



**Kelan asiakkaiden  
yhdenvertaisuussuunnitelma**

**Kela<sup>®</sup>**

# Sisällys

<b>Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>Näin mahdollistamme yhdenvertaisuuden toteuttamisen Kelassa</b> .....	<b>5</b>
<b>Kielellinen yhdenvertaisuus</b> .....	<b>6</b>
<b>Esteettömyys ja saavutettavuus</b> .....	<b>8</b>
<b>Asiakasryhmittely ja elämäntilannelähtöisyys yhdenvertaisuuden edistäjänä</b> .....	<b>9</b>
<b>Sujuvaa asiointia</b> .....	<b>10</b>
<b>Tukea muutostilanteessa</b> .....	<b>11</b>
<b>Kun selvitettäviä asioita on paljon</b> .....	<b>12</b>
<b>Katse tulevaan – digitaalisuus yhdenvertaisuuden edistäjänä</b> .....	<b>13</b>
<b>Syrjintään puuttuminen</b> .....	<b>14</b>
<b>Yhdenvertaisuuden toteutumisen seuranta ja arviointi</b> .....	<b>15</b>

# Johdanto

Kelan asiakaskunta on moninainen. Pidämme ensiarvoisen tärkeänä, että jokaista asiakastamme kohdellaan yhdenvertaisesti. Yhdenvertaisuusnäkökulma tulee ottaa Kelassa huomioon kaikessa toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Tämän yhdenvertaisuussuunnitelman lähtökohtana ovat **Kelan arvot ja strategia** (kela.fi). Yksi Kelan arvoista on olla ihmistä arvostava. Tämä yhdenvertaisuussuunnitelma koskee Kelan asiakkaita, ja tämän lisäksi on erikseen laadittu henkilöstöä koskeva yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma.

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) velvoittaa viranomaisia edistämään kaikessa toiminnassaan yhdenvertaisuutta tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Lain mukaan ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Välittömän ja välillisen syrjinnän lisäksi laissa tarkoitettua syrjintää on häirintä, kohtuullisten mukautusten epääminen sekä ohje tai käsky syrjiä. Tämä suunnitelma tukee Kelassa tehtävää systemaattista työtä lain vaatimusten toteuttamiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden edistämiseksi.





Yhdenvertaisuus ei tarkoita jokaisen henkilön samanlaista kohtelua vaan sitä, että kaikkia kohdellaan samanarvoisesti ottamalla huomioon kunkin yksilölliset tarpeet. Meidän tulee turvata asiakkaillemme yhdenvertaiset mahdollisuudet asioidensa hoitamiseen ja oikeuksiensa valvomiseen. Erityisesti on huolehdittava siitä, että asiakkailta on yhtäläiset mahdollisuudet ymmärtää, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia heillä lain perusteella on. Yhdenvertaisuuden todellinen saavuttaminen voi vaatia positiivista erityiskohtelua, josta säädetään yhdenvertaisuuslaissa. Positiivisella erityiskohtelulla asiakkaille voidaan turvata yhdenvertaiset mahdollisuudet asioida Kelassa ja saada Kelan etuudet yhdenvertaisesti. Erityiskohtelun on oltava oikeassa suhteessa tavoiteltuun lopputulokseen.



Yhdenvertaisuus sisältää myös johdonmukaisen ja tasapuolisen kohtelun. Toiminnan tulee olla johdonmukaista siten, että tosi-seikkoja arvioidaan samanlaisissa tapauksissa samoin perustein. Erilaisen kohtelun oikeuttamisperusteet on laissa määritelty.



# Näin mahdollistamme yhdenvertaisuuden toteuttamisen Kelassa

Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisten tulee vakiinnuttaa sellaiset hallinto- ja toimintatavat, joilla varmistetaan yhdenvertaisuuden edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Jotta palvelu voi olla yhdenvertaista ja yksilöllistä, sillä täytyy olla johdon, esihenkilöiden ja koko organisaation tuki. Yhdenvertaisuutta edistäviä toimintamalleja voidaan kehittää muuttamalla työkäytäntöjä ja ohjeita.

Kelassa yhdenvertainen toiminta edellyttää monen eri tekijän huomioimista. Keskeistä on, että asiakkaillamme on yhdenvertaiset ja saavutettavat mahdollisuudet asioida kanssamme. Olennaista on myös se, että asiakkaamme saavat heille lain mukaan kuuluvat etuudet yhdenvertaisesti. Lisäksi henkilökuntamme tulee huomioida asiakkaidemme moninaisuus ja varmistaa yhdenvertainen palvelu. Hyödynnämme asiakaspalautteita palvelun kehittämisessä ja seuraamme yhdenvertaisuuden toteutumista eri menettelyillä. Viestimme myös aktiivisesti Kelan toiminnan yhdenvertaisuudesta.

Kehittääksemme toimintaamme yhdenvertaisuuden näkökulmasta tavoittelemme seuraavaa:

- Vahvistamme yhteistä ymmärrystämme yhdenvertaisuudesta ja sen toteuttamisesta.
- Pyrimme tunnistamaan mahdolliset riskit, jotka voivat johtaa tahattomaan syrjintään.
- Edellytämme jokaiselta kelalaiselta yhdenvertaisuuden toteuttamista ja edistämistä omassa työssään.
- Otamme yhdenvertaisuusnäkökulman suunnitelmallisesti huomioon resursseissa ja ohjeistuksissa sekä kehitettäessä yhtenäisiä käytäntöjä ja toimintamalleja.
- Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista koulutuksin ja valmennuksin.
- Huomioimme asiakkaidemme moninaisuuden viestinnässämme.

# Kielellinen yhdenvertaisuus

Viranomaisena meidän on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Jokaisella asiakkaallamme on oikeus saada tietoa, jota hänen on mahdollista ymmärtää. Tavallinen yleiskieli on monelle liian vaikeaa. Selkeä kieli auttaa ihmisiä lukemaan, päättämään omista asioistaan ja osallistumaan yhteiskunnan toimintaan.

Voimassa oleva lainsäädäntö ja Suomea sitovat kansainväliset ihmisoikeussopimukset määrittelevät asiakkaan oikeuden käyttää omaa kieltään viranomaisasiainnissa.

Sosiaaliturva- tai etuuslainsäädännössä ei veloiteta järjestämään tulkkausta, mutta hallintolain neuvontavelvollisuuden täyttämiseksi se on usein tarpeellista, jotta asiakas saa asiansa hoidettua. Pyrimme järjestämään asioinnin ja asian käsittelyn siten, että asiakas saa tarkoituksenmukaista palvelua ja voimme suorittaa tehtävämme tuloksellisesti. Annamme

asiakkaillemme heidän tarpeidensa mukaista neuvontaa asioidensa hoitamiseen sekä vastamme asiointia koskeviin kysymyksiin.

Kelan asiakkailla on oikeus maksuttomaan tulkkaukseen, jos asiointi Kelassa ei onnistu omalla äidinkielellä tai yhteistä kieltä toimihenkilön kanssa ei löydy. Kelalla on hallintolakiin perustuva tulkkausvelvollisuus asioissa, jotka tulevat vireille Kelan aloitteesta. Kela voi huolehtia tulkkauksesta ja kääntämisestä muusakin kuin Kelan aloitteesta vireille tulleessa asiassa. Tulkkauksen tärkeys korostuu myös, kun kysymys on henkilön perustoimeentuloa koskevasta asiasta.

Suomen-, ruotsin-, saamen- ja viittomakielisillä on lakiin perustuvat kielelliset oikeudet, ja Kelalla on vastaavat velvollisuudet huolehtia niiden toteutumisesta. Myös asiakkaidemme käyttämät noin 160 vierasta kieltä sekä esimerkiksi romanikieltä käyttävien oikeudet asettavat erityisiä vaatimuksia yhdenvertaiselle toiminnalle. Kela viestii asiakkaille suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saameksi ja viittomakielellä.







Kehittääksemme toimintaamme yhdenvertaisuuden näkökulmasta tavoittelemme seuraavaa:

- Koulutamme henkilöstöämme käyttämään selkeää ja asiallista kieltä.
- Hyödynnämme selkokieltä tarpeen mukaan.
- Otamme kelalaisten kielitaidon käyttöön ja varmistamme, että Kelassa on riittävästi ruotsin- ja saamenkielisiä toimihenkilöitä.
- Tarjoamme asiakkaille tulkkausta silloin, kun asiakkaan asian hoitaminen sitä vaatii. Hankimme laadukkaita tulkkauspalveluita, joilla varmistetaan asiakkaan oikeusturvan toteutuminen silloin, kun asiakkaalla ei ole kielitaitonsa, sairautensa tai vammansa vuoksi mahdollisuutta asioida tarjotuilla palvelukielillä. Huolehdimme osaamisesta sekä tulkin tarpeen arvioinnissa että tulkin käytössä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Varmistamme, että tulkkauspalveluiden käyttö Kelassa on yhdenmukaista.

# Esteettömyys ja saavutettavuus

Fyysisten tilojen esteettömyys tarkoittaa esimerkiksi palvelutiskien sopivaa korkeutta, riittävää valaistusta ja sitä, että tilassa ei ole korkeita kynnyksiä. Esteettömät asiakaspalvelutilat ja esteetön tiedonsaanti palvelevat kaikkia asiakkaita. Jos asiakkaalla on toimintakyvyn rajoitteita, hänen asiointilleen esteettömyys voi kuitenkin olla välttämätöntä.

Kehitämme palvelupisteiden esteettömyyttä suunnitelmallisesti ottamalla huomioon erityiskäyttäjäryhmien tarpeet ja korjaamalla epäkohdat. Tiedotamme asiakkaita apuvälineistä (esim. induktiosilmukka tai kulkuluiska) ja annamme henkilöstöllemme koulutusta niiden käytöstä.

Saavutettavuus tarkoittaa esteettömyyttä digitaalisessa maailmassa: sitä, että erilaisten ihmisten on helppoa käyttää digipalveluja ja niissä olevia sisältöjä. Kelan viestinnässä ja verkkopalveluissa saavutettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että myös erityiskäyttäjäryhmät pystyvät niitä käyttämään. Verkkopalveluilla tarkoitetaan sekä avoimia verkkosivuja ([www.kela.fi](http://www.kela.fi)) että tunnistautumista vaativaa verkkopalvelua, OmaKelaa.

Esteettömyyttä ja saavutettavuutta arvioidessamme huomioimme erilaisten asiakkaiden sosiaalisen, psyykkisen ja fyysisen asiointikyvyn sekä sen, millaista tukea he mahdollisesti tarvitsevat asiointissa.

Kehittääksemme toimintaamme yhdenvertaisuuden näkökulmasta tavoittelemme seuraavaa:

- Pyrimme palvelupisteissämme esteettömiin ratkaisuihin. Kelan asiointipisteiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta kehitetään huomioimalla kaikkien käyttäjäryhmien tarpeet.
- Tiedotamme asiakkaitamme apuvälineistä ja annamme henkilöstöllemme koulutusta niiden käytöstä.
- Varmistamme, että digitaaliset palvelumme ovat saavutettavia.



# Asiakasryhmittely ja elämäntilannelähtöisyys yhdenvertaisuuden edistäjänä

Elämäntilannelähtöisillä, eri asiakasryhmiin kytkeytyvillä palveluilla edistetään tosiasiallista yhdenvertaisuutta. Yksi Kelassa viime vuosina otetuista askelista on asiakasryhmittely, jonka avulla teemme näkyväksi asiakkaidemme moninaiset tilanteet sekä niihin liittyvän sosiaaliturvaetuksien ja palveluiden käytön. Asiakasryhmittely on Kelan sisäinen työkalu, joka auttaa meitä suunnittelemaan ja kehittämään entistä asiakaslähtöisempiä palveluita. Meidän on Kelassa ymmärrettävä asiakkaidemme kokonaistilanteita ja tarpeita, jotta voimme auttaa heitä parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakasryhmittelyllä pyrimme siihen, että ymmärrämme asiakkaamme tilanteen ja tarpeet, jotta voimme tukea häntä paremmin omassa elämäntilanteessaan. Pyrimme tunnistamaan entistä paremmin Kelan henkilöasiakkaiden palveluiden käyttöä ja palvelutarpeita. Hyödynnämme tietoa asioinnin sujuvuudesta.

Usein asiakkaan asiat hoituvat automaattisesti taustalla tai yksittäisten digipalveluiden avulla. Monet pystyvät hoitamaan asioitaan itse, kunhan viestintä ja neuvonta on selkeää. Muutostilanteessa autamme asiakasta parhaiten, kun tuki on ripeää ja tarkastelemme asiakkaan tilannetta kokonaisuutena. Jotkut asiakkaat taas hyötyvät eniten siitä, että palvelemme heitä henkilökohtaisesti jo ensimmäisestä yhteydenotosta alkaen.





## Sujuvaa asiointia

Asiointi Kelan kanssa tapahtuu usein huomattomasti, esimerkiksi lääkkeiden suorakorvauksen maksamisena. Suurin osa Kelan asiakkaista kykenee tarvittaessa asioimaan Kelan kanssa itsenäisesti. Asiointille on tarvetta, kun haetaan etuutta tai myönnetty etuus vaatii huomiota, esimerkiksi vuositarkistusta.

Yhdenvertaisuuden toteuttamisen keinoja:

- Tarjoamme selkeät verkkopalvelut
- Mahdollistamme automatisoidut korvaukset ja tuet.
- Annamme henkilökohtaista palvelua silloin, kun esimerkiksi ikä ja terveyshaasteet tekevät itsenäisestä asioinnista vaikeaa tai mahdollonta.





## Tukea muutostilanteessa

Toisinaan asiakkailla on erilaisia elämän muutostilanteita, joihin he tarvitsevat Kelalta tukea. Asiointitarve syntyy, kun asiakkaan talous tai toimintakyky heikentyy hetkellisesti tai pysyvästi.

Yhdenvertaisuuden toteuttamisen keinoja:

- Toimimme ymmärrettävästi kaikissa asiointikanavissa ja tarjoamme asiakkaan tarpeisiin sopivat palvelut.
- Ennakoimme asiakkaan tilanteen kehittymistä ja ohjaamme tarvittavaan palveluun oikea-aikaisesti, jotta asiakkaan tilanne ei pääse vaikeutumaan.
- Tarjoamme asiakkaalle asiointitapoja, tukea ja keinoja, jotka edistävät hänen asioidensa selvittämistä.
- Tuemme arjen ja talouden tasapainottamista





## Kun selvitettäviä asioita on paljon

Joskus asiakkailla on arjessaan monenlaisia haasteita samaan aikaan, ja tilanne kestää pitkään. Arjen hallinnan haasteet sekä toimeentulon epävarmuus ovat silloin asiakkaille arkea. Näissä tilanteissa asiakkaiden toimeentulo koostuu pääsääntöisesti etuuksista. Sen turvaaminen voi olla asiakkaalle työlästä ja vaikeaa. Asiointiin voi liittyä haasteita. Pitkäaikaisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat tarvitsevat tukea usein myös Kelan kumppaneilta.

Yhdenvertaisuuden toteuttamisen keinoja:

- Pyrimme mahdollistamaan ennakoitavan toimeentulon epävarmassa elämäntilanteessa.
- Kerromme saatavilla olevista palveluista ja etuuksista ymmärrettävästi.
- Tuemme asiakasta yhdessä kumppaneiden kanssa kokonaisvaltaisesti oman tilanteensa selkeyttämiseksi.





## **Katse tulevaan – digitaalisuus yhdenvertaisuuden edistäjänä**

Digitaalisten palveluiden kehittäminen herättää usein huolta sen vuoksi, ettei se mahdollista kaikille yhdenvertaista asiointia. Haasteet viranomaisten välisessä tietojen liikkuvuudessa aiheuttavat sen, että asiakas joutuu vielä varsin usein huolehtimaan itse tietojen välityksestä. Tämä asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan elämäntilanteensa mukaan. Sujuva viranomaisten välinen tiedonsiirto takaisi tietojen liikkuvuuden ja parantaisi asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Tämä edellyttää kuitenkin toimintatapojen kehittämistä Kelan sisällä sekä lainsäädännöllisiä uudistuksia ja toimijoiden yhteistyötä, joiden eteen Kela työskentelee aktiivisesti. Tavoitteena on tulevaisuudessa mahdollistaa etuuksien hakeminen yhdellä hakemuksella ja siten varmistaa asiakkaan etuuksien ja palveluiden sujuvuus.



# Syrjintään puuttuminen

Syrjintä voi ilmetä sekä välittömänä että välillisenä syrjintänä. Välitön syrjintä tarkoittaa, että henkilöä kohdellaan avoimen eriarvoisesti. Kelan asiakaspalvelussa syrjintää olisi esimerkiksi se, että asiakkaalta pyydetäisiin hänen etnisen taustansa vuoksi selvityksiä enemmän tai vähemmän kuin muilta. Välillinen syrjintä taas tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö joutuu epäedulliseen asemaan muihin nähden näennäisesti puolueettoman säännöksen, ohjeen tai käytännön vuoksi ilman, että toiminnalle on olemassa hyväksyttävää perustetta. Välillinen syrjintä on usein vaikeampaa tunnistaa kuin välitön.

Syrjinnän tahattomuus tai tietämättömyys syrjivästä kohtelusta ei poista sen lainvastaisuutta. Ketään ei myöskään saa asettaa epäedulliseen asemaan tai kohdella siten, että hänelle koituu kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on ryhtynyt toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden turvaamiseksi. Tämä laissa säädetty vastatoimien kieltö koskee asiakaspalvelussa esimerkiksi asiakkaita, jotka ovat valittaneet tai kannelleet syrjinnästä. Syrjinnän tai vastatoimien kohteeksi joutuneella on oikeus saada hyvitys siltä viranomaiselta, joka on syrjinyt häntä tai kohdistanut häneen vastatoimia. Hyvityksen saaminen ei estä saamasta korvausta vahingonkorvauslain tai muun lain mukaan.

Asiakkailla on oltava mahdollisuus tuoda ilmi syrjiväksi kokemansa menettely, jotta siihen voidaan puuttua. Kelan toimihenkilön ja esihenkilön vastuulla on puuttua sekä välittömään että välilliseen syrjintään. Vastuu syrjintätapausten selvittämisestä Kelassa kuuluu esihenkilöille.

Kehittääksemme toimintaamme yhdenvertaisuuden näkökulmasta tavoittelemme seuraavaa:

- Lisäämme ymmärrystä asiakkaidemme moninaisuudesta koulutuksilla ja valmennuksilla.
- Vahvistamme kykyämme tunnistaa syrjintää Kelan toiminnassa.
- Vastuutamme jokaista kelalaista puuttumaan havaitsemaansa syrjintään.
- Sitoudumme toimimaan yhdenvertaisesti.
- Kehitämme keinoja tunnistaa syrjiviä rakenteita ja vastuutamme eri yksiköitä toimiin yhdenvertaisuuden edistämiseksi.
- Ohjaamme ja neuvomme asiakasta tilanteen selvittämisessä, jos syntyy epäily syrjivästä kohtelusta.



# Yhdenvertaisuuden toteutumisen seuranta ja arviointi

Tässä yhdenvertaisuussuunnitelmassa esitetyt tavoitteet ja toimenpiteet tulee huomioida kaikissa Kelan toiminnoissa. Yhdenvertaisuuden toteutumista Kelassa tarkastellaan ja arvioidaan yleisesti ja toimintokohtaisesti. Yhdenvertaisuussuunnitelmasta viestitään niin Kelan toimihenkilöille kuin asiakkaille. Toimihenkilöiden ohjeistus laaditaan siten, että se tukee yhdenvertaisia toimintatapoja.

Kehittäksemme toimintaamme yhdenvertaisuuden seurannassa ja arvioinnissa, tavoittelemme seuraavaa:

- Raportoimme toimistamme yhdenvertaisuuden edistämiseksi vuosittaisessa vastuullisuusraportissa.
- Keräämme tietoa asiakkaidemme yhdenvertaisuuden kokemuksista säännöllisillä kyselyillä ja asiakaspalautteiden analyysillä sekä teemme niihin perustuvia kehitystoimia.
- Selvitämme ja kartoitamme mahdollisen välillisen syrjinnän esiintymistä Kelan palvelutoiminnassa.

Yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi ryhdytään näiden tietojen ja selvitysten perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakkaiden yhdenvertaisuuden edistäminen on osa Kelan vastuullisuustyötä.

**Lisätietoja:** [kirjaamo@kela.fi](mailto:kirjaamo@kela.fi)

**[Yhdenvertaisuus asiakaspalvelussa \(kela.fi\)](#)**

**[Etusivu - Yhdenvertaisuus](#)**

**[Etusivu | Yhdenvertaisuusvaltuutettu](#)**