

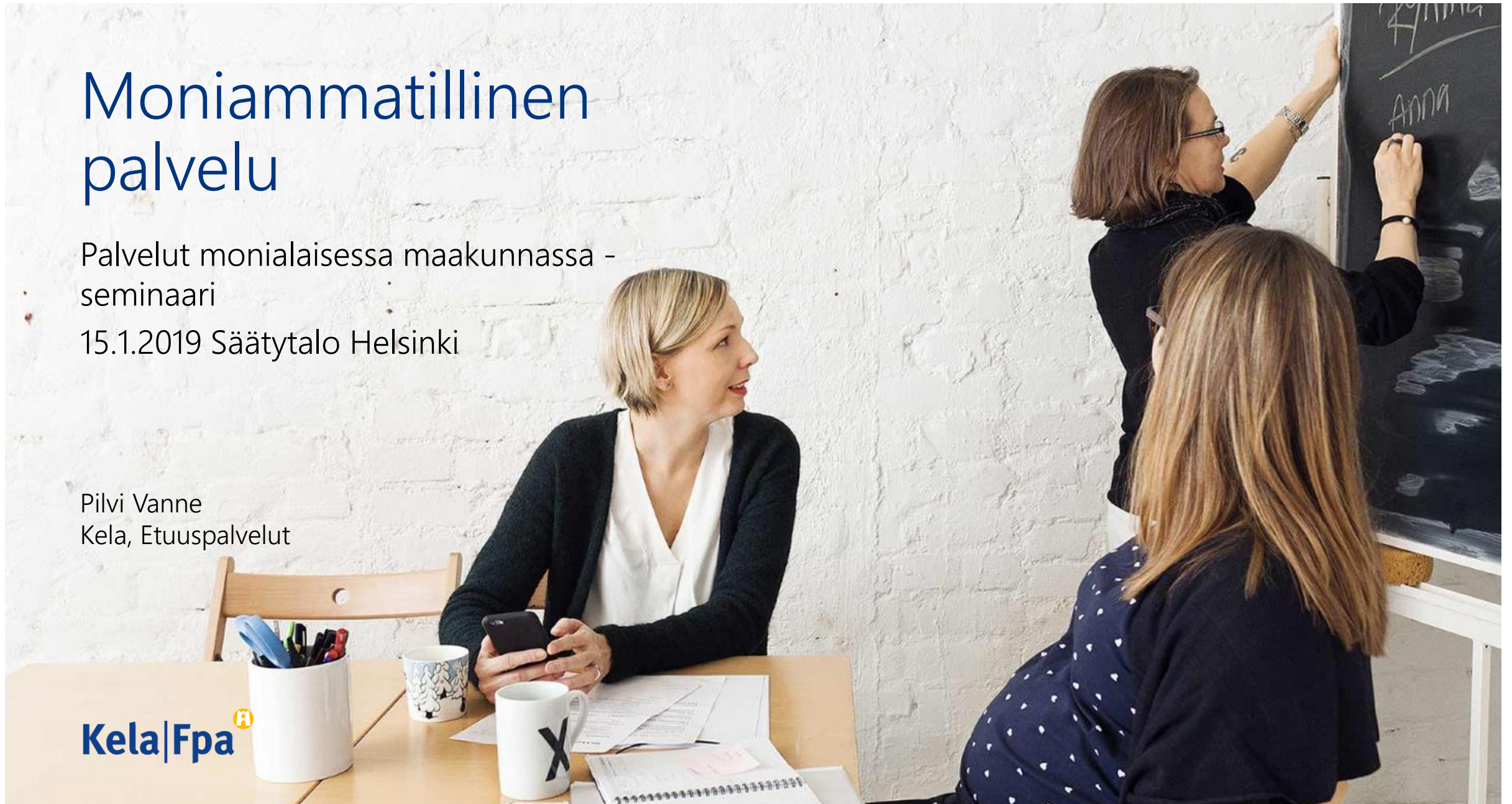
Moniammatillinen palvelu

Palvelut monialaisessa maakunnassa - seminaari

15.1.2019 Säätytalo Helsinki

Pilvi Vanne
Kela, Etuuspalvelut

Kela|Fpa[®]



Näin Kela palvelee – vuosi 2017 numeroina



Kelan palvelupisteitä

180

Asiointipisteitä (yhteispalvelu)

138



Maksetut Kelan etuudet yhteensä noin

15 mrd. €

Henkilöstö
31.12.2017

7 226

Uusia kelaalaisia vuonna 2017

1 724



Tunnistautumiset verkkopalvelussa
37,4 milj.



Asiointikäynnit palvelupisteissä
2,6 milj.



Lähetetyt kirjeet
14,6 milj.



Vastatut puhelut
1,8 milj.

Suorakorvausten lukumäärä

34,9 milj.



Verkkopalvelun osuus kaikista hakemuksista

64,4 %

Sähköisiä reseptejä

31,9 milj.



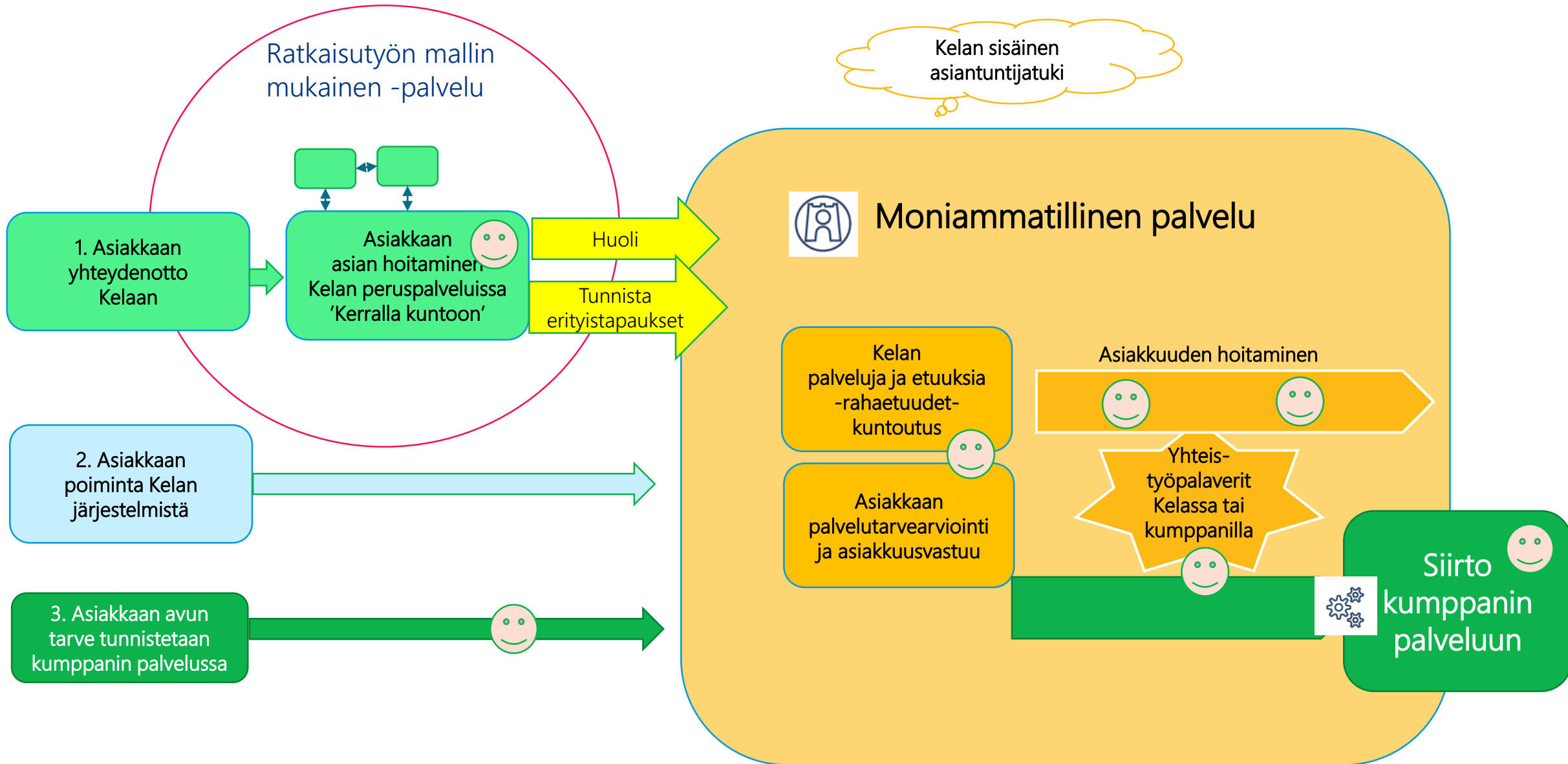
Palvelun tavoite

- Moniammatillisen palvelun tavoitteena on saada vaikuttavuutta syrjäytymisvaarassa olevien asiakkaiden palveluun
- Panostaa tulevien vuosien aikaan portaittain erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asioiden hoitamiseen Kelassa sisäisesti, sekä yhteistyössä kumppaneiden kanssa
 - Ensimmäisenä painopisteenä ovat syrjäytymisvaarassa olevat nuoret

Mitä on Kelan moniammatillinen palvelu?

- Tarkoitettu erityisen tuen tarpeessa tai muutostilanteessa olevalle asiakkaalle, jonka asiaa ei voida hoitaa normaalissa Kelan etuusprosessissa
 - Asiakas on kiinteästi mukana oman asiansa käsittelyssä
 - Siihen sisältyy asiakkuusvastuu
- Palvelu yhdistää / tuo uusia mahdollisuuksia jo käytössä oleviin monialaisiin palveluihin
- Palveluun liittyy kiinteästi Kelan sisällä ja/tai kumppanin kanssa tehtävä yhteistyö ja yhdessä tekeminen asiakkaan asian hoitamiseksi yhdessä asiakkaan kanssa
 - Palvelu tarjoaa kumppanille selkeän tavan olla yhteydessä Kelaan
 - Kelan osallistumisen kumppanin asiakassuunnitelman tekemiseen yhteisen asiakkaan tilanteissa

Kelan peruspalvelu ja moniammatillinen palvelu



Milloin moniammatilliseen palveluun?

- Signaaleja on Kelassa jo nyt paljon
 - Opintojen keskeytyminen - opintotuki (valvontailmoitukset)
 - Asevelvollisuudesta vapautetut ja sen keskeyttäneet – sotilasavustus (ilmoitukset)
 - Työttömyys - työttömyysturva (lausunnot)
 - Teinivanhemmuus, huostaanotot – perhe-etuudet
 - Tulottomuus - toimeentulotuki (monenlaisia signaaleja)
 - Työ- ja opiskelukyvyn haasteet – työkykyyn liittyvät etuudet (lääkärinlausunnot)
 - Lääkkeiden liikkakäyttö – lääkekorvaukset
 - jne.

Millaisia asiakkuuksia
Moniammatillisessa palvelussa on
ollut? / Asiakas 1.



Asiakkaan tilanteen kuvaus

- Alle 25 –vuotias, jälkihuollon asiakas
- Tuloton
- Ei ammatillista koulutusta → Toimeentulotukea maksettu 25 kk ajan → perusosaa alennettu toistuvasti
- Sosiaalitoimesta tieto → akuutti päihdeongelma → Asiakas sitoutunut vaihtelevasti tarjottuihin tukitoimiin
- Kelassa havaittu vuokratärastejä sekä sähköjen katkaisuja
- Asioiden hoitoon vaikuttavat asiakkaan toistuvat päihtymystilat

Verkostot ja yhteistyötahot

- Asiakkaan jälkihuollon työntekijä on vaihtunut, eikä hänelle ole nimetty uutta työntekijää
 - asiakkaalla ei ole tietoa uudesta työntekijästä
 - Kelasta on pyritty tavoittamaan jälkihuollon työntekijää usean kuukauden ajan
- Kelasta soitettaessa, hän toistuvasti ilmaisee halukkuutta saada tukea omaan tilanteeseensa
 - asiakkaan haastatteluissa ilmenee toistuvasti vaihteleva motivaatio päihteettömyyteen sitoutumiseen
 - Hän on aina ollut halukas ottamaan tukea ja apua vastaan
- Moniammatillinen yhteistyö aloitettu uuden jälkihuollon sosiaalityöntekijän kanssa **päivittämällä jälkihuollon asiakassuunnitelma ajantasaiseksi**
 - Terveystilan kartoitus ja päihdekuntoutus ensisijaisina toimenpiteinä
 - Asiakkaan tilanteesta on keskusteltu yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa, joka on toiminut tarvittavana kontaktina päihdekuntoutukseen sekä asioinut A-klinikalla asiakkaan kanssa
- Yhteisenä tavoitteena on ollut kannustaa ja pyrkiä motivoimaan avopäihdepalveluihin hakeutumiseen

Seuranta ja asiakasvastuu

- Tällä hetkellä asiakas odottaa päihdekuntoutuksen kartoitusjakson aloittamista.
 - Molemmat toimijat kannustavat häntä osallistumaan aloitusjaksolle
- Asiakas on hakenut itsenäisesti toistuvasti opintoihin, joihin on päässytkin.
 - Ei ole aloittanut opintoja päihdeongelman vuoksi.
 - Kokee, ettei ole opiskelukykyinen.
- Pidempiaikaisena tavoitteena on päihdekuntoutukseen sitoutumisen jälkeen lähteä kartoittamaan uudelleen opintoihin suuntautumista, asiakkaan terveydentilan mahdollisuuksien mukaan

Seuranta ja asiakasvastuu

- Asiakkaan tilanteessa on myös keskusteltu päihdekuntoutuksen jälkeen Neet-kuntoutuksen eri mahdollisuuksia.
- Asioiden hoitamiseen, valmisteluun sekä yhteydenottoihin on käytetty Moniammatillisen palvelun aikana 07.09.2018 – 31.12.2018 yhteensä 5 tuntia.
- Asiakkuuden aikana on tehty neljä perustoimeentulotuen päätöstä sekä 14 erillistä yhteydenottoa joko asiakkaaseen tai yhteistyökumppaniin

Onnistumisia

- Asiakkaan kanssa on saatu luotua keskusteleva luottamussuhde. Hän on näyttänyt motivaation kasvua kohti päihdekuntoutusta aiemman totaalisen kieltäytymisen sijaan
- Asiakkaan asuminen on saatu turvattua ja terveydenhuollon asiakkuus aloitettua uudelleen
- Hammashoito ja suun terveydenhuolto on saatu aloitettu pitkän ajan jälkeen huomattavista pelkotiloista huolimatta
- Asiakas on myös pystynyt keskustelemaan epäilyksistään päihteettömyyttä kohtaan

Millaisia asiakkuuksia
Moniammatillisessa palvelussa on
ollut? / Asiakas 2.



Asiakkaan tilanteen kuvaus

- Alle 18-vuotias
 - pitkäaikaista psyykkistä oireilua
 - Ei kykene juurikaan kodin ulkopuoliseen asiointiin muuten, kuin vanhemman vahvalla tuella
- Peruskoulu kesken, kotikunta irtisanonut nuoren perusopetuksesta
- Asuu toisen vanhemman kanssa
 - vanhempien välit huonot
 - Nuoren tilanne koetaan toivottomaksi
- Lastensuojelun asiakkuus, tukihenkilö joitakin tunteja kuukaudessa.
- Hoitosuhde erikoissairaanhoidon
 - nuori ei suostu menemään vastaanotoille
 - Hoitava lääkäri puhelimitse yhteydessä vanhempiin.
 - Kuntoutus ei toteudu suunnitelmasta huolimatta

Verkostot ja yhteistyötahot

- Tilannetta kartoitettu vanhempia haastatteleamalla ja nuorta haastateltu myös skype-videoyhteydellä yhdessä toisen vanhemman kanssa
- Oltu yhteydessä hoitavaan tahoon terveydenhuollossa. Keskusteltu kuntoutussuunnitelmasta ja sen muutoksista hoitavan psykiatrin kanssa.
- Oltu asiakkaan ja vanhempien suostumuksella yhteydessä sosiaalihuollon järjestämään ammatilliseen tukihenkilöön. Keskusteltu mm. peruskoulun suorittamismahdollisuuksista nettiopintojen avulla.
- Kuntoutuksena aloitettu Neet-nuorten Nuotti-valmennus ja tehty yhteistyötä Nuotti-valmentajan kanssa vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen mahdollistumiseksi myöhemmin.
- Kelan sisällä tehty yhteistyötä asiantuntijalääkärin kanssa nuoren kuntoutusrahan ja kuntoutuksen asioissa.

Seuranta ja asiakasvastuu

- Pidetty tiiviisti yhteyttä asiakkaan kotiin, tukihenkilöön ja Nuotti-valmennuksen palveluntuottajaan koulunkäynnin ja kuntoutuksen toteutuksen käynnistymiseksi.
- Moniammatillisen palvelun asiakkuuden aikana annettu 2 kuntoutuspäätöstä ja päätös nuoren kuntoutusrahasta.
- Moniammatillinen asiantuntija on toiminut tiedonvälittäjänä molempien vanhempien suuntaan.
- Tavoitteena varmistaa vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen alkaminen Nuotti-valmennuksen jatkumoksi sekä varmistaa ammatillista kuntoutumista peruskoulun suorittamisen jälkeen. Kelan etuuksien hoituminen on tärkeä tuki nuoren itsenäistymiskehityksen, vanhempien selviytymisen ja kumppaneiden toimenpiteiden onnistumiseksi oikea-aikaisesti .

Seuranta ja asiakasvastuu

- Moniammatilliseen palveluun on kirjattu 17 yhteydenottoa Kelan ulkopuolelle sisältäen nuoren ja hänen perheensä sekä yhteistyötahojen kanssa tapahtuneen yhteydenpidon sekä haastattelut. Yhteydenottoihin ja asiakkaan kokonaisuuden hoitamiseen on käytetty yhteensä 14 tuntia.
- Asiakaan tilanteessa on edetty yhteistyön tuloksena niin, että hän on päässyt jatkamaan peruskouluopintojen suorittamista nettiopinnoilla. Lisäksi hän on aloittanut Nuotti-valmennuksen, jota toteutetaan yhteistyössä sosiaalihuollon tukihenkilön kanssa. Hoitavan tahon kanssa laadittu suunnitelma vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta koskien, jonka aloittamista nyt valmistellaan yhteistyössä perheen ja verkoston kesken.

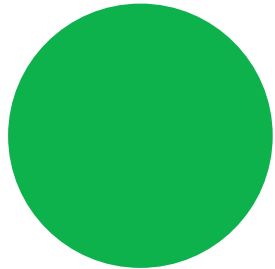
Onnistumisia

- Vanhemmalta saadun palautteen mukaan nuori on nyt rohkaistunut yksin koiran kanssa muutamia kertoja lähialueelle lenkille.
- Nettikoulussa opinnot ovat jo edenneet ja Nuotti-valmentajan kanssa luottamuksellinen suhde on jo hyvällä alulla.
- Ovat aloittamassa tutustumiskäynnit vaativan kuntoutuksen mahdollisiin toteuttajiin.
- Pitkän paikoilleen jumahtaneen tilanteen jälkeen nämä tuntuvat isoilta askeleilta eteenpäin!

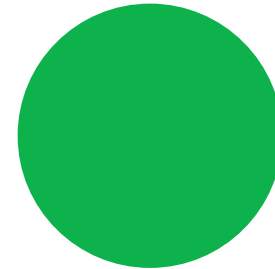
Mitä MAP on erityisen tuen tarpeessa olevalle asiakkaalle?

- Vuorovaikutusta asiakkaan elämäntilannelähtöisesti
- Joustavuutta, asiakkaan rahaetuudet ja palvelut hoidetaan kerralla kuntoon
- Kumppaniyhteistyötä Kelan sisällä ja ulkoisten yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön tavoitteena toimijoiden yhteinen asiakassuunnitelma ja seuranta suunnitelman toteuttamisessa

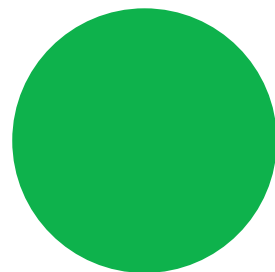
Keskeisiä asioita Moniammatillisen palvelun kehittämisessä



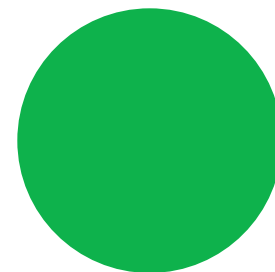
Tietojen välittyminen eri toimijoiden välillä



- Asiakassuunnitelma/t
- Moniammatillinen palvelu ja sosiaalityö tukemassa toinen toisiaan

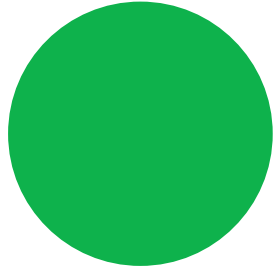


- Vaikuttavuus ja vaikuttavuuden mittaaminen
- Peruspalvelun kehittäminen Kelassa

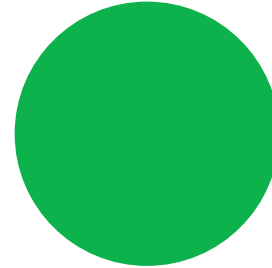


Niukkojen resurssien yhdistäminen organisaation sisällä ja eri organisaatioiden välillä

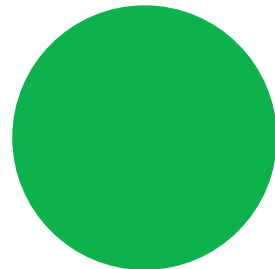
Yhteenveto



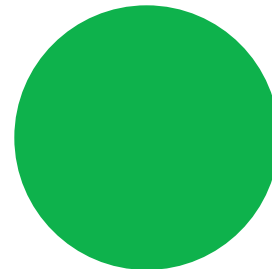
Paikallisesti pieni pala kerrallaan rakennetaan yhteistyötä → ensimmäisenä kohderyhmänä nuoret alle 30-vuotiaat



2019 vuoden aikana 50 Map-työntekijää eri puolelle Suomea



Työskentely lähtee liikkeelle maakunnittain ja asiakasryhmittäin käynnissä olevia toimintoja ja kokeiluja hyödyntäen



TYP työskentelyn rikastaminen moniammatillisen palvelun mahdollisuuksilla

Yksi ihminen ei voi muuttaa koko maailmaa, mutta yksi ihminen voi muuttaa yhden ihmisen koko maailman.

Kela|Fpa[®]

Kiitos!

Pilvi Vanne

Kela, suunnitteluyksikkö, etuustoiminnan tukiryhmä

pilvi.vanne@kela.fi

Kela|Fpa 