

Silta omannäköiseen elämään -hanke

Kick off 13.1.2021

Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma

Visionne: Palvelujen edelläkävijänä luomme hyvinvointia ja oman elämän hallintakykyä.

Strategiset tavoitteemme



Asiakas-
kokemuksen
kehittäminen

Luottamus ja
yhteistyön
vahvistaminen

Tiedon
liikkuvuus ja
hyödyntäminen

Kela|Fpa[®]

Ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen, uudistuva

Toimenpiteet:



Kela|Fpa[®]

- Tarjoamme Kelan palvelut asiakaslähtöisissä, digitaalisissa palveluissa. Toimivat palvelut mahdollistavat prosessien automatisoinnin.
- **Sujuvoitamme asiakkaiden prosesseja ja luomme yhteisiä toimintamalleja kumppaneidemme kanssa.** Suunnittelemme ja toteutamme tätä tukevia tietojärjestelmiä ja -varantoja.
- Osallistumme lainsäädännön kehittämistyöhön, jotta erinomaisen asiakaskokemuksen tuottaminen ja tiedon monipuolinen hyödyntäminen on mahdollista.

Miksi Kela on mukana? Mikä merkitys Silta-hankkeella on Kelalle?

- Kela näkee hankkeen merkittävänä yhteiskunnallisen vaikuttamisen paikkana. Mahdollisuus vaikuttaa myös **tulevan henkilökohtaisen budjetoinnin lainsäädäntöön**.
- Kela haluaa olla kumppanina luomassa **yhdenvertaisia ja valtakunnallisesti skaalattavia yhteistyömalleja**, joissa asiakkaan palveluja ja **etuuksia hallitaan asiakkaan näkökulmasta kokonaisuutena**.
- Kelan näkee Etevan alueellisessa hankkeessa mahdollisuuden olla mukana tuottamassa tietoa uudenlaisen henkilökohtaisen mallin pohjaksi. Mallin myötä tavoitellaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden lisäämistä oman elämänsä suunnittelussa, asiakas on keskiössä oman elämänsä suunnittelussa. **Palvelut ja etuudet kohdentuvat nykyistä paremmin asiakkaalle**.
- Hankkeen kautta päästään tuomaan **läpinäkyväksi** niitä lainsäädännön, välineiden, tiedonhallinnan, digitalisaation yms. **rajoitteita**, joita tulisi raivata pois tieltä jotta asiakkaiden palvelu laaja-alaisesti kokonaisuutena olisi mahdollista, mahdollisimman sujuvaa ja riittävällä tavalla tuettua.

Miksi Kela on mukana? Mikä merkitys Silta-hankkeella on Kelalle?

- Kelan myöntämät ja maksamat **asiakkaan etuudet nivotaan tiiviimmin kiinni palvelukokonaisuuteen** ja Etevan hankkeesta odotetaan myös sosiaaliturvauudistukseen evästyksiä. Sote-hankkeet sekä sosiaaliturvauudistus tulee kytkeä tiukemmin yhteen ja hyödyntää sote-hankkeista ja kokeiluista saatavia tuloksia myös sosiaaliturvan uudistamisessa.
- Henkilökohtainen budjetointi **mahdollistaa joustavamman palvelujen järjestämisen** tulevaisuudessa asiakkaan omannäköisen elämän pohjalta. Asiakas (toivon mukaan) pääsee itse päättämään mitä palveluja järjestetään ja miten ne järjestetään. Palvelujen sisältö ja laajuus on toki sidottu rahoitukseen sekä moniin yhteiskunnallisiin arvovalintoihin.
- Vuoropuhelun lisääminen kumppaneiden välillä tärkeää. **Tiedonvaihto ja sen lisääminen** hankkeen aikana, oppiminen toinen toisiltamme (tätä on merkittävästi tapahtunut jo nyt).
- Tunnistamme kumppanin palvelut paremmin ja kumppani tunnistaa Kelan palvelut ja etuudet nykyistä paremmin. **Osaamme ohjata asiakkaan paremmin** hankkeen jälkeen kumppanin palveluihin ja päinvastoin.

Miksi Kela on mukana? Yhteistyömallit

- Asiakkaalle tuotetun tuetun päätöksenteon mahdollistaminen erilaisten toimintamallien kautta (tukiringit yms.). Näihin tarvitaan **yhteistyömallien kuvaamista ja koestamista sekä työkalupakkeja** tähän tueksi ammattilaisille, asiakkaille ja heidän lähipiirilleen.
- Kela on kehittänyt pitkään erilaisia asiakkaiden laaja-alaisia palveluja erityistä tukea tarvitseville asiakkaille omien etuuksien ja palvelujen osalta. **Osa asiakkaista tarvitsee rinnallakulkijaa, tarpeiden parempaa tunnistajaa, ohjaajaa ja tukijaa sosiaaliturvan ja palvelujen monimutkaisessa viidakossa.** Kela toimii laaja-alaisesti kumppaneiden kanssa asiakkaan hyväksi niissä tilanteissa, joissa se on tarpeen.
- Näitä yhteistyömalleja Kela tuo mukanaan Etevan hankkeisiin, näiden hyväksi todettujen ja toimivien mallien esiin tuonti hankkeen kautta laajemminkin valtionhallintoon tuottaa toivon mukaan sen, että toimintamalleja skaalataan laajasti kansalliselle tasolle alueelliset ja asiakkaan erityispiirteet aina huomioiden.

Miksi Kela on mukana? Yhteistyömallit

- Kela **valtakunnallisena toimijana** on kyvykäs skaalaamaan koestettavia yhteistyömalleja **alueelliset ja paikalliset olosuhteet huomioiden** laajemminkin. Etevä laajana alueena mahdollistaa yhteistyömallien laajemman tarkastelun ja hyödyntämisen – asiakas tuo oman kotikuntansa mukanaan hankkeeseen.
- Nämä yhteistyömallit edellyttävät rakenteita: lainsäädännön mahdollistamista ja velvoittavuutta sekä panostusta, investointia asiakkaiden elämään.
- Investoinnit maksavat itsensä takaisin kun asiakkaan asia hoidetaan **kerralla kuntoon oikea-aikaisesti** sekä etuuksien että palvelujen osalta.
- Kela mukana myös pohtimassa älyrahakkeen mahdollisuuksia henkilökohtaisen budjetin hallinnoinnissa ja maksatuksessa/laskutuksessa.

Ihmistä arvostava, osaava,
yhteistyökykyinen, uudistuva

Kela|Fpa[®]