

A photograph of two women in an office environment. The woman on the left, with long brown hair and wearing a green and black floral patterned top, is looking down at a document on a table. The woman on the right, with dark hair tied back and wearing a light blue sweater, is also looking at the document and smiling. In the background, another person is blurred, and office furniture and plants are visible. A yellow rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the text 'Kelan strategia' in blue.

Kelan strategia

Visiomme:

Lähellä ihmistä.

Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

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

Strategiset tavoitteemme

Asiakas-
kokemuksen
kehittäminen

Tiedon
liikkuvuus ja
hyödyntäminen

Luottamus ja
yhteistyön
vahvistaminen



Ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen, uudistuva

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

Strategiset tavoitteemme

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 digitalisoimalla palveluja. Tämä mahdollistaa resurssien kohdentamisen apua eniten tarvitseville.

**Asiakas-
kokemuksen
kehittäminen**

**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.

**Luottamus ja
yhteistyön
vahvistaminen**

Strategisten tavoitteiden toteutuminen edellyttää saumatonta yhteistyötä sekä luottamuksen kulttuuria suhteessa asiakkaaseen, toisiimme ja kumppaneihin.

Henkilöstön osaamisen johtamisella kehitämme hyvää henkilöstökokemusta ja saamme aikaan myönteistä tuottavuuskehitystä. Uudistumalla kestävästi vahvistamme myös yhteiskunnallista luottamusta ja parannamme julkisuuskuvaa.

Tästä on kyse:

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 digitalisoimalla palveluja. Tämä mahdollistaa resurssien kohdentamisen apua eniten tarvitseville.

Asiakaskokemuksen kehittämisessä huomioidaan myös organisaatioasiakkaiden tarpeet ja sujuva asiointi.

Kela|Fpa 



**Asiakas-
kokemuksen
kehittäminen**



Tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen

Tästä on kyse:

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.



Luottamus ja yhteistyön vahvistaminen

Tästä on kyse:

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

Yhdessä määriteltyt 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.

Henkilöstön osaamisen johtamisella kehitämme hyvää henkilöstökokemusta ja saamme aikaan myönteistä tuottavuuskehitystä. Uudistumalla kestävästi vahvistamme myös yhteiskunnallista luottamusta ja parannamme julkisuuskuvamme.

Strateginen avaintuloskokonaisuus

OKR-malli

O = Kelan strategista suuntaa konkretisoiva tavoite

KR = Avaintulos, joka tekee näkyväksi strategian onnistumisen



Strategiset tavoitteet:

Kelan tuottama arvo:

Kela|Fpa 



Vaikuttavuustavoitteet:

Turvaamme väestön hyvinvoinnin kaikissa tilanteissa.

Vaikuttavat etuudet ja palvelut kestäväällä tavalla.

Vaikuttavat palvelut ja toimeentuloturva muodostavat yhteen toimivan kokonaisuuden.

Strateginen kokonaisuus

Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

Ennakointi

Ennakointi, toimintaympäristön analyysi ja innovointi mahdollistavat strategian suuntaamisen ja muutostyökykyden.

Keskeisimmät ajurit:

Sosiaaliturvan toimeenpanon tehokkuus

Asiakkaiden odotukset ja tarpeet

Digitalisaation ja teknologian mahdollisuudet

Kriittiset voimavarat

Strategian onnistuminen edellyttää strategialähtöistä kehittämistä ja edelläkävijyyttä näissä kokonaisuuksissa.

Kelan strategia

Osoittaa valitsemamme suunnan.

Avaintuloskokonaisuus (OKR)

Konkretisoi valittua suuntaa ja tekee näkyväksi strategian onnistumisen.

Palvelumme perustuvat asiakasymmärrykseen

Valtakunnallinen tieto hyödyksi

Osaaminen varmistaa hyvää henkilöstökokemusta ja tuottavuutta

Yhteinen sopiminen

Varmistetaan yhdessä Kelan yhteinen suunta palveluissa ja kehittämissä.

Kelan kehittämisen portfolio

Kehittämisellä toteutamme halutun muutoksen valitsemaamme suuntaan.

- Strateginen portfolio

Eepos-kehittämisohjelma

Arvot

