

19.6.2017

EOAK/2225/2017

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

Viite: 27.3.2017 vireille tullut kantelu

Kiireellisen toimeentulon myöntämistä koskeva ohjeistus

Sosiaalitoimen Sosiaalityöntekijät ry (myöhemmin kantelija) arvosteli sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistusta (STM Kuntainfo 13.2.2017; 3/2017) kiireellisen toimeentulotuen järjestämisestä. Kirjoituksen mukaan ohjetta voidaan tulkita siten, että se estää joissain tilanteissa kiireellisten tapausten hoitamisen kunnan sosiaalitoimessa.

Mainitussa sosiaali- ja terveysministeriön kuntainfossa todetaan, että ”poikkeustilanteissa kunta voi myöntää toimeentulotukea kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi ilman, että Kansaneläkelaitos on ensin arvioinut ja ratkaissut asiakkaan oikeuden perustoimeentulotukeen. Tuki myönnettäisiin näissä tilanteissa ehkäisevänä toimeentulotukena. *Tällä varmistetaan se, että asiakas saa apua akuuteissa kriisitilanteissa ja erityistilanteissa silloin, kun Kansaneläkelaitoksen toimipaikka ei ole auki.*”

Pyysin sosiaali- ja terveysministeriöltä lausuntoa kantelun johdosta.

Minulle on saapunut lähes 600 kantelua Kansaneläkelaitoksen menettelystä toimeentulotukiasioissa. Osin näissä kanteluissa on ollut kysymys siitä, millä tavoin Kansaneläkelaitos käsittelee kiireellisinä pidettäviä toimeentulotukihakemuksia. Olen antamissani ratkaisuissa ja Kansaneläkelaitokseen tekemilläni ja määräämilläni tarkastuksilla kiinnittänyt Kansaneläkelaitoksen huomiota siihen, millä tavoin Kansaneläkelaitoksen tulisi käsitellä kiireellisinä pidettäviä toimeentulotukihakemuksia. Yhtenä ongelmana on ollut se, millä tavoin Kansaneläkelaitos tunnistaa hakemusjonoista kiireellisinä pidettävät hakemukset.

Tästä syystä pyysin sosiaali- ja terveysministeriötä myös arvioimaan, millä tavoin ministeriön mielestä Kansaneläkelaitoksen tulisi huolehtia kiireellisten tilanteiden hoitamisesta ja mitä kiireellisesti järjestettävään perustoimeentulotukeen kuuluu.

2 SELVITYS

Sosiaali- ja terveysministeriö antoi 26.5.2017 pyytämäni lausunnon.

3 RATKAISU

3.1

Toimeentulotukiasian viivytyksetön käsittely

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotuesta annetun lain 1 §:n mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuimen tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsee muun muassa sitä, että viranomaisessa asiointi tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästään.

Toimeentulotukilain 14 §:n mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perusteella päätös perustoimeentulotuesta. Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että hakijan tai perheen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Päätös toimeentulotuen myöntämisestä on pantava viivytyksettä täytäntöön.

Toimeentulotukilain 14 §:n 3 momentin mukaan kunta voi myöntää ehkäisevää toimeentulotukea kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi ilman, että hakijalle olisi tullut tehdä Kansaneläkelaitoksen toimesta päätös perustoimeentulotuesta.

Toimeentulotukilaissa hakemuksen käsittelylle ja päätöksenteolle säädetyt määräajat ovat ehdottomia.

3.2 Kiireellisen toimeentulotukihakemuksen käsittely

Toimeentulotukilaissa ei ole erikseen säädetty siitä, minkälaisista asioista koskevaa ja minkälaisessa tilanteessa toimeentulotukihakemusta on pidettävä kiireellisenä. Lähtökohtana on, että toimivaltainen työntekijä tai kunnan viranhaltija arvioi asian kiireellisyyden ottaen huomioon ne yksilölliset olosuhteet ja tarpeet, jotka toimeentulotuen hakijalla hakemusta tehtäessä on. Kiireellisenä toimeentulotukena turvataan ainakin perustuslain 19 §:ssä säädetty jokaiselle kuuluva oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Hallituksen esityksen toimeentulotukilaiksi (HE 119/2007 vp) mukaan tarkoitus on, että toimeentulotukiasioita käsittelevä viranhaltija arvioi tapauskohtaisesti asian kiireellisyyden. Asian kiireellisyyden arviointi edellyttää sosiaalihuollon ammatillista osaamista. Kiireellisessä tilanteessa asiakkaalle voidaan myöntää esimerkiksi ruoka-apua, välttämättömiä lääkkeitä,

tukea matkalippujen hankintaan, tukea taikka turvaa henkilön tai perheen kiireellisen majoituksen (tai asumisen) järjestämiseen. Päätös voidaan tehdä myös vain osasta (kiireellisesti ratkaistavasta osasta) hakemuksesta. Siitä osasta asiakkaan esittämiä menoja, jotka eivät ole kiireellisiä tai jotka vaativat lisäselvittelyä, voidaan tehdä ratkaisu erikseen.

Asian kiireellisyyden arviointi kuuluu siis Kansaneläkelaitokselle ja sen työntekijöille. Toimeentulotukihakemusta yksilöllisesti punnittaessa voi ilmetä, että toimeentulotukiasiakkaalla on muitakin sellaisia kiireellisiä tarpeita, jotka tulee ottaa huomioon päätöksenteossa toimeentulotukea koskevaa hakemusta käsiteltäessä.

Korostan, että asian luonteella on merkitystä arvioitaessa sitä, kuinka nopeasti viranomaisen on käsiteltävä ja päätettävä sosiaalihuollon asiakkaan tekemä hakemus. Mitä tärkeämmästä yksilön oikeuksiin tai etuihin vaikuttavista asioista on kysymys, sen nopeampaa käsittelyä viranomaiselta edellytetään. Asian käsittelyyn kuuluvaa aikaa arvioitaessa saattaa merkitystä olla myös sillä, kuka on asian vireille saattanut. Jos kysymys on haavoittuvassa asemassa olevasta henkilöstä, on tälle annettava merkitystä hakemuksen käsittelyssä ja siihen varattavassa ajassa.

3.3

Kiireellisen hakemuksen käsittely Kelassa ja kunnassa

Toimeentulotukilain 14 §:n 3 momentin mukaan kunta voi myöntää ehkäisevää toimeentulotukea kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi, vaikka Kansaneläkelaitos ei olisikaan tehnyt perustoimeentulotukea koskevaa päätöstä.

Kantelukirjoituksen mukaan sosiaali- ja terveysministeriö on ohjeistanut toimeentulotukilain 14 §:n 3 momentin säännöstä siten, että sitä sovellettaisiin vain Kelan aukioloaikojen ulkopuolella.

Kantelukirjoituksen mukaan ”sosiaali- ja terveysministeriön tulkinta johtaa tilanteisiin, joissa sosiaalipalveluiden asiakkaalle akuutissa kriisitilanteessa annettava apu riippuu siitä, onko perustoimeentulotuki käsitelty Kansaneläkelaitoksessa eikä siitä, mikä on asiakkaan todellinen avun tarve”.

Kantelukirjoituksessa on edelleen todettu, että ”sosiaalityö on luonteeltaan sellaista, että ajoittain sosiaalipalveluissa on kyettävä myöntämään kiireellistä taloudellista apua välittömästi. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa asiakkaiden sähköjen katkaisu, ravinnon ja lääkkeiden puute, kriisitilanteet kuten tulipalot, häädöt, akuutista päihdeongelmasta aiheutuvat erityismenot tai vaikeat perhekriisit.”

Kantelukirjoituksessa todetaan, että ”sosiaali- ja terveysministeriön ohje kiireellisen toimeentulotuen myöntämisestä kriisitilanteessa on kestävämmän sosiaalityön ammattietiikan ja asiakkaiden oikeusturvan kannalta ja asiakkaiden sosiaalista turvallisuutta vakavasti vaarantava”.

Hallituksen esityksessä (217/2016) asiaa perusteltiin seuraavasti: ”Kansaneläkelaitos vastaa perustoimeentulon myöntämisestä myös, kun tarve on kiireellinen. Pääsäännön mukaan toimeentulotukea haetaan yhdellä hakemuksella ja hakijan oikeus perustoimeentulotukeen tulee selvittää ensin. Kuitenkin voi esiintyä sellaisia poikkeuksellisia tilanteita, joissa Kansaneläkelaitos ei pysty palvelemaan, mutta henkilölle on turvattu kiireellinen ja välttämätön apu. Näissä tilanteissa on perusteltua, että myös kunta voi myöntää taloudellista tukea ilman,

että asiakkaan oikeus perustoimeentulotukeen tulisi ensin selvittää ja ratkaista Kansaneläkelaitoksessa.”

Hallituksen esityksessä on tämän jälkeen nimenomaisesti todettu, että kiireellisenä kunnassa ratkaistavissa olevat tilanteet ovat ”ennen kaikkea asiakkaan akuutit tilapäisen taloudellisen tuen tarpeet, jotka eivät kiireellisyytensä vuoksi voi odottaa Kansaneläkelaitoksen *palveluiden aukioloa*”.

Hallituksen esityksen mukaan toimeentulotukilain 14 §:n 3 säännös koskisi siis vain Kansaneläkelaitoksen palveluiden ulkopuolista aikaa; ”jos asiakas hakeutuu Kansaneläkelaitoksen palveluiden ollessa auki kunnan sosiaalipäivystykseen, olisi asiakasta neuvottava ja tarvittaessa autettava ottamaan yhteyttä Kansaneläkelaitokseen”.

Sosiaali- ja terveysministeriö on lausunnossaan viitannut kyseiseen hallituksen esitykseen ja todennut, että säännös tulee sovellettavaksi vain Kansaneläkelaitoksen aukioloaikojen ulkopuolella. Sosiaali- ja terveysministeriö on lausunnossaan pitänyt kuitenkin mahdollisena, että säännöstä voitaisiin joissain tilanteissa soveltaa myös toisin. Sosiaali- ja terveysministeriö on viitannut lausunnossaan Kansaneläkelaitoksen palveluiden ruuhkautumiseen alkuvuonna 2017, joka lausunnon mukaan ”osoittautui poikkeukselliseksi ja ennakoimattomaksi tilanteeksi”. Lausunnon mukaan tässä tilanteessa säännöstä (14 §:n 3 momenttia) voitiin poikkeuksellisesti soveltaa myös Kansaneläkelaitoksen aukioloaikoina niin, että myös kunnat saattoivat antaa kiireellisessä tilanteessa asiakkaalle tukea.

Olen samaa mieltä kantelukirjoituksessa esitetyn osalta siitä, että säännöksen kaavamainen lain esitöihin perustuva tulkintasuositus saattaa joissain tilanteissa vaarantaa henkilön tai perheen aseman siten, että he jäävät vaille perustuslain 19 §:ssä säädettyä vähimmäisturvaa. Tällainen tilanne saattaa syntyä esimerkiksi silloin, kun kysymys on akuutista ja ennakoimattomasta tilanteesta ja Kansaneläkelaitokseen ei voida saada yhteyttä joko sen takia, että Kansaneläkelaitoksen toimipaikkoja ei paikkakunnalla ole tai Kansaneläkelaitokseen ei saada puhelimitse tai muutoin yhteyttä. Näissä tilanteissa, jos välttämätöntä kiireellistä apua tai tukea ei ole muutoin järjestettävissä, kunnalla on mielestäni velvollisuus arvioida tuen myöntämistä. Edellä sanottuun johtopäätökseeni olen ottanut huomioon erityisesti sen, millä tavoin Kansaneläkelaitos on järjestänyt kiireellisen toimeentulotukihakemuksen käsittelyn. Tarkastelen asiaa yksityiskohtaisemmin jäljempänä 3.4.

Totean tässä yhteydessä vielä seuraavaa.

Toimeentulotukilain 14 §:n 3 momentin säännöksen mukaan kunta voi säännöksessä tarkoitetuissa tilanteissa myöntää kiireellistä toimeentulotukea *ehkäisevänä tukena*. Ehkäisevän toimeentulotuen myöntämiseen kunnalla ei ole kuitenkaan samanlaista ehdotonta velvollisuutta kuin muun toimeentulotuen osalta. Ehkäisevän tuen myöntäminen riippuu osaltaan kunnan tarkoitukseen määräämistä määrärahoista sekä kunnan harkinnasta. Vaikka tämä harkinta ei olekaan ns. vapaata harkintaa, voi se joissain tapauksissa johtaa siihen, että toimeentulotukiasiakkaita ei kohdella yhdenvertaisella tavalla.

Edellä sanotun johdosta pidän jossain määrin ongelmallisena myös sosiaali- ja terveysministeriön lausunnossa esitettyä tulkintasuositusta siitä, että kiireelliset asumismenot (majoitus) tulisi järjestää kunnan toimesta sosiaalihuoltolain perusteella. Vakiintunut kuntien soveltama toimeentulotuen käytäntö on kuitenkin ollut, että kiireellisen majoituksen (asumisen) järjestäminen on turvattu *viime kädessä* toimeentulotuella. Kysymys ei siis ole asunnon

hankkimisesta vaan kiireellisen ja väliaikaisen majoituksen tai asumisen turvaamisesta. Mielestäni ongelmia asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta saattaa syntyä siitä, että asiakkaan kiireellisen tilanteen käsittely ja vastuu tuen järjestämisestä jakaantuu edellä kuvatulla tavalla Kelan ja kunnan välillä.

Saatan käsitykseni sosiaali- ja terveysministeriön tietoon.

3.4

Kiireellisen toimeentuloasian käsittely Kansaneläkelaitoksessa

Saamissani lukuisissa kanteluissa on arvosteltu Kansaneläkelaitoksen menettelyä siitä, että se ei ole pystynyt hakemuksista erottelemaan kiireellisenä käsiteltäviä asioita. Toisaalta olen saanut lukuisia kantelukirjoituksia Kelan puhelinpalvelun toimimattomuudesta ja asiakaspalvelun ruuhkautumisesta Kelan toimipisteissä.

Hyvään hallintoon kuuluu se, että viranomaisen varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus saada viranomaiselta yleistä neuvontaa, varata tapaamisaika viranomaisen toimialaan kuuluvissa asioissa tai muutoin ottaa yhteyttä viranomaiseen. Tätä neuvontavelvollisuutta voidaan toteuttaa osaltaan viranomaisen antamalla puhelinpalvelulla. Tämä merkitsee kuitenkin sitä, että puhelinpalvelu on järjestettävä sillä tavoin, että se myös tosiasiallisesti on sosiaalihuollon asiakkaiden saavutettavissa ja saatavilla.

Kansaneläkelaitokselta saadun tiedon mukaan kiireellisessä tilanteessa asiakkaan on asioitava joko puhelimitse tai Kansaneläkelaitoksen toimipisteessä ja esitettävä tässä yhteydessä perusteet hakemuksen kiireellisyydelle.

Toimeentulotukilain mukaan kiireellinen toimeentulotukea koskeva hakemus on käsiteltävä siten, että päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Saamieni kirjoitusten ja selvitysten perusteella asiointi Kelan toimipisteissä on osittain ruuhkautunut ja jonotusajat ovat siellä pitkiä. Lisäksi Kelan toimipistettä ei ole kaikilla paikkakunnilla, eivätkä kaikki toimipisteet ole avoinna jokaisena arkipäivänä.

Tilanteessa, jossa Kelan toimipistettä ei ole kohtuullisen matkan päässä, se ei ole auki, tai palvelu on ruuhkautunut, saattaa asiakkaan ainoaksi vaihtoehdoksi jäädä asiointi puhelimitse saadakseen toimeentulotukihakemuksensa kiireellisesti käsiteltäväksi. Puhelinpalvelun toimivuudella ja tosiasiallisella saatavuudella on siis erityinen merkitys asiakkaalle, jonka hakemus edellyttää kiireellistä käsittelyä. Puhelinpalveluun tulisi siis voida saada yhteys myös ruuhkatilanteessa ja erityisesti kiiretilanteissa.

Mikäli puhelinpalveluun ei saa yhteyttä esimerkiksi sen ruuhkautumisen takia tai asiakkaalla ei ole käytössään puhelinta, voi syntyä tilanteita, joissa henkilön tai perheen oikeus viimesijaiseen tukeen jää täyttymättä.

Tiedossani on, että Kansaneläkelaitos on kehittänyt kiireellisten hakemusten käsittelyprosessia. Tämän mukaan asiakkaan oma ilmoitus kiireellisestä tarpeesta ei kuitenkaan yksistään ole peruste kiireelliselle käsittelylle.

Kansaneläkelaitos on kehittänyt myös puhelinpalvelujaan, sen toimivuutta ja puhelujen läpikäymistä.

Kansaneläkelaitoksen verkkosivujen mukaan Kansaneläkelaitokselle on mahdollista jättää takaisinsoittopyyntö. Soittopyyntöjä voidaan Kelan verkkosivujen ottaa kuitenkin vastaan päivittäin rajoitettu määrä. Pidän Kelan käytössä olevaa takaisinsoittopalvelua myönteisenä ja asiakkaita palvelevana järjestelmänä. Saamissani kirjoituksissa on kuitenkin arvosteltu myös takaisinsoittojärjestelmän toimivuutta tai pikemminkin sitä, että soittopyyntöjä ei ole kaikissa tapauksissa voinut jättää.

Kansaneläkelaitoksen ilmoituksen mukaan kiireellisiä tilanteita varten kuntien sosiaalityöntekijöille on annettu suorat numerot, joista Kelan käsittelijät ovat tavoitettavissa. Nämä puhelinnumerot on annettu myös sairaaloiden sosiaalityöntekijöille ja vastaanottokeskuksille.

3.5

Sosiaali- ja terveysministeriön lausunto ja arviointini

Sosiaali- ja terveysministeriö on lausunnossaan todennut, että Kansaneläkelaitoksen tulee kyetä huolehtimaan perustoimeentuloasioista kaikissa kiireellisissä tilanteissa, joten kunnan sosiaalitoimen mahdollisuutta myöntää kiireellistä toimeentulotukea muihin tilanteisiin, kuin mitä toimeentulotukilain 14 §:n 3 momentissa on esitetty, ei ole tarkoituksenmukaista laajentaa.

Sosiaali- ja terveysministeriö on lausunnossaan todennut, että on tilanteita, joissa asiakas tarvitsee avun pikaisesti ja Kansaneläkelaitoksen toimipistettä ei ole lähistöllä. Lausunnon mukaan verkko- tai puhelinasiointi ei tavoita kaikkia. Sosiaali- ja terveysministeriö toteaa lausunnossaan, että Kansaneläkelaitoksen tulee pystyä järjestämään palvelunsa ja palveluprosessinsa siten, että asiakkaiden oikeus välttämättömään toimeentuloon tulee kaikissa tilanteissa turvattua.

Sosiaali- ja terveysministeriö on esittänyt, että Kansaneläkelaitos voisi toimia kunnan kanssa yhteistyössä viemällä palveluita muuallekin kuin omiin palvelupisteisiinsä. Lausunnon mukaan ”keskeistä asiakkaan tarvitseman turvan toteutumiseksi on, että Kansaneläkelaitoksen ja kunnan yhteistyöjärjestely toimii joutuisasti, että Kansaneläkelaitoksessa tunnistetaan asiakkaan tarve oikein ja laitos suorittaa välttämättömän toimeentulon turvaamisen kannalta tarpeelliset toimenpiteet sekä että yhteys asiakasasiassa Kansaneläkelaitoksesta kuntaan on toimiva ja viiveetön.”

Arvioin asiaa seuraavasti.

Totean aluksi, että Kansaneläkelaitoksen tulee huolehtia, että se voi järjestää toimeentulotuen lain edellyttämällä tavalla. Toimentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioden käsittelyajalla on olennainen merkitys hakijan toimentulon ja ihmisarvoisen elämän turvaamisessa.

Toimeentulotukilain säännökset toimeentulotukiasian viivytyksettömästä ja kiireellisestä käsittelystä ovat ehdottomia ja koskevat kaikkia toimeentulotukiasian käsittelyn vaiheita; hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä, päätöksentekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Koska kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta asioida puhelimitse ainakaan kaikissa tilanteissa ja koska Kelan toimipisteitä ei ole kaikilla paikkakunnilla, on Kansaneläkelaitoksen kehitettävä palveluprosessejaan sillä tavoin, että se pystyy erottelemaan hakemusjonoista kiireellisenä käsiteltävät asiat.

Kansaneläkelaitoksen antamien selvitysten mukaan lähtökohtaisesti edellytyksenä hakemuksen kiireelliselle käsittelylle on asiointi Kelan toimipisteessä tai asiointi Kelan puhelinpalvelun kautta. Pidän myönteisenä Kansaneläkelaitoksen tekemiä uudistuksia ja kehittämistoimenpiteitä puhelinpalvelun toimivuudelle. Totean, että Kelan tekemät toimenpiteet ovat keskimääräisen jonotusajan lyhentymisen perusteella parantaneet merkittävästi puhelinpalvelun saatavuutta.

Koska Kelan toimipisteitä ei ole asiakkaitten saatavissa kaikilla paikkakunnilla, on puhelinpalvelun toimivuudella ja saatavuudella erityistä merkitystä sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta, erityisesti kiireellisten toimeentulotukihakemusten käsittelyssä. Tämän takia Kansaneläkelaitoksen tulee kiinnittää edelleen erityistä huomiota puhelinpalvelun kehittämiseen ja sen toimivuuteen. Pidän ensisijaisen tärkeänä, että Kela varmistaa puhelinpalvelun riittävän resursoinnin niin henkilöstön kuin teknisten ratkaisujenkin osalta.

Erityisen tärkeänä pidän myös Kansaneläkelaitoksen ja kunnan välistä yhteistyötä. Pidän myönteisenä sitä, että Kansaneläkelaitos on pyrkinyt kuntien kanssa sopimaan siitä, millä tavoin kunnan sosiaalityöntekijät voisivat auttaa ja ohjata hakemusten teossa ja tarvittaessa avustaa toimeentulotukiasiakasta kiireellisen toimeentulotukihakemuksen tekemisessä ja yhteyden saamisessa kiireellisessä tilanteessa Kansaneläkelaitokseen.

Tällainen Kansaneläkelaitoksen ja kunnan välinen yhteistyö voi olla myös perusteltua sosiaalityön tekemisen kannalta. Tilanteissa, joissa asiakkaita avustetaan kiireellisen hakemuksen tekemisessä tai kiireellisten perusteiden toimittamisessa Kelaan, saadaan tietoa asiakkaasta sillä tavoin, että tarvittaessa sosiaalityön ja palvelutarpeen kartoitus asiakkaan tai hänen perheensä osalta voidaan heti aloittaa.

Sosiaali- ja terveysministeriö on lausunnossaan esittänyt toisenlaista Kansaneläkelaitoksen ja kuntien välistä yhteistyömallia ja todennut, että Kansaneläkelaitos voi toimia kunnan kanssa yhteistyössä viemällä palveluita muuallekin kuin omiin palvelupisteisiinsä. Pidän tällaista esitystä myös mahdollisena.

Pidän tärkeänä, että sosiaali- ja terveysministeriö, Kansaneläkelaitos ja kunnat (Kuntaliitto) yhdessä keskustelevat ja neuvottelevat siitä, millä tavoin Kansaneläkelaitoksen ja kuntien välinen yhteistyö voitaisiin saumattomimmin ja asiakkaiden edun turvaavalla tavalla järjestää ja toteuttaa. Tässä tarkoituksessa lähetän tämän ratkaisuni tiedoksi sosiaali- ja terveysministeriölle, Kansaneläkelaitokselle sekä Suomen Kuntaliitolle.

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen ja sosiaali- ja terveysministeriön huomiota myös edellä 3.3 ja 3.4 todettuun.