

**PRO
SOS**

Uudenlaista sosiaalityötä
yhdessä rakentamassa

..... **HANKE**

**ASIAKASOHJAUKSEN JA
YHTEISTOIMINTAMALLIN
KEHITTÄMINEN KUNTA-
MAAKUNTA-KELA-
YHTEISTYÖSSÄ**

Kaakkois-Suomen osahanke, Socom

Kokeilut

12.3.2019

VIIMEINEN
12.3.2019



Kokeilut Etelä-Karjalassa

Kokeilut voidaan jakaa kolmen pääkokeilun alle. Kokeiluissa on kehittämisen myötä etsitty uudenlaisia tapoja toimia.

1. Kelan ja Eksoten välisen yhteistyön kehittäminen

- Yhteistyömalli toisen työhön tutustumiseksi
 - Sos. toimen ja maahanmuuttopalveluiden infot Kelalle
 - Tutustumiset toisen työhön
- Inforinki
- Muistilappu asiakkaalle

2. Erityistä tukea vaativien asiakkaiden asiakasohjauksen kehittäminen

- Yhteinen palvelutarvearvio
- Asiakkuusvastaava kokeilu
- Jalkautuminen: Säännöllinen palvelu toisen tiloissa

3. Maahanmuuttaja asiakkaiden asiakasohjauksen kehittäminen

- Yhteinen palvelutarvearvio
- Asiakasohjauksen kokeilu
- Yhteinen ajanvarauspalvelu Sammonlahden toimistossa
- Asiakkuusvastaava kokeilu
- Kela-koulutukset Samossa (Saimaan ammattiopisto) kielikoulutuksen osana



Kokeilu 1: Kelan ja Eksoten välisen yhteistyön kehittäminen

Kokeilu	Kokeilun kuvaus	Kokeilun tavoitteet	Kokeilun haasteet	Kokeilun onnistumiset
Aikuissosiaalityön, maahanmuuttopalveluiden ja vastaanottokeskuksen (VOK) infot Kelalle. Tutustumiskäynti vanhussosiaalityöhön (IsoApu)	Eksoten työntekijät pitivät n. tunnin mittaisen yleisesittelyn aikuissosiaalityön ja maahanmuuttopalveluiden toiminnasta Kelan palveluasiantuntijoille sekä toimeentulokitiimille. VOK:n työntekijät pitivät infon palveluasiantuntijoille	Oppia tuntemaan toisen työtä.	Asiakaspalvelussa infoihin voitiin varata vain aamutunti ennen palvelupisteen avautumista. Aika koettiin liian lyhyeksi.	Saatiin tietoa toisen työstä ja prosesseista ja opittiin tuntemaan henkilökohtaisesti työntekijöitä.
Tutustumiset toisen työhön / toisen työn havainnointi	Kelan palveluasiantuntijat ja toimeentulotuen käsittelijöitä kävi aikuissosiaalityön neuvonnassa seuraamassa palvelua yksitellen. Kelan palveluasiantuntijat kävivät maahanmuuttopalveluiden neuvonnassa seuraamassa työtä. Eksoten työntekijöitä kävi seuraamassa Kelan asiakaspalvelua sekä toimeentulotuen ratkaisutyötä	Lisätä ymmärrystä toisen työstä Sujuva yhteistyö, jonka pohjalta asiakasta osataan ohjata paremmin palvelujen piiriin.	Tutustumisten järjestäminen resurssit ja työtilanne huomioiden.	Saatiin tietoa toisen työstä ja asiointi/käsittelyprosesseista. Nähtiin käytännössä toisten järjestelmiä ja tiedetään mitä tietoa toisella on käytettävissä. Arvostus toisen työtä kohtaan lisääntyi.

Kokeilu 1: Kelan ja Eksoten välisen yhteistyön kehittäminen

Kokeilu	Kokeilun kuvaus	Kokeilun tavoitteet	Kokeilun haasteet	Kokeilun onnistumiset
Inforinki	Perustetaan paikallinen inforinki, johon kuuluu Kelan palveluasiantuntijoita, Kelan toimeentulotuen ratkaisijoita sekä Eksoten työntekijöitä	<p>Luoda yhteistyöverkosto, jonka kautta tieto kulkee Kelan ja Eksote välillä.</p> <p>Työntekijöille on selkeää kehen he voivat ottaa yhteyttä, jos tarvitaan tietoa esimerkiksi toisen organisaation toimintatavoista.</p> <p>Varmistaa että paikallisella tasolla tieto ajankohtaisista asioista kulkee.</p>	Kokeilu on vasta aloitettu	Kokeilu on vasta aloitettu
Muistilappu asiakkaalle	<p>Kun asiakas lähetetään kunnalta Kelalle tai päinvastoin, asiakasta pyydettiin kirjoittamaan itselleen muistilappu, miksi häntä on neuvottu asioimaan toisessa paikassa.</p> <p>Asiakas ei aina osaa ilmaista, miksi on tullut Kelalle / kunnalle asioimaan ja ei saa kerrottua asiaansa.</p>	<p>Vähentää asiakkaan pompottelua virastojen välillä sen vuoksi, että asiakas ei osaa kertoa miksi hän on tullut asioimaan.</p> <p>Tukea asiakkaan asiointia ja itsenäistä toimimista.</p>	Muistilappua on käytetty vähän.	Muistilappu selkeyttää sitä miksi asiakas on lähetetty toimistosta toiseen.

**PRO
SOS**
HANKE



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kokeilu 2: Erityistä tukea vaativien asiakkaiden asiakasohjauksen kehittäminen

Kokeilu	Kokeilun kuvaus	Kokeilun tavoitteet	Kokeilun haasteet	Kokeilun onnistumiset
<p>Yhteinen palvelutarvearvio ja asiakassuunnitelma</p>	<p>Kelan tai Eksoten työntekijä huomaa, että asiakkaan tilanne vaatii erityistä tukea. Sovitaan yhteinen tapaaminen asiakkaan kanssa, jossa käydään asiakkaan tilannetta läpi. Kela tekee oman elämäntilannekartoituksen ja Eksote soveltuvilta osin oman palvelutilanearvion. Sovitaan asiakkaan kanssa jatkotoimenpiteistä. Asiakkaalta pyydetään lupa, että Kela ja Eksote voivat asiakkaan asian edistämiseksi antaa tietoja toisilleen.</p>	<p>Joustavoittaa kelan ja sosiaalitoimen välistä toimintaa asiakkaan kokonaistilanteen tukemiseksi</p> <p>Nopeuttaa asiakkaan kokonaistilanteen käsittelyä</p> <p>Sopia yhteistyössä asiakkaan palvelusta silloin, kun asiakkaan palvelutarve on pitkäaikaista</p>	<p>Yhteisen ajan löytäminen, siten että saadaan kaikki osapuolet yhtä aikaa paikalle.</p> <p>-> Yhteinen palvelutarvearvio ei sovi akuutteihin tilanteisiin</p> <p>Asiakkaan motivointi</p> <p>Tiedon kulku Kelan sisällä asiakaspalvelun ja ratkaisutyön välillä palvelutarvearvion jälkeen</p> <p>Ratkaisutyö on valtakunnallista, siinä on hankala tiedostaa kaikki paikalliset kokeilut</p> <p>Osa työntekijöistä ei halunnut kokeilla</p> <p>Vanhuussosiaalityö ei ollut mukana kokeilussa</p>	<p>Asiakkaan asenteet Kelaa/Eksotea kohtaan vähenivät</p> <p>Asiakas otti jatkossa paremmin vastuuta omasta tilanteestaan</p> <p>Kaikki osapuolet saivat asiakkaan kokonaistilanteesta paremman kuvan joka helpotti asiakkaan jatkoasiointeja</p> <p>Saatiin tietoa myös siitä, jos asiakas kertoi tilanteestaan eri tavalla eri osapuolille.</p> <p>Työntekijöille tuli varmuus siitä, että asiakkaan asiat ovat hoidossa</p> <p>Vaikka prosessi oli raskas, hyödyt koettiin suuremmiksi kuin haitat</p> <p>Arvostus toisen työtä kohtaan kasvoi.</p>
<p>Asiakkuusvastaava kokeilu</p>	<p>Asiakkuusvastaava kokeilu on Kelassa valtakunnallisesti toteutettava kokeilu. Tässä hankkeessa yhdistetään yhteisen palvelutarvearvio ja asiakassuunnitelma - kokeilu asiakkuusvastaavakokeiluun</p> <p>Erityistä tukea vaativille asiakkaille nimetään määrääjäksi Kelalta ”oma” palveluasiantuntija. Palveluasiantuntija tekee yhteistyötä asiakkaan asiassa Eksoten ja Kelan ratkaisutyöntekijöiden kanssa. Tarvittaessa myös muiden yhteistyötahojen kanssa.</p>	<p>Samat tavoitteet kuin yllä.</p> <p>Asiakkaan tilanne saadaan vaikean tilanteen yli ja päästään normaaliin asiointitapaan</p>	<p>Kokeilu on vielä kesken.</p>	<p>Kokeilu on vielä kesken.</p>



Kokeilu 2: Erityistä tukea vaativien asiakkaiden asiakasohjauksen kehittäminen

Kokeilu	Kokeilun kuvaus	Kokeilun tavoitteet	Kokeilun haasteet	Kokeilun onnistumiset
Jalkautuminen: Säännöllinen palvelu toisen tiloissa.	<p>Kelan työntekijä työskentelee joka toinen viikko puoli päivää aikuissosiaalityön tiloissa</p> <p>Sosiaaliohjaaja työskentelee joka toinen viikko puoli päivää Kelan asiakaspalvelussa.</p>	<p>Löytää yhteinen näkemys siitä missä tilanteissa asiakkaita pompotellaan.</p> <p>Kelalle sosiaalitoimen tukea asiakasohjaustilanteissa. (Neuvoja siihen milloin kannattaa tehdä sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus.)</p> <p>Sosiaalitoimelle tietoa Kelan prosesseista.</p> <p>Selvitetään voidaanko erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita palvella paremmin, kun toimintaa on yhteisissä tiloissa.</p>	Kokeilu on vasta aloitettu	Kokeilu on vasta aloitettu

Kokeilu 3: Maahanmuuttaja asiakkaiden asiakasohjauksen kehittäminen

Kokeilu	Kokeilun kuvaus	Kokeilun tavoitteet	Kokeilun haasteet	Kokeilun onnistumiset
Yhteinen palvelutarvearvio	Sovitaan yhteinen palvelutarvearvio, jos asiakkaan on haasteellista ymmärtää, mitä etuuksia tulee milloinkin hakea, miten etuudet vaikuttavat toisiinsa ja miten laskujen suhteen tulee toimia. Ei toteuteta automaattisesti kaikkien kanssa, vaan jos tarve ilmenee. Aloitteen voi tehdä maahanmuuttopalvelut tai Kela	Tukea asiakasta hankalissa elämäntilanteissa. Tukea kotoutumista. Vähentää pompottelua. Opettaa asiakkaalle mitä asioita hoidetaan Kelassa ja mitä maahanmuuttopalveluissa / työnjaon selkeyttäminen	Saada järjestettyä yhteinen tapaamisaika yhdessä asiakkaan, Kelan, maahanmuuttopalveluiden ja tulkin kanssa. Asiakas pystyy käsittelemään vain rajallisen määrän tietoa kerralla, joten tulee tarkkaan suunnitella mihin aikaa käytetään.	Asiakkaan kokonaistilanne hahmottui kaikille. Yhteistyö maahanmuuttopalveluiden ja Kelan välillä tiivistyi ja parani. Tieto toisen työstä lisääntyi. Arvostus toisen työtä kohtaan parani. Asiakas sai paremman kuvan Kelan ja maahanmuuttopalveluiden tehtävistä
Asiakasohjaus kokeilu	Tunnistettiin asiakasohjauksen kriittiset vaiheet ja näiden pohjalta suunniteltiin asiakasohjauksen mallia.	Tunnistaa asiakkaan asioinnissa vaiheet, jolloin asiakkaan Kela-asiat menevät helposti sekaisin. Tukea asiakasta asioinnissa niissä kohtaa, jolloin riski asioiden sotkeutumiseen on suuri. (esim. syntyy etuuksien liikamaksua, vuokrat tai laskut jäävät maksamatta) Antaa tukea omaehtoiseen asiointiin sekä tukea kotoutumisessa.	Asiakasohjauksen mallin jalkauttaminen. Kokeilu on vielä kesken.	Kokeilu on vielä kesken.

Kokeilu 3: Maahanmuuttaja asiakkaiden asiakasohjauksen kehittäminen

Kokeilu	Kokeilun kuvaus	Kokeilun tavoitteet	Kokeilun haasteet	Kokeilun onnistumiset
Yhteinen ajanvarauspalvelu Sammonlahden toimistossa	<p>Yhteisen palvelutarvearvion jatkokehittäminen:</p> <p>Ajanvaraus 4:lle asiakasryhmälle Sammonlahden toimiston tiloissa. Ajanvaraukseen osallistui Kela, maahanmuuttopalvelut, asiakas ja tulkki. Maahanmuuttopalvelut valitsivat asiakasryhmät, jotka tarvitsivat tukea asiointiinsa.</p>	<p>Tavoitteena, että asiakkaat oppivat enemmän Kelassa asioinnista ja oppivat toimimaan itsenäisesti Kelan kanssa</p> <p>Kynnys asioida Kelalla vähenee</p> <p>Osa asiakkaista hermostuu helposti, koska asiat vaikeita ymmärtää ja asiat ovat sekaisin, tavoitteena on vähentää hermostuneisuutta</p>	<p>Sammonlahden tilat eivät tapaamispaikkana tuoneet lisäarvoa asiointiin</p> <p>Jatkotapaamista oli vaikea aikatauluttaa, kun asiakkaan tilanne vaati kiireellistä asiointia.</p> <p>Osittain asiakkaan tapaamisen tarve johtui Kelan sisäisistä haasteista.</p> <p>Asiakkaan ymmärrys Kela asioista ei tuntunut juurikaan lisääntyvän</p>	<p>Jonkin verran tapaaminen selkeytti Kelan ja maahanmuuttopalveluiden rooleja.</p> <p>Työntekijöille tulee selkeä kuva asiakkaan kokonaistilanteesta.</p>
Asiakkuusvastaava kokeilu	<p>Todettiin, että Sammonlahden toimistossa ei jatketa yhteistä ajanvarauspalvelua, vaan erityistukea vaativat asiakkaat ohjataan asiakkuusvastaavakokeiluun.</p> <p>Maahanmuuttopalveluiden työntekijät ottavat tarvittaessa yhteyttä Kelan asiakkuusvastaavaan. Asiakkuusvastaava taas voi maahanmuuttaja-asiakkaiden asioiden osalta olla yhteydessä maahanmuuttopalveluihin. Nimetty selkeät yhteyshenkilöt.</p> <p>Asiakkaalla on määräjän henkilökohtainen Kelan työntekijä.</p>	<p>Tavoitteena tukea erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asiointia.</p> <p>Asiakkaan tilanne saadaan vaikean tilanteen yli ja päästään normaaliin asiointitapaan</p> <p>Asiakas oppii hoitamaan itsenäisesti Kelan etuusasioita</p> <p>Tukea kotoutumista.</p>	<p>Kokeilu on vielä kesken.</p>	<p>Kokeilu on vielä kesken.</p>

Kokeilu 3: Maahanmuuttaja asiakkaiden asiakasohjauksen kehittäminen

Kokeilu	Kokeilun kuvaus	Kokeilun tavoitteet	Kokeilun haasteet	Kokeilun onnistumiset
Kela-koulutukset Samossa (Saimaan ammattiopistossa)	Osana kielikoulutusta pidettiin neljä infoa Kelan etuuksista. (Vakuuttaminen ja kelakortti, työttömyysetuudet, yleinen asumistuki, perustoimeentulotuki ja lapsietuudet.) Infot pidettiin suomeksi. Materiaalit olivat selkeää suomen kieltä. Oppitunnit tulkattiin usealle eri kielille.	Tavoittaa mahdollisimman paljon maahanmuuttajia samalla kertaa. Antaa yleiskuva Kelan etuuksista. Koska etuuksia on paljon ja asiat ovat monimutkaisia, on hyvä, että maahanmuuttajat saavat niistä tietoa eri yhteyksissä. Suomen kielen opettelu.	Materiaalia kokeiltiin ensimmäisen kerran ja se kaipaa vielä hiomista.	Maahanmuuttajat kokivat infot hyväksi. Oppitunnit lisäsivät Kela-tietoutta. Yhteistyö oppilaitosten kanssa saatiin käyntiin.