

## **Verkkokonsulttien työkokous 29.5.2017**

Läsnä: Anja Karvonen-Kälkäjä, Lahja Johansen-Lampsijärvi, Maarit Pirttijärvi, Kari Matela, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Eija Savelius-Koski, Maria Martin, Sirkka Nissi-Onnela, Hanna Saramaa, Pirkko Jäntti, Mikko Keränen, Jari Savikuja

Työkokouksen avaus Kaisa Kostamo-Pääkkö

### **Lahja Johansen-Lampsijärvi, Kela – Kokemuksia toimeentulotuen ohjauksesta ja neuvonnasta Kelassa**

- Palveluopastajia aulatiloihin
- Hylkäysosuus noin kolmannes perustoimeentulotukihakemuksista, mukaan luettuna täydennettävät hakemukset
- Asiointimäärät kasvaneet, erityisesti pääkaupunkiseudulla – pohjoisessa paikattu paljon etelän ruuhkaa
- 4,6 % kotitalouksista oli tarve täydentävään tukeen, Kela toimittaa virtuaalisesti täydennettäväksi kuntaan

### **Jari Savikuja sosiaalityöntekijä Kemi, aikuissosiaalityö**

- Yliopiston harjoittelija selvittänyt sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä toimeentulotuen siirtymisestä:
  - toimeentulotuen siirtymisen myötä sosiaalityötä joudutaan määrittämään uudelleen
  - taloudellinen näkökulma painottuu työssä vähemmän, kuin aikaisemmin
  - enemmän aikaa keskittyä asiakkaan tilanteeseen ja varsinaiseen sosiaalityöhön
- Kelan tulkinnat ongelmallisia, esimerkiksi mitkä lääkkeet hyväksytään toimeentulotuen piiriin, vuokran kohtuullistaminen ym.
- Kelalta välitetään nopeasti tieto sosiaalihuollon palvelujen tarpeesta sosiaalityöntekijöille
  - Kelan kautta on välittynyt tietoa ”hukassa” olleista asiakkaista, esimerkiksi nuoret vähän koulutetut ja yhteiskunnasta syrjäytyneet
  - Lahja J-L: ilmoitus sosiaalitoimistoon tehdään asiakkaan suostumuksella, joissakin harvoissa akuuttitapauksissa voidaan tehdä myös ilman suostumusta
- Toimeentulotuen siirryttyä Kelalle, sosiaalityöntekijöille on tullut vähemmän puhelinsoittoja, minkä myötä työaika on rauhoittunut
- Toimeentulotuen myöntämisen perusteet ovat tiukentuneet Kelaan siirtymisen myötä
  - Kelalla valtakunnalliset ohjeet toimeentulotuen myöntämiselle, mutta haasteena ohjeistuksen ”eläminen”
- Sosiaalitoimeen on tullut aikaisempaa enemmän kysymyksiä Kelan päätöksistä
- Kelalla neuvontaa ja ohjausta toteutetaan puhelimitse, toimistossa asiakastapaamisissa ja verkossa Kysy Kelasta -palstalla, kokeiluna chat

- Miten sosiaalityö on muuttunut toimeentulotuen siirtymisen myötä?

- mahdollisuus selvittää asiakkaan elämäntilannetta laaja-alaisemmin – aikaisemmin resurssveja mennyt paljon asiakkaan taloudellisen tilanteen selvittämiseen
- mahdollisuus sekä sisällöllisiin että menetelmällisiin muutoksiin, voidaan tehdä enemmän esimerkiksi kotikäyntejä

### **Kaisa Kostamo-Pääkkö, Poske – Sosiaalikallegan verkkokonsultaatio ja sosiaali- ja terveysneuvonnan kysymykset**

- Verkkokonsultaatioon tullut yhteensä 19 kysymystä ajalla 28.11.2016–29.5.2017

- Toimeentulotuen siirryttyä Kelaan, kuntiin tullut vähemmän verkkoneuvonnan kysymyksiä

- Kuntien tiedonvälitys liittyy yleensä terveydenhuoltoon, esimerkiksi läheteet erikoissairaanhoidon

- Laskureiden käyttö nousussa, myös virt.fi ja Sosiaalikallega-sivustojen avaukset kasvussa

- Vanhustyön konsultaatio:

- omaishoidon hakijan kelpoisuus – kelpoisuuteen liittyviä kysymyksiä esiintyy paljon, koskevat usein alkoholisoitumista
- pitkäaikaisen laitoshoidon päätöksen purkamisen vastoin asiakkaan tahtoa → asumispalvelujen muutosten myötä tämänkaltaiset kysymykset tulevat varmasti lisääntymään,
  - myös palvelun päättymisestä tulee tehdä päätös, noin 40 % tapauksista tämä toteutuu

### **Paula Saikkonen, erikoistutkija THL – Toimeentulotukiuudistus- vaikutukset aikuissosiaalityölle**

- Tutkimus tulossa siitä, miten Kela-siirto näkyy kunnissa (sosiaalityön johto, aikuissosiaalityön johto)

- Jokaisella paikkakunnalla ei ole Kelan toimistoa eikä kaikilla ole mahdollisuutta käyttää verkkopalveluja

→ tähän keskitytään tutkimustyössä

- Perustoimeentulotuen tarve kasvussa työttömyyden kasvun myötä

### **Sanna Blomgren, tutkija THL – Toimeentulotukiuudistus – saako asiakas tarvitsemansa tuen ja palvelut?**

- 2018 keväällä tulossa seuraava laajempi kyselytutkimus

- Kelalta lähdössä perustoimeentuloturvan asiakkaille kysely, tutkimustyö painottuu kuitenkin Etelä-Suomeen

- Mikä on sosiaalityön paikka ja miten se tukee asiakasta palvelujärjestelmässä – keskustelua pitää vielä käydä tämän osalta

### **Maarit Pirttijärvi, Poske – eKollega ja Auta-hanke**

- Aloitetaan valmennusohjelma kuntien työntekijöille, jotta pystyvät auttamaan asiakkaita sähköisissä palveluissa

- kohteena TE-palvelut ja Kela

- Tavoitteena, että tulevaisuudessa asiakkaat pystyvät itsenäisesti käyttämään palveluja

- Sosiaalikallegaan ja Virtuun tulossa asiakkaille suomi.fi-tunnistus → yhdistää palvelua asiakkaan näkökulmasta

- mobiilisovellus matkapuhelimiin
- haetaan myös mahdollisuus puolesta-asiointiin

- **Seuraava kokous 27.11.2017**