

Analyysiluonnos osio 2: Toimeentulotuen käsittelyn ja toimeenpanon prosessin vahvuudet ja heikkoudet sekä toimeentulotukityön osaaminen ja resurssit

Luonnosversio 15.11.2022

Kokonaisuudet, jotka erottuivat omiksi osa-alueikseen toimeentulotuen käsittelystä ja toimeenpanosta

- Yleiset järjestämiseen liittyvät näkökulmat toimeentulotuen käsittelyssä ja toimeenpanossa
- Toimeentulotuen käsittelyn ja toimeenpanon yksilökohtaisuus ja asiakaslähtöisyys
- Kiireellisen toimeentulotuen prosessi
- Toimeentulotukipäätösten laatu
- Yhteistyö toimeentulotuen käsittelyssä ja toimeenpanossa
- Sosiaalihuollon asiantuntijoiden näkemyksen huomioiminen perustoimeentulotuen ratkaisutyössä
- Toimeentulotuen käsittelyn ja toimeenpanon työvälineet ja käytännöt
- Tietojen vaihto toimeentulotukityössä
- Toimeentulotukityötä tekevän henkilöstön osaaminen ja resurssit

Toimeentulotuen käsittely ja toimeenpano – yleiset järjestämiseen liittyvät näkökulmat 1/2

Vahvuudet:

- Kumpikin toimeenpanija pysyy hyvin toimeentulotuen käsittelyn määrärajoissa
 - Kelassa käsittelyajat keskimäärin alittuvat
 - Kunnassa pystytään käsittelemään pääsääntöisesti muutamassa päivässä
 - Kymmeniä mainintoja
- Perustoimeentulotuen keskittäminen Kelalle mahdollisti koronakriisiin reagoimisen tehokkaasti ja kunnan resurssit pystyttiin kohdistamaan oleelliseen kiireellisen toimeentulotuen myöntämisen sijaan

Heikkoudet:

- Toimeentulotuen käsittely- ja toimeenpanoprosessi on haastava ja herkkä pitkittymiselle/resurssisyyppöydelle monesta eri syystä
 - Lisäselvitykset ja niihin liittyvä puutteellinen tiedonvaihtoväline hidastaa Kelan käsittelyprosessia
 - Hakemukset/asiakkaiden tilanteet vaativat usein perinpohjaista selvittelyä
 - Kuulemisprosessi on hidas
 - Toimeenpanotapa (kaksi toimijaa) hidastaa prosessia
 - Hakutapa vaikuttaa vahvasti prosessin pituuteen (erityisesti Kela)
 - Asiakkailla meneillään useita etuus- ja palveluprosesseja, joihin tarvitsee tukea
 - Jatkuva uudelleenhakeminen
 - Terveystuella lausuntojen saaminen kestää
- Perustoimeentulotuen toimeenpanon organisointi aiheuttaa epävarmuutta ja vaatii paljon resurssia
 - ratkaisutyö ja asiakaspalvelu erotettu toisistaan
 - ratkaisijan asiakastuntemus jää usein heikoksi
 - aina uusi käsittelijä
- Toimeentulotuen takaisinperintä on vaikeaa ja paljon resursseja vievää toteumaan nähden
 - Esim. hautausten yhteydessä toteutettavat

Toimeentulotuen käsittely ja toimeenpano – yleiset järjestämiseen liittyvät näkökulmat 2/2

Vahvuudet:

- Käsittely ja päätöksenteko on valtakunnallisesti yhdenmukaisempaa ja yhdenvertaisempaa kuin ennen
 - Valtakunnalliset yhteneväiset prosessit ja toimintatavat perustoimeentulotuessa
 - Päätöksenteko alueellisesti riippumaton
 - Valtakunnallinen etuusohje perustoimeentulotuessa
 - Päätösasiakirjat valtakunnallisesti rakenteeltaan ja fraaseiltaan yhteneväiset perustoimeentulotuessa

Heikkoudet:

- Yksityiskohtainen ohjeistus ei tue harkinnan käyttöä vaan estää sitä
 - Ohje sitoo liikaa käsittelijöitä
 - Ei tiedetä, milloin harkintaa voisi käyttää ja milloin pitää mennä ohjeen mukaan
 - Työntekijät myös kunnassa vaativat yksityiskohtaista ohjeistusta harkinnan tueksi
 - Ohjeiden, yhdenmukaisuuden ja yhdenvertaisuuden kääntöpuoli on yksilökohtaisen harkinnan väheneminen sekä kunnassa että Kelassa.
- Harkintaa tukevia yhteisiä linjauksia ei ole
 - Näkemyksessä perustoimeentulotuen ratkaisujen perustelujen osalta on eroja Kelan ja kunnan sosiaalialan ammattilaisten välillä
 - Vuokravakuuslinjauksissa edelleen vahvasti eriäviä näkökulmia (nuoret)
 - Enemmän harkintaa kaivattaisiin
 - Kuntien välillä suurta vaihtelua harkinnan linjauksissa
- Toimeenpanon organisointi kunnassa ei ole tarkoituksenmukaista
 - Delegointioikeuksissa ongelmia
 - Tukilajien välisiä soveltamisongelmia
- Päätösmallit eivät ole yhdenmukaisia kuin perustoimeentulotuessa

Toimeentulotuen käsittelyn ja toimeenpanon yksilökohtaisuus ja asiakaslähtöisyys 1/2

Vahvuudet:

- Toimeenpanijat ohjaavat asiakkaita yksilöllisesti ja ottavat heihin aktiivisesti yhteyttä
 - Kunnissa aina suora yhteydenottomahdollisuus ratkaisijaan
 - Kunnissa korostui helppo saavutettavuus
 - Kela kontaktoi pääsääntöisesti suoraan puhelimella käsittelyn yhteydessä (esim. lisäselvityspyynnöt)
 - Kumpikin toimija tavoittelee asiakasta aktiivisesti osana ratkaisu- ja toimeenpanotyötä
- Hakijoiden palvelutarve selvitetään ja he saavat tarvittaessa omatyöntekijän
 - Kunnassa päätöksen käsittelyn yhteydessä arvioidaan tarvitaanko laajempaakin palvelutarpeen arviota (esimerkiksi kaikille pitkittyvään asiakkuuteen siirtyville tehdään palvelutarvearvio tai asiakassuunnitelma)
 - Kummassakin organisaatiossa omatyöntekijä tarvittaessa
- Ensisijaiset etuudet tulevat selvitetynsi hyvin.
 - Koko paketti kuntoon
- Päätösten sinä-muoto Kelassa on asiakasystävällinen

Heikkoudet:

- Hakijoiden yksilöllinen tuki ja ohjaus ei ole riittävää
 - Kelassa suuret päätösmäärät vaikuttavat ohjauksen laatuun, jolloin esimerkiksi yksilöllinen yhteydenotto ei toteudukaan
 - Ohjaus ja tuki siirtyvät perustoimeentulotuen osalta liikaa sosiaalihuoltoon, kun ohjausta ei viedä loppuun saakka perustoimeentulotuen ratkaisutyön yhteydessä
 - Ohjauksen laatu vaihtelee työntekijästä ja resursseista riippuen kummankin toimeenpanijan kohdalla
 - Edelleen pyydetään paljon ihan puhtaasti hakemusten täyttöapua kunnasta
- Lain soveltamisessa on ongelmia ja epäjohtonmukaisuuksia
 - Kohtuuttomat takaisinperinnät esimerkiksi ensisijaisesta etuudesta
 - Perustoimeentulotuen vaatimisesta taustalle eroja eri kuntien välillä
 - Takautuvia laskelmia on vaikea saada Kelasta
 - Tulojen huomioimisessa perustoimeentulotuen ratkaisutyössä ongelmia (esim. minkä kuun tuloksi arvioidaan, palkkatuloarviot, huomioimattomat tulot laskelmassa)
 - Ratkaisutyössä epäjohtonmukaisuuksia perustoimeentulotuessa (esim. erityisesti muuttotilanteet)
- Toimeenpanossa ei varmisteta tai ei voida varmistaa tuen kohdistumista oikein
 - Tuki maksetaan pääsääntöisesti itselle, jolloin laskut voivat jäädä maksamatta, eikä perustoimeentulotuen ratkaisutyössä ja toimeenpanossa varmisteta riittävästi, että asiakas on huolehtinut laskujen maksusta
 - Tuen saaminen maksuun

Toimeentulotuen käsittelyn ja toimeenpanon yksilökohtaisuus ja asiakaslähtöisyys 2/2

Vahvuudet:

- Harkintaa käytetään asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioimiseksi
 - Kunnassa tuen luonteen vuoksi harkintaa käytetään paljon ja päätöksenteon yksilöllistä harkintaa korostetaan
 - Kelassa harkintaa käytetään myös ja se on lisääntynyt
- Asiakas voi Kelassa valita haluamansa palvelukanavan
- Kela korjaa nopeasti virheet

Heikkoudet:

- Ratkaisutyössä käytetty harkinta ei ole aina läpinäkyvää eikä johdonmukaista
 - Perustoimeentulotuen ratkaisut tulisi perustella paremmin
 - Kunnassa harkinnanvaraisten päätösten perustelemiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota
 - Perustoimeentulotuen ratkaisutyössä käytetty harkinta vaihtelee ratkaisijasta riippuen
 - Perustoimeentulotuessa ei käytetä harkintaa
 - Kun toimeentulotuen käsittelee joku muu kuin vastuusosiaalityöntekijä harkinta vaihtelee
- Harkinnan käyttö on syvällistä osaamista vaativaa työtä
 - Perustoimeentulotuen ratkaisutyössä arkuutta harkinnan käyttöön
 - Harkintaosaaminen edellyttää vahvaa osaamista, jota kaikilla ei ole
- Harkintaa joudutaan tekemään vaillinaisin tiedoin asiakkaasta
 - Perustoimeentulotuen ratkaisutyössä harkinnan käyttöön ei ole aina käytettävissä riittävästi yksilökohtaista tietoa asiakkaista
 - Asiakasta ei tavoiteta yksilöllisen tilanteen selvittämiseksi
- Virheen korjaus Kelassa ei aina toimivaa
 - Virheen korjaus kestää
 - Itseoikaisua ei tehdä automaattisesti Kelassa, jos huomataan virhe
 - Asiakasta virheen esiin tuojana ei uskota, vasta sosiaalihuollon ammattilaisen yhteydenotto johtaa itseoikaisuun
- Tarkastusratkaisut haastavia
 - Vasta lasku hyväksytään, jolloin tehdään tarkastuspäätös, toisaalta jos näin ei tehdä sähköön tarkoitettu tuki ei välttämättä mene oikein
 - Monen kuukauden päätökset aiheuttavat useita tarkastusratkaisuja (sekavaa)

Kiireellisen toimeentulotuen prosessi

Vahvuudet

Kiireellisen toimeentulotuen prosessi toimii hyvin koska

- kummassakin organisaatiossa ollaan tavoitettavissa saavutettavasti (puhelin, toimipiste)
- sähköiset apteekkimaksusitoumukset ovat välittömästi käytettävissä
- Kelalla on kehitetty yhteisiä kiirekriteerejä
- toimeenpanijalla on hyvä yhteistyö moniin yhteistyökumppaneihin esim. maksusitoumusten toimittamisessa
- hakijat kohdataan henkilökohtaisesti ja palvelutarvetta arvioidaan sitä kautta tarvittaessa laajemminkin (kunta)
- Kummassakin organisaatiossa kiireellinen hakemus pystytään käsittelemään useimmiten välittömästi (kunnassa pääsääntöisesti aina, Kelassa helpoissa tapauksissa) -> ylivoimaisesti yleisin vahvuus

Heikkoudet

- Soveltaminen: kiirekriteerit eivät ole yhteneväiset Kelan sisällä, eivätkä eri kuntien tai kuntien ja Kelan välillä (ylivoimaisesti yleisin ongelma)
- Tuen perille menon ongelma: maksusitoumuksen ja maksun saavutettavuudessa ongelmia
 - ei toimipistettä ja pitkät välimatkat, kaupat eivät huoli maksusitoumusta, maksu hidas, posti hidas
- Yhteistyö ja tiedonvaihto ei ole toimivaa ja jäsentynyttä: yhteydenpitokanavat ovat vaillinaisia, liitteet eivät liiku ja niitä vaaditaan kohtuuttomasti
- Toimeenpano: yhteistyö ja tiedonvaihto ei ole toimivaa ja jäsentynyttä:
 - Yhteistyökumppania ei tavoiteta, liitteet eivät liiku, yhteydenpitokanavia ja -käytäntöjä ei ole, ratkaisija ei ole saavutettavissa suoraan ja yhteydenpitokanavia käytetään tarpeettomasti
- Toimeenpanon organisointi, ei kiireellistä käsittelyä jäsentyneesti lainkaan muuten kuin päivystyksenä (kunta)
- Toimeenpanon organisointi:
 - hakemuksen jättämistavat ja ohjaus puhelinasiointiin rajoittavat hakemista (esim. liitteiden toimitus)
 - hakemuksen jättämistapa vaikuttaa käsittelyn sujuvuuteen (liitteet esim. skannauksessa)
 - Liitteet eivät ole saavutettavissa (vain omaKelassa)

Toimeentulotukipäätösten laatu

Vahvuudet

- Perustoimeentulotuen päätökset ovat selkeytyneet ja niiden ymmärrettävyys on parantunut
 - Runsaasti kommentteja
 - Päätösrakenne selkeä ja luettava
 - Luettavuus ja ymmärrettävyys parantunut
 - Laatu tasoittunut kehittämisen myötä
 - Valmisfraasit turvaavat laadun yhtenäisyyttä
 - Lisätietoja -laatikko ensimmäisellä sivulla
- Perustoimeentulotukipäätökset ovat yhdenmukaisia
 - Yhtenäiset fraasit ja ohjeet valtakunnallisesti yhdenmukaistavat päätöksen rakenteen
 - Päätöksen kattavuus
- Sosiaalihuollon päätösten selkeyteen ja yhdenmukaisuuteen panostetaan
 - Yhtenäiset alueelliset päätösrakenteet ja tekstit
 - Selkeä ohjaus kaikissa päätöksissä jatkosta

Heikkoudet:

- Perustoimeentulotuen laskelmissa on virheitä ja puutteita
 - Virheiden korjaaminen vaatii paljon sosiaalihuollon resurssia, asiakas ei itse saa välttämättä itseään kuulluksi
 - Myös omien etuuksien huomioinnissa laskelmissa virheitä
 - Liitteitä ja tositteita katoaa ja jo toimitettuja liitteitä pyydetään toistuvasti uudelleen (esim. vuokrasopimus, joka jo toimitettu asumistukihakemuksen yhteydessä)
 - Voi johtaa kunnan myöntämän toimeentulotuen tarpeeseen, ennen virheiden korjaamista
- Perustoimeentulotukipäätökset ovat pitkiä ja vaikeaselkoisia sekä vaikeasti ymmärrettäviä
 - Joitakin mainintoja
 - Toiveita selkokielisyydestä
- Päätösten tasalaatuisuus ei toteudu
 - Laatu vaihtelee eri käsittelijöiden välillä
- Perustoimeentulotuen päätösten tulkinta-apua pyydetään edelleen sekä sosiaalihuollosta että Kelan asiakaspalvelusta paljon
- Perustoimeentulotuen päätöksissä ei ole aina otettu kantaa annettuun lausuntoon tai kaikkiin toimitettuihin liitteisiin
- Perustoimeentulotuen päätöksen sisältö ei aina ohjaa asiakasta oikein ja riittävästi sen osalta, miten tulisi toimia
 - Esim. puuttuu tieto, mikä lasku tai kuinka paljon jostain laskusta tulisi maksaa itse jne.
 - Asiaksmaksun alentamisen fraasi ei toimi
 - Ei ymmärretä, mitä tarkoittaa perintä
- Valmisfraasi, joka sisältyy kaikkiin perustoimeentulotuen päätöksiin, ohjaa hakemaan täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea epätarkoituksenmukaisella tavalla
 - Koetaan ikään kuin lupauksena siitä, että kunta myöntää tukea

Yhteistyö toimeentulotuen käsittelyssä ja toimeenpanossa

Vahvuudet

- Kunta-Kela -yhteistyö toimii hyvin
 - Yhteinen kieli löydetty
 - Kehitys on ollut todella suurta alkuun verrattuna
 - Tehdään yhdessä yhteisen asiakkaan hyväksi
 - Kelan yksilölliset palvelut Kelassa eri asiakasryhmille (esim. maahanmuuttajat)
 - Kelan omatyöntekijät ja nimetyt yhteyshenkilöt mahdollistavat hyvän yhteistyön
- Yhteistyön mahdollistavia yhteydenottokanavia ja -käytäntöjä on olemassa Kelan ja kuntien välillä
 - Viranomaislinja – ja viranomaischat toimivat hyvin
 - Kelaan saa helposti yhteyden
 - Hakemusten vireyttäminen Kelaan puhelimitse onnistuu hyvin
 - Puhelinajanvaraus toimii hyvin ja tukee esim. maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelun laatua
 - Valtakunnallinen puhelinpalvelu
 - Jalkautuminen toisen toimitiloihin
 - Yhteistyöpalaverit
 - Perusosan alennuksessa ensin yhteys kuntaan
 - Kunnasta on helppo tavoittaa henkilö, joka on tehnyt kunnan päätöksen (1)
- Kelan sisäinen yhteistyö toimii hyvin
 - Esim. laajat sisäiset konsultaatiomahdollisuudet ja erilaiset skyperingit
 - muiden etuuksien ja lääkekäsittelijöiden skyperingit
 - asiantuntijalääkärin ja lääkeasiantuntijan konsultointimahdollisuus lääkitysasioissa
- Laaja-alainen yhteistyö toimii myös hyvin
 - Asiakkaiden asioissa tehdään paljon laaja-alaista yhteistyötä
 - Kunnan työntekijöiden aktiivinen ote yhteistyön tekemiseen ulospäin

Heikkoudet

- Yhteistyötä tukevassa tiedonvaihdossa ongelmia
 - Yhteisen asiakkaan tiedot eivät liiku ja yhteistyö ei ole riittävän tiivistä
 - Sosiaalityö joutuu toistamaan asiakkaan asiaa Kelalle
 - Kelassa ei tiedä mitä sosiaalihuollossa tehdään riittävän hyvin
 - Ei ymmärretä esim. sitä, miten paljon paremmin asiakkaan etu toteutuisi OmaKelan kautta asioidessa
- Aidossa vuoropuhelussa puutteita
 - Kaikista kunnista ei saada edustajia yhteistyöpalaveriin
 - Vuoropuhelua ja sitä ylläpitäviä käytäntöjä ei ole
 - Luottamus, esim. viranomaislinjan käyttö puutteiden ilmaisemiseen
- Yhteistyökumppania on vaikea tavoittaa (ylivoimaisesti yleisin)
 - Kunnan työntekijän tai sosiaalihuollon vastuutyöntekijän vaikea tavoitettavuus sekä tavallisen käsittelyajan että kiireellisen käsittelyajan puitteissa
 - Erityisesti hyvin rajalliset puhelinajat, ei muuta yhteydenottovälinettä
 - Myös muiden viranomaisten tavoitettavuudessa haasteita käsittelyaikojen puitteissa
 - Kelan viranomaislinjan jonottaminen kestää

Sosiaalihuollon asiantuntijoiden näkemyksen huomioiminen perustoimeentulotuen ratkaisutyössä

Vahvuudet

- Sosiaalihuollon näkemys huomioidaan perustoimeentulotuen ratkaisutyössä pääosin hyvin
 - Lukuisia mainintoja
- Sosiaalihuollon näkemys huomioidaan perustoimeentulotuen ratkaisutyössä myös suullisesti (1)

Heikkoudet

- Sosiaalialan ammattilaisen näkemys ei vaikuta ratkaisutyöhön (aina?)
 - vain muutamia mainintoja
- Sosiaaliset syyt eivät tule riittävästi huomioiduksi käsittelyssä ja päätöksenteossa
 - vain muutamia mainintoja
- Päätöksessä ei oteta kantaa annettuun lausuntoon
- Sosiaalihuollon lausunnot ovat puutteellisia ja puutteellisesti perusteltuja
 - yleisin heikkous
 - 'kokonaistilanteen perusteella' – ei riitä perusteeksi
 - tarvitaan selkeää ja perusteltua tietoa
- Lausuntopyyntö ja sen tarkoitus on epäselvä
- Byrokraattinen lausumiskäytäntö ei tue hyvää yhteistyötä ja asiakkaan asian hoitumista joustavasti
 - Esim. suullinen lausunto ja puhelinkeskustelu ei riitä sosiaalihuollon näkemyksen huomioimiseksi

Toimeentulotuen käsittelyn ja toimeenpanon työvälineet ja käytännöt

Vahvuudet

- Kelassa on toimivat työvälineet, jotka tukevat ratkaisu- ja toimeenpanotyötä
 - Järjestelmä tukee laskelman laatimista
 - Laskelma on selkeä
 - Asiakkaan tiedot käytettävissä kootusti
 - Järjestelmät ja tekniikka toimii pääasiassa hyvin
- Käytettävissä olevat järjestelmät ja niiden sisältämä tietopääoma Kelassa ovat laajat
 - mm. tulorekisteri, työeläketiedot, verotustiedot, vuokrasopimustiedot, vtj jne.
 - Tieto ensisijaista etuuksista suoratietosiirtona
- Täydentävän toimeentulotuen keskittäminen omaan yksikköönsä
- Kelassa monikanavaiset asiakkaiden yhteydenottotavat
 - OmaKela, tekstiviestit, puhelin , etanaposti
- Sähköinen asiointi on toimivaa
 - Omapalvelun käyttö nopeuttaa tiedonkulkua
 - OmaKelassa päätös nähtävissä seuraavana päivänä
- Perustoimeentulotuen maksaminen nykyisin yhdenvertaisempaa kuin ennen
 - Maksut kaikkiin pankkeihin tasapuolisesti kahdessa pankkipäivässä, aiemmin pankki vaikutti maksun nopeuteen
 - Maksaminen tehokasta ja yhdenvertaista ja onnistuu samana tai heti seuraavana päivänä
- Maksusitoumukset toimivat pääasiassa hyvin
 - Erityisesti välittömästi apteekkiin siirtyvä sähköinen apteekkimaksusitoumus ja muut sähköisesti siirtyvät maksusitoumukset
 - Paperisten maksusitoumusten nouto onnistuu tarvittaessa ympäri Suomea.
 - Maksusitoumuksia voidaan toimittaa monikanavaisesti (sähköisesti, kotiin tai suoraan palvelun tuottajalle tai noutaa)
 - Varmistaa tuen kohdistumisen siihen tarkoitukseen, johon se on myönnetty

Heikkoudet

- Sähköinen haku- ja käsittelyjärjestelmä ei tue asiakkaan omatoimista asiointia ja tiedonsaantia asiansa käsittelyssä
 - (esim. OmaKelassa asiakas ei näe missä vaiheessa hänen hakemuksensa on menossa, onko se käsittelyssä tai onko se tehty.
 - Asiakastietojärjestelmä, joka kehitetty kunnalle, koetaan hankalaksi asiakkaiden parissa
 - Asiakkaan sähköisessä asiointijärjestelmässä ei ole huomioitu monikielisyyttä
- Käytössä oleva asiakastietojärjestelmä hidastaa ja monimutkaistaa hakemusten käsittelyä ja toimeenpanoa
 - Hakemuksen käsittely ei ole tehokasta, vaan monimutkaista ja aikaa vievää
 - Hakemuksen toimeenpano ei ole tehokasta, vaan monimutkaista ja aikaa vievää
 - Esim. järjestelmän kautta ei enää mahdollista maksaa, jos ei suomalaista pankkitiliä eikä muita maksuvälineitä enää ole käytössä (esim. prepaid)
- Asiakastietojärjestelmä ei muistuta työn kannalta oleellisista asioista
 - Esim. perintä
- Asiakastietojärjestelmä ei mahdollista aina asiakkaan edun toteutumista
 - Esim. maksuaikataulu ja tiettyjen laskujen maksaminen suoraan laskuttajalle
- Maksusitoumusten käytössä haasteita
 - Alueellisia eroja siinä hyväksyvätkö kaupat maksusitoumuksia, lisääntyvää eriarvosuutta
 - Maksusitoumukset työllistäviä Kelalle (ne katoavat, menevät vanhaksi, eivät tule noudetuksi).
 - Perustoimeentulotuen maksusitoumusten noutamisessa haasteita, jos ei ole Kelan toimipistettä

Tietojen vaihto toimeentulotukityössä 1/2

Vahvuudet

- Huoli-ilmoituksen lähettäminen on teknisesti yksinkertaista
 - Tapahtuu samassa järjestelmässä kuin ratkaisutyö
- Eri tukilajien käsittelyn jatkumo toimii hyvin
 - Oma laskelmaa ei kunnassa tarvitse tehdä vaan se voi perustua Kelan tekemään laskelmaan
- Tiedon välittäminen Kelasta kuntaan mahdollistettu sähköisesti eTotu -järjestelmän avulla

Heikkoudet

- Yhteinen toimeentulotuen yhdenvertaisen käsittelyn edellyttämä tietopääoma/asiakassuunnitelma puuttuu, jolloin asiakkaan etu ei toteudu parhaalla mahdollisella tavalla
 - Asiakkaat joutuvat toistamaan samat asiat kummallekin toimeenpanijalle
 - Ei yhteistä taloudellisen tuen suunnitelmaa
 - Kunnassa laaditut asiakassuunnitelmat tai lausunnot eivät välity Kelalle riittävässä määrin
 - Kelan tulisi nähdä reaaliajassa kunnan näkökulmia ja asiakkaan taloudellisen tilanteen kannalta merkityksellisiä asioita sähköisesti
 - Harkinta voi erilaisen tietopääoman vuoksi näyttäytyä asiakkaalle jopa ristiriitaisena tai vastakkaisena
- Kaksisuuntainen tiedonvaihtokanava puuttuu, vaikka se pitäisi ehdottomasti olla mahdollista
 - Erilaiset vaihtoehtoiset tiedonvaihtoratkaisut vievät paljon työaikaa
 - Tehotonta, asiakas joutuu selvittämään asiaansa ja ääritilanteessa myös toimittamaan samoja liitteitä kahteen eri paikkaan

Tietojen vaihto toimeentulotukityössä 2/2

Vahvuudet

- Kaski-järjestelmä on joissain kunnissa mahdollistanut kahdensuuntaisen osittaisen sähköisen tiedonvaihdon
- Asiakastiedot kirjataan Kelassa tarkasti
 - Kaikki käynnit yhteydenotot jne. dokumentoidaan tarkasti
- Kelmu palvelee kunnan ratkaisutyötä
 - Esim. päätökset nähtävissä heti
- Sosiaalihuolto saa pyytäessään tietoja sujuvasti muilta yhteistyökumppaneilta

Heikkoudet

- Välttämätöntä lain sallimaa tiedonvaihtoa ei tapahdu automaattisesti Kelasta kuntaan, mikä haittaa laadukasta palveluprosessia ja asiakkaan edun toteutumista
 - Lisäselvityspyyntöjen sisältö ei näy Kelmussa, eikä välttämättä edes asiakkaan omaKelassa
 - Perustotun käsittelyprosessin vaihetta ei näy kuntaan
 - Huoli-ilmoitukseen ei kirjata lainkaan sisältöä, jolloin esim. sen kiireellisyyttä ei voi arvioida
 - Perustotun laskelman muuttumisesta ei saada automaattisesti tietoa kuntaan
 - Kunta ei näe Kelmusta asiakkaan Kelaan hakemuksen liitteenä toimittamia liitteitä
 - Kelan virkailijoiden kirjaukset asiakasprosessiin liittyen (esim. suulliset lisäselvityspyynnot) eivät näy kunnalle
- Välttämätöntä lain sallimaa tiedonvaihtoa ei tapahdu automaattisesti kunnasta Kelaan, mikä haittaa laadukasta palveluprosessia ja asiakkaan edun toteutumista
 - Kunnan täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätökset eivät näy Kelassa (esim. vuokravelka, vuokravakuus jne.)
 - Voi johtaa myös turhaan hakemuksen kääntöön. Kuntaan esim. tilanteissa, joissa asia on jo käsitelty
 - Kunnan perustotun piiriin kuuluvien kustannusten maksamisesta ei tule tietoa Kelaan, jolloin kustannukset voivat tulla tuetuksi kahteen kertaan
 - Huoli-ilmoituksista tulisi saada palautetieto jatkoa varten Kelaan
 - Mm. välitystilien lakkauttamisesta ei ilmoitusta
 - Asiakasmaksuasioista tiedonsaanti vaikeaa
- Muut toimijat (esim. sähköyhtiöt) eivät anna tietoa ilman valtakirjaa

Toimeentulotukityötä tekevän henkilöstön osaaminen ja resurssit

Vahvuudet

- Henkilökunnalla on paljon kokemusta ja osaamista
 - Ammattitaito ja pysyvyys
 - Taito harkita ja osaaminen kohdata
 - Sosiaalialan osaamista runsaasti myös Kelassa
- Toimeenpanossa on keskitettyjä ratkaisuja osaamisen turvaamiseksi
 - Osaamista on keskitetty niin, että erityistilanteet pystytään hoitamaan laadukkaasti
- Päätöksentekoon saa tukea ja ohjeistus on hyvää
 - Erilaisia säännönmukaisia tiimimalleja, yhteistä haastavien tilanteiden käsittelyä, esimiehen ja sosiaalialan ammattilaisen tukea ratkaisutyössä kummassakin organisaatiossa
 - Hyvät etuusohjeet ja niiden tuntemus niin itsellä kuin kumppanilla
- Perehdytys sekä kouluttaminen ja työn kehittäminen on kattavaa, jatkuvaa ja hyvää
 - Kattava ja jatkuva perehdytys sekä koulutus, erityisesti Kela
 - Kehittäminen ja perehdyttäminen jatkuvaa

Heikkoudet

- Henkilöstöresurssia on työmäärään nähden riittämättömästi tai liian vähän
 - liian vähäinen tai pieni henkilöstömäärä, tiimin haavoittuvuus esim. loma-aikoina, hakemuskokouksen nousu
- Riittämätön resurssi vaikuttaa työn ja tarpeen mukaisen palvelun järjestämisen laatuun
 - huoli-ilmoitusten laadukas hoito?, omatyöntekijöitä Kelassa liian vähän, ei alueellista tasapuolisuutta palvelun saavutettavuudessa, tukea työhön ei ole saatavissa, budjetin leikkaus tuen määrärahoissa haittaa tarpeen mukaista päätöksentekoa
- Resurssien oikean kohdentamisen haaste eri ammattiryhmien välillä
 - Kenelle mikin tehtävä kuuluu: sosiaalialan ammattilainen vs. etuuskäsittelijä?
 - ennakoimattomat työpiikit
 - Kummankin toimeenpanijan resurssin hukkakäyttö asiakkaiden toistuvaan tavoittamiseen
- Osaamisen ylläpito on vaihtuvuuden ja työn vaativuuden vuoksi haastavaa
 - Kunnassa toimeentulotukiosaaminen vähenee koko ajan
 - Vaihtuvat työntekijät ja ohjeet
 - Vaadittavat tiedot ja taidot laajat, vaihtuvuus haittaa osaamisen kertymistä
- Osaamisen kehittämisen tukea tulisi olla enemmän tarjolla