

# Monialainen yhteistyö yhteisen asiakkaan ympärillä

Kuntoutuspäivät 2.-3.6.2022  
Toiminta- ja työkyvyn palvelujen  
järjestäminen ja yhteistyön  
välttämättömyys  
Marjukka Turunen

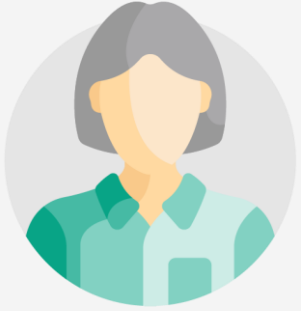
**Kela|Fpa** 



# Lähes jokainen saa sote-palveluita tai etuuksia

- Työkyvyttömyys- tai työttömyysetuuksia ja perustoimeentulotukea saavista työkäisistä valtaosa käyttää saman vuoden aikana myös erilaisia sote-palveluita. Käytetty palveluvalikoima riippuu vahvasti siitä, mitä etuutta henkilö saa. Koko väestön tapaan lähes kaikki käyttävät terveyspalveluita, mutta erityisesti toimeentulotuen saajat, kuntoutustuen saajat ja perusturvaa saavat työttömät ovat varsin usein myös sosiaali- ja työllisyyspalveluiden piirissä.
  - [Etuuksien ja palveluiden yhtäaikainen käyttö yleistä - Tutkimusblogi \(kela.fi\)](#)
- Vuoden 2018 aikana Oulun väestöstä 94 % oli käyttänyt terveyspalveluita, 13 % oli sosiaali- tai työvoimapalveluiden piirissä ja 61 % sai jotakin etuutta. Vain 3 % väestöstä ei ollut saanut vuoden aikana mitään sote-palvelua tai etuutta.
  - [Lähes kaikki käyttävät sote-palveluita tai etuuksia kalenterivuoden aikana - Tutkimusblogi \(kela.fi\)](#)

# Esimerkkejä käytännön tilanteista, joissa Kelan ja hyvinvointialueen tulisi tehdä yhteistyötä



**Yksin asuva vanhus**, joka kotiutuu sairaalasta ilman rahaa ja lääkkeitä



**Nuori opiskelija**, jonka opinnot ovat keskeytyneet mielenterveyden ongelmien takia



**Pitkään työttömänä ollut perheenisä**, jolla on terveydellisiä haasteita



**Suomeen muuttanut nuorimies**, jolla ei ole töitä eikä suomen kielen taitoa



**Pienipalkkainen yksinhuoltaja**, jonka lapsella vakava pitkäaikaissairaus

lääkkäät, yksin asuvat henkilöt, jotka eivät asioi verkossa.

Nuoret ilman töitä tai opiskelupaikkaa.

Pitkäaikaistyöttömät, osatyökykyiset

Ulkomailta maahan muuttaneet työttömät työnhakijat

Toimeentulotukea saavat lapsiperheet, joissa sairas lapsi

## Palvelutarve

Kelasta kansaneläkettä, takuueläkettä ja eläkkeensaajan asumistukea. Korkeiden asumiskustannusten takia tarvitsee toimeentulotuesta maksusitoumuksen lääkkeisiin.

## Palvelutarve

Opintotuki keskeytetty, ulkona YTHS-palveluista, mistä toimeentulo ja miten eteenpäin tilanteessa?

## Palvelutarve

Saa Kelasta työmarkkinatukea, yleistä asumistukea ja toimeentulotukea. Ei uskalla lähteä työkokeiluun tai kuntoutukseen, koska pelkää toimeentulon turvaavien etuuksien katkeavan.

## Toisen tahon palvelu

Asioi Kelan ja hyvinvointialueen palveluissa paikan päällä tulkin välityksellä, muuttaa usein tai asuu kavereiden kotona, miten eteenpäin tilanteessa?

## Palvelutarve

Rahat eivät riitä terveydenhuollon asiakasmaksuihin, jotka menevät perintään



- **Erityisesti** heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden ja perheiden tarve tulee tunnistaa nykyistä paremmin.
- **Tavoitteena** tulisi olla se, että joku yhteisen asiakkaan ympärillä toimivista viranomaisista ja muista toimijoista ottaisi kopin asiakkaasta.

Eri toimijoiden tavoitteena olisi asiakkaan näkökulmasta ja tarpeista etenevä kokonaisprosessi ja osaoptimoinneista päästäisiin kohti asiakkaan kokonaisuuden kartoitusta yhteisen asiakassuunnitelman kautta.

- **Monialainen yhteistyö** ja sen nykymailman haasteiden ylittäminen on mahdollista ja meillä on paljon hyvääkin jo olemassa sekä lainsäädännössä että käytännössä luoduissa yhteistyömalleissa.

Kuitenkin laajempi ja oikein kohdentuva monialainen yhteistyö edellyttää mahdollistavaa lainsäädäntöä, tahtotilaa eri toimijoiden välillä, resursseja, osaamista, tietojärjestelmiä, välineitä sekä sovittuja toimintamalleja.

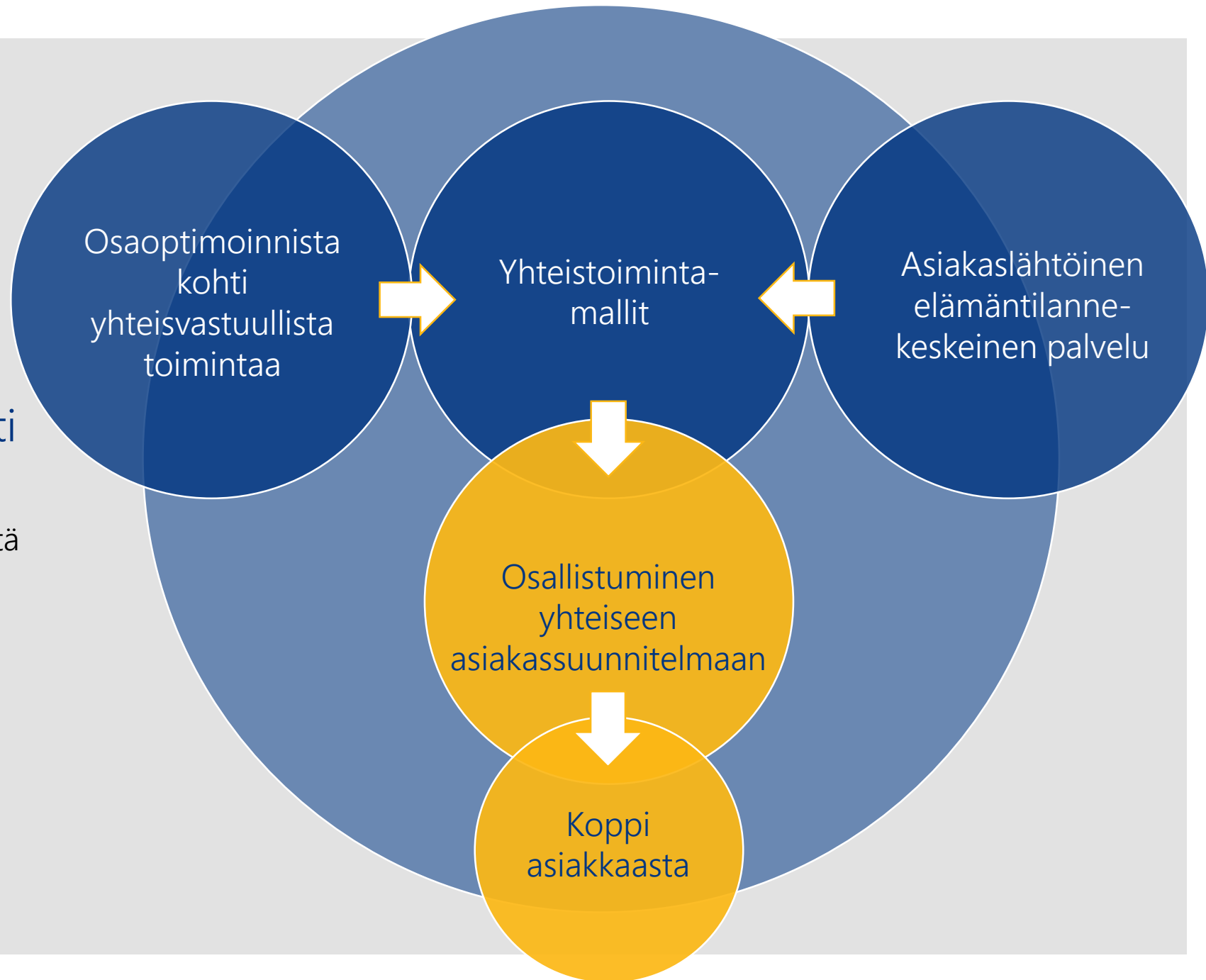
- *Tarvitsemme valtakunnalliset raamitukset monialaiseen asiakasyhteistyöhön.*

# Monialainen yhteistyö

Oikeat etuudet ja palvelut oikea-aikaisesti

Tehokas toiminta edellyttää riittävää tahtotilaa sekä Kelan että kumppanin puolelta, resursseja, prosesseja ja järjestelmiä. Unohtamatta tietosuojanäkökulmaa ja lainsäädäntöä.

**Kela|Fpa** <sup>®</sup>

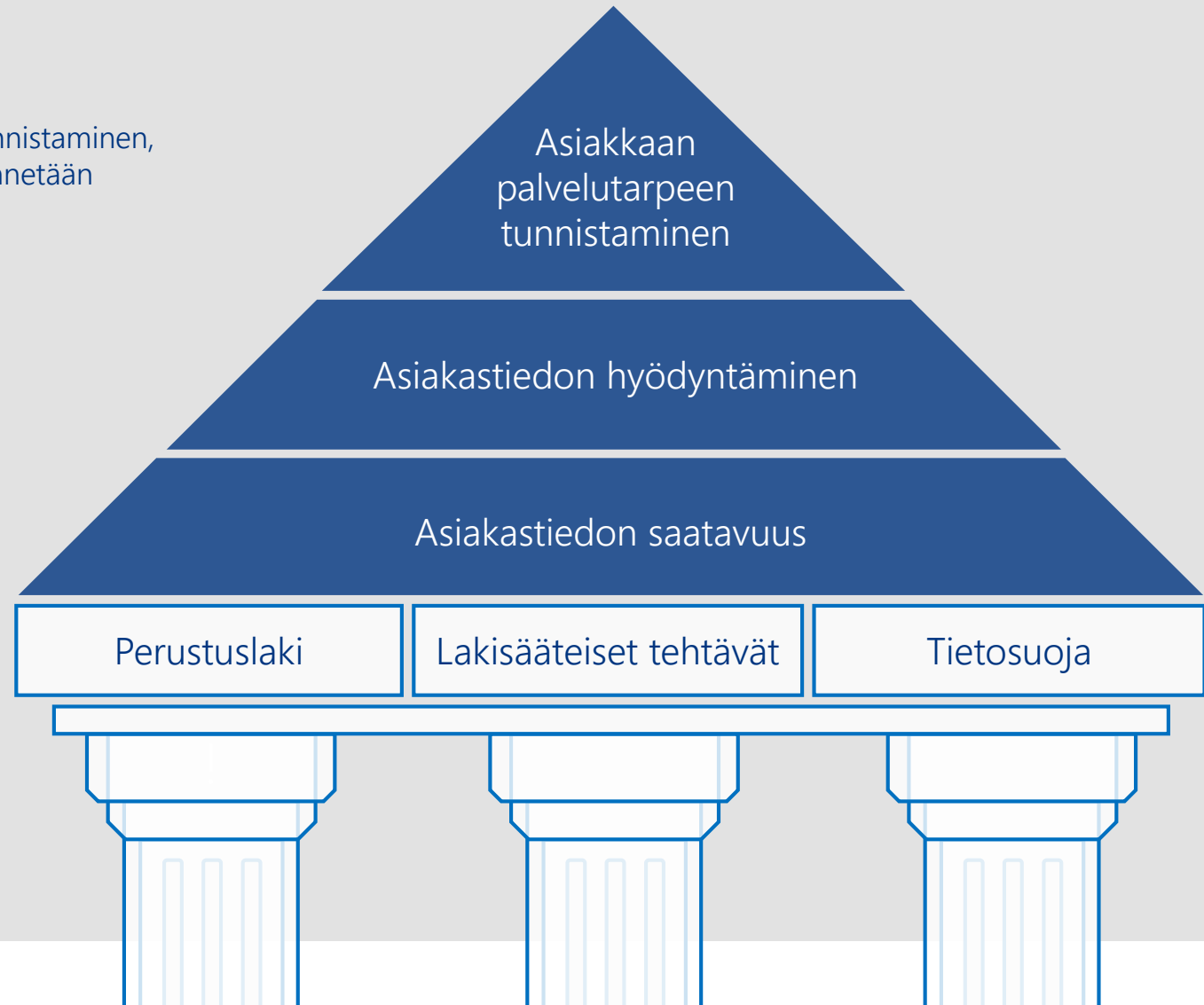


# Kokonaisuus ja siihen vaikuttavat tekijät

Monialaisen palvelun tarpeessa olevan asiakkaan tunnistaminen, jotta oikeat palvelut ja etuudet oikea-aikaisesti myönnetään asiakkaalle.

Suurin osa asiakkaista palvelee moitteettomasti organisaatioiden omien lakien mukaisilla tiedonsaantioikeuksilla.

Lainsäädännön pistemäisyys, tulkintaongelmat, suostumuksenhallinta, organisaatiolähtöinen asiakastiedon hyödyntäminen.

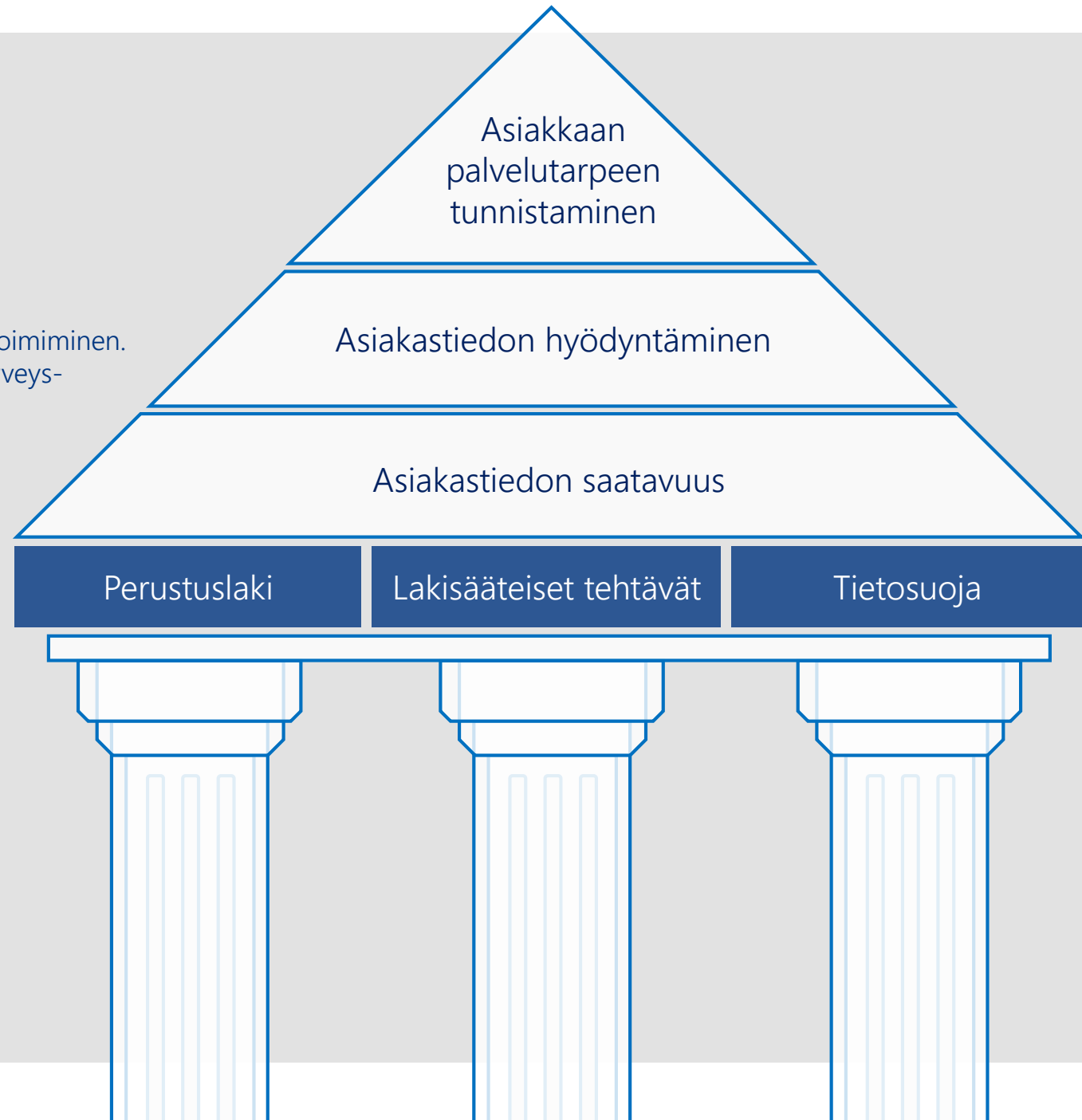


# Kokonaisuus ja siihen vaikuttavat tekijät

Perustuslaki Itsemääräämisoikeus / toisen puolesta toimiminen. Yksityisyyden suoja vs. oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä sosiaaliturvaan.

Viranomaisten ja toimijoiden omat lakisääteiset tehtävät. Tehtävien toteuttamiseen tarvittavien asiakastietojen käyttö (vain oman prosessin hoitamiseen tarvittavat välttämättömät tiedot)

Tietosuoja koskevat yleislait ja GDPR vs. erityislakien veloitteet monialaisesta asiakasyhteistyöstä ja sitä koskevat tiedonsaantioikeudet + asiakkaan suostumuksen hyödyntäminen



## Monialainen asiakasyhteistyö ja nykymaailman haasteet

*Tunnistetut haasteet ovat ratkaistavissa vain määrätietoisen yhteiskehittämisen avulla.*

1. Monialaista asiakasyhteistyötä tarvitsevien *asiakkaiden tunnistaminen*
2. Oikeiden *kumppanien löytäminen* monialaiseen asiakasyhteistyöhön
3. *Asiakastietojen käsittely* ja suostumus, lainsäädännön muutostarpeet ja eriarvoisuuden lisääntyminen.
4. *Yhteisten prosessien*, toimintamallien sekä suostumuksenhallinnan puutteet
5. Asiakastietojen käsittely yhteisessä, *tietoturvallisella välineellä tapahtuvassa vuoropuhelussa*, asiakastietojen kirjaaminen
6. Monialaiseen asiakasyhteistyöhön tulee osoittaa *riittävät ja osaavat resurssit*



# Mitä lisäarvoa monialaisesta yhteistyöstä on?



Aika



Raha



Luottamus



Elämänlaatu



# Kelan erityispalvelut Esimerkki monialaisesta palvelusta



# Tämän tyyppisiä asioita asiakkaan tilanteen arvioinnissa nousee esiin



## Toimeentulo ja rahankäyttö

- Ensisijaiset etuudet hakematta
- Ei opiskele, ei työssä tai TE-palveluiden piirissä
- Toimeentulotukea on alennettu jo pidemmän aikaa
- Ongelmia rahankäytössä; pikavipit, kavereilta lainaaminen, ei rahaa ruokaan ja lääkkeisiin



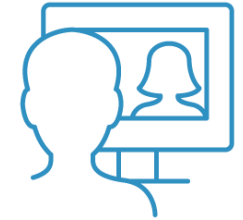
## Asuminen ja elämänhallinta

- Häätöuhka, vuokratästit
- Asunnoton; ei omaa asuntoa, asuu kavereiden tai aikuinen lapsi vanhempiensa luona
- Opinnot eivät etene tai ovat keskeytyneet
- Tutkinto suoritettu, mutta ei työhistoriaa
- Asepalvelus suorittamatta
- Haasteita työpaikan saamisessa/pitämisessä (karensseja/työsuhde toistuvasti purettu koeajalla)



## Perhe ja terveys

- Parisuhteen päättyminen, jolla merkittävä vaikutus etuuksiin
- Vaikea perhetilanne (sairastuminen, kuolema)
- Riippuvuudet (päihde-, peli-)
- Yksinäisyys
- Kiusaamisen kokemukset (työpaikalla, koulussa)



## Asiointi ja asioiden hoitaminen

- Useita hylkääviä päätöksiä
- Tarvittavia selvityksiä ei ole toimitettu
- Hoitaa asiat viime tipassa tai myöhässä
- Runsaasti yhteydenottoja, lisääntynyt neuvonnan tarve
- Ei halua, osaamista tai voimavaroja hoitaa asioitaan
- Vanhempi asioi säännöllisesti aikuisen lapsensa puolesta

# Miten toimimme erityispalvelussa?

## Toimintaamme kuvaavia käytäntöjä

- Nimeämme asiakkaalle oman yhteyshenkilön
- Kartoitamme asiakkaan tilanteen
- Olemme häneen yhteydessä joko kasvokkain tai puhelimitse ja sovimme palvelun käynnistämisestä ja tavoitteista yhdessä hänen kanssaan
- Tarvittaessa etsimme kumppanit ja otamme heihin yhteyttä asiakkaan suostumuksella
- Jaamme työt ja vastuut Kelan sisällä ja kumppanin kanssa
- Etenemme asiakkaalle sopivaan tahtiin
- Osallistamme ja vastuutamme asiakasta hänen omien tavoitteidensa mukaisesti
- Huolehdimme, että asiakas tietää missä mennään
- Kuljemme asiakkaan rinnalla ja seuraamme tilannetta
- Olemme tavoitettavissa, pidämme yhteyttä
- Sovimme palvelun päättymisestä asiakkaan kanssa
- Huolehdimme yhdessä kumppanin kanssa, että asiakas siirtyy hänelle sopivaan palveluun

# Asiakas on usein yhteinen

- Kumppaneilla on arvokasta tietoa ja ymmärrystä asiakkaan tarpeista pitkältä aikaväliltä
    - Kumppani voi toimia prosessin käynnistäjänä ja nostaa asiakkuuksia Kelalle
  - Myös Kelassa on paljon tietoa asiakkaista
    - Kela voi toimia havainnoijana ja tunnistajana
    - Kela voi nostaa asiakkuuksia kumppaneille tai kutsua kumppaneita yhteistyöhön yhteisen asiakkaan asioiden hoitamiseksi
  - Tavoitteena on tarttua haasteisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- Mitä hyödyimme tästä?
- **Asiakas:** Asiat selviävät, toimintakyky kasvaa ja hyvinvointi lisääntyy
  - **Kumppani:** Kumppani voi luottaa siihen, että Kelan erityispalvelun asiantuntija ottaa vastuuta ja seuraa asiakkaan tilannetta. Säästyy resursseja ja aikaa.
  - **Kela:** Asiakkaan asiat saadaan hoidettua kerralla kuntoon kokonaisvaltaisesti, yhteydenotot vähenevät ja vältetään päällekkäinen työ. Säästyy resursseja ja aikaa.
-

# Miten asiakas ohjautuu palveluun?

Arvioimme Kelassa asiakkaan palvelutarpeen

- Tietyt tunnusmerkit kertovat asiakkaan tarpeesta erityispalveluun
- Asiakas päättää itse, ottaako hän tarjotun palvelun vastaan
- Palveluun pääseminen edellyttää asiakkaan motivaatiota ja halua sitoutua palveluun

Myös Kelan kumppani voi tarvittaessa pyytää Kelaa arvioimaan asiakkaan tarpeen erityispalveluun

- Kumppani voi ohjata asiakkaan Kelaan oman yhteyshenkilön saamiseksi. Kela ohjaa asiakkaan tarpeen mukaiseen palveluun. Usein asiakkaan tarpeen huomaa kumppani. Asiakas ei välttämättä itse osaa tai jaksa ottaa yhteyttä Kelaan.

## Miten Kela voi tukea ja palvella hyvinvointialueiden työtä?

1. Asiakkaiden palvelupolut ja etuuksien ja palvelujen yhteensovittaminen
2. Monialainen asiakasyhteistyö yhteisen asiakkaan ympärillä
3. Kuormaa pois HVA valmistelutyöstä – minimiratkaisujen hakeminen ennakoivasti.
4. Tiedolla palvelua, tietoa laajasti HVA valmisteluun sekä operatiiviseen ja strategiseen johtamiseen
5. Huolellisen pohjatyön tekeminen, jotta hyvinvointialueilla mahdollisimman helppo edetä yhteistyössä Kelan suuntaan
6. Hyvin suunnitellut ohjeistukset ja viestintä hyvinvointialueiden päättäjille ja ydintoiminnan tekijöille.

## 1. Asiakkaiden palvelupolut ja etuuksien ja palvelujen yhteensovittaminen

- Yhteisten asiakkaiden kriittisten palvelupolkujen ja prosessien läpikäynti, sopiminen sekä toimintamallit kuntoon hyvinvointialueiden kanssa ennen vuodenvaihdetta 2023
  - Kiireellinen toimeentulotuki ja yhteistyö sosiaalipäivystyksen kanssa
  - Sairaalasta kotiutuvien vanhusten etuusasioiden hoitaminen, lääkkeet, vammaisetuudet, kotihoito
  - Asiakkaiden ohjaus ja neuvonta oikeisiin palveluihin hyvinvointialueille – sosiaalihuollon palvelutarpeiden parempi tunnistaminen Kelassa (kuormaa pois soshuollosta)
  - Kuntoutuspalvelujen ja työ- ja toimintakykyprosessien läpikäynti
  - Toimeentulotukeen liittyvien prosessien läpikäynti



*Monialainen asiakasyhteistyö  
edellyttää investointeja  
mutta tuottaa lisäarvoa asiakkaalle  
ja myös merkittäviä kustannushyötyjä  
lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.*

# Kiitos!

Marjukka Turunen  
[marjukka.turunen@kela.fi](mailto:marjukka.turunen@kela.fi)  
@MarjukkaTurunen



**Kela|Fpa** 

[Monialainen asiakasyhteistyö – haasteet ja mahdollisuudet  
\(eteva.fi\)](https://eteva.fi)