

Kela ja kunnat yhteistä osaamista rakentamassa

21.2.2019 12:00

Paikallisella tasolla Kela ja sosiaalitoimi tekevät hyvää yhteistyötä yhteisten asiakkaiden asioissa. Mutta miten jakaa tietoa hyvistä yhteistyömalleista ja -käytännöistä alan ammattilaisille?

Kelan ja kuntien paikallinen yhteistyö tiivistyi entisestään, kun perustoimeentulotuki siirtyi Kelan hoidettavaksi vuonna 2017. Paikallisella tasolla Kela ja sosiaalitoimi tekevät hyvää yhteistyötä yhteisten asiakkaiden asioissa. Jo vakiintuneet yhteistyön käytännöt ovat arkea ja erilaisten kokeilujen avulla yhteistyötä kehitetään jatkuvasti. Haaste on, miten jakaa tietoa hyvistä yhteistyömalleista ja -käytännöistä niin Kelassa kuin kunnissa.



Valmennusohjelmia palvelu- ja ratkaisuasiantuntijoille sekä kuntien sosiaalityön ammattilaisille

Marraskuussa avautui kelalaisille Kelan palveluasiantuntijoille tarkoitettu Tunnista asiakkaan sosiaalihuollon tarve -valmennusohjelma. Keväällä valmennusohjelmasta julkaistaan versio Kelan ratkaisuasiantuntijoille. Yksi pääkaupunkiseudun toimeentulotukitiimi pilotoi versiota parhaillaan.

– Olemme käynnistäneet myös kunnan sosiaalialan ammattilaisille suunnatun valmennusohjelman suunnittelun. Tunnista asiakkaan Kelapalvelun tarve -ohjelma tutustuttaa heitä Kelan palveluihin ja etuuksiin. Rakennamme sen yhteistyössä Kelan ja kunnan ammattilaisten kanssa, kertoo erikoissuunnittelija **Lahja Johansen-Lampsijärvi** Asiakkuuksien suunnitteluyksiköstä.

Yhteistyömallit jakoon – valmennusohjelmat yhteiselle oppimisalustalle

Valmennusohjelmien tavoite on lisätä Kelan ja kunnan ammattilaisten tietoa toistensa palveluista ja menettelytavoista. Tavoitteena on saada nämä valmennusohjelmat yhteiselle alustalle, jossa ne ovat kelalaisten ja kuntien ammattilaisten käytössä.

– Yhteistä oppimisalustaa ideoidaan kevään kuluessa skype-työpajoissa, joihin kaikki asiasta kiinnostuneet niin kunnista kuin Kelasta ovat tervetulleita. Työpajojen ajankohdista ilmoitetaan myöhemmin, vinkkaa koulutusasiantuntija **Heli Wallin**.

– Kela ja kunnat ovat eri puolella Suomea kehittäneet yhteistyössä ansiokkaasti erilaisia toimintamalleja, jotta pystymme palvelemaan yhteisiä asiakkaitamme mahdollisimman jouhevasti. Myös näitä olemassa olevia yhteistyömalleja on hyvä jakaa yhteiseen käyttöön. Työmme tavoitteena on luoda jotakin, joka oikeasti siirtyy käytäntöön, eikä jää vain joidenkin asiasta kiinnostuneiden henkilöiden käyttöön jollekin alustalle, lupaavat hanketyöntekijä **Heli Huhta** ja erikoissuunnittelija **Marja Marttila** PROSOS-hankkeesta. PROSOS-hanke rakentaa uudenlaista sosiaalityötä, jossa yhtenä kärkiteemana on kuntien ja Kelan välinen yhteistyö.

Esimerkkinä hyvästä yhteistyöstä mainittakoon vielä Huolen tunnistamisen malli -pilotti, joka on parhaillaan menossa Etelä-Suomessa. Pilottiin osallistuu noin 360 aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa Espoosta, Vantaalta ja Helsingistä sekä noin 240 Kelan ammattilaista Eteläisestä vakuutuspiiristä, Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksiköstä ja valtakunnallisesta puhelinpalvelusta eli Yhteyskeskuksesta.

Asiakkaan näkökulmasta yhtenäinen todellisuus

– Vaikka meillä on paljon opittavaa toistemme asioista, on erityisen tärkeää, että opimme tuntemaan toisemme ja luottamaan toisiimme. Paras tapa rakentaa keskinäistä luottamusta onkin yhdessä tekeminen. On tärkeää oppia tunnistamaan omat tunteemme, myös mahdolliset ennakkoluulot toisiamme kohtaan. Avoimuus ja rehellisyys ovat omiaan edistämään rakentavaa ja vastuullisuutta kumppanuutta kuntien ja Kelan välillä, toteaa **Heli**.

– Kaiken keskiössä ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet. Palvelujen kehittämisessä pitäisi aina lähteä siitä, miltä tapahtuneet muutokset näyttäytyvät asiakkaan silmin. Onkin tärkeää tunnistaa, minkälaista yhteistä tekemistä meiltä ammattilaisilta edellytetään, jotta asiakkaan todellisuus näyttäytyisi mahdollisimman yhtenäiseltä, pohtivat sosiaalityöntekijä **Eini Nordin** Kymsotesta sekä ryhmäpäällikkö **Sari Pitkonen** Kelasta.

Koordinaatioryhmän jäseniltä

Tia Ahonen, Yhteyskeskus, puhelinpalvelu / Jyväskylä

Carita Hannelin, Eteläinen asiakaspalveluyksikkö / Lappeenranta

Heli Huhta, hanketyöntekijä PROSOS-hanke / Vaasa

Tanja Keinänen, Keskinen vakuutuspiiri/Tampere

Marja Marttila, erikoissuunnittelija PROSOS-hanke /Helsinki

Eini Nordin, sosiaalihoaja Kymsote / Kouvola

Outi Törmänen, Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö / Rovaniemi

Heli Wallin, Koulutuspalvelut / Helsinki

Lahja Johansen-Lampsijärvi, Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö / Rovaniemi

Haluatko

- keskustella sisällöstä?
- vinkata koulutusmateriaalista?
- seurata, kommentoida, osallistua?

Lähetä viesti: marja.m.marttila@hus.fi, heli.huhta@seamk.fi