

**PRO
SOS**
..... HANKE

Toimeentulotuen uudistus Kela ja kuntien sosiaalityö yhteistyössä

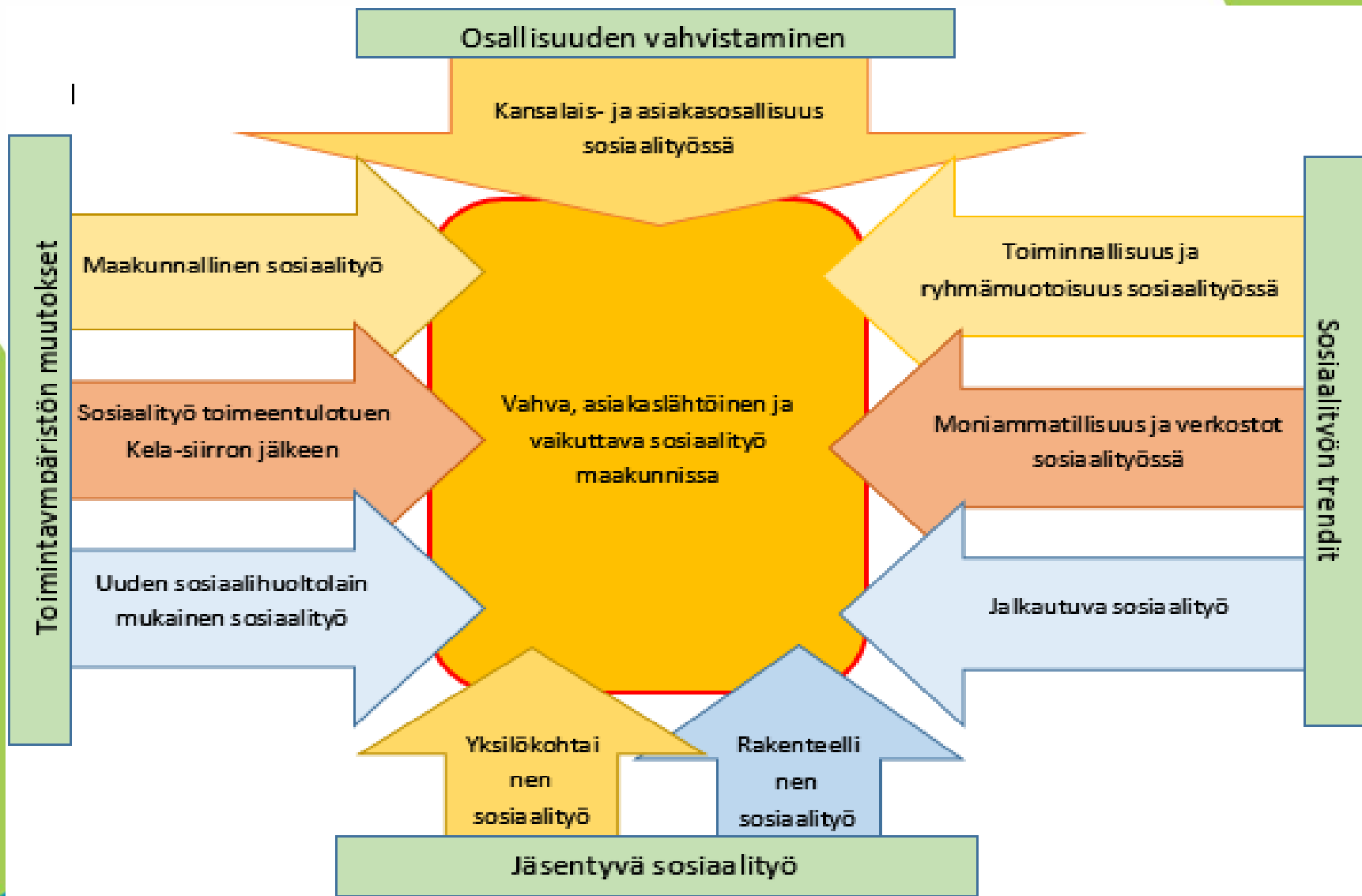
Y-päivä Helsinki

17.1.2018

Hankejohtaja Jutta Paavola

18.1.2018





Yhteistyön rakentaminen

- Kehittäjätyöryhmä Kela keskinen vakuutuspiirin alueella
- Sos.tt ja –ohj. alueen kunnista, Kelan aluehenkilöstöä, Kelan valtakunnan organisaation edustajia, Kuntaliitto
- Alueelliset paikalliset työpajat osana kehittämistyötä, jossa myös asiakasosallistujia

Työskentelyssä todetut osaongelmat:

1. ”Oikeat” asiakkaat eivät ohjaudu Kelasta sosiaalityöhön
 - Ei tietoa palvelujärjestelmäkokonaisuudesta; mitä on aikuissosiaalityö?
 - Erityinen huoli nuoren poissulkeutumisesta
 - Haja-asutusalueiden haasteet
2. Kelan ja kunnan välinen työnjako on epäselvä ja sopimatta
 - Alueelliset erot
 - Tiedonkukun ongelmat
 - Asiakkaiden pompottelu ja luukuttaminen

Työskentelyssä todetut osaongelmat:

3. Asiakas ei saa hyvää palvelua

- Asiakkaiden pompottelu ja luukuttaminen
- Väärinkäsitykset
- Päätösten virheet ja kieli
- Ei keskustelumahdollisuutta päätöksentekijän kanssa

Luonnos
Julkaisu 31.1.2018
Aikuissosiaalityön päivät

**PRO
SOS**
..... HANKE

KELA-KUNTA YHTEISTOIMINTAMALLI Versio 1.0

Hyvä ja laadukas palvelu
perustoimeentulotuen asiakkaalle
Kelan ja kuntien yhteistyönä

Tarkoitus:

- Kela-Kunta yhteistoimintamalli on suositus Kelan ja kuntien yhteistyöstä **perustoimeentulotukea** hakevan asiakkaan palveluprosessissa.
- Malli on tarkoitettu työvälineeksi kuntien sosiaalityön ja Kelan asiakasneuvonnan ja etuuskäsittelyn virkailijoille.
- Mallissa on jo pyritty ennakoimaan mahdollisen sote-uudistuksen vaikutuksia palvelujärjestelmään.
- Malli on kehitetty PRO SOS –hankkeen ja siihen osallistuvien kuntien ja asiakkaiden, sekä Kelan ja Kuntaliiton toimesta.
- Yhteistoimintamallin kehittäminen jatkuu yksittäisin kokeiluoin, toiminnan arvioimisella ja tarvittaessa versiopäivityksellä 2.0

Tarkoitus:

- Kela-Kunta yhteistoimintamalli on suositus Kelan ja kuntien yhteistyöstä **perustoimeentulotukea** hakevan asiakkaan palveluprosessissa.
- Malli on tarkoitettu työvälineeksi kuntien sosiaalityön ja Kelan asiakasneuvonnan ja etuuskäsittelyn virkailijoille.
- Mallissa on jo pyritty ennakoimaan mahdollisen sote-uudistuksen vaikutuksia palvelujärjestelmään.
- Malli on kehitetty PRO SOS –hankkeen ja siihen osallistuvien kuntien, sekä Kelan ja Kuntaliiton toimesta.
- Yhteistoimintamallin kehittäminen jatkuu toiminnan arvioimisella ja tarvittaessa versiopäivityksellä 2.0

Yleistä mallista:

- Mallin kehittämisessä on pyritty huomioimaan
 - a) erilaiset asiakkaat – erilaiset palvelukanavat
 - b) erikokoiset kunnat ja palvelut – palvelujen saatavuus
- Malli tarkastelee asiakkaan palveluprosessia ja esittää kehittämiskohteita ja uusia toimintatapoja/palveluita perustoimeentulotukea hakevan asiakkaan laadukkaamman palvelun tavoittamiseksi
- Kehittämisasiideoita esitetään
 - Kuntien/maakuntien sosiaalityöhön
 - Kelan toimintaan
 - Palvelujärjestelmään / kunnan ja kelan työnjakoon

Asiakastyypit –Kenelle (perustoimeentulotuki)palvelua järjestetään?

DANIEL DIGITYYPPI

- Hyvä/normaali toimintakyky
- Omistaa tietokoneen ja yhteydet, älypuhelimien
- Shoppailee netissä, lukee lehdet diginä ja käyttää erilaisia sovelluksia
- edustaa n. 50% toimeentulotuen hakijoista

Toimintakyky

VIRPI VÄLINEETÖN

- Hyvä/normaali toimintakyky
- Ei tietokonetta ja yhteyksiä
- Lainaa tarvittaessa konetta ystävältään tai julkisia koneita, käyttää vähän palvelut vieraita
- edustaa n. 10% toimeentulotuen hakijoista

Välineet

PIRKKO PELAAJA

- Alentunut toimintakyky ja/tai elämänhallinta
- Omistaa tietokoneen ja yhteydet, älypuhelimien; Hallitsee koneella pelaamisen, muu käyttö heikkoa
- edustaa n. 20% toimeentulotuen hakijoista

TEEMU TOIMINTAKYKY

- Alentunut toimintakyky ja/tai elämänhallinta
- Ei tietokonetta tai yhteyksiä; Oppiminen vaikeaa
- edustaa n. 20%* toimeentulotuen hakijoista

Kaikki %-luvut perustuvat mallin valmistelijoiden arvioon

Toimintaympäristötyypit –Miten palvelut ovat fyysisesti saavutettavissa?

KUNNAN ALUEELLA LAAJAT PALVELUT

- Kelan toimisto on avoinna arkisin ja siellä on monipuoliset palvelut
- Sosiaalitoimistossa on: neuvonta- ja ohjauspiste, sähköisen asiointin tuki ja tietokone, vastaanotto ajanvarauksella, ajanvaraukseton vastaanotto, virka-aikainen sosiaalipäivystys

KUNNAN ALUEELLA SUPPEAT PALVELUT

- Kunnan alueella ei ole Kelan toimistoa, mutta siellä on Kelan asiointipiste etäyhteydellä
- Kunnan julkiset yhteiskäytön koneet
- Sosiaalitoimistossa on: vastaanotto ajanvarauksella, sosiaalipäivystys keskitetysti puhelimitse

Palvelujen saavutettavuus

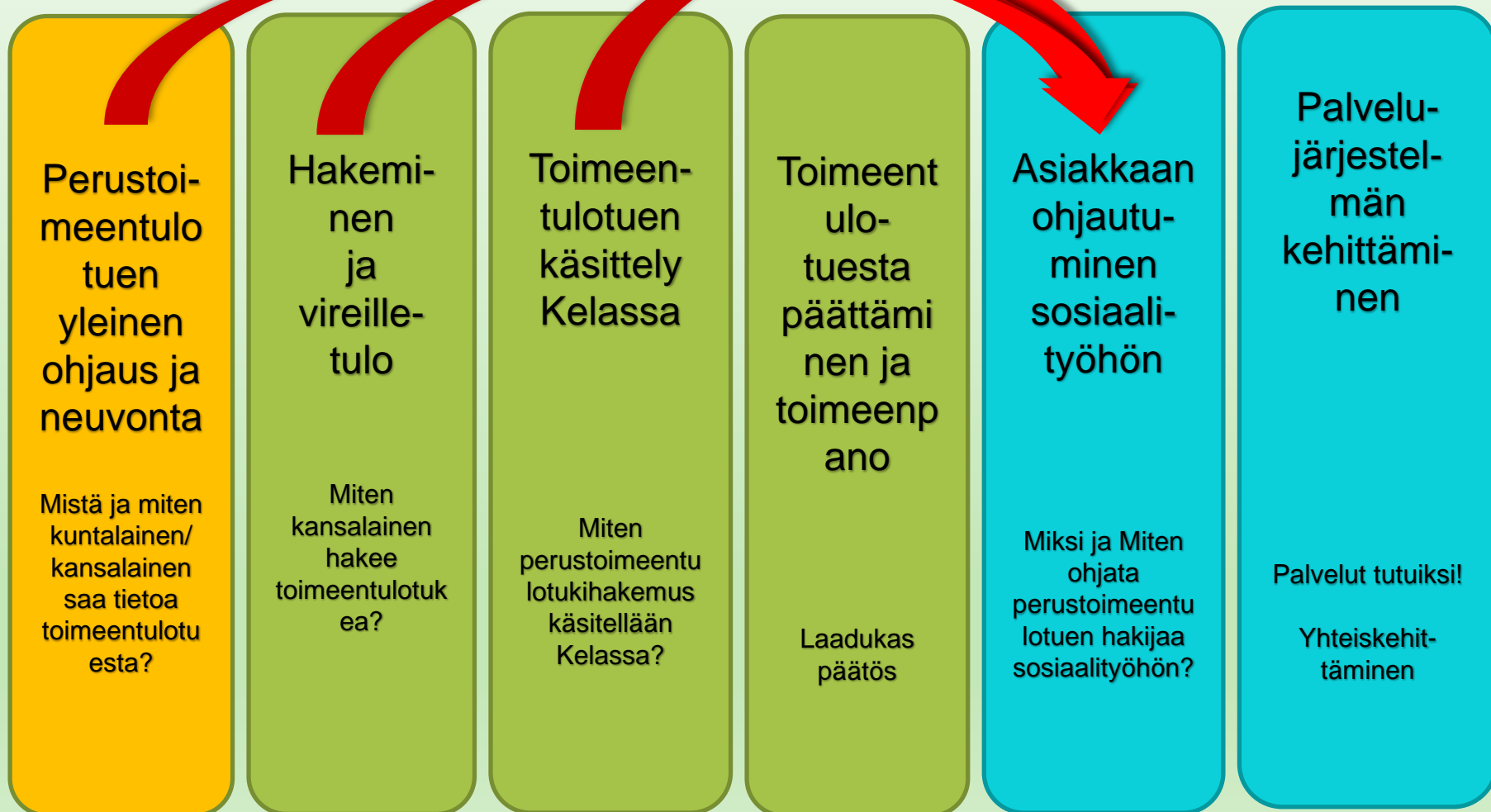
KUNNAN ALUEELLA RAJATUT PALVELUT

- Kelan toimisto on avoinna rajoitetusti, mutta siellä on melko laajat palvelut
- Sosiaalitoimistossa on: rajatusti neuvonta- ja ohjauspalveluja, tietokone omatoimiseen asiointiin, vastaanotto ajanvarauksella, sosiaalipäivystys rajatusti osan virka- aikaa

KUNNAN ALUEELLA ERITTÄIN SUPPEAT PALVELUT

- Kunnan alueella ei ole Kelan toimistoa eikä asiointipistettä. Asiointi onnistuu puhelimitse, sähköisesti tai lähimmässä palvelupisteessä
- Kunnassa on julkisen yhteiskäytön koneet
- Rajoitettu sosiaalitoimen vastaanotto ajanvarauksella, tietokone julkisessa tilassa, sosiaalipäivystys keskitetysti puhelimitse

Asiakasprosessi ylätaso



Perustoimeentulotuen yleinen neuvonta ja ohjaus – mistä asiakas saa tietoa hakemisesta ja etuudesta

Perusteena järjestäjän rooli, TotuL §4

Kela

- ✓ Kela.fi, verkkopalvelut, some-kanavat, esitteet
- ✓ Kelan toimipisteet, Kelan puhelinpalvelu 020692207

Kunta

- ✓ Linkki Kelan sivuille, esitteet ja hakemuslomakkeet
- ✓ Henkilöstön antama yleinen neuvonta ja ohjaus
- ✓ Kunnan tarjoamat yleisen käytön koneet (kirjasto)

Asiointipiste (ent.yhteispalvelupiste)

- ✓ Ohjaus Kelasta mahdollisella etäyhteydellä ajanvarauksella

Sote-keskukset/sosiaalitoimisto vastaanotto

- ✓ Linkki Kelan sivuille, esitteet ja hakemukset
- ✓ Henkilöstön antama yleinen ohjaus ja neuvonta
- ✓ Yleisen käytön koneet

Maakunta/Sosiaalityö

- ✓ Linkki Kelan sivuille, esitteet ja hakemukset
- ✓ Henkilöstön antama yleinen ohjaus ja neuvonta osana muuta asiakastyötä
- ✓ Yleisen käytön koneet

Järjestöt, yhdistykset, seurakunnat

- ✓ Linkki Kelan sivuille, esitteet ja hakemuslomakkeet

Kehittämissideat

1. Kela tukee kuntien neuvoja

2. Yleinen ohjaus ja neuvonta kuntien tehtävänä- Strateginen linjaus ja suunnittelu; Hyvinvointisuunnitelmat

3. Asiointipisteiden lisäarvo vs. kunnan perusohjaus

4. Asiakaspäätte sosiaalitoimistoissa /Sotokeskuksissa
* Koneen hyödyntäminen myös muussa asiakkaan kanssa työskentelyssä

5. Hankkeet digiohjauksen kehittämiseksi ja lisäämiseksi

Perusteena kuntalaisten hyvinvointi ja sen edistäminen, Kuntalaki § 1

Perusteena sosiaalihuollon järjestäminen, SHL

Perusteena hyvinvoinnin edistäminen

Hakeminen – Miten kansalainen hakee perustoimeentulotukea?

Kehittämisideat

Kela

- ✓ Sähköinen hakeminen hakijan omilla välineillä kotona

Kela, Kunta, Sote, muu yhteisö

- ✓ Sähköinen hakeminen omatoimisesti julkisilla välineillä

Kela (Ohjattu hakeminen – henkilökohtainen asiointi)

- ✓ Puhelimitse suullinen hakemus, Kelassa asiointihakeminen tai etäohjauksella/puhelimitse opastettu sähköinen hakeminen (liitteiden toimittaminen sovitusti)
- ✓ **Elämäntilanteen kartoitus**
 - ✓ Kelan palveluneuvoja selvittää asiointin (puhelin tai toimistokäynti) yhteydessä.
 - ✓ Sosiaalihuollon tarpeen 1. arviointi

Sosiaalityö

- ✓ Osana sosiaalityön asiakkuutta tuetaan asiakkaan taloudellisten asioiden hoitoa (taloussosiaalityö) perustoimeentulotuki huomioiden

Järjestöt, yhdistykset, seurakunnat

- ✓ Tuettua hakemista erityisille kohderyhmille

1. Asiakaspätee sosiaalitoimistoissa /Sotokeskuksissa
* Koneen hyödyntäminen myös asiakkaan kanssa työskentelyssä

Edellyttää ajanvarausta Kelasta sähköisesti tai puhelimitse
Tavoitteena opastaa hakijaa käyttämään sähköistä hakua
Ohjeistava; palveluneuvoja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa jatkossa tarvittavan palvelukanavan

2. Miten sähköisesti asioivien elämäntilanne voidaan kartoittaa?

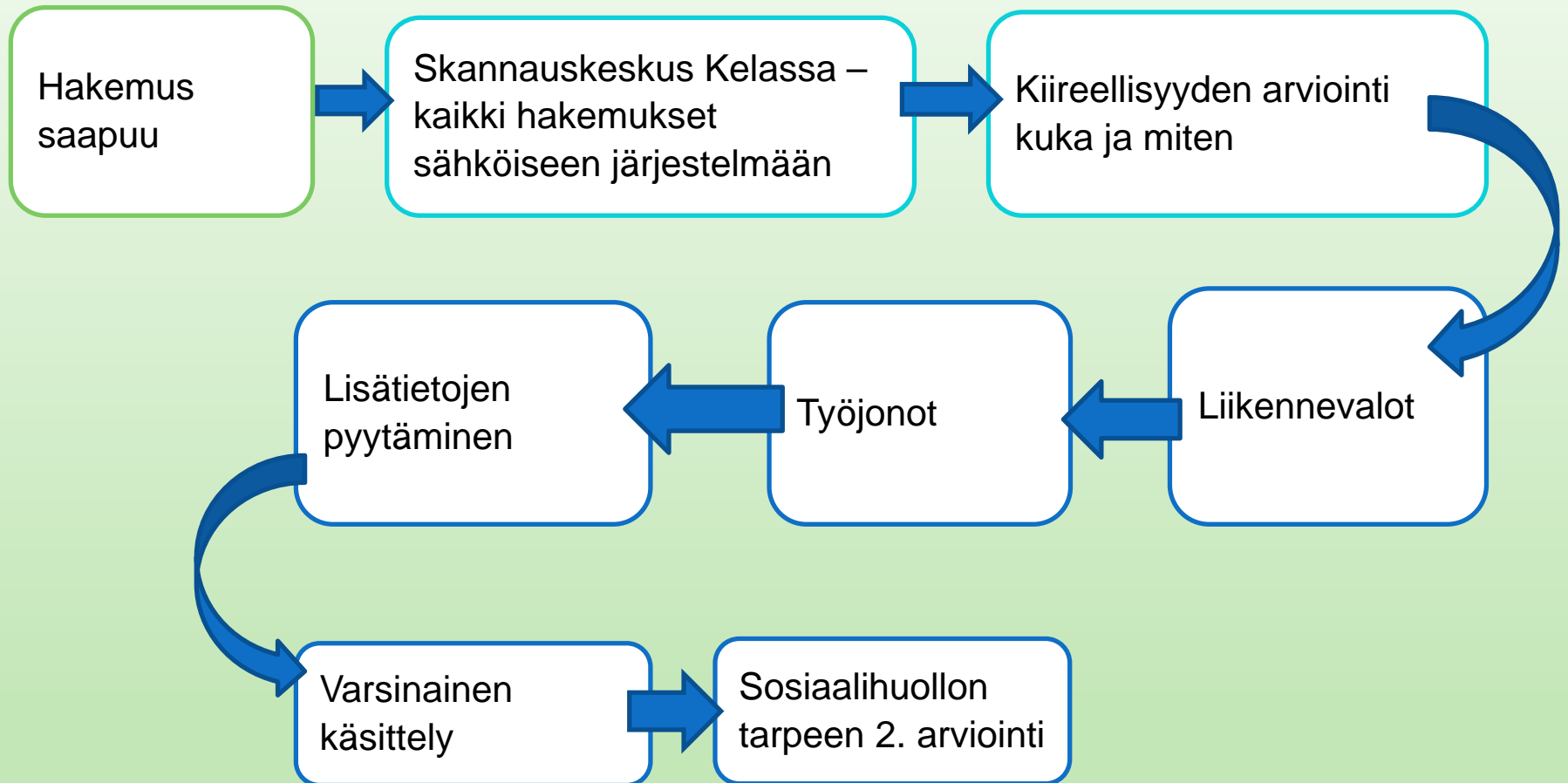
3. Miten sosiaalityön tarve arvioidaan? Arviointia tukeva työväline ja koulutus aiheeseen

Taloussosiaalityön kuvaaminen ja mallintaminen

5. Hankkeet digiohjauksen kehittämiseksi ja lisäämiseksi

Elämäntilanteen kartoitus – Mitä ja miten Kela sen tekee?

Hakemuksen käsittely Kelassa



Päätös

Päätöksen kirjaaminen

1. Päätösten tekstien laatu

2. Päätösten oikeellisuus

Asiakkaan ohjautuminen sosiaalityöhön

Toimeentulotukihakemuksen siirtäminen kuntaan Etotu

1. Maakunnalliset täydentävän ja ehkäisevän tt-tuen ohjeet

2. Koulutus

3. Yhteinen palvelutarpeen arviointi

Ohjaus palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelman laadintaan

Perusosan alentaminen
TotuL § 10

Kieltäytyminen toimenpiteestä

Palvelutarpeen arviointi

Suunnitelma itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi

Tiedoksi kelalle (asiakkaan luvalla)

Toimeentulotuen saaminen (Kuty-Laki § 2 ja 5)

Viimesijaiset tulot, pitkäaikainen pienituloisuus

Palvelutarpeen arviointi

Aktivointisuunnitelma

Tiedoksi kelalle (asiakkaan luvalla)

Pyyntö palvelutarpeen arvioimiseksi (SHL § 35)

Asiakas hyöty palvelutarpeen arvioinnista ja suunnitelmasta

Palvelutarpeen arviointi

Asiakassuunnitelma

Tiedoksi kelalle (asiakkaan luvalla)

Ilmeinen sosiaalihuollon tarve (SHL § 35)

Terveyden ja hyvinvoinnin vaarantuminen ja kykenemättömyys huolehtia

Palvelutarpeen arviointi

Asiakassuunnitelma

Tiedoksi kelalle (asiakkaan luvalla)

Palvelujärjestelmän kehittäminen

Työnjako ja yhteistyö

Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäväiksi – laaditaan tarkennetut toimeenpanosuunnitelmat

Kela tukee kuntien neuvoja

Kuntien yleisen ohjauksen ja neuvonnan tueksi mieleen palautus Kelan tarjoamista palveluista ja etuuksista

2018 lopussa -2019 alussa / Kela

Yleinen ohjaus ja neuvonta kuntien tehtävänä- Strateginen linjaus ja suunnittelu; Hyvinvointisuunnitelmat

Vaikuttaminen hyte-työn kehittämiseen osana maakuntavalmistelua

2018 aikana / PRO SOS -hanke

Asiointipisteiden lisäarvo vs. kunnan perusohjaus

Asiointipisteiden tulevaisuus kunnissa ja miten maakunta on mukana näissä

2018 aikana / PRO SOS –hanke /VM

Asiakaspääte sosiaalitoimistoissa / Sotokeskuksissa
* Koneen hyödyntäminen myös muussa asiakkaan kanssa työskentelyssä

Digiosaaminen on osa kuntouttavaa sosiaalityötä; Taitojen opettaminen asiakkaalle – koneen käyttömahdollisuuden varmistaminen – Blogikirjoitus aiheesta, infokirjeessä juttua, positiivinen kannustaminen

2018 aikana / PRO SOS –hanke : pilottikunnat ja kokemukset näistä (esim. Kaksineuvoinen)

Hankkeet digi-ohjauksen kehittämiseksi ja lisäämiseksi

Järjestökumppaneiden löytäminen (tai esim. SRK) digitaalisten palvelujen ohjaamiseen tai olemassa olevien hankkeiden hyödyntäminen

2018 lopussa /Selvitystyö PRO SOS-hanke

Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäviksi

Miten sähköisesti asioiden elämäntilanne voidaan kartoittaa?

Millainen työkalu ja miten usein?

2018 aikana / Kela ja yhteistyökunnat

Sosiaalihuollon tarpeessa olevan tunnistaminen/ sosiaalityön arviosta hyötyvän tunnistaminen osana Kelan elämäntilanteen kartoitusta

- a) Työväline
- b) koulutus

a) Tunnistamista tukeva työkalu (huoliseula) elämäntilannekartoituksen osaksi

2018 toukokuu: työkalun kehittäminen ja testaaminen / Kela –PKS-kuntien ohjausverkosto

b) Sosiaalityöstä hyötyvän/ sosiaalihuollon tarpeessa olevan tunnistaminen – web koulutus

2018 kevät / Avoin – Kela – Pro Sos -hanke

Taloussosiaalityön kuvaaminen ja mallintaminen

Tuotokuvaus: Vaasa
Pilotoinnit: Vaasa / Kela läntinen VP

Tuotokuvaus 2018 helmikuu / PRO SOS-hanke
Pilotoinnit helmi-toukokuu 2018

Maakunnalliset ehkäisevän ja täydentävän ohjeet

Ohjeiden kokoaminen, yhteistyö STM, Tuki ja kannustus ohjeiden laadinnalle
Koulutus-osa: EHTÄ TOTU

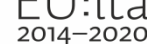
2018 Pro Sos hanke + STM

Mitä sosiaalityö on? Sosiaalityön prosessit ja asiakasryhmittäin jäsenettyä koulutusta

Koulutusta sosiaalihuollon ja –työn keskeisistä elementeistä

2018 Suunnittelu ja käsikirjoitus : Kela & Pro Sos
Toteutus: eri alueet

***** HANKE



Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäviksi

Yhteinen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma erityistilanteessa olevalle asiakkaalle

Joustavoittaa kelan ja sosiaalitoimen välistä toimintaa asiakkaan kokonaistilanteen tukemiseksi
Nopeuttaa asiakkaan kokonaistilanteen käsittelyä
Sopia yhteistyössä asiakkaan palvelusta silloin, kun asiakkaan palvelutarve on pitkäaikaista

2018 Eksote

Monialainen yhteistyö suunnitelmallisessa aikuissosiaalityössä

Toimintamallin kuvaaminen ja kokemusten kokoaminen yhteistyöstä

Vaasa /Heli H.

Kehittää asiakasohjauksen malli vastaanottokeskuksesta kuntaan siirtyville asiakkaille

Sujuvan yhteistyön kehittäminen, jonka avulla turvataan asiakkaan Kela-etuuksien sujuva hakeminen ja asiakkaan ymmärryksen varmistaminen Kela-asioissa, kun asiakas siirtyy vastaanottokeskuksesta kuntaan.

2018 huhtikuu Eksote

Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäviksi

Maakunnittaiset yhteistyötapaamiset

Lisätä ymmärrystä toisten työstä
Sujuva yhteistyö, jonka pohjalta
asiakkaita osataan ohjata paremmin
palvelujen piiriin

Pirkanmaa
Eksote
Vaasa

Kela-Kuntien yhteistyömallien
kokoaminen ja kokemukset niistä

Millaisia yhteistyön tekemisen tapoja
kunnista löytyy

Pro Sos -hanke

Skype joka kuntaan

Skypevälitteisen yhteydenpidon mallien
luominen Kelan kanssa

Kaksineuvoinen

Päätösten laatutyö Kelassa

Perust-tukipäätösten oikeellisuuden ja
laadun kehittämistyö Kelassa

Kela + yhteistyökunnat

Yhteistoimintamallin jalkauttaminen
vakuutuspiireihin

Yhteistoiminnan systematisointi eri
puolilla Suomea

2018 tammikuu Koske
Aikuissosiaalityön päivät
Alueelliset koulutuspäivät
Tiedottaminen Netti, infokirje

SOS
HANKE



- Mallin arviointi ja kehitystyö jatkuu
- Anna palautetta mallista tai kysy lisätietoja

Jutta Paavola

PRO SOS –hankejohtaja

jutta.paavola@seamk.fi

- Tavoitteena: Mallin 1 versio valmis aikuissosiaalityön päivillä Turussa
- Kehittämispilottien toteutusta kevään 2018 aikana
- Mallin levittäminen ja alueelliset soveltamisen mallit