

Omaishoitajaliiton webinaari 16.3.2022

Kela|Fpa[®]

Kelan palvelut



Kelan palvelukanavat ja palvelut

Palvelukanavat ja palvelut henkilöasiakkaille



Kela.fi

Verkkosivut

Chattirobotti
Kysy Kelasta
Laskurit
Palautepalvelu
Chatti
Verkkopuhelu

OmaKela

Chattirobotti
Hakeminen
Oma asiointi
Viestit ja liitteet
Chatti



Puhelin

Asiantuntijapalvelua puhelimitse.
Asiantuntijapalvelua ajanvarauksella. *
Mahdollisuus kielitulkkaukseen ajanvarauksella.
Puhebotti
Ajastettu soittopyyntö



Palvelupiste

Asiantuntijapalvelua palvelupisteissä ympäri Suomen.
Mahdollisuus asioida ajanvarauksella.

Kelan erityispalvelut enemmän tukea tarvitseville asiakkaille



Some-asiakaspalvelu

Facebook
Instagram



Kanta.fi

Omakanta
Reseptipalvelu

Muut palvelut

- Vammaisten tulkkauspalvelu
- Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP)

Asiointipisteet

Osassa mahdollisuus etäpalveluun

Pop up -palvelu

Muut kumppanien tiloissa annettavat palvelut

Osassa mahdollisuus etäpalveluun

Harmaalla olevat ovat suunnitteilla olevia palveluita

Useimmat Kela-asiat voi hoitaa OmaKelassa

- Kelan asiointipalvelu henkilöasiakkaille uudistuu vaiheittain ja se tunnetaan nyt nimellä OmaKela.
 - Tavoitteena on helppokäyttöisempi ja teknisesti saavutettava asiointipalvelu, joka mukautuu mobiililaitteisiin ja toimii apuvälineillä, kuten ruudunlukuohjelmilla.
- Asiointipalvelussa asiakas voi jo nyt mm.
 - hakea lähes kaikkia Kelan etuuksia
 - lähettää hakemukseen tarvittavat liitteet
 - ilmoittaa muutoksista ja lakkauttaa tuen
 - muuttaa tilinumeroa
 - tarkistaa, onko hakemus ratkaistu, paljonko etuutta maksetaan ja koska maksupäivä on
 - lähettää etuusasioihin liittyviä viestejä.
- Asiointipalveluun kirjaudutaan verkkopankkitunnuksilla, varmennekortilla tai mobiilivarmenteella.
- Puhelinpalvelussa voidaan antaa tukea verkkoasiointiin.
- Monissa Kelan palvelupisteissä on asiakastietokone, jonka avulla Kela-asiat voi hoitaa itsenäisesti.

Kela.fi tarjoaa tietoa ja ohjausta Kela-asioissa

- Kela.fi:ssä on henkilö- ja työnantaja-asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille eri tilanteisiin kohdennettua tietoa Kelan etuuksista ja palveluista.
- Etuuksien pikaoppaista tietoa löytää helposti, nopeasti ja ymmärrettävästi.
- Laskureiden avulla voi arvioida mahdollisuuden saada Kelan maksamaa etuutta sekä etuuden määrän.
- Kysy Kelasta -palstalla vastaamme asiakkaiden yleisiin kysymyksiin.
- Chattirobotti vastaa tällä hetkellä lapsiperheiden etuuksiin ja toimeentuloturvaan liittyviin kysymyksiin, ja se tulee laajenemaan muihin etuuksiin ja tilanteisiin. Chattirobotti auttaa myös toimeentulotuen verkkohakemuksen täyttämisessä.

Hakemuksen toimittaminen Kelaan

- **OmaKela:** toimita hakemus ensisijaisesti OmaKelan kautta
- **Postitse:** Hakemukset ja liitteet voi myös postittaa Kelaan. Postitus tapahtuu omalla kustannuksella. Kelan postiosoite on: **Kela, PL 10, 00056 KELA.**
- **Suullinen hakemus:** tarvittaessa suurin osa hakemuksista voidaan ottaa vastaan suullisesti Kelan asiakaspalvelussa (puhelimessa tai palvelupisteellä)

Toisen puolesta asiointi Kelassa

Valtakirjalla asiointi

- Valtakirjalla voit valtuuttaa täysi-ikäisen henkilön hoitamaan Kela-asioitasi puhelimesta, palvelupisteessä ja kirjeellä.

OmaKela

- Ei toisen puolesta asiointia tällä hetkellä. Palvelu on henkilökohtainen

Omakanta

- Huoltaja voi asioida myös huollettavan lapsen puolesta
- Yli 10-vuotiaan tietojen näkymiseen vaikuttaa, onko potilastietojärjestelmä päivitetty sekä päätöskykyisen alaikäisen tahto tietojen luovuttamiseen huoltajalle.
- Terveystietojen ammattilainen arvioi alaikäisen kyvykkyyden päättää hoidostaan ja tietojen näkymisen huoltajalle jokaisella hoitokäynnillä erikseen.
- Omakannassa on mahdollista täysi-ikäisen puolesta asiointi valtuutuksella, joka annetaan Suomi.fi -valtuudet-palvelussa.

Asumisen tuet

Asumisen tuet

- Yleinen asumistuki
- Opintotuen asumislisä
- Eläkkeensaajan asumistuki
- Sotilasavustuksen asumisavustus

Kuten muutkin Kelan etuudet, myös asumisen tuet perustuvat kulloinkin voimassaolevaan lakiin.

Asumistuen tarkoituksena on alentaa ruokakunnan asumismenoja (Laki yleisestä asumistuesta §1, Laki eläkkeensaajan asumistuesta §1)

Yleinen asumistuki

- Yleisen asumistuen tarkoituksena on pienituloisten asumismenojen vähentäminen ja kohtuullisen asumistason turvaaminen
- Yleinen asumistuki myönnetään ruokakunnalle yhteisesti
- Ruokakunta = samassa asunnossa pysyvästi asuvat henkilöt
- Voidaan maksaa asiakkaalle tai vuokranantajalle

Yleisen asumistuen määrään vaikuttavat tekijät

Yleisen asumistuen määrään vaikuttavat

- Hyväksyttävät asumismenot
- Asunnon sijaintikunta
- Ruokakuntaan kuuluvien
 - Aikuisten ja lasten lukumäärä (huomioi erot ruokakunnassa yleinen asumistuki vs. eläkkeensaajan asumistuki)
 - Yhteenlasketut bruttokuukausitulot
- Kela.fi sivuilla laskuri, jolla voi arvioida tuen määrän

Eläkkeensaajan asumistuki

- Voit saada eläkkeensaajan asumistukea, kun asut vakinaisesti Suomessa, olet pienituloinen ja saat eläkettä, joka oikeuttaa eläkkeensaajan asumistukeen
- Voit hakea eläkkeensaajan asumistukea: jos asut yksin, jos asut puoliso
kanssa tai jos muutkin asunnossa asuvat saavat eläkettä, joka oikeuttaa eläkkeensaajan asumistukeen.
- Voit saada asumistukea vakinaiseen vuokra- tai omistusasuntoon
- Asumistukea voi saada takautuvasti enintään 6 kuukautta sen hakemisesta
- Et voi saada eläkkeensaajan asumistukea, jos saat pelkästään esimerkiksi: osatyökyvyttömyyseläkettä, osa-aikaeläkettä, osittaista varhennettua vanhuuseläkettä (OVE).

Perustoimeentulotuki

Toimeentulotuen tarkoitus

Toimeentulotuki on toimeentulotuesta annetun lain 1 §:n mukaan viimesijainen taloudellinen tuki, jolla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo ja edistetään itsenäistä selviytymistä

Oikeus toimeentulotukeen

Toimeentulotukilain 2 §: mukaan henkilöllä on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentulotukea ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla. Jokaiselle on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään, ja omasta elatuksestaan sekä puolisonsa ja alaikäisten lastensa elatuksesta.

Perustoimeentulotuki

- Perustoimeentulotukea voi hakea tuen tarpeessa oleva, joka ei voi saada toimeentuloa muulla tavalla.
- Viimesijainen tukimuoto -> Aina ensin pitää selvittää mahdollisuudet hankkia elatus muilla tavoin (esimerkiksi ensisijaiset etuudet, työ, varallisuus/omaisuus).
- Jokaisella on oikeus perustoimeentulotukeen, jos toimeentulotukilaissa säädettyt tuen myöntämisen edellytykset täyttyvät. Oikeus perustuu myös Suomessa oleskelun perusteella.
- Oikeus perustoimeentulotukeen selvitetään laskelmalla. Perustoimeentulotuen määrä on toimeentulotukilaissa määriteltyjen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja varojen erotus. Tulot huomioidaan verojen jälkeen nettomääräisinä.

Toimeentulotuki

- Toimeentulotuki jakautuu kolmeen osaan:
 - Perustoimeentulotuki → Kela hoitaa
 - Täydentävä toimeentulotuki → Kunta hoitaa
 - Ehkäisevä toimeentulotuki → Kunta hoitaa

Kun perustoimeentulotuen hakemus on käsitelty, voidaan hakemus siirtää asiakkaan pyynnöstä täydentävää toimeentulotukea varten asiakkaan kotikuntaan.

Kela tekee tiivistä yhteistyötä kuntien sosiaalitoimien kanssa, mm. ilmoitukset sosiaalihuollon tarpeesta (velvoite tulee sosiaalihuoltolaista § 35)

Perustoimeentulotuen perhe

- Toimeentulotuesta annetun lain 3 §:n mukaan perheellä tarkoitetaan yhteistaloudessa asuvia vanhempia, vanhemman alaikäistä lasta ja ottolasta, aviopuolisoita sekä kahta henkilöä, jotka elävät avioliitonomaisissa olosuhteissa.
- Perheelle tehdään aina yhteinen päätös, johon vaikuttavat kaikkien tulot ja menot. Alaikäisen tulot ja varat vaikuttavat vain lapsen perusosan verran.

Perustoimeentulotuen laskelma

Laskelman tulot

- Etuustulot
- Ansiotulot
- Varallisuus
- Muut tulot (esim. avustukset, tilillepanot)

Laskelman menot

- Perusosa
- Asumismenot
- Muut kuin perusosaan sisältyvät (vähäistä suuremmat) terveydenhuollon menot
- Lapsen tapaamisesta aiheutuvat menot
- Välttämättömien henkilöasiakirjojen hankintamenot

Hakemukset ja liitteet

- Hakemukseen lisätään pyydetyt liitteet, yleisimmät liitteet:
 - Yleinen asumistuki ja eläkkeensaajan asumistuki
 - Selvitys asumismenoista: vuokrasopimus, yhtiövastikelasku
 - Eläkkeensaajan asumistuessa lisäksi: tileistäsi ja talletuksistasi tiliote tai muu todistus, josta selviää tilisi saldo ja korko
 - selvitykset veloista ja velkojen koroista
 - Perustoimeentulotuki
 - Tiliotteet, tositteet esitetyistä mennoista
- Kela voi pyytää myös muita lisäselvityksiä tai liitteitä hakemusta käsiteltäessä
- Hakemuksen toimittaminen joko OmaKelan kautta tai toimittamalla hakemuslomake postitse

Kiitos!

