



Kelan strategia

Kela|Fpa[®]



Visiomme:

Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Arvomme:

Olemme ihmistä arvostava,
osaava, yhteistyökykyinen
ja uudistuva organisaatio.

Visiomme: Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Strategiset tavoitteemme



Visiomme: Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Strategiset tavoitteemme

Strategisten tavoitteiden toteutuminen edellyttää saumatonta yhteistyötä sekä luottamuksen kulttuuria suhteessa asiakkaaseen, toisiimme ja kumppaneihin. Työntekijöiden itseohjautuvuutta lisätään ja päällekkäisiä toimia talon sisällä ja eri viranomaisten kesken karsitaan.

Luottamus ja yhteistyön vahvistaminen

Asiakas-kokemuksen kehittäminen

Selkeytämme palvelukokonaisuuksia ja poistamme asiakkaan tarvetta asioida. Palvelupolkujen ja niihin kytkeytyvän työn sujuvoittaminen mahdollistaa resurssien kohdentamisen apua eniten tarvitseville.

Tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen

Hyödynnämme tietoa asiakkaan, kumppaneiden ja yhteiskunnan hyväksi. Erinomainen asiakaskokemus ja toimivat digitaaliset palvelut edellyttävät tehokkaampaa eri lähteistä tulevan tiedon vaihtoa ja yhdistelemistä.



Asiakaslähtöisyys ja tietoa hyödyntävät digitaaliset palvelut edellyttävät saumatonta yhteistyötä sekä luottamuksen kulttuuria suhteessa asiakkaaseen, toisiimme ja kumppaneihin.

Yhdessä määritellyt tavoitteet ajavat oman tai yksikön edun edelle, päätösvaltaa lasketaan aina kun voidaan, työntekijöitä kannustetaan itseohjautuvuuteen ja aloitteellisuuteen. Päällekkäisiä toimia talon sisällä ja eri viranomaisten kesken karsitaan.

Rohkeasti uudistumalla ja turhaa byrokratiaa purkamalla kasvatamme myös yhteiskunnallista luottamusta ja parannamme julkisuuskuvamme.

Erinomainen asiakaskokemus onnistuu yhteisten tavoitteiden ja asiakasnäkökulman priorisoinnin myötä. Työntekijöillä on selkeä ymmärrys erilaisista asiakasryhmistä ja miten tuottaa yksilölliset tarpeet huomioivaa palvelua eri kanavissa ja yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

Selkeytämme palvelukokonaisuuksia ja poistamme asiakkaan tarvetta asioida. Palvelupolkujen ja niihin kytkeytyvän työn sujuvoittaminen mahdollistaa resurssien kohdentamisen apua eniten tarvitseville. Asiakaskokemuksen kehittämisessä huomioidaan myös organisaatioasiakkaiden tarpeet ja sujuva asiointi.

Kela|Fpa 

**Asiakas-
kokemuksen
kehittäminen**





Tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen

Kelassa olevaa tietoa hyödynnetään nykyistä tehokkaammin asiakkaan, kumppaneiden ja yhteiskunnan hyväksi. Asiakaskokemuksen parantaminen ja digitaalisten palveluiden kehittäminen edellyttävät tehokkaampaa eri lähteistä tulevan tiedon yhdistelemistä, tiedonvaihtoa valtakunnallisten ja paikallisten kumppaneiden kesken ja byrokratian purkamista.

Sisäisesti tiedon hyödyntämistä tehostetaan työn sujuvoittamiseksi sekä organisaation toiminnan ohjaamiseen ja ennakointiin. Läpinäkyvyyteen, informaation muotoiluun ja analyysiin kiinnitetään erityistä huomiota, jotta tiedon käyttö helpottuu ja syntyy vaikuttavuutta.

Toimenpiteet:



- Vahvistamme Kelaan luottamukseen perustuvaksi ja osaamista arvostavaksi palveluorganisaatioksi, jossa henkilöstö kehittää aktiivisesti omaa työtään ja koko Kelan työyhteisöä.
- Vahvistamme luottamusta kumppaneihin, sisäisiin ja ulkoisiin asiakkaisiin. Työskentelemme sen hyväksi, että saamme automaattisesti tarvittavat tiedot.
- Kehitämme aktiivisesti sosiaaliturvan ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tätä tehdään asiakkaan, yhteiskunnan, Kelan toimeenpanon ja kustannustehokkuuden näkökulmasta. Kehittämisessä hyödynnämme asiakasymmärrystä ja Kelan tutkimusta.

Toimenpiteet:



- Tarjoamme Kelan palvelut asiakaslähtöisissä, digitaalisissa palveluissa. Toimivat palvelut mahdollistavat prosessien automatisoinnin.
- Sujuvoitamme asiakkaiden prosesseja ja luomme yhteisiä toimintamalleja kumppaneidemme kanssa. Suunnittelemme ja toteutamme tätä tukevia tietojärjestelmiä ja -varantoja.
- Osallistumme lainsäädännön kehittämistyöhön, jotta erinomaisen asiakaskokemuksen tuottaminen ja tiedon monipuolinen hyödyntäminen on mahdollista.

Toimenpiteet:



- Asiakasymmärrys ohjaa palveluidemme kehittämistä. Lisäämme analysoidun tiedon käyttöä operatiivisessa toiminnassa ja johtamisessa.
- Tuotamme ja kehitämme lakisääteisiä ja sopimusperustaisia sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintapalveluita asiakkaiden ja yhteiskunnan hyväksi, kumppaneiden kanssa. Tarjoamme aktiivisesti tiedon hyödyntämisen uusia mahdollisuuksia yhteistyökumppaneillemme.
- Vahvistamme Kelan roolia eri tietovarantojen hyödyntämisessä. Osallistumme aktiivisesti kansallisiin ja kansainvälisiin verkostoihin.

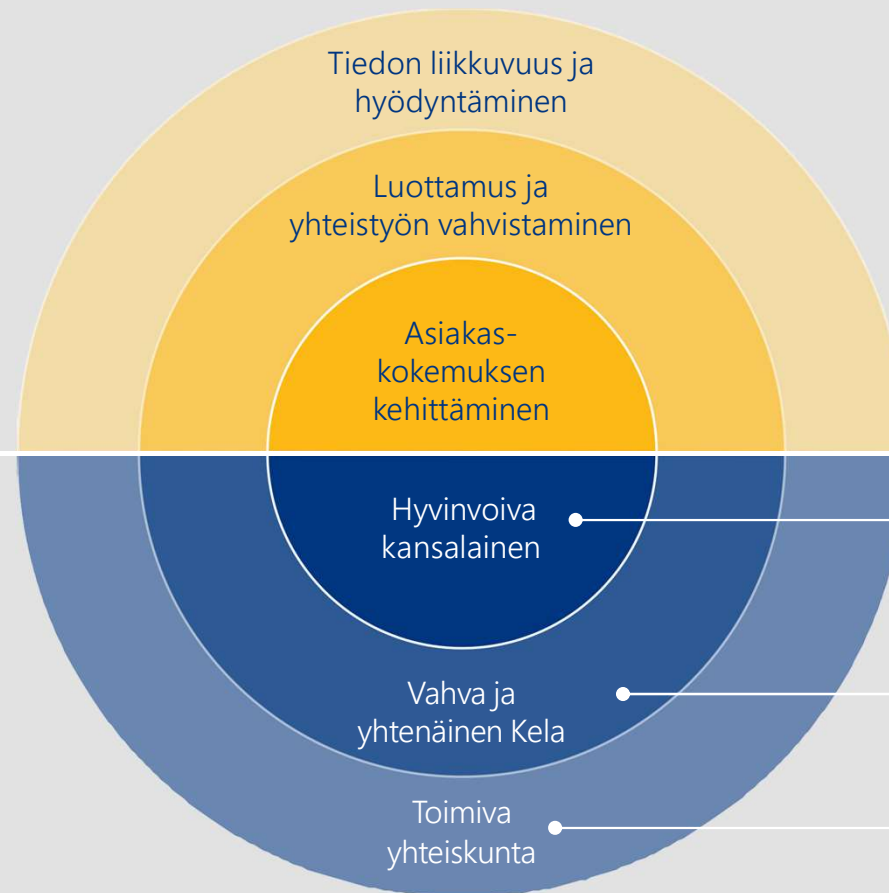
Toimenpiteiden kokonaisuus:

Luottamus ja yhteistyön vahvistaminen	Asiakaskokemuksen kehittäminen	Tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen	ARVO
Vahvistamme Kelaa luottamukseen perustuvaksi ja osaamista arvostavaksi palveluorganisaatioksi, jossa henkilöstö kehittää aktiivisesti omaa työtään ja koko Kelan työyhteisöä.	Tarjoamme Kelan palvelut asiakaslähtöisissä, digitaalisissa palveluissa. Toimivat palvelut mahdollistavat prosessien automatisoinnin.	Asiakasymmärrys ohjaa palveluidemme kehittämistä. Lisäämme analysoidun tiedon käyttöä operatiivisessa toiminnassa ja johtamisessa.	Hyvinvoiva kansalainen
Vahvistamme luottamusta kumppaneihin, sisäisiin ja ulkoisiin asiakkaisiin. Työskentelemme sen hyväksi, että saamme automaattisesti tarvittavat tiedot.	Sujuvoitamme asiakkaiden prosesseja ja luomme yhteisiä toimintamalleja kumppaneidemme kanssa. Suunnittelemme ja toteutamme tätä tukevia tietojärjestelmiä ja -varantoja.	Tuotamme ja kehitämme lakisääteisiä ja sopimusperustaisia sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintapalveluita asiakkaiden ja yhteiskunnan hyväksi, kumppaneiden kanssa. Tarjoamme aktiivisesti tiedon hyödyntämisen uusia mahdollisuuksia yhteistyökumppaneillemme.	
Kehitämme aktiivisesti sosiaaliturvan ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Tätä tehdään asiakkaan, yhteiskunnan, Kelan toimeenpanon ja kustannus-tehokkuuden näkökulmasta. Kehittämisessä hyödynnämme asiakasymmärrystä ja Kelan tutkimusta.	Osallistumme lainsäädännön kehittämistyöhön, jotta erinomaisen asiakaskokemuksen tuottaminen ja tiedon monipuolinen hyödyntäminen on mahdollista.	Vahvistamme Kelan roolia eri tietovarantojen hyödyntämisessä. Osallistumme aktiivisesti kansallisiin ja kansainvälisiin verkostoihin.	Toimiva yhteiskunta

Strategiset tavoitteet:

Kelan tuottama arvo:

Vaikuttavuustavoitteet:



Toiminta- ja työkyky on parantunut.

Hyvinvointi- ja terveyserot ovat kaventuneet.

Oikea-aikaiset ja luotettavat palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Vaikuttavat palvelut ja toimeentuloturva muodostavat yhteen toimivan kokonaisuuden.

Strategian toimeenpanon ja kehittämisen kokonaisuus

Strategian toimeenpanon onnistumiseksi on tunnistettu osa-alueet, joita kehittämällä saavutetaan strategiset tavoitteet.

Strategian toteuttamisen toimeenpanon osa-alueet ja niistä muodostuva kehittämisen kokonaisuus on:

- asiakas
- henkilöstökokemus
- tieto
- tietotekniikka

Näillä kaikilla osa-alueilla rakennamme sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävää yhteiskuntaa.

Näihin keskitymme:

Näin onnistumme:



Ihmistä arvostava, osaava,
yhteistyökykyinen, uudistuva

Kela|Fpa[®]