



15.6.2019

ELÄKELÄISYYSKÖYHYTTÄ HELSINGISSÄ JA ERITYISESTI ITÄ- HELSINGISSÄ SELVITTÄNEEN EDUNVALVONTATOIMIKUNNAN RAPORTTI

EKL:n Helsingin piiri ry:n nimeämä edunvalvontatoimikunta päätti vuoden 2018 alussa ryhtyä selvittämään eläkeläisköyhyyttä, sen esiintyvyyttä ja sisältöä Helsingissä. Selvitys päätettiin – aineiston laajuuden vuoksi - kohdentaa ensi sijassa koskemaan itäistä Helsinkiä. Selvitykseen hankittiin tilastotietoja yli 65 vuotiaista eläkkeensaajista, toimeentulontuesta, takuueläkkeistä ja ikäihmisille tarkoitetuista kaupungin palveluista ja asiakasmaksuista ja niiden perintätavoista ja käytännöistä.

Vuonna 2018 edunvalvontatoimikunta (Veijo Lehto pj, Raija Hukkamäki, Pertti Hyvärinen ja Sarita Maja-Hellman siht.) hankki aineistoa ja haastatteli asiantuntijoita ja käsitteli aineistoja toimikunnan kokouksissa. Sama työ jatkui vuoden 2019 edunvalvontatoimikunnassa (Veijo Lehto pj, Raija Hukkamäki, Matti Kaskenaho, Irma Marttila ja Pertti Hyvärinen siht.). Toukokuussa 2019 asia oli raporttiluonnoksen muodossa EKL:n Helsingin piirin hallituksen kokouksessa käsittelyssä ja hallitus valtuutti edunvalvontatoimikunnan laatimaan asiassa raportin ja ryhtymään asian edellyttämiin toimenpiteisiin Raportti valmistui kesäkuussa 2019 ja julkistetaan elokuussa 2019.

TYÖSKENTELYN ETENEMINEN JA AINEISTO

Edunvalvontatoimikunnan työskentelyn aikana kertyi aineistoa runsaasti. Sitä käsiteltiin toimikunnan kokouksissa.

Edunvalvontatoimikunnan asiaa koskevat kokouksia pidettiin seuraavasti:

Vuonna 2018

3.1., 20.2., 27.3., 9.5., 14.6., 22.8., 2.10., 23.10., 5.12.

Vuonna 2019

14.1., 19.3., 16.4., 27.5.2019

Toimikunta sai käyttöönsä alla mainitut raportit ja tilastot. Lisäksi tapasimme asiantuntijoita siten kuin seuraavasta ilmenee. Seuraavassa luettelo niistä:

1. Eläkettä saavat henkilöt Helsingissä 2015

- tilasto

2. Pienituloiset ja alimpaan tuloviidennekseen kuuluvat yli 65 v Helsingissä

- tilasto 9.3.2018

3. Gerontologisen sosiaalityön henkilöiden tapaaminen 27.8.2018

- itähelsinkiläisten köyhyys

- sote-organisaation muutos 2018

- palvelumaksut ja Kelan toimeentulotuki

- asiakkaiden seuranta ja ennaltaehkäisy

- kehittämistoimet

4. Takuueläkkeensaajat Itä-Helsingissä 2017, 26.11.2018

- tilasto

5. Asiakasmaksut 11.12.2018

- asiakasmaksupäällikkö Anna-Maija Kääriäinen ja kolme sosiaalitoimen lakimiestä

- maksuperintäkaavio

Helsingin piiri

15.6.2019

6. Eläkkeensaajat Itä-Helsingissä 2017, 9.1.2019

- tilasto

7. Seniori-infon tapaaminen 24.1.2019

- asiakasmaksujen periminen ja perimättä jättäminen
- talouspalvelun (Talpa) toimialan rooli
- kaupungin perintäohje

8. Muistio Helsingin myöntämästä toimeentulotuen ennaltaehkäisevästä ja täydentävästä osasta yli 65 vuotiaiden osalta. Tapaaminen Helsingin aikuissosiaalityön johtajan ja päällikön kanssa

- Kelan myöntämä toimeentulotuen perusosa
- kaupungin ennaltaehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki
- tilasto

HUOMIOITA

1. Helsingin Kaupunkitutkimus ja -tilastot yksiköltä, sote-toimialalta, Kelalta ja eläketurvakeskukselta saatiin heidän tilastotietonsa välittömästi ja avuliaasti ja samoin tapaamispyynnöt kaikkiin yllä mainittuihin organisaatioihin saatiin nopeasti järjestymään ja usein maininnalla, että on hyvä kun asiaa selvitetään

2. Helsingin kaupungilla on valitettavasti tilastoituna ja/tai saatavilla erinomaisen vähän yhteenvedon omaista informaatiota käytetyistä menettelytavoista edellä mainituissa selvityksen alaisissa asiakokonaisuuksissa

3. Moni sote-alan työntekijä, joiden kanssa keskustelimme, totesikin, että heidänkin on hyvä tietää, mikä on kokonaisuus ja on hyvä selvittää asia.

EDUNVALVONTATOIMIKUNNAN YHTEENVETO JA SUOSITUKSET**Yleisiä huomioita**

- Yleisenä huomiona painotamme neuvonnan ja ohjauksen oikea-aikaisuuden ja monimuotoisuuden (kasvokkain, kirjallisesti ja verkossa) tärkeyttä ja ennaltaehkäisevää merkitystä.

- Helsingin on kerättävä tietoa ja arvioitava vuosittain ikääntyneiden arkea, hyvinvointia ja muun muassa palveluiden saatavuuden toteutumisesta.

- Asukkaiden osallisuuden edellytyksen näkökulmasta on tärkeää, että ikääntyneet helsinkiläiset osallistetaan palveluiden kehittämiseen ja arvioimiseen, esimerkiksi Seniori-infon toiminnan kehittämiseen.

Tähän työhön voidaan kutsua ikääntyneitä helsinkiläisiä esimerkiksi Helsingin eläkeläisyhdistyksistä. ([Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista](#) 4§2mom. ja 5§-6§, [Kuntalaki](#) 22§).

- Huomioita on kiinnitettävä kotihoitoon ja muun muassa ikääntyneiden omaishoidettavien palvelujen turvaamiseen ja usein iäkkään omaishoitajana toimivan puolison jaksamiseen ja tarvittaviin tukipalveluihin ja mahdollisuuteen niitä myös käyttää. Asiakasturvallisuuden varmistaminen kotona on merkityksellistä hyvän arjen, hoivan ja hyvinvoinnin turvaamiseksi (mm. laitteet, lääkkeet, fyysinen ympäristö).

Helsingin piiri

15.6.2019

- Kuntoutus toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja parantamiseksi on merkityksellistä ja tarkoituksenmukaista, jotta kotona voidaan asua mahdollisimman pitkään. Tähän tulee Helsingissä osoittaa voimavaroja ja monimuotoisia keinoja.
- Pidämme myönteisenä terveyskeskuskäyntien maksuttomuutta, joka kohdistuu erityisesti heikommassa asemassa oleviin helsinkiläisiin, työelämän ulkopuolella oleviin ja paljon sairastaviin, kuten eläkkeensaajiin. Tässä Helsinki on valtakunnallinen suunnannäyttäjä ja edelläkävijä.
- Seniori-info on kiitettävä askel oikeaan suuntaan, mutta toivomme Seniori-infolta herkkyyttä kuulla hiljaisia viestejä ja ohjata neuvonnan ja tuen piiriin erityisesti heikommassa asemassa olevia.
- Vaikeassa taloudellisessa tilanteessa, maksuvaikeuksissa olevien ikääntyneiden ohjaaminen julkisen avun ja järjestöjen antaman tuen piiriin on huomioitava. Esimerkiksi neuvonta ja ohjaus [Takuusäätiön](#) palvelujen ja tuen pariin tai [oikeusaputoimistossa](#) ja muualla annettavan maksuttoman talous- ja velkaneuvonnan pariin on tärkeää.

1. Asiakasmaksut

- Sote-maksujen kansallisesti kasvaneet määrät ulosottoselvittelyissä, velkajärjestelyt ja maksuhäiriömerkintöjen kasvu erityisesti yli 65-vuotiailla ovat selkeitä merkkejä asiakasmaksujen aiheuttamista kohtuuttomista tilanteista. Kohtuuttomien tilanteiden syntymisen ennaltaehkäiseminen on inhimillistä ikääntyneen ja kustannusten näkökulmasta pitkällä tähtäimellä Helsingin etu.
- Terveystalouden maksukatosta ja Kelan lääke- ja kelamatkojen maksukatoista tulee tiedottaa aktiivisesti ja neuvoa etukäteisesti. Neuvonnan ja ohjauksen tukena ikäihmisille tulee olla tarjolla myös kirjallista materiaalia.
- Neuvontaa ja ohjausta asiakasmaksuista ja niiden määräytymisestä on annettava siten, että ikääntyneet saavat tietoa myös kirjallisesti.
- Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja palveluja suunniteltaessa on ensisijaisesti arvioitava yksilöllinen palvelutarve. On varmistettava, että ikääntynyt tosiasiallisesti saa ja pystyy hankkimaan tarvitsemansa palvelut taloudellisesta tilanteesta ja maksukyvystään huolimatta (Pe VL 39/1996 vp). Omaisten ja läheisten osallistamiseen panostaminen on myös tärkeää.
- Jokaisen ikääntyneen kohdalla on arvioitava hänen taloudellinen tilanteensa automaattisesti, josta on oltava selkeä kohta esimerkiksi palvelutarpeen arviointilomakkeessa.
- Asiakasmaksulain kohtuullistamis- ja alentamispöytäkirjan (11§) huomioiminen tulosidonnaisia maksuja määriteltäessä (ja tarvittaessa tasasuuruusmaksuissa) on otettava arvioitavaksi automaattisesti (lomakkeessa kohta: arvioitu/ei arvioitu/tehty tms.).
- Ikääntynyttä asiakasta ei saa jättää ilman neuvontaa ja tukea maksujen kohtuullistamista haettaessa.

Helsingin piiri

15.6.2019

- Asiaksmaksujen kohtuullistamisen ja perimättä jättämisen seurannan on tapahduttava säännöllisesti, riittävän usein. Lisäksi on tehtävä tilastollinen seuranta, arviointi ja tarvittaessa toiminnan uudelleen suuntaus vuosittain.

2. Kelan toimeentulotuki ja kaupungin ennaltaehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki

- Kelan tulee toiminnassaan huomioida perustoimeentulotukea myöntäessään valtakunnan suuret alueelliset eroavaisuudet. Esimerkiksi suurimmissa kaupungeissa, kuten Helsingissä olisi huomioitava muun muassa suuret asumiskustannukset.
- Toimeentulotuki viimesijaisena toimeentulotuen turvana osoittaa tuen tarvitsijan vaikean tilanteen.
- Eryistä herkkyyttä neuvonnan ja ohjauksen esiin nostamiseen olisi kasvatettava, jotta ikääntyneiden kynnyks hakea toimeentulotukea saataisiin madallettua, hänen sitä tarvitessa ja siten mahdolliset epäinhimilliset tilanteet estettyä.
- Tuen myöntäminen vain kuukaudeksi kerrallaan on hakijan kannalta haastavaa ja lisää elämän epävarmuutta. Riittävää harkintaa käyttäen tulisi useammin myöntää toimeentulotuki pitemmäksi kuin yhden kuukauden jaksoksi ja siten turvata ikääntyneiden arjen hyvinvointi ja ehkäistä ns. "luukuttamista".
- Kelan sisäisissä ohjeistuksissa tulisi huomioida neuvonta, ohjaus ja mm. hakemuksen siirtämisen ohjaus sosiaalitoimeen (teksti kohtaan lisätiedot ei ole selkeä), maksusitoumus lääkkeisiin ja asiakasmaksujen huomioiminen.

3. Takuueläkkeet

- Kelan tilaston mukaan 31.12.2018 takuueläkkeensaajia oli 10 039 henkilöä. Heistä 65 vuotta täyttäneitä oli 4 053 henkilöä. Keskimääräinen takuueläkkeen määrä oli 225,27 euroa kuukaudessa. Helsingin tilastollinen vuosikirja 2018 kertoo Helsingissä olevan 108 368 henkilöä, jotka ovat 65 vuotta täyttäneitä. Heidän osuutensa kaikista helsinkiläisistä on 16,9 prosenttia. Itäisessä suurpiirissä asuu 16,4 prosenttia helsinkiläisistä. Takuueläkkeellä olevat ovat kaikista pienituloisimpia ja usein heikommassa sosiaalisessa asemassa. Heidän osaltaan viranomaisten tulee varmistaa neuvonnan ja ohjauksen turvaaminen siten, että he saavat tarvitsemansa palvelut.

4. HELPPISeniори (Seniори-info)

- HELPPISeniори on ikääntyneiden yhteinen palveluneuvonta ja asiakasohjausverkosto, jonka osana Seniори-info toimii. Se antaa ikäihmisten neuvontaa
- Pidämme kiitettävänä Seniори-info -toiminnan ja sen yhden luukun "hengen" mukaista toiminnan aloittamista Helsingissä.
- Seniори-info helpottaa ja keskittää ikääntyneiden avun ja tuen saantia. Tiedottamista seniори-infon olemassaolosta tulee edelleen vahvistaa ja kehittää. Moni ikääntyneistä on verkkopalvelujen ja/tai

Helsingin piiri

15.6.2019

niiden osaamisen ulkopuolella, joten sähköinen tiedottaminen ei saa olla ensisijaista.

- Tulee varmistaa, että soittajalle vastataan nopeasti, eikä vastaamiseen tule katkoksia tai viivettä.

- Soitto Seniori-infoon tulee olla alkusysäys avun saamiselle.

Ikääntyneen näkökulmasta soiton Seniori-infoon tulisi laukaista avun tarpeen selvittämisen ja vastaamisen. Ei niin, että soittajaa ohjataan/siirrellään ns. "luukulta luukulle". Paljon palveluita tarvitseva, haastavassa tilanteessa oleva ikääntynyt saattaa helposti tosiasiallisesti jäädä palvelujen ulkopuolelle sairauden, muistiongelman, osaamattomuuden tms. syiden vuoksi. Seniori-infossa tulee olla herkkyyttä havaita tilanteiden moninaisuus.

5. Siirtyminen digiaikakauteen

- Digineuvonta ja verkkopalveluiden neuvonta ja ohjaus on viranomaistoimintaa ja viranomaisten vastuulla. Järjestöjen tuki mm. vertaisohjaajien tarjoaminen on tukimuoto ja siten järjestöt ovat yhteistyökumppani digiaikaan siirryttäessä

- Käytettäessä julkisia palveluita digitaalisesti ja verkkopalveluina (esim. etäpalvelut) tulee huolehtia helsinkiläisten

yhdenvertaisuudesta. Siten laitteet, välineet ja nettiyhteydet on oltava ikäihmisten saatavilla siten, että myös pienituloisille eläkeläisille turvataan riittävä neuvonta, ohjaus ja laitteiden huolto.

Toimintamalli löytyy esimerkiksi lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineistä säädettyä lainsäädäntöä mukailemalla. Sieltä löytyy esimerkki muun muassa apuvälinelainaamotoiminnan järjestämisestä.

- Erytisesti on huomioitava ikäihmiset, joilla ei ole pankkitunnuksia.

Heidän asioiden hoitaminen on haastavaa ja ongelmallista. Tähän ongelmaan on löydettävä ikäihmisten tilanteeseen sopiva ratkaisu.

- Riittävän yksinkertaiset palvelut, jotka mahdollistavat laskujen maksamisen ja toistuvien maksujen tulee olla ikäihmisten käytettävissä olevia ja mahdollisia, eikä liian monimutkaisia.

- Helsingin on myös yleisesti ns. paperilaskutuksessa huomioitava postin hidastunut ja heikentynyt toimivuus ja siksi riittävän maksuajan varmistaminen on huomioitava laskuissa. Näin estetään mm. laskujen siirtyminen perintätoimistolle.

- Huolimatta digitaalisten palveluiden tulemiselle tulee kasvokkain tapahtuva neuvonta ja ohjaus turvattava niitä haluaville ja tarvitseville. Helsinkiläisten ikäihmisten yhdenvertaisuus palveluiden saamisessa on varmistettava.

- Ikääntyneelle ei saa kerääntyä kustannuksia siitä, että hän käyttää julkisia palveluja digitaalisesti.

- Laadukkaita palveluja tulee olla saataville sekä niille ikäihmisille, jotka osaavat käyttää digipalveluita, että niille, joille digimaailma on vieras.

Veijo Lehto

Raija Hukkamäki

Irma Marttila

Matti Kaskenaho

Pertti Hyvärinen