

**Digitukijoiden ja Kelan
yhteistyöstä hyötyvät
kaikki**

Pohjanmaan maakunta & Kela: yhteistyöstä hyötyvät kaikki

Digituki

Pohjanmaan maakunnan ja Kelan yhteistyön avulla maakunnan digitukijat kasvattavat palveluiden asiantuntemustaan ja Kela pystyy kehittämään asiakaskokemustaan ja -palveluaan paremmaksi.



Tavoitteena molemminpuoleinen hyöty:

Lähes jokainen tarvitsee jossain vaiheessa elämäänsä Kelan palveluita.

→ Suuri osa asiakkaista hyötyisi mahdollisuudesta käyttää niitä sähköisesti

Koska asiointitaidot ja mahdollisuudet vaihtelevat, Pohjanmaan digitukiverkoston tuki auttaa tässä Kelaa.

Mitä teimme?

Yhteistyömallin kehittäminen sai kipinän esittelytilaisuudessa (joulukuu 2018)

Malli kehitettiin aluksi kattamaan koko Pohjanmaan maakunta:

- Kelan infotilaisuudet ja koulutus digitukijoille
- Digitukijat tarjoavat apua sähköiseen asiointiin
- Yhteistyön esillä pitäminen verkostossa
- Kelasta luonteva osa digiturkiverkostoa Pohjanmaalla

Paikallisesta valtakunnalliseksi

Yhteistyömallia suunniteltiin vain maakuntatasolla, mutta kasvoi, koska vastaavanlaiselle yhteistyölle oli myös valtakunnallista tarvetta.

Kela kehittää digitukea valtakunnallisesti osana verkostoa ja yhteistyö tulee vielä vahvistumaan.

Tulokset

Pohjanmaan maakunta on saanut positiivista palautetta digitukijoilta. Kelan lähestyttävyyys ja yhteistyön helppous on herättänyt positiivista hämmästyä digitukijoissa.

Yhteistyö auttaa Kelaa kehittämään asiakaslähtöistä toimintaansa.

Pohjanmaan vinkki maakunnille:

"Ennakkoluulot pois! Emme suunnitelleet näin tiivistä yhteistyötä, mutta hommat etenivät näppärästi, kun tartuimme hyvään tilaisuuteen ja löysimme yhteisen tavoitteen."

Kysymyksiä siitä, miten yhteistyö toteutettiin? Ota yhteyttä!

Mirva Gullman, projektisuunnittelija mirva.gullman@obotnia.fi

Tuula Närvä, erikoissuunnittelija, Kela tuula.narva@kela.fi