



24.06.2019

Asia/19

## § 489

### Valtuutettu Anna Vuorjoen toivomusponsi toimeentulotuen palvelujen parantamisesta

HEL 2019-002055 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus merkitsi tiedoksi selvityksen kaupunginvaltuuston 13.2.2019 hyväksymän toivomusponnen (Anna Vuorjoki) johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimitti selvityksen ponnen ehdottajalle sekä tiedoksi muille valtuutetuille.

Kaupunginhallitus edellytti, että varmistetaan päätöksenteon sujuvuus eri toimijoiden kesken kiireellisissä tilanteissa sekä asiakkaiden mahdollisuus saada samana päivänä päätös esimerkiksi maksusitoumuksesta välttämättömiin menoihin kuten ruokaan.

#### Käsittely

Vastaehdotus:

Anna Vuorjoki: Lisäys päätösehdotukseen:

"Kaupunginhallitus edellyttää, että varmistetaan päätöksenteon sujuvuus eri toimijoiden kesken kiireellisissä tilanteissa sekä asiakkaiden mahdollisuus saada samana päivänä päätös esimerkiksi maksusitoumuksesta välttämättömiin menoihin kuten ruokaan."

Kannattaja: Daniel Sazonov

Kaupunginhallitus hyväksyi yksimielisesti Anna Vuorjoen vastaehdotuksen mukaisesti muutetun ehdotuksen.

#### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

#### Lisätiedot

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

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Otteet

##### Ote

Ponnen ehdottaja

##### Otteen liitteet

Esitysteksti



24.06.2019

Asia/19

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Päätösehdotus

Kaupunginhallitus merkitsee tiedoksi selvityksen kaupunginvaltuuston 13.2.2019 hyväksymän toivomusponnen (Anna Vuorjoki) johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimittaa selvityksen ponnen ehdottajalle sekä tiedoksi muille valtuutetuille.

## Esittelijän perustelut

Käsitellessään 13.2.2019 valtuutettu Emma Karin aloitetta toimeentulotuen muutoksista aiheutuneiden ongelmien korjaamisesta kaupunginvaltuusto hyväksyi samalla seuraavan toivomusponnen: "Hyväksyessään ehdotuksen kaupunginvaltuusto edellyttää selvitettävän mahdollisuutta sille, miten erityisesti paljon palveluja tarvitsevien helsinkiläisten toimeentulotukiasiakkaiden tuen saamista parannetaan Kelan ja kaupungin yhteistyöllä ja millaisin keinoin olisi mahdollista helpottaa ja nopeuttaa yhteyden saamista aikuissosiaalityöhön sekä täydentävän sosiaalityön päätösten tekemistä ja toimeenpanoa kiireellisissä tilanteissa." (Anna Vuorjoki).

### Yhteistyömalleja Kelan kanssa

Paljon palveluja tarvitsevien, toimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden tuen saannin varmistamiseksi sosiaali- ja terveystoimessa on kehitetty jatkuvasti yhteistyötä Kelan kanssa.

#### 1. Huolen tunnistamisen malli

Yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien ja Kelan kanssa on kehitetty Kelan työntekijöille huolen tunnistamisen malli. Mallin tarkoituksena on auttaa Kelan työntekijöitä tunnistamaan sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita. Kelassa on ollut myös koulutus asiakaspalvelujen työntekijöille sosiaalityön tarpeen huomaamisesta. Kelan välittämiä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia on alkuvuodesta 2019 tullut keskimäärin 324 kappaletta kuukaudessa. Vastaava luku vuonna 2018 oli 231 kappaletta kuukaudessa.

#### 2. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden pilotti

Sosiaali- ja terveystoimi suunnittelee yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien ja Kelan kanssa erityistä tukea tarvitsevien yhteisasiakkaiden pilottia, jossa kehitetään muun muassa asumiseen liittyviä päätöksiä ja asiakasprosesseja.



Pidemmällä aikataululla haetaan teknisiä ratkaisuja, jotka varmistavat kaksisuuntaisen tiedon saumattoman kulun kuntien ja Kelan välillä.

#### Yhteydenotto sosiaalityöhön

Sosiaali- ja terveystoimessa on vuosina 2018 ja 2019 laajennettu toimeentulotuen päätöksentekoa muille sosiaalityön sektoreille aikuissosiaalityön lisäksi. Tarkoituksena on, että se sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, joka tuntee parhaiten asiakkaan tilanteen, tekee myös täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätöksen, jos päätöstä ei voi tehdä etuuskäsittelyssä.

Jos asiakkaalla ei ole niin sanottua omatyöntekijää, hänen asiansa hoitaa aikuissosiaalityö. Aikuissosiaalityön tiimeihin saa yhteyden arkipäivisin tiimipuhelimien avulla. Sosiaalineuvonnassa on aloitettu muun neuvonnan lisäksi chat-palvelu vuonna 2018 ja puhelinpalvelu 1.5.2019 alkaen maanantaista perjantaihin klo 12–15.

Asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseksi aikuissosiaalityössä kokeillaan vuonna 2019 matalan kynnyksen front desk -palvelumallia, johon on keskitetty uusien asiakkaiden ja satunnaisten asiakkaiden palvelut. Näin pystytään nopeuttamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamista. Nuorten tiimeissä on vuonna 2019 menneillään nuorten syrjäytymisen ehkäisemisen ja alueiden välisen eriytymisen torjumisen 2ME-hankkeeseen liittyen matalan kynnyksen walk in -palvelu. Tarvetta on vakiinnuttaa kyseisten kokeilujen hyväksi todetut palvelumallit.

#### Kiireelliset toimeentulotukipäätökset

Maaliskuussa 2019 sosiaali- ja terveystoimessa käsiteltiin 7 207 toimeentulotukihakemusta, joista 57 prosenttia tehtiin yhdessä päivässä. Keskimääräinen käsittelyaika oli kaksi työpäivää. Kiireellisten päätösten toimeenpano tapahtuu välittömästi toimeentulotuen maksatuksessa.

Sosiaali- ja terveystoimen työntekijöiden kokemuksen mukaan myös Kela pystyy hoitamaan kiireellisten toimeentulotukihakemusten päätöksenteon jopa samana päivänä, jos se on saanut tiedon asiasta esimerkiksi puhelimitse viimeistään noin klo 15.15.

Hallintosäännön 30 luvun 14 §:n mukaan kaupunginhallituksen on toimitettava ponnien ehdottajalle kirjallinen selvitys toivomusponnen johdosta tehdyistä toimenpiteistä viimeistään vuoden kuluttua ponnien hyväksymisestä. Selvitys on toimitettava erikseen myös muille valtuutetuille.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna



24.06.2019

Asia/19

Lisätiedot

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

**Muutoksenhaku**

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Otteet**

**Ote**

Ponnen ehdottaja

**Otteen liitteet**

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

**Tiedoksi**

Kaupunginvaltuusto

**Päätöshistoria**

Kaupunginhallitus 17.06.2019 § 467

HEL 2019-002055 T 00 00 03

**Päätös**

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

**Käsittely**

17.06.2019 Pöydälle

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Veronika Honkasalon ehdotuksesta.

**Esittelijä**

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

**Lisätiedot**

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta 21.05.2019 § 108

HEL 2019-002055 T 00 00 03

**Lausunto**

**Postiosoite**

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Puhelin**

+358 9 310 1641

**Faksi**

+358 9 655 783

**Y-tunnus**

0201256-6

**Tilinro**

FI0680001200062637

**Alv.nro**

FI02012566



Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon valtuutettu Anna Vuorjoen toivomusponnosta koskien toimeentulotuen yhteistyötä, yhteyden saamista sosiaalityöhön sekä päätöksentekoa ja toimeenpanoa:

#### "Yhteistyömalleja Kelan kanssa

Paljon palveluja tarvitsevien, toimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden tuen saannin varmistamiseksi sosiaali- ja terveystoimessa on kehitetty jatkuvasti yhteistyötä Kelan kanssa.

##### 1. Huolen tunnistamisen malli

Yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien ja Kelan kanssa on kehitetty Kelan työntekijöille huolen tunnistamisen malli. Mallin tarkoituksena on auttaa Kelan työntekijöitä tunnistamaan sosiaalityön tarpeessa olevia asiakkaita. Kelassa on ollut myös koulutus asiakaspalvelujen työntekijöille sosiaalityön tarpeen huomaamisesta. Kelan välittämiä sosiaalityön tarpeen ilmoituksia on alkuvuodesta 2019 tullut keskimäärin 324 kappaletta kuukaudessa, kun vastaava luku vuonna 2018 oli 231 kappaletta kuukaudessa.

##### 2. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden pilotti

Sosiaali- ja terveystoimi suunnittelee yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien ja Kelan kanssa erityistä tukea tarvitsevien yhteisasiakkaiden pilottia, jossa kehitetään muun muassa asumiseen liittyviä päätöksiä ja asiakasprosesseja.

Pidemmällä aikataululla haetaan teknisiä ratkaisuja, jotka varmistavat kaksisuuntaisen tiedon saumattoman kulun kuntien ja Kelan välillä.

#### Yhteydenotto sosiaalityöhön

Sosiaali- ja terveystoimessa on vuosina 2018 ja 2019 laajennettu toimeentulotuen päätöksentekoa muille sosiaalityön sektoreille aikuissosiaalityön lisäksi. Tarkoituksena on, että se sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, joka tuntee parhaiten asiakkaan tilanteen, tekee myös täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätöksen, jos päätöstä ei voida tehdä etuuskäsittelyssä.

Jos asiakkaalla ei ole niin sanottua omatyöntekijää, hänen asiansa hoitaa aikuissosiaalityö. Aikuissosiaalityön tiimeihin saa yhteyden arkipäivisin tiimipuhelimien avulla. Sosiaalineuvonnassa on aloitettu muun neuvonnan lisäksi chat-palvelu vuonna 2018 ja puhelinpalvelu 1.5.2019 alkaen maanantaista perjantaihin klo 12–15.



Asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseksi aikuissosiaalityössä kokeillaan vuonna 2019 matalan kynnyksen front desk -palvelumallia, johon on keskitetty uusien asiakkaiden ja satunnaisten asiakkaiden palvelut. Näin pystytään nopeuttamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamista. Nuorten tiimeissä on vuonna 2019 menneillään nuorten syrjäytymisen ehkäisemisen ja alueiden välisen eriytymisen torjumisen 2ME-hankkeeseen liittyen matalan kynnyksen walk in -palvelu. Tarvetta on vakiinnuttaa kyseisten kokeilujen hyväksi todetut palvelumallit.

#### Kiireelliset toimeentulotukipäätökset

Maaliskuussa 2019 sosiaali- ja terveystoimessa käsiteltiin 7 207 toimeentulotukihakemusta, joista 57 prosenttia tehtiin 0–1 päivän sisällä. Keskimääräinen käsittelyaika oli kaksi työpäivää. Kiireellisten päätösten toimeenpano tapahtuu välittömästi toimeentulotuen maksatuksessa.

Sosiaali- ja terveystoimen työntekijöiden kokemuksen mukaan myös Kela pystyy hoitamaan kiireellisten toimeentulotukihakemusten päätöksenteon jopa samana päivänä, jos se on saanut tiedon asiasta esimerkiksi puhelimitse viimeistään noin klo 15.15.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Paljon palveluja tarvitsevien toimeentulotukiasiakkaiden edun mukaista on, että he saavat sekä kaupungin että Kelan tarjoamat palvelut saumattomasti ja helposti. Yhteistyökäytäntöjen kehittäminen Kelan kanssa on jatkuvaa työtä, jota sosiaali- ja terveystoimi tekee yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa."

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Leena Luhtasela, nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja, puhelin: 310 23178  
leena.luhtasela(a)hel.fi  
Maarit Sulavuori, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja, puhelin: 310 62401  
maarit.sulavuori(a)hel.fi  
Marja Heikkinen, kehittämissuunnittelija, puhelin: 310 42303  
marja.heikkinen(a)hel.fi