

Sosiaalipalvelujen hankinnat

28.2.2018
STM - TEM

Kelan palvelujen asiakaslähtöisyyden
kehittäminen

Elli Aaltonen
pääjohtaja

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.

YHTEISTYÖKYKYINEN - UUDISTUVA
IHMISTÄ ARVOSTAVA - OSAAVA

VISIO

Palvelujen edelläkävijänä
luomme hyvinvointia ja oman
elämän hallintakykyä.

Asiakas saa palvelua Kelasta

Itsepalvelu



Kela tarjoaa helppokäyttöisiä itsepalvelumahdollisuuksia. Asiakas hakee itse tietoa, käyttää laskureita, käyttää Kysy Kelasta-palsta, hakee etuutta ja lähettää viestejä ja liitteitä.

Henkilökohtainen palvelu



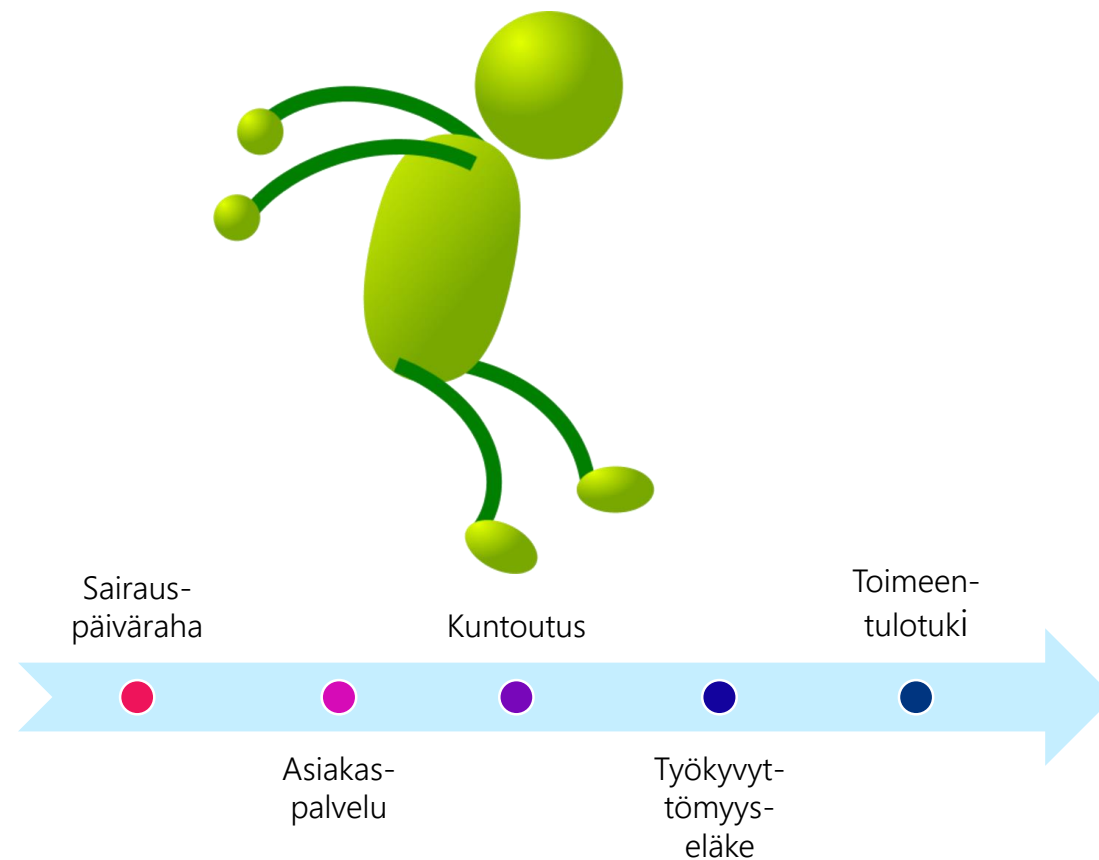
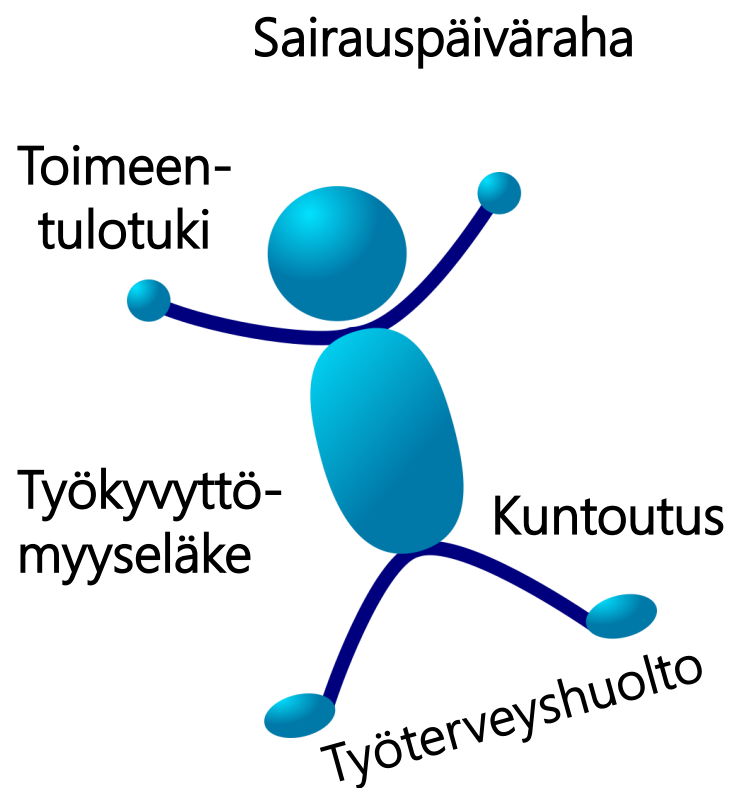
Henkilökohtaista palvelua saa palvelupisteessä, puhelinpalvelussa, tilapäisessä pop up –palvelupisteessä tai verkossa etäpalveluna tai chatinä. Kahden ihmisen välistä reaaliaikaista vuorovaikutusta.

Kumppanipalvelu

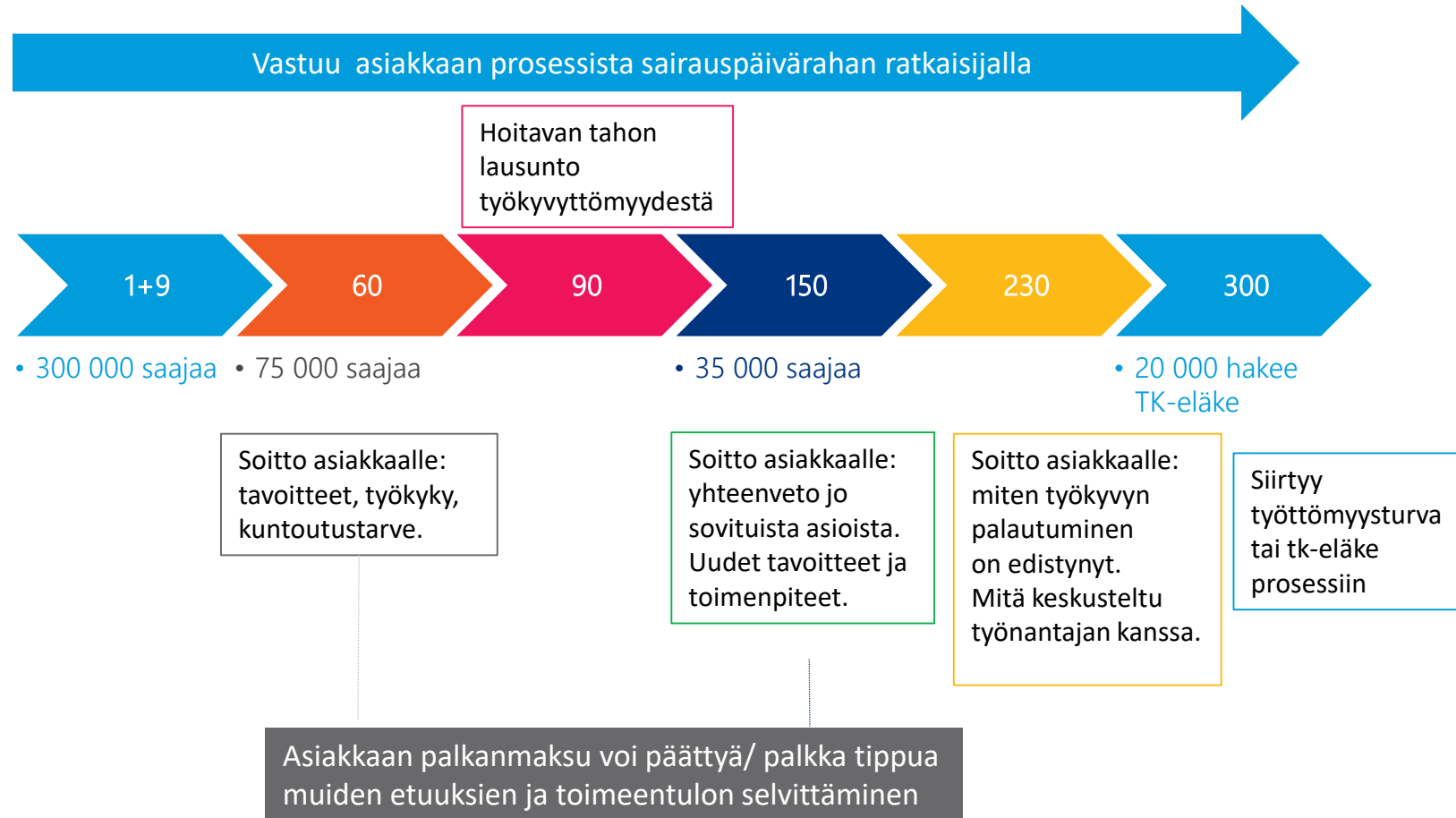


Kelalla on yhteistyökumppaneita, jotka hoitavat Kela-palvelua. Kumppanipalvelua on asiakkaan korvauksen antaminen, ohjaus ja neuvonta, hakemusten vastaanotto ja ajanvarauksen tekeminen. Kumppani voi myös laittaa asiakkaan asian vireille.

Putkiajattelusta kokonaisuuksien hallintaan



Asiakkaan työkyvyn edistäminen sairauspäiväraahakaudella



Kohti rekisteröitymismenettelyä kuntoutushankinnoissa

- Palvelumuotoilua uudistetaan vuosina 2017-2018
 - segmentointi, palvelupaketit, palvelulupaus
- Rekisteröitymismenettely
 - Rekisteröitymismenettely otetaan käyttöön vuodesta 2019 alkaen, ensimmäisenä vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapioissa
 - Mahdollisuus yhdistää yleisiin SOTE rekistereihin
- Asiakkaan valintaa tukee
 - Tiedot palveluista, palveluntuottajista ja jonotilanne
 - Tiedot palvelun laadusta
 - Asiakkaan arvio palvelusta

Muita uusia malleja kuntoutukseen ohjautumiseen

- Tavoite madaltaa kuntoutukseen hakeutumisen kynnystä
- Sähköinen hakeminen 2019
- Suullinen hakeminen 2019
- Suorapäätös 2020 (järjestelmän tekeminen 2019)
- Hakeminen ilman diagnoosia kokeilut 2018

Vammaisten tulkkipalvelun uusi palvelumalli

- **Asiakas keskiössä**

- Asiakas mukaan järjestämään palveluaan
- Asiakas saa tilauksiinsa tulkin, joka on sopiva sekä tilauksen luonne että asiakkaan tarve huomioon ottaen
- Asiakkaan pyytämien tulkkivaihtojen määrä pienenee

Yhteistyössä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa

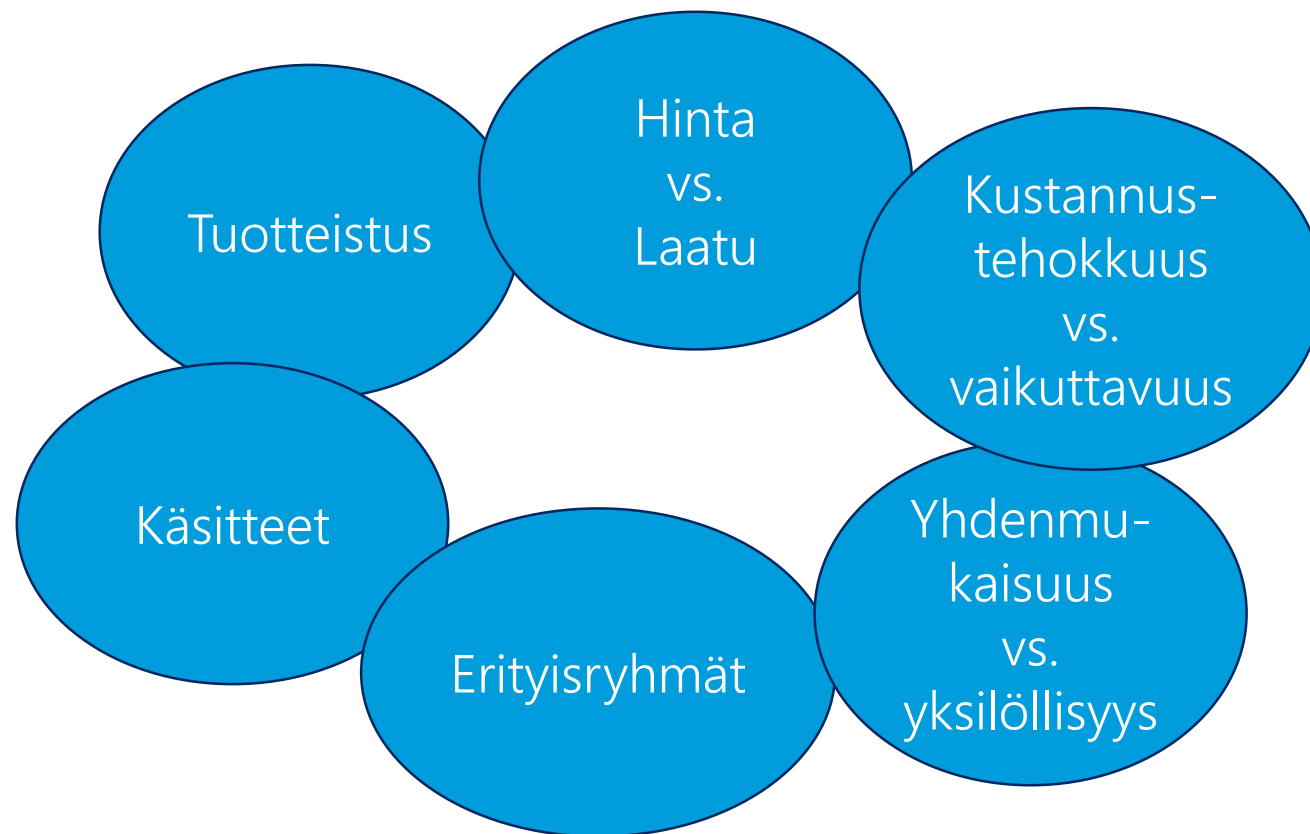
- Kela kehittää vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua yhdessä asiakasjärjestöjen ja sidosryhmien kanssa
- Asiakkaille ja sidosryhmille kuulemistilaisuuksia
- Kela tapaa ja kouluttaa tulkkauspalvelun tuottajia
- Oppilaitosten ja ammattijärjestöjen edustajia
- Yhteistyöverkosto 1/2018

Asiakas valitsee palvelunsa järjestämistavan

- Asiakkaalla on oma henkilökohtainen *palvelunjärjestämisen lähialue*
- Asiakas saa valita haluaako hän tulkkauspalvelunsa järjestettäväksi palvelunjärjestämisen alueella *tulkkilistan* avulla vai *ilman tulkkilistaa*
- Jos asiakas ei ole valinnut palvelunsa järjestämistä tulkkilistan avulla, hänelle välitetään tulkkaustilanteeseen sopiva tulkki **läheltä** tulkkauspaikkakuntaa

Hankintalain soveltuvuus Kelan hankintoihin

(vammainen tulkkipalvelut ja kuntoutuspalvelut)



Tulevaisuuden hankinnat

1. Ehkäisevä – korjaava
2. Asiakkaan kuuleminen, mukana suunnittelussa, toteutuksessa, kokemustieto ja palaute
3. Asiakassegmentointi
4. Valintalistat
5. Rekisteröintimenettelyt
6. Vaikuttavuuden arviointi
7. Koordinaatio soteen

Kiitos

Elli Aaltonen
pääjohtaja

Kela|Fpa[®]