Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikkö
Eläke-, opinto- ja perhe-etuuksien osaamiskeskus

Kansaneläkelaitoksen (Kela) asiantuntijalausunto vanhusasiavaltuutetun kertomuksesta eduskunnalle 2024 (K 3/2024 vp)

Vanhusasiavaltuutetun kertomuksessa eduskunnalle 2024 vanhusasiavaltuutettu esittelee keskeisimpiä havaintojaan ikääntyneiden asemasta ja oikeuksien toteutumisesta digitalisoituneessa yhteiskunnassa. Lisäksi kertomuksessa on digitalisaatioon liittyvät vanhusasiavaltuutetun suositukset, joiden mukaan turvataan kaikille:

- ilman digitaalisia välineitä toimiville yhdenvertaiset mahdollisuudet tiedonsaantiin, asiointiin ja vaikuttamiseen
- mahdollisuudet internet-yhteyksiin, kullekin sopiviin digilaitteisiin ja digitaitojen jatkuvaan oppimiseen
- mahdollisuudet turvalliseen digitaaliseen asiointiin itse sekä silloin kun toinen henkilö asioi digitaalisesti toisen puolesta
- saavutettavat ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut.

Kelassa on tunnistettu, että Kelan asiakkaat tarvitsevat erilaisia palveluja ja palvelukanavia, joiden kautta he voivat hoitaa asioitaan. Palvelukanavia kehitetään Kelassa asiakkaiden tarpeista käsin ja asiakkaita myös ohjataan asiakasymmärryksen avulla siihen palvelukanavaan, jossa asiakas saa parhaimmin asiansa hoidettua. Kelassa on tunnistettu, että eläkeläisten asiakasryhmässä on paljon toimintakyvyn haasteita, ja palveluiden esteettömyys ja saavutettavuus ovat erityisen tärkeitä. Eläkeläisten elämäntilanteeseen ja arkeen voivat haasteita tuoda mm. etuuksien hakemisen haasteet, tiedon puute eri etuuksista, terveydelliset haasteet ja niihin liittyvät kustannukset, taloudellinen tilanne kokonaisuudessaan sekä leskeksi jääminen. Palvelukanavien kehittäminen perustuu asiakastarpeiden ymmärtämisen lisäksi digitalisaation hyödyntämiseen. Vaikka digitaaliset palvelut ovat osa palvelukanavakokonaisuutta, Kelasta saa jatkossakin henkilökohtaista palvelua. Kelassa voi asioida puhelimitse tai palvelupisteessä sekä digitaalisesti OmaKelassa. Puhelimessa ja palvelupisteissä voi saada myös digitukea Kela-asioiden hoitamiseen verkossa. Kela myös osallistuu aktiivisesti digituen verkoistoihin ja opastaa digitukijoita Kelan palveluista kertomisessa.

Kelasta tarjotaan proaktiivisesti tietoa Kelan etuuksista ja palveluista ikääntyneille ja heidän kanssaan työskenteleville sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Kela on järjestänyt ikääntyneille ja heidän kanssaan työskenteleville sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille esimerkiksi verkkoseminaareja Kelan etuuksista ja palveluista. Ikääntyneitä Kela myös tapaa yhteistyökumppaneidensa kautta erilaisissa tapahtumissa ja kutsuttuna.

Kela kehittää aktiivisesti näitä tapoja, joilla jakaa asiakkailleen ja kumppaneilleen tietoa Kelan etuuksista ja palveluista.

Ikääntyneille Kela kohdistaa viestintää sekä perinteisessä printtimediassa että internetin kautta. Syksyllä 2023 Kela toteutti seniorikampanjan, joka näkyi sosiaalisessa mediassa, lehdissä ja maksettuna mainontana Otavan medioissa. Yleiskielisten kela.fi-sivujen lisäksi Kela tarjoaa tietoa selkokielisillä kela.fi-verkkosivuilla. Viestinnän tavoitteena on lisätä tietoisuutta ikääntyneille kuuluvista Kelan etuuksista ja toisen puolesta asioinnista, vähentää tukien alikäyttöä ja rohkaista myös läheisiä asioiden hoitamiseen. Vuosittain Kela tekee eläkkeistä myös selkoesitteen, jota on saatavilla Kelan omien palvelupisteiden lisäksi laajasti erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Selkoesitteitä saa myös tilata maksutta Kelasta. Lisäksi Kela tekee myös kohdennettua asiakasviestintää, jolla tiedotetaan asiakkaalle mahdollisesti kuuluvasta etuudesta. Esimerkiksi Kela on tehnyt vuosittain kansaneläkettä hakematta jättäneiden rekisteripoiminnan, jonka perusteella Kela ottaa yhteyden henkilökohtaisesti niihin, joilla saattaa olla oikeus kansaneläkkeeseen.

Kela kehittää toisen puolesta asiointia OmaKelassa koko ajan. OmaKelassa toisen puolesta voi asioida, jos toinen täysi-ikäinen henkilö on valtuuttanut hoitamaan Kela-asioitaan. OmaKelassa asiointia varten asiakkaan on pitänyt antaa toiselle henkilölle Suomi.fi-valtuus.

Lopuksi Kela toteaa, että eläkeläiset ovat tyytyväisimpiä Kelan palveluihin asiakaskokemuskyselyiden perusteella.

Heli Hänninen
keskuksen päällikkö