

# Perhekeskusvalmennuksen päättöseminaari

5.12.2018

Miia Jokinen



# Yhteistyön tarve

- Palvelut ovat hajallaan, tukea tarvitsevan on vaikea löytää apua
- Tavoitteena saada palvelut lähelle ja avun saamisen nopeuttaminen.
- Rakennetaan siltoja kuntien ja maakuntien välille lasten ja perheiden asioissa.
- Toimitaan lapsiystävällisesti
- Kaksikanavainen palvelu Kelalta.
  - Perusasioissa perhe voi ottaa yhteyttä etäyhteydellä Kelaan ja saada asiakaspalvelun nopeasti yhdestä paikasta.
  - Monimutkaisemmissa elämäntilanteissa työntekijä voi ottaa yhteyttä Kelaan joko yksin tai yhdessä asiakkaan kanssa.

# Yhteistyö Kelan kanssa

- **Miten yhteistyö toimii?**
    - Yhteistyö perustuu työntekijän arvioon, että yhteistyö asiakkaan asiassa on tarpeen.
    - Kelan asiantuntijaa voi konsultoida etuuksista matalalla kynnyksellä.
  - **Kun asiakas on mukana tapaamisessa:**
    - Yksinkertaisemmissa asioissa työntekijä soittaa asiakkaan läsnäollessa Kelan skype-rinkiin päivystysaikana. Tällöin ei tarvita suostumuslomaketta vaan Kelan asiantuntija varmistaa suostumuksen suullisesti asiakkaalta.
    - Laajemmissa asioissa on Kelan asiantuntijalla oltava valmistautumisaikaa ennen skype-tapaamista. Tällöin työntekijä lähettää asiakkaasta tarvittavat tiedot hyvissä ajoin ennen skype-tapaamista. Skype-tapaaminen toteutetaan päivystysaikana tai erikseen sovittuna aikana.
  - **Kun asiakas ei ole mukana tapaamisessa:**
    - Työntekijä lähettää asiakkaasta tarvittavat tiedot Kelaan. Työntekijä ja Kelan asiantuntija keskustelevat asiakkaan tilanteesta päivystysaikana.
-

# Yhteistyöllä mahdollisuudet pureutua heikoimmassa ja eniten palvelujen tarpeessa oleviin asiakasryhmiin

- Asiakkaan palveluiden ja etuisuuksien kokonaistilanteen hallitsemiseksi ja asiakkaan ymmärryksen parantamiseksi olisi tarkoituksenmukaista, että Kelan maksamat/myöntämät etuudet käytäisiin samassa tilanteessa läpi, kuin asiakkaan palvelut kartoitetaan.
- Muutostilanteet perheen elämässä useimmiten laukaisevat hänelle maksettavien sosiaaliturvaetuuksien myöntämis-, tarkistamis-, tai lakkauttamistilanteen.

# Yhteistyö

- Oikea-aikaisella yhteydenotolla ja yhteistyöllä Kelan etuudet voidaan joissain tapauksissa automaattisesti myöntää, tarkistaa, lakkauttaa ilman että asiakas joutuu vielä asioimaan Kelan palvelukanavissa tämän jälkeen.
- Samassa tilanteessa pystytään asiakkaalle myös paremmin informoimaan eri etuuksiin liittyvistä asioista, miksi myönnetään tämä etuus ja miksi tämä tarkistetaan → vähentää parhaimmassa tapauksessa muutoksenhakuja kun päätökset perustellaan asiakkaalle suoraan eikä paperisen päätöksen kautta.
- Yhteistyössä tulee huomioida myös kun asiakkaan tilanne muuttuu ja on tarpeen tarkastella palvelujen ja etuuksien kokonaisuutta uudelleen.

# Työnkulku kumppaniyhteistyössä



[tyokyky.keskinen@kela.fi](mailto:tyokyky.keskinen@kela.fi) skypeinkin päivystysajat:  
Työkyky-skype: ma-pe klo 9-11 ja 12-15

# Esimerkki merkittävästä hyödystä Kela-yhteistyössä



# Perhe Korhonen

Kelassa asumistuen liikamaksun käsittelyn yhteydessä todetaan asiakkaan kokonaistilanteen selvittämisen tarvetta:

- Perheen äiti yritti hoitaa taloutta kuntoon tekemällä tilapäisiä töitä, jonka vuoksi myönnetystä asumistuesta syntyi liikamaksua
- Perheessä taloudellista niukkuutta, äidillä asiat jää hoitamatta ja hän on nyt velkaneuvonnassa
- Äiti on 38-vuotias perushoitaja ja kertoo joutuneensa lopettamaan työn tekemisen lasten sairauksien vuoksi
  - työsuhde voimassa, mutta huoli työpaikan menetyksestä
  - omaishoidon tuen saaja viimeiset 2 vuotta
  - toimeentulotuen saaja jaksoittain
  - selkäsairaus vaivannut vuosia, pieniä jaksoja sairauslomalla työaikanaan, selkä kipeä edelleen
  - saanut pieniä pätkiä sairauspäivärahaa, kuntoutustuki (määräaikainen työkyvyttömyyseläke) on hylätty
  - kuvaa arjen raskaana ja elinpiirin kapeutuneeksi, ei selviydy asioiden hoidosta ilman tukea, pelko lasten huostaanotosta estää hakemasta apua, nyt liikamaksuasiasia lisäksi kuormittaa



# Perhe Korhonen

Vanhemmat eronneet 1,5 vuotta sitten

- erossa jäi paljon velkaa, molemmat vanhemmat ovat huoltajia, lapset asuvat äidin luona ja tapaavat isää satunnaisesti
- lasten hoidosta ja terveydestä erilaisia näkemyksiä, kovasti keskustelua lasten etuuksista, elatusavusta

Lapset 3-, 8-, 11- ja 13- vuotiaat, 2 erityislasta:

- Helmi, 3 v
  - lievää kehityshäiriötä, tutkimukset kesken
- Aulis, 8 v
  - Vaikea puheen ja kielen kehityksen häiriö
  - puheen tuotossa vaikeutta, ymmärtäminen ikätason alarajalla, kehon hahmottamisen ja toiminnan ohjauksen vaikeuksia
  - 1. luokalla yleisopetuksessa, osittain erityisopetuksessa, tarvitsee paljon tukea koulussa käyntiin
  - koulumatkat taksilla
  - koulunkäyntiavustaja
  - alle 16 vuotiaan vammaistuki päättyvässä, maksunsaaja-asioita selvitelty vanhempien kanssa
  - puhe- ja toimintaterapiaa saanut vuosia jaksoittain, nyt tauolla, jatkoa suunnitteilla

Asiakkaan **suostumuksella** Kelasta otetaan yhteyttä perhekeskukseen

- Perhekeskus järjestää **yhteistyötapaamisen** asiakkaan kanssa sovitun verkoston kokoonpanolla

# Perhe Korhonen

Verkostotapaamisessa ovat *vanhempien suostumuksella* mukana:

- vanhemmat
  - perhekeskuksesta sosiaalipalvelut ja terveystalvelut
  - Auliksen opettaja
  - Auliksen puheterapeutti
  - Auliksen toimintaterapeutti
  - lastenvalvoja
  - velkaneuvoja
  - Kelan edustaja
- tehdään monialaiseen palvelutarpeen arviointiin perustuva asiakassuunnitelma ja sovitaan case management vastuu.

# Perhe Korhonen

- Tehdään palvelutarpeen arviointiin perustuva asiakassuunnitelma
- Kelan mahdolliset etuudet perheelle

## Aulikselle:

- ✓ alle 16-vuotiaan vammaistuki
- ✓ kuntoutuksena puhe- ja toimintaterapia
- ✓ sopeutumisvalmennuskurssi
- ✓ sairaanhoitokorvaukset

## Äidille:

- ✓ lapsilisä
- ✓ elatustuki
- ✓ perustoimeentulotuki
- ✓ erityishoitoraha
- ✓ sairauspäiväraha/  
kuntoutustuki
- ✓ asumistuki
- ✓ ammatillinen  
kuntoutus selvitys
- ✓ kuntoutuskurssi

Mikäli haluatte ottaa skypen  
käyttöön myös teillä, ota  
yhteyttä:

Kristiina.Harsu@Kela.fi

**Kela|Fpa** 