

MUISTIO KELA 26.5.2017 klo 9.00 – 10.30

OSALLISTUJAT:

Kela; Elise Kivimäki, Tommi Stål , Antti Partanen, Takuusäätiöstä Juha Pantzar ja Velallisten Tuki ry:stä Hilikka Laikko, Riitta Kukkonen-Vanhala ja Helena Kantola

1,5 tunnin neuvottelun runkona olivat laatimani 10 kohdan kysymysluettelo, jonka perustana oli useita satoja tietoomme tulleita tapauksia.

1. VAKITUISTEN, LÄÄKÄRIN MÄÄRÄMIEN LÄÄKKEIDEN HYVÄKSYMINEN LASKETTAESSA TOIMEENTULOTUKEA

Lääkkeet: 2017 Kelalle tuli yllätyksenä lääkkeiden suuri määrä. Epäselvyyttä aiheutti se, että kunnat olivat myöntäneet lääkesitoumuksen, vaikka paperilla laskennallista maksuvaraa asiakkaalle jäikin. Esimerkkinä ottivat perheen, jossa vakavasti sairaan lapsen lääkkeet olivat 1000 euroa ja niitä ei oltu huomioitu TT-tuesta, vaan ne oli pitänyt maksaa itse, jolloin perheelle ei olisi jäänyt enää rahaa muihin pakollisiin menoihin. Kela korjasi asian ja maksoi lääkkeet.

Vanhan mallin mukaan asiakas itse haki lääkkeet ja maksoi ne apteekkiin, vei tämän jälkeen kuitin sosiaalitoimistoon ja sai lääkkeen huomioiduksi seuraavassa TT-tuessa.

Kela uudisti järjestelmää niin, että apteekkiin annetaan suoraan maksusitoumus/ kerrallaan 1kk ja asiakkaan ei tarvitse enää maksaa reseptilääkkeitään itse, vaan voi vain hakea ne apteekista. Järjestelmä oli tarkoitus toimia aukottomasti, mutta kaikilla apteekkeilla ei ole yhteensopivaa järjestelmää Kelan kanssa, joten Kela ja apteekit kehittävät järjestelmää yhteensopivaksi parhaillaan. Tämäkin tuli yllätyksenä Kelalle.

Milloin saa maksusitoumuksen ja milloin lääkkeen huomioiduksi? 99% lääkekuluista hyväksytään, paitsi niissä tapauksissa, joissa lääkettä reseptin mukaan pitäisi olla jäljellä. Tällä halutaan estää liiakäyttö – Kela on tarkka näissä. Sellaiset lääkkeet, jotka eivät kuulu SV –korvattaviin tai KT lääkkeet saa ERIKSEEN HAKEMALLA, mikäli ne on katsottu tarpeellisiksi.

Velallisten Tuki ry:llä on suora yhteys TT-ryhmään, jonka kautta virkailijan ilmeisen väärä päätös voidaan oikaista ns. Kelan itseoikaisuna.

2. ASUMISMENOJEN HUOMIOIMINEN TT – TUKEA LASKETTAESSA – vaaditaan esimerkiksi halvemman asunnon hakemista. Usein tämä johtaa entistä syvempään suohon vaikeuksissa olevan kannalta.

Hyväksyttävät asumismenot löytyvät Kelan sivulta kohdasta ”enimmäisasumismenot”, jotka perustuvat kuntien kalleusluokitukseen.

Kela tekee kuntakohtaisia ratkaisuja ja neuvottelussa todettiin Hesän hyväksyttävissä olevan vuokran olevan tällä hetkellä n. 650 euroa.

Kela myöntää myös vuokravakuuden tarvittaessa.

3 kk – 6kk muutettava halvempaan asuntoon.

Pitäkää huoli oikaisuvaatimus määräajan 30 vrk.

Jos luottohäiriömerkinnät vaikuttavat ja Kela myöntää vuokravakuuden tarvittaessa. TT- tuen ylijäämä ei välttämättä estä saamasta vuokravakuutta.

Asumiskulut yleensä 40 % suurempia esim. Hesassa. Kela tekee kuntakohtaiset ratkaisut

Itse oikaisuna voidaan korjata selvät virheet.

Pitäkää huoli, että oikaisuvaatimuksen määräaika 30 vrk ei mene umpeen.

Tässä yhteydessä keskustelimme perintätoimistojen tavoista periä terveyskeskus, sähkö, vuokra yms. laskuja, perintäkuluista sekä perintätoimistojen aiheuttamasta kuntien ja valtiontalouden heikkenemisestä, koska ao. tahot toimittavat suomalaista rahaa koko ajan ulkomailla oleville konserneilleen ja sitä kautta veroparatiiseihin.

Toimme esiin, että tällaista toimintaa ei kenenkään pidä tukea – ei Kelan eikä Takuusäätion, vaan perintätoimistojen toiminta on saatava kuriin laajalla viranomaisyhteistyöllä.

3. SÄHKÖ-, VESI-, VUOKRALASKUJEN JNE...MAKSAMATTA JÄTTÄMINEN JA SIITÄ ILMOITTAMATTA JÄTTÄMINEN ASIAKKAALLE, JOHTAA SIHHEN, ETTÄ PERINTÄTOIMISTOT SAAVAT TAAS YHDEN UHRIN LISÄÄ. KELAN VASTUULLA ON AIHEUTETTU VAHINKO.

Kela maksaa 40 000 laskua/ viikko. Kela on kuitenkin tarkka siinä, että he eivät maksa laskua, ellei asiakas pyydä sitä maksettavaksi suoraan laskuttajalle.

Asiakas pyytää maksettavaksi (" maksetaan suoraan laskuttajalle" – teksti laskuun) päivää ja allekirjoittaa laskun ja näin hyväksyy laskun perusteen. Netissä on oma kohta hyväksynnälle. Tämä pitää tehdä, jotta Kela maksaa. Jos mistään ei ilmene, että lasku oli tarkoitettu Kelan maksettavaksi, sitä vastaava summa tulee tilille TT-tuen muodossa, jolloin pitää itse huolehtia maksusta. Muistakaa siis AINA ottaa laskun tiedot itsellenne, jotta pystytte laskun maksamaan.

Voitte myös itse maksaa – ottakaa kopio, jos haluatte tehdä näin ja toimittakaa kuitti Kelaan TT-tuki hakemuksen kanssa. Valita toimintamalli

Elise Kivimäki: Kuntien sos. toimi tunsii asiakkaan ja oli joustavampi. Nyt Kela on palkannut 600 uutta virkailijaa ja vaikka koulutus on sama, käytännöt ja kokemus ovat erilaisia. Järjestelmä uudistui nopeasti ja kaikkia ei ole vielä ehditty kouluttaa ja perehdyttää uuteen järjestelmään. Koulutus on kuitenkin koko ajan käynnissä, joten tietoisuus lisääntyy koko ajan.

4. ULOSOTON HUOMIOIMINEN TT- TUKEA LASKETTAESSA

Ohjemuutos: Ulosottomiehen vahvistama maksusuunnitelma (vapaaehtoinenkin) – pitää tehdä. silloin otetaan menona huomioon TT – tukea laskettaessa. Vapaaehtoisia maksuja ulosottoon ei oteta huomioon.

Ulosotto-perintä säännöllisesti asiakkaan tuloista, ns. pakkoperintä, otetaan huomioon TT-tuessa.

Ulosottovirasto tai Kela eivät tee maksusopimuksia, jos asiakkaan tulot ovat alle suojaosuuden, koska sitä pienemmistä tuloista ei voi periä mitään saatavia.

Ulosoton suojaosuudet 1.1.2017 alkaen:

22.60/pv + jokaisesta elatuksen varassa olevan alaikäistä 8,11/pv

Yksi hlö: 672,30 euroa/ yksi + 1 alaikäinen: 913,50 euroa/ yksi + 2 alaikäistä 913,50 euroa jne.

5. SELVÄSTI TYÖKYKYNÄ MENETTÄNEIDEN, mm. VAMMAUTUNEIDEN, TURHA "ROIKUTTAMINEN" KELAN ASIAKKAANA LUUKULTA TOISELLE

Kelan kaikki kolme varatuomaria totesivat heti, että tämä on Kelassa erittäin suuri ongelma ja se on tiedostettu. Pääjohtaja Elli Aaltosen asiakaspalvelupäällikkö Kivimäelle delegoiman neuvottelun Kela edustajat totesivat heti, että aihepiiri on ulkopuolella heidän kompetenssinsa ja asiaa hoitaa talossa eri henkilö, jonka kanssa tapaaminen pyritään järjestämään mahdollisimman pian.

- a) Työkyvyttömiä osalta tilanne on mahdoton. Ensimmäisenä esimerkkinä otettiin esille tapaus, jossa vakavaa luusyöpää nuorena sairastanut ja vakavasti vammautunut em. takia, oli hakenut työkyvyttömyyseläkkeelle, erityisvammaistukea, sairauspäivärahaa, työmarkkinatukea ja nyt viimeksi TT-tukea – kaikki oli evätty.

Elise: Vaivoilla ehkä voisi tehdä töitä., johon totesin, että em. tapauksen dokumentoiduilla, useiden lääkärin vahvistamilla sairauskertomuksilla, tämä mies ei ole enää työkykyinen – millään mittarilla arvioituna – ei ole ollut moneen vuoteen.

Tässä yhteydessä keskusteltiin siitä, miten eri virkailijat Kelassa ottavat huomioon asiakkaan kokonaistilanteen eli em. tapauksessa vähintään 5 eri osastoa on käsitellyt em. tapauksia – eikö tätä oteta huomioon ja katsota kokonaistilannetta?

Asiakirjat tapaukseen liittyen jäivät uudelleen Kelan selvitettäväksi.

Kaiken arvioinnin perusteena on tosiasiallinen työkyky – pystyykö tekemään mitään työtä.

- b) Miksi Kela ei hyväksy oman lääkärin arvioita? Miksi Kelan käyttämän lääkärin nimeä ei julkaista?

Tähän todettiin, että lähes poikkeuksetta Kela noudattaa vakuutuslääkärin arviota. Kelan virkailijan päätös taas perustuu tähän. Lausunnon antaneen lääkärin nimen saa pyytämällä ja päätöksestä on valitusoikeus. (Lääkärin nimen antaminen asianosaiselle perustuu KHO 2014:83 päätökseen)

- c) Pitkäaikaistyöttömän mahdollista päästä eläkkeelle
d) TT-tukea saavia pyritään ohjamaan työhön/ työnhakuun
e) Toimme esiin erityisryhmänä nuoret syrjäytyneet, vähävaraiset, joissa Helena toi esiin Ohjaamo – hankkeen sekä esiin tuli myös Vamos ryhmä. Kannustava nuorisotyö on Kelan ohjelmissa ja he näkevät asiakastiedoista nuorten tilanteen.

<https://www.vamosnuoret.fi/>

<http://www.tyovoitto.fi/ohjaamo-hanke/>

5 – 10 YHDISTIMME EM. KYSYMYKSEN TYÖKYVYTTÖMÄN IHMISEN KOHTELUSTA JA KOHDAN 10, JOKA KÄSITTELI OMAN LÄÄKÄRIN JA KELAN KÄYTTÄMÄN LÄÄKÄRIN ERIÄVIÄ LAUSUNTOJA

Riitta Kukkonen-Vanhala luovutti Velallisten Tuki ry:n ehdotuksen työkyvyttömiä työkyvyttömyyseläkkeelle pääsyä koskien. Esitys on konkreettinen parannusehdotus nykyiseen käytäntöön, jossa työkyvyttömyyden ihminen esim. kroonisen, työkyvyn menetykseen johtaneen, sairauden takia putoaa tyhjän päälle.

Esityksessä on mm. graafisesti tuotu esiin työkyvyttömyyseläkkeen hylkäysmäärän ja hylkäys – prosentin muutos vuosien 2000 – 2011 välisenä aikana. Hylkäykset ovat kasvaneet peräti 6,1 %. Vuonna 2000 kaikista hakemuksista yht. 22 774 hylättiin 4 296 eli 18,9 % - vuonna 2011 27 637 hakemuksesta hylättiin peräti 6900 eli 25 %.

Esitys on toistaiseksi ehdotus asteella. Sen sisällöstä neuvotellaan lähipäivinä Kelan ao. asiantuntijaryhmän kanssa. Koska se on vasta esitysasteella, sitä ei julkaista vielä yleisesti.

Eriyksen vaikeaksi työkyvyttömyys perusteeksi Riitta Kukkonen – Vanhala toi esiin yleistävän homesairauden, jota ei yhteiskunnassamme vielä tunneta tai tunnusteta työkyvyttömyyden perusteeksi.

6. MAKSUKYVYTTÖMILTÄ PERINTÄ KELAN RÄSTEISTÄ

Kelan asiantuntija VT Antti Partanen totesi, että:

Jos Kelan on maksanut liikamaksua, takaisinperintäprosessissa kuullaan asiakasta. Asiakas voi kertoa omasta tilanteestaan, sosiaalisesta tilanteestaan ja käsittelijä ottaa huomioon. TT-tuki –asiakkailta, voimme nähdä sos. ja taloudellisen tilanteen perusteella kohtuullistamisen tai takaisinperintä poistetaan kokonaan. Ainoa este oma toiminta eli, jos on aiheuttanut liikamaksun omalla toiminnallaan.

Lyhytaikaisesta TT-tuesta voidaan periä liikamaksua tai etuuksista voidaan periä takaisin. Pitkäaikaisesta TT-tuesta ei kuitata.

Asiakkaan kannattaa tällaisessa tilanteessa reagoida heti takaisinperintäpäätökseen ja joko valittaa (Jos ei ole oikein) tai tehdä maksusuunnitelma (Minimi /vähintään 30 euroa/kk) ja sopia, mihin päivään mennessä maksaa erissä.

Jos asiakas ei reagoi takaisinperintäpäätökseen, tulee 2 kpl autom. maksukehotuksia - jälkimmäisessä on mukana ulosottouhka. Tämä kaikki tapahtuu sähköisen järjestelmän kautta, jollei asiakas ole reagoinut takaisinperintäpäätökseen. Vielä tässä vaiheessa kannattaa heti olla yhteydessä Kelaan

Riitta Kukkonen-Vanhala toi esiin tässä, että Kelan omaehtoinen korjaus – sen itsensä tekemään virheelliseen maksatukseen, josta asiakas oli heti ilmoittanut, ei toiminut hänen kohdallaan. ko. tapaukseen odotamme toimenpiteitä ja korjausta Kelan toimesta.

7. KÄSITTELYAJAT

Alkuvuoden tilanne useiden viikkojen ja kuukausien odottelusta, on selkeästi kohentunut.

Nyt TT-tuki päätöksen saa 3 päivässä yleensä ja vaikeammassakin tapauksissa viimeistään 7 päivänä aikana

Ruuhkaa purkamaan on palkattu n. 200 vakinaista ja 400 väliaikaista virkailijaa.

8. KÄSITTELYN SEKAVUUS, KUN ON USEITA ASIOITA VIREILLÄ

Kun vireillä on useita hakemuksia, ne eivät useinkaan tule esiin erillisten hakemusten kohdalla, vaan jokainen etenee omaa polkuaan ao. asioista vastuussa olevalle virkailijalle.

- a) Tähän saimme neuvoksi, että tällaisissa tilanteissa kannattaa varata aika asiakaspalvelijalle suoraan konttoriin, vaikka sen ajan saamisen saattaakin kestää jopa 3 viikkoa – tämä odotusaika on täysin paikkakuntakohtaista. Hakemuksesta ei nähdä, että on useita asioita vireillä.
- b) Toinen vaihtoehto on puhelinajanvaraus, joka yleensä palvelee viimeistään viikon sisällä
- c) Nopein tapa on pyytää puhelinpalvelusta takaisinsoitto, jolloin virkailija myös pystyy ottamaan tarkemmat tiedot tapauksesta.

Puhelinpalvelun osalta 9 – 10:stä pääsee läpi heti. Puhelinpalvelussa on priorisoitu TT-tuki hakemukset tällä hetkellä kiireiseksi.

9. ERILAINEN KOHTELU ERI PAIKKAKUNNILLA

Kelassa TT-tuki on ollut vasta 1.1.2017 alkaen eli historia on lyhyt.

Uusia työntekijöitä rekrytoitiin 600 ja niistä 250 tuli kunnista,

Kaikilla on suurin piirtein yhtenäinen koulutus, mutta taustat ovat erilaisia. Koulutusta ja infoa annetaan koko ajan mm. Asumiskustannuksia koskien. Koulutus on jatkuvaa.

Helena Kantola toi tässä esiin yhteistyön ja vuoropuhelun tärkeyden kaikkien toimijoiden välillä.

Päätössanat:

Kokouksen päätteeksi Velallisten Tuki Ry:n edustajat kiittivät Kelan edustajien kautta myös pääjohtaja Elli Aaltosta tilaisuuden mahdollistamisesta, Sovimme jatkoneuvotteluista sekä siitä, että tarkastusryhmälle toimitetaan jokainen tiedossamme oleva epäselvä tai väärä johtopäätöksiä sisältävä TT-päätös ja/tai muu päätös, joka päätös on kestänyt liian kauan ja aiheuttanut vahinkoa.

Takuusäätöön toiminnanjohtaja Juha Pantzar kiitti mahdollisuudesta ja totesi saaneensa paljon uutta tietoa palaverin aikana.

Muistion laati:

Velallisten Tuki ry:n

Hilkka Laikko

Varapuheenjohtaja ja tiedottaja