

Kela|Fpa[®]

Kelan strategia



Lähellä ihmistä. Hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä

Me olemme tukena ja turvana jokaisen ihmisen arjessa silloin, kun meitä tarvitaan. Se on mahdollista, sillä palvelumme ovat helposti saatavilla.

Tunnetta elämäntilanteiden muutokset ja siksi huomaamme jo hyvissä ajoin, kun tukea tarvitaan. Näin osaamme tarjota juuri niitä palveluita, joista kussakin hetkessä on apua. Kun meitä tarvitaan vain taustalla, hoidamme asiat mutkattomasti niin, että elämä rullaa eteenpäin.

Asioiminen kanssamme on sujuvaa alusta loppuun. Kun tilanne vaatii muidenkin apua, hoidamme asian yhdessä kumppaneidemme kanssa.

Tarjoamme oikeaa tukea oikeaan aikaan, sillä osaamme hyödyntää tietoa, jota meillä on asiakkaidemme elämästä. Tätä tietoa tarjoamme myös yhteiskunnan eri toimijoiden tueksi, jolloin siitä hyötyvät kaikki.

Näin luomme hyvinvointia tiedolla, tuella ja yhteistyöllä.

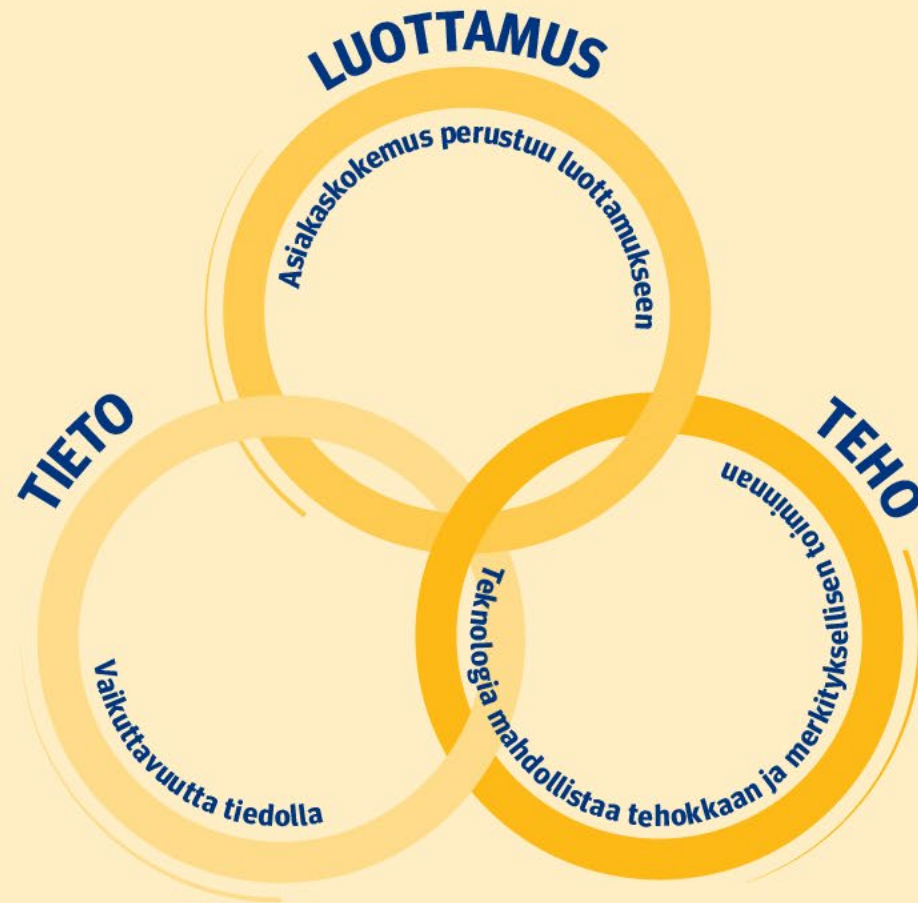


[Visiomme videolla \(Youtube, kesto 1:46\)](#)

Visiomme:

Lähellä ihmistä.
Hyvinvointia tiedolla,
tuella ja yhteistyöllä.

Strategiset tavoitteemme:



Toiminta-ajatuksemme:

Elämässä mukana –
muutoksissa tukena.

Vastuullisuus ja **arvomme** ovat toimintamme perusta, joilla rakennamme kestävää yhteiskuntaa: Ihmistä arvostava • Osaava • Uudistuva • Yhteistyökykyinen

Kriittiset voimavaramme, jotka mahdollistavat strategisen muutoksen onnistumisen: Kestävä talous • Henkilöstökokemus • Turvallisuus • Viestintä



LUOTTAMUS

Asiakaskokemus perustuu luottamukseen

Luottamus asiakkaaseen on asiakaskokemuksemme ytimessä. Kehitämme tähän liittyviä toimintamallejamme varmistaaksemme sujuvan asioinnin.

Olemme aktiivinen ja luotettava yhteistyökumppani.

Asiakkaamme saavat heille kuuluvat etuudet oikeaan aikaan, vaivattomasti ja luotettavasti – juuri heille sopivassa palvelukokonaisuudessa.

TIETO

Vaikuttavuutta tiedolla

Ymmärrys asiakkaiden tarpeista on palvelujemme kehittämisen perusta.

Rakennamme palvelumalleja asiakkaiden elämäntilanteiden ympärille.

Tuemme yhteiskunnan kehittämistä ja päätöksentekoa luotettavalla ja ajankohtaisella tiedolla.

Kelan tiedonhallinta ja tietovarannot muodostavat asiakaskeskeisen, yhteen toimivan kokonaisuuden. Näin pystymme hyödyntämään tietoa ja tiedon liikkuvuutta uusilla tavoilla.



TEHO

Teknologia mahdollistaa merkityksellisen ja tehokkaan toiminnan

Toiminnan muutoksella ja teknologian vastuullisella hyödyntämisellä rakennamme uudenlaisia palveluja sekä tehokkaita ja vaikuttavia ratkaisuja asiakkaidemme ja yhteiskunnan hyväksi – yhdessä kumppaniemme kanssa.

Digitalisaatio mahdollistaa työmme tehostumisen ja prosessien automatisoinnin. Samalla varmistamme työmme merkityksellisyyden ja sujuvuuden.

Mahdollisuudet kehittyä, voida hyvin työssä ja oppia yhdessä muiden kanssa parantavat tehokkuuttamme.



Kela|Fpa[®]