

Kela|Fpa<sup>®</sup>

# FPA:s strategi



## Nära människan. Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

När vi behövs finns vi där, som ett stöd och en trygghet i varje människas vardag. Det här är möjligt tack vare våra lättillgängliga tjänster.

Vi är väl insatta i hur olika livssituationer kan förändras, och upptäcker därför i god tid när det finns behov av stöd. Det innebär att vi kan erbjuda precis de tjänster som är till hjälp i varje enskild situation. Om vi bara behövs i bakgrunden sköter vi vår del enkelt och smidigt så att livet kan rulla vidare.

När man sköter ärenden hos oss löper allting smidigt från början till slut. Om det krävs hjälp också av andra aktörer tar vi hand om ärendet tillsammans med våra samarbetspartner.

Vi erbjuder rätt form av stöd vid rätt tidpunkt, för vi vet hur vi ska använda den information som vi har om våra kunders liv. Informationen lämnas också ut för att användas hos olika samhällsaktörer, och blir då till nytta för alla parter.

På så sätt skapar vi välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.

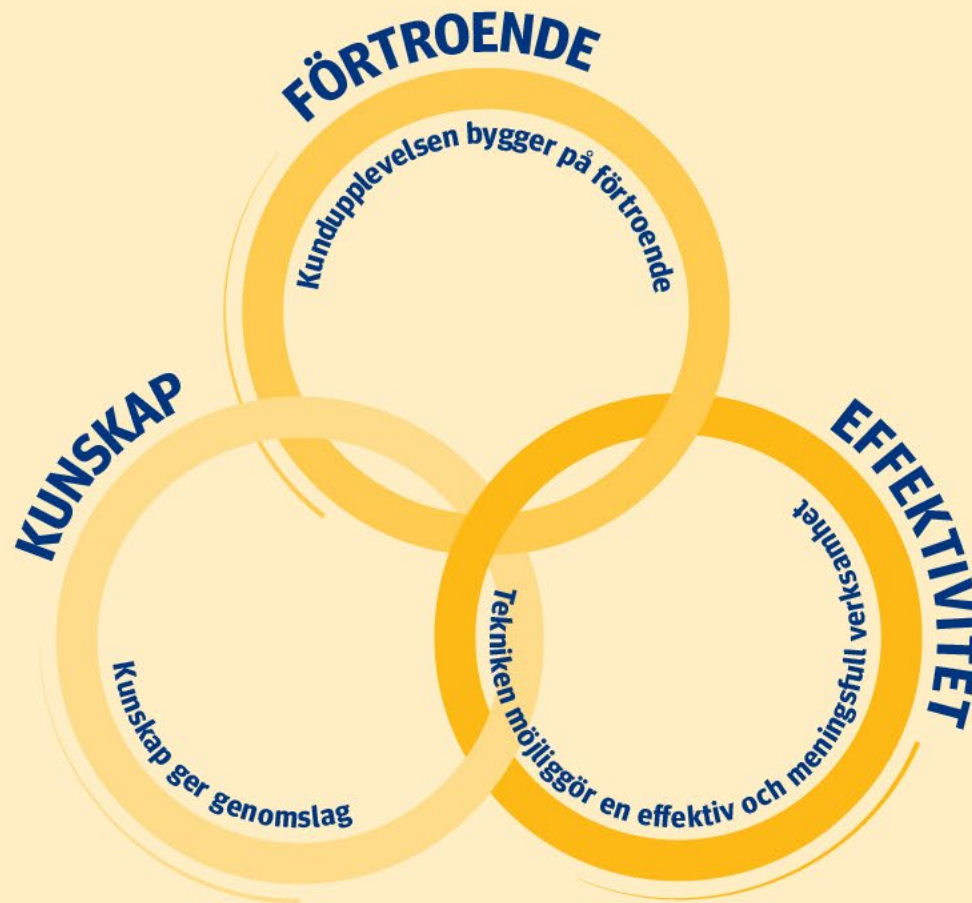


[Vår vision på video \(Youtube, längd 1:46\)](#)

Vår vision:

**Nära människan. Välfärd genom kunskap, stöd och samarbete.**

Våra strategiska mål:



Vår verksamhetsidé:

**Ett stöd i livets alla skeden.**

**Ansvarsfullhet** och **våra värderingar** utgör grunden för vår verksamhet och för vårt arbete för ett hållbart samhälle:  
Respekt för individen • Kompetens • Nytankande • Samverkan

**Våra kritiska resurser** som möjliggör en lyckad strategisk förändring: Hållbar ekonomi • Personalupplevelse • Trygghet • Kommunikation





# FÖRTROENDE

## Kundupplevelsen bygger på förtroende

Förtroende för kunden är kärnan av kundupplevelsen. Vi utvecklar våra verksamhetsmodeller i anslutning till detta för att säkerställa att kunden kan sköta sina ärenden smidigt.

Vi är en aktiv och pålitlig samarbetspartner.

Våra kunder får de förmåner som de har rätt till vid rätt tidpunkt, enkelt och pålitligt – i en sådan servicehelhet som passar dem bäst.



# KUNSKAP

## Kunskap ger genomslag

Kunskap om kundernas behov ligger som grund vid utvecklingen av våra tjänster.

Vi utvecklar servicemodeller som svarar på kundernas livssituationer.

Vi stöder samhällsutvecklingen och beslutsfattandet med tillförlitlig och aktuell information.

FPA:s datahantering och datalager bildar i samverkan en kundfokuserad helhet. Genom denna helhet kan vi utnyttja data och datarörlighet på nya sätt.





# EFFEKTIVITET

## Tekniken möjliggör en effektiv och meningsfull verksamhet

Genom ändringar i verksamheten och ansvarsfull användning av teknik bygger vi nya slag av tjänster och effektiva och verkningsfulla lösningar för våra kunders och samhällets bästa, tillsammans med våra samarbetspartners.

Digitaliseringen möjliggör effektivisering av vårt arbete och automatisering av processerna. Samtidigt säkerställer vi att vårt arbete är meningsfullt och att arbetet löper smidigt.

Vår effektivitet ökar då vi har möjligheter att utvecklas, må bra i arbetet och lära oss tillsammans



Kela|Fpa<sup>®</sup>