

Monialainen asiakasyhteistyö

– haasteet ja mahdollisuudet

Lait linjaan ihmislähtöisen sosiaali- ja
terveydenhuollon tueksi – seminaari
22.9.2021
Marjukka Turunen

Kela|Fpa 





- **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 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



Kela – Kuntaliitto – Kymsote -yhteistyö

- Jokaisella toimijalla on samat tavoitteet ja sote-uudistuksen tavoitteiden toteutuminen edellyttää monialaisen asiakasyhteistyön haasteiden taklaamista ennen vuotta 2023.
- Asiakasyhteistyön haasteet näkyvät koko ajan perustoiminnassa. Erilaisia paikallisia ratkaisumalleja on paljon (parempia ja huonompia). Tietosuojaa koskevat vaatimukset kasvavat koko ajan. Hallitusohjelman hankkeet ovat nostaneet yhteistyön haasteet uudella tavalla ratkaistavaksi. Näitä ei voi yksi toimija ratkaista, vaan tarvitaan yhteistyötä ja sitä kautta luotuja hyviä käytäntöjä.
- Asiakastietojen käsittelyyn tarvitaan yhteisesti hyväksytyt suostumukset, suostumuksenhallintamenettelyt ja kansallinen tietoturvallinen väline.
- Kela, Kuntaliitto ja Kymsote ovat osaltaan aloittaneet työskentelyn tarvittavien toimenpiteiden konkretisoimiseksi. Myös muut toimijat tarvitaan mukaan.

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

Kiitos!

Marjukka Turunen

marjukka.turunen@kela.fi

[Monialainen asiakasyhteistyö – haasteet ja mahdollisuudet
\(eteva.fi\)](#)



Kela|Fpa 