

Kansalaisten yhdenvertaisuus Kelan palveluiden saatavuudessa varmistettava

Julkaistu 25.11.2009

EETU ry:n hallitus luovutti 25.11.2009 johtaja Helena Pesolalle Kelan palveluja koskevan kannanoton.

Kelan toimipisteiden lakkauttaminen ja palvelujen saatavuus

Kela on laajentanut ja parantanut viime vuosina kiitettävästi verkkopalvelujaan. Niistä hyötyvät eritoten nuoret ja työikäinen väestö, jotka ovat tottuneet käyttämään verkkoa laajasti. Käyttäjiä edustava EETU-järjestöistä koottu asiakasraati on saanut olla mukana kehittämistyössä. Verkkopalvelujen lisäämiseen ja kehittämiseen on ollut tarvetta, koska sähköiseen asiointiin tottunut asiakaskunta odottaa saavansa myös Kelan tarjoamat tiedot ja palvelut sähköisesti.

Edelleen kuitenkin on ja tulevaisuudessakin tulee olemaan runsaasti ihmisiä, jotka eivät pysty hyödyntämään verkkopalveluja, vaan tarvitsevat henkilökohtaista opastusta ja palvelua. Erityisesti ikääntyneestä väestöstä vain pieni osa käyttää tietokonetta. Siksi huomattava määrä ikääntyneitä ei kykene täyttämään verkossa olevia lomakkeita tai olemaan sähköisesti yhteydessä Kelaan.

Kelan konttoreita on lakkautettu ja toimintoja siirretty yhteispalvelupisteiden hoidettaviksi. Toimipisteiden harveneminen haittaa asiointia Kelan kanssa. Kaikkea ei voi hoitaa puhelimitse. EETU ry korostaa, että palveluverkoston tiheyteen ja palvelujen tarjonnan laajuuteen ja monipuolisuuteen tulee kiinnittää riittävää huomiota.

Toimipisteiden vähennyttyä Kelan toimihenkilöitä on ollut entistä vaikeampi saada esimerkiksi eläkeläisyhdistysten tilaisuuksiin esittelemään Kelan palveluja ja niiden käyttämistä. Yhdistysten tapahtumissa voisi kuitenkin tavoittaa kerralla kymmeniä, jopa satoja ikäihmisiä. Näin voitaisiin edistää palvelujen tarkoituksenmukaista käyttöä ja helpottaa Kelan asiakaspalvelun kuormitusta.

Palvelut voidaan tuottaa ja saattaa asiakkaiden saataville eri tavoin ja eri kanavia pitkin. Tärkeintä on, että palvelujen tarvitsijat saavat palvelut kitkattomasti. Kelan palvelut kuuluvat kansalaisten perusoikeuksiin, siksi EETU ry edellyttää, että kansalaisten yhdenvertaisuus niiden saatavuudessa varmistetaan.

Omaishoidon tuen maksatus

EETU ry pitää myönteisenä suunnitelmaa siirtää omaishoidon korvausten maksatus Kelalle. Ratkaisu mahdollistaa aikaisempaa paremmin yhtenäisen tukikriteeristön noudattamisen ja lisää siten tasa-arvoisuutta omaishoidossa. Uudistus on pieni askel eteenpäin tavoitteessa parantaa omaishoitajien asemaa.

Omaishoidossa on edelleen monta haastetta: vain pieni osa omaishoitotyötä tekevistä on tuen piirissä, hoitajat jäävät usein vaille heille kuuluvia vapaapäiviä ja heidän tarvitsemiaan tukipalveluja eikä korvauksen taso useinkaan vastaa työn vaativuutta, sitovuutta ja yhteiskunnallista merkitystä.

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry –
Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf