

Ulkosuomalaisstrategia vuosille 2022 - 2027

Sosiaali- ja terveysministeriön tavoiteasiakirja

Millaisiin tarpeisiin meidän on pyrittävä vastaamaan?

STM:n yhdessä Eläketurvakeskuksen (ETK) ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) kanssa 10.6.2021 toteuttamassa virtuaalisessa kuulemistilaisuudessa ulkosuomalaisten sosiaaliturvaa koskevan viestinnän kehittämisestä nousi esille erinäisiä tarpeita ja kehittämisehdotuksia. Tilaisuudessa kuultiin ulkosuomalaisia edustavia järjestöjä ja mediakanavia.

Kuulemistilaisuuden tavoitteena oli saada tietoa siitä, millä tavoin ulkosuomalaisia voitaisiin parhaiten tavoittaa sosiaaliturvaan liittyvissä kysymyksissä ja toisaalta myös siitä mitkä sosiaaliturvaan liittyvät asiat koetaan vaikeiksi. Perinteisiä väärinkäsityksiä ovat aiheuttaneet toisaalta Suomen kansalaisuuden oletettu oikeuksia luova vaikutus ja toisaalta sosiaaliturvan käsitteen vaikeaselkoisuus. Kuulemistilaisuuden perusteella näyttäisi edelleen olevan epäselvää, mitä sosiaaliturvalla tarkoitetaan sekä sillä, mikä kansalaisuuden merkitys sosiaaliturvan osalta on.

Kansalaisuuden osalta kuulemistilaisuudessa nousi esille oletuksen siitä, että Suomen sosiaaliturva seuraa henkilöä hänen muutettaessa ulkomaille olevan edelleen vahva. Moni ulkosuomalainen näyttäisi myös ajattelevan, että Suomen kansalaisuudella on merkitys sosiaaliturvan osalta, vaikka henkilö ei enää asuisi vakinaisesti Suomessa.

Sosiaaliturvaan liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien osalta tuotiin esiin epätietoisuus erityisesti siitä, mitä kaikkea sosiaaliturvaan liittyen tulisi selvittää ennen lähtöä ulkomaille, saapuessa uuteen maahan sekä palatessa Suomeen. Tässä yhteydessä toivottiin selkeitä toimintaohjeita siitä, mistä tulee huolehtia muuttotilanteissa.

Kuulemisessa ilmeni, että luonteva ensimmäinen tiedonhakupaikka on Suomen suurlähetystöjen/Ulkoministeriön kotisivut. Niille toivottiin kokonaisvaltaista tietoa. Sosiaaliturvaa koskevan tiedon toivottiin olevan helpommin saavutettavissa, tällä hetkellä se on ulkosuomalaisia edustavien tahojen näkemyksen mukaan pirstaloituneena useassa eri lähteessä ja ongelmia on myös tiedonsaannissa muiden maiden sosiaaliturvajärjestelmistä. Sosiaaliturvaa koskevien tietolähteiden osalta ulkosuomalaisia edustavien tahojen toiveena oli yksi paikka josta tieto löytyisi koottuna.

Kuulemisessa nousi esille toive viranomaisten yhteisestä ulkosuomalaisille suunnatusta sosiaaliturvaa koskevasta uutiskirjeestä sekä viranomaisten yhteistyön parantamisesta sosiaaliturvaan liittyvien kysymysten osalta niin Suomen sisällä kuin maiden välillä.

Viranomaisten verkkosivujen ja muun viestinnän toivottiin olevan selkeäkielistä (eikä se saisi olla ns. ulkopuolistavaa) sellaisille, jotka eivät esim. ole asuneet vuosiin tai koskaan Suomessa ja jotka eivät näin ollen tunne suomalaista sosiaaliturvajärjestelmää.

Toisaalta tuotiin myös esiin, että olisi tärkeää, että myös sosiaalisesta mediasta olisi löydettävissä luotettavaa, oikeaa ja ajantasaista tietoa. Tässä taustalla oli ajatus siitä, että olisi tärkeää, että myös

viranomaiset näkyisivät aktiivisemmin sosiaalisessa mediassa. Tämä koettiin tärkeäksi erityisesti siitä syystä, ettei tieto pääse vääristymään sosiaalisen median keskusteluissa.

Keskeisenä asiana nousi esille myös viranomaisten tavoittaminen sekä järjestelmiin kirjautumisen helpottaminen, mm. tunnistautuminen on ongelmallista ilman suomalaisia verkkopankkitunnuksia/mobiilivarmennetta, ja lisäksi kaivataan henkilökohtaista palvelua sekä suoraa yhteyttä suomalaisiin viranomaisiin.

Sairaanhoidon osalta kävi ilmi, että eurooppalainen sairaanhoitokortti (European Health Insurance Card, EHIC) on monelle edelleen tuntematon, vaikka esim. Kela on tiedottanut kortista aktiivisesti. Sairaanhoidon osalta myös koronarokotukseen liittyvät erilaiset käytännöt esim. mistä maasta rokotteen saa ja millä hoito-oikeustodistuksella, siirtymät ensimmäisen rokotuskerran jälkeen jne. herättivät kysymyksiä.

Millaisia toimia tarpeisiin vastaaminen vaatii?

Kerätyn aineiston perusteella sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalaa koskevat ulkosuomalaisten tarpeet liittyvät seuraaviin teemoihin:

Sairaanhoito

Oikeudesta sairaanhoitoon rajat ylittävissä tilanteissa ml. eurooppalainen sairaanhoitokortti antaa tietoa esim. Kela. Kelan kansainvälisten asioiden keskus selvittää myös henkilön oikeuden hoitoon rajat ylittävissä tilanteissa. Eurooppalaisesta sairaanhoitokortista löytyy tietoa myös Euroopan komission internetsivuilta. Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste jakaa tietoa terveyspalvelujen käyttämisestä Suomessa ja ulkomailla. Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspisteen ylläpitämältä internetsivustoilta EU-terveydenhoito.fi löytyy laajasti tietoa terveyspalvelujen käyttämisestä Suomessa ja ulkomailla. Sivusto on toteutettu yhteistyössä STM:n, THL:n ja Kelan kanssa.

Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut suosituksen Suomen julkiselle terveydenhuollolle koskien kotikunnattomien henkilöiden oikeutta koronarokotteeseen. EU-terveydenhoito.fi-sivuilla on matkailu ja korona-teemasivu, jossa kerrotaan myös oikeudesta koronarokotukseen.

Sosiaaliturva ml. toisen puolesta asiointi

Muun muassa Eläketurvakeskuksen ja Kelan internetsivuilla kerrotaan, mihin oikeus Suomen sosiaaliturvaan perustuu (ei kansalaisuuteen) ja miten maasta- ja maahanmuutto vaikuttaa henkilön sosiaaliturvaan.

Toisen puolesta asiointi sosiaaliturvaan liittyvissä kysymyksissä on erityisen haasteellista ulkosuomalaisten osalta, koska se edellyttää, että toinen henkilö on antanut valtuutetulle oikeuden hoitaa asioita hänen puolestaan Suomi.fi-palvelussa. Palvelu toimii suomalaisilla pankkitunnuksilla tai suomalaisella mobiilivarmenteella, mitä monilla ulkosuomalaisilla ei ole. Valtakirjalla toisen puolesta asiointi on mahdollista Kelan puhelinpalvelussa, jos valtakirja on toimitettu etukäteen esim. postitse.

VM:n on käynnistänyt digitaalisen henkilöllisyyden kehittämisen hankkeen, jonka puitteissa on tarkoitus luoda puhelinsovellus, jolla henkilö pystyy osoittamaan henkilöllisyytensä. Puhelinsovelluksella henkilö voi osoittaa henkilöllisyytensä sekä käyntiasioinnissa että sähköisesti. Tämä voisi mahdollisesti helpottaa tulevaisuudessa ulkosuomalaisten asiointia sähköisissä palveluissa. Samaa tavoitteeseen pyritään pääsemään myös EU:n ehdottomalla digitaalisella henkilöllisyydellä. Ehdotus on annettu kesäkuussa 2021

(eIDAS-asetuksen uudelleenarviointi, COM (2021) 281 final). Em. aloite vaikuttaa kuitenkin vain EU-maissa.

Jos henkilö on antanut valtuudet toiselle henkilölle asioida hänen puolestaan esim. Kelassa ko. valtuutus koskee vain Kelan etuuksia ei ETK:n etuuksia. Olisi hyvä, että samaa valtakirja olisi yksilöity asiointiin eri sosiaaliturvalaitoksissa.

Ulkosuomalaiset kaipaavat myös henkilökohtaista palvelua sekä suoraa yhteyttä suomalaisiin viranomaisiin. Esim. Kelan ja ETK:n kanssa pääsee suoraan yhteyteen heidän asiakaspalvelujensa kautta, joista voi saada myös henkilökohtaista palvelua. Se, että henkilöllä olisi sosiaaliturvalaitoksessa aina sama asiakaspalvelija, ei kuitenkaan ole nykyisessä palveluprosessissa mahdollista.

Sosiaaliturvaa koskeva viestintä

Esim. Kelan internetsivuilta löytyy selkeät ohjeet, miten henkilön tulee toimia sosiaaliturvan osalta, kun hän muuttaa [Suomesta ulkomaille](#) tai [ulkomailta Suomeen](#). Myös ETK:n sivuilta löytyy vastaavaa tietoa sekä [ulkomaille muuton](#) että [ulkomailta muuton osalta](#). Myös Suomi-Seuran [internetsivuilta](#) löytyy tietoa ulkosuomalaisten asioista ml. ns. Muuttajan muistio. Lisäksi Digi- ja väestötietoviraston internetsivuilta löytyy esim. tietoa, miten tulee toimia, kun [muuttaa Suomeen tai täältä ulkomaille](#). Kela on julkaissut myös erilliset selkokielliset kela.fi sivut, joista löytyy tietoa Suomeen muutosta ja Suomesta ulkomaille muutosta.

Sosiaaliturvaa koskeva tieto on sinänsä helposti saavutettavissa (esim. Kela, ETK, Suomi-Seura, DVV), mutta ei ole yhtä palvelua, mistä kaiken sosiaaliturvaan liittyvän tiedon voisi kootusti löytää. Kuulemisessa kävi ilmi, että moni ulkosuomalainen ottaa yhteyttä suurlähetystyöön myös sosiaaliturvaan liittyvissä kysymyksissä ja/tai etsii siihen liittyvää tietoa ulkoministeriön internetsivuilta. Vaikuttaa siis siltä, että edustustot ja UM ovat luonnollinen yhteydenottopaikka ulkosuomalaisille. Tästä syystä voisi pohtia voitaisiinko sosiaaliturvaan liittyvää tietoa välittää ulkosuomalaisille suurlähetystöjen ja UM:n kautta. Selvitetään voisiko esim. UM:n internetsivuille kerätä koosteen sosiaaliturvaa koskevista linkeistä. Ei ole realistista, että olisi yksi taho, josta voisi löytää koottuna kaiken sosiaaliturvaan liittyvän tiedon.

Suomalaisilla viranomaisilla ei pääsääntöisesti ole tietoa muiden maiden sosiaaliturvajärjestelmistä eikä velvollisuutta ylläpitää tietoa niistä. Muiden maiden sosiaaliturvajärjestelmistä löytyy esim. [Euroopan komission internetsivuilta](#) tai maiden omien sosiaaliturvalaitosten sivuilta. [EU-terveydenhoito.fi palvelusta](#) löytyy tietoa eri maiden terveydenhoitojärjestelmistä ja siellä on myös linkkejä muiden maiden sosiaaliturvalaitoksiin.

Suomalaisista sosiaaliturvalaitoksista ainakin Kela ja ETK toimivat aktiivisesti sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisten medioiden lisäksi Kelalla on Kysy Kelasta -palsta, jossa on kv-tilanteita koskeva osio: <https://kysykelasta.kela.fi/viewforum.php?f=112>. Myös Rajat ylittävän terveydenhuollon yhteyspiste viestii [Facebookin](#) ja [Twitterin](#) tileillään.

Ulkosuomalaisia edustavat tahot nostivat esille toiveen viranomaisten yhteisestä ulkosuomalaisille suunnatusta sosiaaliturvaa koskevasta uutiskirjeestä. Kela julkaisee säännöllisin väliajoin kv-asioita koskevan uutiskirjeen. Kelan uutiskirje sisältää myös muita kohderyhmiä kuin ulkosuomalaisia koskevaa tietoa. Suomi-Seura voisi poimia Kelan uutiskirjeestä ulkosuomalaisia koskevat ajankohtaiset asiat ja

julkaista ne omassa ulkosuomalaisille suunnatussa uutiskirjeessään, johon sisällytettäisiin myös ETK:n hallinnonalaan kuuluvaa ulkosuomalaisia koskevaa tietoa.

12.6.2021 pidetyn Ulkosuomalaisparlamentin 10. istunnon hyväksymissä päätöslauselmissa oli sosiaali- ja terveyspolitiikkaa koskevia aloitteita, joiden kohdalla Ulkosuomalaisparlamentti pyytää toimenpiteitä kahden aloitteen osalta. STM vastaa Ulkosuomalaisparlamentille erikseen näiden osalta.

Millaisia strategisia tavoitteita ja toimia voimme asettaa seuraavalle viidelle vuodelle?

Tavoite 1: Helpotetaan ulkosuomalaisten asiointia sekä heidän omassa asioissaan että toisen puolesta sosiaaliturvaan liittyvissä kysymyksissä

- Toimi 1: Osallistutaan aktiivisesti valtiovarainministeriön vetämään Digitaalisen henkilöllisyyden hankkeeseen
- Toimi 2: Keskustellaan Kelan ja ETK:n sekä muiden toimijoiden (esim. Suomi-Seura ry) kanssa tähän liittyvistä kehittämistarpeista- ja -mahdollisuuksista.

Tavoite 2: Kehitetään asiakaslähtöistä sosiaaliturvasta viestimistä ja viranomaisten kokonaisvaltaista sujuvaa ja mahdollisimman saavutettavaa palveluprosessia

- Toimi 1: Poikkihallinnollinen yhteistyö asianomaisten viranomaisten ja muiden toimijoiden (esim. Kela, ETK, STM, UM, DVV, Suomi-Seura) välillä esim.:
 - Selvitetään voisiko UM:n internetsivuille kerätä koosteen sosiaaliturvaa koskevista linkeistä.
 - yhteinen ulkosuomalaisille suunnattu sosiaaliturvaa koskeva uutiskirje (Suomi-Seura, ETK ja Kela),
 - ulkosuomalaisen (kokemusasiakas) sanoin kirjoittama ”tarina” tai sanoittama video, joka julkaistaisiin esim. Suomi-Seuran sivuilla.
- Toimi 2: Lisätään ulkosuomalaisten tietoisuutta nykyisistä viestintäpalveluista ja paikoista, joista sosiaaliturvatietoa löytyy kootusti
- Toimi 3: Parannetaan kansalaisten sosiaaliturvan tuntemusta ja nivotaan ulkosuomalaisille suunnattu tieto yleiseen sosiaaliturvasta annettavaan tietoon osana [sosiaaliturvauudistusta](#)
- Toimi 4: Selvitetään ulkosuomalaisstrategian 5-vuotiskauden aikana mahdollisuutta toteuttaa pilottiprojekti naapurimaan kanssa (esim. Viro ja Ruotsi) kokonaisvaltaisesta palveluprosessista rajat ylittävissä tilanteissa.