

Sosiaalivakuutus

Kela[®]

2 • 2009

Oman alan työpaikat kiven alla, sivu 10

Palveluneuvoja Ritva Korhonen selvittää asiakkaiden elämäntilanteita ja niihin sopivia tukimuotoja Kelan Kuopion toimistossa, s. 25.



Viranomaisten yhteistyö avuksi sosiaaliturvan viidakkoon

■ Sosiaaliturvan palveluja on saatavilla monen kanavan kautta. Nyt keskustellaan siitä, löytääkö avuntarvitsija palvelut vai onko palvelutarjonta liian monimutkaista. Väitetään jopa, että palvelutarjonnan monimutkaistuminen lisää avuttomuutta. Palvelujen tuottamiseen osallistuu julkisen sektorin lisäksi kasvava joukko yrityksiä ja kolmannen sektorin toimijoita. Palveluja on tarjolla paitsi viranomaisten palvelupisteissä myös verkossa ja puhelimitse, pian sähköpostitsekin, kun suojatut sähköpostiyhteydet saadaan turvatuksi.

Viranomaiset, Kela muiden joukossa, kehittävät uusia palvelumalleja. Esimerkiksi verkkopalvelut sopivat hyvin verkkoasiointiin tottuneille henkilöille, jotka osaavat hoitaa asiansa ja vaatia itselleen kuuluvia etuuksia. Kaikki meistä eivät ole sellaisia, vaan valmiudet omaehtoiseen asiointiin vaihtelevat. Kielitaidoton maahanmuuttaja ei selviydy itsenäisestä asioinnista, eivät myöskään kaikki iäkkäät, sairaat tai vaikeavammaiset henkilöt. He saattavat tarvita käytännön apua oikean tuen valinnassa ja lomakkeiden täytössä.

Aina asiakas ei edes tiedä, mistä hän voi saada apua tilanteessaan. Taloudellinen taantuma on esimerkiksi tuonut Kelan toimistoihin asiakkaita, joilla ei ole aavistustakaan siitä, mitä pitää tehdä, kun jää työttömäksi. Ilmeisesti sosiaaliturvan perusasioita ei opeteta koulussa, koska nuoret ovat usein varsin tietämättömiä.

Kela pyrkii ohjaamaan verkko- ja puhelinasioinnin piiriin ne asiakkaansa, joilla on yksinkertainen, helposti hoidettava asia ja jotka tietävät, mitä ovat hakemassa. Monimutkaisten etuuksien hakemiseksi tarvitaan jatkossakin toimistokäynti, samoin silloin, kun on syytä kartoittaa asiakkaan elämäntilanne tarkemmin ja selvittää, mitä apua hän tarvitsee. Toimistoasioinnin avuksi on tulossa käyttöön ajanvarausjärjestelmä, joka takaa riittävästi aikaa ja rauhallisen keskustelutuokion silloin, kun sitä tarvitaan.

Kun tilannetta arvioidaan, koko sosiaaliturvaverkon tuntemus ja viranomaisten yhteistyö on tärkeää. Jos asiakkaan tilanne sitä edellyttää, hänet pitää ohjata esimerkiksi Kelasta sosiaalitoimistoon tai työ- ja elinkeinotoimistoon. Tässä lehdessä kerrotaan, miten Kuopion Kela, sosiaalitoimi ja työvoimahallinto perehtyvät toistensa toimintaan voidakseen paremmin toimia yhteisten asiakkaitensa hyväksi. Samanlainen yhteistyö olisi paikallaan muuallakin.

SEIJA KAUPPINEN

sosiaalivakuutus

Kelan julkaisema sosiaali- ja terveysturvan aikakauslehti

FPAs tidskrift om social trygghet och sjukförsäkring

A journal focusing on issues of social and health protection published by the Social Insurance Institution of Finland

Sosiaalivakuutus 2. 2009
47. vuosikerta | 47 årgången | Volume 47

Julkaisija | Utgivare | Publisher
Kansaneläkelaitos
PL 450, 00101 Helsinki
020 634 11
www.kela.fi

Päätoimittaja
Huvudredaktör | Editor in chief
Seija Kauppinen

Toimituksen sihteeri
Redaktionens sekreterare
Editorial assistant
Christel Stenström 020 634 1459

Toimitussihteeri
Redaktionssekreterare | Assistant editor
Minna Latvala

Sosiaalivakuutus verkossa
www.kela.fi/sosiaalivakuutus

Kansi | Omslag | Cover
Anne Yrjänä

Takakansi
Ari Korkala

Taitto | Layout **Jari Mattila**

Paino | Tryck | Printed by
KS Paino Oy
ISSN 0584-1410

Sosiaalivakuutuslehden aineisto on vapaasti lainattavissa, jos lähde mainitaan. Kirjoituksissa esiintyvät kannanotot eivät välttämättä vastaa Kansaneläkelaitoksen kantaa. Sosiaalivakuutus ilmestyy kuutena numerona vuodessa.

Tidskriften Sosiaalivakuutus får citeras med angivande av källan. Tidskriften utkommer med sex nummer om året.

Permission is granted to quote from this journal with the customary acknowledgement of the source. The Sosiaalivakuutus comes out six times a year.

Osoitelähde
Kelan osoiterekisteri

Sosiaalivakuutuksen toimituksen sähköpostiosoite
viestinta@kela.fi

Sähköpostit Kelaan
etunimi.sukunimi@kela.fi



Euroopan ihmisoikeustuomioistuin ei ole suomalaisen oikeuslaitoksen jatke **4**



Psykoterapiauudistus takaisi tasa-arvoisemman hoitoon pääsyn **16**



Aslak ei piristä pysyvästi **20**



Hyvät työkäytännöt eivät siirry **38**

2. 2009

1 Pääkirjoitus

4 Euroopan ihmisoikeustuomioistuin ei ole suomalaisen oikeuslaitoksen jatke

Asiantuntijana hallintoneuvos Matti Pellonpää

10 Työttömien etuushakemukset ovat lisääntyneet Kokkolassa

Asiantuntijana vakuutussihteeri Mikael Brännström

12 Myös lomautetuilla oikeus työterveyshuoltoon

Asiantuntijoina ylitarkastaja Ritva Partinen ja työterveyspäällikkö Arto Laine

15 Tilastot: Taantuma ei vielä näy työmarkkinatuen tilastoissa

16 Psykoterapiauudistus takaisi tasa-arvoisemman hoitoon pääsyn

Asiantuntijoina suunnittelija Marjatta Kallio, asiantuntijalääkäri Kirsi Vainiemi ja puheenjohtaja Tuomo Tikkanen

20 Aslak ei piristä pysyvästi

Asiantuntijana tutkija Johanna Turja

22 Inhimillistä ja ammattimaista palvelua sosiaalitoimistossa ja Kelan toimistossa

28 Palvelujen hajautuminen uhkaa lisätä avuttomuutta

Asiantuntijana tutkija Markku Laatu

30 Kelan palvelukanavat: Puhelinpalvelusta aito asiointikanava

34 Yksityislääkärisäkäynneissä suurta alueellista vaihtelua

Kirjoittaja tutkija Päivi Palta

36 Hammaslääkäripalkkioissa nopeinta kasvua

Kirjoittajat tutkija Lauri Virta ja etuuspäällikkö Jyrki Elo

38 Hyvät työkäytännöt eivät siirry

Asiantuntijana teknologiajohtaja Tuomo Alasoini

41 Nimityksiä / Uutisia

43 Sammandrag

44 Summary



DKJ
-09

Piirros Juho Juntunen

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin
ei ole suomalaisen oikeuslaitoksen jatke

Harva valitus johtaa tuomioon

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin on 20 vuoden aikana antanut Suomelle seitsemän langettavaa tuomiota sosiaaliturvaa koskevassa valitusasiassa. Syynä on pääasiassa asiakkaan riittämätön mahdollisuus osallistua asiansa käsittelyyn. Hallintoneuvos Matti Pellonpään mielestä avoimuutta on lisättävä mutta tuomioistuimen neuvottelusalaisuus on säilytettävä.

● Suomi ratifioi Euroopan ihmisoikeussopimuksen vuonna 1990. Siitä lähtien suomalaiset ovat tehneet lähes 3 000 valitusta kokemistaan ihmisoikeusloukkauksista.

– Menestyksekkäästi tuomioistuimen käsittelyssä edenneitä valituksia on huomattavasti vähemmän: 90 valitusta on vajaan kahdenkymmenen vuoden aikana johtanut langettavaan tuomioon Suomelle, kertoo Korkeimman hallinto-oikeuden hallintoneuvos Matti Pellonpää.

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin, joka toimii Strassbourgissa Ranskassa, on katsonut Suomen loukanneen ihmisoikeuksia paljon enemmän kuin muiden Pohjoismaiden.

– Langettavien tuomioiden määrä on suunnilleen sama kuin muiden Pohjoismaiden saamat langettavat tuomiot yhteensä, vaikka muut ovat olleet järjestelmässä mukana kauemmin kuin Suomi.

Pellonpään mielestä on vaikea yksiselitteisesti vastata, mistä Suomen tuomioiden määrä johtuu.

– Huomattava osa Suomen tuomioista koskee prosessien pituuksia eli ihmisoikeussopimuksen suojaamaa oikeutta oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin kohtuullisessa ajassa. Pitkittymistuomiot koskevat pääosin yleisiä tuomioistuimia ja rikosprosesseja. Tältä osin oikeuslaitos siis toimii muissa Pohjoismaissa paremmin kuin meillä, hän toteaa.

Strasbourgissakin ruuhkaa

– Prosessien venymistä ei aikaisemmin Suomessa ehkä ole otettu riittävän vakavasti. Ongelma on tullut Strasbourginkin kautta tehokkaammin tietoisuuteemme, Pellonpää arvelee.

Ihmisoikeustuomioistuimella on oikeus määrätä Suomen valtio maksamaan kohtuullista hyvitystä ratkaisun viivästy- misestä eli ns. aineettomasta vahingosta, joka on aiheutunut ihmisoikeuksien loukkaamisesta.

– Korvaukset eivät ole rangaistuksen luonteisia tai pelotteita.

Korvaukset vaihtelevat yleensä 2 000 eurosta 5 000 euroon. Kun asiakas voittaa juttunsa, oikeudenkäyntikulut korvataan.

Ensi vuonna tulee voimaan laki, joka pyrkii siihen, että pitkittyneestä oikeuskäsittelystä asiakas saa korvauksen jo Suomessa, ettei hänen tarvitsisi viedä asiaa Strasbourgisiin asti.

– Kestävä ratkaisu tämä ei ole. Suo-

men on havahduttava. Menettelyjä tulee kehittää sellaisiksi, etteivät prosessit veny liian pitkiksi. Tuomioistuimissa pitäisi olla myös tarpeeksi resursseja, Pellonpää sanoo.

– Vaikka pitkittyminen ei ole yhtä vakava ihmisoikeusloukkaus kuin esimerkiksi kidutus, valittajalle on tärkeää, että asiat ratkaistaan kohtuullisessa ajassa, Pellonpää arvioi.

– Paradoksaalista kyllä ihmisoikeustuomioistuin voi todeta, että Suomessa jonkin asian oikeuskäsittely on kestänyt liian kauan, mutta siellä käsittely voi viedä yhtä pitkän ajan. Ihmisoikeustuomioistuimessa on vireillä noin 100 000 asiaa, ja se on tukehtumassa omaan ruuhkaansa.

Parhaillaan tuomioistuimen menetelmiä pyritään yksinkertaistamaan.

Ensiaskel sosiaalisten oikeuksien suuntaan

Tällä hetkellä ihmisoikeustuomioistui-

nessa on vireillä noin 500 suomalais- ta valitusta. Niitä on enemmän kuin esimerkiksi Norjasta tai Tanskasta.

Sekä Suomessa, Norjassa että Tanskassa ihmisoikeustuomioistuimeen valittamisen voi käynnistää mutkattomasti. Syyksi suomalaisten suurempaan valitus- määrään Pellonpää arvioi erilaisen oikeu- denkäyntikulttuurin.

– Asianajajakkoa ei ole, mutta Tanskassa ja Norjassa kansalliseen oikeuden- käyntikulttuuriin kuuluu asianajajan käyttö. Strasbourginkin ei valiteta ilman asianajajan neuvoa. Käytäntö karsii jo alkumetreillä sellaiset valitukset, jotka eivät kuulu ihmisoikeustuomioistuimen toimialaan.

Pellonpää oli vuosina 1990–1998 Euroopan ihmisoikeustoimikunnan jäsen ja toimi vuosina 1998–2006 Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen tuomari- na. Hän arvioi, että monella suomalaisella on liian suuria odotuksia ihmisoikeu- stuomioistuimen toimivallasta.

– Ihmisoikeussopimus ei turvaa sosi-

Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen sosiaaliturvaa sivuavat päätökset 1990–2008

Nimi	Valituksen nro	Päätöksen pvm	Päätös	Asia	Sovellettava artikla	Korvaukset	Mukana prosessissa olleet tahot
KEROJÄRVI V. FINLAND (Ministerikomitea)	17506/90	19.7.1995	Langettava tuomio	sotavamman aste, asiakirjojen tiedoksiannon laiminlyönti	Artikla 6 § 1 oikeudenmukainen oikeudenkäynti	73 144 markkaa oikeudenkäynti- kuluista	Tapaturmavirasto, Vakuutusosasto, Korkein oikeus
PELTONEN V. FINLAND	27323/93	28.9.2000	Poistetaan asialistalta	työkyvyttömyyseläke, asuinmaa, asiakirjojen tiedoksiannon laiminlyönti	Artikla 6 § 1 oikeudenmukainen oikeudenkäynti		Försäkringskassan (Ruotsi), Kansaneläkelaitos, Tarkastuslautakunta, Vakuutusosasto
K.P. v. FINLAND	31764/96	5.9.2001	Langettava tuomio	tapaturmavakuutus, työkyvyttömyyseläke, asiakirjojen tiedoksiannon laiminlyönti	Artikla 6 § 1 oikeudenmukainen oikeudenkäynti	15 000 markkaa aineettomista vahingoista	Kansaneläkelaitos, Tarkastuslautakunta, Tapaturmalautakunta, Vakuutusosasto, Korkein oikeus
K.S. v. FINLAND	29346/95	12.12.2001	Langettava tuomio	työttömyysturva, asiakirjojen tiedoksiannon laiminlyönti	Artikla 6 § 1 oikeudenmukainen oikeudenkäynti	5 000 markkaa aineettomista vahingoista + 1 000 markkaa kuluista	Työttömyyskassa, Työttömyysturvalautakunta, Vakuutusosasto, Korkein hallinto-oikeus
HIRVISAARI v. FINLAND	49684/99	25.12.2001	Langettava tuomio	työkyvyttömyyseläke, riittämättömät perustelut hylkäyspäätökselle	Artikla 6 § 1 oikeudenmukainen oikeudenkäynti	20 000 markkaa aineettomista vahingoista + 10 000 markkaa kuluista	Eläkelautakunta, Vakuutusosasto
H.A.L. v. FINLAND	38267/97	7.7.2004	Langettava tuomio	sairauspäiväraha, asiakirjojen tiedoksiannon laiminlyönti, riittämättömät perustelut	Artikla 6 § 1 oikeudenmukainen oikeudenkäynti	4 000 euroa aineettomista vahingoista + 1 500 euroa kuluista	Kansaneläkelaitos, Sosiaalivakuutusosasto, Sosiaalivakuutuslautakunta
VILÉN V. FINLAND	22635/04	17.2.2009	Langettava tuomio	sairauspäiväraha, työkyvyttömyys, asiakirjojen tiedoksiannon laiminlyönti	Artikla 6 § 1 oikeudenmukainen oikeudenkäynti	2 000 euroa aineettomista vahingoista	Kansaneläkelaitos, Sosiaalivakuutuslautakunta, Tarkastuslautakunta,

Taulukon laati tutkija Maija Faurie, Kela



Kuva Valtio Aunola

Euroopan ihmisoikeussopimuksen on allekirjoittanut 47 maata. Sopimus sisältää mm. seuraavat oikeudet ja kiellot:

- Oikeus elämään
- Kidutuksen kieltö
- Orjuuden ja pakkotyön kieltö
- Oikeus vapauteen ja turvallisuuteen
- Oikeus oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin
- Oikeus nauttia yksityis- ja perhe-elämän kunnioitusta
- Ajatuksen-, omantunnon- ja uskonnonvapaus
- Sananvapaus
- Kokoontumis- ja yhdistymisvapaus
- Oikeus avioliittoon
- Oikeus tehokkaisiin oikeussuojakeinoihin
- Syrjinnän kieltö
- Omaisuudensuoja
- Oikeus koulutukseen
- Oikeus vapaisiin vaaleihin
- Velkavankeuden kieltö
- Liikkumisvapaus
- Kielto karkottaa kansalaisia

– Ihmisoikeussopimuksen lähtökohta on absoluuttisesti yksilökeskeinen. Asiakkaalle tulee aina antaa mahdollisuus itse päättää, lausuuko hän jostakin itseään koskevasta tuomioistuimen tai muutoksenhakuelimen saamasta lausunnosta jotakin vai ei. Asiaan ei vaikuta se, että asia tuntuisi tuomioistuimen näkökulmasta pieneltä, Matti Pellonpää sanoo.

aalisia oikeuksia, esimerkiksi sosiaaliturvan tiettyä tasoa tai substanssia. Euroopan ihmisoikeustuomioistuin tarkastelee lähinnä menettelyä, mm. sitä, ovatko kansalaiset voineet riittävästi osallistua asiansa käsittelyprosessiin ja sitä, ettei prosessiin liity mielivaltaisuutta. Ihmisoikeustuomioistuimeen voi valittaa vasta sitten, kun kaikki oikeusasteet kansallisella tasolla on käyty läpi. Se ei silti ole suomalaisen oikeuslaitoksen jatke.

– Jos asiakas lähettää valituksen esimerkiksi työttömyysturvansa tasosta, valitus kariutuu tuomioistuimessa jo ensi vaiheessa.

Pari vuotta sitten ihmisoikeussopimuksessa otettiin askel sosiaalisten oikeuksien suuntaan. Silloin tuli voimaan yleinen syrjintäkieltö.

– Yleinen syrjintäkieltö tarkoittaa sitä, että ihmisoikeustuomioistuimeen voi nyt valittaa, jos esimerkiksi katsoo tulleensa syrjityksi sosiaaliturvan tasossa verrattuna johonkin toiseen samanlaisessa tilanteessa olevaan.

– Syrjinnän käsite ei ole kuitenkaan

mekaaninen. Kaikki erilainen kohtelu ei ole kiellettyä syrjintää. Syrjinnälle on ominaista mielivaltaisuuden elementti, eikä erilaisuudelle ole objektiivista ja asiallista perustetta. Oikeuskäytäntöjä tästä ei vielä ole, Pellonpää kertoo.

Neuvottelusalaisuus on säilytettävä

Vain seitsemän Suomen saamista langettavista ihmisoikeusloukkaustuomioista on vakuutusoihteuteen asti menneitä, sosiaaliturvaan liittyviä prosesseja.

– Tyypillisen sosiaaliturvaa sivuvan langettavan päätöksen syy on, etteivät Suomen muutoksenhakuelimet ole kuulleet riittävästi valittajaa jostakin aiheistosta. Muutoksenhakuelimillä on toisinaan taipumus olla toimittamatta valittajan tietoon jotakin asiakasta koskevaa asiakirjaa. Ne ovat ehkä arvioineet, ettei asia ole niin tärkeä, että se pitäisi antaa asiakkaalle kommentoitavaksi, Pellonpää arvioi.

Kun ensimmäinen ihmisoikeustuo-

mioistuimen tuomio tämän vuoksi tuli Suomeen, vakuutusoihteuden työjärjestystä muutettiin ja käytäntöjä tehostettiin.

– Ihmisoikeustuomioistuimen mukaan valittajan oikeus tulla kuulluksi kaikesta aineistosta on hyvin ehdoton. Lisäksi tuomioistuimen ulkopuolisesta aineistosta pitää aina antaa asiakkaalle mahdollisuus lausua kantansa. Tuomioistuimen sisäistä asiantuntijajäsentä sen sijaan suoja tuomioistuimen neuvottelusalaisuus. Tuomioistuinprosessin menestyksellisyys edellyttää neuvottelusalaisuuden säilyttämistä, Pellonpää sanoo.

Ihmisoikeussopimuksen solmimisen jälkeen myös suullisia kuulemisia on Suomessa lisätty. Ne ovat mahdollisia myös vakuutusoihteudessa.

– Nykyisin järjestetään silloin tällöin suullisia kuulemisia. Aikaisemmin ne olivat vakuutusoihteudessa täysin tuntemattomia. ■



Vastaava tutkija Maija Sakslin ja tutkija Maija Faurie kertovat, että Kelan tutkimusosasto alkaa julkaista tiedotetta sosiaaliturvan kannalta kiinnostavista ihmisoikeuspäätöksistä. Ensimmäinen ilmestyy syksyllä.

Kuva Vaala Aunola

Ihmisoikeudet ovat tulleet tietoisuuteen vähitellen

– Kun suomalainen perusoikeusuudistus ja perustuslaki tulivat voimaan, valtio kampanjoi näyttävästi asiasta. Ihmisoikeuskulttuuri sen sijaan on tullut vähitellen. Nyt ymmärretään, että ihmisoikeudet ovat läsnä ja ne pitää ottaa huomioon, sanoo vastaava tutkija Maija Sakslin Kelan tutkimusosastolta.

■ Kun Euroopan ihmisoikeussopimus syntyi 1950-luvulla, sen tarkoitus ei ollut suojella sosiaaliturvajärjestelmiä ja hyvinvointivaltiota, vaan perinteisiä kansalais- ja poliittisia vapausoikeuksia. Se on sopimuksen pätehtävä edelleenkin. Esimerkiksi Euroopan sosiaalinen peruskirja, joka on myös ihmisoikeussopimus, määrittelee myös sosiaalisten oikeuksien sisältöä. Suomen liittyessä Euroopan ihmisoikeussopimukseen vuonna 1990 ajateltiin, ettei Suomessa ole ihmisoikeusongelmia.

– Eihän meillä esimerkiksi kiduteta tai ole orjuutta, ajateltiin. Mutta ymmärrys siitä, mitä muuta ihmisoikeudet ovat, kehittyi koko ajan tuomioistuimissa. Esimerkiksi Kelan pitää perustella päätöksensä ymmärrettävästi. Asiakkaan pitää saada nähtäväkseen kaikki asia-kirjat, joihin päätökset perustuvat, Maija Sakslin sanoo.

Euroopan ihmisoikeussopimus ei takaa sosiaalisia oikeuksia. Tämän sopimuksen turvaamat oikeudet liittyvät siihen, miten esimerkiksi Kela toteuttaa sosiaaliturvaa ja hoitaa hallintoaan.

– Yksityisyysdenuoija on tärkeä. Kenenkään henkilökohtaisia tietoja ei vuodeta, eikä kukaan sivullinen pääse niitä kurkkimaan. Asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen on perusidea. Hakemukset pitää käsitellä viipymättä. Kelan tulee edistää oikeutta elämään ja perheeseen jne., Sakslin luettelee ihmisoikeuteen liittyviä Kelan asioita.

Lainsäätäjän tehtävä on antaa Kelalle sellainen lainsäädäntö, jossa ihmis- ja perusoikeudet on otettu huomioon.

– Siinä Suomi on hyvä. Suuri osa uudesta sosiaaliturvalainsäädännöstä kulkee perustuslakivaliokunnan kautta. Perustuslakivaliokunta ottaa yleensä ihmisoikeudet huomioon.

Ihmisoikeusasioissa ei ole yksinkertaisia sosiaaliturvapykäläitä, joihin voisi tarttua ja vedota. Siksi niiden soveltaminen edellyttää erityisymmärrystä.

– Kun Kela toimeenpanee lakeja, ihmisoikeudet tulee ottaa huomioon päätöksentekoa ohjaavina periaatteina. Jos lainsäädäntö jättää ratkaisijalle tulkinnan varaa tai tarjoaa useita ratkaisumahdollisuuksia, ihmisoikeussopimus pitää ottaa huomioon, Sakslin sanoo ja ottaa esimerkiksi perhe-elämän suojan. Epäselvässä tilanteessa tulee valita se vaihtoehto, joka parhaiten edistää hakijan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

– Esimerkiksi asumistukipäätöksissä pitää löytää sellainen ratkaisu, että se mahdollisimman hyvin edistää perheen yhteiselon mahdollisuutta. Perheellä tulee olla hyvä ja kelvollinen asunto, joka turvaa ihmisoikeussopimuksen takaaman yksityisyyden ja perhe-elämän.

Hyvin tehdyssä Kelan ohjeistuksessa ihmisoikeusnäkökulma on otettu huomioon. ●

Viimeinen suuri sosiaaliturvasopimus Eläkkeiden maksu Suomen ja Australian välillä helpottuu

■ Heinäkuun alussa tulee voimaan Suomen ja Australian välinen sosiaaliturvasopimus, jota Kelan yhteyspäällikkö **Essi Rentola** kuvailee ”viimeiseksi suureksi sosiaaliturvasopimukseksi”.

– Suomi on pyrkinyt solmimaan kaikkien suurten siirtolaismaiden kanssa sosiaaliturvasopimukset, joista viimeinen tehtiin nyt Australian kanssa.

Sosiaaliturvasopimuksilla turvataan maiden välillä liikkuville henkilöille oikeuksia sopimusmaan sosiaaliturvaan. Suomella on kahdenväliset sosiaaliturvasopimukset USA:n, Kanadan, Chilen ja Israelin kanssa sekä sosiaaliturvasopimusjärjestely Quebecin kanssa. Pohjoismaisen sosiaaliturvasopimuksen merkitys on vähentynyt EU:n myötä.

– Sosiaaliturvasopimukset ovat kansainvälisoikeudellisia säännöksiä, jotka menevät kansallisen lainsäädännön yli, Rentola muistuttaa.

Sopimus jäi laman jalkoihin

Australian sopimuksen ansiosta Suomen kansaneläkettä ja Australian Age Pensionia voidaan maksaa vastavuoroisesti toiseen maahan. Muutoksesta hyötyvät erityisesti Australiassa työskennelleet ja sieltä Suomeen palanneet suomalaiset, joille sopimus tuo mahdollisuuden

australialaiseen eläkkeeseen. Myös Australiassa asuville voidaan maksaa kansaneläkettä sillä perusteella, kuinka kauan he ehtivät asua Suomessa ennen muuttoaan.

Tärkeään sopimukseen pyrittiinkin jo lähes kymmenen vuotta sitten.

– Maiden välillä käytiin alustavia keskusteluja 1980-luvulla, jolloin Suomi oli aktiivinen sosiaaliturvasopimusten solmimisessa, kertoo apulaisosastopäällikkö **Carin Lindqvist-Virtanen** sosiaali- ja terveysministeriöstä.

Neuvotteluissa edettiin, mutta 1990-luvun lopulla sopimusneuvotteluihin tuli katkos.

– Laman vuoksi lisäkustannuksia aiheuttaviin sopimuksiin suhtauduttiin kriittisesti. Molemmissa maissa muutettiin samaan aikaan eläkelainsäädäntöä, ja sopimus pohjakin vanheni, Lindqvist-Virtanen taustoittaa.

Suurten siirtolaismaiden suomalaiset samalle viivalle

Vuonna 2006 sosiaali- ja terveysministeriössä päätettiin ottaa asia uudelleen käsiteltäväksi. Sopimuksen avulla Australian siirtolaisia kohdeltaisiin yhdenvertaisesti muihin suuriin siirtolaismaihin lähteneiden kanssa.

Presidentti Tarja Halosen valtiovie-

railu Australiassa tammikuussa 2007 nopeutti neuvottelupöytäan palaamista. Varsinainen sopimus syntyi viikossa saman vuoden syyskuussa Australiassa.

Suomen delegaatiota johti sosiaali- ja terveysministeriö, eläkkeitä toimeenpanevia tahoja edustivat Eläketurvakeskus ja Kela.

– Ennen matkaa käytiin tiivistä kirjeenvaihtoa. Neuvottelut sujuivat rakentavassa hengessä. Keskustelut käytiin englanniksi, eikä tulkkeja tarvittu, mikä varmaan helpotti asiaa, Lindqvist-Virtanen kuvailee.

Neuvotteluissa oli ratkaistava, miten Suomen kansaneläke ja Australian Age Pension sovitetaan yhteen. Molemmat etuudet ovat eläke- tai tulovähenteisiä etuuksia, eli muut eläkkeet ja Australiassa myös muut tulot ja muu omaisuus vaikuttavat eläkkeen suuruuteen. Sopimuksessa määrätään yhteensovittamisesta niin, että yhteensovitus toteutetaan vain kerran ja aina eläkkeensaajan asuinmaassa. Näin turvataan yhdenvertainen kohtelu muiden maassa asuvien eläkkeensaajien kanssa.

Toimeenpanosopimuksen yksityiskohdat lyötiin lukkoon Suomessa kesällä 2008.

PIPSA LOTTA MARJAMÄKI

Australian eläkettä ei makseta takautuvasti

- Suomesta on vuoden 1940 jälkeen lähtenyt noin 20 000 henkilöä Australiaan.
- Heistä noin 8 000 on palannut Suomeen ja eläkeikäisiä on noin 1 000.
- Australiassa on noin 4 000 henkilöä, jotka voivat hakea eläkettä Suomesta.
- Suomessa asuva henkilö hakee eläkettä tavallisella vanhuuseläkehakemuksella ja jättää sen Kelaan. Sen jälkeen Eläketurvakeskus lähettää hakijalle täytettäväksi Australian vanhuuseläkehakemuksen.
- Australian eläke voidaan maksaa takautuvasti aikaisintaan siitä päivästä, kun hakemus on jätetty, kuitenkin aikaisintaan 1.7.2009 alkaen.
- Lisätietoja saa Kelan eläkeasioiden puhelinpalvelusta 020 692 202.
- Australiassa asuva voi jättää hakemuksen Suomen kansaneläkkeestä Centrelinkiin, joka toimittaa sen Kelaan. Kansaneläkettä maksetaan takautuvasti 6 kuukaudelta.

Työttömien etuushakemukset ovat lisääntyneet Kokkolassa

■ TEKSTI MARJUT REIVILÄ



– Ryhmälomautettujen etuushakemukset ovat
yleistyneet, vakuutussihteeri Mikael Brännström sanoo.

Kelan Kokkolan toimistossa lama on näkynyt varsinkin nuorten työttömien ja ryhmälomautettujen etuushakemuksina.

Keski-Pohjanmaalla esimerkiksi veneteollisuus koulutti paljon nuoria ennen lamaa.

– Nyt heistä monet ovat työttöminä tai lomautettuina. Myös ryhmälomautettuja on tullut teollisuuden piiristä. Työnantaja lähettää meille listan tällaisista lomautetuista etuuspäätöstä varten. Normaalisti haemme päätöksen työ- ja elinkeinotoimiston yksittäislausunnolla jokaiselle työttömälle erikseen, sanoo vaikuutussihteeri **Mikael Brännström** Kelan Kokkolan toimistosta.

Ryhmälomautusmenettely on kyseessä silloin, jos lomautus kohdistuu vähintään 10 työntekijään. Tällöin työnantajalla on velvollisuus ilmoittaa lomautuksesta työ- ja elinkeinotoimistolle. Tämä il-

moitus katsotaan työnhakijaksi rekisteröitymiseksi. Alle 10 henkilön lomautuksissa työntekijän on itse ilmoitauduttava työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon henkilökohtaisesti.

Nuoret miehet työtä vailla

Kokkolassa on noin 47 000 asukasta. Määrä kasvoi 10 000 henkilöllä Lohtajan, Ullavan ja Kälviän liittyttyä Kokkolaan vuodenvaihteessa.

Työttömyysluvut Kokkolassa noudattavat koko maan lukemia. Kun koko maassa työttömyysaste oli maaliskuussa 9,5 %, Keski-Pohjanmaalla työttömänä oli 9,3 % työvoimasta.

Eritoten nuorten miesten työttömyys on lisääntynyt. Heidän työttömyysasteensa koko maassa oli liki 24 %. Kokkolassa alle 25-vuotiaista työttömistä 65,4 % oli miehiä.

– Maaliskuun jälkeen Kokkolassa työntekijöiden lomautukset ovat jatkuneet, mutta irtisanomisia ei ole ollut mainittavasti ollut, Brännström toteaa.

Eniten haetaan työmarkkinatukea

Jos lomautettu tai irtisanottu ei kuulu työttömyyskassaan ja ansiopäivärahan piiriin, hän voi saada Kelasta peruspäivärahaa tai työmarkkinatukea 25,63 euroa päivässä.

– Meillä Kokkolassa peruspäivärahan saajien määrä on lisääntynyt. Viime joulukuussa peruspäivärahaa sai 301, tammi-kuussa jo 331 henkilöä. Osa heistä on työttömyyskassaan kuulumattomia jo iäkkäitä työntekijöitä, osa vastavalmistuneita, jotka eivät ole ennättäneet olla kassan jäsenenä riittävän pitkää aikaa, Brännström sanoo.

– Yrittäjien työttömyys alueellamme ei ole mainittavasti lisääntynyt laman aikana, Brännström toteaa.

Työmarkkinatukea Kokkolan Kelasta maksetaan silti huomattavasti useammin kuin peruspäivärahaa. Joulukuussa työmarkkinatukea sai 1165 henkilöä ja tammi-kuussa 1153 henkilöä.

– Työmarkkinatukea maksetaan pitkäaikaistyöttömille ja niille työttömäksi jääneille, useimmiten nuorille, jotka eivät täytä peruspäivärahan edellyttämää työssäoloehdotusta.

Työvoimakoulutus on ollut suosittua

Kokkolan seudulla on myös maahanmuuttajataustaisia työttömiä.

He voivat saada työmarkkinatukea kotoutumistukena. Maahanmuuttajalla on kolmen ensimmäisen vuoden aikana oikeus työmarkkinatukeen ainoastaan kotoutumistukena.

Työvoimakoulutukseen osallistuaan työttömien ja kotoutumistuen saajille maksetaan lisäksi verotonta ylläpitokorvausta, joka on kahdeksan euroa päivältä.

– Sekä kotoutumistuen että työmarkkinatuen saajat ovat käyttäneet työvoimakoulutusta parantaakseen osaamistaan heti sopivan koulutuksen löydettyään. Sen sijaan yritykset eivät ole viime aikoina olleet erityisen aktiivisia koulutusten järjestämisessä, Brännström toteaa. ■



Kuva Anne Yrjänä

– Kielikoulutuksesta on aina hyötyä, Joanna Hihnala uskoo.

Oman alan työpaikat kiven alla

Media-assistentiksi valmistunut kokkolalainen **Joanna Hihnala**, 19, oli kuitenkin onnekas. Nykyisessä vaikeassa työllisyystilanteessa hän sai määräaikaisen sihteeriasistentin paikan Kokkolan Työttömät r.y:stä.

– Opiskelin valokuvausta, grafiikkaa, viestintää ja teatterivalaistusta ja valmistuin media-assistentiksi. Alalla on ylikoulutusta ja pulaa työpaikoista. Hain ensin oman alan töitä, kuten toimitusharjoittelijaksi, mutta en päässyt. Minut kutsuttiin käymään vain yhteen valokuvausliikkeeseen, Joanna kertoo.

Hänellä oli niin sanottu paikkavahti internetissä, ja nettiin hän laati myös ansioluettelon.

Sitten hän yritti kaverinsa suosituksesta siivoojaksi ja kahvila-apulaiseksi, mutta työt olivat siinä määrin osa-aikaisia, etteivät ne olisi riittäneet toimeentuloon. Nyt hän toivoo määräaikaisen työnsä jatkuvan.

– Sain ennen työllistymistäni työmarkkina- ja asumistukea. Ne riittivät toimeentulooni, koska minulla on varsin vähän vapaa-aikaa.

– Toisaalta harrastukseni, kuten lukeminen ja lenkkeily, ovat ilmaisia. Iltaisin opiskelen työelämän ruotsia, saksaa ja ranskaa, Joanna toteaa. ●

STM muisti erityiskirjeellä työterveyshuoltoyksiköitä

Myös lomautetuilla oikeus työterveys- huoltoon

● Suomalaisen työssä käyvien terveyttä hoitavat työterveyshuoltoyksiköt ovat saaneet sosiaali- ja terveysministeriöltä kirjeen toimintojensa tueksi. Kirjeen taustalla on työmarkkinoita muuttava talouskriisi. Sen mukanaan tuomissa myllerryksissä ei ole aina selvää, mitkä ovat kunkin oikeudet ja velvollisuudet. Kirjeessä muistutetaan työterveyshuoltolain tietyistä kohdista ja niiden käyttömahdollisuuksista meneillään olevassa murrosvaiheessa.

Nykyinen, kahdeksan vuotta sitten uudistettu suomalaista työterveydenhuoltoa koskeva lainsäädäntö on lähtökohdiltaan varsin selkeä ja kansainvälisesti vertailtuna lähes huipputasoa. Lain mukaan työnantajan on järjestettävä kaikille palveluksessaan oleville henkilöille ennaltaehkäisevää työterveyshuoltoa työturvallisuuden ja työsuojelun rinnalla. Käytännön pohjana on jokaisella työpaikalla laadittava toimintasuunnitelma työn, työyhteisön ja työympäristön kehittämiseksi, terveystarkastusten tekemiseksi ja ensiapuvalmiuden toteuttamiseksi. Lisäksi työterveyshuollon on tiedotettava ja neuvottava terveyden edistämiseen ja ylläpitämiseen liittyvistä asioista sekä yleisesti että kullekin työntekijälle.

Taloudellinen tilanne aiheuttaa hämminkiä

Kaikilta osin laki ei kuitenkaan ole nykyi-

sessä taloustilanteessa osoittautunut toimivaksi. Eri aloilla on ollut epäselvyyttä muun muassa lomautettujen oikeudesta työterveyshuoltoon lomautusten aikana sekä erityistä vaaraa aiheuttavien aineiden kanssa työskentelevien määräaikaistarkastusten järjestämisestä lomautusten aikana tai työn loppumisen jälkeen.

Epäselvyydet on huomattu myös sosiaali- ja terveysministeriössä.

– Tilanne on kiistämättä varsin erikoinen. Työpaikoilla ei tunnuta aina olevan tietoisia siitä, keille kaikille työterveyspalvelut kuuluvat ja miten missäkin

tilanteessa olisi toimittava järkevimmin ja lakien mukaisesti, myöntää ylitarkastaja **Ritva Partinen** sosiaali- ja terveysministeriöstä.

Tilanne on nopeasti kärjistynyt sellaiseksi, että työsuojelupiireissä ja ammattiliitoissa puhelimet soivat kuumina, kun sairastuneet työntekijät on käännytetty takaisin oman työterveyshuoltonsa ovelta. Erityisesti lomautetut ovat saaneet kaltevaa kohtelua työterveyshuollossa.

Ylimääräisenä etuutena joillakin työpaikoilla on järjestetty myös sairaanhoitoa, joka ei kuulu työnantajan lakisäätei-



Kuva: Vaula Aurola

– Oikeus työterveyshuoltoon kuuluu jokaiselle, jolla on voimassa oleva työ- tai virkasuhde, korostaa ylitarkastaja Ritva Partinen sosiaali- ja terveysministeriöstä.



siin velvollisuuksiin. Sairaanhoidosta on monissa paikoissa luovuttu vetoamalla siihen, että niukassa taloustilanteessa huonosti menevät yritykset säästävät rahaa luopumalla sairaanhoidosta.

Elinkeinoelämän Keskusliitto EK on ilmoittanut kantanaan, että työntekijöiden etuuksiin ei puututtaisi ainakaan muutamien viikkojen lomautusten aikana. Jos lomautukset venyvät kuukausien pituisiksi, yritykset voivat EK:n mukaan päättää itse, mitä ne tekevät sairaanhoidetuudelle.

Ritva Partinen näkee asian samalla loogiikalla. Hänen mielestään oikeus työterveyshuoltoon kuuluu jokaiselle, jolla on voimassa oleva työ- tai virkasuhde, vaikka henkilö olisikin lomautettuna. Varsinainen sairaanhoito on kuitenkin työnantajalle vapaaehtoinen.

Tarkoitus on saada kaikki lakisääteiset keinot käyttöön, että jokainen työtä teke-

vä saisi mahdollisimman hyvää terveydenhuoltoa työtilanteestaan riippumatta. Tämä koskee kaikkia työntekijöistä työnantajiin, Partinen sanoo.

”Kyseessä vakavat asiat”

– Nyt puhutaan kovista ja vakavista asioista, joiden suhteen pelisäännöt tuntuvat olevan aika lailla hukassa, sanoo Kelan työterveyspäällikkö **Arto Laine**.

Hän on Partisen kanssa samaa mieltä siitä, että jos työntekijällä on voimassa oleva työsuhde, on tällä myös oikeus työterveydenhuollon palveluihin. Laine painottaa paitsi juridista oikeutta myös inhimillistä puolta erilaisten uhkien varjossa elävien työntekijöiden kohtelussa.

– Nykyinen taantuma ei tullut samalla tavalla vähitellen kuin viime vuosikymmenellä. Tämä tilanne iski yhtäkkiä puskan takaa, eikä siihen osattu varautua.

Laine pitää STM:n kirjettä hyvänä, koska se voi parhaimmillaan edesauttaa kaikkia osapuolia eli työnantajia, työntekijöitä sekä työterveyshuoltoyksiköitä toimimaan ripeästi. Näin välttään siltä, etteivät viime laman aikana osittain tahattomasti tehdyt virheet toistuisi.

Työterveyshuollon palvelukenttien organisointiongelmien ovat tuttuja Arto Laineelle. Erityisesti tämä koskee kuntien työterveyspalveluja.

– Ongelmien ratkaiseminen on tahdokysymys, sillä kukaan ei vielä tiedä, kuinka kauan taantuma jatkuu.

Suomalaisen työterveyshuollon yleinen taso on Laineen mielestä hyvä, tosin toiminnan laadussa on vielä liian paljon kirjavuutta ja vaihteluja. Jotta kuulu hyvien, erinomaisten ja huonommin toimivien työterveyshuoltoyksiköiden välillä kapenisi, kaivataan lisää resursseja ja osaamista.

Työssä olevien, irtisanottujen ja lomautettujen kohtelun Laine toivoo olevan myös pitkäjänteistä.

– Kontaktien säilyminen hoitopaikoihin on olennaisen tärkeää. Lukuisat tutkimukset todistavat, että kaksi vuotta työttömänä olleen kynnys hakeutua terveys- ja muiden palvelujen piiriin on hyvin korkea. Tämä lisää ongelmia, muun muassa syrjäytymistä.

– Työterveyshuollon edustajien olisi nyt joka suhteessa korkea aika rantautua työpaikoille selvittämään, mitä ne voivat tehdä, Laine korostaa.

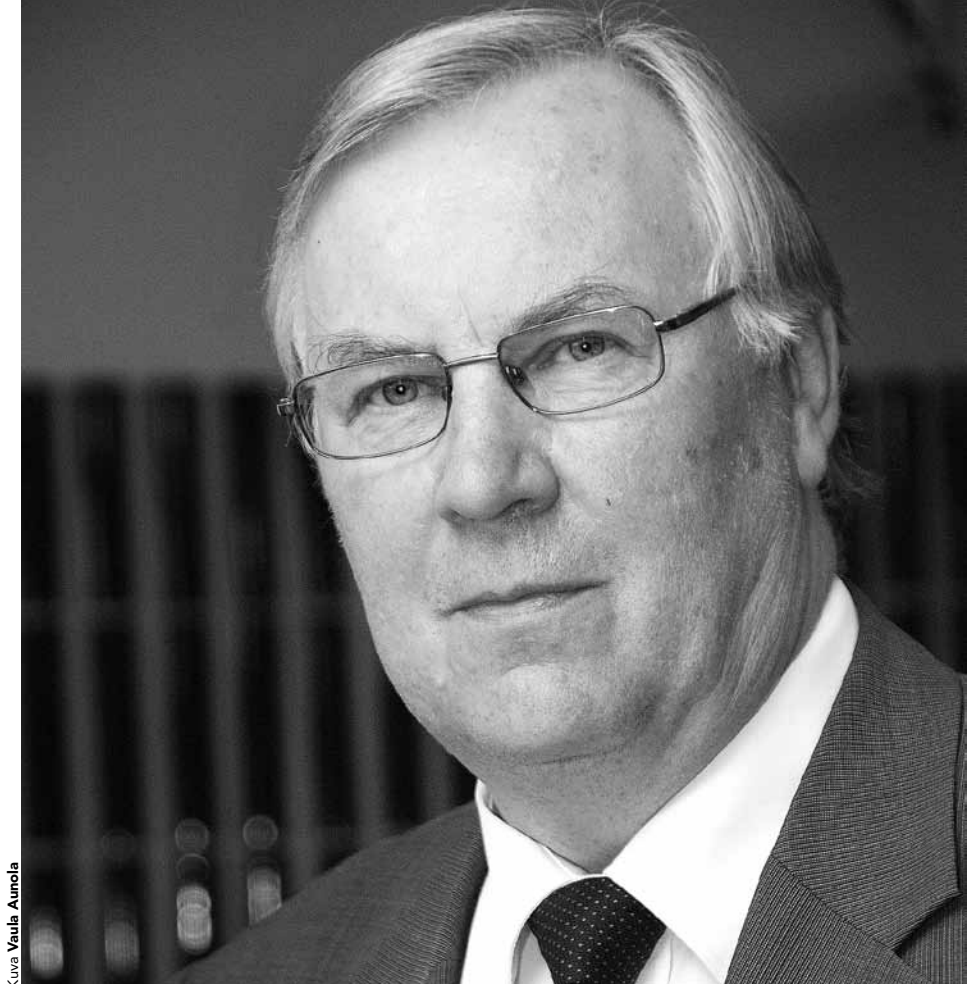
Synkkenevää todellisuutta

Sosiaali- ja terveysministeriön ”työruk- kasena” ja yhtenä asiantuntijana kirjetä laadittaessa on ollut Työterveyslaitos. Myös eri työmarkkinaosapuolet ovat hyväksyneet kirjeen sisällön STM:n yhteydessä toimivassa työterveyshuollon neuvottelukunnassa.

Kirjeen sisällön ovat laatineet useat asiantuntijat, jotka ovat suositelleet toimintatapoja eri tilanteisiin arvioituaan nykyistä tilannetta.

– Vaikuttaa siltä, etteivät kaikki osapuolet työpaikoilla ole riittävästi yhteydessä toisiinsa. Työterveyshuolto ei aina tiedä, mikä on todellinen tilanne, eli kontaktit yrityksen johtoon ja työpaikoihin ovat puutteelliset, erikoislääkäri **Antti Jähkölä** Työterveyslaitokselta sanoo.

Kirjeellä halutaan varautua myös tulevaa varten, sillä myllerryksen työmarkkinoilla epäillään jatkuvan ja tuovan lisää ongelmia.



Kuva Veela Aunola

– **Pelissäännöt tuntuvat olevan monilta hukassa, kritisoi Kelan työterveyspäällikkö Arto Laine.**

– Vuosi sitten ei osattu odottaa tällaista tilannetta. Itse uskon siihen ennusteseen, että työttömyys ja taantuma jatkavat kasvuaan ja pohja saavutetaan vasta ensi vuonna.

Jos Jähkölän ennakointi toteutuu, ei Suomen eikä koko globaalin maailman tilanne näytä järin hääviltä vuoden kulluttua. Suomen työ- ja elinkeinotoimistoissa oli jo maaliskuun lopussa 251 400

työtöntä työnhakijaa.

SAK:n eri lähteistä keräämät tilastot ovat vielä synkempää luettavaa. Tänä vuonna huhtikuun loppuun mennessä irtisanottujen määrä kasvoi lähes 9 500:llä, neuvottelujen piiriin tuli yli 105 000 työntekijää lisää, ja lomautusten tai lomautusuhan kanssa joutui elämään vajaat 87 000 työntekijää entisten lisäksi. ■

Ministeriön kirje pähkinäkuoressa

Sosiaali- ja terveysministeriön työterveyshuoltoyksiköille suunnattu kirje koskee ensisijaisesti työterveydenhuollon palveluja työttömyyden uhatessa sekä lomautus- ja irtisanomistilanteissa:

– Työterveyshuollon on oltava suunnitelmallista ja sisällöltään hyvän työterveyshuoltokäytännön mukaista. Sen omien tukitoimenpiteiden on oltava ajantasaisia ja toimivia.

– Työttömyyttä koskevissa uhkatilanteissa työterveyshuollon tulee pyydettäessä ja/tai tarvittaessa esittää ehdotuksia työterveyshuollon tukitoimenpiteiksi yritykselle ja sen henkilöstölle.

– Työterveyshuolto on mukana asiantuntijana, kun työpaikalla tulisi päättää organisaatiomuutosten läpiviennin toimijatahoista, muutoksen vaiheista ja tukitoimenpiteistä eri vaiheissa ja eri tahoille, esimerkiksi sekä irtisanotuille että työhön jääville.

– Työterveyslaitos (TTL) on varautunut tukemaan työterveyshuollossa toimivia vallitsevassa tilanteessa

– TTL on mukana valmistelemassa myös kunnallisen perusterveydenhuollon puolella työttömiksi jäävien tukitoimia.

– TTL korostaa perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon kiinteää yhteistyötä.

Tarkempia käytännön ohjeita sisältävä kirje on luettavissa STM:n verkkosivuilla osoitteessa: www.stm.fi/verkkouutiset/uutinen/view/1405036.

Taantuma ei vielä näy työmarkkinatuen tilastoissa

■ Talouden taantuma alkoi näkyä työttömyysturvan tilastoissa viime joulukuussa. Ansio- ja peruspäivärahan saajien määrä alkoi silloin kasvaa voimakkaasti ja kasvu jatkuu edelleen.

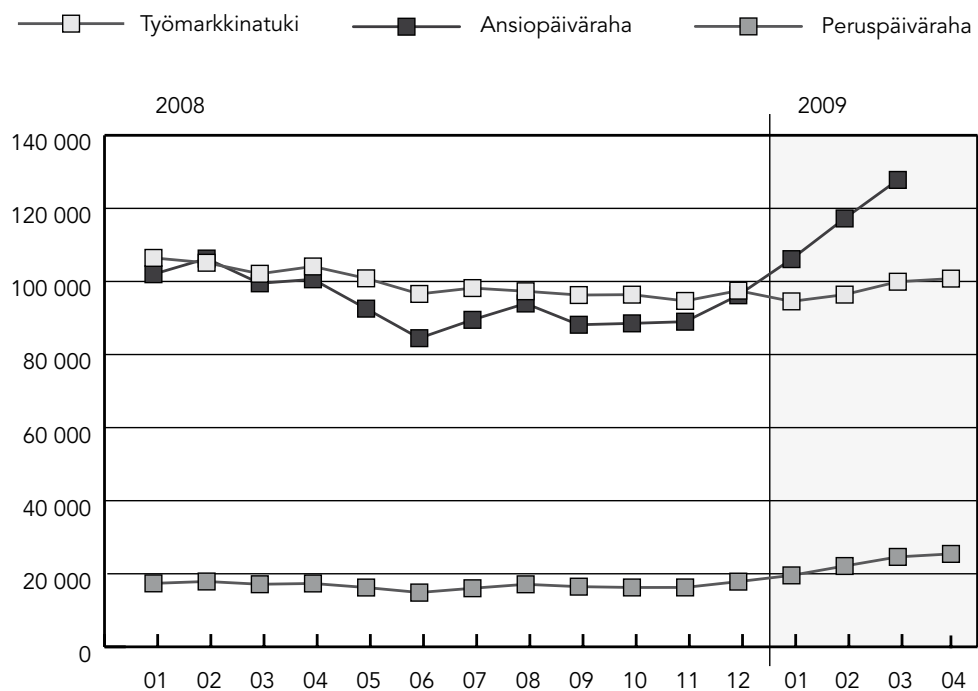
– Nopeimmin on lisääntynyt alle 25-vuotiaiden työttömyys. Nuorten osuus on kasvanut sekä ansio- että peruspäivärahan saajissa, toteaa suunnittelija **Heidi Kempainen** Kelan tilastoryhmästä.

Työttömyyskassat maksoivat maaliskuussa 2009 ansiopäivärahaa 128 000 työttömälle tai lomautetulle, mikä on 28 % enemmän kuin vuosi sitten. Työttömyyskassoissa on kiirettä, sillä ansiopäivärahan saajia on nyt lähes 30 000 enemmän kuin viime keväänä.

Peruspäivärahan saajat ovat selvästi pienempi ryhmä, mutta kasvuprosentti on vielä dramaattisempi. Maaliskuussa 2009 Kela maksoi peruspäivärahaa 25 000 työttömälle, mikä on 44 % enemmän kuin vuosi sitten.

– Uusia asiakkaita ja uusia hakemuksia on tullut Kelaan alkuvuonna runsaasti. Uusien hakemusten käsittelyajat ovat silti pidentyneet vain pari päivää.

Kelan toimistoissa arvi-



Kuvio. Työttömyysturvaetuksien saajien lukumäärä 1/2008–4/2009

oidaan, että uuden työttömien ryhmän muodostavat pätkätöitä tehneet nuoret aikuiset. He eivät aina kuulu työttömyyskassaan, eivätkä he siksi saa ansiosidonnaista päivärahaa. Jos he kuitenkin täyttävät työssäoloehdon, he voivat saada Kelasta peruspäivärahaa.

Työmarkkinatuen saajien määrä pysynyt ennallaan

Talouden taantuma ei silti

vielä heijastu kaikkiin työttömyysturvan lajeihin. Työmarkkinatuen saajien määrä on edelleen lievästi vähentynyt, kun tämän hetken lukuja verrataan vuoden takaisiin.

– Suhdanteiden heikentyminen näkyy ensin työttömyyspäivärahamaksujen kasvuna, Kempainen arvioi.

Työmarkkinatuen saajien ydinjoukko on pitkäaikaistyöttömiä. Toisaalta työmarkkinatuen saajina on myös nuoria työttömiä, jotka eivät täytä peruspäivärahan edellyttämää työssäoloehto. Työssäoloehto täyttyy, jos työtön on ollut palkkatyössä vähintään 43 viikkoa työttömyyttä edeltäneiden 28 kuukauden aikana.

– Kesän kynnyksellä työmarkkinatuen saajien

määrän odotetaan kasvavan, kun koulut päätyvät ja kaikki ammattiin valmistuneet eivät löydä töitä, ennakoii Kempainen. Heinä-elokuun työmarkkinatuen tilastoissa saattaa jo olla huomattavaa nousua.

Maaliskuun 2008 ja 2009 luvut osoittavat, että Kelan työttömyysturvaetuksien saajien määrä on taantuman vaikutuksesta kasvanut eniten Etelä-Pohjanmaan (12,5 %), Pirkanmaan (11,2 %), Hämeen (10,6 %) ja Pohjanmaan (10,1 %) TE-keskuksissa. Kainuun TE-keskuksen alueella Kelan työttömyyssetuuksien saajien määrä on sen sijaan vähentynyt (-8,4 %)

MINNA LATVALA

Keskimääräiset työttömille maksetut työttömyysturvaetudet maaliskuussa 2009:

- ansiopäiväraha 53,89 e/pv
- peruspäiväraha 25,23 e/pv
- työmarkkinatuki 26,74 e/pv

Psykoteraapiauudistus takaisi tasa- arvoisemman hoitoon pääsyn



Kelan mielenterveyskuntoutukseen on suunnitteilla muutoksia. Hallitus on politiikkariihessään todennut, että psykoterapian muuttuminen lakisääteiseksi lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Kelassa myös kehitetään mielenterveyskursseille yhtenäistä standardia.



● Suunnitelmat Kelan kustantaman psykoterapian muuttamisesta lakisääteiseksi ovat pitkällä. Näillä näkymin psykoterapia siirtyisi harkinnanvaraisesta kuntoutuksesta järjestämisvelvollisuuden piiriin vuoden 2011 alussa. Lakisääteisyys tarkoittaa, että kaikille kriteerit täytävälle hakijoille myönnetään tukea psykoterapiaan.

– Yhteiset kriteerit takaavat nykyistä yhdenmukaisemman kuntoutukseen pääsyn. Samalla vuosittainen keskustelu terapiarahojen riittävydestä voidaan lopettaa, sanoo asiantuntijalääkäri **Kirsi Vainiemi** Kelan kuntoutusryhmästä.

Nykyisin Kelan vakuutusalueet saavat määräajoin tiedon rahatilanteesta sekä ohjeen siitä, kuinka paljon uusia terapia-asiakkaita voidaan kunakin kuukautena ottaa.

– Jos rahat ovat vähissä, on joidenkin hakijoiden kohdalla jouduttu miettimään, myönnetäänkö tukea vai ei, toteaa suunnittelija **Marjatta Kallio** kuntoutusryhmästä.

Kela saa vuosittain reilut 7 500 uusien asiakkaiden psykoterapiahakemusta. Viime vuosina ensimmäistä terapia-vuotta koskevien hakemusten hylkäämisprosentti on aikuisilla ollut noin 25 % ja nuorilla vajaat 18 %. Kirsi Vainiemi ja Marjatta Kallio eivät kuitenkaan ennusta huomattavaa kasvua terapia-asiakkaiden määrässä lakiuudistuksen jälkeenkään. Hakijoista osalla on esimerkiksi ollut alkuvaiheen hoito kesken terapiahakemusta tehtäessä.

– On erityisen tärkeää, että pohdimme yhdessä terveydenhuollon kanssa, minkä tasoisena alkuvaiheen hoito ja terapia toteutuvat ennen Kelalle tehtävää hakemusta, Kirsi Vainiemi painottaa.

Nykyisin asiakkaalla on oltava psykiatrisen diagnoosin jälkeen vähintään kolmen kuukauden hoitosuhde terveydenhuollossa, ennen kuin Kelan terapia-tukea voi hakea. Hakemukseen vaaditaan psykiatrin lausunto terapian tarpeesta.

Mielenterveyskuntoutuksen osuus kasvanut

Kelan mielenterveyskuntoutuksen tavoite on asiakkaan opiskelu- tai työkyvyn palauttaminen ja parantaminen. Kuntoutus pyrkii vaikuttamaan työssä jaksamiseen ja siihen, että ihmiset pysyisivät työelämässä nykyistä pidempään.

Vaikka kunnilla on päävastuu mielenterveyshoidon järjestämisestä, Kelan rooli on merkittävä. Vain harva kunta pystyy järjestämään asiakkaille pitkiä, jopa vuosien mittaisia psykoterapioita. Kela vastaa myös ammatillisesta kuntoutuksesta, johon etenkin nuoret hakeutuvat useimmiten mielenterveysongelmien vuoksi.

– Mielenterveyskuntoutuksen osuus harkinnanvaraisen kuntoutuksen varoista on kasvanut vuosien mittaan. Yhä useampi asiakas on hakenut psykoterapiatukea, ja myös mielenterveyskursseiden määrä on lisääntynyt pikkuhiljaa, Marjatta Kallio kertoo.

Mielenterveyskursseille osallistuu eniten keski-ikäisiä

Kurssit ovat vähemmän tunnettu osa Kelan mielenterveyskuntoutusta. Kursseja järjestetään esimerkiksi työuupumuksesta, stressistä, masennuksesta tai ahdistuksesta kärsiville asiakkaille. Meneillään olevan mielenterveyskuntoutuksen kehittämishankkeen tavoitteena on löytää toimivia kuntoutusmalleja työssä olevien ja opiskelijoiden avokuntoutukseen. Laajempaan tavoitteena on yhtenäisen standardin kehittäminen Kelan kustantamille mielenterveyskursseille.

– Tähän mennessä kurssien sisältö

on riippunut pitkälti palveluntuottajan omista intresseistä ja osaamisesta, Kirsi Vainiemi kuvailee.

Terveydenhuollon henkilöstö ei aina itsekään tunne kurssitarjontaa tai osaa suositella sitä asiakkaalle.

– Olemme saaneet kritiikkiä siitä, että kurseista ja niiden sisällöstä on vaikea löytää tietoa. Tärkeä tavoite on myös se, ettei kuntoutus jäisi irralliseksi, vaan yhteys hoitavaan tahoon säilyisi myös kurssin jälkeen.

Kelan psykoterapia-asiakkaissa korostuu nuorten 25–34-vuotiaiden ikäryhmä. Mielenterveyskursseille sen sijaan hakeutuu eniten yli 35-vuotiaita.

– Kurssit eivät perustu vain puheeseen ja kykyyn käsitellä asioita sitä kautta, vaan kuntoutuksessa on myös toiminnallisuutta. Erityisen hyödylliseksi kursseille osallistujat kokevat vertaisryhmän tuen, Kirsi Vainiemi sanoo. ■

Asiantuntijalääkäri Kirsi Vainiemi ja suunnittelija Marjatta Kallio Kelan kuntoutusryhmästä eivät usko lakiuudistuksen tuovan huomattavaa kasvua Kelan terapia-asiakkaiden määrään.



Lähetä terapiaan myös työterveyslääkäriltä?

■ Psykologiliiton puheenjohtaja **Tuomo Tikkanen** antaa kiitosta Kelan mielenterveyskuntoutukselle.

– Kelan rooli on poikkeuksellisen merkittävä sekä palveluntuottajien että asiakkaiden näkökulmasta. Kuntien tuottamat mielenterveyspalvelut eroavat huomattavasti laadultaan ja määrältään. On tärkeää, että on olemassa Kelan kaltainen taho, joka toimii johdonmukaisesti.

Tikkasen mielestä Kelan rooliin sopii hyvin, että mielenterveyskuntoutuksen tavoite on työ- ja opiskelukyvyyn tukeminen.

– Mielenterveysongelmat ovat suurin syy ennenikäiseen eläköitymiseen. Nuorten osuus on todella huolestuttava. Joka päivä 6 alle 35-vuotiasta jää eläkkeelle mielenterveysongelmien vuoksi. Yleisin syy on masennus, vaikka se on hoidettavissa oleva sairaus, Tikkanen muistuttaa.

Psykoterapian muuttuminen lakisääteiseksi vahvistaa Tikkanen mielestä ajatusta siitä, että kuntoutusta todella saavat ne, jotka tarvitsevat sitä. Hän kuitenkin korostaa, että vaikea lähetekäytäntö voi edelleen olla pullonkaula terapiaan pääsyssä.

– Mielestäni on turhaa vaatia monia käyntejä psykiatrilla. Myös työterveyslääkärit voisivat saada oikeuden kirjoittaa lähetteen terapiaan.

Tikkanen arvioi, että Kelan terapia-asiakkaiden määrä kasvaa lakiuudistuksen vaikutuksesta puolitoista- tai kaksinkertaiseksi. Taloudellinen satsaus kuitenkin kannattaa.

– Hoitamattoman masennuksen vuosikustannukset yhteiskunnalle ovat 600 miljoonaa euroa. Noin 20 miljoonaa tulokselliseksi todettuun kuntoutukseen on pieni raha suhteutettuna siihen, mitä sillä saadaan aikaan. ●



Kuva Vaula Aunola

Masennus on hoidettavissa oleva sairaus, korostaa Psykologiliiton puheenjohtaja Tuomo Tikkanen.

Terapia antoi rohkeuden

■ ”Seitsemän vuotta sitten elämäni muuttui. Olin elänyt hyvin suorituskeskeistä elämää. Olin valmistumassa alalle, jossa vakituiset työpaikat ovat kiven alla ja kilpailu kovaa. Tiukan työ- ja opiskelurupeaman päätteeksi uuvuin täysin: ahdistuin, kärsin unettomuudesta ja luulin tulleeni hulluksi. Pääsin asiakkaaksi terveyskeskuksen psykiatrian poliklinikalle, ja pikkuhiljaa minulle alkoi valjeta, ettei kyseessä ollut mikään pieni stressin aiheuttama väsymys, vaan koko minäkuvan ja siihenastisen elämäni uudelleenarvioinnin paikka.

Olin hyvin motivoitunut hoitamaan itseäni ja tiesin Kelan kustantamasta psykoterapiamahdollisuudesta. Terapiaan hakeminen, terapeutin etsiminen ja psykiatrinlausuntojen saaminen vaativat kuitenkin sinnikkyyttä ja suurta omaa aktiivisuutta. Pahoin pelkään, että monella masentuneella ei ole siihen voimia.

Aloitin analyttisen psykoterapian. Kävin vastaanotolla

kolme kertaa viikossa, joista kahteen viikkokäyntiin sain Kelan tukea. Terapia on prosessi, jota on vaikea kuvailla sanoin. Tiivistetyksi voisi kai kuvailla, että prosessin aikana kasvoin omaksi itsekseeni, sain kosketuksen omiin tunteisiini ja tarpeisiini. Terapiavuosina valmistuin yliopistosta, sain koulutustani vastaavan vakituisen työpaikan ja perustin perheen.

Kävin terapiassa kaikkiaan neljä vuotta, viimeisen vuoden kokonaan omalla kustannuksellani, mikä oli suuri taloudellinen satsaus. Ilman Kelan kuntoutustukea en olisi millään pystynyt kustantamaan hoitoani. On vaikea kuvitella, että olisin toipunut kriisistä ilman terapiaa. Uskon, että terapia oli prosessi, joka kantaa minua myös elämän tulevaisuissa vaikeuksissa. Se antoi rohkeuden elää itseni näköistä elämää.”

Tiina, 32

Aslak ei piristä pysyvästi

Aslak-kuntoutuksen hyvät vaikutukset eivät säily. Laitoskuntoutusta tutkinut Työterveyslaitoksen tutkija Johanna Turja arvioi, että työntekijän työkykyä edistäisi nykyistä paremmin kuntoutus, joka olisi nivottu työpaikan toimintaan.

■ TEKSTI HANNU KASKINEN

● Kelan järjestämä Aslak tähtää työntekijän työ- ja toimintakyvyn parantamiseen. Se on laitoksessa järjestettävää varhaiskuntoutusta, jonne työterveyshuolto osoittaa henkilöitä, joilla on alkavia oireita. Kuntoutukseen pääsevät valitsee Kela.

Johanna Turja väitteli filosofian tohtoriksi Aslakista. Turjan työterveyden väitöskirja tarkastettiin Tampereen yliopistossa tammikuussa. Kela rahoitti tutkimuksen.

Laitoksissa kuntoutetaan yleensä nelisen viikkoa vuodessa. Turja arvelee, että eniten kuntoutusta tarvitsevat eivät aina voi irrottautua näin pitkille jaksoille. Silti laitospaikat täytetään – vaikka tarve ja tarjottu kuntoutus eivät täysin kohtaisikaan.

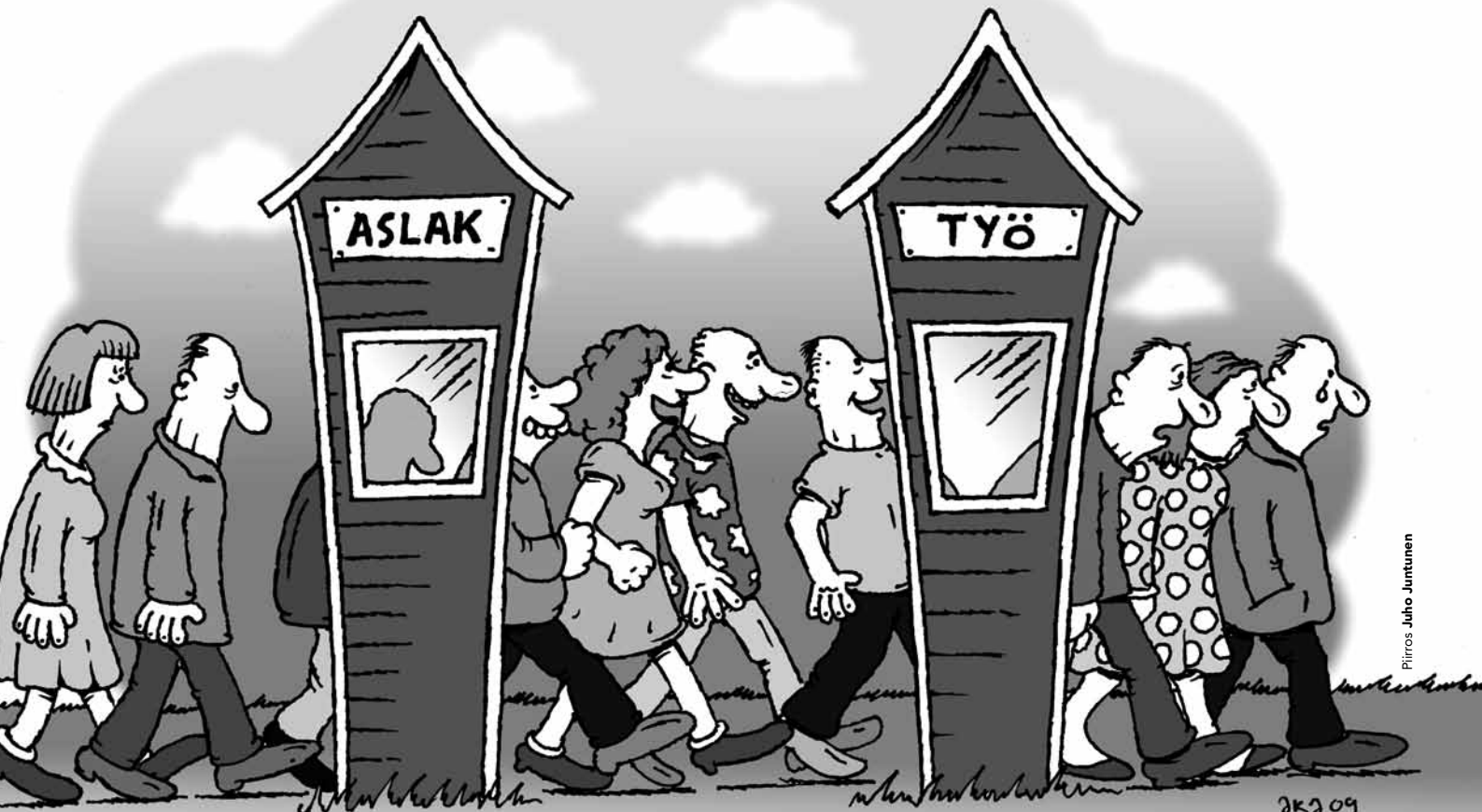
Kuntoutusta on tutkittu vähän verrattuna sen toivottuun yhteiskunnalliseen vaikutukseen. Kela on viime vuo-

sina käyttänyt Aslak-kuntoutukseen yli 30 miljoonaa euroa vuosittain. Se on yli kymmenesosa kaikesta Kelan rahoittamasta kuntoutuksesta. Aslak-kuntoutettavia on ollut noin 15 000 vuodessa.

Prosessi loppuu, kun Aslak loppuu

Kuntoutuksen vaikuttavuudelle olennaisia ovat oikea-aikaisuus ja tarpeenmukaisuus. Näitä pitäisi Johanna Turjan mukaan korostaa kuntoutujien valinnassa. Lisäksi on syytä varmistaa prosessin jatko työpaikalla.

Turja selvitti kontrolloidulla seurantalutkimuksella ammatillisesti syvennetyn lääketieteellisen Aslak-kuntoutuksen jatkumista työpaikalla. Viiden vuoden tutkimuksessa oli 79 kuntoutujaa ja 141 verrokkihenkilöä pieniltä ja keskiuurilta miesvaltaisilta työpaikoilta.



**Johanna Turja tutkii fyysisiä ja
psykososiaalisia työoloja.
Niiden tiedetään suuresti vaikuttavan
työkykyyn.**

– Kuntoutusprosessi ei yleensä jatkanut työpaikoilla. Kuntoutujat tunsivat saaneensa sekä työterveyshuollolta että esimieheltä liian vähän tukea kuntoutuksen jatkamiseen, Turja kertoo.

Isoilla työpaikoilla pyritään siihen, että saman työpaikan työntekijöistä kootaan yksi kurssi. Tällöin on helpompi järjestää työpaikan tuki ja kuntoutuksen jatkotoimet.

– Tavoitteet ovat kovia. Jos halutaan kuntoutuksen vaikuttavan työpaikalla, prosessi pitäisi heti nivoa osaksi työpaikan toimintaa, ettei se jää hyvän tahdon varaan, Turja kommentoi.

Kuntoutujien henkinen hyvinvointi sekä koettu terveys ja työkyky keskimäärin jopa heikkenivät tutkimuksen seuranta-aikana.

Vaikka vastaajat arvioivat pystyvänsä vaikuttamaan omaan työhönsä entistä paremmin, silti he katsoivat, että työpaikan ilmapiiri ja yhteistyö huononivat.

Kuntoutujat arvioivat myös työyhteisön innovatiivisuuden ja tyytyväisyytensä esimiestyöhön heikentyneen. Seurantaajaksolla työn fyysinen kuormitus kasvoi kuntoutujilla enemmän kuin verrokeilla.

Tiedetäänkö tuen tarve?

Vuoteen 2008 asti Aslak-kuntoutusta määrittävässä standardissa korostettiin työoloihin, asenteisiin ja työilmapiiriin vaikuttamista. Kela uudisti standardin vuonna 2008. Nyt painotetaan lähinnä kuntoutusprosessin nivomista työpaikan ja työterveyshuollon toimintaan.

Turja kiteyttää, että Aslakissa työpaikan ja työterveyshuollon yhteistoiminta on kirjoitettu standardiin, mutta sen toteutumista ei seurata riittävästi.

Hän harmittelee, että jos kuntoutusta ei jatketa työpaikalla, kuntoutus supistuu usein yksilötasolle.

– Ongelmia pyritään helposti ratkomaan väärillä keinoilla. Jos ongelmat ovat työn tekemisessä tai työoloissa, eipä silloin sauvakävely auta.



Kuva Vaulia Aumola

Työterveyshoitajat ja -lääkärit käyttävät työntekijöiden fyysisen ja psykososiaalisen kuormituksen ongelmissa tarvittaessa esimerkiksi ergonomian tai työterveyspsykologian asiantuntijoita.

– Ydinkysymys on se, käytetäänkö näitä asiantuntijoita tarpeeksi. Saako työpaikka tarpeensa mukaista tukea? Turja kysyy.

Turja havainnoi, että jos työolot koettiin hyväksi jo ennen kuntoutusta, sekä kuntoutujat että verrokkit tunsivat työolojensa parantuneen seuranta-aikana.

– Onko kuntoutusprosessille luotu mahdollisuus onnistua? Onko resursseja ja ohjeistusta? Tarvitaan tukea, seurantaa ja arviointia.

Tarpeen ja toiminnan kohdattava

Kuntoutuksen onnistuminen vaatii tiivistä yhteistyötä työpaikan, työterveyshuollon, kuntoutuksen järjestäjän ja Kelan välille. Johanna Turja kehottaa selkiyttämään vastuualueita.

– Kuntoutusprosessille tarvitaan konkreettiset jatkosuunnitelmat, joiden mukaan edetään laitosjaksojen välillä ja laitostuntoutuksen loputtua. Suunnitelmiin on myös joustettava kuntoutujan tar-

peiden mukaan.

Turjan mukaan tärkeintä olisi jatku- mo, jossa työpaikka tukisi kuntoutujaa monin toimin. Hän kehottaa pohtimaan, pitäisikö osa laitostuntoutuksen ammatillisesta syventämisestä siirtää työpaikalle.

– Esimerkiksi työhygieenikko, ravitsemusterapeutti tai fysioterapeutti voi mennä työpaikalle. Tarpeen mukaisesti kuntoutus siis jalkautettaisiin arkityöhön, Turja konkretisoi.

Tarvitaan vaihtoehtoja. Turja näkee tarvetta niin avo- kuin laitostuntoutukselle. Laitoksissa voisi olla enemmän lyhyitä kuntoutusjaksoja.

– Toisaalta väen vanheneminen ja sairastelun lisääntyminen kasvattavat kuntoutuslaitosten osaamisen kysyntää. Esimerkiksi työstä uupuneiden kuntoutus voitaneen käynnistää parhaimmin työpaikan ulkopuolella. Silti ilman työpaikan toimia ei päästä hyvään tulokseen, hän selventää.

Päätäjillä on pohdittavaa korvausten jaossa. Turja kysyy, jaetaanko yhteiskunnan rahaa laitostuntoutukseen vai voiko sitä lisätä työpaikoille, esimerkiksi Kelan korvaamien asiantuntijoiden käyttämiseksi. ■

Inhimillistä ja ammattimaista palvelua

Sekä sosiaalitoimisto että Kelan toimisto palvelevat asiakkaita vauvasta vaariin. Mitä sosiaalityöntekijän ja Kelan palveluneuvojan työ vaatii tekijöiltään ja keitä työssä kohdataan?

Tehtävänä hyvien kysymysten esittäminen

● – Asiakkaat hakevat toimeentulotukea, mutta kysyvät neuvoa vaikka avioerokriisissä. Näin kuvailee asiakkaidensa tilannetta Helsingin Itäisen sosiaaliaseman Herttoniemen toimipisteen johtava sosiaalityöntekijä **Hillevi Komi**.

Sosiaalivirasto on viimesijainen toimeentuloturvan tarjoaja Suomessa. Vi-

raston tehtävistä tunnetaan parhaiten toimeentulotuen myöntäminen. Toimeentulotuki on tarkoitettu väliaikaiseksi tueksi. Jotta se myös olisi väliaikainen, sosiaalityöntekijät kartoittavat asiakkaidensa elämäntilannetta ja selvittävät, miten syntyneestä tilanteesta voi päästä ulos ja eteenpäin.

Kuva Antero Aaltonen

Tuen tarve syntyy monella tavoin

– Meidän asiakkaillamme on pienet tulot, osa heistä on tulottomia. Joukossa on jopa yksin asuvia ihmisiä, joiden tulot eivät riitä, varsinkin jos heillä on velkaa ulosotossa tai he tekevät osa-aikatyötä.



Pitää olla inhimillinen, mutta ammattimainen ote työhön, toteavat johtava sosiaalityöntekijä Hillevi Komi ja sosiaalityöntekijä Katja Vaissalo Helsingin Itäisen sosiaaliaseman Herttoniemen toimipisteestä.



Tuen hakijoissa on pienen eläkkeen saajia sekä peruspäivärahalla ja asumistuellia olevia, joiden etuudet eivät riitä elämiseen. Alkuvuoden lomautukset näkyvät jo, koska Kelan ja erityisesti työttömyyskassojen työttömyysturvahakemusten käsittelyajat saattavat kestää useita viikkoja, kertoo johtava sosiaalityöntekijä Hil-

levi Komi.

– Harvassa työpaikassa ihmiset tietävät puoli vuotta etukäteen, että lomautuksia on tulossa, joten tulojen tippumiseen ei osata varautua ja osalla rahat eivät riitä, selventää sosiaalityöntekijä **Katja Vaissalo** Helsingin Itäiseltä sosiaaliasemalta.

– Useimmilla asiakkaistamme on muitakin ongelmia, kuten alkoholi- tai mielenterveysongelmia, ja taloudelliset vaikeudet voivat johtua niistä. Mutta asia menee myös toisinpäin, eli yllättävästä köyhtymisestä voi alkaa kierre, joka johtaa muihin vaikeuksiin, Komi toteaa.

Periytyvä köyhyys näkyy sosiaalityöntekijälle.

– Meillä alkaa olla useamman polven köyhiä, toteaa reilut 20 vuotta sosiaalityötä tehnyt Komi. Myös 1990-luvun alun laman, työttömyyden ja näköalatomuuden vaikutukset näkyvät joissakin perheissä yleisenä avuttomuutena hoitaa omien asioita.

Kohtaamisia asiakkaiden kanssa

Laki velvoittaa sosiaalityöntekijän ottamaan huomioon asiakkaan yksilöllisen tilanteen, esimerkiksi sen, että jokaisella on oikeus ihmisarvoiseen elämään. Tämä huomioidaan myös toimeentulotukea määriteltäessä.

– Meidän tehtävämme on asettaa hyviä kysymyksiä, jotta voimme yhdessä asiakkaan kanssa selvittää hänen tilanteensa ja etsiä tietä eteenpäin. Asiakasta vastuutetaan, ja hän on päähenkilö tilanteessa, Komi kuvailee.

Työhön kuuluu selvityksen tekeminen asiakkaan tuloista ja menoista toimeentulotukea varten. Lisäksi asiakkaita ohjataan muun muassa Kelaan tai työ- ja elinkeinotoimistoon. Myös asiakkaan työsaanti- tai opiskelumahdollisuuksia voidaan kartoittaa.

– Meille saattaa tulla asiakas, jolla on ilmiselvästi terveydellisiä ongelmia, mutta ei minkäänlaista hoitokontaktia”, Komi kertoo. Tällöin asiakas yritetään ohjata lääkärille, mutta jos mielenterveyspotilaalla ei ole sairauden tunnetta, tämä ei aina onnistu.

Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään myös vaikeita tilanteita ja vaativia asiakkaita. Etukäteen vaikeiksi tiedetyt asiakas-tilanteet voidaan tehdä parityönä.

”Jaetaan kokemukset pienemmiksi”

Asiakkaalla saattaa olla hyvinkin rankkoja kokemuksia takanaan, ja joskus romahdus tapahtuu vasta sosiaalityöntekijän luona. Tällöin sosiaalityöntekijä voi

itsekin traumatisoitua.

– Jos asiakastapaaminen on ollut vaikea, jaan asiat yleensä jonkun kollegan kanssa, Vaissalo kertoo. – Meillä on myös työnhajausta, kehittämispäiviä ja palaverreja säännöllisesti. Lisäksi asioita käydään usein läpi esimiehen kanssa.

Ammattimainen asenne auttaa työssä. Asenne syntyy osin kokemuksen kautta ja tajuamalla, että ”en voi hypätä asiakkaan elämään tekemään asioita tämän puolesta”, Komi muotoilee.

Esimiehenä toimiva Komi toteaa, että sosiaaliasemalla on resurssipulaa, mutta Itäisen sosiaaliaseman johtavat sosiaalityöntekijät pyrkivät kuitenkin joskus tapaamaan toisiaan.

– Työ on vähän sillisalaattia, kun esimies hoitaa henkilöstöhallintoa, asiakastyötä ja johtamista. Mielestäni on tärkeää, että esimies voi tukea työntekijöitä heidän työssään. Sosiaalityössä on hieman sellainen yksin tekemisen perinne. Olen ajanut sellaista ajatusta, että asiat voisi puhua pois työpaikalla. Jaetaan kokemukset pienemmiksi.

Työn hyviin puoliin Komi ja Vaissalo lukevat sen, kun he näkevät asiakkaan tilanteen kohenevan. Kohenemista voi olla Kelassa käynti ja tukien kuntoon saattaminen.

– Yleensäkin onnistumiset ovat pieniä asioita, Vaissalo toteaa. – Energiaa antaa myös se, kun asiakas sanoo lähtiessään, että kiitos, oli helpottavaa tulla tänne.

– Yhteiskunnan rakenteita me emme voi muuttaa, mutta onnistumme, jos asiakas kokee, että hän on tullut kohdatuksi ja kuulluksi, Komi summaa. ■

Kuva Pentti Vänskä



Palvelupäällikkö Sirpa Oksman ja palveluneuvoja Ritva Korhonen Kelan Kuopion toimistosta kertovat, että hankalissa asioissa palveluneuvoja voi heti asiakkaan läsnäollessa soittaa taustatukeen ongelman ratkaisemiseksi.



Elämäntilanne määrittää palvelutarpeen

● Kelasta asiakkaat hakevat kymmeniä erilaisia lakisääteisiä sosiaaliturvavaltuutuksia. Asiakkaana on koko kansa – laidasta laitaan.

– Kohtaamme asiakkaita, joiden ikä, odotukset ja valmiudet asioida ovat hyvin erilaisia, toteaa palveluneuvoja **Ritva Korhonen** Kelan Kuopion toimistosta.

Kelan tehtävänä on hoitaa Suomessa asuvien perusturva. Asiakkaina ovat kaikki Kelan etuuksia ja palveluja tarvitsevat henkilöt ja yritykset. Kelan palveluneuvojat selvittävät, mihin akuuttiin tarpeeseen asiakas hakee neuvoa. Asiakkaan elämäntilanne kartoitetaan, jotta asiakasta osataan opastaa ja neuvoa.

Kolme sukupolvea asiakkaana

– Nuoret haluaisivat hoitaa mahdollisimman monet asiat sähköisesti, vanhemmat saattavat odottaa, että heitä ohjataan asioiden hoidossa ja että työntekijä täyttää lomakkeet heidän puolestaan, palvelupäällikkö **Sirpa Oksman** Kuopiosta kuvailee.

Kelan hoidettavana on hyvin laaja skaala lakisääteisiä tukia. Kuopiossa asiakas ohjataan valitsemaan kolmesta erilaisesta palvelulinjasta, jotka ovat eläke- ja vammaisetusasioiden linja, sairaus- ja kuntoutuslinja sekä työttömyys-, opiskelu-, perhe-etuus- ja asumisen tuet -lin-

ja. Näin asiakas pääsee sen palveluneuvojan puheille, jolla on paras tietämys juuri hänen elämäntilannettaan koskevista asioista.

Palvelutarvekartoituksella eteenpäin

Palveluneuvoja kartoittaa asiakkaan elämäntilanteen ja tekee palvelutarvearvion.

– Neuvomme, ohjaamme, täytämme lomakkeita ja pyydämme liitteitä. Jos tapaus on kinkkinen, selvitämme asian ja otamme asiakkaaseen yhteyttä myöhemmin, palveluneuvoja Ritva Korhonen kuvailee työtään. – Käytössä on myös ajanvarausjärjestelmä, joka on saanut hyvää palautetta asiakkailta. Jos kyseessä ei ole Kela-asia, asiakas ohjataan oikeaan paik-

kaan, esimerkiksi verovirastoon tai sosiaalitoimistoon.

Keskustelulla pyritään selvittämään vaativat tilanteet. Näitä ovat muun muassa sellaisten asiakkaiden kohtaamiset, joilla on monimutkainen elämäntilanne ja jotka eivät oikein itsekään tiedä, minne mennä.

Hylkäävän etuus päätöksen saanut asiakas ottaa usein yhteyttä palveluneuvojaan, joka selvittää päätöksen sisältöä ja kertoo perusteluja.

– Tarvittaessa kirjaamme yhteydenotto pyynnön, jolloin päätöksen tehnyt henkilö ottaa asiakkaaseen puhelimitse yhteyttä. Tilanteen mukaan ohjaamme asiakasta myös muutoksenhakuasiassa. Hylkääviin päätöksiin liittyvät palvelutilanteet voivat silloin tällöin olla haasteellisia erityisesti asiasisällön osalta, toteavat Oksman ja Korhonen.

Kuopion kaupungin sosiaalitoimella, Kelalla ja työvoimahallinnolla on meneillään hanke ”Yhteinen asiakkuus”. Siinä perusturvasta vastaavat viranomaiset tekevät työtään ja toimintatapojaan toisilleen tutuiksi.

– Tarkoitus on luoda luonteva keskusteluyhteys ja saada tietoa, mihin ja millä tavoin asiakkaita ohjataan toisen viranomaisen luokse. Tästä hyötyvät sekä asiakas että organisaatiot, Oksman huomauttaa.

Korhonen selvittää asiaa toteamalla, että jos asiakas joutuu odottamaan esimerkiksi eläkepäätöstä, hänet voidaan ohjata sosiaalivirastoon hakemaan toimeentulotukea. – Meidän täytyy tuntea hyvin kenttä, joka vastaa sosiaaliturvasta.

Tietoa, tietoa, tietoa

Kelan tukien myöntämisperiaatteet löytyvät pääsääntöisesti etuuksia koskevista laeista. Tukipäätöksen tekee etuuskäsittelijä, joka voi käyttää harkintaa muun muassa harkinnanvaraisessa kuntoutuksessa. Useimmiten laki kuitenkin määrittelee suoraan tuen saamisen ehdot. Palveluneuvoja ei tee päätöksiä, mutta voi antaa arvion tilanteesta asiakkaan antamien tietojen pohjalta.

Koska sosiaaliturva on Kelan hoidossa, täytyy palveluneuvojen tuntea alan lainsäädäntöä. – Tiedon tulva on massiivinen ja sisältö muuttuu, Oksman totea.

– Työ vaatii omaehtoista opiskelua. Kun laki muuttuu, järjestämme myös koulutusta. Kannustamme tiedonhakuun, ja palveluneuvojilla on intranetissä käytössään asiakaspalvelusivusto, josta löytyvät etuusohjeet, Oksman luettelee.

Tukea palveluneuvojille tarjoaa myös asiakaspalvelun taustatuki, joka on toiminut Kelassa vuoden verran. Puhelimitse tarjottavasta tuesta on saatu hyviä kokemuksia.

Yhdessä tekemisestä voimaa

– Jos asiakkaaksi tulee henkilö, jolla on monet asiat solmussa, ja jos huomaa, että asiakashan voi hakea sitä tai tätä tukea, niin silloin kokee onnistuneensa. Siis kun asiat loksahdavat kohdalleen, Korhonen kuvailee.

Joskus asiakkaiden kohtalot ovat koskettavia.

– Olen ollut yli 30 vuotta Kelassa, ja

kokemus auttaa kohtaamisissa, Korhonen kertoo.

– Käsittelemme työssä kohtaamiemme asioita säännöllisesti palavereissa. Myös hyvä ryhmä auttaa, on yhdessä tekemisen meininkiä.

– Asenne on tosi tärkeä. Luin jostakin tällaisen mielestäni erittäin hyvän kiteytyksen asiasta: täytyy olla sopivasti itsevarma, sopivasti nöyrä ja pitää yllä myönteistä asennetta, Korhonen summaa. ■

Laaja kehittämishanke linjaa asiakaspalvelua

■ Kela haluaa tarjota asiakkailleen parasta julkista palvelua. Tavoitteen toteuttamiseksi Kelassa käynnistettiin vuonna 2006 laaja palvelutoiminnan kehittämisohjelma (PASTE), jota vetää pääjohtaja **Jorma Huuhtanen**.

Nyt hanke on loppusuoralla. Kehittämisohjelmassa on linjattu Kelan palvelukanavat ja palveluverkko. Esimerkiksi on määritelty, millä perusteilla Kela voi sulkea toimiston tai minkälaisia aukioloaikoja toimistoissa kautta maan noudatetaan. Myös yhteis palveluun osallistumiselle on laadittu periaatteet.

Kelan asiakkaita ovat henkilöasiakkaat ja työnantaja-asiakkaat. Henkilöasiakkaat ryhmitellään elämäntilanteen mukaan. Elämäntilannejaottelua hyödynnetään laajasti asiakaspalvelussa.

Kehitystyön tulokset näkyvät myös toimistojen arjessa. Toimistoissa on otettu käyttöön uusi, yhtenäinen palvelumalli, jossa työntekijät erikoistuvat eri rooleihin: joko asiakaspalveluun tai etuuskien ratkaisutyöhön.

Asiakaspalveluun erikoistuneille palveluneuvojille Kela on tarjonnut parin vuoden ajan uudenlaista palvelukoulutusta. Lisäksi käyttöön on otettu asiakaspalvelun taustatuki, josta palveluneuvoja voi tarvittaessa kysyä neuvoa puhelimitse. Seuraava askel on yhtenäisen ajanvarauksen käyttöönotto koko maassa.

Palvelutoiminnan kehittämisohjelma päättyy vuoden lopussa, ja työskentely sen linjausten mukaan jatkuu osana Kelan normaalia toimintaa. ●

Yhä useampi hakee Kelan tuet mieluummin verkossa

■ Kelan verkkoasioinnin määrät kasvavat kuukausittain. Huhtikuussa 11 % asiakkaista valitsi mieluummin sähköisen asiointipalvelun kuin paperilomakkeen. Viime vuonna vastaava luku oli 4 %.

Aktiivisimmin Kelan sähköisiä asiointipalveluita käyttävät opiskelijat ja lapsiperheet. Sen sijaan eläke- ja vammaisetuuk-sissa sähköistä hakemusta hyödynsi alle 2 % hakijoista.

Opiskelijoista yli 90 % palautti viime vuoden opintotuet verkossa, mikä on ennätysmäärä. Vanhempainpäivärahaa taas haki verkossa huhtikuun aikana 21 % hakijoista. Isät tekevät äitejä useammin hakemuksen verkossa. Isistä lähes 40 % täyt-tää mieluummin verkkohakemuksen, kun taas äideistä vain 6 % tekee verkkohakemuksen. Tähän vaikuttaa mm. se, että isien ei yleensä tarvitse toimittaa erillisiä liitteitä.

Sähköisten hakemusten osuus lapsilisissä oli 10 % ja las-tenhoidon tuissa yli 15 %. Myös yleistä asumistukea voi hakea verkossa. Siinä verkkohakemusten osuus oli huhtikuussa reilut 15 %, sairauspäivärahassa taas vajaat 7 %.

Asiointipalvelussa voi tunnistauduttuaan hakea useaa etuutta, tehdä erilaisia ilmoituksia ja katsoa etuustietojaan, kuten onko hakemus käsitelty ja milloin tuki maksetaan. Osa Kelan hakemuksista on vielä täytettävissä vain paperilla, mutta asiointipalvelun mahdollisuudet täydentyvät koko ajan. Tavoit-teena on saada palveluun kaikki tärkeimmät etuudet vuoden 2010 loppuun mennessä.

Käyttö kaksinkertaistuu vuosittain

Kelan asiointipalvelujen käyttö on kaksinkertaistunut vuosittain. Vuonna 2006 palveluun tunnistauduttiin 686 000 kertaa, vuon-na 2007 jo 1,4 miljoonaa kertaa ja viime vuonna 2,5 miljoonaa kertaa. Tänä vuonna huhtikuuhun mennessä palveluun on tunnistauduttu 1,5 miljoonaa kertaa.

Kela on markkinoinut verkkoasiointia lehdissä ja radiossa. Huhtikuun puolivälissä pyörinyt kahden viikon radiokampanja oli huomioarvoltaan hyvä, ja se lisäsi osaltaan verkkoasioinnin suosiota.

HEIDI LIESIVESI

13 toimistoa suljetaan ensi vuonna

■ Kela arvioi vuosittain toimistoverkkoaan. Tänä keväänä toimistoverkkoa on tarkasteltu alueellisesti asiakkaiden palvelu-tarpeiden, toimistoverkon tiheyden ja yhteispalvelun mahdolli-suuksien perusteella. Myös kuntaliitosten aiheuttamat muutok-set paikkakunnan palveluihin on huomioitu.

Ensi vuonna suljetaan 13 Kelan toimistoa, joista osa kor-vataan yhteispalvelulla. Muutokset eivät aiheuta irtisanomisia. Painavin perustelu toimiston sulkemiselle on vähäinen asia-kasmäärä. Muutosten jälkeen Kelalla on yhä 238 toimistoa eri puolilla Suomea.

– Yhtään sellaista toimistoa ei kuitenkaan suljeta, jonka tilalle ei tarjottaisi korvaavaa palvelua tai jonka sulkemisen takia asiointimatka lähimpään toimistoon tulisi kohtuuttoman pitkäk-si, toteaa pääjohtaja **Jorma Huuhtanen**.

– Kela on mukana jo 79 yhteispalvelussa, ja kehitämme aktii-visesti yhteispalvelua koko Suomessa, toteaa Huuhtanen.

Toimistoverkon tarkastelun yhteydessä päätettiin myös supistaa 10 paikkakunnalla Kelan toimistojen aukioloaikaa. Useimmiten tämä tarkoittaa, että toimisto palvelee asiakkaita kahtena päivänä viikossa.

1.1.2010 suljettavat toimistot

- Martinlaakso (Vantaa)
- Elimäki (Kouvola)
- Iitti
- Padasjoki
- Kärkölä
- Lauritsala (Lappeenranta)
- Valtimo
- Perniö (Salo)
- Vaajakoski (Jyväskylä)
- Alahärmä (Kauhava)
- Jurva (Kurikka)
- Utajärvi

1.4.2010 suljettava toimisto

- Nakkila

Palvelujen hajautuminen uhkaa lisätä avuttomuutta



Piirros Juhon Juntunen

● Omaehtoinen asiointi vaatii palvelujärjestelmältä nykyistä enemmän avoimuutta ja selkeyttä. Toimistojen asiakaskunnan eriytyessä asiakaspalveluun tarvitaan myös lisää osaamista. – Apua tarvitsevien hätä voi palvelujen hajautuessa muuten syventyä, sanoo Kelan tutkija **Markku Laatu**.

Sosiaaliturvan palvelutarjontaa kehitetään yhä monikanavaisemmaksi. Kelan palveluja on jo toimistojen lisäksi tarjolla internetissä, puhelimessa ja yhteispalvelupisteissä. Yhä useamman kunnan sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamiseen osallistuu kirjava joukko yrityksiä ja kolmannen sektorin palveluntarjoajia.

Uusien palvelukanavien tarpeellisuutta on perusteltu asiakkaan valinnanvapaudella ja aktivoinnilla, palvelujen tehostumisella ja joustavoitumisella sekä kustannussäästöillä.

Markku Laadun mukaan valinnanvapauden korostaminen palvelee kuitenkin ennen kaikkea hyvin toimeentulevan väestön tarpeita. – Uudet palvelumuodot vaativat kansalaisilta toimintavalmiuksia, joita keskivertokuluttajallakaan ei aina ole. Kriittisiä puheenvuoroja kuulee silti vain harvoin.

Laadun mukaan asiakkailta oletetaan riittäviä tietoja omista oikeuksistaan, kiinnostusta ja kykyä kilpailuttaa, päättää vaihtoehdoista ja puolustaa tarvittaessa oikeuksiaan. Sähköiseen asiointiin tarvitaan sekä välineet että osaamista. Naapurikaupunkiin siirrettyyn toimistoon täytyy tarvittaessa pystyä yhä menemään.

Hallintokulttuurit vaarassa rapautua

Markku Laatu painottaa, että avuttomuus ei väisty sähköisten itsepalvelujen ja palvelusetelien yleistyessä. Jokainen on joskus avuton. Sairaus, ikääntyminen, työttömyys taikka masennus heikentää kenen tahansa toimintakykyä.

Samaa todetaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tuoreessa palvelurakenteen muutosta ja avuttomuutta käsittelevässä raportissa. Raportin valmistelleen työryhmän tavoite on selvittää, voiko palvelujen hajautuminen rapauttaa hallintokulttuureja ja lisätä avuttomuutta.

Työryhmän huolena on, että palvelujen hajautuessa kokonaisvastuu jää kantamatta. Julkista ja yksityistä palveluntuotantoa säännellään eri periaattein. Ovatko asiakkaat vaarassa ajautua eriarvoiseen asemaan? Oletetaanko, että julkisen sek-

■ TEKSTI SATU KONTIAINEN

torin asiakas on vahvempi kuin yksityisen sektorin asiakas, jonka turvana on kuluttajasuoja?

– Julkisen sektorin asiakas on julkisessa puheessa yhä useammin viranomaisen kanssa tasaveroinen toimija, joka ei tarvitse erityistä suojelua, työryhmä toteaa raportissaan.

Työryhmän puheenjohtaja, professori **Pentti Arajärvi** kertoo, että palvelujen tuottaminen entistä suuremmissa yksiköissä lisää tehokkuutta mutta heikentää avoimuutta. Omaehtoinen asiointi edellyttäisi ylipäättään järjestelmältä selkeyttä ja läpinäkyvyyttä.

Työryhmä pohtii, onko palvelurakenteen muutoksen lieveilmiöitä syytä korjata lainsäädäntöä muuttamalla. Avoimuuden puutteeseen ei ole kuitenkaan helpoa puuttua lainsäädännöllä.

Työryhmän idealistilla on myös konkreettisia kohteita. Monien asiointimatkat esimerkiksi pidentyvät palvelujen hajauttamisen vaikutuksesta. Olisiko matkakorvausta syytä maksaa muistakin kuin terveydenhuollon asioinneista?

Vuorovaikutusta tarvitaan

Markku Laadun mukaan palvelurakenteen muutos on vaarassa ajaa avuttomat yhä vaikeampaan asemaan. – Esimerkik-



Kuva Vaisla Aunola

Tutkija Markku Laatu toivoo, että sosiaaliturvan uusia internetpalveluja kehitettäisiin nykyistä vuorovaikutteisemmiksi.

si perinteiset Kelan toimistot uhkaavat kuitua vain tietyille erityisryhmille minimipalveluja tarjoaviksi palvelupisteiksi. Ja kun kunnat siirtävät palvelutarjontaan yksityisille, julkiset palvelut kuituvat varajärjestelmäksi, jonka laatuun ja kehittämiseen ei satsata.

– Ammattilaisia on vaikea houkutella julkisiin palveluihin. Näin kattavuuden lisäksi kärsivät myös palvelujen laatu ja tehokkuus.

Laatu lisää, että asiakkaan kielteinen kierre saa vauhtia toimistojen leimautuessa ongelma-asiakkaiden palvelupisteeksi. Silloin kynnyks hakea apua nousee niilläkin, jotka tarvitsevat palveluja eniten.

Vähäväkisimpien palvelutarpeiden huomioimista voisi Laadun mukaan parantaa ainakin Kelassa se, että internetpalveluja kehitettäisiin nykyistä vuorovaikutteisemmiksi. Toimistopalveluissa voitaisiin painottaa entistä enemmän sellaista kokonaisvaltaista erityisosaamista, jota esimerkiksi vähemmistöjen ja moniongelmaisten asiakkaiden palvelu edellyttää.

Hyvä suuntaus on Kelassa kehitteillä oleva ajanvarauspalvelu, jonka tavoitteena on ohjata henkilökohtaista palvelua tarvitsevat asiakkaat asiantuntijalle sopivaan aikaan. Tätä kevyemmät asiat hoituisivat puhelimesta tai internetissä, ja toimistoissa jäisi enemmän aikaa elämäntilanteiden kartoittamiseen.

– Tarvittaisiin silti lisää keskustelua siitä, millaisen valintaprosessin kautta esimerkiksi puhelinasiakkaat siirtyvät ajanvarauksesta tarvitseväksi asiakkaaksi ja millaisen harkinnan perusteella toimistoasiakkaita ohjataan kevyemmän asioinnin palvelukanaviin.

– Yleensäkin, millaista osaamista tarvitaan eri palvelukanavissa, jotta Kela voi saavuttaa strategiaansa kirjaamansa parhaan julkisen palvelun tarjoajan aseman myös heikompiensa näkökulmasta? Pitäisikö vahvistaa kautta koko organisaation sosiaalityön kaltaista osaamista vai riittääkö, että organisaatio toimii tehokkaan rahanjakoautomaatin tavoin?

Hyvän elämän määritelmä hukassa

Palvelujen hajauttamista ohjaa käsitys aktiivisesta ja valikoivasta kuluttajasta. Kriittikömmästä sovellettuna käsitys johtaa Markku Laadun mukaan näkemyksettö-

mään sosiaalipolitiikkaan ja kansalaisten epätasa-arvoon.

– Vaatimus tasa-arvosta sopii huonosti erilaisia ja vapaita kuluttajavalintoja suosivaan yhteiskuntaan, jossa valinnat tulkitaan helposti laadullisesti erilaisiksi ja yhteismitattomiksi. Koska ihmiset arvostavat erilaisia asioita, tasa-arvo voi olla enintään toissijaisena tavoitteena palvelujen tuottamisessa.

– Häviääkö hyvinvointivaltiolta samalla laajemminkin oikeus määritellä ja ohjata ihmisten ”hyvää elämää” koskevia tavoitteita?

Laadun mukaan ei voi sanoa, että palvelurakennemuutoksen nykyinen kehityssuunta olisi kansalaisten valitsema, vaikka uudistuksen yhteydessä paljon puhutaankin kansalaisten aktiivisuuden lisäämisestä.

– Esimerkiksi kuntapuolella markkinoinnista hyvinvointivaltio kutistaa kansalaisen kuluttajakansalaisen rooliin, jossa aktiivisuus on lähinnä sitä, että kansalainen valitsee tai ostaa jonkin hyödykkeen ennemmin kuin toisen. Vasta kun kuluttaja voi myös osallistua varsinaiseen palvelun tuottamiseen, saatetaan vakavassa mielessä puhua aktiivisuudesta.

– Vaikutusvaltaa palvelujen tuottamiseen ei kuitenkaan kansalaisille juuri tarjota. Esimerkiksi palvelujen yksityistämisooperaatioihin kansalaiset ovat suhtautuneet varsin nihkeästi. Tästä huolimatta yksityistäminen on edennyt vauhdikkaasti.

Laatu summaa, että markkinoinnista sosiaalipolitiikka voi tuottaa yhä useammin omalla toiminnallaan riskejä ja negatiivisia ulkoisvaikutuksia, samalla kun sen keinot puuttua näihin kaventuvat.

Lama toisaalta nostattaa vahvan ohjauksen kaipuuta. Yhteiskunnan epäkohdettien korostuessa kansalaiset haluavat taas kuulla, mikä on hyvää ja oikein. – Nykyinen talouden taantuma syntyi liiasta uskosta markkinoiden kaikkivoipaisuuteen. Taantuma voi silti vielä tarjota mahdollisuuden arvioida uudelleen sosiaalipolitiikan toimeenpanoa. ■

Lisää tietoa:

Rakenteet, avuttomuus ja lainsäädäntö. Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmän II raportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki 2009. Raportti on luettavissa myös internetissä [HYPERLINK "http://www.thl.fi"](http://www.thl.fi) www.thl.fi > Julkaisut



Juttusarjassa on esitelty Kelan kuusi palvelukanavaa: suorakorvaus, kirje, yhteispalvelu, toimisto ja verkkopalvelu. Viimeisenä on vuorossa puhelin.

Puhelinpalvelusta aito asiointikanava

Suurin osa Kelan asiakkaiden puhelinpalvelusta siirtyy vaiheittain valtakunnallisen Yhteyskeskuksen hoidettavaksi. Käytössä on jo viisi valtakunnallista palvelunumeroa, ja lisää numeroita avataan ensi syksynä.



● Vuoden loppuun mennessä Kela on ottanut käyttöön koko maassa asiakkaan elämäntilanteen mukaan ryhmitellyt 13 palvelunumeroa. Kaikki palvelunumerot ovat jo nyt käytössä mm. pääkaupunkiseudulla, Pohjois-Karjalassa ja Jyväskylässä. Ruotsinkielisiä asiakkaitaan Kela on palvellut keskitetyissä palvelunumeroissa jo kolmen vuoden ajan.

Lapsiperheiden numero suosituin

Tällä hetkellä valtakunnallisista palvelunumeroista saa tietoa ja neuvontaa työttömyyteen, eläkkeisiin, omaisen kuolemaan ja asumistukeen liittyvissä asioissa. Uusin avattu palvelunumero opastaa lapsiperheitä vanhempainpäivärahojen, lapsilisän, lasten hoidon tukien ja adoptiotuen hakemisessa. Numerossa vastataan myös elatustukea koskeviin kyselyihin. Kelassa pidetään tärkeänä, että asiakas saa valita itselleen parhaiten sopivan palvelukanavan ja voi yhä useammin hoitaa asiansa kokonaan verkossa tai puhelimesa. Lapsiperheet voivatkin nykyään hakea verkossa kaikki lapsen syntymään ja hoitoon liittyvät Kelan etuudet.

– Lapsiperheiden puhelinpalvelusta tulee todennäköisesti Kelan suosituin palvelunumero. Odotamme numeroon päivittäin keskimäärin 1800:aa puhelua, joihin vastaamassa on jatkuvasti noin 30 – 40 asiakasneuvojaa, kertoo kehittämisspällikkö **Pirjo Myyry** Kelasta.

Eläkeasioiden palvelunumeroon tulee päivittäin 1100 – 1200 puhelua, asumistuen numeroon odotetaan keskimäärin

1200:aa puhelua päivässä, ja työttömien palvelunumerossa vastataan 1200 – 1400 puheluuun päivittäin.

Tukihakemus vireille puhelimesa

Kelan puhelinpalvelua hallinnoi ja hoitaa kolme vuotta sitten toimintansa aloittanut Yhteyskeskus, jolla on yksiköt Joensuussa, Lieksassa, Pietarsaarella, Jyväskylässä ja Kemijärvellä. Yhteyskeskuksessa on puheluihin vastaamassa 238 puhelinneuvojaa. Soitto Kelan palvelunumeroihin maksaa asiakkaalle tavallisen paikallisverkko- tai puhelinmaksun.

Tulevaisuuden visiona on, että asiakas saisi puhelimitse hoidettua asiansa alusta loppuun.

– Puhelinpalvelusta tehdään aito asiointikanava, jolloin etuushakemuksen voi laittaa vireille suullisesti ja etuuksiin liittyvät muutokset voidaan myös hoitaa puhelimesa, Pirjo Myyry huomauttaa.

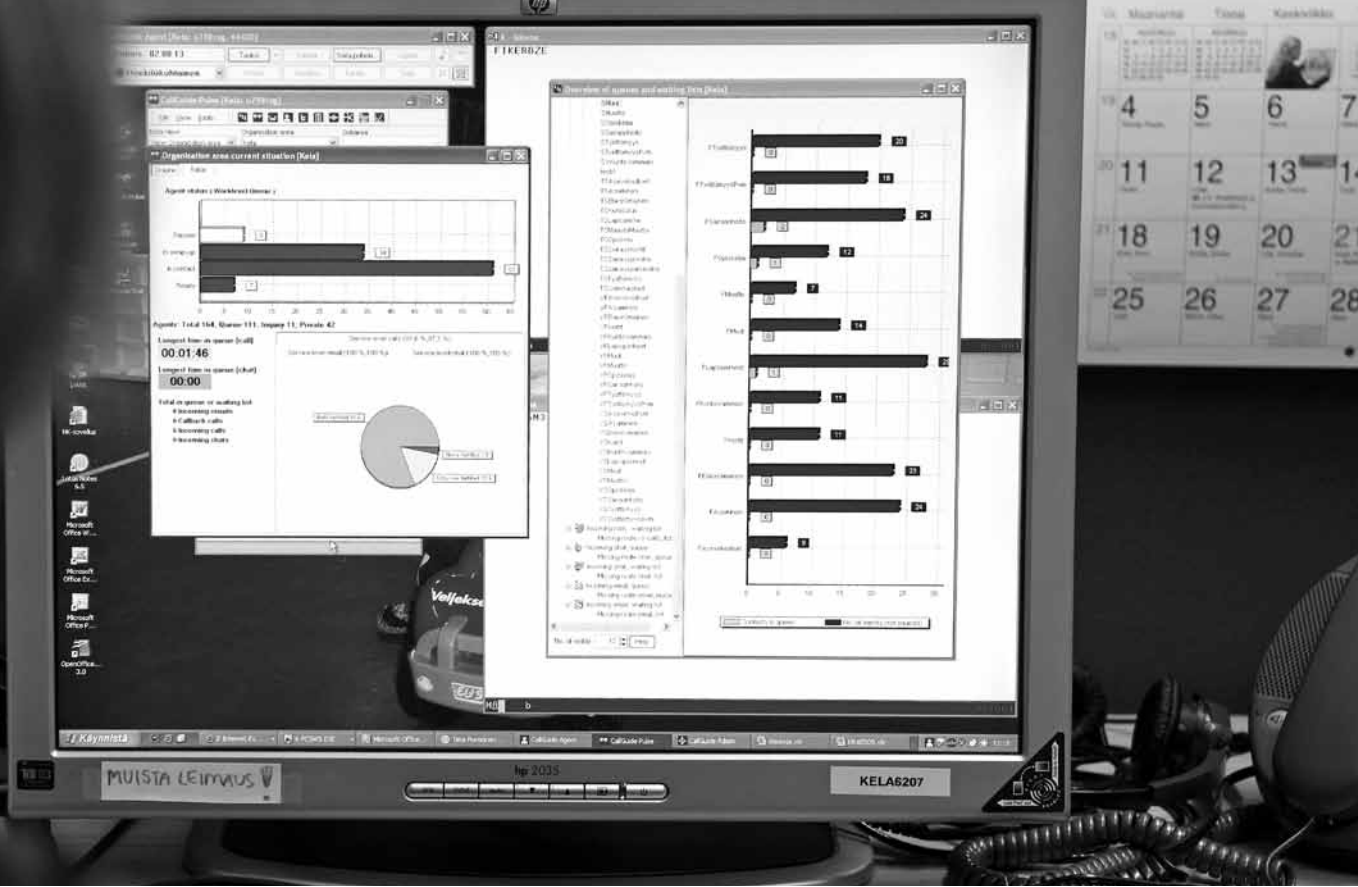
Parhaillaan selvitetään puhelinpalvelussa toimivaa henkilön sähköistä tunnistusta. Henkilöllisyyden varmentaminen tosin onnistuu myös henkilöllisyyttä tarkentavilla kysymyksillä. Tulevaisuuden suunnitelmiin liittyy lisäksi puheluiden tallentaminen, jolloin puhelutalletusta voi tarvittaessa käyttää asiakaspalvelun dokumenttina.

Usein soitto riittää

Asiakasneuvoja **Harri Laihosola** on työskennellyt Yhteyskeskuksen Joensuun yksikössä reilut puoli vuotta. Uuden pu-



– Rauhallisuus, empaattisuus ja asiakkaan kuunteleminen ovat asiakasneuvojan tärkeimmät ominaisuudet puhelinpalvelussa, luettelee asiakasneuvoja Harri Laihosola, joka työskentelee Yhteyskeskuksen Joensuun yksikössä.



Puhelinpalvelussa asiakasneuvoja tarvitsee hyviä tiedonhakutaitoja Kelan laajoissa tietojärjestelmissä. Palvelunumeroihin tulevien puheluiden määrät myös tilastoidaan tarkasti.

helinneuvojan pesti alkoi intensiivisellä koulutuksella, jossa perehdyttiin kattavasti tietoturvaan ja Kelan hoitamiin etuuksiin. Parhaillaan Harri vastaa asumistukipuheluihin, jatkossa myös työttö-

myysturvaa koskeviin puheluihin.

Kun asiakas soittaa elämäntilannekohtaiseen palvelunumeroon, Yhteyskeskuksen puhelujonoja ylläpitävä ohjausjärjestelmä yhdistää puhelun palvelukie-

len, neuvojan erityisosaamisen ja saataavuuden mukaan. Puhelinneuvojien apuna työskentelee taustatuki, johon puhelu siirtyy selvitetäväksi, jos näyttää siltä, että asiakkaan asia ei selviä yhdellä soitolla.

Harri pitää rauhallisuutta, empatiisuutta ja asiakkaan kuuntelemista tärkeimpinä ominaisuuksina asiakasneuvojan työssä.

– Ihmisillä saattaa olla hyvinkin vaikeita elämäntilanteita, joista pitää pysyä puhumaan ystävällisesti ja asiallisesti, vaikka asiakas olisi kuinka vihainen tai hermostunut.

Tulossa on mielenkiintoisia muutoksia, kun asiakkaat pääsevät laittamaan hakemuksiaan vireille puhelimesta. Se vaatii puhelinneuvojalta hyvää perehtyneisyyttä paitsi etuuksiin myös asiakkaan kokonaisvaltaiseen elämäntilanteeseen.

Yhteyskeskuksen johtaja **Kaija Kotisaari** pohdiskelee hyvän puhelinpalvelijan ominaisuuksia ja päätyy samaan kuin Harrikin.

– Riittävästi empatiakykyä yhdistettynä vankkaan ammatillisuuteen. Nämä ominaisuudet auttavat löytämään asiakkaalle sopivia ratkaisuja ja opastamaan heitä eri elämäntilanteissa. Hyvä puhelinneuvoja on myös hyvä kuuntelija – hän tekee työtä korvillaan. ■

Kelan valtakunnalliset palvelunumerot

Palvelunumerot palvelevat maanantaista perjantaihin klo 8–18.

Asumisen tuet 020 692 201

Yleinen asumistuki

Eläkeasiat 020 692 202

Kansaneläkkeeseen tai työeläkkeeseen liittyvät asiat, eläkkeensaajan asumistuki

Lapsiperheet 020 692 206

Äitiysavustus, vanhempainpäivärahat, lapsilisä, elatustuki ja muut lapsiperheiden tuet

Työttömyysajan tuet 020 692 210

Työmarkkinatuki, peruspäiväraha ja muut Kelan hoitamaan työttömyysturvaan liittyvät kysymykset

Omaisien kuolema 020 692 208

Leskeneläke, lapseneläke, perhe-eläke

Kela ottaa käyttöön seuraavat valtakunnalliset palvelunumerot lokakuussa (sairastaminen, kuntoutus, vammaistuet, Kela-kortti).

Joulukuun alussa otetaan käyttöön loput kolme numeroa (asevelvolliselle, opintotuki, maasta- ja maahanmuutto).

Sosiaalibarometri 2009:

Asiakaspalvelu sujuu Kelassa hyvin

■ Sosiaali- ja terveysturvan asiantuntijoiden mielestä asiakkaat saavat parhaiten tietoa työ- ja elinkeinotoimistojen palveluista sekä Kelan palveluista ja etuuksista. Heikointa tiedonsaanti on sosiaali- ja terveyspalveluista.

Tämä ilmenee huhtikuussa julkaistussa Sosiaalibarometri 2009:ssä. Barometrin mukaan kunnilla on sosiaali- ja terveyspalveluista erilaisia tiedotuskäytäntöjä, mikä asettaa kuntien asukkaat eriarvoiseen asemaan.

Kelasta barometriin vastasi 115 toimistonjohtajaa eli noin puolet. Enemmistö heistä arvioi, että parhaiten Kelan asiakaspalvelussa toimivat esitteet, neuvonta, kaikkiin talouksiin jaettava *Elämässä – Mitt i allt* -lehti sekä yleensä asiointipahtumien sujuvuus.

Viidennes Kelan vastaajista näkee kehittämistarpeita Kelan käsittelyajoissa, puhelinpalvelussa, tulkkipalvelussa sekä lomakkeissa. Toimistonjohtajista jopa 75 % kokee puutteita omavirkailijajärjestelmässä.

Kaikkiaan Kelan toimistonjohtajat antoivat toiminta-alueensa palvelujen toteuttamisesta myönteisimmät arviot omista palveluistaan verrattuna sosiaalitoimen, sosiaalilautakuntien, terveyskeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen arvioihin. Vain työ- ja elinkeinotoimistojen arviot omien palvelujensa tehokkuudesta ja organisoinnin selkeydestä ovat lähes yhtä myönteisiä kuin Kelan toimistonjohtajien arviot.

Sosiaalibarometrissa paikallistason yli 700 asiantuntijaa arvioi mm. hyvinvoinnin, palvelujen ja palvelujärjestelmän kehitystä. ●



Elämässä – Mitt i allt -lehti

Joka kotiin sosiaaliturvatietoa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi

■ *Elämässä – Mitt i allt* on uudistunut Kelan asiakaslehti, jossa on suomenkielinen osa *Elämässä* ja ruotsinkielinen osa *Mitt i allt*. Osat alkavat lehden eri päistä, ja ne kohtaavat aukeamassa, jossa esitellään lyhyesti Kelan hoitamat etuudet englanniksi.

Toukokuussa jaetussa *Elämässä – Mitt i allt* -lehdessä 2/2009 kerrotaan mm. sosiaaliturvaa koskevien valitusten pitkästä tiestä, kansaneläkkeen rahoituksesta ja patkätöyläisten työttömyysturvasta.

Lehti ilmestyy neljä kertaa vuodessa, ja sen painos on 2,7 milj. kpl.

Tiedotusvelvollisuus

Joka kotiin jaettavalla asiakaslehdellä Kela toteuttaa lain säätämää velvollisuuttaan edistää kansalaisen tiedonsaantiä sosiaaliturvasta.

Lehden lisäksi Kela käyttää kansalaisviestinnässään useita keinoja, mm. tiedotteita, esitteitä ja internetiä. Jokaiseen kotiin jaettava asiakaslehti varmistaa, että sosiaaliturvatieto on helposti löydettävissä ja niidenkin henkilöiden saatavilla, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää internetiä.

Tänä vuonna asiakaslehden jakelusta vastaa Suomen Suoramainonta Oy. Asiakaslehti on jokaista koskeva yleishyödyllinen julkinen tiedote. Koska lehdessä ei ole mainoksia eikä kaupallisia liitteitä, se jaetaan myös niihin talouksiin, joiden postiluukulla on mainoskielto. ●

Yksityislääkärissäkäynneissä suurta alueellista vaihtelua

Ketkä käyttävät yksityislääkärin palveluja? Tässä artikkelissa aiheeseen perehdytään tarkastelemalla sairausvakuutuksen korvaamia yksityislääkärissäkäyntejä alueellisesta näkökulmasta ja eri väestöryhmissä.

■ Aineistona käytetään Kelan tilastoja eri vuosilta sekä Tilastokeskuksen tulojaon palveluaineistoa vuodelta 2006. Tilastokeskuksen aineisto kuvaa Kelan rekisteritietoja kattavammin korvausten saajien sosioekonomisia taustatekijöitä.

Vuonna 2008 lähes 1,6 miljoonaa henkilöä sai sairausvakuutuskorvauksia yksityislääkärissäkäynneistä. Hieman yli puolella heistä oli vain yksi lääkärisäkäynti. Kaikkiaan korvattuja käyntejä oli noin 3,7 miljoonaa.

Miltei neljännes saajista oli täyttänyt 65 vuotta. Ikäryhmän väestömäärään suhteutettuna eniten kävijöitä on 75–85-vuotiaiden ryhmässä. Tässä ryhmässä lähes joka toinen oli saanut korvauksia yksityislääkärissäkäynnistä.

1990-luvun alkuun verrattuna eniten on lisääntynyt juuri vanhimpiin ikäluokkiin kuuluvien saajien osuus. Yksisy tähän voi olla vanhusten hoivan painopisteen muuttuminen laitoshoidosta avohoitoon, jolloin iäkkäät ovat pysyneet sairausvakuutuskorvausten piirissä. Työikäisillä lisääntynyt käyttö on voinut kanavoitua myös työterveyshuoltoon: vastaavana aikana työterveyshuollon sairaanhoidona korvattujen lääkäris-

säkäyntien määrä on lähes kaksinkertaistunut.

Tulevaisuudessa iäkkään väestön määrä kasvaa edelleen. Tulevat eläkeläiset ovat aiempaa paremmin koulutettuja ja vauraampia. He ovat tottuneet käyttämään yksityisiä terveyspalveluja työterveyshuollossa. On mielenkiintoista seurata, miten nämä tekijät heijastuvat sairausvakuutuksen korvaamien terveyspalvelujen käyttöön tulevina vuosina.

Tulotaso vaikuttaa

Sairausvakuutuksen korvaamien yksityislääkäripalvelujen käyttö lisääntyy tulotason noustessa. Taustalla lienee paitsi se, että on varaa maksaa palvelusta, myös iän ja tulotason sekä iän ja sairastavuuden väliset yhteydet. Kotitalouden tulojen perusteella määriteltyn pienituloisimpaan tulokymmenykseen kuuluvasta väestöstä puolet oli alle 30-vuotiaita, ja heidän terveyspalvelujen tarpeensa voi olettaa vähäisemmäksi. Osalla heistä on käytössään kattavat, myös erikoislääkäripalveluja tarjoavat korkeakoulujen opiskelijaterveydenhuollon palvelut. Toisaalta osalla pienituloisimmista

sairastavuus voi olla hyvinkin suurta.

Eri väestöryhmien välillä on huomattavia eroja. Eläkeläisistä lähes 40 % oli vuonna 2006 saanut korvauksia yksityislääkärissäkäynneistä. Heistä eniten yksityislääkärissä kävivät ne, joilla on toimihenkilötausta ja jotka asuvat kaupungeissa.

Työttömien ja työllisten välillä on eroa: työssä käyvistä 30 % ja työttömistä 16 % oli vuonna 2006 saanut korvauksia yksityislääkärissäkäynneistä. Ryhmät ovat suunnilleen samanikäisiä ja työlliset voivat yleensä käyttää myös työterveyshuollon palveluja. Eroa voi selittää mm. potilaan itsensä maksettavaksi jäävän omavastuusuuden suuruus suhteessa käytettävissä oleviin tuloihin. Työssä käyvän potilaan oma maksuosuus voi myös jäädä sairausvakuutuksen omavastuusuutta huomattavasti pienemmäksi, jos esimerkiksi työpaikan sairauskassa tai työnantaja korvaa sairaanhoidon kustannuksia. Myös mahdollinen yksityinen sairauskulvakuutus voi vaikuttaa eroon.

Alueelliset erot suuret

Yksityisten terveyspalvelujen

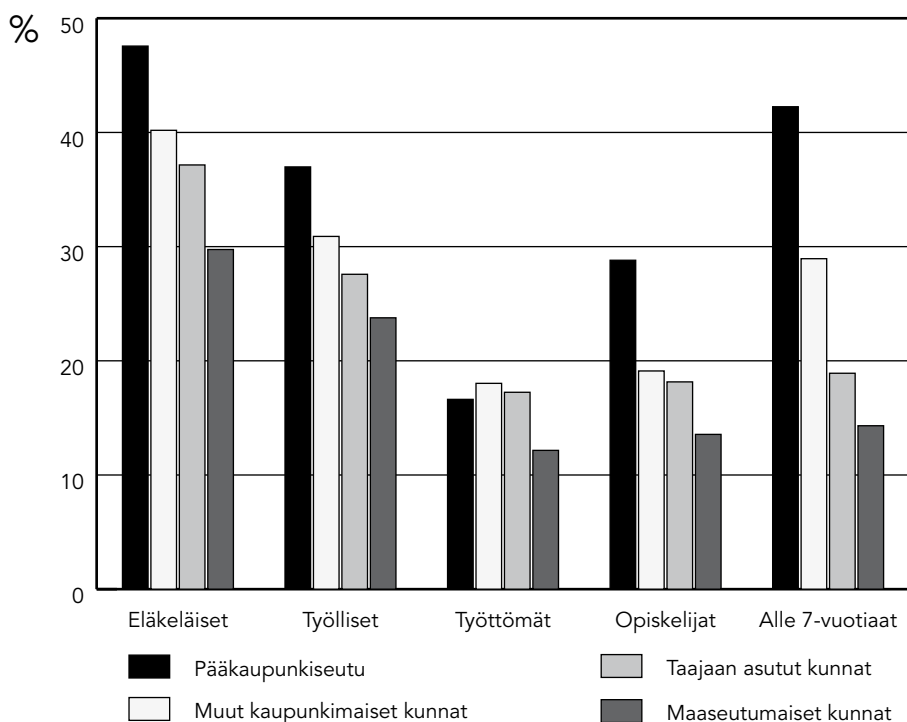
käytössä on huomattavia alueellisia eroja. Kun pääkaupunkiseudulla asuvista useampi kuin joka kolmas oli saanut korvauksia yksityislääkärissäkäynneistä, maaseutumaisissa kunnissa korvauksia oli saanut harvempi kuin joka neljäs. Näin on, vaikka maaseutumaisten alueiden väestö on keskimäärin hieman vanhempaa.

Alueiden erot ovat samankaltaisia kaikissa tarkasteluvuoden pääasiallisen toiminnan mukaisissa ryhmissä (ks. kuvio). Suurimmat alueiden väliset erot ovat alle kouluikäisillä: korvauksia saaneiden osuus vaihteli maaseutumaisilla alueilla asuvien vajaan 15 %:sta pääkaupunkiseudun yli 40 %:iin. Taustalla voi olla esimerkiksi hoidon saamisen koettu kiireellisyys, jolloin lähellä olevaan hoitopaikkaan mennään helpommin.

Alueiden väliset erot ovat samankaltaisia kaikissa ikä-, tulo- ja koulutusluokissa.

Tarjonta keskittynyttä

Epätasaisen alueellisen jakautumisen taustalla on osaltaan yksityisten terveyspalvelujen tarjonta, joka on keskittynyt suurimpiin kaupunkeihin ja



Kuvio. Yksityislääkärisäkänneistä sairausvakuutuskorvauksen vuonna 2006 saaneet, osuus väestöstä (%) pääasi-allisen toiminnan mukaan alueittain eräissä väestöryhmissä.

kasvukeskuksiin. Terveyspalvelujen käyttöön liittyvissä tutkimuksissa on usein todettu, että terveyspalvelujen käytön määrä riippuu etäisyydestä: mitä pitempi matka on, sitä vähemmän palvelua käytetään. Kaukana sijaitsevaan hoitoon hakeutumisesta aiheutuu enemmän matkakustannuksia. Matkaan kuluu myös enemmän aikaa, etenkin jos kulkuyhteydet ovat huonot tai omaa autoa ei ole käytettävissä.

Matkan lisäksi jonotusaika omaan terveyskeskukseen tai uskomukset sieltä saatavan hoidon laadusta voivat vaikuttaa kiinnostukseen käyttää yksityisiä palveluja. Myös tiedot tarjolla olevista palveluista voivat vaihdella alueellisesti ja väestöryhmittäin.

Viime aikoina on ollut esillä sairausvakuutuskorvauksen saaminen myös silloin, kun

yksityinen terveydenhuollon palveluntuottaja toimisi julkisen terveydenhuollon tiloissa. Jos tämä lisäisi yksityisten terveyspalvelujen tarjontaa harvaan asutuilla seuduilla, voisi käyttäjien määrä kasvaa myös maaseutukunnissa. Samalla yksityisten lääkäripalvelujen käyttö saattaisi jakautua alueellisesti tasaisemmin.

Kela-korvaus keskimäärin 25 %

Rekisterien perusteella saadaan kattavat tiedot palvelujen käytöstä ja käyttäjistä: kuka on käyttänyt, mitä ja miten paljon. Sen sijaan rekistereissä ei ole tietoja tarpeesta tai sairastavuudesta tai muista käyttöön vaikuttaneista tekijöistä: miksi on käytetty tai jätetty käyttämättä. Käytön kohdentumisen oikeudenmukaisuutta ei voikaan arvioida pelkkien rekisteritietojen

perusteella.

Kiinnostavaa olisi selvittää, jääkö tarpeellisia lääkäripalveluja käyttämättä esimerkiksi siksi, että potilaan itsensä maksettavaksi jäävä kustannus on suhteellisen korkea. Vuonna 2008 sairausvakuutus korvasi keskimäärin 24,6 % lääkärisäkänneiden kustannuksista. Olisi myös mielenkiintoista selvittää, miten etäisyys palvelusta vaikuttaa yksityislääkäriin käymiseen ja millaisia muita syitä on valinnan taustalla.

Myös taloudellisen taantumän vaikutusta käynteihin on kiinnostavaa seurata. 1990-luvun lamavuosina sairausvakuutuksen korvaamisen yksityislääkärisäkänneiden määrä väheni lähes viidenneksellä. ●

Sairaanhoitovakuutuksen nopein kasvu hammaslääkärinpalkkiossa

Sairaanhoitovakuutuksessa hintakehitys vaihtelee toimenpiteen mukaan. Viime vuonna eniten kasvoivat yksityishammaslääkäreiden palkkiot, joiden korvaustaksoja korotettiin vuoden 2008 alussa.

■ Kela korvaa potilaalle osan yksityislääkärin ja yksityishammaslääkärin palkkioista, hoidosta ja tutkimuksista. Korvauksen saaminen edellyttää, että hoito on tarpeellista ja johtuu sairaudesta, raskaudesta tai synnytyksestä.

Liitteenä oleva kuvio esittää sairausvakuutuksen korvaamien sairaanhoitopalvelujen ja lääkeostojen hintakehitystä tällä vuosikymmenellä. Tiedot perustuvat Kelan vuositilastoihin erottelematta yksittäisiä toimenpiteitä, niiden mahdollisia nimenvaihdoksia ja matkojen maksukattoa.

Lääkärin- tai hammaslääkärin perimän palkkion keskimääräinen hinta tiettyinä

vuonna laskettiin jakamalla kyseisten palvelujen vuosikustannukset (ennen korvausten maksatusta) sen vuoden lääkärisä- ja hammaslääkärisäkäyntien kokonaismäärillä.

Yksittäisen tutkimuksen ja hoidon hinta saatiin vastavasti jakamalla kaikkien niiden vuosikustannus sen vuoden omavastuukertojen määrällä. Kela perii vain yhden omavastuun lääkärin samalla kertaa määräämistä tutkimuksista ja hoidoista.

Yksittäisen matkan hinta saatiin jakamalla matkojen vuosikustannus sen vuoden yhdensuuntaisten matkojen määrällä ja korvatus reseptilääkkeen hinta jakamalla niiden apteekkiostojen

vuosikustannus sen vuoden ostojen määrällä.

Hammaslääkärinpalkkio kasvoi viime vuonna lähes 9 %

Yksityissektorin palvelujen hinnoista hammaslääkärinpalkkio näyttää kasvavan suhteessa nopeimmin. Viime vuonna potilaat maksoivat yksityishammaslääkäreille palkkioita kaikkiaan 317,5 milj. euroa (ennen korvauksia) Kela-korvauksiin johtaneista 2,9 milj. käynnistä. Keskimääräinen hammaslääkärinpalkkio oli 110,90 euroa. Vastaava vuoden 2007 hinta oli 102,10 euroa, joten hammaslääkärinpalkkio kasvoi

vuodessa 8,6 %.

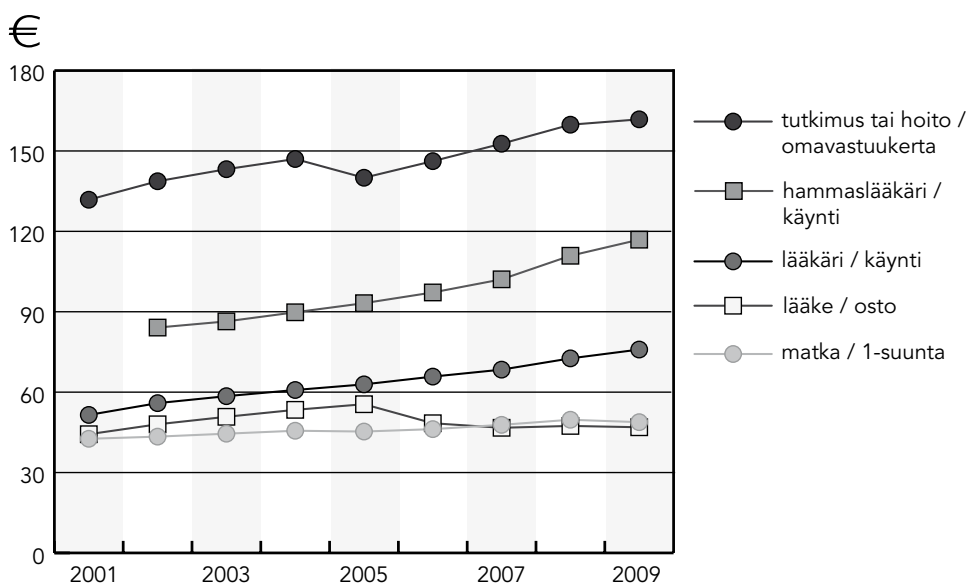
Yksityislääkärin palkkio kasvoi vuodesta 2007 vuoteen 2008 keskimäärin 6,1 %, tutkimuksen tai hoidon hinta 4,7 %, yhdensuuntaisen matkan hinta 3,9 % ja korvattavan lääkeoston hinta 1,5 %. Ennen vuotta 2008 matkojen vuosittainen hintakasvu oli ollut melko tasaista, keskimäärin 2,5 %.

Vastavasti lääkäripalkkion, hammaslääkärinpalkkion sekä tutkimuksen ja hoidon vuosittainen hintakasvu oli ollut kullakin noin 4 %. Poikkeuksena on tutkimuksen ja hoidon yksikköhinnan 5 %:n lasku vuonna 2005. Tätä ennen laboratoriotutkimusten ja radiologian magneettikuvausten taksoja oli tarkastettu alaspäin.

Johtuuko palvelujen erilainen hintakehitys korvauksen laskentaeroista?

Yksityissektorin terveydenhuoltopalvelujen hintakehityksen viimeaikaiset erot ovat todennäköisesti yhteydessä siihen, miten sairaanhoitokorvaus määräytyy eri palveluille. Niihin on sovellettu erisuuruisia kiinteitä omavastuita, korvausprosentteja tai korvaustaksoja.

Matkakorvauksen saanti edellyttää halvimman matkustustavan käyttöä. Potilas maksaa yhdensuuntaista



Kuvio. Sairausvakuutuksesta korvattujen yksityissektorin sairaanhoitopalveluiden ja lääkeostojen hintakehitys 2000-luvulla.

matkaa kohden 9,25 euron omavastuun, ja sen ylittävältä kululta hän saa täyden Kela-korvauksen (100 %). Taksi- tai sairaankuljetuspalvelujen tuottaja ei voi kuitenkaan vapaasti hinnoitella korvattavaa matkaa, vaan sille on lähes vuosittain määritetty ja asetuksessa vahvistettu enimmäiskustannus. Menettely näyttää hillinneen matkojen hintakehitystä polttoaineiden viimeaikaisesta voimakkaasta kallistumisesta huolimatta; kuljetusalan palkkakustannusten kasvu on ollut hieman vähäisempää kuin terveydenhuollossa.

Lääkkeen korvattavuus edellyttää, että Lääkkeiden hintalautakunta on vahvistanut sille kohtuullisen tukkuhinnan. Lääkeoston keskimääräinen hinta kasvoi aina vuoteen 2005 (enimmillään 56 euroa/osto). Tämän jälkeen hinta laski ja on pysynyt 47 euron tasossa kolme viime vuotta.

Kehitykselle on useita seilyksiä. Vuonna 2006 sosiaali- ja terveysministeriö alensi lääkkeiden tukkuhintoja 5 %. Silloin toteutettiin myös lääkekorvausjärjestelmän uudistus: nykyään reseptilääkkeille on 42 %:n, 72 %:n ja 100 %:n korvausluokat.

Lisäksi apteekkeissa aloitettiin vuonna 2003 lääkevaihto, joka lisäsi lääkeyritysten hintakilpailua ja hillitsi vaihdon piiriin kuuluneiden

lääkevalmisteiden hintakehitystä.

Lääkärin- ja hammaslääkärinpalkkion sekä tutkimuksen ja hoidon hinnan muodotuksessa ei käytetä sellaista enimmäisrajaa kuin matkojen kilometrihinnoissa tai sellaista kontrollia kuin hintalautakunta soveltaa lääkkeiden hintoihin. Sen sijaan Kela on vahvistanut lääkärin- ja hammaslääkärinpalkkioille sekä tutkimuksen ja hoidon palkkioille korvaustaksat. Koska yksityissektorin perimät hinnat ovat selvästi suurempia kuin taksat, niiden yli jäävä peritty hinta tulee potilaan maksettavaksi. Lääkärin ja hammaslääkärin perimästä palkkiosta korvataan enintään 60 % ja tutkimuksesta ja hoidosta kiinteän omavastuun jälkeen 75 % Kelan määrittämän taksan mukaisesta hinnasta. Vuonna 2008 lääkärinpalkkion tosiasiallinen korvausosuus oli 25 %, hammaslääkärinpalkkion 37 % sekä tutkimuksen ja hoidon 31 %.

Lääkärinpalkkion, hammaslääkärinpalkkion ja tutkimuksen ja hoidon sisällä on tehty joidenkin kustannuserien välisiä taksantarkistuksia muutaman kerran 2000-luvulla, mutta niihin ei ole tehty varsinaisia taksankorotuksia. Sairausvakuutuksen sairaanhoitovakuutuksen kehittämisryhmän enemmistö esitti keväällä 2007, että näiden kolmen palkkioryhmän korva-

ustason tulisi olla vähintään 40 %.

Sosiaali- ja terveysministeriö päätyi hallitusohjelman mukaisesti korottamaan kuitenkin vain hammaslääkärinpalkkiota. Vuoden 2008 alusta toimeenpannulla hammaslääkärinpalkkion 28 %:n taksankorotuksella (vuoden 2007 korvaustaso 32 %) ei ehditty saavuttaa lainkaan 40 %:n korvaustasoa – palveluntuottajien jo nostettua palkkioitaan – ja vuoden 2008 korvaustasoksi tuli 37 %.

Herää kysymys, oliko myös vuoden 2008 alun taksankorotuksella vaikutus hammaslääkärinpalkkion viimevuotiseen kasvuun. Se oli suhteessa suurempi verrattuna lääkärinpalkkion ja muiden yksityisten sairaanhoitopalvelujen hintakehitykseen. Siirsivätkö palveluntuottajat merkittävän osan hammaslääkärinpalkkion taksankorotuksesta heti oman katteensa tuottoon?

Yksityissektorin hintakehitys vaikuttanee kunnalliseen hammashoittoon

Yksityissektorin palvelujen Kela-korvauksen taksanmuutoksilla on ilmeinen vaikutus myös julkisen sektorin palvelujen käyttöön. Kuntasektorin hammashoito oli paininut vuosia sekä hammaslääkärivaiheeseen että rahoitusvaikeuksien

kanssa. Yhdeksi ratkaisuksi helpottaa kuntien tilannetta ministeriö näki yksityisen hammashuollon käyttömahdollisuuksien lisäämisen nostamalla Kelan korvaustaksaa.

Taksankorotuksen tavoitteiden toteutumista on kuitenkin hankala arvioida, kun korvausjärjestelmä ei säätele palkkion enimmäistasoa. Sairaanhoitovakuutuksen hintakehitystä lienee tarpeen seurata jatkossa entistä tarkemmin – myös toimenpidekohtaisesti. ●



Hyvät työkäytännöt eivät siirry

Vaikka lukuisissa työelämän kehittämishankkeissa saadaan hyviä kokemuksia, ne siirtyvät huonosti työpaikalta toiselle. Hyvää mallia ei osata soveltaa.

● Suomalaista työelämää on kehitetty ohjelmallisesti 1990-alkupuolelta asti. Kansallinen tuottavuusohjelma (1993–2003), Työelämän kehittämisohjelma (1996–2003), Kansallinen ikäohjelma (1998–2002) sekä Työssä jaksamisen tutkimus- ja toimenpideohjelma (2000–2003) toteutettiin ministeriöiden ja työmarkkinajärjestöjen yhteistyönä.

Vuonna 2003 ohjelmista koottiin Työelämän tuottavuuden ja laadun kehittämisohjelma Tykes. Sen päätavoite on nostaa työpanosta ja kokonaistuottavuutta. Tähän patistaa jo se, että työmarkkinoilta poistuvia on kohta enemmän kuin työuransa aloittavia.

Tykes ei ole ainoa työelämän kehittämishankkeiden rahoittaja, mutta se lienee suurin. Tykes on viime vuosina jakanut noin 12 miljoonaa euroa vuosittain ja Työsuoje-lurahasto kymmenkunta miljoonaa euroa. Myös Euroopan sosiaalirahasto sekä sosiaali- ja terveysministeriö ovat isoja hankerahoittajia. Tykesin rahoittamissa hankkeessa yritykset yleensä maksavat kaksi kolmannesta hankkeen kustannuksista ja Tykes yhden kolmanneksen.

Tykes Tekesiin

Tykes siirtyi työministeriöstä Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus Tekesiin viime vuoden keväällä, kun perustettiin työ- ja elinkeinoministeriö. Kansallisessa innovaatiostrategiassa työelämän kehittämisen nähdään tukevan innovointia.

– Kehittämisohjelmissa voidaan saada hyviä tuloksia, mutta valitettavasti ne siirtyvät käytäntöön huonosti. Tämä on suurin ongelmamme. Paperilla asiat ovat yksinkertaisia, vaan eivät käytännössä, Tekesin teknologiajohtaja **Tuomo Alasoini** pohtii.

Hänen mukaansa edes hankkeiden toteuttajien verkostoituminen ei ole juuri tuonut tuloksia.

– Suomen katsotaan silti kuuluvan Euroopan kärkimaihin työelämän rahoittajana, Alasoini kehaisee.

Alasoinin mukaan valtio on lupailut, että työelämähankkeiden rahoitus ei aina-kaan pienene. Kutsu on avoin kaikenkokoisille työpaikoille, kaikilta toimialoilta ja kaikilta alueilta. Tykes rahoittaa hankkeiden asiantuntijakustannuksia.

Tykes lähtee siitä, että työpaikkojen johdon ja henkilöstön, työelämän tutkijoiden ja kehittäjien sekä julkisten viranomaisten ja työmarkkinaosapuolten kiinteä vuoro-

vaikutus synnyttää tehokkaimmin uusia ratkaisuja työelämään. Osapuolten kyky yhdistää osaamisensa on pienelle maalle tärkeä kilpailuetu, kun talous globalisoituu.

Tykesin verkkosivuilla halutaan uskoa, että työnilo ei ole katoavaa kansanperinnettä. Kun työyhteisö toimii, myös työ tuottaa tulosta kaikille.

Eläkkeelle imua ja työntöä

Tilastokeskuksen aikasarja vuosilta 1989–2008 näyttää, että 20 vuoden takaisia korkeita työllistymisasteita lähes tyttiin lähes kaikissa ikäryhmissä hyvänä talousvuonna 2008. Viime vuonna yli 50-vuotiaiden työllisyysaste jopa ylitti viime lamaa edeltäneet numerot, vanhimmissa ikäryhmissä selvästi.

Tuomo Alasoinin mukaan yhden kehittämishojelman vaikutusta työssä jaksamiseen on lähes mahdoton mitata. Suomessa niin työnantajien kuin työntekijöiden järjestöt pitävät ohjelmia hyödyllisinä.

Tilastokeskuksen mukaan 15–64-vuotiaiden virallinen työllisyysaste vuonna 1990 oli 74,1 %, mutta vuonna 2000 vain 66,9 %. Viime vuonna osuus nousi sentään 70,6 %:iin. Hallituksen tavoite on 75 %:iin. Kaukana siis ollaan.

Alasoini sanoo, että työelämässä pysyminen riippuu juuri suhdannekehityksestä mutta myös monista muista seikoista.

– Ihmiset puhuvat työelämän laadusta, kun heiltä kysyy, mitkä seikat saavat pysymään työssä pitkään, hän tietää.

Monissa työelämä tutkimuksissa on päätelty, että mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja hyvä työilmapiiri edistävät työssä jaksamista.

– Johtamisella ja esimiestyöllä tuntuu olevan sitä suurempi merkitys, mitä enemmän näitä projekteja seuraan, Tykesin projektipäällikkönä jo 1996 aloittanut Alasoini tuumii.

Tykes lähes tavoitevauhdissa

Tykesin tavoitteellinen budjetti vuosille



Kuva Vaula Aunola

– Kehittämishojelmat eivät auta, kun taantumavuosina ihmisiä pistetään surutta eläkeputkeen, Tekesin teknologiajohtaja ja Tykesin projektipäällikkö Tuomo Alasoini pohtii.

2004–2009 oli 87 miljoonaa euroa. Tällä piti saada neljännesmiljoona suomalaista kehittymään noin tuhannessa laatuhankeessa. Summa jää Alasoinin mukaan runsaaseen 70 miljoonaan. Hankkeita kertyi yli tuhat, mutta osallistujamäärä on jäämässä noin 200 000 ihmiseen.

Viime vuoden lopun luvut näyttävät Tykesin osallistujatavoitteiden pääosin toteutuvan. Hankkeisiin osallistuneista yli 45-vuotiaita oli 46 % ja naisia 54 %. Ammattikorkeakouluista oli mukana 23.

Akateeminen tutkintotavoitekin on täytymässä, sillä hankkeissa on valmistunut tai valmistumassa noin 70 tohtorinväitöskirjaa tai lisensiaatintutkimusta.

Tavoitteista jää eniten jälkeen yliopistojen, tutkimuslaitosten ja ammattikorkeakoulujen asiantuntijoiden rahoitus-

osuus, joka on supistumassa 33 %:iin, kun sen piti ylittää 45 %:iin. Lisäksi pienten ja keskisuurten yritysten henkilöstöä saatiin mukaan 24-prosenttisesti, vaikka tavoite oli 30 %.

Kun vertaillaan tavoitteita ja käytäntöä esimerkiksi työn tuottavuudessa, asiakaspalvelussa sekä johdon ja henkilöstön yhteistoiminnassa, johto johdonmukaisesti katsoo asioita myönteisemmin kuin henkilöstö. Siinä missä työpaikan johto arvioi henkisen hyvinvoinnin parantuneen yli 75-prosenttisesti, työntekijät pitivät 65:tä % parempana arviona.

– Tämä kertoo arvomaailmasta. Yleensä johto on kehittämishankkeissa aloitteellinen, joten jo tämän sitoutumisen takia johto katsoo etenemistä myönteisesti, Alasoini tulkitsee. ■

Äitiysavustusraatia vetää Anne Neimala

■ Kelassa on nimetty äitiysavustusraati kolmivuotiskaudeksi 2009–2011. Äitiyspakauksen sisällöstä päättävän raadin puheenjohtajana toimii osastopäällikkö Anne Neimala Kelasta.

Raadin muut jäsenet ovat Suvi Onninen (Kela), Tomi Ståhl (Kela), Maire Kolimaa (sosiaali- ja terveysministeriö), Liisa Partio (Mannerheimin Lastensuojeluliitto), Johanna Lammi-Taskula (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos), Pia Laaksonen (Helsingin kaupunki).

Sari Sarkomaa Kelan hallitukseen

■ Kelan hallituksen kokoonpano on muuttunut. Apulaiskaupunginjohtaja Paula Kokkonen erosi Kelan hallituksesta, ja hänen tilalleen tuli kansanedustaja Sari Sarkomaa. Valinnan tekivät eduskunnan valitsevat Kelan valtuutetut 14.4. pidetyssä kokouksessa.

Kelan nykyisen hallituksen toimikausi alkoi vuonna 2008 ja päättyi vuoden 2010 lopussa. Hallituksen puheenjohtajana toimii valtiosihteeri Veli-Pekka Nummikoski ja varapuheenjohtajana läänin sosiaali- ja terveysneuvos Elli Aaltonen.



Sari Sarkomaa

Kela yhdistää vakuutuspiirejä Etelä-Suomessa

■ Vakuutusiirien määrää vähennetään syyskuusta alkaen Hyvinkään ja Riihimäen seudulla sekä Länsi-Uudellamaalla.

Hyvinkään–Riihimäen vakuutuspiirin pohjoisosa (Hausjärvi, Loppi ja Riihimäki) yhdistetään Kanta-Hämeen vakuutuspiiriin ja eteläosa (Hyvinkää ja Nurmijärvi) Keski-Uudenmaan vakuutuspiiriin.

Uusi Länsi-Uudenmaan vakuutuspiiri syntyy, kun Raaseporin ja Luoteis-Uudenmaan vakuutuspiirit yhdistetään.

Suurempien vakuutuspiirien ansiosta Kelassa voidaan töitä organisoida paremmin ja turvata henkilöstön perehdyttäminen sekä osaaminen erilaisissa muutostilanteissa. Kela on vähentänyt vakuutuspiirien määrää viiden vuoden ajan. Vielä vuonna 2004 Kelan toiminta oli jaettu yli 80 vakuutuspiiriin. Syyskuun muutosten jälkeen koko maassa on enää 38 vakuutuspiiriä. ●

Tutkijoiden ja taiteilijoiden sosiaaliturva paranee heinäkuun alussa

■ Apurahalla työskentelevien tutkijoiden ja taiteilijoiden sosiaaliturva paranee, kun MYEL-vakuutuksen ottaneet apurahansaajat saavat 1.7. alkaen Kelan maksamat sairaus-, kuntoutus- ja vanhempainpäivärahat maatalousyrittäjien eläkelain mukaan vahvistetun työtulon (MYEL-työtulo) mukaan.

Suomesta myönnetyn apurahan turvin tieteellistä tai taiteellista työtä tekevät ovat kuuluneet vuoden 2009 alusta maatalousyrittäjien eläkelain (MYEL) mukaisen lakisääteisen työeläketurvan ja maatalousyrittäjien tapaturmavakuutuslain mukaisen tapaturmavakuutuksen piiriin.

Heinäkuun alusta apurahansaajien sairaus-, kuntoutus- ja vanhempainpäivärahojen määrä lasketaan kuuden kuukauden MYEL-työtulon mukaan, joka arvioidaan koko vuoden tuloksi.

Tyypillinen apuraha 1 525 e/kk

Kelan maksamien päivärahojen määrää voi arvioida www.kela.fi-sivuston laskureilla. Tyypillinen apurahakuusi Suomessa kestää vuoden. Tavallisin apuraha on 18 300 euroa vuodessa (1 525 e/kk), mikä on verottomana maksettavan apurahan yläraja.

Esimerkiksi sairauspäivärahaa saisi tällaisen apurahan perusteella noin 39 e/pv. Apurahansaajien sairauspäivärahan omavastuu on sama kuin maatalousyrittäjillä eli neljä vuorokautta.

Suomessa asuva apurahan saaja on velvollinen ottamaan itselleen MYEL-vakuutuksen, jos hän työskentelee apurahalla yhtäjaksoisesti vähintään neljä kuukautta. Työskentelyyn tarkoitetun apurahan on oltava lisäksi vuosityötuloksi muunnettuna vähintään 3 280,47 euroa (vuonna 2009).

Apuraha ulkomaille

Suomessa tehtyyn työhön rinnastetaan apurahatyöskentely ulkomailla, jos Suomesta on myönnetty apuraha muualla kuin Suomessa tehtävää tutkimusta tai taiteellista toimintaa varten. Jos työ tapahtuu EU- tai Eta-maassa tai sosiaaliturvasopimusmaassa, noudatetaan EY:n sosiaaliturva-asetusta tai sosiaaliturvasopimusta, jolloin Suomen sosiaaliturvan piiriin kuulumisen ratkaisee Eläketurvakeskus. ●

FPA utvecklar kundservicen

■ FPA vill ge sina kunder den bästa servicen inom den offentliga sektorn. Detta ska ske med hjälp av ett omfattande utvecklingsprogram för serviceverksamheten (PASTE) som startade vid FPA år 2006 och som leds av generaldirektör **Jorma Huuhtanen**.

Nu är projektet i sitt slutskede. Inom ramen för utvecklingsprogrammet har linjerna för FPA:s servicenät och -kanaler dragits upp. Exempelvis har man slagit fast på vilka grunder FPA kan stänga en byrå, liksom också vilka öppettider som ska iakttas vid byråerna runt om i landet. Också för deltagandet i samservice har principer utarbetats.

FPA:s kunder utgörs av privatpersoner och av arbetsgivare. Personkunderna indelas i grupper allt efter livssituation. Detta att gruppera kunder enligt livssituation är något som tillämpas på bred bas inom kundservicen.

Resultaten av utvecklingsarbetet syns också i byråernas vardag. En ny, enhetlig servicemall har tagits i bruk där byråpersonalen specialiserar sig på olika roller, antingen betjäning av kunderna eller avgörande av förmånsansökningar.

De kundrådgivare som är specialiserade på kundbetjäning har kunnat få en ny typ av serviceutbildning i ett par års tid. Vidare har ett system med bakgrundssupport införts dit kundrådgivare kan vända sig vid behov och få hjälp per telefon. Följande

steg är att ta i bruk ett samordnat system för tidsbeställning i hela landet.

Programmet för utvecklandet av servicen upphör vid årets slut; avsikten är att det sedan ska fortsätta som en del av FPA:s normala verksamhet.

Europeiska domstolen för de mänskliga rättigheterna är inte en förlängning av det finländska rättsväsendet

■ Den europeiska domstolen för de mänskliga rättigheterna (Europadomstolen) har under 20 års tid gett Finland sju fällande domar i besvärärenden som gällt social trygghet. Orsaken har oftast varit otillräcklig möjlighet för en kund att delta i behandlingen av sitt ärende.

Finland ratificerade den europeiska människorättskonventionen (Europakonventionen) år 1990. Därefter har närmare 3 000 besvär inkommit från finländare som upplevt att de fått sina mänskliga rättigheter kränkta. Endast 90 besvär fall under knappt tjugo år har lett till fällande dom för Finland. Detta är ändå betydligt mer än i de övriga nordiska länderna.

Enligt Matti Pellonpää, förvaltningsråd vid Högsta förvaltningsdomstolen, har många finländare alltför stora förväntningar vad gäller människorättsdomstolens befogenheter.

– Människorättskonventionen tryggar inte sociala rättigheter, t.ex. en viss nivå på den sociala tryggheten eller dess substans. Eu-

ropadomstolen granskar främst förfaranden, bl.a. att medborgarna i tillräcklig omfattning har kunnat delta i processen när det egna ärendet behandlas och att inget godtycke ingår i processen. Besvär till Europadomstolen kan inlämnas först sedan alla nationella rättsinstanser gåtts igenom. Den är emellertid inte en förlängning av det finländska rättsväsendet, konstaterar Pellonpää.

Recessionen syns i statistiken över arbetslöshetsskyddet

■ Den ekonomiska recessionen började synas i statistiken över arbetslöshetsskyddet i december. Då började antalet mottagare av förtjänst- och grunddagpenning öka kraftigt, och ökningen fortsätter.

Snabbast har arbetslösheten ökat bland ungdomar under 25 år. Ungdomarnas andel har ökat bland såväl förtjänst- som grunddagpenningstagarna.

I mars 2009 betalade arbetslöshetskassorna ut förtjänstdagpenning till 128 000 arbetslösa eller permitterade, vilket är 28 % mer än för ett år sedan. Ökningen av antalet grunddagpenningtagare är ännu mera dramatisk. FPA betalade i mars 2009 ut grunddagpenning till 25 000 arbetslösa, vilket är 44 % mer än för ett år sedan.

I alla slag av arbetslöshetsskyddsförmåner syns recessionen emellertid inte. Antalet mottagare av arbetsmarknadsstöd har kontinuerligt minskat något, jämfört

med situationen för ett år sedan.

Arbetsmarknadsstöds-tagarna är i regel långtidsarbetslösa. Å andra sidan finns även unga arbetslösa som har arbetsmarknadsstöd men som inte uppfyller det arbetsvillkor som gäller för grunddagpenning. Nu inför sommaren väntas antalet mottagare av arbetsmarknadsstöd öka när skolorna slutar och alla som blivit klara med sin yrkesutbildning inte får arbete.

Kela takes steps to improve customer service

Kela's goal is to provide its customers with the best service available in the public sector. To achieve this goal, Kela in 2006 launched an extensive customer service development programme headed by Director General Jorma Huhtanen.

The programme is now nearing the finish line. The development programme has worked out policies concerning Kela's customer service channels and network, including the criteria for closing local offices and the opening hours of local offices throughout Finland. A set of principles was also defined for participation in "single-window" government services.

Kela has both individual and employer customers. Individual customers are grouped according to their life situation. This grouping is used widely in Kela's customer service.

The results of the development programme are seen also in the day-to-day operations of the local offices. The local offices have adopted a new uniform service model, as part of which employees specialise in customer service or claims determination.

For going on two years, customer service specialists have been offered a new type of customer service training. Back-up support functions for customer service have also been introduced, which allows customer advisers to request assistance by phone.

The next step will be the nationwide adoption of an appointments scheduling system.

The customer service development programme will be wrapped up at the end of the year, after which it will continue as an integrated part of Kela's operations.

The European Court of Human Rights: Not an extension of the Finnish judicial system

Over a period of 20 years, the European Court of Human Rights has issued seven judgments against Finland on appeals concerning social security. In most of the cases, the Court has criticised the lack of effective input from customers into the handling of their case.

After ratification of the European Convention on Human Rights by Finland in 1990, Finns have filed nearly 3,000 appeals concerning violation of human rights. Only 90 of the appeals have ended in a judgment against Finland. Still, this is much more than the other Nordic countries have received.

Matti Pellonpää, Justice of the Supreme Administrative Court, believes that many Finns have unreasonable expectations of the authority of the European Court of Human Rights.

"The Convention on Human Rights does not guarantee social rights, for example the level or substance of social security benefits", Pellonpää says. The Court mainly deals with procedural issues,,

such as whether citizens have sufficient input into the deliberative process concerning their case and whether any degree of arbitrariness attaches to the process. Appeals to the European Court of Human Rights are possible only once the appellant has exhausted all of the national options for appeal. Yet, the Court is not an extension of the Finnish judicial system, Pellonpää says.

Unemployment statistics reveal signs of recession

The first signs of the recession could be observed in the unemployment statistics back in December of last year. The number of recipients of basic and earnings-related unemployment allowances began to climb rapidly, and this increase continues still.

The rate of increase has been highest among under-25s. The share of young people has grown among recipients of both basic and earnings-related unemployment allowances.

In March 2009, unemployment funds paid earnings-related unemployment allowance to 128,000 unemployed or temporarily laid-off people, which was an increase of 28% over the previous year. An even more dramatic increase was seen among recipients of the basic unemployment allowance. Kela paid basic unemployment allowance in March to 25,000 unemployed people, an increase of 44% over the previous year.

The recession is not

yet clearly reflected in all categories of unemployment protection. The number of recipients of the labour market subsidy has continued to decline slowly when compared to the previous year.

The core of this group consists of long-term unemployed persons. Another major group of recipients are young unemployed people who do not satisfy the condition concerning employment history required to qualify for the basic unemployment allowance. With summer approaching, the number of labour market subsidy recipients is expected to grow as schools turn out graduates who may not be able to find work.



Kuva Ari Korkala

Kela|Fpa[®]

PL 450, 00101 HELSINKI | PB 450, 00101 HELSINGFORS