



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

SKISS

Samarbetsmodell för socialarbete mellan FPA och kommuner

*Mål: Kvalitetsservice för klienter berättigade till
grundläggande utkomststöd*

Version 1.0. (Godkänd av ledningsgruppen 27.3.2018)

- 
- **BAKGRUND**
 - **UTGÅNGSPUNKT**
 - **KLIENTPROCESS**
 - **UTVECKLINGSFÖRSÖK**

Olika faser av FPA – överföring:

Överföring av utkomststödet tog 30 år

- Utredningsmän, arbetsgrupper, försök
- FPA-försök i Vanda och kommunalt försök 2013 -2016
- Katainens I regering : strukturpolitiskt program (nov 2013)

Social –och hälsovårdsministeriets rapport (jan 2014)

Plan för de offentliga finanserna 2015 -2018 och regeringens beslut om genomförande av strukturpolitiskt program.(mars 2014)

Beredande av lag om den egentliga överföringen (hösten 2014)

- Informell beredningsgrupp (ledningsgrupp + undergrupper)
- Muntliga utfrågningar angående den ofullbordade lagen

Regeringens proposition RP 358/2014 rd

- Social – och hälsovårdsutskottets betänkande, ShUB 54/2014
- Riksdagens svar till regeringen 4.6.2015, (RSv 374/2014)
- Presidenten godkände lagändringarna 26.6.2015, (lagarna 815/2015 ja 816/2015)

Regeringens proposition om komplettering av överföringen RP 217/2016 rd

- Social- och hälsovårdsutskottets betänkande ShUB 33/2016
- Riksdagens svar till regeringen 1.12.2016 183/2016 rd
- Presidenten godkände lagändringarna 9.12.2016 (lagarna 1107-1111/2016)

FPA har , enligt den nya lagstiftningen, rätt att fatta beslut om ansökningar från och med 15.12.2016, kommunerna har, ända till 31.3.2017, rätt att fatta beslut om de ansökningar som lämnats in före 31.12.2016.

Social –och hälsovårdsutskottets betänkande, ShUB 54/2014

”Innan lagen träder i kraft är det nödvändigt att ha en operativ modell för att garantera ett väl fungerande samarbete mellan FPA och kommuner och därigenom en flexibel och mångsidig service för klienter”

Utskottets utlåtanden, godkända av Riksdagen :

1. Riksdagen förutsätter att reformens påverkningar på antalet av utkomststöds klienter, längden av utkomststödsperioder och kostnaderna för utkomststöd uppföljs och utvärderas även angående reformens roll i stödjande av utkomststödet som en temporär, självständighetsfrämjande och marginaliseringsförebyggande ekonomisk förmån.
2. Riksdagen förutsätter att lagen om utkomststöd reformeras i sin helhet. Reformen ska bekräfta stödets roll som ett temporärt sistahandsstöd. Målet är att ha branschövergripande samarbete mellan FPA och kommuner och förfaringssätt som stöder utkomststödstagarnas självständiga liv och motverkar marginaliseringen.

Skisser och metoder för upprättande av samarbetsmodell

Kommunalforum koordinerad av FPA (ca 20 kommuner och samkommuner)
våren 2015-våren 2016

Processarbete koordinerad av kommunförbundet hösten 2015- våren 2016 , 10 kommuner
(första lagen till grund)

- Beskrivningar av följande processer
- Ansökning om utkomststöd
- Ansökning om brådskande utkomststöd
- Sänkning av stödets grunddel
- Ansökan om integrationsstöd

Utnyttjande av Vanda kommunförsök för utveckling av klientprocesser 2015-2016

Nationell samarbetsrunda angående FPA-överföringen vintern 2016

- Lokalt och regionalt samarbete mellan kommuner och FPA börjar i olika försäkringsdistrikter.

Samarbetsprocess inom klienthandledning koordinerad av FPA (sommaren 2016),
11 kommuner och samkommuner.

Beskrivningar av samarbetsmodeller för överföringsperioden och vidareberedning av processbeskrivningar Kommunförbundet -kommunerna- FPA hösten 2016 –jan 2017

PRO SOS –projekt –samarbete 2017 ->

-> **Gemensam nationell modell är ännu inte färdig i sin helhet !**

SYFTET MED SAMARBETSMODELLEN:

FPA - kommun - samarbetsmodell är en rekommendation om samarbetet mellan FPA och kommuner i fråga om klientens serviceprocess angående grundläggande utkomststöd.

Modellen är ett verktyg för kommunernas socialarbete och för tjänstemän inom FPA:s serviceradgivning och förmånshantering.

Modellen strävar till att förutse den eventuella SoHä-landskapsreformen och dess påverkan på servicesystemet.

Modellen har utvecklats genom samarbete mellan PRO SOS-projekt, kommuner och klienter i projektet samt FPA och Kommunförbundet.

Utveckling av modellen fortsätter genom försök, utvärdering av verksamheten och uppdatering av version 2.0.

ALLMÄNT OM MODELLEN:

- **Vid utveckling av modellen har man beaktat:**
 - a) olika klienter – olika servicekanaler
 - b) olika stora kommuner och service – tillgänglighet till service
- **Modellen betraktar klientens serviceprocess och presenterar utvecklingsmål samt nya förfaringssätt /serviceformer för att förbättra klienttjänster.**
- **Utvecklingsidéer föreslås:**
 - För kommunernas / landskapens socialarbete
 - För FPA-verksamheten
 - För servicesystemet /kommunens och FPA:s arbetsfördelning

KLIENTKATEGORIER:

- Elektrisk service kräver utrustning och kunnande

Kategoriseringen förenklar klienternas situationer och samma klient kan höra till olika kategorier i olika livssituationer.

UTRUSTNING+ / KUNNANDE+

- Bra /medelmåttig funktionsförmåga
- Äger dator, anslutningar och smarttelefon
- Handlar i Internet, läser digitidningar och använder olika applikationer
- Representerar ca 50 % av stödsökanden

UTRUSTNING - / KUNNANDE +

- Bra /medelmåttig funktionsförmåga
- Har ingen dator,inga anslutningar
- Använder vännernas datorer eller publik datorer för bibliotekstjänster eller e-post, digitjänster tämligen obekanta
- Representerar ca 10 % av stödsökanden

FUNKTIONSFÖRMÅGA

UTRUSTNING

UTRUSTNING + / KUNNANDE -

- Nedsatt funktionsförmåga och /eller livskontroll
- Äger dator, anslutningar och smarttelefon
- Behärskar dataspelande men har svårigheter med andra digitaliska tjänster
- Representerar ca 20 % av stödsökanden

UTRUSTNING - / KUNNANDE -

- Nedsatt funktionsförmåga och /eller livskontroll
- Har ingen dator eller anslutningar
- Har inlärningssvårigheter, behöver stöd och handledning med tjänster.
- Representerar ca 20 % av stödsökanden.

*Alla % -tal baserar sig på FPA:s och PRO SOS- projektets bedömningar

OLIKA FUNKTIONSSOMGIVNINGAR

- Hur når man olika serviceformer fysiskt?

OMFATTANDE KOMMUNALA TJÄNSTER

- FPA:s servicepunkt är öppen på vardagarna och har omfattande och mångsidig service.
- Socialbyrån har rådgivnings- och handledningspunkt, dator och stöd för elektrisk ärendeskötsel, tidsbeställd mottagning, mottagning utan tidsbeställning, socialjour under tjänstetiden.

BEGRÄNSADE KOMMUNALA TJÄNSTER

- FPA:s servicepunkt har begränsade öppethållningstider men har tämligen omfattande service.
- Socialbyrån har tidsbegränsade rådgivnings- och handledningstjänster, dator för självständig ärendeskötsel, tidsbeställd mottagning, centraliserad socialjour per telefon eller begränsad jour på plats under tjänstetiden.

FÖGA KOMMUNALA TJÄNSTER

- Kommunen har ingen FPA-servicepunkt, men har FPA- ärendepunkt med fjärranslutning.
- Kommunen har sambruksdatorer
- Socialbyrån har tidsbeställd mottagning och centraliserad socialjour under tjänstetiden per telefon.

YTTERST FÖGA KOMMUNALA TJÄNSTER

Kommunen har ingen FPA – service/ärendepunkt. Ärendeskötsel sker per telefon, elektriskt eller vid närmaste servicepunkt.

- Kommunen har sambruksdatorer
- Socialbyrån har begränsad tidsbeställd mottagning, dator och centraliserad socialjour per telefon under tjänstetiden.

KLIENTPROCESSEN:

**HANDEL-
NING OCH
RÅDGIVNING
ANGÅENDE
GRUND-
UTKOMST-
STÖD**

Var och hur hittar man information om utkomststöd?

**ANSÖKNING
OCH
ANHÄNGIG-
GÖRANDE**

Hur söker man utkomststöd?

**HANTERING
AV ANSÖKAN
I FPA**

Hur hanteras ansökan i FPA?

**BESLUT OCH
BEVILJANDE
AV
UTKOMST-
STÖD**

Hur garanterar man ett bra beslut?

**KLIENTENS
STYRNING
TILL
SOCIALVÅRD
OCH
SOCIALARBE-
TE**

Varför och hur styrs klienten till socialarbete?

**UTVECKLING
AV
SAMARBETE
MELLAN FPA
OCH
SOCIALARBE-
TE**

Hur kan de sakkunniga och klienter utveckla servicen tillsammans?

Allmän rådgivning och handledning angående grundutkomststöd

- Var och hur kan klienten få information om utkomststöd och ansökning

Arrangörens roll till grund,
Lag om utkomststöd



FPA

- ✓ FPA.fi, nätservice, some-kanaler, broschyrer
- ✓ FPA anstalter, FPA telefonservice 020692207

Kommuninvånarnas välfärd och dess främjande till grund,
Kommunallag 1§



"Ny" kommun (inga social- /hälsovårdstjänster efter 2020)

- ✓ Länk till FPA:s hemsidor, broschyrer och ansökningsblanketter
 - ✓ Personalens rådgivning och handledning
 - ✓ Kommunens sambruksdatorer (bibliotek)
- #### Service/ärendepunkt (f.d. sambruksservicepunkt)
- ✓ Rådgivning och handledning vid servicepunkten eller fjärranslutning till FPA

Arrangering av socialvård till grund,
SVL 6 §



SoHä-centraler

- ✓ Länk till FPA:s hemsidor , broschyrer och ansökningar
- ✓ Personalens rådgivning och handledning
- ✓ Kommunens sambruksdatorer

Landskaps-/socialarbete

- ✓ Länk till FPA:s hemsidor, broschyrer och ansökningar
- ✓ Personalens rådgivning och handledning som en del av klient-service.
- ✓ Kommunens sambruksdatorer

Främjande av välfärd till grund



Organisationer, föreningar, församlingar

Länk till FPA:s hemsidor, broschyrer och ansökningsblanketter

Förvaltningslag
8 §
Handledning
och rådgivning
- God
förfaringsätt

ANSÖKNING OCH ANHÄNGIGGÖRANDE

- Hur söker klienten grundutkomststöd?

FPA

Elektrisk ansökning genom klientens egen utrustning eller genom pappersformulär

FPA, kommun, SoHä-central, annan organisation

Elektrisk ansökning självständigt eller handledd ansökning genom publikutrustning (inkl aularådgivare)

FPA – Personlig ärendeskötsel och lämnande av ansökan

- ✓ Tidsbeställd
- ✓ Elektrisk ansökning genom fjärrhandledning eller per telefon
- ✓ Muntlig ansökning per telefon eller vid FPA servicepunkt
- ✓ Kartläggning av livssituationen
- ✓ FPA servicerådgivare utreder i samband med ärendeskötseln
- ✓ Är socialvårdsservice nyttig för klienten ?
(bedömningsmöjlighet)

Förutsätter elektrisk tidsbeställning från FPA
<http://www.kela.fi/ajanvaraus>
eller FPA:s servicenummer 020 692 207
Mål: att handleda klienten i elektrisk ansökning och bedöma den behövliga servicekanalen tillsammans med klienten

Socialvård - Socialarbete

Som en del av socialvårdsklientskapet stöds klientens ekonomiska ärendeskötsel (ekonomiskt socialarbete) med beaktande av grundutkomststöd och andra förmåner och serviceformer.

Föreningar, organisationer, församlingar

Stödd ansökning för specialgrupper



KARTLÄGGNING AV LIVSSITUATIONEN

Vad gör FPA och hur ?

- FPA intervjuar klienten tematiskt när de träffas eller klienten kontaktas per telefon.
- Klientens behov av FPA -förmåner och andra serviceformer bedöms
- I fall kartläggningen har gjorts tidigare, kontrolleras aktualiteten.
- Livssituationerna ändras. Klienten vet bäst själv!



FLYTTNING



SJÄLV-
STÄNDIG-
BLIVANDE



ARBETSLÖSHET



SKILSMÄSSA



SJUKDOM



PENSIONERING



FÄNGELSE



BARN



VRÄKNING

DÖD



Kartläggning av livssituationer

Livssituationens fyrfält som verktyg

Kartläggs bl a :

UTKOMST

FAMILJ

HÄLSA

BOENDE

UTKOMST

Kontroll över utkomst

FAMILJ

Behov av stöd i familjen
Omsorg om barn

HÄLSA OCH FUNKTIONSFÖRMÅGA

Funktionsförmåga i vardagen
Behov av hjälp

BOENDE

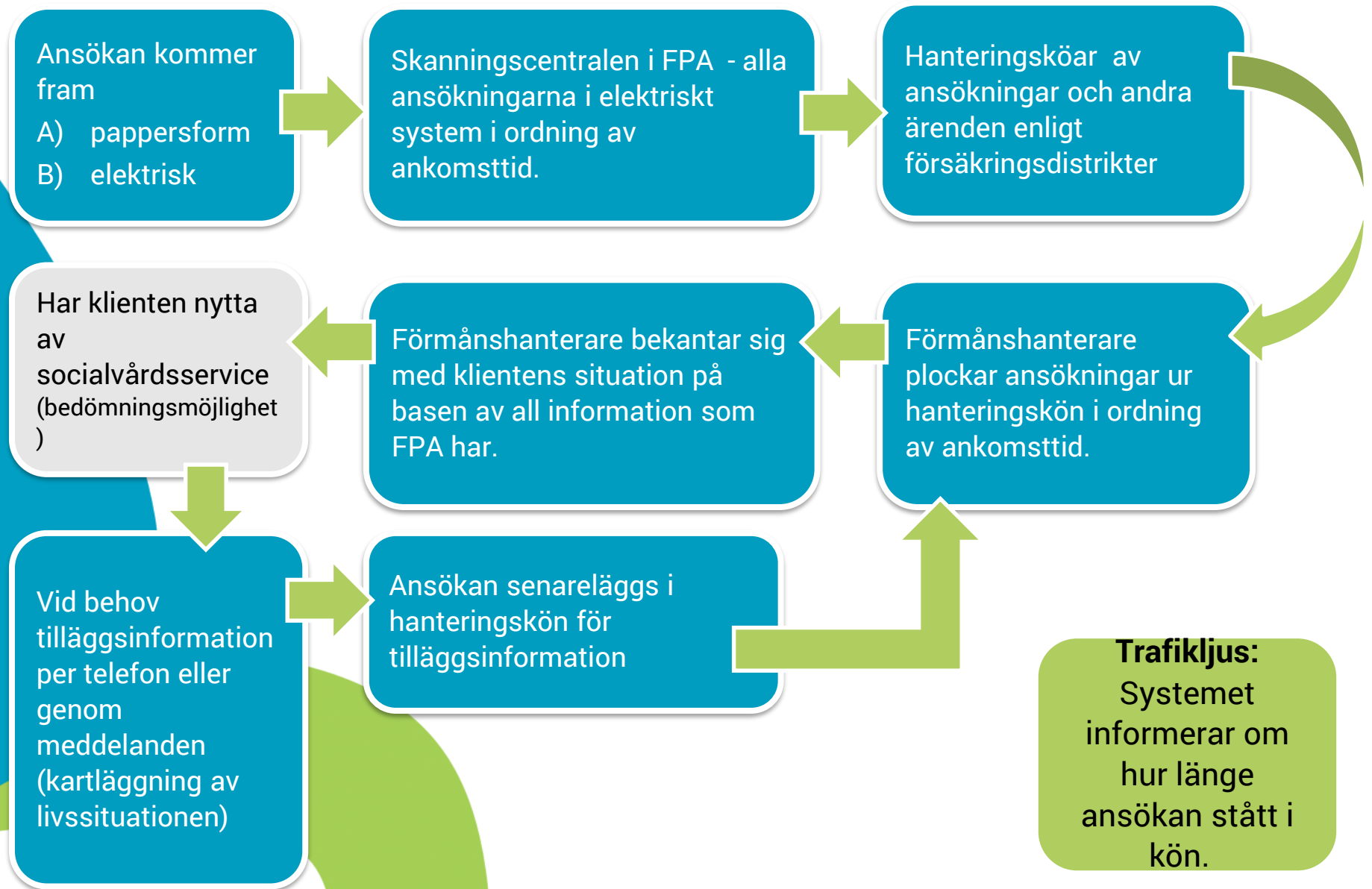
Behov av stöd med boende
Hyresskuld, vräkningshot

Kartläggning av livssituationen

Livssituationens fyrfält kompletteras:



Hantering av ansökan i FPA:



Hantering av brådskande ansökan i FPA

Personligt besök i FPA eller per telefon.
→ servicerådgivare kartlägger livssituationen och bedömer ärendet brådskande → ärendet skickas direkt till den brådskande kön.

Arbetskön för brådskande ärenden i försäkringsdistrikten

Förmånshanterare plockar ansökningar ur arbetskön i ankomstordning inom 0-11 vardagar.

Förmånshanterare bekantar sig med klientens situation med hjälp av all information i FPA; innefattar även information om varför ärendet bedömts brådskande

Förmånshant
e-rare
beslutar om
beslutet ska
göras
brådskande
eller om
ärendet
flyttas till
normal
arbetskö.

Förmånshanterare ringer till klienten och berättar om hanteringens framskridande (brådskande / icke-brådskande). Hanteraren och klienten kommer överens om förfarings sättet t.ex. avhämtning av betalningsförbindelse.



Beslutsfattande och genomförande

Beslut om det grundläggande utkomststödet

Förmånshanterare löser ärendet och skriver beslutet.

Förmånshanterare reder ut påverkningarna på andra FPA-förmåner och ger impulser till andra förmåner vid behov.

Förmånshanterare ger impulser till socialverket vid behov.

Beslut om det grundläggande utkomststödet I BRÅDSKANDE FALL

Förmånshanterare fattar beslut på basen av informationen till hands, skriver beslutet och gör en betalningsförbindelse.

Klienten hämtar beslutet och den ev. betalningsförbindelsen från ett överenskommet ställe.

Klientens styrning till socialvård och socialarbete

1) Överföring av ansökan till kommunen / eTotu (förmånsdatasystem)

2) Styrning till bedömning av servicebehov och planering



Sänkning av stödets grunddel (Lag om utkomststöd § 10)

Vägran från åtgärd

Bedömning av servicebehov – ogrundad service ska motiveras

Plan för självständighetsfrämjande

Tillkännagivande till FPA (klientens tillåtelse)



Att få utkomststöd (Lag om rehabiliterande arbetsverksamhet § 2 ja 5)

Sistahandsinkomst, långvariga låga inkomster

Bedömning av servicebehov – ogrundad service ska motiveras

Aktiveringsplan

Tillkännagivande till FPA (klientens tillåtelse)



Begäran om bedömning av servicebehov (SHL § 35)

Klienten har nytta av bedömning av servicebehov och planering

Bedömning av servicebehov – ogrundad service ska motiveras

Klientplan

Tillkännagivande till FPA (klientens tillåtelse)



Tydligt behov av socialservice (SHL § 35)

Risk för hälsa och välfärd och oförmåga att ta ansvar för sig själv eller sina barn

Bedömning av servicebehov – ogrundad service ska motiveras

Klientplan

Tillkännagivande till FPA (klientens tillåtelse)

UTVECKLING AV SAMARBETET MELLAN FPA OCH KOMMUNEN

Arbetsfördelning och samarbete

Kvalitetsservice förutsätter klarhet om egna roller och uppgifter samt kännedom om varandras olika serviceformer.

Utveckling av samarbete:

Arbetarråd

Kundråd

Gemensamma möten

Interaktiva tematräffar

Kontakter

Nationella FPA Totu-nätverk:

Socialarbete vid universitet och centralsjukhus

Kommunernas vuxensocialarbete

(10 olika stora kommuner)

Kommunernas klientbetalningsenheter

Kartläggning av samarbetsmodeller

PRO SOS –projektets utvecklingsförsök för utveckling av samarbetsmodellen

- I den ovanbeskrivna samarbetsmodellen har man identifierat de åtgärder som förutsätter utvecklingsarbete. För att förverkliga dessa åtgärder, skall PRO SOS tillsammans med olika aktörer börja olika utvecklingspiloter.
- Mera detaljerade planer skall utarbetas för olika försök
- Genom försöken utvecklas modellen vidare och version 2.0. skall ges ut senare.
- Utvecklingspiloterna och ansvarsaktörerna ges nedan.



FPA stöder kommunernas allmänna rådgivning

FPA:s serviceformer och förmåner tillkännages till stöd för kommunernas handledning och rådgivning

I slutet av 2019 / FPA



Allmän handledning och rådgivning kommunernas uppgift. – Strategisk linjedragning och planering; Vårldsplaner

Påverkan på främjandet av välfärd och hälsa som en del av landskapsberedande.

2018-2019/ PRO SOS -projekt



Servicepunkternas mervärde vs. kommunal rådgivning

Servicepunkternas framtid i kommunerna och landskapets roll

2018-2019 / PRO SOS - projekt/FM



Kundterminal i socialbyrån /SoHä-centralerna
* Utnyttjande av dator även i andra klientsammanhang

Digikunskaper är en del av rehabiliterande socialarbete; handledning – säkrande av tillgång till dator – bloggar om temat – infobrev – positivt uppmuntrande

2018-2019 / PRO SOS – projekt: erfarenheter från pilotkommunerna (t.ex. Kaksineuvoinen)



Projekt för att utveckla och utöka digi-handledning.

Organisationspartner (eller t.ex. församling) för att hjälpa med digitalisk service eller utnyttjande av pågående projekt.

2018-2019/Utreddningsarbete PRO SOS-projekt



Hur kan man kartlägga livssituationen hos dem som sköter sina ärenden elektriskt?

Hurdant verktyg och hur ofta?

2018-2019 / FPA och samarbetskommunerna



Igenkännande av dem som behöver socialvård /som har nytta av bedömning av socialarbete för att stöda FPA:s kartläggning av livssituationen
a) verktyg
b) utbildning

a) Verktyg som stöder igenkännandet vid kartläggning av livssituationen

2018 maj: utveckling och testning av verktyg / FPA :s- huvudstadsregionens-kommunernas ledningsnätverk + FPA
Utbildningstjänster



b) Igenkännande av dem som har nytta av socialarbete /som behöver socialvård – web-utbildning

2018 våren / FPA – PRO SOS - projekt



Beskrivning och modellering av ekonomiskt socialarbete

Verksamhetsmodell: Vasa, Birkaland, Chydenius
Piloter: Vasa / FPA västra FD och Birkaland/ centrala FD

2018-2019 / PRO SOS-projekt



FPA:s kvalitetsarbete

Utvecklingsarbete angående autencitet av besluten och kvalitet samt frågor angående ärendens angelägenhet.

FPA + samarbetskommunerna + klienterna



Riktlinjer för förebyggande och kompletterande stöd på landskapsnivån

Uppsamlade av riktlinjer, samarbete med SHM ; Stöd och uppmuntran för upprättande av riktlinjer
Utbildning: Förebyggande och kompletterande utkomststöd

2018 PRO SOS -projekt + SHM



Vad är socialarbete? Socialarbetets processer och utbildning enligt klientgrupper (inkl förebyggande och kompletterande stöd)

Utbildning angående de centrala elementerna inom socialvård och -arbete

2018-2019 Planering och manuskript: FPA och PRO SOS -projekt



Gemensam bedömning av servicebehov och klientplan för en klient i specialsituation

Göra arbetet mellan FPA och socialverket mera flexibelt för att stöda klientens situation.
Påskynda hantering av klientens helhetssituation
Överenskomma tillsammans om klientens tjänster då servicebehovet är långvarigt.

2018 Eksote



Modellering av tillkännagivande

Hur, i vilken form och hurdan information om planerna överförs till FPA.

2018 Pikassos, Koske, Vasso



Utveckling av klienthandledningsmodellen för klienter som överförs från mottagningscentralen till kommunen

Utveckling av flexibelt samarbete, som garanterar klientens flexibla ansökning och klientens förståelse för FPA-ärenden när hon /han överförs från mottagningscentralen till kommunen

2018 Eksote



Skype i varje kommun

Modeller för Skype-kontakter tillsammans med FPA.

2018 Kaksineuvoinen



Uppsamlande av samlarbetspraxis
mellan FPA och kommuner

Hurdana samlarbetsformer finns, ökning
av förståelse för andras arbete.

2018-2019 / PRO SOS -projekt



Patrullering av samlarbetsmodellen
på olika områden

Systematisering av samlarbetet i olika
delar av Finland.

Dagar för vuxensocialarbete
Regionala utbildningsdagar
Informering, Internet, infobrev

Central lagsstiftning kring samarbetsmodellen

- Förvaltningslag 434/2003
- Kommunallag 410/2015
- Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000
- Lag om utkomststöd 1412/1997
 - Lag om ändring av lagen om utkomststöd 815/2015, 1107/2016
- Lag om rehabiliterande arbetsverksamhet 189/2001
 - Lag om ändring av lagen om rehabiliterande arbetsverksamhet 314/2010, 937/2012, 1372/2014, 1109/2016
- Lag om främjande av integration 1386/2010
- Socialvårdslag 1301/2014



- Utvärdering ch utveckling av modellen pågår
- Ge feedback och fråga tilläggsinformation

Jutta Paavola
PRO SOS –projektledare
jutta.paavola@seamk.fi

Pirkko Haikara
projektkoordinator
pirkko.haikara@socom.fi

Heli Huhta
projektarbetare
heli.huhta@seamk.fi

Sirpa Karjalainen
projektkoordinator
sirpa.karjalainen@pikassos.fi

www.prosos.fi

