

Yhteenveto perustoimeentulotukipäätösten selkeyttämisen työpajoista

Yhteistyössä PRO SOS –hankkeen kanssa järjestettiin loka-marraskuussa 2018 yhteensä kuusi työpajaa ja asiakasraatia (jatkossa työpaja) perustoimeentulotuen päätösten selkeyttämisen- ja laatutyöhön liittyen. Työpajoihin osallistui kuudella eri paikkakunnalla erilaisilla kokoonpanoilla kokemusasiantuntijoita, kunnan sosiaalityöntekijöitä tai –ohjaajia, sosiaalityön johtaja ja vanhustyön johtaja sekä Kelan toimihenkilöitä asiakkuus- ja etuuspalveluista. Toimintaa työpajoissa ohjasi PRO SOS –hankkeen edustajat. Osallistujia yhdessä työpajassa oli noin 10-15 henkilöä.

Työpajoissa oli kommentoitavana kahdeksan Kelan antamaa perustoimeentulotukipäätöstä

- Päätös kolmen kuukauden ajalle
- Tarkistuspäätös, jonka yhteydessä myönnettiin maksusitoumus henkilöasiakirjaan
- Päätös, jossa alennettiin perusosaa
- Päätös, jossa kohtuullistettiin asumismenoja
- Hylkäävä tarkistuspäätös
- Poikkeuksellisen hylkäämisen päätös puuttuvien selvitysten takia
- Laskuihin liittyvä päätös, jossa hylättiin osa laskuista
- Päätös vuokravakuuden myöntämisestä.

Kommentoinnit tukivat osaltaan päätöksen rakennemuutosta. Perustoimeentulotuen määrän ja maksun tietoja päätöksen alussa tulisi yhdistää. Lisäksi jatkotoimenpiteiden ohjeistaminen tulisi tapahtua jo päätöksen alussa.

Eryteisesti asumismenojen kohtuullistamisen ja työttömyysetuuden jaksottamisen fraaseihin tulisi kiinnittää huomiota. Asiakkaalle tulisi tarkemmin perustella, mitä häneltä vaaditaan ja miksi toimenpiteisiin on ryhdytty. Toivottiin myös erilaisten termien, kuten tuloylijäämä, realisoida ja nettotulo, korvaamista helpommin ymmärrettävillä sanoilla.

Päätöksen laskelmaan esitettiin yksityiskohtaisia kehitysideoita.

Näyttäisi siltä, että perusosameno ja perusosan muut perusmenot tulisi erikseen selittää päätöksellä. Eryteisesti muihin perusmenoihin kuuluvat menot herättivät yksityiskohtaisia kysymyksiä. Päätöksellä ilmaistaan mahdollisuus hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea kotikunnan sosiaalitoimesta. Tämä fraasi herätti paljon kommentteja: asiakkaat tulkitsevat fraasin sisällön palvelulupaukseksi.

Päätöksellä tulisi selkeästi joko myöntää tai hylätä asiakkaan hakemuksella ilmoittamat asiat. Lyhyet ja ytimekkäät lauseet saivat positiivisia kommentteja työpajojen osallistujilta.

Työsuunnitelma Kelassa

Kelassa on käyty työpajojen tuotokset läpi. Työpajojen tuloksena Kela sai paljon yksityiskohtaista palautetta perustoimeentulotuen päätösfraasien kehittämiseksi. Kommentit ja kehittämis ehdotukset on koostettu aihealueittain. Tammi-helmikuussa 2019 otetaan käyttöön ns. helposti toteutettavat fraasimuutokset. Kevään aikana Kela tulee käymään kaikki perustoimeentulotuen fraasit läpi, lisäämään fraasien automaatiota ja luomaan uusia fraaseja. Lisäksi asioiden esittämisjärjestykseen päätöksessä kiinnitetään huomiota.

Päätökseen kohdistuvat isommat rakennemuutokset voidaan toteuttaa vasta uuden päätösjärjestelmän käyttöönoton myötä. Työpajojen kehittämis ehdotukset palvelevat omalta osaltaan uuden päätösjärjestelmän käyttöönottoa.