

Kela moniammatillisen työn kumppanina

TYP-päivät 8.10.2019

Liisa Ojala
Vakuutuspiirin johtaja
Kela, Keskinen vakuutuspiiri

Kela|Fpa[®]



Elämässä mukana – muutoksissa tukena

Kansaneläkelaitos (Kela) hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvaan kuuluvat henkilöt.

Kelan asiakkaita ovat myös työnantajaorganisaatiot, jotka hoitavat joitakin työntekijöidensä Kela-asioita.

Asiakkaamme saavat erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti.

Palvelemme ajantasaisella luotettavalla tiedolla.

Vaikutamme vastuullisesti yhteiskunnassa.

Uudistamme työn muotoja ja vahvistamme palvelukulttuuriamme.

VISIO

Palvelujen edelläkävijänä luomme hyvinvointia ja oman elämän hallintakykyä.

YHTEISTYÖKYKYINEN - UUDISTUVA
IHMISTÄ ARVOSTAVA - OSAAVA

Näin Kela palvelee – vuosi 2018 numeroina



Kelan palvelupisteitä

161

Asiointipisteitä (yhteispalvelu)

138



Maksetut Kelan etuudet yhteensä noin

15 mrd. €

Henkilöstö 31.12.2018

7 732

Uusia vakituisia Kelalaisia vuonna 2018

887



Tunnistautumiset verkkopalvelussa
46,3 milj.



Asiointikäynnit palvelupisteissä
2,4 milj.



Lähetetyt kirjeet
15,7 milj.



Vastatut puhelut
2,0 milj.



Verkkopalvelun osuus kaikista hakemuksista

69%



Kelalaiset työskentelevät

Etuuspalvelut
4 934

Asiakkuuspalvelut
1 297

Ict- ja kehittämis-
palvelut
944

Yhteiset palvelut
475

Johto ja sitä
tukevat yksiköt
82

Suorakorvausten lukumäärä

35,6 milj.



Sähköiset reseptit
28,3 milj.



17.10.2019

Kela tarjoaa valtakunnallista puhelinpalvelua:

Ojala Liisa / Kela moniammatillisen työn kumppanina

suomeksi, ruotsiksi, saameksi,
englanniksi, venäjäksi ja arabiaksi

Äitiysavustuksesta eläkkeeseen



Maksetut Kelan etuudet
yhteensä noin

15 mrd. €

Lapsiperheet

- äitiysavustus/äitiyspakkaus
- äitiys-, isyys- ja vanhempainrahat
- lapsilisä
- kotihoidon ja yksityisen hoidon tuki

Opiskelijat

- opintotuki
- koulumatkatuki

Asevelvolliset

- sotilasavustus

Eläkeläiset

- kansaneläke, takuueläke
- leskeneläke

Työttömät

- työmarkkinatuki
- peruspäiväraha

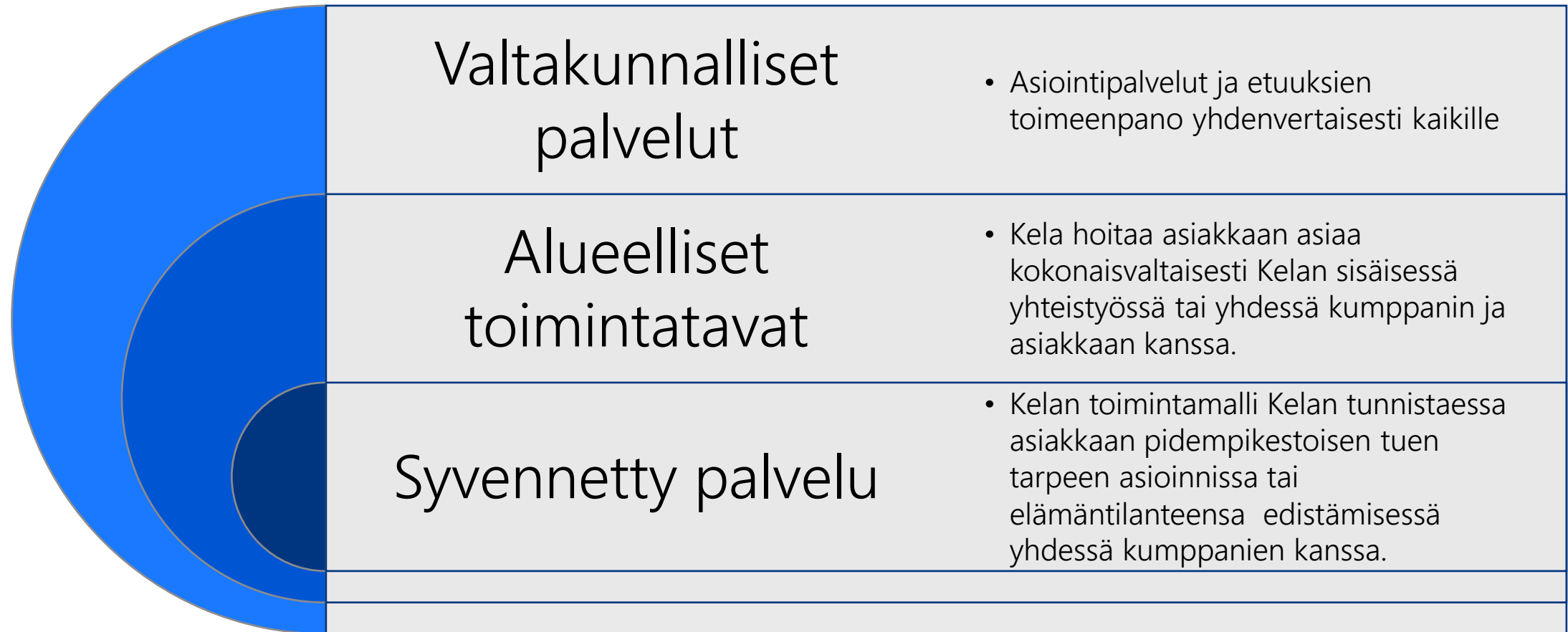
Asuminen ja toimeentulo

- asumisen tuet
- toimeentulotuki

Sairastaminen, kuntoutus, vammaistuet

- sairaanhoidon korvaukset
(lääkkeet, hoito ja tutkimus, matkat)
- sairauspäiväraha
- kuntoutus
- työterveyshuolto
- vammaistuet
- vammaisten tulkkauspalvelu

Toiminnan moninaisuus Kelassa



Mitä Kela tarjoaa *yhteistyökumppaneille?*

Yleistä neuvontaa ja ohjausta

- Kelan verkkosivut
- Valtakunnallinen yhteistyökumppaneille tarkoitettu chat
- Viranomaisten puhelinpalvelu

Vaihtoehtoja asiakkaan tilanteen selvittämiseksi ja edistämiseksi

- Mahdollisuus ohjata asiakas Kelan palvelukanaviin, ajanvarauksen tekoon, asiakasvastaavalle tai etäpalvelun käyttöön
- Viranomaisten puhelinpalvelu
- Toimeentulotuen alueellinen puhelinpalvelu
- Alueelliset yhteydenpitokanavat etuuksien asiantuntijoihin (esim. skype)
- Verkostopalaverit
- Kelan asiantuntija työskentelee kumppanin tiloissa

Tietoa osaamisen ja ymmärryksen lisäämiseksi

- Uutiskirjeet
- Tilasto- ja tutkimustieto
- Koulutusyhteistyö

Kela mukana monialaisessa työssä

- Nykytilanne usein: palvelut ovat hajallaan, tukea tarvitsevan on asioitava monen tahon kanssa ja selitettävä asiat yhä uudelleen
- TYP vastannut tähän haasteeseen oman asiakasryhmänsä osalta
- Tavoitteet:
 - Palvelut on tuotava lähelle asiakasta ja avun saamista nopeutettava /varhainen tuki helpottaa asioiden ratkaisua
 - Rakennetaan siltoja ammattilaisten välille yhteisten asiakkaiden asioissa.
 - Kehitetään asiakasnäkökulmasta yhtenäisiä palvelukokonaisuuksia, jotka ottavat huomioon asiakkaan palvelutarpeen ja osallisuuden.
 - Parannetaan tiedonkulkua yli organisaatorajojen. Lakipohjaisesti tai asiakkaan lupa.
 - Varmistetaan Kelan etuuksien ja palvelujen huomioiminen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa /palvelusuunnitelmissa ja palveluiden kokonaisuudessa.

Esimerkki: Kela, Keskinen vakuutuspiiri yhteistyökumppanina

Asiakkaan
tilanne vaatii
monialaista
keskustelua

VALTAKUNNALLISET PALVELUKANAVAT

Mm. Kelan verkkosivut , yhteistyökumppaneille suunnattu chat ja viranomaislinja ovat hyödynnettävissä. Kumppani voi ohjata asiakkaan Kelan palvelukanaviin, ajanvarauksen tekoon, asiakasvastaavalle tai etäpalvelun käyttöön.

ALUEELLISET YHTEISTYÖMUODOT KANTA-HÄMEEN, PIRKANMAAN JA ETELÄ-POHJANMAAN

ALUEILLA: 6 TYP:ssä (Kanta-Häme, Etelä-Pohjanmaa ja 4 Pirkanmaalla), 4 Ohjaamo, 2 perhekeskusta, te-palveluyhteistyö Pirkanmaalla ja Riihimäellä sekä AIMO Seinäjoella.

MONIALAISET SKYPET KESKISSESSÄ VAKUUTUSPIIRISSÄ:

Keskisen vakuutuspiirin etuuskien asiantuntija on yhteistyökumppanin tavoitettavissa reaaliaikaisesti tai ajanvarauksella skypen välityksellä. Yhteyttä voi ottaa, kun asiakkaalla on moneen eri etuuteen liittyviä kysymyksiä tai on huoli asiakkaan tilanteesta. (Terveys Keskinen, Turva Keskinen ja Työkyky Keskinen). Asiakas voi olla läsnä keskustelussa, häneltä pyydetään kirjallinen suostumus tai oikeus tiedonvaihtoon on lakisääteistä. Pohditaan yhdessä, miten eteenpäin.

KELAN ASIANTUNTIJAT LÄSNÄ KUMPPANIN TILOISSA :

Erikseen sovittaessa Kelan asiantuntijat voivat olla läsnä kumppanin tiloissa tai asiakastapaamisissa.

KESKISEN VAKUUTUSPIIRIN PUHELINPALVELU TOIMEENTULOTUESTA:

Yhteistyökumppaneille on tarjolla alueellinen puhelinpalvelu toimeentulotukeen liittyvien asioiden hoitamiseksi.

AIMOssa asiakkaan tilanne edistyy monialaisella yhteistyöllä

- Seinäjoen monialaisessa työllisyyspalvelu AIMOssa työmarkkinatukeen oikeutettujen asiakkaiden asiat hoidetaan kokonaisvaltaisesti yli etuus- ja organisaatorajojen.
- Pää tavoitteena on edistää asiakkaiden työllistymistä ja elämänhallintaa.
- Kelan rooli työllistymis- tai kouluttautumisedellytysten edistäjänä
 - Toimeentulon turvaaminen, asuminen, opintojen tukeminen ym
 - Terveysteen liittyvät tuet ja kuntoutuminen, työ- ja opiskelukyvyn vahvistaminen

AIMOssa asiakkaan tilanne edistyy monialaisella yhteistyöllä

- AIMOssa asiakkaan tilanne ratkaisee, minkä organisaation edustaja ottaa ensimmäisenä kopin asiakkaasta → omaohjaaja
- Omaohjaaja varmistaa, että asiakkaan polku kohti työllistymistä jatkuu saumattomasti ilman väliinputoamista ja samalla voidaan huolehtia, että asiakas saa toimeentulon ja muut arkielämän edellytykset arkensa tueksi
- Omaohjaajana (moniammatillisessa ryhmässä) toimiminen on uutta kelalaisille
- Kelan Tutkimusryhmä arvioi seurantatutkimuksella onnistuiko Kela tässä roolissa tuomaan lisäarvoa asiakkaan palveluprosessiin.
- Alkuvaiheen kokemukset ovat positiivisia

Kiitos

Liisa Ojala
Vakuutuspiirin johtaja
Kela, Keskinen vakuutuspiiri

Kela|Fpa 