

Kelan tilannekatsaus uudistuksiin ja hankkeisiin

Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön
kuntaverkosto 1.2.2022
Marjukka Turunen

Kela|Fpa 



Kela sote-keskuksissa projekti

Kela|Fpa 

Hankkeet, jotka ovat projektissa mukana (17/22)

Pohjoinen vakuutuspiiri:

- Rovaniemi/Kemijärvi , Kainuu
- Oulu

Keskinen vakuutuspiiri:

- Pirkanmaa
- Etelä-Pohjanmaa

Läntinen vakuutuspiiri:

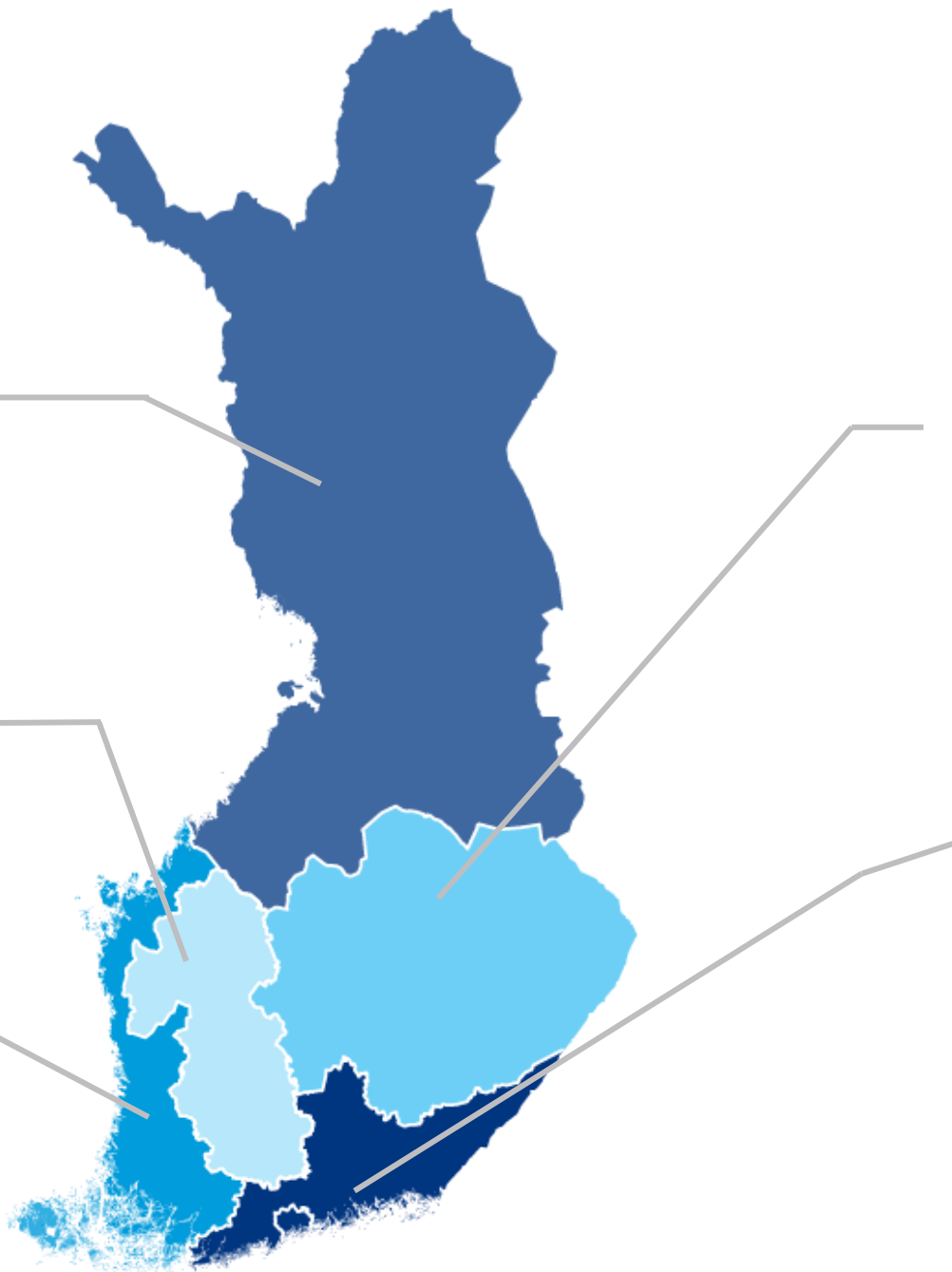
- Turku
- Satakunta

Itäinen vakuutuspiiri:

- Keski-Suomen shp ja Etelä-Savon sote
- Pohjois-Karjalan sote ja Iisalmi

Eteläinen vakuutuspiiri:

- Helsinki, Espoo ja Vantaa/Kerava
- Päijät-Hämeen Verso, Keski-Uusimaan sote ja Kymenlaakson sote



Huomioita asiakastyön kokemuksista

- Kelan etuudet ja palvelut tulevat parhaiten huomioiduksi asiakkaiden tilanteissa, jos olemme itse arvioimassa niiden tarvetta – kumppaneiden ”opettaminen” on vaativa ja resursseja kuluttava tehtävä.
- Ohjaus työkyvyn tukeen tehdään usein vasta, kun työttömyys on pitkittynyt ja ongelmat syviä → paino saatava varhaisempaan tarttumiseen (tunnistaminen kokemuksen mukaan kaikille toimijoille hankalaa)
- Saamme asiakkaiden tilanteista paremman käsityksen, kun kaikki toimijat tuovat yhteiseen pöytään omat asiakastietonsa (asiakas mukana – asiakkaan suostumuksella). Kelan tiedot eivät kerro kaikkea. Parantaa mahdollisuutta suunnitelmalliseen toimien rytmittämiseen.
- Vahvaa tukea tarvitsevat osatyökykyiset tarvitsevat etukäteen tiedon, miten ehdotetut toimet (kuntoutus, osa-aikatyö, opiskelu..) vaikuttavat tuloihin. Pitkät selvittelyajat ja tulojen väheneminen eivät ole mahdollisia → motivaatiotekijä
 - Ehdotus: tueksi keskeisiä etuuksia osaavat ratkaisutyön tiimit tai verkostot, joissa yhteensovitus ja ratkaisutyö on joustavaa
 - Ehdotus: olisiko lyhyt etuusmyöntö varsinaisen etuuspaketin selvittämisen ajaksi mahdollista nykylainsäädännöllä
- Kumppaniyhteistyö, yhteinen tekeminen, vaatii paljon pohjustusta ja ylläpitoa. Se ei synny, eikä kestä sähköpostin välityksellä.

Kela sairaalassa -projekti

Kela|Fpa 

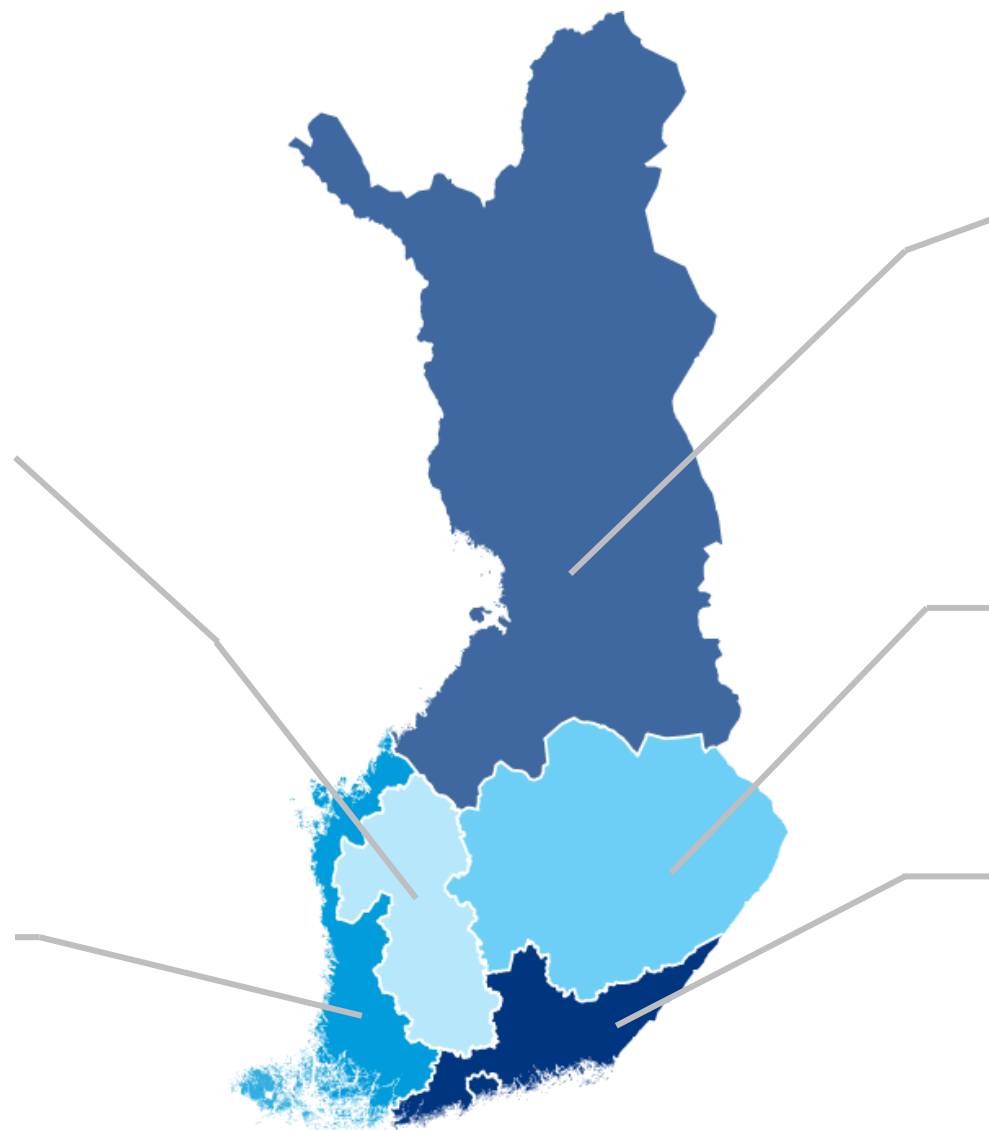
Kela sairaalassa -projektin yhteistyökumppanit 09/2021

TAYS erva-alue:

- Tampereen yliopistollinen sairaala: kuntoutustutkimuspoliklinikka
- Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri, aikuispsykiatria, Hämeenlinna ja Riihimäki
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri, aikuispsykiatria

TYKS erva-alue:

- Turun yliopistollinen keskussairaala: kuntoutustutkimuspoliklinikka, aivovammapoliklinikka, selkäydinvammapoliklinikka, moniammatillinen kuntoutuspoliklinikka (= Tyks Neurokeskus)
- Satasairaala, sosiaalityön yksikkö
- Vaasan sairaanhoitopiiri, aikuispsykiatria



OYS erva-alue:

- Oulun yliopistollinen keskussairaala: kuntoutustutkimuspoliklinikka, aivovammapoliklinikka
- Vaativien erityispalvelujen osaamiskeskus Konsti (kehitysvammahuolto)
- Oulun mielenterveys- ja päihdepalvelut

KYS erva-alue:

- Kuopion yliopistollinen sairaala: Kuntoutustutkimuspoliklinikka, nuorisopsykiatrian poliklinikat
- Kuopion psykiatrian keskus

HYKS erva-alue:

- Hus, selkäydinvammapoliklinikka
- Helsingin kaupungin psykiatrian poliklinikat: Kalasatama, Malmi, Laakso, Vuosaari, Auroran sairaala

Kelan ja erikoissairaanhoidon välisen kuntoutusyhteistyön ja toimintamallin kehittäminen

- Pilotoidaan uusia yhteistyön tapoja Kelan ja erikoissairaanhoidon yksiköiden välisessä kuntoutusyhteistyössä ja asiakasohjauksessa. Valtakunnallista toimintamallia yhteistyöhön työstetään osana Kelan laajempaa HVA-yhteistyösuunnitelmaa.
- Vahvistetaan osaamista ja lisätään tietoa mm. osallistumalla verkostoihin, järjestämällä koulutusta ja rakentamalla verkkokoulu Kelan kuntoutuspalveluista terveydenhuollon tarpeisiin
- Kela sairaalassa -projektiin liittyy arviointitutkimus
 - Tutkimus toteutetaan Kelan tutkimusyksikössä, tutkija Sonja Tuomisto
 - Tutkimuksella tuotetaan tietoa Kelan ja erikoissairaanhoidon yhteistyön kehittämisen ja uusien toimintamallien luomisen tueksi



Asiakasyhteistyö on käynnissä jokaisella erva-alueella/vakuutuspiirin alueella

- **Puhelinkonsultaatiota** terveydenhuollon ja Kelan välillä
- Asiakkaan **haastattelua ja ohjausta**
- **Verkostoneuvotteluihin/hoitoneuvotteluihin** osallistumista
(moniammatillisuus korostuu: asiakas, sairaalan lääkäri, tk:n lääkäri, sosiaalityöntekijä, terapeutteja, psykologi, te-virkailija, opettaja, tulkki... ja Kelan asiantuntija)
- **Asiantuntijakokoonpanoihin ja työryhmiin** osallistumista

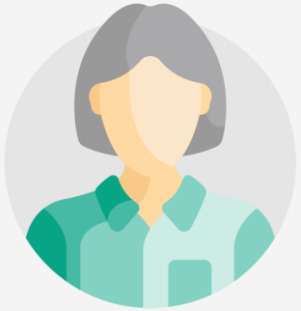
- Asiakasyhteistyössä **sekä asiakkaan että yhteistyökumppanin ohjausta** oikeiden **etuuksien** ja tarkoituksenmukaisten **palvelujen saamiseksi** sekä **tiedon lisäämiseksi**
- Otetaan vastaan **suullisia hakemuksia** ja annetaan **etuusratkaisuja** mm. kuntoutus, sairauspäiväraha, kuntoutusraha, vammaisetuudet, eläke-etuudet (tarvittaessa myös muita)
- **Tarvittaessa seurataan** Kelassa miten asiat etenee **ja varmistetaan**, että asiakas saa tarvitsemansa **etuudet/palvelut**
- Asiakas **voidaan ohjata** Kelan erityispalveluihin (typ, map, asva) tai **toisen tahon palveluihin** (esim. työeläkekuntoutus)
- **Hyödynnetään** Kelan sisäisiä **verkostoja ja skype-linjoja** tilanteissa, joissa asiakkaalla useita etuuksia tai asioita vireillä

Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyö

Lähes jokainen saa sote-palveluita tai etuuksia

- Työkyvyttömyys- tai työttömyysetuuksia ja perustoimeentulotukea saavista työikäisistä valtaosa käyttää saman vuoden aikana myös erilaisia sote-palveluita. Käytetty palveluvalikoima riippuu vahvasti siitä, mitä etuutta henkilö saa. Koko väestön tapaan lähes kaikki käyttävät terveystalveluita, 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 terveystalveluita, 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 \(kela.fi\)](#)

Missä käytännön tilanteissa 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

Asiakas-segmentti

lääkkäät, yksin asuvat henkilöt, jotka eivät asioi verkossa.

Asiakas-segmentti

Nuoret ilman töitä tai opiskelupaikkaa.

Asiakas-segmentti

Pitkäaikaistyöttömät, osatyökykyiset

Asiakas-segmentti

Mitä Kela tekee? Miten tämä palvelee asiakasta?

Asiakas-segmentti

Toimeentulotukea saavat lapsiperheet, joissa sairastunut 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

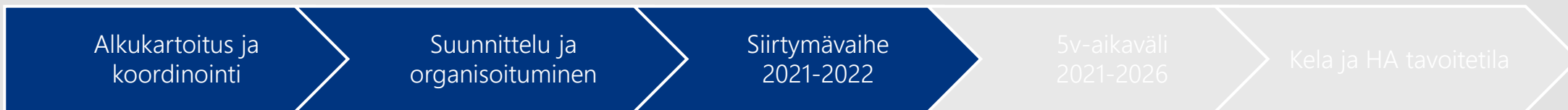
Saa Kelasta työmarkkinatukea, yleistä asumistukea ja toimeentulotukea.
Ei uskalla lähteä työkokeiluun tai kuntoutukseen, koska pelkää toimeentulon turvaavien etuuksien katkeavan.

Toisen tahon palvelu

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

Palvelutarve

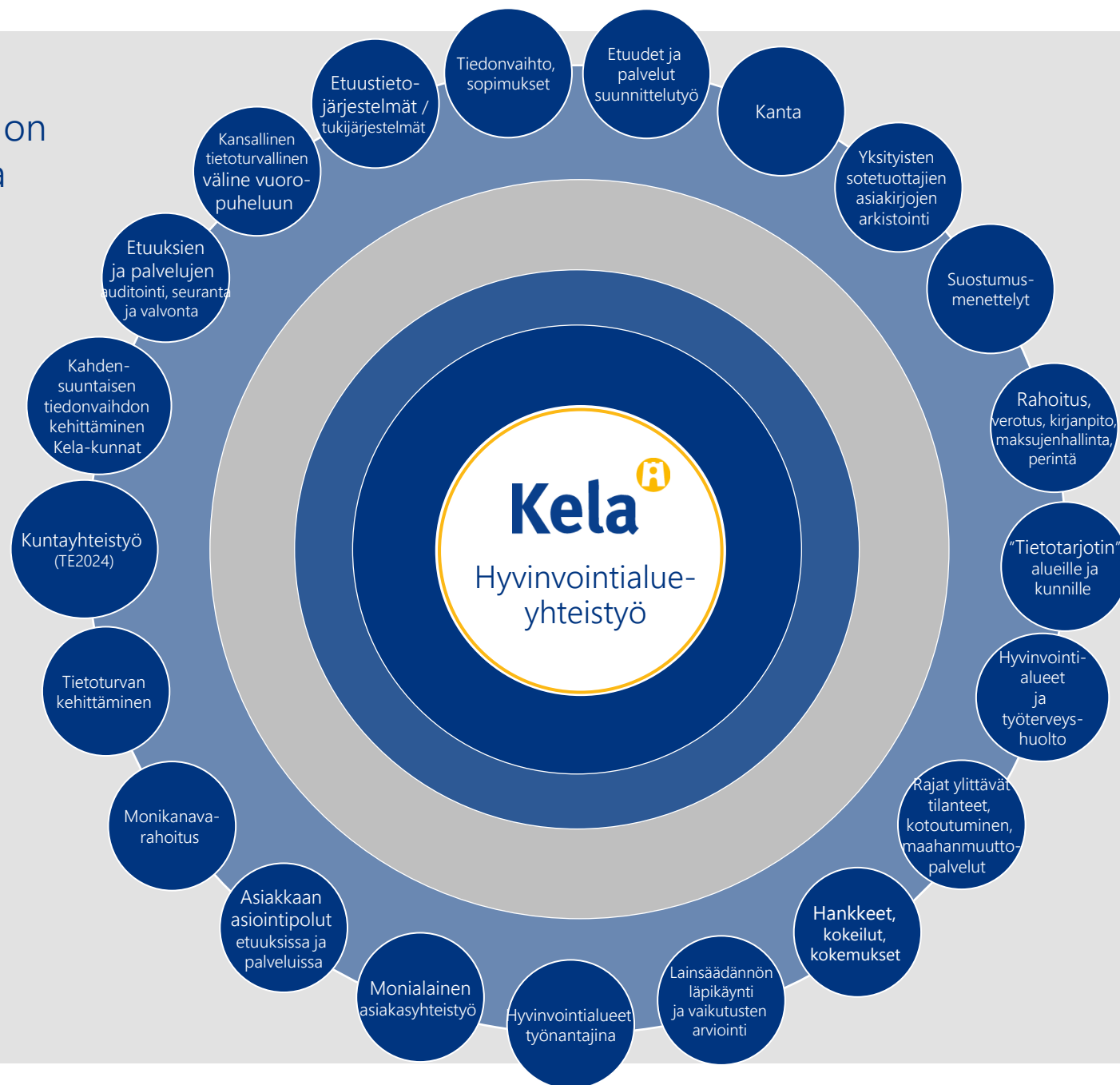
Rahat eivät riitä terveydenhuollon asiakasmaksuihin, jotka menevät perintään



- **Alkuun** suunnittelussa tunnistetaan oikeat osa-alueet ja keskitytään hyvinvointialueiden siirtymävaiheeseen 2021-2022.
 - Siirtymävaiheen tekemiset jaotellaan kahteen kategoriaan, niihin
 - **Missä Kelan rooli tulisi näkyä** hyvinvointi-alueiden palveluissa ja prosesseissa.
 - **Mitkä ovat sellaisia, joihin on välttämätöntä tehdä muutoksia** aluetason rakentumisen vuoksi sekä kuntien tehtävien siirron vuoksi.
 - Tunnistettava myös, mitä pitää tehdä Kelassa ja mitä pitää tehdä alueilla / kunnissa.
- *Tämän pohjalta on suunniteltu ehdotusta työn organisoinniksi ensin siirtymäkaudella, tuodaan johtoryhmään myöhemmin päätettäväksi.*
 - *Työn alle myös viiden vuoden aikaväli 2021-2026. Kelan rooli ja tavoitetila. Ennakointityö merkittävässä osassa.*



Osa-alueet, joissa on tehtävä muutoksia siirtymäkaudella 2021-2023



Alueellisen toimeenpanon tiekartta



Hallinto, talous ja tukipalvelut
A. Hallinnon rakenteet, toiminnan järjestäminen ja demokratia - Kaikkien yhteystietojen päivittäminen - Rahoitus, verotus, kirjanpito
B. Konsernitalous (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
C. Henkilöstön asiat ml. siirrot - Hyvinvointialueet työnantajina - Hyvinvointialueet ja työterveyshuolto
D. Sopimukset - Tiedonvaihtosopimukset
E. Hallinnolliset tukipalvelut ((ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
F. Omaisuus ja toimitilat - Toimitilayhteistyö
G. Asianhallinta (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
H. Tietohallinnon organisointi - Tietoturvan kehittäminen - Kanta palvelujen kehittäminen

Johtaminen ja osaaminen
A. Kyvykkyudet - Kelan osaaminen ja kyvykkyudet
B. Johtamisrakenteet ja välineet (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
C. Palvelutuotannon organisointi ja johtaminen (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
D. Tiedolla johtaminen ja tietopohjat - "Tietotarjotin" alueille ja kunnille
E. Viestintä, osallisuus ja demokratia - Yhteistyö HA-viestinnän kanssa - Kansallinen tietoturvallinen väline vuoropuheluun

Palveluiden järjestäminen
A. Väestön palvelutarve - Etuudet ja palvelut, suunnittelutyö - Lainsäädäntö + Kuntayhteistyö - Rajat ylittävät tilanteet
B. Toimintaympäristö ja sen turvallisuus - Etuuksien ja palvelujen auditointi, seuranta ja valvonta - Rekisteröitymismenettely
C. Järjestämisen reunaehdot (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
D. Järjestettävät palvelut ja palveluiden yhdenmukaistaminen - Hankkeet kokeilut, kokemukset - Suostumus menettelyt ja KASKI
E. Hankinnat (ei toimenpiteitä Kelassa)
F. Tuotannon ohjaus - Tiedon tuottaminen
G. Integraatio, koordinaatio ja yhteistyö (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)

Yhdyspinnat
A. Järjestäminen, tuotannon ohjaus ja hallintorakenteet - Monialainen asiakasyhteistyö - Asiakkaan asiointipolut palveluissa
B. Johtaminen ja verkostotyö (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
C. Kyvykkyudet ja resursointi (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
D. Henkilöstö ja sidosryhmäosallisuus (ei tunnistettuja toimenpiteitä Kelassa)
E. Tiedolla johtaminen ja tietojärjestelmät - Etuustieto-järjestelmät ja tukijärjestelmät

ICT
A. Hallinnolliset tehtävät - Tiedonvaihto, sopimukset
B. Toimialariippumattomat järjestelmät
C. Toimialasidonnaiset järjestelmät - KASKI - Kanta
D. ICT-infra - Tietoturval kehittäminen
E. ICT-infran järjestelmät - Ytola

- Edellyttää tiivistä läpikäyntiä alueiden kanssa
- Edellyttää tiedonsaamista ja tiedottamista alueille, ei tiivistä vuoropuhelua
- Edellyttää vain Kelan sisäistä työtä, ei vuoropuhelua alueiden kanssa eikä tiedonsaamista alueilta eikä tiedottamista alueille

A. Järjestäminen, tuotannon ohjaus ja hallintorakenteet	B. Johtaminen ja verkostotyö	C. Kyvykkyudet ja resursointi	D. Henkilöstö ja sidosryhmäosallisuus	E. Tiedolla johtaminen ja tietojärjestelmät
Monialainen asiakasyhteistyö (Lähipalvelut) Asiakkaan asiantipolut etuuksissa ja palveluissa (Lähipalvelut) Tiettyjen asiakkaiden palvelupolut (toimeentulotuki, työkykytuudet, työllisyys ym.) Kelan tulee olla mukana kun asiakkaiden palvelupolkuja työstetään, minne asiakas ohjataan, mitä palveluntarpeita Kelan tulee tunnistaa, miten yhteistyötä tehdään yhteisen asiakkaan ympärillä tulevaisuudessa. Huoli-ilmoitusten toimittaminen (toimeentulotuki, vammaisetuudet ym.) ja prosessit Huomioitavaa: Sote-järjestämislain10 § Yhteistyö Hyvinvointialueet ja kunnat sekä muut toimijat	Huomioitavaa: Olemassa oleva verkostotyö ja johdon tuen palvelut.	Huomioitavaa: Koulutukset, perehdytykset mm. Kanta rekisterin-pitäjyyden muutokset mutta myös etuudet ja palvelut	(ei toimenpiteitä Kelassa)	Etuustieto-järjestelmät /tukijärjestelmät (Valtakunnalliset palvelut) Tietopalvelut

Edellyttää tiivistä läpikäyntiä alueiden kanssa

Edellyttää tiedonsaamista ja tiedottamista alueille, ei tiivistä vuoropuhelua

Edellyttää vain Kelan sisäistä työtä, ei vuoropuhelua alueiden kanssa eikä tiedonsaamista alueilta eikä tiedottamista alueille

Yleiset huomiot aiheesta Yhdyspinnat:

Sivulla on esitetty tähän mennessä tunnistetut muutos- ja kehittämistarpeet, sekä yhteistoiminnan tarve.

Lisätietoa toimenpiteistä vastuutahojen alisivuilta. (dokumentin sisäiset linkit)

Kiitos!

Marjukka Turunen
marjukka.turunen@kela.fi



Kela|Fpa 

Monialainen asiakasyhteistyö – haasteet ja mahdollisuudet
(eteva.fi)

<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Potilas-ja-asiakastietojen-kasittely-web.pdf>