



# Kela ja Yhdessä aika pilotti 1.9-31.12.2021

Merja Jumpponen ja Reetta Rossi

Perhekeskus projektityöntekijät

Tulevaisuuden sotekeskus-hanke

Monialaisuus ja yhteentoimivuus työpaketti



# Tarkoitus ja tavoite

- Hankkeen yhtenä projektina on yhdyspintapalveluiden ja konsultaatiokäytänteiden määrittäminen osana perhekeskuksen monitoimijaista yhteistyömallia.
- Kela on yksi keskeisin yhdyspintapalvelu, jonka kanssa edellä mainittuja asioita lähdettiin miettimään → Syntyi ajatus lähteä pilotoimaan Kelan kutsumista Yhdessä ajalle
- Pilotin aikana tavoitteena tunnistaa hyvät käytänteet ja selvittää Kuopion osalta tarve Kelan asiantuntijuuden konsultoinnille ja/tai kutsumiselle Yhdessä ajalle.



# Kela ja Yhdessä aika

- Kelan osaamista on mahdollista konsultoida/kutsua Yhdessä ajalle pilotin aikana: **1.9-31.12.2021**
- Kun on tarve tarkastella perheen kokonaistilannetta Kelan etuisuuksien näkökulmasta.
  - esimerkiksi perhe tarvitsee apua kuntoutuksellisiin asioihin tai perheellä on tarve useisiin etuuksiin ja niiden hakemiseen



# Kelan asiantuntijan kutsuminen Yhdessä ajalle

- Työntekijä tunnistaa perheen kanssa keskusteltuaan, että perheen tilanteessa on tarve Kelan asiantuntemukselle → Työntekijä kartoittaa hoituuko asia jo olemassa olevia asiointikanavia hyödyntäen ja mikäli ei → konsultoi Kelan työntekijää (suojatun) sähköpostin kautta
  - Mikäli työntekijällä ei ole käytössä suojattua sähköpostia, hän voi lähettää suojatun sähköpostin Kela.fi sivun kautta. (Kela.fi → yhteistyökumppanit → oikealta sivupalkista yhteistiedot yhteistyökumppaneille → [Suojattu sähköposti – Yhteistyökumppanit - kela.fi](#)  
→ suojattu sähköposti ilman Suomi.fi tunnistetta: [Viestin lähetys - Kela](#)
- Sähköpostissa kuvataan lyhyesti perheen tilanne ilman tunnistetietoja. Kirjaa sähköpostiin myös Yhdessä ajan ajankohta sekä miten koollekutsujan tavoittaa parhaiten, mikäli Kelan asiantuntija haluaa tarkentaa palaverin tarkoitusta
- Kelan asiantuntija arvioi, riittääkö tilanteessa Kelan olemassa olevat palvelut vai osallistuuko Kelan asiantuntija Yhdessä ajalle perheen kanssa

## Kelan asiantuntijan osallistuminen Yhdessä ajalle

- Kela osallistuu Yhdessä ajalle etäyhteyksiä hyödyntäen (puhelimien kaiuttimen kautta)
- Koollekutsuja soittaa sovitus Yhdessä ajalta Kelan asiantuntijalle (Jaana Nenosen puhelinnumero löytyy sähköpostin allekirjoituksesta)

# Yhdellä kertaa hoidettavat Kela-asiat

## Henkilöasiakkaille



### Verkkopalvelut

Etuuden hakeminen  
Liitteiden lähettäminen  
Muutoksista ilmoittaminen



### Puhelinpalvelu

Arkisin 9–16  
Puhelinpalvelu muilla kielillä  
Takaisinsoitto



### Ajanvaraus

Soittoajan voi varata ja peruuttaa verkossa  
[kela.fi/varaa-aika](https://kela.fi/varaa-aika)



### Palvelupiste

Aukioloajat ja osoitteet:  
[kela.fi/palvelupisteiden-haku](https://kela.fi/palvelupisteiden-haku)  
Etäpalvelu

## Yhteistyökumppaneille



### Chatti

Yleisneuvontaa arkisin 9–15  
[Kela.fi/yhteystiedot-yhteistyokumppanit](https://kela.fi/yhteystiedot-yhteistyokumppanit)



### Viranomaislinja

020 692 235,  
arkisin 9–15



### Toimeentulotuen puhelinpalvelu sosiaalitoimelle

Itäinen vakuutuspiiri  
020 634 4592

Tällä sivulla mainitut kontaktointiväylät **sopivat parhaiten tilanteeseen, jossa asia hoituu yhdellä kerralla** esimerkiksi:

- Etuuden maksun/käsittelyn tiedustelu
- Etuuden hakemisessa avustaminen
- Eri etuuksien yhteensovittamisen selvittäminen



# Pilotin tuloksia:

- Kuopion perhekeskusverkostosta ei kertaakaan konsultoitu Kelaa tai kutsuttu Kelan toimijaa Yhdessä ajoille
- Kelaan olemassa selkeät väylät yhteydenottoa varten → nämä sähköiseen perhekeskukseen?
- Yksittäisen etuuden hakemiseen liittyen olemassa olevat väylät ovat parhaimpia. Mikäli tarve usealle etuudelle, on henkilöllä todennäköisesti hoitosuhteita/asiakkuuksia sote-palveluihin.
- Kela tekee useimmiten yhteistyötä sosiaalitoimen ja te-toimiston kanssa.
  - Kelan omien palveluihin sisään jää erityispalvelut, jonne asiakkaat ohjautuvat sosiaalitoimen, TE-toimiston, Kelan sisäisesti ratkaisutyöstä sekä asiakas- ja puhelinpalvelusta.