 - Sähköisesti
 - Suullisesti
 - Palvelupisteen avustuksella
 - Etäpalvelupisteen kautta
- Kiireellistä toimeentulotukea on mahdollista saada ympärivuorokauden sosiaalipäivystyksestä
- Kelan ja kuntien yhteispalvelupisteet
- Asiakkaat ovat samanarvoisessa asemassa
 - Perustoimeentulotuki ratkaistaan valtakunnallisesti, joten yhdenvertaisuus toteutuu
 - Hakemisen kynnys on matala

Heikkoudet

- Hakemukset ovat täytetty puutteellisesti
- Asiakkaat eivät toimita asian ratkaisemiseksi välttämättömiä liitteitä
 - Käsittelyaika pidentyy, kun joudutaan pyytämään lisäselvityksiä
 - Ovatko kaikki selvitykset aina tarpeellisia? Miten paljon asiakkaaseen voidaan luottaa?
- Toimeentulotuki ratkaistaan lähes aina etukäteen, joten kaikkia tarpeellisia liitteitä ei ole mahdollista saada
- Sähköisen hakemuksen automaattisesti pyytämiä liitteitä tulisi kehittää
- Yksi hakemus ei ole toimiva
 - Asiakkaat harvoin ilmoittavat hakemuksessa täydentävään ja ehkäisevään toimeentulotukeen liittyviä asioita.

Toimeentulotuen hakeminen

Sähköinen asiointi

Vahvuudet

- Perustoimeentulotukea, täydentävää toimeentulotukea ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea sähköisesti
- Liitteet saa toimitettu sähköisesti

Heikkoudet

- Kunnassa toimeentulotuen hakemuksen jättämisen jälkeen liitteitä ei voi toimittaa sähköisesti
 - Tulee tehdä joko uusi sähköinen hakemus tai lähettää liitteet paperisena
- Kaikkia perustoimeentulotuen lomakkeita ei voi toimittaa sähköisesti
- Kaikki asiakkaista ei pysty asioimaan sähköisesti
 - Ei ole verkkopankkitunnuksia
 - Osaamista sähköisen välineiden käyttämiseen ei ole
 - Kielitaito ei riitä
- Sähköistä hakemisen korostaminen

Toimeentulotuen hakeminen

Yksilöllisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat

Vahvuudet

- Omatyöntekijän kanssa asiointi
 - Omatyöntekijä käsittelee asiakkaan hakemukset
- Erinomaisen tulkkipalvelut
- Tukea tarvitsevat asiakkaiden palvelua ja kehitetty jatkuvasti
- Asiakkuusvastaavapalvelu
 - Henkilökohtainen palvelu ja ohjausta saa hakemuksen täyttämiseen

Heikkoudet

- Hakemuksen täyttäminen ja liitteiden toimittaminen on haastavaa
 - Tarvitaan Kelan ja sosiaalitoimen apua liitteiden toimittamisessa
 - Korostuu ikäihmisten ja kielitaidottomien kohdalla Tarvitaan henkilökohtaista ja kasvokkain tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa
- Erityispalveluihin päästään sattumanvaraisesti
- Kysynnän ja tarjonnan kohtaanto-ongelma
 - Asiakkaat eivät saavu ajanvarauksiin
- On saatavilla liian vähän palveluja, jossa pääsee asioimaan kasvotusten
 - Hakemusten täyttäminen yhdessä virkailijan kanssa
 - Ajanvarukseton palvelu
- Tarvitaan palvelu ilman ajanvarausta
 - Asioimaan voi tulla itselle sopivaan aikaan

Sähköiset työvälineet

Vahvuudet

- Hyvät järjestelmät mahdollistavat tehokkaan ja sujuvan työskentelyn
 - Toimeentulotukipäätöksen tekeminen on sujuvaa
- Kelan ja kuntien välinen järjestelmä Kelmu
 - Perustoimeentulotuen hakemus liitteineen on helppo siirtää kuntaan
 - Kelmusta näkee perustoimeentulotuen päätökset ja maksut, joita voidaan hyödyntää täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyssä
 - Hakemus ja liitteet siirtyvät reaaliajassa
- Kelan ja edunvalvojien välinen järjestelmä Edward
 - Yhteistyö on helpompaa järjestelmän avulla

Heikkoudet

- Kelmun kautta tiedon liikkuminen ei ole kaksisuuntaista
 - Kela ei näe sosiaalitoimen päätöksiä
- Edunvalvojat eivät pääse Kelmuun
- Perustoimeentulotuen hakemusten siirrossa haasteita
 - Hakemusta ei aina siirretä kuntaan asiakkaan pyynnöstä
 - Siirretään hakemuksia, joissa asiakas on hakenut toimeentulotukea perustoimeentulotukeen kuuluviin menoihin
 - Kaikkia tarpeellisia liitteitä ei ole liitetty siirrettävään hakemukseen
 - Laissa on tiukat edellytykset sille mitä voidaan siirtää
- Kunnassa ei nähdä Kelmusta, että mitä liitteitä asiakkaan tulee toimittaa, jos asiakkaalle on lähetetty lisäselvityspyyntö

Viranomaisten tietämys toistensa toiminnasta ja palveluista

Vahvuudet

- Kelan ja kuntien verkkosivut ovat ajan tasalla ja niistä on helppo katsoa saatavilla olevat palvelut
- Eri viranomaiset tietävät, että perustoimeentulotuki haetaan Kelasta
- Kela ja kunta osaavat antaa oikeat yhteystiedot Kelaan/kuntaan

Heikkoudet

- Kela ja kunta eivät tunne toistensa toimintaa
 - Epävarmuutta, että mitä täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki pitää sisällään
 - Mitä tapahtuu kun hakemus on siirretty kuntaan?
 - Ei tiedetä mitä palveluita on tarjolla Kelassa ja kunnissa
- Kela ja kunta tarvitsisivat koulutusta toistensa toiminnasta
- Toimeentulotukeen liittyvät asiat tunnetaan heikosti esimerkiksi terveydenhuollossa, vanhuspalveluissa ja nuorisopalveluissa