



§ 77

V 13.2.2019, Valtuutettu Emma Karin aloite toimeentulotuen muutok- sista aiheutuneiden ongelmien korjaamisesta

HEL 2018-010103 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus esitti kaupunginvaltuustolle seuraavaa:

Kaupunginvaltuusto katsoo valtuutettu Emma Karin aloitteen loppuun käsitellyksi.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Kari Emma Aloite Kvsto 26092018 1

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Valtuutettu Emma Kari ja 18 muuta valtuutettua esittävät aloitteessaan niiden ongelmien selvittämistä ja pikaista korjaamista, joita toimeentulotukiasioiden siirtämisestä Kelalle on aiheutunut heikompiosaisille helsinkiläisille.

Hallintosäännön 30 luvun 11 §:n 2 momentin mukaan kaupunginhallitus esittää kaupunginvaltuuston käsiteltäväksi aloitteen, jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua.

Kaupunginhallitus viittaa sosiaali- ja terveyslautakunnan lausuntoon ja toteaa, että sosiaali- ja terveystoimiala vastaa asiakkaiden tuentarpeisiin perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen seuraavilla tavoilla:

- ottamalla yhteyttä Kelan lähettämien sosiaalityön ilmoitusten ja hakemusten kautta tulleisiin asiakkaisiin,



- aikuisten ja nuorten sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella,
- sosiaalineuvonnalla ja asumisneuvonnalla,
- etuuskäsittelyn palvelun kehittämisellä,
- asiakasviestinnällä,
- etsivällä lähityöllä ja asukastalotoiminnan sosiaaliohjauksella,
- riskiryhmien etsimisen ja tunnistamisen mallien käytöllä ja
- Kela-yhteistyöllä, Kelan ohjeistuksiin vaikuttamalla, yhteisillä palveluisteilla sekä Kelan huoliseulan avulla.

Aikuissosiaalityön palveluprosesseja uudistamalla parannetaan asiakkaiden palveluihin pääsyä.

Toimeentulotuki

Toimeentulotukilain mukaan (Laki toimeentulotuesta (1412/1997, jatkossa TTL) toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuki rakentuu perustoimeentulotuesta (TTL 7a § perusosa ja 7b § muut perusmenot), täydentävästä (TTL 7c §) ja ehkäisevästä toimeentulotuesta (TTL 13 §). Tukea maksetaan se määrä, jolla tuen tarpeessa olevan asiakkaan tukeen oikeuttavat menot ylittävät käytettävissä olevat tulot ja varat.

Täydentävään toimeentulotukeen sisältyvät erityismenot, joita ovat

- ylimääräiset asumismenot
- erityisistä tarpeista tai olosuhteista aiheutuvat menot (esimerkiksi pitkäaikaisesta toimeentulotuen saamisesta ja pitkäaikaisesta tai vaikeasta sairaudesta aiheutuvat menot sekä lasten harrastusmenot).

Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen omatoimista suoriutumista ja ehkäistä syrjäytymistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi.

Perustoimeentulotukea on haettu Kelasta 1.1.2017 alkaen. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki kuuluvat kuntien vastuulle.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki Helsingissä

Asiakkaan luvalla Kela välittää kuntaan sähköisen Kelmu-järjestelmän kautta Kelaan jätetyt täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakeukset. Asiakas voi hakea täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea suoraan sosiaali- ja terveystoimelta sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti.



lisesti. Hakemuksista Kelan välittämiä vuoden 2018 alusta lokakuun loppuun mennessä oli 8,3 %. Sähköisiä ja kirjallisia hakemuksia oli yhteensä 51,9 % ja suullisia hakemuksia 39,9 %.

Normitetun täydentävän toimeentulotuen myöntäminen tehdään etuuskäsittelytyönä. Sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoaja päättää harkinnanvaraisesta täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuesta aikuissosiaalityössä, lastensuojelussa, vanhustyössä, vammaistyössä, asumisen tuessa ja päihde- ja psykiatriapalveluissa. Tavoitteena on, että se sosiaalialan työntekijä, joka tuntee asiakkaan tilanteen parhaiten, myöntää myös mahdollisen harkinnanvaraisen täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen asiakkaalle. Etuuskäsittelyn palvelumallin, ohjeistuksen ja yhteistyön kehittämistä jatketaan vuonna 2019.

Perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen joudutaan myöntämään usein täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea perustoimeentulotukeen kuuluviin menoihin sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei tosiasiallisesti ole rahaa esimerkiksi välttämättömien lääkkeiden ostoon tai sähkölaskun maksuun. Asiakas on tällöin saanut kielteisen perustoimeentulotuen päätöksen Kelalta laskennallisen tuloylijäämän vuoksi. Ennen Kela-siirtoa sosiaalitoimi myönsi näissä tilanteissa harkinnan perusteella joustavasti maksusitoumuksen lääkkeisiin tai asiakkaan sähkölasku maksettiin toimeentulotukena.

Sosiaali- ja terveystoimen toimeentulotuen etuuskäsittelyn vastaanotto- ja lajittelutiimissä tehtiin kahden viikon seuranta tiimiin tulleista toimeentulotukihakemuksista syksyllä 2018. Sosiaalityöhön tai sosiaalihojaukseen siirrettiin päätettäväksi 539 hakemusta, joista 50,7 % seuraavalla syyllä:

- perustoimeentulotuki myönnetty, rahat eivät riitä
- perustoimeentulotuki evätty ja vuokravelka, menot huomioitu perustoimeentulotuessa
- hakemuksista 10,3 %:ssa haettiin sähkölaskurästiä, sähkönavausta, vesilaskurästiä, takuuvuokraa tai päällekkäistä vuokraa tai muuttokuluja, jotka Kela on hylännyt tai varastovuokraa.

Vuonna 2017 täydentävää toimeentulotukea sai 16 390 ja ehkäisevää toimeentulotukea 7 553 kotitaloutta. Täydentävän toimeentulotuen menot olivat 16,4 miljoonaa euroa ja ehkäisevän toimeentulotuen 5,1 miljoonaa euroa. Vuokravelkoihin käytettiin vuonna 2017 noin 2,2 miljoonaa euroa ja elintarvikkeisiin noin 0,6 miljoonaa euroa.

Kelan ilmoitusvelvollisuus kuntaan sosiaalihoitolaian mukaisesta sosiaalihoillon tarpeesta



Kela on ohjeistanut Toimeentulotuen etuusohjeessaan (<https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>) ilmoitusten tekemistä kuntaan seuraavasti:

Jos Kelassa toimeentulotukiasian käsittelyssä ilmenee, että asiakkaalla on ilmeinen sosiaalihuollon tarve, sosiaalihuoltolaki velvoittaa Kelaa ohjaamaan asiakasta hakemaan kunnan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa olemaan yhteydessä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin.

Esimerkinomaisia tilanteita, joissa asiakkaalla voi olla ilmeinen sosiaalihuollon tarve ovat elämänhallinnan laaja-alaiset ongelmat, jotka vaikeuttavat arkea, vuokra- ja sähkövelka ja vuokravakuuksien realisoitumiset, erilaiset riippuvuudet kuten päihde- tai peliongelmat, itsensä tai lähimpiin vahingoittamisen uhkailu, lähisuuhdeväkivalta tai sen uhka.

Kela välittää ilmoitukset kuntaan sähköisen Kelmu-järjestelmän kautta. Sosiaali- ja terveystoimessa ilmoitukset välitetään sille sosiaalialan työntekijälle, jolle asia ensisijaisesti kuuluu.

Ilmoituksia ja hakemuksia Kelasta Helsinkiin on tehty 1.1.–30.10.2018:

toimeentulotukihakemukset	6 224
alennettu perusosa	4 237
sosiaalityön tarve	2 181
alle 25 vuotias työtön, joka on saanut vähintään 4 kk perustoimeentulotukea	1 426
25 vuotta täyttänyt työtön, joka on saanut perustoimeentulotukea vähintään 12 kk	3 785
maahanmuuttaja, joka on saanut toimeentulotukea vähintään 2 kk	122
yhteensä	17 975

Asiakkaaseen, josta on tehty Kelan ilmoitus, otetaan sosiaalityöstä yhteyttä ja hänelle varataan tarvittaessa tapaamisaika. Osa asiakkaista on jo sosiaalitoimen palvelujen piirissä.

Yhteistyökäytäntöjä PKS-kuntien sosiaali- ja terveystoimien ja Kelan välillä

Yhteistyötä tehdään seuraavissa pääkaupunkiseututasoisissa työryhmissä: PKS-ohjausryhmä, sen alatyöryhmät kumppanuus-työryhmä ja PKS-kuntien ja Kelan asiakaspalvelun ja ratkaisutyön yhteistyöryhmä sekä huoliseulan kehittämisryhmä.



Ryhmiin tavoitteena on kehittää Kelan ja PKS-kuntien välistä yhteistyötä tunnistamalla asiakastarpeet ja selvittämällä asiakasohjausta ja -prosesseja sekä käymällä läpi ongelmakohtia asiakastyössä ja Kelan päätöksenteossa konkreettisella tavalla. Kumppanuusryhmä on kehittänyt PKS-kuntien ja Kelan asiakaspalvelun yhteisen Saate-lomakkeen. Kelan, kuntien, PRO SOS-hankkeen sekä Apotin yhteistyönä kehitetään Kelan käyttöön huoliseulaa, jonka avulla Kelan työntekijä paremmin tunnistaisi erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ohjattavaksi kunnan sosiaalityöhön.

Riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen

Sosiaali- ja terveystoimessa uudistetaan toimintatapoja riskiryhmissä olevien asiakkaiden tunnistamisen parantamiseksi. Tarkoituksena on, että asiakkaita ohjataan muun muassa terveystoimista entistä useammin heidän tarvitsemiinsa sosiaalipalveluihin. Etsivässä lähityössä ja muussa kadulle jalkautuvassa työssä sekä liikkuvan työn ryhmisissä työskentelevät etsivät ja tunnistavat vaikeissa tilanteissa olevia ihmisiä ja ohjaavat heitä sosiaali- ja terveystoimien piiriin. Yhteistyötä on lisätty myös kolmannen sektorin kanssa tukea tarvitsevien asiakkaiden tavoittamisen parantamiseksi. Apottiin kehitetään riskiasiakkaiden tunnistamisen toimintatapoja.

Toimintamalleja

Asiakas voi hakea aikuissosiaalityön apua esimerkiksi työhön, asumiseen, perhe-elämän sujuvuuteen, raha-asioiden hoitoon ja erilaisiin elämän kriisitilanteisiin liittyvissä ongelmissa. Yli 30-vuotiaiden tiimejä on kahdeksan ja 16–29-vuotiaiden tiimejä kuusi, työntekijöitä on yhteensä 147. Tiimien esimiehinä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät.

Aikuisille ja nuorille kohdennettua sosiaalineuvontaa järjestetään viidessä eri pisteessä. Sosiaalineuvontaan ei tarvitse varata aikaa. Asiakas saa sosiaalipalvelujen ja etuuksien tai tukien hakemisen neuvontaa ja ohjausta. Syyskuussa 2018 avattiin sosiaalineuvonnan chat-palvelu. Asiakkaita oli 1 173 lokakuussa 2018. Asiakasmäärä on ollut kasvussa koko vuoden. Työntekijöitä on 12 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaaliohjaaja.

Asumisneuvonnalla pyritään ratkaisemaan kaikkien osapuolten näkökulmasta vuokralan, häiritsevän elämän tai asunnon huonon hoidon ongelmia. Asumisneuvoja on sosiaalitoimen toimipisteissä ja Heka-alueyhtiöissä. Käytössä on myös chat-palvelu. Työntekijöitä on 16 asumisneuvojaa, yksi psykiatrinen sairaanhoitaja ja johtava sosiaaliohjaaja.



28.01.2019

Asia/15

Etsivää lähityötä tehdään ulkona asuvien sekä palvelujen ulkopuolella olevien parissa. Työntekijöinä on kahdeksan sosiaaliohjaajaa. Ruokavaruuden jakelupaikkoihin jalkautuvassa työssä asiakkaat voivat ilman ajanvarausta tavata yhden sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja työparin.

Asukastalot ja lähiöasemat toimivat asukkaiden olohuoneina, kokoustiloina, kahviloina, näyttelytiloina ja netti- ja infopisteinä. Niissä on monenlaista harrastustoimintaa kaikenikäisille. Helsinki ylläpitää kuutta asukastaloa ja kolmea lähiöasemaa. Vakinaisia työntekijöitä on 11, joiden lisäksi asukastaloissa on jatkuvasti työllistettyjä työntekijöitä.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa avattiin 10.9.2018 Kellan palvelupiste, josta sosiaalipalveluja tarvitsevat asiakkaat ohjataan luontevasti oikeaan paikkaan.

Sosiaali- ja terveystoimessa on kiinnitetty huomioita viestintään, jotta kaupunkilaiset olisivat tietoisia mahdollisuudesta hakea harkinnanvaraista toimeentulotukea sosiaali- ja terveystoimesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Kari Emma Aloite Kvsto 26092018 1

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 21.01.2019 § 37

HEL 2018-010103 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle 28.1.2019 saakka.

Käsittely

21.01.2019 Pöydälle



28.01.2019

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle 28.1.2019 saakka Veronika Honkasalon ehdotuksesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Sosiaali- ja terveyslautakunta 04.12.2018 § 326

HEL 2018-010103 T 00 00 03

Lausunto

Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon valtuutettu Emma Karin ym. valtuustoaloitteesta koskien toimeentulotuen muutoksista heikompiosaisille aiheutuneiden ongelmien korjaamista:

"Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa asiakkaiden tuentarpeisiin perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen seuraavilla tavoilla:

- ottamalla yhteyttä Kelan lähettämien sosiaalityön ilmoitusten ja hakemusten kautta tulleisiin asiakkaisiin,
- aikuisten ja nuorten sosiaalityöllä ja sosiaaliohjauksella,
- sosiaalineuvonnalla ja asumisneuvonnalla,
- etuuskäsittelyn palvelun kehittämisellä,
- asiakasviestinnällä,
- etsivällä lähityöllä ja asukastalotoiminnan sosiaaliohjauksella,
- riskiryhmien etsimisen ja tunnistamisen mallien käytöllä ja
- Kela-yhteistyöllä, Kelan ohjeistuksiin vaikuttamalla, yhteisillä palvelusteillä sekä Kelan huoliseulan avulla.

Aikuissosiaalityön palveluprosesseja uudistamalla parannetaan asiakkaiden palveluihin pääsyä.

Toimeentulotuesta

Toimeentulotukilain mukaan (Laki toimeentulotuesta/1997/19971412) toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuki rakentuu perustoimeentulotuesta (TTL 7a § perusosa ja 7b § muut perusmenot), täydentävästä (TTL 7c §) ja ehkäisevästä toimeentulotuesta (TTL 13 §). Tu-



kea maksetaan se määrä, jolla tuen tarpeessa olevan asiakkaan tukeen oikeuttavat menot ylittävät käytettävissä olevat tulot ja varat.

Täydentävään toimeentulotukeen sisältyvät erityismenot, joita ovat

- ylimääräiset asumismenot
- erityisistä tarpeista tai olosuhteista aiheutuvat menot (esimerkiksi pitkäaikaisesta toimeentulotuen saamisesta ja pitkäaikaisesta tai vaikeasta sairaudesta aiheutuvat menot sekä lasten harrastusmenot).

Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen omatoimista suoriutumista ja ehkäistä syrjäytymistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää esimerkiksi ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseksi.

Perustoimeentulotukea haetaan Kelasta 1.1.2017 alkaen. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki kuuluvat kuntien vastuulle.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki Helsingissä

Kela välittää kuntaan asiakkaan luvalla sähköisen Kelmu-järjestelmän kautta Kelaan jätetyt täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset. Asiakas voi hakea täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea suoraan sosiaali- ja terveystoimelta sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti. Hakemuksista Kela on välittänyt vuoden 2018 alusta lokakuun loppuun mennessä 8,3 %, sähköisiä ja kirjallisia hakemuksia oli yhteensä 51,9 % ja suullisia hakemuksia 39,9 %.

Normitetun täydentävän toimeentulotuen myöntäminen tehdään etuuskäsittelytyönä. Sosiaalityöntekijä tai sosiaalihoaja päättää harkinnanvaraisesta täydentävästä ja ehkäisevästä toimeentulotuista aikuissosiaalityössä, lastensuojelussa, vanhustyössä, vammaistyössä, asumisen tuessa ja päihde- ja psykiatrianpalveluissa. Tavoitteena on, että se sosiaalialan työntekijä, joka tuntee asiakkaan tilanteen parhaiten, myöntää myös mahdollisen harkinnanvaraisen täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen asiakkaalle. Etuuskäsittelyn palvelumallia, ohjeistusta ja yhteistyötä sosiaalityön yksiköiden kanssa kehitetään vuoden 2018–2019 aikana.

Perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen joudutaan myöntämään usein täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea perustoimeentulotukeen kuuluviin menoihin sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaalla ei tosiasiallisesti ole rahaa esimerkiksi välttämättömien lääkkeiden ostoon tai sähkölaskun maksuun. Asiakas on tällöin saanut kielteisen perustoimeentulotuen päätöksen Kelalta laskennallisen tuloylijäämän vuoksi.



Ennen Kela-siirtoa sosiaalitoimi myönsi näissä tilanteissa harkinnan perusteella joustavasti maksusitoumuksen lääkkeisiin tai asiakkaan sähkölasku maksettiin toimeentulotukena.

Sosiaali- ja terveystoimen toimeentulotuen etuuskäsittelyn vastaanotto- ja lajittelutiimissä tehtiin kahden viikon seuranta tiimiin tulleista toimeentulotukihakemuksista syksyllä 2018. Sosiaalityöhön tai sosiaaliohjaukseen siirrettiin päätettäväksi 539 hakemusta, joista 50,7 % syystä:

- perustoimeentulotuki myönnetty, rahat eivät riitä
- perustoimeentulotuki evätty ja vuokravelka, menot huomioitu perustoimeentulotuessa
- hakemuksista 10,3 %:ssa haettiin sähkölaskurästiä, sähkönavausta, vesilaskurästiä, takuuvuokraa tai päällekkäistä vuokraa, muuttokuluja, jotka Kela on hylännyt tai varastovuokraa.

Vuonna 2017 täydentävää toimeentulotukea sai 16 390 ja ehkäisevää toimeentulotukea 7 553 kotitaloutta. Täydentävän toimeentulotuen menot olivat 16,4 miljoonaa euroa ja ehkäisevän toimeentulotuen 5,1 miljoonaa euroa. Vuokravelkoihin käytettiin vuonna 2017 noin 2,2 miljoonaa euroa ja elintarvikkeisiin noin 0,6 miljoonaa euroa.

Kelan ilmoitusvelvollisuus kuntaan sosiaalihuoltolain mukaisesta sosiaalihuollon tarpeesta

Kela on ohjeistanut Toimeentulotuen etuosohjeessaan (<https://www.kela.fi/documents/10192/3464829/Toimeentulotuki.pdf>), ilmoitusten tekemistä kuntaan:

”Jos Kelassa toimeentulotukiasian käsittelyssä ilmenee, että asiakkaalla on ilmeinen sosiaalihuollon tarve, sosiaalihuoltolaki velvoittaa Kelaa ohjaamaan asiakasta hakemaan kunnan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa olemaan yhteydessä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin.

Esimerkinomaisia tilanteita, joissa asiakkaalla voi olla ilmeinen sosiaalihuollon tarve ovat elämänhallinnan laaja-alaiset ongelmat, jotka vaikeuttavat arkea, vuokra- ja sähkövelka ja vuokravakuuksien realisoitumiset, erilaiset riippuvuudet kuten päihde- tai peliongelmat, itsensä tai lähimpiin vahingoittamisen uhkailu, lähisuhdeväkivalta tai sen uhka.”

Kela välittää ilmoitukset kuntaan sähköisen Kelmu-järjestelmän kautta. Sosiaali- ja terveystoimessa ilmoitukset välitetään sille sosiaalialan työntekijälle, jolle asia ensisijaisesti kuuluu.

Ilmoituksia ja hakemuksia Kelasta Helsinkiin on tehty Kelaston mukaan 1.1.–30.10.2018:



toimeentulotukihakemukset	6 224
alennettu perusosa	4 237
sosiaalityön tarve	2 181
alle 25 vuotias työtön, joka on saanut vähintään 4 kk perustoimeentulotukea	1 426
25 vuotta täyttänyt työtön, joka on saanut perustoimeentulotukea vähintään 12 kk	3 785
maahanmuuttaja, joka on saanut toimeentulotukea vähintään 2 kk	122
yhteensä	17 975

Asiakkaaseen, josta on tehty Kelan ilmoitus, otetaan sosiaalityöstä yhteyttä ja hänelle varataan tarvittaessa tapaamisaika. Osa asiakkaista on jo sosiaalitoimen palveluiden piirissä.

Yhteistyökäytäntöjä PKS-kuntien sosiaali- ja terveystoimien ja Kelan välillä

Yhteistyötä tehdään neljässä pääkaupunkiseututasoisessa työryhmässä: PKS-ohjausryhmä, sen alatyöryhmät kumppanuus-työryhmä ja PKS kuntien ja Kelan asiakaspalvelun ja ratkaisutyön yhteistyöryhmä sekä huoliseulan kehittämisryhmä.

Ryhmien tavoitteena on kehittää Kelan ja PKS-kuntien välistä yhteistyötä tunnistamalla asiakastarpeet ja selventämällä asiakasohjausta ja -prosesseja sekä käymällä läpi ongelmakohtia asiakastyössä ja Kelan päätöksenteossa konkreettisella tavalla. Kumppanuusryhmä on kehittänyt PKS-kuntien ja Kelan asiakaspalvelun yhteisen Saate-lomakkeen. Kelan, kuntien, PRO SOS-hankkeen sekä Apotin yhteistyönä kehitetään Kelan käyttöön huoliseulaa, jonka avulla Kelan työntekijä paremmin tunnistaisi erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat ohjattavaksi kunnan sosiaalityöhön.

Riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen

Sosiaali- ja terveystoimessa uudistetaan toimintatapoja riskiryhmissä olevien asiakkaiden tunnistamisen parantamiseksi. Tarkoituksena on, että asiakkaita ohjataan muun muassa terveystalvakuista entistä useammin heidän tarvitsemiinsa sosiaalipalveluihin. Etsivän lähityön ja muut kadulle jalkautuvat työntekijät ja liikkuvan työn ryhmät etsivät ja tunnistavat vaikeissa tilanteissa olevia ihmisiä ja ohjaavat heitä sosiaali- ja terveystalvakuuden piiriin. Yhteistyötä on lisätty myös kolmannen sektorin kanssa tukea tarvitsevien asiakkaiden tavoittamisen paranta-



miseksi. Apottiin kehitetään riskiasiakkaiden tunnistamisen toimintatapoja.

Toimintamalleja sosiaali- ja terveystoimessa

Asiakas voi hakea aikuissosiaalityön apua esimerkiksi työhön, asumiseen, perhe-elämän sujuvuuteen, raha-asioiden hoitoon ja erilaisiin elämän kriisitilanteisiin liittyvissä ongelmissa. Yli 30-vuotiaiden tiimejä on 8 ja 16–29-vuotiaiden tiimejä 6, työntekijöitä on yhteensä 147. Tiimien esimiehinä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät.

Aikuiselle ja nuorille kohdennettua sosiaalineuvontaa järjestetään viidessä eri pisteessä. Sosiaalineuvontaan ei tarvitse varata aikaa. Asiakas saa neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluista ja etuuksien tai tukien hakemisesta. Syyskuussa 2018 avattiin sosiaalineuvonnan chat-palvelu. Asiakkaita oli 1 173 lokakuussa 2018. Asiakasmäärä on ollut kasvussa koko vuoden. Työntekijöitä on 12 sosiaaliohjaajaa ja johtava sosiaaliohjaaja.

Asumisneuvonnalla pyritään ratkaisemaan vuokravelan, häiritsevän elämän tai asunnon huonosta hoidosta johtuvia ongelmia, ottaen huomioon kaikkien osapuolten näkökulmat. Asumisneuvoja on sosiaalitoimen toimipisteissä ja Heka-alueyhtiöissä. Käytössä on myös chat-palvelu. Työntekijöitä on 16 asumisneuvojaa, 1 psykiatrinen sairaanhoitaja ja johtava sosiaaliohjaaja.

Etsivä lähityötä tehdään ulkona asuvien sekä palveluiden ulkopuolella olevien parissa, joita ohjataan palveluiden piiriin. Työntekijöinä on 8 sosiaaliohjaajaa. Ruoka-avun jakelupaikkoihin jalkautuvassa työssä asiakkaat voivat ilman ajanvarausta tavata yhden sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja työparin.

Asukastalot ja lähiöasemat toimivat asukkaiden olohuoneina, kokoustiloina, kahviloina, näyttelytiloina ja netti- ja infopisteinä. Niissä on monenlaista harrastustoimintaa kaikenikäisille. Helsinki ylläpitää kuutta asukastaloa ja kolmea lähiöasemaa. Vakainaisia työntekijöitä on 11, joiden lisäksi asukastaloissa on jatkuvasti työllistettyjä työntekijöitä.

Kalasadaman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa avattiin 10.9.2018 Kelan palvelupiste, josta sosiaalipalveluita tarvitsevat asiakkaat ohjataan luontevasti niiden piiriin.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Perustoimeentulotuen Kela-siirron jälkeen on mahdollista, ettei täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea tarvitseva henkilö tai perhe osaa hakea apua kunnasta. Sosiaali- ja terveystoimessa onkin kiinnitetty



28.01.2019

huomioita viestintään, jotta kaupunkilaiset olisivat tietoisia mahdollisuudesta hakea harkinnanvaraista toimeentulotukea sosiaali- ja terveystoimesta. Myös vakiintuneiden ja uusien toimintamallien tavoitteena on, että kaikki apua tarvitsevat löytäisivät ne palvelut, joita he tarvitsevat."

Esittelijä

vs. sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Tiina Mäki

Lisätiedot

Leena Luhtasela, nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja, puhelin: 310 58283
leena.luhtasela(a)hel.fi
Marja Heikkinen, kehittämissuunnittelija, puhelin: 310 42303
marja.heikkinen(a)hel.fi