

Kumppanuustyö Kelan ja kuntien välillä eteläisessä vakuutuspiirissä

10.3.2020

Kela|Fpa[®]



Yhteistyön tavoitteet

- Luoda molemminpuolisia vakiintuneita yhteistyökäytäntöjä asiakkaiden asioiden hoitoon
- Lisätä ymmärrystä toisen työstä ja työskentelytavoista, mitä organisaatioiden tulee tietää toisesta organisaatiosta (Mitä työkaluja Kelalla on tarjota asiakkaalle, asiakasprosessit. Mitä sosiaalityön palveluja on käytössä?)
- Vähentää asiakkaiden tarvetta asioida kahdessa paikassa
- Madaltaa huolen ilmaisemisen kynnyistä ja siten saattaa asiakkaat aiemmin palveluiden piiriin
- Löytää toimivia yhteistyön muotoja kuntien sosiaalitoimen kanssa ja kehittää niitä
- Ratkaista eri etuudet yhdenaikaisesti
- Sujuvoittaa viranomaisyhteistyötä – yhteistyöstä yhteiseen työhön
- Kokeilla uusia yhteydenpidon välineitä myös asiakastyön hoidossa

Yhteistyön piirissä olevat asiakkaat

- Ei määritellä asiakasryhmää, eikä liian tiukkoja kriteerejä
- Skype-yhteistyötä käytetään kun,
 - Asiakas hyötyy Kelan ja kunnan yhteistyöstä
 - Erilaisissa muutos- ja kriisitilanteessa olevat henkilöt (vuokrarästit, elämäntilanteen muutokset, etuudet hakematta) -> joilla esimerkiksi hakemuksia auki molemmilla tahoilla
 - Kuntien alueella asuvat sosiaalityön palveluita tarvitsevat henkilöt
 - Esim. etuudet epäselvät tai poikki, vuokrarästiä, elämäntilanne muuttumassa (ero, opiskelujen katkeaminen, työttömäksi jääminen), päihdeongelmaa

Yhteistyön rakentaminen

- Työvälineenä Skype (tulevaisuudessa TEAMS?)
- Alueen työntekijöillä yhteinen Kick Off-tilaisuus
- Yhteydenotoista on kerätty tilastoja
 - Tilastoitu määrä ja yhteydenoton syy
 - Työntekijän arvio yhteydenoton hyödyllisyydestä
 - Työntekijän arvio siitä, edistikö yhteydenotto asiakkaan tilannetta ja hoituiko asia kerralla kuntoon
- Yhteistyön aloittamiseen on liitetty työnkiertoa puolin ja toisin

Mistä asioista on otettu yhteyttä Kelaan

- aikavaraus Kelaan
- asiakkaan erikoinen tilanne, terveys, asuminen yms.
- asiakkaan kokonaistilanne
- asuminen-vuokravakuus-elämäntilanne
- asunnon vaihtoon liittyvä asia

- tt-tuen tarkistus/ms silmälaseihin
- vammaisen as,kokonaistilanne
- vesimaksut vuokrassa sekä laskulla
- vuokravakuuden uudelleen käsittely
- vuokravakuus
- vuokravakuus hylätty

- eläkeselvittely
- Hakemusten sisältö, tilitapahtumat,
- Ilmoitus sosiaalihuollon palveluiden tarpeesta
- juuri 18v työmarkkinatuki/totu

- soviteltu työmarkkinatuki, toimeentulotuki, tarkistus
- sähköt poikki, selvittelyä

- totu
- totu lasku
- totu virhe
- totu/ maksarin pidennys
- totu/karenssi tmt
- totu virhe

- lääkeselvittely
- lääkkeet, lääkärin lausunnot
- paperiton
- perusosan alentaminen
- puuttuva vakuuden maksari päätöksessä
- päällekkäiset etuudet, ylijäämä

- kiintiöpak tulo suomeen.
- kiireellinen tt-tuki
- korjauslaskelmapyyntö.as mentävä itse kelaan.
- kysymys muuttoavustuksesta
- kysymys totulaskelmasta

- elämänhallinta
- ero
- hammasproteesi
- palkkatulot
- pelivoitot
- taloudellinen tilanne, perustoimeentulotuen päätös
- sähkölaskut
- taloudellinen tilanne, työmatkakustannukset
- veronpalautus
- vuokran kohtuullistaminen
- vuokranmaksu
- vuokravakuus

- taloudellinen tilanne
- terveydenhuollon matkakustannukset
- toimeentulotuen päätös
- toimeentulotuki
- toimeentulotuki ylijäämä
- toimeentulotuki, paperiton
- Toimeentulotuki/lisäselvitys

Mistä asioista Kela on ottanut yhteyttä

- Asiakas jäänyt asunnottomaksi, tavarat vielä vanhassa asunnossa, uutta asuntoa ei ole
- Asiakirjasiirron kiirehtiminen.
- Asiakkaan kokonaistilanne, pelaaminen. Sos.toimesta ei reagoitu
- Asiakkaan perusosan alentaminen jatkunut yli vuoden

- Asiakkaantilanteen kartoitus ja sosiaalityön kontaktin käynnistäminen
- Asuminen, muutto, perheen kokonaistilla
- Asunnottomuuden uhka, elämän hallinta
- Elämönhallinta, huoli-ilmoitus (tehty Onnissa)
- Jälkihuolto nuoren tilanne, muutto

- Keskusteltu asiakkaasta tehdyistä lukuisista sosiaalityön tarpeen ilmoituksista ja siitä, onko ilmoitukset huomioitu kunnassa.
- Konsultoitu kunnan sosiaalityöntekijää siitä, mitä tietoa kunnalla on asiakkaasta. Kela päättänyt tekemään lastensuojeluilmoituksia perheen lapsista.
- Lapsen nimissä laskuja perintään, talouden hoito, asuminen, terveys
- Nuoren itsenäinen asuminen, pitkä miepä-historia

- ohjeishuoltaja, ja sijoitettu lapsi
- Perheen vuokravakuus, kaksi asuntoa
- vuokravakuus
- Välitetty ULKO-käsittelijältä saadut tiedot, sovittu jatkotoimenpiteistä

Kokemuksia yhteistyöstä

Yhteistyö
nopeuttaa ja
helpottaa
omaa työtä!

Yhteistyö
rakentaa
yhteistä
ymmärrystä ja
kieltä!

Työnkierto opetti
uutta toisen
organisaation
työtavoista!

Opimme
tunnistamaan
yhteiset
huoliasiakkaat!

Työnkierto on
helpottanut
tutustumista!

Asiakas hyötyy
yhteistyöstä!

Phhyky/työikäisten palvelut: kokemuksia yhteistyökokeilusta 20.1.20 alkaen

*"Yhteistyö on
sujunut
ystävällisesti,
hyvin ja
joustavasti"*

*"Erittäin hyvää ja
hedelmällistä yhteistyötä,
olisi loistavaa jos tämä
jäisi pysyväksi malliksi!"*

*"Jokaisella kerralla kansani
on keskusteltu kiireettömästi
ja työntekijä on ollut aidosti
kiinnostunut asiakkaan
asiasta".*

*"Kelan puolelta on
ymmärretty hyvin
asiakkaiden tilanteita
ja on tarvittaessa
korjattu esim.
päätöksiä".*

*"Asioiden hoitaminen
selkiytyy ja nopeutuu,
kun voimme yhdessä
sopia kuinka toimimme".*

*"Yhteistyö auttaa
molempia osapuolia
ymmärtämään toisen
tahon näkökulmaa ja
yhdistämään niitä
asiakkaan parhaaksi".*

*"Kaikki puhelut ovat
kuitenkin edistäneet
asiakkaan asioiden
hoitoa ja Kelasta on
saatu lisää tietoa joko
asiakkaan tilanteesta tai
Kelan toimintatavoista".*

*"Tilanteissa, joissa Kela on
ryhtynyt toimenpiteisiin, on
Kelassa toimittu joustavasti
ja asiakkaan
kokonaistilanteen
huomioiden".*

*"Kyse oli hyvin samanlaisesta
yhteistyöstä kuin mitä
sosiaalipalveluissa tehtiin
ennen perustoimeentulotuen
siirtämistä Kelaan ja tämän
tyyppistä yhteistyötä olisi hyvä
lisätä".*

**Työnkierrot
aloitettu:
Phhykin
työntekijä 2.3.20
Kelan työntekijä
5.3.20**

Kiitos!

Etunimi Sukunimi
titteli

Kela, Yksikön nimi, ryhmän nimi
@Twitter-tunnus

Kela|Fpa 