

Hyviä käytäntöjä etuusneuvonnassa osana työhönvalmentajan työtä

Alkumusiikki

Miesääni:

Tämä on Vates välittää -podcast. Eri jaksoissa avaamme vammaisten ja osatyökykyisten henkilöiden työllistymiseen liittyviä ilmiöitä. Tervetuloa mukaan. Vates välittää.



Mari Bergman:

Tervetuloa kuuntelemaan Vates välittää -podcastsarjan jaksoa, jonka aiheena on etuusneuvonta osana työhönvalmentajien työtä. Minun nimeni on Mari Bergman, ja aiheesta minun kanssani ovat keskustelemassa työhönvalmentajat Kanerva Medel ja Saara Efana Helsingin kaupungin tuetun työllistymisen palvelusta. Tervetuloa molemmille.

Saara Efana ja Kanerva Medel:

Kiitos.

Mari Bergman:

Tänään juttelemme etuusneuvonnasta. Pyysin Saaran ja Kanervan tänne kertomaan siitä, miten he mieltävät etuusneuvonnan osaksi työhönvalmentajan työtä, ja mitkä ovat heidän mielestään toimivia asiaan liittyviä käytäntöjä. Työhönvalmennus on myös lähellä minun omaa sydäntä ja omiin työtehtäviin kiinteästi sidottu asia.

Etuusneuvonta on tärkeä osa työhönvalmennuksen kokonaisuutta, mutta monesti myös pelätty ja vähän kammoksuttu kokonaisuus. Ohjaus ja valmennustyötä tekevät kokevat eräänlaista riittämättömyyden tunnetta, joko koska on aukkoja tiedossa, tai esimerkiksi ahdistusta koska kyse on valmennettavan toimeentulosta.

Haluaisitteko Saara ja Kanerva esitellä itsenne meidän kuulijoille?

Saara Efana:

Minä olen Saara Efana ja toimin työhönvalmentajana Helsingin kaupungin tuetun työllistymisen palvelussa. Olen aloittanut tuetun työllistymisen palvelussa työskentelyn vuonna 2021. Sitä ennen olen ollut lähinnä asumispalveluyksiköissä töissä. Sieltäkin minulla on jonkin verran kokemusta etuusneuvonnasta, mutta se on ollut hyvin erilaista tähän työhön verrattuna. Tällä hetkellä teen johtavan työhönvalmentajan roolissa töitä, joka tarkoittaa meillä tiimivastaavan työroolia, eli vähemmän asiakastyötä ja enemmän taustatyötä ja esihenkilön työparina työskentelyä.

Kanerva Medel:

Minä olen Kanerva Medel ja olen koulutukseltani sosionomi ja nyt maisteriopiskelija Helsingin yliopistossa. Olen tehnyt työhönvalmennusta vuodesta 2016, jolloin olen aloittanut tuetun työllistymisen palvelussa. Olen ollut sekä vammaispalveluiden puolella, että välissä myös aikuissosiaalityön puolella hankkeissa. Nyt olen taas palannut tänne vammaispalveluiden puolelle.

Mari Bergman:

Kiitos. Hypätään asiaan. Miten te koette teidän oman suhteen etuusneuvontaan osana työhönvalmentajan työtä. Milloin ja miten se teidän mielestänne kuuluu työhönvalmentajan työhön?

Saara Efana:

Ehkä sitä aika hyvin kuvastaa se, että kun saimme kuulla tämän podcastin aiheen niin ensimmäinen ajatus ja kysymys oli, että tehdäänkö me etuusneuvontaa, ja voidaanko me tulla puhumaan siitä. Onko se tavallaan niin laaja osa meidän työtämme, että osaisimme siitä muille kertoa. Sitten kun mietittiin asiaa, niin kyllähän sieltä nousi niitä etuusneuvontaan liittyviä asioita, ja huomattiin, että se on aika iso osa meidän työtä.

Meillä on siinä tietynlainen rooli, eikä me hirveästi olla vastuussa. Meidän tärkein tehtävä on kertoa meidän asiakkaille ja työnantajille vaihtoehtoista. Työnantajille me kerrotaan tietenkin taloudellisista tuista. Se on ehkä vähän eri asia kuin etuusneuvonta, mutta kuitenkin suoraan myös asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen vaikuttava asia.

Kanerva Medel:

Joo, tuo on kyllä hyvin sanottu. Etuusneuvonta ehkä itsellekin tuntuu, ja ymmärrän hyvin, että monelle muullekin ammattilaisille, sellaiselta vähän haastavalta ja vaikealta aiheelta. Se totta kai jollain tasolla kuuluu tähän työhön aina, erityisesti työllistymiseen liittyvät asiat. Varsinaisesti me kuitenkin työhönvalmentajina ajatellaan niin, että me emme ole sosiaaliohjaajia eikä oteta kokonaisvaltaista vastuuta niistä henkilön etuuksista, mutta sitten taas työllistymiseen liittyvissä asioissa olemme totta kai rinnalla kulkijoina. Voisi ehkä sanoa myös sen, että tavallaan meillä ei ole sellaista tietoa mitä kellään toisella ei voisi olla. Me yhdessä asiakkaan kanssa selvitetään niitä asioita, vähän sellaisena parina.

Mari Bergman:

Te olette varmasti myös törmänneet siihen, että näissä laatuperusteisen työhönvalmennuksen laatukriteereissä on yhtenä kohtana se, että täytyy antaa taloudellisia etuuksia koskevaa neuvontaa valmennettavalle. Minkälaisia ajatuksia se on teidän työyhteisössä herättänyt? Tuntuuko, että on helppoa tehdä laadukasta etuusneuvontaa myös laatukriteerien näkökulmasta?

Kanerva Medel:

Sitä me olemme jossain määrin aina tehneet, ja ymmärrän hyvin, että se kuuluu laatukriteereihin. Se on yksi niistä asioista, joissa meidän asiakkaamme tarvitsevat tukea, ja se on tärkeä asia missä me sitä voidaan antaa. Vaikka laatukriteereissä lukee etuusneuvonnasta, niin eihän se välttämättä tarkoita, että meidän täytyisi olla kaikkien etuuksien asiantuntija. Enemminkin sitä, että meillä on kanavat mistä voimme tietoa selvittää ja yhdessä asiakkaan kanssa miettiä niitä asioita.

Mari Bergman:

Mikä on teillä yleisin etuusneuvontaan liittyvä asia mitä te käsittelette teidän valmennettavien kanssa?

Saara Efana:

Meillä varmaan yleisin on eläkkeeseen liittyvät etuusneuvonta-asiat, eli ylipäättään työkyvyttömyyseläke. Me emme toimi hakijatahona mutta me voimme asiakkaille siitä kertoa, jos heillä ei ole jo työkyvyttömyyseläkettä. Usein kun meidän palveluun tulee asiakkaaksi niin on jo eläkkeensaaja. Siihen liittyy tietenkin se, että on myös palkan ansaintaraja. Meidän palvelumme tavoite on se, että asiakas pääsee palkkatöihin, joten se on asia mikä sekä asiakkaan että työnantajan pitää siinä huomioida. Sitten muut työttömyysetuudet kuten soviteltu päiväraha, ansiosidonnainen päiväraha ja sellaiset.

Meillä on asiakkailla usein muitakin etuuksia, kuten esimerkiksi asumistuki. Jos niissä tulee jotakin neuvontaa vaativaa niin me usein olemme se taho, joka auttaa asiakasta selvittämällä mistä tiedon saa, ja ohjataan oikealle ammattihenkilölle, esimerkiksi sosiaaliohjaajalle tai sosiaaliohjaajalle. Neuvotaan ja otetaan puheeksi se asia heidän kanssaan. Jos on asiakas, jolla ei ole muita ammattihenkilöitä kenen kanssa aktiivisesti tehdään yhteistyötä niin me toki huolehdimme siitä, että on joku taho, joka pystyy auttamaan.

Kanerva Medel:

Juuri noita asioita. Lisäisin vielä sen, että erityisesti kun yksi tärkeimpiä kohtia meillä on se, jos asiakas työllistyy, ja mitä siihen liittyy, kun taloudellinen tilanne muuttuu. Siihen liittyvää selvittelyä ja yhdessä asioimista esimerkiksi Kelan viranomaislinjan kanssa. Itse asiassa yksi, mikä ei ole varsinaisesti etuusasiasia mutta liittyy vahvasti, on verokorttiasiat. Se yleensä tulee ajankohtaiseksi siinä kohtaa, kun henkilö työllistyy. Verokorttiasiat voivat olla aika vieraitakin siinä kohtaa. Tässä on varmasti paljon vaihtelua, miten ihmiset tekevät, mutta itse olen tykännyt siitä, että yhdessä asiakkaan kanssa soitetaan verokorttipalveluun. Sieltä saa aina hyvää palvelua ja minä ehkä itse ajattelen niin, että voi olla, että jää joku tärkeä asia huomiotta, jos me asiakkaan kanssa kirjoitellaan sinne sivulle. Olen tykännyt siitä, että soitetaan sinne linjalle. Se on aika konkreettista ja selkeätä myös sille asiakkaalle.

Saara Efana:

Kyllä, ja se tuo myös minun mielestäni hyvin esiin sen, että meidän palvelussa ylipäättään sekä työllistymiseen että etuusasioihin liittyen asiakas on keskiössä. Asiakas

on siinä roolissa, että hän hoitaa itse ja me autamme niin paljon kuin pystyy ja tarvitsee. Kuitenkin se, että asiakas itse hoitaa asioita ja opettelee samalla. Työhönvalmennuksessa myös opetellaan paljon työelämään liittyviä asioita ja siitä iso osa on taloudellisen tilanteen hallitseminen. Tuollaiset on hyviä toimintatapoja myös siihen, että aktivoidaan asiakasta toimimaan itse.

Kanerva Medel:

Myöhemmin voi olla, että se asiakas itse osaa soittaa sinne, jos tuleekin jotain muutoksia.

Mari Bergman:

Mainitsitte tosiaan palkkatulon ja eläke-etuuden yhdistämisen, ja kuinka oleellinen osa se on sitä päivittäistä työtä. Kuinka paljon tätä asiaa pitää käydä läpi myös työnantajan kanssa?

Saara Efana:

Paljon pitää käydä läpi. Meidän palvelumme tavoitteena on se, että meidän asiakkaamme löytäisivät niitä työpaikkoja avoimilta työmarkkinoilta. Se tarkoittaa myös sitä, että siellä on paljon sellaisia työnantajia ja yrityksiä, jotka eivät välttämättä tiedä asiasta ollenkaan. Lisäksi ansaintarajat voivat muuttua ja on tärkeää, että meillä on ajantasainen tieto. Tänä vuonna ansaintaraja on ollut 976,59 euroa kuukaudessa ja siinä on tiettyjä sääntöjä, kuten esimerkiksi se, että palkka ei saa ylittyä kolmelta kuukaudelta sinä vuonna.

Kanerva Medel:

Eläkkeen voi halutessaan laittaa myös lepäämään, jos on henkilö, joka haluaa tehdä enemmän työtä ja pystyy ja haluaa tienata enemmän. On mahdollista laittaa eläke pois kokonaan vähäksi aikaa.

Saara Efana:

Kyllä ja tuo on myös sellainen asia mitä me voimme käydä työnantajan kanssa läpi. Me olemme siinä myös asiakasta tukemassa, kun käydään näitä keskusteluita. Yleensä me koitamme esimerkiksi tähän ansaintarajaan liittyen mahdollisimman paljon ennakoida, ettei tulisi esimerkiksi palkan ylityksiä tai muuta. Siinä ennakoimisessa meillä on tärkeä rooli. Sovitaan työajoista ja suunnitellaan mahdollisimman hyvin, että tiedetään jos on esimerkiksi ilta- tai viikonloppulisiä tai lomarahoja tulossa. Osataan kysyä oikeita kysymyksiä työnantajalta, myös sellaisia mitä asiakas välttämättä ei tiedä tai osaa hahmottaa. Sellainen on meidän roolimme siinä.

Kanerva Medel:

Kyllä. Työkyvyttömyyseläke on varmasti aika tuntematon työnantajille ja monille muillekin ihmisille, että mitä se tarkoittaa käytännössä. Voi tulla yllätyksenäkin se, että sen kanssa voi tehdä töitä ja ansaita. Nämä ei ole todellakaan välttämättä ole ihan

sellaisessa yleisessä tiedossa olevia asioita. Siinä on paljon sellaista mihin työnantajakin tarvitsee tietoa ja ymmärrystä.

Saara Efana:

Ja tieto siitä, että työnantajan ei tarvitse hoitaa tai tarvitse olla yhteydessä sinne Kelaan tai muuta. Sinne työpaikalle ei niin sanotusti kulkeudu niitä paperiasioita. Siinä joko asiakas itse hoitaa tai sitten me voimme olla siinä tukena myös sinne työnantajalle päin.

Kanerva Medel:

Vielä on semmoinen tärkeä asia, että me olemme myös työnantajan tukena palkkatukeen liittyvissä asioissa. Se on myös suoraan työnantajalle tuleva etuus. Me ei varsinaisesti niitä hakemuksia tehdä, mutta voimme auttaa ja tukea työnantajaa siinä, että tietää mistä sitä tietoa saa ja mihin voi olla yhteydessä ja niin edespäin.

Mari Bergman:

Tämä toimiikin loistavana aasinsiltana minun seuraavaan kysymykseen. Eli työllisyyspalveluiden kanssa täytyy tehdä myös paljon yhteistyötä. Täytyy hakea näitä palkkatukipäätöksiä, mutta sen lisäksi myös työttömyysetuutta ja siihen liittyviä lausuntoja. Minkälaisia toimivia käytäntöjä teillä on työllisyyspalveluiden kanssa toimimiseen?

Kanerva Medel:

Meillä on kyllä ihan tosi hyvä tilanne tässä tuetun työllistymisen palvelussa tällä hetkellä. Meillä on joitain vuosia sitten aloitettu sellainen yhteistyö, että meillä on pari tiettyä asiantuntijaa työllisyyspalveluissa, jotka hoitavat meidän asiakkaiden asioita.

Saara Efana

Se on kyllä ollut yksi toimivin käytäntö mitä on, koska etenkin asiakkaille se tarkoittaa sujuvaa yhteistyötä. Saadaan tietoa nopeasti puolin ja toisin. Työnantaja saa tiedon ehkä vähän nopeammin verrattuna siihen, että pitäisi alkaa jäljittämään, että kuka asiantuntija, mihin ottaa yhteyttä ja mikä numero. Se, että me ollaan väylänä sinne työllisyyspalveluihin on tosi hyvä asia, mutta myös se, että siellä työllisyyspalveluissa meillä on tietyt henkilöt kenet saa yleensä aina kiinni ja keneltä voi kysyä. He myös tuntevat meidän asiakasryhmän ja heillä on kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Se on kyllä yksi parhaita asioita mitä voi olla.

Kanerva Medel:

Ja samalla tavalla kuin vaikka työnantajilla ei välttämättä ole tietoa eläkkeisiin liittyvistä asioista, niin samalla tavalla kaikilla asiantuntijoilla ei välttämättä ole sitä kokemusta tai tietoa. Tämä on kuitenkin aika spesifi ryhmä, niin on tosi tärkeää ja hienoa että on se yhteistyö.

Mari Bergman:

Ja toinen yhtä tärkeä kumppani on Kela ja Kelan kanssa asiointi. Mainitsittekin jo, että ette tavallaan tee asioita asiakkaan puolesta vaan tuette asiakasta tekemään, mutta minkälaisia hyviä käytäntöjä teillä on Kelan kanssa asioimiseen, tähän liittyen?

Kanerva Medel:

Kelan kanssa ei ehkä asioida niin suoraan aina. Usein Kelan viranomaislinjan kautta, jos on jotain selvitettäviä asioita.

Saara Efana:

Kelan kanssa asioimiseen on hyvin tarkat säännöt ja hyvä niin. Asiakkaan pitää olla aina itse mukana siinä tilanteessa. Joko itse tunnistaudua sinne omaan asiointipalveluun tai jos soitetaan viranomaisnumeroon, niin asiakas on siinä läsnä ja pystyy itse tunnistautumaan. Toki me pystymme tekemään myös konsultaatiopuheluita ja sitä olemmekin hyödyntäneet. Eli konsultaatiopuheluissa ei kerrota asiakkaasta mitään yksityistietoja tai henkilötietoa, vaan sellaista yleistä tilannetta. Siihenkin me tarvitsemme asiakkaan luvan. Sen avulla voidaan alustavasti selvittää asioita, ennen kuin lähdetään selvittämään asiaa yhdessä asiakkaan kanssa. Usein se auttaa, että meillä on vähän tietoa taustalla. Hyödynnetään paljon Kelan nettisivuja sekä siinä meidän omassa työssä, että sitten asiakkaan kanssa.

Meillä on myös Kelaan olemassa yhteyshenkilö, jonka kanssa tehdään yhteistyötä, mutta se liittyy enemmän kuntoutuspalveluihin. Tällaiset etuusneuvonta-asiat ovat myös niin yksilöllisiä, että siellä ei ole mitään yhtä henkilöä keltä aina kysytään, vaan aina selvitetään ihan niistä paikoista mistä kaikki muutkin selvittelevät.

Kanerva Medel:

Ja se yksilöllisyys tuo sitten sen, että kun asiakkailla totta kai ne tilanteet voi olla tosi vaihtelevia, niin siellä voi olla tosi erilaisia etuuksia, joihin vaikuttaa eri asiat. Ne voi olla meillekin vähän uusia tilanteita. Voi olla, että tulee sellainen tilanne mitä ei ole koskaan aikaisemmin varsinaisesti hoitanut tai että siitä on tosi monta vuotta. Sitten totta kai toisiamme autellaan ja meillä on tosiaan tällainen tiimirakenne. Se on hyvä, että niissä tiimeissä voidaan tuoda esille näitä asioita.

Saara Efana:

Yksi asia mitä olen huomannut Kelaan liittyen tässä työssä on se, että yksi ehkä isoin tehtävä on se, että ollaan asiakkaan henkisenä tukena. Toki se, että me ihan konkreettisesti autetaan etsimään sitä tietoa ja selvittämään, mutta aika monelle Kela asiointi on aika iso, epäselvä ja monimutkainen asia. On myös saattanut jäädä ehkä jotain negatiivisia kokemuksia tai kuullut kaverin tai perheenjäsenen huonoja kokemuksia. Se kynnys voi olla todella korkea lähteä selvittämään ja asioimaan. Me etenemme ottamalla sieltä pieniä osia, tehdään suunnitelma ja ollaan siinä vierellä. Se

on Kelaan liittyen yksi isoin asia. Emme mekään välttämättä osata heti neuvoa tai tiedetä heti, että mistä se tieto löytyy. Mutta sanotaan, että hei, selvitellään yhdessä ja kyllä kaikki järjestyy vielä.

Kanerva Medel:

Joo, tuo on totta. Monelle voi myös olla aika epäselvä se yhteys, kun on Kela ja työllisyyspalveluita ja sitten on vielä veroasioita. Mitä asioita selvitellään missäkin paikassa ja mikä liittyy mihinkin. Totta kai näihin etuuksiin liittyy paljon se, että sieltä työllisyyspalveluista tulee näitä lausuntoja ja jos on vaikka unohtanut käydä hyväksymässä suunnitelman tai ihan mitä vaan, niin se vaikuttaa niihin etuuksiin. Siinä on aika iso suo mihin moni asiakas voi vähän eksyä. Me voimme olla siinä auttamassa ja selittämässä sitä, että mihin se selvitys nyt kirjoitetaan.

Saara Efana:

Paras tilanne olisi se, että asiakkaan energia ja voimavarat voitaisiin hyödyntää työllistymiseen tai työsuhteen ylläpitämiseen, mikä se asiakkaan tilanne onkaan. Tuollaiset esimerkiksi etuuksiin liittyvät asiat ja asiointi voi viedä tosi paljon energiaa ja jaksamista. Meidän tukemme avulla asiakas pystyy laittamaan sitä hänen energiaansa sinne työllistymistä kohti.

Mari Bergman:

Minkälaista yhteistyötä te teette muiden sosiaalipalveluiden tai esimerkiksi vammaispalveluiden kanssa, liittyen siis tähän etuus- ja palveluneuvonnan osuuteen. Teidän asiakkaanne ovat samaan aikaan monissa muissakin palveluissa ja saa tukea muiltakin ammattilaisilta. Miten tämä näkyy teidän työssänne?

Saara Efana:

Me teemme aika paljon yhteistyötä ja kommunikoidaan paljon sosiaaliohjaajien kanssa. Sosiaaliohjaajat ovat niitä ketkä näkee sitä toista puolta sieltä asiakkaan arjesta ja on sitä kokonaiskuvaa esimerkiksi niistä etuuksista. Se on tärkeää, että meillä kaikilla osapuolilla on ajantasainen tilannekuva, koska se vaikuttaa työelämään tai sinne pyrkimiseen. Asumispalveluiden ohjaajien kanssa voidaan myös tehdä yhteistyötä ja sosiaaliohjaajien kanssa tietysti tehdään myös yhteistyötä.

Kanerva Medel:

Apotti -tietojärjestelmä on siinä myös hyvä. Sieltä näkee mitä on esimerkiksi sosiaaliohjauksessa tehty tai selvitetty. Se on hyvä työkalu meille. Mutta kyllä ollaan totta kai sen asiakkaan tarpeiden mukaan. Kaikilla asiakkailla on vähän erilaisia ne omat verkostot ja että minkälaisia muita ammattilaisia siellä on. Totta kai myös perheet voi olla mukana niiden asioiden selvittelyissä. Toisilla enemmän, toisilla vähemmän. Ne ovat aina vähän sellaisia omanlaisiaan verkostoja ne asiakkaan taustat.

Saara Efana:

Me usein kannustamme asiakasta itseään olemaan yhteydessä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan, jos on jotakin mistä haluaa keskustella. Toki asiakkaan luvalla voimme myös olla heihin suoraan yhteydessä ja tarvittaessa voidaan järjestää verkostotapaamisia. Varsinkin jos on isompia teemoja tai asioita käsiteltävänä, niin yleensä pyritään siihen, että tavataan yhdessä. Yleensä meillä asiakkuuden alkaessa asiakkaille kerrotaankin kaikista meidän yhteistyökumppaneista ja verkostoista ja siitä, että teemme paljon yhteistyötä. Sitten kerätään konkreettiset suostumukset myös siitä meidän asiakkailta, että mitkä ne tahot ovat mihin me voimme asiakkaan luvalla olla yhteydessä. Yleensä ne ovat juuri nämä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat.

Mari Bergman:

Sinulla oli Kanerva kokemusta myös työhönvalmennuksesta siellä kuntouttavan työtoiminnan puolella vammaispalveluiden lisäksi. Onko ne erilaisia etuusneuvontaan liittyviä kysymyksiä mitkä siellä nousivat esille?

Kanerva Medel:

Ovat ne varmaan jollain tavalla vähän erilaisia. Ehkä se selkein ja isoin tekijä on se, että siellä harvemmin on sitä eläkkeen yhdistämistä. Sitten minkälaisten asioiden kanssa paljon oli tekemisissä, niin tämä työnhakuvelvollisuus, eli se että neljään työpaikkaan pitää hakea. Se on ehkä sellainen minkä moni kokee aika hankalana. Ne digitaidot ei kaikilla asiakkaille ole aina olleet niin hyvät, että vaikka toisaalta ne sivut ovat selkeät niin toisaalta siinä on aika paljon asioita mitä pitää ymmärtää ja muistaa käydä tekemässä. Jos vaikka sanotaan, että tehdään uusi suunnitelma, niin pitää muistaa aika pian käydä sieltä klikkaamassa sitä kohtaa, että hyväksyn suunnitelman. Jos niin ei muista tehdä niin se automaattisesti vaikuttaa siihen, että sitä työttömyysetuutta ei ehkä tule. Esimerkiksi tällaisia tilanteita siellä sai ikävä kyllä selvitellä, ja ne ovat kyllä aika isoja ongelmia ja tragedioitakin yksittäisten ihmisten kohdalla. Mutta onneksi sitten kun siihen saa tukea niin saatiin selviteltyä. Mutta tuon tyyppisiä asioita vähän enemmän.

Mari Bergman:

Te olette molemmat maininneet tiimin merkityksen ja sen, että te työskentelette tiiminä. Kuinka oleellisesti etuusneuvontaan liittyvään osaamiseen liittyy teidän mielestänne kollegiaalinen tuki ja työkavereilta saatu tieto? Miten hyvin te pääsette itse kehittämään omaa ammatillista osaamista tähän liittyen?

Saara Efana:

Meidän työyhteisön tuki ja työkavereiden ja tiimien toiminta liittyy tosi paljon. Ensinnäkin se tuo turvaa. Me molemmat tuossa alussa todettiinkin se, että tämä on aika jännittävä asia. Sitä kokee olevansa aika isossa vastuussa, kun tilanne on sellainen, että pitää selvitellä asiakkaan etuusasioita. Se, että sinulla on siinä se tiimin tuki tai työkaverin tuki, niin kyllä se hirveästi helpottaa sitä. Ensinnäkin meillä molemmilla on sama ymmärrys ehkä vähän monimutkaisesta asiasta ja voidaan tehdä ihan konkreettisesti

jotakin, varsinkin jos on jotain tällaisia selvityspyyntöjä etuuksiin liittyen. Me olemme monesti hyödyntäneet toistemme tietotaitoa siinä, että miten niitä tehdään.

Meillä tehdään aika itsenäistä työtä, mutta meillä on aina viikoittain tiimit, missä päästään keskustelemaan meidän asiakasasioista. Kyllä minä sanoisin, että siellä aika usein aiheena on joku etuuksiin liittyvä kysymys. Joko me varmistellaan, että hei, onkohan tämä asia vielä näin, vai onkohan se ehtinyt muuttua, tai sitten työssä voi ilmetä sellaisia asioita mihin ei ole törmännyt aikaisemmin. Etuusneuvonta on sellaista, että siinä ei jatkuvasti toistu samoja asioita, ja siellä saattaa tulla joku sellainen asia mitä ei ole aikaisemmin tehnyt tai muuta, niin se on kiva saada sitä vahvistusta siihen.

Kanerva Medel:

Joo minä ajattelen ihan samoin, että kyllä kollegiaalinen tuki on siinä aika tärkeä. Asiat ja summat muuttuu, esimerkiksi juuri tuo eläkkeen ansaintaraja muuttuu joka vuosi. Eihän niitä kaikkia asioita voi mitenkään muistaa, niin tiimin tuki on kyllä tosi tärkeä. Meillä on hyvä henki, kaikkia asioita saa kysyä ja ei ole tyhmiä kysymyksiä. Kaikki ollaan siinä samassa tilanteessa.

Saara Efana:

Joo, ja jos me hoidamme jotain asiakasasiaamme itsenäisesti tai asiakkaan kanssa yksin niin me myös pyrimme siihen, että jaamme sitä tietoa muille joko niissä tiimeissä tai sitten meillä on kanavat sitä varten, että pystytään tiedottamaan, että hei huomasiin tällaisen asian, kun asiakkaan kanssa tein yhdessä. Se on tosi tärkeää, että me myös jaamme sitä tietoa mitä saadaan siellä asiakastyössä.

Kanerva Medel:

Todellakin tosi tärkeää, koska kuten sanoit, niin tämä on sellainen aihe missä on aika paljon vastuuta ja kai se ajatus on jotenkin se, että toivottavasti en nyt sano jotain väärää tai hoida tätä asiaa väärin, niin että asiakkaalle tulisi siitä jotain ongelmia myöhemmin. Sehän varmaan on se suurin pelko. Kun asioita selvittää kollegoiden ja muiden ammattilaisten avulla niin ne asiat yleensä menevät ihan parhain päin. Tärkeintä on se, että asiakas saa sen tuen siihen, ja että yhdessä hoidetaan.

Mari Bergman:

Haluaisitteko vielä lisätä jotain aiheeseen liittyvää mitä me ei tänään olla vielä mainittu?

Saara Efana:

No ehkä sellainen yleinen meidän palveluihin liittyvä asia. Kuten tässä on todettu, niin nämä etuusneuvonta-asiat ovat hyvin yksilöllisiä. Ehkä isoin asia, mikä meillä on käsittelyssä on eläke ja eläkkeensaajan ansaintarajat. Meidän palveluasiakkailla on ehkä harvemmin todella isoja ratkaisemattomia asioita. Yleensä siinä vaiheessa, kun tullaan meidän palveluun tai ollaan jo oltu meidän palvelussa jonkin aikaa, niin niiden asioiden niin sanotusti kannattaa olla aika hyvin järjestyksessä. Ihan sen takia, että jos on paljon

vaikka taloudellisia huolia, tai jotakin selvittämättömiä asioita, niin se selkeästi vaikuttaa työllistymiseen ja yhteistyöhön työvalmentajan kanssa. Se ei tietenkään tarkoita sitä, ettei voisi työllistyä, jos on esimerkiksi taloudellisia haasteita tai etuusneuvontaan liittyviä haasteita. Harvemmin tulee meidän palvelussa vastaan sellaisia oikein isoja selviteltäviä asioita, ja jos tulee, niin sitten me sen verran otettaisiin koppia, että lähdettäisiin selvittämään, että mistä saa sen avun. Se ei kuitenkaan ole sellainen toistuva asia, että tulisi jotakin oikein isoja asioita selviteltäväksi.

Kanerva Medel:

Tuo on kyllä totta, ja siinä mielessä ajattelen, että vammaispalveluiden asiakkaat ovat myös hyvässä asemassa, että on paljon ammattilaisia, jotka selvittelevät heidän asioitansa. Aikuissosiaalipuolella olen kokenut, että on paljon sellaista, että ei ole aina otettu sitä koppia. On esimerkiksi näitä velka-asioita ja isoja taloudellisia haasteita enemmän, mitä sitten taas näillä vammaispalveluiden asiakkailla onneksi on vähemmän.

Musiikkia

Mari Bergman:

Kaikki hyvä loppuu aikanaan ja niin myös meidän keskustelumme. Itse tietenkin toivon, että tätä jaksoa kuuntelee sellaiset ohjaus- ja valmennustyötä tekevät henkilöt, joille etuusneuvonnan kysymykset eivät ole ihan niin tuttuja, mutta jotka teidän esimerkkien kautta mahdollisesti rohkaistuu ottamaan ne isommaksi osaksi omaa työnkuvaa. Ja ehkä myös kehittämään siellä omassa työyhteisössä niitä toimivia käytäntöjä, joilla voidaan edistää valmennettavan asiaa myös tästä näkökulmasta.

Kiitos paljon Kanerva ja Saara, kun pääsitte mukaan kanssani keskustelematta aiheesta.

Saara Efana ja Kanerva Medel:

Kiitos, oli ilo olla mukana.

Musiikkia

Miesääni:

Vates välittää.