

Kansaneläkelaitos

1. Miltä luvussa 5 olevat sisällöt painopisteittäin näyttävät teidän roolistanne katsottuna?

Luonnoksen mukaan Kumppanuuksia kehitetään asiakashyödyn näkökulmasta siten, että yhteis-työ perustuu yhteiseen tavoitepohjaan, luottamukseen ja läpinäkyvään tiedonvaihtoon ... Kumppanuuksien tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, kustannusvaikuttavia ja asiakaslähtöisiä palvelu-kokonaisuuksia, jotka tukevat asukkaiden hyvinvointia ja palvelujen sujuvuutta. (5.3.1 Kumppanuudet rakennetaan asiakashyödyn ympärille, s. 35)

- Kela pitää hyvänä luonnokseen nostettua mainintaa, jonka mukaan Kanta-Hämeessä hyvinvointi-alueen, kuntien työllisyysalueiden, Kelan ja muiden toimijoiden välinen yhteistyö on toimivaa, mutta sen systemaattinen ja jatkuva kehittäminen ja vakiinnuttaminen on ratkaisevan tärkeää, samoin kuin mainintaa siitä, että Kanta-Hämeen hyvinvointialue toimii tiiviissä yhteistyössä alueen molempien työllisyysalueiden kanssa. Lisäksi tiivis yhteistyö Kelan kanssa sujuvien asiakaspolkujen ja -prosessien mahdollistamisessa on ensiarvoisen tärkeä.

2. Puuttuuko luvusta 5 teidän näkökulmastanne palvelustrategian sisällöstä (erityisesti painopisteet) jotakin?

3. Tulisiko luvussa 5 jotakin täsmentää tai korostaa?

Luonnoksen mukaan Kumppanuuksia kehitetään asiakashyödyn näkökulmasta siten, että yhteistyö perustuu yhteiseen tavoitepohjaan, luottamukseen ja läpinäkyvään tiedonvaihtoon ... Kumppanuuksien tavoitteena on tuottaa vaikuttavia, kustannusvaikuttavia ja asiakaslähtöisiä palvelu-kokonaisuuksia, jotka tukevat asukkaiden hyvinvointia ja palvelujen sujuvuutta. (5.3.1 Kumppanuudet rakennetaan asiakashyödyn ympärille, s. 35) ->

- Kela pitää tärkeänä, että luonnoksessa huomioitaisiin laajemmin sen rooli kumppanina, ja pitää tarkoituksenmukaisena kuvata se myös omana alakohtanaan. Kela olisi perusteltua ottaa myös palvelustrategiassa mukaan hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien muodostamaan kokonaisuuteen vastaamaan toiminnan ja yhteistyön tosiasiallista tilaa hyvinvointialueella.

- Kelan näkemyksen mukaan kuvio 7 (s. 43) olisi perusteltua täydentää Kelan osalta etuuksien ja kuntoutuspalvelujen lisäksi palveluilla yleensä.

4. Mitä riskejä tai mahdollisuuksia näette strategian toimeenpanossa omasta näkökulmastanne?

Kela pitää kannatettavana luonnoksessa jatkokehityksen näkökulmasta esiin nostettua keskeistä tavoitetta, että sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi myös muiden kansalaisten arjen palveluita tuottavien toimijoiden – erityisesti kuntien ja Kelan – tiedonhallintaa lähennetään. Tämä mahdollistaa asiakaslähtöisten palvelujen ja palveluketjujen suunnittelun, toteutuksen ja johtamisen nykyistä paremmin valtakunnallisella tasolla. (Informaatio-ohjaus ja tiedolla johtaminen, s. 44)

Kela pitää edelleen kannatettavana sitä, että Kelan kanssa keskeiset yhteistyöalueet liittyvät operatiivisen yhteistyön lisäksi lainsäädännön kehittämiseen siten, että yhteisasiakkuudet, yhteiset palvelut ja palveluketjut voidaan toteuttaa sujuvasti. Kela pitää tärkeänä sitä, että tavoitteena on sekä THL:n että Kelan kanssa kehittää informaatio-ohjausta ja siihen liittyvää sääntelyä siten, että yhteinen tietopohja ja lainsäädäntö tukevat paremmin asiakkaiden palvelutarpeiden ennakointia ja mahdollistavat proaktiivisen reagoinnin muuttuviin elämäntilanteisiin. (5.3.1.7 Ministeriöt ja THL, s. 45)

5. Miten voisimme vahvistaa yhteistyötä teidän kanssanne strategian toteuttamiseksi?

6. Mitä muuta mahdollista palvelustrategiaan liittyen haluatte sanoa?

Palveluverkon osalta luonnoksessa todetaan, että hyvinvointialue käyttää ensisijaisesti omia toimi-tiloja, korkealla käyttöasteella ja vuokratiloja tarpeen mukaan. (2.4 Palveluverkon määrittämisperiaatteet, s.12)

- Palvelustrategialuonnos ei tuo esille tila- ja palveluyhteistyön mahdollisuuksia sinänsä muutoin siinä kuvattavien kumppanuuksien ympärille rakennettavien asiakashyötyjen näkökulmasta. Kelan strategisena tahtotilana on Kelan asiakaspalvelun toimimisen mahdollisuuksien selvittäminen osana hyvinvointialueen palvelukeskuksia tai vastaavia. Vaihtoehtoisesti voidaan tätä yhteistyötä toteuttaa osin myös Kelan tiloissa.