

Analyysiluonnos osio 3: Monialainen yhteistyö sekä asiakkaiden tuen tarpeen tunnistaminen toimeentulotukityössä

Luonnosversio 15.11.2022

Moniammatillinen työ ja asiakkaalle nimetty työntekijä

Vahvuudet

- Asioiden koettiin hoituvan hyvin, kun asiakkaalle on nimetty työntekijä tai kun tiettyjä asiakokonaisuuksia on keskitetty
 - Asiantuntija ottaa kopin kokonaisuudessaan asiakkaan asiasta ja auttaa asiakasta löytämään hänelle sopivan palvelupolun
- Nimetty työntekijä on usein osa monialaisen yhteistyön verkostoa asiakkaan asian ympärillä
 - Tämä mahdollistaa asiakkaan asioiden kokonaisvaltaisen käsittelyn ja asiakkaan tarve tulee tunnistetuksi paremmin. Hän saa tilanteeseensa sopivat etuudet ja palvelut

Heikkoudet

- Moniongelmaiset asiakkaat hakevat apua monesta eri paikasta, eivätkä välttämättä itse hahmota palveluiden kokonaisuutta
- Tarjolla olevat palvelut vaihtelevat, ne ovat lokeroituneita eikä monialaista yhteistyötä tehdä vaan vastuuta ja asiakasta siirretään toimijalta toiselle
 - Yhteistyön puute johtaa siihen, että toimijoilla ei ole yhteistä näkemystä asiakkaan kokonaistilanteesta ja tuentarpeesta eikä myöskään mahdollisuutta ohjata asiakasta hänen tarvitsemiinsa palveluihin
 - Nopeaa viestintävälinettä ei ole

Huoli-ilmoitukset

Vahvuudet

- Huoli-ilmoitus nähtiin tärkeänä työkaluna, jonka avulla asiakkaan asiaa saadaan viedyksi eteenpäin
- Huoli-ilmoitusten koettiin olevan myös laadullisesti hyviä
 - Aiheellisia
 - Hyvin perusteltuja
 - Asiakkaan tuen tarve on tunnistettu hyvin
- Huoli-ilmoitusten tekeminen koettiin myös teknisesti helpoksi ja toimivaksi
 - Sähköinen kanava nopeuttaa tiedon siirtymistä Kelasta sosiaalitoimeen

Heikkoudet

- Huoli-ilmoitusten puutteena nähtiin selkeästi se, että niitä voi tehdä vain Kelan ja sosiaalitoimen välillä, ei muiden toimijoiden kanssa.
 - Väylä terveydenhuoltoon puuttuu
 - Sosiaalitoimi toimii tiedon siirtäjänä, mutta ei saa siirrettyä ilmoitusta edelleen esimerkiksi terveydenhuoltoon
- Huoli-ilmoituksen tekemisen jälkeen Kelaan ei ole saatavissa tietoa, miten asiakkaan tilanne on mahdollisesti edennyt huoli-ilmoituksen tekemisen jälkeen.
 - Tieto auttaisi toimijoita työskentelemään asiakkaan näkökulmasta samaan suuntaan, ohjausta voitaisiin kohdentaa yhteisesti samoihin palveluihin
 - Jos tieto olisi, voitaisiin antaa kumppanille työrauha ilman uusia aiheettomia ilmoituksia samasta asiakkaasta.
- Huoli-ilmoituksissa on laadullisia eroja
 - Perustelut on huonosti esitetty
 - Ilman suostumusta tehdyissä ilmoituksissa ei Kelan ohjeistuksen mukaan saa olla kuvausta asiakkaan tilanteesta. Tämän koetaan työllistävän sosiaalitoimen henkilökuntaa, kun tietoja joudutaan erikseen kysymään
 - Ilmoituksia voisi tulla matalammalla kynnyksellä (esim. vuokravelkoihin liittyvät asiat)

Kumppanin tavoitettavuus

Vahvuudet

- Kumppanin koetaan olevan hyvin tavoitettavissa ja kumppaniin otetaan hyvin yhteyttä, jota asiakkaan tilannetta saadaan selvitettyä. Kanssakäyminen pysyy luontevana mm. säännöllisten tapaamisten avulla
- Hyvä tavoitettavuus toteutuu esimerkiksi silloin, kun toimijat järjestävät yhteisiä tapahtumia joko verkon kautta tai fyysisenä läsnätapamisena
- Tavoitettavuus on hyvää myös silloin, kun eri toimijat työskentelevät fyysisesti samoissa tiloissa joko koko ajan tai osan aikaa
- Tavoitettavuus on tärkeää, jotta asiakkaan ohjaaminen, etuuksien hakeminen ja neuvonta toteutuvat yhdenmukaisesti. Erityisen tärkeänä tämä koettiin muun kuin suomenkielisten asiakkaiden osalta

Heikkoudet

- Koetaan, että työntekijöiden tavoittaminen on haasteellista puolin ja toisin
 - Kuntien ja Kelan suoraa yhteistyötä tulisi helpottaa ja parantaa
 - Kumppaneiden välille kaivataan suoria yhteistyökanavia
- Kumppanin tavoitettavuutta heikentävät mm. rajoitetut puhelinajat (esim. valtakunnallinen viranomaisnumero, työntekijöiden lyhyet puhelinajat) tai esim. viranomaissähköpostin ruuhkautuminen
- Jos asiakkaalla on haasteena etuushakemuksien täyttäminen, voi avun saaminen nyt kestää, jos ajanvarauksen saaminen on vaikeaa

Paikallinen toiminta

Vahvuudet

- Paikallista yhteistyötä on kehitetty ja yhteistyön tekeminen onkin tiivistynyt monilla paikkakunnilla ja se on koettu toimivaksi
- Paikallisesti on kehitetty sekä viranomaisten välistä yhteistyötä ja tavoitettavuutta
- Paikallisia käytäntöjä yhteydenpitämiseksi on kehitetty
 - Esim. teams-rinki
 - Säännölliset palaverit
 - Suorat puhelinlinjat
- Paikallisesti on myös kehitetty yhteistyötä asiakkaiden palvelujen saatavuuden parantamiseksi esimerkiksi työskentelemällä kirjaimellisesti ”saman katon alla”.
 - Palveluita on tarjolla myös ilman ajanvarausta
 - Asiakkaan asian käsittely on sujuvampaa, kun asiakas tavoittaa eri toimijat samanaikaisesti ja myös toimijat tavoittavat toisensa

Heikkoudet

- Heikkoutena koettiin Kelan toimistoverkon supistaminen tai toimistojen aukioloaikojen vähentäminen
 - Sähköinen asiointi ei välttämättä kaikille asiakkaille riitä, vaan he tarvitsisivat apua etuuksien hakemiseen ja ovat tottuneet kasvokkaiseen tapaamiseen. Apua haetaan siltä viranomaiselta, joka on paikallisesti saatavilla
- Silloin kun paikallista yhteistyötä ei tehdä ja palvelut ovat asiakkaan näkökulmasta siiloutuneita, hän ei tiedä, missä ja miten pitäisi asioida
- Paikallinen yhteistyö ei ulotu asiakastasolle asti, ei tehdä yhteisiä asiakassuunnitelmia tai mietitä asiakkaan palvelupolkuja yhdessä
- Jalkautuvia palveluja on liian vähän tarjolla ja matalan kynnyksen ajanvarauksettomia paikkoja ei ole

Palvelutarpeen tunnistaminen ja asiakasohjaus

Vahvuudet

- Yleisen tietojen vaihdon ja konsultaation koetaan toimivan hyvin. Silloin kun yhteistyötä tehdään, sillä saavutetaan hyviä tuloksia ja asiakasta ohjataan yhteydenotoilla, päätöksillä ja palvelutilanteissa. Ohjausta tapahtuu sekä organisaation sisällä että muiden toimijoiden palveluihin
- Palveluyhteistyötä tehdään etuuksien hakemisessa, asiakasohjauksessa ja neuvonnassa. Kaikilla on halu auttaa asiakasta ja heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden asioista halutaan ottaa koppia
- Kun yhteistyötä tehdään, saa haastavassakin tilanteessa oleva asiakas toimivaa ohjausta, tarvitsemansa etuudet ja palvelut
- Kelan perustoimeentulotuen etuusohje on julkinen ja siitä saa tukea asiakasohjauksen tilanteisiin

Heikkoudet

- Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen ja ohjaaminen vaihtelee käsittelijästä riippuen ja palveluita ei välttämättä tunnisteta riittävästi, jotta asiakkaan ohjaus toteutuisi
- Asiakkaan tilanteen äärelle ei ajoissa pysähdytä, vaan tilanne pääsee jatkumaan pitkään tai jopa kärjistymään. Tuen tarve ei aina kirjallisista hakemuksista myöskään näy.
- Asiakkaalla itsellään ei välttämättä ole halua tai motivaatiota asiansa hoitamiseen eikä ohjauksella näin saavuteta tuloksia mutta resursseja kuluu
- Yhteinen asiakassuunnitelma puuttuu. Silloin kun ei ole yhteistä asiakasprosessia ja yhteistyötä, asiakkaan tilanteeseen vaikuttaminen voi olla haastavaa ja ohjaus epä johdonmukaista

Tietojärjestelmät ja niiden hyödyntäminen

Vahvuudet

- Etuuksien suullisen hakemisen mahdollisuus koetaan vahvuudeksi
- Kelmu koetaan ehdottomasti vahvuudeksi
 - Asian siirtäminen toimijalta toiselle on helppoa sähköisen välineen (Kelmu) avulla. Kelmun kautta saadaan lähetettyä myös automaatti-ilmoituksia.
 - Järjestelmäpuolen kehitys tuo asiakasrajapintaan lisää toimintamahdollisuuksia, kun uudistunut Kelmu mahdollistaa tietojen siirtämisen myös kunnilta Kelaan.
 - Kelan etuustietoihin pääseminen on tärkeä työväline sosiaalityössä. Kelalla on kattavasti tietoa asiakkaasta.
- Tekniikkaa hyödynnetään myös erilaisten skype- ja Teams-rinkien muodossa, jotta asiakkaiden haastavat tilanteet tulisivat mahdollisimman sujuvasti ja yhteistyössä hoidetuiksi
- Kehittämistyö perustuu tiedolla johtamiseen ja erilaisten asiakkuuksien tunnistamiseen

Heikkoudet

- Tiedon siirto Kelasta kuntaan on ollut yksisuuntaista. Kahden suuntaiselle tiedonvaihdolle on tarvetta
 - Kahdensuuntainen viestintä liitteiden, laskujen ym. osalta helpottaisi ja nopeuttaisi asiakkaiden asioiden selviämistä. Yksisuuntainen tiedonsiirto ei riitä.
 - Kela ei tällä hetkellä saa tietoa kunnan tekemistä täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen päätöksistä
 - Asiakas ei välttämättä itse kerro palveluidensa etenemisestä esimerkiksi huoli-ilmoituksen tekemisen jälkeen.
 - Toimijoilla tulisi olla yhteinen tietopohja asiakkaalle tarjotuista palveluista ja myös niiden vaikuttavuudesta
- Asiakasohjauksia tehdään myös etsivään nuorisotyöhön. Asiaa hankaloittaa se, että käytössä ei ole sähköistä, tietosuojakriteerit täyttävää kanavaa
- Tiedonsiirto toimii vain Kelan ja kuntien sosiaalihuollon välillä, tarvittaisiin kanava myös terveydenhuoltoon

Osaaminen ja osaamisen tukeminen, resurssit

Vahvuudet

- Kelassa ohjaus etuuksien välillä toimii hyvin ja erilaisia palveluja on tarjolla haastavimmassa tilanteessa oleville asiakkaille mm. ajanvarauksen kautta
- Tiettyjen kokonaisuuksien keskitetty käsitteleminen koetaan hyväksi ja osaamista kerryttäväksi. Se parantaa myös asiakastilanteiden havaitsemista ja yhdenmukaista käsittelemistä
- Koulutusta tuen tarpeen tunnistamisesta on tarjolla, samoin tukea erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden tunnistamiseksi ja asian eteenpäin viemiseksi on saatavilla.
- Perehdytys sekä kouluttaminen ja työn kehittäminen on kattavaa, jatkuvaa ja hyvää. Ratkaisuasiantuntijan perehdytykseen kuuluu tuen tarpeen tunnistamisen koulutusta ja asiaa kerrataan säännöllisesti.
- Henkilökunnalla on paljon kokemusta ja osaamista
 - Ammattitaito ja pysyvyys, taito harkita, sosiaalialan osaamista runsaasti myös Kelassa
- Päätöksentekoon saa tukea ja ohjeistus on hyvää
 - Erilaisia säännönmukaisia malleja rakennettu molemmissa organisaatioissa
 - Hyvät etuusohjeet ja niiden tuntemus

Heikkoudet

- Etuuskäsittelyn ja asiakaspalvelun eriyttäminen voi hankaloittaa asiakkaan asian käsittelemistä
- Tietämys sosiaalityöstä ja toimeentulotuen viimesijaisuudesta vaihtelee. Asiakastilanteita ei tunnisteta ja tämän vuoksi huoli-ilmoituksia jää tekemättä. Vaihtuvuus haittaa osaamisen kertymistä.
- Oman organisaation tai kumppanin palveluja ei tunneta, joten niiden hyödyntäminenkin on puutteellista.
- Haasteet ruotsinkielisten asiakkaiden ja heidän asioidensa kanssa, kieliongelmat
- Resurssihaasteet:
 - osaavaa henkilökuntaa on haastavaa saada rekrytoituksi ja pysymään alalla.
 - Henkilöstöresurssia on työmäärään nähden liian vähän
 - Riittämätön resurssi vaikuttaa työn ja palvelun järjestämisen laatuun
 - Omatyöntekijöitä on Kelassa liian vähän
 - Resurssin hukkakäyttö, kun molemmat toimeenpanijat tavoittelevat asiakasta
- Myös asiakkaiden osaamisessa on puutteita:
 - Asiakkaille on jäänyt osittain vieläkin epäselväksi kuinka totun suhteen pitäisi toimia. Esimerkiksi hakemuksen siirto kuntaan tulkitaan jo myöntöratkaisuksi.
 - Asiakkaat eivät aina tiedä, missä pitäisi asioida. Jos asioinnissa on jo valmiiksi haasteita, voi kahden toimijan malli vaikuttaa todella vaikealta. Tämä näkyy mm. oikaisujen hakemisen haasteena.