

Kunta-Kela –yhteistyö osana kunta-valtio jalostamoa

Ellen Vogt ja Maria Pernu



Mikä on Kunta-valtio jalostamo?

Kunta-valtio jalostamo oli työpajasarja, jossa fasilitoidusti ratkottiin yhteisesti tunnistettuja, monimutkaisia haasteita, jotka ylittävät organisaatio tai toimialarajat.

Työpajasarja oli kokeilu uudenaikaisesta yhteistyötavasta ja liittyi myös Julkisen hallinnon strategian valmisteluun.

Ratkaistavat haasteet olivat monimuotoisia (esim. palvelu, ongelmia tietovirroissa tai prosesseissa, jotka ylittävät organisaatio- ja toimialarajoja jne.).

Haasteen ratkaisun kannalta keskeiset osapuolet ja toimijat asettautuivat yhteisen pöydän ääreen ratkomaan haastetta fasilitoidusti, palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen.

Työpajat mahdollisti Kuntaliitto ja valtiovarainministeriö, mukana lisäksi kuntia, virastoja, ministeriöitä ja monia muita.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

**KUNTA
LIITTO**



Miksi Kunta-valtio jalostamo?

Kokemusta jalostamotyyppisestä toiminnasta oli sekä Kuntaliitossa (Kokeilujalostamo), että valtiolla (Kokeilukiihdyttämö)

Molemmissa oli saatu samantyyppisestä menetelmästä hyviä kokemuksia, mutta vain kuntien sisäisistä, tai valtion virastojen sisäisistä prosesseista. Nyt haluttiin kokeilla rajat ylittäviä haasteita.

Kuntaliitossa ratkaisuryhmätyössä tunnistettu, että monia haasteita ei voida ratkaista yksin, tarvitaan yhteistyötä eri toimijoiden kesken (monimutkaistuva maailma)

Ehdotus kokeilusta tuli alun pitäen VM:n hallinnon kehittämisen osastolta, Kuntaliitto lähti ideaan mukaan.



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

**KUNTA
LIITTO**



Kunta-valtio jalostamon 5 teemaa ja 6 ryhmää

- Kunta-Kela yhteistyö, asiakasmaksutiedot ja toimeentulotuki (2 ryhmää)
- Ympäristölupamenettelyt
- Ulkomaalaisen yrityksen perustaminen Suomeen
- Läheisen kuolema
- Yhteiset kuntien ja valtion työtilat



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

KUNTA
LIITTO

**Kunta-valtion neljän työpajan sarja
toteutettiin vuonna 2020 virtuaalisesti
28.5 – 30.9.2020.**

**Työskentelyn tukena ja käytännön tehtävien
valmistelusta vastasi ulkoinen fasilitaattori,
Silver Planet, joka valittiin kilpailutuksen
kautta.**

**Työskentelyalustana valkotalualusta Mural
ja yhteydenpidossa hyödynnettiin Teamsia.
Myös materiaali jaettiin Teamsin kautta.**

**KUNTA
LIITTO**



Kunta-valtio jalostamossa mukana ovat:

Digi- ja väestötietovirasto

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Helsingin kaupunki

Helsingin kaupunki, kaupunkiympäristön toimiala, palvelut ja luvat, ympäristöpalvelut, ympäristöseuranta- ja -valvontayksikkö

Helsinki Business Hub

HUS

Hyvinkään kaupungin ympäristökeskus

Hämeen ELY-keskus

Ictus Consulting Oy

Jyväskylän kaupunki, ympäristönsuojelu

KEHA/TIVI

Kela

Kuusiokuntien sosiaali- ja terveyskuntayhtymä

OM / Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri

OM/ Keski-Uudenmaan edunvalvontatoimisto

Oulun kaupunki

Porin kaupunki

PPSHP

Satakunnan edunvalvontatoimisto

Senaati-kiinteistöt

Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen ky

SOSTE

STM

Tampereen kaupunki

UNA Oy

Valtiokonttori

Valtiovarainministeriö

Valtori

Vantaan kaupunki

Vantaan kaupunki, Soster

Verohallinto

Ympäristöministeriö

YritysVantaa

Järjestelyistä vastasivat

Suomen Kuntaliitto ry yhteistyössä
valtiovarainministeriö kanssa.

Käytännön fasilitoinnin työpajoissa on hoitanut
Silver Planet.

**KUNTA
LIITTO**



A hand wearing a blue sleeve holds a white rectangular sign against a light orange background. The sign contains text in bold purple font.

Haaste 1.

Kunta-KELA yhteistyö, asiakasmaksutiedot ja toimeentulotuki

Mistä teema sai alkunsa?

- Kela-siirron jälkeen yhteisiä haasteita on viimeisen kolmen vuoden aikana riittänyt
- Pohdittiin yhdessä Kelan kanssa nimenomaan tiedon kulkuun liittyviä haasteita
 - Vaativat tällä hetkellä paljon manuaalista työtä työntekijöiltä
 - Tulkintavaikeuksia puolin ja toisin
 - Aiheuttavat asiakkaiden pallottelua ja kohtuuttomia tilanteita
- Asiakasmaksulakiin on valmisteilla muutoksia, joilla osin suuriakin vaikutuksia toimeenpanoon ja käytäntöihin
- Tavoitteena yhteinen työ eli yhteisten asiakkaiden viranomaisprosessien sujuvoittaminen ja asiakkaiden tilanteiden parantaminen

Mitä ongelmaa yritetään ratkaista?

- A. Maksukaton kertymisen seurannan tehostaminen siten, että maksuvapautuksen hakeminen ja saaminen olisi sekä asiakkaille että viranomaisille yksinkertaista, ajantasaista ja taloudellista
- B. Sosiaalihuollon tulosidonnaisten asiakasmaksujen määrittämiseen ja kohtuullistamiseen liittyvien viranomaisprosessien yhtenäistäminen siten, että ne olisivat asiakkaille kohtuullisempia ja sekä kunnan että Kelan viranomaisille vähemmän kuormittavia ja manuaalista päällekkäistä työtä vaativia
- C. Valmisteilla olevaan asiakasmaksulain muutokseen ja parhaaseen mahdolliseen toimeenpanoon valmistautuminen

Kutsutut

1A Maksukatto ja toimeentulotuki

- KL (2): Ellen Vogt, Hanna Menna
- Kela (2): Petri Lemettinen, Katja Heikkilä
- STM (1): digi Markku Heinäsenaho
- Helsinki Talpa (1): Elina Tirkkonen
- Kuntayhtymä Siun Sote (1): Riitta Manninen-Rouvali
- Erikoissairaanhoidon laskutus OYS (1): Leena Määttä
- Soste (1): Anna Järvinen
- Satakunnan edunvalvontatoimisto (1): Leena Räikkä

10 hengen ryhmä

1B Tulosidonnaiset asiakasmaksut ja toimeentulotuki

- KL (2): Maria Pernu, Marjo Orava
- Kela (2): Virpi Koskela, Marja-Leena Valkonen
- STM (2): Laura Terho/Helena Solin, Ritva Liukonen
- Sosiaalihuollon asiakasmaksuyks. (1): Mari Kallinen, Tre
- Sosiaalihuolto toimeentulotuki (1): Assi Sihvonen, Vantaa
- Sosiaalihuolto vanhuspalvelut (1): Heli Lukkari, Oulu
- Itä-Uudenmaan edunvalvontatoimisto (1): Päivi Pyykkö

10 hengen ryhmä

Ryhmien johtopäätökset



Maksukattoprosessin kehittäminen ja toimeentulotukiyhteistyö

Haaste 1 A



Tiekartta maksukattoprosessin kehittämiseksi (Nykytila, heti)

- Toimenpide 1: Yhteistyöhanke, joka tehdään yhteistyössä kuntien, shp, Kela, järjestöt jne. kanssa asiakkaille selkeää ja selkokielellistä yhteistä ohjeistusta
 - Asiakkaan informointi selkokielellä maksukatosta ja sen eri vaiheista eri organisaatiossa (Kunnat, shp, kela jne.) Yhteiset ohjeet?
 - Yhteistyössä tuotetaan selkeää tietoa sekä selkokielellistä tietoa maksukatosta
 - Voisiko järjestöt vetää tätä työtä yhdessä kuntien kanssa? Selkokeskus jne. kunnat, kela
- Toimenpide 2: Lain toimeenpanon yhteiset soveltamisohjeet - projekti/hanke, koulutus
 - Yhteiset soveltamisohjeet/suositukset laskuun sisällytettävien tietojen tasosta ja sisällöistä, mallit ja sanamuodot/fraasit kustannustehokkaasti ja asiakaslähtöisesti
 - Soveltamisohjeet uusien maksukattosäännösten osalta kunnille/shp:lle; koulutuksia
 - Yhteiset ohjeet maksujen alentamisesta ja perimättä jättämisestä (laskentaohjeet), benchmarking niiltä, jotka jo tätä tekevät niille, jotka eivät vielä tee
 - Kuntaliitto ja STM yhteistyö? Kuntien kehittämisprojektit, STM mukana, FCG?
 - Toimeentulotukifoorumiin viedään asiakasmaksulain haasteiden käsittely + maksukattoasiat
 - Tämän työpajasarjan keskeisten havaintojen koostaminen ja purkaminen erillisessä tilaisuudessa.
 - Toimenpiteet, niiden konkreettinen toteuttaminen ja lainsäädäntömuutostarpeet jne.

Tiekartta maksukattorposessin kehittämiseksi (Lyhyt aikaväli)

Toimenpide 3: Arkkitehtuuriprojektin käynnistäminen (esiselvitystyö) hyödynnetään tämän työpajasarjan työstöjä!

- Tarvitaan arkkitehtuuriprojekti jossa 1) hahmotellaan nykytilanteen ongelmat 2) nykyisen lain pohjalta mahdollinen tiedonhallinnan kehittäminen ja kuntien toiminnan kehittäminen 3) tulevaisuuden tavoite mm.. keskitetty asiakasmaksukaton hallinta.
- Maksukaton seurannassa avustavan työkalun luominen asiakkaalle
 - Koska kyse on tällä hetkellä pääsääntöisesti kuntien oman toiminnan kehittämisestä, selvityksen koordinaatiovastuu tulisi olla Kuntaliitolla tms. taholla. Ministeriö voi osallistua työstämiseen virkatyön puitteissa ja selvittää mahdollisen ulkoisen konsulttiresurssin rahoittamista.
- Toimenpide 4: Vaikuttaminen lainsäädäntötyöhön
 - Toimeentulotukilain uudistaminen siten, että terveydenhuoltoon myönnetty toimeentulotuki maksetaan aina suoraan laskuttajalle.
 - Myös muiden toimenpiteiden vaikutus asiakasmaksulain uudistamiseen tulevaisuudessa
 - STM lainsäädännön osalta, Kela ja KL edistävät osaltaan

Tiekartta maksukattoprosessin kehittämiseksi (Pitkä aikaväli)

- Yhteinen tietojärjestelmä/yhteen sopivat tietojärjestelmärakenteet
- Maksukaton osalta yhteinen "reaaliaikainen" tietopohja kaikilla toimeenpanijoilla, joiden etuuksilla ja palveluilla on merkitystä maksukattoprosessille

Asiakasmaksujen ja toimeentulotuen yhteensovittaminen

Haaste 1 B



**Voimassa oleva
monimutkainen
lainsäädäntö tulee
uudistaa!**

Nopeasti edistettävät asiat

Mitä voidaan parantaa ennen lainsäädännön uudistumista?

Asiakasneuvonnan parantaminen

Mitä kunnat tarvitsevat, jotta asiakasneuvonta paranee?

- Kansallinen, yhtenäinen viestintämateriaali asiakkaille
 - Esitteitä
 - Oppaita
 - Verkkosivumateriaaleja
 - Neuvontanumero
- Asiantuntijaneuvontaa kunnille asiakasmaksuista, Kelan käytännöistä ja edunvalvonnasta
- Palveluntuottajia tulee velvoittaa asiakasneuvontaan asiakasmaksuasioissa
- Asiakkaan neuvonta ja ohjaus painotettava palvelupolun alkuun
- Panostettava kuntien tehtävään terveyden- ja hyvinvoinnin ennaltaehkäisevässä työssä.
- Asiakkaan taloustilanteesta on keskusteltava koko ajan, mutta varsinkin palvelun alkuvaiheessa

Kuntien toimintatapojen muutos

Mikäli asiakas velkaantuu, jää kunnalta asiakasmaksut saamatta!

Miten kuntien tulisi muuttaa toimintatapoja?

- Asiakkaalle valittava tarkoituksen mukaiset ja oikean hintatason sosiaalipalvelut jo palveluprosessin alkuvaiheessa (palvelutarpeen arvio)
- Asiakkaan apuna tulisi olla tukihenkilö (oma sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja), jolta voi kysyä neuvoa heti, kun näyttää siltä että rahat ei riitä
- Termien yhtenäistäminen

Mitä hyötyä toimintatapojen muutoksesta on?

- Kun asiakkaalla on oikeat, tarkoituksen mukaiset ja oikean hintatason palvelut käytössä heti alkuvaiheessa, asiakkaan asiaa ei tarvitse siirrellä viranomaiselta toiselle
- Asiakkaan asiakasmaksuja ei tarvitse alentaa/poistaa
- Oikaisuvaatimukset vähenevät
- Asiakas voi hakea perustoimeentulotukea Kelalta vuokranmaksuun ja terveydenhuollon menoihin

Kelan rooli

Mitä kunnat tarvitsevat, jotta asiakasneuvonta ja asiakasohjaus parane?

- Kelan viestintä yhteistyökumppaneille: mistä voi kysyä apua epäselvissä tilanteissa?
 - Kelan verkkosivuille selkeämpää ohjeistusta
 - Viranomaislinja asiakasmaksuissa esiintyville epäselville tilanteille
 - Reaaliaikainen tiedonvaihtokanava (vrt. Kelmu)
- Selkeä ohjeistus siihen, mitä tehostetun palveluasumisen laskussa tulee ilmetä, jotta Kela voi tehdä yksiselitteisen päätöksen toimeentulotuen hakemuksesta



**ISO KIITOS KAIKILLE TYÖHÖN OSALLISTUNEILLE JO
TÄSSÄ VAIHEESSA!**

**KUNTA
LIITTO**



Työ jatkuu tammikuussa...