



Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati
5.tapaaminen

Aika: Tiistai 17.5. klo 13.30-15.30
Paikka: Virastotalo, Harjukatu 21, kh. 201

Muistio

1. Aloitettiin asiakasraati klo 13.30.
 2. Vierailijat Kela Anu Peuraniemi ja TE-toimisto Pia Kellokumpu. Kysymykset esitetty edellisen asiakasraadinn muistion yhteydessä.
 3. Kelan kysymykset, vastaajana Anu Peuraniemi:
 - Kela on eduskunnan itsenäinen laitos, hyvin itsenäinen organisaatio. Eduskunta säätelee Kelan toimintaa
 - Alueellisten erojen huomioimisen osalta Kelan palvelu pyrkii yhtenäisyyteen, yksi yhteinen Kela. Yhtenäiset käytännöt näkyy mm. tulkkauksen osalta puhelintulkkauksessa käytössä, toimeentulotuen osalta esim. asumiskustannusten alueelliset erot huomioiden. Keskusteltiin terveydenhuollon kulujen korvaamisesta silloin, kun asiakas menee yksityislääkärille.
 - Kuinka huomioidaan maahanmuuttajatausta asiakaspalvelussa? Mahdollisuus tulkkipalveluun, pyritään palvelemaan tasavertaisesti omalla kielellä.
 - Yhteistyötä tehdään kuntien, Te-palveluiden ja muiden viranomaisten kanssa. Toimeentulotuen siirron myötä kokeilua tehty jo yhteistyössä Vantaan kanssa, kokemukset olleet hyviä. Yhteistyö asiakkaan näkökulmasta, pyritään ottamaan ensisijaisesti asiakkaaseen puhelimitse yhteyttä, lisäksi oma-asiointin kautta yhteydenotto. Asiakasta neuvotaan netin käytössä. Asiakas voi tehdä suullisen, kirjallisen tai sähköisen hakemus
 - Kuinka huomioidaan kiireelliset toimeentulotukihakemukset? (sähkökatko, häätöuhka). Pyritään ohjaamaan eteenpäin lain edellyttämällä tavalla. Kelan sisäistä koulutusta asian osalta ei vielä ole ollut ts. mikä hakemus katsotaan kiireelliseksi.
-



- Kuinka turvataan nettiä käyttämättömien asiakkaiden tasapuolinen palvelu? Asiakkaan on mahdollista varata aika esim. puhelimitse
 - Korotetun työttömyyspäivärahan perusteina on että peruspäivärahan korotusosaa voidaan maksaa 90 päivältä, jos on ollut pitkään työelämässä (edellyttää 20 vuoden työelämää), eikä ole irtisanoutunut ilman pätevää syytä tai itse aiheuttanut työsuhteen päättymistä tai vastaavasti 200 päivältä, kun osallistuu työllistymistä edistävään palveluun.
 - Kuinka Kelan asiakaspalvelijoita koulutetaan? Palveluneuvoja koulutetaan/ muistutetaan esim. keväällä ohjaamaan opiskelijat hakemaan työttömyyspäivärahaa, uusien lakien voimaantulon osalta. Palveluneuvonnassa koulutetaan palveluneuvonnasta alkaen, palveluprosessi, palvelun laatuun liittyvät koulutukset. Palveluneuvojat tietävät perustason eri etuisuuksista, etuusratkaisijat ovat tietyn etuuden asiantuntijoita. Kela on laatinut palvelumallin, missä huomioidaan elämäntilanne (perhe), toimeentulo, terveys ja asuminen. Ainakin kerran pitäisi tehdä elämäntilannekartoitus asiakkuuden aikana.
 - Kuinka Kela toimii takaisinperinnöissä? Virheellinen päätös tulee aina oikaistua. Asiakkaalle lähetetään oikaisutieto, mikäli asiakas ei siihen vastaa, virheellinen päätös lähetetään muutoksenhakulautakuntaan. Takaisinperinnässä asiakkaalle lähetetään kuulemiskirje, mihin asiakas voi kirjoittaa lisäselvityksenä oman tilanteensa. Selvityksen jälkeen katsotaan onko virhe Kelan virkailijan tai muun viranomaisen, Kelan virkailijan virhe ei ole syy takaisinperinnästä luopumiseen. Takaisinperintää voidaan kohtuullistaa.
 - Kelan sairauspäiväraha/työkyvyttömyyseläkepäätökset ovat terveystieteellisiä etuuksia. Päätösten käsittelemisen osalta lääkärin välinen näkökulma ero on että Kelalla on asiantuntijalääkäri ja asiakkaalla hoitava lääkäri, kaksi eri asiaa. Asiantuntijalääkäriltä kysytään asiantuntijan näkemystä etuuden ratkaisemiseksi. Sairaslomatodistus ei aina ole sama kuin työkyvyttömyys - ratkaisutyössä selvitetään syy-yhteyttä, perusteiden riittävyttä ja näyttöä lain perusteisiin, mitä hoitava lääkäri kirjoittaa lääkärin lausuntoon. Asiantuntija lääkäri ei hoida potilasta vaan arvioi mitä hoitava lääkäri on kirjoittanut,
-



dokumentin perusteella terveydentilan näyttöä. Lääkärin lausunto painottuu hakijan kertomukseen, ei lääketieteellisiin faktoihin, pitää olla selkeää näyttöä syy-seurausyhteyksistä, lääketieteellinen näyttöä. Ratkaisuasiantuntija tekee päätöksen, ei asiantuntijalääkäri.

- Kelan toiminta on laissa säädettyä, muutokset hitaita byrokratian purkamiseksi. Etuuksia koskevat lait erikseen. Lisäksi Kela tekee mm. tutkimusta sekä kehittämisehdotuksia lain säädäntöön.
- Kelassa on käytössä asiantuntijaraati esim. lomakkeiden laadinnassa, palveluiden kehittämisessä.
-

4. Kysymykset TE-palveluille

- Puhutaan TE-palveluista ja TE-toimistosta, ei TE-keskuksesta.
 - Palveluiden osalta tullaan tekemään digiloikka, tarkoituksena saada parempi järjestelmä asiakkaiden käyttöön. Ajallisesti tämän pitäisi tapahtua tämän vaalikauden aikana. Internetpalveluiden osalta pyritään kehittämään Oma asiointi -palvelua. Pirkanmaan työnhakijan kannattaa käyttää myös Pirkanmaan TE-toimiston omia nettisivuja. Chat-palvelun kautta on mahdollisuus saada apua/tukea työnhakuun liittyvin kysymyksiin. - Opiskelut pitää aina selvittää. Asiakkaalle tehdään selvityspyyntö ja asiakkaan pitää vastata siihen. Kts. jälkikäteen saadut vastaukset. Mikäli asiakas on kiinnostunut omaehtoisesta opiskelusta, niin lisätietoa löytyy Pirkanmaan TE-palveluiden kotisivuilta kohdasta Usein kysytyt kysymykset. Sieltä löytyy vastauksia mm. omaehtoiseen opiskeluun, työtarjouksiin liittyen. Oma-asioinnin kautta kannattaa tehdä CV-netti, jotta voidaan tehdä laadukkaita, parempia työtarjouksia. Osa työpaikoista ei tule julkiseen hakuun, vaan niin sanottuja piilotyöpaikkoja esitellään työnantajille perustuen asiakkaiden tietoihin, työnhakuprofiiliin ja CV-nettiin. Työtarjouksia on tehty enenevissä määrin.
 - TE-palveluiden tavoitteena on tehdä asiakkaille laadukkaita työtarjouksia, jotta asiakkaat pääsisivät töihin. Toiminnassa seurataan lakia ja tarvittaessa tehdään selvityspyyntöjä asiakkaiden tilanteen selvittämiseksi.
-



- Työtarjoukset tehdään työnhakuprofiilin, asiakkaan tietojen ja CV-netin perusteella. Oma-asioinnin kautta kannattaa tehdä CV-netti, jotta voidaan tehdä laadukkaita, parempia työtarjouksia. Lisätietoa työtarjouksista löytyy Pirkanmaan TE-palveluiden kotisivuilta kohdasta Usein kysytyt kysymykset Työtarjouksista. Asiakkaat hakevat töihin työtarjojien perusteella ja viime kädessä työnantaja ratkaisee, kenet ottaa töihin.

 - Kuinka varmistetaan asiakkaan yksilöllisten työllistymistarpeiden toteutuminen? Asiakas voi soittaa Pirkanmaan TE-toimiston puhelinpalveluun tai valtakunnalliseen Työlinjan puhelinpalveluun (saatavilla mm. koulutusneuvontaa). Asiakas voi ottaa yhteyttä Pirkanmaan TE-toimistoon Oma-asioinnin kautta lähettämällä yhteydenottopyynnön. Yhteydenottopyyntöön vastataan 5 arkipäivän kuluessa. Asiakkaan kanssa käydyt asiat kirjataan ylös, mitä on sovittu ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Henkilökohtainen tapaaminen on mahdollista, mikäli asiakkaan tarve sitä vaatii Pirkanmaan TE-toimiston asiantuntijan mielestä. Pirkanmaan TE-toimistossa on kolme eri palvelulinjaa perustuen asiakkaiden palvelutarpeeseen: työnvälitys- ja yrityspalvelut, osaamisen kehittäminen ja tuettu työllistyminen. Asiakkailta on mahdollisuus saada tukea työnhakuun Pirkanmaan TE-toimistossa (Pellavatehtaankatu 25, Tampere) työnhaunohjaajien opastuksella, osallistumalla työnhakuryhmiin tai työnhaun ohjaus verkossa -palveluun. Nokian yhteis palvelupisteessä on mahdollisuus saada apua mm. verkkopalveluihin liittyen.

 - Jotta asiakkaiden palveluiden saanti voidaan turvata, palveluita kehitetään jatkuvasti.

 - Palkkatukeen liittyen asiakkaiden kannattaa olla yhteydessä TE-toimistoon suoraan. Kts. jälkikäteen saadut vastaukset
- 5.** Raadin jäsenyys voi kestää maksimissaan kaksi vuotta, uudelleen raadin jäseneksi voi tulla vuoden poissaolon jälkeen, mikäli asiakkuus sosiaalitoimessa jatkuu. Maksimissaan
-



12 jäsentä kerrallaan asiakasraadissa. Ehdotuksena tutustuminen Tampereen asiakasraatiin.

6. Asiakasraati käynnistetään syksyllä uudelleen, tarkempi ajankohta ilmoitetaan myöhemmin.

7. Tapaamisen päättäminen.

Liitteenä jälkikäteen saadut vastaukset:

Alla vastauksia puuttuviin kysymyksiin.

Estääkö avoimen yliopiston opinnot tai muut opinnot kokopäiväisen työnvastaanottamisen - millainen tulkinta? Kuinka omatoimisuutta voidaan sanktioida etukäteen, kun perusteena on se kykeneekö vastaanottamaan töitä? (Miksi TE-palvelut eivät pysty antamaan ennakkokannanottoa esim. opiskeluun liittyvissä asioissa) ?

Lisätietoja omaehtoisesta opiskelusta työttömyysetuudella löytyy: <http://toimistot.te-palvelut.fi/pirkanmaa/asioi-meilla> (Usein kysyttyä -osiosta). Sen lisäksi voi tarvittaessa olla yhteydessä Työlinjan työttömyysturvaneuvontaan tai jättää Oma asiointi -palvelun kautta yhteydenottopyynnön omaehtoiseen opiskeluun liittyen.

Mikäli kyseessä ei ole työttömyysturvalla tuetut opinnot, ja laajuus on vähintään 5op/kk, ovat ne päätoimisia opintoja suoraan TTL 2 luvun 10 §:n 3 momentin perusteella.

Työttömyysetuudella tuettavan omaehtoisen opiskelun tulee aina olla päätoimista. Päätoimisina pidetään opintoja, joiden tavoitteena on alemman tai ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaminen sekä nuorille tarkoitettuja lukio-opintoja. Päätoimisina pidetään myös opintoja, joiden laajuus on keskimäärin vähintään viisi opintopistettä, kolme opintoviikkoa tai 4,5 osaamispistettä opiskelukuukautta kohden tai, jos opintojen laajuutta ei ole määritelty opintoviikkoina, opintopisteinä tai osaamispisteinä, 25 tuntia viikossa. **Koulutuksen opetusmenetelmät ja toteuttamistapa eivät vaikuta tulkintaan.**

Ennakkotietoa opintojen sivu- ja päätoimisuuden perusteista voi kysyä valtakunnallisesta Työlinjan työttömyysturvaneuvonnasta. Työnhakijana voi olla, vaikka olisi päätoiminen opiskelija.



Jos suunnittelee opintoja, niin kannattaa olla yhteydessä Pirkanmaan TE-toimistoon jo hyvissä ajoin etukäteen.

Katkeako työttömyysjakso esim. TE-palveluiden kurssien myötä, vaikuttaako mm. palkkatukimahdollisuuteen?

Työttömyyden kestoa laskettaessa otetaan huomioon aika, jona henkilö on ollut työttömänä. **Työttömyysaikaan ei voida laskea aikaa**, jona henkilö on ollut työsuhteessa, ollut päätoiminen opiskelija tai työllistynyt päätoimisesti yritys-toiminnassa tai omassa työssään. Työsuhteessa olevaa pidetään kuitenkin työttömänä, jos henkilö on kokonaan lomautettu tai hänen säännöllinen viikoittainen työskentelyaikansa on alle neljä tuntia. **Työttömyysaikaan lasketaan aika**, jona henkilö on osallistunut TE-toimiston järjestämään valmennukseen (työnhakuvalmennus, uravalmennus, työhönvalmennus) tai kokeiluun (työkokeilu, koulutuskokeilu) tai kuntouttavaan työtoimintaan. Laskettaessa työttömyyden kestoa ei edellytetä, että henkilö on ollut samanaikaisesti rekisteröityneenä työnhakijaksi TE-toimistossa. Palkkatukea myönnettäessä henkilön tulee olla työtön työnhakija.

Palkkatuessa työttömyyden kertymää tarkastellaan hieman eri lailla. Paljonko työttömyyttä on kertynyt tarkastelujaksolta. Palkkatuen määrään vaikuttavaan kertymään vaikuttaa työvoimakoulutuskin, kun se on päätoimista opiskelua. Päätoimisen opiskeluna aikana, kun ei ole työtön, niin se myös katkaisee työttömyyden kertymän. Jos esim. on yli 4 kuukautta työvoimakoulutuksessa, niin se katkaisee sen kertymän, ettei 28 kuukauden aikana ole ollut työttömänä 24 kuukautta. Jos katsotaan taaksepäin asiakkaan tilannetta, paljonko työttömyyttä löytyy, niin työvoimakoulutus tai muu päätoiminen opiskelu muuttaa tilannetta. Lyhyemmät koulutukset tai muut toimenpiteet ei muuta tilannetta, esim. valmennukset tai työkokeilu, tai koulutuskokeilu. Ne katkaisevat TE-toimiston järjestelmässä yhdenjaksoisen työttömyyden kertymän, ja se huomioidaan sitten laskennassa.

Vuorotteluvapaassa tähän 90 työttömyyskertymään voidaan laskea myös päätoimisen opiskelun aika, jos työnhaku on voimassa. Vuorotteluvapaassa 90 päivän työttömyysvaatimus voidaan laskea osissa 14 kuukauden ajalta. Myös osa-aikatyössä oloa voidaan siihen hyväksyä.



Pirkanmaan TE-toimisto ottaa **palkkatukea harkitessaan** huomioon asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelun oikea-aikaisuuden. Tukea myönnetään joko osaamisen kehittämiseen tai avoimille työmarkkinoille työllistymiseen siten että asiakkaan työllistyminen mahdollistamiseksi katsotaan tarvittavan tukea. Palkkatukea myönnettäessä työttömyyden pitkittymisellä voi olla vaikutusta tuen myöntämiseen, mutta toisaalta asiakkaan kokonaistilanne voidaan ottaa huomioon esimerkiksi katkoista huolimatta, jos asiakkaalla ei ole juurikaan työhistoriaa pitkällä aikavälillä.
