

Kehittäjäasiakasryhmän käyttö toimeentulotuen ja sen soveltamisohjeiden kehittämistyössä

Kehittämiprojektin suunnitelma
Anne-Maria Näkkäljärvi
Enontekiön kunta
21.12.2010

SISÄLLYS

1. Kehittämiprojektin tarve ja perustelut.....	3
2. Kehittämiprojektin tavoitteet.....	4
3. Kehittämishankkeen menot.....	5
4. Kehittämiprojektin aikataulus	5
5. Kehittämiprojektin prosessikuvaus	6
6. Tiedonkulku ja dokumentaatio	8
7. Riskien analysointi.....	8
8. Kehittämiprojektin arviointi ja seuranta.....	8
9. Projektin päättäminen	9

1. Kehittämiprojektin tarve ja perustelut

Enontekiön kunnassa toimeentulotuella on merkittävä asema sosiaalitoimen palveluissa. Toimeentulotukiasiakkuus on laajaa ja toimeentulotuen asiakkaat ovat usein pitkäaikaisia asiakkaita. Toimeentulotukea saavien asukkaiden suhteellinen osuus koko väestöstä on koko maan tilastoihin verrattuna korkea ja keskimääräinen tuki asukasta kohti on Lapin läänin korkein. Enontekiöllä toimeentulotukeen liittyy myös monia erityiskysymyksiä mm pitkät välimatkat, korkeat asumismenot, yksityisten palveluntarjoajien ja kilpailuttamismahdollisuuksien vähäisyys ja kylissä asumiseen liittyvät kulttuuriset erityispiirteet, jotka lisäävät toimeentulotuen kustannuksia. Vahvempi panostus toimeentulotukeen avaa monia mahdollisuuksia aktivoivan ja voimaannuttavan sosiaalityön tekemiselle.

Toimeentulotuen soveltamisohjeiden kehittäminen on myös koko Luoteis-Lapin seutukunnallisena tavoitteena. Toimeentulotuen soveltamisohjeita on käsitelty Luoteis-Lapin seutukunnallisissa sosiaalityöntekijöiden vertaistapaamisissa. Seutuyhteistyön yhtenä tavoitteena on saada yhtenäiset soveltamisohjeet koko seutukunnalle, mikä osaltaan lisää seudullista kansalaisten tasa-arvoisuutta ja takaisi yhtenäisen kohtelun koko seutukunnan alueella.

Enontekiön kunta on mukana sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kastekehittämishjelmassa, jonka tavoitteena on kehittää sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Kastekehittämishjelmaan kuuluvan Pohjois-Suomen osahankkeen PaKasteen yhtenä osatavoitteena on asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja asiakkaiden rekrytointi mukaan palvelujen kehittämistyöhön kehittäjäasiakkaiksi. Asiakkaiden kanssa kehitetään sosiaalityön asiakasryhmien tarpeisiin vastaavia palveluprosesseja, jotta sosiaalityötä voidaan toteuttaa kokonaisvaltaisella kuntouttavalla työotteella lähellä asiakkaiden arkea.

PaKaste-hankkeen mahdollistamalle lisäresurssin turvin Enontekiön kunnassa toimii kehittäjä-sosiaalityöntekijä ja osana kehittämistyötä kuntaan on perustettu kehittäjäasiakasryhmä kehittämään yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa toimeentulotukeen liittyvää palveluprosessia.

Perusturvalautakunnan hyväksymät toimeentulotuen soveltamisohjeet on tarkoitettu täydentämään ja tarkentamaan toimeentulotukilain säädöksiä ja toimeentulotukioppaan ohjeita ja toisaalta ne lisäävät kuntalaisten tasa-arvoisuutta takaamalla kuntalaisille yhtenäisen käytännön toimeentulotukilakia sovellettaessa. Kattavat soveltamisohjeet turvaavat myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden toimeentuloturva, vaikka he itse eivät kykenisikään puolustamaan oikeuksiaan. Toimeentulotukilain soveltamisohjeita ei voida käyttää yksinomaisten päätösten perusteluna, vaan päätösten tulee perustua toimeentulotukilakiin ja asetukseen. Ohjeet ovat suuntaa antavia, mutta sosiaalityöntekijällä on oikeus ja velvollisuus käyttää aina harkintaa ohjeiden soveltamisessa.

2. Kehittämisprojektin tavoitteet

Kehittämistyön tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta ja aktiivista vaikuttamista sosiaalitoimen palvelujen kehittämistyössä ja kehittää sisällöllisesti Enontekiön kunnassa toimeentulotuen hakemisprosessia ja aikaansaada kattavat toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka takaavat kansalaisille yhdenvertaiset palvelut ja toisaalta myös helpottavat toimeentulotuesta päättävien viranhaltijoiden työtä.

Kehittämistyön päätavoite voidaan jaotella useampaan alatavoitteeseen, joita ovat:

2.1. Toimeentulotuen kehittäjäasiakasryhmän perustaminen

Toimeentulotuen kehittämistä varten kootaan kehittäjäasiakasryhmä, jolla on aktiivinen rooli toimeentulotuen kehittämisessä nousevien näkökohtien esille tuomisessa ja soveltamisohjeiden valmistelu- ja päivittämisessä sekä vaikuttajana voimaannuttavan, palvelun käyttäjien tarpeista lähtevän sosiaalityön työotteen toteuttamisessa.

2.2. Toimeentulotuen hakemisprosessin kehittäminen

Toimeentulotuen hakemisprosessin kehittämisessä olennaisia kohtia ovat toimeentulotukihakemuslomakkeen muokkaaminen tarpeita vastaavaksi, asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilannekartoitukseen selvittäminen asiakastapaamisten ja kotikäyntityön avulla ja hakemuksessa vaadittaviin asiakirjoihin ja liitteisiin liittyvät asiat, joita pyritään kehittämään asiakasnäkökulman huomioimisen kautta.

2.3 Toimeentulotukilaskelmassa huomioitavien tulojen ja menojen tarkempi määrittäminen soveltamisohjeissa

Keskeisiä kohtia soveltamisohjeiden laatimistyössä on toimeentulohakemuksessa hyväksyttävien tulojen ja menojen tarkastelu. Kehittäjäasiakasryhmältä pyydetään kannanottoa mm siihen, mitkä tulot jätetään huomioimatta, miten huomioidaan varallisuus, miten määritellään paikkakunnan tarpeelliset asumismenot ja miten suhtaudutaan täydentävällä toimeentulotuella korvattaviin menoihin.

2.4. Ennaltaehkäisevän toimeentulotuen tarkempi määrittely soveltamisohjeissa

Keskeistä ennaltaehkäisevää toimeentulotuen soveltamisohjeissa on suunnitelmallisuuden huomioiminen kriteerejä määriteltäessä ja kehittäjäasiakasryhmältä toivotaan kannanottoja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen kriteereihin ja linjauksiin.

3. Kehittämishankkeen menot

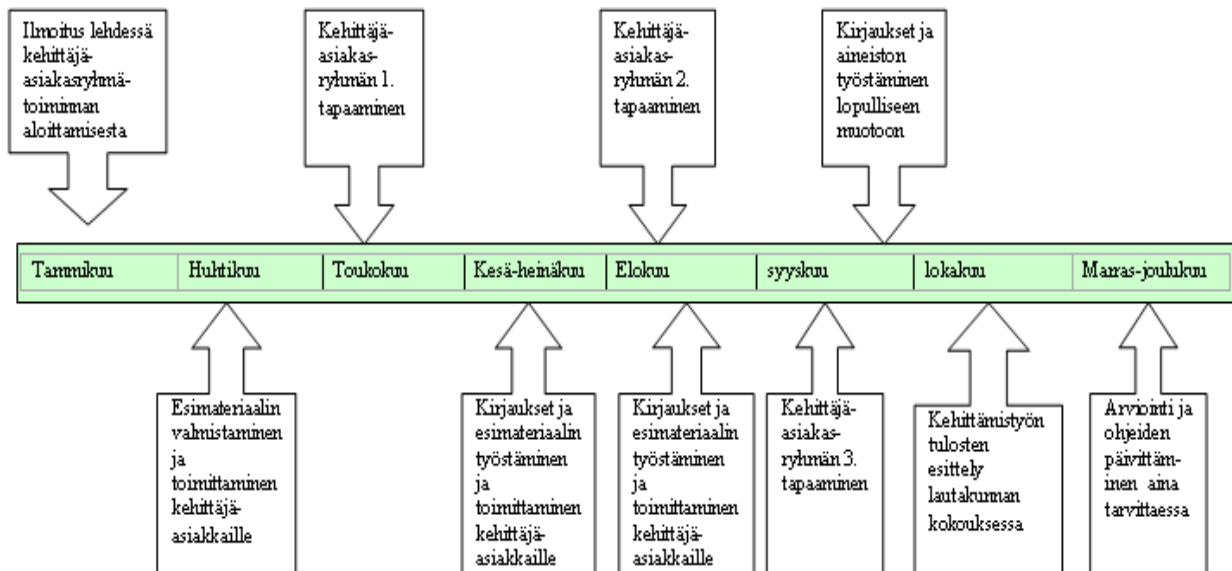
Kehittämishankkeen menot koostuvat asiakasryhmätapaamisten matkakustannuksista ja kokoustarjoiluista. Kehittäjä-asiakkaille ei makseta palkkaa, mutta matkat korvataan halvimman kulkuvälineen mukaan ja kehittäjä-asiakkaille tarjotaan lounas kouluruokailun yhteydessä. Kustannuksia muodostuu myös ilmoituskuluista ja posti- ja puhelinkustannuksista. Viranhaltijoiden palkkakustannuksia ei ole erikseen huomioitu kustannusarviossa, koska kehittäjäryhmät kokoontuvat virka-aikana. Kehittämishankkeen arvioidut kokonaiskustannukset ovat koko vuoden osalta 1180 e. (Liite2)

4. Kehittämisprojektin aikataulus

Kehittämisprojekti käynnistyy tammikuussa 2010 jolloin asiakaskehittäjäryhmän hakuilmoitus julkaistiin tiedostusvälineissä. (Liite 1). Kevään aikana valmistettiin esimateriaalia perehtymistä varten ja sitoutettiin viranhaltijoita kehittämistyöhön. Asiakaskehittäjäryhmä kokoontui ensimmäisen kerran toukokuussa ja seuraavat kaksi tapaamista ovat elo- ja syyskuussa. Tavoitteena on saada soveltamisohjeet valmiiksi ja perusturvalautakunnan hyväksyttäväksi marraskuussa 2010. minkä jälkeen asiakaskehittäjäryhmä jää pysyväksi kehittämis- ja toimintamuodoksi ja jatkaa toimintaansa esille tulevien toimentulotukikysymysten kehittäjänä ja soveltamisohjeiden päivittäjänä.

Kehittämisprosessin aikataulus

Vuosi 2010



5. Kehittämisprojektin prosessikuvaus

Toimeentulotuen hakemismenettelyn ja sovellusohjeiden kehittämistyön tavoitteena on tarkentaa ja täydentää toimeentulotukilain säädöksiä, lisätä kuntalaisten tasa-arvoisuutta turvaamalla myös kaikkein heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden toimeentuloturva.

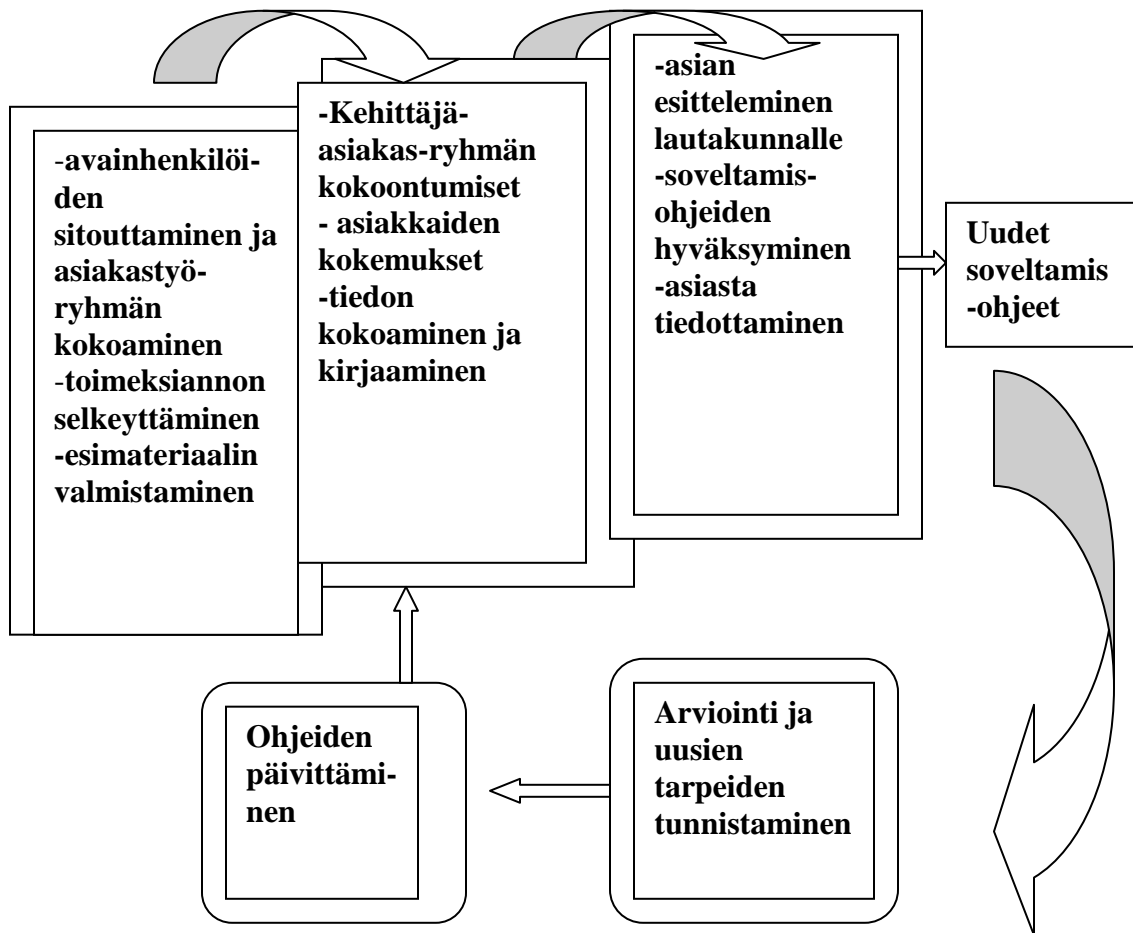
Toimivan toimeentulotukikehittämisprosessin keskeisiä lähtökohtia on avainhenkilöiden sitouttaminen kehittämistoimintaan. Vastuhenkilö kehittämisprosessissa on kehittäjä-sosiaalityöntekijä. Kehittämisprosessi alkaa sosiaalitoimen avainhenkilöiden ja johdon sitouttamisella sekä asiakaskehittäjäryhmän kokoamisella. Toimeentulotukiasioissa avainhenkilöitä ovat ne viranhaltijat, jotka käsittelevät toimeentulotukihakemuksia eli sosiaalisihiteeri, kehittäjä-sosiaalityöntekijä ja etuuskäsittelijät. Asiakaskehittäjäryhmä kootaan lehdessä julkaistavan hakuilmoituksen perusteella niistä asiakkaista, jotka ilmoittautuvat kehittäjäasiakkaiksi.

Yhdessä keskeisten viranhaltijoiden kanssa käydään vuoropuhelua kehittämisprojektin työstämisen tavoista, sisällöistä sekä aikatauluista kehittämistyön toimeksiannon selkeyttämiseksi ja linjataan ne kehittämiskohteet, joihin kehittämistyön avulla halutaan vaikuttaa. Samalla määritellään kehittämistyön vastualueet ja kunkin tapaamiskerran tavoitteet, joilla tuetaan toimeentulotuen kehittämistä.

Kehittäjäasiakasryhmä käsittelee keskeisiä kehittämiskohteita nykytilaselvityksen ja heille tuotetun ennakkotiedon pohjalta. Sosiaalisihiteeri ja kehittäjä-sosiaalityöntekijä laativat ennakkomateriaalia, esittelevät ajankohtaisia tilastoja ja tuottavat lisämateriaalia kehittäjäasiakkaille asiaan perehtymistä varten. Kehittäjäasiakasryhmän keskeisenä tehtävänä on kolmen tapaamiskertansa aikana toimia aktiivisessa asiakaslähtöisessä roolissa toimeentulotuen hakemista ja sisältöä koskevien kannanottojen ja näkökohtien esille tuomisessa ja paikkakuntaan liittyvien erityiskysymysten kokemusasiantuntijana.

Kehittäjäasiakasryhmän toiminnan tulosten pohjalta luodaan toimeentulotuen soveltamisohjeet, jotka on tarkoitettu täydentämään ja tarkentamaan toimeentulotukilain säädöksiä ja toimeentulotukioppaan ohjeita. Soveltamisohjeet hyväksyy Enontekiön perusturvalautakunta ja soveltamisohjeista tiedotetaan Enontekiön kunnan kotisivuilla ja tietoa saa myös sosiaalitoimistosta.

Soveltamisohjeita täydennetään ja tarvittaessa päivitetään yhteistyössä kehittäjäasiakasryhmän kanssa ja jatkotavoitteena on saada kehittäjäasiakasryhmän toiminta pysyväksi työmuodoksi käytännön sosiaalityön kehittämistyöhön.



Kuvio 2. Toimeentulotuen soveltamisohjeiden kehittäminen prosessina

6. Tiedonkulku ja dokumentaatio

Kehittämiprojektin tuloksista tiedotetaan kirjallisesti, sähköisesti ja suullisesti. Asiasta tiedotetaan Enontekiön kunnan kotisivuilla, PaKaste-hankkeen kotisivuilla, paikallislehdessä ja sosiaalitoimiston ilmoitustaululla. Projektin tulosten levittämisessä hyödynnetään myös PaKaste-hankkeen sosiaalialan asiantuntijaverkostoa, jota kautta hankkeen tulokset siirtyvät myös muiden Pohjois-Suomen sosiaalitoimistojen käyttöön.

Perusturvalautakunnan hyväksymät soveltamisohjeet laitetaan Enontekiön kunnan kotiverkkosivuille, jossa asiasta kiinnostuneet voivat halutessaan tutustua niihin. Soveltamisohjeita saa myös sosiaalitoimistosta.

7. Riskien analysointi

Kehittämiprojektin riskejä ovat kehittäjäasiakasryhmän koollesaamisen vaikeus, kehittäjäasiakasryhmän passiivisuus, aikataulutuksen pettäminen sekä matkakustannusten kohoaminen liian suuriksi pitkien välimatkojen vuoksi.

Mikäli ryhmään ei ilmoittaudu ketään, kehittäjäasiakkaita pyritään rekrytoimaan muilla keinoilla mm henkilökohtaisella kutsumisella ja sähköistä mediaa hyväksikäyttäen. Mikäli ryhmään ei saada tarpeeksi jäseniä tai osa asiakkaista lopettaa kesken toiminnan, ryhmää voidaan täydentää tarvittaessa uusilla asiakkailla.

Aikataulutuksen pettäminen ja projektin pitkittyminen eivät aiheuta suurta ongelmaa, koska perusturvalautakunta ei ole asettanut aikarajoja uusien soveltamisohjeiden laatimiselle. Toimivan työskentelyrytmin säilyttämiseksi vuoden ajanjaksoa on pidetty kohtuullisena aikana ohjeiden laatimiselle.

Kustannusten nousu liian suuriksi voidaan estää ryhmän perustamisvaiheessa esittämällä kehittäjäasiakkaille yhteiskuljetusten järjestämistä.

8. Kehittämiprojektin arviointi ja seuranta

Arviointi sisältää kehittämiprojektin ydintoiminnan eli soveltamisohjeiden toimivuuden arvioinnin. Arvioinnissa tarkistetaan saavutettiin asetetut tavoitteet. Arvioinnin perustana oleva aineisto koostuu soveltamisohjeista, palaverimuistioista, tiedotusaineistosta ja kehittäjäasiakkaiden sekä muiden asiakkaiden palautteesta. Työntekijät arvioivat soveltamisohjeita itsearviointin sekä omien työssä saamiensa kokemusten kautta.

Soveltamisohjeiden toimivuuden arviointia varten selvitetään tavoitteiden saavuttaminen sekä uudet kehittämisalueet, joita jokainen työntekijä kirjaa sähköisesti yhteisissä tiedostoissa olevaan toimeentulotuen kehittämiskansioon, jonka pohjalta kehittämis- ja

päivittämistarpeita tarkastellaan vuonna 2011 kehittäjäasiakastapaamisessa. Jatkuvalla arvioinnilla ja uudelleen suuntauksella pyritään aikaansaamaan laadukasta sosiaalityötä.

9. Projektin päättäminen

Varsinainen kehittämisprojekti päättyy joulukuussa 2010, jolloin soveltamisohjeet ovat valmiit ja perusturvalautakunta on ne hyväksynyt. Asiakaskehittäjäryhmän koollekutsuva sosiaalityöntekijä huolehtii päivitysten kirjaamisesta ohjeisiin ja internetissä olevien ohjeiden päivittämisestä. Projektin päättymisen jälkeen asiakaskehittäjäryhmä jatkaa toimintaansa kehittämistyön toimintamuotona. Toiminta vakiinnutetaan ja tarvittaessa kehittäjäasiakasryhmä-toimintamallia korjataan kokemusten perusteella ja suunnitellaan jatkotoimenpiteitä.

**ILMOITTAUDU SOSIAALITYÖN KEHITTÄJÄ-ASIAKKAAKSI
UUDISTAMAAN TOIMEENTULOTUEN SOVELTAMISOHJEITA!**

Sosiaalityön kehittäminen Lapin läänin kunnissa on osa Pohjoisen alueen Kaste-ohjelmaa (PaKaste), joka ajoittuu vuosille 2009 - 2011. Enontekiön kunta on hankkeessa mukana ja Enontekiöllä hankkeessa työskentelee saamenkielinen kehittäjä-sosiaalityöntekijä Anne-Maria Näkkäläjärvi. Hankkeen yhtenä osatavoitteena on saada sosiaalityön asiakkaat mukaan osallisiksi sosiaalityön kehittämistyöhön ja tehdä kehittämistyötä yhdessä asiakkaiden ja asiakastyön tiimien kanssa.

Etsimme nyt **kehittäjä-asiakkaita** mukaan uudistamaan ja päivittämään perustoimeentulotuen ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen soveltamisohjeita. Kuntakohtaisissa ohjeissa määritellään esim minkä suuruisia ovat kohtuulliseksi katsottavat asumismenot paikkakunnalla, miten paljon myönnetään toimeentulotukea hakijoiden erityisiin tarpeisiin tai olosuhteisiin perustuviin menoihin, esim silmälasihin, lasten tarvikkeisiin, kodinkoneisiin jne. Ennaltaehkäisevän toimeentulotuen ohjeissa otetaan kantaa mm. tilanteisiin, joissa asiakas ei ole oikeutettu saamaan varsinaista perustoimeentulotukea, esimerkiksi sähkö- ja vuokratien maksamiseen.

Soveltamisohjeista päättää Enontekiön perusturvalautakunta ja ohjeet toimivat toimeentulotuesta päätöksen tekevän viranhaltijan apuna toimeentulotukipäätöksiä tehdessä. Soveltamisohjeilla pyritään takaamaan kaikille asiakkaille yhdenvertainen kohtelu.

Käsitlemme soveltamisohjeiden uudistamista kolmella tapaamiskerralla, joihin kutsumme mukaan ilmoittautuneet kehittäjä-asiakkaat. Tapaamiset järjestetään kevään aikana kehittäjä-asiakasryhmän kanssa sovittuina aikoina. Edellytämme, että kehittäjä-asiakkaiksi ilmoittautuneet sitoutuvat osallistumaan kaikkiin kolmeen tapaamiseen. Korvaamme tapaamisista aiheutuneet matkakustannukset KVTES:in mukaan.

Toivomme, että Sinulla kehittäjäasiakkaana on omakohtaista kokemusta toimeentulotukiasiakkuudesta. Toivomme myös, että saamme mukaan kehittäjä-asiakkaita, joilla on kiinnostusta pohtia saamelaiserityisiä kysymyksiä liittyen toimeentulotuen soveltamisohjeisiin tai ennaltaehkäisevän toimeentulotuen soveltamisohjeisiin.

Ilmoittautumiset 5.2.2010 mennessä joko sähköpostitse tai puhelimitse Anne-Maria Näkkäläjärvelle (anne.nakkalajarvi@enontekio.fi) puh. 040- 5326594 tai Annikki Kallioniemelle (annikki.kallioniemi@enontekio.fi) puh. 040- 180 3617.

Tervetuloa mukaan mielenkiintoiseen kehittämistyöhön!

Liite 2

KEHITTÄJÄASIAKASRYHMÄTOIMINNAN KUSTANNUSARVIO

MENOT	Vuosi 2010
1. Henkilöstökulut	
2. Palvelujen ostot yhteensä, josta	
2.1 Toimisto-, pankki- ja telepalvelut	20
2.2 Asiantuntijapalvelut	
2.3 Painatukset ja ilmoitukset	500
2.4 Majoitus- ja ravitsemuspalvelut	150
2.5 Matkustus- ja kuljetuspalvelut	450
2.6 Koulutuspalvelut	
2.7 Kulttuuripalvelut	
2.8 Rakennusten, alueiden ja laitteiden kunnossa pitopalvelut	
2.9 Lämmitys- ja sähköpalvelut	
2.10 Muut palvelujen ostot	
3. Aineet, tarvikkeet ja tavarat yhteensä	
3.1 Kalustohankinnat	
3.2 Laitehankinnat	
3.3 Kirjallisuus	20
3.4 Opetus- ja leikkivälineet	
3.5 Elintarvikkeet	20
3.6 Muut aineet, tarvikkeet ja tavarat	20
4. Vuokrat	
5. Vakuutukset	
6. Muut menot	
Menot yhteensä	1180