

# Monialainen asiakasyhteistyö

– haasteet ja mahdollisuudet

Asiakas keskiössä – Monialaisen  
yhteistyön vahvistaminen  
Webinaari 29.9.2021  
Marjukka Turunen

**Kela|Fpa** 



# Taustaa

- Kela on ollut mukana sekä vammaisten henkilökohtaisen budjetoinnin kansallisessa hankkeessa alusta lähtien että alueellisissa hankkeissa, tiivistä yhteistyötä on tehty erityisesti Eteva kuntayhtymän Silta omannäköiseen elämään –hankkeen kanssa
- Kela tuotti Etevan tilauksesta selvityksen monialaisen asiakasyhteistyön haasteista ja mahdollisuuksista toukokuussa 2021
  - [Monialainen asiakasyhteistyö – haasteet ja mahdollisuudet \(eteva.fi\)](https://eteva.fi/monialainen-asiakasyhteistyo-haasteet-ja-mahdollisuudet)



- **Erityisesti** heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden ja perheiden tarve tulee tunnistaa nykyistä paremmin.
- **Tavoitteena** tulisi olla se, että joku yhteisen asiakkaan ympärillä toimivista viranomaisista ja muista toimijoista ottaisi kopin asiakkaasta.

Eri toimijoiden tavoitteena olisi asiakkaan näkökulmasta ja tarpeista etenevä kokonaisprosessi ja osaoptimoinneista päästäisiin kohti asiakkaan kokonaisuuden kartoitusta yhteisen asiakassuunnitelman kautta.

- **Monialainen yhteistyö** ja sen nykymailman haasteiden ylittäminen on mahdollista ja meillä on paljon hyvääkin jo olemassa sekä lainsäädännössä että käytännössä luoduissa yhteistyömalleissa.

Kuitenkin laajempi ja oikein kohdentuva monialainen yhteistyö edellyttää mahdollistavaa lainsäädäntöä, tahtotilaa eri toimijoiden välillä, resursseja, osaamista, tietojärjestelmiä, välineitä sekä sovittuja toimintamalleja.

- *Tarvitsemme valtakunnalliset raamitukset monialaiseen asiakasyhteistyöhön.*



- **Tähän tarvitaan** kaikki asiakkaan prosesseihin ja palveluihin sekä etuuksiin liittyvät toimijat mukaan – monialaisen asiakasyhteistyön edistäminen on kaikkien asia, haaste ja mahdollisuus.
- **Paljon on hyvää jo tehty.** Yhteen kytkettävää ja olemassa olevaa: Hallitusohjelman kirjaukset, AuroraAI, Sosiaaliturvauudistus, Tulevaisuuden sote-keskus –ohjelman hankkeet ja kokeilut, Työkykyohjelma, Työllisyyden kuntakokeilut, Sosiaalihuollon kehittämisohjelma, Sote täydentävät hankkeet jne.

- **Monialaista asiakasyhteistyötä** tulisi kehittää joka tapauksessa, oli vammaisten henkilökohtaisen budjetoinnin malli millainen tahansa.

Monialaista asiakasyhteistyötä tulee edistää koskien kaikkia asiakasryhmiä, jotka sen tarpeessa.

- **Paljon voidaan tehdä** jo nykytilanteessa (ennen sote-uudistusta, työllisyyspalvelujen rakenneuudistusta, sosiaaliturvauudistuksen laajoja muutoksia jne.).

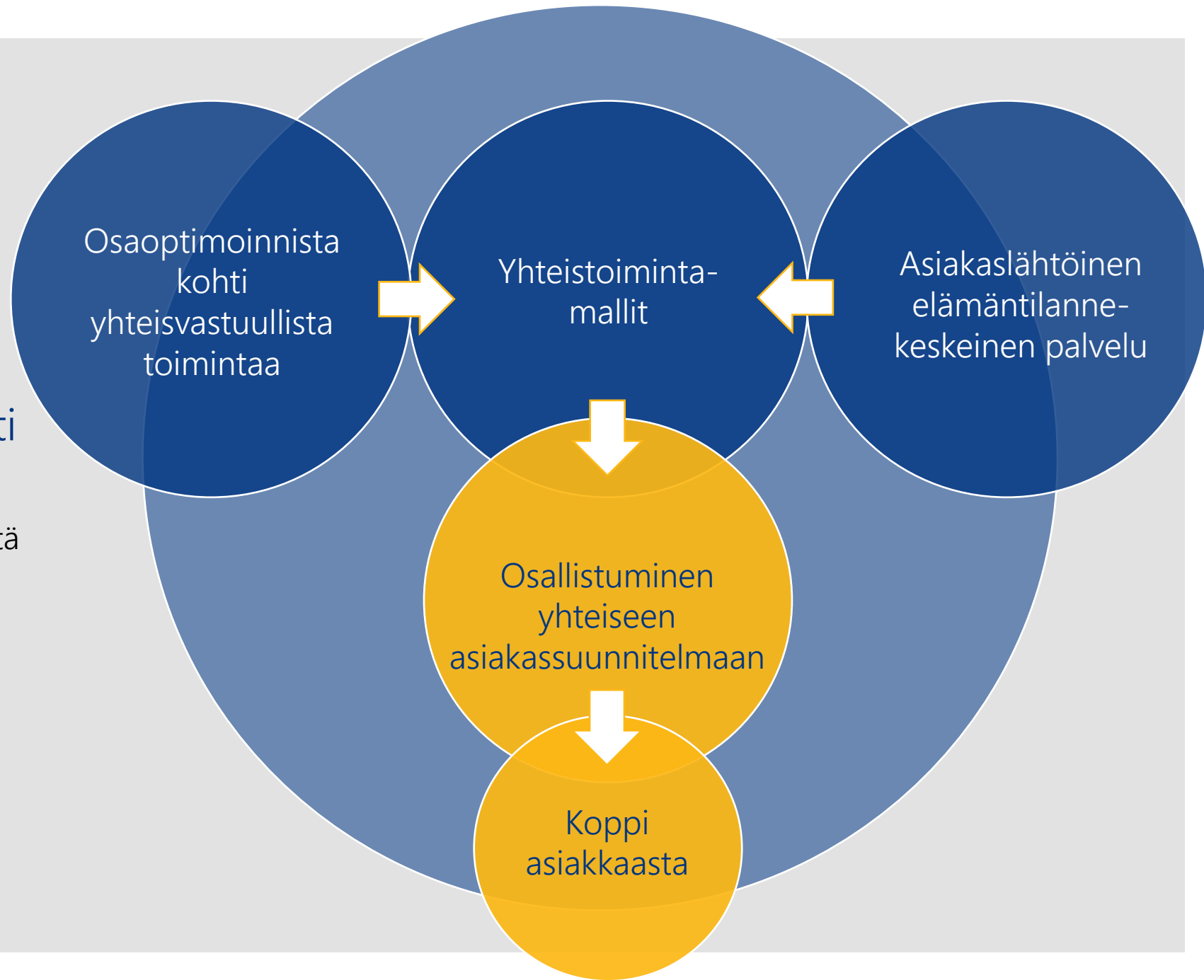
➤ *Monialaisen asiakasyhteistyön edistäminen on rakeneriippumatonta.*

# Monialainen yhteistyö

Oikeat etuudet ja palvelut oikea-aikaisesti

Tehokas toiminta edellyttää riittävää tahtotilaa sekä Kelan että kumppanin puolelta, resursseja, prosesseja ja järjestelmiä. Unohtamatta tietosuojanäkökulmaa ja lainsäädäntöä.

**Kela|Fpa**®

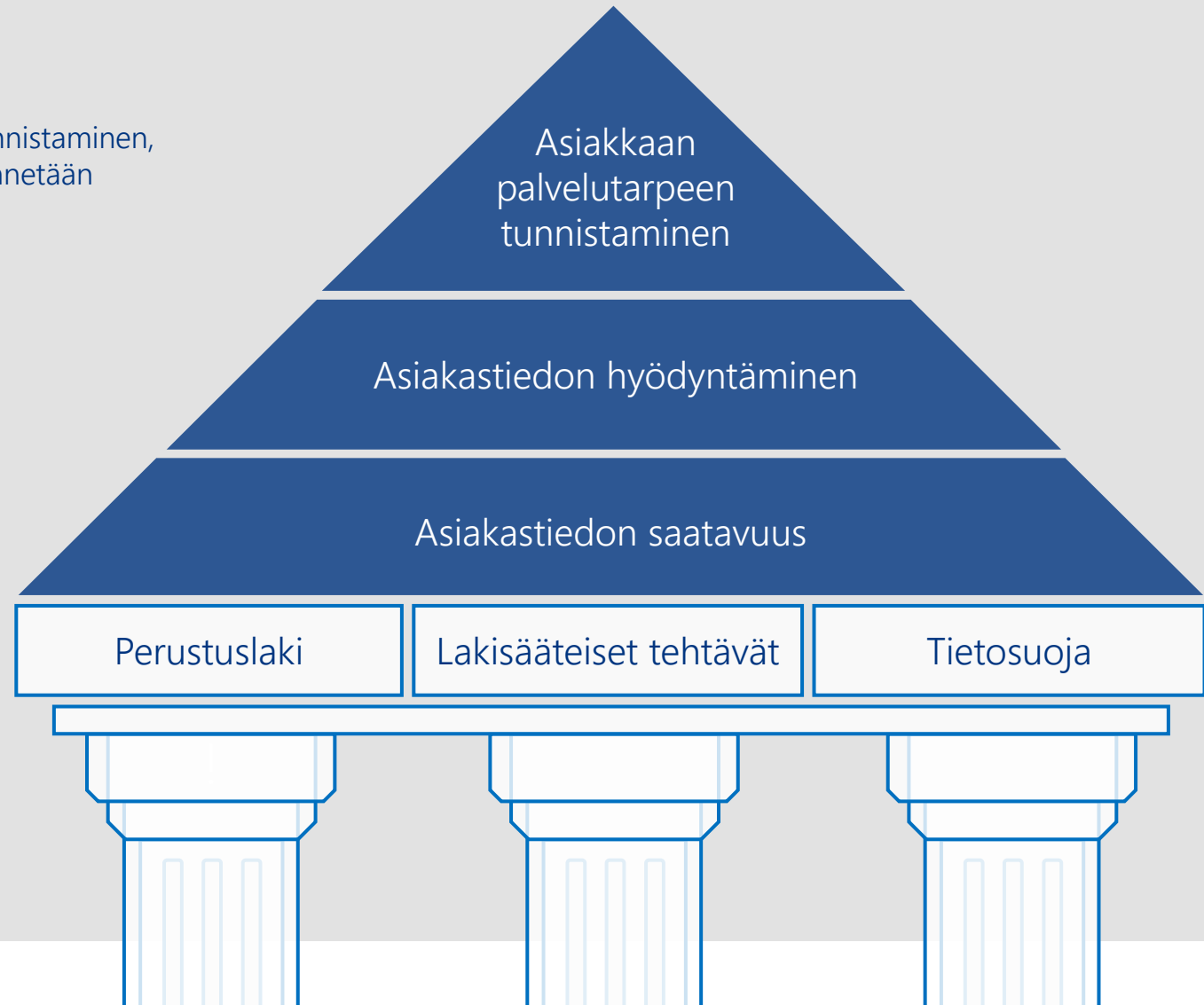


# Kokonaisuus ja siihen vaikuttavat tekijät

Monialaisen palvelun tarpeessa olevan asiakkaan tunnistaminen, jotta oikeat palvelut ja etuudet oikea-aikaisesti myönnetään asiakkaalle.

Suurin osa asiakkaista palvelee moitteettomasti organisaatioiden omien lakien mukaisilla tiedonsaantioikeuksilla.

Lainsäädännön pistemäisyys, tulkintaongelmat, suostumuksenhallinta, organisaatiolähtöinen asiakastiedon hyödyntäminen.



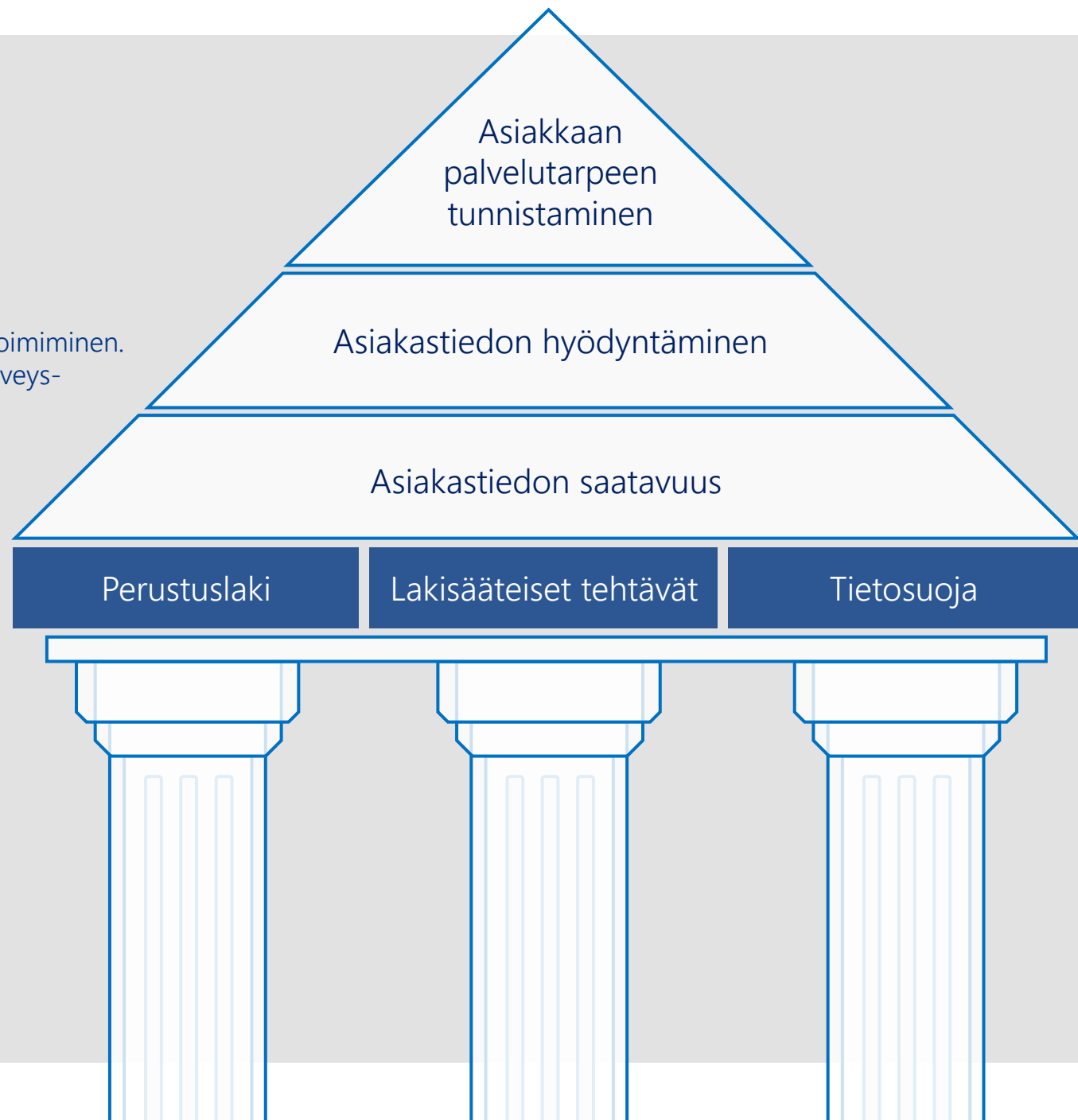


# Kokonaisuus ja siihen vaikuttavat tekijät

Perustuslaki Itsemääräämisoikeus / toisen puolesta toimiminen. Yksityisyyden suoja vs. oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä sosiaaliturvaan.

Viranomaisten ja toimijoiden omat lakisääteiset tehtävät. Tehtävien toteuttamiseen tarvittavien asiakastietojen käyttö (vain oman prosessin hoitamiseen tarvittavat välttämättömät tiedot)

Tietosuoja koskevat yleislait ja GDPR vs. erityislakien veloitteet monialaisesta asiakasyhteistyöstä ja sitä koskevat tiedonsaantioikeudet + asiakkaan suostumuksen hyödyntäminen



## Monialainen asiakasyhteistyö ja nykymaailman haasteet

*Tunnistetut haasteet ovat ratkaistavissa vain määrätietoisen yhteiskehittämisen avulla.*

1. Monialaista asiakasyhteistyötä tarvitsevien *asiakkaiden tunnistaminen*
2. Oikeiden *kumppanien löytäminen* monialaiseen asiakasyhteistyöhön
3. *Asiakastietojen käsittely* ja suostumus, lainsäädännön muutostarpeet ja eriarvoisuuden lisääntyminen.
4. *Yhteisten prosessien*, toimintamallien sekä suostumushallinnan puutteet
5. Asiakastietojen käsittely yhteisessä, *tietoturvalisella välineellä tapahtuvassa vuoropuhelussa*, asiakastietojen kirjaaminen
6. Monialaiseen asiakasyhteistyöhön tulee osoittaa *riittävät ja osaavat resurssit*



## 1. Asiakkaiden tunnistaminen

# Monialaista asiakasyhteistyötä tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen

- On tärkeää huomioida, että hyvin usein asiakas tarvitsee Kelan palveluista ainoastaan etuuksien käsittelyn ja talousasiat kuntoon ja hyvin pienellä osalla asiakkaita on tilanne, jossa vuoropuhelua kumppaneiden kanssa tarvitaan. Monen moniongelmaisinkin perheen tai asiakkaan kohdalla on usein näin.
- *Fokusointi ja panostus nimenomaan ensikontaktiin* ja tilanteen laajaan tunnistamiseen heti alussa korostuu.
- Asiakkaiden ja perheiden tilanteiden räätälöity tunnistaminen asiakasta koskevien pohjatietojen ja muilta toimijoilta saatavien tietojen perusteella on tavoiteltava ratkaisu.

## 2. Kumppanit

Oikeiden  
kumppanien  
löytäminen  
monialaiseen  
asiakasyhteistyöhön

- Tietoja ei saada käyttöön, jotta voitaisiin tunnistaa oikeat kumppanit.
- Käytännön arjessa tulisi saada riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta, jotta tiedetään monialaiseen yhteistyöhön tarvittavat kumppanit.
- Kuka on missäkin tilanteessa rekisterinpitäjä, joka tiedot omistaa, ja siten voi ne luovuttaa.
- *Epätietoisuus toisen toimijan palveluista ja toimintamalleista* on ongelma, kun toisen toimijan palvelua ja asiakkaan tarvetta ei osata tunnistaa, ei myöskään ohjaamista, neuvomista ja syvällisempää asiakasyhteistyötä tapahdu. Tähän tarvitaan välineitä ja tietoisuuden lisäämistä myös nykylainsäädännön antamista mahdollisuuksista.

### 3. Tietojen käsittely

Asiakastietojen käsittely ja suostumus, lainsäädännön muutostarpeet ja eriarvoisuuden lisääntyminen

*Asiassa on ollut epäselvyyttä pidempään. Erilaiset uudenlaiset toimintamallit ja kokeilut Kelan ja kumppaneiden välillä mm. kuntoutuspalveluissa ovat aiheuttaneet ongelmia suostumuksen hyödyntämisen ja sen hallinnan osalta.*

- *Salassa pidettäviä asiakastietoja saa luovuttaa toiselle taholle vain laissa säädetyllä perusteella.* Yleensä tämä on säädetty siten, että tarvitaan asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiseen ja kun asiakas antaa suostumuksen, päästään eteenpäin. Lainsäädännöstä löytyy perusteet myös siihen, milloin asiakastietoja saadaan luovuttaa ilman asiakkaan suostumusta.
- *Nämä tilanteet on rajattu eivätkä sinänsä ole ongelma mutta lainsäädännön tulkinnat vaihtelevat,* eri toimijat laativat omat suostumuslomakkeensa, jotta vaatimukset tulevat selvästi heidän oman toimintansa osalta täytettyä ja epätietoisuutta ja erimielisyyttä esiintyy suostumusten hyödyntämisestä ylipäätään. Tämä on ollut nähtävissä erityisesti työllisyyden edistämisen juuri alkaneissa kuntakokeiluissa.

## 4. Yhteiset toimintamallit

### Yhteisten prosessien, toimintamallien sekä suostumushallinnan puutteet

*Asiakkaalta voidaan pyytää useita eri suostumuksia samassa tilanteessa eri toimijoiden taholta, pystyykö hän ymmärtämään, mihin on suostunut ja miten suostumuksia hallitaan.*

*Missä suostumuksia säilytetään ja miten sen voi peruuttaa, minne se kirjataan, mikä toimija näkee kirjatun suostumuksen tai sen peruutuksen?*

- *Suostumukseen liittyvien muotovaatimusten täyttäminen (vastaa tietosuoja-asetuksen vaatimuksia ja on asiakkaalle ymmärrettävä), yhteisten suostumuslomakkeiden puute, suostumusprosessin kuvaaminen ja sopiminen, suostumusten hallinta ovat haasteellisia.*
- Suostumuksen sisältö, EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimukset suostumukselle sekä suostumusten tulkintakäytännöt ovat käytännössä iso haaste. Lisäksi pysyvään toimintaan on vielä pitkä matka, kun tällä hetkellä useissa tilanteissa toimitaan kokeiluissa ja hankkeissa.
- Lainsäätäjän tietoinen ratkaisu rajata asiakastietojen luovuttamista ja samalla käytännössä laajempaa yhteistyötä voidaan nähdä ongelmana. *Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja tietosuojan kaventamisen hyödyt ja haitat olisi hyvä arvioida perusteellisesti.*

## 5. Tiedon työkalut

Asiakastietojen käsittely yhteisessä, tietoturvalisella välineellä tapahtuvassa vuoropuhelussa, asiakastietojen kirjaaminen

- Asiakasyhteistyössä on tietyissä tilanteissa *haastavaa tietää mitä asiakastietoja voi yhteisessä vuoropuhelussa käsitellä*, mitä tietoja voidaan kirjata kunkin toimijan omiin järjestelmiin.
- Sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaissa säännökset asiasta asiakassuunnitelman osalta mutta muualla lainsäädännössä ei asiasta ole säädetty.
- *Meiltä puuttuu myös yhteinen kansallinen tietoturvalinen vuoropuheluun tarkoitettu väline*, jonka tarve on ollut jo pitkään ilmeinen.
- Välinettä koskeva ratkaisu tulisi saada digitalisaatiota koskevien valtionhallinnon foorumien kautta tuotettua, työ käynnistää asiassa pikaisesti.

## 6. Resurssit

Monialaiseen asiakasyhteistyöhön tulee osoittaa riittävät ja osaavat resurssit

- Monialainen asiakastyö edellyttää täsmennyksiä ja selkeytystä lainsäädäntöön mutta myös *resursointia ja osaamista, tahtotilaa, prosesseja, toimintamalleja sekä järjestelmiä* tuekseen. Muutoin yhteistyö ei mahdollistu.
- Myös *yhteisiä tavoitteita* kumppaneiden välillä on kirkastettava.
- Ammattihenkilöstöllä ei välttämättä ole riittävästi resursseja panostaa pakollisten tehtävien lisäksi kokonaisvaltaiseen asiakkaan tilanteen läpikäyntiin kumppaneiden kanssa.
- Lisäksi toisen organisaation toimihenkilön asiantuntemusta arvostetaan ja varotaan astumasta toisen toimijan tehtäväkentälle.
- Myös *luottamusta* eri organisaatioiden toimihenkilöiden välille tarvitaan lisää.

# Mitä lisäarvoa monialaisesta yhteistyöstä on?



Aika



Raha



Luottamus



Elämänlaatu

**Kela|Fpa** 





# Lainsäädännön kokonaisuus



# Lainsäädännöt, jotka liittyvät asiaan taikka säätävät suoraan monialaisesta yhteistyöstä

1. Eri organisaatioita koskevat omat lainsäädännöt (mm. Laki Kansaneläkelaitoksesta)
2. Yleislainsäädäntö: Hallintolaki, Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, Perustuslaki, GDPR, Tietosuojalaki, Asiakastietolaki
3. Erityislainsäädäntö: Monialaista yhteistyötä koskevat velvoittavat säännökset, Tiedon hyödyntäminen monialaisessa yhteistyössä, asiakkaan tietojen tallentaminen, asiakkaan suostumuksen pyytäminen ja sen vaikutukset
4. Sosiaalihuoltolaki, Kelan sosiaaliturvaetuuksia koskeva lainsäädäntö, potilaslaki, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista, Terveystieteiden tutkimuskeskuksen laki, Työterveyshuoltolaki, työvoimapalveluita koskeva lainsäädäntö, vammaispalvelulaki, vanhustenhuoltolaki jne.

# Huomioita loppuun

- Kun sosiaalihuoltolaki tulee sovellettavaksi, säännökset ovat kattavat, täsmälliset sekä monialaisen yhteistyön velvoitteista, asiakkaan suostumuksesta sekä asiakkaan tietojen tallentamisesta. Kuitenkin tietoisuus ja osaaminen lainsäädännön vaatimuksista on puutteellista ja resursointi edellyttää panostusta.
- Kun sosiaalihuoltolakia ei sovelleta, on tämän alueen ulkopuolella oleva lainsäädäntö on eriarvoistava, epäselvä, tulkinnanvarainen ja moninainen, lisämausteena GDPR.
- Monialainen asiakasyhteistyö tuottaa laaja-alaisesti hyvinvointia asiakkaille, säästää yhteiskunnan kustannuksia lyhyellä ja pitkällä aikavälillä (vähentää häiriökysyntää, jälkikäteisiä raskaita ja kalliita negatiivisia prosesseja kuten muutoksenhaut, sotkujen selvittelyt, oikaisut ym.) ja lisää ammattihenkilöstön motivaatiota ja työhyvinvointia.
- Ratkaisuna nyky maailmaan haasteisiin olisi kattavan ja kokonaisvaltaisen lainsäädäntötyön käynnistäminen.
- Lainsäädäntötyön lisäksi tarvitaan mahdollistavia tekijöitä, arkaluonteisia asiakastietoja sisältävään vuoropuheluun sopiva kansallinen väline, sähköisiä asiakastilanteiden tunnistamista koskevia välineitä, investointia resurssien ja osaamisen muodossa sekä tahtotilaa, toimintamalleja = paljon vuoropuhelua.

# Kelan erityispalvelut Esimerkki monialaisesta palvelusta



# Tämän tyyppisiä asioita asiakkaan tilanteen arvioinnissa nousee esiin



## Toimeentulo ja rahankäyttö

- Ensisijaiset etuudet hakematta
- Ei opiskele, ei työssä tai TE-palveluiden piirissä
- Toimeentulotukea on alennettu jo pidemmän aikaa
- Ongelmia rahankäytössä; pikavipit, kavereilta lainaaminen, ei rahaa ruokaan ja lääkkeisiin



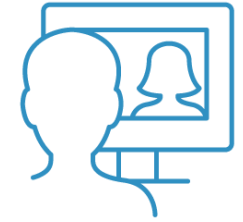
## Asuminen ja elämänhallinta

- Häätöuhka, vuokratästit
- Asunnoton; ei omaa asuntoa, asuu kavereiden tai aikuinen lapsi vanhempiensa luona
- Opinnot eivät etene tai ovat keskeytyneet
- Tutkinto suoritettu, mutta ei työhistoriaa
- Asepalvelus suorittamatta
- Haasteita työpaikan saamisessa/pitämisessä (karensseja/työsuhde toistuvasti purettu koeajalla)



## Perhe ja terveys

- Parisuhteen päättyminen, jolla merkittävä vaikutus etuuksiin
- Vaikea perhetilanne (sairastuminen, kuolema)
- Riippuvuudet (päihde-, peli-)
- Yksinäisyys
- Kiusaamisen kokemukset (työpaikalla, koulussa)



## Asiointi ja asioiden hoitaminen

- Useita hylkääviä päätöksiä
- Tarvittavia selvityksiä ei ole toimitettu
- Hoitaa asiat viime tipassa tai myöhässä
- Runsaasti yhteydenottoja, lisääntynyt neuvonnan tarve
- Ei halua, osaamista tai voimavaroja hoitaa asioitaan
- Vanhempi asioi säännöllisesti aikuisen lapsensa puolesta

# Miten toimimme erityispalvelussa?

## Toimintaamme kuvaavia käytäntöjä

- Nimeämme asiakkaalle oman yhteyshenkilön
- Kartoitamme asiakkaan tilanteen
- Olemme häneen yhteydessä joko kasvokkain tai puhelimitse 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

# Asiakas on usein yhteinen

- Kumppaneilla on arvokasta tietoa ja ymmärrystä asiakkaan tarpeista pitkältä aikaväliltä
    - Kumppani voi toimia prosessin käynnistäjänä ja nostaa asiakkuuksia Kelalle
  - Myös Kelassa on paljon tietoa asiakkaista
    - Kela voi toimia havainnoijana ja tunnistajana
    - Kela voi nostaa asiakkuuksia kumppaneille tai kutsua kumppaneita yhteistyöhön yhteisen asiakkaan asioiden hoitamiseksi
  - Tavoitteena on tarttua haasteisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- Mitä hyödyimme tästä?
- **Asiakas:** Asiat selviävät, toimintakyky kasvaa ja hyvinvointi lisääntyy
  - **Kumppani:** Kumppani voi luottaa siihen, että Kelan erityispalvelun asiantuntija ottaa vastuuta ja seuraa asiakkaan tilannetta. Säästyy resursseja ja aikaa.
  - **Kela:** Asiakkaan asiat saadaan hoidettua kerralla kuntoon kokonaisvaltaisesti, yhteydenotot vähenevät ja vältetään päällekkäinen työ. Säästyy resursseja ja aikaa.
-



# Miten asiakas ohjautuu palveluun?

Arvioimme Kelassa asiakkaan palvelutarpeen

- 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

- Kumppani voi ohjata asiakkaan Kelaan oman yhteyshenkilön saamiseksi. Kela ohjaa asiakkaan tarpeen mukaiseen palveluun. Usein asiakkaan tarpeen huomaa kumppani. Asiakas ei välttämättä itse osaa tai jaksa ottaa yhteyttä Kelaan.

# Miten kumppani on yhteydessä Kelaan, kun kyseessä on tuen tarpeessa oleva asiakas

- Varaamalla asiakkaalle ajan Kelan palveluun: [www.kela.fi/varaa-aika](http://www.kela.fi/varaa-aika)
- Ottamalla yhteyttä yhteistyökumppaneiden tavanomaisia kanavia pitkin, esim.
  - [Viranomaislinja](#)
  - [Yhteistyökumppaneiden chatti](#)
  - [Suojattu sähköposti](#)
- Lisäksi on voitu sopia paikallisia käytäntöjä, esim. Skype-yhteydet.

*Monialainen asiakasyhteistyö  
edellyttää investointeja  
mutta tuottaa lisäarvoa asiakkaalle  
ja myös merkittäviä kustannushyötyjä  
lyhyellä ja pitkällä aikavälillä.*

# Kiitos!

Marjukka Turunen  
[marjukka.turunen@kela.fi](mailto:marjukka.turunen@kela.fi)



**Kela|Fpa** 

[Monialainen asiakasyhteistyö – haasteet ja mahdollisuudet](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Potilas-ja-asiakastietojen-kasittely-web.pdf)  
([eteva.fi](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Potilas-ja-asiakastietojen-kasittely-web.pdf))

<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Potilas-ja-asiakastietojen-kasittely-web.pdf>