

Tietoturvallinen monialaisen yhteistyön tekemisen viestintäväline käyttöön!

Aikuissosiaalityön verkosto
5.9.2022

Kela|Fpa[®]

Mistä on kyse?

- Asiakastietojen vaihto ja monialainen yhteistyö edellyttää tietoturvallista viestintävälinettä
- Ongelmana ollut jo pitkään, että skype poistunut kumppaneiden puolelta käytöstä eikä Teams ole Kelan tietoturvavaatimusten mukainen: Kela ei voi luovuttaa Teams keskustelujen kautta asiakkaan henkilötason tietoja
- Kunta-valtio –jalostamo lähti taklaamaan monitoimijanäkökulmasta asiaa kevään työpajailujen merkeissä, mukana laaja joukko toimijoita (KL, Kela, VM, DVV, Tre ja Hlinna, Hansel, DigiFinland)
 - Jalostamo on julkisen hallinnon strategian toimeenpanoon liittyvä konseptointi
 - Tietoturvallisten välineen vaatimuksia ja tarvetta käytiin läpi
- Jalostamon työtä jatkettiin ja pohjustettiin asian edistämistä pyöreän pöydän keskusteluun 14.6. Paikalla VM/digijohto, STM/digijohto, TEM/digijohto, Kuntaliitto ja Kela
 - Keskustelussa päätettiin jatkaa selvitystä läpi syksyn 2022 ja kevään 2023, jotta seuraavaa hallitusta ja hallitusohjelmaa varten asiaa saadaan edistettyä
- Projektisuunnitelman työstäminen aloitettiin KL, Kela, VM ennen kesälomia ja luonnos käsittelyssä VM, STM, TEM, KEHA-keskus, Kela 31.8.
- Projekti lähtee etenemään syyskuun aikana



Tiedon vaihto sujuvammaksi

- Yhteistyössä sosiaalihuollon ja TE-hallinnon kanssa on tullut esille, että tiedon välittämiseen liittyviä lakipykäläiä tulkitaan sekä työntekijä- että organisaatiokohtaisesti.
 - Lakipykälien eri tulkintatavat estävät sujuvan yhteistyön sekä aiheuttavat asiakkaalle kohtuuttomia tilanteita eri viranomaisten taholta.
 - Asiakkaiden kokonaistilanteen kartoittaminen ja palveluiden aloittaminen estyy.
 - Asiakkaat jäävät pitkään asiakkuuteen yhdelle toimijalle, kun verkostoyhteistyötä tai asiakkaalle kuuluvia palveluita ei saada aloitettua.
 - Esimerkkinä lastensuojelun jälkihuollon erilaiset tulkinnat mitä tietoja on välttämätöntä välittää toiselle viranomaiselle, esim. aktivointisuunnitelmien laadinnan vastuutahot tai suunnitelmat itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi. Usein nämä asiakkaat ovat perustoimeentulotuen varassa toimeentulon ja asumisen turvaamiseksi.

Asiakasesimerkit



- 24- vuotias nuori, jolla ei ole ammatillista koulutusta.
- Asiakkaan työnhaku on voimassa, työvoimapoliittinenlausunto K7.
- Kertonut haasteista poistua kotoa ja hakenut perustoimeentulotukea tulottomana yli 1,5 vuotta.
- Asiakasta ohjattu laatimaan aktivointisuunnitelma työllistymisen tueksi.



Alkutilanne

- Asiakas ilmoittanut varanneensa ajan aktivointisuunnitelman laatimiseksi, jolloin asiakkaalle annettu päätös yhden kuukauden ajalle ja ohjattu toimittamaan laadittu aktivointisuunnitelma Kelaan.
- Jatkohakemuksen yhteydessä asiakas on ilmoittanut unohtaneensa mennä varatulle ajalle.
- Asiakkaalle annettu kuukauden pituisella jatkopäätöksellä tiedoksi, että aktivointisuunnitelman laiminlyönti voi johtaa perusosan alentamiseen.
- Asiakas on tämän jälkeen toistuvasti kertonut varanneensa ajan TE-toimistoon, mutta ei ole mennyt paikalle.

- Asiakkaalle on lähetetty kuuleminen perusosan alentamisesta.

- **Kulunut aika 6 kk.**



Verkostot ja yhteistyötahot

- Asiakas ei ole vastannut kuulemiseen tai lisäselvitykseen aktivointisuunnitelmasta eikä asiakasta ole tavoitettu Kelasta.
- Tehty konsultaatio Moniammatilliseen palveluun, koska käsittelijälle herännyt huoli onko asiakas hakeutunut sosiaalihuollon tai TE-toimiston palveluihin.
- Moniammatillisessa työskentelyssä selvitetty asiakkaan nykytilanne yhdessä kumppaneiden kanssa. Käynyt ilmi, että asiakkaalle on laadittu aktivointisuunnitelma, joka on umpeutumassa.
- Asiakasta ei ole tavoitettu suunnitelman laatimisen jälkeen, joten uutta aikaa ei ole varattu suunnitelman päivittämiseksi.

- Suunnitelmana terveydentilan selvittäminen terveydenhuollossa, jonka jälkeen arvioidaan tarve ammatilliseen kuntoutukseen tai kuntouttavaan työtoimintaan toimintakyvyn tukemiseksi.
- Asiakasta ohjattu ensitilassa olemaan yhteydessä omaan sosiaaliohjaajaan aktivointisuunnitelman toteuttamiseksi.

- **Kulunut aika 1-2 kk.**



Toimenpiteet

- Asiakas ollut yhteydessä sosiaaliohjaajan, joka on ottanut tapaamiselta yhteispuhelun Moniammatillisen palvelun asiantuntijalle. Sosiaaliohjaaja varannut asiakkaan kanssa ajan terveydenhuoltoon, josta tavoite saada lähete MTT:lle.
- Terveydenhuollon rinnalle suunniteltu kuntouttavaa työtoimintaa 1krt/vko. arjenhallinnan tueksi.
- Sovittu, että nykyistä aktivointisuunnitelmaa toteutetaan siihen saakka, kunnes uusi aika saadaan varattua suunnitelman päivittämiseksi.

- Asiakasta on yhteistyössä ohjattu, kuinka toimia palveluiden nivelkohdissa.
- Asiakkaalle myönnetty sosiaaliohjaus. Sosiaaliohjaaja on asiakkaan kanssa yhteydessä Kelaan, mikäli ammatillisen kuntoutuksen toimet ovat myöhemmin ajankohtaisia.
- Moniammatillinen palvelu päätetty, koska asiakkaalla tarvittavat verkostot siirryttäessä kohti työllistymistä.

- **Kulunut aika 3kk ->**



Etuus- ja palvelupolun suunnittelu yhteistyössä

- Asiakkaan hakiessa perustoimeentulotukea ilman ensisijaisia etuuksia, lähdetään kartoittamaan asiakkaan kokonaistilannetta ja hoidetaan tarvittavat akuutit toimenpiteet.
- Etuus- ja palvelupolku suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja yhteistyökumppanien kanssa.
 - Kelan tietoihin kirjataan etuus- ja palvelupolun suunnitelma.
- Vaatii toimintatapamuutosta työyhteisöissä sekä Kelalla että yhteistyökumppaneilla.

- 19- vuotias nuori, kenellä ei ole ammatillista koulutusta. Opinnot väliaikaisesti keskeytyneet terveydellisistä syistä.
- Mielenterveyden haasteita 9-vuotiaasta saakka. Ollut hoidon ja erityisentuen ja vammaistuen piirissä.
- Jälkihuollon asiakkuus. Päihteiden käyttöä ja eristäytymistä kotiin.
- Hakenut perustoimeentulotukea täysi-ikäistymisestä saakka



Alkutilanne

- Asiakas opiskellut kuntoutusrahalta. Opinnot keskeytyneet terveydellisistä syistä ja asiakas jäänyt sairauslomalle, jonka ajalle myönnetty sairauspäiväraha.
- Jatkoa sairauspäivärahalle ei voitu myöntää päihteiden käytön vuoksi.
- Hakenut tulottomana toimeentulotukea sosiaaliohjaajan ohjauksella.
- Asiakkaalla ollut erityisiä haasteita taloushoidossa, arjenhallinnassa ja terveydentilassa.

- Sosiaaliohjaaja ollut yhteydessä heti opintojen keskeyttyä Kelaan asiakkaan talouden hallinnan asioissa sekä etuuksien hoitamisessa.

- Kulunut aika 1 kk.



Verkostot ja yhteistyötahot

- Sosiaalihuollon ja asiakkaan kanssa laadittiin yhteinen suunnitelma asiakkaan taloudenhallinnan edistämiseksi etuuksin sekä sovittiin Moniammatillisen palvelun aloittamisesta.
- Moniammatillisella palvelulla turvattiin etuuksien hakemista ja etuuksien käsittelyyn tarvittavien liitteiden toimittamista ajallaan.
- Sosiaalinenkuntoutus myönnetty tukemaan arkea ja opintoihin palaamista.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kuntoutus- ja hoitosuunnitelman mukaan myös päihdepalveluihin sitoutuminen ensisijaista.

- Sosiaalihuollossa on päävastuu asiakkaan suunnitelman toteutumisen seurannasta.

- Kulunut aika 1kk ja annettu pitkä päätös 3kk.



Toimintasuunnitelma

- Sosiaalistakuntoutusta jatkettu ja opintotoihin palaaminen suunnitteilla, kun asiakkaan toimintakyky on palautunut. Tavoitteena kuntoutua pajo toiminnan, sosiaaliohjauksen ja päihdepalveluiden tuella.
- Sosiaalisen kuntoutuksen päättymisen jälkeen arvioidaan yhteistyössä sosiaalihuollon ja asiakkaan kanssa Kelan ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuuksia asiakkaan tilanteen edistämiseksi.

- Kelassa on tiedossa asiakkaan ajantasainen sosiaalihuollon suunnitelma.
- Sosiaaliohjaaja on yhteydessä asiakkaan kanssa Kelaan ammatillisen kuntoutuksen, työvoimapalveluiden tai opintojen ollessa ajankohtaisia.
- Moniammatillinen palvelu päätetty.

- Kulunut aika 2kk.

Hakemuksen käsittelyyn liittyvät muutokset

- Perusosan alentaminen voidaan nähdä Kelan ja yhteistyökumppanien yhteisenä työvälineenä, jota käytetään asiakasta kuullen ja erityisellä harkinnalla sosiaalihuollon kanssa yhteistyössä.
- Perusosan alentaminen on työväline, jolla välitetään tietoa asiakkaan tilanteesta yhteistyökumppaneille. Tällä mahdollistetaan myös ensisijaisten palvelujen tarpeen arviointi ja tarjoaminen pitkään pelkällä toimeentulotuella olleille asiakkaille.
- Perusosan alentaminen edellyttää tiedonvaihdon sujumista Kelan ja sosiaalihuollon välillä.

Hakemuksen käsittelyyn liittyvät muutokset

- Kelaan saapuu myös sosiaalihuollon suunnitelmia, joiden mukaan työllistymistä edistäviä toimenpiteitä voidaan tarjota vasta, kun asiakas on sitoutunut toimintakykyään edistäviin palveluihin, esim. terveydentilanselvitys, päihdepalvelut tai sosiaalinen kuntoutus.
- Mikäli asiakas ilman perusteltua syytä jättää toistuvasti saapumatta sosiaalihuollon ajanvaraukselle tai ei toteuta suunnitelman mukaisia ensisijaiseksi katsomia toimenpiteitä (esim. terveydentilan selvittäminen), olisi perusosan alentaminen 20% tässä vaiheessa jo mahdollista.

Hakemuksen käsittelyyn liittyvät muutokset

- Mikäli asiakas ei toteuta sosiaalihuollon ensisijaiseksi tulkitsemia toimenpiteitä, hän on ilman perusteltua syytä laiminlyönyt sen, ettei työllistymistä edistäviä palveluita voida jatkossa tarjota.
- Mikäli asiakas ryhtyy toteuttamaan suunnitelmaa laiminlyönnin jälkeen palataan perustoimeentulotuksessa perusosan täyteen määrään.
 - Edellyttää sujuvaa tiedonvaihtoa kumppaneiden välillä asiakkaan moitittavan menettelyn korjaamisesta.

Hakemuksen käsittelyyn liittyvät muutokset



- Asiakas on velvollinen osoittamaan tosittein suunnitelman toteuttamisen perustoimeentulotuen hakemuksen yhteydessä.
- Tarvitaan lainsäädännöllisiä, tiedonhallinnallisia ja toimintatapamuutoksia, esim. yhteinen tiedonhallintajärjestelmä.

Hakemuksen käsittelyyn liittyvät muutokset



- Esitetään että toimeentulotukihakemus voitaisiin hylätä tai etuuden maksaminen keskeyttää.
 - Mikäli asiakas ei toimita tai anna tarvittavia selvityksiä toimista, johon hän ryhtynyt toimeentulonsa turvaamiseksi muutoin kuin perustoimeentulotuella, asiakasta ei tavoiteta eikä hän osallistu sosiaalihuollon ajanvarauksille suunnitelman laatimiseksi itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi.
 - Tulkinta lähtee siitä, että asiakas ei anna tarvittavia (totul1§) selvityksiä, kuinka hän aikoo jatkossa huolehtia elatuksestaan muutoin kuin toimeentulotuella.
 - Mikäli asiakkaan passiivisuuteen ei puututa, johtaa tämä viimesijaiseen etuuteen liittyvän selvitysvelvollisuuden laiminlyömiseen.



Hakemuksen käsittelyyn liittyvät muutokset

- Menettely on poikkeuksellinen ja tehdään yhteistyössä kunnan sosiaalihuollon kanssa.
- Aloite hakemuksen hylkäämiseen voi tulla sekä Kelasta että sosiaalihuollosta.
- Mikäli perustoimeentulotuen hakemus hylätään tai maksaminen keskeytetään, tarjotaan asiakkaalle mahdollisuutta osallistua yhteiselle tapaamiselle sosiaalihuollon ja Kelan kanssa.
- Tarvitaan lainsäädännöllisiä ja toimintatapamuutoksia

- 26- vuotias nuori, kenellä ei ole ammatillista koulutusta.
- AMK- opinnot keskeytyneet useampi vuosi sitten.
- Ei ole ilmoittautunut työnhakijaksi.
- Hakenut perustoimeentulotukea tulottomana vuodesta 2017 alkaen.



Alkutilanne

- Ei ole koskaan asioinut Kelassa eikä häntä ole tavoitettu puhelimitse.
- Asioi Kelassa vain sähköisen asiointipalvelun kautta.
- Asiakasta ei ole koskaan tavoitettu sosiaalitoimesta.
- Asiakas kertonut opintotuen tiedoissa opintojen keskeytyneen terveydellisistä syistä.
- Ei ole antanut selvitystä tilanteestaan tai jatkosuunnitelmistaan toimeentulotuen käsittelyä varten.

- Asiakkaan perusosaa on alennettu toistuvasti vuodesta 2017 alkaen.
- **Kulunut aika yli 12 kk**



Verkostot ja yhteistyötahot

- Päädytty varaamaan aika toimistolle, jotta toimeentulotuki voidaan ratkaista. Asiakas jätti saapumatta kahdelle aikavaraukselle.
- Lopulta toimeentulotuen hakemus hylätty ja asiakkaalle annettu tiedoksi, että tarkistus päätös tehdään, kun asiakas saapuu toimistolle selvittämään tilannetta.
- Asiakas saapui lopulta kolmannelle ajanvaraukselle, jolloin tehty huoli-ilmoitus kuntaan.
- Tapaamisella saatettu työttömyysturvan hakemus vireille ja tuettu työnhakijaksi ilmoittautumisessa. Perustoimeentulotuesta annettu tarkistus päätös.

- Jatkossa asiakas on vastannut ennalta sovittuihin yhteydenottoihin Kelasta, mutta ei sosiaalihuollon yhteydenottoihin.
- Asiakasta on tuettu tiiviisti tarvittavien liitteiden toimittamisessa TE-toimistoon, mutta liitteitä ei kuitenkaan saatu.

- **Kulunut aika 3-4 kk**



Toimenpiteet

- Sosiaalihuolto ei ole tavoittanut asiakasta.
- Tehty TYP-lähetä aikuissosiaalityön puolelta.
- Moniammatillinen palvelu ja Asiakkuusvastaavapalvelu ovat tehneet yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa ennen TYP:n ajanvarausta.
- Asiakas on saapunut TYP:n varatuille ajoille ja ASVA oli asiakkaan mukana laatimassa kartoitusta TYP:ssä.
- Jatkosuunnitelmana on kartoittaa työkykyä sekä opiskelumahdollisuuksia ja aloittaa sosiaalinen kuntoutus.

- TYP:n sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa sovittu yhteisesti, että Asiakkuusvastaava on ollut mukana asiakkaan tukena ja ollut tarkoitus tukea jatkossakin. Asiakas kuitenkin katsoi, eikä asiakkaan kanssa työskentelyä voitu jatkaa.
- Yhteistyöllä mahdollistettu tarvittava tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

- **Kulunut aika 2-3 kk ->**

Kunnan sosiaalipalvelujen ja Kelan yhteistyön lisääminen

- Pitkään toimeentulotuen varassa olleen tulottoman asiakkaan velvollisuus selvittää toimenpiteet toimeentulonsa edistämiseksi itsenäisesti asioimalla sosiaalihuollossa.
- Nopea reagointi kaikilla viranomaisilla yhdessä työskentelyssä asiakkaan kanssa, kun asiakas on tavoitettu.
- Mikäli sosiaalihuolto näkee tarpeellisena voitaisiin tapaaminen järjestää yhteistyössä Kelan kanssa (SHL 8§).
 - Sosiaalihuollolla on sosiaalihuoltolain mukainen koordinaatiovelvollisuus verkoston luomiseksi (SHL 40-41§).

Kunnan sosiaalipalvelujen ja Kelan yhteistyön lisääminen



- Tapaamisella mahdollista kartoittaa:
 - Asiakkaan kokemus omasta tilanteestaan (**asiakkaan osallistaminen ja edun turvaaminen**)
 - Sosiaalihuollon palveluiden tarve (**sosiaalipalvelun turvaaminen**)
 - Kelan etuuksien kartoittaminen (**talouden turvaaminen**)
- Vaatii lainsäädännöllistä muutosta sekä toimintatapamuutosta yhteistyössä viranomaisten välillä.
 - Mikäli lainsäädännöllisiä esteitä ei ole, tulisi soveltamisohjeiden olla viranomaisten yhteistyötä tukevia.

- 21- vuotias nuori, kenellä ei ole ammatillista koulutusta.
- Asiakkaan työnhaku ei ole voimassa.
- Asiakkaan toimeentulotuen perusosaa on alennettu usein ja toistuvasti.
- Asiakasta ei ole tavoitettu Kelasta yli puoleen vuoteen avoeron jälkeen, eikä asiakas ole aktivoitunut hoitamaan tilannettaan.



Alkutilanne

- Kelasta on tehty useita sosiaalityön tarpeen ilmoituksia kunnan sosiaalihuoltoon.
- Asiakkaalle on avattu palvelutarpeen arvio kunnan sosiaalihuollossa 11 kertaa, asiakas jättänyt toistuvasti saapumatta varatuille ajoille.
- Asiakas ei toimittanut Kelaan tarvittavia selvityksiä toimeentulotuen käsittelemiseksi, eikä toimittanut Kelaan selvityksiä toimista, johon hän ryhtynyt toimeentulonsa turvaamiseksi. Hakemus hylättiin ja tarjottiin aikaa yhteistapaamiselle sosiaalihuollon kanssa.
- Asiakkaalle on varattu Kelan ja sosiaalihuollon yhteisaika kokonaistilanteen kartoittamiseksi, koska asiakkaan tilanteesta on noussut huoli sekä Kelassa että sosiaalihuollossa.

- Tiivis yhteydenpito asiakkaan tilanteesta Kelan ja sosiaalihuollon välillä koko prosessin ajan.
- **Kulunut aika 6-7 kk.**



Verkostot ja yhteistyötahot

- Asiakkaan osallistuessa tapaamiselle on kartoitettu myös nuorille suunnatut kuntoutus mahdollisuudet ammatillisten suunnitelmien selkiyttämiseksi.
- Lisäksi asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen tarvetta on arvioitu ja sosiaaliohjaus aloitettu tapaamisen yhteydessä.
- Asiakkaalle on annettu tapaamisen yhteydessä päätökset kuntoutuksesta, kuntoutusrahasta sekä perustoimeentulotuesta asiakkaan motivoimiseksi ja toimeentulon turvaamiseksi.
- Lisäksi kartoitettu muut ensisijaiset etuudet.

- Kelassa tapaamiselle on osallistunut sekä ratkaisuasiantuntija, asiakaspalvelun työntekijä sekä sosiaaliohjaaja ja asiakas.
- Kuntoutuksen osalta ammatillisten suunnitelmien seuranta jatkuu Kelassa.

- **Kulunut aika alle 1kk.**



Toimenpiteet

- Asiakas on osallistunut aktiivisesti Nuotti-valmennukseen sekä sosiaalihuollon tapaamisille.
- Asiakas on motivoitunut Nuotti-valmennuksen myötä suunnittelemaan tulevaisuuttaan koulutuksen ja työllistymisen osalta.
- Asiakas on ollut myös tapaamisen jälkeen tavoitettavissa puhelimitse, jolloin myös etuasioita on saatu hoidettua sujuvammin.

- Asiakkaalle myönnettiin Kelasta Nuotti-valmennus ja kuntoutuksen ajalle kuntoutusraha turvaamaan toimeentuloa.
- Sosiaalihuollosta asiakkaalle myönnetty sosiaaliohjausta elämähallinnan tukemiseksi.
- Asiakkaalla ei ole ollut jatkossa tarvetta perustoimeentulotuella. Päätetty Moniammatillinen palvelu.

- **Kulunut aika 2 kk ->**



Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

- Elämäntilanteiden nivel-vaiheissa tulee olla selkeä suunnitelma miten eri viranomaistahot osaltaan toimivat väliinputoamisen riskin ehkäisemiseksi.
- Yhteinen asiakassuunnitelma sekä tiedonkulku mahdollisista palveluihin ja etuuksiin vaikuttavista muutoksista ovat tärkeitä väliinputoamisen riskin ehkäisemiseksi.
- Mikäli palvelun päättymisen kohdassa asiakas putoaa ja palvelut joudutaan kartoittamaan tai jopa aloittamaan uudelleen, mikä on raskasta sekä asiakkaalle että yhteiskunnalle.

Kohdat, joissa palvelujen tarve voi jäädä tunnistamatta



Asumisen muutokset, esimerkiksi muutto toiselle paikkakunnalle. Palvelujen siirto toiselle paikkakunnalle.



Perhesuhteiden muutokset, avio- tai avoero, puolison menehtyminen.



Koulutuksien keskeytyminen ja työttömyyden pitkittyminen



Ikäsidonnaiset etuusmuutokset

Projektin sisältö ja eteneminen

Asiakastiedon hyödyntämisen edistäminen

- Projektin taustalla on tavoite asiakastiedon ajantasaisempaan ja vaikuttavampaan hyödyntämiseen osana viranomaisten asiakastyötä
- Tällä hetkellä asiakkaiden sosiaaliturvaetuuksien, sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ja työllisyyspalveluissa asiakastietojen käytössä on paljon haasteita. Tietosuojamääräykset ja niihin liittyvät soveltamiskäytännöt ja tulkinnat henkilötietojen luovutuksen ja käytön luvituksessa johtavat raskaisiin prosesseihin ja vievät ammattihenkilöstön ja asiantuntijoiden työaika. Puuttuvat luvat estävät tietojen vaihtoa ja asiakkaan tehokasta ja laadukasta auttamista, koska monissa tilanteissa asiakastiedon oikea-aikainen ja riittävän laaja jakaminen eri viranomaisten kesken ei ole mahdollista. Asiakas toimii hyvin usein omien tietojensa kuljettajana viranomaisten välillä, tieto ei liiku riittävällä tavalla eikä riittävän automaattisesti.

Asiakastietojen vaihdon kehittämistavoitteet

Asiakastietojen vaihdon ja käsittelyn kehittämiseen voidaan liittää kolme olennaista kehittämistavoitetta:

A. Asiakastiedot liikkuvat kunkin viranomaisen lakisääteisten tehtävien toteuttamiseksi riittävällä tavalla ja mahdollisimman automaattisesti. Tämä mahdollistuu esimerkiksi yhtenäisillä rekistereillä, Kanta-palvelujen ja sosiaaliturvan tietojen hyödyntämistä edistämällä. Asiakastieto on kunkin viranomaisen käytettävissä kulloinkin tarpeellisella tavalla nykyistä kattavammin. Asiakkaan palvelutarve pystytään tunnistamaan tietojen perusteella nykyistä kattavammin ja ohjaamaan asiakas oikeiden etuuksien ja palvelujen piiriin.

B. Asiakas voi itse joustavasti luvittaa omia asiakastietojaan viranomaisten käyttöön mm. suostumuksilla ja hallinnoida suostumuksia ja luvituksia helposti ja digitaalisesti. Tähän tarvitaan kansallinen ratkaisu ja asia on sosiaaliturvauudistuksen digitalisaatiotyössä mukana.

Asiakastietojen vaihdon kehittämistavoitteet

C. Viranomaisilla tulee olla mahdollisuus vaihtaa asiakastietoja ad hoc –tyyppisen keskustelun kautta asiakkaan ollessa jonkun toimijan palvelussa ja myös mahdollisuus käynnistää monialaista yhteistyötä koskeva yhteinen vuoropuhelu yhdessä tai ilman asiakasta. Tähän tarkoitukseen tarvitaan tietoturvallinen yhteinen vuoropuheluun tarkoitettu ratkaisu/väline.

- Tavoitteena on vastata Jalostamossa ryhmätyö 1:ssä tunnistettuun laajempaan tarvekokonaisuuteen toteuttamalla laajamittaisempi hankekokonaisuus STM:n omistamana osana seuraavan hallitusohjelman hankesalkkua. Nyt esitetyn pienimuotoisemman projektin tarkoituksena on yhden tarve- ja käyttötapaososa-alueen osalta edistää kokonaisuutta ja projektin voimavarojen salliessa rakentaa perustaa myös laajemman projektin toteutukselle. Siten tämä projekti toimii seuraavana askeleena ja siltana Jalostamon ryhmätyöstä kohti laajamittaisempaa kehityshanketta.

Projektisuunnitelma / sisältö

- Käyttötapauskuvausten täsmentäminen
- Käyttötarpeinen täsmentäminen
- Kokonaiskartoitus nykyisistä ratkaisuista (ml. muiden maiden ratkaisut)
- Käytännön kokeilu(t)
- Arvio vaihtoehtoisista toteutusmalleista. Työssä selvitetään teknisten ratkaisujen lisäksi myös mahdollisuudet toiminnallisiin muutoksiin, uusiin tapoihin toimia.
- Aikataulu 9/2022-5/2023

Projekti tuottaa tietoa siitä,

- miten laaja tarve ratkaisulle on
- mitkä ovat ratkaisun välttämättömät ja toivottavat toiminnalliset vaatimukset ja missä tilanteissa sitä käytettäisiin (käyttötapauskuvaukset)
- mitä ovat ratkaisun muut olennaiset vaatimukset
- tietoturva ja tietosuoja
- jatkuvuus ja huoltovarmuus
- yhteentoimivuus
- taloudellisuus (linkaarikustannukset, eri toteutustapojen kustannusvertailu)
- millaisia ratkaisuja on jo tällä hetkellä tarjolla ja käytössä
- mihin ratkaisuihin on jo sitouduttu toimijakentässä pitkällä aikavälillä
- mitä ratkaisuja on tarjolla valmistuotteina ja mitä räätälöintimahdollisuuksia niissä on?
- mitä asiakaskohtaisia ratkaisuja on käytössä
- mitä valmis- tai asiakaskohtaisia ratkaisuvaihtoehtoja markkinatoimijoilla on tarjolla
- mahdollisuus yhdistää useampia eri järjestelmiä ja sovelluksia yhteen esimerkiksi rajapintoja hyödyntämällä
- mahdollisuus hyödyntää pilvipalveluita ratkaisun runkona tai sen osana
- millaisia lainsäädäntömuutoksia ja lainsäädännön tulkinnan muutoksia tarvittaisiin ratkaisun toteuttamiseksi
- miten valitut ratkaisut toimivat käytännössä pienimuotoista pilotointia hyödyntäen (kohdan E tavoitteena on kokeilla erityisesti MS Teamsin mahdollisuuksia one to one kryptauksen perusteella, onnistuuko tietoturvallinen vuoropuhelu laajasti käytössä olevan MS Office tuoteperheen pohjalta.)

Työmääräarviot ja rekrytointi

- Projektin päätoteutuksesta vastaa Kela. Omistajana toimii STM.
- Käytännön kokeiluihin (em. osa-alue 4.) rekrytoidaan osaaminen ja resurssit Kelan asiakasrajapinnasta, KEHA-keskuksesta, valitulta hyvinvointialueelta sekä valittavista kunnista. Kela ja Kuntaliitto toteuttavat tarvittavat HVA ja kuntarekrytoinnit kokeiluihin.
- Arvioitu työmäärä 350 tuntia. Konsulttikustannukset 15 henkilötyöpäivää (n. 100 henkilötyötuntia), yhteensä 15 000 euroa.
- Työmäärä koostuu mukana olevien eri organisaatioiden asiantuntijoiden henkilötyöstä ja mahdollisesti ostettavasta konsulttiavusta.

Kiitos!

Kela|Fpa[®]