

# Tilastointien koonti

- Keravan sosiaalineuvonnan vuoden 2022 tilastointiin pohjautuen, Kelan kanssa tehdään yhteistyötä noin puolet sosiaalineuvonnassa asioivien henkilöiden kanssa. (ajalla 1.1.- 31.12.2022) ohjaus- ja neuvontapisteellä asioi 124 henkilöä, joista 50 kanssa tehtiin yhteistyötä Kelan kanssa.
- Keravan sosiaalineuvonnassa ajalla 30.6.- 9.11.2023, 118 asioivasta henkilöstä yhteyttä otettiin Kelan työntekijään 44 henkilön kohdalla ja 74 henkilön kohdalla ei ollut tarvetta Kelan yhteistyölle.
- Vantaan sosiaalineuvonnassa ajalla 30.6. – 9.11.2023, 906 asioivasta henkilöstä yhteyttä otettiin Kelan työntekijään 51 henkilön kohdalla ja 855 henkilön kohdalla ei ollut tarvetta Kelan yhteistyölle.

# Johtopäätökset ja jatkosuunnitelmaa 1/3

- Keravalla sosiaalineuvonnan ja Kelan yhteistyö on ollut käynnissä 7.12.2021 lähtien kaksi kertaa viikossa 1,5 tuntia, niin että Kelan työntekijä ja sosiaaliohjaaja ovat voineet tavata sosiaalineuvonnassa asioivan henkilön samalla asiointikerralla yhdessä.
- Keravan sosiaalineuvonnan ja Kelan yhteistyötä arvioitu yhdessä Kelan työntekijöiden ja sosiaalineuvonnan työntekijän näkökulmista säännöllisesti ja yhteistyön hyödyt ovat tulleet esiin, niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmista. Kelan työntekijät kokevat yhteistyön erittäin toimivana. Sosiaalineuvonnan työntekijä kokee yhteistyön erittäin toimivana. Asiakkaiden asioita voidaan todella edistää yhdellä kertaa.
- Asiakaskokemuskyselyn tulokset puoltavat asiakkaiden hyötyvän sosiaalineuvonnan ja Kelan yhteistyöstä.
- Yhteistyön kokeilu (Kelan työntekijä tavoitettavissa sosiaalineuvonnan kanssa samaan aikaan) alkanut Vantaan sosiaalineuvonnassa 6.10.2023 lähtien kerran viikossa. Ensimmäisten kokemuksien mukaan yhteistyö koettu hyvänä sosiaalineuvonnan työntekijöiden näkökulmasta arvioituna.

## Johtopäätökset ja jatkosuunnitelmaa 2/3

- Sosiaalineuvonnan työntekijän arvion mukaan sosiaalineuvonnassa Kelan kanssa yhteistyössä edistetyt asiat edistävät asiakkaan tilanteen kokonaisuuden hoitoa. Sosiaalineuvonnan työntekijän arvion mukaan asiat edistävät myös seuraavan vaiheen työskentelyä täydentävän toimeentulotuen yksikössä, koska asiakkaan asioidessa neuvonnassa, voidaan etuusasioita vireyttää ja saada kuntoon Kelassa, joka ensisijainen paikka selvittää etuuksia ja kiireellisiä etuusasioita. Tarvittavat etuusasiat saadaan kuntoon ja vireille ennen kuin vireytetään täydentävä toimeentulotukihakemus hyvinvointialueelle.
- Yhteinen tapaaminen ehkäisee jatkoasiointitarvetta, koska sosiaalipalveluiden ja Kelan asiat selvitetään yhdellä kertaa.
- Yhteistyö sosiaalineuvonnan ja Kelan kanssa vastaa kiireellisten tilanteiden selvittämisen tarpeisiin erityisen hyvin ja turvaa erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden avun ja tuen saamisen.

# Johtopäätökset ja jatkosuunnitelmaa 3/3

- Kaikkien sosiaalineuvonnassa asioivien henkilöiden kanssa ei ole tarvetta Kelan kanssa tehtävälle yhteistyölle. Niiden henkilöiden kohdalla, joiden kanssa on tarve yhdessä selvittää avun ja tuen tarpeita ja edistää etuuksien saamista, on yhteistyöstä suuri apu henkilön kokonaistilanteen selvittämiseksi yksilöllisesti.
- Yhteistyön toimivuutta tulisi arvioida säännöllisesti. Asiakaskokemuskyselyn yhteistyön toimivuudesta voisi tehdä uudestaan asiakkaille vuonna 2024. Vuoden 2024 aikana voisi laatia kyselyn työntekijöille sosiaalipalveluihin ja Kelaan palvelun arvioimisen ja kehittämisen edistämiseksi jatkossa. Yhteistyön arviointikokoukset säännöllisesti tukevat jatkossa yhteistyön arviointia ja toimivuutta.
- Sosiaalineuvonnan ja Kelan yhteistyön jatko ja laajentaminen hyvinvointialueella – toimintamallin käyttöönoton suunnitelma tehty.