



Jakelussa mainituille

## Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

Valvira valvoo toimeentulotukihakemusten käsittelyn määräaikojen toteutumista Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tiedonkeruun perusteella. Määräajoista on toimeentulotukilaissa säädetty 2008 voimaan tulleella lakiuudistuksella. Vuodesta 2014 alkaen kunnilta on kerätty kaksi kertaa vuodessa käsittelyaikoja koskevat tilastotiedot, joiden perusteella on valvontaan otettu ne kunnat, joissa toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997, jäljempänä toimeentulotukilaki) 14a §:ssä säädettyt määräajat eivät ole toteutuneet säädetyllä tavalla.

Tämän ohjeen tarkoituksena on kiinnittää kuntien huomiota toimeentulotuen palveluprosessin omavalvonnan toteuttamiseen. Kuntien on omavalvonnalla varmistettava laissa säädettyjen määräaikojen toteutuminen vuoden 2016 aikana ja ennaltaehkäisevän sekä täydentävän toimeentulotuen myöntämisen ja maksatuksen osalta jatkossakin. Kirjeellä on tarkoitus tukea omavalvonnan käyttöönottoa toimeentulotuen palveluprosessissa ja siten varmistaa palvelun lainmukainen toteutuminen. Mikäli kuntien omavalvonta ei riitä turvaamaan laissa säädettyjen määräaikojen toteutumista, valvontaviranomainen ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

## Toimeentulotuen perusteet

Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan välttämätön taloudellinen toimeentulo ja huolenpito niille, jotka eivät pysty niitä itse hankkimaan.

Toimeentulotukilain 14a §:n mukaan toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon vaarannu. Kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muissa kuin kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Toimeentulotukipäätös on pantava viivytyksettä täytäntöön. Asian käsittelyn tulee olla viivytyksetöntä asian kaikkisissa käsittelyvaiheissa, jotka voidaan jakaa hakemuksen vireille tulon, selvittämiseen, vaadittavien lisäselvitysten hankkimiseen ja päätöksentekoon sekä maksuunpanoon.

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyvät vuoden 2017 alussa Kelan hoidettavaksi. Kelasta saatava perustoimeentulotuki ei kata kaikkien hakijoiden taloudellisen tuen tarvetta. Kunnissa on varauduttava siihen, että osa asiakkaista tarvitsee edelleen kuntien vastuulle jäävää täydentävää (7c §) tai ehkäisevää (13 §) toimeentulotukea. Toimeentulotuen palveluissa tapahtuvien muutosten edellyttämä palveluprosessien kehittäminen ja uudelleen organisointi on kiinteä osa omavalvonnan toi-

Dnro 4002/05.00.00.01/2016

26.4.2016

meenpanon suunnittelua ja edellyttää tiivistä yhteistyötä kuntien ja Kelan välillä.

#### Toimeentulotukiasiakkaan palveluprosessin omavalvonta

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Valvira on antanut toimintayksiköille omavalvontaa koskevan määräyksen (1/2014). Määräys otetaan käyttöön soveltuvin osin myös toimeentulotuen palveluprosessin omavalvonnan suunnittelussa.

Sosiaalihuoltolain 4 luvussa (Sosiaalihuollon toteuttaminen) on säädetty asiakkaan palveluprosessiin kuuluvista, palvelun laatuun ja asiakkaan oikeuksiin liittyvistä asioista, joiden toteutuminen turvataan omavalvonnalla. Omavalvonta kohdistetaan palveluprosessien osa-alueisiin ja riskit arvioidaan nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakastyön riskien tunnistamisen, arviointi ja ennakointi ovat osa palveluprosessin kehittämistä. Toimeentulotuen asiakasturvallisuusriskit liittyvät palveluprosessin eri vaiheisiin alkaen asiakkuuden alkamisesta sen päättymiseen.

Sosiaalityön omavalvonnassa toimintayksiköllä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain 14 §:ssä lueteltujen sosiaalipalvelujen palveluprosesseja, joissa palvelua toteuttavat työntekijät arvioivat ja ennakoivat esiin tulevia riskejä sekä ennaltaehkäisevät niiden toteutumisen riskiperusteisesti omavalvonnassa. Toimeentulotuen palveluprosessille on laissa säädetty erityisiä veloituksia, joiden toteutuminen varmistetaan omavalvonnalla ja tarvittavat muutokset tehdään nopeasti.

#### Omavalvontasuunnitelmassa käsiteltäviä asioita

Kuntien tulisi omavalvonnassaan ennakoida ja ennaltaehkäistä säännöllisesti toistuvat kuunvaihteen käsittelyruuhkat työjärjestelyillä ja jos asiakkaan tilanteessa ei ole tiedossa muutoksia, pidempiaikaisilla päätöksillä. Määräaikaisten ylittymistä ennakoivat keväisin ja kesäisin opiskelijoiden tarve hakeutua toimeentulotukiasiakkaiksi ja samaan ajankohtaan ajoittuvat työntekijöiden vuosilomat. Kunnan viraston sulkeminen lomakuukauden ajaksi ei saa vaarantaa toimeentulotukiasioiden käsittelyä määräajassa. Myös työllisyystilanteen muutokset voivat ruuhkauttaa toimeentulotukihakemusten käsittelyn, jos kunnan työttömien määrä kasvaa yllättäen. Kuntien olisi kyettävä riskinarvioinnissaan tunnistamaan mahdolliset ruuhkauhput ja varauduttava niihin riittävällä henkilöstöresurssilla. Monissa kunnissa on hakemuksen vireille tulon ja käsittelyyn liittyvien käytäntöjen analyysillä ja kehittämisellä saatu käsittelyajat hyvin hallintaan.

Kunnilta saaduissa selvityksissä viivästymistä on perusteltu muun muassa tietojärjestelmien ongelmilla sekä uusien työntekijöiden ja sijaisten tietojärjestelmien käytön perehdyttämisen hitaudella. Erityisenä riskinä vuoden 2016 lopulla voidaan tunnistaa Kela-siirron aiheuttama työntekijöiden hakeutuminen muihin tehtäviin, johon tulee varautua ennakkoon. Mahdollisuuksien mukaan kunnat voivat siirtymävaiheessa tehdä pidemmälle ulottuvia päätöksiä.

Dnro 4002/05.00.00.01/2016

26.4.2016

Toimeentulotukiasian käsittelyn etenemiseen liittyvien riskien tunnistaminen on omavalvonnan suunnittelun keskeinen osa-alue. Valvonnassa on tunnistettu useita eri käsittelyvaiheisiin liittyviä riskejä, joista hakemuksen vireille tuloon ja käsittelyyn liittyvät muun muassa:

- hakemusten vireille tulon viivästyminen – hakemus on leimattu saapuneeksi vasta käsittelyvaiheessa eikä saapumispäivänä, kuten tulisi tehdä
- lisäselvityspyynnöitä pyydetään viiveellä
- pyydetään tarpeettomia lisäselvityksiä
- käsittelyajalle asetetaan tavoitteeksi säädetty enimmäisaika (7 päivää), vaikka prosessin jokaisessa vaiheessa tulisi toimia ilman aiheetonta viivytystä

### Omavalvontasuunnitelman sisältö ja julkisuus

Toimeentulotukiasiakkaan palveluprosessin omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa on otettava huomioon toimeentulotukilain lisäksi sosiaalihuoltolain, sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) annetun lain, hallintolain (434/2003), sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015), asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa annetun lain (159/2007) ja henkilötietolain (523/1999) sekä viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) säännökset.

Valviran määräyksestä (1/2014) tulevia asiakokonaisuuksia ovat muun muassa omavalvontasuunnitelman laatimiselle asetetut vaatimukset (luku 3), palvelun perustiedot (toimintayksikön nimi, yhteystiedot, omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot, palvelu/palvelukokonaisuus), toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä riskinhallinnan prosessi, joka on keskeinen omavalvonnan toimeenpanon prosessi.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevat käytännöt (kohta 4.2: palvelusuunnitelma, asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva). Määräyksen mukaisesti suunnitelmaan kirjataan yhteistyökäytännöistä eri toimijoiden kanssa (kohta 4.3.6) ja toimeentulotuen käsittelyyn osoitetun henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön periaatteet. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys ja osaaminen varmistetaan. Oman kokonaisuuden muodostavat omavalvontasuunnitelmassa kuvattavat asiakastietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt ja omavalvontasuunnitelman seuranta.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat ja muutkin voivat halutessaan tutustua siihen virastossa vaivattomasti.

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia ja esimiesten sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijöiden, joilla on paras tuntemus omaan työhönsä ja oman asiakkaidensa palveluun liittyvistä riskeistä, on voitava osallistua sekä omavalvonnan suunnitteluun että toteutukseen. Asiakkaiden ja omaisten mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun on turvattava asiakaspalautteen,

Dnro 4002/05.00.00.01/2016

26.4.2016

asiakasraatien ja muun osallistumisen keinoin. Omavalvonnalla on varmistettava toimeentulotukiasiakkaan oikeus sosiaalityön ammattilaisen asiantuntijapalveluihin ja tarvittavaan tukeen.

Työntekijöiden osallistumista palvelun kehittämiseen vahvistaa myös tämän vuoden alusta voimaan tullut työntekijöiden ilmoitusvelvollisuus (ShL 48§ ja 49§). Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan työntekijän on tehtävä toiminnasta vastaavalle ilmoitus, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan, mikä käytännössä tarkoittaa, että myös ilmoituksen kautta esille tulleet epäkohdat ovat omavalvonnassa käsiteltäviä ja korjattavia asioita.

Sosiaalihuoltolain hallituksen esityksen (164/2014 vp, s.141) mukaan epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Sosiaalihuollossa asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi tarkoittaa toimeentulotukipäätöksen ja sen maksuun saattamisen viivästymistä niin, että asiakkaan fyysinen, psyykkisen ja taloudellinen turvallisuus vaarantuvat.

Linkki omavalvonnasta annettuun määräykseen (1/2014):

[http://www.finlex.fi/data/normit/41771-Maarays\\_sosiaalipalvelujen\\_omavalvontasuunnitelma.pdf](http://www.finlex.fi/data/normit/41771-Maarays_sosiaalipalvelujen_omavalvontasuunnitelma.pdf)

**Lisätiedot**

Ylitarkastaja Lilli Autti, puh. 0295 209 605  
Lakimies Riitta Husso, puh. 0295 209 324

Osaston johtajan  
sijaisena *Eine Oinas-Soudunsaari*  
Eine Oinas-Soudunsaari

Lakimies *Riitta Husso*  
Riitta Husso

**Jakelu**

Kuntien sosiaalihuollosta vastaavat toimielimet

**Tiedoksi**

Sosiaali- ja terveysministeriö  
Aluehallintovirastot