

Alla on yhteenveto työpaja-Muralin keskeisimmistä havainnoista ja ehdotuksista:

1 Yhteistyön kehittäminen, yhteydenpito

1.1 Yhteyshenkilöt ja yhteystiedot:

Yhteyshenkilöiden yhteystiedot tulee olla asiakkaiden saatavilla. Rohkaistaan työeläkelaitoksia ottamaan aktiivisemmin yhteyttä TE-toimistoihin ja kuntakoikeiluihin. Asiakkaan kanssa yhteinen yhteydenotto verkostoon.

1.2 Verkostopalaverit ja yhteistyöneuvottelut:

Säännölliset verkostoneuvottelut, joihin osallistuvat myös työeläkeyhtiöiden edustajat. Kolmikantaneuvottelut Kelan tapaan myös työeläkeyhtiöiden ammatillisessa kuntoutuksessa. Yhteiset keskusteluhetket työeläkelaitosten kanssa tilanteen päivittämiseksi.

1.3 Tiedonvaihto ja tietosuoja:

Suostumuslomakkeet tietojen vaihtoon työeläkeyhtiöiden ja TE-palveluiden välillä. GDPR-ohjeistuksen huomioon ottaminen tietojen siirrossa. Yhteinen sähköinen lupa tietojen vaihtoon.

2 Palveluiden parantaminen ja asiakaslähtöisyys

2.1 Asiakkaan tuki ja ohjaus:

Asiakkaan neuvonta ilmoittautumisprosessissa ja ohjaaminen oikeiden tietojen kertomiseen. Työeläkeyhtiöiden ja Kelan vastuu asiakkaan ohjaamisesta eteenpäin prosessissa. Alkuvaiheen motivointi ja sitouttaminen asiakkaan kanssa. Oikea-aikainen ja tehokas ohjaus asiakkaalle siirtymävaiheissa.

2.2 Asiakirjojen ja päätösten käsittely:

Asiakkaiden ohjeistaminen ottamaan päätöstiedot mukaan TE-toimiston tapaamiseen. Lääkärintlausuntojen kehittäminen kattavampaan suuntaan. Eläkehakemusten odotusajan ohjaus.

3 Tietojen ja osaamisen kehittäminen

3.1 Osaamisen jakaminen ja koulutus:

Perusvirkaileijoiden koulutus ammatillisesta kuntoutuksesta. Ajantasainen koulutustieto eläkeyhtiöille esimerkiksi TE-toimistojen koulutuspalveluista. Tarvitaan erikoistuvia asiantuntijoita ja selkeitä toimintamalleja.

3.2 Alueelliset erot, tietotarpeet:

Työeläkeyhtiöille parempi tieto alueiden työllistämismahdollisuuksista ja paikallisista eroista. Alueellinen verkostoituminen työeläkeyhtiöiden uravalmentajien ja TE-palveluiden välillä.

4 Konkreettiset kehitysehdotukset

4.1 Viestintä ja viestintäkanavat:

Selkokielineen viestintä ja huomio erityisryhmät kuten ulkomaalaistaustaiset asiakkaat. Palveluntuottajien ja TE-toimiston välinen aktiivisempi viestintä. Yhteiset viestinnän kanavat tai järjestelmä.

4.2 Palveluprosessien parantaminen:

Rautalankaohje työeläkelaitoksille kuntoutujan työllisyyspalveluiden asiakkuuden tärkeistä stepeistä. TE-virkailijoiden pitäisi osata kysyä oikeita kysymyksiä ja perehdyttää asiakkaita sairauslomalta palaamiseen.

5 Yhteenveto

Yhteistyön tehostamiseksi on keskeistä luoda selkeitä yhteydenpitokanavia, parantaa tietojen vaihtoa, lisätä osaamista ja ymmärrystä eri osapuolten välillä sekä tarjota asiakaslähtöisiä palveluita. Näillä toimenpiteillä voidaan varmistaa, että asiakas saa oikea-aikaista ja tarpeenmukaista tukea urapolkunsa eri vaiheissa