

Synodaalikokouksen kaupunkivaellus - dialogi pappien ja diakonien sekä Kelan ja kunnallisen sosiaalityön edustajien kanssa: muistio

Aika: ti 27.9.klo 10.00–12.00

Paikka: Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos, Tampereen toimisto, Åkerlundinkatu 2 A, 3 krs.

Läsnä:

Pia Lempinen, pia.lempinen@evl.fi
Katariina Mylläri, katariina.myllari@evl.fi
Henriikka Tarri, henriikka.tarri@evl.fi
Hannele Koivisto, hannele.koivisto@evl.fi
Kimmo Hurri, kimmo.hurri@evl.fi
Sanna Tapiolinna, sanna.tapiolinna@evl.fi
Päivi Salminen, paivi.salminen@evl.fi
Ilkka Hjerppe, ilkka.hjerppe@evl.fi
Petri Määttä, petri.maatta@evl.fi
Tanja Kotilainen, tanja.kotilainen@evl.fi
Piia Wallenius, piia.wallenius@tampere.fi
Anna Pekkarinen, anna.pekkarinen@tampere.fi
Sarita Alarotu, sarita.alarotu@kela.fi
Kristiina Wallenius, kristiina.wallenius@kela.fi
Petteri Taponen, petteri.taponen@kela.fi
Minna Niemi, minna.niemi@pikassos.fi (puheenjohtaja)
Heli Toroska, heli.toroska@pikassos.fi
Päivi Nurmi, paivi.nurmi@pikassos.fi (kirjaaja)

1. Tilaisuuden avaus ja esittäytyminen

Pikassoksen Minna Niemi avasi dialogitilaisuuden sekä kertoi lyhyesti sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen kehittämistoiminnasta ja henkilöstöstä. Perustoimintaa rahoittaa STM ja toiminta-alue kattaa Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Satakunnan maakunnat. Perustoiminnan ohella meneillään on muutamia hankkeita kuten juuri käynnistynyt PRO SOS -hanke, jonka erityisenä kohderyhmänä ovat taloudellisissa vaikeuksissa olevat ja erityistä tukea tarvitsevat henkilöt ([ks. hankesuunnitelma tästä](#)). Lisätietoa osaamiskeskustoiminnasta löytyy Pikassoksen nettisivuilta (www.pikassos.fi) ja kaikkien sosiaalialan osaamiskeskusten yhteiseltä nettisivulta (<http://www.sosiaalikallega.fi/osket>).

Kun kaupunkivaelluksen kohdetta ja tilaisuuden sisältöä pohdittiin, ajankohtaiseksi ja useita toimijoita yhdistäväksi teemaksi huomattiin perustoimeentulotuen Kela-siirto 2017 vuoden alusta. Tilaisuuteen päätettiin kutsua mukaan seurakuntien ja Pikassoksen henkilöstön lisäksi Kelan ja Tampereen aikuissosiaalityön edustajia, jotka ottivat kutsun myönteisesti vastaan.

Käytiin esittäytymiskierros.

2. Kelan edustajien puheenvuoro: perustoimeentulotuen Kela-siirto 1.1.2017

Kelan Keskisestä vakuutuspiiristä keskusteluun osallistuivat toimeentulotuen ryhmäpäällikkö Sarita Alarotu, toimeentuloturvaetuuksien ratkaisupäällikkö Kristiina Wallenius ja asiakaspalveluyksikön päällikkö Petteri Taponen. Keskinen vakuutuspiiri kattaa Etelä-Pohjanmaan, Kanta-Hämeen ja Pirkanmaan maakuntien eli lähes miljoonan asukkaan alueen. Keskinen vakuutuspiiri vastaa siis jatkossa tämän alueen toimeentulotukipäätöksistä. Esitys perustui dioihin, jotka Sarita Alarotu esitteli (ks. liite 1).

Kelassa toteutettiin vuodenvaihteessa 2015–2016 uudistus. 24 vakuutuspiiristä siirryttiin organisaatioon, jossa asiakaspalvelu on organisoitu omaksi yksikökseen (palvelun ammatillistuminen ja asiakaspalveluun merkityksen lisääntyminen) ja jossa viisi vakuutuspiiriä vastaavat etuustuotannosta.

Kela-siirtoa koskeva tiedotus ja viestintä ajoitetaan 9/2016 - kevät 2017 ajalle. Kelan kotisivuilta on saatavilla esitteitä myös yhteistyökumppaneiden käyttöön. Katsottiin esimerkkinä asiakkaille ja yhteistyötahoille tarkoitettu video.

Kela-siirron taustalla olevat ajatukset ja tavoitteet asiakaspalvelussa ja etuuskäsittelyssä:

- Yhdenvertainen kohtelu riippumatta siitä missä asuu.
- Toiminnan tehokkuus -> suurin osa (n.90 %) toimeentulotuen saajista saa jotakin Kelan etuutta -> yksi luukku mutta siirto vaatii myös tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa -> toive, että siirron seurauksena kunnissa jäisi enemmän aikaa sosiaalityölle
- Toimeentulotukea on mahdollista hakea kaikista Kelan palvelukanavista, joita ovat muun muassa:
 - 1) verkkoasiointi: helppoa ja jo nyt kelan etuuksia haetaan runsaasti verkon kautta
 - 2) suullinen hakeminen: soitto kelan puhelinpalveluun, johon asiakas kertoo tarvittavat tiedot
- Puhelinpalvelu sekä puhelin- ja toimistoajat sovittuna ajankohtana. Takaisinsoittopalvelusta on mahdollista saada soitto saman päivän aikana. Tällä hetkellä puhelinaika pystytään tarjoamaan 2-3 päivän päähän ja toimisto aika 7-8 päivän päähän. **Kelasta toivotaan, että seurakunnat ja kunnat tarttuisivat erityisesti puhelinajan mahdollisuuteen: ajan voi varata asiakkaan puolesta ja ajoittaa esimerkiksi diakonin tai kunnan sosiaalialan ammattilaisen tapaamisajankohtaan.**
- Tietojärjestelmäosaaminen on Kelassa vahvempaa kuin kunnissa on ollut: keskenkäiset verotustiedot ja Kelan omat etuuksien päätökset perusteluineen ovat saatavilla. Lisäksi tarkoitus on, että toimeentulokioikeutta ratkaistaessa järjestelmä siirtää Kelassa ratkaisematta olevan toimeentulotukeen nähdyn ensisijaisen etuuden jonon kärkeen, mikä on uutta ja millä on tarkoitus saada käsiteltyä koko paketti ennen toimeentulotuen käsittelyä (vrt. kunnissa jouduttu käyttämään takaisinperintään Kelasta ja toimeentulotuki on toiminut Kelan ensisijaisten etuuksien hitaan käsittelyn paikkaajana).
- Tiedon siirtäminen: tarkoitus on, että täydentävän toimeentulotuen käsittely, kiireelliset maksusitoumukset, ilmoitukset sosiaalihuollon palveluntarpeenarviosta, jne. olisivat jouhevasti siirrettävissä Kelan ja kuntien sekä muiden yhteistahojen kuten apteekkien välillä mutta hallituksen lakiesitys, jossa tietojen siirtoon otetaan kantaa, on vielä käsittelyssä.

Siirron ennakoitaan tuottavan seuraavaa, vaikka seurauksia on vaikea arvioida ja ennustaa:

- Toimeentulotuen alikäyttö vähenee noin 10 %, koska Kelassa asiointiin ei liity samanlaista häpeää/stigmaa kuin sosiaalitoimistoissa.
- Osa jättää hakematta tuen Kelasta esimerkiksi epätietoisuuttaan, tutun käytännön muuttuessa tai Kelan kasvottomuuden vuoksi.
- Yhteiskunnallisen tilanteen tuomat muutokset: työttömyys, maahanmuutto, jne. Kelassa on jo ollut yhteistyötä Migrin kanssa ja sitä jatketaan.

Kela-siirron siirtymäajaksi on määritelty 1.1.–31.3.2017 ajanjakso. Kunnat voivat tehdä 31.3.2017 saakka ulottuvia peruspäätöksiä. Lisäksi toivotaan, että päätöksiä jaksotetaan päättymään tammi-, helmi- ja maaliskuun loppuun, millä pyritään välttämään etuuskäsittelyn ruuhkautumista siirtymävaiheen aikana. Esimerkiksi Tampereen kaupunki on jo näin toiminut.

Ennakoiva viestintä on tärkeää. Muuttuvista asioista ja käytännöistä toivotaan informoitavan asiakkaita:

- Vuodenvaihteessa Kela tarvitsee kunnan viimeisimmän päätöksen, jossa on otettava kantaa ja perusteltava tilannekohtaisen harkinnan käyttöä esimerkiksi kohtuulliset asumismenot ylittävien menojen huomioinnin osalta. (Siirtymävaiheessa Kela voi pyytää päätöksen suoraan kunnasta, jos asiakas ei sitä kykene toimittamaan). Tällä hetkellä on tarkoitus, että Kela noudattaa ainakin vuoden 2017 ajan kuntien yleisiä ohjeita sekä asiakaskohtaisia linjauksia.

- Lakimuutos: joitakin menoja siirtyy täydentävästä toimeentulotuesta perustoimeentulotuen alle ja Kelan käsiteltäväksi: mm. lasten päivähoitomenot.
- Hautausavustus on jatkossakin täydentävän toimeentulotukea ja säilyy kuntien käsiteltävänä.
- Toimeentulotukilain käsittelyajat säilyvät ennallaan seitsemässä työpäivässä ja kiireellisissä tapauksissa 0-1 päivässä.
- Kelan päätöksiin tulee asianratkaiseen toimihenkilön nimi mutta ei yhteistietoja.

[Kelan kotisivuilla](#) on yhteistyötahoille tarkoitettua materiaalia mm. asiakasohjaukseen. **Valtakunnallinen viranomaislinja avautuu myöhemmin.** Jos asia ei selviä valtakunnallisen linjan kautta, paikallisiin yksiköihin on myös mahdollista saada yhteyttä valtakunnallisen viranomaislinjan kautta.

Keskustelussa nostettiin muun muassa seuraavat asiat esiin:

- Yleisesti oltiin sitä mieltä, että Kela-siirrosta kuuleminen oli helpottavaa ja Kelassa muutosprosessi vaikuttaa ammattimaisesti toteutetulta.
- Kirkollisissa piireissä käytetään kohtaaminen-sanaa, minkä voi ajatella tarkoittavan samaa kuin palvelutilanteen, josta Kelassa puhutaan.
- Yhteisiä asiakkaita tulee olemaan esimerkiksi seurakunnan ruokakasseja hyödyntävissä henkilöissä.
- Koska Kelasta ei jalkauduta, on kumppaneilla kuten seurakunnalla tärkeä linkittäjän rooli erityisesti sellaisten henkilöiden kohdalla, jotka eivät hoksaa/kykene hakea toimeentulotukea. Esimerkiksi Nokian seurakunnassa on tehty tiivistä yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa, ja diakonia- ja sosiaalitoimen henkilöstö tuntee ja tietää toisensa, mikä on koettu hedelmälliseksi. Asiakkaat ovat jo pitkään hyödynneet muun muassa seurakuntien nettipisteitä, esimerkiksi Janakalassa.
- Kela-siirron myötä toimeentulotukihakemusten käsittelyä keskitetään mutta toimeentulotukea koskeva asiakaspalvelu säilyy edelleen kaikissa Kelan toimistoissa. Kela on jo pitempään pyrkinyt muuttamaan hakemusten käsittelyä siten, että tarkentavia tietoa pyritään saamaan ensin puhelimitse ja muita kanavia pitkin. Kirjeitse lähetettäviin lisäselvityksiin pyritään turvautumaan viimesijaisena keinona.
- Toimintatapojen ja -kulttuurien uudistaminen on hidasta. Pinttynyt käsitys, että vain paikan päällä asiat hoituvat, elää edelleen vahvana.
- Kelalle uusi asia on sosiaalihuollon tarpeen tunnistaminen, mikä saattaa alkuun tuottaa vaikeuksia. Myös diakonityössä sosiaalihuollon tarpeen tunnistaminen ja ilmoittaminen kunnan sosiaalihuoltoon on osa työtä.
- Kela toteuttaa lähinnä määrällistä arviointia. Toimeentulotukiasiainneuvottelutoimikuntaa ollaan perustamassa ja Kelassa on mietitty asiakasraatitoimintaa, eli myös laadullisen arvioinnin kehittäminen nähdään tärkeän.

3. Tampereen aikuissosiaalityön puheenvuoro: Kela-siirron haasteet ja mahdollisuudet

Tampereen kaupungin näkökulmasta kertoivat uusien asiakkaiden tiimin johtava sosiaalityöntekijä Piia Wallenius ja etuuskäsittelyn johtava sosiaalityöntekijä Anna Pekkarinen Riikka Kimpanpään laatiman diaesityksen avulla (ks. liite 2). Tampereen aikuissosiaalityön organisaatiota ollaan uudistamassa, projektipäällikkönä toimii Riikka Kimpanpää. Uusi sosiaalihuoltolaki on ohjannut uudelleen organisointia. Laki korostaa palvelutarpeenarviota, monialaisuutta ja yhteistyötä.

Tällä hetkellä Tampereen alueella toimeentulotukea saa noin 18 000 kotitaloutta ja kuukausittain hakemuksia jätetään 4000–5000. Vaikka aluksi tieto Kela-siirrosta aiheutti hämmennystä, nyt siirtoon suhtaudutaan odottavasti ja mahdollisuuksia nähden. Toimeentulotuki on merkittävä osa sosiaalityötä, mutta Tampereella toimeentulotuen käsittely on jo aiemmin keskitetty etuuskäsittely-yksikköön.

Toimeentulotukea saavien voidaan ajatella jakautuvan kahteen ryhmään: 1) asiakkaisiin, jotka hyötyvät Kela-siirrosta ja 2) asiakkaisiin, jolle siirto saattaa aiheuttaa haasteita. Jälkimmäisen ryhmän osalta etenkin sosiaalityön tarpeen huomaaminen ja kriisitilanteiden hoituminen (kuten häätötilanteet kun perustoimeentulotukea ei ole vielä Kelassa käsitelty) ovat aiheuttaneet kysymyksiä.

Siirron jälkeen täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki jäävät edelleen kuntiin eli täydelliseen yhden luukun periaatteeseen ei päästä. Tampereella Kela-siirto tarkoittaa, että aikuissosiaalityötä organisoidaan ja aletaan toteuttaa uudella tavalla. Etuuskäsittelijöiden rooli muuttuu palvelupainotteisemmaksi ja työnimike vaihtuu palveluneuvojaksi. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden määrää ei olla vähentämässä, jotta sosiaalityöhön voidaan jatkossa panostaa.

Kela-siirtoa pyritään joka organisaatiossa ennakoimaan ja siinä seuraavia asioita on tärkeä ottaa huomioon:

- Hakemusten määrä ei voida etukäteen arvioida. Kun Kelasta haetaan täydentävää, siirretään nämä hakemukset kuntaan käsittelyyn. Kunnista saatetaan hakea uudelleen Kelan hylkäämiä menoja.
- Sosiaalityö voi ruuhkautua, jos Kelasta tehdään paljon ohjauksia.
- Asumismenojen, perusosanalennusten jne. pelätään tuovan paljon selvittelytyötä.
- Kunnissa, joihin etuuskäsittelijöitä ei jää ollenkaan, saattaa ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden aikaa kulua täydentävän ja ehkäisevän hakemusten käsittelyyn. Tampereella sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien on tarkoitus käsitellä vain ehkäisevää toimeentulotukea, joka olisi suunnitelmallisen sosiaalityön väline.
- Toivotaan, että Kelassa muun muassa asumiseen liittyvät menot huomioitaisiin paikkakunnan todellisen hintatason mukaan, jotta kunta ei joutuisi paikkaamaan täydentävällä tuella liian alhaisiksi määriteltyä kohtuunenoja.

Tampereella Kela-siirto nähdään mahdollisuutena sosiaalityölle. Jos siirto ei tuota ylimääräistä tai yllättävää, on mahdollisuus panostaa asiakkaan kohtaamiseen, palvelutarpeenarvioihin sekä erityistä tukea tarvitsevien tukemiseen. Sosiaalityötä ja sosiaalialan palveluita tulee nostaa esiin asiakkaiden takia. Organisaatioiden olemassa ole ei saa olla itsetarkoitus vaan organisaatiot ovat olemassa ihmisiä varten. Tärkeää on määritellä sosiaalityötä sisältä päin ja pohtia, miltä se näyttää ulospäin. Uhkana on, että sosiaalityö ja sen resurssit vähenevät huomattavasti Kela-siirron myötä, jos aikuissosiaalityön käytäntöjä ei paikallisesti ja alueellisesti määritellä uudelleen ja nosteta yleiseen tietoisuuteen.

Diakoniatyössä on myös pyritty ottamaan askeleita siihen suuntaan, että kohtaaminen ja asiakkaan elämäntilanne menisivät avustusten jaon edelle. Lisäksi diakoniatyönkin keskiössä on pitää ääntä niiden puolesta, jotka eivät tule kuulluiksi.

Keskustelua synnytti myös tuleva SOTE-muutos. Tampereen kaupungin aikuissosiaalityön uudelleen organisoimisessa se ei vielä ole ollut varsinaisesti vaikuttamassa toiminnan kehittämiseen. Osaamiskeskusten kehittämis- ja hanketyössä SOTE-valmistelulla kuitenkin on merkittävä rooli. Esimerkiksi Pirkanmaalla on kehitetty kuntarajat ylittävää yhteistyötä sosiaalialan kehittäjäryhmän ja kolmen työrukkasen (lapsiperheiden sosiaalityö, ikäihmisten palvelut ja aikuissosiaalityö) toiminnan kautta. Maakuntien SOTE-työryhmissä tehdään valmisteluja. On tärkeää, että asioita katsotaan mahdollisimman monesta suunnasta. Sosiaalista on tärkeää pitää esillä uudistuksen suunnittelussa, jotta se otetaan huomioon terveydenhuollon tapaan.

4. Sovittuja asioita ja dialogin päättäminen

Sovittiin, että Tampereen kaupungin ja Kelan esitykset lähetään muistion liitteinä. Lisäksi liitteenä lähetään 8.6.2016 pidetyn Kelan edustajien sekä Lapuan ja Tampereen hiippakuntien edustajien tapaamisen muistio ja materiaali. Keskustelu päätettiin kello 12.

Puheenjohtaja kiitti osallistujia keskusteleavasta kohtaamisesta.