

13.3.2013

Dnro 1019/4/12

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajujoja

Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Juha Niemelä

KUVALLISEN KELA-KORTIN UUSIMINEN

1

KANTELU

Kantelija kertoi 9.3.2012 päivätyssä kirjoituksessaan joutuneensa kesäkuussa 2011 ryöstön uhriksi. Hän menetti tuolloin kertomansa mukaan lompakkonsa ja muun muassa siellä olleen kuvallisen Kela-kortin, jossa oli R-tunnus.

Kantelija oli anonut Kelasta uutta korttia, mutta hänelle oli ilmoitettu, ettei Kela myönnä enää kuvallista Kela-korttia. Kantelija ilmoitti joutuvansa Kela-kortin sijasta kuljettamaan eri kohteissa mukanaan sotilaspassia ja rintamatunnusta saadakseen alennuksia ja etuja. Hän koki menettelyn hankalaksi ja pyysi eduskunnan oikeusasiamiestä puuttumaan asiaan.

2

SELVITYS

Kantelun johdosta oltiin aluksi yhteydessä Kelan Länsi-Uudenmaan vakuutuspiiriin. Sieltä viitattiin Kelan asiasta antamiin ohjeisiin.

Tämän jälkeen pyysin asiaan kuitenkin vielä Kelalta lausuntoa. Ilmoitin pitäväni kantelijan kannalta hankalana sitä, että hänen piti kuljettaa mukanaan sekä sotilaspassia että rintamatunnusta saadakseen hänelle sotaveteraanina kuuluvat etuudet. Pyysin Kelaa arvioimaan asiaa myös kohtuullisuusnäkökulmasta ottaen huomioon esimerkiksi ne olosuhteet, joissa kantelija ilmoitti Kela-korttinsa menettäneen.

Kelan terveystoimisto antoi 27.7.2012 lausunnon asiaan.

3

RATKAISU

3.1 Kelan lausunto

Kela ilmoittaa lausunnossaan muuttaneensa syksystä 2008 alkaen käytäntöään kuvallisten Kela-korttien myöntämisessä. Niitä on sen mukaan myönnetty vain niille kuvallisen kortin haltijoille, joiden kortti on pitänyt uusia nimen vaihtumisen tai uuden erityiskorvausoikeuden vuoksi. Kortin katoaminen ei ole oikeuttanut uuden kuvallisen kortin saamiseen.

Kelan mukaan sotaveteraaneille on voitu kuvattoman kortin lisäksi antaa kirjallinen A 4 – kokoinen todistus rintamalisän saamisesta. Kelan mukaan veteraanit ovat kuitenkin kokeneet menettelyn hankalaksi. Kela muuttikin alkuvuodesta 2012 aiempaa päätöstään siten, että ve-

tereaaneille voidaan myöntää uusi kuvallinen kortti kadonneen tilalle syksyyn 2014 saakka. Tuolloin kuvallinen kortti on päätetty lakkauttaa. Kela ilmoittaa päättävänsä myöhemmin erikseen, millainen todistus veteraaneille tullaan sen jälkeen antamaan.

Kela pahoittelee sitä, että kantelijan asiaa käsitellyt toimisto ei ollut huomannut 30.1.2012 annettua ajankohtaisohjetta. Sen mukaan myös osa Kelan ohjeista oli näiltä osin ollut päivittämättä. Kela ilmoittaa lausunnossaan tilanneensa kantelijalle 26.5.2012 uuden kortin ja tulevana päivittämään ohjeet mahdollisimman pian.

Kelan lausunnon jälkeen nähtäväkseni hankittiin vielä edellä mainittu 30.1.2012 toimistoille annettu ajankohtaisohje. Lisäksi Kela ilmoitti 27.8.2012, että se toimittaa lausuntonsa tiedoksi kantelijan asiaa käsitelleeseen toimistoon. Kela ilmoitti lisäksi, että sanotun ajankohtaisohjeen lisäksi asiasta on ollut maininta asiakaspalvelun asiakasohjeessa. Sen sijaan ratkaisutyön etuusohjeeseen asiaa ei ollut päivitetty. Sen Kela ilmoitti tekevänsä syyskuun alkuun mennessä. Kelasta 14.2.2013 saadun tiedon mukaan ratkaisutyön ohjeiden päivittäminen oli näiltä osin kuitenkin edelleen tekemättä, mutta tulisi tapahtumaan lähiaikoina.

3.2 Asian arviointia

Saamani selvityksen perusteella Kela on siis alkuvuodesta 2012 tehnyt ratkaisun, että veteraaneilla on edelleen oikeus saada uusi kuvallinen Kela -kortti kadonneen tilalle. Ratkaisuun on johtanut Kelan saama palaute siitä, että muunlaisen veteraanielennuksiin oikeuttavan todistuksen mukana kuljettaminen on koettu hankalaksi. Käsitykseni mukaan Kelan ratkaisu on ollut oikea ottaen huomioon myös asiaan liittyvät kohtuullisuusnäkökohdat. Uskon myös, että Kela pystyy vuoden kuvallisista korteista luopumisen jälkeenkin (2014) löytämään toimivan ratkaisun, jolla sotiemme veteraanit voivat vaikeuksista osoittaa eri palveluntarjoajille olevansa oikeutettuja heille tarkoitettuihin alennuksiin.

Kela on tilannut myös kantelijalle uuden kuvallisen Kela-kortin alkukesästä 2012, joten hänen osaltaan asia on korjautunut jo tuolloin.

Kantelijan kirjoituksesta ei ilmene, milloin hän kävi uutta Kela-korttia Kelasta kysymässä ja kenen kanssa hän on Kelassa asioinut. Kelan antama selvitys ja myös asian alkuvaiheen tiedustelut toukokuussa Kelan Länsi-Uudenmaan vakuutuspiiristä osoittavat kuitenkin, että Kelan tammikuussa 2012 antama ajankohtaisohje ei ollut saavuttanut piiriä toivotulla tavalla. Kelan toimistojen tulee luonnollisesti seurata aktiivisesti Kelan antamia ajankohtaisohjeita ja ottaa ne toiminnassaan huomioon ohjeissa todetun mukaisesti.

Kela ilmoitti selvityksessään, että asiakaspalveluohje oli päivitetty näiltä osin. Sen sijaan ratkaisutyön etuusohje oli jäänyt päivittämättä. Nyt puheena olevassa ajankohtaisohjeessa on todettu sen vaikuttavan lähinnä asiakaspalvelussa. Sen sijaan siinä on todettu, että ohje ei vaikuta ratkaisutyöhön. Tähän nähden ratkaisutyön ohjeen päivittäminen ei ole ollut samalla tavalla kiireellistä.

Pidän kuitenkin tärkeänä, että Kela päivittää ohjeistustaan riittävän nopeasti ja kattavasti sen jälkeen, kun se on tehnyt päätöksen ratkaisukäytännön muuttamisesta. Mitä laajempi päivitys on, sen todennäköisemmin tieto muutoksesta tulee kaikkien Kelan työntekijöiden tietoon. Jos ohjeita päivitetään eri tahtiin, vaarana on se, että Kelan eri yksiköiden välillä on eri käsitykset ratkaisukäytännöstä. Se saattaa myös johtaa virheisiin esimerkiksi asiakkaille annettavassa informaatiossa.

Ottaen huomioon sen, että ratkaisutyön ohjeiden päivittäminen on ollut Kelassa työn alla saamani selvityksen mukaan jo puoli vuotta, kehotan Kelaa viipymättä päivittämään ohjeen. Pyydän Kelan terveystoimistoa ilmoittamaan minulle 3.5.2013 mennessä asian käsittelyvaiheesta.

Saatan myös edellä esittämäni näkökohdat toimistojen ohjeistamisesta ja ohjeiden asiamukaisuudesta huomioon ottamisesta Kelan terveystoimiston ja Länsi-Uudenmaan vakuutuspiirin tietoon.