

Hannu Mattila ja Markku Laatu

**Tutkimus Kelan ja työvoiman
palvelukeskusten yhteistyöstä**



51/2006

Sosiaali- ja terveysturvan
selosteita

Kela 

KELAN TUTKIMUSOSASTO | HELSINKI 2006

ISBN 951-669-689-9 (pdf)

ISSN 1455-0113

ESIPUHE

Tässä raportissa esitetään tuloksia kyselytutkimuksesta, jossa selvitettiin Kelan vakuutuspiirien osallistumista vaikeasti työllistyviä henkilöitä varten perustettujen työvoiman palvelukeskusten sekä työvoiman yhteispalvelupisteiden (aikaisemmin työttömien yhteispalvelupiste) toimintaan. Tutkimuksessa kartoitettiin sekä vakuutuspiirien osallistumistapoja että vakuutuspiirien johtajien ja palvelukeskusten ja yhteispalvelupisteiden kanssa työskennelleiden Kelan toimihenkilöiden kokemuksia ja arvioita niiden toiminnasta. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Kelan hallinto-osaston kanssa. Reijo Hyvönen osallistui hankkeen suunnitteluun. Hänen lisäksi raportin käsikirjoitusta kommentoi Heli Knihti. Kyselyn teknisestä toteuttamisesta vastasivat Veijo Minkkinen ja Allan Tuomaala Kelan atk-keskuksesta ja Maija Seppänen hallinto-osastosta. Raportin toimittivat julkaisuksi Tarja Hyvärinen, Eeva-Kaisa Keinänen ja Ritva Salavirta tutkimusosastosta.

Työvoiman palvelukeskusten sekä työvoiman yhteispalvelupisteiden toimintojen samankaltaisuuden vuoksi niitä käytetään raportissa työvoiman palvelukeskus -nimitystä.

Helmikuussa 2006

Tekijät

Hannu Mattila, tutkija, VTM
Kelan tutkimusosasto
hannu.mattila@kela.fi

Markku Laatu, tutkija, YTM
Kelan tutkimusosasto
markku.laatu@kela.fi

SISÄLLYS

1	Johdanto	3
1.1	Työvoiman palvelukeskusten perustaminen ja tehtävä	3
1.2	Työvoiman palvelukeskusten asiakkaat ja palvelut	3
1.3	Viranomaisten verkostoyhteistyö – mahdollisuuksia ja esteitä	3
1.4	Arvioita työvoiman palvelukeskusten toiminnasta	4
1.5	Kela osana työvoiman palvelukeskusten verkostoja	5
2	Työvoiman palvelukeskusten toimintaan osallistumisen muodot	5
3	Mielipiteet työvoiman palvelukeskusten toiminnasta	7
4	Lopuksi	9
	Kirjallisuus	11
	Liite: Kyselylomake	

1 Johdanto

1.1 Työvoiman palvelukeskusten perustaminen ja tehtävä

Työvoiman palvelukeskukset ovat olleet toiminnassa lyhyen aikaa. Toiminta käynnistyi vuonna 2002 koeluonteisesti nk. yhteispalvelukokeiluna. Kaksi-vuotisessa kokeilussa oli mukana 18 yhteispalvelupistettä. Vuonna 2004 toimintaa päätettiin jatkaa ja vähitellen se myös laajentui. Syyskuussa 2005 toiminnassa oli jo yhteensä 34 työvoiman palvelukeskusta ja niiden asiakkaina arviolta 20 000 vaikeasti työllistyvää työnhakijaa (ks. Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 109).

Työvoiman palvelukeskusten perustamisen pontimena oli 1990-luvun laman jälkeinen korkea kokonaistyöttömyysaste ja pitkäaikaistyöttömien (yli vuoden työttömänä olleiden) suuri määrä. Talouskehityksen pitkään jatkuneesta paranemisesta huolimatta työttömyysongelma lähti purkautumaan viiveellä ja hitaasti. Syinä työttömyysongelman pysyvyyteen pidettiin mm. talouden rakennemuutosta, työelämän koventuneita vaatimuksia ja työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuutta. Työnantajien rekrytointivaatimuksia ja tarjolla olevan työvoiman kvalifikaatiota oli varsinkin työnhakijoiden työttömyysjaksojen pitkittyessä vaikeaa sovittaa yhteen. Osa pitkään työttöminä olleista oli ajautunut jo niin kauas työyhteiskunnan laita puolelle, että heidän paluunsa takaisin työelämään katsottiin vaativan työnhakijan oman aktiivisuuden lisäksi viranomaisten tiiviiseen ja pysyvään yhteistyöhön perustuvia erityistukitoimenpiteitä.

Tuen tarve todettiin myös Matti Vanhasen hallituksen työllisyysohjelmassa (24.6.2003). Työllisyysasteen kohottamiseksi ja työttömyyden aiheuttaman syrjäytymisen ehkäisemiseksi hallitus päätti ”käynnistää erillisen poikkihallinnollisen ohjelman. Ohjelman keskeinen osa on työvoiman kehittämiskeskusten vaatiman eri työllisyyden hoidosta vastaavien viranomaisten alueellisen yhteistyön kehittäminen. Työvoiman kehittämiskeskuksiin kootaan vaikeimmin työllistettäville tarkoitettut nykyiset ja uudet palvelut sekä niiden resurssit.”

1.2 Työvoiman palvelukeskusten asiakkaat ja palvelut

Työvoiman kehittämiskeskusten (= palvelukeskusten) yhtenä tärkeänä tavoitteena on pidetty hallintokuntien (ja muiden asianosaisten palvelun tarjoajien) sitouttamista yhteistyöhön ja moniammatillisen työotteen vakiinnuttamista osaksi rakenteellisen pitkäaikaistyöttömyyden hoitoa ja asiakkaiden syrjäytymisen ehkäisyä. Palvelukeskusten eri hallinnonalojen väliseen yhteistoimintaan ovat osallistuneet mm. työvoimatoimisto, kuntien sosiaali- ja terveystoimi ja Kela. (Ks. esim. Arnkil ym. 2004, 19.)

Yhteistoimintamallin vuoksi työvoiman palvelukeskukset eivät ole itsenäisiä virastoja, vaan niiden toimintaan osallistuvien organisaatioiden muodostamia verkostoja. Keskusten tehtävänä on tuottaa monialaisia palveluja, joiden avulla pyritään edistämään asiakkaiden elämänhallintaa ja työllistymismahdollisuuksia. Keskuksiin ohjaavat asiakkaita pääasiassa työhallinto ja kunnan sosiaalitoimi (Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 115).

Työvoiman palvelukeskuksissa kartoitetaan asiakkaan omat suunnitelmat, työ- ja koulutushistoria, työkyky ja mahdolliset työnhakua haittaavat ongelmat, kuten terveydentila. Tarkoituksena on, että palvelukeskuksessa eri asiantuntijat arvioivat yhdessä asiakkaan tilanteen, minkä perusteella hänelle tarjotaan työvoimatoimiston, kunnan ja/tai Kelan palveluja taikka ulkopuolisilta palvelujen tuottajilta hankittavia palveluita. Tarjottavien palvelujen tulisi perustua yhteiseen suunnitelmaan, jonka mukaan kaikille täsmentyy yhteinen tavoite, tavoitteen toteuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet ja niiden edellyttämä vastuunjako. Työvoiman palvelukeskukset voivat hankkia ryhmäpalveluja ja julkisia työvoimapalveluita täydentäviä palveluita niille osoitetulla määrärahalla. Vuosina 2004–2005 tarkoitukseen oli varattu yhteensä 20 miljoonaa euroa. (Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 116.)

1.3 Viranomaisten verkostoyhteistyö – mahdollisuuksia ja esteitä

Työvoiman palvelukeskukset ovat osa laman jälkeistä hyvinvointipalvelujen rakenneuudistusta. Palvelukeskuksilla ja muulla paikallisella hallinnonalojen välisellä yhteistoiminnalla (myös yksityisen – vapaaehtoissektorin ja kaupallisen tahon – kanssa) on tavoiteltu monia yleisesti toivottavina pidettyjä asioita. Niiden avulla on pyritty mm. murtamaan

tiukkoja hallintokuntien reviirirajoja ja vähentämään reviirirajoista aiheutuvaa asiakkaiden ja kustannusten pallottelua. Tiiviimmän yhteistyön avulla on haluttu rakentaa saumattomia palveluketjuja, kehittää asiakkaan elämäntilannetta koskevaa kokonaisnäkemyksiä ja -osaamista sekä luoda edellytyksiä kansalaisläheiselle ja kansalaisia aktivoivalle viranomaistoiminnalle. Verkostoitumisen on toivottu paitsi parantavan asiakastytyvyyttä ja hallintokuntien kustannustehokkuutta myös lisäävän niiden yhteisymmärrystä ja keskinäistä kommunikointia.

Periaatteessa paikallinen verkostoituminen tuo siis tullessaan etuja ja mahdollisuuksia. Käytännössä yhteistoiminta on kuitenkin osoittautunut oletettua haasteellisemmaksi ja monimutkaisemmaksi tehtäväksi. Ensinnäkin palveluja järjestävien organisaatioiden verkostoyhteistyötä koskevat tavoitteet ovat voineet olla erisuuntaisia eikä yhteistä toiminnan tarkoitusta koskevaa näkemystä tai konseptia ole lopulta löytynyt. Toiseksi organisaatioiden yhteistoiminta-aktiivisuus on saattanut vaihdella, samoin se, mitä asioita ne ovat ottaneet tai luovuttaneet yhteistoiminnan piiriin. Kolmanneksi työntekijöillä on ollut erilaisia valmiuksia osallistua verkostoyhteistyöhön. Moniammatillisessa verkostoyhteistyössä ongelmaksi ovat voineet nousta mm. ammatilliset eturistiriidat, ammatillisten hierarkioiden rakentuminen sekä vaihtoehdot tulkinnot asiakkaiden tilanteesta. Lisäksi integroidun moniammatillisen työotteen sijaan osapuolet ovat saattaneet tuoda verkostoon mukanaan oman organisaatiokulttuurinsa ja toimintatapansa, jolloin yhteistyötä on tehty verkosto-nimikkeen alla omissa poteroissa, vailla toiminnan selkeää koordinaatiota ja yhteistä ”kieltä” sekä yhteisiä työmenetelmiä. Neljänneksi oikeudellinen sääntely (mm. tietosuojasäädökset) ja organisaatioissa käytössä olevat tietojärjestelmät eivät ole aina olleet mukautettavissa verkostojen toiminnan tueksi.

Voidaankin kysyä, mitä verkostoyhteistyöllä hyvinvointipalvelujen konkreettisesti järjestämisessä on lopulta saavutettu. Miten verkostoyhteistyö poikkeaa perinteisestä yhteydenpidosta ja miten se sitä eri tilanteissa jalostaa? Tehostaako se organisaatioiden toimintaa vai lisääkö se sittenkin vain tarpeettomaksi koettua vuorovaikutusta ja hallinnointia? Tarjoaako verkostoyhteistyö asiakkaiden ongelmiin aiempaa parempia vai huonompia ratkaisuja?

Verkostoyhteistyöstä on tullut myönteisen kaiun saanut iskusana, mutta verkostoyhteistyön todelli-

suutta ja vaikuttavuutta on ainakin hyvinvointipalvelujen yhteydessä tutkittu toistaiseksi vasta verraten vähän. Lapin yliopiston 1990-luvulla toteuttama Kemijärven hyvinvointipalvelujen kehittämissuunnitelma (Ihmisen elämän uudelleenorganisointi- ja hyvinvointi -projekti) on tähän mennessä ollut kenties laajin asiaa koskeva selonteko.

1.4 Arvioita työvoiman palvelukeskusten toiminnasta

Toinen suurehko hanke on ollut työvoiman palvelukeskusten rakentamista edeltäneen yhteispalvelukokeilun arviointihanke. Jo vuonna 2003 ilmestyi hankkeen väliraportti ”Yhteinen palvelu kehittyy – kehittykö yhteinen johtaminen” ja vuonna 2004 valmistui loppuraportti ”Yhteispalvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen” (Arnkil ym. 2004). Lisäksi vastikään ilmestyneessä valtioneuvoston tarkastajien kertomuksessa on työvoiman palvelukeskusten toimintaa koskeva arvio ja kannanotto.

Yhteispalvelukokeilua koskevan arvioinnin tulokset olivat pääosin myönteisiä, joskin niissä todettiin monin osin vielä parannettavaa. Raportin mukaan moniammatillinen yhteistyö kehittyi kokeiluaikana hyvään suuntaan. Alkuvaiheiden jälkeen myös yli sektorirajojen tapahtuva johtaminen ja palvelukonseptiin sitoutuminen parantui kokeilun loppupuolella. Hallitus- ja työllisyysohjelmissa esitetty tuki todennäköisesti vahvisti organisaatioiden johdon tukea uudistukselle. Myös Kelan mukanaolo, jonka todettiin kokeilun alkuvaiheessa olleen vähäistä, oli kokeilun loppupuolella kohentunut. Yhteispalvelukokeilun vaikuttavuudesta voitiin antaa vain alustavia tietoja. Alkuvaiheen kuitenkin todettiin – seurantajärjestelmien puutteellisuuksista johtuvan varauksin – vaikuttavan lupaavalta: Vuoden 2003 loppuun mennessä asiakkuutensa päättäneistä oli seuranta-aikana työllistynyt hieman useampi kuin työmarkkinatuen saajista keskimäärin. Asiakkaat olivat myös ottaneet palvelun hyvin vastaan. Tyytyväisyys perustui ennen kaikkea asiakkaiden kokemaan palvelun yksilöllisyyteen, heidän tilanteeseensa paneutumiseen ja ajan antamiseen. (Arnkil ym. 2004, 1–2.)

Valtioneuvoston tarkastajien tekemä arvio työvoiman palvelukeskusten toiminnasta perustuu hieman pidemmän ajanjakson kuluessa tapahtuneen toiminnan kehityksen seurantaan. Valtioneuvoston tarkastajien arvio on melko kriittinen. He toteavat kannanotossaan, että ”kokonaisuutena tarkastellen palvelukes-

kusten toiminta vaikuttaa – – vielä monelta osin keskeneräiseltä”. Tilintarkastajat katsovat, että ”hankkeen toteuttamista on vaikeuttanut selvästi se, ettei valtion keskushallinnosta ole kyetty antamaan riittävästi tukea ja ohjausta palvelukeskuksille”. Heidän näkemyksensä mukaan hanke myös ”käynnistettiin substanssitoiminnan ehdoilla kiinnittämättä riittävästi huomiota käytännön toimintatapoihin ja menettelyihin”. (Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 120–121.)

Tilintarkastajien mukaan hankkeen käynnistämisesä ja toteutuksessa työministeriöllä on ollut vahva asema, kun taas kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden sitouttamisessa hankkeeseen on ilmennyt ongelmia. Jotta kuntien voimavarat saadaan paremmin tukemaan palvelukeskusten asiakastyötä, tilintarkastajat katsovat sen edellyttävän ”mm. sosiaali- ja terveysministeriön ohjauksen tehostamista sekä palvelukeskusten ja sosiaalitoimen ja terveydenhuollon yhteistyön selkeyttämistä ja tiivistämistä”. Valtiontilintarkastajien mukaan ”myös Kelan osallistumiseen ja sitoutumiseen näyttää liittyvän selviä tehostamistarpeita”. (Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 121.)

Palvelukeskusten asiakasprosessin ei liioin katsota tilintarkastajien kannanotossa toimivan hyvin. Ongelmana pidetään mm. sitä, että asiakkaille ei ole tarjolla riittävästi sopivia työharjoittelu- ja työpaikkoja eikä päihde- ja mielenterveyspalveluja. Ongelmia tai epäselvyyksiä liittyy lisäksi vaikeasti työllistettävien henkilöiden palvelutarpeen arvioimiseen ja asiakkaiden ohjaamiseen palvelukeskuksiin, asiakkuuden päättymisen kriteerien määrittelyyn sekä niiden asiakkaiden huomioon ottamiseen, joita ei ole voitu palvelukeskuksissa auttaa. (Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 121.)

1.5 Kela osana työvoiman palvelukeskusten verkostojä

Kuten edellä on käynyt ilmi, palvelukeskusten toimintaa on mahdollista vielä nykyisestä parantaa (joskin vastaavia toimintaongelmia ilmenee verkostoyhteistyössä yleisemminkin). Kelan kannalta kiinnostavaa on se, että myös Kelan asema palvelukeskusten toiminnassa on askarruttanut tutkijoita ja päätöksentekijöitä. Monien näkemys näyttää olevan, että Kelan roolia tulisi vahvistaa. ”Esimerkiksi Kuntaliiton mukaan tämä on tärkeää. Kelalla on keskeinen rooli ammatillisen kuntoutuksen järjestäjänä, rahoittajana ja toimeenpanijana, joskin rooli vaih-

telee paikkakunnittain. Erityisesti niissä työvoiman palvelukeskuksissa, joissa Kelan virkailijaa ei ole pysyvästi (mm. Tampere, Vantaa ja Pori), ei olla tyytyväisiä Kelan toimintaan.” (Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 115.)

Jotta asiasta saataisiin tarkempaa tietoa myös Kelan asianosaisilta toimihenkilöiltä, Kelassa päätettiin toteuttaa heille osoitettu kysely (ks. liite). Sen avulla selvitettiin Kelan vakuutuspiirien osallistumista työvoiman palvelukeskusten toimintaan. Tutkimuksessa kartoitettiin sekä vakuutuspiirien osallistumistapoja että vakuutuspiirien johtajien ja palvelukeskusten ja yhteispalvelupisteiden kanssa työskennelleiden Kelan toimihenkilöiden kokemuksia ja arvioita niiden toiminnasta.

Palvelukeskusten toimintaan osallistuneiden Kelan vakuutuspiirien johtajille lähetettiin kysely sähköisessä muodossa 4.11.2005. Vakuutuspiirien johtajia pyydettiin välittämään kysely edelleen toimistonjohtajille, mikäli vakuutuspiirissä toimii enemmän kuin yksi palvelukeskus. Lisäksi kysely pyydettiin välittämään vakuutuspiirin toimihenkilöille, jotka työskentelevät palvelukeskuksessa. Toimihenkilöiltä tiedusteltiin vain mielipiteitä palvelukeskusten toiminnasta. Kyselyyn vastaamisesta muistutettiin sähköpostiviestillä 23.11.2005.

Palvelukeskusten toimintaan osallistui 35 Kelan vakuutuspiiriä marraskuussa 2005. Kyselyyn vastasi esimiehiä 31 vakuutuspiiristä. Kaksi vakuutuspiirin johtajaa ilmoitti jättävänsä vastaamatta, koska toiminta ei ollut vielä käynnistynyt tai se oli käynnistynyt niin hiljattain, ettei kokemuksia ollut vielä ehtinyt karttua riittävästi. Esimiesten lisäksi kyselyyn vastasi 32 toimihenkilöä 23 toimistosta.

Seuraavissa luvuissa raportoidaan tiivistetysti kyselyn keskeiset tulokset.

2 Työvoiman palvelukeskusten toimintaan osallistumisen muodot

Työvoiman palvelukeskusten toimintaan osallistuvista Kelan toimistoista puolet toimii etäpalveluperaatteella: palvelukeskukseen tullut asiakas joko ohjataan Kelan toimistoon tai asia hoidetaan puhelimitse tai sähköpostilla (taulukko 1).

Taulukko 1. Kelan toimistojen tapa osallistua työvoiman palvelukeskusten toimintaan.

Osallistumistapa	Lkm	%
Palvelukeskuksessa työskentelee toimihenkilö kaikkina aukiolopäivinä kokopäiväisesti	4	13
Palvelukeskuksessa työskentelee toimihenkilö joinakin päivinä	9	29
Palvelukeskuksessa ei työskentele Kelan toimihenkilöä, vaan Kelalle kuuluvat asiat hoidetaan joko lähettämällä palvelukeskuksen asiakas Kelan toimistoon tai konsultoimalla tarvittaessa Kela	15	48
Muulla tavoin	3	10
Yhteensä	31	100

Harvemmin kuin kaikkina aukiolopäivinä palvelukeskuksessa paikalla olevat Kelan toimihenkilöt ovat useimmiten keskittäneet vastaanottonsa yhdelle päivälle, jolloin paikalla ollaan 2–7 tuntia. Muuten kuin luokituksessa esitetyillä tavoilla yhteistyön järjestämissä toimistoissa yhteyshenkilöt osallistuvat palvelukeskuksen toimintaan vaihtelevasti ja tilanteen mukaan: puhelimitse, käymällä tarvittaessa palvelukeskuksessa tai osallistumalla asiakaspalaveriin ja moniammatillisiin tiimipalaveriin.

Valtaosassa niistä palvelukeskuksista, joissa Kelan toimihenkilöt työskentelevät, on pääteyhteys Kelaan (taulukko 2). Tällöin palvelukeskuksen työpisteessä on mahdollista tehdä myös muita kuin itse palvelukeskuksen kautta tulleita töitä.

Taulukko 2. Kelan toimihenkilöiden työtilat ja -välineet työvoiman palvelukeskuksissa (%).

Työtilat ja -välineet	%
Pääteyhteys Kelaan	69
Oma puhelinnumero	69
Oma työhuone	75

Palvelukeskuksen kautta toimistojen hoidettavaksi tulee keskimäärin 21 asiakasta kuukaudessa, eli työttömyysasiakkaiden kokonaismäärään suhteutettuna verraten vähän. Palvelukeskusten kautta tulevien

asiakkaiden määrä kuitenkin vaihtelee paljon toimistoittain (taulukko 3).

Taulukko 3. Työvoiman palvelukeskuksen kautta Kelan toimistoille tulleiden asiakaskontaktien määrä kuukaudessa keskimäärin.

Asiakaskontakteja	Lkm	%
1–5	9	37
6–20	6	25
21–40	5	21
41–80	4	17
Yhteensä	24	100

Neljässä palvelukeskuksessa, joissa Kelan toimihenkilö on paikalla joka päivä, asiakkaita on ollut keskimäärin 35 kuukaudessa (mediaani 28, vaihteluväli 5–80). 15 palvelukeskuksessa, joiden toimintaan Kela osallistuu vain omasta toimistosta käsin, asiakkaita on ollut keskimäärin 11 kuukaudessa (mediaani 5, vaihteluväli 1–50).

Keskimäärin palvelukeskuksen kautta tulleiden tehtävien hoitamiseen on käytetty 2,8 henkilötyökuukautta viimeksi kuluneen vuoden aikana. Myös työ määrä vaihtelee toimistoittain (taulukko 4).

Taulukko 4. Työvoiman palvelukeskuksen kautta Kelan toimistoille tulleiden tehtävien hoitamiseen käytetyt henkilötyökuukaudet toimistoissa.

Henkilötyökuukausia	Lkm	%
Alle 1	7	29
1–4	13	54
5–9	2	8
10–12	2	8
Yhteensä	24	100

Kelan toimihenkilöt tekevät palvelukeskuksen työpisteessään myös paljon muita kuin palvelukeskuksen kautta tulleita töitä. Keskimäärin tällaisiin työtöihin arvioidaan kuluvan 38 % työajasta. Vaihtelu toimistojen kesken on kuitenkin tässäkin suurta (taulukko 5).

Taulukko 5. Muihin kuin työvoiman palvelukeskuksen kautta tullessiin työtehtäviin käytetyn ajan osuus koko palvelukeskuksessa vietetystä työajasta vakuutuspiireissä.

Muihin työtehtäviin käytetty aika	Lkm	%
Alle 20 %	5	36
20–39 %	2	14
40–59 %	2	14
Yli 59 %	5	36
Yhteensä	14	100

Palvelukeskuksissa, joissa Kelan toimihenkilö on paikalla joka päivä, keskimäärin 56 % työajasta käytetään muiden kuin palvelukeskuksen kautta tulleiden työtehtävien hoitamiseen.

Eniten palvelukeskukseen tulleiden asiakkaiden kanssa on hoidettu kuntoutus-, työttömyys- tai eläkeasioita (taulukko 6).

Taulukko 6. Työvoiman palvelukeskuksen kautta tulevien työtehtävien jakautuminen etuuksittain (24 vakuutuspiirin %-osuuksien keskiarvot).

Työtehtävien jakautuminen etuuksittain	ka. %
Kuntoutusasiat	37
Työttömyysetuudet	18
Eläkkeet	14
Sairauspäivärahat	10
Yleinen asumistuki	9
Pitkäaikaistyöttömien eläketuki	6
Sairaanhoidokorvaukset	2
Hoitotuet ja vammaisetuudet	1
Opintoetuudet	1
Muut etuudet	2

Palvelukeskuksen kautta tulevien työtehtävien jakautumisessa esiintyy vaihtelua vakuutuspiirien kesken. Esimerkiksi seitsemässä vakuutuspiirissä kuntoutusasioiden osuus on ollut alle 20 %, kun taas viidessä vakuutuspiirissä yli 70 % kaikista toisista on kuntoutusasioita. Muita etuuksia, joissa vakuutuspiireittäistä vaihtelua on runsaasti, ovat eläkkeet, sairauspäivärahat, työttömyysetuudet ja yleinen asumistuki.

3 Mielipiteet työvoiman palvelukeskusten toiminnasta

Sekä esimiesten että henkilöstön mielestä viranomaisten yhteistyö työvoiman palvelukeskuksessa on sujunut pääosin hyvin (taulukko 7). Mielipide tukee valtiontilintarkastajien havaintoa, jonka mukaan Kelassa ei ole todettu palvelukeskusten toiminnassa erityisiä ongelmia (Valtiontilintarkastajien kertomus 2005, 115).

Taulukko 7. Esimiesten ja henkilöstön näkemykset Kelan ja muiden viranomaisten yhteistyön sujumisesta palvelukeskuksessa (%).

Yhteistyön sujuminen	Esimiehet % (n = 30)	Henkilöstö % (n = 32)
Hyvin	80	91
Tältä väliltä	17	6
Huonosti	3	3
Yhteensä	100	100

Moni (43 %) Kelan edustajista kokee, että asiakkaiden on helpompaa asioida palvelukeskuksessa kuin Kelan toimistossa. Esimiehet suhtautuvat jonkin verran henkilöstöä epäilevämmiin palvelukeskuksessa asioimisen helppouteen (taulukko 8).

Taulukko 8. Esimiesten ja henkilöstön käsitykset siitä, miten helppoa Kelan asiakkaan on asioida työvoiman palvelukeskuksessa verrattuna asiointiin Kelan toimistossa (%).

Asioinnin helppous	Esimiehet % (n = 28)	Henkilöstö % (n = 32)
Paljon helpompaa	14	19
Jonkin verran helpompaa	25	28
Tältä väliltä	36	47
Jonkin verran hankalampaa	25	3
Paljon hankalampaa	0	3
Yhteensä	100	100

Enemmistö (64 %) kyselyyn vastanneista on sitä mieltä, että palvelukeskusten toimintaan osallistuminen edistää myös Kelan palvelutavoitteiden saavuttamista (taulukko 9).

Taulukko 9. Esimiesten ja henkilöstön näkemykset siitä, edistääkö vai haittaako Kelan osallistuminen työvoiman palvelukeskuksen toimintaan Kelan omien palvelutavoitteiden toteutumista (%).

Edistääkö vai haittaako Kelan osallistuminen?	Esimiehet % (n = 30)	Henkilöstö % (n = 31)
Edistää paljon	27	16
Edistää jonkin verran	37	48
Tältä väliltä	30	29
Haittaa jonkin verran	6	7
Haittaa paljon	0	0
Yhteensä	100	100

Esimiehillä ja henkilöstöllä on kuitenkin hieman erilainen näkemys siitä, miten aktiivisesti Kelan pitäisi osallistua palvelukeskusten toimintaan ja toiminnan tavoitteiden määrittämiseen. Henkilöstö on esimiehiä useammin nykyistä aktiivisemmän osallistumisen kannalla (taulukot 10 ja 11).

Taulukko 10. Esimiesten ja henkilöstön näkemykset siitä, pitäisikö Kelan voida vaikuttaa nykyistä enemmän työvoiman palvelukeskusten toiminnan tavoitteiden suuntaamiseen (%).

Pitäisikö Kelan voida vaikuttaa?	Esimiehet % (n = 25)	Henkilöstö % (n = 27)
Kyllä	44	59
Ei	56	41
Yhteensä	100	100

Taulukko 11. Esimiesten ja henkilöstön näkemykset siitä, pitäisikö Kelan osallistua nykyistä aktiivisemmin työvoiman palvelukeskusten toimintaan (%).

Pitäisikö Kelan osallistua?	Esimiehet % (n = 26)	Henkilöstö % (n = 27)
Kyllä	31	52
Ei	69	48
Yhteensä	100	100

Selvä enemmistö henkilöstöstä on sitä mieltä, että Kelan olisi hyvä määritellä nykyistä selkeämmin ta-

vat, joilla palvelukeskusten toimintaan osallistutaan (taulukko 12). Esimerkkeinä esimiesten henkilöstöä tasaisemmin jakautuneista mielipiteistä ovat lainaukset kahden vakuutuspiirin johtajan vastauksista:

Kelalle omat tavoitteet ja linjaukset toiminnalleen palvelukeskuksissa (= selkänöja paikallisissa neuvotteluissa). Tilastoja myös tavoiteasetannan tueksi. Palvelukeskuksessa tehty työ näkyviin mittareihin ja tuloksiin! Kerran vuodessa valtakunnallinen työkokous asian tiimoilta.

Esim. meillä olemme yhdessä palvelukeskuksen yhteistyötahojen kanssa sopineet kohderyhmän ja asettaneet tavoitteet ja näissä on ymmärtääkseni valtakunnallisesti eroja. Paikalliset eroavuudet on kuitenkin hyvä sallia ja ottaa huomioon.

Taulukko 12. Esimiesten ja henkilöstön näkemykset siitä, tulisiko Kelan omaksua nykyistä yhtenäisempi käytäntö työvoiman palvelukeskusten toimintaan osallistumisessa (%).

Tulisiko Kelan omaksua?	Esimiehet % (n = 29)	Henkilöstö % (n = 28)
Kyllä	59	79
Ei	41	21
Yhteensä	100	100

Palvelukeskuksiin suunnitellun asiakastietojärjestelmän käytöstä ja rahoituksesta kysyttiin erikseen. Vastausten perusteella järjestelmän käyttämistä kannatetaan, mutta järjestelmän rakentamiskustannuksiin ei olla enää yhtä halukkaita osallistumaan. Erityisesti henkilöstöstä moni ei ole osannut ottaa kantaa rahoitusasiaan (taulukko 13).

Taulukko 13. Esimiesten ja henkilöstön näkemykset siitä, tulisiko Kelan osallistua työvoiman palvelukeskuksille suunnitellun asiakastietojärjestelmän käyttöön ja rahoitukseen (%).

Tulisiko Kelan osallistua?	Esimiehet		Henkilöstö	
	Käyttö % (n = 23)	Rahoitus % (n = 23)	Käyttö % (n = 22)	Rahoitus % (n = 13)
Kyllä	61	30	73	46
Ei	39	70	27	54
Yhteensä	100	100	100	100

4 Lopuksi

Työvoiman palvelukeskusten toimintaan osallistuvat Kelan toimihenkilöt suhtautuvat uudelleen palvelumuotoon pääosin myönteisesti tai vähintään neutraalisti. Viranomaisten yhteistyön palvelukeskuksissa koetaan sujuvan hyvin. Arvion perusteella työvoiman palvelukeskukset näyttäisivät välttäneen ainakin pahimmat verkostoyhteistyön karikot (ks. luku 1.3), ja yleissyvltään arvio on mm. valtioniintarkastajien näkemystä myönteisempi.

Kelan toimihenkilöiden enemmistön mielestä palvelukeskusten toimintaan osallistuminen edistää Kelan omien palvelutavoitteiden toteutumista, ja asiakkaiden asioinnin oletetaan valtaosin olevan helpompaa tai vähintään yhtä helppoa palvelukeskuksessa kuin Kelan toimistossa. Suurimman hyödyn asiakkaalle koetaan koituvan siitä, että asioita on mahdollista hoitaa tutun virkailijan kanssa. Palvelukeskuksessa monimutkaisten asioiden hoitamiseen saattaa olla käytettävissä enemmän aikaa kuin Kelan toimistossa. Tällöin asiakkaalle voidaan tarjota sellaisiakin palveluita, joita hän ei olisi itse välttämättä osannut edes kysyä.

Asiakkaiden on helpompaa asioida yhdessä toimipisteessä, josta saa tarvittavat palvelut ”saman katon alta”. Lisäksi tutut virkailijat tuntevat asiakkaiden asiat joten työskentely on helpompaa.

Yhteispalvelupisteessä on oma työvoimaohjaaja/sos.hoitaja -pari, jotka tuntevat asiakkaan tilanteen. Kelassa ei tätä ole.

Asiakkailla on palvelukeskuksessa mahdollisuus varata enemmän aikaa henkilökohtaiseen palveluun kuin Kelassa. Asiakkaiden ei tarvitse itse olla niin aktiivisia omissa asioissaan kuin tavallisesti etuuksia hakiessaan. Toisaalta on hyvä, että yhteispalvelun kautta kohdistetaan resursseja sellaisiin henkilöihin, joilla on enemmän avun ja ohjauksen tarvetta kuin ”tavallisilla” asiakkailla. Tällä on kuitenkin myös kääntöpuolensa: kun asiakas jossakin tottuu liiankin yksilölliseen palveluun, hänellä saattaa esim. elämäntilanteen muuttuessa olla suuria hankaluuksia itse ”palata” hoitamaan asioitaan.

Toiminta palvelukeskuksessa on erilaista kuin Kelan normaali palvelutoiminta eli asiakkaan asiaan perehdytään ”suurenuslasin” tarkkuudella ja etsitään nimenomaan mahdollisuuksia tarjota eri-

laisia palveluita asiakkaille. Kelallahan aloite tulee yleensä asiakkaalta.

Palvelukeskuksessa aikaa/asiakas käytetään enemmän kuin mitä Kelassa on mahdollista käyttää ja tämä luo paineita ja odotuksia asiakkaiden taholta Kelaan päin.

Osa Kelan edustajista jää kuitenkin pohtimaan, tuottaako palvelukeskusten toimintaan osallistuminen riittävästi hyötyä suhteessa hankkeeseen käytettyihin voimavaroihin, kun Kelan asiantuntemusta vaativia asiakkaita saattaa palvelukeskuksissa olla melko vähän ja osa näistäkin asiakkaista on jo aiemmin asioinut Kelassa. Myös työn tekemisen tapojen muuttuminen voi saada palvelukeskuksen toimintamallin tuntumaan vanhanaikaiselta.

– – nämä asiakkaat ovat jo ennen palvelukeskuksen asiakkaita siirtymistä olleet Kelan asiakkaita ja heille on kaikkia Kelan vallassa olevia toimenpiteitä tarjottu.

Ainakaan X:ssä ei Kelan osallistuminen paljokaan vaikuta palvelukeskuksen toimintaan kokonaisuutena. Kela on kovin irrallinen ja satunnainen osa toimintaa. Kelan palveluita tarvitsevia asiakkaita ei tunnu olevan kovinkaan paljon, joten suurempi osallistuminen tuntuisi turhalta.

Palvelukeskuksen toimintakulttuuri on aivan toisenlainen kuin Kelalla. Se ei sovi Kelalle. Nykyaikana, kun puhutaan verkostotyöskentelystä ja virtuaalitiimeistä, ei ole ollenkaan tarpeellista, että Kela ja palvelukeskukset työskentelevät samassa työpisteessä. Virtuaalitiimi tapaa silloin kun on asiaa. Tämä toimii erittäin hyvin.

Vakuutuspiirit näyttävät ratkaiseen vähäisistä asiakasmääristä aiheutuneen resurssien vajaakäytön uhan niin, että edustus palvelukeskukseen on järjestetty vain tietyiksi päiviksi – useimmiten yhtenä päivänä viikossa – tai niin, että viranomaisten välistä yhteydenpitoa on hoidettu omasta toimistosta puhelimitse. Jokapäiväisen vastaanoton palvelukeskukseen järjestäneissä vakuutuspiireissä palvelukeskuksessa työskentelevä toimihenkilö on tehnyt myös paljon muita kuin palvelukeskuksen kautta tulleita töitä.

Moni oman vakuutuspiirinsä toiminnasta vastaava esimies pitää hankalana sitä, että palvelukeskusten kautta tulevaan lisätööhön ei ole osoitettu selkeästi

resursseja silloin, kun vakuutuspiirien toiminnan tehokkuutta seurataan tarkkaan. Vakuutuspiirien toimintaa kokonaisuutena suunnitellessaan esimiehet voivat tällöin epäillä palvelukeskustyön merkitystä: vaikka palvelukeskuksen kautta tulevien asiakkaiden koetaankin hyötyvän uudesta palvelumuodosta, heidän asioidensa hoitamiseen menevä työpanos on aina pois joidenkin muiden asiakkaiden palvelemisesta. Resurssien jakamisesta päättäminen ei ole helppoa, koska eri asiakasryhmien Kelan palveluista saaman hyödyn vertaileminen on tarpeiden yhteismitattomuuden vuoksi vaikeaa.

Yhteistyötä haluttaisiin tehdä enemmän, mutta koska Kelalle ei valtakunnallisesti ohjattu resursseja niin emme ole voineet sitoutua enempään.

— — *Ongelma on se, että Kelan normaalitoimintaan nähden ratkaisuja syntyy niukasti, eikä tämännäyttäviseen toimintaan ole osoitettu lisäresursseja ja muu kuntoutustoiminta toimistossa karsii.*

Tällä henkilöstömitoituksella haittaa vakuutuspiirien tulostavoitteiden saavuttamista, osaava kuntoutuksen tekijä tekee kuukaudessa 150–200 ratkaisua ja ottaa sadoittain asiakkaita/puhelujia (vrt. palvelukeskuksen kk-määrä n. 80!) nyt tekijä vain heikentää käyttäestettämme!

— — *Asiakkaista liian suuri osa pyrkii vain eläkkeelle eikä todellisia kuntoutustapauksia ole käsiteltävissä tapauksissa riittävästi.*

— — *Työskennellessäni palvelukeskuksessa, rajatun ajan 0,5 pv/vk, joudun koko ajan pohtimaan paljonko voin hyvällä omalla tunnolla käyttää aikaa palvelukeskuksen asiakkaisiin, joiden ongelmien selvittely on monimutkaista ja aikaa vievää. Tuntuu, että Kela on mukana ns. ”vasemmalla kädellä”, ei paneutunut asiaan ainakaan X:ssä. Positiivista on se, että mennessään palvelukeskukseen resurssiajaksi, kokee olevansa tervetullut ja työtä riittää koko ajalle asiakastapaamisena ja palaverina.*

Kelan niukentuvien palveluresurssien aikana vähenevän henkilöstön hajauttaminen palvelukeskusten ainakin tähän saakka kovin hennosti Kela-asiantuntemusta vaativiin asiakastehtäviin heikentää varsinaisten Kelan yksiköiden selviytymismahdollisuuksia. Kun lisäksi vain pieni osa Kelan asiakaspalvelijalle ohjatuista pitkäaikaistyöttömistä lopulta on oikeutettu Kelan järjestämään

kuntoutukseen, työpanosta ja työaikaä käytetään merkittävästi muuhun kuin Kelan palvelutehtäviin.

Sekä itse palvelukeskusten kuin Kelan niihin osallistumisen tuloksellisuutta tulisi pystyä jotenkin arvioimaan. Hyötykö yksittäinen asiakas? Onko moniammatillinen tiimityöskentely yhteiskunnallisesti riittävän vaikuttavaa suhteutettuna siihen käytettyyn henkilöstöpanostukseen?

— — *Yhteistyö sujuu positiivisessa hengessä ja olemme päässeet aiempaa lähemmäksi yhteistyökumpaneitamme. Lisäksi se suhteellisen pieni joukko työttömiä, joille kuntoutuspalveluja on voitu tarjota, on varmasti yksilötasolla hyötynyt asiasta. Nämä ovat palvelukeskuksen Kelalle antama positiivinen puoli. Negatiivista on se, että resurssi tähän työhön on otettava toimiston tiukalle lasketusta resurssista, eikä hankkeeseen ole saatu lisäresursseja. Näkemyksemme mukaan kaikki palvelukeskukseen panostaminen on aiempaan verrattuna lisätyötä, sillä ilman palvelukeskusta nyt asiakkaita tulleet eivät olisi Kelan kuntoutusasiakkaita. Eli suurin kehittämistarve on lisäresurssin myöntäminen myös Kelalle.*

Viimeinen puheenvuoro annetaan palvelukeskuksessa työskentelevälle toimihenkilölle, joka kertoo kokemistaan ongelmista, joita aiheutuu siitä, että hän ei tiedä, mikä on Kelan rooli toiminnan kokonaisuudessa ja mitä muut viranomaiset Kelalta odottavat. Puheenvuoro valottaa hyvin Kelan roolia verkostoyhteistyön monimutkaisessa arjessa, jossa ongelmiin ei aina löydy yksinkertaisia vastauksia.

Yksi virkailija Palvelupisteessä ei voi olla monen etuasian asiantuntija. Itse olen siis kerran viikossa Palvelupisteessä, joten arvailujen varassa on, miten tällainen ”päivän päivystys” vastaa tarpeisiin. Puhelimen avulla Palvelukeskuksen virkailija tavoittaisi juuri sen etuuden asiantuntijan, minkä haluaa. Miten sitten järjestää ”varma” tavoitettavuus puhelimitse? Tarvitaanko kysymyksiin akuutisti vastausta esim. asiakkaan ollessa haastattelussa Palvelupisteessä vai voiko asia odottaa esim. viikon? Kysymykset kulminoituvat aika paljon siihen, mitä tarpeita sosiaalityöntekijä/työvoimaohjaaja/asiakas asiakasprosessissa ovat havainneet. Mahdollisten kuntoutusasiakkaiden ”haravoinnissa” asiakaskunnasta Kelan kuntoutusosaajan asiantuntemusta tarvittaisiin. Asiakkaat, jotka hyötyisivät ja olisivat kenties vielä oi-

keutettuja Kelan kuntoutukseen, voivat jäädä kokonaan huomiotta, kun asiantuntemusta prosessin alkupäässä ei ole. Asiakasneuvojana olen nähnyt omat vaikutusmahdollisuuteni yhteistyön kehittämisesä aika heikoksi. En myöskään tiedä, pitäisikö yhteistyötä kehittää vai mennäänkö vain eteenpäin mahdollisimman pienin resurssein ja Kela odottaa, mitä tarpeita sosiaalitoimi, työministeriö ja asiakkaat esittävät. Eli onko Kela passiivinen osapuoli? Kenties toimintamalli, jossa sosiaalityöntekijä ja työvoimaohjaaja toimivat tiiviinä työparina, ei tarvitsekaan aktiivista Kelan osallistumista.

Kirjallisuus

Arnkil R, Karjalainen V, Aho S, Lahti T, Lyytinen S-M, Spangar T. Yhteispalvelusta palvelukonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Helsinki: Työministeriö, Työhallinnon julkaisu 339, 2004.

Valtiontilintarkastajien kertomus 2005 [viitattu 23.12.2005]. Saatavissa: <<http://www.eduskunta.fi/fakta/vtilt/index.htm>>.

LIITE

Työvoiman palvelukeskuksia/työttömien yhteispalvelupisteitä koskeva kysely

1. Kustannuspaikkasi? _____

2. Toiminimikkeesi?

1 Vakuutuspiirin johtaja

2 Muu, mikä? _____ à Siirry kysymykseen 10.

3. Miten vakuutuspiirinne osallistuu työvoiman palvelukeskuksen/työttömien yhteispalvelupisteen toimintaan?

Vain vakuutuspiirin johtajat vastaavat.

1 Palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä työskentelee toimihenkilö kaikkina aukiolopäivinä kokopäiväisesti.

2 Palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä työskentelee toimihenkilö kaikkina aukiolopäivinä, mutta vain osan aikaa työpäivästä, ___ tuntia päivässä.

3 Palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä työskentelee toimihenkilö vain joinakin aukiolopäivinä, yhteensä ___ päivänä viikossa, ___ tuntia päivässä.

4 Palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä ei työskentele Kelan toimihenkilöä, vaan Kelalle kuuluvat asiat hoidetaan joko lähettämällä palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen asiakas Kelan toimistoon tai konsultoimalla tarvittaessa palvelukeskusta/yhteispalvelupistettä. à Siirry kysymykseen 6.

5 Muulla tavoin, miten? _____

4. Onko palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä työskentelevällä Kelan toimihenkilöllä...

Vain vakuutuspiirin johtajat vastaavat.

	Kyllä	Ei
a) pääteyhteys Kelaan?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
b) oma puhelinnumero?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
c) oma työhuone?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

5. **Kuinka suuren osan palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä vietetystä työajasta vakuutuspiirinne palvelukeskuksessa työskentelevä(t) toimihenkilö(t) käyttä(v)ä(t) muiden Kelan tehtävien kuin palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen kautta tulevien tehtävien hoitamiseen? Arvioi tilannetta viimeksi kuluneen vuoden ajalta.**

Vain vakuutuspiirin johtajat vastaavat. Arvioikaa tässä ja kysymyksissä 6, 7a ja 8 tilannetta kuluvan vuoden ajalta jos vakuutuspiirinne ei ole osallistunut täyttä vuotta palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen toimintaan.

Yhteensä ___ prosenttia

6. **Kuinka monta henkilötyökuukautta vakuutuspiirinne toimihenkilö(t) on(ovat) käyttänyt(-eet) palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen kautta tulevien tehtävien hoitamiseen viimeksi kuluneen vuoden aikana?**

Vain vakuutuspiirin johtajat vastaavat.

Yhteensä ___ kuukautta

7. **Kuinka monta palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen kautta tullutta Kelan asiakasta vakuutuspiirinne toimihenkilö(i)llä on keskimäärin yhden kuukauden aikana?**

Vain vakuutuspiirin johtajat vastaavat.

Yhteensä noin _____ kontaktia/kk

8. **Arvioi, miten palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen kautta vakuutuspiirillenne tulevat tehtävät jakautuvat etuuksittain? Kerro arviosi prosenttiosuuksina siten, että suhteutat kunkin etuuden vaatiman työmäärän palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen kautta tulevien tehtävien aiheuttamaan kokonaistyömäärään. Arvioi tilannetta viimeksi kuluneen vuoden ajalta.**

Vain vakuutuspiirin johtajat vastaavat.

_____ % Kuntoutusasiat	_____ % Vanhempainetuudet tai lapsilisät
_____ % Eläkkeet	_____ % Maahanmuuttajan erityistuki
_____ % Hoitotuet tai vammaisetuudet	_____ % Opintoetuudet
_____ % Pitkäaikaistyöttömien eläketuki	_____ % Työttömyysetuudet
_____ % Sairaanhoidokorvaukset (lääkäripalkkiot, lääkkeet, matkakustannukset)	_____ % Yleinen asumistuki
_____ % Sairauspäivärahat	_____ % Muut Kelan etuudet yhteensä

9. Paljonko ovat palvelukeskuksesta/yhteispalvelupisteestä aiheutuvat kustannukset Kelalle vuodessa.

Vain vakuutuspiirin johtajat vastaavat.

Yhteensä noin _____ €/vuosi

10. Miten mielestäsi Kelan ja muiden viranomaisten yhteistyö on palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä sujunut?

1	Erittäin hyvin
2	Melko hyvin
3	Tältä väliltä
4	Melko huonosti
5	Erittäin huonosti

Haluatko täsmentää vastaustasi?

11. Kuinka helppoa tai hankalaa Kelan asiakkaan on asioida palvelukeskuksessa/yhteispalvelupisteessä verrattuna asiointiin Kelan toimistossa?

1	Paljon helpompaa
2	Jonkin verran helpompaa
3	Tältä väliltä
4	Jonkin verran hankalampaa
5	Paljon hankalampaa

Haluatko täsmentää vastaustasi?

12. Kun ajattelet palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen toimintaa kokonaisuutena, edistääkö vai haittaako Kelan osallistuminen sen toimintaan Kelan omien palvelutavoitteiden toteutumista?

1	Edistää paljon
2	Edistää jonkin verran
3	Tältä väliltä
4	Haittaa jonkin verran
5	Haittaa paljon

Haluatko täsmentää vastaustasi?

13. Tulisiko mielestäsi Kelan...

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
a) voida vaikuttaa nykyistä enemmän palvelukeskusten/ yhteispalvelupisteiden toiminnan tavoitteiden suuntaamiseen?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>
b) osallistua nykyistä aktiivisemmin palvelukeskusten/ yhteispalvelupisteiden toimintaan?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>
c) omaksua nykyistä yhtenäisempi käytäntö, jolla se osallistuu palvelukeskusten/yhteispalvelupisteiden toimintaan?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>

14. Tulisiko mielestäsi Kelan osallistua palvelukeskuksille/yhteispalvelupisteille suunnitellun asiakastietojärjestelmän...

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
a) käyttöön?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>
b) rahoitukseen?	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>

15. Mitä mahdollisia kehittämistarpeita olet havainnut palvelukeskuksen/yhteispalvelupisteen toiminnassa?
