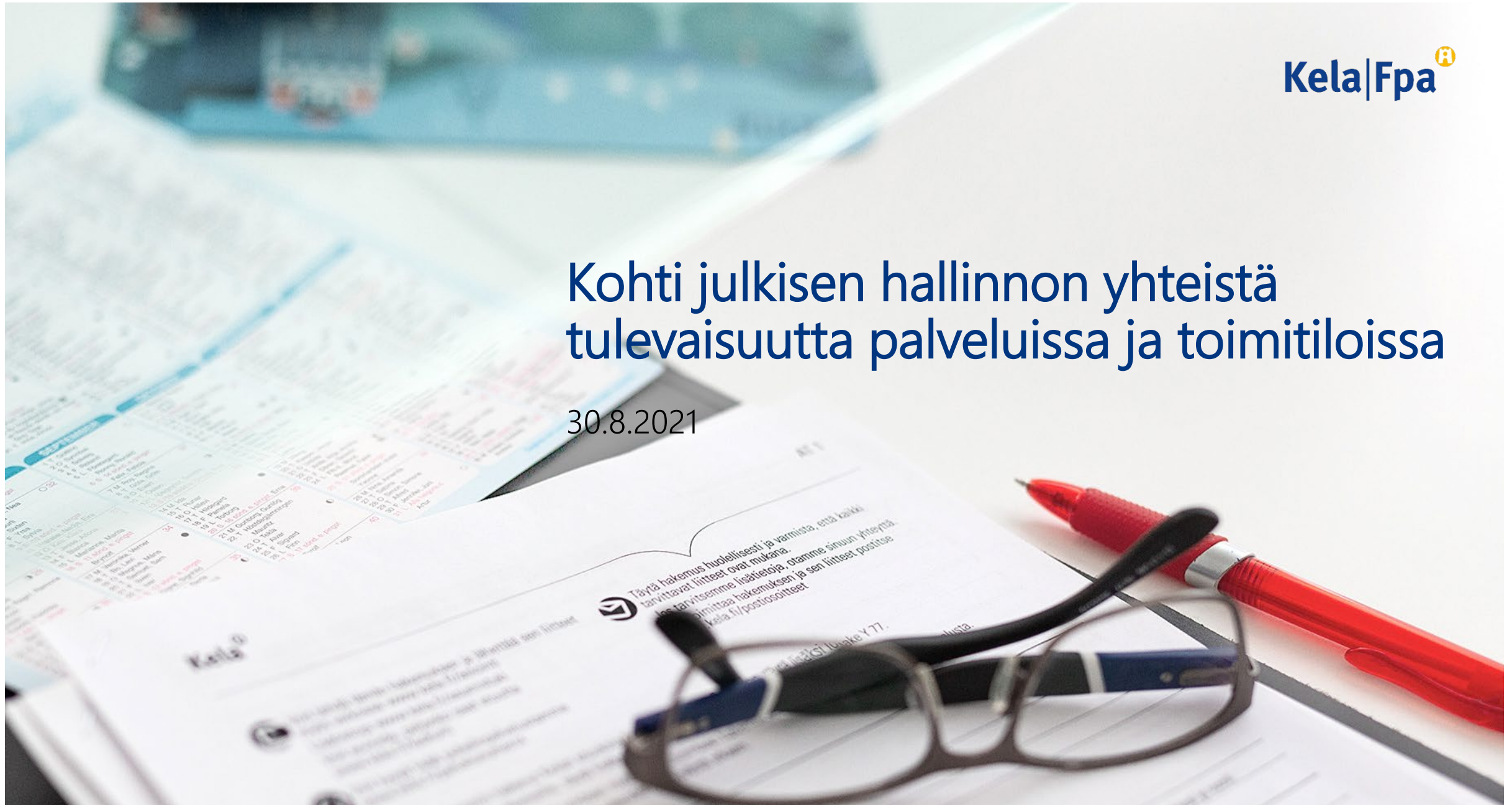


# Kohti julkisen hallinnon yhteistä tulevaisuutta palveluissa ja toimitiloissa

30.8.2021



# Kelan palvelukanavat ja palvelut (henkilöasiakkaat)

## Palvelukanavat ja palvelut henkilöasiakkaille



Kela.fi

### Verkkosivut

Chattirobotti  
Kysy Kelasta  
Laskurit  
Palautepalvelu  
Chatti  
Verkkopuhelu

### OmaKela

Chattirobotti  
Hakeminen  
Oma asiointi  
Viestit ja liitteet  
Chatti



Puhelin

Asiantuntijapalvelua puhelimitse.  
Asiantuntijapalvelua ajanvarauksella. \*  
Mahdollisuus kielitulkkaukseen ajanvarauksella.  
Puhebotti  
Ajastettu soittopyyntö



Palvelupiste

Asiantuntijapalvelua palvelupisteissä ympäri Suomen.  
Mahdollisuus asioida ajanvarauksella.

Kelan erityispalvelut enemmän tukea tarvitseville asiakkaille



### Some-asiakaspalvelu

Facebook  
Instagram



Kanta.fi

Omakanta  
Reseptipalvelu

### Muut palvelut

- Vammaisten tulkkauspalvelu
- Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)

### Asiointipisteet

Osassa mahdollisuus etäpalveluun

### Pop up -palvelu

### Muut kumppanien tiloissa annettavat palvelut

Osassa mahdollisuus etäpalveluun

Harmaalla olevat ovat suunnitteilla olevia palveluita

# Näin Kela palvelee – vuosi 2020 numeroina



Kelan palvelupisteitä

145

Asiointipisteitä (yhteispalvelu)

147

Kuntia, joiden asiointipisteissä on etäpalvelu

79



Maksetut Kelan etuudet yhteensä noin

16 mrd. €

Henkilöstö  
31.12.2020

8 095

Uusia vakituksia kelalaisia vuonna 2020

619



Tunnistautumiset verkkopalvelussa  
64,4 milj.



Asiointikäynnit palvelupisteissä  
0,9 milj.



Lähetetyt kirjeet  
14,8 milj.



Vastatut puhelut  
2,0 milj.

Suorakorvausten lukumäärä

34,7 milj.



Kela tarjoaa valtakunnallista puhelinpalvelua suomeksi, ruotsiksi, saameksi ja englanniksi



Verkkopalvelun osuus (%) kaikista hakemuksista

73,5

Sähköiset reseptit

27 milj.



Kelalaisten määrä yksiköittäin



Etuuspalvelut  
5 290

Asiakkuuspalvelut  
1 259

IT-palvelut  
789

Yhteiset palvelut  
439

Tietopalvelut  
206

Viestintä, johdon tuki ja johto  
112



# Kelan palveluverkko kattaa koko Suomen



**Palvelupisteet** 138 kpl



**Puhelinpalvelu**

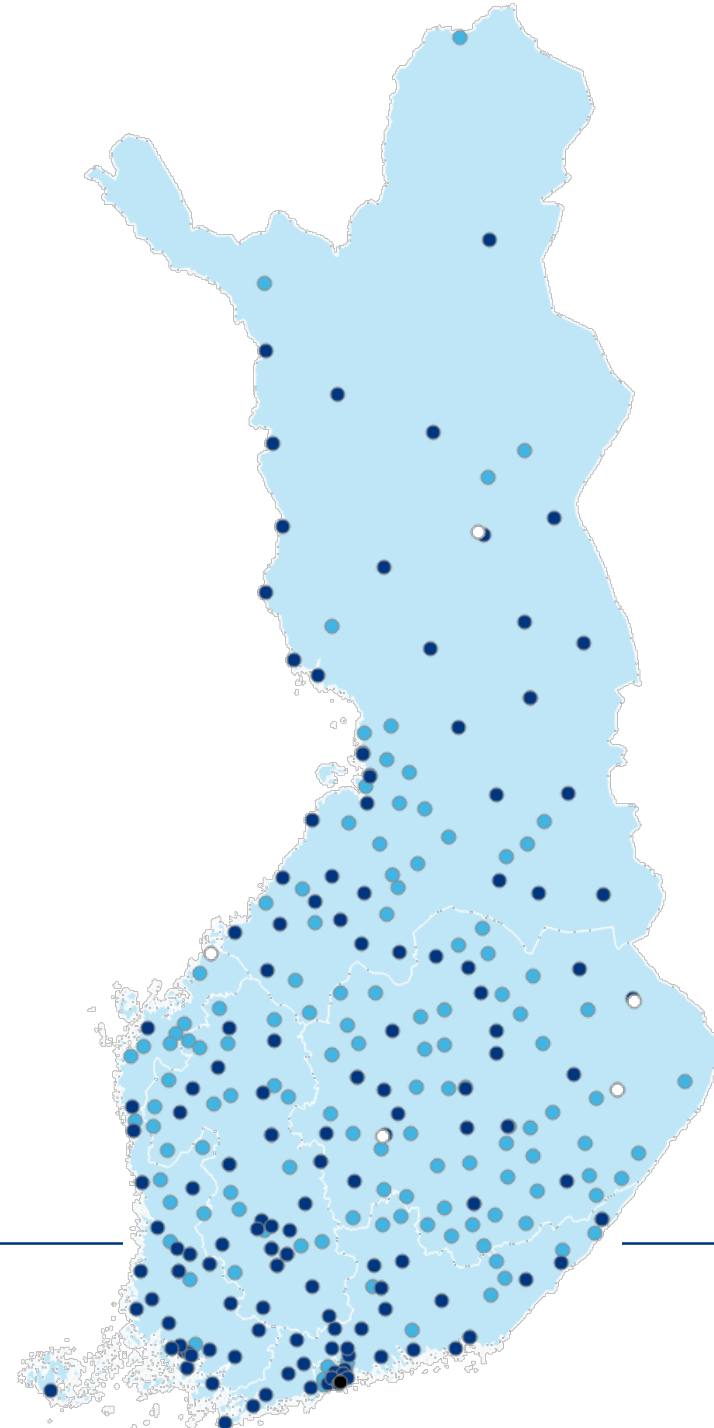


**Verkkoasiointi** [www.kela.fi/asiointi](http://www.kela.fi/asiointi)



**Palveluyhteistyö** muiden viranomaisten kanssa

- Yhteispalvelun asiointipisteet 149 kpl
- International House Helsinki 1 kpl



## Palveluverkko 06/2021

- Kelan palvelupiste
- Yhteispalvelun asiointipiste
- Yhteyskeskus
- International House Helsinki

# Kelan palvelua antavat etäpalvelupisteet

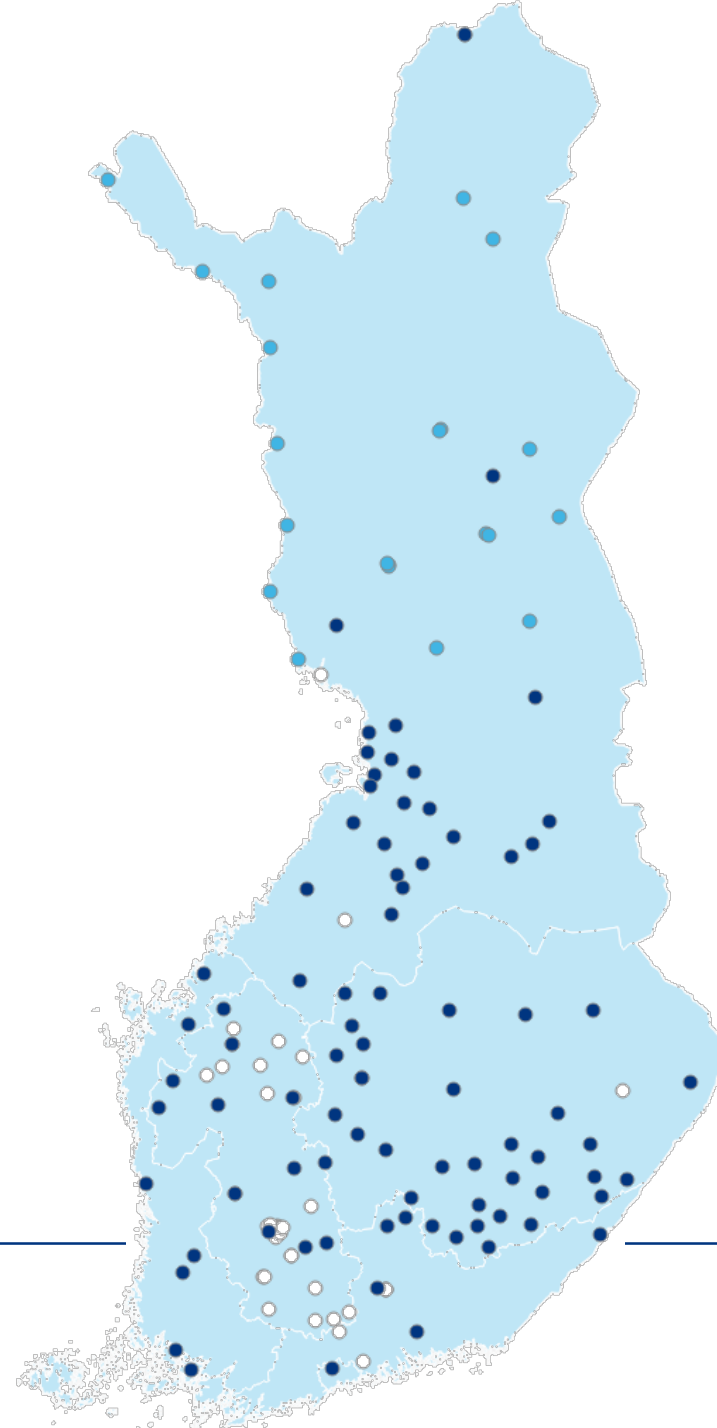


Asiointipisteet 83 kpl

Virtu-palvelupisteet 22 kpl

Lähipalvelupisteet 43 kpl

- Lähitorit
- Ohjaamot
- Muut eri asiakasryhmien infopisteet
- Hyvinvointikeskukset
- Palvelukeskukset



Etäpalvelupisteet 06/2021

- Yhteispalvelun asiointipiste
- Virtu-palvelupiste
- Lähipalvelupiste

# Etäpalvelu



Kelan etäpalvelua on tarjolla yhteensä 148 pisteessä (tilanne 1.6.2021)

- Palvelua on tarjolla mm. asiointipisteissä, lähitoreilla, ohjaamoissa ja Virtupisteillä
- Etäpalvelussa Kelan palveluasiantuntija neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä
- Etäpalvelussa asiakas ottaa tietokoneella kuvayhteyden Kelaan ja saa Kelan palvelua etäisyydestä ja paikasta riippumatta.
- Etäpalvelulla tuetaan asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua ja tarjotaan henkilökohtaista tukea asiointiin.
- Etäpalveluna tarjotaan myös digitukea asiointiin.

Kokemuksia etäpalvelusta: [linkki](#)

---

# Palveluyhteistyön muotoja

(Tilanne 1.6.2021):

Yhteistyön muoto	Pisteiden määrä / Kpl
Kela ja muu toimija (mm. sosiaalipalvelut, TE-toimisto, kunnanvirasto) ovat samassa tilassa *	27
Kela ja yhteispalvelun asiointipiste ovat samassa tilassa	18
Kelan työntekijä työskentelee säännöllisesti (esim. kerran viikossa) asiointipisteessä, jossa toiminta ei ole samassa tilassa	16
* Ainoastaan tilayhteistyötä	4

Tilayhteistyötä ja muuta yhteistyötä kehitetään jatkuvasti

Tilayhteistyön lisäksi Kelalla ja kunnilla on paljon Skype-yhteyden välityksellä tapahtuvaa yhteistyötä

Lisäksi yhteistyötä eri tahojen kanssa tehdään pop up tyyliä:

- esim. kuntien, oppilaitosten, vankiloiden kanssa.
- Käymme palvelemaan siellä, missä asiakkaamme ovat

# Kokemuksia tila- ja palveluyhteistyöstä

- Yhteistyötä (käyntiasiointi) on kehitetty esimerkiksi sosiaalipalveluiden kanssa. Asiakasta voidaan palvella kokonaisvaltaisemmin ja ”saattaen vaihtaen”. Lisäksi työntekijöiden välinen yhteistyö on helpottunut, kun on opittu tuntemaan paremmin.
  - [Kelan ja kunnan palvelut löytyvät yhä useammin saman katon alta](#) (Elämässä.fi)
- Asiakkaat ovat hyötäneet siitä, että Kela ja kumppani ovat samoissa tiloissa:
  - Asiakkaat voivat samalla hoitaa monia eri asioita.
  - Palvelujen ajallinen tarjonta on laajentunut (esim. asiointipisteen palveluaika on asiantuntijapalvelua laajempi).



# Asiakkaiden palvelutarpeita kartoitetaan mm. data-analyysien avulla

- Data-analyysien perusteella on tunnistettu erilaisia asiakasryhmiä ja niiden erilaisia palvelutarpeita
  - Asiakkaan tilanne ei ole stabiili, joten asiakas voi kuulua eri asiakasryhmiin eri aikoina  
-> asiakkaan palvelutarve vaihtelee
  - Tunnistetaan, milloin asiakas tarvitsee enemmän tukea asiointiinsa
- Analyysin perusteella eri alueilla painottuvat erilaiset asiakasryhmät
  - Tietoa hyödynnetään palveluverkon ja palveluiden kehittämisessä  
-> Läsnäolo ja sen toteutustapa määräytyy asiakastarpeen perusteella ja yhteistyössä kumppaneiden kanssa  
- Vrt. toimeenpanosuunnitelma: "Käyntiasiointi täydentää sähköisiä palvelukanavia ja mahdollistaa käyntiasiointin tasarvoisen toteuttamisen niille asiakkaille, jotka eivät pysty tai kykene sähköisiä palvelukanavia hyödyntämään."

# Enemmän tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeiden huomioiminen

Tarjoamme ja kehitämme palveluitamme niin, että asiakkaamme saisivat palvelua oman tilanteensa ja tarpeensa mukaan.

- Teemme tila- ja palveluyhteistyötä
- Kehitämme erityispalvelua
- Tarjoamme ja kehitämme digitukea
  - Asiakkaille tarjotaan apua verkkoasiointiin (Kela tai kumppani).
  - Digituki on vakiintunut osa Kelan palvelua.
  - Yhteistyö digituen näkökulmasta eri toimijoiden kanssa (mm. DVV ja kirjastot) ja alueellisissa kehittämishankkeissa
- Kehitämme kumppanietäpalvelua

Erityispalvelu täydentää peruspalvelua



## Kumppanietäpalvelu

Kokeilu kumppanien etäpalvelusta 1.9.2020 - 30.6.2021

- Kumppani ottaa yhteyttä asiakkaan kanssa Kelan palveluasiantuntijaan etäpalvelun avulla.
- Koska kumppani on mukana asiakastilanteessa, voidaan monimutkaista tilannetta ratkoa yhdessä asiakkaan, Kelan ja kumppanin kanssa.
- Kokeilussa oli mukana: Oulun kaupunki, Rovaniemen kaupunki, Puumalan kunta, Helsingin vieraskoti sekä Rikosseuraamuslaitos (RISE).
- Asiakaskokemus arvioitiin jopa kiitettävälle tasolle.
- Palvelu jatkuu mm. Risen kanssa toistaiseksi, palvelua kehitetään edelleen.

## Etäpalvelu virtu.fi-portaalissa

Kokeillaan mahdollisuutta asioida videokanavalla 10/2021 – 3/22 aikana

- Kokeillaan etäpalvelua selaimen välityksellä
- Kokeilu kohdennetaan tässä vaiheessa Pohjois-Suomen kunnille
  - Kokeillaan, pystytäänkö korvaamaan palvelupisteasiointia pitkien etäisyyksien alueella
- Varaudutaan valtiohallinnon etäpalvelusuunnitelmiin

Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

**Kela|Fpa<sup>®</sup>**