

Täysistunto

Keskiviikko 23.9.2020 klo 14.03—20.11

11. Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2019

Kertomus K 7/2020 vp

Lähetekeskustelu

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Lähetekeskustelua varten esitellään päiväjäestyksen 11. asia. Puhemiesneuvosto ehdottaa, että asia lähetetään sosiaali- ja terveysvaliokuntaan.

Keskustelu

19.27 **Riikka Slunga-Poutsalo ps** (esittelypuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Esittelen Kelan valtuutettujen toimintakertomuksen vuodelta 2019.

Kuten tiedämme, Kansaneläkelaitos on itsenäinen mutta eduskunnan parlamentaarisessa valvonnassa toimiva valtion laitos, jonka tehtävänä on turvata väestön perustoimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä eri elämäntilanteissa. Parlamentaarista valvontaa suorittavat eduskunnan nimeämät 12 Kela-valtuutettua, joiden toimikausi on neljä vuotta eli normaalin vaalikauden mittainen. Vuonna 2019 pidettiin eduskuntavaalit, ja näin myös Kela-valtuutettujen kokoonpano muuttui kesällä 18.6.2019.

Kelan valtuutetut kokoontuivat yleiskokouksiin vuoden 2019 aikana yhdeksän kertaa, ja valtuutettujen työvaliokunta kokoontui 13 kertaa, eli valtuutettujen kokouksia pidettiin keskimäärin kerran kuukaudessa. Työvaliokunta kokoontui useammin varsinkin loppuvuodesta pääjohtajan valinnan merkeissä.

Valtuutetut seurasivat vuonna 2019 hyvin tarkkaan aikaisempina vuosina tehtyjen päätösten toimeenpanoa ja seurauksia. Eniten keskustelua nostattivat aiheina terapiapalvelujen kilpailutus, joka tehtiin vuonna 2018, vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelujen hankinnat, jotka tehtiin vuonna 2017, taksipalvelujen tilanne, kun taksilaki muuttui vuonna 2018, ja toimeentulotuen siirtäminen kunnista Kelan tehtäväksi vuonna 2017. Näistä esimerkeistä voidaan jo huomata, että hankinnat ja kilpailutukset kiinnittivät valtuutettujen huomion, ja näistä valtuutetut yleensä saivatkin vuonna 2019 vielä paljon kriittistä palautetta asiakkailta ja julkisuudesta.

Sekä Kelan pääjohtaja että valtuutetut ovat teettäneet ulkopuolisia selvityksiä Kelan kilpailutuksista, ja muun muassa näiden selvitysten pohjalta hankintojen kehittämiseksi Kelassa on tehty paljon työtä vuonna 2019, ja tämä kehittämistyö jatkuu edelleen. Julkisena ostajana Kelan tulee noudattaa hankintalainsäädäntöä ja pyrkiä tehostamaan julkisten varojen käyttöä tekemällä laadukkaita ja kestäviä hankintoja. Toisessa vaakakupissa ovat kuitenkin palvelujen käyttäjät, esimerkiksi terapiapalvelujen osalta, jotka ovat herkässä asemassa olevia ihmisiä ja joiden osalta kilpailutuksen tuomat muutokset palveluntarjon-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 117/2020 vp

taan tai -tarjoajiin voivat kohdentua epäoikeudenmukaisesti ja tuntua rajuilta, vaikka lain kirjain täytyisikin.

Hankintaosaaminen on Kelassa keskitetty yhteisten palvelujen tulosityksikön hankinta-palveluryhmälle, joka vastaa keskitetysti koko Kelan osalta hankintojen kilpailuttamisesta. Lisäksi ryhmän vastuulle kuuluvat hankintojen yleinen ohjaus ja neuvonta. Myös yhteistyötä palveluntuottajien ja asiakasjärjestöjen kanssa on lisätty esimerkiksi kuntoutuksen ja tulkkauspalvelujen hankinnoissa. Samalla rekisteröintimenettelyn valmistelua on jatkettu. Vuonna 2019 hankintapalveluryhmässä tehtiin 170 hankintapäätöstä.

Taksipalvelujen saatavuudesta käyty keskustelu on jatkunut myös 2019 valtuutettujen kokouksissa ja tullee jatkumaan edelleen. Kilpailutusten jälkeen kolmen maakunta-alueen osalta markkinaoikeus kumosi hankintapäätökset väärän ilmoitustyyppin johdosta.

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyivät Kelan hoidettavaksi jo vuoden 2017 alusta. Alkuvaiheen hakemuskäsittelyruuhkan ja muiden haasteiden jälkeen nyt ollaan oltu siinä tilanteessa, jossa vuonna 2019 keskimääräinen käsittelyaika on pysynyt alle lakisääteisen seitsemän arkipäivän.

Valtuutettujen kokouksissa keskustelu perustoimeentulotuesta on jatkunut myös viime vuonna ja jatkuu varmasti myös kuluvana vuonna, sillä tuen saajat ovat heikommassa asemassa olevia kansalaisiamme, joiden osalta me kaikki kannamme huolta.

Alkuhaasteista, mitä toimeentulotuen osalta on ollut, on päästy onneksi jo vähän yli, ja Kelassa on ryhdytty kehittämään uutta yhteistyömuotoa Kelan ja kuntien välille, jotta asiakkaiden asioiden hoitaminen saadaan entistä sujuvammaksi. Lisäksi kuntien kanssa on tehty erilaisia kokeiluja yhteisten toimintamallien kehittämiseksi.

Toimeentulotuen osalta valtuutetut kiinnittivät huomiota myös yleensä perustoimeentulotukihakemusten ja hylkäyspäätösten määrän kasvuun ja syihin siihen sekä takaisinperintään.

Sen lisäksi, että valtuutetut seurasivat tarkkaan Kelan toimintaa ja sen lain- sekä säännöstenmukaisuutta, syksyllä 2019 valtuutetut valitsivat uuden pääjohtajan Elli Aaltosen ilmoitettua jäävänsä eläkkeelle 1.1.2020. Valintaprosessin jälkeen valtuutetut päättivät kokouksessaan marraskuussa valita pääjohtajaksi Outi Antilan. Joulukuussa valtuutettujen kokouksessa valittiin myös uusi hallitus, joka aloitti toimikautensa vuodenvaihteen jälkeen.

Arvoisa puhemies! Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat viime vuonna yhteensä 14,9 miljardia euroa. Kasvua vuoteen 2018 verrattuna oli 0,1 prosenttia. Toimintakulut olivat 518 miljoonaa euroa, ja niiden osuus etuusrahastojen kokonaiskuluista oli 3 prosenttia.

Vuonna 2019 Kelaan saapui yli 15 miljoonaa hakemusta. Asiakkaiden tarpeet ja tavat hoitaa asiointia Kelan kanssa muuttuvat, ja Kela on pyrkinyt vastaamaan näihin muutostarpeisiin. Esimerkiksi vuonna 2019 puhelinpalvelu ruuhkautui samaan aikaan kun asiointit palvelupisteissä vähenivät edelliseen vuoteen verrattuna noin 400 000 kävijällä. Palvelupisteiden toimintaa on kehitetty ottamalla käyttöön asiakasystävällisempiä palvelukonsepteja, joissa esimerkiksi asiakas ei tarvitse vuoronumeroa eikä hänen tarvitse jonottaa, vaan hänet kohdataan heti ovella ja opastetaan oikean palvelun ääreen. Kävijämäärät kela.fi-verkkopalvelussa kasvoivat edelleen viime vuonna, ja verkkosivuilla vierailtiin lähes 46 miljoonaa kertaa, kun vastaava lukema vuonna 18 oli noin 44 miljoonaa käyntikertaa. Vuoden 2019 aikana 14 palvelupistettä korvattiin esimerkiksi asiointipisteellä, etäpalvelupisteellä tai pop-up-palvelupisteellä ja esimerkiksi sosiaalitoimiston yhteyteen liitettävillä

Pöytäkirjan asiakohta PTK 117/2020 vp

toiminnoilla. Palveluja on pyritty viemään sinne, missä asiakkaatkin ovat, tarkoituksena kuitenkin se, että asiointi ei jäisi kiinni esimerkiksi tietoteknisistä taidoista.

Arvoisa puhemies! Kela on herkästi otsikoissa ja iltapäivälehtien lööpeissä. Siihen nähden, kuinka paljon eri hakemuksia Kelassa käsiteltiin, henkilöasiakkaiden asiakastytytyvyysindeksi asteikolla 0–10 koko viime vuoden osalta oli 7,1. Tulos oli samansuuntainen kuin edellisessä kyselyssä. Asiakkaat olivat melko tyytyväisiä Kelan kykyyn vastata heidän palvelutarpeisiinsa ja Kelan palveluihin yleensä.

Myös kelalaiset itse kokevat työyhteisönsä toimivaksi ja Kelan hyväksi työpaikaksi. Useat työhyvinvoinnin tunnusluvut ovat korkealla tasolla. Valtaosa toimihenkilöistä pitää työtään mielenkiintoisena, haastavana, motivoivana ja innostavana.

Kelan valvonta on muutakin kuin laillisuus- ja tarkoituksenmukaisuusvalvontaa. Kysymys on myös ihmisistä, jotka Kelan palveluja tarvitsevat.

19.36 Kristiina Salonen sd: Arvoisa puhemies! Olen itse toiminut Kelan valtuutettuna vuodesta 2011 lähtien, ja aivan kuten Kelan valtuuston puheenjohtaja edellä kertoi, Kelan toiminta on hyvin laajaa ja kattavaa. Itse asiassa kaikki suomalaiset kohtaavat Kelan palveluita erilaisissa elämäntilanteissa. Itse asiassa kaikkien näiden vuosien aikana valtuustossa olemme käyneet myöskin keskustelua eduskunnan kanssa, millainen tulisi olla Kelan valtuutettujen toimintakertomus, jotta se ikään kuin kattaisi kaiken tuon kirjon, jota Kela tekee, mutta toisaalta olisi riittävän napakka ja antaisi aina kulloistenkin vuosien erityispiirteet tiedoksi eduskunnalle. Tätä on vuosien varrella pyritty rukkaamaan, mutta valtava tietopaketti tämä on jokaiselle kansanedustajalle, eli jos ei niinkään ole kiinnostunut siitä, mitä kyseisenä vuotena on tehty, niin täällä on kyllä paljon tietoa myöskin Kelan toiminnasta yleensä ja lukuja, joita kannattaa katsoa.

Mielenkiintoista esimerkiksi toimeentulotuen osalta, joka vuonna 2017 siirtyi Kelalle, on raportit ja yksityiskohdat, ympyrät, joista nähdään, että muistaakseni 10 prosenttia toimeentulotuesta myönnetään terveydenhoitokuluihin. Tämä toki kertoo siitä, että jos viimeisijasta etuutta käytetään näin mittavassa määrin terveydenhoitokuluihin, niin meillä on myöskin tehtävänä jotain ensisijaisten etuuksien kanssa. Aivan sama asumisen kysymyksissä: toimeentulotuesta melkein 50 prosenttia, 49,6 prosenttia, menee asumiseen liittyviin menoihin. Tämä kyllä herättää keskustelun siitä, mikä tämä meidän sosiaaliturvan kokonaisuus on ja mihin itse asiassa ihmiset tukea tarvitsevat. No, tämä uudistustyö onkin toki meneillään.

Nostan nyt oikeastaan kaikesta tästä vain kaksi asiaa esille puheenvuoron ajallisen rajoituksen takia, ja nämä ovat osittain myöskin ikuisuusaiheita, joista Kelan vuosikertomuksessa on jo useamman vuoden ajan puhuttu.

Yksi on nämä Kelan korvaamat taksimatkat. Vuodesta 2018 alkaen Kela kilpailutti taksimatkoja, ja silloin syntyi ensimmäinen iso keskustelu. Toki taisi olla jo aikaisemmassa vaiheessa itse asiassa, kun keskustelua käytiin näiden kilpailutusten myötä taksimatkojen korvaamisesta, mutta sitten uusi laki astui voimaan heinäkuussa 2018, taksiuudistus, joka toi sitten uudestaan Kelan kyytien järjestämiselle uusia vaatimuksia. Pitkään eduskuntakin pallotteli tästä, että onko kyse siis Kelan tekemästä hankinnasta, joka on huonosti tehty hankinta, josta taas aikaisempina vuosina olimme käyneet keskustelua, mutta kyllä itse asiassa kysymys oli siitä, että uusi laki asetti Kelan hyvin hankalaan asemaan ja siitä johtuen ne vaikeudet, joita jo oli ollut, entisestään vain syvenivät. Tämä keskustelu jatkui vielä vuoden 2019 puolellekin valtuutettujen kokouksissa. Tätä on siis käsitelty hyvin laaja-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 117/2020 vp

mittaisesti ja pyritty löytämään ratkaisuja siihen, että erityisesti heikossa asemassa olevat, jotka Kela-kyytejä joutuvat käyttämään selviytyäkseen, niitä myöskin saisivat ympäri Suomen, niin kuin on tarkoitettu. Palautemäärät ovat nyt pienentyneet, mutta ongelma ei ole vielä täysin korjaantunut, ja tämä taksilain valuvikojen korjaaminen on valtava työ, jota parastaikaa myöskin tehdään.

Toinen asia, josta tässä salissa on tänään puhuttu toisessakin yhteydessä, on nämä hankintojen kilpailutukset. Kela on valtava kilpailuttaja ja valtava hankintojen tekijä. Siksi on tärkeää, että valtuutetut ovat myöskin ottaneet erityiskopin näistä hankinnoista useamman vuoden ajan. Erityisesti esimerkiksi kuntoutuspalveluiden osalta ja tulkkaukspalveluiden osalta kilpailutuksissa on nähty ongelmia, ja sen vuoksi myöskin teimme siitäkin selvityksen, ja tavoitteena oli varmistaa, että hankinnat ovat kokonaistaloudellisesti edullisia mutta että ne vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Tehtiin myöskin Kela-valtuutettujen toimeksiannosta ulkopuolinen selvitys avoterapiapalveluista ja niiden kilpailutuksesta, ja siitä loppuraportissa suositellaan useita toimenpiteitä, joilla pystyttäisiin näitä kilpailutuksen ongelmia ratkomaan. Minusta tämä on tärkeä huomio, että Kelan valtuutetut ovat tehneet tarkastustoimintaansa ja valvontatoimintaansa myöskin sitä kautta, että ulkopuoliset selvitykset ovat sitten pyrkineet antamaan meille entistä kattavamman tiedon siitä, mistä on kysymys, eli eivät ainoastaan Kelan sisältä tulleet ja Kelan johtajien antamat selvitykset vaan myöskin ulkopuoliset selvitykset, ja nämä ovat olleet minun mielestäni hyvin tärkeitä tiedonantajia valtuutetuille.

Totean oikeastaan vain sen, että nyt tietenkin ollaan uudessa tilanteessa tämän koronan osalta, ja valtavaa kehitystä on tapahtunut myöskin sähköisten palvelujen osalta. Uskon, että Kelan asiakkaista iso osa on tyytyväisiä, mutta aivan kuten pankkienkin osalta, niin Kelankin osalta täytyy todeta, että yhä edelleen on niitä ihmisiä, jotka kaipaavat kasvotusten sen palvelunsa ja tarvitsevat sitä kasvokkain saatavaa palvelua. Erityisesti olen nyt saanut viestejä, että esimerkiksi vaikka kuntouttavan työtoiminnan yhteistyö Kelan osalta tuntuu olevan nyt vähän hukassa, koska etätyösuosituksesta johtuen monet ovat menneet etätyömoodiin, ja kuitenkin erityisesti tässä asiakasrajapinnassa tarvittaisiin sitä kasvokkaista vuorovaikutusta myöskin Kelan osalta. Toivottavasti tähän puututaan tämän vuoden aikana.

19.43 Mikko Kinnunen kesk: Arvoisa herra puhemies! Hyvin ja perustellusti järjestetty sosiaaliturva on tärkeä osa pohjoismaista hyvinvointiyhteiskuntaa. Sivistysvaltio pitää huolta heikoimmista, tukee apua tarvitsevia ja samalla torjuu eriarvoistumista. Tässä Kansaneläkelaitos tekee tärkeää työtä, jota seuraan varatilintarkastajan ominaisuudessa. Käsittelemme nyt Kelan valtuutettujen toimintakertomusta vuodelta 2019.

Kelan etuusmenot olivat yhteensä 14,9 miljardia euroa. Kasvua edelliseen vuoteen oli 0,1 prosenttia, eli samoilla luvuilla menttiin. Sairausvakuutusetuuksien menot suurenivat 3,8 prosenttia, sosiaaliturvaetuudet pienenivät sen sijaan 1,9 prosenttia. Saajamäärältään suurin etuus oli sairaanhoitokulut, joita sai melkein neljä miljoonaa henkilöä. Eläkettä sai reilut 600 000 henkilöä, ja lapsilisiä maksettiin 1 044 249 lapselle. Työmarkkinatukea sai vajaa 300 000 henkilöä.

Meidän tulee pitää huolta Suomen elinvoimasta, yrityksistämme ja työllisyyden edellytyksistä, jotta voimme auttaa myös jatkossa. Kelan henkilöstömäärän kasvu taittui viime vuonna. Töissä oli reilut 75 000 asiantuntijaa. Määräaikaisten työntekijöiden osuus pienentyi, ja osa-aikaisten osuus pysyi samana. Nähtäväksi jää, miten koronavuosi on muut-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 117/2020 vp

tanut tätä tilannetta: selviääkö henkilöstö lisääntyvän työtaakan alla. Tähän auttaa palvelujen jatkuva kehittäminen ja sujuvoittaminen, mutta niin kuin edustaja edellä sanoi, tarvitaan kuitenkin myös kasvokkain kohtaamista.

Lähtötilanne tähän poikkeukselliseen vuoteen oli kuitenkin hyvä. Kelalaiset kokevat työyhteisönsä toimivaksi ja Kelan hyväksi työpaikaksi. Useat työhyvinvoinnin tunnusluvut ovat korkealla tasolla. Valtaosa toimihenkilöistä pitää työtään mielenkiintoisena, haastavana, motivoivana ja innostavana. Henkilöstökyselyn mukaan 81 prosenttia henkilöstöstä on melko- tai erittäin tyytyväinen työhönsä. Työn sovittamisen yhteen yksityiselämän kanssa koki mahdolliseksi 88 prosenttia työntekijöistä. Kelassa koetaan aiempaa vahvemmin, että omaan työhön voi vaikuttaa. Kela sai työnantajana kouluarvosanan 8+ eli hyvä plus.

Kyselyn tulosten perusteella Kelan henkilöstövoimavarojen tulevia kehittämisen kohteita ovat työn kuormitus ja työkykyjohtamisen tehostaminen — tuttuja asioita monesta työpaikasta. Omalta osaltaan tähän voidaan vastata esimerkiksi jatkuvan oppimisen uudistuksella, joka ohjaa kaikkia työtä tekeviä oman osaamisensa jatkuvaan täydentämiseen, uudistamiseen ja kehittämiseen. Uuden oppimisesta tulee osa työn tekemistä. Kun on motivoitunut ja innostunut, jaksaa myös paineen alla, ja painetta tänä vuonna Kelassa on varmasti koettu yllin kyllin.

Arvoisa puhemies! Nostan tästä toimintakertomuksesta vielä yhden asian: vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun, johon liittyen Kela halusi vahvistaa asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia aikaisempien vuosien palautteiden perusteella — hyvä niin. Samalla haluttiin lisätä palvelun joustavuutta asiakkaiden tarpeiden mukaan. Syksyllä 2019 toteutettiin tulkkauspalvelun asiakkaille suunnattu asiakaskysely tulkkauspalvelun toimivuudesta, ja tähän kyselyyn saatiin yli 660 vastausta. Tulkkauspalvelu on merkittävä. Siihen viime vuonna oli oikeutettu melkein 6 000 henkilöä, heistä 3 400 käytti palvelua. Vuonna 2019 tähän tulkkauspalveluun tehtiin 174 tilausta, joka on kuusi prosenttia enemmän kuin vuonna 2018. Olen tyytyväinen siihen, että tätä palvelua on kehitetty ja viety eteenpäin — kiitos siitä. Toivon, että selkokielen käyttämistä vahvistetaan Kelan asiakasystävällisissä palveluissa edelleen. Selkokieli auttaa kaikkia.

Kiitos Kelan työntekijöille ahkerasta työstä ja valtuutetuille Kelan työn jatkuvasta kehittämisestä ja tästä kertomuksesta.

19.49 Kimmo Kiljunen sd: ”Ceterum censeo, muuten olen sitä mieltä, että Karthago on hävitettävä”, päätti Cato vanhempi aikoinaan Rooman valtakunnassa puheenvuoronsa, ja minä olen tänään käyttänyt puheenvuoroja, että ”älkää unohtako ikäihmisiä”. Tässäkin yhteydessä, kun Kelan valtuutettujen kertomusta tässä joudutaan nyt käymään lävitse, haluaisin muistuttaa siitä, että Kelankin puitteissa — digitalisaatiosta tänään on paljon puhuttu — yhä enemmän on siirrytty digipalveluihin. Voisin kaksi toivomusta esittää:

a) Kun siirrytään digipalveluihin, tehkää ne käyttöjärjestelmät niin yksinkertaisiksi, että heikommin digipalveluja käyttävä tai heikommin tottunut ihminen, kömpelömpikin ihminen kykenee niistä selviytymään. Se vaatii nyt pikkusen vakavaa paneutumista siinä, että ne linkit rakennetaan niin, että niitä pystyvät myös vanhemmat ihmiset käyttämään.

b) Kun meillä on niin iso joukko niitä vanhempia ihmisiä, jotka eivät ole digipalvelujen piirissä, niin älkää ihmeessä supistako sitä Kela-verkostoa, jossa henkilöasiointi on mahdollista.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 117/2020 vp

Kun täällä edustaja Lindtman kertoi pankkivaltuutettujen kiinnittävän huomiota tähän pankkipalvelujen perusrakenteeseen, peruspalveluiden saatavuuteen, niin tehkää te Kela-valtuutetut sama, että varmistatte näiden peruspalvelujen saatavuuden Kela-verkostoon, riittävän tiheän ja kattavan, että ette pakota ikäihmisiä kohtuuttomiin jonotuksiin.

Keskustelu päättyi.

Asia lähetettiin sosiaali- ja terveysvaliokuntaan.