

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan selvitys kaupunginhallitukselle Vantaan kaupungin arviointikertomuksesta 2013

NÄKÖKULMANA JOHTAMINEN

1.4 Vuoden 2013 tavoitteiden toteutuminen Vantaalla:

1.4.3. Muita arvioita tavoitteista

Taustaa: Vuoden 2013 sitova tavoite 14 oli Palvelujen tehokkuutta ja vaikuttavuutta parannetaan. Asiakkaan valinnanvapautta palvelujen suhteen lisätään. Tavoitteen mittarit olivat 1) Toimialoittain uudet ennalta ehkäisevät toimenpiteet, kuten asiakkaiden mukaanotto palvelumuotoiluun 2) Asiakkaan valinnanvapautta lisäävät uudet toimenpiteet toimialoittain.

Tavoite on asiakas- ja kuntalaisnäkökulmalta tärkeä. Tavoite on vastuutettu sosiaalitoimen ja sivistystoimen johtajille sekä asukaspalveluiden johtajalle. Tavoite raportoidaan täysin saavutetuksi. Sosiaali- ja terveydenhuolto raportoi ennen kaikkea seniorikansalaisiin kohdistuvista toimenpiteistä ja uusista vaihtoehtoista palveluseteleillä tarjottaviksi palveluiksi. Sivistystoimi raportoi varhaiskasvatuspalveluista ja palvelusetelien käytöstä sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman sisältämistä hyvinvointipalveluista. Konserni- ja asukaspalvelut puolestaan raportoi aluetoimikunnan käynnistämästä toiminnasta ja asukasfoorumeista, joissa asukkaat pohtivat palveluiden kehittämistä. Yhteispalveluihin on niin ikään perustettu ikäihmisille ja omaisille tarkoitettu seniori-info.

Johtopäätökset:

Tarkastuslautakunta toteaa, että toimenpiteitä on tehty eikä mittareissa ilmaista, kuinka paljon tai minkä laatuista toimenpiteiden tulee olla. Tavoite on siis toteutunut. Tarkastuslautakunta toteaa tyytyväisenä ensinnäkin valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen, jonka tarkoituksena on luoda koko maahan kuntatasolle kattava, myös valtion toimijoiden palveluja tarjoava yhteisten palvelupisteiden verkko, joka toimii yhden luukun periaatteella ja toiseksi kaupungin yhteisen asiakaspalvelun suunnittelua varten käynnistetyn kartoituksen, jonka avulla toimialoilla tarjottavaa avustavaa asiakaspalvelua kartoitetaan.

Toimialat mittaavat asiakastyytyväisyyttä muun muassa asiakaskyselyin ja palautelomakkeiden avulla. Esimerkkinä voidaan mainita sosiaali- ja terveystoimen toimialan asiakaspalautejärjestelmä, joka koostuu jatkuvasta, välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Palautetta kerätään paljolti nettisivujen kautta. Viralliseksi palautteeksi kutsutaan kirjattavia palautteita eli muistutuksia, kanteluja, oikaisuvaatimuksia, valituksia ja potilasvahinkoilmoituksia. Mediaseurantaa tekee M-Brain-konserni. Seurantana on ollut myös THL:n toteuttama alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimus.

Valinnanvapautta pyritään lisäämään palvelusetelien käyttöönotolla ja laajentamalla palvelusetelien käyttöä uusiin palvelumuotoihin.

Suositus:

Kuntalaisille tulee saada viestitetyksi, että kaupunki tarjoaa monipuolisesti erilaisia osallistumisen ja vuorovaikuttamisen kanavia asukkailleen. Tällaisia ovat esimerkiksi kunnan internet -sivut, vantaakanava.fi, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, aloitelaatikat, mahdollinen palautepuhelin ja kyselyihin vastaaminen. Vaikuttamista on myös virallisten palautteiden, kuten oikaisuvaatimusten käyttäminen.

Kaikkien toimialojen tulee varmistua, että asiakaspalautejärjestelmät ovat käytössä ja palaute otetaan kehittämisen välineeksi. Samoin tieto eri palvelumuotojen mahdollisuudesta tulee esitellä kuntalaisille.

Vastaus:

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on käytössä asiakaspalautejärjestelmä. Toimialan asiakaspalautteista tehdään yhteenveto vuosittain. Palautteiden perusteella toimintaa kehitetään yksikkö-, tulosalue- ja toimialatasolla.

Toisella vuosikolmanneksella 2014 toteutetun toimialan laajan, kahden vuoden välein tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyn ennakkotietojen perusteella kuntalaisten tyytyväisyys saamiinsa palveluihin on edelleen korkealla tasolla.

Tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan palveluista vantaalaiset asukkaat saavat palveluyksiköistä, puhelimitse ja internetistä sekä näiden lisäksi muun muassa erilaisten osallistavien ohjelmien ja hankkeiden sekä asiakasiltojen, tietoisuuskampanjojen ja sosiaalisen median kautta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan viestintä osallistuu kaupungin internet-sivujen uudistukseen, jonka tavoitteena on saada sivuista palvelu- ja asiakaslähtöinen. Asiakkaalle tullaan esittelemään sekä kaupungin tarjoamat palvelumuodot, mutta myös kolmannen sektorin palveluja.

Kuten arviointikertomuksessa todetaan, kuntalaisten valinnanvapautta pyritään lisäämään palvelusetelien käyttöönotolla ja laajentamalla palvelusetelien käyttöä uusiin palvelumuotoihin. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla on käytössä neljä palveluseteliä. Vuosittain kartoitetaan uusien palvelusetelipalvelujen käyttöönottoa asiakkaiden valinnanvapauden lisäämiseksi. Kartoitusten perusteella valitaan sellaiset palvelut, joissa palvelusetelin käyttöönotto on taloudellisesti kannattavaa.

Taulukossa esitetään yhteenveto asukasosallisuuden muodoista sosiaali- ja terveystoimissa.

Osallisuus	Talho	Terveyspalvelut	Perhepalvelut	Vahva	Suon th
Edustuksellisen osallisuus	Ennakoarviointi	Ennakoarviointi	Ennakoarviointi, Paikalliseromani työryhmä, monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta	Ennakoarviointi, Vanhus- ja vammaisneuvosto	Ennakoarviointi
Suora osallisuus	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja asiakastyytyväisyyskysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely, Seniori-info	Kuntalaisaloite ja oikaisuvaatimus, Asiakaspalautejärjestelmä ja kysely
Toimintaosallisuus	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, asiakasillat, nuorten aloitekanava	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, kokemusasiantuntija ja -tukiryhmät, asiakasvastaava, asiakasillat, tietoisuus potilaskeskitysten kanssa, hoidon- ja palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, e-resepti, Forsante sähköinen asiointi	HYVIS, AHVO, VIKSU, WAMPO, Ikäpalo-hanke, toimeentulotuen arviointiryhmä, Vertaisasiantuntija, asiakasillat, nuorten aloitekanava, Asiakasraatityöskentely (aikuisosastoalusto), Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, Vantaan vaikuttamispäivät, leffa- ja soppailat	VIKSU, WAMPO, Seniorineuvola, seniorifoorumi, Vanhainkotien taloneuvostot, Palveluodotusten kysely, asiakasillat, henkilökohmainen budjetointi, Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma	Hankkeet, asiakasillat, Palvelutarpeen arviointi ja hoito-/palvelusuunnitelma, e-resepti, asiakasta osallistavat työmenetelmät, HYVIS, VIKSU, WAMPO, AHVO, Asiakasvastaavaverkoston jäsen, tietoisuuskampanjat eri ryhmille esim. ikääntyneille
Tieto-osallisuus	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, uutiskirje, Ikäihmisten palveluopas, avoindata (HRI)	Nettisivut, esitteet, avoindata (HRI)

NÄKÖKULMANA TOIMINTA

3.5.3 Vanhus- ja vammaispalvelut

Taustaa: (tiivistelmä)

Vanhuspalvelulaki (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012) astui voimaan 1.7.2013. Lain myötä ikääntyville suunnattuja palveluja joudutaan lisäämään ikääntyvien määrän kasvaessa ja seuraamaan aikaisempaa systemaattisemmin palveluiden vaikutuksia ikääntyneen väestön hyvinvointiin. Myös ennaltaehkäisyssä resurssien riittävyden turvaaminen on tärkeää. Lain mukaan iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetyt kiireettömät sosiaalipalvelut viimeistään kolmen kuukauden kuluessa päätöksen teosta. Lisäksi laissa todetaan, että pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoshoidona vain, jos siihen on lääketieteelliset perusteet tai jos se on iäkkään henkilön arvokkaan elämän ja turvallisen hoidon kannalta muuten perusteltua.

Vammaispalvelujen työllistämispalveluissa toimii viisi työvalmentajaa, joiden tuella työsuhteisiin palkkatöihin työllistyneitä vammaisia oli 51 henkilöä vuoden 2013 aikana; TE-toimiston kautta tai itsenäisesti työllistyneistä ei ole tietoa. Vammaisten työllistymisen edistämiseksi tukitoimet ovat merkittävässä roolissa. Työvalmentajien tuen merkitys vammaisten työllistymisessä on suuri.

Vammaispalveluissa on kokeiltu henkilökohtaista budjetointia työ- ja päivätoiminnassa. Arviointiajankohtana henkilökohtainen budjetti oli kolmella asiakkaalla. Henkilökohtainen budjetointi mahdollistaa yksilölliset, joustavat ja oikein kohdennetut palveluratkaisut asiakkaille. Samalla omaa palvelutuotantoa on muokattu ja räätälöity yksilökeskeisen työotteen avulla asiakkaiden tarpeita paremmin vastaaviksi.

Vanhus- ja vammaispalveluissa on käytössä muutamia, asiakkaan valinnanvapautta lisääviä palveluseteleitä. Palvelusetelin laajentamista hankaloittaa se, että Vantaalla ei ole käytössä palveluseteliportaalia.

Johtopäätökset:

Vanhusväestön määrä Vantaalla on voimakkaassa kasvussa. Käytännössä laissa määrättyt subjektiiviset oikeudet ja palvelujen järjestämisvelvollisuus rajoittavat mahdollisuuksia toiminnan sopeuttamiseen. Yhtenä uusimmista säännöksistä heinäkuussa 2013 voimaan tulleen vanhuspalvelulain myötä kiireettömien sosiaalipalveluiden antamiselle ikääntyneille on säädetty määräaika. Vanhuspalvelulain tuomat vaatimukset eivät pääsääntöisesti ole aiheuttaneet suuria ongelmia. Lähinnä pitkäaikaisen hoivan jonoissa tulee laissa määriteltujen määräaikojen ylityksiä.

Hoiva-asumisen palveluissa on jo entuudestaan ollut käynnissä Kulttuurin muutos -projekti, jossa puretaan laitoshoidon ohjatun ja tuetun asumisen suuntaan. Panostusta suunnataan, kuten vanhuspalvelulakikin edellyttää, avopalveluihin ja kotihoitoon.

Myös vammaispalveluissa on käynnissä siirtyminen laitoksista palveluasumiseen. Vammaisten työllistämisessä Vantaalla on työvalmentajien tuen ansiosta koko maahan verrattuna hyvä taso. Vammaispalveluissa on myös kokeiltu henkilökohtaista budjetointia.

Monet vanhus- ja vammaispalveluita koskevista TVO:n säästötavoitteista on saavutettu, osa TVO:ssa esitetyillä toimenpiteillä. Joissain tapauksissa on jouduttu etsimään korvaavia sopeuttamistoimenpiteitä, kun suunniteltu toimenpide ei ole ollut mahdollinen. Palvelusetelin käyttöä on hiljalleen lisätty. Asiakkaan kannalta hyvänä voidaan pitää sitä, että valinnanvapaus paranee.

Suositukses:

Tarkastuslautakunta kannustaa lisäämään henkilökohtaista suunnittelua ja budjetointia vammaispalveluissa. Sähköisten palveluiden ja apuvälineiden merkitys kasvaa edelleen ja niitä kannattaa kokeilla ennakoluulottomasti. Hyvinvointiteknologian käyttöönottamisessa ja kehittämisessä tulisi hyödyntää kaikki yhteistyömahdollisuudet oppilaitosten kanssa.

Vastaus:

Pitkäaikaishoidon järjestämisessä on pystytty toteuttamaan vanhuspalvelulakia 3 kuukauden jonotusajan osalta, mutta hoitopaikkoja tarvitaan jatkossa lisää, jotta kasvavaan palvelutarpeeseen voidaan vastata. Laitoshoidon on purettu sekä hoiva- että vammaispalveluissa. Asiakkaiden valinnanvapautta on lisätty mm. ottamalla käyttöön palveluseteli hoiva-asumisessa ja omaishoidon vapaapäivien järjestämiseksi. Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnassa 18.8.2014 hyväksyttiin esitys, jossa esitettiin valinnanvapausmallin käyttöön ottoa hoivapalveluissa sekä palvelusetelin käyttöönottoa kotihoidossa ja henkilökohtaisen budjetoinnin pilotoinnin jatkamista vammaispalveluissa. Voimavaroja suunnataan enemmän ennaltaehkäiseviin palveluihin mm. syksyllä 2013 alkaneen ikääntyneiden neuvonta- ja palveluohjaushankkeen avulla (Ikäpalo- pilotti). Teknologian kehittämisessä on tehty yhteistyötä sekä Metropolian että Laurean kanssa (mm. Etähoito- ja Hyvinvointi-TV-hanke). Sähköisiä palveluita ja hoidon teknologiaa lisätään (mm. Silver- hanke). Vuodelle 2016 esitetään teknologiakoordinaattorin palkkaamista.

3.5.15 Toimeentulotuki

Taustaa:

Ulkoinen tarkastus teki selvityksen Vantaan toimeentulotukikäsittelystä vuonna 2013. Tavoitteena oli yleisesti selvittää toimeentulotukihakemusten käsittelyä Vantaalla ja syitä koko Vantaalla kesästä 2012 alkaneisiin ja alkuvuoden 2013 jatkuneisiin toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa esiintyneisiin viiveisiin. Samalla tarkasteltiin Vantaalla toimeentulotukihakemusten käsittelyn nopeuttamiseksi loppuvuodesta 2012 ja keväällä ja kesällä 2013 tehtyjä toimia. Lisäksi tavoitteena oli selvittää syitä huhtikuussa 2013 kerätyssä tilastossa olleisiin isoihin eroihin Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa. Selvityksessä seurattiin myös miten toimeentulotukihakemusten käsittelyajat koko Vantaalla ja kyseisillä sosiaaliasemilla kehittyivät kevästä 2013 vuoden loppuun. Selvitys on kokonaisuudessaan nähtävissä osoitteessa www.vantaa.fi/arviointikertomus.

Käytetyt menetelmät:

Sekä koko Vantaan että Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyä selvitetessä käytiin läpi Vantaan toimeentulotukiasioiden organisointia koskevaa yleistä tietoa, Vantaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan toimeentulotukiasioita koskevia päätöksiä, ja päätösten liitteinä olleita asiakirjoja. Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemia koskevassa vertailussa käytettiin myös taustatietoina tilastokeskuksen julkaisemia tilastoja sosiaaliasemien alueiden väestörakenteesta, työttömyydestä ja tulotasosta. Lisäksi Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemille tehtiin haastattelukäynnit, joiden avulla selvitettiin tarkemmin kyseisten sosiaaliasemien toimeentulotukipäätösten tekoon liittyviä prosesseja ja käytäntöjä. Tämän jälkeen tietoja vielä täydennettiin sähköpostitse tehdyillä kysymyksillä. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajoja seurattiin vuoden 2013 loppuun saakka. Ohessa selvityksen johtopäätökset ja suositukset.

Johtopäätökset:

Koko Vantaa

Vantaalla oli vaikeuksia saada toimeentulotukihakemusten käsittelyajoja pysymään lain vaatimassa 0–7 arkipäivässä vuoden 2012 kesästä lähtien. Elokuussa 2012 päättyi 12 määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhteet, mikä pahensi tilannetta. Loppuvuodesta 2012 saatiin akuuttia toimeentulotukihakemusten käsittelyruuhkaa purettua sosiaaliasemilla järjestetyillä ruuhkanpurkamistalkoilla ja joulukuussa 2012 Vantaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta myös päätti käynnistää toimeentulotukiprosessin parantamis- ja kehittämishankkeen, johon kuului erilaisia osaprojekteja, muun muassa käytäntöjen yhtenäistäminen, Kelan kanssa tehtävä yhteistyö ja sähköisen toimeentulotukijärjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto. Toimeentulotukihakemusten käsittely saatiin

loppuvuodesta 2012 hetkeksi ajan tasalle, mutta vuoden 2013 tammikuussa toimeentulotukihakemusten käsittely alkoi jälleen Vantaalla viivästyä. Aluehallintovirasto määräsi 17.4.2013 tehdyllä päätöksellä Vantaan sosiaali- ja terveystalokunnan ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, joilla saatetaan toimeentulotukihakemusten käsittelyajat toimeentulotukilaissa säädetylle tasolle 31.7.2013 mennessä uhkasakkomenettelyn uhalla.

Vantaan sosiaali- ja terveystalokunta käsitteli toimenpiteitä toimeentulotukihakemusten ruuhkautuneen käsittelytilanteen purkamiseksi jälleen 22.4.2013. Talokunta päätti hyväksyä esitetyn toimenpidelistan toteutettavaksi aikuissosiaalityön kaikilla sosiaaliasemilla: Toimenpidelistalla oli osittain samoja asioita, joista oli päätetty jo joulukuussa 2012 (esimerkiksi sähköisen toimeentulotukijärjestelmän kehittäminen ja Kela-yhteistyö), mutta nyt listalla oli myös toimenpiteenä 12 määräaikaisten työntekijän rekrytointi. Määräaikaisten työsuhteet esitettiin alkavaksi 1.5.2013 ja jatkuvaksi 31.12.2013 saakka.

Toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne alkoi Vantaalla parantua kesällä 2013. Jo kesäkuulla käsittelyajat olivat selvästi nopeutuneet ja heinäkuun loppuun mennessä kaikilla Vantaan sosiaali-asemilla toimeentulotukihakemukset käsiteltiin lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä. Aluehallintovirasto päätti 28.8.2013, että Vantaan toimenpiteet ovat olleet asianmukaisia eikä uhkasakkomenettelylle ollut perusteita. Aluehallintovirasto kuitenkin ilmoitti jatkavansa Vantaan toimeentulotukien käsittelyn määräaikaisten seuranta. Ajalta 1.9.2013–28.2.2014 Vantaan sosiaali- ja terveystoimen oli annettava selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista. Seurantaan oli liitettävä kuukausittaiset selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista.

Loppuvuoden 2013 aikana Vantaan toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne pysyi hyvällä tasolla ja hakemukset käsiteltiin lähes 100 prosenttisesti lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä. Yksittäisissä tapauksissa käsittelyaika saattoi ylittää seitsemän vuorokautta, mikä johtui usein esimerkiksi akuuteista sairauspoissaoloista. Tavoitteena on, että toiminnan organisoinnilla vähennetään tulevaisuudessa työpisteiden haavoittuvuutta ja prosessi kestäisi jatkossa poissaoloja nykyistä paremmin.

Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittely

Tehdyssä selvityksessä vertailtiin myös kahden Vantaan sosiaaliaseman, Myyrmäen ja Hakunilan toimeentulotukihakemuskäsittelyyn liittyviä käytäntöjä, resursseja ja yleisiä taustatekijöitä. Samoin seurattiin miten toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kyseisillä sosiaaliasemilla kehittyivät keväästä 2013 vuoden loppuun. Kyseiset sosiaaliasemat valittiin vertailuun, koska vuoden 2013 huhtikuussa julkaistussa tilastossa toimeentulotukihakemukset oli käsitelty nopeimmin Myyrmäen sosiaaliasemalla ja hitaimmin Hakunilan sosiaaliasemalla ja käsittelyajoissa oli melko selvät erot. Selvityksessä pyrittiin löytämään syitä mistä erot käsittelyajoissa Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien välillä johtuivat ja samalla seurattiin toimeentulotukihakemusten käsittelyaikaisten kehitystä kyseisillä sosiaaliasemilla.

Selvityksessä ei tullut esille mitään oleellisia eroja kyseisten sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyprosesseissa. Taustatiedoiksi kerätyistä tilastotiedoista Myyrmäen ja Hakunilan alueiden väestörakenteesta, työttömyystilanteesta ja tulotasosta voitiin todeta, että väestön tulotaso oli tilastointivuonna (2011) hieman matalampi Hakunilan alueella. Työttömien ja vieraskielisten kokonaismäärät olivat alueilla suunnilleen samalla tasolla, mutta näihin ryhmiin kuuluvien suhteellinen osuus väestöstä on selvästi suurempi Hakunilan alueella kuin Myyrmäen alueella. Ei kuitenkaan ole tiedossa heijastuvatko väestörakenteen suhteelliset osuudet sosiaaliasemien asiakasrakenteisiin.

Selvin ero sosiaaliasemien välillä oli alkuvuodesta 2013 resursseissa. Resurssiero oli syntynyt vuonna 2012, kun molemmilta sosiaaliasemilta oli loppunut kahden määräaikaisten etuuskäsittelijän työsuhte. Myyrmäki oli onnistunut saamaan palkkatuella työllistettyjä paikkaamaan etuuskäsittelynsä resurssia, mutta Hakunila ei ollut onnistunut yrityksistä huolimatta löytämään sopivia työllistettyjä lisäresurssiksi. Hakunila oli saanut ylitöillä ja talkootyöllä loppuvuodesta 2012 toimeentulotukihakemuskäsittelyn hetkeksi ajan tasalle mutta vuoden 2013 alusta lähtien hakemuskäsittely alkoi taas viivästyä.

Kesäkuun viikolta 25 tehty tilasto osoitti, että käsittelyajoissa olevat erot Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemien välillä olivat huomattavasti tasoittuneet. Myyrmäessä hakemuskäsittely oli hieman nopeampaa kuin Hakunilassa mutta ero oli selvästi tasaantunut. Verrattuna huhtikuuhun oli merkittävin muutos tapahtunut Hakunilan resursseissa. Nyt Hakunilassa oli kaksi kesäapulaista ja lisäksi Hakunila käytti jo jonkin verran keväällä Vantaalle palkattuja määräaikaista etuuskäsittelijöitä apuna toimeentulohakemustensa käsittelyssä.

Heinäkuulta ei ollut enää saatavilla toimeentulohakemusten käsittelytilastoa, mutta koko Vantaata koskien todettiin, että heinäkuussa kaikilla sosiaaliasemilla käsiteltiin toimeentulotukihakemukset lain vaatimassa ajassa. Heinäkuulta oli vielä saatavilla yhden viikon ajalta päätösmäärätilastoja ja työntekijäkohtaisia päätöstilastoja sosiaaliasemittain. Näiden tilastojen mukaan eniten päätöksiä/työntekijä tehtiin tuona ajankohtana Myyrmäessä ja kolmanneksi eniten Hakunilassa. Sekä koko Vantaata, että tarkemmin kahta Vantaan sosiaaliasemaa koskevassa toimeentulotukihakemusten käsittelytarkastelussa resurssit osoittautuivat tärkeimmäksi tekijäksi toimeentulotukihakemusten käsittelyongelmien ratkaisemisessa vuonna 2013. Kun elokuussa 2012 päättyivät 12 määräaikaisten etuuskäsittelijän työsuhteet, etuuskäsittely ruuhkautui pahasti koko Vantaalla. Vaikka talkootyöllä ja ylityöllä saatiin tilanne vuoden 2012 lopussa hetkeksi etuuskäsittelyssä ajan tasalle, niin alkuvuonna 2013 tilanne taas huononi. Vuoden 2012 puolella oli jo päätetty erilaisista toimenpiteistä etuuskäsittelyn parantamiseksi, mutta selvimmin etuuskäsittely nopeutui, kun etuuskäsittelyyn palkattiin 2013 keväällä 12 uutta määräaikaista työntekijää.

Suositukset:

Toimeentulotukihakemusten käsittely on toimeentulotukilain mukaan tehtävä tietyssä ajassa (seitsemän arkipäivää). Tämän vuoksi on tärkeää pitää huolta, että tukia myöntävät sosiaaliasemat pystyvät asiassa toimimaan lain vaatimusten mukaan. Kaikki etuuskäsittelyn nopeuttamiseksi ja yhdenmukaistamiseksi Vantaalla tehty ja käynnissä olevat toimenpiteet ovat tärkeitä, mutta samalla pitää varmistaa, että toimeentulotukikäsittelyyn on olemassa myös riittävä resurssi, jotta vuoden 2012 lopun ja 2013 alkuvuoden isoilta viivästyksiltä toimeentulotukihakemusten käsittelyssä jatkossa vältytään.

Loppusyksystä 2013 ulkoisen tarkastuksen tietoon tuli toimeentulotukiasiakirjojen ja niiden liitteiden käsittelyyn liittyviä ongelmia. Oli ollut tapauksia, että asiakkaat olivat toimittaneet henkilökohtaisesti toimeentulotukihakemusasiansa liittyviä samoja asiakirjoja (hakemusliitteitä tai oikaisuvaatimuksia) useamman kerran sosiaaliasemille, mutta sosiaaliasemilta oli edelleen pyydetty toimittamaan kyseisiä asiakirjoja uudelleen. Asiakkaat ilmoittivat, että vaaditut asiakirjat oli todistetuksi toimitettu sosiaaliasemille ja asiakkaat olivat myös ottaneet kopiot kyseisistä asiakirjoista. Näiden tapausten perusteella toimeentulohakemusten ja hakemuksiin liittyvien liitteiden käsittelyprosessia on sosiaaliasemilla vielä syytä tarkistaa. On varmistettava, että on olemassa riittävä ohjeistus siitä, miten asiakkaan toimittamien hakemuksen ja hakemusliitteiden kanssa eri tilanteissa (esimerkiksi jälkikäteen toimitetut liitteet) menetellään, jotta hakemukset ja liitteet varmasti pysyvät tallessa ja päätyvät kyseistä asiaa käsittelevälle henkilölle.

Vastaus:

Aikuissosiaalityön uusi organisaatiomalli otettiin käyttöön 1.3.2014. Uudessa organisaatiomallissa normitettu toimeentulotukityö eriytettiin sosiaalityöstä omaksi yksiköksi. Tarkoituksena on ollut nopeuttaa ja yhdenmukaistaa toimeentulotuen käsittelyä. Normitetun toimeentulotuen yksikköön perustettiin vuoden 2014 alusta lukien uusi sosiaalityön esimiehen virka. Sosiaalityön esimies vastaa yksikön operatiivisesta toiminnasta ja etuuskäsittelytyön kehittämisestä. Yksikössä on lisäksi kolme johtavaa sosiaalityöntekijää ja vuodelle 2014 määräaikainen johtava sosiaalityöntekijä sekä määräaikainen projektipäällikkö. Etuuskäsittelytyön lisäresurssina vuodelle 2014 on 12 määräaikaisten etuuskäsittelijän virat. Lisäksi etuuskäsittelytyötä on vahvistettu Seure Henkilöstöpalvelut Oy:stä ostetulla henkilöstöllä.

Maaliskuussa 2014 otettiin käyttöön uusi tehokkaampi käyttöliittymä, joka nopeuttaa toimeentulotuen ratkaisutyötä ja mahdollistaa myös asiakkaiden sähköisen asioinnin. Huhtikuusta alkaen asiakkaiden sähköinen toimeentulotukiasiointi on ollut käytössä ja kesään mennessä noin seitsemän prosenttia kaikista toimeentulotukipäätöksistä on tehty sähköisten hakemusten perusteella. Huhtikuussa myös Kela-yhteistyö laajeni ja asiakkaat voivat jättää toimeentulotukihakemuksen kaikkiin Vantaan Kelan yksiköihin.

Asiakasmäärät ovat edelleen kasvaneet vuoden 2014 ensimmäisen vuosipuoliskon aikana yli 9 prosenttia verrattuna vuoden 2013 vastaavaan ajankohtaan. Vuoden 2014 alussa toimeentulotukea saaneita kotitalouksia oli 6 335 ja heinäkuussa 7 636, kasvua 20,5 prosenttia. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan johtoryhmä on esittänyt taloussuunnitelmaehdotukseensa, että määräaikaisen henkilöstön virkasuhteita jatketaan vuoden 2015 aikana. Syksyllä 2014 ja ensi vuoden ajan tehostetaan sähköisen asioinnin tiedottamista asiakkaille ja kuntalaisille. Sähköisen asioinnin prosenttiosuuden merkittävä kasvu mahdollistaisi uuden käyttöjärjestelmän mahdollisimman tehokkaan käytön, jolloin toimeentulotukipäätökset pystyttäisiin tekemään lain säätämässä ajassa siten, että henkilöstön lisäresursointia tarvittaisi vain mahdollisissa poikkeustilanteissa.

Loppusyksystä 2013 ulkoinen tarkastus kiinnitti huomiota toimeentulotukiasiakirjojen ja liitteiden käsittelyyn liittyviin ongelmiin. Normitetun toimeentulotuen päätöksenteko tapahtuu toistaiseksi Vantaalla viidessä sosiaalitoimistossa ja neljässä Kelan toimistossa. Asiakkaat voivat jättää hakemuksensa ja hakemuksensa liitteet mihin tahansa toimeentulotuen yksikköön tai Kelan toimistoon. Toisinaan asiakkaan hakemus ja liitteet ovat olleet eri toimistoissa tai toimistossa liitteet vastaanottava työntekijä on erheellisesti ohjannut liitteet muualle kuin asiakkaan toimeentulotukipäätöksistä vastaavaan toimistoon. Tilanteita on ollut, että asiakkaan toimittama liite tai hakemus on kokonaan kadonnut.

Uuden käyttöliittymän myötä hakemukset ja liitteet on pystytty skannaamaan ja siten niiden hallinta on ollut varmempaa. Jotta hakemuksen ja liitteiden ohjautuminen oikeaan pisteeseen nopeutuu, otetaan toimistoissa käyttöön syyskuusta alkaen uusi parempi toimintamalli. Uudessa mallissa kaikki Kela-pisteisiin ohjautuvat hakemukset ja liitteet skannataan. Toimistoihin jäävät hakemukset sekä liitteet ohjataan ratkaisusta vastaavalle etuuskäsittelijälle, joka kirjaa käyttöjärjestelmään asiapaperit saapuneiksi. Hakemus ja pysyvät liitteet skannataan järjestelmään vasta ratkaisun jälkeen. Näin hakemuksen jälkeen saapuneiden liitteiden ohjautuminen ratkaisun tekemälle työntekijälle on varmempaa, eikä hakemuksien esikäsittelyn skannaustyö viivästyä asian ratkaisemista. Mikäli koko normitetun toimeentulotuen yksikkö saisi toimia yhteisissä tiloissa, asiakirjojen käsittelyssä olevat ongelmat todennäköisesti kokonaan poistuisivat. Tila-asioista on neuvoteltu Tilakeskuksen kanssa.