



**Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat –
vastuualue
PL 110
00521 Helsinki**

Viite Toimeentulotuen määräraajojen valtakunnallinen valvonta

Dnro ESAVI/1496/05.06.04/2016

Tausta:

**Tilanne Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla
toimeentulotuen käsittelyn osalta seuranta-aikana sekä vuoden 2016 alussa**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on toteuttanut lakiin perustuvan valtakunnallisen kyselyn toimeentulotuen määräraajoja koskien ajalta 1.10. - 31.10.2015. Kyselyn vastaukset on toimitettu Aluehallintovirastolle. Aluehallintovirasto on saamiensa tietojen perusteella pyytänyt Vantaan kaupungilta selitystä tilanteeseen, koska Aluehallintoviraston saamien vastausten mukaan Vantaalla 0,7 % toimentulotuen hakemuksista ei ole käsitelty seitsemässä arkipäivässä. Lain vaatimusten mukaisesti kaikki hakemukset tulee käsitellä seitsemässä arkipäivässä. Aluehallintovirasto pyytää selityspyynnössään erityisesti vastaamaan, ovatko käsittelyajat saatettu seurantajakson jälkeen lainmukaiselle tasolle, ja kertomaan ne toimenpiteet, joilla kunta tulee korjaamaan tilanteen lain mukaiseksi.

Esimiesseurannassamme on raportoitu, että hakemukset on käsitelty seitsemässä arkipäivässä ajalla 1-31.10.2015. Erittäin pieni poikkeama (0,7 %) johtuu satunnaistekijöistä.

Toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä on Vantaalla kasvanut edelleen huomattavasti. Verrattaessa kotitalouksien määrää vuosina 2014 ja 2015, asiakasmäärän kasvu on ollut noin 6%. Hakemusmäärän ja kotitalouksien kasvuun on reagoitu rekrytoimalla aktiivisesti määräraaikaisiin työsuhteisiin.

Vantaalla, kuten muissakin kunnissa toimeentulotuen käsittelytilanne on erityisen haastava vuoden 2016 aikana johtuen perustoimeentulotuen päätöksenteon ja maksatuksen siirtymisestä Kelalle 1.1.2017 alkaen. Vantaan kaupunki tarjoaa kaikille vakituksille toimeentulotuen tehtävissä oleville erilaisia työtehtäviä myös 1.1.2017 eteenpäin. Uudelleensijoitus- ja muutosprosessi (henkilökunnan valmennukset, työhaku sekä haastattelut) vie luonnollisesti työaikaa suorasta asiakastyöstä ja päätöksenteosta. Nykyisten työtehtävien päättymisen ja työtehtävien merkittävät muutokset kunnassa myös heikentävät työntekijöiden hyvinvointia ja työssä jaksamista sekä houkuttavat kuitenkin monia hakeutumaan työtehtäviin kunnan ulkopuolelle. Henkilöstön vaihtuvuus onkin jo lisääntynyt.

Jo vuoden 2016 alkupuolella on huomattu, että osaavaa ja pätevää henkilökuntaa toimeentulotuen päätöksenteon määräraaikaisiin tehtäviin on erittäin vaikea löytää. Henkilökunnan rekrytointi kuntien toimeentulotuen palvelujen sekä lyhytaikaisiin että



pidempiaikaisiin määräaikaisiin tehtäviin on valitettavasti vaikeutunut merkittävästi vuoden 2016 alusta lukien. Toimeentulotukityötä osaavaa henkilökuntaa ei ole ollut saatavilla, ja rekrytoinnit edellyttävätkin nykyisin aina henkilökunnan kouluttamista tehtävään. Vuoden 2016 alussa näyttää siltä että työn tavoitteisiin yltävän henkilökunnan rekrytointi tuottaa vaikeuksia.

Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollossa, aikuissosiaalityössä, tehdyt toimenpiteet tähän mennessä:

- Aikuissosiaalityössä työskentelee 12 etuuskäsittelijää, joilla on määräaikainen virkasuhde vuoden 31.12.2016 loppuun saakka.
- Toimeentulotuen asiakasmäärien vaihtelut, reagointi joustavasti ja nopeasti: aikuissosiaalityössä käytetään määräaikaisia sijaisia. Vuoden 2015 ajan toimeentulotuen päätöksentekoon liittyvissä erilaisissa tehtävissä on työskennellyt 12-15 määräaikaista sijaista. Lisäksi kaupunginjohtaja on helmikuussa 2016 antanut päätöksen jonka mukaan toimistotyön tehtäviin normitetun toimeentulotuen yksikössä ei vuoden 2016 aikana käytetä täyttölupamenettelyä. Tämä on nopeuttanut merkittävästi sijaisten rekrytointia erilaisten lyhyiden ja pidempien poissaolojen ajalle.
- Normitetun toimeentulotuen yksikössä on toteutettu jonkin verran ilt- ja viikonlopputyönä toimeentulotukipäätöksentekoa ja maksatusta talven aikana. Ylityöhön määrääminen on kuitenkin aina poikkeuksellista ja edellyttää esimiesten tarkkaa harkintaa, koska henkilökunnan jaksaminen on nykyisen työn päättymisestä johtuen jo erityisenä huolena.
- Toiminnan sisäinen raportointi: kaikki esimiehet ovat seuranneet ja raportoineet toimeentulotuen käsittely- ja henkilöstötilannetta yksikössään sekä päivä- että kuukausitasolla. Seurantatietoja käytetään työn organisoimiseen.
- Normitettu toimeentulotuki on keskitetty omaksi toimintayksiköksi vuonna 2014, ja eriytetty se muusta sosiaalityön toiminnasta. Vuoden 2015 lopussa normitetun toimeentulotuen yksikössä päätetään jo yli 98 % kaikista perustoimeentulotuen hakemuksista koko sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaa koskien.
- Toimintaa yksiköissä on tehostettu, ja vakituisten etuuskäsittelijöiden päätösmäärät / työntekijä / päivä ovat kaksinkertaistuneet vuoden 2015 aikana.
- Toimeentulotuen prosessin tarkastelua ja yksinkertaistamista on jatkettu.
- Vuonna 2016 asiakkaat saavat toimeentulotuesta pidempiä päätöksiä kuin vuonna 2015 aina kun se on mahdollista. Työkäytäntöä painotetaan työntekijöiden opastuksessa.
- Normitetun toimeentulotuen yksikössä mietitään jatkuvasti keinoja työn tuottavuuden lisäämiseen ja työntekijöiden motivointiin. Hyvistä työsuorituksista palkitaan.
- Kuntakokeilu Kelan kanssa. Yhteistyö tuo ensisijaisesti etuja asiakkaille. Siten yhä useampi vantaalainen voi saada päätöksensä sujuvasti hakien toimeentulotukea Kelan kautta. Kuntakokeilussa Kelaan jätettyjen hakemusten osalta on saattanut ilmetä viivettä hakemusten siirtymisessä kunnalle syksyn 2015 aikana. Prosessi on tarkistettu välittömästi virheen ilmettyä, eikä viivettä ole enää syntynyt.
- Toimeentulotuen hakeminen ja asiointi, asiakastietojärjestelmän uusiminen: kaikki vantaalaiset aikuissosiaalityön toimeentulotuen asiakkaat ovat voineet jättää toimeentulotukihakemuksensa sähköisesti 1.4.2014 alkaen. Tällä hetkellä toimeentulotukihakemuksen jättää sähköisen järjestelmän kautta 22 % hakijoista. Sähköisen hakemisen aktiivista markkinointia jatketaan yhteistyössä Kelan kanssa.



Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollossa toimeentulotuen hakemusten käsittely lakisääteisessä määräajassa vaatii jatkuvasti prosessin kehittämistoimenpiteitä ja seurantaa. Kuten yllä olevasta ilmenee, olemme tämän lisäksi järjestäneet henkilökuntaa toimeentulotuen käsittelyn eri vaiheisiin. Vantaan kaupunki ei ole rajoittanut henkilöstön rekrytointia. Ongelma onkin, ettei edes Seure pysty tarjoamaan etuuskäsittelijöitä.

Toimeentulotuen käsittelyn järjestäminen siten, että jokainen asiakkaamme saa päätöksen lakisääteisessä määräajassa on toiminnassamme vähimmäisvaatimus. Viitaten edellä mainittuun haluamme korostaa, että Vantaan kaupunki on toteuttanut ja pyrkii jatkossakin ottamaan käyttöön kaikki ne keinot, joilla toimeentulotuen päätöksenteko toteutetaan lakisääteisessä ajassa jokaisen hakemuksen osalta. Kuten edellä ilmenee, valvomme jatkuvasti omaa toimintaamme. Keskimääräinen toimeentulotuen hakemusten käsittelyaika on tällä hetkellä neljä (4) työpäivää.

Vantaa toivoo, että valvonnassa otettaisiin huomioon vuoden 2016 poikkeuksellinen tilanne Kelasiirron valmistelun takia. Työntekijät tekevät omia ratkaisujaan, vaikka Vantaa tarjoaa kaupungin sisältä muuta työtä etuuskäsittelijöille. Apulaiskaupunginjohtaja on käynyt Kelan pääjohtajan kanssa neuvotteluja etuuskäsittelijöiden siirtymiseksi Kelaan 1.1.2017, jolloin osaamisen siirtyminen ja etuuskäsittelijöiden asema olisi turvattu ja liikehdintä 2016 olisi rauhoittunut. Kela ilmoitti kuitenkin, ettei pysty tällä tavalla rekrytoimaan kunnista, koska heillä on käynnistymässä sairausvakuutustoiminnan uudelleen organisointi.

Mikäli Aluehallintovirastolla on uusia ehdotuksia toimeentulotuen lakisääteisessä aikataulussa pysymisen varmistamiseksi, Vantaan kaupunki on kiinnostunut niistä kuulemaan.

(Valmistelija: Virve Flinkkilä, aikuissosiaalityö, palvelupäällikkö)

Jukka T. Salminen
apulaiskaupunginjohtaja

Anna Cantell-Forsbom
perhepalvelujen johtaja

Tiedoksi: Aluehallintovirasto, ylijohdaja Minna Karhunen