

VAT –seminaari 20.3.2019

Kela Keskinen vakuutuspiiri
Kirsi Metsävainio

Kela|Fpa[®]



Kokeilut ja kehittäminen Kelassa

Yhteistyö ViaDia Pirkanmaan kanssa



Kela|Fpa[®]

Kela

ELÄMÄSSÄ MUKANA – MUUTOKSISSA TUkena

Asiakkaamme saavat erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti.

Palvelemme ajantasaisella luotettavalla tiedolla.

Vaikutamme vastuullisesti yhteiskunnassa.

Uudistamme työn muotoja ja vahvistamme palvelukulttuuriamme.

VISIO

Palvelujen edelläkävijänä luomme hyvinvointia ja oman elämän hallintakykyä.

YHTEISTYÖKYKYINEN - UUDISTUVA
IHMISTÄ ARVOSTAVA - OSAAVA



Keskinen asiakaspalveluyksikkö ja vakuutuspiiri

KESKINEN
ASIAKASPALVELUYKSIKÖ

Johtaja Petteri Taponen

KESKINEN
VAKUUTUSPIIRI

Johtaja Liisa Ojala



800

Henkilöstö

23

Toimistot

24

Yhteispalvelupisteet

4

Ratkaisukeskukset

Monialatiimit Keskisessä vakuutuspiirissä

- Toiminnassa jo mm. Lempäälässä, Seinäjoella ja Tampereella
 - Rakentumassa useille paikkakunnille, mm. Nokialle ja Hämeenlinnaan
 - Tavoitteena asiakkaan asioiden kokonaisvaltainen hoitaminen, etuuksien oikea-aikainen myöntäminen ja asiakkaan prosessin sujuvoittaminen
 - Työn tekemisen tapa tällä hetkellä:
 - Eri etuuksien oikea-aikainen ratkaiseminen
 - Lisäselvitysten pyytäminen yhdellä puhelulla tai viestillä useisiin etuuksiin
 - Uuden tekemisen tavan myötä muotoutumassa:
 - Oppiminen
 - Työkalut
 - Tiimejä muodostetaan lisää
-

Taustaa

- ViaDian asiakkaat ovat henkilöitä, joilla haastava elämäntilanne
 - Vankilasta vapautuneita, asunnottomia
 - Ei taloudellisia puskureita
 - Tilanne kriisiytyy hyvin nopeasti
 - Asioiden hoitamisessa haasteita
 - päihdeongelmia
- Usein
 - Määräaikaista vuokrasopimuksia
 - Etuuksien myönnöt pätkissä
 - Asioiden hoitamattomuus johtanut etuuksien hylkäämiseen, etuuksien maksujen myöhästymisiin tai virheellisiin ohjautumisiin -> hankaloittaa asiakkaan tilannetta entisestään ja aiheuttaa myös Kelassa paljon jälkitöitä ja selvittelyjä

Toimintamalli

- ViaDian henkilökunnalle annettiin kahden Tampereen monialatiimiläisen suora puhelinnumero
- ViaDian henkilökunta ottaa yhteyttä Kelaan joko valtakirjalla tai asiakkaan läsnäollessa hänen suostumuksellaan
- Monialatiimiläiset käyttävät omaa verkostoaan hyväksi, jotta asiakkaan tilanne saadaan kerralla selvitettyä ja asiat kerralla, kokonaisvaltaisesti haltuun otettua, usein myös päätökseen asti
- Tapausesimerkit ovat olleet erittäin positiivisia ja kannustavia

Yleispalaute ViaDialta

- soittaminen suoraan omille ihmisille vähentää työaikaa todella paljon, kun tavallinen odotusaika 15-30min.
- asioiden käsittely oikeassa järjestyksessä vähentää virheitä ja nopeuttaa
- nopea käsittely pelastanut monen asukkaan ahdingolta
- oleellista riskitilanteissa on olla kartalla, milloin asukkaalle tulee rahaa

Case 1. Käsi poikki, tuet poikki

- Sari on asunut Viadian asunnossa kohta vuoden. Asuminen alkoi koevapaudella ja työtoiminnalla. Koevapaus kuitenkin keskeytyks psyykkisen oireilun ja alkoholin vuoksi. Syksyllä asuminen oli menossa parempaan suuntaan. Takapakkia asioihin tuli, kun asukas kaatui pahasti ja käsi murtui ja Sari joutui leikkaukseen. Käsi raudoitettiin, jotta murtunut luu saataisiin luutumaan. Tästä seurasi muutaman kuukauden sairausloma. Tapaturmaa ennen asukas oli juuri aloittamassa työtoiminnan Viadialla, siitä oli jo kaikki paperit tehty ja asukas oli ollut jo pitempään työmarkkinatuella. Asukkaan tulot siis muuttuivat, työmarkkinatuki meni katkolle, ja raha-asiat jäi pitkäksi aikaa hoitamatta. Kun asukas oli Kelan tukia hakenut, hän oli hakenut ne omalle tililleen. Vuokrat jäivät osittain maksamatta muistutuksista huolimatta ja Sariin oli vaikea pitää yhteyttä, koska myös kännykkäliittymä katkaistiin maksamattomien maksujen vuoksi.
- Vuokravelkaa kertyi ja seuraavaa vuokrasopimusta tehdessä sitä oli useita satoja. Vaatimuksena oli, että velat pitää maksaa, jotta asumista voidaan jatkaa. Sarin kanssa yhteistyössä selvitimme, että mistä kiikastaa. Sairaspäiväraha hakemus oli jätetty, mutta se oli ollut käsiteltävänä pitkään. Myös muut tuet (AT & TO) oli vielä hakematta tai käsittelemättä. Soitimme yhdessä kelatiimille ja kaikki tuet saatiin oikeassa järjestyksessä käsiteltyä samana päivänä. Näin välttyttiin turhalta takaisin perinnältä, rahojen odottelulta ja tiedettiin heti summa, mikä jäi itse maksettavaa vuokrasta. Sarin asumista pystyttiin jatkamaan ja rahatilanne saatiin pikkuhiljaa hallintaan.

Case 2. Ei syytä muuttaa

- Reko pääsi koevapauteen Seinäjoelle, koevapaus sujui hyvin. Yksityiselämässä oli kuitenkin karikoita ja avovaimon kanssa tuli ero. Riskit aikaisempaan, rikolliseen elämään, paluuseen oli suuret. Reko puhui vankilan sosiaalityöntekijän kanssa, jolla oli yhteys Viadiaan. Sosiaalityöntekijäkin oli sitä mieltä, että olisi tärkeää päästä irti vanhoista piireistä ja muuttaa toiselle paikkakunnalle, jotta uusi elämäntapa mahdollistuisi. Asiaa lähetettiin järjestelemään, koska Viadialla oli asunto vapautumassa. Näillä syillä haettiin vuokravakuutta Kelasta. Vaikka asunto juuri täytti kohtuuhintaisen asunnon kriteerin, muuttoon ei nähty tarpeeksi hyviä syitä ja vuokravakuushakemus hylättiin.
- Soitimme kelatiimille ja perustelimme asiaa vielä laajemmin. Todettiin, että harkinnan varaisin perustein vuokravakuus voidaan myöntää. Näin saatiin Rekolle mahdollistumaan uuden elämän aloitus eri ympäristössä. Reko on motivoitunut päihteettömään elämään ja aloittamaan työtoiminnan heti, kun paperit on saatu kuntoon.

Kiitos yhteistyöstä!

Kirsi Metsävainio
Etuuskäsittelypäällikkö
Kela, Keskinen vakuutuspiiri, toimeentulotukiryhmä

Kela|Fpa 