

Työpaja Silta omannäköiseen elämään –hanke

17.3.2021

Kansaneläkelaitos

Johtava asiantuntija Marjukka Turunen

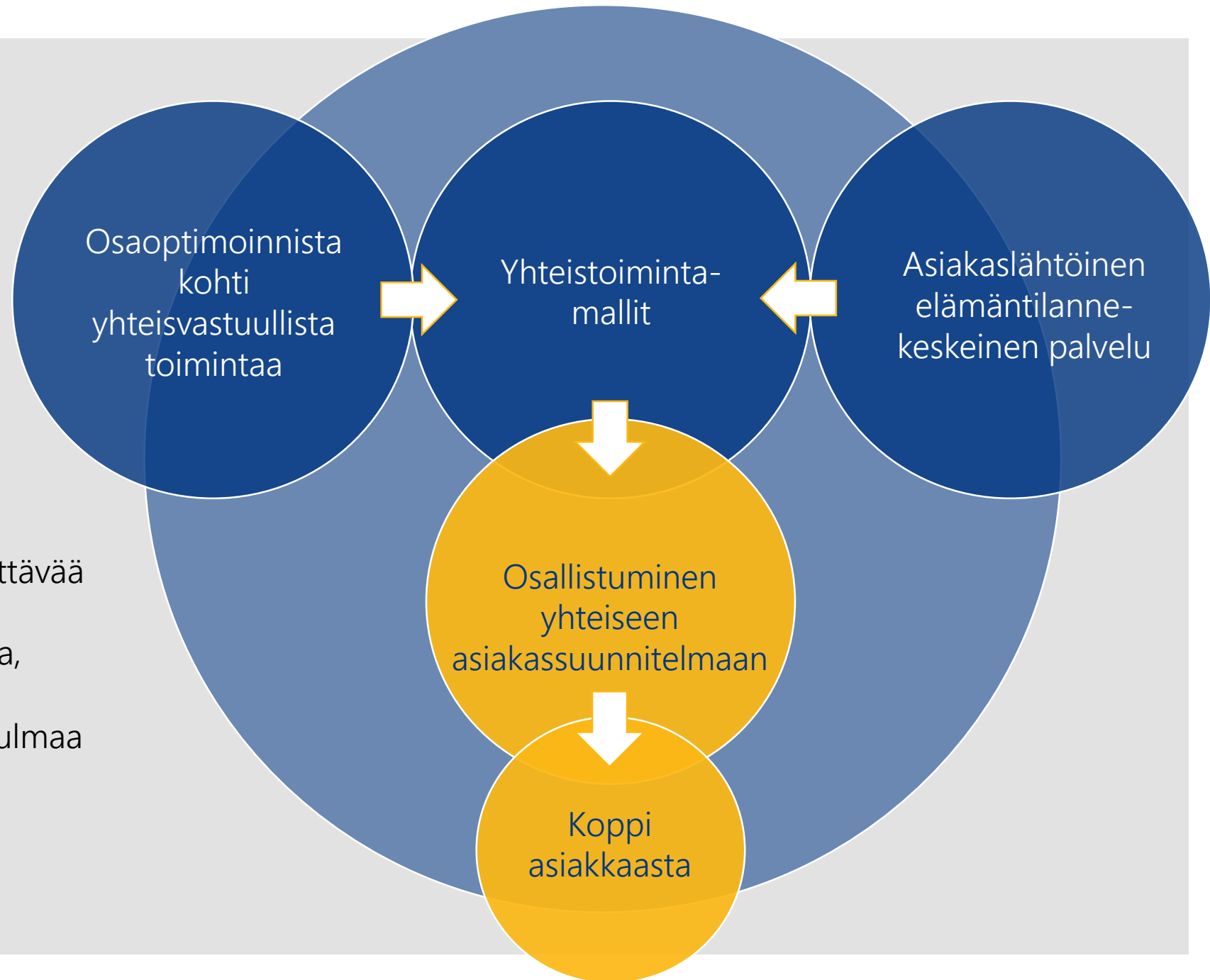
Kela|Fpa®



Toiminnan edellytykset

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

Kela|Fpa [®]



Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvelujen ja sosiaaliturlvaetuuksien yhteensovittaminen

Hyvät yhteistyömallit

- Käytössä jo joidenkin alueiden kanssa eri palvelukokonaisuuksissa, laajennettava lainsäädännön tuella valtakunnallisiksi alueelliset erityispiirteet huomioiden.
 - Asiakkaan ollessa sote-keskuksessa asiakkaana, syntyy usein peruste myös Kelan asiakkuudelle, joko yhden tai useamman etuuden tai palvelun osalta. Kyse ei ole pelkästä tiedon liikkumisesta hyvinvointialueiden ja Kelan välillä, vaan tilanne liittyy myös asiakkaan tilanteen tunnistamiseen, asiakasohjaukseen, asiakkaan tukemiseen ja neuvontaan. Asiakkaan tulisi saada hyvinvointialueen sote-palveluista oikea-aikaista ohjausta Kelan tukiin ja palveluihin sekä neuvontaa näiden sisällöistä. Kelan tulisi saada oikea-aikaista tietoa asiakkaan tilanteesta vireillä olevien asioiden hoitamiseksi sekä uuden asian vireille laittamiseksi. Vastaavasti Kelan velvollisuus on tunnistaa tilanteet, joissa asiakas tulee ohjata hyvinvointialueen sote-palveluihin ja prosesseihin nykyistä vahvemmin. Asiakas- ja palveluohjauksen merkitys sekä Kelan että hyvinvointialueiden ja muiden kumppaneiden (mm. työvoimapalvelut, sivistyspalvelut jne.) korostuu kansallisesti lainsäädännön toimeenpanossa.
 - Kelan rooli asiakas- ja palveluohjauksessa sekä asiakkaan palveluketjujen sujuvoittamisessa ja etuuksien ja palvelujen yhteensovittamisessa tulisi tuoda selkeämmin esiin lainsäädännön tasolla hyvinvointialueiden kumppanina esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain 6, 8 ja/tai 10 pykälien perusteluissa.

Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvelujen ja sosiaaliturlvaetuuksien yhteensovittaminen

Hyvät yhteistyömallit

- Kelan valtakunnallisesti toimeenpanema sosiaaliturlvajärjestelmä ja mahdollisuudet toimia asiakkaan etuuksien ja palvelujen yhteen sovittajana ja osana asiakkaan palveluketjuja, puuttuvat esityksestä. Kelan vahvuudet kansallisena toimijana asiakkaan etuuksien ja palvelujen yhteensovittamisessa olisi hyödynnettävissä paljon nykyistä tehokkaammin hyvinvointialueiden ja kuntien kanssa tehtävässä sote-yhteistyössä ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä.
- Kelan ja tulevien hyvinvointialueiden väliset jo olemassa olevat toimintamallit olisi tärkeää hyödyntää laajemmin kaikkialla ja alueilla on laajalti jo pitkään ollut tahtotilana sovittaa toiminta yhteen asiakkaan parhaaksi Kelan etuuksien ja palvelujen (mm. kuntoutuspalvelut) kanssa. Toimintamallien laajentaminen kansalliselle tasolle tulisi varmistaa lainsäädännön tasolla ja erilaisilla kannusteilla. Kansallisten ratkaisujen ja toimijoiden mahdollista roolia tulla auttamaan kokonaisuudessa pääsemään kohti esityksen ja uudistuksen tavoitteita, on sivuutettu ja painava vastuu asetettu sekä valtionhallinnon että tulevien hyvinvointialueiden tehtäväksi.

Asiakkaan sosiaali- ja terveystalvelujen ja sosiaalityrvaetuuksien yhteensovittaminen

Asiakastiedon hyödyntäminen nykyistä laajemmin

- Kelan tietovarannot olisi laajasti hyödynnettävissä myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ja prosesseissa. Kelan rooli tulisi tässäkin suhteessa huomioida esityksessä selkeästi vahvemmin. Kelalle kertyy eri etuuksien ja palvelujen toimeenpanotehtävissä laajasti valtakunnallista tietoa sosiaali- ja terveystalveluihin liittyen (sairaanhoidon korvaukset, lääkekorvaukset, reseptitiedot, työterveyshuollon korvaukset, kuntoutustalvelut ym.).
- Esityksen mukaan yleistä ohjaus-, suunnittelu- ja valvontavaltaa käyttää sosiaali- ja terveysministeriö, mutta erityisesti yhteistyöhön toimintojen koordinointiin ja integraatioon liittyvä toimijoiden välinen yhteistyö sekä tiedon hyödyntäminen, jää epäselväksi. Kanta-talvelujen vahva kehittäminen sote-talvelujen ja prosessien kokonaisuudessa on koko yhteiskunnan kannalta erittäin tärkeää, olemassa olevaa kannattaa kehittää sen sijaan, että lähdetään rakentamaan uusia järjestelmäkokonaisuuksia, rekistereitä ja tietovarantoja. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastuslaitoksen tietovarannot tulisi suunnitella siten, ettei synny erillisiä tietovarantoja, joiden rakenteet estävät tietojen yhdistelemisen tietojohdamisen tarpeisiin.

Asiakastieto tietoturvallisesti tarpeen mukaan laajempaan käyttöön

- Asiakkaan sote-palvelut ja sosiaaliturvaetuedet kulkevat hyvin usein tiiviisti rinnakkain. Esitys ei tunnista sosiaaliturvan roolia riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyvänä kokonaisuutena. Asiakkaan ollessa sote-keskuksessa asiakkaana, syntyy usein peruste myös Kelan asiakkuudelle, joko yhden tai useamman etuuden tai palvelun osalta.
- Yhteistyötä tarvitaan ja tehdään jo tällä hetkellä paljon sosiaalitoimen, terveydenhuollon, Kelan, työhallinnon, kolmannen sektorin ja muiden kumppaneiden välillä. Tärkeimpien yhteistyötahojen ja yhteistyövelvollisuuden eri toimijoiden ja ammattiryhmien kesken olisi tärkeää tässä kokonaisuudessa, jotta lainsäädäntö ei olisi jo osaltaan lisäämässä siiloutumista. Asiakasyhteistyön mahdollistamiseksi ja sen tueksi tarvitaan kansallisia IT-ratkaisuja, välineitä, palveluita sekä tiedon nykyistä paljon laajempaa hyödyntämistä.

Merkittävimmät huomiot

- Tällä hetkellä asiakkaiden tilanteiden kokonaisvaltainen läpikäynti Kelan ja muiden toimijoiden välillä hoidetaan pitkälti asiakkaan suostumuksella. Eri toimijoiden yhteistyöstä asiakkaan etuuksien ja palvelujen yhteensovittamiseksi on kyllä säädetty laajasti lainsäädännön tasolla, mutta siitä mitä asiakastietoja ja mihin tarkoitukseen yhteistyössä voi käsitellä asiakkaan suostumuksella tai ilman suostumusta on säädetty puutteellisesti. Tämä on ongelmallista sekä käytännön yhteistyön että Euroopan unionin tietosuoja-asetuksen vaatimusten näkökulmasta.
- Asiakkaan tietojen käsittelyä ja luovuttamista koskeva sääntely on nykyisellään liian organisaatiolähtöistä. Asiakkaan tietosuojan turvaaminen ja samanaikaisesti asiakkaan eduksi tapahtuva tiedon tarpeenmukainen käytettävyys tulee rakentaa yhä enemmän priorisoimalla asiakkaan etuus- ja palvelutarve sekä toisaalta ammattihenkilön tarve saada asiakastietoa voidakseen toteuttaa omaa etuuksiin- ja palveluihin sekä yhteistyöhön liittyvää tehtävää. Valtakunnalliset riittävän yksityiskohtaisesti lain tasolla säädetyt järjestelmät em. periaattein ovat sekä asiakkaan että yhteiskunnan etu.
- Asiakastiedon hyödyntämistä koskevan lainsäädännön selkeyttämisen tarve on ilmeinen.

Kiitos!

marjukka.turunen@kela.fi

Kela|Fpa 