



## Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati

### 6. tapaaminen

Aika: Tiistai 25.4.2017 klo 14.00-15.45  
Paikka: Neuvotteluhuone 301, Harjukatu 21.

#### 1. Aloitus ja kahvit

#### 2. Kelan asiantuntija Szilvia Karaffa esittäytyi

#### 3. Käytiin läpi etukäteen laaditut kysymykset

a. Työttömyyspäiväraha jaksotetaan aina 21,5 päivän mukaan sen jälkeen, kun asiakas saa kaksi täyttä työttömyyspäivärahan maksuerää yhden kuukauden aikana. 21,5-kertoimeen siirrytään, kun asiakkaalle on maksettu yhden kuukauden aikana kaksi 20 päivän jaksoa. Tällöin vain toinen maksuerä huomioidaan tulona maksukuukautena (toinen jää kokonaan huomioimatta toimeentulotuessa), ja seuraavan kuukauden jälkeen siirrytään käyttämään kerrointa 21,5. Tämä johtuu siitä, ettei synny kohtuutonta tilannetta sille kuukaudelle, jolloin maksetaan kaksi maksuerää, mutta tulo huomioidaan kuitenkin vähitellen kerrointa käyttäen. Asiakasraadissa koettu ristiriitaiseksi se, että muut etuudet huomioidaan nettona, mutta työttömyyspäivärahan kohdalla käytetään automaattisesti kerrointa. Tulot huomioidaan aina nettomääräisenä, myös Kelan etuudet. Virheellisestä päätöksestä kannattaa olla yhteydessä Kelaan.

Asiakasraatilaiset pohtineet siirtymistä järjestelmään, jossa kaikkia etuuksia kohdeltaisiin yhdellä tavalla. Ehdotettu esimerkiksi sitä, että työttömyyspäivärahaa maksettaisiinkin 22 päivän erissä, jolloin ei ehkä syntyisi sellaista tilannetta, että asiakkaalle tulisi kaksi työttömyyspäivärahaa saman kuukauden aikana, tai että kertoimesta luovuttaisiin kokonaan. Kehitysehdotus luvattiin välittää eteenpäin.

b. Maksusitoumus ruokakauppaan voidaan myöntää, jos peruspäätöstä kyseiselle kuukaudelle ei ole aiemmin tehty. Näin voidaan toimia esimerkiksi kriisitilanteessa, jolloin maksusitoumus on esimerkiksi viikonlopusta johtuen tilisiirtoa nopeampi. Maksusitoumus vähennetään kuluvan kuukauden perustoimeentulotuesta. Käsittelijä soittaa asiakkaalle saman päivän aikana päätöksen tehtyään. Toimistossa pitää asioida hyvissä ajoin, jotta hakemus ennätetään käsitellä ennen toimiston sulkeutumista. Kun asiakkaalla on akuutin tuen tarve eikä toimistosta voi enää saada apua, hänet ohjataan asiakkaan oleskelukunnan sosiaalipäivystykseen.

c. Kelaan rekrytoitu lisää käsittelijöitä, talon sisäistä prosessia on kehitetty, lisäksi huhtikuussa on päästy lakisääteiseen käsittelyaikaan. Kela maksaa korvauksia tammi-huhtikuun käsittelyaikojen ylittymisistä.

d. Opintolainan huomioiminen tulona lukio-opiskelijoiden osalta. Kelan linjaus edellyttää opintolainan ottamista muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta.



- e. Mikäli huomaa virheen päätöksessä, ohjataan ottamaan suoraan yhteys Kelaan joko puhelimitse tai toimistossa asioiden. Palveluneuvoja laittaa asiasta viestiä etuuskäsittelypuolelle. Käsittelijä voi korjata virheen päätöksestä ilman varsinaista oikaisuvaatimusprosessia. Mikäli käsittelijä ei pidä päätöstä virheellisenä, voi asiakas tehdä varsinaisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimukset käsitellään Kelan oikaisuvaatimuskeskuksessa. Oikaisuvaatimuksille ei ole asetettu varsinaista käsittelyaikaa, tavoitteena antaa kuitenkin mahdollisimman pian päätös, koska kyseessä on viimesijainen taloudellinen tuki. Keskusteltu Kelan sivuilla olevasta tavoiteajasta, jonka perusteella oikaisuvaatimukset käsiteltäisiin korkeintaan 90 päivässä. Mikäli hakija on tyytymätön oikaisuvaatimuskeskuksen päätökseen, voi asiakas valittaa edelleen hallinto-oikeuteen ja mahdollisesti vielä korkeimpaan hallinto-oikeuteen (KHO), mikäli KHO antaa valitusluvan. Kelan toimihenkilöt eivät työskentele virkavastuun alaisena. Selvitellään vielä, huomioidaanko/korjataanko oikaisuvaatimuksessa koko päätös vai huomioidaanko oikaisuvaatimus vain siltä osin, kuin mitä päätöksestä on pyydetty oikaisemaan. Eli mikäli huomaa samassa päätöksessä toisen virheen, niin tuleeko asiakkaan itse lähettää samasta päätöksestä uusi oikaisuvaatimus.
- f. Käsittelijälle on mahdollista jättää soittopyyntö, jolloin voidaan keskustella päätöksen kriteereistä. Lisäksi on mahdollista varata aika palveluneuvojalle päätöksestä keskustelua varten, mutta aikavaraukset ovat vielä ruuhkaantuneet. Puhelinaikoja on nopeammin saatavilla kuin toimistoaikoja. Kela tekee tarvittaessa sähköisen järjestelmän kautta kuntaan ilmoituksen sosiaalipalveluiden tarpeesta. Lisäksi Kelassa – joko toimistossa tai puhelimitse – pyritään jokaiselle asiakkaalle tekemään elämäntilannekartoitus neljästä näkökulmasta (perhe, asuminen, toimeentulo ja terveys). Alkuvuoden ruuhkien vuoksi palvelumallia on jouduttu soveltamaan.
- g. Katsottu Kelan internet-sivuilta puhelinpalvelun ajanvaraus. Ajanvaraus onnistuu kätevästi netissä, eikä vaadi tunnistautumista. Järjestelmään syötetään asiakkaan nimi, henkilötunnus ja puhelinnumero. Palveluneuvoja perehtyy asiakkaan tilanteeseen etukäteen ja soittaa sovittuna aikana.
- h. Lääkärin määräämiä lääkkeitä sairaudenhoitoon saa myönteisen peruspäätöksen yhteydessä annettavalla lääkemaksusitoumuksella. Maksusitoumuksella voidaan toimittaa lääkevalmisteita, joilla on Vnr-numero. Apteekki voi toimittaa lääkemääräyksellä sairauden hoitoon määrätyt Kela-korvattavat lääkevalmisteet sekä ei-korvattavat lääkevalmisteet, jos lääkevalmisteen hinta ei ylitä 200 euroa/lääkevalmiste. Itsehoitolääkkeitä ja -valmisteita voidaan toimittaa maksusitoumuksella vain, jos valmisteet on määrätty lääkemääräyksellä sairauden hoitoon ja valmisteilla on Vnr-numero. Perusvoiteita voidaan toimittaa maksusitoumuksella, jos lääkemääräyksessä on merkintä pitkäaikaisen ihotaudin hoidosta ja kyseessä on korvattava perusvoide. Selvitellään vielä, onko 4,5 kg/3 kk maksimimäärä, jonka apteekki voi maksusitoumuksella toimittaa. Jos asiakas tarvitsee valmistetta, joka ei kuulu normaalisti maksusitoumuksen piiriin, asiakkaan tulee esittää Kelassa hakemuksensa liitteenä lääkemääräys ja
-



lääkäriin, erikoislääkäriin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön antama lausunto lääkkeen tai valmisteen tarpeellisuudesta. Esim. erityislupavalmisteet, lääkemääräyksellä määrätyt kliiniset ravintovalmisteet (kun asiakkaalla ei ole korvausoikeutta), ei-korvattavat yli 200 e maksavat lääkkeet. Tällöin voidaan antaa erikseen rajattu maksusitoumus. → Keskusteltiin siitä, etteivät kaikki lääkärit ole olleet tietoisia tästä asiasta. Selvitellään, hyväksytäänkö jälkikäteen toimitettu lääkäriinlausunto Kelaan eli voidaanko aiemmin annettuja päätöksiä tarkistaa lääkäriinlausunnon perusteella.

- i. Voiko Kelan asiantuntijalääkäri korvata hoitavan lääkärin kirjoittaman lääkkeen maksusitoumuksessa? Esim. insuliinin vaihtaminen toiseen? Jos asiakas kieltää lääkevalmisteen vaihdon halvempaan valmisteeseen, asiakas maksaa itse viitehinnan ylittävän osuuden. Tällaista itse maksettua osuutta ei hyväksytä menona perustoimeentulotuessa. Jos hoitava lääkäri on kieltänyt vaihdon, hyväksytään kustannukset.
- j. Lähtökohtaisesti maksusitoumus on voimassa saman ajan kuin päätös. Selvitellään voisiko maksusitoumus lääkkeisiin olla voimassa esim. viikon päätöksestä. Kehitysehdotus luvattiin välittää eteenpäin.
- k. Asiakkaalla on ilmoitusvelvollisuus muuttuneiden olosuhteiden osalta, päätös tarkistetaan ilmoituksen perusteella.
- l. Silloin kun tilanne on vakaa, asiakas voi jättää hakemuksen päättymisajankohdan avoimeksi. Lisätieto kohtaan voi kirjoittaa, ettei ole tulossa muutoksia tuloihin/olosuhteisiin, jolloin voidaan tehdä pitkään päätös, enintään 12 kk:ksi (mahdolliset veronpalautukset ja lomarahat aiheuttavat usein tarpeen tarkistaa päätökset). Käsittelijä arvioi, kuinka pitkä päätös voidaan tehdä.
- m. Ohjeistusta ulosoton osalta muutettu niin, että ulosottomiehen vahvistama maksusuunnitelma voidaan huomioida toimeentulotuessa menona. Ulosottomiehen vahvistama maksusuunnitelma tulee liittää toimeentulotuki-hakemukseen.
- n. Elatusapu voidaan ottaa menona huomioon, mutta maksu pitää todentaa esim. tiliotteella. Asiakkaan pitäisi selvittää voidaanko elatusavun määrää pienentää.
- o. Maksusitoumus silmälasihin. Optikkoliike ei voi ylittää pakettihintaa, perustuu Kelan ja optikkoliikkeen välisiin sopimushintoihin. Asiakas voi optikkoliikkeen henkilökunnan kanssa sopia, käykö heille, että asiakas maksaa erotuksen, mikäli hinta ylittää pakettihinnan. Raatilaisten toiveena läpinäkyvyys summista maksusitoumusten osalta. Palaute luvattiin välittää eteenpäin.

Mikäli asiakkaan tarvitsemat silmälasit eivät sisälly mihinkään sovittuun tuotepakettiin, tulee optikkoliikkeen toimittaa Kelaan kustannusarvio. Kela harkitsee tämän jälkeen myöntämisen erikseen.

Jos asiakas esittää itse maksaneensa lasit (ei ole hakenut/käyttänyt maksusitoumusta), menoksi hyväksytään optikkoliikkeen kanssa sovittu pakettihinta, joka hänelle olisi Kelan hankintamenettelyllä myönnetty.

---



- p. Keskusteltiin Kelan sähköisen järjestelmän haasteista. Nyt ongelmana on, että sähköisen hakemuksen antamassa liiteluettelossa voi olla liitteitä, jotka on jo toimitettu Kelaan. Tästä on aiemmin laitettu palautetta eteenpäin. Kelassa olevia liitteitä ei tarvitse toimittaa uudestaan, vaan viestitoiminnolla voi ilmoittaa, että osa liitteistä on jo toimitettu aiemmin.
- q. Matkakorvauksen myöntäminen silloin, kun kunnassa tehty päätös palveluasumisesta toisessa kunnassa (kunnalla ei ole tarjota palveluasumista omassa kunnassa) ja asiakas käy kotikunnassa omalla lääkärillä. Kela korvaa matkat vain palveluasumiskunnan terveyskeskukseen, vaikka asiakas ei ole itse voinut vaikuttaa palveluasumisen paikkakuntaan? Perustoimeentulotuessa huomioidaan menoina sellaiset julkisessa terveydenhuollossa käynnistä syntyneet matkakustannukset, joista Kela maksaa sairausvakuutuslain mukaisen korvauksen. Sairausvakuutuslain mukainen matkakorvaus myönnetään yleensä lähimpään mahdolliseen tutkimus- tai hoitopaikkaan. Matka korvataan halvimman tarkoituksen-mukaisen matkustustavan mukaan. Asiakkaan sairaus ja terveydentila sekä liikenneolosuhteet tulee ottaa huomioon. Jos asiakas on valinnut hoitopaikan valinnan vapauden perusteella, maksetaan perusterveydenhuoltoon tehdystä matkasta korvausta enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat matkasta oman kunnan pääterveyskeskukseen. Yksittäistapaukseen ei kuitenkaan pystytä ottamaan kantaa, vaan asiakkaan kannattaa antaa perusteellinen selvitys tilanteesta, miksi edelleen käyttää entisen kotikunnan palveluita, jotta kaikki seikat voidaan ottaa ratkaisussa huomioon.
- r. Matkojen osalta keskusteltiin myös siitä, että millainen linjaus matkojen huomioimisen osalta on jatkossa, kun asiakkaalla on vapaus valita hoitopaikkansa.

4. Tapaamisen päättäminen 15.47. Seuraava tapaaminen 16.5. klo 14.



Liite 1.

Nokian asiakasraati 25.4.  
Kysymykset ja vastaukset

**Erittäin kiireellinen toimeentulotuen tarve** (täydennys muistioon): Tampereen toimistossa on asioitava ennen klo 15.30, toimisto suljetaan klo 16. Nokian toimisto suljetaan klo 15. Asiakas voi soittaa myös valtakunnalliseen puhelinpalveluun, kun hänellä on kiireellisen tuen tarve.

### **Toimeentulotuki: Kelan hyvitykset – Voiko sama asiakas saada useamman hyvityksen?**

Hyvitys on hakemuskohtainen, eli sama asiakas voi saada useamman hyvityksen. Jos asiakkaalla on useamman hakemuksen käsittely viivästynyt, hän saa hyvityksen jokaisesta hakemuksesta erikseen.

**Hyvityksiä aletaan maksaa vasta 22.5.** ja hyvityksen saaville asiakkaille lähetetään tieto hyvityksen määrästä kirjeellä vasta tuolloin maksujen aikaan. Etukäteen ei näistä hyvityksistä ole tietoa tai asiakaskohtaisia arviolaskelmia saatavilla eikä hyvityksen saamista voi kiirehtiä.

Viivästymispäivät ovat **arkipäiviä** (ei lauantai ja sunnuntai). Kelan tulee antaa päätös perustoimeentulotuesta **7 arkipäivän** kuluessa siitä, kun hakemus ja kaikki tarvittavat liitteet ovat saapuneet Kelaan. Käsittelyaikaa lähdetään laskemaan hakemuksen tai viimeisimmän liitteen toimittamista seuraavasta arkipäivästä. Viivästymispäivien laskeminen alkaa käsittelyajan eli 7 arkipäivän jälkeen seuraavasta arkipäivästä.

Jos asiakas on tyytymätön hyvityksen määrään, hän voi hakea **vahingonkorvausta**.

Vahingonkorvausvaatimusta ei kannata tehdä ennen kuin asiakkaalla on tietoa maksettavasta hyvityksestä.

Asiakkaan ei tarvitse itse hakea hyvitystä, vaan se **maksetaan automaattisesti**.

Tässä vaiheessa kannattaa odottaa toukokuun loppupuolella tulevaa kirjettä.

Hyvitysmaksua ei tulla huomioimaan asiakkaan tulona tulevissa laskelmissa.

Vahingonkorvauksen huomioimista tulona toimeentulotuessa ei ole vielä päätetty, mutta kun päätös on tehty, siitä tiedotetaan.

### **Lukio-opiskelijat**

Opintotuki on opiskelijan ensisijainen toimeentulon turva. Ennen toimeentulotukeen turvautumista opiskelijan on haettava opintotukea eli opintorahaa, opintotuen asumislisää ja opintolainan valtioneuvoston tuesta. Kesällä opiskelu ja työt ovat ensisijaisia toimeentulotukeen nähden.

Alaikäisten ei tarvitse ottaa opintolainaa, mutta täysi-ikäisten opiskelijoiden opintolainaa otetaan tulona huomioon myös silloin kun opiskelija jättää opintolainan nostamatta.



Laki mahdollistaa sen, että lainanoton velvollisuudesta voidaan luopua asiakaskohtaisen harkinnan perusteella. Tulkinta perustuu korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisukäytäntöön. Osa kunnista on tulkinnut tätä aiemmin niin, että luopumismahdollisuus koskee kaikkia lukiolaisia.

25.4.2017 annetussa ajankohtaisohjeessa todetaan, että osa lukio-opiskelijoista on jo ennen vuodenvaihdetta saanut kunnalta päätöksen, ettei heiltä edellytetä lainan ottamista. Näissä tilanteissa myöskään Kela ei edellytä täysi-ikäiseltä lukiolaiselta opintolainan nostoa. Asiakkaat saavat tässä tilanteessa siis luottamuksen suojaan aikaisemman päätöksen perusteella.

### **Oikaisuvaatimus:**

**Kysymys:** Kun asiakas tekee oikaisuvaatimuksen perustoimeentulotukipäätöksestä, käsitelläänkö oikaisuvaatimusta vain siltä osin, mitä asiakas on pyytänyt vai korjataanko myös muut mahdolliset virheet, jos sellaisia tulee päätöksessä vastaan?

**Vastaus:** Lähtökohtana on käsitellä vain siltä osin, kuin asiakas on vaatinut. Mutta jos huomataan samalla jokin selvä virhe, se voidaan viran puolesta korjata (hallintolain 50 §:n mukaan), eduksi tai suostumuksella vahingoksikin. Jos huomataan jotain tulkinnanvaraista, siihen ei viran puolesta puututa, ellei asiakas ole itse esittänyt vaatimusta.

### **Maksusitoumus lääkkeisiin:**

Jos asiakas tarvitsee valmistetta, joka ei kuulu normaalisti maksusitoumuksen piiriin, asiakkaan tulee esittää Kelassa hakemuksensa liitteinä lääkemääräys ja lääkärin, erikoislääkärin tai muun terveydenhuollon ammattihenkilön antama lausunto lääkkeen tai valmisteen tarpeellisuudesta. Esim. erityislupavalmisteen, lääkemääräyksellä määrätyt kliiniset ravintovalmisteet (kun asiakkaalla ei ole korvausoikeutta), ei-korvattavat yli 200e maksavat lääkkeet. Tällöin voidaan antaa erikseen rajattu maksusitoumus. → Raadissa keskusteltiin siitä, etteivät kaikki lääkärit ole olleet tietoisia tästä asiasta. Selvitellään, hyväksytäänkö jälkikäteen toimitettu lääkärinlausunto Kelaan eli voidaanko aiemmin annettuja päätöksiä tarkistaa lääkärinlausunnon perusteella?

**Perusvoiteet:** Perusvoiteita voidaan toimittaa maksusitoumuksella, jos lääkemääräyksessä on merkintä pitkäaikaisen ihotaudin hoidosta ja kyseessä on korvattava perusvoide. Selvitettäväksi jäi, onko 4,5 kg/3 kk maksimimäärä, jonka apteekki voi maksusitoumuksella toimittaa:

Raja 4,5 kg tulee siitä, että apteekki voi toimittaa suorakorvauksena kerralla vain 3kk:n enimmäismäärän valmistetta (kuten lääkkeissäkin). Määrä voi ylittyä lääkärin reseptimerkinnällä. Perustoimeentulotuen maksusitoumuksessa pätevät samat rajat.



**Seuraavat kehittämis ehdotukset lähetetään eteenpäin:**

- Kelan palvelunumerot ilmaisiksi
  - Muutos työttömyysturvan kertoimen käyttöön: raadissa ehdotettu esimerkiksi sitä, että työttömyyspäivärahaa maksettaisiin 22 päivän erissä, jolloin ei syntyisi sellaista tilannetta, että asiakkaalle tulisi kaksi maksuerää saman kuukauden aikana, tai että kertoimesta luovuttaisiin kokonaan.
  - Toivotaan läpinäkyvyyttä silmälaseihin myönnettävien maksusitoumusten enimmäissummien osalta.
  - Toiveena, että maksusitoumus lääkkeisiin voisi olla voimassa esim. viikon päätöksen voimassaoloajan jälkeen.
-



Liite 2.

### **Asiakasraati 25.4.2017**

**Vahingonkorvauksena maksettavaa korvaussummaa ei huomioida toimeentulotuen laskelmassa tulona.** Vahingonkorvausvaatimusta ei kuitenkaan kannata tehdä ennen kuin asiakkaalla on tietoa maksettavasta hyvityksestä. Alla muutama tärkeä asia vahingonkorvauksen tekemiseen liittyen:

**Korvausvaatimuksen pitää olla kirjallinen.** Vaatimuksesta pitää ilmetä vaaditun korvauksen määrä ja asiakkaan näkemys siitä, miten Kela on aiheuttanut hänelle vahinkoa. Vaatimukseen tulee liittää selvitykset vahingon määrästä ja perusteesta eli asiakkaan näkemys Kelan virheellisestä menettelystä. Asiakkaan tulee kirjata vaatimukseen hänen Kelalta vaatimansa taloudellisen vahingon määrä eriteltyinä

- jos kysymys on toimeentulotukena maksettavien *laskujen viivästymis- ja muistutuskuluista*, niitä ei tarvitse vaatia maksettavaksi vahingonkorvauksena, koska ne maksetaan toimeentulotuen käsittelyn yhteydessä
- jos vaatimuksen perusteena on Kelasta johtuva viivästyminen hakemuksen käsittelyssä, toukokuun lopulla maksettava *hyvitys kattaa myös vähäiset vahingot*, kuten puhelinkulut.

Vaatimukseen tulee siis kirjata **syyt/peruste** sekä milloin ja miten Kela on aiheuttanut vahingon tai vaikuttanut sen syntymiseen (esimerkiksi hakemuksen käsittelyn viivästyminen ja miten siitä on aiheutunut asiakkaalle vahinkoa ja millaista vahinkoa).

Korvausvaatimuksen voi toimittaa Kelalle postitse (Kela/ Lakipalveluryhmä, PL 450, 00056 Kela), jättää mihin tahansa Kelan toimistoon tai asiakaspalvelupisteeseen. Korvausvaatimuksen voi toimittaa myös Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta.

Kela ei anna vahingonkorvauksen määrään ja perusteisiin liittyvää neuvontaa, koska kysymys on yksityisoikeudellisesta vaatimuksesta, ei etuushakemuksesta. Vaatimus ratkaistaan vahingonkorvauslain mukaisesti. Vahingonkorvausvaatimus ei ole etuusasia, joten asiakas ei voi seurata sen käsittelyä asiointipalvelussa. Vahingonkorvausvaatimukselle ei ole laissa määrätty käsittelyaikaa.

---