



# Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittäminen oikeusmuotoilun keinoin

Hanna Sillanpää

# Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittäminen oikeusmuotoilun keinoin

Hanna Sillanpää  
Oikeudellinen erityisosaaminen ja  
oikeusmuotoilu  
Opinnäytetyö  
Joulukuu/2021

KELAN KANSAINVÄLISTEN ASIOIDEN

# ASIAKASPALVELUN OHJEIDEN KEHITTÄMINEN

OIKEUSMUOTOILUN KEINAIN



**HANNA SILLANPÄÄ**

Laurea 2021

Hanna Sillanpää

**Kelan Kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittäminen oikeusmuotoilun keinoin**Vuosi 2021 Sivumäärä 139

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittäminen oikeusmuotoilun keinoin. Opinnäytetyö on osa Kelan sisäistä hanketta, jonka tarkoituksena on katsoa kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeita laajempaan kokonaisuutena ja kerätä tietoa pääkäyttäjiltä, jotta ohjeet saadaan vastaamaan käyttäjien nykyisiä tarpeita. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö ja se toteutettiin yhteiskehittämisen toimintaperiaatteella kehittämisryhmän ja pääkäyttäjien kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli oikeusmuotoilun keinoin luoda selkeät ja ymmärrettävät asiakaspalvelun ohjeet. Opinnäytetyön osalta ohjeiden kehittäminen rajattiin koskemaan eläkkeensaajan ulkomaille muuttoja. Kehittämistehtävän tarkoituksena oli löytää vastauksia siihen, kuka on ohjeiden loppukäyttäjä, millaisia tarpeita loppukäyttäjällä on ja keskeiset asiat, joita ohjeista pitäisi löytyä. Lisäksi pyrittiin selvittämään, miten lainsäädäntöön perustuvat asiat voitaisiin esittää selkeästi ja ymmärrettävästi ja voidaanko visuaalisuutta hyödyntää ohjeiden kehittämisessä.

Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu oikeusmuotoilun, asiakaskokemuksen, visuaalisuuden hyödyntämisen ja selkeän ja ymmärrettävän kielen teoriasta ja tutkimuksesta sekä Kelan toimintaan liittyvän voimassa olevan lainsäädännön kuvaamisesta. Visualisoinnin teoriaa käsitellään oikeusmuotoilun keinona havainnollistaa asioita ja kehittää asiakaskokemusta.

Opinnäytetyössä saatiin koottua malli uusituista kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeista eläkkeensaajien muuttoihin liittyvän ohjeistuksen osalta. Lisäksi saatiin vastauksia siihen, miten visuaalisuutta voitaisiin hyödyntää ohjekehityksessä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden jatkokehittämisessä. Jatkotoimenpide-ehdotuksena esitetään, että lopullisiin ohjeisiin tuotaisiin erilaisia visuaalisia elementtejä, joiden avulla voidaan paremmin hahmottaa kokonaisuuksia, helpottaa muistamista, mieleen palauttamista ja asioiden omaksumista.

Asiasanat: oikeusmuotoilu, oikeudellinen sääntely, asiakaskokemus, visuaalisuus, selkeä ja ymmärrettävä kieli

Hanna Sillanpää

Using Legal Design in Developing Kela's Guidelines for International Customer Service

Year

2021

Pages

139

---

The purpose of this thesis was to develop customer service guidelines for Kela's international affairs by means of legal design. The thesis is part of Kela's internal project, which aims to form a broader picture of the guidelines of international customer service and to collect information from the main users of the guidelines in order to bring the instructions into line with the current needs of users. The thesis is a research-based development work, and it was carried out on the principle of co-development with the development group and the main users of the guidelines.

The aim of the thesis was to create clear and understandable customer service guidelines through legal design. The scope of the thesis was limited to the development of the instructions for pensioners moving abroad. The purpose of the development task was to explore who the end user of the instructions is, what the needs of the end user are, and which key issues should be covered in the instructions. Efforts were also made to explore how legislative issues could be presented in a clear and comprehensible manner and whether visualization could be used to develop the guidelines.

The theoretical framework of the thesis examines legal design, customer experience, using visualization and clear and comprehensible language, as well as the existing legislation related to Kela's operations. The theory of visualization is treated as a means of legal design to illustrate matters and to develop customer experience.

The outcome of the thesis was a model of the renewed customer service guidelines for international affairs regarding guidelines related to pensioners moving abroad. In addition, thesis presents how visualization could be utilized in guideline development. The results of the thesis can be used in the further development of Kela's guidelines for international customer service. As a follow-up proposal, it is proposed that various visual elements be added to the final guidelines to make larger entities of Kela's international affairs more understandable, to make the instructions easier to remember and to comprehend.

Keywords: legal design, legal regulation, customer experience, visualization, clear and understandable language

## Säädösluettelo

Elatustukilaki (580/2008)

Eläkkeensaajan asumistuesta annettu laki (571/2007)

Hallintolaki (434/2003)

Kansaneläkelaki (568/2007)

Laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta (1573/1993)

Laki asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019)

Laki Kansaneläkelaitoksesta (731/2001)

Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013)

Lapsilisälaki (796/1992)

Sairausvakuutuslaki (1224/2004)

Valtiosopimusosikeutta koskeva Wienin yleissopimus (32/1980)

Suomen perustuslaki (731/1999)

Takuueläkkeestä annettu laki (703/2010)

Vammaisetuksista annettu laki (570/2007)

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettu laki (621/1999)

Yleisestä asumistuesta annettu laki (938/2014)

Äitiysavustuslaki (477/1993)

Euroopan sosiaalinen peruskirja (44/1991)

Euroopan unionin perusoikeuskirja (2012/C 326/02)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 987/2009, sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta annetun asetuksen (EY) N:o 883/2004 täytäntöönpanomenettelystä

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 883/2004, sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta

Neuvoston asetus (ETY) N:o 1408/7 sosiaaliturvajärjestelmien soveltamisesta yhteisön alueella liikkuviin palkattuihin työntekijöihin ja heidän perheenjäseniinsä

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2011/24/EU) potilaiden oikeuksien soveltamisesta rajat ylittävässä terveydenhuollossa

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2004/38/EY) Euroopan unionin kansalaisten ja heidän perheenjäsentensä oikeudesta liikkua ja oleskella vapaasti jäsenvaltioiden alueella

Neuvoston direktiivi 90/364/ETY oleskeluoikeudesta

Sopimus Euroopan unionista (konsolidoitu toisinto 2012)

Sopimus Euroopan unionin toiminnasta (konsolidoitu toisinto 2012/C 326/01)

Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Amerikan Yhdysvaltain välillä (86/1992)

Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Australian välillä (36/2009)

Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Chilen tasavallan välillä (98/2007)

Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Israelin valtion välillä (90/1999)

Sopimus Suomen tasavallan ja Australian välillä sairaanhoidon antamisesta tilapäisen oleskelun aikana (61/1993)

Suomen tasavallan ja Kanadan välinen sosiaaliturvasopimus (6/1988)

YK:n taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus (SopS 6/1976)

## Sisällys

1	Johdanto.....	10
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet .....	12
2.1	Tutkimuskysymykset .....	12
2.2	Teoreettinen viitekehys .....	12
3	Kehittämisprosessi ja menetelmät.....	15
3.1	Tutkimuksellinen kehittämistyö.....	15
3.2	Asiakaskokemuksen kehittäminen .....	18
3.3	Tutkimusote.....	19
3.3.1	Laadullinen tutkimus.....	19
3.3.2	Lainopin näkökulma .....	20
3.4	Oikeusmuotoilu .....	22
3.4.1	Käyttäjälähtöistä suunnittelua .....	22
3.4.2	Tuplatimanttiprosessimalli.....	24
3.4.3	Selkeä ja ymmärrettävä kieli .....	26
3.4.4	Visuaalisuus ja havainnollistaminen .....	29
3.5	Aineistonkeruumenetelmät .....	32
3.5.1	Benchmarking .....	34
3.5.2	Ryhmätyöskentely .....	35
3.5.3	Ideointityöpajat.....	36
3.5.4	Kotitehtävät.....	39
3.6	Aineistonhallintasuunnitelma.....	40
3.7	Aineiston analysointimenetelmät.....	41
4	Sosiaaliturvaa koskeva oikeudellinen sääntely .....	49
4.1	EU-lainsäädäntö ja kansainväliset sopimukset .....	49
4.1.1	Primaarinen EU-oikeus.....	52
4.1.2	Sekundaarinen EU-oikeus .....	53
4.1.3	Kansainväliset sopimukset.....	54
4.2	Suomen sosiaaliturva ja TSS-oikeudet.....	55
4.2.1	Asumiseen perustuva sosiaaliturva kansainvälisissä tilanteissa .....	58
4.2.2	Sosiaaliturvan yhteensovittaminen.....	58
4.2.3	Henkilöiden vapaa liikkuvuus .....	59
4.2.4	Kansaneläkelaki.....	60
4.2.5	Sairausvakuutuslaki .....	61
4.3	Hyvä hallinto ja hallintolaki .....	63
5	Opinnäytetyön tulokset.....	65
5.1	Työpajojen ja kotitehtävien tulokset .....	65



5.2	Käyttäjäymmärrys ja ongelman määrittäminen .....	67
5.2.1	Käyttäjäprofiilit.....	67
5.2.2	Sidosryhmät .....	71
5.2.3	Loppukäyttäjän palvelupolut .....	74
5.2.4	Ideakortit .....	77
5.2.5	Arvolupaus.....	79
5.3	Prototyypit .....	81
5.3.1	Tekstiversio.....	81
5.3.2	Visualisoinnit .....	83
5.4	Testaus .....	94
5.5	Lopullinen malli uusituista ohjeista .....	96
6	Johtopäätökset .....	101
6.1	Opinnäytetyön tulokset tavoitteiden näkökulmasta .....	101
6.2	Kehittämistyön luotettavuuden arviointi .....	102
6.3	Työn tulosten hyödynnettävyys ja jatkotoimenpiteet .....	104
	Kuviot .....	111
	Liitteet .....	113

## 1 Johdanto

Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa (731/2001) säädetään, että ”Kansaneläkelaitos on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valtuutetut”. ”Kansaneläkelaitos (Kela) hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa”<sup>1</sup>. Lisäksi Kansaneläkelaitoksesta annetun lain (731/2001) 2 § määrittelee, että Kansaneläkelaitoksen tehtävänä on tiedottaa etuuksista ja palvelutoiminnastaan, harjoittaa etuusjärjestelmien ja oman toimintansa kehittämistä palvelevaa tutkimusta, laatia tilastoja, arvioita ja ennusteita sekä tehdä ehdotuksia toimialaansa koskevan lainsäädännön kehittämisestä.

Kelan kansainvälisten asioiden keskus (KV-keskus) palvelee Suomeen ja ulkomaille muuttavia henkilöitä ja kansainvälisissä tilanteissa olevia asiakkaita.<sup>2</sup> Tämä opinnäytetyö on osa Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittämishanketta. Hankkeen tarkoituksena on päivittää kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden rakenne ja sisältö siten, että se vastaa paremmin palveluasiantuntijoiden nykyisiä tarpeita.<sup>3</sup>

Kelassa kansainvälisiin tilanteisiin liittyvää ratkaisu- ja puhelinasiakaspalvelutyötä tehdään Kansainvälisten asioiden keskuksessa. Asiakkaat saattavat ottaa yhteyttä Kelaan kansainvälisissä tilanteissa kuitenkin myös puhelimitse yhteyskeskuksen kautta, asioimalla toimistossa tai lähettämällä viestiä asiointipalvelun kautta tai sähköpostilla. Näin ollen kansainvälisiä tilanteita voi tulla eteen monessa eri tilanteessa, vaikka ne eivät jokapäiväiseen työkuvaan kuuluisi. Tämän vuoksi on tärkeää, että on olemassa selkeät ja ymmärrettävät asiakaspalvelun ohjeet kansainvälisiä tilanteita varten.<sup>4</sup>

Kelan sisällä toimii myös niin sanottu taustatuki ja kansainvälisten asioiden taustatuki, joiden kautta palveluasiantuntijat saavat tukea asiakaspalvelutyössään haastavissa tilanteissa. Lisäksi Kelan vastuulla olevia kansainvälisiä asioita hoidetaan International House Helsingissä (IHH), joka tarjoaa palvelua hiljattain pääkaupunkiseudulle tulleille maahanmuuttajille. Se toimii yhteistyössä Digi- ja väestötietoviraston, Verohallinnon, Uudenmaan TE-toimiston, Eläketurvakeskuksen, Helsingin seudun kauppakamarin, Maahanmuuttoviraston sekä Espoon ja Vantaan kaupunkien kanssa.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Pohjolainen 2014, 109.

<sup>2</sup> Kela 2021a, Kansainvälisten asioiden keskus (KV-keskus).

<sup>3</sup> Kansainvälisten asioiden osaamiskeskus 2019.

<sup>4</sup> Opinnäytetyön kirjoittajan työkokemuksen kautta tullutta tietoa.

<sup>5</sup> Kela 2021b, International House Helsinki.

Kansainvälisten asioiden osaamiskeskuksessa oli huomattu, että maasta- ja maahanmuuttoa koskevia asiakaspalvelun ohjeita tulisi kehittää vastaamaan paremmin nykyisiä tarpeita. Tämä liittyi muun muassa 1.4.2019 voimaan tulleeseen lainmuutokseen eli lakiin asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019). Asiakaspalvelun ohjeistuksen rakenne ja logiikka ovat vuodelta 2010, joten ne kaipasivat jo päivittämistä. Ohjeisiin oli tehty lainmuutoksen yhteydessä vain välttämättömät muutokset ja nyt olisi tarkoitus tehdä suurempi kehittämistyö.<sup>6</sup>

Kelalla on sisäiseen käyttöön tehty paljon ohjeita, joita palveluasiantuntijat käyttävät kasvokkaisessa asiakaspalvelussa ja puhelinpalvelussa. Laajimmat ohjeet ovat etuusohjeet, joita käyttävät pääasiassa ratkaisuasiantuntijat etuustyön tukena. Asiakaspalvelun ohjeet on laadittu näiden pohjalta. Ohjeita on pidetty vaikeaselkoisina ja lakikieltä toistavina. Koska ohjeet on tarkoitettu sisäiseen käyttöön, ei niitä ole myöskään kielenhuollettu. Kieli kuitenkin ohjaa palvelutilannetta ja saattaa näin siirtyä myös puhekieleen asiointitilanteessa. Tällöin jää asiakaspalvelijan vastuulle avata kieli ymmärrettävään muotoon. Tämän vuoksi asiakaspalvelun ohjeiden parantamiseen on kaivattu apua ja uusia näkemyksiä.<sup>7</sup>

Kela on selkeyttänyt tekstejään viime vuosina paljon. Selkeät tekstit eivät kuitenkaan pelkästään riitä. Myös kahdenkeskisten asiakaskohtaamisten kielellä on merkitystä.<sup>8</sup> Suuri osa vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa tapahtuu muualla kuin päätöksissä ja kirjeissä. Näissä tilanteissa kielen ymmärrettävyydellä on iso merkitys.<sup>9</sup> Näin ollen on iso merkitys sillä, millaisia ohjeita asiakaspalvelutilanteita varten tehdään. Kun ohjeet ovat selkeät ja ymmärrettävät on palveluasiantuntijan helpompi esittää asia asiakkaalle ymmärrettävästi.

Kelalla on kolme strategista tavoitetta, joita ovat asiakaskokemuksen kehittäminen, luottamus ja yhteistyön vahvistaminen sekä tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen. Nämä limittyvät kiinteästi toisiinsa ja niiden määrittelyssä on tehty tiiviisti yhteistyötä Kelan ja keskeisten sidosryhmien kanssa. Asiakaskokemuksen kehittäminen on erityisesti strategian keskeisin alue. Asiakasryhmille halutaan luoda heidän tarpeensa huomioivaa palvelua kaikissa kanavissa. Tiedon liikkuvuutta pyritään koko ajan hyödyntämään paremmin niin asiakkaiden, kumppaneiden kuin yhteiskunnan hyväksi. Esimerkiksi informaation muotoiluun kiinnitetään huomiota, jotta tiedon käyttö helpottuu.<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> Kela 2020, Ennakkotietoa ohjetyöstä.

<sup>7</sup> Lehtinen 2020.

<sup>8</sup> ”Selkeää kieltä tarvitaan myös asiakaskohtauksissa”, sanoo Laura Rostén-Jokinen Sosiaalivakuutus.fi -verkkolehden blogikirjoituksessaan.

<sup>9</sup> Rostén-Jokinen 2021.

<sup>10</sup> Kelan strategia 2021.

## 2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

### 2.1 Tutkimuskysymykset

Ollennainen osa tutkimusta on muuttaa yleinen tutkimusteema yksityiskohtaiseksi tutkimuksen ongelmaksi ja osaongelmiksi. Se on usein vaikeampaa kuin itse ongelman ratkaiseminen. Perinteisesti on korostettu, että ongelmat tulisi määritellä tarkkaan ja selkeästi ennen kuin ryhdytään keräämään aineistoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kuitenkin varauduttava siihen, että ongelma saattaa muuttua tutkimuksen aikana. Tutkimus jakautuukin yleensä erilaisiin vaiheisiin ja usein tutkimusongelmasta käytetäänkin mieluummin termiä tutkimustehtävä.<sup>11</sup>

Opinnäytetyön kehittämistehtävän tarkoituksena on oikeusmuotoilun menetelmin saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Kuka on ohjeiden loppukäyttäjä, millaisia tarpeita loppukäyttäjällä on ja keskeiset asiat, joita ohjeista pitäisi löytyä. Lisäksi pyritään selvittämään, miten lainsäädäntöön perustuvat asiat voitaisiin esittää selkeästi ja ymmärrettävästi ja voidaanko visuaalisuutta hyödyntää ohjeiden kehittämisessä.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda selkeät ja ymmärrettävät kv-asiakaspalvelun ohjeet, jotka palvelevat palveluasiantuntijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden tarpeita asiakaskohtaamisissa ja edistävät hyvää asiakaspalvelua. Ohjeiden selkeyttämisellä on tavoitteena luoda palveluasiantuntijalle ymmärrys siitä, mitä ja miksi asiakkaalta pitäisi kysyä tiettyjä asioita ja miten asiakkaan etuusprosessi Kelassa etenee. Tavoitteena on kehittää asiakaskokemusta ja nopeuttaa näin myös etuuskäsittelyä.

Opinnäytetyössä keskitytään eläkkeensaajan muuttoon ulkomaille ja siihen liittyvään lainsäädäntöön ja asiakaspalvelun ohjeistuksen kehittämiseen kyseiseltä osa-alueelta. Ohjeistuksen runko pyritään suunnittelemaan siten, että se on siirrettävissä muidenkin asiakasryhmien ja etuuksien kuten työntekijöiden ja opiskelijoiden ohjeistuksiin. Kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun alkuperäiset ohjeet löytyvät liitteestä 2. Ohjeet on tarkoitettu Kelan sisäiseen käyttöön.

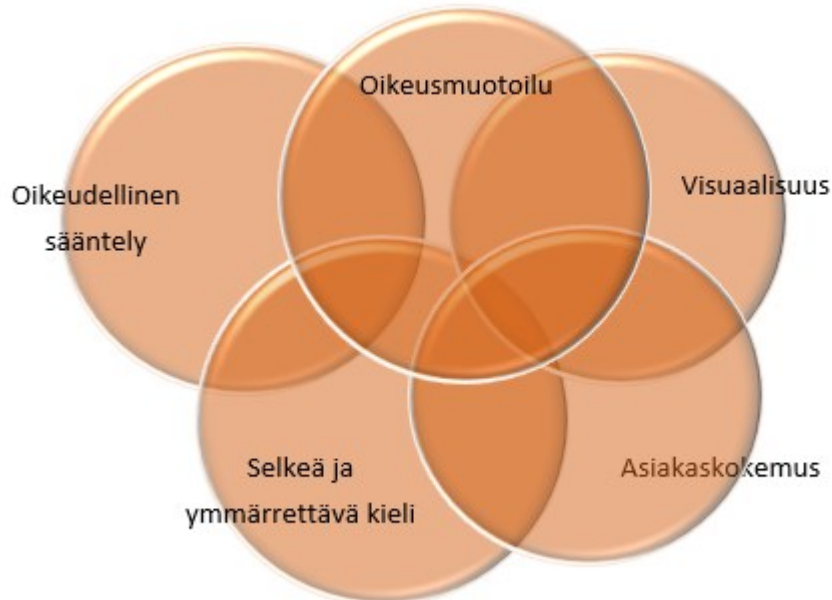
### 2.2 Teorettinen viitekehys

Opinnäytetyön tietoperusta rakentuu oikeusmuotoilun, asiakaskokemuksen, visuaalisuuden hyödyntämisen ja selkeän ja ymmärrettävän kielen teoriasta ja tutkimuksesta sekä Kelan toimintaan liittyvän voimassa olevan lainsäädännön kuvaamisesta (kuvio 1). Oikeusmuotoilun avulla oikeudellisista ja lainsäädäntöön perustuvista asioista voidaan tehdä selkeämpiä ja

---

<sup>11</sup> Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 125-126.

ymmärrettävämpiä. Visuaalisuuden hyödyntäminen taas on yksi keino oikeusmuotoilussa havainnollistaa asioista ja kehittää asiakaskokemusta.



Kuvio 1: Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Oikeusmuotoilu on käyttäjälähtöistä suunnittelua, jossa kiinnitetään huomiota niihin ihmisiin, jotka palvelua tai oikeudellisia tekstejä käyttävät. Oikeusmuotoilun avulla oikeudellisista palveluista voidaan tehdä käyttökelpoisempia, ymmärrettävämpiä ja käyttäjäystävällisempiä.<sup>12</sup> Opinnäytetyössä pyritään oikeusmuotoilun menetelmin tekemään ymmärrettävämmäksi ja selkeämmäksi kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden lainsäädäntöpohja ja luomaan palveluasiantuntijoille ymmärrys siitä, mitä ja miksi asiakkailta pitäisi kysyä tiettyjä asioita, ja miten etuusprosessi Kelassa etenee.

Oikeusmuotoilua toteutetaan yhteiskehittämisen menetelmin käyttäjätutkimuksen avulla. Osallistamalla loppukäyttäjiä eli palveluasiantuntijoita ohjeiden kehittämiseen, pyritään luomaan asiakasymmärrys, jonka avulla ohjeet voidaan kehittää vastaamaan loppukäyttäjien todellisia tarpeita.

Opinnäytetyössä hyödynnetään lainoppia näkökulmana avaamaan kansallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä, joka liittyy opinnäytetyön aihealueeseen. Asiakkaan oikeusturvan toteutuminen vaatii lainsäädännön ymmärtämistä.<sup>13</sup> Asiakaspalvelun ohjeiden ymmärrettävyydellä voi olla

<sup>12</sup> Hagan 2017, luku 1 What is Legal Design.

<sup>13</sup> Lindfors 2004, 13.

suuri merkitys oikeusturvan toteutumisen kannalta. On tärkeää ymmärtää Kelaa sitovan lainsäädännön kokonaiskuva ja oikeudellisten asioiden suhteet.

Selkeä ja ymmärrettävä kieli on yksi kansalaisen oikeusturvan toteutumisen kannalta oleellisista asioista. Selkeän ja ymmärrettävän kielen vaatimuksia on myös hallintolaissa (434/2003). Hallintolaki (434/2003) edellyttää viranomaisilta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (§ 9). Hallintolain 7 §:ssä säädetään, että ”asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti”. Kelan toiminnassa selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä on suuri merkitys niin kirjoitetun kuin suullisen asiakaspalvelun yhteydessä. Opinnäytetyön tarkoituksena on oikeusmuotoilun keinoin tehdä asiakaspalvelun ohjeista mahdollisimman selkeät ja ymmärrettävät, jotta ne palvelevat palveluasiantuntijoiden tarpeita työssään asiakaspalvelussa.

Asiakaskokemuksen kehittäminen on yksi Kelan strategisista tavoitteista. Muun muassa informaation muotoiluun kiinnitetään Kelassa huomiota, jotta tiedon käyttö helpottuu.<sup>14</sup> Tämä on oleellinen osa myös kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittämistä. Jotta asiakaskokemusta voidaan parantaa, on myös olennaista, millaisia ohjeita asiakaspalvelutilanteita varten tehdään ja miten niitä kehitetään ja päivitetään. Asiakaskokemuksen kehittäminen on jatkuvaa, sillä asiakkaiden tarpeet ja toiveet muuttuvat koko ajan. Lainsäädäntö muuttuu ja teknologia kehittyy ja se asettaa aina uusia haasteita myös asiakaspalvelutilanteisiin. Opinnäytetyön tavoitteena on selkeyttää asiakaspalvelun ohjeiden ymmärrettävyyttä ja kehittää näin myös asiakaskokemusta.

Lakiin pohjautuvat tekstit voivat olla vaikeaselkoisia ja monimutkaisia. Visuaalisuudella pyritään havainnollistamaan ja tekemään asioita näkyviksi. Visualisoineilla voidaan auttaa viestin perille menoa ja tukea ymmärrettävyyttä.<sup>15</sup> Visuaalisuuden avulla voidaan myös järjestää ja jäsentää tekstiä sekä lisätä luettavuutta.<sup>16</sup> Opinnäytetyössä pyritään selvittämään, voidaanko visuaalisuutta ja havainnollistamista hyödyntää Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittämisessä, jotta ohjeet olisivat ymmärrettävämmät ja niistä olisi helpompi löytää oikeita asioita.

---

<sup>14</sup> Kelan strategia 2021.

<sup>15</sup> Haapio 2012, Visualisointi ja ennakoiva oikeus.

<sup>16</sup> Passera 2017, 124.

### 3 Kehittämisprosessi ja menetelmät

#### 3.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Kehittäminen ja tutkimus liitetään usein yhteen. Nykyään näihin liitetään usein myös innovaatiotoiminta. Tutkimuksellisen kehittämisen lähtökohdat voivat saada alkunsa organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutosta. Tutkimuksellinen kehittäminen on usein ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden tai käytäntöjen tuottamista. Sen tarkoituksena on etsiä parempia vaihtoehtoja vanhojen käytäntöjen tilalle, luoda uusia ratkaisuja ja ottaa niitä käyttöön.<sup>17</sup>

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittäminen. Sen tarkoituksena on Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kehittäminen yhteistoiminnassa kehittämisryhmän ja loppukäyttäjien kanssa. Tarkoituksena on kehittää ohjeita siten, että ne vastaavat paremmin tämän päivän tarpeita, asiat esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi siten, että ohjeet palvelevat palveluasiantuntijan tai ratkaisuasiantuntijan työtä silloin, kun asiakas on yhteydessä Kelaan tai kun asiakkaaseen ollaan yhteydessä Kelasta. Opinnäytetyön kehittämisprosessi ja tutkimusmenetelmät on kuvattu kokonaisuudessaan kuviossa 2 ja tarkemmin alaluvuissa 3.3 Tutkimusote, 3.4. Oikeusmuotoilu sekä 3.5. Aineistonkeruumenetelmät.

Opinnäytetyön visualisoinneissa on käytetty osittain Kelan sisäisen kuvapankin kuvituskuvioita. Kuvituskuvioiden käyttöön on saatu lupa. Jos kuvioita ei ole lähteistetty, ovat ne opinnäytetyön tekijän omia. Visualisointien toteutuksessa on käytetty canva.com sivustoa sekä Miro-työkalua apuna. Asiakaspalvelun ohjeiden kehittämisryhmälle on annettu käyttöoikeus kaikkeen opinnäytetyössä luotuun materiaaliin ja visualisointeihin. Materiaalien lainaaminen edellyttää hyvän tavan mukaista lähteen merkitsemistä.

---

<sup>17</sup> Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 17-19.



Kuvio 2: Kehittämispöessi ja tutkimusmenetelmät



Opinnäytetyö on osa kehittämishanketta, joka on lähtenyt liikkeelle oikeasta tarpeesta. Kv-asiakaspalvelun ohjeita on kehitetty aiemmin pääasiassa lainmuutosten yhteydessä päivittämällä ohjeita vastaamaan ajantasaista lainsäädäntöä. Nyt on nähty tarpeellisuutta katsoa ohjeita laajempaan kokonaisuuteen ja kerätä tietoa ohjeiden pääkäyttäjiltä, jotta ohjeet saadaan vastaamaan käyttäjien nykyisiä tarpeita.<sup>18</sup>

Pääpaino tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteenasettelussa on varsinaisen kehittämistehtävän saavuttaminen, mutta myös tekstin ja uuden tiedon tuottaminen on keskeistä. Tehty työ tulee dokumentoida ja olla julkista. Sillä on mahdollista luoda esimerkiksi uudenlaista ammatillista tietoa tai dokumentoida työelämässä olevaa hiljaista tietoa. Lisäksi sillä voidaan uudistaa työelämän osaamis- ja tietoperustaa ja se voi toimia perustana uusille kehittämishankkeille.<sup>19</sup>

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarvitaan projekti- ja kehittämistyön osaamista, aloitteellisuutta, innovatiivisuutta, vuorovaikutustaitoja, verkostoitumista ja oman työn arviointitaitoja. Suunnittelu ja suunnitelman mukainen eteneminen korostuvat. Raportointi on oleellinen osa tutkimuksellista kehittämistyötä. Raportoinnissa kuvataan kehittämisen lähtökohdat, tavoitteet, työmuodot, prosessin eteneminen ja lopputulokset.<sup>20</sup>

Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä kv-asiakaspalvelun ohjeiden kehittämishankkeeseen osallistuvan kehittämisryhmän kanssa. Kehittämisryhmä koostuu kansainvälisten asioiden osaamiskeskuksen ja asiakkuuksien kehittämisryhmän edustajista. Työpajoissa mukana on myös palveluasiantuntijoita yhteyskeskuksesta, Kansainvälisten asioiden keskuksen asiakaspalvelusta sekä International House Helsingistä (IHH).<sup>21 22</sup>

Palveluasiantuntijat ovat ohjeiden pääasiallisia käyttäjiä. Heiltä kerätään tietoa ohjeiden nykytilasta, niiden haasteista ja loppukäyttäjien tarpeista. Kehittämisprojekti raportoidaan opinnäytetyössä kokonaisuudessaan. Siinä selvitetään kehittämistarpeen lähtökohdat, tavoitteet, prosessin eteneminen, menetelmät ja lopputuotokset.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuvat toiminnallisuus, parannusten hakeminen ja ideoiden ja ratkaisujen tuottaminen ja erityisesti se, että ongelmia havaitaan ja kyetään ratkaisemaan. Se on ihmisten välistä vuorovaikutusta ja epävarmuuden kohtaamista. Työtä ohjaavat teoreettisten tavoitteiden sijaan käytännölliset tavoitteet. Käytännöllisiin

---

<sup>18</sup> Kela 2020, Ennakkotietoa ohjetyöstä.

<sup>19</sup> Ojasalo ym. 2015, 19-20.

<sup>20</sup> Ojasalo ym. 2015, 20.

<sup>21</sup> Kansainvälisten asioiden osaamiskeskus 2019.

<sup>22</sup> Opinnäytetyön tekijä työskentelee Kansainvälisten asioiden keskuksessa ratkaisuasiantuntijana ja osallistuu kehittämishankkeeseen oikeusmuotoilun näkökulmasta.

tavoitteisiin taas haetaan tukea teoriasta. Tulosten hyödyllisyys on vahvasti kiinni niiden käytäntöön siirrettävyydessä ja uusien ideoiden toteuttamisessa.<sup>23</sup>

Kehittämistyö toteutetaan yhteiskehittämisen toimintaperiaatteella ideointipalavereilla, työpajoina sekä itsenäisenä työskentelynä. Näitä eri toimintatapoja vuorotellaan ja kerätään välillä palautetta ja jatkokehitetään syntyneitä ideoita. Huonot ideat voidaan hylätä ja kehittää uusia. Lopputuotoksena syntyvät uudistetut ohjeet. Tarkoituksena on mahdollisimman vuorovaikutteinen työskentely, mutta ideoita haetaan myös kirjallisuuteen ja aiempaan tutkimukseen perehtymällä. Lisäksi tehdään benchmarkkausta eli vertailuanalyysiä, jonka avulla pyritään löytämään hyviä ideoita ja erilaisia tapoja esittää tietoa.

### 3.2 Asiakaskokemuksen kehittäminen

Asiakaskokemuksen kehittämisessä on hyvä muistaa, että sen rakentaminen ei lopu koskaan. Ylivoimaisen asiakaskokemuksen rakentaminen on tahtotila. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset muuttuvat koko ajan, liiketoimintaympäristö globalisoituu ja kehitys on jatkuvaa. Myös teknologian kehittyminen tuo koko ajan uusia vaatimuksia niin asiakkaille kuin yritysten toimintaan.<sup>24</sup>

Useimmiten asiakaskokemus syntyy jo asiakkaan aiemmista kokemuksista. Näitä hän peilaa odotuksiinsa, haluihinsa ja toiveisiinsa. Maailman muuttuminen muuttaa myös asiakkaan odotuksia. Uudet tuotteet, tavat toimia ja teknologia muuttavat ihmisten odotuksia ja tarpeita palveluiden suhteen. Kuluttajat saattavat myös ottaa uusia toimintatapoja käyttöön huomattavasti nopeammin kuin yrityksissä on osattu ajatella.<sup>25</sup>

Asiakkaat ovat myös yksilöitä ja kokevat palvelut eri tavalla. Persoona tai esimerkiksi kulttuuri voivat vaikuttaa siihen, miten yksilöllistä palvelua odotetaan tai tarvitaan. On hyvin olennaista tuntea asiakaskunta ja sen odotukset ja tarpeet.<sup>26</sup>

Asiakaskokemuksen rakentamisen olennaisimpia elementtejä on palvelu. Arkikielessä asiakaskokemus syntyy palvelukokemuksesta. Palvelu on hyvin tunteita herättävää ja hyvä palvelu jättää muistikokemuksen tunnekokemuksen kautta. Hyvä palvelu on vastaamista asiakkaan odotuksiin. Tämän vuoksi asiakkaan ymmärtäminen on lähtökohta hyvälle palvelulle. Myös palvelutilanteessa asiakkaan signaaleihin reagoiminen ja niiden ymmärtäminen on palvelemisen lähtökohta. Toisen palveleminen vaatii halua asettua toisen asemaan.<sup>27</sup>

---

<sup>23</sup> Ojasalo ym. 2015, 20.

<sup>24</sup> Gerdt & Korhikoski 2016, luku 3.

<sup>25</sup> Gerdt & Korhikoski 2016, luku 3.

<sup>26</sup> Gerdt & Korhikoski 2016, luku 3.

<sup>27</sup> Gerdt & Korhikoski 2016, luku 3.

Jotta asiakaspalvelu voi olla hyvää ja laadukasta, tulee myös palveluasiantuntijoita tukea työssään parhain mahdollisin keinoin. Kelan asiakaspalvelussa omaksuttavan tiedon määrä on valtava ja monet asiat ovat lakiin pohjautuvaa usein haasteellisesti tulkittavaa kieltä. Kun niihin lisätään vielä kansainvälisiä kytköksiä, lisääntyy hallittavan tiedon määrä huomattavasti. Näitä tilanteita ei kaikille palveluasiantuntijalle tai ratkaisuasiantuntijalle tule välttämättä eteen päivittäin, jos se ei kuulu varsinaiseen työnkuvaan. Tämän vuoksi on hyvin tärkeää, että kansainvälisistä tilanteista löytyy tietoa helposti ja se on esitetty ymmärrettävästi, loogisesti ja tarpeeksi kattavasti.

### 3.3 Tutkimusote

#### 3.3.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan yleensä aineistolähtöistä tutkimusta. Sen ei kuitenkaan tarvitse olla pelkästään aineistoon perustuvaa, vaan se voi sisältää myös määrällisiä elementtejä. Laadulliset tutkimukset perustuvat aiempiin tutkittavasta aiheesta tehtyihin tutkimuksiin ja muotoiltuihin teorioihin sekä empiirisiin aineistoihin, jotka ovat pääasiassa tekstimuotoisia tai sellaisiksi muutettuja aineistoja. Tämän lisäksi laadulliset tutkimukset sisältävät tutkijan omaa ajattelua ja päättelyä.<sup>28</sup>

Laadullisen tutkimuksen aineisto on kerätty useimmiten esimerkiksi haastatteluilla, kyselyillä, havainnoinneilla ja erilaisista dokumenteista kerätyllä tiedolla. Tutkittavan ongelman ja resurssien mukaan näitä menetelmiä voidaan käyttää eri tavalla yhdistettynä.<sup>29</sup> Laadullisessa tutkimuksessa otannat ja aineistokoot ovat yleensä suhteellisen pieniä ja teoriaa rakennetaan yleensä aineistosta käsin<sup>30</sup>.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimustyönä, koska lähtökohtaisesti oli selvää, että kehittämistyö toteutettaisiin muun muassa työpajatyöskentelynä yhteiskehittämisen menetelmin niin kehittämisryhmän kuin loppukäyttäjien kanssa. Tutkimus ei sisällä määrällisesti kerättyä tietoa ja otannat ovat pieniä. Tämän lisäksi opinnäytetyössä perehdytään voimassa olevaan lainsäädäntöön, aiempaan tutkimustietoon ja kirjallisuuteen oikeusmuotoiluun, visuaalisuuden hyödyntämiseen ja ymmärrettävään ja selkeään kieleen liittyen.

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan puhua teoreettisesta ja empiirisestä tutkimuksesta. Laadullinen tutkimus ei kuitenkaan voi olla täysin teorialonta, jos siitä puhutaan tutkimuksena. Molemmat tutkimustyytit voivat myös tutkia samaa ilmiötä. Ero

<sup>28</sup> Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luvut 1.2.1-1.2.2.

<sup>29</sup> Sarajärvi & Tuomi 2018, 71.

<sup>30</sup> Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 1.2.2.

tutkimustyyppien välillä tuleekin lähinnä niiden erilaisista analyysimenetelmistä. Empiirisessä tutkimuksessa korostuvat aineiston keräämis- ja analyysimetodit ja niiden argumentointi. Metodien kuvaaminen antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tutkimusta. Se on oleellinen osa tulosten uskottavuutta.<sup>31</sup>

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta. Tutkimus aloitetaan yleensä sillä, että yritetään kartoittaa kenttä, jolla toimitaan. Tutkittavasta ilmiöstä valitaan jokin ryhmä, jota esimerkiksi haastatellaan tai jonka toimintaa havainnoidaan. Aineiston keruussa käytetään usein riittävyteen, kylläisyyteen, viittaavaa saturaation käsitettä. Puhutaan aineiston kylläntymisestä, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkija kerää aineistoa päättämättä etukäteen aineiston kokoa tai sitä, kuinka montaa tapausta hän tutkii. Esimerkiksi haastatteluja voidaan jatkaa niin kauan, kuin ne tuottavat tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Kun samat asiat alkavat kertautua, on aineisto riittävä.<sup>32</sup>

### 3.3.2 Lainopin näkökulma

Lainoppi eli oikeusdogmatiikka koostuu eri oikeuslähteistä. Keskeisimpänä tutkimusongelmana lainopissa on selvittää voimassa olevan lain sisältö kulloinkin käsiteltävässä oikeusongelmassa. Lainopin avulla pyritään antamaan vastaus siihen, kuinka aktuaalisessa tilanteessa voimassa olevan oikeuden mukaan pitäisi toimia. Lainoppi on oikeusjärjestykseen kuuluvien sääntöjen tutkimusta ja niiden tulkintaa. Lainopin tehtävä on myös voimassa olevan oikeuden systematisointi eli jäsentäminen. Sen avulla pyritään luomaan ja kehittämään oikeudellista käsitejärjestelmää, jonka varassa oikeutta tulkitaan. Systematisointi myös auttaa löytämään tarvittavat säännökset ja hahmottamaan kokonaiskuvaa oikeudellisista järjestelyistä ja niiden välisistä suhteista.<sup>33</sup>

Lainopissa tulkinnasta puhuttaessa voidaan puhua käytännöllisestä lainopista. Siihen liittyvät myös oikeusperiaatteiden punninta ja tasapainottaminen. Systematisointi eli jäsentäminen taas on teoreettista lainoppia. Näitä kahta käytetään kuitenkin vuorovaikutuksessa toisiinsa. Lainopin tulkinnassa painotetaan yleensä systematisointia ja systematisointi nimenomaan edellyttää tulkintaa. Lainoppi kuvaa voimassa olevan oikeuden sisältöä eli se on kuvaavaa tiedettä, mutta lainopin lauseet ovat myös kannanottoja voimassa olevan oikeuden merkitysisällöistä. Se kuvaa sitä, miten oikeutta tulee tulkita, punnita ja systematisoida.<sup>34</sup>

Lainopissa myös vertaillaan kotimaista oikeusjärjestystä muiden maiden oikeusjärjestyksiin. Oikeusvertailu hyödyntää lainopin tulkinta- ja systematisointityötä ja lainvalmistelua.

---

<sup>31</sup> Sarajärvi & Tuomi 2018, 19-20.

<sup>32</sup> Hirsjärvi ym. 2009, 181-182.

<sup>33</sup> Husa 2008, 20-21.

<sup>34</sup> Hirvonen 2011, 25.

Vertailevassa tulkinnassa otetaan suomalaisen lakitekstin ilmaisussa huomioon myös jonkin muun maan oikeus.<sup>35</sup>

Lainopissa on tunnettava myös tulkintanormien etusijajärjestys eli se, mitä tulkintamenetelmää on käytettävä ensisijaisesti. Esimerkiksi EU-oikeudessa korostuu tarkoituksenperäopillinen tulkinta ja perus- ja ihmisoikeusmyönteisessä lainopissa arvoperusteinen tulkinta. Ennen tulkintakannanottoja on selvitettävä, mitä tulkintamenetelmää tulee käyttää. Koska oikeusnormit voivat olla keskenään ristiriidassa, voidaan ristiriitaa välttää tulkinnalla. Normiristiriidoilla taas on ratkaisunormeja eli menetelmänormeja, joita käytetään tehtäessä valintoja kilpailevien normien välillä. Esimerkiksi lain sisällä perustuslailla on etusija. Perusoikeudet ovat siis lakeja ylemmällä tasolla. Euroopan Unionin oikeudella taas on etusija kansallisen oikeuden suhteen. EU-oikeudessa puhutaan hierarkisesti ylempitasoisesta normista, joka syrjäyttää alemmpitasoisen normin eli kansallisen lainsäädännön normin. Euroopan unionin oikeus voi siis mennä myös perustuslain perusoikeuksien edelle.<sup>36</sup>

Empiirisen oikeustutkimuksen menetelmillä voidaan kuvata vallitsevaa oikeudellista tilaa ja sen yhteiskunnallista merkitystä. Erityisesti yhteiskunnallista merkitystä tulisi oikeudellisessa tutkimuksessa korostaa. Sillä voidaan esimerkiksi selvittää, onko tutkimuksessa kysymys ongelmasta, joka on aiheuttanut pari oikeustapausta viime vuosina vai sellaisesta tulkintaongelmasta, joka työllistää jatkuvasti käräjäoikeuksia. Empiiristen menetelmien avulla voidaan myös yrittää ennustaa lainsäädännön muutosten vaikutuksia yksilöiden tai yritysten toimintaan, joka siten voi vaikuttaa myös koko yhteiskunnan toimintaan. Oikeustieteen lisäksi tarvitaan kuitenkin muiden tieteiden kuten taloustieteen, psykologian ja sosiologian teoreettista pohjaa, jotta käyttäytymistä voidaan analysoida. Lisäksi empiiristä oikeustutkimusta käytetään arvioimaan ja mittaamaan lainsäädännön muutosten todellisia vaikutuksia yhteiskuntaan. Kun lainmuutoksia tehdään, on tärkeää selvittää, kuinka lain tarkoitus on toteutunut käytännössä.<sup>37</sup>

Empiiriselle oikeustutkimukselle on tarvetta niin tieteen kuin käytännön kannalta. On tarpeen tietää, miten oikeusjärjestys todellisuudessa toimii. Esimerkkinä voidaan ottaa se, miten lainsäädäntö käytännössä toteutuu tai millaisia vaikutuksia lainsäädäntöuudistuksilla on. Erityisesti empiirisellä tutkimuksella voidaan pureutua siihen, millä tavoilla kansalaisten oikeusturva toteutuu käytännössä. On tärkeää ymmärtää järjestelmän toimintavaikutukset ja

---

<sup>35</sup> Hirvonen 2011, 26-40.

<sup>36</sup> Hirvonen 2011, 40-43.

<sup>37</sup> Keinänen 2010, 468.

vaikutusten laajuus ruohonjuuritasolla, koska oikeusjärjestyksellä puututaan moniin ihmisten oikeuksiin ja vaikutetaan heidän elämäänsä.<sup>38</sup>

Tässä opinnäytetyössä lainoppia hyödynnetään näkökulmana avaamalla opinnäytetyön aihealueeseen liittyvä voimassa oleva kansallinen ja kansainvälinen lainsäädäntö opinnäytetyön tietoperustassa auki. Sillä pyritään selittämään, mikä on kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeisiin liittyvä lainsäädäntöpohja, jota pyritään oikeusmuotoilun keinoin tuomaan ymmärrettävämmäksi. Samalla pyritään hahmottamaan Kelaa sitovan lainsäädännön kokonaiskuva ja oikeudellisten asioiden suhteet toisiinsa. Ohjeiden ymmärrettävyydellä voi olla suuri vaikutus siihen, millaista asiakaspalvelua annetaan ja miten kansalaisten oikeusturva toteutuu.

### 3.4 Oikeusmuotoilu

#### 3.4.1 Käyttäjälähtöistä suunnittelua

Oikeusmuotoilusta voidaan puhua käyttäjälähtöisenä suunnitteluna oikeudellisessa maailmassa, jossa oikeudellisista asioista pyritään tekemään ymmärrettävämpiä ja käyttäjäystävällisempiä. Oikeusmuotoilu on tapa arvioida ja luoda oikeudellisia palveluja keskittyen niiden käytettävyyteen, hyödyllisyyteen ja käyttäjien sitouttamiseen. Oikeusmuotoilussa käytetään palvelumuotoilun menetelmiä ja käyttäjätutkimusta, jotta oikeudellisista palveluista voidaan tehdä käyttökelpoisempia, hyödyllisempiä ja houkuttelevampia. Oikeusmuotoilussa kiinnitetään huomiota niihin ihmisiin, jotka palveluita tai oikeudellisia tekstejä käyttävät.<sup>39</sup>

Muotoilu on lähestymistapa ongelmanratkaisuun ja prosessi innovaatioiden syöttämiseen. Muotoiluprosessi on jäsenelty, joustava polku ideoiden luomiseen ja toteuttamiseen. Se sisältää joukon menetelmiä ja ajattelutapoja, joita voidaan toteuttaa monin tavoin. Muotoilua voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä ja sitä voivat tehdä kaikki, jotka haluavat palvella asiakkaitaan paremmin, parantaa omaa työelämää ja organisaatiota.<sup>40</sup>

Oikeusmuotoilu ei keskity vakuuttamaan kuluttajaa kuluttamaan tuotetta, vaan sen tavoitteena on rakentaa sellaisia ympäristöjä, käyttöliittymiä ja työkaluja, joilla voidaan tukea ihmisten älykkyyttä ja siirtää tasapainoa yksilön ja byrokratian välillä. Oikeusmuotoilun tarkoitus on siis lisätä loppukäyttäjän viisautta ja ymmärrystä oikeudellisista palveluista.<sup>41</sup>

---

<sup>38</sup> Lindfors 2004, 13.

<sup>39</sup> Hagan 2017, luku 1 What is Legal Design.

<sup>40</sup> Hagan 2017, luku 1 What is Design.

<sup>41</sup> Hagan 2017, luku 1 The Goals of Legal Design.

Oikeusmuotoilua kuvataan myös monialaisena lähestymistapana ihmislähtöisen suunnittelun soveltamiseen oikeudellisten ongelmien ehkäisemiseksi tai ratkaisemiseksi. Siinä asetetaan etusijalle lain käyttäjien näkökulma. Oikeusmuotoilulla voidaan parantaa viestintää, palvelujen toimittamista ja sääntöjen ja käytäntöjen laatimista. Kaiken tarkoituksena on parantaa käyttäjien kokemusta, ymmärrystä ja vaikutusmahdollisuuksia.<sup>42</sup> Oikeusmuotoilulla voidaan luoda arvoa yrityksille ja oikeudellisille yhteisöille ja se voi synnyttää yhteistyötä ja selkeämpää viestintää eri sidosryhmien ja organisaatioyksiköiden välillä hyödyntämällä innovointia, luovuutta ja juridista ongelmanratkaisua.<sup>43</sup>



Oikeusmuotoilussa käytetään palvelumuotoilun keinoja. Muotoilussa ongelmanratkaisussa on tyypillistä, että kehitettävä asiakokonaisuus analysoidaan ja jaetaan pienempiin osa-alueisiin. Osakokonaisuuksia ratkotaan itsenäisesti ja lopuksi ratkaisut yhdistetään kokonaisratkaisuksi. Pienempien osien kautta, pyritään muodostamaan kokonaiskuva palvelusta. Palvelun ominaisuudet, olemassa olevat haasteet, palveluun liittyvästä terminologia, prosessi ja työmenetelmät on hallittava ja osattava soveltaa näitä käytäntöön.<sup>44</sup>

<sup>42</sup> Legal design Alliance 2021, What is Legal Design.

<sup>43</sup> Berger-Walliser ym. 2017, 353.

<sup>44</sup> Tuulaniemi 2013, 58.

Palvelumuotoilu on prosessi. Se on valikoima erilaisia työkaluja ja yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa eri osaamisalojen yhteistyöhön. Palvelumuotoilulla päästään käsiksi palveluiden kehittämiseen ja sillä voidaan syventää osaamista ja rakentaa parempia työmenetelmiä.<sup>45</sup>

Palvelumuotoilun vahvuus on siinä, että sitä ei ole tarkkaan määritelty. Sitä voidaan kuvata viiden pääperiaatteen mukaisesti, joista ensimmäinen on käyttäjäkeskeisyys. Palvelu tulisi kokea asiakkaan silmin ja prosessi tulisi toteuttaa yhteistyössä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Lisäksi palvelu tulisi visualisoida toisiinsa liittyvien toimintojen sarjana eli palveluprosessi tulisi purkaa kosketuspisteisiin ja vuorovaikutustilanteisiin, nähdä palvelu kuin elokuvana. Aineettomasta tulisi myös tehdä konkreettista. Esimerkiksi matkamuisto tai kampaajalta saatu shampoo luo muiston positiivisesta palvelusta.<sup>46</sup>

Palvelumuotoilu on kokonaisvaltaista. Siinä tulee katsoa kokonaiskuvaa. Asiakas havainnoi ympäristöään näkemällä, kuulemalla, haistamalla, koskemalla ja maistamalla. Vaikka täysin kokonaisvaltainen palvelun tarkastelu ei välttämättä ole mahdollista, tarkoitus olisi kuitenkin nähdä palvelu laajemmassa yhteydessä kuin missä palveluprosessi tapahtuu. Tietoisuus siitä, mitä asiakkaat saattavat havaita alitajuisesti voi vaikuttaa palvelukokemukseen.<sup>47</sup>

Mitä sitten on palvelu? Sille on lukuisia määritelmiä. Ensinnäkin palvelulla ratkaistaan jokin asiakkaan ongelma. Toiseksi palvelu on prosessi ja siinä merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus. Lisäksi palvelun voi kokea, mutta emme kuitenkaan omista sitä.<sup>48</sup>

Palvelumuotoilussa olennaista on ymmärtää palveluntuottajan ja asiakkaan vuorovaikutus, molempien tarpeet, tottumukset, odotukset, motivaatiotekijät ja arvot. On pyrittävä luomaan asiakasymmärrys, jolla tarkoitetaan sitä todellisuutta, missä asiakkaat toimivat ja elävät. On ymmärrettävä asiakkaiden tarpeet ja se mistä elementeistä arvo palvelussa asiakkaalle tai loppukäyttäjälle muodostuu. Asiakasymmärrys on oleellinen osa palveluiden kehittämistä ja liiketoiminnan keskeisimpiä asioita.<sup>49</sup>

### 3.4.2 Tuplatimanttiprosessimalli

Opinnäytetyössä on käytetty prosessin kuvaamiseen Design Councilin vuonna 2004 julkaisemaa tuplatimanttimalia. Se on palvelumuotoilun prosessimalli, jossa prosessia kuvataan kahden timanttia muistuttavan kuvion avulla. Tuplatimanttimali koostuu neljästä vaiheesta (kuvio 5), joita ovat tutki ja kartoita, ymmärrä ja määrittele, kehitä ja ideoi ja neljäntenä tuota

---

<sup>45</sup> Tuulaniemi 2013, 58.

<sup>46</sup> Stickdorn & Schneider 2012, 26-36.

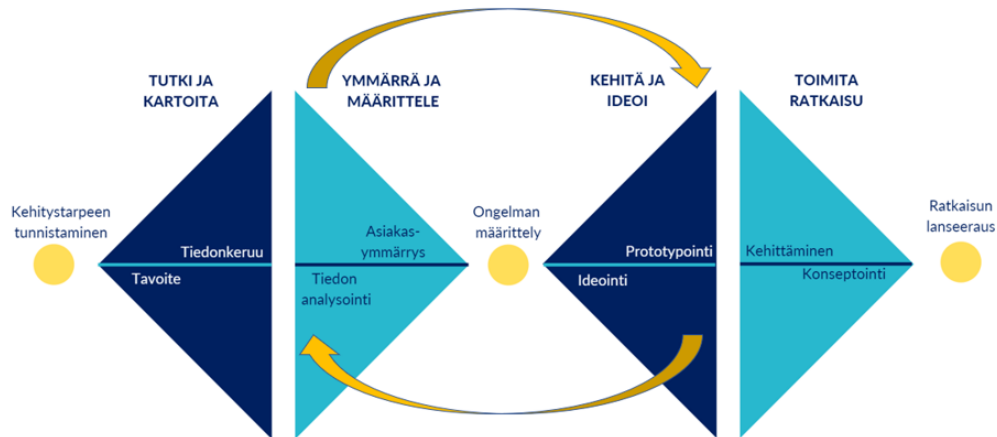
<sup>47</sup> Stickdorn & Schneider 2012, 38-39.

<sup>48</sup> Tuulaniemi 2013, 59

<sup>49</sup> Tuulaniemi 2013, 71-73.



ratkaisu. Timantit kuvaavat prosessin etenemistä vaihe vaiheelta. Prosessi ei kuitenkaan ole välttämättä lineaarinen, vaan siinä voidaan palata taaksepäin, testata ja hylätä toimimattomat ideat ja kehittää uusia. Palautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen jo prosessin alkuvaiheessa on oleellista.<sup>50</sup>



Kuvio 3: Tuplatimantti (Arter 2021<sup>51</sup>)

Prosessin ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan, mikä on kehityskohteen nykytila. Kerätään tietoa havainnoimalla, testaamalla, haastatteleamalla käyttäjiä ja asiantuntijoita, jotka palvelua tai kehityskohdetta käyttävät. Ihminen on kaiken keskiössä. Tämän vuoksi käyttäjä ja käyttäjän tarpeet tulee tuntea ja tunnistaa. Toisessa vaiheessa asiakasymmärryksen avulla voidaan määrittellä kehityskohde ja ymmärtää, mikä on ydinongelma. Tässä vaiheessa voidaan vielä palata haastattelemaan loppukäyttäjiä ja varmistaa, että havainnot ovat olleet oikeita ja oleellisia ja pohtia, mitä tietoa vielä tarvitaan.<sup>52</sup>

Ongelman määrittelyn jälkeen lähdetään kehittämään ja ideoimaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Kehittämistyössä voidaan hyödyntää eri sidosryhmiä yhteiskehittämällä ja inspiroitua muiden ideoista ja ajatuksista. Tässä vaiheessa voidaan myös aina palata edelliseen vaiheeseen ja tarkentaa ydinongelmaa, jos huomataan esimerkiksi jokin uusi ongelma tai kehityskohde.<sup>53</sup>

<sup>50</sup> Design Council 2015, What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond.

<sup>51</sup> Blogi. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet.

<sup>52</sup> Design Council 2015, What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond.

<sup>53</sup> Design Council 2015, What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond.

Prosessin viimeisessä vaiheessa tuotetaan prototyyppejä aiemmin ideoiduista ratkaisuvaihtoehdoista. Prototyyppejä myös testataan ja karsitaan pois ne, jotka eivät ole toimivia ja jalostetaan niitä, jotka kaipaavat vielä kehittämistä. Prototyyppejä voidaan tuottaa niin kauan, että toimiva ratkaisu löytyy.<sup>54</sup>

Lopuksi tulisi aina myös oppia siitä, mitä prosessin aikana on tapahtunut. Tässä vaiheessa on myös tärkeää ottaa vastaan palautetta siitä, mikä on toiminut ja onko jotain vielä tarpeen jatkokehittää. Erityisesti palaute loppukäyttäjiltä on tärkeää. Onko kehittämisestä ollut hyötyä kohderyhmälle. Palaute on aina myös mahdollisuus oppia uusia projekteja varten. Toisaalta oppimista tapahtuu läpi kehittämisprosessin. Jokaisessa vaiheessa tulisi miettiä, missä mennään, mikä on tavoite ja mikä toimii tai ei toimi. Mahdollisuus oppia parantaa muotoiluajattelun kehittymistä ja auttaa luomaan onnistuneen lopputuloksen.<sup>55</sup>

### 3.4.3 Selkeä ja ymmärrettävä kieli

Kelan tulee toiminnassaan noudattaa lakia ja kansainvälisiä säännöksiä kansalaisten oikeusturvan toteutumiseksi. Oikeusturvan toteutuminen edellyttää myös lainsäädännön ymmärtämistä. Hallintolaissa (434/2003) onkin vaatimuksia selkeän ja ymmärrettävän kielen käytöstä ja viranomaisten palvelun asianmukaisuudesta.

Hallintolaki (434/2003) edellyttää viranomaisilta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (9 §). Kieltä ja kommunikaatiota koskevat myös hallintolain 7 ja 8 §:t, jotka koskevat palveluperiaatteen ja palvelun asianmukaisuutta (7 §) ja neuvontaa (8 §). 7 §:ssä säädetään, että ”asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti”. Hallintolain 8 §:n mukaan ”viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin”.

Suuri osa hallinnon ja julkisten palvelujen toiminnasta on kielenkäyttöä, vuorovaikutusta, kirjoittamista ja dokumentointia. Hallintoasian vireille tulosta käsittelyyn ja asian ratkaisemiseen sekä asianosaisten kuulemiseen saakka, koko prosessi on pitkälti kielenkäyttöä ja kommunikointia. Vaikka hallintolaissa onkin vaatimuksia kielen käytöstä, virkakielen ongelmat ovat hyvinkin paljon esillä.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> Design Council 2015, What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond.

<sup>55</sup> Ambrose & Harris 2015, 26.

<sup>56</sup> Tiilikä 2014, Kielikäsitteet hyvän virkakielen esteenä.

Säädöskieli on osa virkakieltä ja se vaikuttaa virkakielen laatuun ja julkisen hallinnon kielenkäyttöön. Se on viranomaisen toiminnan perusta ja siitä puhutaan myös lakikielenä. Säädöskieltä ovat lainsäädännön tekstit, erityisesti lakien ja asetusten kieli. Säädöskieli on erikoiskieltä ja usein vaikeasti ymmärrettävää. Jo säädöksiä valmisteltaessa tulisi panostaa hyvään kieleen, jotta kansalaisilla olisi paremmat mahdollisuudet ymmärtää säädöksiä ja viranomaistekstejä. Näin heillä olisi mahdollisuus tuntea oikeutensa ja osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun. Lainlaatijat ja viranomaiset saavat apua kielipulmissa Kotimaisten kielten keskukselta, joka huoltaa ja tutkii säädöskieltä.<sup>57</sup>

Virkakielten synonyymina käytetään usein kapulakieltä. Se viittaa hankalaksi koettuun byrokraattiseen kieleen, joka on usein mutkikasta ja vaikeasti ymmärrettävää. Virkakieli on viranomaisen ja julkisten palvelujen tarjoajien työtehtävissään käyttämää kieltä. Se voi olla päiväkodin tiedote tai ministeriön selvitys. Kyseessä ei ole kuitenkaan yhtenäinen kielimuoto, vaan kyse on erilaisista kielenkäytön tilanteista, teksteistä ja tekstilajeista.<sup>58</sup>

Julkishallinnossa kieltä ei voida käyttää miten hyvänsä. Kielenkäytön on oltava suhteessa niihin arvoihin, joita hallinnossa tai julkisissa palveluissa tavoitellaan. Suomessa näitä arvoja ovat muun muassa avoimuus, tasa-arvo ja palveluperiaate. Asiakas- ja potilaskokemuksissa kielen ulottuvuus on iso osa vuorovaikutusta. Ihmisille keskeinen hyvän palvelun kriteeri on asiallinen ja kunnioittava kohtelu. Myös informaation selkeä esittäminen on osa tätä.<sup>59</sup>

Virkakielenhuollossa ja kielentutkimuksessa huomioidaan verbaalisen aineksen ohella monet muut asiat kuten viestinnän hitaus ja nopeus, runsaus tai niukkuus, puheessa ilmeet ja eleet. Myös kielenkäytön kanavalla on vaikutusta. Kirjoituksessa merkitystä on muun muassa visuaalisuudella kuten sillä, onko käytetty esimerkiksi pelkkiä suuria kirjaimia, jolloin kirjoitettu teksti voidaan kokea huutamisena.<sup>60</sup> On myös huomioitava, että hyvältä näyttävä selkeä ja kohtelias teksti ei riitä, jos se ei vastaa kysymykseen. Lisäksi on pohdittava, onko kommunikoinnin kanava tarkoituksenmukainen. Tällöin on otettava huomioon koko asiakasprosessin sujuvuus.<sup>61</sup>

Virkakielen parantamiseksi pitäisi lisätä tietoa siitä, mikä kaikki on kieli- ja tekstityötä. Pitäisi myös lisätä tietoa siitä, mikä vaikuttaa kielenkäyttöön ja tekstien laatuun ja miten eri laitosten ja virastojen tekstit syntyvät. Lisäksi pitäisi kunnolla tarttua konkreettisiin kielenkäytön tilanteisiin esimerkiksi puhelinpalvelussa.<sup>62</sup>

<sup>57</sup> Kotimaisten kielten keskus 2021, Kielitieto. Hyvä virkakieli. Säädöskieli.

<sup>58</sup> Tiililä 2018, Virkakieli on julkisen vallan kieltä.

<sup>59</sup> Tiililä 2018, Hallinnon arvot toteutuva kielenkäytössä.

<sup>60</sup> Tiililä 2018, Moniulotteinen kieli.

<sup>61</sup> Tiililä 2018, Katse kokonaisuuksiin ja toimintaan.

<sup>62</sup> Tiililä 2014, Katseet kielestä kielenkäyttöön ja teksteihin.

Tekstien ja tekstityön tunnistaminen on myös tarpeen silloin, kun esimerkiksi laissa säädetään jonkin suunnitelman tekemisestä. Tällöin virastoissa lähtee käyntiin varsinainen tekstitehdas, jossa yksi suunnittelee tekstin sisältöä, toinen muotoa, kolmas mieltii teknistä toteutusta, neljäs kommentoi, viides suunnittelee lomaketta ja kuudes lopulta lukee. Usein tällaisissa projekteissa on mukana monenlaisia asiantuntijoita. Tekstit syntyvät aina yhteistyössä, mutta kielen asiantuntijoita ei välttämättä aina ole mukana.<sup>63</sup>

Tekstit ovat usein työhön perehdyttämisen väline. Teksteille on pitkälti omat vakiintuneet ammattisanastot, joita ei välttämättä ulkopuolinen ymmärrä lainkaan. Vaikka henkilökunta vaihtuu, tekstit pysyvät. Ne saattavat pysyä muuttumattomina jopa vuosikymmenien ajan.<sup>64</sup>

Usein viranomaiskieltä tuotetaan myös tietojärjestelmiä hyödyntäen. Esimerkiksi Kela hyödyntää tätä, tekemällä osan teksteistä automaattisesti, jotta selviää tehtäviinsä kuuluvien miljoonien tekstien tuottamisesta. Tietojärjestelmät ja niiden ominaisuudet luovat kuitenkin myös rajoituksia. Rajoitukset taas tuovat dokumentteihin tiettyjä ominaisuuksia tai omituisuuksia.<sup>65</sup>

Virkakielen parantamiseksi on ymmärrettävä, että kielenkäytön kohteita ovat myös kommunikaation kanavat, tekstin tuottamisen ja lukemisen käytännöt sekä keskustelukumppanien roolit. Kielenkäyttöön vaikuttavat sekä kirjoitetut että kirjoittamattomat lait ja esimerkiksi osallisuus ja kuuleminen ovat oleellinen osa prosesseja. Näihin ei voi vaikuttaa vain pykälää säätämällä. Kieltä ja tekstejä parannettaessa on huomioitava myös työkäytännöt ja tekniset järjestelmät. Kieltä ovat vahvasti tekstien lisäksi puhetilanteet. Jos muutetaan tekstejä, on myös muutettava puhetilanteissa käytettävää kieltä.<sup>66</sup>

Selkeä ja ymmärrettävä kieli tulkitaan usein yhtenä käsitteenä. Selkeyden sanakirjamerkitys liittyy kuitenkin näkemiseen ja hahmottamiseen. Selkeys voidaankin liittää kirjoitetun kielen visuaaliseen puoleen. Selkeässä tekstissä sanat, lauseet, virkkeet ja tekstin osat ovat hyvin hahmotettavissa. Selkeään tekstiin kuuluvat tekstin jäsentelyn lisäksi oikeinkirjoitus. Yksinkertaiset virkerakenteet palvelevat hahmottamista, mikä lakikielelle on tyypillisesti haastavaa. Selkeästi rakennetussa tekstissä esimerkiksi otsikointi ohjaa lukijaa löytämään oleelliset asiat. Toisaalta selkeys liittyy myös keskustelutilanteeseen ja sen kokonaisuuteen.<sup>67</sup>

---

<sup>63</sup> Tiililä 2014, Tarveharkinta on tekstityötä.

<sup>64</sup> Tiililä 2014, Teksti ei synny tyhjiössä.

<sup>65</sup> Tiililä 2014, Teksti ei synny tyhjiössä.

<sup>66</sup> Tiililä 2014, ...eikä kommunikaatio parane pelkin pykälän.

<sup>67</sup> Tiililä 2015, Selkeyttä silmälle.

”Kielitoimiston sanakirjan mukaan ymmärtäminen on oivaltamista, tajuamista ja älyämistä.” Ymmärrettävä kieli liittyy siis ymmärtämiseen eli ajatteluun. Ymmärrettävässä kielessä tulisi käyttää keinoja, joilla lukijaa tai kuulijaa johdatellaan uuteen tietoon loogisesti. Ymmärrettävä kieli on tapauskohtaista, mutta parhaimmillaan se tarjoaa lukijalle mahdollisuuden samastua. Samastuminen usein edellyttää, että tekstissä on havainnollistuksia ja konkreettista tarttumapintaa. Tällaisissa tilanteissa esimerkiksi ammattitermejä tulisi käyttää vain asiaan perehtyneille asiantuntijoille.<sup>68</sup>

Kielen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä voi olla vaikeaa erottaa toisistaan. Ne voivat kuitenkin myös luoda asiallisen kielen sävyn. Termien määrittely palvelee kielen monipuolista tarkastelua. On hyvä huomata, että kieli voi olla selkeää ja ymmärrettävää ja päällisin puolin helposti luettavaa, mutta siltikin töykeää tai vaikeasti ymmärrettävää.<sup>69</sup> Asiallinen kieli ottaa puhekumppanin huomioon, selkeä kieli muodostuu hahmotettavuudesta ja ymmärrettävä kieli liittyy ajatteluun ja kertoo lukijalle tutuista asioista ja johdattelee uuden tiedon äärelle.<sup>70</sup>

Jotta asiakas voi ymmärtää esimerkiksi Kelan kanssa käymäänsä keskustelua, tulee Kelan osata tulkita, mikä tieto maallikolle on tuttua ja mikä vierasta. Tämä vaatii erityistä tarkkaavaisuutta.<sup>71</sup> Varsinkin kirjoittamalla palveleminen on viranomaisen näkökulmasta taiteilua täsmällisen ja ymmärrettävän kielenkäytön välillä. Viranomaisen on aina huomioitava, että hän vastaa maallikolle eikä asiantuntijalle. Asiakkaalle tulisi esitellä uusi asia hänen omasta kysymyksestään kummunneiden tuttujen asioiden kautta. Näin asiakkaan ja viranomaisen välille voidaan löytää yhteinen kieli ja tarjota ymmärrettävää asiakaspalvelua.<sup>72</sup>

#### 3.4.4 Visuaalisuus ja havainnollistaminen

Sopimus- ja säädöstekstejä pidetään usein vaikeaselkoisina. Nykyviestinnässä monimutkaiset asiat pyritään esittämään erilaisin visuaalisin keinoin. Visualisoinnilla pyritään havainnollistamaan ja tekemään asioita näkyväksi. Visualisointi tarjoaa välineitä, joilla voidaan parantaa vuorovaikutusta ja viestin perillemenoaa.<sup>73</sup> Visualisoinnilla voidaan parantaa monimutkaisten tekstien käyttäjäystävällisyyttä ja ymmärrettävyyttä.<sup>74</sup> Esimerkiksi sopimuksissa tulisi tunnistaa tavoitteet ja tehdä ne näkyväksi. Se on osa riitojen torjuntaa ja ennakoivaa sopimista, joka liittyy myös ennakoivaan oikeuteen, jonka ydintavoite on ilmaistu

<sup>68</sup> Tiililä 2015, Ymmärrettävyyttä mielelle.

<sup>69</sup> Tiililä 2015, Toisiinsa liittyvät piirteet.

<sup>70</sup> Tiililä 2015, Kielellä on aina monta samanaikaista ulottuvuutta.

<sup>71</sup> Rostén-Jokinen 2019, Kela-Kertun keskusteluissa vain toinen osapuoli on asiantuntija.

<sup>72</sup> Rostén-Jokinen 2019, Hyvää palvelua on tulla asiakasta vastaan.

<sup>73</sup> Haapio 2012, Visualisointi ja ennakoiva oikeus.

<sup>74</sup> Haapio 2013.

Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnossa numero 2009/C 175/05. ”Ennakoiva oikeus: askel kohti parempaan sääntelyä EU:n tasolla”.<sup>75</sup>

Visualisointi säädöksissä ja määräyksissä ei ole vielä yleistä, mutta ei se täysin poikkeuksellistakaan ole. Kotimainen esimerkki visualisoiduista ohjeista on osa Säteilyturvakeskuksen ohjeista, joissa on käytetty paljon visuaalisia elementtejä kuten kaavioita, kuvia ja tekstin korostamista. Kanadassa taas on laadittu vuonna 2000 ehdotus lainsäädännön uudesta formaatista, jossa suositeltiin havainnollistamista kaavioilla. Havaittiin, että kaavioilla voidaan jo lain laatimisvaiheessa parantaa säädöstekstiä. Myös New Yorkissa on toteutettu katukauppioiden työtä helpottamaan visuaalinen Vendor Power! -opas, joka sisältää hyvin vähän tekstiä ja paljon kuvia. Se on tarkoitettu erityisesti henkilöille, joiden äidinkieli on jokin muu kuin englanti.<sup>76</sup>

Visualisoitaessa puhutaan myös visuaalisesta organisoinnista ja rakenteista. Visuaalisuuden tehtävänä on järjestää ja jäsentää tekstiä, lisätä luettavuutta ja hahmotettavuutta, jotta lukija löytää merkityksellisen sisällön. Sopimusten muotoilussa on esitetty, että sopimukset olisivat enemmän visuaalisia asiakirjoja, joissa teksti ja kuvat ovat integroitu toisiinsa. Asiakirjan vaikutelman tulisi olla enemmän visuaalinen kuin tekstillinen.<sup>77</sup>

Visuaalisia esitystapoja voivat olla kaaviot tai kuviot, joiden tavoitteena on selittää teksti visuaalisin keinoin tekemällä tiedon abstraktit osat kuten erilaiset toiminnalliset kokonaisuudet näkyviksi. Visuaalisesti voidaan esittää esimerkiksi siirtymiä, vuorovaikutuksia tai hierarkioita. Visuaalisilla elementeillä ei kuitenkaan ole tarkoitus korvata tekstiä, vaan täydentää sitä.<sup>78</sup>

Erilaisia visuaalisia esitysmalleja voivat olla myös erilaiset aikajanat, vuokaaviot, taulukot, uimaratakaaviot ja ikonit. Aikajanoilla voidaan kuvata ajan kestoa tai erilaisia tapahtumia ajallisena jatkumona. Vuokaavioilla voidaan esittää työn kulkua, prosessin etenemistä tai tapahtumien järjestystä. Taulukoilla taas voidaan esittää systemaattisesti faktoja ja lukuja niin, että ne ovat helpommin löydettävässä muodossa riveihin ja sarakkeisiin jäsennehtynä. Uimaratakaaviolla kuvataan esimerkiksi projektin etenemistä, vastuualueita, rooleja ja velvoitteita. Ikonit voivat olla pieniä graafisia symboleja, jotka edustavat tekstin merkitystä ja seuraavat tekstissä mukana.<sup>79</sup>

---

<sup>75</sup> Haapio 2012, Visualisointi ja ennakoiva oikeus.

<sup>76</sup> Haapio 2012, Visualisointi ja ennakoiva oikeus.

<sup>77</sup> Passera 2017, 124.

<sup>78</sup> Passera 2017, 124.

<sup>79</sup> Passera 2017, 124.

Oikeusmuotoilussa hyödynnetään paljon visuaalisia keinoja. Oikeusmuotoilu ei kuitenkaan rajoitu asiakirjojen suunnitteluun ja visualisointiin, vaan se yhdistää juridiikan ja muotoiluajattelun. Oikeusmuotoilu keskittyy siihen, miten ja millaisia visuaalisia työkaluja luodaan ja miten niitä käytetään tehokkaasti oikeudellisten asioiden yhteydessä. Muotoilu ja hyvät prosessit voivat tehostaa tiedon välittämistä ja parantaa saavutettavuutta ja vahvistaa muun muassa valtion virastojen toimintaa oikeudellisten asioiden ymmärrettävyyden parantamiseksi.<sup>80</sup>

Visualisoinnin tarkoituksena on tuottaa toimivia tekstejä, joiden keskiössä ovat ihmiset ja yritykset, joita säädökset tai sopimukset koskevat. Visualisoinnin tavoitteena on tukea ymmärtämistä esittämällä teksti esimerkiksi kuvioita käyttäen. Visualisointiin liittyy aina myös riskejä, sillä se voi vääristää tietoa tahtomattakin. Visualisointi voi myös olla ristiriidassa tekstin kanssa. Joka tapauksessa visualisointi sopimuksissa ja säädöksissä tarjoaa paljon mahdollisuuksia ja sitä tuleekin käyttää tekstin tukena eikä sen asemasta.<sup>81</sup>

Visuaalinen tarinankerronta on myös tehokas keino ajatusten ja ideoiden välittämiseen. Visuaalista tarinankerrontaa ovat muun muassa videot ja infograafit tai yksittäiset kuvat. Niiden avulla voidaan havainnollistaa ja tiivistää haluttua sanomaa. Väliotsikot, numerointi, fontit ja värit auttavat lukijaa silmäilemään tekstiä ja näkemään tärkeimmän sisällön nopeammin. Visuaalisilla elementeillä voidaan myös kannustaa käyttämään aikaa tekstin lukemiseen.<sup>82</sup>

---

<sup>80</sup> Berger-Wallisser, Barton & Haapio, H. 2017, 352.

<sup>81</sup> Haapio 2012, Tervetuloa, uusi visuaalisten sopimusten ja säädösten aika!.

<sup>82</sup> Visuaalisen vaikuttamisen kolme tasoa 2017.



Havainnollistamista voidaan tehdä myös kielellisin keinoin mielikuvien, esimerkkien, kokemusten tai tapauskuvauksien avulla. Se helpottaa hahmottamista, täydentää, tukee ja elävöittää asian esittämistä. Tapausesimerkeillä voidaan muun muassa helpottaa uusien ja vaikeiden asioiden, käsitteiden ja termien ymmärtämistä ja tehdä asioista konkreettisia. Havainnollistaminen voi myös herättää mielenkiinnon ja ylläpitää sitä.<sup>83</sup>

### 3.5 Aineistonkeruumenetelmät

Aineistonkeruuta suunniteltaessa on tärkeää miettiä, kerätäänkö aineisto itse vai onko olemassa valmiita aineistoja, mikä tai ketkä ovat tutkimuskohteena, mikä on tutkimuksen aikataulu ja metodit ja miten tutkittavat valitaan. On myös suunniteltava, miten tutkittavat tavoitetaan, keiden kanssa on neuvoteltava ja mitä materiaaleja tarvitaan.<sup>84</sup>

Lähdettäessä työstämään kehittämissuunnitelmaa, tulisi palvelusta ja palvelua tuottavasta organisaatiosta koota mahdollisimman kattava kuva. Kerättävä tieto voi olla esimerkiksi organisaation visiot, arvot, liiketoimintastrategiat, toimialan kuvaaminen ja kehitettävään

<sup>83</sup> Havainnollistaminen auttaa ymmärtämään 2016.

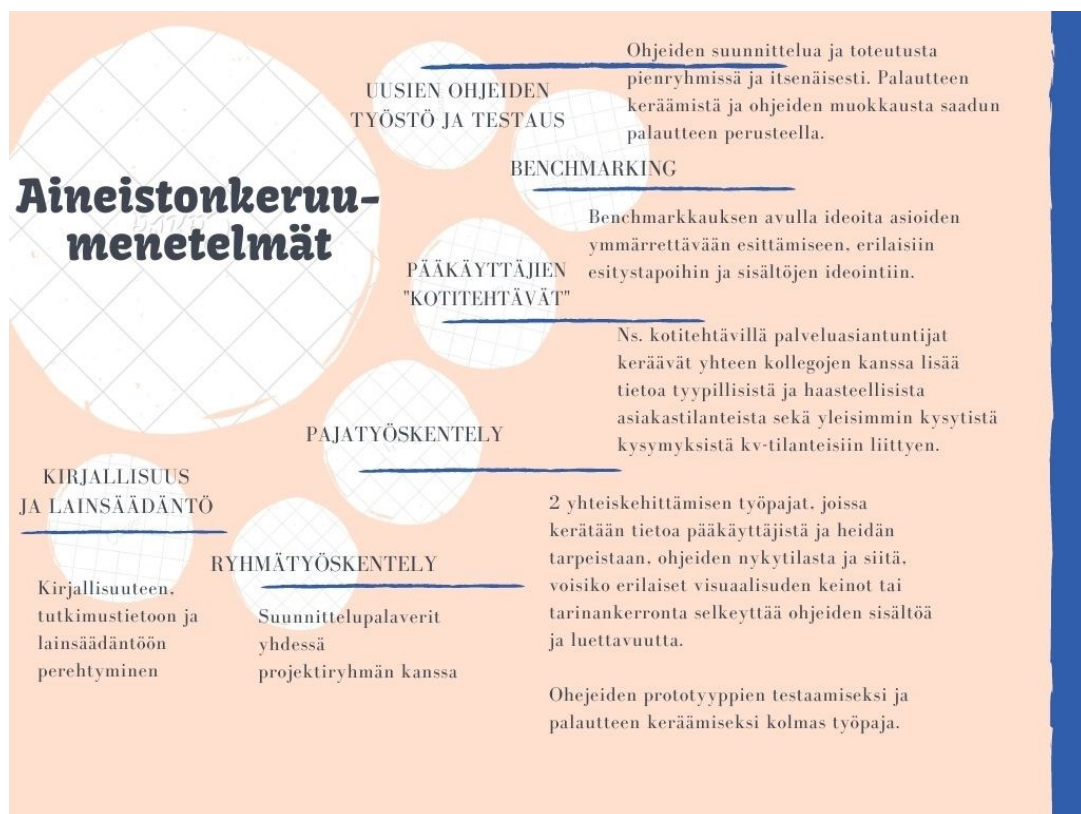
<sup>84</sup> Hirsjärvi ym. 2009, 177-178.



palveluun liittyvä lainsäädäntö. Lisäksi on hyvä kerätä olemassa olevaa tietoa kohderyhmästä ja muista toimintaympäristöön vaikuttavista tekijöistä.<sup>85</sup>

Asiakasymmärryksen kasvattaminen on oleellinen osa tutkimuksen alkuvaiheen työstä. On perehdyttävä tutkittavan kohteen odotuksiin, tarpeisiin ja tavoitteisiin, jotta voidaan suunnitella käyttäjien tarpeita ja toiveita vastaavia todellisia tarpeita. Tyypillisesti palvelumuotoilun keinoin loppukäyttäjät osallistuvat eri tavoin prosessiin sen eri vaiheissa.<sup>86</sup>

Opinnäytetyön aineisto on kerätty aiempaan tutkimustietoon, muuhun kirjallisuuteen, voimassa olevaan lainsäädäntöön ja yhteiskehittämisen menetelmiin perustuen kuvion 4 mukaisesti.



Kuvio 4: Aineistonkeruumenetelmät

Yhteiskehittämisen menetelmiä olivat ohjeiden ideointi ja työstö kehittämisryhmän kanssa sekä työpajatyöskentely kehittämisryhmän ja pääkäyttäjien eli palveluasiantuntijoiden kanssa. Lisäksi kerättiin kirjallisesti tietoa niin sanotuilla kotitehtävillä asiakaspalvelun ohjeiden pääkäyttäjiltä ja benchmarkattiin niin Kelan omia kuin muidenkin tahojen

<sup>85</sup> Tuulaniemi 2013, 142.

<sup>86</sup> Tuulaniemi 2013, 142.

verkkosivuja hyvien ideoiden ja käytäntöjen löytämiseksi. Kun ohjeiden ensimmäiset versiot saatiin valmiiksi, testattiin niitä loppukäyttäjillä ja kerättiin palautetta niin ohjeiden rakenteista kuin sisällöistä ja esittämistavoista. Palautteiden pohjalta ohjeita lähdettiin jatkokehittämään.

Aineiston keruu aloitettiin perehtymällä olemassa olevaan tutkimustietoon ja kirjallisuuteen liittyen. Tämän kautta saatiin muodostettua kuva opinnäytetyön tietoperustasta ja materiaalia tulevia työpajoja varten. Lisäksi perehdyttiin kv-asiakaspalvelun ohjeiden nykytilaan, sisältöön ja ohjeiden rakenteeseen. Tulevia työpajoja varten pyrittiin löytämään niin kirjallisuuden kuin benchmarkkauksen kautta ideoita ja ajatuksia keskustelun tueksi siitä, millä tavalla ja mitä asioita voitaisiin uusituissa ohjeissa esittää, ja mikä tapa tukisi parhaiten ohjeiden selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Ennen työpajatyöskentelyä lähdettiin myös kartoittamaan, mikä kaikki kansallinen ja kansainvälinen lainsäädäntö velvoittaa Kelan toimintaa. Perehdyttiin myös hyvän hallinnon määritelmään ja pyrittiin luomaan kokonaiskuvaa voimassa olevasta lainsäädännöstä. Lainsäädäntöä, asiakaspalvelun ohjeiden yhteyttä muuhun aineistoon ja sidosryhmiin kartoitettiin tekemällä erilaisia sidosryhmäkartoja.

### 3.5.1 Benchmarking

Benchmarking on keino oppia toisilta perehtymällä toimintaympäristöön ja vertailemalla muiden toimijoiden strategisia valintoja, tuotteita, palveluja ja toimintatapoja. Oppimalla parhaista käytännöistä voidaan kehittää myös omaa toimintaa. Benchmarkkaus on kiinnostusta muiden organisaatioiden toimintaan. Se on tutkimusta, havainnointia, vertailua ja arviointia.<sup>87</sup>

Benchmarkingilla on monia hyötyjä. Sillä voidaan hyödyntää muiden hyviä toimintatapoja, välttää muiden tekemiä virheitä, tehdä strategisia valintoja, voidaan muuttaa toimintatapoja tai pelisääntöjä ja erottua muista, kun markkinatarjonta tunnetaan. Monilla aloilla kilpailijoiden kesken tehdään yhteistyötä, mutta avoimeen keskusteluun strategisista valinnoista ei useinkaan ryhdytä. Internet on kuitenkin hyvä lähde perustietojen hankkimiseen ja kartoittamiseen.<sup>88</sup> Benchmarking ei ole kuitenkaan vain toisten ideoiden kopioimista. Se on prosessi, jossa tunnistetaan, ymmärretään ja mukautetaan hyviä käytäntöjä, jotta oma organisaatio voi parantaa toimintaansa.<sup>89</sup>

---

<sup>87</sup> Tuulaniemi 2013, 138.

<sup>88</sup> Tuulaniemi 2013, 139.

<sup>89</sup> Tuominen 2016, 9.

Benchmarkingissa voidaan vertailla oman yrityksen muita osastoja tai muiden toimialojen organisaatioita. Se vaatii kuitenkin hyvää pohjatyötä. On selvitettävä omat kehittämiskohteet ja etsittävä kehittämiskohteille vertailukumppanit. Benchmarkingin jälkeen tuloksia tulee tulkita kriittisesti ja soveltaa niitä luovasti oman organisaation tarpeisiin. Tärkeää on oppia huomaamaan, mitä havainnoista voidaan soveltaa omaan organisaatioon ja mille pitää löytää omaan toimintaan sopiva ratkaisu. Kaikkea ei aina voi suoraan soveltaa oman organisaation toimintaan.<sup>90</sup>

Opinnäytetyössä käytettiin benchmarkkausta, jotta voitaisiin löytää selkeitä, visuaalisia ja hyviksi todettuja tapoja esittää asioita esimerkiksi kuvioilla, kaavioilla ja esimerkkitapauksia käyttäen. Benchmarkkausta tehtiin Kela.fi -sivustolta, Kelan sisäisen intranetin asiakaspalvelun ohjeista, ratkaisutyön ohjeista, koulutusmateriaaleista ja verkkokoulusta. Lisäksi perehdyttiin muun muassa Euroopan unionin viralliseen verkkosivustoon Your Europe (europa.eu), josta löytyi muun muassa esimerkkejä usein kysytyistä kysymyksistä, erilaisten taulukoiden käyttämisestä sosiaaliturvaan liittyvissä lomakkeissa sekä esimerkkitapausten käyttämisestä ulkomailla asumiseen ja oleskeluun liittyen.

Benchmarkkausta tehtiin ennen ryhmä- ja pajatyöskentelyjä ja niistä nousseita ajatuksia ja ideoita esiteltiin työpajoihin valmistautumispalavereissa sekä pajatyöskentelyn yhteydessä. Näin kerättiin palautetta benchmarkkauksesta syntyneistä ideoista kehittämishankkeeseen ja työpajoihin osallistuvilta. Palautteiden mukaan ideoita hyödynnettiin ohjekehitystä tehdessä. Jossain kohdin kehitystyötä tehdessä huomattiin, että jotkin ideat eivät olleet toimivia, joten niitä saatettiin jättää pois tai jatkokehittää toiseen suuntaan. Myös työpajojen edetessä jo kehitettyjä ideoita muokattiin saatujen palautteiden perusteella.

### 3.5.2 Ryhmätyöskentely

Opinnäytetyö lähti liikkeelle tammikuussa 2021 (kuvio 7) kokoontumalla yhteen projektiryhmän kanssa ja kartoittamalla, mistä jo käynnissä olevassa asiakaspalvelun ohjeiden kehittämishankkeessa on kyse ja missä vaiheessa hanke tällä hetkellä on. Lisäksi keskusteltiin siitä, mikä on opinnäytetyön tarkoitus ja opinnäytetyön tekijän osuus hankkeessa. Sovittiin myös, että kehittämishanke toteutetaan työpajatyöskentelynä yhdessä ohjeiden pääkäyttäjien eli palveluasiantuntijoiden kanssa. Vallitsevan koronapandemian vuoksi, todettiin, että työpajat pidetään Skypen välityksellä.

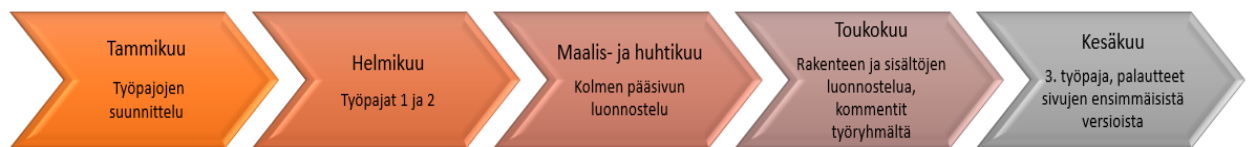
Ennen jokaista työpajaa kokoonnuttiin suunnittelemaan, mitä ja millä tavoin työpajoissa työskennellään. Lisäksi sovittiin kenen vastuulla mitkäkin osiot ovat. Keskustelua käytiin jonkin verran myös sähköpostitse ajatuksia jakaen.

---

<sup>90</sup> Ojasalo ym. 2015, 186.

Kahden ensimmäisen työpajan jälkeen lähdettiin jatkotyöstämään ohjeita saatujen tulosten perusteella. Ohjeita työstettiin pääasiassa kolmen hengen voimin. Ohjeiden luonnoksia työstivät opinnäytetyön tekijän lisäksi kaksi kansainvälisten asioiden osaamiskeskuksen suunnittelun asiantuntijaa. Aluksi päätettiin kunkin vastuut työstettävistä osa-alueista ja työstöä jatkettiin itsenäisesti välillä kuitenkin ryhmässä ajatuksia vaihtaen.

Kun sovittujen osa-alueiden ohjeista saatiin ensimmäiset versiot valmiiksi, lähetettiin materiaalit kommentoitavaksi kehittämisryhmälle ja sovittiin kokoontuminen koko ryhmän kanssa palautteiden läpi käymistä varten. Tämän jälkeen kolmen hengen ryhmä jatkoi jälleen omien osuuksiensa jatkokehittämistä ja sovittiin tietty päivämäärä, johon mennessä seuraavat versiot tulisi olla valmiina. Tällöin ohjeista olisi tarkoitus työstää testiversio varsinaisiin asiakaspalvelun ohjeisiin, jotta palveluasiantuntijat pääsevät kommentoimaan syntyneitä ohjeiden prototyyppejä kolmannessa työpajassa kesäkuun 2021 alussa.



Kuvio 5: Ryhmä- ja pajatyöskentelyn alkuvuoden 2021 aikataulu

### 3.5.3 Ideointityöpajat

Opinnäytetyön yksi tärkeimmistä aineistonkeruumenetelmistä oli ideointityöpajat. Työpajatyöskentely on hyvin yleisesti käytetty kehittämistyön menetelmä Kelan sisäisissä kehittämisprojekteissa. Työpajoissa pystytään tekemään yhteistyötä niin suunnittelun asiantuntijoiden, ryhmä- ja tiimipäälliköiden kuin ratkaisu- ja palveluasiantuntijoiden ja muiden asiantuntijoiden kesken ja osallistujia voidaan valikoida eri puolilta organisaatiota.<sup>91</sup> Työpajatyöskentely olikin tämän vuoksi hyvin selvä ja toimiva valinta kehittämistyön välineeksi. Työpajatyöskentelyllä saadaan suoraan ideoita ja palautetta asiakaspalvelun ohjeiden loppukäyttäjiltä, mikä on hyvin oleellinen osa tämän tyyppisen kehittämishankkeen tiedonkeruuta.

Työpajoja järjestettiin yhteensä kolme ja niihin osallistuivat kehittämisryhmään kuuluvien suunnittelun asiantuntijoiden ja opinnäytetyön tekijän lisäksi yksi kansainvälisten asioiden keskuksen asiantuntija sekä kolme palveluasiantuntijaa, jotka ovat työskennelleet asiakaspalvelussa sekä kansallisella puolella että kv-asiakaspalvelussa ja International House Helsingissä (IHH). Lisäksi osalla heistä oli kokemusta taustatuessa työskentelystä eli he

<sup>91</sup> Opinnäytetyön kirjoittajan työkokemuksen kautta tullutta tietoa.

neuvovat Kelan sisällä muita palveluasiantuntijoita asiakaspalvelutyössä. Jokaisella osallistujalla oli myös jonkin verran kokemusta kansainvälisistä tilanteista.

Työpajoihin osallistuneet palveluasiantuntijat pyrittiin valitsemaan siten, että heillä olisi mahdollisimman hyvää näkemystä siitä, millaisille ohjeille asiakaspalvelussa on tarvetta ja mitkä ovat tämänhetkiset ohjeiden haasteet. Työpajaan osallistuvien henkilöiden määrää kuitenkin rajoitti työpajatyöskentelyyn käytettävissä oleva työaika. Tämän vuoksi ryhmä ei voinut olla kovin suuri. Lupa työajan käyttämiseen työpajatyöskentelyssä tuli saada esimiehiltä.

Ensimmäisen työpajan tarkoituksena oli oppia tuntemaan kv-asiakaspalvelun ohjeiden pääkäyttäjät ja ymmärtämään heidän haasteensa ja tarpeensa. Tarkoitus oli muodostaa niin sanotut käyttäjäprofiilit, jotta saadaan tietoa erilaisten käyttäjien tarpeista. Lisäksi työpajassa käytiin läpi jo aiemmin suunniteltua ohjeiden uutta rakennetta ja kerättiin siitä ajatuksia käyttäjiltä. Hankkeen vetäjä myös ohjeisti osallistujia siitä, miten palveluasiantuntijat pääsevät antamaan rakenteesta vielä työpajan jälkeen palautetta ohjesivuston kautta.

Työpaja aloitettiin esittäytymisillä. Kaikille osallistujille kerrottiin, mikä on opinnäytetyön tekijän rooli kehittämishankkeessa ja millaista tietoa opinnäytetyötä varten kerätään. Lisäksi kerrottiin, että työpajoista nousseita tuloksia raportoidaan opinnäytetyössä täysin anonymisti niin, että niistä ei voi yksittäisiä henkilöitä tunnistaa.

Uusien ohjeiden rakenteen esittelystä vastasi kehittämishankkeen vetäjä ja opinnäytetyön tekijä keskittyi haastattelemaan jokaisen työpajaan osallistuvan palveluasiantuntijan, jotta saataisiin kuva käyttäjäprofiileista. Rakenteen läpikäynnin jälkeen keskusteltiin vielä vapaasti heränneistä ajatuksista.

Palveluasiantuntijoiden haastattelussa käytettiin runkona seuraavia kysymyksiä, joiden pohjalta keskusteltiin myös vapaasti ja osallistujilla oli mahdollisuus kommentoida ja esittää jatkokysymyksiä:

- Mistä yksiköstä tulet ja mikä on työnkuvasi?
- Kuinka pitkään olet ollut Kelassa ja mikä on koulutuksesi (jos haluat kertoa)?
- Miten kv- asiat näyttäytyvät omassa työssäsi?
- Jos kv-tilanteita tulee eteen harvemmin, onko ne mielestäsi helppo tunnistaa?
- Mitkä ovat haasteet kv-tilanteissa/niiden tunnistamisessa? (Esim. ohjeiden löytäminen, ohjeiden ymmärtäminen tms.?)

Kysymysten pohjalta saatiin paljon hyvää keskustelua aikaiseksi ja hyvää kuvaa siitä, millaisia henkilöitä asiakaspalvelussa työskentelee ja millaisia haasteita palveluasiantuntijat työssään kohtaavat.

Jotta saataisiin mahdollisimman paljon tietoa ja näkemyksiä kv-tilanteiden haasteista, saivat työpajaan osallistuneet palveluasiantuntijat työpajan päätteeksi vielä niin sanotut kotitehtävät, joiden tarkoituksena oli, että he voisivat jatkaa keskustelua uusittavista ohjeista kollegojen kanssa ja näin saataisiin hiukan laajempaa näkemystä kv-asiakaspalvelun ohjeiden tarpeista ja siitä millaisia kv-tilanteita palveluasiantuntijat työssään kohtaavat. Myös kotitehtävien työstämiseen oli varattu työaikaa ja esimiehiltä oli saatu lupa ajan käyttämiseen.

Kotitehtävinä palveluasiantuntijoita pyydettiin kuvaamaan lyhyesti jokin mielellään haastava kv-asiakaspalveluun liittyvä palvelutilanne. Lisäksi taustatuessa työskenteleviä palveluasiantuntijoista pyydettiin listaamaan yleisimpiä taustatukeen tulevia kysymyksiä kansainvälisiin tilanteisiin liittyen.

Ensimmäisen työpajan pohjalta asiakaspalvelun ohjeiden sivustolle luotiin testipohja uudesta ohjeiden rakenteesta, jota palveluasiantuntijat saivat käydä kommentoimassa vielä ajan kanssa. Kommentointimahdollisuus oli suoraan sivuilla, joiden kautta palautteet lähetettiin. Kyseisen palautteen keräsi yhteen kehittämishankkeesta vastaava henkilö. Niin sanotut kotitehtävät sovittiin palautettavaksi sähköpostilla opinnäytetyön tekijälle.

Toisessa työpajassa käytiin läpi palveluasiantuntijoilta saatua palautetta ohjeiden rakenneluonnoksesta ja yleisimmin esille nousseita asioita kotitehtävistä. Lähdettiin myös paneutumaan hiukan ohjeiden pääsivun Kansainväliset asiat sisältöihin ja alaotsikointeihin ja mietittiin, mikä olisi perustietoa kv-asioista, joka tulisi löytyä pääsivulta. Samalla hankkeen vetäjä luonnosteli sisältöjä muistiinpanoihin. Myös muutto ulkomaille -alasin sisältöä ehdittiin luonnostelemaan.

Ennen toista työpajaa, opinnäytetyön tekijä oli perehtynyt erilaisiin visualisoinnin keinoihin muun muassa benchmarkkaamalla sekä Kelan sisältä löytyneitä hyviä toimintatapoja että muiden yhteisöjen toimintamalleja ja perehtymällä oikeusmuotoilun teoriaan ja tutkimuksiin. Työpajassa opinnäytetyön tekijä esitteli erilaisia visualisoinnin keinoja, joilla ohjeita voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön tekijän ehdotuksena oli myös erilaisten esimerkkitapausten tuominen ohjeisiin. Esimerkkitapauksissa voisi kuvata erilaisia palvelu- tai asiakastilanteita. Esimerkkitapaukset koettiin hyvänä, sillä niitä löytyy jo ennestään, mutta ne ovat hyvin hajallaan eri paikoissa. Esimerkkitapausten tuomisesta ohjeisiin löytyi myös hyvä malli yleisestä asumistuesta, jossa ratkaisutyön ohjeisiin on viety koulutusmateriaaleihin erilaisia esimerkkitapauksia.

Visualisointiin liittyen opinnäytetyön tekijä näytti työpajaan osallistuneille erilaisia malleja taulukoista tai kuvioista eri verkkosivuilta. Näiden pohjalta mietittiin, millaisia visualisoinnin keinoja voisi tai kannattaisi käyttää. Mietittiin myös, olisiko järkevää tuoda usein kysytyjä kysymyksiä uusiin ohjeisiin tai taulukoida erilaisia sosiaaliturvaan liittyviä lomakkeita. Huomioitiin, että visualisoinneissa on kiinnitettävä huomiota siihen, ovatko kuvat ja taulukot muokattavissa ja päivitettävissä helposti, jos tieto muuttuu. Lisäksi huomioitiin, että sivustolle voi olla hankalaa tuoda kuvioita niin, että ne eivät muutu epäselviksi sivuston teknisten rajoitteiden vuoksi.

Lopuksi todettiin, että lähdetään näiden tietojen pohjalta suunnittelemaan luonnoksia pääsivusta Kansainväliset asiat sekä ensimmäisistä alisivuista. Ohjesivujen luonnoksia lähdettiin suunnittelemaan kahden suunnittelun asiantuntijan ja opinnäytetyön tekijän voimin. Opinnäytetyön tekijän osuudeksi valikoitui eläkkeensaajana ulkomaille -alasiivu.

Kolmanteen työpajaan mennessä tuli olla valmiina ensimmäinen prototyyppi uusien ohjeiden kolmesta ensimmäisestä sivusta. Sivustot tuotettiin testiversioina ilman visualisointeja. Visualisoinnit tallennettiin kaikkien nähtävälle erikseen. Ennen kolmatta työpajaa, työpajaan osallistujat saivat käydä jälleen kommentoimassa testiversioita. Ennen työpajaa kehittämissyhmällä oli myös mahdollisuus perehtyä annettuun palautteeseen ja työpajaan tuotiin valmiiksi ehdotukset korjaustoimenpiteistä ja mahdolliset lisäkysymykset, jos jokin asia palautteissa oli jäänyt epäselväksi. Työpajassa käytiin läpi ohjeiden prototyypit vapaasti keskustellen ja ajatuksia vaihtaen.

Kolmannen työpajan jälkeen opinnäytetyön tekijä teki vielä viimeiset korjaukset eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyvään ohjeistukseen ja niihin liittyviin visualisointeihin. Tämän jälkeen pidettiin vielä yksi palaveri muiden ohjeiden kirjoittajien kanssa ja pohdittiin, miten työtä jatketaan. Eläkkeensaajan ulkomaille muuttojen osalta todettiin, että ohjeet jätetään tässä vaiheessa siihen muotoon, missä ne ovat nyt. Todettiin, että osa teksteistä saattaa sopia paremmin ylemmälle tasolle ohjesivuja, mutta tätä kokonaisuutta on helpompi miettiä niiden, jotka työstävät myös ohjeistuksen pääsivua. Opinnäytetyön osalta eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyvä ohjeistuksen prototyyppi luovutettiin tässä vaiheessa sellaisenaan kehittämissyhmän käyttöön.

#### 3.5.4 Kotitehtävät

Ensimmäisessä työpajassa annettujen tehtävien tarkoituksena oli kuvata jokin haasteellinen asiakastilanne ja kertoa, miten ovat kyseisessä tilanteessa löytäneet asioihin vastauksia, mitä ohjeita ovat käyttäneet ja jäikö jokin asia palvelutilanteessa epäselväksi. Tehtävän avulla pyrittiin luomaan yleiskuva siitä, millainen palveluasiantuntijan palvelupolku voisi mahdollisesti olla, mitä kosketuspisteitä ja haasteita palvelutilanteeseen liittyy ja mistä

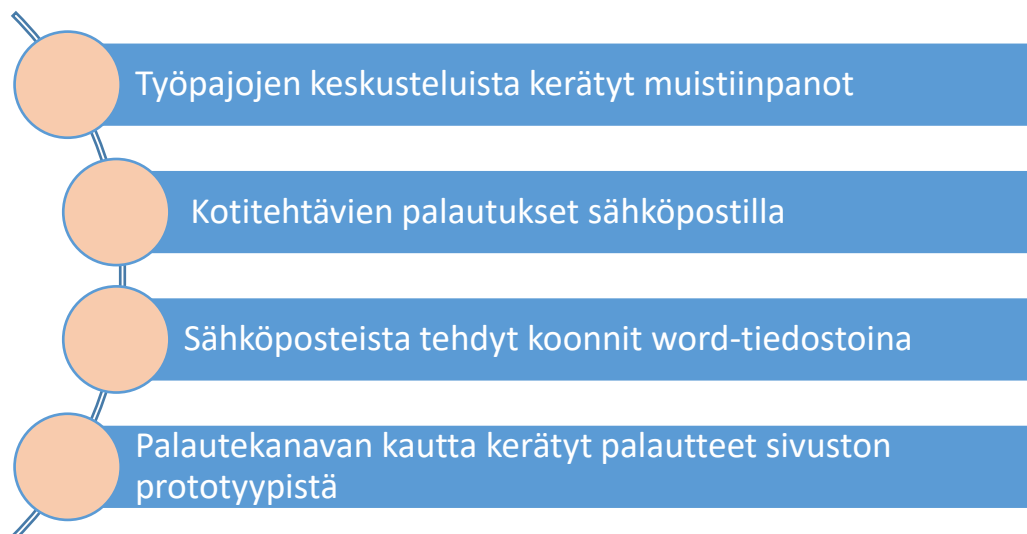
kaikkialta ohjeita palvelutilanteeseen on etsitty ja ovatko ne olleet loogisesti ja helposti löydettävissä.

Tämän lisäksi palveluasiantuntijoita pyydettiin listaamaan yleisimmin kysytyjä kv-tilanteisiin liittyviä kysymyksiä, joita tulee eteen sekä asiakaspalvelussa että vastattaessa Kelan sisäiseen taustatuen asiakaspalveluun, jossa neuvotaan muita Kelan palveluasiantuntijoita joko puhelimitse tai chatin kautta. Palveluasiantuntijoita pyydettiin myös keskustelemaan asioista kollegojen kanssa, jotta vastauksista saataisiin mahdollisimman kattavat.

Kotitehtäviä ei lähdetty erittelemään erityisesti eläkkeensaajiin liittyen, vaikka opinnäytetyö käsittelee erityisesti eläkkeensaajien ulkomaille muuttoa. Kehittämishanke koskee kuitenkin koko kv-asiakaspalvelun ohjeistusta ja opinnäytetyö on vain yksi osa sitä. Muun muassa esimerkkejä saaduista vastauksista käsitellään myöhemmin luvussa 5.1. Kotitehtävien tulokset.

### 3.6 Aineistonhallintasuunnitelma

Opinnäytetyön ja kehittämishankkeen aineisto on kerätty kehittämisprosessin aikana pidetyistä työpajoista ja niiden ohessa annetuista tehtävistä sekä keräämällä palautetta uusittujen sivujen prototyypeistä (kuvio 6). Työpajojen aikana tehtiin muistiinpanoja keskusteluista heränneistä asioista ja pyydettiin työpajoihin osallistuneita henkilöitä tekemään tarkempia kuvauksia haastavista tilanteista, ongelmakohdista ja palvelutilanteista. Kuvaukset kerättiin sähköpostilla sekä asiakaspalvelun ohjeiden sivuston palautekanavan kautta. Palautekanavan kautta saadut tiedot keräsi hankkeen vetäjä, joka jakoi tiedot muulle kehittämisryhmälle. Tehtävät, joihin vastattiin sähköpostilla, lähetettiin opinnäytetyön tekijälle. Aineisto jaettiin myös muille kehittämistyöhön osallistuville henkilöille.



Kuvio 6: Kehittämishankkeen aikana kerätty aineisto



Opinnäytetyön tekijä säästää aineistot vain opinnäytetyötään varten opinnäytetyöprosessin ajan, jonka jälkeen aineisto poistetaan sähköpostista sekä tietokoneelle tallennetuista tiedostoista. Opinnäytetyöstä ei selviä, kuka on vastannut tai kertonut asioita, vaan asiat avataan anonyymeinä.

Ensimmäisessä työpajassa työpajaan osallistuneet asiakaspalvelun ohjeiden loppukäyttäjät haastateltiin, jotta voitiin selvittää, millaisissa tehtävissä he työskentelevät ja mitkä ovat heidän kokemuksensa asiakaspalvelun ohjeista, niiden haasteista ja ongelmakohtista. Haastatteluissa kerättiin tiedot työskentelypaikasta ja nimikkeestä ja siitä, millaisissa tehtävissä on toiminut ja kuinka pitkään. Opinnäytetyön tekijä koosti näistä muistiinpanot, mutta näitä tietoja ei avata opinnäytetyössä siten, että henkilöt voisivat olla tunnistettavissa. Lisäksi kyseiset muistiinpanot tuhotaan poistamalla tiedostot opinnäytetyön valmistuttua.

Kelan sisällä työpajojen aineistot säilytetään Kelan käytäntöjen mukaisesti niin kauan, kuin niille koetaan olevan tarvetta hankkeen tai myöhemmän kehittämistyön kannalta.

### 3.7 Aineiston analysointimenetelmät

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä. Tutkimuksen analyysin taas on tarkoitus kuvata ilmiö selkeästi ja sanallisesti. Sisällönanalyysillä aineisto järjestetään selkeään ja tiiviiseen muotoon. Laadullisessa aineistossa analysoinnilla pyritään lisäämään informaatiota ja selkeyttämään aineistoa hajottamalla aineisto ensin osiin, käsitteellistämällä se ja kokoamalla uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi. Analyysiä tehdään yleensä koko prosessin ajan.<sup>92</sup>

Aineiston analyysillä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen yhteydessä muun muassa aineiston lukemista huolellisesti, tekstimateriaalin järjestelemistä, sisällön erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista. Kyse on aineiston huolellisesta tarkastelemisesta. Pohditaan, mitä aineisto sisältää, mitä siinä kerrotaan ja millä tavoin. Aineistoa voi luokitella ja järjestää eri aiheiden ja teemojen perustella. Analyysin avulla tutkija myös käy vuoropuhelua teorian, empirian ja oman ajattelunsa kanssa.<sup>93</sup>

Laadullisen tutkimuksen analyysi voidaan kuvata etenevän seuraavasti: Päätä, mikä aineistossa kiinnostaa ja tee vahva päätös siitä. Erotta ja merkitse aineistosta asiat, jotka kiinnostavat sinua. Jätä kaikki muu pois tutkimuksesta. Kerää merkityt asiat erilleen muusta aineistosta ja luokittele, teemoita ja tyypittele aineisto. Lopuksi kirjoita yhteenveto. Laadullisen tutkimuksen suurimpana pullonkaulana on se, että aineistosta löytyy aina useita kiinnostavia asioita. Kaikkia näitä asioita olisi kiinnostavaa tutkia ja raportoida, mutta kaikkia

---

<sup>92</sup> Sarajärvi & Tuomi 2009, 108.

<sup>93</sup> Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 7.1.

maailman asioita ei vaan voi tutkia yhden tutkimuksen puitteissa. Tutkimukseen on rajattava tarkkaan jokin kapea ilmiö ja siitä on kerrottava kaikki, mitä siitä irti saa.<sup>94</sup>

Aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysiä voidaan kuvata prosessiksi, jossa on kolme vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään, toisessa aineisto ryhmitellään ja kolmannessa vaiheessa luodaan teoreettiset käsitteet. Tutkimusaineiston analyysi etenee vaiheittain siten, että ensin esimerkiksi haastattelut kuunnellaan ja kirjoitetaan auki. Seuraavaksi haastattelut luetaan ja niiden sisältöön perehdytään, jonka jälkeen etsitään ja alleviivataan pelkistetyt ilmaukset ja listataan ne. Tämän jälkeen etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia ja yhdistellään pelkistetyt ilmaukset ja muodostetaan alaluokkia. Lopuksi alaluokat yhdistellään ja muodostellaan niistä yläluokkia, jonka jälkeen yläluokat voidaan yhdistää ja muodostaa kokoavat käsitteet.<sup>95</sup>

Opinnäytetyön aineistoa lähdettiin analysoimaan sisällönanalyysin avulla ryhmittelemällä ja järjestämällä aineistoa tiiviimpään muotoon. Kunkin työpajan jälkeen muistiinpanot käytiin läpi ja kirjattiin vielä tarkemmin ylös työpajoista nousseita asioita. Loppukäyttäjiltä saadut kotitehtävät ja palautteet luettiin huolellisesti läpi ja koottiin yhteen. Tämän jälkeen aineistosta lähdettiin etsimään yhtäläisyyksiä ja koottiin pelkistettyjä ilmauksia luetteloiksi alaotsikoiden alle.

Samankaltaisuuskaavion avulla työpajoista, kotitehtävistä ja palautteista kerättyä aineistoa lähdettiin pelkistämään keräämällä tärkeimpiä kohtia sähköisille postit -lapuille Miro-työkalun avulla. Tämän jälkeen postit -lappuja (kuvio 7) ryhmiteltiin aihealueittain omiin ryhmiin.

Työpajoissa käsiteltiin kaikkia niitä asioita, joita asiakaspalvelussa tulee eteen koskien opiskelijoita, työntekijöitä ja eläkkeensaajia. Samankaltaisuuskaavioon kerätyistä asioista käytettiin opinnäytetyössä kuitenkin vain opinnäytetyön kannalta oleelliset asiat eli eläkkeensaajan muuttoihin liittyvät huomiot. Tämän vuoksi kaikki kerätyt asiat eivät näy opinnäytetyön osalta uudistetun ohjeen prototyypissä. Huomioita on kuitenkin kerätty siten, että otsikkotasolla olisi tarkoitus, että ohjeet voitaisiin monistaa koskemaan muitakin etuuksia ja asiakasryhmiä kuin ulkomaille muuttavia eläkkeensaajia. Palveluasiantuntijan työtä helpottaisi ehdottomasti, että kussakin etuudessa asiat etenisivät loogisesti samalla tavalla ja samassa järjestyksessä, jotta on mahdollista ennakoita ohjeiden sisältöä siirryttäessä etuudesta toiseen.

---

<sup>94</sup> Sarajärvi & Tuomi 2018, 88.

<sup>95</sup> Sarajärvi & Tuomi 2018, 108.



mirc

Kuvio 7: Samankaltaisuuskaavio

Samankaltaisuuskaavion (kuviota 7) avulla aineistosta nousivat keskeisiksi seuraavat aihealueet:

Kv-tilanteiden haasteet:

- Kv-linjan puhelut vaikeita
- Kv-tilanteet vaikeita kansallisella puolella
- Haasteet huomaa taustatuessa
- Selvempiä ohjeita siitä, mihin asti aspa neuvoo ja milloin siirretään ratkaisupuolelle
- Epäselvää milloin kysytään taustatuesta ja milloin kv-taustatuesta
- Raja kv-asioiden ja kansallisten asioiden välillä ei ole aina selvä
- Harmaata aluetta
- Mikä kuuluu aspaan
- Ei välttämättä löydy tietoa siitä, mistä voisi kysyä lisätietoa tai miten asiakkaan asia etenee
- Voi olla epäselvää mitä kv-keskus tekee

- Kv-keskuksen rooli

#### Osaaminen ja ohjeiden hajanaisuus:

- Yksiselitteisiä ohjeita vaikea löytää
- Tietoa monessa paikassa
- Ohjeissa ristiriitoja; esim. opiskelija ulkomailla, ei oikeutta etuuksiin, vaikka opintotukeen voi olla oikeus.
- Paljon tilapäisohjeita koronan myötä
- Ohjeet hajallaan tai niitä ei ole
- Ei ole ollut koulutusta kv-tilanteisiin
- Tekemällä oppimista
- Osaamisen pitäisi olla korkeammalla tasolla
- Jotta kv-aspaa hyötyy ohjeista, pitäisi linkkien takana olla painavampaa sisältöä.
- Ohjeiden ylläpitäminen tärkeää, mutta myös haasteellista
- Ohjesivusta/linkin otsikosta pitäisi näkyä, mille tasolle ohje vie, esim. lue lisää ratkaisutyön ohjeista
- Koetaan, että aspassa samoja haasteita kuin ratkaisutyössä.

#### ETK:n rooli, muu ohjeistus ja muut toimijat:

- ETK:n rooli tulee toistuvasti eteen
- Missä tilanteessa aspassa työskenteleville tulis selvittää ETK:n rooli
- ETK:n rooli monelle tuntematon
- Taustatuessa ETK:n rooli tulee esille erityisesti vakuuttamisen ja eläkepuolen näkökulmasta
- ETK:n rooli vakuuttamis- ja eläkeprosesseissa
- Esim. kunnan ja TE-toimiston palveluihin ohjaamisesta olisi hyvä saada tietoa ohjeiden kautta (IHH:ssa tämä kuuluu palvelupakettiin), voisi olla ohjaus kohtaan tunne viranomaisesi, löytyy aspan ohjeista
- Myös ohjaus kotouttamispalveluihin olisi hyvä

#### Prosessikuvaukset ja prosessien ymmärtäminen:

- Asiakkaat kyselevät jonkin verran prosessien etenemisestä
- Kokonaisprosessin kuvaamisesta voisi olla hyötyä, että ymmärtää miten asiat etenevät
- Prosessin alkupään huomioiminen
- Asiakaskontaktoinnin laadun varmistaminen, miten vaikuttaa kokonaisprosessiin
- Tietoa löytyy ehkä asiakkaan oivatöistä, mutta muuten vaikea löytää tietoa siitä, miten asia etenee.
- Prosessin eteneminen epäselvää, mitä tapahtuu esim. kun tekee toimeksiannon.

- Etuustyössä prosessinkehitystä on jo tehty

#### Julkinen terveydenhuolto ja Kela-kortti:

- EU-terveydenhoito.fi -sivustoa käytetään jonkin verran erityisesti, kun neuvotaan julkista terveydenhuoltoa tai muita yhteistyökumppaneita
- Julkisen terveydenhuollon asiat selvemmin kela.fi:ssä
- Paljon kysytään Kela-kortista ja julkisesta terveydenhuollosta.

#### Usein kysytyt sekalaisia:

- Kysytään paljon mm. U-liitteen välttämättömyydestä
- Henkilötunnuksettomien asiakkaiden kanssa haasteita
- Usein kysytään myös lapsiperhe- ja opiskelijoiden asioita
- Lakipykälää kysellään harvemmin, tällöin tehdään yleensä toimeksianto ratkaisupuolelle
- Aspaohjeissa pitäisi olla asian ydin ja linkeillä pysyväisohjeisiin
- Aspaohjeita hyödynnetään myös vastattaessa sähköposteihin ja oivatöitä tehtäessä
- Olisi hyvä, jos aspaohjeet voisivat tukea myös ratkaisutyössä, kun kyse ei ole oman osaamisalan etuudesta
- Osa ajattelee, että ratkaisutyön ohjeita ei saisi edes aspassa avata, vaikka myös asiakkailla on mahdollisuus lukea etuusohjeita

#### Yleisimmät lomakkeet:

- Kv-lomakkeet ja lomakepyynnöt
- Miten lomakepyyntöjen kanssa toimitaan
- Miten ja mitkä lomakkeet liikkuvat esim. sedit, vakuuttamisen ja hoito-oikeuden lomakkeet

#### Vakuuttaminen ja etuudet, eläkkeet ja kv-tilanteet:

- Vakuuttamisen vaikutus eri etuuksiin
- Voiko eläkkeen saada ulkomaille
- Eläkkeet/kv-eläkkeet
- Ulkomaan eläkkeet
- Ulkomaan eläkkeiden vaikutus
- Miksi pitää toimittaa todistuksia eläkkeistä
- Kansaneläke ja eläkkeensaajan asumistuki
- Eläkkeensaaja ja tulojen selvittäminen
- Ruotsin eläkkeistä löytyy hyvä ohje

Hoito-oikeus, Rajat ylittävä terveydenhuolto:

- Hoito-oikeus
- S1-lomakepyynnöt
- Miten ulkomailla syntyneitä sairaanhoidon kustannusten korvauksia haetaan
- EU-sh-kortti, korvaava todistus ja pyynnöt ulkomaille
- Rajat ylittävän terveyden huollon ohjeet kv-asioiden alle
- Omaisen kuolema ulkomailla tilanne

Koko kv-asiakaspalvelun ohjeiden rakennetta oli suunniteltu jo alun perin loppuvuodesta 2019, mutta kehittämistyö oli jäänyt tuolloin kesken. Nyt kehittämistyötä jatkettiin ja rakenteen osalta pohjatyötä oli jo tehty. Työpajoissa käytiin kuitenkin vielä keskustellen läpi, millainen ohjeiden rakenne voisi olla ja kerättiin asiasta mielipiteitä loppukäyttäjiltä.

Miro-työkalun avulla (kuvio 8) käytiin läpi myös asiakaspalvelun ohjeiden rakennetta ja sisältöjä sekä sitä millä erilaisilla keinoilla ohjeita voitaisiin selkeyttää. Nämä asiat nousivat työpajoissa käydyistä keskusteluista ja muusta tehdystä pohjatyöstä muun muassa visualisointeihin liittyen.

Rakenne:

Yläotsikko

- Kansainväliset asiat
  - Sisältö:
    - Perustiedot kansainvälisistä asioista Kelassa ja Kv-keskuksessa
    - Kelan Kv-keskuksen tiedot
    - Sähköpostiosoitteet ja tietoturvasta muistuttaminen, miten ohjeistettu aspassa ja miten Kela.fi:ssä
    - Informointi ohjeistuksen rakenteesta
    - Mitkä ovat kaikille tilanteille yhteiset asiat (opiskelijat, työntekijät, eläkeläiset)?
    - Selkeät jatkolinkit, tekstit ja looginen eteneminen
    - Jos sama linkki toistuu toisessa paikassa, käytetään aina samaa nimeä.
    - Listaus maista ja niiden välisistä sopimuksista, linkityksellä jos löytyy jo jostain hyvin esitettynä.
    - Mitä vakuuttaminen tarkoittaa (työnteko, asuminen)
    - Mistä kv-tilanteet tunnistaa (muutto maasta toiseen, muut tilanteet)?
    - Työnjako esim. Kv-keskus muut toimijat esim. Migri, ETK, DVV

- Tietoa terveystilanteiden käyttämisestä. Linkki EU-terveydenhuollon sivuille ja raja-ohjeisiin (akuutit tilanteet).
- Yleistä tietoa oleskeluluvista, linkki tiedon lähteelle (kela.fi). Huom. mitä saa asiakkaalle kertoa ja mitä ei.
- Ei palvelutilanteen kartoittamista vain siksi, että se pitää tehdä, vaan tietyille ryhmille kohdistettuna niin, että ymmärretään, miksi jotain tietoa tarvitaan.

#### Alaotsikot

- Muutto Suomeen
  - Työntekijänä Suomeen
  - Eläkkeensaajana Suomeen jne.
- Muutto ulkomaille
  - Työntekijänä ulkomaille
  - Opiskelijana ulkomaille
  - Perheenjäsenenä ulkomaille
  - Eläkkeensaajana ulkomaille

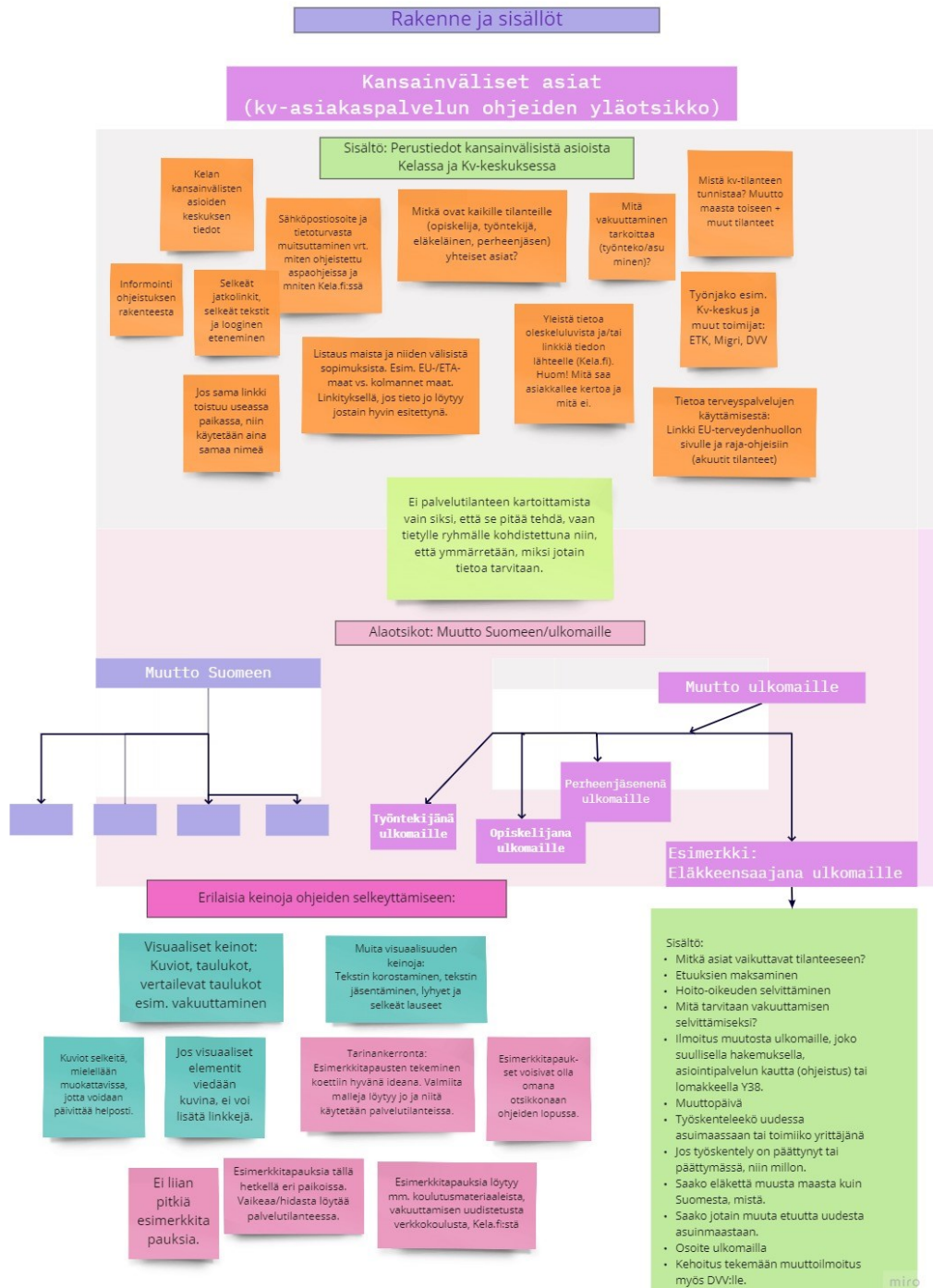
Sisältö:

  - Mitkä asiat vaikuttavat tilanteeseen
  - Etuuksien maksaminen
  - Hoito-oikeudet selvittäminen
  - Mitä tarvitaan vakuuttamisen selvittämiseksi
  - Ilmoitus muutosta ulkomaille, osoite
  - Työskenteleekö uudessa asuinmaassaan tai toimiiko yrittäjänä
  - Jos työskentely on päättynyt tai päätymässä niin milloin
  - Saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta, mistä
  - Saako jotain muuta etuutta uudesta asuinmaastaan
  - Kehotus tekemään muuttoilmoitus DVV:lle

#### Erilaisia keinoja ohjeiden selkeyttämiseen:

- Visuaaliset keinot; kuviot, taulukot
- Tekstin korostaminen ja järjestäminen
- Lyhyet ja selkeät lauseet
- Kuviot selkeitä, mielellään muokattavissa, jotta helppo päivittää
- Jos visualisoinnit kuvana, ei voida viedä linkkejä.
- Tarinankerronta: Esimerkkitapausten tekeminen koettiin hyvänä ideana, niitä löytyy valmiina ja niitä käytetään palvelutilanteissa

- Esimerkkitapaukset voisivat olla omana otsikkonaan ohjeiden lopussa
- Ei liian pitkiä esimerkkitapauksia
- Esimerkkitapauksia tällä hetkellä eri paikoissa, vaikeaa ja hidasta löytää palvelutilanteessa
- Esimerkkitapauksia löytyy muun muassa koulutusmateriaaleista, vakuuttamisen uudistetusta verkkokoulusta ja Kela.fi:ssä



Kuvio 8: Rakenne ja sisällöt



## 4 Sosiaaliturvaa koskeva oikeudellinen sääntely

### 4.1 EU-lainsäädäntö ja kansainväliset sopimukset

Euroopan Unionin oikeudesta puhutaan autonomisena ja ylikansallisena oikeusjärjestyksenä. Se eroaa kansainvälisestä oikeudesta monessa suhteessa. Unionin oikeus luo oikeuksia ja asettaa velvollisuuksia sekä EU:n toiminnalle, jäsenvaltioille sekä yksityisille oikeussubjekteille eli luonnollisille henkilöille. Kansainvälisen oikeuden normit taas ovat valtiosubjektien ja kansainvälisten järjestöjen välisiä. Kansainvälisissä ihmisoikeussopimuksissa kuitenkin valtiot luovat oikeuksia yksilöille ja asettavat oikeuksia vastaavia velvoitteita myös itselleen.<sup>96</sup>

Euroopan unionin oikeusjärjestys muodostuu eritasoisista oikeuslähteistä. Oikeuslähteet ovat lähteitä, joissa oikeudelliset säännöt määritellään. Oikeuslähteet on jaettu normihierarkian mukaan eritasoisiin oikeuslähteisiin. Normihierarkia kuvaa niiden järjestystä ja sitovuuden astetta. Euroopan unionin oikeuslähteisiin voidaan lukea EU:n oikeusjärjestyksen perustan luovat periaatteet, perustamissopimukset, kansainväliset sopimukset, direktiivit, asetukset, päätökset, delegoidut säädökset ja täytäntöönpanoasetukset, EU:n tuomioistuimen ratkaisut sekä oikeudellisesti sitomattomat normit kuten suositukset ja lausunnot.<sup>97</sup>

EU-oikeuden normihierarkian ylimmälle tasolle asettuvat ja EU:n oikeusjärjestyksen perustan luovat Euroopan unionista tehdyn sopimuksen (SEU) artiklan 2 säännökset. Sen mukaan ”unionin perustana olevat arvot ovat ihmisarvon kunnioittaminen, vapaus, kansanvalta, tasa-arvo, oikeusvaltio ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen, vähemmistöihin kuuluvien oikeudet mukaan luettuna. Nämä ovat jäsenvaltiolle yhteisiä arvoja yhteiskunnassa, jolle on ominaista moniarvoisuus, syrjimättömyys, suvaitsevaisuus, oikeudenmukaisuus, yhteisvastuu sekä naisten ja miesten tasa-arvo.”<sup>98</sup>

Euroopan unionin oikeuden ja kansallisen oikeuden välistä suhdetta määrittävät neljä periaatetta, jotka myös tuovat esiin EU-oikeuden valtiosisäisiä oikeusvaikutuksia jäsenvaltioiden tuomioistuimissa ja viranomaisissa. Nämä periaatteet ovat EU-oikeuden etusija kansalliseen oikeuteen nähden ristiriitatilanteessa, EU-oikeuden välitön oikeusvaikutus, EU-oikeuden tulkintavaikutus ja EU-oikeuden vaatimukset kansallisen prosessi- ja sanktionormiston soveltamiselle EU-oikeuden alaan kuuluvien oikeusjuttujen ratkaisutilanteissa. Näillä periaatteilla voi olla merkitystä Suomessa niin yleisissä tuomioistuimissa, hallintotuomioistuimissa kuin erikoistuomioistuimissa. Lisäksi näillä voi olla vaikutusta myös viranomaisen toimintaan, kun ratkotaan EU-oikeuskytkentäistä asiaa. On

<sup>96</sup> Ojanen 2016, 37-38.

<sup>97</sup> Penttinen & Talus 2016, 16.

<sup>98</sup> Penttinen & Talus 2016, 17.

myös korostettava, että edellä mainituista periaatteista juontuu kansallisille tuomioistuimille ja viranomaisille oikeudellisia velvollisuuksia. Näiden oikeusperusta on EU-oikeudessa ja kansallisilla tuomioistuimilla ja viranomaisilla on velvollisuus tulkita kansallista oikeutta EU-oikeuden kanssa yhteensopivalla tavalla.<sup>99</sup>

EU-oikeus voidaan jakaa primaariseen ja sekundaariseen oikeuteen, joita käsitellään erikseen seuraavissa luvuissa. Sekundaarista oikeutta ovat muun muassa asetukset, säädökset ja direktiivit. Asetukset ja säädökset ovat automaattisesti jäsenvaltioitaan sitovaa lainsäädäntöä, kun taas direktiivit tulee implementoida jäsenvaltioiden säädöspäätöksiin.<sup>100</sup> Kaikkien kansallisten tuomioistuinten ja viranomaisten velvollisuus on toteuttaa EU-oikeuden etusijaperiaatetta. Ristiriitatilanteessa EU-oikeudella on etusija kansalliseen oikeuteen nähden.<sup>101</sup>



Kuvio 8: Sosiaaliturvaa koskeva oikeudellinen sääntely

Kelassa sosiaaliturvaa koskevaan oikeudelliseen sääntelyyn vaikuttavat monet kansalliset ja kansainväliset lait, asetukset ja direktiivit. Kuviossa 8 on kuvattu eläkkeensaajan ulkomaille muuttoon vaikuttavaa lainsäädäntöä, johon vaikuttavat muun muassa laki asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019), kansaneläkelaki (568/2007), Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) n:o 883/2004 sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta ja laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta (1201/2013).

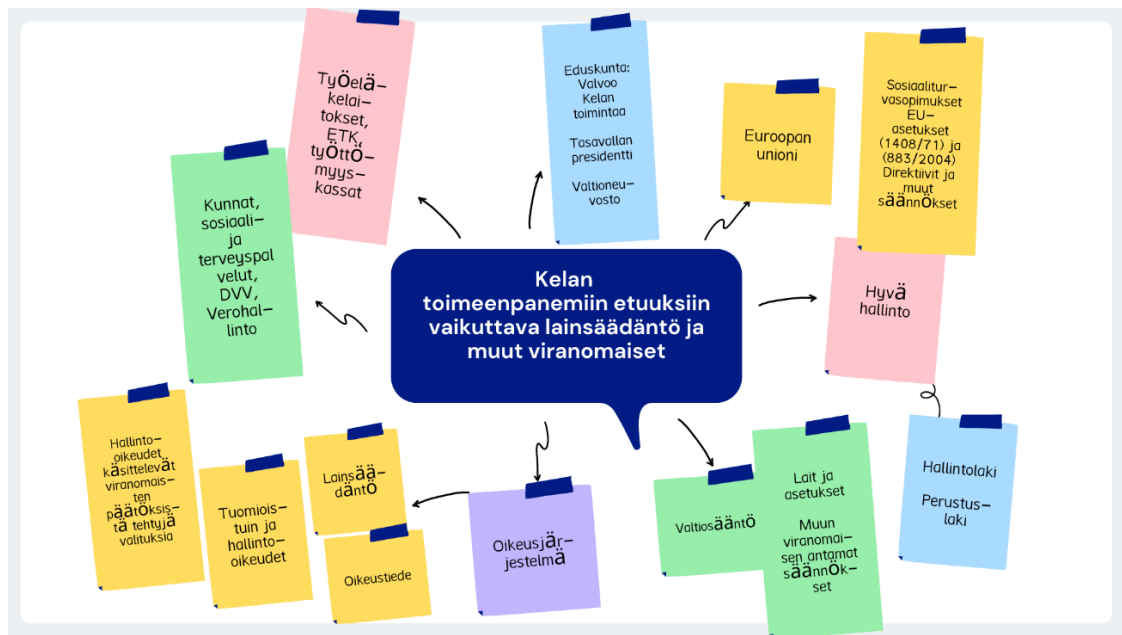
<sup>99</sup> Ojanen 2016, 66-67.

<sup>100</sup> Ojanen 2016, 38-45.

<sup>101</sup> Ojanen 2016, 88.

Iso-Britannia on kuulunut Euroopan unioniin 31.1.2020 saakka. Iso-Britannian ja EU:n välinen erosopimus astui voimaan 1.2.2020. Tästä prosessista puhutaan Brexitinä. Tämä aiheutti monia muutoksia, joiden vaikutukset näkyvät myös Suomessa ja vaikuttavat muun muassa sosiaaliturvaoikeuksiin.<sup>102</sup> Suomen ja Iso-Britannian välillä liikkuviin henkilöihin sovelletaan joko erosopimusta tai kauppa- ja yhteistyösopimusta, mikä tarkoittaa, että sosiaaliturvaan ja sairaanhoito-oikeuksiin vaikuttaa se, kumpaa sopimusta sovelletaan.<sup>103</sup> Näihin sopimuksiin ja Brexitiin liittyvään lainsäädäntöön ei asian laajuuden vuoksi syvennytä tarkemmin tässä opinnäytetyössä.

Kelan toimeenpanemiin etuuksiin vaikuttavat myös monet muut viranomaiset kuten esimerkiksi työeläkelaitokset ja hallinto-oikeudet (kuvio 9). Luvussa neljä perehdytään tarkemmin sekä kansalliseen että kansainväliseen lainsäädäntöön liittyen yleisesti Euroopan unionin oikeuteen ja erityisesti eläkkeensaajan ulkomaille muuttoon liittyvään oikeudelliseen sääntelyyn. EU-oikeuden vaikutusta eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyen tarkastellaan lähemmin kansallisten lakien yhteydessä. Opinnäytetyössä oleellista on voimassa olevan oikeuden tulkinta, ja se millä tavalla sitä voidaan tehdä ymmärrettäväksi oikeusmuotoilun keinoin.



Kuvio 9: Kelan toimeenpanemiin etuuksiin vaikuttava lainsäädäntö ja muut viranomaiset

<sup>102</sup> Kela 2021c, Tietoa brexitin vaikutuksista Kelan etuuksiin.

<sup>103</sup> Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a, Tietoa Brexitistä.

#### 4.1.1 Primaarinen EU-oikeus

EU-oikeus jakaantuu primaarioikeuteen ja sekundaarioikeuteen. Primaarinen oikeus on tulkinnan ja pätevyyden peruste sekundaarioikeudelle ja sekundaarista oikeutta on tulkittava yhteensopivasti primaarisen oikeuden kanssa. Ennakkoratkaisumenettelyssä voidaan todeta säädös tai päätös pätemättömäksi, jos sekundaarisen EU-oikeuden säädös tai päätös on ristiriidassa primaarisen oikeuden normin kanssa.<sup>104</sup>

EU-oikeuden yleiset oikeusperiaatteet ovat hyvin tärkeä primaarisen oikeuden lähde. Primaariseen EU-oikeuteen luetaan perustamissopimukset liitteineen ja pöytäkirjoineen sekä niihin tehdyt lisäykset ja muutokset. Osa primääristä EU-oikeutta ovat alkuperäinen Euroopan talousyhteisön perustamissopimus eli Rooman sopimus vuodelta 1957, Euroopan yhtenäisasiakirja vuodelta 1986, Sopimus Euroopan unionista (SEU) eli Maastrichtin sopimus vuodelta 1992, Amsterdamin sopimus vuodelta 1997 ja Nizzan sopimus vuodelta 2001, jolla muutettiin EY:n ja EU:n perustamissopimuksia Maastrichtin sopimuksen voimaantulon jälkeen.<sup>105</sup>

Myös Lissabonin sopimus on osa primaarista EU-oikeutta. Sillä muutettiin vuonna 2007 Euroopan unionista tehtyä sopimusta ja Euroopan yhteisön perustamissopimusta. Euroopan yhteisön perustamissopimuksesta tuli tuolloin sopimus Euroopan unionin toiminnasta (SEUT). Lisäksi primaariseen oikeuteen kuuluvat liittymissopimukset, joilla uudet jäsenvaltiot ovat liittyneet joko Euroopan yhteisön tai nyttemmin Euroopan unioniin. Muun muassa liittymissopimus vuodelta 1994, jolla Itävalta, Suomi ja Ruotsi liittyivät Euroopan unionin jäseneksi vuoden 1995 alusta lukien, on myös osa primaarista EU-oikeutta.<sup>106</sup>

Primaarioikeuteen kuuluvat edellä mainittujen sopimusten lisäksi EU:n perusoikeudet<sup>107</sup>. Perusoikeuskirjan oikeudet EU-oikeuden soveltamisalalla saavat etusijan suhteessa kansallisiin perusoikeuksiin ainakin mahdollisissa ristiriitatilanteissa<sup>108</sup>. Perusoikeuskirjan 51 artiklassa säädetään, että perusoikeudet velvoittavat kaikkia unionin toimielimiä, elimiä ja laitoksia toissijaisuusperiaatteen mukaan. Perusoikeuskirjan määräykset myös velvoittavat jäsenvaltioita unionin oikeutta sovellettaessa.<sup>109</sup>

Toisaalta perusoikeuskirjasta voidaan lukea, että unionin perusoikeusjärjestelmä kiinnittyy vahvasti jäsenvaltioiden yhteiseen valtiosääntöperinteeseen ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Myös yksittäisissä tulkinta- ja soveltamistapauksissa puhutaan

---

<sup>104</sup> Ojanen 2016, 38-39.

<sup>105</sup> Ojanen 2016, 39.

<sup>106</sup> Ojanen 2016, 39-40.

<sup>107</sup> Husa 2014, 18.

<sup>108</sup> Ojanen 2010, 140

<sup>109</sup> Ojanen 2010, 134.

kontekstuaalisesta päätöksenteosta. Tällaisessa tilanteessa oikeudelliseen ongelmaan pyritään esittämään ratkaisua, joka on EU-oikeuden, kansallisen oikeuden ja kansainvälisten ihmisoikeussopimusten kokonaisuuden kannalta perusoikeusmyönteinen.<sup>110</sup>

EU-oikeutta sovellettaessa perusoikeudet sitovat unionin toimielinten ohella jäsenvaltioita. EU-oikeuden soveltamista voi olla esimerkiksi se, kun Suomen eduskunta säätää lain direktiivin implementoimiseksi eli täytäntöönpanemiseksi Suomen oikeudessa. Myös suomalaisten hallintoviranomaisten tulee ottaa perusoikeudet huomioon EU-oikeudessa ratkottaessa hallintoasioita, jotka liittyvät unionin oikeuden soveltamisalaan.<sup>111</sup>

Euroopan unionin perusoikeuskirja on kansainvälisesti hyvin kattava asiakirja. Se on parantanut unionin perusoikeusjärjestelmän läpinäkyvyyttä ja selkeyttä. Siinä on tunnistettu kattavasti kaikki perusoikeudet kuten kansalaisoikeudet, poliittiset-, taloudelliset-, sivistykselliset ja sosiaaliset oikeudet sekä unionin kansalaisia koskevat oikeudet. Lisäksi siinä on artiklansa myös henkilötietojen suojaan ja hyvään hallintoon liittyen.<sup>112</sup> Se kokoaa unionissa perusoikeuksina suojatut oikeudet ja vapaudet yksiin kansiin. Sillä on suojattu ne oikeudet ja vapaudet, joita nykyään pidetään perus- ja ihmisoikeuksina.<sup>113</sup>

#### 4.1.2 Sekundaarinen EU-oikeus

Sekundäärinen oikeus syntyy EU:n toimielinmenettelyissä ja päätöksentekojärjestelmissä. Lissabonin sopimuksen voimaantulon jälkeen EU-oikeus on voitu jakaa lainsäätämisyjärjestykseen ja muihin menettelyihin. Lainsäätämisyjärjestyksessä sekundääristä EU-oikeutta ovat asetukset, direktiivit ja päätökset (SEUT 288artikla).<sup>114</sup> Sitä kutsutaan myös johdetuksi oikeudeksi. Se on oikeudellista ainesta, joka syntyy, kun EU:n instituutiot käyttävät toimivaltaansa, joka heille on EU:n perustamissopimuksissa annettu.<sup>115</sup>

EU-asetukset ovat yleisesti päteviä eli kaikilta osiltaan velvoittavia. Niitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa (SEUT 288.2 artikla). Asetusten velvoittavuus koskee niin EU:n toimielimiä, jäsenvaltioita kuin luonnollisia henkilöitä tai muita oikeushenkilöitä. Keskeistä niissä on, että niitä sovelletaan sellaisenaan ilman erillisiä implementointitoimia jäsenvaltiossa. Asetusten edellytys on, että sen siirtämiseksi kansalliseen lainsäädäntöön ei tarvita erillisiä voimaansaattamistoimenpiteitä. Kansallista toimeenpanolakia ei siis tarvitse jäädä odottamaan, jotta asetusta voitaisiin soveltaa. Asetusten tavoite on yhtenäistää EU-

---

<sup>110</sup> Ojanen 2010, 140-141.

<sup>111</sup> Ojanen 2016, 144.

<sup>112</sup> Ojanen 2016, 147.

<sup>113</sup> Ojanen 2016, 17-18.

<sup>114</sup> Ojanen 2016, 41.

<sup>115</sup> Penttinen & Talus 2016, 19.

sääntelyä jäsenmaissa. Asetuksen kirjoittamistavan täsmällisyys tai epätäsmällisyys kuitenkin antaa kansallisille viranomaisille harkintavaraa asetuksen soveltamisessa.<sup>116</sup>

SEUT 288 artiklan mukaan ”direktiivi velvoittaa saavutettavaan tulokseensa nähden jokaista jäsenvaltiota, jolle se on osoitettu, mutta jättää kansallisen viranomaisen valittavaksi muodon ja keinot” (SEUT 288.3 artikla).

Direktiivit ovat jäsenvaltioitaan sitovia kuten asetuksetkin. Direktiivien velvoittavuus kohdistuu jäsenvaltioissa kuitenkin vain saavutettavaan tulokseen. Tällainen voi olla esimerkiksi sukupuolten tasa-arvon edistäminen työelämässä. Direktiivi on pantava täytäntöön tietyn määräajan kuluessa, mutta jäsenvaltiot itse päättävät, mitkä ovat ne muodot ja keinot, joilla päämäärä saavutetaan. Tällöin voidaan huomioida kansallisen oikeuden vaatimukset sekä oikeuskulttuurin erityispiirteet.<sup>117</sup>

Kansallinen lainsäädäntö voi jo sellaisenaankin täyttää direktiivin vaatimukset. Tällöin erillistä implementointia ei tarvitse tehdä. Kun implementointia vaaditaan, Suomessa direktiivit implementoidaan eduskuntalaeilla ja valtioneuvoston ja ministeriöiden asetuksilla. Direktiivit tulee implementoida kansallisessa oikeudessa mahdollisimman tehokkaasti ja täysimääräisesti. Lisäksi implementoinnin tulee olla julkista ja avointa.<sup>118</sup>

Asetusten ja direktiivien ohella päätökset ovat kolmas säädöstyyppejä, joka on lainsäätämismenettelyssä hyväksyttävä. Päätökset ovat kaikilta osiltaan velvoittavia. Ne ovat yleensä yksityiskohtaisempia ja täsmällisempiä kuin asetukset ja direktiivit. Päätökset eivät koske välttämättä kaikkia jäsenvaltioita, vaan ne voidaan osoittaa tietyille taholle kuten EU:n toimielimelle, jäsenvaltiolle tai yritykselle, jolloin ne velvoittavat vain kyseistä tahoa. Niillä on tietyn edellytyksin välitön oikeusvaikutus ja ne voivat vaikuttaa kansallisen oikeuden tulkintaan.<sup>119</sup>

#### 4.1.3 Kansainväliset sopimukset

EU on sitoutunut myös kansainvälisoikeudellisiin sopimuksiin. Kansainväliset sopimukset ovat ensisijaisia suhteessa johdettuun oikeuteen, mutta eivät kuitenkaan ulotu primaarioikeuteen ja yleisiin periaatteisiin. Kansainväliset sopimukset, joihin EU on liittynyt, sijoittuvat normihierarkiassa primaari- ja sekundaarioikeuden väliin.<sup>120</sup> Ne ovat oikeuden yksi tärkeimmistä lähteistä. Kansainväliset sopimukset voivat olla valtioiden välisiä sopimuksia tai sellaisia sopimuksia, joissa osapuolena on kansainvälisiä järjestöjä. Valtiosopimukset eli

<sup>116</sup> Ojanen 2016, 43-44.

<sup>117</sup> Ojanen 2016, 45.

<sup>118</sup> Ojanen 2016, 45-46.

<sup>119</sup> Ojanen 2016, 47.

<sup>120</sup> Penttinen & Talus 2016, 19.

valtioiden väliset sopimukset ovat näistä yleisimpiä ja ne voivat olla nimikkeeltään yleissopimuksia (convention), sopimuksia (agreement, treaty) tai pöytäkirjoja (protocol). Ne voivat olla kahdenvälisiä tai monenvälisiä sopimuksia ja niitä sääntelee 1969 solmittu Valtiosopimusoikeutta koskeva Wienin sopimus, jossa säädetään hyvin yksityiskohtaisesti valtiosopimusten solmimisesta, muuttamisesta ja tulkinnasta.<sup>121</sup>

Suomessa valtiosopimusten velvoitteiden tekemisestä ja voimaansaattamisesta säädetään perustuslain 8 luvussa. Valtiosopimuksia ei kuitenkaan määritellä perustuslaissa.<sup>122</sup> Valtiosopimus saatetaan voimaan yleisimmin blankettilailla tai blankettiasetuksella, jossa valtiosopimuksen säännöksen todetaan kuuluvan Suomen lainsäädäntöön. Suomen säädöskokoelman sopimussarjassa julkaistaan Suomessa voimaansaattatut valtiosopimukset. Sopimussarjaa on julkaistu vuodesta 1933 lähtien.<sup>123</sup>

Unionin kansainvälisoikeudellisia sopimuksia kutsutaan myös ulkosopimuksiksi. EU voi solmia sopimuksen omissa nimissään, jäsenvaltion kanssa tai useamman jäsenvaltion tai kansainvälisen järjestön kanssa. Jäsenvaltioiden kanssa yhdessä solmittuja sopimuksia kutsutaan sekasopimuksiksi ja ne ovat yleisin ulkosopimusten laji. Ulkosopimuksilla on myös tärkeä merkitys EU:n alueella olevien muiden kuin EU:n kansalaisten oikeusaseman kannalta, sillä niillä luodaan kolmansien maiden kansalaisille liikkumiseen, oleskeluun, työskentelyyn ja sosiaaliturvaan liittyviä oikeuksia.<sup>124</sup> Suomea perusoikeuksien ja niiden toteutumisen kannalta sitovia valtiosopimuksia ovat muun muassa Euroopan ihmisoikeussopimus (SopS 63/1999), Euroopan sosiaalinen peruskirja (SopS 43-44/1991) ja YK:n ihmisoikeussopimukset.

#### 4.2 Suomen sosiaaliturva ja TSS-oikeudet

Suomessa sosiaaliturva takaa riittävän toimentulon ja huolenpidon eri elämäntilanteissa. Sosiaaliturva koostuu erilaisista palveluista, jotka turvaavat toimeentuloa erilaisilla rahallisilla etuuksilla. Näitä ovat muun muassa terveystalvet, kansaneläke, työttömyysturva, opintotuki, vanhempain- ja sairasetuudet, toimeentulotuki, asumistuki ja työeläkkeet. Osa toimeentuloa turvaavista eduista on asumiseen ja osa työntekoon perustuvia. Suomen sosiaaliturvaan kuuluvat pääasiassa Suomessa vakiansesti asuvat tai Suomessa työskentelevät henkilöt. Joissain tilanteissa Suomen sosiaaliturvaan voi kuulua myös ulkomailla oleskellessa. Kela, kunnat, työttömyyskassat ja eläke- ja muut vakuutuslaitokset huolehtivat sosiaaliturvan toimeenpanosta.<sup>125</sup>

<sup>121</sup> Eduskunta 2021, Valtiosopimukset.

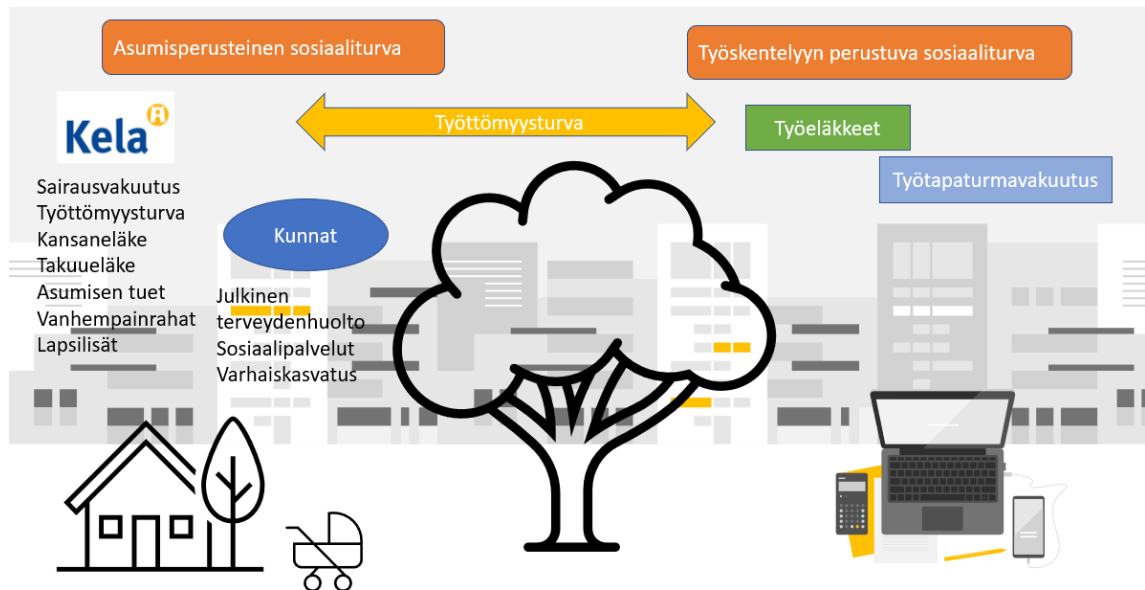
<sup>122</sup> Lainkirjoittajan opas, luku 8.

<sup>123</sup> Eduskunta 2021, Valtiosopimukset.

<sup>124</sup> Ojanen 2016, 117-119.

<sup>125</sup> Kela 2021d.

Asumisperusteisesta sosiaaliturvasta huolehtivat Kela ja kunnat. Kelan toimeenpanemia etuuksia ovat mm. sairausvakuutus, kansaneläke, takuueläke, lapsilisät, vanhempainrahat ja työttömyysetuudet. Muusta asumisperusteisesta sosiaaliturvasta huolehtii kunnat. Kunnan tarjoamia palveluja ovat julkinen terveydenhuolto, lasten varhaiskasvatus ja sosiaalipalvelut. Työskentelyyn perustuvasta sosiaaliturvasta huolehtivat muun muassa eläke- ja tapaturmavakuutusyhtiöt ja työttömyyskassat, jotka maksavat työeläkkeitä, työtapaturma- ja ammattitautietuuksia ja ansioperusteista työttömyysturvaa.<sup>126</sup> (Kuvio 11.)



Kuvio 9: Sosiaaliturvan jakautuminen Suomessa

Suomen perustuslaissa (731/1999) säädetään taloudellisista, sosiaalisista ja sivistyksellisistä oikeuksista (TSS-oikeudet). Näitä ovat oikeus työhön (PeL 18 §), opetukseen (PeL 16 §), välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (PeL 19 §), sosiaaliturvaan (PeL 19 §) ja riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin sekä asumiseen. TSS-oikeudet ovat oikeuksia, jotka eivät välttämättä kaikkien ihmisten kohdalla toteudu. Tämän vuoksi julkisen vallan tehtävänä on näiden oikeuksien edistäminen tai turvaaminen.<sup>127</sup>

Perustuslain 19 §:ssä säädetään oikeudesta sosiaaliturvaan. Sen mukaan ”jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon”.

PeL 19 §:ssä ”taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen

<sup>126</sup> Huhtamäki & Rentola 2019, 12.

<sup>127</sup> Pohjolainen 2014, 193.



perusteella. Lisäksi julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut ja edistettävä väestön terveyttä. Julkisen vallan on myös tuettava perheen ja muiden lapsen huolenpidosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä”. (PeL 19 §.)

TSS-oikeuksia turvaa myös YK:n taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus (SopS 6/1976). Se on ollut Suomessa voimassa 3.1.1976 lähtien. TSS-komitea valvoo sopimuksen täytäntöönpanoa. Suomen valtiolla on raportointivelvollisuus sopimusta valvovalle toimielimelle. Viimeisin Suomen tekemä raportti on tehty maaliskuussa 2020.<sup>128</sup>

Euroopan sosiaalisella peruskirjalla (44/1991) turvataan ja edistetään sosiaalisia ja taloudellisia ihmisoikeuksia. Sen johdanto-osassa todetaan, että sosiaaliset oikeudet on taattava ilman rotuun, ihonväriin, sukupuoleen, uskontoon, poliittiseen katsomukseen, kansalliseen syntyperään tai sosiaaliseen alkuperään perustuvaa syrjintää. Euroopan sosiaalisten oikeuksien komitea valvoo sopimuksen noudattamista. Se tutkii noudattavatko peruskirjan hyväksyneet maat sosiaalisen peruskirjan määräyksiä.<sup>129</sup>

Näiden lisäksi Euroopan ihmisoikeussopimuksessa (SopS 63/1999), YK:n kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia koskevassa kansainvälisessä yleissopimuksessa (SopS 8/1976) sekä YK:n taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevassa kansainvälisessä yleissopimuksessa (SopS 6/1976) on sosiaalisten oikeuksien kannalta merkittäviä säännöksiä. Ne liittyvät muun muassa syrjinnän torjumiseen, työhön, kohtuulliseen toimeentuloon, sosiaaliturvaan, opetukseen ja oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin.

Suomessa eduskunnan tehtävänä on säätää sosiaalisia etuuksia koskevat lait, joita sovelletaan hallintokoneistossa. Lainsäädäntö on kuitenkin viime vuosina muuttunut väljemmäksi, joka jättää hallintokoneistolle enemmän valtaa määrätä käytännöt lainsäädännön asettamien puitteiden sisällä.<sup>130</sup> Eduskunta hyväksyy myös valtiosopimukset ja kansainväliset velvoitteet, jotka sisältävät lainsäädännön alaan kuuluvia, esimerkiksi valtion talousarvioon tai veroista päättämiseen, liittyviä päätöksiä.<sup>131</sup>

<sup>128</sup> Ulkoministeriö 2021, Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus (1966).

<sup>129</sup> Sosiaali- ja terveysministeriö 2021b, Euroopan sosiaalisten oikeuksien komitea.

<sup>130</sup> Pohjolainen 2014, 79.

<sup>131</sup> Valtioneuvosto 2021, Eduskunnan tehtävät.

#### 4.2.1 Asumiseen perustuva sosiaaliturva kansainvälisissä tilanteissa

Laissa asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019) ”säädetään työskentelyä ja asumista koskevista edellytyksistä sovellettaessa asumisperusteista etuuslainsäädäntöä henkilöihin, jotka tulevat ulkomailta Suomeen tai muuttavat Suomesta ulkomaille. Lakia sovelletaan yhdessä asumisperusteisen etuuslainsäädännön kanssa.”

”Asumisperusteisella etuuslainsäädännöllä tarkoitetaan seuraavia lakeja: kansaneläkelaki (568/2007), lapsilisälaki (796/1992), vammaisetuksista annettu laki (570/2007), takuueläkkeestä annettu laki (703/2010) ja eläkkeensaajan asumistuesta annettu laki (571/2007), jotka ovat EU-asetuksen 883/2004 soveltamisalassa sekä äitiysavustuslaki (477/1993), yleisestä asumistuesta annettu laki (938/2014) ja elatustukilaki (580/2008). Tätä lakia sovellettaessa EU-asetuksella 883/2004 on etusija.<sup>132</sup>”

Viimeisin asumiseen perustuvaa sosiaaliturvaa koskeva lainsäädäntömuutos on tapahtunut 1.4.2019, jolloin laki asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019) korvasi vuodesta 1994 voimassa olleen lain asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta (1573/1993). Uudistettu laki vaikuttaa kaikkiin Suomeen tuleviin ja Suomesta lähteviin henkilöihin ja siinä säädetään, milloin henkilöllä on oikeus Suomen asumisperusteiseen sosiaaliturvaan. Kela soveltaa lakia tutkiessaan oikeutta asumisperusteisiin etuuksiin. Lakia sovellettaessa otetaan huomioon myös etuuskohtainen lainsäädäntö sekä EU-lainsäädäntö.<sup>133</sup>

Lain<sup>134</sup> 6 §:ssä säädetään, että henkilöä pidetään Suomessa asuvana, jos ulkomailta oleskelu kestää enintään kuusi kuukautta. Toistuvasti alle kuusi kuukautta ulkomailta oleskeltaessa, pidetään henkilöä Suomessa asuvana, jos vakinainen asuinpaikka säilyy Suomessa. EU-lainsäädäntöä soveltavissa maissa oleskeluun vaikuttavat EU-asetukset 883/2004 ja 987/2009. Jos henkilö lähtee ulkomaille yli kuudeksi kuukaudeksi, oikeus Suomen sosiaaliturvaan pääsääntöisesti päättyy. Joihinkin etuuksiin voi kuitenkin olla oikeus riippuen muuton syystä ja maasta.<sup>135</sup>

#### 4.2.2 Sosiaaliturvan yhteensovittaminen

Suomessa päätetään itse siitä, millainen sosiaaliturva tai mitä etuuksia Suomessa on. Henkilöiden liikkeessa maiden välillä EU-lainsäädännön mukaan jäsenmaiden erilaisia sosiaaliturvajärjestelmiä yhteensovitetään. EU:n sosiaaliturvaa koskevat säännöt saavat

<sup>132</sup> Laki asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019)

<sup>133</sup> Huhtamäki & Rentola 2019, 8.

<sup>134</sup> Laki asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019)

<sup>135</sup> Huhtamäki & Rentola 2019, 22.

etusijan rajat ylittävissä tilanteissa verrattuna Suomen lainsäädäntöön. EU-lainsäädännön edellytys on, että rajojen yli kulkevia ihmisiä tulee kohdella yhdenvertaisesti.

Sosiaaliturvajärjestelmiä yhteensovittaessa on otettava huomioon seuraavia säännöksiä: on sovellettava vain yhden maan lainsäädäntöä kerralla, toisissa jäsenvaltioissa asuville voidaan maksaa etuuksia ja yhteistyön on sujuttava hyvän hallinnon periaatteiden mukaisesti.<sup>136</sup>

Sosiaaliturvan yhteensovittamiseen perustuvat asetukset ovat olleet voimassa 1950-luvulta lähtien. Nykyiset asetukset ovat Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 987/2009, sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta annetun asetuksen (EY) N:o 883/2004 täytäntöönpanomenettelystä sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 883/2004, sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta.<sup>137</sup>

Eläkkeensaajia ja heidän perheenjäseniään koskevat EU-asetuksen 883/2004 artikkelit 23-27, jotka käsittelevä oikeutta luontoisetuksiin asuinjäsenvaltion lainsäädännön perusteella sekä perheenjäsenen oleskeluoikeutta muussa jäsenvaltiossa kuin eläkkeensaajan asuinjäsenvaltiossa sekä lupaa välttämättömään hoitoon jäsenvaltion ulkopuolella. Eläkkeensaajia ja heidän perheenjäseniään koskee myös EU-asetuksen 987/2009 artikla 24, jonka perusteella vakuutetun tai hänen perheenjäsenensä on rekisteröidyttävä asuinpaikan laitokseen ja heidän oikeutensa luontoisetuksiin asuinjäsenvaltiossa on todistettava toimivaltaisen laitoksen vakuutetun tai asuinpaikan laitoksen pyynnöstä antamalla todistuksella.

Asetusten 883/2004 ja 987/2009 lisäksi eläkkeensaajia koskevia säännöksiä on myös Suomen sopimissa sosiaaliturvasopimuksissa, joita Suomella on USA:n, Kanadan, Israelin, Chilen ja Australian kanssa. Näistä on kerrottu lisää luvussa 4.2.4 Kansaneläkelaki.

#### 4.2.3 Henkilöiden vapaa liikkuvuus

Henkilöiden vapaata liikkuvuutta koskevia säännöksiä sovelletaan EU:n alueella sekä Euroopan talousalueeseen (ETA) kuuluvissa Norjassa, Islannissa ja Liechtensteinissa ja Ranskan merentakaisilla alueilla. Sveitsin ja Iso-Britannian kanssa on tehty omat sopimukset vapaaseen liikkumiseen liittyen. Vapaa liikkuvuus on alun perin koskenut vain taloudellisesti aktiiveja henkilöitä, mutta myöhemmin se on laajentunut koskemaan myös taloudellisesti epäaktiiveja kansalaisia kuten opiskelijoita ja eläkeläisiä. Kaikkien jäsenvaltioiden kansalaisten liikkumavapautta edisti erityisesti yleistä liikkumavapautta koskeva direktiivi 90/364/ETY. Edellytyksenä oleskeluoikeudelle oli vähimmäistoimeentulon osoittaminen ja sairausvakuutus. Nykyään EU-kansalaisten ja heidän perheenjäsentensä liikkumis- ja oleskeluoikeutta sääntelee

<sup>136</sup> Huhtamäki & Rentola 2019, 18-19.

<sup>137</sup> Huhtamäki & Rentola 2019, 19.

direktiivi 2004/38/EY. Edelleen edellytyksenä on, että henkilöiden on itse vastattava elatuksestaan, etteivät he rasita jäsenvaltion sosiaalihuoltojärjestelmää. Tietyin edellytyksin myös SEUT 21 artiklassa otetaan huomioon EU:n kansalaisen oikeus liikkua ja oleskella vapaasti jäsenvaltioiden alueella.<sup>138</sup>

Direktiiviin 2004/38/EY liittyy paljon oikeuskäytäntöä. Muun muassa sen 6 artiklan mukaan EU:n kansalainen voi oleskella enintään kolme kuukautta toisen jäsenvaltion alueella ilman erityisiä muodollisuuksia. Yli kolmen kuukauden oleskelu edellyttää, että henkilöllä on mahdollisuus elättää itsensä ja perheensä. Tällöin on huomioitava, työskenteleekö unionin kansalainen vai onko hänellä muutoin varallisuutta. Riittävää varallisuutta määriteltäessä on otettava huomioon henkilön henkilökohtainen tilanne.<sup>139</sup>

#### 4.2.4 Kansaneläkelaki

Kansaneläkelain (568/2007) ”tarkoituksena on turvata Suomessa asuvan henkilön toimeentuloa vanhuuden ja työkyvyttömyyden ajalta sekä Suomessa asuvan lesken ja lapsen toimeentuloa Suomessa asuvan henkilön kuoltua.” Laki koskee kansaneläkkeenä maksettavaa vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkettä sekä perhe-eläkkeenä maksettavaa lesken- ja lapseneläkkeitä sekä lapsikorotusta. Kansaneläkelaisissa on määritelty kansaneläkkeen määräytymisperusteet (luku 6), toimeenpanoon (luku 11) ja muutoksenhakuun (luku 12) liittyvät asiat sekä tietojen saamiseen, luovuttamiseen ja salassapitoon (luku 13) liittyvät säädökset.

Kansaneläkelain 65 §:ssä säädetään eläkkeen maksun keskeyttämisestä ulkomaille muutettaessa. ” Jos etuudensaaja muuttaa ulkomaille asumaan, etuutta maksetaan vuoden ajan muuttoa seuraavan kuukauden alusta. Etuuden maksaminen keskeytetään kuitenkin ulkomaille muuttoa seuraavan kuukauden alusta, jollei etuudensaaja ole välittömästi ennen ulkomaille muuttoa asunut Suomessa vuoden pituista aikaa.”

Kansaneläkelain 4 §:ssä säädetään siitä, milloin henkilöä pidetään Suomessa asuvana. Tähän vaikuttaa asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat hylittävissä tilanteissa annetun lain (16/2019) 4-13 §:t. Kansaneläkelain 7 §:n mukaan etuutta määrättäessä otetaan tarvittaessa huomioon myös sosiaaliturvajärjestelmien soveltamisesta yhteisön alueella liikkuviin palkattuihin työntekijöihin, itsenäisiin ammatinharjoittajiin ja heidän perheenjäseniinsä annettu neuvoston asetus (ETY) N:o 1408/71 (sosiaaliturva-asetus) ja sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 883/2004 (perusasetus).

---

<sup>138</sup> Raitio 2017, 158-165

<sup>139</sup> Raitio 2017, 165-166.

EU-asetusten ja sosiaaliturvasopimusten perusteella Kansaneläkettä voidaan kuitenkin maksaa EU-/Eta-maassa tai Sveitsissä asuvalle tai em. maahan muuttavalle henkilölle sekä sellaiseen maahan, jonka kanssa Suomella on sosiaaliturvasopimus. EU-asetuksissa 883/2004 ja 987/2009 sekä Suomen solmimissa sosiaaliturvasopimuksissa on kansaneläkelakia suotuisampia määräyksiä. Edellä mainittujen asetusten ja sopimusten perusteella eläke voidaan myöntää myös toisessa maassa asuvalle, vaikka se kansallisen lain nojalla ei olisi mahdollista.<sup>140</sup>

Suomella on kansaneläkettä koskevia kahdenvälisiä sosiaaliturvasopimuksia Amerikan USA:n, Kanadan, Chilen, Israelin ja Australian kanssa. Sopimukset koskevat USA:n, Kanadan, Chilen ja Israelin kohdalla vanhuuseläkettä ja perhe-eläkettä. Australian kohdalla sopimus koskee vain vanhuuseläkettä. Edellä mainittuihin maihin henkilöllä voi olla oikeus kansaneläkkeeseen, jos hän on Suomen tai toisen sopimusmaan kansalainen, asuu toisessa sopimusmaassa tai on 16 vuotta täytettyään asunut Suomessa yhdenjaksoisesti vähintään kolme vuotta. Sovellettaessa Australian sopimusta kolmen vuoden aikavaatimuksen ei tarvitse olla yhdenjaksoista. USA:n sopimusta sovellettaessa aikavaatimus on yhdenjaksoisesti viisi vuotta.<sup>141</sup>

Kansaneläkettä koskevia kahdenvälisiä sosiaaliturvasopimuksia ovat:

Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Amerikan Yhdysvaltain välillä (86/1992) artikla 6  
 Suomen tasavallan ja Kanadan välinen sosiaaliturvasopimus (6/1988) artikla 10  
 Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Chilen tasavallan välillä (98/2007) artikla 12  
 Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Israelin valtion välillä (90/1999) artikla 14  
 Sopimus sosiaaliturvasta Suomen tasavallan ja Australian välillä (36/2009) artikla 15<sup>142</sup>

#### 4.2.5 Sairausvakuutuslaki

Sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaan Kansaneläkelaitos vastaa sairausvakuutuksen toimeenpanoon liittyvistä tehtävistä. Se myös seuraa ja valvoo tämän lain ja sen nojalla annettujen asetusten ja määräysten noudattamista ja toteuttamista. Laissa säädetään oikeudesta korvaukseen, joka on aiheutunut sairauden hoidon aiheuttamista kustannuksista ja lyhytaikaisen työkyvyttömyyden tai raskauden ja lapsen hoidon aiheuttamasta ansionmenetyksestä. Lakia sovelletaan henkilöön, joka työskentelee tai toimii yrittäjänä tai asuu Suomessa asumisperusteisesta sosiaaliturvasta rajat ylittävissä tilanteissa (16/2019) annetun lain 4-13 §:n mukaisesti.

<sup>140</sup> Vanhuuseläke etuusohje 2021, 6.

<sup>141</sup> Vanhuuseläke etuusohje 2021, 11.

<sup>142</sup> Vanhuuseläke etuusohje 2021, 11.

Sairausvakuutuslain toisessa luvussa 6 §:ssä säädetään ulkomailla annetun hoidon kustannusten korvaamisesta. Lisäksi laissa rajat ylittävstä terveydenhuollosta (1201/2013) ”säädetään oikeudesta käyttää rajat ylittävän terveydenhuollon palveluja ja niistä aiheutuneiden kustannusten korvaamisesta, rajat ylittävään terveydenhuoltoon liittyvistä menettelyistä, sekä toisessa Euroopan unionin jäsenvaltiossa vakuutetun henkilön oikeudesta saada terveydenhuollon palveluja Suomessa. Lailla pannaan täytäntöön potilaan oikeuksien soveltamisesta rajat ylittävässä terveydenhuollossa annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2011/24/EU).

Rajat ylittävän terveydenhuollon viestinnästä ja tietojenvaihdosta vastaa Kansaneläkelaitokseen sijoitettu rajat ylittävän terveydenhuollon yhteispiste. Se kokoaa, tuottaa ja jakaa tietoa Suomen terveydenhuoltojärjestelmästä sekä EU-valtioiden terveystalvueluista, niiden käyttämisestä ja terveydenhuollon palvelujen kustannusten korvaamisesta ja siihen liittyvistä menettelyistä. Se toimii yhteistyössä muiden valtioiden yhteyspisteiden kanssa. (Laki rajat ylittävästä terveydenhuollosta 1201/2013 6:24.)

Sairausvakuutuslain 18 luvun 6 §:ssä säädetään ulkomailla asuvan eläkkeensaajan sairausvakuutuksen sairaanhoitomaksun maksuvelvollisuudesta. Sen mukaan ”ulkomailla asuvan eläkkeensaajan, jonka sairaanhoidon kustannusten korvaamisesta Suomi sosiaaliturvajärjestelmien soveltamisesta yhteisön alueella liikkuviin palkattuihin työntekijöihin, itsenäisiin ammatinharjoittajiin ja heidän perheenjäseniinsä annetun neuvoston asetuksen (ETY) N:o 1408/71 (sosiaaliturva-asetus) tai sosiaaliturvajärjestelmien yhteensovittamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 883/2004 (perusasetus) perusteella vastaa, on suoritettava sairausvakuutuksen sairaanhoitomaksu myös sen jälkeen, kun hän ei enää ole tämän lain mukaan Suomessa vakuutettu”.

Sairausvakuutuslain 18 luvun 19 §:ssä säädetään eläkkeensaajan sairaanhoitomaksun määräytymisestä. Sen perustella, ”jos ulkomailla asuva eläkkeensaaja on rajoitetusti verovelvollinen, sairausvakuutuksen sairaanhoitomaksun määräytymisen ja suorittamisen perusteena käytetään eläketulon osalta Suomesta ulkomaille maksettavaa eläkettä, josta on tehty tuloverolaissa tarkoitetut kunnallisverotuksessa tehtävät vähennykset”.

Eläkkeensaajan muuttaessa ulkomaille alle kuudeksi kuukaudeksi, puhutaan yleensä tilapäisestä oleskelusta ulkomailla. Tällöin oikeus Suomen sosiaaliturvaan pääasiassa säilyy. EU- tai Eta-maissa, Isossa-Britanniassa tai Sveitsissä eläkkeensaajalla on tällöin oikeus saada välttämätöntä hoitoa paikallisessa julkisessa terveydenhuollossa eurooppalaisella

sairaanhoitokortilla. Hoidon saa samalla tavalla kuin paikalliset asukkaat. Muissa maissa hoidon kustannuksista vastaa henkilö yleensä itse.<sup>143</sup>

Vakinaisesti eläkkeensaajana ulkomaille muutettaessa kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan yleensä päättyy. Tällöin ei ole enää oikeutta käyttää muun muassa Kela-korttia. EU-lainsäädännön perusteella eläkkeensaajalla voi kuitenkin olla oikeus sairaanhoitoon uudessa asuinmaassaan Suomen kustannuksella. Pääasiassa sairaanhoidon kustannuksista vastaa se maa, joka maksaa eläkkeensaajalle eläkettä. Sairaanhoidon kustannuksista vastuussa olevan maan selvittää Kela. Jos Suomi vastaa eläkkeensaajan sairaanhoidon kustannuksista EU-/ETA-maihin, Isoon-Britanniaan tai Sveitsiin muutettaessa, saa eläkkeensaaja hoidon asuinmaassaan samaan hintaan kuin paikalliset. Eläkkeensaajan tulee rekisteröityä paikalliseen sairausvakuutuslaitokseen Kelan myöntämällä rekisteröintitodistuksella.<sup>144</sup>

Suomella on myös sopimus Suomen tasavallan ja Australian välillä sairaanhoidon antamisesta tilapäisen oleskelun aikana (61/1993). Sopimus koskee välittömästi tarvittavaa sairaanhoitoa sopimuspuolen alueella asuville henkilöille, jotka oleskelevat tilapäisesti toisen sopimuspuolen alueella. Sopimuksen 3 artiklan mukaan sopimuspuolen alueella oleskelevalla henkilöllä on ”oikeus saada hoitoa vähintään yhtä edullisin ehdoin kuin sovellettaisiin mainitulla alueella asuvaan henkilöön”. Sopimuksen artiklan 4 mukaan sairaanhoidosta perityt kulut kuuluvat hoitoa saaneen henkilön itsensä maksettaviksi.

#### 4.3 Hyvä hallinto ja hallintolaki

Hallinto ja oikeus kulkevat pitkälti käsi kädessä. Viranomaisen toiminta on hyvin riippuvainen oikeudesta. Lainsäädäntö määrittelee hallinnon toiminnan perusteet, tavoitteet ja rajat. Oikeudellinen sääntely taas edellyttää hallintoa eli lain soveltamista, toimeenpanoa ja valvontaa. Julkishallinnon tehtävänä on huolehtia, että lainsäädäntöön perustuvat oikeudet, edut ja velvollisuudet toteutuvat käytännössä ja yksilöllisellä tasolla.<sup>145</sup> Hallintolaki on hyvän hallinnon tärkein täsmennys ja se asettaa viranomaiselle menettelysäännöt, joita noudattamalla hallinnon katsotaan toimivan hyväksyttävästi. Se asettaa hallintoasian ratkaisemiselle säännöt, jotka sisältävät asian vireille tulon, käsittelyn, ratkaisemisen ja tiedoksiannon.<sup>146</sup>

Kansaneläkelaitos eli Kela on yksi Suomen valtion toimintaan liittyvistä itsenäisistä julkisoikeudellisista laitoksista. Julkisoikeudelliset laitokset hoitavat niille erikseen

<sup>143</sup> EU-terveydenhoito.fi 2021, Muutto ulkomaille eläkeläisenä.

<sup>144</sup> EU-terveydenhoito.fi 2021, Muutto ulkomaille eläkeläisenä.

<sup>145</sup> Mäenpää 2018, 41.

<sup>146</sup> Koivisto 2014, 116.

määriteltyjä julkisia tehtäviä.<sup>147</sup> Kela huolehtii Suomessa ja osittain myös ulkomailla asuvien henkilöiden sosiaaliturvasta ja turvaa väestön toimeentuloa eri elämäntilanteissa. Se toimii Eduskunnan valvonnassa, ja sen toimintaa ja hallintoa valvoo eduskunnan valitsema 12 valtuutettua. Kelan toimintaa johtaa ja kehittää kymmenhenkinen hallitus.<sup>148</sup>

Hyvän hallinnon vaatimukset liittyvät siihen, että viranomaiset toimivat laillisesti ja yksilön oikeuksia kunnioittaen. Siinä otetaan kantaa erityisesti hallinnollisen menettelyn laatuun ja riittävyteen ja sen laillisuuteen liittyviin kysymyksiin. Hyvän hallinnon mukaisesti henkilön tulee saada asiansa käsiteltyä täsmällisesti ilman aiheetonta viivytystä. Henkilöllä on oikeus tulla kuulluksi ja saada perusteltu päätös sekä hakea muutosta päätökseensä niin kuin perustuslain 21 §:ssä säädetään.<sup>149</sup>

Hyvä hallintotapa kuuluu jokaisen ihmisen perusoikeuksiin ja esimerkiksi oikeusasiamies kiinnittää huomiota sen toteutumiseen tutkiessaan kanteluita. Viranomaisten kuuluu kohdella kaikkia ihmisiä oikeudenmukaisesti ja olla puolueettomia. Myös huolellisuus kuuluu hyvään hallintoon ja se, että työ ei saa kestää liian kauan. Viranomaisten kuuluu antaa asiakkaiden puhua omaa äidinkieltään, vastata asiakkaan kysymyksiin asiallisesti ja kertoa syyt, joiden perusteella ovat tehneet päätöksensä. Viranomaisten on myös kerrottava, miksi päätös on tehty. Hyvä hallintotapa perustuu hallintolakiin (434/2003).<sup>150</sup> Hallintolain 1 §:ssä määritellään, että sen tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta.

Hallintolain 6 §:n mukaan viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimien on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Hallintolain 7 §:ssä säädetään, että asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 8 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

---

<sup>147</sup> Mäenpää 2018, 223.

<sup>148</sup> Kela 2021e. Kela lyhyesti.

<sup>149</sup> Mäenpää 2007, 1-4.

<sup>150</sup> Eduskunnan oikeusasiamies 2021, Mitä on hyvä hallinto.



Hallintolain 9 §:ssä säädetään, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista.

Hallintolain 10 §:n mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa ja asian vaatimassa laajuudessa avustettava toista viranomaista tämän pyynnöstä hallintotehtävän hoitamisessa sekä muutoinkin pyrittävä edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä.

Oikeus hyvään hallintoon on taattu myös Euroopan unionin perusoikeuskirjan 41 artiklassa. Sen ensimmäisen momentin mukaan ”jokaisella on oikeus siihen, että unionin toimielimet, elimet ja laitokset käsittelevät hänen asiansa puolueettomasti, oikeudenmukaisesti ja kohtuullisessa ajassa.” Toisen momentin mukaan, jokaisella on oikeus tulla kuulluksi. Tämän lisäksi jokaisella on oikeus tutustua häntä koskeviin asiakirjoihin. Lisäksi hallintoelinten on perusteltava päätöksensä. Kolmas ja neljäs momentti koskevat vahingonkorvausoikeutta ja oikeutta käyttää omaa kieltään (jokin 24 unionin virallisista kielistä) yhteydenotossa unionin toimielimiin.<sup>151</sup>

Kelan toimintaan vaikuttaa vahvasti myös julkisuusperiaate. Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa.

## 5 Opinnäytetyön tulokset

### 5.1 Työpajojen ja kotitehtävien tulokset

Työpajoista ja palveluasiantuntijoille annetuista kotitehtävistä, sisällönanalyysin avulla, tärkeimmiksi asioiksi sisällöllisesti nousivat yleisesti kaikissa etuuksissa sosiaaliturvaan kuulumisen merkitys, oikeus etuuksiin ja hoito-oikeus kuvion 10 mukaisesti. Lisäksi esiin nousivat prosessin ja työnjakojen ymmärtäminen sekä esimerkkitapausten hyödyntäminen. Näiden asioiden pohjalta lähdettiin rakentamaan eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyvää ohjeistusta.

---

<sup>151</sup> Koivisto 2014, 151-152.



Kuvio 10: Eläkkeensaajan muutto ulkomaille (kuviot Kelan kuvapankki)

Palveluasiantuntijoille annetuista kotitehtävistä saatiin hyvä kuva siitä, miten palvelutilanne usein etenee ja millaisia haasteita niissä on. Näiden pohjalta pystyttiin kuvaamaan muun muassa käyttäjäprofiilit ja palvelupolut, joita käsitellään luvussa 5.2. Käyttäjymmärrys ja ongelmanmäärittäminen. Seuraavassa muutamia lainauksia kotitehtävistä saaduista vastauksista.

”Mistä lähten liikkeelle?

- Tutkin, mitä tiedoissa näkyy.
- Etsin käsiini asiakaspalvelun ohjeet maahanmuutosta ja etuuden KV-tilanteista.
- Paljon tukeudun hakemusten mahdollisiin kommentteihin, joista usein selviää, jos jotain vielä asiakkaalta odotetaan.
- Tarvittaessa otan matalalla kynnyksellä suullista hakemusta vastaan elämäntilanteen mukaisesti. Käsittelyaikaa en uskalla KV-kytköksen vuoksi arvioida.
- Haasteena on, että en oikein tiedä, mistä lähteä liikkeelle, enkä tunne maahanmuuttoprosessia tarpeeksi hyvin, jotta osaisin sanoa, mitä perheenjäsenten pitäisi tehdä välittömästi Suomeen saavuttuaan.
- Tarvittaessa soitan KV-taustaan.
- KV-asiakaspalvelutilanteista jää keskimääräistä useammin epävarmuus siitä, teinkö kaiken tarvittavan, koska tietoa, toistoa ja koulutusta aiheesta on laihasti.”

”Yleisesti ottaen haastavissa tilanteissa tutkin:

- asiakkaan kooste-näytön
- palvelutiedot-näytön
- vireillä olevat/ratkaistut etuudet + kommentit
- aiemmat yhteydenotot
- selvitän asiakaspalvelun/ratkaisutyön ohjeista (käytän usein etti-hakua)
- kv-keskuksen asiakaspalvelun koulutusmateriaalia
- kela.fi ohjeita
- Usein etenkin IHHssa saatan varmistaa asiaa vieressä istuvalta kollegalta.

- Soitan taustatukeen, jos ohjetta ei löydy tai se ei ole selkeä, tilanne on erityisen monimutkainen tai jos asian selvittämisellä on kiire eikä monien eri ohjeiden etsimiseen/tulkintaan ole aikaa.
- Välillä on tehtävä toimeksianto/soittopyyntö, jos asia menee ratkaisutyön puolelle tai muuten vaikeaksi selvittää.
- Jos asiakas pyytää jotakin tiettyä todistusta tms, en aina ole varma teenkö toimeksiannon oikein (ohjeet eivät ole aina yksityiskohtaiset).
- Ehdotan usein suullisen hakemuksen tekemistä, etenkin jos asia tai hakemuksen tekeminen asiakkaalle vaikeaa tai tilanne akuutti.
- Tarvittaessa varaan puhelinajanvarauksen (kv-keskukselle), jos hoidettavia asioita/hakemuksia paljon.”

Mikä tehnyt asiakkaan tilanteesta haastavan:

- ”Vakuuttaminen hylätty, koska pysyvä muutto ulkomaille.
- Saanut kuulemiskirjeen etuuksien liikamaksusta (liikamaksua useammassa etuudessa, koska vakuuttaminen hylätty takautuen)
- Asiakas oli lisäksi tienannut yli tk-eläkkeen tulorajan 3kk ajan, josta johtuen myös kuuleminen ja eläke oli jätetty lepäämään takautuen.
- Tilanne oli monimutkainen, koska asiakkaalla oli n. 15 avointa työtä ja useita lähetettyjä viestejä ja kirjeitä, joten kokonaistilanne ja asian ydin oli vaikea hahmottaa. Molemmissa puheluissa yritin löytää avoimista töistä oleelliset, joiden kommentteja luin. Samalla luin kirjeitä/viestejä, joihin asiakas viittasi.
- Liikamaksua oli syntynyt kahdesta eri syystä ja useaan eri etuuteen.
- Liikamaksutilanteet jäävät aina hieman auki ja asiakasta jäi mietityttämään lopullinen summa, mihin ei tietenkään voi ottaa kantaa. Koska otin asiakkaan kuulemisen suullisesti puhelimesta, oli tärkeä kuunnella ja kirjata tarkkaan, mitä asiakas kertoo, joten samalla oli vaikea keskittyä Oiwan tietoihin ja ohjeiden lukemiseen.”

Tiivistetysti edellä mainituista lainauksista voisi todeta, että kv-tilanteisiin liittyvät asiat ovat usein monimutkaisia sekä haastavia ja asiakkaiden tilanteet moninaisia. Asia saattaa liittyä moneen eri etuuteen ja pitää olla hyvin tarkkana, mitä asiakas kertoo ja kirjata asiat ylös tarkasti. Tietoa löytyy monesta paikasta eikä kv-tilanteiden prosessit ole tuttuja. Koulutusta on vähän ja oikeaa vastausta on vaikeaa löytää, kun ohjeistus on hajallaan. Toimintaohjeita kaikkiin tilanteisiin ei aina löydy.

## 5.2 Käyttäjymmärrys ja ongelman määrittäminen

### 5.2.1 Käyttäjaprofiilit

Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksen kasvattaminen on yksi tärkeimmistä vaiheista. Asiakasymmärryksen kasvattamisessa tutkitaan kohderyhmän tarpeita, odotuksia ja tavoitteita ja keskitytään keräämään ja analysoimaan asiakastietoa, joka ohjaa suunnittelua. Loppukäyttäjän todelliset tarpeet ja toiveet on tärkeää tunnistaa, jotta voidaan suunnitella

palvelua, joka vastaa käyttäjien tarpeita. Loppukäyttäjät yleensä myös osallistuvat palvelumuotoilussa prosessin eri vaiheisiin erilaisin panoksin.<sup>152</sup>

Asiakastutkimuksen keskeinen osa ovat asiakasprofiilit. Ne ovat asiakastiedon esittämisen menetelmä ja kuvaus tietystä tutkimusryhmästä nousseesta asiakasryhmästä. Asiakasprofiilin toimintamallien perusteella voidaan lähteä kehittämään uusia ratkaisuja ja palveluita. Palvelumuotoilussa asiakkaan arjen ymmärtäminen on kriittinen osa palvelun kehittäjille ja suunnittelijoille. Asiakasprofiileihin tiivistetään asiakkaan käyttäytymismallit, toiminnan motiivit, toimintaa ohjaavat arvot ja pelot asiakasryhmän arkkityypiksi. Profiilit auttavat ymmärtämään, kenelle palvelua kehitetään ja miksi.<sup>153</sup>



Kuvioissa 12-15 on kuvattu kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden tyypillisimpiä loppukäyttäjiä. Profiilit on muodostettu työpajojen aikana tehdyistä haastatteluista ja huomioista. Käyttäjäprofiilit eivät kuvaa suoraan työpajaan osallistuneita henkilöitä, vaan ne on luotu kuvitteellisina hahmoina tavoitellen sellaisia henkilöitä, joita kyseisten profiilien alla voisi Kelassa työskennellä palveluasiantuntijan tai ratkaisuasiantuntijan rooleissa.

Kuvio 12 kuvaa palveluasiantuntija Ellaa Kv-keskuksen asiakaspalvelussa. Hän on 27-vuotias valtiotieteiden kandidaatti, joka on työskennellyt Kelassa 2 vuotta. Hän toimii puhelinasiakaspalvelussa ja vastaa asiakkailta sähköisesti tulleisiin tiedusteluihin sekä palveluasiantuntijoille suunnattuun kv-taustatuen palveluun. Verraten lyhyestä

<sup>152</sup> Tuulaniemi 2013, 142.

<sup>153</sup> Tuulaniemi 2013, 154-156.

työkokemuksesta huolimatta hänelle on kertynyt monialaista kokemusta kansainvälisistä asioista Kelassa ja hänellä on työhön tarvittava hyvä kielitaito. Hän kykenee auttamaan myös muita palveluasiantuntijoita työssään. Toisinaan hän kuitenkin kokee, että laaja-alainen osaaminen vaatii paljon perehtymistä ja uusien ohjeiden opiskeluun on liian vähän aikaa. Ellan motto on: Yhteistyöllä asiat hoituu!

## Palveluasiantuntija, Ella

**Ikä:** 27 vuotta  
**Toimipiste:** Kv-keskus asiakaspalvelu  
**Työkokemus Kelassa:** 2 vuotta  
**Koulutus:** Valtiotieteiden kandidaatti

**Työnkuva:**

- Asiakaspalvelu puhelimitse ja sähköisten kanavien kautta
- Vastaaminen palveluasiantuntijoille tarkoitettuun taustatukeen
- Kansainväliset asiat arkipäivää
- Vastaa laajasti lähes kaikkiin etuuksiin
- Puhelinpalvelun lisäksi mm. sähköposteihin ja Kysy Kelasta- palstan kysymyksiin vastaamista

**Elämäntilanne:** Opiskelija  
**Harrastukset:** Kuntosali ja lukeminen

Motto:  
Yhteistyöllä asiat hoituu!



**Vahvuudet:**

- Laaja osaaminen kv-asioissa
- Työskennellyt Kv-keskuksen lisäksi myös Yhteyskeskuksessa
- Monialaista työkokemusta
- Hyvä kielitaito

**Kipupisteet:**

- Laaja-alainen osaaminen vaatii paljon perehtymistä
- Uusien ohjeiden opiskeluun on välillä liian vähän aikaa

Kuvio 11: Palveluasiantuntija Ella

Kuviossa 13 on kuvattu 25-vuotias palveluasiantuntija Anna, joka työskentelee Joensuussa Yhteyskeskuksessa. Hänellä on Kela-vuosia takana kolme ja hän on koulutukseltaan tradenomi. Hän tekee asiakaspalvelua puhelimitse ja sähköisten kanavien kautta. Myös kansainväliset tilanteet ovat jonkin verran tuttuja. Hän on empaattinen asiakaspalvelija, näppärä tietokoneiden kanssa, oma-aloitteinen, kunnianhimoinen eikä pelkää ottaa asioista selvää itse. Erityisesti kv-tilanteissa hän kuitenkin kokee vielä epävarmuutta, sillä työ vaatii monialaista osaamista ja on välillä todella kiireistä. Annan motto on: Ihmisläheistä asiakaspalvelua!

## Palveluasiantuntija, Anna



**Ikä:** 25 vuotta  
**Toimipiste:** Yhteyskeskus, Joensuu  
**Työkokemus Kelassa:** 3 vuotta  
**Koulutus:** Tradenomi

**Työnkuva:**

- Asiakaspalvelu puhelimitse ja sähköiset kanavien kautta
- Vastaaminen palveluasiantuntijoille tarkoitettuun taustatukeen sekä puhelimitse että chatin kautta.
- Käsittelee jonkin verran työssään myös kansainvälisiä asioita.

**Elämäntilanne:** Avoliitto  
**Harrastukset:** Pilates ja koiran kanssa ulkoilu

**Motto:**  
**Ihmisläheistä asiakaspalvelua!**

**Vahvuudet:**

- Empaattinen asiakaspalvelija
- Näppärä tietokoneiden kanssa
- Kunnianhimoinen
- Omaaloitteinen
- Ei pelkää ottaa itse selvää asioista.

**Kipupisteet:**

- Vielä epävarmuutta osaamisesta, erityisesti kv-tilanteissa.
- Tuntuu, että työ on välillä liian kiireistä ja vaatii monialaista osaamista.

Kuvio 12: Palveluasiantuntija Anna

Kuviossa 14 on ratkaisuasiantuntija Hannele. Hänellä on jo pitkäaikaista työkokemusta Kelasta, sillä hän on työskennellyt Kelan palveluksessa jo 25 vuotta. Tällä hetkellä hän työskentelee eläkehakemusten, asumistuen ja toimeentulotuen ratkaisutyössä.

## Ratkaisuasiantuntija, Hannele



**Ikä:** 53 vuotta  
**Toimipiste:** Ratkaisukeskus, Oulu  
**Työkokemus Kelassa:** 25 vuotta  
**Koulutus:** Merkonomi

**Työnkuva:**

- Eläkehakemusten, asumistuen ja toimeentulotuen ratkaisutyö
- Asiakaspalvelu puhelimitse ja sähköiset kanavien kautta
- Kv-tilanteita työssä harvemmin

**Elämäntilanne:** Puoliso, 2 lasta ja 1 lapsenlapsi  
**Harrastukset:** Luonnossa liikkuminen ja mökkeily

**Motto:**  
**Kerralla kuntoon!**

**Vahvuudet:**

- Vankkaa osaamista erilaisista tehtävistä Kelassa
- Ollut mukana monessa muutoksessa ja nähnyt, miten tekniikka ja lakimutokset ovat muuttuneet työtä vuosien varrella

**Kipupisteet:**

- Jatkuvat muutokset ja uudet järjestelmät tuottavat välillä harmaita hiuksia
- Kv-tilanteisiin reagoiminen

Kuvio 13: Ratkaisuasiantuntija Hannele

Hannele tekee asiakaspalvelua myös puhelimitse ja sähköisten kanavien kautta. Kv-tilanteita tulee vastaan työssä harvoin. Hänen vahvuutensa on pitkä työura Kelassa erilaisten tehtävien parissa. Hän on ollut monessa muutoksessa mukana. Jatkuvat muutokset ja uudet järjestelmät tuottavat kuitenkin joskus harmaita hiuksia ja kv-tilanteisiin reagoiminen on välillä haastavaa, koska kv-tilanteet eivät kuulu jokapäiväiseen työhön. Hannelen motto on: Kerralla kuntoon!

Kuvio 15 kuvaa 22-vuotisasta palveluasiantuntija Veetiä, joka työskentelee Helsingissä palvelupisteellä sekä International House Helsingissä (IHH). Hän on työskennellyt Kelassa pari vuotta valtiotieteiden opintojen ohessa. Työnkuvaan kuuluu asiakaspalvelua palvelupisteellä, puhelimitse sekä sähköisten kanavien kautta. Kansainväliset tilanteet ovat hyvin tuttuja IHH:ssa työskentelyn kautta. Veetillä on hyvä kielitaito ja IT-taidot. Hän on iloinen asiakaspalvelija ja hänellä on vahva kiinnostus sosiaaliturvaan liittyviin asioihin. Veetin työkokemus ei ole vielä laaja, joten hän on välillä epävarma ja kokee ohjeistukset toisinaan vaikeasti ymmärrettäviksi. Hänen mottonsa on: Ilolla eteenpäin!

## Palveluasiantuntija, Veeti

**Ikä:** 22 vuotta

**Toimipiste:** Palvelupiste, Helsinki ja IHH eli International House Helsinki

**Työkokemus Kelassa:** 2 vuotta opintojen ohessa

**Koulutus:** Valtiotieteiden yo

**Työnkuva:**

- Asiakaspalvelu palvelupisteellä sekä puhelimitse että sähköisten kanavien kautta
- Kv-tilanteet hyvin tuttuja IHH:ssa työskentelyn kautta

**Elämäntilanne:** Opiskelija, asuu yksin

**Harrastukset:** Jalkapallo ja ajanvietto ystävien kanssa

**Motto:**  
**Ilolla eteenpäin!**



**Vahvuudet:**

- Kielitaito
- Hyvät it-taidot
- Vahva kiinnostus sosiaaliturvaan liittyviin asioihin
- Iloinen asiakaspalvelija

**Kipupisteet:**

- Työkokemusta on vielä vähän, joten on välillä epävarma
- Kokee ohjeistukset välillä vaikeasti ymmärrettävinä

Kuvio 14: Palveluasiantuntija Veeti

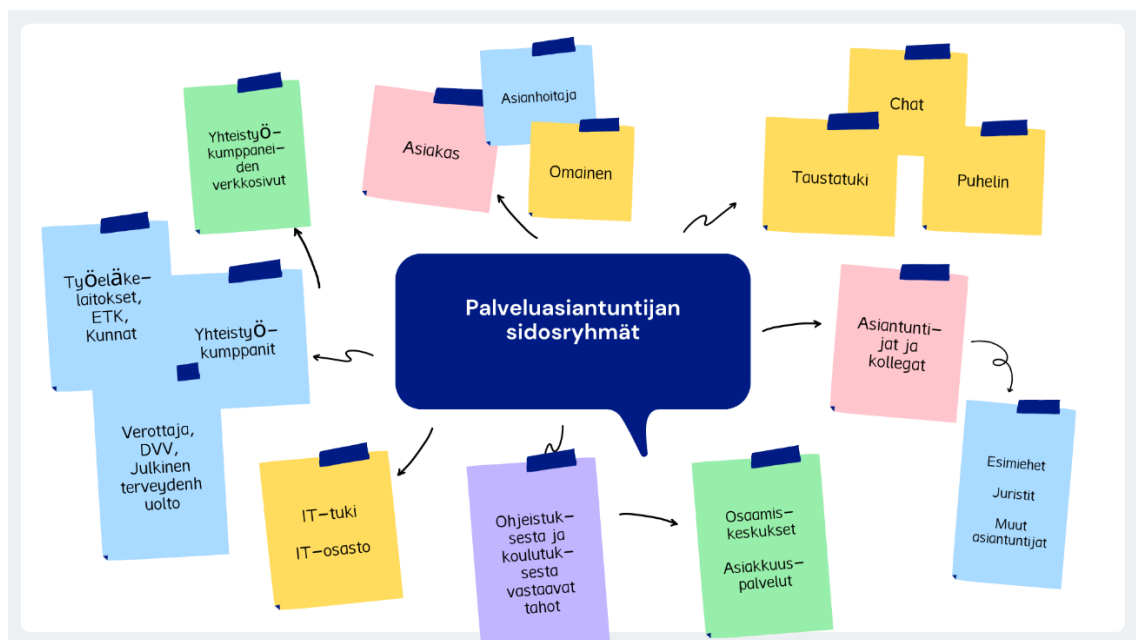
### 5.2.2 Sidosryhmät

Sidosryhmäkartoilla voidaan kuvata visuaalisesti kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet ja erilaiset palveluun vaikuttavat ryhmät. Niillä voidaan myös kuvata ja kartoittaa eri ryhmien välisiä suhteita ja analysoida niitä. Sidosryhmien kartoittaminen edellyttää hyvää pohjatyötä,

jotta voidaan löytää nekin ryhmät, joita palveluntarjoaja ei ole itsekään maininnut tai jopa tiennyt olevan.<sup>154</sup>

Sidosryhmäkarttojen tulisi yksilöidä sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät ja selvittää niiden merkitys hankkeeseen. Sidosryhmäkartta on hyvä tapa tuoda esille kutakin sidosryhmää koskevat oleelliset asiat ja ryhmitellä yhteen niiden yhteisten intressien avulla. Näin palveluntarjoaja voi käyttää resurssejaan tehokkaammin, kun ongelmakohtia päästään kehittämään ja palvelua laajentamaan.<sup>155</sup>

Kuvioon 15 on kuvattu palveluasiantuntijan sidosryhmät. Palveluasiantuntija tekee yhteistyötä monien eri tahojen kanssa monilla eri välineillä. Palveluasiantuntijan tärkein yhteistyökumppani ja sidosryhmä on tietysti asiakas. Asiakkaan asiaa voi kuitenkin olla hoitamassa myös asianhoitaja tai omainen. Muita sidosryhmiä ovat työeläkelaitokset, ETK, kunnat, verottaja, Digi- ja väestötietovirasto (DVV) ja julkinen terveydenhuolto. Kelan sisällä palveluasiantuntijan sidosryhmiä taas ovat asiantuntijat, kollegat, esimiehet ja juristit, taustatuki, IT-tuki ja IT-osasto, ohjeistuksesta ja koulutuksesta vastaavat tahot, osaamiskeskukset ja asiakkuuspalvelut. Työvälineitä, joiden avulla palveluasiantuntija on yhteydessä ihmisiin ovat puhelin, tietokone, sähköposti ja taustatuen chat. Myös sidosryhmien verkkosivuja käytetään tiedon etsimiseen.<sup>156</sup>



Kuvio 15: Palveluasiantuntijan sidosryhmäkartta

<sup>154</sup> Stickdorn & Schneider 2012, 143.

<sup>155</sup> Stickdorn & Schneider 2012, 144-145.

<sup>156</sup> Opinnäytetyön kirjoittajan työkokemuksen kautta tullutta tietoa.



Kuviossa 16 on kuvattu Kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeiden kytkökset muihin ohjeisiin, joita palveluasiantuntija usein tarvitsee. Näitä ovat asiakaspalvelun ohjeiden palveluopas, tunne viranomaisesi sivu, erityistilanteet sivusto, etuusohjeet, lainsäädäntöön liittyvät materiaalit, menettelyohjeet, prosessiohjeet ja tekniset ohjeet. Lisäksi palveluasiantuntijan käytettävissä on koulutusmateriaaleja, verkkokoulun materiaaleja ja muita koulutusmateriaaleja. Myös yhteistyökumppaneiden verkkosivuja käytetään palvelutilanteissa.<sup>157</sup>



Kuvio 16: Kv-asiakaspalvelun ohjeet ja kytkökset muihin ohjeisiin ja materiaaleihin

Kuvio 17 kuvaa sitä, mitä kaikkea kv-asiakaspalvelun ohjeissa eläkkeensaajan ulkomaille muuttoon liittyy. Eläkkeensaajan ulkomaille muuttoon liittyy sosiaaliturvaan kuulumisen selvittäminen, oikeus eri Kelan maksamiin etuuksiin, hoito-oikeuden selvittäminen (S1-todistus ja eurooppalainen sairaanhoitokortti) sekä perheenjäsenyyden vaikutus. Myös eläkkeen hakeminen ulkomailla asuessa voi tulla kysymykseen, jolloin sidosryhmiä voivat olla myös työeläkelaitos, ETK ja ulkomaanlaitokset.<sup>158</sup>

<sup>157</sup> Työpajoista nousseita asioita ja opinnäytetyön tekijän työkokemukseen perustuvaa tietoa.

<sup>158</sup> Opinnäytetyön kirjoittajan työkokemuksen kautta tullutta tietoa.



Kuvio 17: Kv-asiakaspalvelun ohjeet - eläkkeensaajana ulkomaille

### 5.2.3 Loppukäyttäjän palvelupolut

Asiakasmatka eli palvelupolku on visuaalinen ja elävä kuvaus siitä, miten asiakas kulkee läpi palvelun ja miten hän sen kokee. Palvelupolku on kuvaus loppukäyttäjän kokemukseen perustuen. Se jakautuu kosketuspisteisiin eli kanaviin, joita asiakas käyttää ja kohtaa palvelupolulla. Näiden tunnistaminen on palvelupolun kuvaamisessa ratkaisevaa. Asiakasmatka sisältää usein myös lukemattomia tunteita. Myös näiden tunnistaminen on ratkaisevaa, sillä syntyneiden tunteiden perusteella matkaa voidaan kehittää paremmaksi.<sup>159</sup>

Palvelupolku on asiakkaan kokema vaiheittainen kuvaus palvelusta. Palvelupolku voidaan jakaa eri vaiheisiin. Näitä vaiheita ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu eli se mitä tapahtuu ennen asiakasmatkaa, asiakasmatkan aikana ja sen jälkeen. Ennen palvelua asiakas on voinut olla yhteydessä yritykseen puhelimitse tai internetin kautta. Jälkipalvelu taas tarkoittaa asiakkaan kontaktia palveluntarjoajaan palvelutapahtuman jälkeen esimerkiksi asiakaspalautteen muodossa.<sup>160</sup>

Palvelupolku jakautuu palvelutuokioiksi, joka sisältää lukemattomia kosketuspisteitä. Näiden kautta asiakas kokee palvelun kaikilla aisteillaan. Kosketuspisteitä ovat ihmiset, esineet, toimintatavat ja ympäristöt. Ympäristöt voivat olla niin fyysisiä kuin virtuaalisia ja digitaalisia ympäristöjä, mutta niillä on suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. Toimintatavoilla taas

<sup>159</sup> Stickdorn & Schneider 2012, 151-152.

<sup>160</sup> Tuulaniemi 2013, 78 - 79.

voidaan tarkoittaa erilaisia sovittuja ja palveluun kuuluvia henkilökunnan käyttäytymismalleja. Lisäksi asiakkaaseen voidaan pyrkiä vaikuttamaan kaikilla mahdollisilla aistiärsykkeillä kuten äänellä, valolla, väreillä, tuoksuilla, mauilla ja materiaaleilla.<sup>161</sup>

Asiakasmatka voidaan kuvata asiakasmatkakartalla. Se kuvaa visuaalisesti asiakkaan odotuksia, kokemuksia ja tunteita asiakasmatkan eri vaiheissa. Se kuvaa miksi ja millaisissa olosuhteissa asiakasmatka tapahtui. Se antaa myös mahdollisuuden vertailla erilaisia kokemuksia samanlaisilla visuaalisilla kuvauksilla ja samalla helpottaa vertailua palveluiden ja sen kilpailijoiden välillä.<sup>162</sup>

Kuviossa 18 on kuvattu teoreettinen esimerkki palveluasiantuntijan asiakasmatkasta yhteyskeskuksessa tai palvelupisteellä. Palvelupolkuun on kuvattu, mitä tapahtuu ennen palvelua tai palvelun alussa, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Lisäksi se kuvaa mitä palveluasiantuntija tuntee, tekee ja mitä kontaktipisteitä palveluasiantuntijalla palvelun aikana on.

Esimerkissä palveluasiantuntija keskustelee asiakkaan kanssa, joka on ilmoittanut työskennelleensä Ranskassa au pairina ja kysyy nyt, voiko saada eläkettä Ranskasta. Palveluasiantuntija tuntee hetken epävarmuutta, koska vastaavia kansainvälisiä tilanteita tulee eteen harvoin. Kiinnostus kuitenkin herää ja palveluasiantuntija alkaa miettimään, mistä oikea tieto voisi löytyä. Ohjeita on paljon, joten aina ei ole helppoa muistaa, mistä kannattaisi ensimmäiseksi lähteä etsimään. Palveluasiantuntija kuitenkin muistaa, että kv-asiakaspalvelun ohjeet on juuri uusittu ja lähtee etsimään tietoa sieltä. Palveluasiantuntija tuntee innostusta, koska uusituista ohjeista löytyykin hyviä esimerkkejä juuri asiakkaan kysymykseen liittyen. Koska hän on kuitenkin hiukan epävarma, varmistaa hän asian vielä taustatuesta ja saa kollegalta hyviä neuvoja ja pystyy näin hoitamaan asian loppuun. Asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun ja palveluasiantuntijakin oppi taas jotain uutta. Hän toteaa myös, että pitää muistuttaa muitakin uusituista kv-asiakaspalvelun ohjeista, sillä ohjeista löytyi paljon hyvää informaatiota selkeästi ja ymmärrettävästi esitettynä.

---

<sup>161</sup> Tuulaniemi 2013, 79-82.

<sup>162</sup> Stickdorn & Schneider 2012, 152-154.

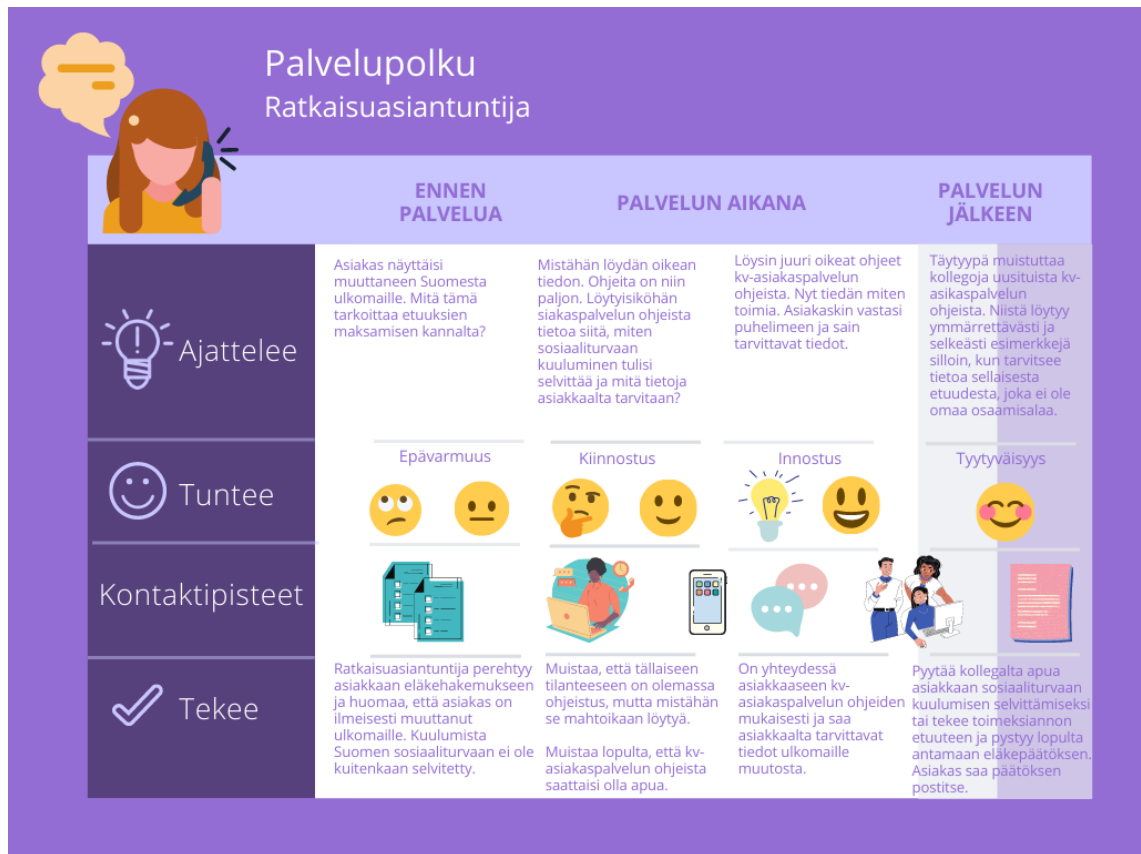


Kuvio 18: Palveluasiantuntijan palvelupolku

Toinen palvelupolku kuviossa 19 kuvaa ratkaisuasiantuntijan palvelupolku.

Ratkaisuasiantuntijalla on käsittelyssään asiakkaan eläkehakemus ja hän huomaa, että asiakas on muuttanut Suomesta ulkomaille. Hänellä herää kysymys, onko muutolla vaikutusta etuuksien maksamiseen. Asiakkaan kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ei ole myöskään ratkaistu. Asia ei ole ratkaisuasiantuntijalle jokapäiväistä, mutta hän muistaa, että jossain oli ohjeita tällaisiin tilanteisiin. Hän pohtii myös, kenen vastuulle asian ratkaiseminen oikeastaan kuuluu. Hän muistaa, että kv-asiakaspalvelun ohjeista voisi ehkä löytyä neuvoo siitä, miten sosiaaliturvaan kuulumisen tulisi selvittää ja mitä tietoja asiakkaalta tarvitaan. Hän löytää juuri tarvitsemansa tiedot, ottaa yhteyttä asiakkaaseen ohjeiden mukaisesti, tekee suullisen hakemuksen ja saa asiakkaalta tarvitsemansa tiedot ulkomaille muutosta.

Ratkaisuasiantuntija on tyytyväinen, koska sai hoidettua asiaa eteenpäin ja päättää muistuttaa kollegojakin kv-asiakaspalvelun ohjeista. Ohjeet olivat selkeät ja ymmärrettävät, vaikka asia ei ollut entuudestaan tuttu. Lopulta kollega pystyy antamaan ratkaisun sosiaaliturvaan kuulumisesta ja eläkehakemuksin voidaan ratkaista ja asiakas saa päätöksen.



Kuvio 19: Ratkaisuasiantuntijan palvelupolku

#### 5.2.4 Ideakortit

Tietoperustan, benchmarkkauksen ja sisällönanalyysin kautta nousseista ajatuksista ja ideoista lähdettiin muotoilemaan ideakortteja, joilla kuvataan ne keskeisimmät ideat, joilla kv-asiakaspalvelun ohjeita voitaisiin lähteä muokkaamaan selkeämmiksi ja ymmärrettävimmiksi. Oleellisinta ohjeissa on toki niiden varsinainen tekstillinen sisältö ja sen ymmärrettävyys, mutta ohjeita haluttiin lähteä selkeyttämään myös muilla keinoin. Oikeusmuotoilun tietoperustan ja benchmarkkauksen kautta ideakortteihin nostettiin tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi visuaalisuuden hyödyntäminen ja tarinankerronta eli esimerkitapaukset.

Ideakortti 1:ssä (kuvio 21) kuvataan visuaalisuuden hyödyntämistä ohjeiden kehittämisessä. Visuaalisuudella pyritään auttamaan hahmottamisessa, muistamisessa ja mieleen palauttamisessa. Lisäksi visuaalisuuden tarkoituksena on parantaa viestin perille menoa ja ymmärrettävyyttä sekä järjestää, jäsentää ja täydentää tekstiä. Visuaalisuuden menetelmiä voivat olla taulukot, kuviot, ikonit, otsikointi ja muu tekstin jäsentely, hierarkiat ja aikajanat sekä Kelan sisäinen kuvakirjasto. Visuaalisuuden idean hyödyntämisessä esteenä voivat kuitenkin olla ohjesivuston tekniset rajoitteet tai kehittämistyöhön käytettävissä oleva aika.

**IDEA 1:  
Visuaalisuuden hyödyntäminen ohjeiden  
kehittämistyössä**

Mitä idea muuttaa, mikä on sen vaikutus loppukäyttäjälle?

Visuaalisuus auttaa:

- Hahmottamisessa
- Muistamisessa
- Mieleen palauttamisessa
- Parantaa viestin perille menoa ja ymmärrettävyyttä
- Järjestää, jäsentää ja täydentää tekstiä.

Kohderyhmä:

- Palveluasiantuntijat
- Ratkaisuasiantuntijat

- **taulukot, kuviot, ikonit**
- **otsikointi, muu tekstin jäsentely**
- **hierarkiat, aikajanat**
- **Kelan sisäinen kuvakirjasto**

Mikä voi estää ideaa toteutumasta?

- Ohjesivuston tekniset rajoitukset
- Kehittämistyöhön käytettävissä oleva aika ja muut resurssit

Kuvio 20: Ideakortti 1 - Visuaalisuuden hyödyntäminen

Ideakortti 2:ssa (kuvio 22) on kuvattu tarinankerronnan ja esimerkitapausten hyödyntäminen uusituissa kv-asiakaspalvelun ohjeissa. Esimerkitapauksia voitaisiin hyödyntää sekä ohjeissa että koulutusmateriaaleissa, joiden kohderyhmänä ovat sekä palveluasiantuntijat että ratkaisuasiantuntijat. Esimerkitapauksia voitaisiin kerätä mahdollisista asiakastilanteista, joita voi tulla vastaan ja tehdä niistä tarinamuotoisia malliesimerkkejä. Malliesimerkkejä voisivat olla esim. eläkkeensaajan muutto Espanjaan, eläkkeensaajana Thaimaassa, ulkomailla asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeus, tilapäinen oleskelu ulkomailla ja brexit ja hoito-oikeus.

Esimerkitapaukset auttaisivat ymmärtämisessä ja muistamisessa sekä mieleen palauttamisessa. Ne tukisivat hahmottamista ja tekisivät asioista konkreettisia. Ne pitäisivät myös lukijan mielenkiintoa yllä. Esteenä esimerkitapausten toteuttamiselle saattaisi olla liian vähäiset resurssit tai aika esimerkkien toteuttamiselle kaikkiin etuuksiin. Saattaisi myös käydä niin, että palvelutilanteessa esimerkitapauksia ei pystyttäisi hyödyntämään toivotulla tavalla.

**IDEA 2:**  
Esimerkitapaukset ja tarinankerronta



**Kohderyhmä:**

- **Palveluasiantuntijat**
- **Ratkaisuasiantuntijat**
- **Asiakaspalvelu, koulutusmateriaalina, itseopiskelussa**

Kerätään esimerkitapauksia erilaisista asiakastilanteista, joita asiakaspalvelussa voisi tulla vastaan ja tehdään niistä tarinamuotoisia malliesimerkkejä:

- Eläkkeensaajan muutto Espanjaan
- Eläkkeensaajana Thaimaassa
- Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeus
- Tilapäinen oleskelu ulkomailla
- Brexit ja hoito-oikeus

**Mitä idea muutta, mikä on sen vaikutus loppukäyttäjälle?**

Tarinankerronta ja esimerkitapaukset auttavat

- ymmärtämisessä, muistamisessa
- mieleenpalauttamisessa
- Tukee hahmottamista, tekee asioista konkreettisia
- pitää mielenkiintoa yllä

**Mikä voi estää ideaa toteutumasta?**

- Liian vähän resursseja tai aikaa tehdä esimerkkejä kaikkiin etuuksiin.
- Tapauksia ei voida/osata hyödyntää palvelutilanteissa toivotulla tavalla.



Kuvio 21: Ideakortti 2 - Esimerkitapaukset ja tarinankerronta

### 5.2.5 Arvolupaus

Perustuslain (731/1999) toisessa luvussa puhutaan arvovalinnoista. Muun muassa perustuslain 19 § määrittelee oikeuden sosiaaliturvaan, jotta jokaisella on oikeus ihmisarvoisen elämän. Lailta taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan ja riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. 21 § taas takaa jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Sosiaaliturvan toteutuminen perustuu lakiin, mutta on myös hyvin lähellä arvovalintoja.

Arvolupaus on liiketoiminnassa yksi keskeisiä asioita. Se määrittää, miten kilpailijoista erotutaan ja tiivistää sen, mitä yritys asiakkailleen tarjoaa. Arvolupaus kertoo, kenelle tuote on tarkoitettu ja määrittelee ja kuvaa tuotteen ja sen asiakashyödyn. Se myös kuvaa sitä, miksi tuote on ainutlaatuinen.<sup>163</sup>

Asiakkaan odotukset arvosta liittyvät usein aiempiin kokemuksiin, asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin sekä siihen, millaista viestintää yrityksellä on tai millainen sen maine on. Kun

<sup>163</sup> Tuulaniemi 2013, 33.

tiedetään, miten asiakas palvelua käyttää, voidaan myös selvittää, miten palvelulla voidaan tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Se, millaisen arvon asiakas palvelulle antaa, syntyy vuorovaikutuksessa asiakkaan ja yrityksen tarjoaman palvelun kanssa. Käsitys arvosta muodostuu odotuksista ja toteutuneesta kokemuksesta. Arvolupauksen määrittelyssä kannattaa miettiä, millaista arvoa asiakkaalle tuotetaan, minkä ongelman haluamme ratkaista ja mikä on se asiakastarve, jonka haluamme tyydyttää.<sup>164</sup>

Kuviossa 23 on kuvattu kansainvälisten asioiden ohjeiden kehittämisen arvolupaus. Kuvion oikea puoli kuvaa palveluasiantuntijan kipupisteitä, tavoitteita ja hyötyjä ohjeiden kehitystyöstä. Vasemmanpuoleinen osa kuviosta taas kuvaa itse kv-asiakaspalvelun ohjeiden kehittämisen merkitystä Kelalle. Millä tavoitteet saavutetaan, miten kipupisteet poistetaan ja mitä hyötyjen saavuttaminen merkitsee isossa kuvassa.



Kuvio 22: Arvolupaus

Palveluasiantuntijan kipupisteitä kv-asiakaspalvelussa ja niiden ohjeissa ovat muun muassa se, että kv-tilanteet ovat vaikeita, raja kv- ja kansallisten asioiden välillä voi olla epäselvä eikä aina tiedetä kenen vastuulle mikäkin asia kuuluu. Mihin saakka aspan pitää ostata neuvoo? Prosessin eteneminen saattaa olla epäselvä ja tietoa on monessa paikassa. Yksiselitteisiä ohjeita on vaikeaa löytää, ohjeet ovat hajallaan ja niissä on ristiriitoja. Kokonaisprosessin pitäisi ymmärtää paremmin.

Tavoitteena palveluasiantuntijalla olisi löytää oikeat asiat helposti ja ymmärrettävästi ja neuvoo asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Etuasian kokonaisprosessin ymmärtäminen

<sup>164</sup> Tuulaniemi 2013, 33-34.



ja sosiaaliturvaan kuulumisen vaikutus eri etuuksien maksamiseen. Palveluasiantuntijan tulee saada tarpeeksi tietoa asiakkaalta asiakkaan asian edistämiseksi.

Kv-asiakaspalvelun ohjeiden kehittämisen hyödyt voivat olla merkittävät. Vastaukset kysymyksiin löydetään helpommin ja asia pystytään hoitamaan kerralla kuntoon. Asiakkaan etuusasia etenee sujuvasti ja palveluasiantuntijalla on parempi ymmärrys etuusprosessista ja sen etenemisestä sekä kansainvälisistä tilanteista Kelassa.

Isossa kuvassa kv-asiakaspalvelun ohjeiden merkitys tarkoittaa sujuvampaa asiakaspalvelua ja asiakastyytyväisyyden paranemista. Asiat saadaan hoidettua nopeammin ja tehokkaammin ja myös ratkaisutyö on sujuvampaa. Syntyy vähemmän jatkotoimeksiantoja ja soittopyyntöjä ja vähemmän yhteydenottoja. Henkilöstön osaaminen kehittyy ja työtyytyväisyys paranee.

Ohjekehityksellä pyritään poistamaan ohjeista päällekkäisyydet, muokkaamaan ohjeiden rakenteita ja sisältöjä selkeämmiksi ja tekemään ohjeisiin toimivat jatkolinkitykset. Prosessit, vastuut ja työnjaot eri toimijoiden välillä kuvataan ymmärrettävästi ja hyödynnetään visuaalisuutta ohjeiden kehittämisessä. Sosiaaliturvaan kuulumisen vaikutus etuuksiin ja hoito-oikeus eri tilanteissa kuvataan selkeästi. Lisäksi tuodaan esimerkkitapauksia, joista on apua erilaisiin ongelmatilanteisiin, uuden oppimiseen ja havainnollistamiseen.

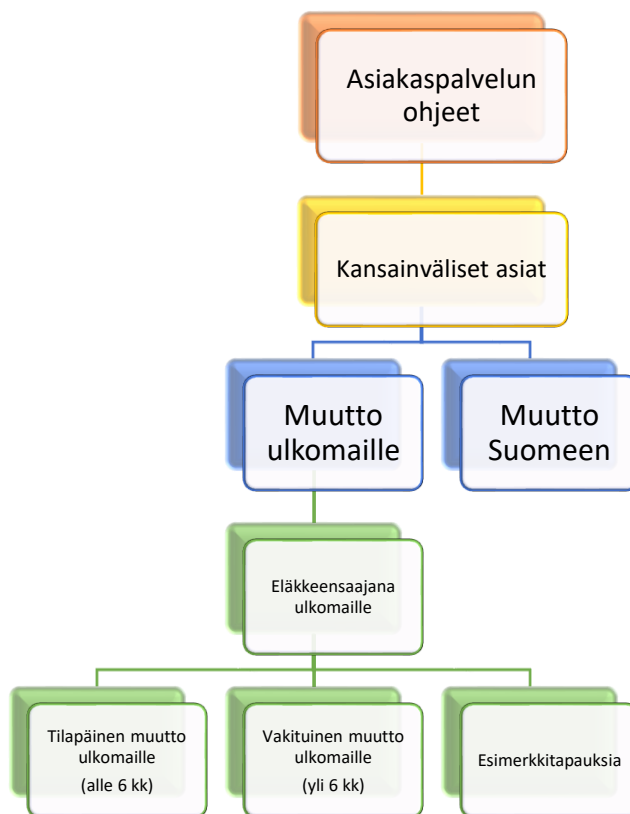
### 5.3 Prototyypit

#### 5.3.1 Tekstiversio

Eläkkeensaajan ulkomaille muuttoon liittyvistä ohjeista tehtiin kaksi eri versiota sekä tekstiversio että visualisoinnit. Teknisistä syistä johtuen opinnäytetyöhön suunniteltuja visualisointeja ei virallisella ohjesivustolla pystytä välttämättä toteuttamaan, mutta haluttiin kuitenkin tuoda esille, miten visuaalisin keinoin voidaan synnyttää esimerkiksi muistijälkiä, jolloin asioiden uudelleen etsiminen ohjeista voi olla helpompaa. Ryhmätyöskentelyn aikana myös todettiin, että materiaaleja ja ideoita voidaan mahdollisesti käyttää esimerkiksi koulutusmateriaaleissa tai verkko-oppimisympäristöissä. Tekstiversio pyrittiin suunnittelemaan siten, että se on selkeä ja helppolukuinen. Otsikoinneilla ja joidenkin sanojen tai lauseiden korostamisella myös pyrittiin tuomaan esiin oleellisia kohtia.

Palvelutarpeen kartoittaminen -osioon pyrittiin luomaan selkeitä kysymyksiä ja aihealueita, joita asiakkaalta pitäisi kysyä, jotta etuusasiaa voidaan edistää mahdollisimman sujuvasti. Lisäksi uutena osiona tuotiin esimerkkitapauksia, joiden avulla pyritään helpottamaan palveluasiantuntijoiden työtä erilaisissa eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyvissä tilanteissa. Esimerkkitapauksia löytyi ennestään niin asiakaspalvelun ohjeista, Kelan verkkosivuilta kuin erilaisista koulutusmateriaaleista, mutta ne olivat hyvin hajallaan. Nyt haluttiin tuoda niitä yhteen paikkaan, jotta ne on helpompi löytää.

Tarkoituksena oli luoda Eläkkeensaajana ulkomailta -ohjesivusto sellaiseksi, että se on monistettavissa rakenteensa ja sisältöjen aihealueittain myös muihin henkilöryhmiin kuten opiskelijoihin ja työntekijöihin. Kun jokaisesta henkilöryhmästä löytyvät loogisesti samat asiat kuten sosiaaliturvaan kuuluminen, oikeus etuuksiin ja hoito-oikeuteen liittyvät asiat sekä palvelutarpeen kartoittaminen ja hakemaan ohjaaminen otsikot, on palveluasiantuntijan helpompi jatkossa muistaa, millaisia asioita sivustoilta löytyy. Kv-asiakaspalvelun ohjeiden hierarkia eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyen on kuvattuna kuviossa 23.



Kuvio 23: Kv-asiakaspalvelun ohjeiden hierarkia (eläkkeensaajana ulkomaille)

Eläkkeensaajana ulkomaille -osion alle tehtiin kolme alasivua: tilapäinen muutto ulkomaille, vakituinen muutto ulkomaille ja esimerkkitapauksia. Pääsivulle (eläkkeensaajana ulkomaille) vietiin ensin yleistä asiaa eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyen. Sivun väliotsikoita ovat:

- Ilmoitus ulkomaille muutosta
- Sosiaaliturvaan kuuluminen
- Hakemaan ohjaaminen
- Mistä näet, onko sosiaaliturvaan kuuluminen ratkaistu?
- Palvelutarpeen kartoittaminen
- Miksi tietoja tarvitaan?

- Muuta muistettavaa

Näiden otsikoiden tarkoituksena on sisältää kaikki se informaatio, joka koskee yleisesti kaikkia ulkomaille muuttavia eläkkeensaajia ja heidän yhteydenottojaan muuttoihin liittyen.

Sekä tilapäisestä muutosta että vakituisesta muutosta ulkomaille -osioiden alle kirjattiin tarkemmin näihin erikseen liittyviä tietoja. Tilapäinen muutto ulkomaille -osio sisältää informaatiota siitä, mikä katsotaan tilapäiseksi oleskeluksi ja mikä siihen vaikuttaa sekä tiedon siitä, miten tilapäinen oleskelu ulkomailta vaikuttaa eläkkeensaajan sosiaaliturvaan, etuusoikeuksiin ja hoito-oikeuteen.

Vakinainen muutto ulkomaille -osion alle kerättiin hieman enemmän tietoa, koska vaikutus sosiaaliturvaan, etuusoikeuksiin ja hoito-oikeuteen on suurempi ja monimutkaisempi. Sivu koostuu seuraavista asioita:

- Milloin on kyseessä vakituinen muutto?
- Sosiaaliturva
- Oikeus etuuksiin (EU-/ETA-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia, sosiaaliturvasopimusmaat ja muut maat)
- Hoito-oikeus (EU-/ETA-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia sekä muut maat)

Esimerkkitapauksiin vietiin esimerkit

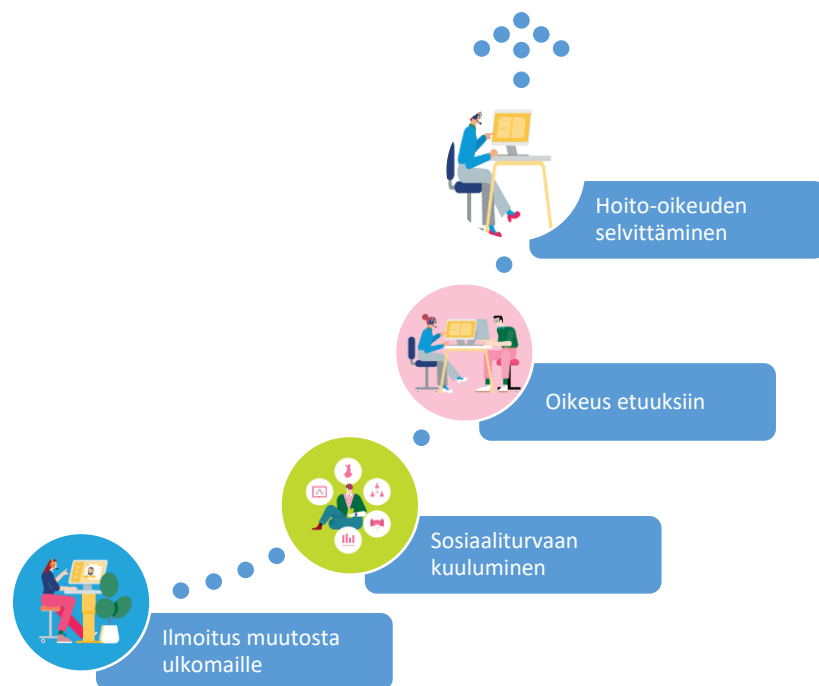
- eläkkeensaajan vakituisesta muutosta EU-/Eta-maahan
- tilapäisestä muutosta ulkomaille
- EU-/Eta-maassa asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeudesta
- tilanteesta Brexit ja hoito-oikeus
- muutosta Thaimaahan eli niin sanottuun kolmanteen maahan.

Uusittujen ohjeiden prototyyppi tekstiversiona löytyy liitteestä 3.

### 5.3.2 Visualisoinnit

Kv-asiakaspalvelun ohjeita kehitettäessä visuaalisuudella on pyritty järjestämään ja jäsentämään asiakaspalvelun ohjeiden tekstejä ja tekemään niitä ymmärrettävämmiksi. Visualisoinneilla on pyritty tekemään vaikeaselkoisista asioista käyttäjäystävällisempiä ja parantamaan asian perille menoa. Visuaalisuudella on myös pyritty parantamaan tiedon luettavuutta ja hahmotettavuutta sekä auttamaan tiedon mieleen painamisessa, muistamisessa ja mieleen palauttamisessa. Visuaalisuudella on tarkoitus parantaa lukijan vireyttä ja uusien asioiden omaksumista ja niiden löytämistä laajoista ohjeista.

Seuraavissa kuvioissa on esitetty eläkkeensaajan ulkomaille muuttoon liittyvien asiakaspalvelun ohjeiden tekstiversioista poimittuja asioita erilaisin visuaalisin keinoin. Lisäksi on tehty asioista taulukoita ja prosessikuvauksia havainnollistamaan asioiden esittämistä eri tavoilla. Visualisointeja ei ole viety suoraan ohjeisiin, vaan ne on jätetty erillisinä ideoina ja esimerkkeinä siitä, miten asioita voitaisiin havainnollistaa eri tavoilla.

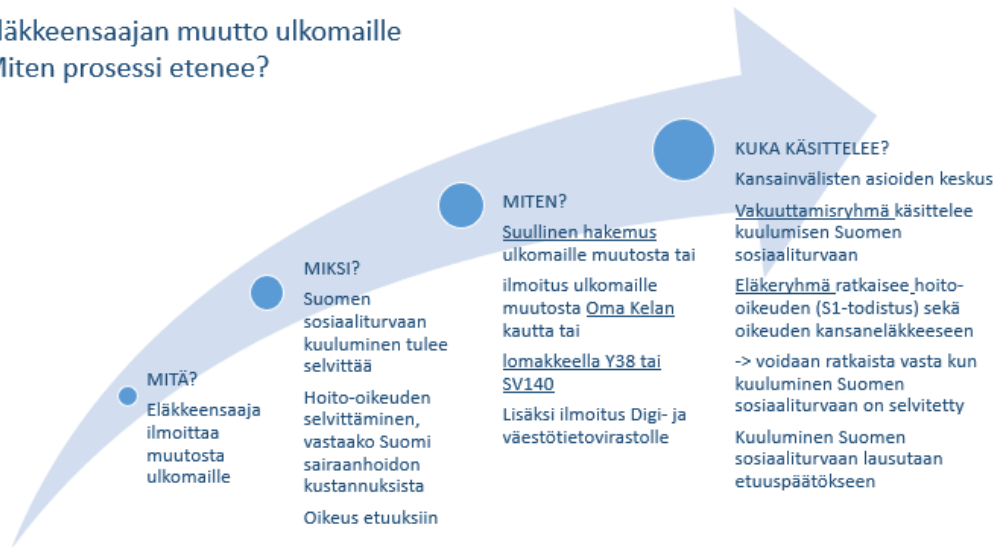


Kuvio 24: Eläkkeensaajana ulkomaille, prosessikuvaus 1 (Kuviot Kelan kuvapankki)

Kuviossa 24 on kuvattu esimerkki ulkomaille muuttavan eläkkeensaajan asian käsittelyn prosessista. Prosessi alkaa siitä, että saadaan ilmoitus ulkomaille muutosta, jonka jälkeen voidaan selvittää sosiaaliturvaan kuuluminen. Kun sosiaaliturvaan kuuluminen on selvitetty, voidaan ottaa kantaa oikeudesta Kelan maksamiin etuuksiin kuten esimerkiksi eläkkeisiin tai eläkkeensaajan asumistukeen ja selvittää hoito-oikeus.<sup>165</sup>

<sup>165</sup> Opinnäytetyön kirjoittajan työkokemuksen kautta tullutta tietoa.

## Eläkkeensaajan muutto ulkomaille Miten prosessi etenee?



Kuvio 25: Prosessikuvaus 2

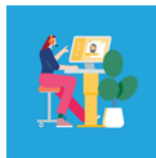
Kuviossa 25 on selvitetty eläkkeensaajan ulkomaille muuton prosessi hiukan eri tavalla kuin edellisessä kuviossa. Teksteihin on lisätty hiukan enemmän informaatiota. Lisäksi on kerrottu työnjaosta KV-keskuksessa.

Kuvioissa 26 ja 27 on esitetty yleisiä asioita eläkkeensaajan muutoista ulkomaille kahdella eri tavalla visualisoituna. Kuviot sisältävät tietoa siitä, miten ja milloin ulkomaille muutosta tulisi ilmoittaa, mihin sosiaaliturvaan kuulumisen vaikuttaa ja miten asiakasta ohjataan ilmoittamaan ulkomaille muutosta.



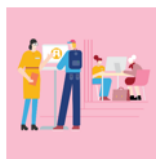
### Ilmoitus ulkomaille muutosta

- on tehtävä, jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailta **yli 6 kuukautta**.
- on hyvä tehdä **myös 3 - 6 kuukautta** kestävästä ulkomaille muutoista, jotta esim. suorakorvauksen saaminen reseptilääkkeistä sujuisi saumattomasti apteekissa.



### Sosiaaliturvaan kuulumiseen vaikuttaa

- perhesiteet
- asumisolot/onko asunto Suomessa
- toistuva oleskelu ulkomailta ja oleskelun kesto
- eläkkeen maksaminen.



### Hakemaan ohjaaminen

- Kun eläkkeensaaja ilmoittaa muutosta ulkomaille, eikä kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ole tutkittu, ota asiakkaalta
- suullinen hakemus ulkomaille muutosta tai
  - pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille
    - Oma Kelan (asiointipalvelun) kautta
    - lomakkeella Y38 (Ilmoitus – muutto ulkomaille tai työskentely ulkomailta) tai
    - lomakkeella SV140 (Hakemus - hoito-oikeus Suomesta muutettaessa)

Kuvio 26: Yleistä eläkkeensaajan muutosta ulkomaille versio 1 (Kuviot Kelan kuvapankki)

**Ilmoitus ulkomaille muutosta**

- on tehtävä, jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailla **yli 6 kuukautta**.
- on hyvä tehdä **myös 3 - 6 kuukautta** kestäviä ulkomaille muutoista, jotta esim. suorakorvauksen saaminen reseptilääkkeistä sujuisi saumattomasti apteekissa.

**Sosiaaliturvaan kuulumiseen vaikuttaa**

- perhesiteet
- asumisolot/onko asunto Suomessa
- toistuva oleskelu ulkomailla ja oleskelun kesto
- eläkkeen maksaminen.

**Hakemaan ohjaaminen**

Kun eläkkeensaaja ilmoittaa muutosta ulkomaille, eikä kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ole tutkittu, ota asiakkaalta

- suullinen hakemus ulkomaille muutosta tai
- pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille
  - Oma Kelan (asiointipalvelun) kautta
  - lomakkeella Y38 (Ilmoitus – muutto ulkomaille tai työskentely ulkomailla) tai
  - lomakkeella SV140 (Hakemus – hoito-oikeus Suomesta muutettaessa)

Kuvio 27: Yleistä eläkkeensaajan muutosta ulkomaille versio 2 (Kuviot Kelan kuvapankki)

Kuvioissa 28 ja 29 on esitetty kahdella eri tavalla informaatiota siitä, mitä tietoja asiakkaalta ulkomaille muuton yhteydessä tarvitaan, mistä näkee, onko sosiaaliturvaan kuuluminen selvitetty ja muita asiakaspalvelussa mustettavia asioita ulkomaille muuttoihin liittyen.

**Miksi tietoja tarvitaan?**

- Työskentely muussa maassa kuin Suomessa vaikuttaa Suomen sosiaaliturvaan kuulumiseen.
- Muiden maiden maksamat eläkkeet tai korvaukset ja työskentely muussa maassa kuin Suomessa voivat vaikuttaa hoito-oikeuteen.
- Se maa jossa työskentelee vastaa sairaanhoidon kustannuksista.
- Jos asuinmaa maksaa eläkettä, vastaa se sairaanhoidon kustannuksista.
- Muiden maiden eläkkeet voivat pienentää kansaneläkkeen määrää.

**Mistä näet, onko sosiaaliturvaan kuuluminen ratkaistu?**

- Oivon kooste näyttö -> ratkaistut etuusasiat
- Palvelutiedot näyttö
- Vakuuttamisen suljetut työt
- Hoito-oikeuden suljetut työt
- Sosiaaliturvaan kuulumisen perustellaan etuuspäätökseen (esim. hoito-oikeus, kansaneläke ja takuueläke)

**Muuta muistettavaa**

- Osoite tulee ilmoittaa Digi- ja väestötietovirastoon.
- Perheenjäsenen tulee tehdä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Sosiaaliturvaan kuulumisen tulee selvittää ennen kuin hoito-oikeudesta (S1-todistus ja eurooppalainen sairaanhoitokortti) voidaan antaa päätös.

Kuvio 28: Ohjeita eläkkeensaajan muuttoihin liittyen versio 1 (Kuviot Kelan kuvapankki)

**Miksi tietoja tarvitaan**

- Työskentely muussa maassa kuin Suomessa vaikuttaa Suomen sosiaaliturvaan kuulumiseen.
- Muiden maiden maksamat eläkkeet tai korvaukset ja työskentely muussa maassa kuin Suomessa voivat vaikuttaa hoito-oikeuteen.
- Se maa jossa työskentelee vastaa sairaanhoidon kustannuksista.
- Jos asuinmaa maksaa eläkettä, vastaa se sairaanhoidon kustannuksista.
- Muiden maiden eläkkeet voivat pienentää kansaneläkkeen määrää.

**Mistä näet, onko sosiaaliturvaan kuuluminen ratkaistu?**

- **Oivan** kooste näyttö -> ratkaistut etuusasiat
- Palvelutiedot näyttö
- Vakuuttamisen suljetut työt
- Hoito-oikeuden suljetut työt
- Sosiaaliturvaan kuuluminen perustellaan etuuspäätökseen (esim. hoito-oikeus, kansaneläke ja takuueläke)

**Muuta muistettavaa**

- Osoite tulee ilmoittaa Digi- ja väestötietovirastoon.
- Perheenjäsenen tulee tehdä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Sosiaaliturvaan kuulumisen tulee selvittää ennen kuin hoito-oikeudesta (S1-todistus ja eurooppalainen sairaanhoitokortti) voidaan antaa päätös.

Kuvio 29: Ohjeita eläkkeensaajan muuttoihin liittyen versio 2 (Kuviot Kelan kuvapankki)

Kuvioissa 30 ja 31 on visualisoitu kahdella eri tavalla informaatiota sosiaaliturvaan kuulumisesta, oikeudesta etuuksiin ulkomaille muuttojen yhteydessä sekä hoito-oikeuden selvittämisestä.

**Sosiaaliturvaan kuuluminen**

Ulkomaille muutosta tulee ilmoittaa Kelaan, jotta Kansainvälisten asioiden keskus voi selvittää kuuluuko henkilö Suomen sosiaaliturvaan.

Ilmoituksen voi tehdä:

- suullisena hakemuksena puhelimitse
- Oma Kelan kautta
- lomakkeella Y38 (ilmoitus muutosta ulkomaille) tai SV140 (hoito-oikeus Suomesta muutettaessa)

**Oikeus etuuksiin**

**Kansaneläkkeeseen** on oikeus, kun henkilö muuttaa EU-/Eta-maahan, Sveitsiin tai Isoon-Britanniaan. Kansaneläkkeeseen voi olla oikeus myös muutettaessa maahan, jonka kanssa Suomella on sosiaaliturvasopimus (

**Eläketukea** voidaan maksaa EU/Eta-maihin ja Sveitsiin.

**Hoitotukea** voi olla oikeus, jos Suomi vastaa sairaanhoidon kustannuksista.

**Oikeus muihin etuuksiin** lakkaa muuttoon, jos henkilön ei katsota kuuluvan Suomen sosiaaliturvaan.

**Hoito-oikeuden selvittäminen**

Kansainvälisten asioiden keskus selvittää vastaako Suomi sairaanhoidon kustannuksista. Oikeus S1-todistukseen ja eurooppalaiseen sairaanhoitokorttiin voi olla, jos saa eläkettä vain Suomesta eikä työskentele.

Se maa jossa työskentelee, vastaa sairaanhoidon kustannuksista.

Jos asuinmaa maksaa eläkettä, vastaa se sairaanhoidon kustannuksista.

Kuvio 30: Sosiaaliturvaan kuuluminen ja oikeus etuuksiin versio 1 (Kuviot Kelan kuvapankki)



**Sosiaaliturvaan kuuluminen**

Ulkomaille muutosta tulee ilmoittaa Kelaan, jotta Kansainvälisten asioiden keskus voi selvittää kuuluuko henkilö Suomen sosiaaliturvaan.

Ilmoituksen voi tehdä:

- suullisena hakemuksena puhelimitse
- Oma Kelan kautta
- lomakkeella Y38 (ilmoitus muutosta ulkomaille) tai SV140 (hoito-oikeus Suomesta muutettaessa)



**Oikeus etuuksiin**

**Kansaneläkkeeseen** on oikeus, kun henkilö muuttaa EU-/Eta-maahan, Sveitsiin tai Isoon-Britanniaan. Kansaneläkkeeseen voi olla oikeus myös muutettaessa maahan, jonka kanssa Suomella on sosiaaliturvasopimus (Australia, USA, Kanada, Chile ja Israel ).

**Eläketukea** voidaan maksaa EU/Eta-maihin ja Sveitsiin.

**Hoitotukeen** voi olla oikeus, jos Suomi vastaa sairaanhoidon kustannuksista.

**Oikeus muihin etuuksiin** lakkaa muuttoon, jos henkilön ei katsota kuuluvan Suomen sosiaaliturvaan.



**Hoito-oikeuden selvittäminen**

Kansainvälisten asioiden keskus selvittää vastaako Suomi sairaanhoidon kustannuksista.

Oikeus S1-todistukseen ja eurooppalaiseen sairaanhoitokorttiin voi olla, jos saa eläkettä vain Suomesta eikä työskentele.

Se maa jossa työskentelee, vastaa sairaanhoidon kustannuksista.

Jos asuinmaa maksaa eläkettä, vastaa se sairaanhoidon kustannuksista.

Kuvio 31: Sosiaaliturvaan kuuluminen ja oikeus etuuksiin versio 2 (Kuviot Kelan kuvapankki)

Kuviossa 32 on esitetty palvelutarpeen kartoittamistilanne eläkkeensaajan ulkomaille muuttotilanteessa. Tekstiä on korostettu otsikoinnilla, tekstin värillä ja lihavoinnilla. Viemällä teksti laatikkoon, voidaan sitä korostaa erottumaan muun tekstin joukosta. Kelan kuvapankin kuvituskuvalla on haluttu luoda yhtenäistä ilmettä Kelan muun visuaalisen ilmeen kanssa ja auttaa ohjeen lukijaa mahdollisesti muistamisessa.


## Palvelutarpeen kartoittaminen

Asiakkaan tilanne huomioon ottaen, kysy asiakkaalta seuraavat tiedot:

- **Milloin** on muuttanut/muuttamassa ulkomaille, päivämäärä?
- **Mihin** maahan?
- **Kuinka pitkäksi aikaa?** Milloin aikoo palata?
- **Osoite** ulkomailla, jos toivoo saavansa postin ulkomaan osoitteeseen.

(Tieto tarvitaan, jos esim. eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti tai päätös hoito-oikeudesta ja S1-todistus lähetetään asiakkaalle vasta ulkomaille muuton jälkeen.)

- Lähtekö mukana **perheenjäseniä**? Perheenjäsenen on tehtävä **oma ilmoitus** muutosta ulkomaille.
- **Saako eläkettä muusta maasta** kuin Suomesta, jos niin mistä maasta ja mikä laitos eläkettä maksaa?
- **Saako jotain muuta etuutta** esim. työttömyyden perusteella uudesta asuinmaastaan?
- **Työskenteleekö** uudessa asuinmaassaan? Jos työskentelee:
  - Onko työskentely täysiaikaista vai osa-aikaista?
  - Onko vakuutettu työskentelynsä perusteella asuinmaassaan?
  - Onko tiedossa, milloin aikoo lopettaa työskentelyn?
  - Jos ilmoittaa hakevansa töitä, kerrottava asiakkaalle, että työskentelyn aloittamisesta tulee ilmoittaa Kelaan, koska se vaikuttaa sairaanhoidon kustannusvastuuseen.



Kuvio 32: Palvelutarpeen kartoittaminen (Kuviot Kelan kuvapankki)



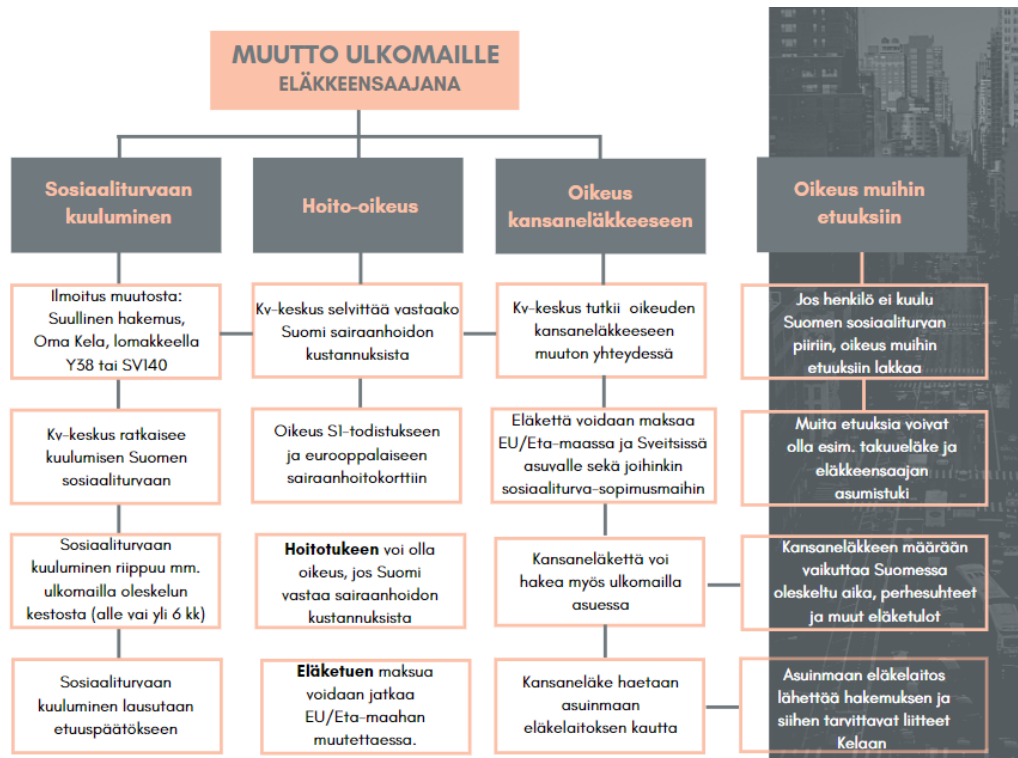
Kuviossa 33 on kuvattu taulukkona eläkkeensaajan vakinaiseen ulkomaille muuttoon liittyviä asioita. Taulukossa on esitetty sosiaaliturvaan kuulumisen EU-/Eta-maissa, Sveitsissä ja Iossa-Britanniassa, sosiaaliturvasopimusmaissa ja erikseen muissa maissa. Taulukkoon on myös viety, millä tavoin muutosta tulisi ilmoittaa, hoito-oikeuden selvittäminen, perheenjäsenen hoito-oikeuden selvittäminen ja oikeus eri Kelan maksamiin etuuksiin.

Työpajoissa asioiden taulukkomaisesta esittämisestä keskusteltiin ja todettiin, että taulukoiden tekeminen sivustolle on mahdollista. Osa piti taulukkomaisista asioiden esittämistä hyvänä. Esimerkiksi erilaisia lomakkeita toivottiin taulukoitavan, jotta olisi helpompi löytää, mitä eri lomakkeita yleisesti kv-tilanteisiin liittyy. Osa oli kuitenkin sitä mieltä, että taulukot saattavat liikaa ohjata palvelutilannetta, jolloin jotain olennaista voi jäädä huomaamatta. Taulukoihin ei myöskään aina pysty viemään kaikkea mahdollista tietoa.

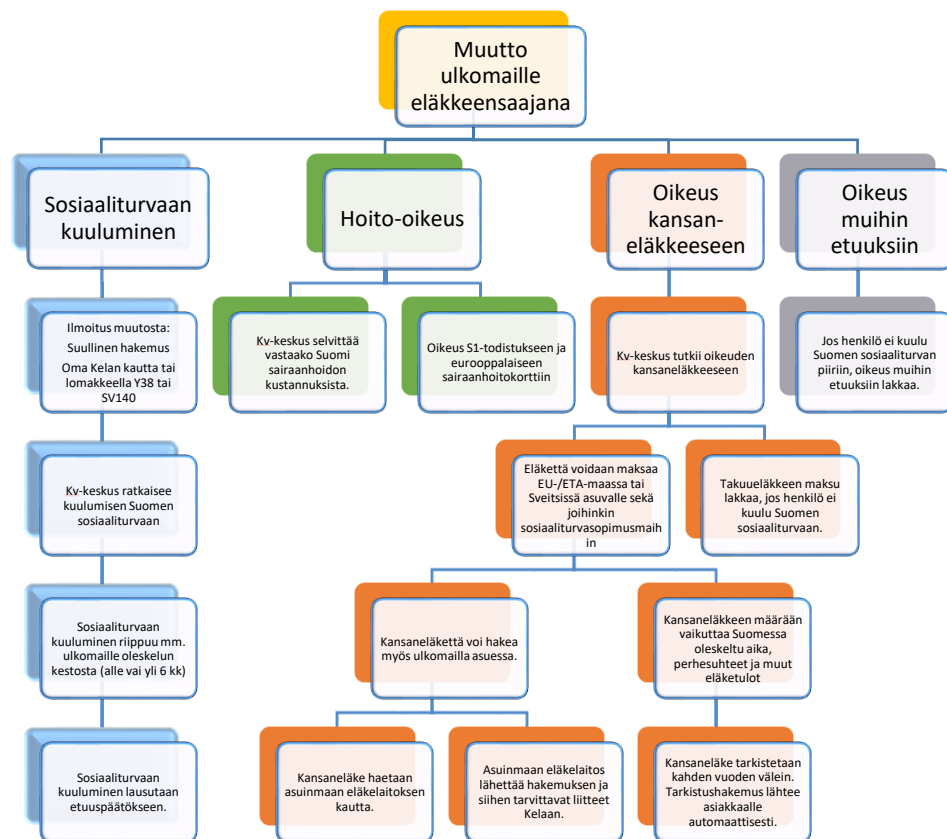
Eläkkeensaajan muutto ulkomaille yli 6 kuukaudeksi	EU-/Eta-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia	Sosiaaliturvasopimusmaat Australia, USA, Kanada, Chile ja Israel	Muut maat
<b>Sosiaaliturvaan kuulumisen</b>	Päättyy	Päättyy	Päättyy
<b>Muutosta ilmoittaminen</b>	Suullinen hakemus  Ilmoitus muutosta ulkomaille Oma Kelan kautta  Lomakkeella Y38 tai SV140	Suullinen hakemus  Ilmoitus muutosta ulkomaille Oma Kelan kautta  Lomakkeella Y38	Suullinen hakemus  Ilmoitus muutosta ulkomaille Oma Kelan kautta  Lomakkeella Y38
<b>Hoito-oikeus/S1-todistus</b> Vastaako Suomi sairaanhoidon kustannuksista? (S1-todistusta ei käytetä Pohjoismaiden ja Iso-Britannian välillä.)	Oikeus S1-todistukseen ja eurooppalaiseen sairaanhoitokorttiin, jos eläke vain Suomesta eikä työskentele.	-	-
<b>Perheenjäsenen hoito-oikeus</b>	Perheenjäsenellä voi olla oikeus S1-todistukseen. Sosiaaliturvaan kuulumisen selvittävää.	-	-
<b>Oikeus kansaneläkkeeseen</b>  Vanhuuseläke Perhe-eläke Työkyvyttömyyseläke	Jatkuu  Iso-Britannia?	Kansaneläkkeen maksun jatkumiseen vaikuttavat kansalaisuus ja asumisaikavaatimukset.  Työkyvyttömyyseläkkeen maksaminen edellyttää, että siitä on sovittu sopimuksessa.	Voidaan maksaa yhden vuoden ajan muuttoa seuraavan kuukauden alusta lukien tietyin edellytyksin.  Jos eläkkeensaaja on välittömästi ennen ulkomaille muuttoaan asunut Suomessa alle vuoden, eläkkeen maksaminen keskeytetään ulkomaille lähtöä seuraavan kuukauden alusta.
<b>Oikeus muihin etuuksiin</b>  Takuueläke Eläkkeensaajan asumistuki Suomen työeläke	Pääsääntöisesti lakkaa  Lakkaa Lakkaa Jatkuu	Pääsääntöisesti lakkaa  Lakkaa Lakkaa Jatkuu	Pääsääntöisesti lakkaa  Lakkaa Lakkaa Jatkuu

Kuvio 33: Malli taulukkomuotoisesta visualisoinnista

Kuvioon 34 ja 35 on viety kahdella eri tavalla mitä toimenpiteitä eläkkeensaajan ulkomaille muuttoon liittyy, kun sosiaaliturvaan kuulumista, hoito-oikeutta ja oikeutta etuuksiin selvitetään. Tiedot on esitetty hierarkiana ja kuvion viivat ohjaavat lukemaan asioiden suhteita toisiinsa.



Kuvio 34: Toimenpiteet ja oikeus etuuksiin versio 1



Kuvio 35: Toimenpiteet ja oikeus etuuksiin versio 2

Kuviot 36-40 ovat visualisointeja esimerkkitapauksista, joissa kuvataan erilaisia eläkkeensaajan ulkomailla oleskeluun tai ulkomaille muuttoon liittyviä tilanteita. Esimerkkitaustien kuviot on luotu canva.com sivuston avulla. Kaikki kuviot ovat opinnäytetyön tekijän suunnittelema.<sup>166</sup>

**ELÄKKEENSAAJAN MUUTTO ULKOMAILLE**

Maija on jäänyt eläkkeelle ja aikoo nyt muuttaa Espanjaan viettämään eläkepäiviä. Hän tarvitsee Espanjan viranomaista varten sairaanhoitotodistuksen S1. Hän soittaa Kelaan ja tiedustelee, miten hänen tulisi toimia.

**TARKISTA SEURAAVAT ASIAT OIWASTA**

- Onko asiakas tehnyt Kelaan ilmoituksen muutosta ulkomaille?
- Onko Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen ratkaistu?
- Onko myös hoito-oikeudesta annettu jo päätös?
- Jos ilmoitusta muutosta ei ole tehty eikä kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ole ratkaistu, ota suullinen hakemus tai pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille joko Oma Kelan kautta tai lomakkeella Y38

**YLEISTÄ**

- Oikeus S1- todistukseen voidaan tutkia vasta, kun kuulumisen Suomen sosiaaliturvaan on selvitetty.
- Jos asiakas oleskelee ulkomailla yli 6 kuukautta, päättyy Kelan etuuksien maksaminen.
- Kansaneläkettä voidaan kuitenkin maksaa EU-/ETA-maihin ja Sveitsiin sekä joihinkin muihin maihin, joiden kanssa Kelalla on sosiaaliturvasopimus.
- Kansaneläkkeen maksamisesta annetaan päätös erikseen, jos asiakas muuttaa ulkomaille yli 6 kuukaudeksi.
- Kehota tekemään muuttoilmoitus DVV:lle eli digi- ja väestötietovirastoon.

**KYSY ASIAKKAALTA**

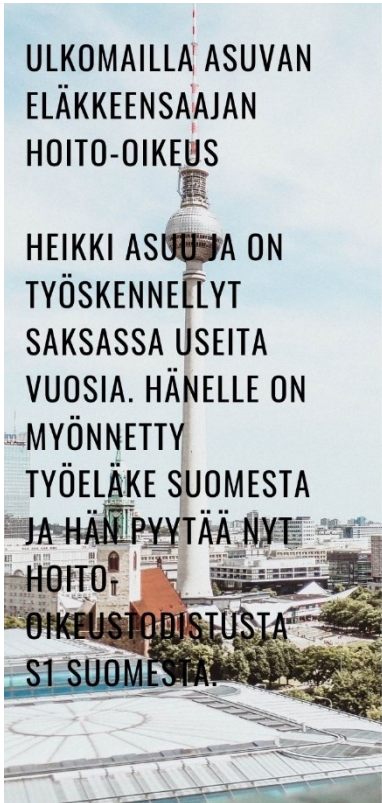
- virallinen muuttopäivä
- minkä ajanjakson aikoo oleskella ulkomailla/onko muutto vakituinen
- osoite ulkomailla
- työskenteleekö asiakas ulkomailla tai toimiiko yrittäjänä
- saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta ja mistä
- aikooko hakea eläkettä muusta maasta kuin Suomesta
- saako jotain muuta etuutta uudesta asuinmaastaan.

**PERHEENJÄSENEEN MUUTTO ULKOMAILLE**

- Jos asiakas ilmoittaa myös puolison tai muun perheenjäsenen muutosta, kerro että perheenjäsenen pitää tehdä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Jos puoliso ei ole eläkkeensaaja eikä työskentele, voi hänellä olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen.
- Oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen voidaan tutkia, kun molempien kuulumisen Suomen sosiaaliturvaan on käsitelty.

Kuvio 36: Eläkkeensaajana Espanjaan

<sup>166</sup> Esimerkkitaustien tekstit perustuvat osittain opinnäytetyön tekijän oman työkokemuksen kautta hankittuun tietoon ja osittain tekstit on kerätty erilaisista Kelan sisäisistä materiaaleista tai kela.fi -verkkosivustolta.



**ULKOMAILLA ASUVAN ELÄKKEENSAAJAN HOITO-OIKEUS**

**HEIKKI ASUU JA ON TYÖSKENNELLYT SAKSASSA USEITA VUOSIA. HÄNELLE ON MYÖNNETTY TYÖELÄKE SUOMESTA JA HÄN PYYTÄÄ NYT HOITO-OIKEUSTODISTUSTA S1 SUOMESTA!**

**TARKISTA SEURAAVAT ASIAT OIVASTA**

- Onko Suomen sosiaaliturvaan kuuluminen ratkaistu, kun asiakas on lähtenyt työn perässä ulkomaille?
- Onko hoito-oikeudesta annettu aiemmin päätöstä?
- Pitääkö hoito-oikeus tarkistaa, koska asiakkaalle on myönnetty eläke Suomesta?
- Jos asiakas kuuluu edelleen Suomen sosiaaliturvaan, ota suullinen hakemus ulkomaille muutosta.
- Jos asiakkaalla ei ole vireillä hoito-oikeuden hakemustyötä tai selvittettävä asia -työtä, tee toimeksianto/S1-pyyntö etuudella hoito-oikeus, jotta Kansainvälisten asioiden keskus voi tutkia oikeuden S1-todistukseen.

**YLEISTÄ**

- Asiakkaalla voi olla oikeus S1-todistukseen, jos hän ei työskentele asuinmaassaan tai muussa maassa eikä saa eläkettä, työttömyyspäivärahaa tai muuta työskentelyyn perustuvaa etuutta asuinmaastaan.
- Oikeutta S1-todistukseen ei ole, jos henkilö työskentelee tai saa EU-asetuksen mukaista eläkettä asuinmaastaan.

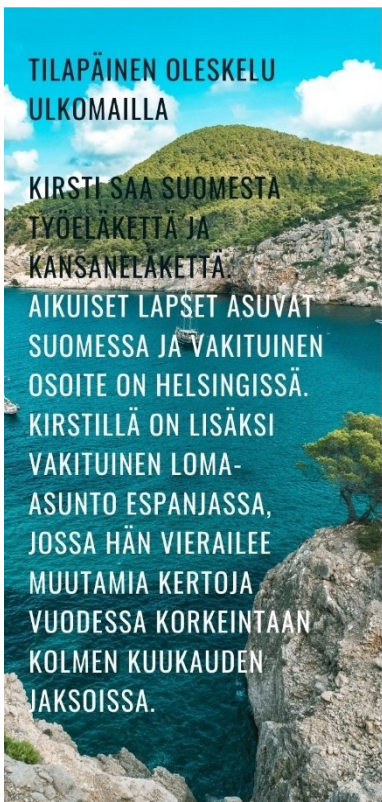
**KYSY ASIAKKAALTA**

- ajantasainen osoite
- työskenteleekö asiakas ulkomalla tai toimiiko yrittäjänä
- jos työskentely on päättynyt tai päätymässä niin mistä lukien
- saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta, mistä ja mistä lukien
- aikooko hakea eläkettä muusta maasta kuin Suomesta, mistä lukien
- saako jotain muuta etuutta asuinmaastaan.

**PERHEENJÄSENEŊ OIKEUS TODISTUKSEEN S1 SUOMESTA**

- Puolisolla/perheenjäsenellä voi olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen.
- Jos puoliso ei ole eläkkeensaaja eikä työskentele, voi hänellä olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen.
- Työskentely vie sh-kustannusvastuun aina asuinmaalle eikä oikeutta lomakkeeseen S1 ole.
- Jos puoliso työskentelee, ei myöskään lapselle voida myöntää S1 todistusta.
- Jos perheenjäsen ei ole Suomen kansalainen, tulee asuinmaan laitoksen lähettää pyyntö S1-todistuksesta Kelaan.

Kuvio 37: Eläkkeensaajana Saksassa



**TILAPÄINEN OLESKELU ULKOMAILLA**

**KIRSTI SAA SUOMESTA TYÖELÄKETTÄ JA KANSANELÄKETTÄ. AIKUISET LAPSET ASUVAT SUOMESSA JA VAKITUINEN OSOITE ON HELSINGISSÄ. KIRSTILLÄ ON LISÄKSI VAKITUINEN LOMA-ASUNTO ESPANJASSA, JOSSA HÄN VIERAILEE MUUTAMIA KERTOJA VUODESSA KORKEINTAAN KOLMEN KUUKAUDEN JAKSOISSA.**

**SOSIAALITURVAAN KUULUMINEN**

Kirstillä on oikeus Suomen sosiaaliturvaan ja Kelan etuuksiin, koska:

- hän ei vietä Espanjassa koskaan yli 6 kuukautta
- hän viettää pääosan ajastaan Suomessa
- hänen vakituinen osoitteensa on Suomessa
- hänen lapsensa asuvat Suomessa
- hänen eläkkeensä maksetaan Suomesta.

**YLEISTÄ**

- Ulkomalla enintään 6 kuukautta yhtäjaksoisesti oleskelevalla eläkkeensaajalla on yleensä oikeus Kelan etuuksiin, koska muuttoa pidetään tilapäisenä.
- Jos muuttaa ulkomaille pysyvästi tai aikoo asua ulkomalla yli 6 kuukautta, oikeus useimpiin Kelan etuuksiin päättyy muuttopäivään.
- Jos oleskelee toistuvasti alle 6 kuukauden jaksoja niin sanotussa kolmannessa maassa eli muualla kuin EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä, asuinmaana pidetään sitä maata, jossa oleskelee suurimman osan ajasta.

- 6 kuukauden aikaraja ei ole ehto, jos oleskelee toisessa EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä kertaaluonteisesti ja tilapäisesti tai säännöllisesti osan ajasta. Oikeuden Kelan etuuksiin voi säilyttää, vaikka oleskelee näissä maissa pitempään kuin 6 kuukautta.
- Sosiaaliturvasta vastaa se asuinmaa, johon maahan henkilöllä katsotaan olevan kiinteimmät siteet. Tähän vaikuttavat muun muassa:
  - aiempi asumishistoria Suomessa ja ulkomalla
  - nykyiset asumisjärjestelyt
  - toistuva oleskelu Suomessa ja ulkomalla
  - perhesiteet Suomeen ja ulkomaille
  - eläkettä maksava maa
  - eläkettä verottava maa
- Kun arvioidaan henkilön asuinmaata EU-alueella ja tilanne on tulkinnanvarainen, myös toisen jäsenmaan näkemyksellä on merkitystä.
- Henkilöllä voi olla oikeus joihinkin eläkkeisiin Suomesta, vaikka oikeutta muihin Kelan etuuksiin ei olisi.

Kuvio 38: Tilapäisesti ulkomalla



**Marjatta saa työeläkettä Suomesta ja asuu vakituisesti Thaimaassa. Marjatta ei ole Suomessa sairausvakuutettu eikä kuulu Suomen sairaanhoidon kustannusvastuulle.**

- Hänellä ei ole oikeutta hakea sairaanhoidon korvauksia Kelasta.
- Hänellä ei ole kotikuntaa Suomessa, joten hänellä on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin vain kiireellisessä tapauksessa.
- Julkisella terveydenhuollolla on oikeus periä häneltä kaikki todelliset kustannukset.

Kuvio 39: Eläkkeensaajana Thaimaassa

## Brexit ja hoito-oikeus

### Isossa-Britanniassa tilapäisesti oleskelevat vakuutetut



• Kerro asiakkaalle, että hän voi edelleen käyttää Suomen myöntämää eurooppalaista sairaanhoitokorttia (tai sen korvaavaa väliaikaistodistusta, nk. EHIC repl.) Isossa-Britanniassa.

• Sillä ei ole merkitystä, milloin asiakas on matkustanut Isoon-Britanniaan (ennen vai jälkeen 1.1.2021).

• Passin käyttäminen hoito-oikeustodistuksena perustuu Suomen ja Ison-Britannian kahdenväliseen sopimukseen, jonka voimassaolosta 1.1.2021 jälkeen sovitaan myöhemmin. Passia ei toistaiseksi voi käyttää hoito-oikeustodistuksena.

Kuvio 40: Brexit ja hoito-oikeus

## 5.4 Testaus

Kv-asiakaspalvelun ensimmäisten uusittujen ohjeiden testaus loppukäyttäjillä toteutettiin ennen kolmatta työpajaa. Ohjesivujen luonnokset vietiin virallisille ohjesivuille tekstiversioina. Visualisoinnit esitettiin erillisenä tiedostona ja niitä sai kommentoida erikseen. Palautteita pyydettiin ennen kolmatta työpajaa ja ne käytiin myös ennen työpajaa läpi. Palautetta pyydettiin tietyistä osa-alueista, mutta luonnoksia sai kommentoida myös vapaasti.

Palautteiden pohjalta tehtiin jonkin verran muutoksia ohjeisiin ennen työpajaa. Keskustelua luonnossivuista jatkettiin kolmannessa työpajassa. Työpajaan osallistuivat yhtä henkilö lukuun ottamatta samat henkilöt kuin aiempiinkin työpajoihin. Kolmannessa työpajassa haettiin vielä vahvistusta palautteista syntyneisiin ajatuksiin ja tehtiin vielä muutoksia ohjeisiin käydyn keskustelun perusteella.

Eläkkeensaajan ulkomaille muuttoihin liittyviin ohjeluonnoksiin ja osittain yhteisesti kaikkiin luonnossivuihin saatiin muun muassa seuraavia kommentteja. Näiden kommenttien pohjalta ohjeiden prototyyppiä korjattiin vielä ennen viimeistä työpajaa.

### **Tarvitaanko yleisen Kv-asiat -sivun ja Muutto ulkomaille- ja Muutto Suomeen -sivujen lisäksi enää elämäntilannekohtaisia sivuja?**

”Kyllä tarvitaan.”

”Elämäntilannekohtaisia sivuja olisi mielestäni hyvä olla, jotta ohjeet olisivat niin selkeät, kun mahdollista. Omasta kokemuksestani kansalliselta puolelta voin sanoa, että mitä selkeämpi/yksinkertaisempi ohje sitä parempi, koska kansallisella puolella tuntevat jo etuuksien rakenteet, mutta se just, että miten muutto ulkomaille/Suomeen vaikuttaa etuuksiin on ehkä jossain tilanteissa epäselvää. Mielestäni olisi hyvä lisätä esimerkkejä ohjeisiin (sellaisia tilanteita, jotka toistuu jatkuvasti). Tykkään siitä, että tämän hetken luonnoksessa on heti selkeästi erotettu ”muutto Suomeen” ja ”muutto ulkomaille”, koska oon osittain kaivannut sitä noissa maasta ja maahanmuutto -ohjeissa.”

”Palveluasiantuntijan näkökulmasta myös elämäntilannekohtaiset sivut ovat hyödylliset juuri vakuuttamiseen ja sen perusteisiin liittyen, esim. ”opiskelijana Suomeen, eläkkeensaajana Suomeen”, koska silloin yhdestä paikasta löytyy tiivistetysti tärkeimmät huomioitavat vakuuttamiseen liittyvät asiat kyseisessä tilanteessa ja sitten taas eri etuuksien alta löytyisivät tarkemmat etuuskohtaiset tiedot.”

### **Sivujen hahmottaminen, sivuilla navigointi ja linkit:**

”Esimerkiksi nyt hahmoteltu ”eläkkeensaajana ulkomaille”-kohta on ihan hyvä esimerkki: Navigointi alaotsikoin vasemmalle ja asioiden ryhmittely vastaavasti: ”pääsivuun” yleisellä tasolla ja alaotsikoiden alle tarkemmin. Pääsivulta voi olla linkkauksia alaotsikoihin. Siten, että samaa tietoa ei kirjoiteta kahteen paikkaan, vaan lisätään aktiivisesti linkkausta oikeisiin paikkoihin.”

”Yksittäisen elämäntilanne- tai etuuskohtaisen osion hahmottaminen” Tätä voisi selkeyttää esimerkiksi lisäämällä sivun alkuun otsikot (linkkeinä).”

### **Toimi näin -osiot:**

”Oleellista olisi ehkä asiakkaan jatkoprosessin ja asian etenemisen kannalta se, että mikäli jotain erityistä asiakkaalta muuton yhteydessä etuushakemuksen ja muuttoilmoituksen / ulkomaille muutto ilmoituksen lisäksi vaaditaan, se olisi asiakaspalvelulle selkeästi jossain ohjeen kohdassa ohjeistettu.”

”Mille sivuille, mihin kohtaan sivua, miten kirjataan jne. Verrattuna olemassa oleviin sivuihin näitä voisi tiivistää ja lyhentää, jos mahdollista. Samoin päällekkäisyyttä muiden sisältöjen (esim. ”Eri syitä muuttaa Suomeen”) kanssa voisi välttää. Olisi selkeää, jos sijoittelu olisi joka osiossa sama; oli se sitten sivun alussa tai lopussa.”

”Vai voisiko näille olla omat ”laatikot” esim. tekstin lopussa? Erillistä navigaatiopalkkia vasemmalle en näille omistaisi.”

”Elämäntilanteen kartoittaminen” ja ”toimi näin” - kohtien sisällöt saattaa enemmän vaihdella henkilöryhmittäin, joten näitä voisi sisällyttää myös eri henkilöryhmien kohdalle?”

### **Esimerkkitapaukset:**

”Melko paljon asiaa esimerkin alla. Esimerkit on otsikoitu epäselvästi ja hukkuvat massaan. Tämä on pitkä yhtenäinen teksti, joka vaikeuttaa lukemista.”

”Yksinkertaistetut esimerkit hyvät: Onko tarkoitus, että tämä sivu on itseopiskelua ja koulutusta varten vai hyödyksi palvelutilanteessa? Mielestäni tähän olisi kätevämpi laittaa selkeät yksinkertaiset ja yleiset esimerkkitapaukset ja lyhyet, ytimekkäät huomioon otettavat pointit. Ei niin, että tähän tulee pitkä ohjaus jokaisen esimerkin alle. Nämä lisäpointit pitäisi löytyä muiden otsikoiden, kuin esimerkkien alta. Tästä ei löydä vastausta nopeasti. Pitäisi olla helposti luettava ja nopeasti saatavilla oleva tieto. Nyt esimerkit muistuttavat koulutusmateriaalia.”

### Visualisoinnit:

”Minulle silmään sopivat parhaiten ne diaesimerkit, joissa värit, muodot ja selkeä teksti erottuvat eli esim. diat 2,3,6,7 ja 10. Hieman tylsinä pidin dioja 4,5,8 ja 9 ja myös tekstin määrä niissä oli turhan suuri, vähentää selkeyttä ja vaikeuttaa hahmottamista. Viimeiset valokuvien höystetyt diat olivat tietysti kiinnostavia ja kauniita, mutta teksti kuvan päällä ei erotu nähdäkseni riittävästi ja kuva vie huomion sisällöltä, eli käyttäisin harkiten tämän tyyppisiä pohjia.”

”Dia 2: Onko tässä tarkoitus, että Eläkkeensaajana ulkomaille-osio alaotsikoineen löytyy eläkkeelle vai KV-asioiden alta?”

”Visualisoinnit oli mielestäni tosi hyviä ja selkeyttäviä ja ne olisi varmasti hyödyllisiä ohjeissakin, linkkeinä tai kuvina jos teknisesti onnistuu. Etenkin esimerkkitaupukset oli tosi hyviä ja muutama sellainen linkki ohjeissa olisi hyödyllinen, vaikkei palvelutilanteessa ehtisi lukemaan, mutta niitä voi sitten ajan kanssa esim. itseopiskelun aikana käyttää hyväksi.”

”Mihin tämä tulisi? Hyödyllinen tieto mielenkiintoisesti esitetty, yksinkertaiset taulukot ja esimerkit havainnollistavat asioita parhaiten.”

Kv-asiakaspalvelun ohjeiden niin sanottu juridinen testaus eli ohjeiden tekstien oikeellisuus tarkastetaan, kun lopullisia sivuja kirjoitetaan. Opinnäytetyötä varten kirjoitettuja ohjetekstien sisältöjen oikeellisuutta ei ole tässä vaiheessa vielä tarkastettu.

### 5.5 Lopullinen malli uusituista ohjeista

Opinnäytetyössä kehitetty malli eläkkeensaajan ulkomaille muuttojen ohjeista eli toinen prototyyppi löytyy kokonaisuudessaan työn liitteenä (Liite 4). Liitteenä löytyy myös osa alkuperäisistä asiakaspalvelun ohjeista, josta näkee ohjeiden alkuperäisen rakenteen ja navigaation sekä tekstien sisällön ja jäsentelyn (Liite 2). Myös uusitun ohjeen ensimmäinen prototyyppi on kuvattu liitteessä (Liite 3).

Lopullinen malli uusituista eläkkeensaajan ulkomaille muuton ohjeista rakentuu eläkkeensaajana ulkomaille yläotsikon alle kuvion 41 mukaisesti. Ohjeet sisältävät kolme osiota, jotka ovat tilapäinen ulkomaille muutto, vakinainen ulkomaille muutto ja esimerkkitaupukset. Sivustot sisältävät tietoa siitä, mitä tarkoitetaan tilapäisellä tai vakinaisella muutolla, miten muutosta ilmoitetaan, mihin etuuksiin ulkomaille muutettaessa on oikeus sekä hoito-oikeuden selvittäminen eli oikeus S1-todistukseen ja eurooppalaiseen sairaanhoitokorttiin. Lisäksi sivuilla on kuvattu tilanteet, kun kyseessä on EU-/Eta-maa, Sveitsi tai Iso-Britannia, sosiaaliturvasopimusmaa tai muut maat.



Oma alisivunsa on esimerkkitapauksilla, joihin on kuvattu erilaisia eläkkeensaajana ulkomaille muutto -tilanteita. Näitä tilanteita ovat eläkkeensaajan vakinainen muutto Espanjaan, eläkkeensaajan perheenjäsenen muutto ulkomaille, eläkkeensaajan tilapäinen oleskelu ulkomaille, ulkomailla asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeus, Brexit ja hoito-oikeus sekä eläkkeensaajana Thaimaassa. Esimerkkitapauksilla on haluttu lisätä palveluasiantuntijan ymmärrystä erilaisista muuttotilanteista sekä auttaa muistamista ja hahmottamista. Tapauksia voi myös käyttää esimerkiksi koulutusmateriaaleina ja itseopiskelussa.

Eläkkeensaajana ulkomaille		
Tilapäinen muutto ulkomaille	Vakinainen muutto ulkomaille	Esimerkkitapauksia
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tilapäinen oleskelu ulkomailla</li> <li>Oikeus etuuksiin: eläkkeet, eläkkeensaajan asumistuki, eläketuki ja eläkkeensaajan hoitotuki</li> <li>Oikeus etuuksiin: lääkekorvaukset, yleinen asumistuki ja toimeentulotuki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosiaaliturva</li> <li>Oikeus etuuksiin: EU/Eta-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia</li> <li>Oikeus etuuksiin: Sosiaaliturvasopimusmaat</li> <li>Oikeus etuuksiin: Muut maat</li> <li>Hoito-oikeus</li> <li>Lisätietoa oikeudesta hoitoon ulkomailla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eläkkeensaajan vakinainen muutto Espanjaan</li> <li>Eläkkeensaajan perheenjäsenen muutto ulkomaille</li> <li>Eläkkeensaajan tilapäinen oleskelu ulkomailla</li> <li>Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeus</li> <li>Brexit ja hoito-oikeus</li> <li>Eläkkeensaajana Thaimaassa</li> </ul>

Kuvio 41: Eläkkeensaajana ulkomaille hierarkia ja sisältö

Palautteiden pohjalta eläkkeensaajana ulkomaille -osion oheisiin päätettiin tuoda linkeillä niin sanottu sisällysluettelo kuvion 42 mukaisesti sekä pääsivulle eläkkeensaajana ulkomaille että alisivuille tilapäinen ja vakinainen muutto ulkomaille sekä esimerkkitapauksia sivuille. Sisällysluettelo koostuu sivun otsikoinneista, joita klikkaamalla pääsee sivulla alaspäin kyseessä olevan otsikon tekstiin ilman, että tarvitsee skrollata koko sivu läpi. Keltaisella korostettu teksti (Word-versiossa) tarkoittaa, että siinä kohdin tekstissä on linkki. Muut sivuilla olevat linkit tehdään siten, että linkki avautuu uudelle sivulle. Koko kv-asiakaspalvelun ohjeiden sivustolla kiinnitetään huomiota siihen, että linkitykset ovat loogisia ja ohjautuvat aina samalla tavalla jokaisessa muuttoryhmässä siten, että ohjeiden käyttäjän on helppo hahmottaa sivujen logiikka.

## Eläkkeensaajana ulkomaille (pääsivu)

**Ilmoitus ulkomaille muutosta** on tehtävä, jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailla yli 6 kuukautta. Ilmoitus on hyvä tehdä myös 3 - 6 kuukautta kestävästä ulkomaille muutoista, jotta esim. suorakorvauksen saaminen reseptilääkkeistä sujusi saumattomasti apteekissa.

Sosiaaliturvan tarkoitus	Sosiaaliturvaan kuulumiseen vaikuttaa
Onko sosiaaliturvaan kuulumisen ratkaistu?	Hakemaan ohjaaminen
Palvelutarpeen kartoittaminen	Miksi tietoja tarvitaan
Muuta muistettavaa	Eläkkeensaaja pyytää S1-todistusta, toimi näin

Kuvio 42: Ohjesivun sisällysluettelo

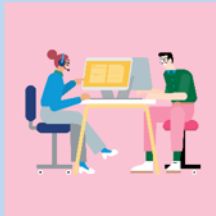
Palautteissa oli myös toivottu, että joitain ohjeiden kohtia voitaisiin korostaa erivärisellä taustalla. Koska ohjesivustolle on teknisesti mahdollista viedä niin sanottuja korostuslaatikoita, päätettiin joitain tekstien osia korostaa sinisellä laatikolla kuvion 43 mukaisesti. Näin asia nousee paremmin esille muun tekstin joukosta ja rytmittää tekstin rakennetta. Lisäksi käytettiin Kelan oman kuvapankin kuvituskuvia lisäämään visuaalisuutta. Myös luetteloinnilla ja tekstin lihavoinnilla haluttiin nostaa esiin tiettyjä asioita tekstistä.

Kuviossa 43 on kuvattu toimintaohje tilanteeseen, jossa asiakas pyytää eläkkeensaajan S1-todistusta. Toimintaohjeeseen on neuvottu, miten kyseisessä tilanteessa tulee toimia, mitä asiakkaan tiedoista tulee tarkastaa ja millainen toimeksiantotyö asiakastietoihin luodaan, jotta ratkaisija voi käsitellä asiakkaan etuusasian.

### Eläkkeensaaja pyytää S1-todistusta

Toimi näin:

Tarkista onko sosiaaliturvaan kuulumisen ratkaistu. Jos ilmoitus muutosta ulkomaille on tehty ja asiakas ei kuulu Suomen sosiaaliturvaan eikä hänellä ole vireillä hoito-oikeusasiaa, **luo Oivaan toimeksiantotyö:**



- Etuus: Hoito-oikeus
- Työtyyppi: Toimeksianto
- Tarkenne: Asiakirja- tai todistuspyyntö/S1
- Työn ohjaaminen: Manuaalisesti
- Ohjaa käsittely-yksikköön: Kansainvälisten asioiden keskus.  
Työ menee automaattisesti oikeaan työjonoon.

Jos ilmoitusta muutosta ulkomaille ei ole tehty, ota asiakkaalta suullinen hakemus. (Oikeus S1-todistukseen voidaan ratkaista, vasta kun sosiaaliturvaan kuulumisen on ratkaistu.)

Kuvio 43: Tekstin korostus sinisellä laatikolla

Palautteiden perusteella ensimmäiset luonnokset esimerkkitapauksista (kuvio 44) koettiin liian pitkiksi. Tämä vähensi niiden selkeyttä ja vaikeutti hahmottamista. Esimerkkitausten toimintaohjeita ei pidetty tarpeellisina, vaan todettiin, että toimintaohjeet pitäisi löytyä muualta ohjeista. Osa piti esimerkkitapausten visuaalisuutta hyvänä ja asiaa selkeyttävänä, mutta osa koki, että kuvat vaikeuttivat tekstin hahmottamista ja taustakuvat vievät huomion tekstistä.



**ELÄKKEENSAAJAN MUUTTO ULKOMAILLE**

Maija on jäänyt eläkkeelle ja aikoo nyt muuttaa Espanjaan viettämään eläkepäiviä. Hän tarvitsee Espanjan viranomaista varten sairaanhoitotodistuksen S1. Hän soittaa Kelaan ja tiedustelee, miten hänen tulisi toimia.

**TARKISTA SEURAAVAT ASIAT OIWASTA**

- Onko asiakas tehnyt Kelaan ilmoituksen muutosta ulkomaille?
- Onko Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen ratkaistu?
- Onko myös hoito-oikeudesta annettu jo päätös?
- Jos ilmoitusta muutosta ei ole tehty eikä kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ole ratkaistu, ota suullinen hakemus tai pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille joko Oma Kelan kautta tai lomakkeella Y38

**YLEISTÄ**

- Oikeus S1- todistukseen voidaan tutkia vasta, kun kuulumisen Suomen sosiaaliturvaan on selvitetty.
- Jos asiakas oleskelee ulkomailta yli 6 kuukautta, päättyy Kelan etuuksien maksaminen.
- Kansaneläkettä voidaan kuitenkin maksaa EU-/ETA-maihin ja Sveitsiin sekä joihinkin muihin maihin, joiden kanssa Kelalla on sosiaaliturvasopimus.
- Kansaneläkkeen maksamisesta annetaan päätös erikseen, jos asiakas muuttaa ulkomaille yli 6 kuukaudeksi.
- Kehota tekemään muuttoilmoitus DVV:lle eli digi- ja väestötietovirastoon.

**KYSY ASIAKKAALTA**

- virallinen muuttopäivä
- minkä ajanjakson aikoo oleskella ulkomailta/onko muutto vakituinen
- osoite ulkomailta
- työskenteleekö asiakas ulkomailta tai toimiiko yrittäjänä
- saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta ja mistä
- aikooko hakea eläkettä muusta maasta kuin Suomesta
- saako jotain muuta etuutta uudesta asuinmaastaan.

**PERHEENJÄSENEEN MUUTTO ULKOMAILLE**

- Jos asiakas ilmoittaa myös puolison tai muun perheenjäsenen muutosta, kerro että perheenjäsenen pitää tehdä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Jos puoliso ei ole eläkkeensaaja eikä työskentele, voi hänellä olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen.
- Oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen voidaan tutkia, kun molempien kuulumisen Suomen sosiaaliturvaan on käsitelty.

Kuvio 44: Alkuperäinen esimerkkitapaus

Saatujen palautteiden perusteella esimerkkitapausten teksteistä poistettiin niin sanotut toimintaohjeet kokonaan ja tekstit pelkistettiin selkeämmiksi esimerkkitarinoiksi kuvion 45 mukaisesti. Kuviossa 42 on kirjoitettu tarinan muotoon kuvaus Espanjaan muuttavasta eläkkeensaajasta:


”Maija on jäänyt eläkkeelle ja aikoo nyt muuttaa Espanjaan viettämään eläkepäiviä. Hän tarvitsee Espanjan viranomaisia varten sairaanhoitotodistuksen S1.

Maija muuttaa ulkomaille vakinaisesti yli 6 kuukaudeksi eikä hän saa eläkettä muista maista kuin Suomesta eikä työskentele. Suomi vastaa hänen sairaanhoitonsa kustannuksista ja hänellä on oikeus todistukseen S1 Suomesta. Hänelle myönnetään myös eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti.

Suomi vastaa toiseen EU- tai Eta-maahan tai Sveitsiin vakinaisesti muuttavan eläkkeensaajan sairaanhoidon kustannuksista, jos eläkkeensaaja saa EU-asetuksen 883/2004 mukaista eläkettä vain Suomesta.

Oikeus S1-todistukseen, voidaan tutkia, kun kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan on selvitetty. Asiakkaan tulee toimittaa S1-todistus rekisteröitäväksi asuinmaansa sairausvakuutuslaitokselle. Kun S1 on rekisteröity asiakkaan asuinmaan sairausvakuutuslaitoksessa, se myöntää asiakkaalle todistuksen, jolla asiakas osoittaa oikeutensa hoitoon asuinmaan terveydenhuollossa.

Maija saa sekä työeläkettä että kansaneläkettä Suomesta. Molemmat voidaan maksaa myös Espanjaan muutettaessa. Eläkkeensaajan asumistuki lakkaa muuttoon.”



### Eläkkeensaajan vakinainen muutto Espanjaan

Maija on jäänyt eläkkeelle ja aikoo nyt muuttaa Espanjaan viettämään eläkepäiviä. Hän tarvitsee Espanjan viranomaisia varten sairaanhoitotodistuksen S1.

Maija muuttaa ulkomaille vakinaisesti yli 6 kuukaudeksi eikä hän saa eläkettä muista maista kuin Suomesta eikä työskentele. Suomi vastaa hänen sairaanhoitonsa kustannuksista ja hänellä on oikeus todistukseen S1 Suomesta. Hänelle myönnetään myös eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti.

Suomi vastaa toiseen EU- tai Eta-maahan tai Sveitsiin vakinaisesti muuttavan eläkkeensaajan sairaanhoidon kustannuksista, jos eläkkeensaaja saa EU-asetuksen 883/2004 mukaista eläkettä vain Suomesta.

Oikeus S1-todistukseen, voidaan tutkia, kun kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan on selvitetty. Asiakkaan tulee toimittaa S1-todistus rekisteröitäväksi asuinmaansa sairausvakuutuslaitokselle. Kun S1 on rekisteröity asiakkaan asuinmaan sairausvakuutuslaitoksessa, se myöntää asiakkaalle todistuksen, jolla asiakas osoittaa oikeutensa hoitoon asuinmaan terveydenhuollossa.

Maija saa sekä työeläkettä että kansaneläkettä Suomesta. Molemmat voidaan maksaa myös Espanjaan muutettaessa. Eläkkeensaajan asumistuki lakkaa muuttoon.

Kuvio 45: Uusittu esimerkkitapaus

Esimerkkitaupuksista poistettiin palautteiden myötä myös taustalla olevat kuvat, jotta kuviot olisivat selkeämpiä ja teksti paremmin hahmotettavissa. Jotta esimerkkitapaukset kuitenkin erottuvat paremmin toisistaan, upotettiin tekstit kehyksiin ja visuaalisuutta lisättiin erilaisilla logoilla.

Osittain ohjeet pidettiin hyvin pelkistettyinä ja visualisoinnit jätettiin erikseen ikään kuin ideoiksi kehittämissyhmälle ja ohjeiden lopullisille kirjoittajille. Tärkeintä oli ohjeiden sisältö ja rakenne, mutta esimerkeillä pyrittiin esittämään erilaisia mahdollisuuksia visuaalisten elementtien käyttämisestä ja herättämään ajatuksia siitä, miten visuaalisuudella voidaan parantaa tekstien ymmärrettävyyttä, asioiden muistamista, hahmottamista ja mieleen palauttamista.

Tekstiversioissa ohjeistusta on pyritty tekemään selkeämmäksi tekstin jäsentelyn ja otsikoinnin ja sisällysluetteloiden avulla. Lisäksi on tuotu värillisiä laatikoita korostamaan tiettyjä osia tekstistä ja tuotu kuvituskuvia Kelan kuvapankista. Näillä voidaan korostaa tiettyjä tekstien osia ja luoda yhtenäistä ilmettä Kelan muun visuaalisen ilmeen kanssa.

Esimerkitapauksia on ollut monissa eri paikoissa jo ennestään, mutta niiden löytäminen on vain ollut vaikeaa. Uusituissa ohjeissa ne haluttiin kerätä yhteen, jotta niitä on helpompi hyödyntää palvelutilanteissa ja itseopiskelussa.

Asiakaspalvelun ohjeiden nykyinen sivusto asettaa tiettyjä rajoituksia erilaisten kuvioiden käyttämiselle ja muokkaamiselle sivustolla. Rajoituksista huolimatta on pyritty antamaan erilaisia ideoita siitä, miten visuaalisuuden avulla ohjeita voitaisiin kehittää. Ideoilla on pyritty herättelemään ajatuksia siitä miksi visuaalisuuden hyödyntäminen olisi kannattavaa. Ohjesivuston rajoitusten vuoksi, visualisointeja ei ole viety lopulliseen ohjeiden prototyyppiin, jotta tekstejä on helpompi käyttää myös sellaisenaan.

## 6 Johtopäätökset

### 6.1 Opinnäytetyön tulokset tavoitteiden näkökulmasta

Opinnäytetyön tavoitteena oli oikeusmuotoilun keinoin luoda selkeät ja ymmärrettävät Kelan kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeet. Opinnäytetyön osalta ohjeiden kehittäminen rajattiin koskemaan eläkkeensaajan ulkomaille muuttoa. Kehittämistehtävään lähdettiin hakemaan ratkaisua tutkimuskysymysten avulla ja työn teoreettinen viitekehys ja eri aineistonkeruumenetelmät muodostivat työlle tietoperustan, jonka avulla ohjeita lähdettiin kehittämään sellaisiksi, että ne palvelisivat palveluasiantuntijoiden ja ratkaisuasiantuntijoiden tarpeita asiakaskohtaamisissa ja edistäisivät hyvää asiakaspalvelua.

Työssä saatiin vastaukset kysymyksiin, kuka on ohjeiden loppukäyttäjä, millaisia tarpeita loppukäyttäjällä on ja keskeiset asiat, joita ohjeista pitäisi löytyä. Lisäksi pyrittiin löytämään keinoja, miten lainsäädäntöön perustuvat asiat voitaisiin esittää selkeästi ja ymmärrettävästi. Tutkimuksen aikana saatiin myös vastauksia siihen, voidaanko visuaalisuutta hyödyntää ohjeiden kehittämisessä.

Tutkimusotteena opinnäytetyössä toimi laadullinen tutkimus. Lisäksi käytettiin oikeusmuotoilun ja yhteiskehittämisen menetelmiä. Oikeusmuotoilu ja yhteiskehittämisen menetelmät sopivat kehittämishankkeeseen erittäin hyvin. Työpajatyöskentelyllä saatiin osallistettua loppukäyttäjät ohjeiden kehittämiseen ja arvokasta tietoa suoraan loppukäyttäjiltä.

Tietoperustassa käytettiin lainoppia näkökulmana avaamaan opinnäyteyön aihealueeseen liittyvää lainsäädäntöä. Sillä pyrittiin selvittämään, mikä on kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeisiin liittyvä lainsäädäntöpohja ja miten sitä oikeusmuotoilun keinoin pyritään tekemään ymmärrettävämmäksi. Lisäksi pyrittiin hahmottamaan Kelaa sitovan lainsäädännön kokonaiskuva ja oikeudellisten asioiden suhteet.

## 6.2 Kehittämistyön luotettavuuden arviointi

Hyvän tutkimuksen vaatimus on sen eettinen kestävyys. Se on myös tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli ja se koskee myös tutkimuksen laatua. Tutkijan on huolehdittava siitä, että hänellä on laadukas tutkimussuunnitelma ja että valittu tutkimusasetelma on sopiva ja raportti on hyvin tehty. Eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta.<sup>167</sup>

Keskeinen osa hyvää tutkimusta on sen luotettavuuden arvioiminen. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa puhutaan yleisesti reliabiliteetista (luotettavuus) ja validiteetista (pätevyys). Käsitteet näiden termien sopivuudesta laadullisen tutkimuksen arvioinnissa vaihtelevat. On kuitenkin selvää, että laadullisen tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta ei voida arvioida samalla lailla kuin määrällisen.<sup>168</sup>

Laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa validiteetti eli pätevyys saa usein enemmän huomiota kuin reliabiliteetti. Validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus pätevä ja onko se perustellusti tehty. Se kertoo myös, ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät ”oikeita”. Pätevydestä laadullisessa tutkimuksessa voidaan puhua myös uskottavuutena ja vakuuttavuutena. Sitä voidaan parantaa tutkimuksen kokonaisvaltaisella kriittisellä arvioinnilla. Tutkimuksen eri vaiheissa tulisi kysyä aina mitä, miksi ja miten. Lisäksi tutkimuksen arviointiin kuuluu aina reflektointi eli oman toiminnan kriittinen analysointi läpi koko tutkimusprojektin.<sup>169</sup>

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole kuitenkaan olemassa yhtä yksiselitteistä ohjetta. Koska tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, tulee sen olla johdonmukainen. Sisältöjen tulee kaikkien olla täytetty myös suhteessa toisiinsa. Tutkimuksen kohde ja tarkoitus tulee selvittää tarkasti. Tulee kertoa, mitä on tutkimassa ja miksi. Pitää myös olla sitoutunut tutkijana tutkimukseensa ja miettiä, miksi tämä tutkimus on minusta tärkeä. Voi miettiä, mitä olen olettanut tutkimuksen alussa ja ovatko ajatukseni muuttuneet. Myös aineiston keruu tulee avata. Onko se tapahtunut haastatteluina ja miten haastattelut on toteutettu teknisesti. Mitä ovat olleet aineiston keruun erityispiirteet ja mahdolliset ongelmat tai muut merkitykselliset seikat. Pitää myös analysoida, miten tutkimuksen tiedonantajat

<sup>167</sup> Sarajärvi & Tuomi 2018, 132.

<sup>168</sup> Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luku 3.3.

<sup>169</sup> Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, luvut 3.3.1 ja 3.3.3.

valittiin, montako heitä oli, ja miten heihin oltiin yhteydessä. On myös arvioitava, miten suhde tutkijan ja tiedonantajien välillä toimi. Tulee selvittää, ovatko tiedonantajat lukeneet tutkimustulokset ennen niiden julkaisua ja muuttivatko heidän kommenttinsa mahdollisesti tuloksia. Myös tutkimuksen kesto tulee selvittää.<sup>170</sup>

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden tärkeimpänä kriteerinä voidaan pitää itse tutkijaa ja hänen rehellisyyttään. Laadullisessa tutkimuksessa arvioidaan tutkijan tekemiä valintoja ja ratkaisuja. Näin ollen tutkijan tulee arvioida jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla tutkimuksensa luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidaan koko ajan suhteessa teoriaan, analyysitapaan, tutkimusaineiston luokitteluun, ryhmittelyyn, tulkintaan, itse tutkimiseen, tutkimustuloksiin ja johtopäätöksiin. Tutkijan on kuvattava ja perusteltava mistä, mitä ja miten hän on valintansa tehnyt ja ratkaisuihinsa päätenyt. Hänen on myös pystyttävä arvioimaan ratkaisujensa toimivuus tavoitteiden kannalta.<sup>171</sup>

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen luotettavuutta on pyritty lisäämään raportoimalla koko kehittämisprosessi hyvin tarkasti vaihe vaiheelta ja kuvaamalla analysointimenetelmät ja tutkimuksen kesto hyvin. Läpinäkyvyyttä on lisätty myös käyttämällä suoria sitaatteja saaduista vastauksista ja palautteista.

Kehittämistyön aineisto on pyritty keräämään monipuolisesti työpajojen ja kirjallisten tehtävien kautta. Tutkimusraportti etenee johdonmukaisesti ja työpajatyöskentelyn menetelmät ja työn vaiheet on kuvattu tarkasti ja rehellisesti siten, että prosessia on helppo seurata. Ohjeiden prototyypeistä kerättiin palautetta ja palautteet luettiin läpi huolellisesti ja niistä myös keskusteltiin loppukäyttäjien kanssa. Työtä pyrittiin tekemään mahdollisimman objektiivisesti loppukäyttäjää kuunnellen.

Tutkimuksen tiedonantajat valittiin kehittämisryhmän jäsenen toimesta siten, että pyrittiin löytämään sellaiset henkilöt, joilla on mahdollisimman hyvää näkemystä asiakaspalvelutyöstä ja siihen käytettävistä välineistä. Opinnäytetyön tekijä ei osallistunut loppukäyttäjien tai muiden kehittämisryhmään osallistuvien henkilöiden valintaan.

Työpajoihin osallistuvien loppukäyttäjien määrä oli pieni, koska työtilanne ei sallinut, että työpajoihin olisi osallistunut useampi palveluasiantuntija. Toisaalta työpajoissa toimiminenkin olisi saattanut käydä haasteelliseksi, jos osallistujia olisi ollut enemmän. Skypen kautta järjestetyt työpajat tuovat aina omat haasteensa työskentelyyn. Kirjallisten tehtävien avulla pyrittiin kuitenkin lisäämään vastaajien määrää, kun työpajoihin osallistuneet

---

<sup>170</sup> Sarajärvi & Tuomi 2018, 144.

<sup>171</sup> Vilkkä 2015, 196-197.

palveluasiantuntijat konsultoivat työpajojen jälkeen vielä kollegoja ja keräsivät yhteen keskusteluista nousseita asioita.

Kehittämishankkeen työpajoihin osallistuville palveluasiantuntijoille annettiin tiedoksi, mikä on opinnäytetyön osuus kehittämishankkeessa ja kerrottiin, miten työpajoista saatuja tietoja käytetään. Loppukäyttäjiä haastateltaessa kerrottiin, että yksittäistä henkilöä ei voi opinnäytetyön raportista tunnistaa. Loppukäyttäjille kerrottiin myös, kuinka monta työpajaa kehittämishankkeessa tullaan toteuttamaan ja kuinka paljon niihin on varattu aikaa. Kerrottiin myös, kuinka paljon heille on varattu työaikaa kirjallisten tehtävien tuottamiseen ja palautteen antamiseen. Lupa työajan käyttöön oli pyydetty etukäteen esimiehiltä. Työpajoihin osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen.

### 6.3 Työn tulosten hyödynnettävyys ja jatkotoimenpiteet

Opinnäytetyössä saatiin koottua malli uusituista kansainvälisten asioiden asiakaspalvelun ohjeista eläkkeensaajien muuttoihin liittyvän ohjeistuksen osalta. Kehittämistyön pohjalta saatiin koottua ohjeistuksen rakenne ja sisältö sekä vastauksia siihen, voitaisiinko visuaalisuutta hyödyntää ohjeiden muotoilussa.

Visuaalisuuden hyödyntäminen osoittautui haasteellisemmaksi kuin aluksi oli ajateltu. Ohjesivusto itsessään asetti rajoitteita visuaalisuuden hyödyntämiselle. Toisaalta myös tuotetut visuaaliset materiaalit eivät olleet kaikkien loppukäyttäjien mielestä välttämättä käyttökelpoisia sellaisenaan. Tämän vuoksi visualisointeja päädyttiin pelkistämään melko paljon. Kaikki tuotetut materiaalit jätettiin kuitenkin kehittämissryhmän käyttöön ja ohjeiden kirjoittajat voivat hyödyntää opinnäytetyön tuloksia tulevaisuudessa ohjeiden kehittämistyön jatkuessa.

Ohjeiden malli pyrittiin kirjoittamaan siten, että eläkkeensaajan ulkomaille muuttojen ohjeistuksen rakennetta pystyttäisiin hyödyntämään myös muissa muuttoryhmissä, jolloin suunnittelutyö olisi hiukan helpompaa ja ohjeista saataisiin yhtenäiset ja loogiset. Kun jokaisen muuttoryhmän ohjeet mukailevat samaa sisällöllistä kaavaa, on palveluasiantuntijan helpompi löytää ohjeista etsimänsä asiat.

Koska varsinaisten visuaalisten kuvioiden ja elementtien suunnittelemine oli haasteellista ilman, että niitä pystyi testaamaan suoraan oikeilla ohjesivuilla, jätettiin visuaalisuuden hyödyntämisen ajatus kehittämissryhmälle ja ohjeiden lopullisille kirjoittajille ideoiksi ja ajatuksiksi siitä, millaisilla erilaisilla keinoilla ohjeista voisi tehdä visuaalisemmat. Jatkotoimenpide-ehdotuksena on, että lopullisille uusituille sivuille pyritään tuomaan erilaisia visuaalisia elementtejä, joiden avulla voidaan paremmin hahmottaa kokonaisuuksia ja helpottaa muistamista ja mieleen palauttamista sekä helpottaa uusien asioiden omaksumista. Kokonaisuudessaan voidaan todeta, että työ täyttää hyvin sille asetetut tavoitteet.



Ennen opinnäytetyön julkaisemista, Kelan kansainvälisten asioiden osaamiskeskuksen edustajat kävivät opinnäytetyön raportin läpi ja arvioivat opinnäytetyötä kehittämishankkeen kannalta seuraavasti:

” Hanna Sillanpää osallistui Kelan asiakaspalveluohjeiden uudistamistyöhön aktiivisesti ja asiantuntevasti. Hannan kokemus Kelan etuusratkaisutyöstä ja oikeusmuotoiluopinnot osoittautuivat erinomaiseksi yhdistelmäksi ja toivat lisäarvoa kehittämistyöhön.

Oikeusmuotoilun keskeisten teemojen tuominen ohjeiden uudistamisen projektiin lisäsi meidän ohjeiden kirjoittajien ymmärrystä ja osaamista ja auttoi tavoitteen täsmentämisessä. Opinnäytetyöhön sisältynyt käyttäjäprofiilien ja palvelupolkujen tarkastelu toi uusia näkökulmia ja vahvisti myös jo olemassa olevia käsityksiä käytännön asiakastilanteisiin liittyvistä haasteista ja ohjeiden käyttäjien tarpeista. Opinnäytteessä listatut ohjeiden selkeyttämiskeinot auttavat muotoilemaan nykyisiä ohjeita käyttäjäystävällisemmiksi.

Opinnäytetyössä on tunnistettu ja kiteytetty olennaiset ohjeiden kehittämistarpeet, joita olemme voineet hyödyntää kansainvälisten asioiden ohjekokonaisuuden uudistamisessa. Myös opinnäytetyön puitteissa tehty luonnos ulkomaille muuttavan eläkkeensaajan ohjeesta on hyödynnettävissä muissa ohjeissa (rakenne, esimerkit, visuaalisuus).

Erityismaininnan ansaitsee opinnäytetyön visuaalinen osuus, jossa on onnistuttu esittämään monimutkaisia ja -tahoisia asioita selkeästi. On harmi, että teknisistä syistä emme voi sitä kaikkea vielä toistaiseksi hyödyntää Kelassa. Opinnäytetyöhön sisältyvä visuaalinen materiaali on kuitenkin hyvä esimerkki siitä mitä haluamme jatkossa tavoitella. Osaa opinnäytetyön kuvista voidaan kuitenkin käyttää sellaisenaan esim. koulutusmateriaaleissa, vaikka niitä ei vielä ole mahdollista liittää ohjeteksteihin.

Lämpimät kiitokset Hannalle oman osaamisensa ja kehittämispänsä tuomisesta ohjeiden kehittämistyöhön.”

## Lähteet

### Kirjallisuus ja artikkelit

Ambrose G. & Harris P. 2015. Design Thinking for Visual Communication. Second Edition. London UK: Bloomsbury Publishing Plc.

Berger-Wallisser, G., Barton. T. & Haapio, H. 2017. From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process. American Business Law Journal Volume 54, Issue 2, 347-392. Viitattu 10.5.2021. <http://dx.doi.org.nelli.laurea.fi/10.1111/ablj.12101>

Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. E-kirja. Helsinki. Talentum.

Hagan, M. 2017. Law by Design. Viitattu 9.3.2021. <https://www.lawbydesign.co/>

Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hirvonen A., 2011. Mitkä metodit? Opas oikeustieteen metodologiaan. Yleisen oikeustieteen julkaisuja 17. Helsinki. Viitattu 14.6.2021. <http://hdl.handle.net/10138/225264>

Hormess M., Lawrence, Schneider J. & Stickdorn M. 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook. E-book. O'Reilly Media, Incorporated.

Husa J. 2008. Ensimmäinen alaluku Kirjallisen työn lähtökohdat teoksessa Husa J., Mutanen A. & Pohjolainen T. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki. Talentum, 1-27.

Husa J. 2014. Ensimmäinen alaluku Yleiset perusteet teoksessa Husa J. & Pohjolainen T. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet. Johdatus julkisoikeuteen. Talentum. Helsinki, 1-40.

Keinänen A. 2010. Empiirisen oikeustutkimuksen tarpeellisuudesta ja sen nykytilasta. Oikeus 4/2010. 465-470. Viitattu 7.2.2021. [Keinänen, Anssi: Empiirisen oikeustutkimuksen tarp... | EDILEX](https://www.edilex.fi/oikeus/7524) <https://www.edilex.fi/oikeus/7524>

Koivisto I. 2014. Helsingin oikeustieteellinen tiedekunta. Johdatus hyvään hallintoon. Helsinki: Unigrafia Oy.

Lindfors H. (toim.) 2004. Helsinki. Empiirinen tutkimus oikeustieteessä. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 64. Viitattu 7.2.2021. [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152554/TTA64\\_Lindforstoim\\_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152554/TTA64_Lindforstoim_2004.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mäenpää O. 2007. Grunderna för god förvaltning. E-bok. Helsingfors: Juridiska fakulteten vid Helsingfors Universitet.

Mäenpää O. 2018. Hallinto-oikeus. Alma Talent. Helsinki.

Ojanen, T. 2016. EU-oikeuden perusteita. Edita. Helsinki.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro Oy.

Passera, S. 2017. Beyond the wall of contract text. Visualizing contracts to foster understanding and collaboration within and across organizations. Väitöskirja. Helsinki. Aalto Yliopisto. Viitattu 10.5.2021. [isbn9789526075280.pdf \(aalto.fi\)](#)

Penttinen, S. & Talus, K. 2016. Johdatus Euroopan unionin oikeuteen. Turun yliopisto. Oikeustieteellinen tiedekunta. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes print.

Pohjolainen T. 2014. Kolmas alaluku Ylimmät valtioelimet ja neljäs alaluku Yksilön oikeusaseman perusteet teoksessa Pohjolainen T. & Husa J. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet. Johdatus julkisoikeuteen. Talentum. Helsinki, 77-80, 109 ja 129-211.

Raitio, J. 2017. Euroopan unionin oikeuden periaatteet ja perusvapaudet. Helsingin yliopisto. Oikeustieteellinen tiedekunta. Helsinki. Unigrafia Oy.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2012. This is Service Design Thinking. Basics-Tools-Cases. E-book. Amsterdam: BIS Publishers.

Tuominen, K. 2016. Introducing Benchmarking. E-kirja. Oy Benchmarking ltd.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. Helsinki. Talentum.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä. PS-kustannus.

#### Muut lähteet

Arter 2021. Blogi. Palvelumuotoiluprosessi ja sen vaiheet. Palvelumuotoilun tuplatimantti. Viitattu 9.3.2021. <https://www.arter.fi/palvelumuotoiluprosessi-ja-sen-vaiheet/>

Design Council 2015. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Viitattu 9.3.2021. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Eduskunnan oikeusasiamies 2021. Mitä on hyvä hallinto? Viitattu 29.3.2021. <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/web/selkосуomi/mita-on-hyva-hallinto>

Eduskunta 2021. Valtiosopimukset. Viitattu 24.5.2021. <https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kv-jarjestot/kansainvalisen-oikeuden-tietopaketti/Sivut/Valtiosopimukset.aspx>

EU-terveydenhoito.fi 2021. Tietoa terveyspalvelujen käyttämisestä Suomessa ja ulkomailla. Muutto ulkomaille eläkeläisenä. Viitattu 25.5.2021. <https://www.eu-terveydenhoito.fi/terveyspalvelut-ulkomailla/muutto-ulkomaille/muutto-ulkomaille-elakelaisena/>

Haapio, H. 2012. Sopimusten ja säädösten visualisointi: Tie toimivampiin teksteihin. Julkaisussa Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. 2/2012. Viitattu 14.6.2021. [Sopimusten ja säädösten visualisointi: Tie toimivampiin teksteihin - Kielikello](#)

Haapio, H. 2013. Vaasan yliopiston uutinen. Väitös: Visuaaliset ja käyttäjäkeskeiset sopimukset liiketoiminnan tukena. Viitattu 10.5.2021. <https://www.univaasa.fi/fi/news/haapio/>

Havainnollistaminen auttaa ymmärtämään 2016. Opiskelijan rakennuspalikat. Viitattu 14.6.2021. [Havainnollistaminen auttaa ymmärtämään | Opeopiskelijan rakennuspalikat \(wordpress.com\)](#)

Huhtamäki, H. & Rentola, E. 2019. STM kärkihankkeen loppuraportti. Asumiseen perustuva sosiaaliturva kansainvälisissä tilanteissa. Raportteja ja muistioita 2019:10. Sosiaaliturva ja vakuutusosasto. Viitattu 25.5.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161423/STM\\_loppuraportti\\_FI\\_ve rkko.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161423/STM_loppuraportti_FI_ve rkko.pdf)

Kela 2021a. Kansainvälisten asioiden keskus (KV-keskus). Viitattu 19.11.2021. <https://www.kela.fi/kv-keskus>

Kela 2021b. International House Helsinki. Viitattu 7.5.2021. <https://www.kela.fi/ihh>

Kela 2021c. Tietoa brexitin vaikutuksista Kelan etuuksiin. Viitattu 19.11.2021 [Tietoa brexitistä - kela.fi](#)

Kela 2021d. Suomen sosiaaliturva. Viitattu 14.5.2021. <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>

Kela 2021e. Kela lyhyesti. Viitattu 25.3.2021. <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>

Kelan strategia 2021. Viitattu 30.8.2021. <https://www.kela.fi/strategia>

Kotimaisten kielten keskus 2021. Kielitieto. Hyvä virkakieli. Säädöskieli. Viitattu 27.5.2021. [Säädöskieli - Kotimaisten kielten keskus \(kotus.fi\)](https://www.kotus.fi/saadoskieli)

Lainkirjoittajan opas 2021. Valtiosopimukset Suomen oikeusjärjestyksessä. Viitattu 24.5.2021. [Valtiopapit Suomen oikeusjärjestyksessä | Lainkirjoittajan opas \(finlex.fi\)](https://www.finlex.fi/valtiopapit/valtiopapit-suomen-oikeusjarjestyksessa)

Legal design Alliance 2021. Viitattu 9.3.2021. <https://www.legaldesignalliance.org/>

Rostén-Jokinen, L. 2019. Asiakas kysyy ja Kela-Kerttu vastaa - ymmärrettävää asiakaspalvelua kirjoittamalla. Julkaisussa Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. 4/2019. Viitattu 27.5.2021. [Asiakas kysyy ja Kela-Kerttu vastaa - ymmärrettävää asiakaspalvelua kirjoittamalla - Kielikello](https://www.kielikello.fi/asiakas-kysyy-ja-kela-kerttu-vastaa)

Rostén-Jokinen, L. 2021. Selkeää kieltä tarvitaan myös asiakaskohtaamisissa. Sosiaalivakuutus. Sosiaali- ja terveysturvan asiantuntijalehti Kelan sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille. Blogikirjoitus. Viitattu 14.5.2021. [Selkeää kieltä tarvitaan myös asiakaskohtaamisissa | Sosiaalivakuutus](https://www.sosiaalivakuutus.fi/selkeaa-kielta-tarvitaan-myos-asiakaskohtaamisissa)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.2.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021a. Tietoa Brexitistä. [Brexit EU - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi/brexit)

Sosiaali- ja Terveysministeriö 2021b. Euroopan sosiaalisten oikeuksien komitea. Viitattu 25.3.2021. <https://stm.fi/ministerio/kansainvaliset-asiat/en/euroopan-sosiaalisten-oikeuksien-komitea>

Tiililä, U. 2014. Kielikäsitukset hyvän virkakielen esteenä. Julkaisussa Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. 3/2014. Viitattu 27.5.2021. [Kielikäsitukset hyvän virkakielen esteenä - Kielikello](https://www.kielikello.fi/kielikaesitykset-hyvan-virkakielen-esteena)

Tiililä, U. 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? Julkaisussa Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. 3/2015. Viitattu 27.5.2021. [Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? - Kielikello](https://www.kielikello.fi/mita-on-asiallinen-selkeja-ja-ymmarrettava-virkakieli)

Tiililä, U. 2018. Virkakielityön periaatteet. Työtä kielen parissa ihmisten hyväksi. Julkaisussa Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. 2/2018. Viitattu 27.5.2021. [Virkakielityön periaatteet: työtä kielen parissa ihmisten hyväksi - Kielikello](#)

Ulkoministeriö 2021. Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus (1966). Viitattu 25.3.2021. [https://um.fi/yk-n-voimassa-olevat-ihmisoikeussopimukset/-/asset\\_publisher/vcCt60yvlDdt/content/taloudellisia-sosiaalisia-ja-sivistyksellisia-oikeuksia-koskeva-kansainvalinen-yleissopimus-1966--1](https://um.fi/yk-n-voimassa-olevat-ihmisoikeussopimukset/-/asset_publisher/vcCt60yvlDdt/content/taloudellisia-sosiaalisia-ja-sivistyksellisia-oikeuksia-koskeva-kansainvalinen-yleissopimus-1966--1)

Valtioneuvosto 2021. Eduskunnan tehtävät. Viitattu 14.5.2021. [Valtioneuvosto ja eduskunta](#)

Vanhuuseläke etuusohje 2021. Kela. Viitattu 14.5.2021.

<https://www.kela.fi/documents/10192/3241004/Vanhuusel%C3%A4ke.pdf>

Visuaalisen vaikuttamisen kolme tasoa 2017. MIF. Viitattu 14.6.2021. [Visuaalisen vaikuttamisen kolme tasoa - MIF](#)

Julkaisemattomat

Kansainvälisten asioiden osaamiskeskus 2019. Sisäinen materiaali. Kv-osaamiskeskuksen toimintasuunnitelma.

Kela 2020. Sisäinen materiaali. Ennakkotietoa ohjetyöstä.

Lehtinen E. 2020. Sisäinen materiaali. Aihe-ehdotus opinnäytetyötä varten. Asiakaspalvelun ohjeet paremmiksi.

## Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön keskeiset käsitteet .....	13
Kuvio 2: Kehittämisprosessi ja tutkimusmenetelmät .....	16
Kuvio 3: Tuplatimantti (Arter 2021) .....	25
Kuvio 4: Aineistonkeruumenetelmät .....	33
Kuvio 5: Ryhmä- ja pajatyoäskentelyn alkuvuoden 2021 aikataulu .....	36
Kuvio 6: Kehittämishankkeen aikana kerätty aineisto .....	40
Kuvio 7: Samankaltaisuuskaavio .....	43
Kuvio 8: Rakenne ja sisällöt .....	48
Kuvio 9: Sosiaaliturvan jakautuminen Suomessa .....	56
Kuvio 10: Eläkkeensaajan muutto ulkomaille (kuviot Kelan kuvapankki) .....	66
Kuvio 11: Palveluasiantuntija Ella .....	69
Kuvio 12: Palveluasiantuntija Anna .....	70
Kuvio 13: Ratkaisuasiantuntija Hannele .....	70
Kuvio 14: Palveluasiantuntija Veeti .....	71
Kuvio 15: Palveluasiantuntijan sidosryhmäkartta .....	72
Kuvio 16: Kv-asiakaspalvelun ohjeet ja kytkökset muihin ohjeisiin ja materiaaleihin .....	73
Kuvio 17: Kv-asiakaspalvelun ohjeet - eläkkeensaajana ulkomaille .....	74
Kuvio 18: Palveluasiantuntijan palvelupolku .....	76
Kuvio 19: Ratkaisuasiantuntijan palvelupolku .....	77
Kuvio 20: Ideakortti 1 - Visuaalisuuden hyödyntäminen .....	78
Kuvio 21: Ideakortti 2 - Esimerkkitapaukset ja tarinankerronta .....	79
Kuvio 22: Arvolupaus .....	80
Kuvio 23: Kv-asiakaspalvelun ohjeiden hierarkia (eläkkeensaajana ulkomaille) .....	82
Kuvio 24: Eläkkeensaajana ulkomaille, prosessikuvaus 1 (Kuviot Kelan kuvapankki) .....	84
Kuvio 25: Prosessikuvaus 2 .....	85
Kuvio 26: Yleistä eläkkeensaajan muutosta ulkomaille versio 1 (Kuviot Kelan kuvapankki) ....	85
Kuvio 27: Yleistä eläkkeensaajan muutosta ulkomaille versio 2 (Kuviot Kelan kuvapankki) ...	86
Kuvio 28: Ohjeita eläkkeensaajan muuttoihin liittyen versio 1 (Kuviot Kelan kuvapankki) ....	86
Kuvio 29: Ohjeita eläkkeensaajan muuttoihin liittyen versio 2 (Kuviot Kelan kuvapankki) ....	87
Kuvio 30: Sosiaaliturvaan kuuluminen ja oikeus etuuksiin versio 1 (Kuviot Kelan kuvapankki)	87
Kuvio 31: Sosiaaliturvaan kuuluminen ja oikeus etuuksiin versio 2 (Kuviot Kelan kuvapankki)	88
Kuvio 32: Palvelutarpeen kartoittaminen (Kuviot Kelan kuvapankki) .....	88
Kuvio 33: Malli taulukkomuotoisesta visualisoinnista .....	89
Kuvio 34: Toimenpiteet ja oikeus etuuksiin versio 1 .....	90
Kuvio 35: Toimenpiteet ja oikeus etuuksiin versio 2 .....	90
Kuvio 36: Eläkkeensaajana Espanjaan .....	91
Kuvio 37: Eläkkeensaajana Saksassa .....	92
Kuvio 38: Tilapäisesti ulkomailta .....	92

Kuvio 39: Eläkkeensaajana Thaimaassa .....	93
Kuvio 40: Brexit ja hoito-oikeus .....	93
Kuvio 41: Eläkkeensaajana ulkomaille hierarkia ja sisältö.....	97
Kuvio 42: Ohjesivun sisällysluettelo.....	98
Kuvio 43: Tekstin korostus sinisellä laatikolla .....	98
Kuvio 44: Alkuperäinen esimerkkitapaus .....	99
Kuvio 45: Uusittu esimerkkitapaus .....	100



## Liitteet

Liite 1: Opinnäytetyön projektisuunnitelma .....	114
Liite 2: Kv-asiakaspalvelun alkuperäiset ohjeet.....	115
Liite 3: 1. prototyyppi .....	120
Liite 4: 2. prototyyppi .....	129

## Liite 1: Opinnäytetyön projektsuunnitelma

### OPINNÄYTETYÖN PROJEKTISUUNNITELMA

**KELAN KANSAINVÄLISTEN ASIOIDEN ASIAKASPALVELUN OHJEIDEN KEHITTÄMINEN OIKEUSMUOTOILUN KEINAIN**



#### YHTEISTYÖSTÄ SOPIMINEN

**12/2020**

Kelan ehdottamista aiheista kiinnostuin asiakaspalvelun ohjeiden kehittämiseen liittyvästä aiheesta ja otin yhteyttä Kelassa henkilöihin, jotka olivat aiheita ehdottaneet. Tästä lähdin pohtimaan, mihin etuteen aihe voisi liittyä ja voisiko omasta yksiköstäni tai jostain muualta löytyä tarvetta tällaiselle kehittämiselle.

Muutaman sattuman kautta sain tietooni, että kv-asiakaspalvelun ohjeiden kehittämisestä onkin jo olemassa kehittämisprojekti, joka on jäänyt kesken ja jota ollaan juuri käynnistämässä uudestaan.

Otin yhteyttä henkilöön, joka on mukana projektissa ja pääsin sopimaan yhteistyöstä.

18.12.2020 tapasimme ensimmäisen kerran Skype-palaverissa ja sovimme yhteistyöstä ja toimintatavoista.



#### AIHEEN IDEOINTIA

**10-12/2020**

Aluksi lähdin pohtimaan löytäisikö omasta työstäni Kelan Kansainvälisten asioiden keskuksessa sellaista aihetta, jota voisin työstää opinnäytetyönä. Tässä vaiheessa jo mietin erilaisten työohjeiden kehittämistä, mutta omassa yksikössä ei oikein ollut sellaisia ohjeita, joista olisi riittänyt kehittettävää opinnäytetyöksi asi.

Kelan sisäisellä keskustelupalstalla heräsi sattumalta keskustelua oikeusmuotoilusta, johon osallistuin kertomalla opinnoistani ja oikeusmuotoilu herätti paljon kiinnostusta. Tästä lähtikin liikkeelle ideoita oikeusmuotoiltavista aiheista. Koska Kela on sopinut yhteistyöstä Laurean kanssa, toimitettiin kehittämisideoita myös Laureaan.



#### OPINNÄYTETYÖN JA TYÖPAJOJEN SUUNNITTELUA

**1/2021 itsenäistä työskentelyä:** Aiheanalyysin tekoa ja perehtymistä tietoperustaan ja mahdolliseen materiaaliin niin tietoperustan kuin tutkimus- ja kehittämisenetelmien kannalta.

Ensimmäisen työpajan suunnittelua. Ketkä ovat kv-aspaohjeiden loppukäyttäjät? Mitä erityispiirteitä heillä on? Millainen on asiakasmatka kullakin ryhmällä/persoonalla? Työpajan tavoitteena luoda käyttäjäprofiilit ja asiakasmatkat sekä löytää niitä asioita, jotka kv-aspaohjeista pitäisi löytyä. Lisäksi pyrkiä ideoimaan hyviä keinoja asioiden esittämiseen esim. visuaalisuutta tai tarinakerrontaa hyödyntäen.



#### VALMISTAUTUMISTA TYÖPAJAAN

**27.1.2021** Valmistautumista ensimmäiseen työpajaan projektiryhmän kanssa.



#### TIETOPERUSTAN JA TUTKIMUS-SUUNNITELMAN KIRJOITTAMISTA

**2-4/2021** Itsenäistä työskentelyä, kirjoittamista ja suunnittelutyötä

**4.2.2021** rakenteet ja käyttäjäprofiilit

#### VALMISTAUTUMISTA TOISEEN TYÖPAJAAN

**17.2.2021** Valmistautumista toiseen työpajaan, palautteiden läpikäyntiä projektiryhmän kanssa.

#### TYÖPAJAN TULOSTEN ANALYSOINTIA

**3-5/2021** Kirjoittamista ja suunnittelutyötä



#### YHTEISTYÖTÄ PROJEKTIRYHMÄN KANSSA

Kevät - kesä 2021  
Palaverit 29.3.2021, 19.4.2021, 26.4.2021, 3.5.2021, 4.5.2021, 1.6.2021, 17.6.2021

#### LOPULLISEN LUONNOKSEN JÄTTÖ PROJEKTIRYHMÄLLE

**17.6.2021** Kolmannen työpajan jälkeen pidettiin vielä palaverin muiden ohjeita kirjoittavien suunnittelun asiantuntijoiden kanssa. Opinnäytetyön osalta ohjeet oli nyt saatu siihen vaiheeseen, että ne luovutettiin projektiryhmän käytettäväksi.



#### OPINNÄYTETYÖN VALMISTUMINEN

**Loppuvuosi 2021** Opinnäytetyön raportin kirjoittamista ja tulosten analysointia. Lopuksi vielä opinnäytetyön esittäminen ja raportin palauttaminen arvioitavaksi.

## Liite 2: Kv-asiakaspalvelun alkuperäiset ohjeet

Ohjeet on tarkoitettu Kelan sisäiseen käyttöön.

Alkuperäiset kv-asiakaspalvelun ohjeet ovat pääasiassa otsikon maasta- ja maahanmuutto alla. Oma otsikkonaan löytyy osio eläkkeensaajana ulkomaille. Tähän liitteeseen on avattu vain osio eläkkeensaajana ulkomaille.

Ohjeiden alkuperäinen navigaatio:

Uusimmat päivitykset Asiakaspalvelun ohjeet

?

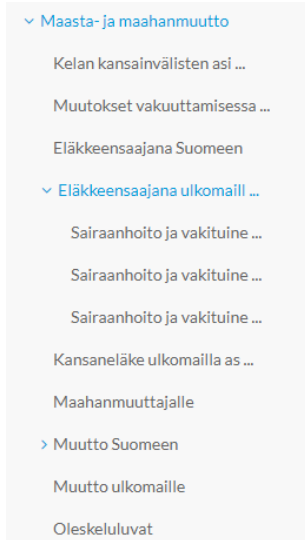
🏠 Näytä koko navigaatio

- > Palveluopas
- > Asevelvolliset
- > Asumisen tuet
- > Eläkkeelle
- > Kela-kortit
- > Kuntoutus
- > Lapsiperheet
- > Maasta- ja maahanmuutto
- > Muut
- > Omaisen kuolema
- > Opiskelijat
- > Rajat ylittävä terveydenh...
- > Sairastaminen
- > Toimeentulotuki
- > Työkyky
- > Työterveyshuolto
- > Työttömät
- > Vammaistuet
- Väliaikainen epidemiatuki

- Maasta- ja maahanmuutto
  - Kelan kansainvälisten asioiden keskus
  - Muutokset vakuuttamisessa 1.4.2019
  - Eläkkeensaajana Suomeen
  - Eläkkeensaajana ulkomaille
    - Sairaanhoito ja vakituinen asuminen EU- tai ETA-maassa tai Sveitsissä
    - Sairaanhoito ja vakituinen asuminen muussa maassa
    - Sairaanhoito ja vakituinen asuminen sosiaaliturvasopimusmaass
  - Kansaneläke ulkomailta asuvalle
  - Maahanmuuttajalle
  - Muutto Suomeen
    - Paluu Suomeen
    - Muulla ilmoituksella
  - Muutto ulkomaille
  - Oleskeluluvat
  - Opiskelijana, apurahansaajana tai työharjoittelijana Suomeen
  - Opiskelijana, apurahansaajana tai työharjoittelijana ulkomaille
    - EU- tai ETA-maassa tai Sveitsissä
  - Perheenjäsenenä Suomeen
  - Perheenjäsenenä ulkomaille
    - Sairaanhoito ulkomailta
  - Todistus EU:lle työttömyysetuuden maksamisesta
  - Turvapaikanhakijat ja oleskeluluvan saaneet
  - Työnhakijana Suomeen
  - Työnhakijana ulkomaille
    - Työnhakijan sairaanhoito ulkomailta
  - Työntekijänä Suomeen
  - Työntekijänä ulkomaille
  - U1 - Työttömyysvakuutuskausien selvittäminen
  - Ulkomaalaisen rekisteröinti-ilmoitus

## Alaotsikko: Eläkkeensaajana ulkomaille

### Navigaatio:



## Eläkkeensaajana ulkomaille

Eläkkeensaajiin sovelletaan samoja tilapäisen ja vakinaisen asumisen periaatteita kuin muihinkin ulkomaille muuttaviin. Tavallisesti alle 6 kuukaudeksi ulkomaille muuttavat eläkeläiset säilyttävät oikeutensa Kelan etuuksiin, mutta yli 6 kuukautta yhdenjaksoisesti ulkomailta asuvat eläkeläiset eivät ole oikeutettuja Kelan etuuksiin.

Asiakkaan vakuuttaminen Suomessa asuvana ei välttämättä pääty, vaikka oleskelu ulkomailta kestäisi **koronatilanteen vuoksi 6 kuukautta pidempäänkin**. Vakuuttamisen arviointi riippuu siitä, palaako henkilö palaa takaisin heti, kun matkustaminen on mahdollista. Tämä järjestelyvara liittyy poikkeustilanteeseen ja koskee vain koronan takia estyvää ja viivästyvää Suomeen paluuta.

Eläkeläisillä, jotka toistuvasti ja suurimman osan ajastaan oleskelevat ulkomailta, ei yleensä ole oikeutta Kelan etuuksiin.

Huomaa, että EU-tilanteissa ulkomailta oleskelun kesto ei yksinomaan määritä oikeutta Kelan etuuksiin. Eläkkeensaajalla voi olla oikeus Kelan etuuksiin vaikka hän oleskeli yli 6 kuukautta yhdenjaksoisesti tai toistuvasti tätä lyhyempiä jaksoja toisessa EU/ETA-maassa tai Sveitsissä.

Katso kohta [Ilmoituksen jättäminen ulkomaille muutosta sekä asiakassuhteen hoitaminen](#)

## Elämäntilanteen kartoittaminen

Mihin maahan asiakas muuttaa, miten pitkäksi aikaa sekä eläkkeiden maksaminen ulkomailta oleskelun aikana?

### EU/ETA-maahan tai Sveitsiin

#### Eläkkeensaaja oleskelee Suomessa ja toisessa jäsenmaassa

Jos eläkkeensaaja oleskelee yli 6 kuukautta yhdenjaksoisesti tai toistuvasti tätä lyhyempiä jaksoja toisessa EU/ETA-maassa tai Sveitsissä, hänellä on oikeus Kelan etuuksiin, jos Suomea pidetään hänen etuuksiensa keskuksena.

Tämä määritellään EU-säädöksiin perustuen ja arvioinnissa huomioidaan mm. seuraavia seikkoja

- asuttu aika Suomessa ja ulkomailta
- toistuva oleskelu Suomessa sekä ulkomailta
- jäsenvaltio, jossa henkilön katsotaan verotustarkoituksessa asuvan
- perhesiteet
- eläkkeen maksajamaa
- joissain tapauksissa on myös merkitystä toisen jäsenmaan laitoksen näkemyksellä henkilön asuinmaasta

Tämä tarkoittaa, että ulkomailta oleskelun kesto ei yksinomaan määrää, onko eläkkeensaajalla oikeus Kelan etuuksiin ulkomailta, vaan se, onko Suomi määritelty hänen etujensa keskuksiksi ja siten etuuksien maksamisesta vastuussa olevaksi maaksi.

### Eläkkeensaaja ilmoittaa muuttavansa toiseen jäsenmaahan asumaan

Jos eläkkeensaaja muuttaa asumaan toiseen EU/ETA-maahan tai Sveitsiin, Kelan etuuksien maksu lakkaa yleensä muuttopäivään. Eläkkeet maksetaan kuitenkin takuueläkettä lukuunottamatta toiseen jäsenmaahan. Eläkeoikeuden varmistamiseksi eläkkeensaajan elossaolo ja muut olosuhteet tarkistetaan joka toinen vuosi.

- Jos eläkkeensaaja muuttaa asumaan toiseen jäsenmaahan ja saa eläkettä vain Suomesta, vastaa Suomi hänen sairaanhoidon kustannuksistaan. Suomi perii tässä tapauksessa sairausvakuutuksen sairaanhoitomaksun toisessa EU/ETA-maassa asuvan eläkkeestä.
- Se, onko asiakkaalla oikeus uuden asuinmaan sosiaaliturvaan ja etuuksiin, riippuu kyseisen maan omasta lainsäädännöstä. Tämä kannattaa selvittää ennen muuttoa.

## Sosiaaliturvasopimusmaahan

Pohjoismaiden välillä muuttaviin eläkeläisiin sovelletaan samoja säännöksiä kuin EU/ETA-maihin tai Sveitsiin muuttaviin. Muiden sosiaaliturvasopimusmaiden (Australia, Chile, Israel, Intia, Kanada, Korea ja USA) osalta ratkaisevaa on muuton tilapäisyys tai vakinaisuus.

- Jos asiakas muuttaa sosiaaliturvasopimusmaahan yli 6 kuukaudeksi, hänellä ei enää ole oikeutta Kelan etuuksiin muiden kuin sopimuksen kattamien etuuksien osalta. Hänen on tällöin selvítettävä oikeutensa uuden asuinmaansa sosiaaliturvaan paikallisesta sosiaaliturvalaitoksesta.
- Jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailla toistuvasti kerrallaan alle 6 kuukautta mutta kuitenkin suurimman osan vuodesta, tulee arvioitavaksi, voidaanko häntä enää pitää Suomessa asuvana.
- USA:n, Kanadan, Chilen ja Israelin sosiaaliturvasopimukset koskevat kansan- ja perhe-eläkkeitä. Australian sosiaaliturvasopimus koskee vain vanhuuseläkkeitä. Eläkkeensaajalle voidaan maksaa näitä etuuksia Suomesta, vaikka hän muuttaisi sopimusmaahan yli 6 kuukudeksi. Kelan eläkkeet maksetaan sopimusmaihiin toistaiseksi, jos eläkkeensaaja on Suomen tai kyseisen maan kansalainen. Työkyvyttömyyseläkkeen maksaminen edellyttää, että siitä on sovittu sopimuksessa. Eläkeoikeuden varmistamiseksi eläkkeensaajan elossaolo ja muut olosuhteet tarkistetaan joka toinen vuosi.
- Intian ja Korean sopimuksissa ei ole Kelan etuuksia koskevia säädöksiä eli oikeudet etuuksiin ratkaistaan samalla tavalla kuin muuhun maahan (EU-alueen ulkopuolella) lähtevän osalta.
- Suomen työeläkkeet maksetaan sopimusmaihiin rajoituksitta.

## Muuhun maahan

Muihin kuin EU/ETA-maihin, Sveitsiin ja sosiaaliturvasopimusmaihiin muuttavien eläkkeensaajien sosiaaliturva ratkaistaan yksinomaan ulkomaille muuton keston perusteella. Jos henkilö muuttaa ulkomaille enintään 6 kuukaudeksi, hänellä on oikeus Kelan etuuksiin ulkomailla oleskelun ajan.

- Jos eläkkeensaaja muuttaa Suomesta tarkoituksenaan oleskella ulkomailla yli 6 kuukauden ajan, päättyy hänen oikeutensa Kelan etuuksiin muuttopäivään joitakin eläkkeitä (katso pari riviä alemmaa) lukuun ottamatta.
- Jos eläkkeensaaja oleskelee toistuvasti ulkomailla kerrallaan alle 6 kuukautta mutta kuitenkin suurimman osan vuodesta, tulee arvioitavaksi, voidaanko häntä enää pitää Suomessa asuvana.
- Jos eläkeläinen oleskelee ulkomailla yli 6 kuukautta, Kelan maksamat eläkkeet työttömyyseläkettä ja takuueläkettä lukuun ottamatta maksetaan muihin maihin (ns. kolmansiin maihin) muuttaneille eläkkeensaajille enintään vuoden ajan.
  - Kuitenkin, jos eläkkeensaaja on välittömästi ennen ulkomaille muuttoa asunut Suomessa alle vuoden, eläkkeen maksaminen keskeytetään ulkomaille lähtöä seuraavan kuukauden alusta.
- Suomen työeläkkeet maksetaan ulkomaille rajoituksitta.

## Eläkkeensaajan sairaanhoito ja vakituinen asuminen ulkomailla

Eläkkeensaajan oikeus sairaanhoitoon ja sen kustannusten korvaukseen ulkomailla riippuu, mihin maahan hän muuttaa. Katso tietoa alla olevista linkeistä.

- [EU/ETA-maassa tai Sveitsissä](#)
- [Sosiaaliturvasopimusmaassa](#)
- [Muussa maassa](#)

## Muuttaako asiakkaan mukana perheenjäseniä?

Jos perheenjäseniä muuttaa eläkkeensaajan mukana ulkomaille, niin katso tietoa sivulta [Perheenjäsenenä ulkomaille](#).

## Ilmoituksen jättäminen ulkomaille muutosta sekä asiakassuhteen hoitaminen

Ilmoitus ulkomaille muutosta on tehtävä, jos asiakas oleskelee ulkomailla yli 6 kuukautta. Ilmoitus on hyvä tehdä myös 3 - 6 kuukautta kestävästä ulkomaille muutoista, jotta esim. suorakorvauksen saaminen reseptilääkkeistä sujuisi saumattomasti apteekissa. Katso lisätietoa seuraavista linkeistä.

- [Muutto ulkomaille](#).
- [Hoito-oikeustodistukset](#)
- [Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan oikeus hoitoon](#)
- [Oikeus hoitoon ulkomailla tilapäisen oleskelun aikana](#)
- [Lääkekorvaukset](#)

▼ Maasta- ja maahanmuutto

Kelan kansainvälisten asi ...

Muutokset vakuuttamisessa ...

Eläkkeensaajana Suomeen

▼ Eläkkeensaajana ulkomaill ...

Sairaanhoido ja vakituine ...

Sairaanhoido ja vakituine ...

Sairaanhoido ja vakituine ...

## Sairaanhoido ja vakituinen asuminen EU- tai ETA-maassa tai Sveitsissä

| [Eläkkeensaajana ulkomaille](#) |

### Rekisteröinti lomakkeella S1

Jos toiseen EU- tai Eta-maahan tai Sveitsiin vakituisesti asumaan muuttava eläkeläinen saa eläkettä vain Suomesta, Suomi vastaa hänen sairaanhoitonsa kustannuksista ja Kela kansainvälisten asioiden keskus myöntää hänelle lomakkeen S1.

Eläkeläisen on rekisteröitävä lomake S1 uuden asuinmaansa paikallisessa sairausvakuutuslaitoksessa tai vastaavassa sairaanhoitoasoiota hallinnoivassa laitoksessa (esim. Espanjassa INSS, Saksassa AOK ja Sveitsissä KE GVK).

- S1:stä ei kuitenkaan käytetä liikuttaessa Pohjoismaiden välillä.

S1:n myöntäminen tulee Kelassa automaattisesti vireille, kun eläkeläiselle tehdään kielteinen vakuuttamispäätös kansainvälisten asioiden keskuksessa. Eläkeläinen voi myös itse hakea lomaketta S1 Kelasta lomakkeella SV140 tai pyytää sitä suullisesti.

- Ohjaa tällainen pyyntö Oiwassa - hoito-oikeus-työjooon.

Eläkeläinen on oikeutettu kaikkeen tarvitsemaansa sairaanhoitoon asuinmaassaan, kun lomake S1 on siellä rekisteröity. Myös Suomessa tilapäisen oleskelun aikana eläkeläinen on oikeutettu kaikkeen tarvitsemaansa sairaanhoitoon. Muissa maissa kuin asuinmaassaan ja Suomessa eläkeläinen on oikeutettu saamaan vain lääketieteellisesti välttämätöntä sairaanhoitoa.

#### Eurooppalainen sairaanhoidokortti

Jos eläkeläinen asuu EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä ja Kela myöntää hänelle lomakkeen S1, eläkeläinen on oikeutettu myös Kelan myöntämään eläkeläisen eurooppalaiseen sairaanhoidokorttiin. Kelan kansainvälisten asioiden keskus tilaa kortin automaattisesti, kun lomake myönnetään.

Eläkeläiset käyttävät Kelan myöntämää eläkeläisen eurooppalaista sairaanhoidokorttia muualla kuin asuinmaassaan. Eläkeläiselle myönnettävän kortin kääntöpuoli on limenvihreä ja se sisältää tiedon henkilön sairaanhoido-oikeuksista Suomessa ja muissa EU- tai ETA-maissa tai Sveitsissä.

Eläkeläinen käyttää korttia Suomessa

- julkisessa terveydenhuollossa
- yksityisessä terveydenhuollossa ja sairaankuljetuksessa (ambulanssikuljetus)
- apteekeissa.

## Sairaanhoido ja vakituinen asuminen muussa maassa

| [Eläkkeensaajana ulkomaille](#) |

- Henkilöllä on oikeus Suomen julkisen terveydenhuollon palveluihin vain, jos hänellä on kotikunta Suomessa. Kotikunnasta päättää maistraatti.
- Henkilöllä on oikeus Kelan maksamiin sairaanhoido- ja lääkekorvauksiin vain, jos hän on sairausvakuutettu Suomessa.

[Asiakaspalvelu](#) ▶ [Asiakaspalvelunohjeet](#) ▶ [Maasta- ja maahanmuutto](#) ▶ [Eläkkeensaajana ulkomaille](#) ▶ [Sairaanhoido ja vakituinen asuminen sosiaaliturvasopimusmaass](#)

## Sairaanhoido ja vakituinen asuminen sosiaaliturvasopimusmaass

| [Eläkkeensaajana ulkomaille](#) |

- Suomella on Chilen kanssa sosiaaliturvasopimus, jonka nojalla Suomesta vakituisesti Chileen muuttava eläkeläinen on oikeutettu sairaanhoidoon Chilessä sen lainsäädännön mukaisesti.
- Muissa sosiaaliturvasopimuksissa ei ole eläkeläisen sairaanhoidoa koskevia määräyksiä eli eläkeläisen oikeus sairaanhoidoon uudessa asuinmaassa perustuu vain kohdemaan kansalliseen lainsäädäntöön.

Liite 3: 1. prototyyppi

Tekstiversio uusituista sivuista

Keltaisella korostetut tekstit tarkoittavat, että niiden kohdalla on linkki toiselle sivulle.

## Eläkkeensaajana ulkomaille (pääsivu)

Ilmoitus ulkomaille muutosta on tehtävä, jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailla yli 6 kuukautta.

Ilmoitus on hyvä tehdä myös 3 - 6 kuukautta kestävästä ulkomaille muutoista, jotta esim. suorakorvauksen saaminen reseptilääkkeistä sujuisi saumattomasti apteekissa. (Tämä teksti löytyy [Eläkkeensaajana ulkomaille \(kela.fi\)](#) sivulta lopusta.)

### Sosiaaliturvaan kuulumiseen vaikuttaa:

- perhesiteet
- asuttu aika Suomessa ja ulkomailla
- asumisolot/onko asunto Suomessa
- toistuva oleskelu ulkomailla ja oleskelun kesto
- eläkkeen maksajamaa
- verotusmaa

### Hakemaan ohjaaminen

Kun eläkkeensaaja ilmoittaa muutosta ulkomaille, eikä asiakkaan kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ole tutkittu, ota asiakkaalta

- suullinen hakemus ulkomaille muutosta tai
- pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille
  - Oma Kelan (asiointipalvelun) kautta
  - lomakkeella Y38 (Ilmoitus - muutto ulkomaille tai työskentely ulkomailla) tai
  - lomakkeella SV140 (Hakemus - hoito-oikeus Suomesta muutettaessa)

Maasta ja maahanmuutto (linkki): [Lomakkeet - kela.fi](#)

### Mistä näet, onko sosiaaliturvaan kuuluminen ratkaistu?

- Oiwan kooste näyttö, ratkaistut etuusasiat
- Palvelutiedot näyttö (vihreä pallura)
- Vakuuttamisen suljetut työt
- Hoito-oikeuden suljetut työt
- Sosiaaliturvaan kuulumisen perustellaan etuuspäätökseen (esim. hoito-oikeus, kansaneläke ja takuueläke)



## Palvelutarpeen kartoittaminen

Asiakkaan tilanne huomioiden, kysy asiakkaalta seuraavat tiedot:

- Milloin on muuttanut/ muuttamassa ulkomaille, päivämäärä?
- Mihin maahan?
- Kuinka pitkäksi aikaa? Milloin aikoo palata?
- Osoite ulkomailla, jos toivoo saavansa postin ulkomaan osoitteeseen.  
(Tieto tarvitaan, jos esim. eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti tai päätös hoito-oikeudesta ja S1-todistus lähetetään asiakkaalle vasta ulkomaille muuton jälkeen.)
- Lähtekö mukana perheenjäseniä? Perheenjäsenen on tehtävä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta, jos niin mistä maasta ja mikä laitos eläkettä maksaa?
- Saako jotain muuta etuutta esim. työttömyyden perusteella uudesta asuinmaastaan?
- Työskenteleekö uudessa asuinmaassaan? Jos työskentelee:
  - Onko työskentely täysiaikaista vai osa-aikaista?
  - Onko vakuutettu työskentelynsä perusteella asuinmaassaan?
  - Onko tiedossa, milloin aikoo lopettaa työskentelyn?
  - Jos ilmoittaa hakevansa töitä, kerrottava asiakkaalle, että siitä tulee ilmoittaa Kelaan, koska se vaikuttaa sairaanhoidon kustannusvastuuseen.

### Miksi tietoja tarvitaan

- Työskentely muussa maassa kuin Suomessa vaikuttaa Suomen sosiaaliturvaan kuulumiseen.
- Muiden maiden maksamat eläkkeet tai korvaukset ja työskentely muussa maassa kuin Suomessa voivat vaikuttaa hoito-oikeuteen.
- Se maa jossa työskentelee vastaa sairaanhoidon kustannuksista.
- Jos asuinmaa maksaa eläkettä, vastaa se sairaanhoidon kustannuksista.
- Muiden maiden eläkkeet voivat pienentää kansaneläkkeen määrää.

### Muuta muistettavaa

- Osoite tulee ilmoittaa DVV:lle (Digi- ja väestötietovirasto).
- Perheenjäsenen tulee tehdä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Sosiaaliturvaan kuulumisen tulee selvittää ennen kuin hoito-oikeudesta (S1-todistus ja eurooppalainen sairaanhoitokortti) voidaan antaa päätös.

**LINKKI** Lisätietoa **Brexitistä** [Brexit ja kansainvälisen sairaanhoidon etuudet - uusi sopimus \(kela.fi\)](#)

**LINKKI** [Apua hätätapauksissa ulkomailla \(kela.fi\)](#)

## Tilapäinen muutto ulkomaille (alle 6 kk) (Eläkkeensaajana ulkomaille -sivun alasuvi)

Tilapäisestä muutosta ulkomaille puhutaan pääasiassa silloin, kun eläkkeensaaja muuttaa ulkomaille alle 6 kuukaudeksi.

### Tilapäistä oleskelua on esimerkiksi

- lomamatka tai
- osan ajan vuodesta oleskelu toisessa maassa (Pitääkö eritellä EU/ETA-maat, sosiaaliturvasopimusmaat, muut maat vai voiko sanoa vain toisessa maassa?)

### Tilapäisesti ulkomailla oleskeltaessa

- oikeus Suomen sosiaaliturvaan säilyy
- oikeus etuuksiin säilyy
- oikeus sairaanhoitoon osoitetaan eurooppalaisella sairaanhoitokortilla (EU-/Eta-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia) tai sen väliaikaisesti korvaavalla todistuksella (EHIC Repl.)
- Jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailla toistuvasti kerrallaan alle 6 kuukautta mutta kuitenkin suurimman osan vuodesta, tulee myös tällöin arvioitavaksi, voidaanko häntä enää pitää Suomessa asuvana.

**LINKKI raja-ohjeisiin?** [Oikeus hoitoon ulkomailla tilapäisen oleskelun aikana \(kela.fi\)](#)

### Hakemaan ohjaaminen (Toistetaanko tätä kohtaa enää tässä, kun on jo yleisessä osiossa?)

- Ota suullinen hakemus tai
- pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille Oma Kelan kautta tai
- lomakkeella Y38

## Vakinainen muutto ulkomaille (yli 6 kk) (Eläkkeensaajana ulkomaille - sivun alasivu)

Vakinaisesta muutosta ulkomaille puhutaan pääasiassa silloin, kun eläkkeensaaja muuttaa ulkomaille yli 6 kuukaudeksi.

Onko tarve eritellä muuttaako EU/Eta-alueelle tai Sveitsiin, sosiaaliturvasopimusmaahan tai muuhun maahan?

### Sosiaaliturva

- oikeus Suomen sosiaaliturvaan päättyy

### Oikeus etuuksiin

#### EU-/ETA-maat ja Sveitsi (Iso-Britannia?)

- Oikeus Kelan maksamiin etuuksiin lakkaa pääasiassa muuttopäivään.
- Eläkkeet maksetaan myös EU/Eta-maahan tai Sveitsiin.
- Oikeutta takuueläkkeeseen ei kuitenkaan ole.
- Eläkeoikeuden varmistamiseksi eläkkeensaajan olosuhteet tarkistetaan kahden vuoden välein lähetettävällä tarkistushakemuksella. Jos tarkistushakemusta ei palauta, eläkkeen maksu keskeytyy. Tämän vuoksi on tärkeää, että osoitetiedot ovat ajan tasalla.

#### Sosiaaliturvasopimusmaat

- Australia, Chile, Israel, Intia, Kanada, Korea ja USA
- Oikeus etuuksiin lakkaa muiden kuin sopimuksen kattamien etuuksien osalta.
- USA:n, Kanadan, Chilen ja Israelin sosiaaliturvasopimukset koskevat kansan- ja perhe-eläkkeitä.
- Australian sosiaaliturvasopimus koskee vanhuuseläkkeitä.
- Edellä mainittuja eläkkeitä voidaan maksaa sopimusmaihin, jos eläkkeensaaja on Suomen tai kyseisen maan kansalainen.
- Työkyvyttömyyseläkkeen maksaminen edellyttää, että siitä on sovittu sopimuksessa.

#### Muut maat

- Oikeus Kelan etuuksiin päättyy muuttopäivään.
- Kelan maksamat eläkkeet työttömyyseläkettä ja takuueläkettä lukuun ottamatta maksetaan muihin maihin (ns. kolmansiin maihin) muuttaneille eläkkeensaajille enintään vuoden ajan.
- Jos eläkkeensaaja on välittömästi ennen ulkomaille muuttoa **asunut Suomessa alle vuoden**, eläkkeen maksaminen keskeytetään ulkomaille lähtöä seuraavan kuukauden alusta.
- Suomen työeläkkeet maksetaan ulkomaille rajoituksitta.

## Hoito-oikeus

### EU-/ETA-maat ja Sveitsi (Iso-Britannia?)

- Oikeus sairaanhoitoon toisessa EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä osoitetaan todistuksella S1.
- Jos Suomi vastaa eläkkeensaajan sairaanhoidon kustannuksista, myönnetään hänelle todistus S1 ja eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti.
- Oikeus lomakkeeseen S1 voidaan selvittää, kun kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan on ratkaistu.
- S1 myönnetään hoito-oikeuden rekisteröintiä varten.
- Asiakas toimittaa todistuksen rekisteröitäväksi asuinmaansa laitokselle.
- Kun S1 on rekisteröity asiakkaan asuinmaan sairausvakuutuslaitoksessa, se myöntää asiakkaalle todistuksen, jolla asiakas osoittaa oikeutensa hoitoon asuinmaan terveydenhuollossa.
- Myös asuinmaan sairausvakuutuslaitos voi pyytää S1-todistusta Kelasta, jolloin todistus toimitetaan suoraan kyseiselle sairausvakuutuslaitokselle.

### Muut maat

- Muualle kuin toiseen EU- tai Eta-maahan tai Sveitsiin pysyvästi muuttavalla eläkkeensaajalla **ei ole oikeutta sairaanhoitoon** Suomen kustannuksella.
- Muualla kuin toisessa EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä asuvalla eläkkeensaajalla on oikeus sairaanhoitoon Suomen julkisessa terveydenhuollossa kuntalaisen asiakasmaksulla vain, **jos hänellä on kotikunta Suomessa**.
- Jos eläkkeensaajalla **ei ole kotikuntaa Suomessa**, hänellä on **oikeus saada vain kiireellistä sairaanhoitoa** julkisessa terveydenhuollossa Suomen kansallisen lainsäädännön nojalla. Julkisella terveydenhuollolla on oikeus periä asiakkaalta kaikkien hoidon todelliset kustannukset asiakkaalta.
- Muualla kuin EU- tai Eta- maassa tai Sveitsissä pysyvästi asuvalla eläkkeensaajalla **ei ole oikeutta sairaanhoitokorvauksiin** Suomen sairausvakuutuslain tai muun kansainvälisen lainsäädännön nojalla, koska hän ei ole enää Suomessa sairausvakuutettu.

**LINKKI rajaohjeeseen?** [Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan oikeus hoitoon \(kela.fi\)](#)

**LINKKI rajaohjeeseen?** [Hoito-oikeustodistukset \(kela.fi\)](#)

## Esimerkkitapauksia (Eläkkeensaajana ulkomaille -sivun alisivu)

### Esimerkki 1:

#### Eläkkeensaajan muutto ulkomaille

Maija on jäänyt eläkkeelle ja aikoo nyt muuttaa Espanjaan viettämään eläkepäiviä. Hän tarvitsee Espanjan viranomaisia varten sairaanhoitotodistuksen S1. Hän soittaa Kelaan ja tiedustelee, miten hänen tulisi toimia.

#### Tarkista seuraavat asiat Oiwasta:

- Onko asiakas tehnyt Kelaan ilmoituksen muutosta ulkomaille?
- Onko Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen ratkaistu?
- Onko hoito-oikeudesta annettu päätös?
- Jos ilmoitusta muutosta ei ole tehty eikä kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ole ratkaistu, ota suullinen hakemus tai pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille joko Oma Kelan kautta tai lomakkeella Y38 tai SV140.

#### Yleistä:

- Oikeus S1- todistukseen voidaan tutkia vasta, kun kuulumisen Suomen sosiaaliturvaan on selvitetty.
- Jos asiakas oleskelee ulkomailla yli 6 kuukautta, päättyy Kelan etuuksien maksaminen.
- Kansaneläkettä voidaan kuitenkin maksaa EU-/ETA-maihin ja Sveitsiin sekä joihinkin muihin maihin, joiden kanssa Kelalla on sosiaaliturvasopimus.
- Kansaneläkkeen maksamisesta annetaan päätös erikseen, jos asiakas muuttaa ulkomaille yli 6 kuukaudeksi.
- Kehota tekemään muuttoilmoitus DVV:lle eli digi- ja väestötietovirastoon.

#### Kysy asiakkaalta:

- virallinen muuttopäivä
- minkä ajanjakson aikoo oleskella ulkomailla/onko muutto vakituinen
- osoite ulkomailla
- työskenteleekö asiakas ulkomailla tai toimiiko yrittäjänä
- saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta ja mistä
- aikooko hakea eläkettä muusta maasta kuin Suomesta
- saako jotain muuta etuutta uudesta asuinmaastaan.

### Perheenjäsenen muutto ulkomaille:

- Jos asiakas ilmoittaa myös puolison tai muun perheenjäsenen muutosta, kerro että perheenjäsenen pitää tehdä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Jos puoliso ei ole eläkkeensaaja eikä työskentele, voi hänellä olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen.
- Oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen voidaan tutkia, kun molempien kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan on käsitelty.

### Esimerkki 2:

#### Tilapäinen oleskelu ulkomailla

Kirsti saa Suomesta työeläkettä ja kansaneläkettä. Aikuiset lapset asuvat Suomessa ja vakituinen osoite on Helsingissä. Kirstillä on lisäksi vakituinen loma-asunto Espanjassa, jossa hän vierailee muutamia kertoja vuodessa korkeintaan kolmen kuukauden jaksoissa.

#### Sosiaaliturvaan kuuluminen

Kirstillä on oikeus Suomen sosiaaliturvaan ja Kelan etuuksiin, koska:

- hän ei vietä Espanjassa koskaan yli 6 kuukautta
- hän viettää pääosan ajastaan Suomessa
- hänen vakituinen osoitteensa on Suomessa
- hänen lapsensa asuvat Suomessa
- hänen eläkkeensä maksetaan Suomesta.

#### Yleistä

- Ulkomailla enintään 6 kuukautta yhtäjaksoisesti oleskelevalla eläkkeensaajalla on yleensä oikeus Kelan etuuksiin, koska muuttoa pidetään tilapäisenä.
- Jos muuttaa ulkomaille pysyvästi tai aikoo asua ulkomailla yli 6 kuukautta, oikeus useimpiin Kelan etuuksiin päättyy muuttopäivään.
- Jos oleskelee toistuvasti alle 6 kuukauden jaksoja niin sanotussa kolmannessa maassa eli muualla kuin EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä, asuinmaana pidetään sitä maata, jossa oleskelee suurimman osan ajasta.
- 6 kuukauden aikaraja ei ole ehdoton, jos oleskelee toisessa EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä kertaluonteisesti ja tilapäisesti tai säännöllisesti osan ajasta. Oikeuden

Kelan etuuksiin voi säilyttää, vaikka oleskelee näissä maissa pitempään kuin 6 kuukautta.

- Sosiaaliturvasta vastaa se asuinmaa, johon maahan henkilöllä katsotaan olevan kiinteimmät siteet. Tähän vaikuttavat muun muassa:
  - aiempi asumishistoria Suomessa ja ulkomailla
  - nykyiset asumisjärjestelyt
  - toistuva oleskelu Suomessa ja ulkomailla
  - perhesiteet Suomeen ja ulkomaille
  - eläkettä maksava maa
  - eläkettä verottava maa
- Kun arvioidaan henkilön asuinmaata EU-alueella ja tilanne on tulkinvarainen, myös toisen jäsenmaan näkemyksellä on merkitystä.
- Henkilöllä voi olla oikeus joihinkin eläkkeisiin Suomesta, vaikka oikeutta muihin Kelan etuuksiin ei olisi.

### **Esimerkki 3:**

#### **Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeus**

Heikki asuu ja on työskennellyt Saksassa useita vuosia. Hänelle on myönnetty työeläke Suomesta ja hän pyytää nyt hoito-oikeustodistusta S1 Suomesta.

#### **Tarkista seuraavat asiat Oiwasta:**

- Onko Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen ratkaistu, kun asiakas on lähtenyt työn perässä ulkomaille?
- Onko hoito-oikeudesta annettu aiemmin päätöstä?
- Pitääkö hoito-oikeus tarkistaa, koska asiakkaalle on myönnetty eläke Suomesta?
- Jos asiakas kuuluu edelleen Suomen sosiaaliturvaan, ota suullinen hakemus ulkomaille muutosta.
- Jos asiakkaalla ei ole vireillä hoito-oikeuden hakemustyötä tai selvitettävä asia - työtä, tee toimeksianto/S1-pyyntö etuudella hoito-oikeus, jotta Kansainvälisten asioiden keskus voi tutkia oikeuden S1-todistukseen.

#### **Yleistä**

- Asiakkaalla voi olla oikeus S1-todistukseen, jos hän ei työskentele asuinmaassaan tai muussa maassa eikä saa eläkettä, työttömyyspäivärahaa tai muuta työskentelyyn perustuvaa etuutta asuinmaastaan.
- Oikeutta S1-todistukseen ei ole, jos henkilö työskentelee tai saa EU-asetuksen mukaista eläkettä asuinmaastaan.

#### **Kysy asiakkaalta seuraavat asiat:**

- ajantasainen osoite
- työskenteleekö asiakas ulkomailla tai toimiiko yrittäjänä
- jos työskentely on päätynyt tai päätymässä niin mistä lukien

- saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta, mistä ja mistä lukien
- aikooko hakea eläkettä muusta maasta kuin Suomesta, mistä lukien
- saako jotain muuta etuutta asuinmaastaan.

#### Perheenjäsenen oikeus todistukseen S1 Suomesta

- Puolisolla/perheenjäsenellä voi olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen.
- Jos puoliso ei ole eläkkeensaaja eikä työskentele, voi hänellä olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen.
- Työskentely vie sh-kustannusvastuun aina asuinmaalle eikä oikeutta lomakkeeseen S1 ole.
- Jos puoliso työskentelee, ei myöskään lapselle voida myöntää S1 todistusta.
- Jos perheenjäsen ei ole Suomen kansalainen, tulee asuinmaan laitoksen lähettää pyyntö S1-todistuksesta Kelaan.

#### Esimerkki 4:

##### Brexit ja hoito-oikeus

##### Isossa-Britanniassa tilapäisesti oleskelevat vakuutetut

- Kerro asiakkaalle, että hän voi edelleen käyttää Suomen myöntämää eurooppalaista sairaanhoitokorttia (tai sen korvaavaa väliaikaistodistusta, nk. EHIC repl.) Isossa-Britanniassa.
- Sillä ei ole merkitystä, milloin asiakas on matkustanut Isoon-Britanniaan (ennen vai jälkeen 1.1.2021).
- Passin käyttäminen hoito-oikeustodistuksena perustuu Suomen ja Ison-Britannian kahdenväliseen sopimukseen, jonka voimassaolosta 1.1.2021 jälkeen sovitaan myöhemmin. Passia ei toistaiseksi voi käyttää hoito-oikeustodistuksena.

Lähde: [Oikeus hoitoon ulkomailla tilapäisen oleskelun aikana \(kela.fi\)](#)

#### Esimerkki 5:

##### Eläkkeensaajan hoito-oikeus, muut maat

##### Eläkkeensaajana Thaimaassa

Marjatta saa työeläkettä Suomesta ja asuu vakituisesti **Thaimaassa**. Marjatta ei ole Suomessa sairausvakuutettu eikä kuulu Suomen sairaanhoidon kustannusvastuulle.

- Hänellä **ei ole oikeutta hakea sairaanhoidon korvauksia** Kelasta.
- Hänellä **ei ole kotikuntaa** Suomessa, joten hänellä on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin **vain kiireellisessä tapauksessa**.
- Julkisella terveydenhuollolla on oikeus periä häneltä kaikki todelliset kustannukset.

Lähde: [Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan oikeus hoitoon \(kela.fi\)](#)



## Liite 4: 2. prototyyppi

Palauteiden pohjalta muokattu versio

Sivuille tuodaan **linkeillä** ns. sisällysluettelo alla olevan laatikon mukaisesti sivun otsikoinneista, joita klikkaamalla pääsee sivulla alaspäin ko. otsikon tekstiin ilman, että tarvitsee skrollata koko sivu läpi.

Tiettyä asiaa on myös korostettu viemällä teksti siniseen laatikkoon.

## Eläkkeensaajana ulkomaille (pääsivu)

**Ilmoitus ulkomaille muutosta** on tehtävä, jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailla yli 6 kuukautta. Ilmoitus on hyvä tehdä myös 3 - 6 kuukautta kestävästä ulkomaille muutoista, jotta esim. suorakorvauksen saaminen reseptilääkkeistä sujuisi saumattomasti apteekissa.

Sosiaaliturvan tarkoitus	Sosiaaliturvaan kuulumiseen vaikuttaa
Onko sosiaaliturvaan kuuluminen ratkaistu?	Hakemaan ohjaaminen
Palvelutarpeen kartoittaminen	Miksi tietoja tarvitaan
Muuta muistettavaa	Eläkkeensaaja pyytää S1-todistusta, toimi näin

### Sosiaaliturva

Suomessa sosiaaliturvan tarkoituksena on turvata ihmisille riittävä toimeentulo ja huolenpito kaikissa elämäntilanteissa. Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat yleensä Suomessa vakinaisesti asuvat tai täällä työskentelevät henkilöt. Tietyissä tilanteissa myös ulkomailla oleskeleva henkilö voi kuulua Suomen sosiaaliturvaan. Sosiaaliturvasta vastaa se asuinmaa, johon maahan henkilöllä katsotaan olevan kiinteimmät siteet. Jos kuuluminen Suomen sosiaaliturvan piiriin lakkaa, oikeus Kelan maksamiin etuuksiin yleensä myös päättyy. Tämä kannattaa huomioida ulkomaille muuttaessa.

Se, onko asiakkaalla oikeus uuden asuinmaan sosiaaliturvaan ja etuuksiin, riippuu kyseisen maan omasta lainsäädännöstä. Tämä kannattaa selvittää ennen muuttoa.

### Eläkkeensaajan Suomen sosiaaliturvaan kuulumiseen vaikuttaa

- perhesiteet
- asuttu aika Suomessa ja ulkomailla
- asumisolot/onko asunto Suomessa
- toistuva oleskelu ulkomailla ja oleskelun kesto
- eläkkeen maksajamaa
- verotusmaa
- Kun arvioidaan henkilön asuinmaata EU-alueella ja tilanne on tulkinnanvarainen, myös toisen jäsenmaan näkemyksellä on merkitystä.

## Mistä näet, onko sosiaaliturvaan kuuluminen ratkaistu?

- Oijan kooste näyttö, ratkaistut etuusasiat
- Palvelutiedot näyttö (vihreä pallura)
- Vakuuttamisen suljetut työt
- Hoito-oikeuden suljetut työt
- Sosiaaliturvaan kuulumisen perustellaan etuuspäätökseen (esim. hoito-oikeus, kansaneläke ja takuueläke)

## Hakemaan ohjaaminen

Kun eläkkeensaaja ilmoittaa muutosta ulkomaille, eikä asiakkaan kuulumista Suomen sosiaaliturvaan ole tutkittu, ota asiakkaalta

- suullinen hakemus ulkomaille muutosta tai
- pyydä asiakasta tekemään ilmoitus muutosta ulkomaille
  - Oma Kelan (asiointipalvelun) kautta
  - lomakkeella Y38 (Ilmoitus – muutto ulkomaille tai työskentely ulkomailta) tai
  - lomakkeella SV140 (Hakemus - hoito-oikeus Suomesta muutettaessa)

**Maasta ja maahanmuutto (linkki):** [Lomakkeet - kela.fi](https://www.kela.fi/lomakkeet)

### Palvelutarpeen kartoittaminen

Asiakkaan tilanne huomioiden, kysy asiakkaalta seuraavat tiedot:

- Milloin on muuttanut/muuttamassa ulkomaille, päivämäärä?
- Mihin maahan?
- Kuinka pitkäksi aikaa? Milloin aikoo palata?
- Osoite ulkomailta, jos toivoo saavansa postin ulkomaan osoitteeseen.  
(Tieto tarvitaan, jos esim. eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti tai päätös hoito-oikeudesta ja S1-todistus lähetetään asiakkaalle vasta ulkomaille muuton jälkeen.)
- Lähtekö mukana perheenjäseniä? Perheenjäsenen on tehtävä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Saako eläkettä muusta maasta kuin Suomesta, jos niin mistä maasta ja mikä laitos eläkettä maksaa?
- Saako jotain muuta etuutta esim. työttömyyden perusteella uudesta asuinmaastaan?
- Työskenteleekö uudessa asuinmaassaan? Jos työskentelee:
  - Onko työskentely täysiaikaista vai osa-aikaista?
  - Onko vakuutettu työskentelynsä perusteella asuinmaassaan?
  - Onko tiedossa, milloin aikoo lopettaa työskentelyn?
  - Jos ilmoittaa hakevansa töitä, kerrottava asiakkaalle, että työskentelyn aloittamisesta tulee ilmoittaa Kelaan.



### Miksi tietoja tarvitaan

- Työskentely muussa maassa kuin Suomessa vaikuttaa Suomen sosiaaliturvaan kuulumiseen.
- Muiden maiden maksamat eläkkeet tai korvaukset ja työskentely muussa maassa kuin Suomessa voivat vaikuttaa hoito-oikeuteen.
- Se maa jossa työskentelee vastaa sairaanhoidon kustannuksista.

- Jos asuinmaa maksaa eläkettä, vastaa se sairaanhoidon kustannuksista.
- Muiden maiden eläkkeet voivat pienentää kansaneläkkeen määrää.

### Muuta muistettavaa

- Osoite tulee ilmoittaa DVV:lle (Digi- ja väestötietovirasto).
- Perheenjäsenen tulee tehdä oma ilmoitus muutosta ulkomaille.
- Sosiaaliturvaan kuulumisen tulee selvittää ennen kuin hoito-oikeudesta (S1-todistus ja eurooppalainen sairaanhoitokortti) voidaan antaa päätös.

**LINNKI** Lisätietoa **Brexitistä** [Brexit ja kansainvälisen sairaanhoidon etuudet - uusi sopimus \(kela.fi\)](#)/tai joku muu Brexit materiaali

**LINNKI** [Tietoa brexitistä - kela.fi](#) onko muita Brexit sivuja?

**LINNKI** [Apua hätätapauksissa ulkomailta \(kela.fi\)](#)

**LINNKI** **Lääkekorvaukset** [Ulkomaanmatka \(kela.fi\)](#) Lääkekorvaukset ulkomailta oleskelun ajalle

**LINNKI** [Kansaneläke ulkomailta asuvalle \(kela.fi\)](#)

**LINNKI** Tietoa eläkkeistä kansainvälisissä tilanteissa Kela.fi:ssä [Eläkkeet kansainvälisissä tilanteissa - kela.fi](#)

EU-eläkkeiden esite: [1c4f17b9-caa7-464b-b888-30e457560b30 \(kela.fi\)](#)

**LINNKI** **Käsittelyajat** [Kansainväliset hakemukset - kela.fi](#)

### Eläkkeensaaja pyytää S1-todistusta

Toimi näin:

Tarkista onko sosiaaliturvaan kuulumisen ratkaistu. Jos ilmoitus muutosta ulkomaille on tehty ja asiakas ei kuulu Suomen sosiaaliturvaan eikä hänellä ole vireillä hoito-oikeusasiaa, **luo Oivaan toimeksiantotyö:**



- Etuus: Hoito-oikeus
- Työtyyppi: Toimeksianto
- Tarkenne: Asiakirja- tai todistuspyyntö/S1
- Työn ohjaaminen: Manuaalisesti
- Ohjaa käsittely-yksikköön: Kansainvälisten asioiden keskus.  
Työ menee automaattisesti oikeaan työjonoon.

Jos ilmoitusta muutosta ulkomaille ei ole tehty, ota asiakkaalta suullinen hakemus. (Oikeus S1-todistukseen voidaan ratkaista, vasta kun sosiaaliturvaan kuulumisen on ratkaistu.)


## Tilapäinen muutto ulkomaille (alle 6 kk)

(Eläkkeensaajana ulkomaille –sivun alasuvi)

Tilapäisestä muutosta ulkomaille puhutaan pääasiassa silloin, kun eläkkeensaaja muuttaa ulkomaille alle 6 kuukaudeksi.

Tilapäinen oleskelu ulkomailta	Oikeus etuuksiin: eläkkeet, eläkkeensaajan asumistuki, eläketuki ja eläkkeensaajan hoitotuki
Oikeus etuuksiin: lääkekorvaukset, yleinen asumistuki ja toimeentulotuki	

### Tilapäistä oleskelua on esimerkiksi

- lomamatka tai
  - osan ajan vuodesta oleskelu toisessa maassa
- 
- Jos eläkkeensaaja oleskelee ulkomailta toistuvasti kerrallaan alle 6 kuukautta mutta kuitenkin suurimman osan vuodesta, tulee tällöin arvioitavaksi, voidaanko häntä enää pitää Suomessa asuvana.
  - Jos oleskelee toistuvasti alle 6 kuukauden jaksoja niin sanotussa kolmannessa maassa eli muualla kuin EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä, asuinmaana pidetään sitä maata, jossa oleskelee suurimman osan ajasta.

### Tilapäisesti ulkomailta oleskeltaessa

- **oikeus Suomen sosiaaliturvaan ja etuuksiin** pääasiassa säilyy
- **oikeus sairaanhoitoon** osoitetaan eurooppalaisella sairaanhoitokortilla (EU-/Eta-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia) tai sen väliaikaisesti korvaavalla todistuksella (EHIC Repl.)  
**LINKKI raja-ohjeisiin** [Oikeus hoitoon ulkomailta tilapäisen oleskelun aikana \(kela.fi\)](#)
- Tilapäinen, alle 3 kuukauden ulkomailta oleskelu vaikuttaa **Kelan etuuksien maksuun** silloin, kun asiakas lähtee toiseen EU-maahan/Eta-maahan (ml. Sveitsi) **töihin**. Tee tällöin toimeksiantotyö vakuuttamisen ulkomaille muutto -työjonoon ja kirjaa asiakkaan ilmoittamat tiedot yhteydenottoon.

### Oikeus etuuksiin

#### Eläkkeet

- Oikeus työeläkkeeseen, kansaneläkkeeseen ja takuueläkkeeseen säilyy tilapäisen ulkomailta oleskelun ajan. Työeläkkeitä maksetaan ulkomaille aina.

#### Eläkkeensaajan asumistuki

- Oikeus eläkkeensaajan asumistukeen säilyy, jos eläkkeensaaja oleskelee tilapäisesti korkeintaan 6 kk ulkomailla [LINKKI Eläkkeensaajan asumistuki \(kela.fi\)](#)

#### Eläketuki

- Eläketuki on EU-asetuksen 883/2004 mukainen varhaiseläke-etuus ja siihen on oikeus tilapäisen ulkomailla oleskelun ajan.

#### Eläkettä saavan hoitotuki

- Maksu jatkuu tilapäisen ulkomailla oleskelun ajan.

### Tilapäisen (3 – 6 kuukautta kestävä) ulkomailla oleskelun vaikutus tiettyihin muihin etuuksiin

- Kun kyseessä on tilapäinen yli 3 kuukautta, mutta korkeintaan 6 kuukautta kestävä oleskelu missä maassa tahansa ei se yleensä vaikuta Kelan etuuksien maksuun paitsi:
  - lasten kotihoidontukeen [LINKKI Vakuutettuna ulkomaille \(kela.fi\)/perhe-etuuksien ky-tilanteet](#)
  - lääkekorvauksiin
  - yleiseen asumistukeen ja
  - toimeentulotukeen
- Jos asiakkaalla on yllä mainittuja etuuksia maksussa, kirjaa suullinen ilmoitus ulkomailla oleskelusta ja tee lisäksi toimeksiantotyö kyseisen etuuden työhön.

#### Lääkekorvaukset

- Lääkkeiden suorakorvauksia saa apteekista korkeintaan 3 kuukaudeksi tarkoitettuihin lääkkeisiin ja kalliiden lääkkeiden ollessa kyseessä 1 kuukaudeksi tarkoitettuihin lääkkeisiin. Jos asiakas hakee Kelasta korvausta yli 3 kuukauden lääkeostoista, hänen on samalla annettava selvitys ulkomaan oleskelun kestosta ja syistä ellei asia ole vireillä tai sitä ei ole aikaisemmin selvitetty.
- Lisätietoa lääkekorvauksista [LINKKI Lääkekorvaukset \(kela.fi\)](#) -ohjeesta.

#### Yleinen asumistuki

- Jos koko ruokakunta on ulkomailla tai muusta syystä poissa asunnostaan, voidaan asumistuen maksamista jatkaa **kolme kuukautta** muuttokuukauden jälkeen. Edellytyksenä on, että ruokakunta vastaa asumismenoista myös poissaolon ajalta.
- Huomioi kuitenkin, että yleisen asumistuen maksamisen jatkamiseen vaikuttaa myös asiakkaan mahdollinen vakuuttamisratkaisu. [LINKKI Tarkistaminen yleisessä asumistuessa \(kela.fi\)](#)
- Lisätietoa tilapäisen ulkomailla oleskelun vaikutuksesta ruokakuntaan yleisessä asumistuessa [LINKKI Suomesta muutto \(kela.fi\)](#)

#### Toimeentulotuki

- Kun toimeentulotukea saava asiakas oleskelee ulkomailla **yli 7 päivää**, estää oleskelu ulkomailla oikeuden perustoimeentulotukeen Kelasta.

## Vakinainen muutto ulkomaille (yli 6 kk)

(Eläkkeensaajana ulkomaille –sivun alisivu)

Vakinaisesta muutosta ulkomaille puhutaan pääasiassa silloin, kun eläkkeensaaja muuttaa ulkomaille yli 6 kuukaudeksi.

Sosiaaliturva	Oikeus etuuksiin: EU-/Eta-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia
Oikeus etuuksiin: Sosiaaliturvasopimusmaat	Oikeus etuuksiin: Muut maat
Hoito-oikeus	Lisätietoa oikeudesta hoitoon ulkomaille

### Sosiaaliturva

Yli 6 kuukautta yhdenjakoisesti ulkomaille asuvien eläkeläisten oikeus Suomen sosiaaliturvaan päättyy. Tämä tarkoittaa, että oikeus Kelan maksamiin etuuksiin pääasiassa lakkaa muuttopäivään.

### Oikeus etuuksiin

#### EU-/ETA-maat, Sveitsi ja Iso-Britannia?

- Oikeus Kelan maksamiin etuuksiin lakkaa pääasiassa muuttopäivään.
- **Eläkkeet** maksetaan myös EU/Eta-maahan tai Sveitsiin.
- Oikeutta **takuueläkkeeseen** ei kuitenkaan ole.
- Eläkeoikeuden varmistamiseksi **eläkkeensaajan olosuhteet tarkistetaan kahden vuoden välein** lähetettävällä tarkistushakemuksella. Jos tarkistushakemusta ei palauta, eläkkeen maksu keskeytyy. Tämän vuoksi on tärkeää, että osoitetiedot ovat ajan tasalla.
- **Eläkkeensaajan asumistukea** ei makseta.
- **Eläketuki:** Jos eläketuen saaja muuttaa pysyvästi EU-asetusta soveltavaan maahan, eläketukea maksetaan edelleen. Eläketuen saajan olosuhteiden seuranta varten etuuteen laitetaan seuranta kahden vuoden päähän. [Suomessa asuminen \(kela.fi\)](#)
- **Eläkettä saavan hoitotuki:** Toisessa EU/ETA-maassa tai Sveitsissä oleskelevalla eläkkeensaajalla voi olla oikeus hoitotukeen myös EU-asetuksen 883/04 perusteella. EU/ETA-tilanteissa hoitotuen saamiseen vaikuttaa myös se, mistä maista henkilö saa eläkettä. [LINKKI Kuntoutustuki ja työkyvyttömyyseläke \(kela.fi\)](#)
- **Lapsikorotus:** EU/ETA-alueelle ja Sveitsiin muuttavalle voidaan yleensä maksaa lapsikorotusta ilman rajoituksia. [LINKKI Kuntoutustuki ja työkyvyttömyyseläke \(kela.fi\)](#) Ulkomaille asuvasta lapsesta ei myönnetä lapsikorotusta



### Sosiaaliturvasopimusmaat

- Sosiaaliturvasopimusmaita ovat Australia, Chile, Israel, Intia, Kanada, Korea ja USA.
- Oikeus etuuksiin lakkaa muiden kuin sopimuksen kattamien etuuksien osalta.
- USA:n, Kanadan, Chilen ja Israelin sosiaaliturvasopimukset koskevat **kansan- ja perhe-eläkkeitä**.
- Australian sosiaaliturvasopimus koskee **vanhuuseläkkeitä**.
- Edellä mainittuja eläkkeitä voidaan maksaa sopimusmaihin, jos eläkkeensaaja on Suomen tai kyseisen maan kansalainen.
- Työkyvyttömyyseläkkeen maksaminen edellyttää, että siitä on sovittu sopimuksessa.
- Oikeutta **takuueläkkeeseen** ei ole.
  
- Suomen **työeläkkeet** maksetaan ulkomaille rajoituksitta.
  
- **Eläkkeensaajan** asumistukea ei makseta.
  
- **Eläketuki:** Jos eläketuen saaja muuttaa pysyvästi muualle kuin EU-asetusta soveltavaan maahan, eläketuki lakkaa muuttoa seuraavan kuukauden alusta. Jos henkilö kuitenkin **muuttaa ulkomaille yli kuudeksi kuukaudeksi, mutta enintään vuodeksi**, eläketukea maksetaan enintään vuoden ajan, vaikka henkilöä ei pidetä Suomessa asuvana.
  
- **Lapsikorotus:** sosiaaliturvasopimusmaahan muuttavalle voidaan yleensä maksaa lapsikorotusta ilman rajoituksia.  
Ulkomailla asuvasta lapsesta ei myönnetä lapsikorotusta

### Muut maat

- Oikeus Kelan etuuksiin päättyy muuttopäivään.
- **Kelan maksamat eläkkeet** työttömyyseläkettä ja takuueläkettä lukuun ottamatta maksetaan muihin maihin (ns. kolmansiiin maihin) muuttaneille eläkkeensaajille enintään vuoden ajan.
- Jos eläkkeensaaja on välittömästi ennen ulkomaille muuttoaan **asunut Suomessa alle vuoden**, eläkkeen maksaminen keskeytetään ulkomaille lähtöä seuraavan kuukauden alusta.
  
- Suomen **työeläkkeet** maksetaan ulkomaille rajoituksitta.
  
- **Eläkkeensaajan** asumistukea ei makseta.
  
- **Eläketuki:** Jos eläketuen saaja muuttaa pysyvästi muualle kuin EU-asetusta soveltavaan maahan, eläketuki lakkaa muuttoa seuraavan kuukauden alusta. Jos henkilö kuitenkin **muuttaa ulkomaille yli kuudeksi kuukaudeksi, mutta enintään vuodeksi**, eläketukea maksetaan enintään vuoden ajan, vaikka henkilöä ei pidetä Suomessa asuvana.
  
- **Lapsikorotus:** Muihin maihin muuttavalle voidaan maksaa lapsikorotusta yhden vuoden ajan ulkomaille muutosta. Kuitenkin jos eläkkeensaaja on välittömästi ennen muuttoa asunut Suomessa alle vuoden, lapsikorotuksen maksaminen voidaan keskeyttää ulkomaille muuttoa seuraavan kuukauden alusta.

## Hoito-oikeus

### EU-/ETA-maat ja Sveitsi (Iso-Britannia?)

- Oikeus sairaanhoitoon toisessa EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä osoitetaan todistuksella S1.
- Jos Suomi vastaa eläkkeensaajan sairaanhoidon kustannuksista, myönnetään hänelle todistus S1 ja eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti.
- Oikeus lomakkeeseen S1 voidaan selvittää, kun kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan on ratkaistu.
- S1 myönnetään hoito-oikeuden rekisteröintiä varten.
- Asiakas toimittaa todistuksen rekisteröitäväksi asuinmaansa laitokselle.
- Kun S1 on rekisteröity asiakkaan asuinmaan sairausvakuutuslaitoksessa, se myöntää asiakkaalle todistuksen, jolla asiakas osoittaa oikeutensa hoitoon asuinmaan terveydenhuollossa.
- Myös asuinmaan sairausvakuutuslaitos voi pyytää S1-todistusta Kelasta, jolloin todistus toimitetaan suoraan kyseiselle sairausvakuutuslaitokselle.

### Muut maat

- Muualle kuin toiseen EU- tai Eta-maahan tai Sveitsiin pysyvästi muuttavalla eläkkeensaajalla **ei ole oikeutta sairaanhoitoon** Suomen kustannuksella.
- Muualla kuin toisessa EU- tai Eta-maassa tai Sveitsissä asuvalla eläkkeensaajalla on oikeus sairaanhoitoon Suomen julkisessa terveydenhuollossa kuntalaisen asiakasmaksulla vain, **jos hänellä on kotikunta Suomessa**.
- Jos eläkkeensaajalla **ei ole kotikuntaa Suomessa**, hänellä on **oikeus saada vain kiireellistä sairaanhoitoa** julkisessa terveydenhuollossa Suomen kansallisen lainsäädännön nojalla. Julkisella terveydenhuollolla on oikeus periä asiakkaalta kaikki hoidon todelliset kustannukset asiakkaalta.
- Muualla kuin EU- tai Eta- maassa tai Sveitsissä pysyvästi asuvalla eläkkeensaajalla **ei ole oikeutta sairaanhoitokorvauksiin** Suomen sairausvakuutuslain tai muun kansainvälisen lainsäädännön nojalla, koska hän ei ole enää Suomessa sairausvakuutettu.

## Lisätietoa oikeudesta hoitoon ulkomailta

**LINKKI rajaohjeeseen?** [Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan oikeus hoitoon \(kela.fi\)](#)

**LINKKI rajaohjeeseen?** [Hoito-oikeustodistukset \(kela.fi\)](#)

**LINKKI rajaohjeeseen?** [Eläkkeensaaja, jonka sairaanhoitokustannuksista Suomi vastaa - oikeus sairaanhoitokorvauksiin \(kela.fi\)](#)

**LINKKI rajaohjeeseen?** [Ulkomailla asuvan perheenjäsenen oikeus hoitoon \(kela.fi\)](#)



## Esimerkkitapauksia

(Eläkkeensaajana ulkomaille –sivun alasisivu)

Eläkkeensaajan vakinainen muutto Espanjaan	Eläkkeensaajan perheenjäsenen muutto ulkomaille	Eläkkeensaajan tilapäinen oleskelu ulkomailta
Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeus	Brexit ja hoito-oikeus	Eläkkeensaajana Thaimaassa



### Eläkkeensaajan vakinainen muutto Espanjaan

Maija on jäänyt eläkkeelle ja aikoo nyt muuttaa Espanjaan viettämään eläkepäiviä. Hän tarvitsee Espanjan viranomaisia varten sairaanhoitotodistuksen S1.

Maija muuttaa ulkomaille vakinaisesti yli 6 kuukaudeksi eikä hän saa eläkettä muista maista kuin Suomesta eikä työskentele. Suomi vastaa hänen sairaanhoitonsa kustannuksista ja hänellä on oikeus todistukseen S1 Suomesta. Hänelle myönnetään myös eläkkeensaajan eurooppalainen sairaanhoitokortti.

Suomi vastaa toiseen EU- tai Eta-maahan tai Sveitsiin vakinaisesti muuttavan eläkkeensaajan sairaanhoidon kustannuksista, jos eläkkeensaaja saa EU-asetuksen 883/2004 mukaista eläkettä vain Suomesta.

Oikeus S1-todistukseen, voidaan tutkia, kun kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan on selvitetty. Asiakkaan tulee toimittaa S1-todistus rekisteröitäväksi asuinmaansa sairausvakuutuslaitokselle. Kun S1 on rekisteröity asiakkaan asuinmaan sairausvakuutuslaitoksessa, se myöntää asiakkaalle todistuksen, jolla asiakas osoittaa oikeutensa hoitoon asuinmaan terveydenhuollossa.

Maija saa sekä työeläkettä että kansaneläkettä Suomesta. Molemmat voidaan maksaa myös Espanjaan muutettaessa. Eläkkeensaajan asumistuki lakkaa muuttoon.



### Eläkkeensaajan perheenjäsenen muutto ulkomaille

Suomesta toiseen EU- tai Eta-maahan tai Sveitsiin muuttavalla perheenjäsenellä, joka ei tule työnteon, yrittäjätoiminnan tai muun syyn vuoksi asuinmaassaan sairausvakuutetuksi, on **samanlainen oikeus hoitoon kuin sillä perheenjäsenellä, joka saa eläkettä.**

Jos puoliso ei ole eläkkeensaaja eikä työskentele, voi hänellä olla oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen. Työskentely vie kuitenkin sh-kustannusvastuun aina asuinmaalle eikä oikeutta todistukseen S1 ole. Jos puoliso työskentelee, ei myöskään lapselle voida myöntää S1 todistusta.

Oikeus perheenjäsenen S1-todistukseen voidaan tutkia, kun molempien kuuluminen Suomen sosiaaliturvaan on käsitelty. Perheenjäsenen pitää tehdä oma ilmoitus ulkomaille muutosta. Jos perheenjäsen ei ole Suomen kansalainen, tulee asuinmaan sairausvakuutuslaitoksen lähettää pyyntö S1-todistuksesta Kelaan.



## Eläkkeensaajan tilapäinen oleskelu ulkomailta

Kirsti saa Suomesta työeläkettä ja kansaneläkettä. Aikuiset lapset asuvat Suomessa ja vakituinen osoite on Helsingissä. Kirstillä on lisäksi vakituinen loma-asunto Espanjassa, jossa hän vierailee muutamia kertoja vuodessa korkeintaan kolmen kuukauden jaksoissa.

Kirstillä on oikeus Suomen sosiaaliturvaan ja Kelan etuuksiin, koska:

- hän ei vietä Espanjassa koskaan yli 6 kuukautta
- hän viettää pääosan ajastaan Suomessa
- hänen vakituinen osoitteensa on Suomessa
- hänen lapsensa asuvat Suomessa
- hänen eläkkeensä maksetaan Suomesta.



## Ulkomailla asuvan eläkkeensaajan hoito-oikeus

Heikki asuu ja on työskennellyt Saksassa useita vuosia. Hänelle on myönnetty työeläke Suomesta 1.5.2021 alkaen ja hän pyytää nyt hoito-oikeustodistusta S1 Suomesta. Heikki ilmoittaa hakevansa eläkettä myös asuinmaastaan Saksasta, mutta eläkkeeseen on oikeus vasta 1.5.2022 alkaen. Hän ilmoittaa, että on jo lopettanut työskentelyn. Hän ei saa tällä hetkellä eläkettä muusta maasta kuin Suomesta.

Asiakkaalla voi olla oikeus S1-todistukseen, jos hän ei työskentele asuinmaassaan tai muussa maassa eikä saa eläkettä, työttömyyspäivärahaa tai muuta työskentelyyn perustuvaa etuutta asuinmaastaan.

Oikeutta S1-todistukseen ei ole, jos henkilö työskentelee tai saa EU-asetuksen mukaista eläkettä asuinmaastaan.

**Koska Suomi on ainoa eläkettä maksava maa eikä Heikki enää työskentele, vastaa Suomi Heikin sairaanhoidon kustannuksista ainoana eläkettä maksavana maana.**

Kun Saksa alkaa maksaa eläkettä, ei Heikillä ole enää oikeutta hoito-oikeustodistukseen S1 Suomesta. Jos asuinmaa maksaa eläkettä, vastaa se henkilön sairaanhoidon kustannuksista. **Heikin tulee ilmoittaa, kun Saksa on myöntänyt eläkkeen.** Hoito-oikeus Suomesta lakkautetaan ja S1-todistus perutaan siitä lukien, kun Saksan eläke on alkanut.



## Brexit ja hoito-oikeus

### Isossa-Britanniassa tilapäisesti oleskelevat vakuutetut

- Kerro asiakkaalle, että hän voi edelleen käyttää Suomen myöntämää eurooppalaista sairaanhoitokorttia (tai sen korvaavaa väliaikaistodistusta, nk. EHIC repl.) Isossa-Britanniassa.
- Sillä ei ole merkitystä, milloin asiakas on matkustanut Isoon-Britanniaan (ennen vai jälkeen 1.1.2021).
- Passin käyttäminen hoito-oikeustodistuksena perustuu Suomen ja Ison-Britannian kahdenväliseen sopimukseen, jonka voimassaolosta 1.1.2021 jälkeen sovitaan myöhemmin. Passia ei toistaiseksi voi käyttää hoito-oikeustodistuksena.



## Eläkkeensaajana Thaimaassa

Marjatta saa työeläkettä ja kansaneläkettä Suomesta ja asuu vakituisesti **Thaimaassa**. Marjatta ei ole Suomessa sairausvakuutettu eikä kuulu Suomen sairaanhoidon kustannusvastuulle.

- Hänellä **ei ole oikeutta hakea sairaanhoidon korvauksia** Kelasta.
- Hänellä **ei ole kotikuntaa** Suomessa, joten hänellä on oikeus julkisen terveydenhuollon palveluihin **vain kiireellisessä** tapauksessa.
- Julkisella terveydenhuollolla on oikeus periä häneltä kaikki todelliset kustannukset.
- **Työeläkettä** maksetaan myös Thaimaassa asumisen ajalle.
- **Kansaneläkkeeseen** Marjattalla on oikeus yhden vuoden ajan muuttoa seuraavan kuukauden alusta lukien.
- Jos Marjatta olisi saanut **takuueläkettä** tai **eläkkeensaajan asumistukea** Suomessa asuessaan, olisi niiden maksu lakannut muuttoon.