
Lausunnon antaminen koskien Kokemäen Kela-palveluita 1.9.2024 alkaen

KH 06.05.2024 § 86
57/00.04.00/2024

Kelan ajanvarauspalvelua on tällä hetkellä tarjolla kaupungintalolla sijaitsevassa Kelan Kokemäen palvelupisteessä yhtenä päivänä viikossa. Ajanvarauksella on vuonna 2023 asiointunut Kelan tilastojen mukaan keskimäärin 8 asiakasta kuukaudessa (vuonna 2022 keskimäärin 9/kk, tänä vuonna keskimäärin 5/kk).

Kela-asioita voi kaupungintalolla hoitaa myös kaupungin järjestämässä asiointipisteessä ja etäpalvelupisteessä. Kelan ehdotus on, että palvelupiste nyky muodossaan kaupungintalolla osoitteessa Tulkkilantie 2, 32800 Kokemäki lakkaa 1.9.2024 alkaen.

Kelan palvelut Kokemäen osalta toteutettaisiin jatkossa niin, että lähin palvelupiste, jossa voi asioida sekä ajanvarauksella että ilman ajanvarausta, olisi Harjavallassa. Tämän lisäksi kokemäkeläiset voivat asioida Eurassa ja Huittisissa ajanvarauksella. Ajatuksena olisi, että Kela-palvelua saisi jatkossakin kaupungin asiointipisteessä ja etäpalvelussa. Henkilökohtaista palvelua olisi tarjolla arkisin puhelinpalvelussa. OmaKela-palvelut verkossa ovat aina käytettävissä.

Kelasta voidaan antaa tukea, neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa olemalla mukana eri asiakasryhmien tarpeen mukaan kumppanuusyhteistyössä. Palvelua voidaan esimerkiksi täydentää tarvittaessa tilapäisillä pop up-palveluilla.

Kela on lähettänyt kaupungille pyynnön kannanotosta koskien Kelan Kokemäen palvelupisteen lakkautusta ja palvelun korvaamista edellä esitetyllä tavalla. Kaupungin vastaus on pyydetty toimittamaan sähköisesti viimeistään 29.4.2024. Kaupunki on saanut lisäaikaa vastauksen antamiseen 7.5. saakka.

Lisätietoja antaa Hallintojohtaja Katja Törrönen, puh. 040 488 6101.

Esittelijä Kaupunginjohtaja Teemu Nieminen

Päätösehdotus Kaupunki toteaa lausuntonaan seuraavaa:
Kokemäen kaupunki on huolissaan niin Kelan kuin muidenkin palveluiden siirtymisestä pois kaupungista. Palveluilla ylipäättään nähdään olevan suora vaikutus alueiden elinvoimaan. Jos kaikki palvelut siirtyvät kauemmaksi, on mahdollista, että samalla siirtyvät myös ihmiset (pito- ja vetovoima) ja vähitellen muutkin palvelut. Kaupungille on esitelty ja lähetetty Kokemäen palvelupisteen toimintaa ja asiointia koskevia tilastoja. Asian tiimoilta järjestetyssä palaverissa esiteltiin Kelan toimesta myös lähikuntia koskevia tilastolukuja (mm. Harjavalta). Näitä muita kuntia koskevia materiaaleja ei pyynnöstä huolimatta kaupungille lähetetty, vaikka Kelan ehdotus perustuu osaltaan myös niihin tilastolukuihin.

Kaupunki toteaa lisäksi, että digipalvelut voivat olla arkea helpottavia ja niissä on potentiaalia. Huoli on kuitenkin siitä, että kuinka hyvin erityisesti ikääntyneet ja haavoittuvassa asemassa ihmiset, joilla ei välttämättä ole tarvittavia laitteita ja/tai taitoja digipalvelujen käyttämiseen selviävät palvelujen sähköistymisestä. Digipalveluiden ei tulisi siis korvata

lähipalveluita, vaan täydentää palvelukanavaverkkoa. Niille asiakkaille, joiden ei ole mahdollista käyttää digitaalisia palveluita, tulee tarjota palveluita muiden palvelukanavien avulla, niin kuin Kela on esittänyt tekevänsäkin. Puhelinpalveluiden osalta voi nostaa esille koetut käytännön haasteet koskien palvelunumeroita (palvelunumeroestoasiakkaat) (OKV/2087/10/2021, OKV/2206/10/2021, OKV/2208/10/2021, OKV/2210/10/2021).

Vaikutuksia arvioidessa pitäisi ottaa huomioon se, että kaikissa palveluverkkoa koskevissa esityksissä tulisi ihmisten yhdenvertaisuuden olla keskiössä. Päätöksenteossa tulisi pyrkiä välttämään ratkaisuja, jotka syventävät eri ihmisryhmien ja alueiden välistä eriarvoisuutta ja asettavat ihmiset mahdollisesti myös taloudellisesti eriarvoiseen asemaan. Erytishuomiota tulee kiinnittää ikääntyneisiin, haavoittuvassa asemassa oleviin sekä ihmisiin joilla on liikkumisen esteitä. Mikäli Kela palvelunsa pystyy järjestämään niin, että asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus saada palvelua, kaupungilla ei ole muutossuunnitelmiin enempää huomauttamista.

Päätös

Kaupunginhallitus hyväksyi kaupunginjohtajan päätösehdotuksen yksimielisesti.