

Puheenvuoro Kela-seminaariin 10.1.2018

Arvoisa seminaariväki,

olen sosiaalityöntekijä Sami Markuksela Jyväskylän aikuissosiaalityöstä. Toimin aikuissosiaalityön asiakasraadinn puheenjohtajana. Asiakasraadiltamme on pyydetty tähän seminaariin puheenvuoroa, josta osaltani vastaan puheenjohtajan roolini vuoksi. Asiakkaiden näkökulmaa varten minulla on mukana myös yksi asiakasraatilaistamme.

Asiakasraati osallistuu mielellään tämänkaltaisiin seminaareihin, koska yksi asiakasraadinn tehtävistä on lisätä asiakkaiden osallisuutta – asiakkaiden näkökulmaa – sosiaalipalveluiden kehittämiseen ja tehdä rakenteellista vaikuttamistyötä. Raadinn tavoitteena on ollut käsitellä aikuissosiaalityön palveluihin ja prosesseihin liittyviä asioita ja ilmiöitä sekä tuoda konkreettisia kehittämisehdotuksia tiedoksi myös henkilöstölle. Raatilaistillamme on tai on ollut jossakin kohtaa elämänsä kokemusta aikuissosiaalityön palveluista.

Itsestäni voin sen verran kertoa, että minulla on noin vuoden työkokemus toimeentulotuen parista ajalta ennen Kela-siirtoa. Lisäksi olen ehtinyt työskennellä puoli vuotta myös toimeentulotukiasiakkaiden kanssa nyt Kelan hoitaessa perustoimeentulotuen käsittelyn. Sikälikin olen ehtinyt olla mielenkiintoisella aitiopaikalla tarkastelemassa muutosta kyseisen etuuden osalta.

Omalta osaltani tämä puheenvuoro pohjautuu työntekijöidemme kokemuksiin toimeentulotuen Kela-siirrosta ja sen vaikutuksista – kyseessä ei ole henkilökohtainen näkemykseni tai kannanottoni. Asiakasraadinn puheenvuoro puolestaan heijastelee keväällä 2017 tehtyä kannanottoa perustoimeentulotuen Kela-siirrosta ja tuota kannanottoa varten käytyä keskustelua asiakasraadissa.

Alkuvuodesta Kela-siirto näyttäytyi aikuissosiaalityössä paljon. Päivittäin tuli runsaasti yhteydenottoja ja koettiin, että alkuvuosi käytännössä työntekijöiltä kului asiakkaiden ohjaamisessa Kelalle ja asioinnissa auttamiseen. Alkuvuodesta käsittelyajat Kelassa venyivät pitkiksi ja myös sisällöllisesti virheellisiin päätöksiin jouduttiin paljon ottamaan kantaa. Sosiaalitoimi joutui sekä kompensoimaan asiakkaiden haastavia tilanteita ja toimimaan asianajajana asiakkaiden asioissa.

Vaikka paine onkin jo osaltaan helpottanut, työllistää Kela-asiat työntekijöitämme päivittäin. Jyväskylässä ja muissakin kunnossa perustoimeentulotuen siirto on lisännyt ehkäisevän toimeentulotuen tarvetta. Suurimpana ryhmänä ehkäisevässä toimeentulotuessa näkyvät vuokra- ja sähkörastit sekä terveydenhuoltomenot. Yhdeksi syyksi on nähty Kelan tiukkuus asuminen- ja terveydenhuoltomenojen huomioimisessa.

Pieniin laskelmanylytyksiin liittyvät tilanteet aiheuttavat paljon selvittelytyötä ja haastavia tilanteita asiakkaille. Esimerkiksi muuttokuluja on hylätty 3 euron ylijäämällä. Käytännössä myöntämiskäytännöt ovat näyttäytyneet vaihtelevilta: toisille asiakkaille on samanlaisessa tilanteessa myönnetty toimeentulotukea ja toisille taas ei. Toivoisimmekin, että käsittelykäytännöt olisivat tasapuolisia kaikille asiakkaille käsittelijästä riippumatta. Toivoisimme myös joustavuutta ylijäämän huomioimiseen, niin että pienellä ylijäämällä (alle 50 eur) esimerkiksi maksusitoumus reseptilääkkeisiin voitaisiin myöntää Kela:n kautta perustoimeentulotukena, kuten on aiemmin tehty sosiaalitoimessa.

Sähkörasteissa on erityisesti tullut ilmi se, että Kela-muutoksen myötä laskut on maksettu useimmiten asiakkaiden omille tileille eikä alkuperäisiä laskutositteita ole palautettu asiakkaalle. Asiakkaiden on ollut vaikea sopeutua kuntaan verrattuna erilaiseen linjaan laskujen maksamisessa. Paljon hankaluutta asiakkaille sekä lisätyötä sosiaalitoimelle on aiheuttanut se, että toimeentulotukia on maksettu suoraan asiakkaan omalle tilille, vaikka asiakkaiden

kanssa on oltu yhteydessä Kela:lle ja toivottu, että suoritukset laitettaisiin maksuun suoraan laskuttajille. Kela:lta on ohjeistettu, että jokaiseen yksittäiseen laskuun tulisi merkitä, kenelle se maksetaan. Laskujen maksamisen osalta toivomuksena on ollut, että yhdellä ilmoituksella pystyisi asiakas välittämään tiedon, miten laskujen maksamisessa menetellään.

Asumisen osalta on mm. asumismenojen huomioiminen on huolettanut sekä sosiaaliase-
man työntekijöitä että asiakkaitamme. Toimeentulotuessa huomioitavat kohtuulliset asumis-
menot pienenevät Jyväskylässä. Tilanne on koettu kestävämmäksi erityisesti yksinasuvien
kohdalla ja on nähty riskinä eriarvoistumisen kasvamisen ja sosiaalisten ongelmien keskitty-
vän alueellisesti.

Tiukka asumismenojen huomioiminen johtaa monen asiakkaan kohdalla huomattaviin asut-
tamisen vaikeuksiin ja on ristiriidassa asunto ensin –periaatteen kanssa, joka on tällä hetkellä
toimintaa vahvasti ohjaava periaate sosiaalitoimen työssä. Tässä yhteydessä tulee huomioi-
da myös se, että monilla sosiaalitoimen asiakkailla ei ole yhtäläisiä mahdollisuuksia saada
uutta asuntoa luottotietojen puuttumisesta tai aiemmasta asumishistoriasta johtuen.

Ongelmaksi on koettu myös tapaukset, joissa muuttoautoa ei ole myönnetty, vaikka asiakas
ei pystyisi itse omatoimimuuttoa järjestämään esimerkiksi suppeiden verkostojen vuoksi. Ai-
kuissosiaalityön työntekijöiden mielestä muuttopalvelun myöntäminen muistakin kuin tervey-
dellisistä syistä on perusteltua. Terveystilanteidenkin perusteiden ollessa kyseessä on hakemi-
nen koettu jäykäksi, koska asiakkailta on pyydetty lääkärinlausuntoja, joiden järjestäminen
kiireellisesti on monesti käytännössä haastavaa.

Epäkohtana koemme tilanteet, joissa asiakkaan hakiessa toimeentulotukea muuttokuluihin,
on ne hylätty laskelmanylityksen perusteella, eikä muuttokuluja ole kuitenkaan huomioitu
menona perustoimeentulotuen laskelmassa. Tämä antaa väärän kuvan asiakkaan taloudelli-
sista tilanteesta, asiakkaan hakiessa täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. Toi-
veenamme onkin, että menot huomioitaisiin aina laskelmassa.

Kela:n vuokravakuuksien myöntämiseen liittyvistä käytännöistä olemme niin ikään olleet huo-
lissamme. Esimerkiksi nuoren itsenäistyminen ei ole riittävä peruste omaan asuntoon muutol-
le. Vuokravakuuksista on tehty myöskin kielteisiä päätöksiä sillä perusteella, etteivät asiak-
kaan asumismenot uuteen asuntoon muuton myötä yllä Kela:n kohtuullisiin asumismenoihin.
Mielestämme asumismenojen laskeminen esimerkiksi 100 eurolla on parannus asiakkaan
tilanteeseen, vaikka asumismenot jäisivätkin vielä tämän jälkeen kohtuullisten asumismeno-
jen yläpuolelle. Tässä ajatuksena on se, että asiakas jatkaa edelleen edullisemmän asunnon
etsintää.

Kela:lta on tullut sosiaaliasemalle varsin paljon erilaisia lausumapyyntöjä niin asumiseen kuin
esimerkiksi asiakkaiden työllistymiseen liittyen. Lausumapyynnöissä on monesti vaadittu var-
sin nopeaa reagointia. Toivomme jatkossa ymmärrystä siihen, että lausuntojen tai suunnitel-
mien laatiminen ei yleensä onnistu kiireellisesti. Tulee huomioida, että yhteistyö Kela:n kans-
sa on vain osa aikuissosiaalityön kenttää ja erilaisia pyyntöjä tulee paljon myös muilta tahoil-
ta.

Rakentavaan kritiikkiin kuuluu myös kehittämissuhteiden ja positiivisten asioiden esille tuo-
minen. Kehityssuhteita esiintyykin jo puheenvuoron kuluessa ja palautteen pohjalta Kela
onkin muuttanut linjauksiaan. Työntekijämme ovat tuoneet esille, että yhteistyö Kelan viran-
omaislinjalla on toimivaa, joustavaa ja yhteistyöhaluista. Asioiden selvittäminen on onnistunut
pääsääntöisesti yhteistyössä. Oletettavasti kuitenkin useimpien kohdalla asiointi Kelassa su-
juu hyvin, koska yhteydenottoja toimeentulotukiasioissa on kuitenkin verrattain toimeentulo-
tuen asiakkaiden määrään nähden vähän. Olemme myös huomanneet, että joissain yksittäis-
issä Kela:n päätöksissä on asiakasta selkeästi informoitu esimerkiksi itse maksettavaksi

jäävän vuokraosuuden suuruudesta. Tämän käytännön ja muun asiakasystävällisen tiedonvälityksen toivoisimme lisääntyvän.

Sosiaalityöntekijä Sami Markuksela
Jyväskylän aikuissosiaalityön asiakasradin pj.