

# Henkilökohtainen budjetointi – mahdollisuus yksilölliseen arkeen

Kommenttipuheenvuoro  
2.11.2021  
Marjukka Turunen

**Kela|Fpa**®



# Miten Kela voi auttaa asiakkaiden yksilöllisen arjen mahdollistamisessa?

- Asiakas usein kontaktoi Kelaä toimeentulonsa turvaamista koskevissa asioissa.
- Kela ohjaa asiakasta muiden toimijoiden palveluihin kun tarve tunnistetaan (mm. sosiaalihuolto) sekä lainsäädännön pohjalta että asiakkaan suostumuksella.
- Kela toteuttaa erityispalveluina monialaista asiakasyhteistyötä, jossa asiakkaan tilanne läpikäydään kokonaisuutena yhteistyössä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa sekä lainsäädännön että asiakkaan suostumuksen perusteella.



- **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.*

# Meillä on vielä paljon haasteita nykymaailmassa

*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 suostumuksenhallinnan puutteet
5. Asiakastietojen käsittely yhteisessä, *tietoturvalisella välineellä tapahtuvassa vuoropuhelussa*, asiakastietojen kirjaaminen
6. Monialaiseen asiakasyhteistyöhön tulee osoittaa *riittävät ja osaavat resurssit*

# Mitä lisäarvoa monialaisesta yhteistyöstä on?



Aika



Raha



Luottamus



Elämänlaatu



*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)

[Monialainen asiakasyhteistyö – haasteet ja mahdollisuudet](#)  
([eteva.fi](#))

