

Luonnos joulukuun 2017
Julkaisu 31.1.2018
Aikuissosiaalityön päivät



KELA-KUNTA YHTEISTOIMINTAMALLI Versio 1.0

Hyvä ja laadukas palvelu
perustoimeentulotuen asiakkaalle
Kelan ja kuntien yhteistyönä

Tausta:

- Eduskunnan lausuma (Ellen)
- Kuntaliiton ja Kelan varhaisempi työ (Ellen)
- PRO SOS –hankkeen valmistelun käynnistyessä 2014 Kela-siirron vaikutukset sosiaalityöhön ja Kela-kuntayhteistyö nostettiin hankkeen yhdeksi kehittämisteemaksi.

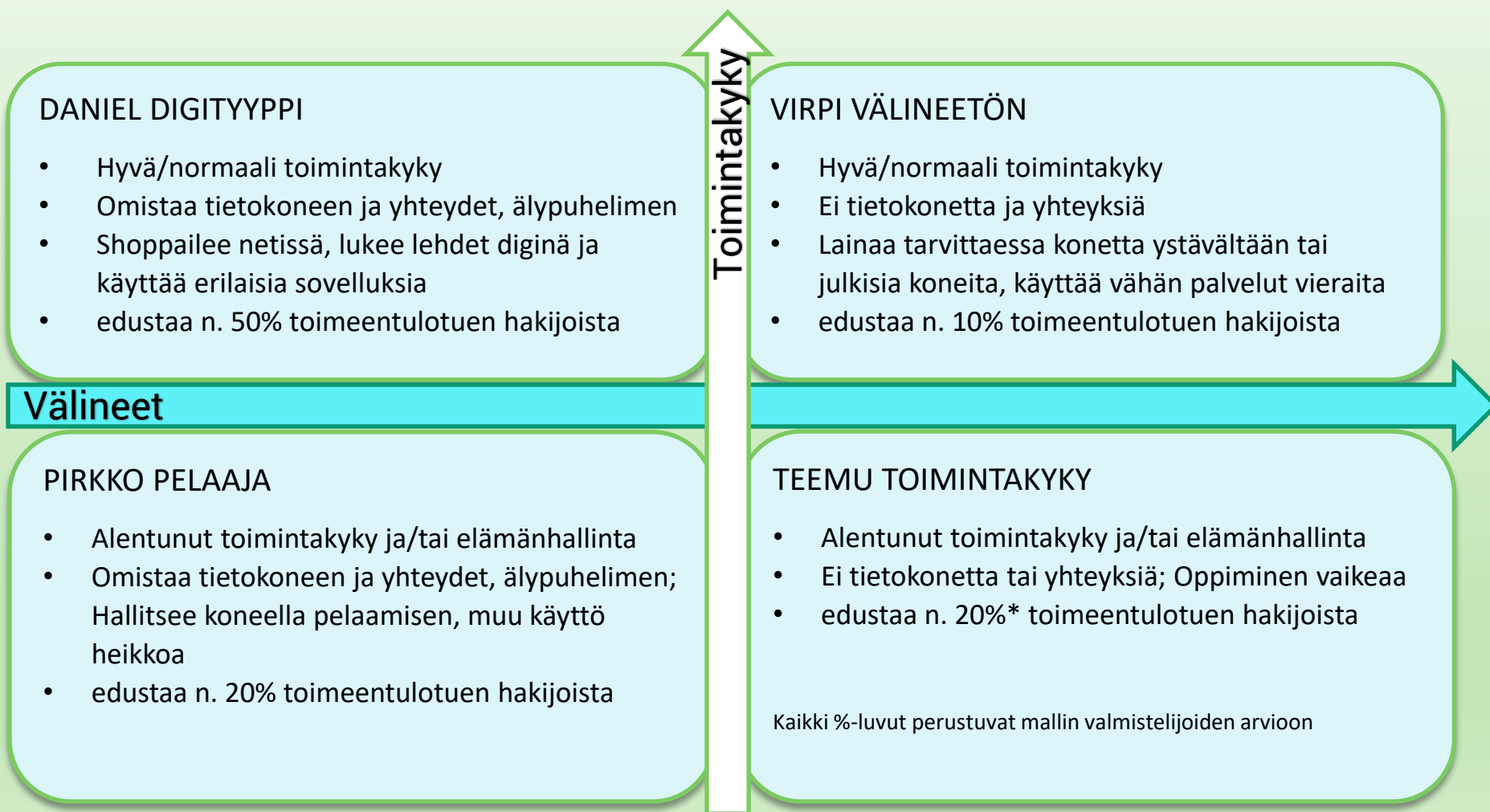
Tarkoitus:

- 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
- Kehittämisideoita esitetään
 - Kuntien/maakuntien sosiaalityöhön
 - Kelan toimintaan
 - Palvelujärjestelmään / kunnan ja kelan työnjakoon

Asiakastyypit –Kenelle (perustoimeentulotuki)palvelua järjestetään?



Toimintaympäristötyypit (Sirpa jatkaa jäsennystä!)

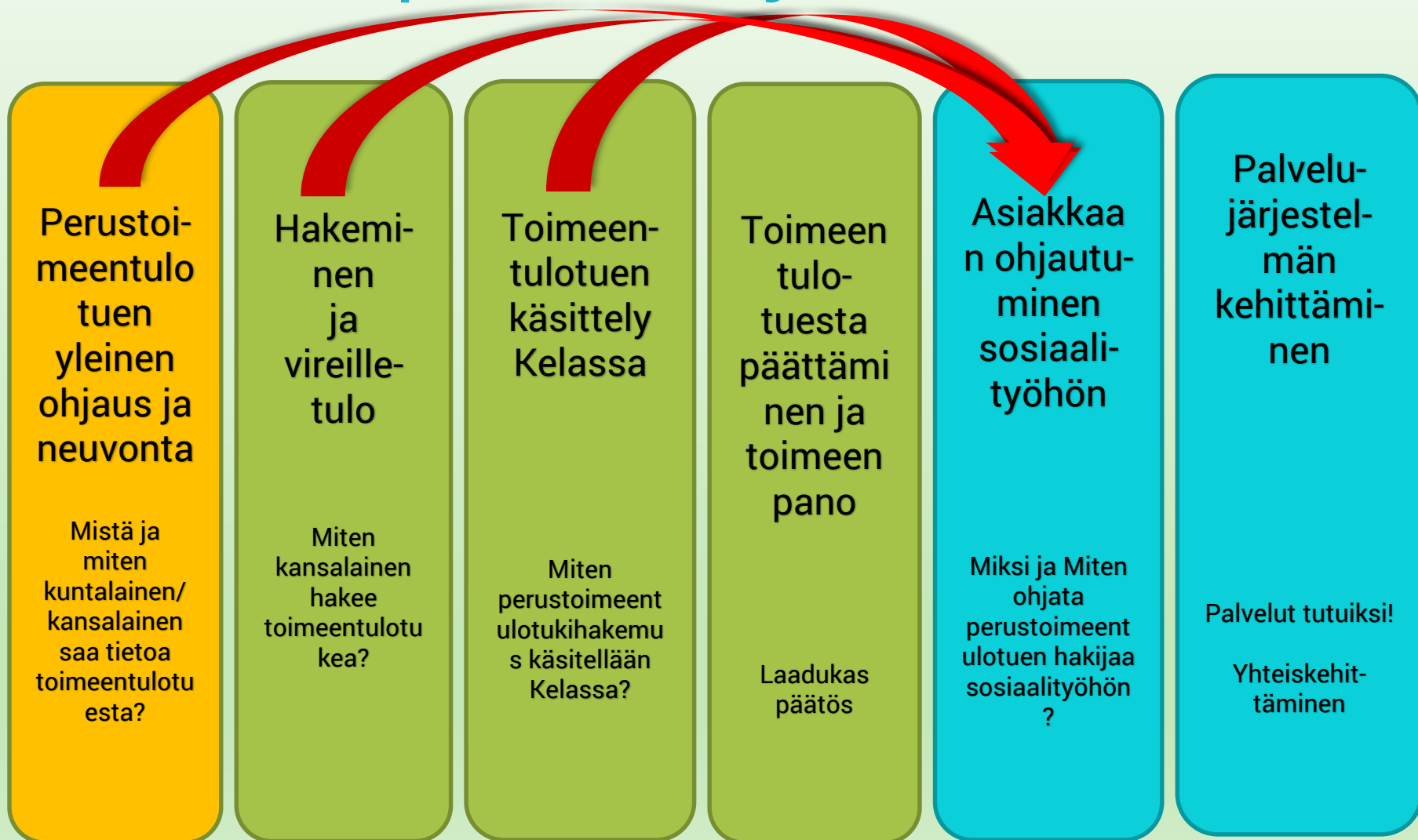
Laajan palvelun kunta
Kelan toimisto
Kunnan sosiaalitoimisto

Rajatun palvelun kunta
Kelan toimisto rajoitetulla
aukiololla
Kunnan sosiaalitoimisto

Suppean palvelun kunta
Ei Kelan toimistoa
(asiointipiste)
Kunnan sosiaalitoimisto

Erittäin suppean palvelun
kunta
Ei Kelan palvelupistettä
Kunnan sosiaalityö
ajanvarauksella tai ei
lainkaan

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

Perusteena kuntalaisten hyvinvointi ja sen edistäminen, Kuntalaki § 1

Perusteena sosiaalihuollon järjestäminen, SHL

Perusteena hyvinvoinnin edistäminen

Kehittämisideat

1. Kela tukee kuntien neuvojia

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

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 asiainnin (puhelin tai toimistokäynti) yhteydessä.
 - ✓ Sosiaalihuollon tarpeen 1. arviointi

Sosiaalityö

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

Järjestöt, yhdistykset, seurakunnat

- ✓ Tuettua hakemista erityisille kohderyhmille

1. Asiakaspääte 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?

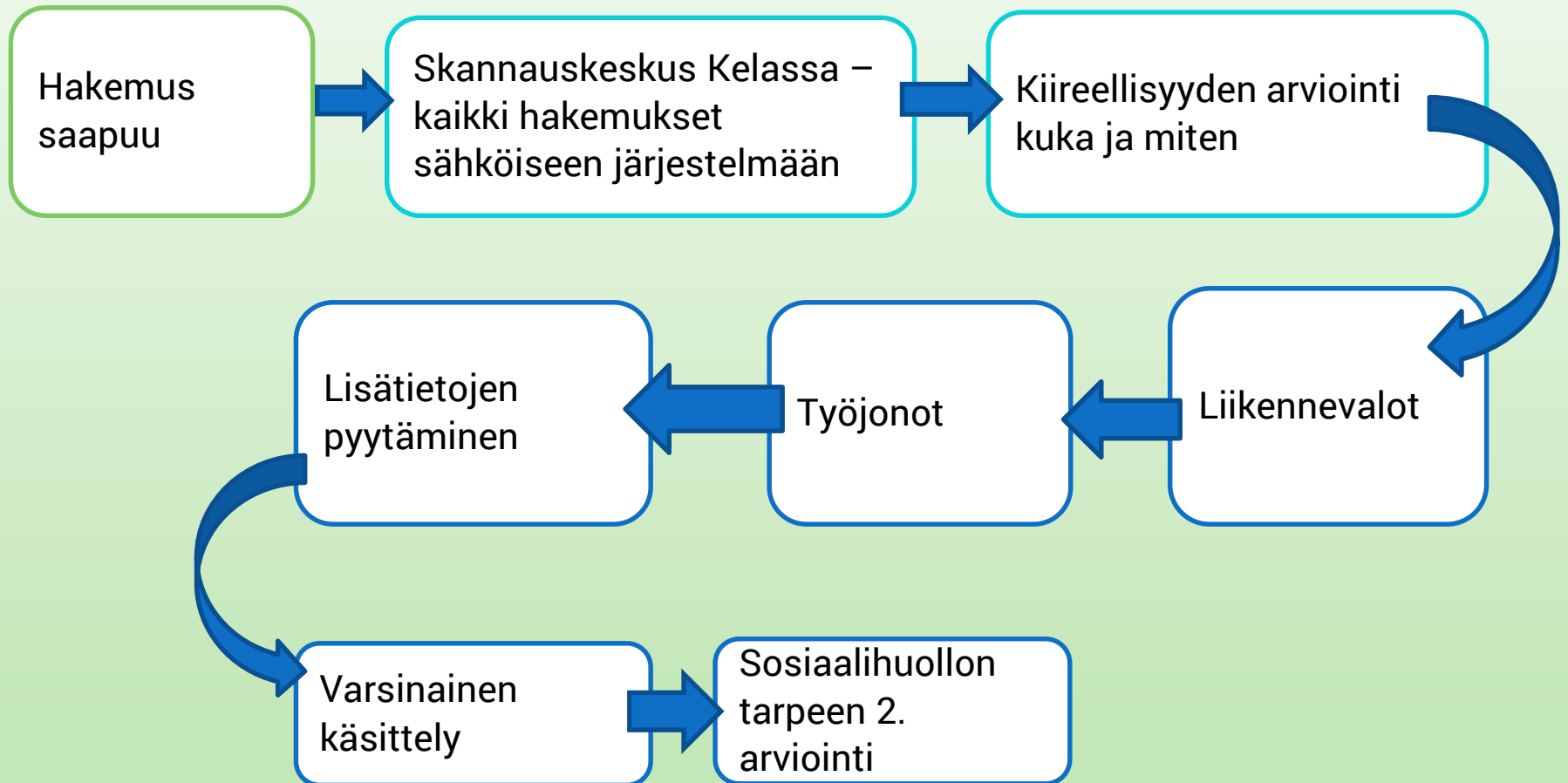
3. Miten sosiaalityön tarve arvioidaan? Arviointia tukeva työväline ja koulutus aiheeseen

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. Maakunnallaiset täydentävän ja ehkäisevän tt-tuen ohjeet

2. Koulutus

3.
Yhteinen
palvelutar-
peen
arviointi

**Ohjaus
palvelutar-
peen
arviointiin
ja
suunnitel-
man
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

Aktivointisuunni-
telma

Tiedoksi kelalle
(asiakkaan
luvalla)

Pyyntö
palvelutarpeen
arvioimiseksi (SHL
§ 35)

Asiakas hyötyy
palvelutarpeen
arvioinnista ja
suunnitelmasta

Palvelutarpeen
arviointi

Asiakassuunnit-
elma

Tiedoksi kelalle
(asiakkaan
luvalla)

**Ilmeinen
sosiaalihuollon
tarve (SHL § 35)**

Terveysten ja
hyvinvoinnin
vaarantuminen ja
kykenemättömyys
huolehtia

Palvelutarpeen
arviointi

Asiakassuunni-
telma

Tiedoksi
kelalle
(asiakkaan
luvalla)

Palvelujärjestelmän kehittäminen

Työnjako ja yhteistyö

Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäväiksi – laaditaan tarkennetut toimeenpanosuunnitelmat

Kela tukee kuntien neuvojia

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

PRO SOS
..... HANKE

Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäväiksi

Miten sähköisesti asioivien 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

Tuotekuvaus: Vaasa
Pilotoinnit: Vaasa / Kela läntinen VP

Tuotekuvaus 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 jäsennettyä koulutusta

Koulutusta sosiaalihuollon ja –työn keskeisistä elementeistä

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

..... HANKE

Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäväiksi

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

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

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

SeAMK
SEAMKIN AMMATTI-OPETTAJAKESKUS
SEAMKIN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Socca
Pääkaupunkiseuran
sosiaalinen osaamiskeskus

SONet BOTNIA
PIKASSOS

VASSO
KOSKE
KOKO KOKO KOKO
KOKO KOKO KOKO

Sociaalinen osaamiskeskus
Väestökeskus
SOCOM
Kuntaliitto
Kommunförbundet

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Kehittämisideoista kokeiluiksi ja jatkotyöstettäväiksi

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

Perustt-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

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

SeAMK
SEAMKIN AMMATTIOPETTAJAKESKUS
SEAMKIN UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Socca
Pääkaupunkiseuran
sosiaalitalon osaamiskeskus

SONet BOTNIA
PIKASSOS

VASSO
KOSKE
KOSKE
KOSKE
KOSKE

Sosiaalisten osaamiskeskus
Väestökeskus
SOCOM
Kuntaliitto
Kommunförbundet

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

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

Jutta Paavola

PRO SOS –hankejohtaja

jutta.paavola@seamk.fi