

Näin Kela palvelee - Kelan palvelut yhteiselle asiakkaallemme





Sisällys

1. Yhteinen asiakas
2. Verkkopalvelut: helposti ja nopeasti
3. Puhelinpalvelussa asia hoituu alusta loppuun
4. Ajanvarauksella monimutkaiset asiat kuntoon
5. Käynti palvelupisteessä ja asiointipisteessä
6. Yhteisen asiakkaan tarpeen mukaisia tapoja hoitaa Kela-asiat
7. Palveluita enemmän tukea tarvitseville
8. Tunnetko myös nämä Kelan palvelut?



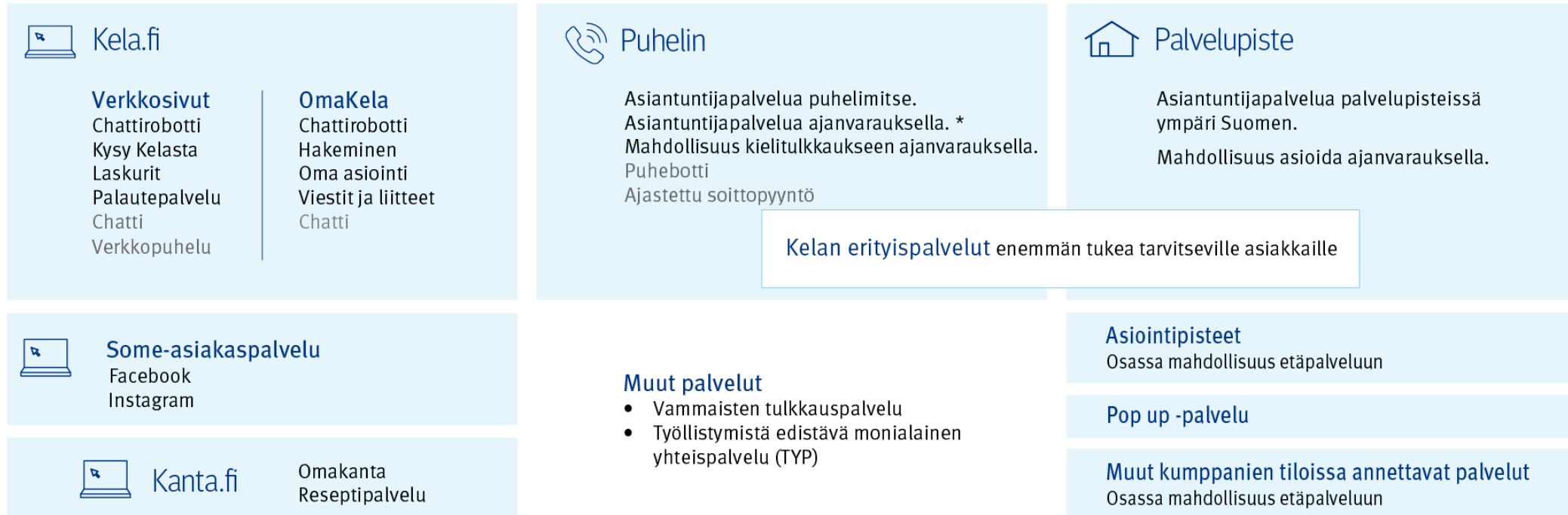
Yhteinen asiakas

Tunnistamme yhteisen asiakkaan tilanteen

- Kela tarjoaa monia tapoja hoitaa Kela-asiat. Yhteydenottotavasta riippumatta asiakkaamme saavat omaan tilanteeseensa sopivaa palvelua.
- Kumppaneiden tärkeä rooli on tunnistaa asiakkaan tarve Kela-asiointiin ja ohjata Kelan palveluihin.
- Kun asiakas ohjataan suoraan hänen tilanteeseensa sopivaan palveluun, asiat tulevat hoidettua mahdollisimman helposti.
- Tavoittemme on, että yhteinen asiakkaamme saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut sujuvasti.

Kelan palvelukanavat ja palvelut

Palvelukanavat ja palvelut henkilöasiakkaille



Kelan erityispalvelut enemmän tukea tarvitseville asiakkaille

Harmaalla olevat ovat suunnitteilla olevia palveluita

Kysy Kelasta –palstan toiminta päättynyt 1.6.22 ja Kela tarjoaa some-asiakaspalvelua myös Jodelissa

A person is sitting at a white table, using a tablet computer. They are holding a sandwich with lettuce, tomato, and cheese in their left hand and pointing at the tablet screen with their right hand. On the table, there is a white mug filled with coffee and a small plate with a slice of bread and a yellow packet. The tablet screen displays a website with various articles and images.

Verkkopalvelut: helposti ja kätevästi

Ohjaa asiakas verkkoon,
kun hän voi hoitaa asiansa itse.

Useimmat Kela-asiat voi hoitaa asiointipalvelussa

- Kelan asiointipalvelu henkilöasiakkaille uudistuu vaiheittain ja se tunnetaan nyt nimellä OmaKela.
 - Tavoitteena on helppokäyttöisempi ja teknisesti saavutettava asiointipalvelu, joka mukautuu mobiililaitteisiin ja toimii apuvälineillä, kuten ruudunlukuohjelmilla.
- Asiointipalvelussa asiakas voi jo nyt mm.
 - hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia
 - lähettää hakemukseen tarvittavat liitteet
 - ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen
 - muuttaa tilinumeroa
 - tarkistaa, onko hakemus ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on
 - lähettää etuusasioihin liittyviä viestejä.
- Asiointipalveluun kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella.
- Puhelinpalvelussa voidaan antaa tukea verkkoasiointiin.
- Monissa Kelan palvelupisteissä on asiakastietokone, jonka avulla Kela-asiat voi hoitaa itsenäisesti.

Kela.fi tarjoaa tietoa ja ohjausta Kela-asioissa

- Kela.fi:ssä on henkilö- ja työnantaja-asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille eri tilanteisiin kohdennettua tietoa Kelan etuuksista ja palveluista.
- Etuuksien pikaoppaista tietoa löytää helposti, nopeasti ja ymmärrettävästi.
- Laskureiden avulla voi arvioida mahdollisuuden saada Kelan maksamaa etuutta sekä etuuden määrän.
- Chattirobotti vastaa tällä hetkellä lapsiperheiden etuuksiin ja toimeentuloturvaan liittyviin kysymyksiin, ja se tulee laajenemaan muihin etuuksiin ja tilanteisiin. Chattirobotti auttaa myös toimeentulotuen verkkohakemuksen täyttämässä. Työnantajia ja yhteistyökumppaneita palvelemme myös chatissa.
- Kela.fi:ssä voi varata ajan puhelinpalveluun www.kela.fi/varaa-aika

Puhelinpalvelussa asia hoituu alusta loppuun

Ohjaa asiakas puhelinpalveluun, jos hän tarvitsee henkilökohtaista palvelua.



Puhelimeen vastaa palveluasiantuntija

- Kela-asian voi usein hoitaa alusta loppuun puhelimesta. Ohjaa asiakas puhelinpalveluun, kun hänen ei ole mahdollista hoitaa asiaansa omatoimisesti verkossa ja hän tarvitsee henkilökohtaista palvelua.
- Eri elämäntilanteille on omat palvelunumeronsa (ma–pe klo 9–16).
 - Numerot: www.kela.fi/soita-kelaan.
 - Asiakas voi myös pyytää takaisinsoittoa. Takaisinsoittopalvelu on tarjolla rajoitetusti.
- Puhelinpalveluun voi varata ajan. Kelasta soitetaan sovittuna ajankohtana, eikä puhelu maksa asiakkaalle mitään.

Erityisyksiköiden puhelinpalvelusta lisää apua ja tukea



Perintäkeskus

- Palvelee asiakkaita kaikissa etuuksien, elatusapuvelan ja opintolainojen takausvastuusaatavien perintään liittyvissä asioissa. Hoitaa elatusapuvelan maksuvapautusten käsittelyn.
- www.kela.fi/perintakeskus

Kansainvälisten asioiden keskus

- Palvelee kaikkia Suomeen tai ulkomaille muuttavia ja muissa kansainvälisissä tilanteissa olevia asiakkaita.
- www.kela.fi/kv-keskus

Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus

- Vammaisten tulkkaukspalvelukeskus välittää tulkit ja hoitaa etäpalvelua. Palvelu on tarkoitettu henkilölle, joka tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta.
- www.kela.fi/vammaisten-tulkkaukspalvelukeskus

Puhelinpalvelu yhteistyökumppaneille ja työnantajille

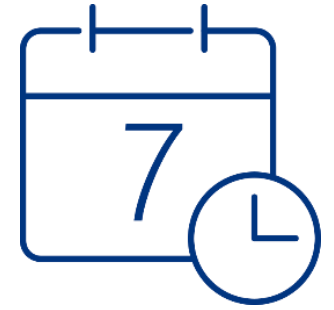


- Kela palvelee yhteistyökumppaneitaan puhelimitse valtakunnallisella viranomaislinjalla.
 - www.kela.fi/yhteystiedot-yhteistyokumppanit
- Työnantajalinja palvelee päiväraha-asioissa.
 - www.kela.fi/yhteystiedot-tyonantajat
 - Työterveyshuollon korvauksiin liittyviin kysymyksiin saat vastauksia [omasta palvelunumerosta](#).
 - Kysymyksiin, jotka liittyvät lähetettyihin työntekijöihin, ulkomailta palkattaviin työntekijöihin tai maasta- ja maahanmuuttokysymyksiin vastaa Kelan kansainvälisten asioiden keskus.
- Yhteistyökumppanien ja työnantajien chateissa annetaan neuvontaa yleisellä tasolla.
- Lääkärilinjalla Kelan asiantuntijalääkärit vastaavat lääkäreiden kysymyksiin joka arkipäivä.
 - <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-asiakaspalvelu-neuvontaa> - lääkärlinja
- Vakuutuspiirien tuki oman alueen viranomaisille
 - www.kela.fi/vakuutuspiirit
- Myös monilla erityisyksiköillä (KV-keskus, Perintäkeskus) on oma numeronsa viranomaisille.

A photograph of two men sitting at a white table in an office setting. The man on the left is wearing a grey hoodie, glasses, and has a tattoo on his left arm. He is looking down at a document on the table. The man on the right is wearing a dark blue jacket and is also looking down at the document. There are papers, a pen, and a smartphone on the table. The background is blurred, showing other people in an office environment.

Ajanvarauksella asiat kuntoon

Ohjaa asiakkaasi varaamaan aika, kun hänen elämäntilanteessaan on muutoksia tai tilanne on muuten mutkikas.



Varatkaa aika, jos tilanne on mutkikas

- Voit varata ajan Kelan puhelinpalveluun yhdessä asiakkaasi kanssa (www.kela.fi/yhteistyokumppanit-asiakaspalvelu-ajanvaraus)
- Useimmiten Kela-asiat saa hoidettua puhelimesta samalla tavalla kuin palvelupisteessä. Myös kielitulkkaus onnistuu puhelinajanvarauksella.
- Palvelemme ajanvarauksella myös palvelupisteessä. Palvelupisteeseen et kuitenkaan voi varata asiakkaalle aikaa. Tarvittaessa varaamme Kelassa asiakkaalle ajan palvelupisteeseen, kun olette yhteydessä Kelaan.
- Asiakkaan pyynnöstä voit myös tarkistaa tai peruuttaa hänelle aiemmin tehtyjä varauksia. Voit tehdä myös tämän verkossa.



Käynti palvelu- ja asiointipisteessä

Ohjaa asiakkaasi palvelupisteeseen tai
asiointipisteeseen, jos henkilökohtainen käynti
on tarpeen

Palvelupisteet ja asiointipisteet



- Kelalla on omia palvelupisteitä ympäri maata.
 - Yhteystiedot löytyvät palvelupistehausta www.kela.fi/palvelupisteen-haku.
- Palvelupisteissä asiakas saa henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta Kelan etuuksissa. Tarvittaessa asiakkaalle varataan aika.
- Useimmissa palvelupisteissä on asiakastietokone, jolla asiakas voi hoitaa Kela-asioitaan ja skannata asiakirjoja.
- Asiointipisteissä tarjotaan Kelan ja muiden viranomaisten palveluja.
 - Asiointipisteissä kunnan palveluneuvojat ohjaavat ja opastavat verkkopalveluihin, ottavat vastaan hakemuksia ja ohjaavat asiakkaita asioimaan Kelaan etäpalvelun kautta.
 - Joissain asiointipisteissä on mahdollisuus etäpalveluun. Etäpalvelussa Kelan palveluasiantuntija neuvoo asiakasta kuvayhteyden välityksellä.
- Kela voi palvella myös muiden kumppanien tiloissa, esim. Ohjaamoissa ja palvelutoreilla.



Kelan palveluverkko kattaa koko Suomen



Palvelupisteet 135 kpl



Puhelinpalvelu arkisin klo 9–16



Verkkoasiointi 24/7 www.kela.fi/asiointi



Palveluyhteistyö muiden viranomaisten kanssa

Asiointipisteet 153 kpl
International House Helsinki 1 kpl



Kuvayhteyden Kelan palveluneuvojaan saa:

88 kunnan asiointipisteestä
45 muusta etäpalvelupisteestä (Lähitorit, Ohjaamot)
22 Virtu-pisteestä

Palveluverkko 1.1.2022

- Palvelupiste
- Asiointipiste
- Yhteyskeskus
- International House Helsinki





Yhteisen asiakkaan
tarpeen mukaisia tapoja
hoitaa Kela-asiat

Ohjaa asiakas

- verkkoon, kun hän voi hoitaa asiansa itse.
- puhelinpalveluun, kun henkilökohtainen palvelu on tarpeen.
- varaamaan aika, kun hänen elämäntilanteessaan on monta muutosta kerralla tai tilanne on muuten mutkikas.
- palvelupisteeseen tai asiointipisteeseen, jos henkilökohtainen käynti on tarpeen.



[Näin autat asiakastasi hoitamaan Kela-asiat koronatilanteessa](#)

A woman with dark hair and bangs, wearing a purple jacket and blue jeans, is sitting on a large log in a park. She is looking down at a white smartphone in her hands. The background shows a park with trees, a playground, and a person in a pink hat sitting on the ground. The text "Palveluita enemmän tukea tarvitseville" is overlaid on the right side of the image.

Palveluita enemmän
tukea tarvitseville

Hoidamme asiakkaan asiaa yhdessä asiakkaan ja kumppanin kanssa esimerkiksi:

- TYP-työkykyneuvonnan avulla tuomme pitkäaikaistyöttömien elämäntilanteeseen oikea-aikaisia, vaikuttavia ja toimivia ratkaisuja sekä edistämme pitkäaikaistyöttömien työllistymistä.
- Kela järjestää sairausryhmäkohtaisia sopeutumisvalmennus- ja kuntoutuskursseja, joiden tavoitteena on ylläpitää työ- ja toimintakykyä. Kuntoutuskurssit verkossa: [Kuntoutuskurssihaku](#)
- Ohjaamoissa tarjotaan nuorille yksilöllistä tukea tavoitteena edistää nuorten koulutukseen pääsyä ja työllistymistä. Kela on mukana joissakin Ohjaamoissa tarjoamassa mm. kuntoutuksen palveluita.
- Lisäksi kumppaneiden kanssa tehdään paikallisia kokeiluja.

Haastavassa elämäntilanteessa oleva asiakas voi saada oman yhteyshenkilön Kelasta

- Haastavassa elämäntilanteessa oleva asiakas voi saada Kelasta oman yhteyshenkilön, joka pitää häneen säännöllisesti yhteyttä ja auttaa häntä saamaan Kela-asiat kuntoon.
 - Olemme yhteydessä asiakkaaseen ja sovimme palvelun käynnistämisestä ja tavoitteista asiakkaan kanssa
 - Tarvittaessa tunnistamme sopivat kumppanit ja otamme heihin yhteyttä asiakkaan suostumuksella
 - Osallistamme ja vastuutamme asiakasta hänen omien tavoitteidensa mukaisesti
 - Palvelun päätyttyä huolehdimme, että asiakas siirtyy Kelan muiden asiointitapojen tai kumppanin palvelujen käyttäjäksi

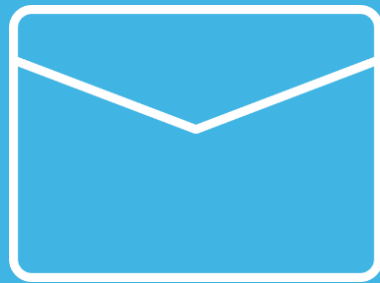
Miten asiakas ohjautuu palveluun?

- Arvioimme asiakkaan palvelutarpeen, kun asiakas asioi Kelassa.
- Usein asiakkaan tarpeen voi huomata myös kumppani.
- Kumppani voi ohjata asiakkaan Kelaan oman yhteyshenkilön saamiseksi. Kela ohjaa asiakkaan tarpeen mukaiseen palveluun.
- Palvelun käynnistyminen edellyttää asiakkaan motivaatiota ja halua sitoutua palveluun.

Miten kumppani on yhteydessä Kelaan, kun kyseessä on haastavassa tilanteessa oleva asiakas?

- Varaamalla asiakkaalle ajan Kelan puhelinpalveluun: [Ajan varaaminen asiakkaalle - Yhteistyökumppanit - kela.fi](#)
- Ottamalla yhteyttä yhteistyökumppaneiden tavanomaisia kanavia pitkin, esim. [Viranomaislinjan kautta](#)
- Lisäksi on voitu sopia paikallisia käytäntöjä, esim. Skype-yhteydet.

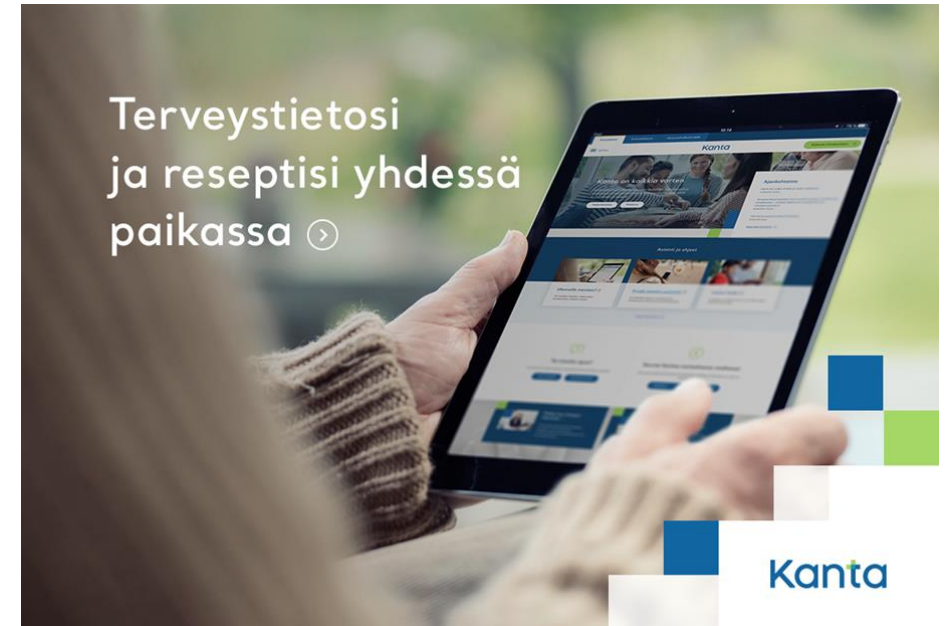
Tunnetko myös nämä Kelan palvelut?



Kela|Fpa[®]

Omakanta - kansalaisen verkkopalvelu

- Omakanta on valtakunnallinen palvelu, joka sisältää tietoa julkisilta ja yksityisiltä sosiaali- ja terveystietopalveluiden palveluntarjoajilta.
- Palvelu on kaikille suomalaisille.
 - Käyttö vaatii suomalaisen henkilötunnuksen.
 - Palveluun ei tarvitse luoda tiliä tai rekisteröityä, mutta se edellyttää tunnistautumista.
 - Omakantaan kirjaututaan Kanta.fi-sivuilta hyödyntäen Suomi.fi-tunnistautumista



Omakannan avulla asiakkaalla aktiivinen rooli oman terveyden hoitamiseen

- Asiakas näkee omat reseptinsä, voi tulostaa niistä yhteenvedon tai lähettää reseptin uusimispyynnön
- Voi tarkistaa omat tutkimustulokset ja muut terveystiedot
- Katsella hyvinvointisovelluksella tallennettuja tietoja
- Antaa tietojen luovuttamiseen liittyvän suostumuksen tai kiellon, myös suostumuksen sähköisen reseptin käyttöön Euroopassa
- Antaa hoitotahdon ja elinluovutustahdon
- Valvoa resepti- ja potilastietojensa käyttöä ja luovutuksia

Toisen puolesta asiointi Omakannassa

Alaikäisen puolesta asiointi Omakannassa

- Huoltaja voi asioida myös huollettavan lapsen puolesta
- Yli 10-vuotiaan tietojen näkymiseen vaikuttaa, onko potilastietojärjestelmä päivitetty sekä päätöskykyisen alaikäisen tahto tietojen luovuttamiseen huoltajalle.
- Terveystieteiden ammattilainen arvioi alaikäisen kyvykkyyden päättää hoidostaan ja tietojen näkymisen huoltajalle jokaisella hoitokäynnillä erikseen.

Täysi-ikäisen puolesta asiointi

- Omakannassa on mahdollista täysi-ikäisen puolesta asiointi valtuutuksella, joka annetaan Suomi.fi -valtuudet-palvelussa.

Tunnetko myös nämä?

- **Toisen puolesta asiointi** verkkopalveluissa laajenee tulevina vuosina.
- **Turvakieltoasiakkaat:** asiakkaat, joiden tietoihin on rajoitettu pääsy myös viranomaisilla. Kela suosittelee turvakieltoasiakkaille asiointia verkossa tai puhelimesta.
- **Palautetta Kelaan:** Palautetta voit antaa Kelan toiminnasta ja palveluista. www.kela.fi/palaute
- **Postia Kelaan:** Hakemukset ja liitteet voi myös postittaa Kelaan. Postitus tapahtuu omalla kustannuksella. Kelan postiosoite on: **Kela, PL 10, 00056 KELA.**
- **International House Helsinki (IHH)** tarjoaa suurimman osan maahanmuuttajien tarvitsemista alkuvaiheen palveluista pääkaupunkiseudulla. Yhteistyössä kaupungin maahanmuuttajaneuvonta, Digi- ja väestötietovirasto, Kelan ja Verohallinnon In To Finland -palvelu, Uudenmaan TE-toimisto, Eläketurvakeskus sekä Helsingin seudun kauppakamari. www.kela.fi/ihh
- **Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste:** Terveydenhuollon kansallinen yhteyspiste, joka tarjoaa tietoa hakeutumisesta hoitoon Suomesta ulkomaille ja ulkomailta Suomeen. www.kela.fi/yhteyspiste

Uutiskirjeet, lehdet ja muu viestintä

- Kela julkaisee 14 uutiskirjettä, jotka on suunnattu medialle, Kelan kumppaneille, työnantaja-asiakkaille ja sidosryhmille www.kela.fi/uutiskirje
- Elämässä.fi, media Kelan asiakkaille
 - Kela-tärpit: tutustu lyhyisiin vinkkilistoihin ajankohtaisista Kela-asioista
- Sosiaali- ja terveysturvan asiantuntijalehti Sosiaalivakuutus Kelan sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille. Ilmainen lehti ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Tilaa sosiaalivakuutus@kela.fi
- Tutustu julkaisuihin ja tilaa esitteitä www.kela.fi/julkaisut



Uutiskirjeemme sote-ammattilaisille

Terveysinfo: uutisia terveysalan ammattilaisille

Toimeentuloturva- ja sosiaalialan

ja TE-palvelujen ammattilaisille

Tilaa: kela.fi/uutiskirjeet



Kela sosiaalisessa mediassa

Facebook



[Kela - Fpa](#)



[Kela-Kerttu](#)



[Kanta](#)



[Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste](#)

Twitter



[@KelaFpa](#)



[@Kantapalvelut](#)



[@kelankuntoutus](#)



[@kelantutkimus](#)

Muut



Instagram: [@kela_fpa](#)



Jodel (Kelan verifioitu tili)



Youtube: [Kelakanava](#)



LinkedIn: [Kela](#)

Asiakaspalvelua
Facebookissa,
Instagramissa ja
Jodelissa.

Facebookissa Kelan palveluasiantuntijat apuna

- Facebook: [Kela - Fpa](#), [Kela-Kerttu](#) ja [Kanta](#)
 - Viestimme ajankohtaista tietoa Kelan etuuksista ja palveluista.
 - Vastaamme asiakkaiden esittämiin kysymyksiin arkipäivisin.
 - Kela-Kertun ja Kelan tileillä asiakkaat voivat kysyä kysymyksiään myös yksityisviestillä, joihin Kelan palveluasiantuntijat vastaavat arkipäivisin.

The screenshot shows the Facebook profile of 'Kela - Fpa'. The page header includes the profile picture, name, and buttons for 'Lisätietoja', 'Tykkää', and search. A post from 22 hours ago is visible, with the text: 'Hei uusi opiskelija! Opintotuen ja asumistuen hakeminen onnistuu helposti Kelan verkkopalvelussa. Huomaa, että Kela saa nykyään tiedot palkkatuloistasi tulorekisteristä. Sinun ei siis tarvitse liittää hakemukseesi erillistä tuloselvitystä. Katso ohjeet tukien hakemiseen videoilta'. Below the post is a video thumbnail with the text 'Tärkein tieto Kelan etuuksista selkosuom...' and '2,1 t. näyttöä · 19 viikkoa sitten'. The video thumbnail features a woman pointing to a screen displaying 'KELA.FI/SELKOSUOMI'. At the bottom of the page, there is a 'Sivun läpinäkyvyys' section.

Instagramissa ja Jodelissa palveluasiantuntijat neuvovat asiakkaita

- **Instagram:** Palveluasiantuntijamme neuvovat asiakkaita videoin, kuvin ja viestein.
 - Sisältö on digitukea, neuvontaa ja tietoa Kelan etuuksista ja palveluista.
 - Instatiimi vastaa asiakkaiden lähettämiin viesteihin ma-pe 10-16.
- **Jodel:** Kelan palveluasiantuntijat vastaavat asiakkaiden kysymyksiin.
 - Asiakkaiden kysymyksiin vastataan Helsingissä Ask Me Anything-kyselytunnilla Kysy Kelalta kanavassa tiistaisin klo. 13.00 - 14.00.
 - Tämän lisäksi Turussa ja Tampereella vastaillaan torstaisin koko päivän ajan Kysy Kelalta kanavissa tuleviin kysymyksiin.
 - Huom! Aikataulut ja kaupungit saattavat muuttua.

