

Kela-yhteistyö YEE- hankkeessa

Merja Koskiranta

Jälkihuollossa olevat nuoret Kelan asiakkaina

- Jälkihuollossa olevat nuoret ovat Kelassa määrällisesti pieni asiakasryhmä.
- He kuitenkin tarvitsevat keskivertoa useammin Kelan etuuksia toimeentulonsa turvaamiseksi itsenäisen elämän alkaessa sekä tukea etuuksien hakemiseen. Heillä on myös Kelan kuntoutuksen tarvetta.
- Kelan mukanaolo palvelukokonaisuudessa ja/tai Kelan antama neuvonta Kela-asioiden hoitamisessa nuoren itsenäistymisvaiheessa tukee nuoren itsenäistä selviytymistä ja ehkäisee ongelmien syntymistä.

Kelan yhteistyö-kokeilun toteutus

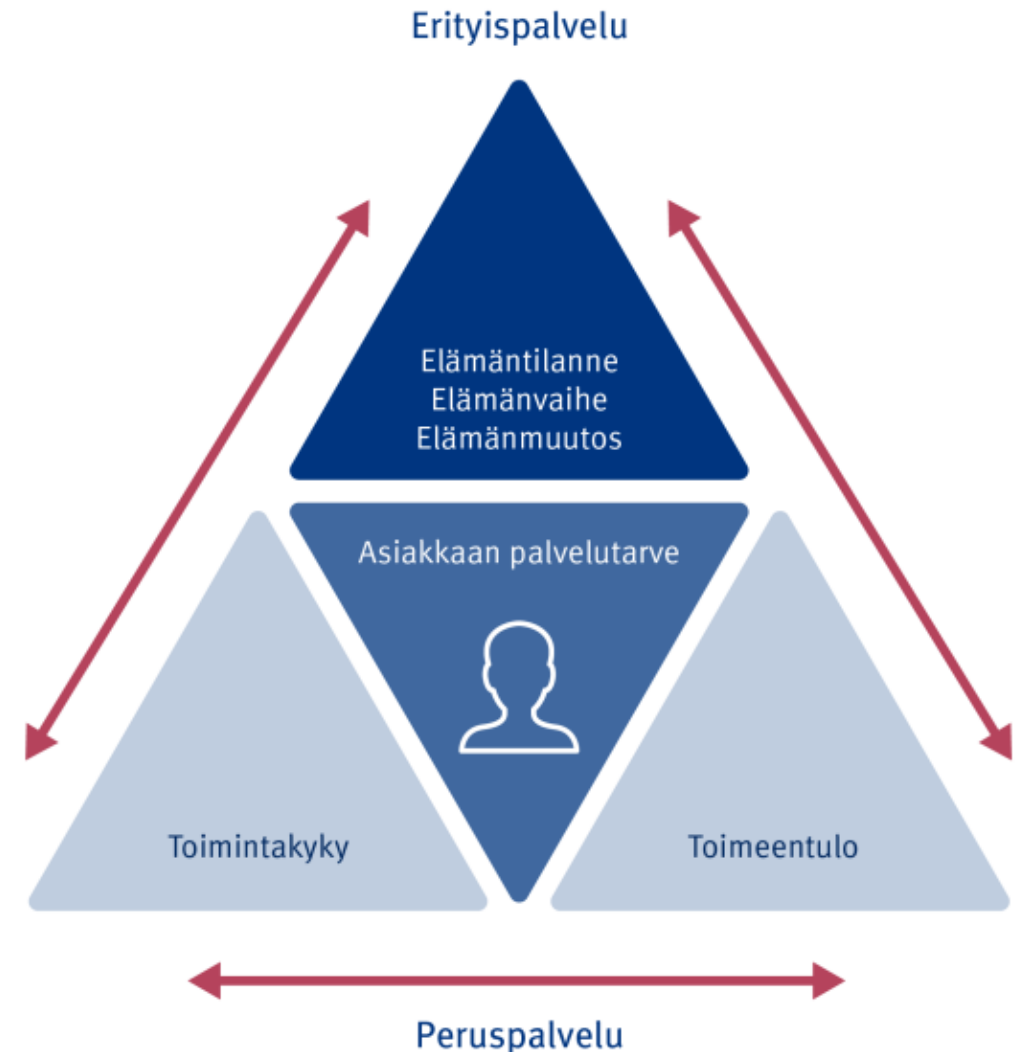
- Kelasta kokeiluun nimettiin yhteyshenkilöt, jotka voitiin nuoren luvalla kutsua mukaan jälkihuollon tapaamiseen matalalla kynnyksellä.
- Kelan työntekijä tapasi nuorta ja jälkihuollon työntekijää joko paikan päällä, etäyhteyksien tai puhelimen välityksellä.
- Yhteistyötä toteutettiin osana nuoren asiakassuunnitelmatyöskentelyä. Tarvittaessa sovittiin Kelan työntekijän ja nuoren yhteistyön suunnitelmallisesta jatkosta esimerkiksi asiointitaitojen vahvistamiseksi.
- Kokeilulla tavoiteltiin nuoren etuuksien ja toimeentulon turvaamista, nuoren oikeuksien toteutumisen varmistamista sekä nuoren osallisuuden ja toimijuuden lisääntymistä palveluissa. Tapaamisessa suunniteltiin yhdessä esimerkiksi etuuksien hakemista tai kuntoutusta.

Kelan erityispalvelu
tukea tarvitseville asiakkaille

Kela|Fpa[®]

Erityispalvelu täydentää peruspalvelua

- Kun peruspalvelussa huomataan, että asiakkaan toimintakyky tai toimeentulo ovat heikot, Kelan työntekijä arvioi, onko asiakkaalla tarvetta saada enemmän ja pitkäaikaisempaa neuvontaa ja tukea.
- Jos asiakkaan palvelutarve edellyttää etuuksien myöntämisen lisäksi myös muuta tukea pidemmällä aikavälillä, asiakkaan asia voidaan siirtää erityispalveluun.
- Erityispalvelu perustuu tiiviiseen yhteistyöhön asiakkaan ja kumppanin kanssa. Kelasta asiakkaalle nimetty yhteyshenkilö ohjaa asiakkaan saattaen kumppanin palveluun.



Miten toimimme erityispalvelussa?

Toimintaamme kuvaavia käytäntöjä

- Nimeämme asiakkaalle oman yhteyshenkilön
- Kartoitamme asiakkaan tilanteen
- Olemme häneen yhteydessä joko kasvokkain tai puhelimella ja sovimme palvelun käynnistämisestä ja tavoitteista yhdessä hänen kanssaan
- Tarvittaessa etsimme kumppanit ja otamme heihin yhteyttä asiakkaan suostumuksella
- Jaamme työt ja vastuut Kelan sisällä ja kumppanin kanssa
- Etenemme asiakkaalle sopivaan tahtiin
- Osallistamme ja vastuutamme asiakasta hänen omien tavoitteidensa mukaisesti
- Huolehdimme, että asiakas tietää missä mennään
- Kuljemme asiakkaan rinnalla ja seuraamme tilannetta
- Olemme tavoitettavissa, pidämme yhteyttä
- Sovimme palvelun päättymisestä asiakkaan kanssa
- Huolehdimme yhdessä kumppanin kanssa, että asiakas siirtyy hänelle sopivaan palveluun

Miten asiakas ohjautuu palveluun?

Selvitämme yhdessä asiakkaan kanssa mitä Kelan palveluja hän tarvitsee

- Tietyt tunnusmerkit kertovat asiakkaan tarpeesta erityispalveluun
- Asiakas päättää itse, ottaako hän tarjotun palvelun vastaan
- Palveluun pääseminen edellyttää asiakkaan motivaatiota ja halua sitoutua palveluun

Myös Kelan kumppani voi tarvittaessa pyytää Kelaa arvioimaan asiakkaan tarpeen erityispalveluun

- Asiakas ei välttämättä itse osaa tai jaksaa ottaa yhteyttä Kelaan. Usein asiakkaan tarpeen huomaakin kumppani.
- Ohjaamme asiakkaan Kelassa tarpeen mukaiseen palveluun.

Kiitos!

Kela|Fpa 

Kela-yhteistyökokeilun alku



Kuvituskuva Helmi Aarnio

- Kela mukana hankkeen alusta alkaen
- Yhteistyöhön haluttiin positiivinen vire, kohti tulevaisuutta
- Toive työskentelystä etupainotteisesti ja suunnitelmallisesti
- Kokeiluun ei valikoitu nuoria, nuorella ei tarvinnut olla erityisiä haasteita taloustilanteessa
- Tavoite oppia toisilta ammattilaisilta ja toistemme työstä
- Tiedon kulku jälkihuollon oikeudesta Kelaan
- Kokeilu on ollut yhden vuoden mittainen

Yhteistyökokeilun palauteen kokoaminen



Kuvituskuva Helmi Aarnio

Kela-yhteistyön arvioinnissa on ollut käytössä kaksi Webropol-kyselyä. Ensimmäinen kysely oli avoimia kysymyksiä hyödyntävä. Halusimme tarkempaa tietoa, joten uusi kysely tehtiin monivalintakyselynä.

- ✓ Jälkihuollossa olevilta nuorilta vastauksia 7 kpl
- ✓ Jälkihuollon ammattilaisten vastauksia 16 kpl
- ✓ Kelan ammattilaisten vastauksia 11 kpl
- ✓ Muiden ammattilaisten vastauksia 2 kpl
- ✓ Asiakkaita Kelan kokeilussa kaikkiaan 30 henkilöä, joista kymmenen nuorta on ollut maahanmuuttaja -palveluista

Yhteisistä tapaamisista koettu hyöty

- ✓ Nuorten ja ammattilaiset kokivat saavansa apua yhteisistä tapaamisista, ja vastauksia siinä tilanteessa tärkeisiin kysymyksiin
- ✓ Tiedon saanti paranee yhteisten tapaamisten vuoksi ja verkostot tulivat nuorelle tutuksi
”Asiat saatiin selvitettyä ja saatiin hyvät toimintaohjeet ja tietoa nuoren etuuksista.”
- ✓ Yhteistyön tarve tunnistettiin ja koettiin tärkeänä tehdä nuorilähtöistä työtä yhdessä
”Sain tarpeeksi tietoa ja jatkossakin voisin osallistua vastaavanlaiseen tapaamiseen.”
- ✓ Nuoret ja ammattilaiset kokivat hyötyvänsä tapaamisesta ja voisivat osallistua uudelleen
”Osallistuisin uudelleen vastaavaan tapaamiseen”
”Tiedon saaminen etuuksista onnistui hyvin”

Nopean avun ja jatkosuunnitelman merkitys



- ✓ Nuorella on ollut mahdollisuus saada apua inhimillisessä ajassa. Tämä vähentää ahdistusta, joka johtuu omasta taloudellisesta tilanteesta.

"Sovimme ajan nopeasti, sain apua Kelan hakemuksissa"

- ✓ Tapaamisissa tehtiin jatkosuunnitelma, jonka toteutumiseen nuoret saattoivat luottaa

"Jatkosta sovittiin selkeästi kaikkien toimijoiden kesken"

"Minua kuunneltiin ja sovittiin uusi aika tukihenkilön jälkihuollon työntekijän kanssa."

Osaamisen vahvistuminen 1/2

- ✓ Nuorten saama tuki kokeilun aikana oli hyvä, tämä lisää nuoren osallisuutta
- ✓ Tapaamisten järjestäminen kasvokkain vahvistaa nuoren tietoisuutta ja ymmärrystä esimerkiksi Kelan etuuksista → oman talouden hallinta
- ✓ Nuori oppii toimimaan palveluissa itsenäisesti ja työntekijä on enemmän yhteistyökumppani kuin kasvoton ääni puhelimesta
 - ”Kelan työntekijä valmiina nuoren käyttöön. Hyvä kun sekä nuori, että työntekijä pääsivät kasvokkain mikä madaltaa ja helpottaa nuoren kynnystä yhteistyöhön.”
- ✓ Perustelut päätöksille
 - ”Kelatyöntekijä avasi mm. päätösfraasien sisältöä nuorelle ymmärrettävällä tavalla.”
- ✓ Erityinen huomio kielivähemmistöille, kasvokkain toteutettavat tapaamiset ovat heille tärkeitä → kehon kieli
 - ” Koska äidinkieleni ei ole suomi toivoisin, että puhe ei olisi kovin nopeaa. Muuten tapaaminen oli hyvä”

Osaamisen vahvistuminen 2/2

- ✓ Tieto lastensuojelun jälkihuollosta Kelan ammattilaisilla vahvistunut
- ✓ Osaaminen nuorten etuuksista vahvistunut jälkihuoltoa tekevillä ammattilaisilla
- ✓ Ammattilaisten osaaminen paranee yhteisissä tapaamisissa
 - ”Tapaaminen selkiytti nuoren tietoutta tilanteestaan ja osaan paremmin kertoa siitä hänelle
- ✓ Kasvokkain tapahtuvat tapaamiset rauhoittivat työskentelyä vain yhden asian äärelle. Nuori jaksaa keskittyä, saa tietoa ja on paremmin läsnä
 - “Henkilökohtainen tapaaminen varmempi, kun kaikki ovat paikalla ja tilanne rauhoitettu vain yhtä asiaa varten.”
- ✓ Valmistautuminen etukäteen nopeuttaa palveluiden saantia
 - ”Pystyin etukäteen selvittämään joitakin asioita nuoren etuuksista ennen puhelinyhteyttä”

Merkitykselliset viestintäkanavat

- ✓ Puhelin on heikoin viestintäkanava yhteisiin tapaamisiin nuoren kanssa. Puhelimesta toteutuneet tapaamiset olivat levottomampia, työntekijä ei aina tiennyt kuka puhelimesta puhuu. Nuori tekee jotakin muuta palaverin aikana
- ✓ Digitalustan tulee olla asiakas/nuorilähtöinen.
- ✓ Mitä viestintämahdollisuuksia nuorilla on, mitä he jo käyttävät ja miten heidät tavoittaa?



Kuvituskuva Helmi Aarnio

Toiveita tulevaisuuden työskentelyyn

- ✓ Asiakasymmärryksen lisääntyminen
- ✓ Palveluiden vaikuttavuuden lisääntyminen ja tehokkuuden toteutuminen yhteistyön kautta, ennakoivan ja etupainotteisen työskentelymallin vahvistuminen tulevaisuudessa
- ✓ Työntekijät ovat olleet tyytyväisiä yhteistyömahdollisuuteen; Keskisellä alueella jatketaan; voisiko ottaa valtakunnalliseksi käytänteeksi haavoittuvassa asemassa oleville ryhmille?
- ✓ Ilmoitus jälkihuolto-oikeudesta Kelaan –lomaketta työstetty YEE-hankkeessa; Kelassa kommentteilla
- ✓ Kelan erityispalveluille toivotaan jatkoa; etupainotteinen työ siirtymävaiheessa koetaan tärkeäksi
- ✓ Loppuraportti, työn alla mallinnus Innokylään

Kuvituskuva Helmi Aarnio

KIITOS

Julia Varala

Silva Sevola
hankekoordinaattori
p. 040 830 0477
etunimi.sukunimi@seamk.fi



Minna Kallinen
hanketyöntekijä
p. 040 830 0481
etunimi.sukunimi@seamk.fi

Sari Sauramäki
kehittäjäsosiaalityöntekijä
p. 040 830 2031
etunimi.sukunimi@seamk.fi

Fanny Nortamo
Kokemusasiantuntija
etunimi.sukunimi@pesapuu.fi

Kuva: Kwalah Al Ali

