

Asiakkaan palvelupolku Kelassa

Tukea työkyvyn arviointiin webinaari 9.11.2021
Elina Huttunen
kuntoutuksen asiantuntija ja
projektityöntekijä Kela sote-keskuksissa

Kela|Fpa 



Yhden tavallisen työpäivän aikana Kelassa

Päiväkohtaiset keskiarvot perustuvat vuoden 2020 aikana toteutuneisiin tapahtumiin

Tallennamme
Kantapalveluihin



100 000 reseptiä

1,3 milj.* asiakirjaa

* Luku perustuu v. 2019 tietoihin. Tieto päivittyy myöhemmin.

Korvaamme

96 200



lääkkeiden ostokertaa

14 200

Sairaanhoidon vuoksi
tehtyä matkaa



Vastaanotamme

39 000 verkkohakemusta

13 000 paperihakemusta



Teemme

23 600

etuuspäätöstä

Maksamme sosiaalietuuksia

58,1 milj. €



Vastaamme 7 700
puheluun

Soitamme 7 000
puhelua



Palvelemme
palvelupisteissä
3 500 asiakasta



Vastaamme
1 100 kumppaneilta
tulevaan puheluun

Soitamme kumppaneille
800 puhelua

Tunnistamme yhteisen asiakkaan tilanteen

- Kumppaneiden tärkeä rooli on tunnistaa asiakkaan tarve Kela-asiointiin ja ohjata Kelan palveluihin.
- Tavoitteemme on, että yhteinen asiakkaamme saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut sujuvasti.
- Kela tarjoaa monia tapoja hoitaa [Kela-asiat](#). Yhteydenottotavasta riippumatta asiakkaamme saavat omaan tilanteeseensa sopivaa palvelua. Työkykyyn liittyvissä asioissa asiakkaan palvelupolku käynnistyy usein lääkärinlausunnon saapumisella Kelaan
- Kela haluaa olla aktiivisesti mukana kehittämässä asiakkaiden palvelukokonaisuuksia ja kumppanuustyötä esim. erilaisissa projekteissa

Kelan palvelukanavat ja palvelut

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.
Mahdollisuus asioida ajanvarauksella.
Puhebotti
Ajastettu soittopyyntö



Palvelupiste

Asiantuntijapalvelua palvelupisteissä ympäri Suomen.

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

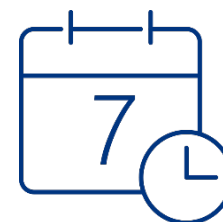
Osassa mahdollisuus etäpalveluun

Harmaalla olevat ovat suunnitteilla olevia palveluita

Ohjaa asiakas

Kun asiakas ohjataan suoraan hänen tilanteeseensa sopivaan palveluun, asiat tulevat hoidettua mahdollisimman helposti.

- verkkoon, kun hän voi hoitaa asiansa itse ([Omakela](#)).
- 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.



Asiakaspalvelu yhteistyökumppaneille

Asiakaspalvelu kumppaneille

Varaa aika asiakkaallesi >

Erityispalvelut

Laskutus- ja tilitysohjeet

Neuvontaa kumppaneille

Postiosoitteet ja faksi

Suojattu sähköposti

Oikeus saada tietoja

Asiakaspalvelu yhteistyökumppaneille



Neuvontaa

Yhteistyökumppanien chatti
Chatissä saat yleisneuvontaa. Chattilikkuna näkyy sivun alalaidassa, kun palvelu on auki.

Palvelunumerot
Viranomaislinja ja muut palvelunumerot kumppaneille.

Suojattu sähköposti
Kysy neuvoa suojatulla sähköpostilla, vastaamme 2 arkipäivän kuluessa.

Oikeus saada tietoja
Voit saada asiakasta koskevia tietoja vain, jos hän on antanut luvan tai jos sinulla on lakiin perustuva tiedonsaantioikeus.



Verkkoasiointi

Asiointipalvelut
Voit hoitaa monia asioita verkossa. Tutustu Kelan yhteistyökumppaneille suunnattuihin asiointipalveluihin.

Tunnistautuminen verkkopalveluissa
Suurin osa Kelan asiointipalveluista toimii Suomi.fi-tunnistuksella ja -valtuuksilla.

Tekninen tuki
Jos sinulla on teknisiä ongelmia verkkoasiointinnissa, ota yhteyttä: tekninentuki@kela.fi tai 020 634 7787.



Liitteet ja asiakirjat

Lomakkeet
Yhteistyökumppaneille suunnatut lomakkeet pdf-muodossa.

Postiosoitteet
Tarkista oikea postitusosoite.

Suojattu sähköposti
Voit lähettää liitteet ja asiakirjat Kelaan suojatulla sähköpostilla.

Faksi
Voit toimittaa asiakirjat myös faksilla numeroon 020 634 1599.



Maksuliikenne

Laskutusohjeet
Laskutusohjeet palveluntuottajille.



Asiakkaan ohjaus

Varaa aika asiakkaalle
Kumppani voi varata asiakkaalle ajan Kelaan.



Hyödyllistä tietoa

Hakemusten käsittelyajat
Sivulta näet ajantasaiset tiedot hakemusten keskimääräisistä käsittelyajoista.

[Asiakaspalvelu -](#)
[Yhteistyökumppanit - kela.fi](#)



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.
- Laskureiden avulla voi arvioida mahdollisuuden saada Kelan maksamaa etuutta sekä etuuden määrän.
- [Kysy Kelasta -palstalla](#) vastaamme asiakkaiden yleisiin kysymyksiin.
- Voit tilata Kelasta palvelu- ja selkokielisiä esitteitä [Esitteet asiakkaille - kela.fi](#)
- Etuuksien pikaoppaista tietoa löytää helposti, nopeasti ja ymmärrettävästi. Lääkäreille löytyy [pikaopas potilaan työkyvyttömyydestä](#)
- Chattirobotti vastaa tällä hetkellä lapsiperheiden etuuksiin ja toimeentuloturvaan liittyviin kysymyksiin, ja se tulee laajenemaan muihin etuuksiin ja tilanteisiin. Chattirobotti auttaa myös toimeentulotuen verkkohakemuksen täyttämisessä. Työnantajia ja yhteistyökumppaneita palvelemme myös chatissa.

Apua kuntoutuksen ohjaamisen



Kuntoutuspalvelut

Palveluntuottajille >

Tapahtumat ja koulutukset >

Näin ohjaat kuntoutukseen

Kuntoutuksen kehittäminen >

Yhteystiedot

Ajankohtaista >

Asiakaspalvelu

- > Asiakaspalvelu yhteistyökumppaneille
- > Lomakkeet
- > Anna palautetta

Näin ohjaat kuntoutukseen

- 1 Keskustele potilaasi kanssa hänen tilanteestaan ja toiveistaan.
 - Mihin hän toivoo apua ja tukea?
 - Tarvitseeko hän keinoja sairauden hallintaan, tukea työelämään tai opiskeluun vai apua päästäkseen töihin tai opiskelemaan?
 - Mitkä ovat hänen omat toiveet ja voimavarat?
 - Onko hän kiinnostunut kuntoutuksesta? Miten hän voisi hyötyä siitä?
 - Minkälaisia odotuksia hänellä on kuntoutuksen suhteen?
 - Onko nyt oikea aika kuntoutukselle?
 - Haluaako asiakas osallistua yksilö- vai ryhmämuotoiseen kuntoutukseen?
 - Palaa asiaan myöhemmin, jos kiinnostus ei heti herää.
- 2 Kerro Kelan kuntoutusvaihtoehtoista. Kela tarjoaa monipuolista kuntoutusta eri elämäntilanteissa.
 - Kelan kuntoutukseen osallistuminen on yleensä maksutonta. Ainoastaan kuntoutuspsykoterapiassa pitää maksaa jokaisesta käyntikerrasta omavastuu.
 - Kerro potilaallesi, että hän voi hakea kuntoutuksen ajalle kuntoutusrahaa. Tarkista myös 16-19 -vuotiaan mahdollisuus saada nuoren kuntoutusrahaa. Kela korvaa myös kuntoutukseen tehtyjä matkoja.
 - Kela järjestää kuntoutusta myös osana kehittämishankkeita. Tutustu kehittämishankkeina toteutettaviin kuntoutuksiin.
 - Kela lisäksi kuntoutusta tarjoavat muun muassa työeläkelaitokset, järjestöt ja kunnat. Myös näiden ajalta voi tietyn edellytyksin saada kuntoutusrahaa.

- 3 Milloin potilas tarvitsee lääkärinlausunnon?

Kuntoutuskurssihakue

Kelan kuntoutuksena järjestämät kurssit löydät kurssihakusta!

[Hae kursseja >](#)

Palveluntuottajahaku

Kelan kuntoutuksen palveluntuottajat löydät palveluntuottajahausta.

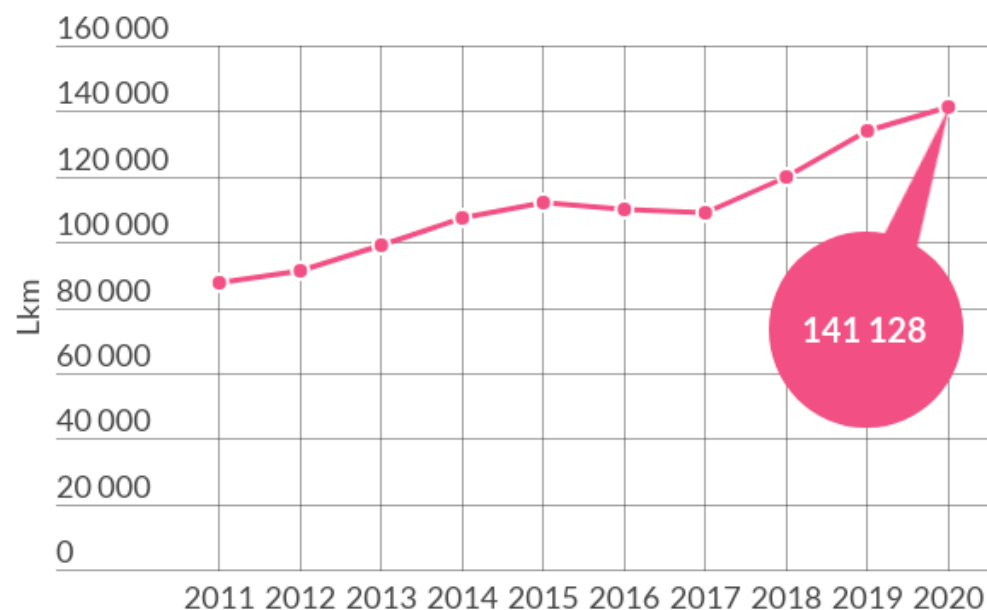
[Hae palveluntuottajaa >](#)

- 4 Ohjaa potilas hakemaan kuntoutusta.
 - Lääkärinlausunnon saatuaan potilaasi hakee itse kuntoutusta Kelasta. Kelan kuntoutukseen haetaan hakemuslomakkeella, joka postitetaan Kelaan. Lue lisää: Miten haet kuntoutukseen? (Henkilöasiakkaat-osio)
 - Nuoren ammatillista kuntoutusta asiakas hakee varaamalla ajan kuntoutushaastatteluun kuntoutuksen palvelunumerosta 020 692 205.
 - Potilaasi saa lisätietoja Kelan kuntoutuksesta osoitteesta www.kela.fi/kuntoutus ja kuntoutuksen palvelunumerosta 020 692 205.
- 5 Kerro, kuinka asia etenee.
 - Asiakas saa Kelasta päätöksen kuntoutuksesta. Myönteisen päätöksen liitteenä on ohjekirje, jossa kerrotaan tarkemmin kuntoutuksesta ja kuinka siihen voi valmistautua. Päätös lähetetään tiedoksi kuntoutuksen palveluntuottajalle ja hoidosta vastaavalle taholle. Lisäksi kuntoutuksen palveluntuottajalle lähetetään tiedoksi hakemusasiakirjat (hakemus ja lääkärintodistus).
 - Ennen kuntoutuksen alkamista palveluntuottaja on asiakkaaseen yhteydessä kirjeitse tai puhelimitse ja tiedottaa kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä asioista.
 - Asiakas saa palveluntuottajalta osallistumistodistuksen. Se tarvitaan mahdollisen kuntoutusraha- tai matkakorvaushakemuksen liitteeksi.
 - Kuntoutuksen päätyttyä asiakas saa palveluntuottajalta kuntoutuspalautteen eli kirjallisen selosteen kuntoutukseen toteutuksesta. Asiakkaan luvalla se lähetetään myös hoitavalle taholle.
- 6 Mitä kuntoutuksen jälkeen?
 - Sovi potilaasi kanssa, miten yhteistyö ja seuranta jatkuvat.
 - Kerro, mihin ja miten hän voi ottaa tarvittaessa yhteyttä.

Kuntoutuksen asiakkaat vuonna 2020

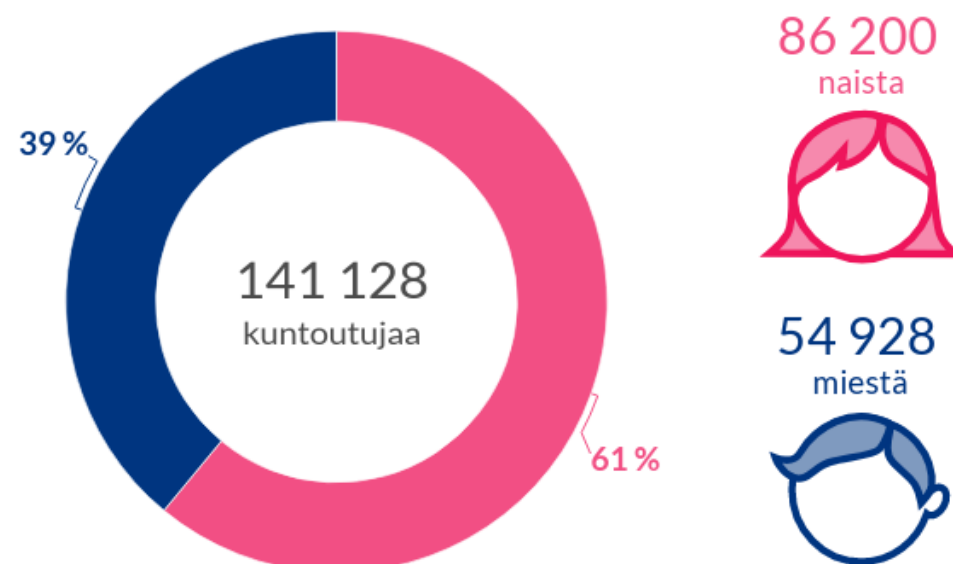
Asiakkaiden määrä on kasvanut yli 60 % vuosina 2011–2020

Kuntoutusasiakkaat 2011–2020



Suurin osa kuntoutusasiakkaista on naisia

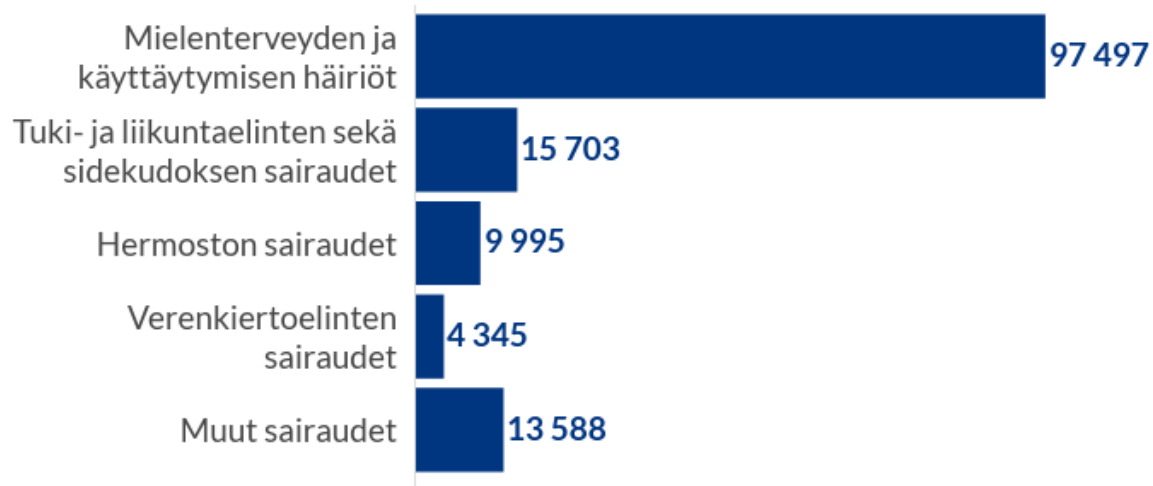
Kuntoutusasiakkaat sukupuolen mukaan



Kuntoutuksen asiakkaat vuonna 2020

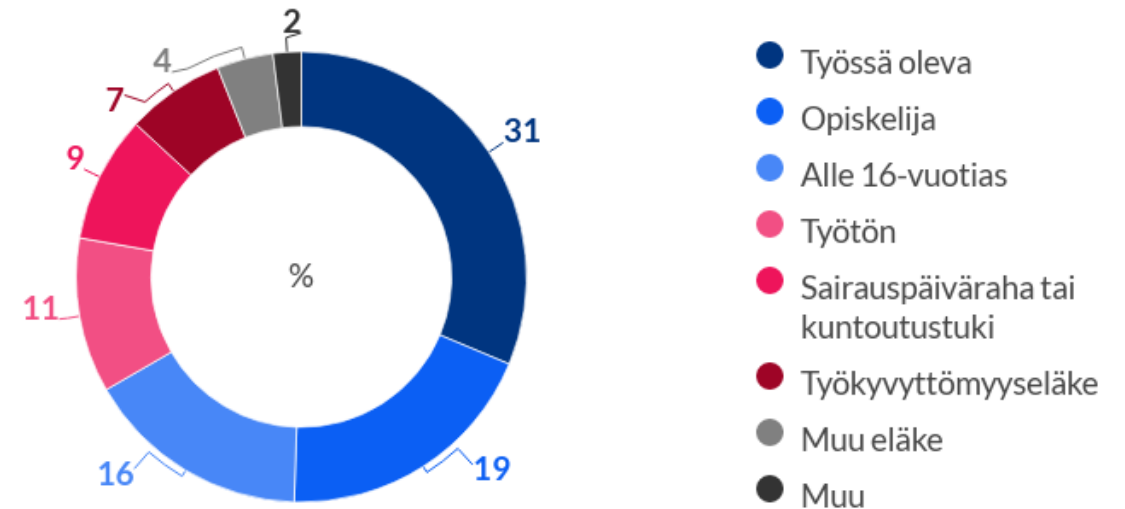
Kuntoutus kohdistuu asiakkaisiin, joiden sairaus aiheuttaa todennäköisimmin työkyvyttömyyttä

Kuntoutusasiakkaat sairauspääryhmän mukaan



Puolet kuntoutusasiakkaista on työssä olevia tai opiskelijoita

Kuntoutusasiakkaiden tilanne ennen kuntoutuksen alkua



Ajankohtaista tietoa Kelasta

- 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



Kela sosiaalisessa mediassa

Facebook

-  [Kela - Fpa](#)
-  [Fpa - Kela](#)
-  [Kela-Kerttu](#)
-  [Opintotuki](#)
-  [Kanta](#)
-  [Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste](#)

Twitter

-  @KelaFpa
-  @Kantapalvelut
-  @kelankuntoutus
-  @kelantutkimus

Muut

-  Instagram: [@kela_fpa](#)
-  Jodel (Kelan verifioitu tili)
-  Youtube: [Kelakanava](#)
-  LinkedIn: [Kela](#)
-  [Kysy Kelasta](#)

13 eri tiliä, Kysy Kelasta -palsta ja Jodel AMA tunnit

Asiakaspalvelua Facebookissa, Instagramissa, Jodelissa ja Kysy Kelasta -palstalla

Kiitos!

Yhteisellä työllä edistämme kaikkien mahdollisuuksia koulutukseen ja työhön

