

Täysistunto

Torstai 29.6.2017 klo 16.03—17.59

5. Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2016

Kertomus K 15/2017 vp

Lähetekeskustelu

Ensimmäinen varapuhemies Mauri Pekkarinen: Lähetekeskustelua varten esitellään päiväjärjestyksen 5. asia. Puhemiesneuvosto ehdottaa, että asia lähetetään sosiaali- ja terveysvaliokuntaan.

Keskustelu

17.01 **Sari Sarkomaa kok** (esittelypuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Esittelen Kelan valtuutettujen toimintakertomuksen vuodelta 2016. Asia on tärkeä, ehkä ajankohta ei ihan otollinen.

Arvoisa puhemies! Totean tässä ihan aluksi, että Kela on todellakin perustuslain mukaan eduskunnan alainen ja valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma talous ja hallinto, ja valvontaa hoitavat eduskunnan nimeämät 12 valtuutettua. Eli me valtuutetut valvomme Kelan hallintoa ja toimintaa ottaen huomioon laitoksen palveluiden laadun ja saatavuuden. Kovin usein varsinkin uudet kansanedustajat, arvoisa puhemies, ovat kysyneet, mitä Kelan valtuutetut sitten tekevät, ja on hyvä, että kertomusta käydään läpi huolella.

Kertomusvuoden aikana valtuutetut kokoontuivat yhdeksän kertaa ja valtuutettujen työvaliokunta kokoontui 16 kertaa. Kelan valtuutetut seuraavat Kelan toimintaa. Käymme läpi Kelan ja sen eri etuusjärjestelmien rahoitustilannetta, toimintakulujen kehitystä, etuushakemusten läpimenoaikoja, työyhteisöä ja henkilöstöä kuvaavia tunnuslukuja sekä ajankohtaisia asioita. Valvontatilintarkastaja esittelee valtuutetuille raporttinsa neljännesvuosittain. Valtuutettujen käsittelemistä asioista on nyt käsittelyssä olevan kertomuksen sivuilla kattava luettelo. Ehkä sen yksityiskohtana voi todeta, että kertomusvuonna valittiin Kelalle uusi pääjohtaja. Kela-lain mukaan Kelan valtuutetut tekevät ehdotuksen johtajista ja varsinaisen nimityksen tekee sitten tasavallan presidentti. Uutena pääjohtajana aloitti Elli Aaltonen, ja hän aloitti todellakin tehtävässään tämän vuoden alusta.

Vuosi 2016 oli Kelassa muutosten ja uusiin muutoksiin valmistautumisen vuosi. Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot ovat mittavat. Kyseessä on 14 miljardia euroa. Toimintakulut ovat 430 miljoonaa. On olennaista todeta, että tavoitteena on ollut, että Kelan toimintamenot pysyvät alle 3 prosentin, ja näin on myös kertomusvuonna käynyt eli toimintamenot pysyivät tuossa 2,9 prosentissa.

Kelassa oli toimintavuonna 6 686 toimihenkilöä, mikä on todellakin reilu 700 enemmän kuin vuotta aiemmin, ja tämä henkilöstömäärän lisäys on merkittävä. Suurin vaikuttava tekijä on perustoimeentulotukeen valmistautuminen loppuvuodesta. Kela tekee hyvää työtä,

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

ja Kelan palvelut koskettavat jotakuinkin jokaista suomalaista. Kelan valtuutetut valvovat myöskin henkilöstön työhyvinvoinnin tunnuslukuja. Ne ovat olleet hyviä, vaikkakin edellisvuotta hieman heikommat. Stressin ja kiireen tuntu on lisääntynyt, ja on tärkeää, että myöskin näitä tunnuslukuja valtuutetut seuraavat. Mutta ehkä yhtenä lukuna on hyvä tässä todeta, että lähes 90 prosenttia kelalaisista todellakin koki Kelan hyväksi työpaikaksi, ja tämä on tärkeä asia.

Valtuutetut saavat paljon kysymyksiä kansanedustajilta, ja erityisesti hakemuksista tulee kysymyksiä. On hyvä havaita, että tuossa Kelan valtuutettujen kertomuksessa todetaan, että Kelaan saapuneista hakemuksista tehtiin verkossa lähes tuommoinen 64 prosenttia ja Kelan toimistoissa asiaa hoitaneista henkilöistä 97 prosenttia koki saamansa palvelun ystävälliseksi. Eli asiakaskyselyt osoittavat, että Kelan palveluihin luotetaan ja ne saavat hyvät arvosanat. Kelan palveluverkko on asia, jota kansanedustajat ja valtuutetut seuraavat, koska palveluverkko on se, joka näkyy sitten sinne ihmisille, jotka eivät käytä palveluita netissä. Kelan palveluverkkoon kuului vuoden päättyessä 182 toimistoa, ja voidaan sanoa, että palveluverkko on pidetty kattavana.

Keskeinen asia, mitä valtuutetut ovat seuranneet, on Kelan hallinnon ja toiminnan kehittämishanke, eli Kelassa on tehty iso organisaatiouudistus aiempina vuosina ja ollaan valmistauduttu sote-uudistukseen. Kela on lakkauttanut aluehallintonsa, vähentänyt vakuutuspiirejä. Niitä on ollut 25, nyt vakuutuspiirejä on 5, eli Kela on tehnyt organisaatiostaan ketterämmän. Tämän vuoden alussa on myöskin päivitetty kaiken kaikkeaan Kelan tuloksikköjä, ja niitä on enää 6 jäljellä. Se, mitä valtuutetut erityisesti seuraavat, on, miten tämä mittava, iso uudistus, joka tehtiin pääjohtaja Hyssälän aikana, tuloutuu tavallisten suomalaisten palveluihin, ja sen tietenkin täytyy näkyä palveluiden paranemisena.

Totean lyhyesti hakemusten läpimenoajoista, joita valtuutetut seuraavat etuuslajeittain ja vakuutuspiireittäin, että kiitokseksi Kelalle täytyy sanoa, että kaikki läpimenotavoitteet, joita Kelassa on asetettu, toteutuivat kertomusvuonna erinomaisesti.

Kelassa tehdään kovasti työtä, jotta valtiontalouden säästötalkoissa oltaisiin vahvasti mukana, ja tässä, arvoisa puhemies, voin todeta, että taksimatkojen suorakorvausmenetelillä säästettiin toimintakertomusvuonna 16 miljoonaa euroa, ja jatkuvasti Kela etsii keinoja, joilla saataisiin vähemmillä euroilla enemmän palveluita suomalaisille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa, sen lainsäädännön valmistelussa, Kela on ollut aktiivisesti mukana, ja Kelan hallitus ja johto ovat linjanneet, että Kela todellakin haluaa auttaa uudistuksen onnistumisessa ja kannattaa asiakkaiden valinnanvapauden lisäämistä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kelalta todellakin löytyy kattavasti asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä sosiaaliturvaan liittyviä tietoja, ja on tärkeää, että tämä tieto on vapaasti ja tietoturvallisesti liikkumassa, kun uudistusta tehdään. Kertomusvuonna hyvin paljon Kelan resursseja on mennyt siihen, että ollaan avustettu ja oltu mukana sote-uudistuksen eteenpäinviemisessä ja erityisesti ict-järjestelmien kehittämisessä.

Arvoisa puhemies! Toimeentulotukihanke ei kuulu tälle kertomusvuodelle, mutta koska oikeusasiamies on Kelaä huomauttanut ja tästä on tullut paljon palautetta, niin totean tässä vielä, että kun perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksatus siirtyi Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa, niin jo tammikuun alussa hakemukset ruuhkautuivat, ja silloin Kelan valtuutetut totesivat, että Kelan hallituksen täytyy tehdä kaikki, jotta lainmukaiseen tilaan päästään. Silloin Kelan hallitus myönsi lisää voimavaroja toimeentulotuen myöntöön, ja sitten huhtikuun aikana päästiin lainmukaiseen tilaan. Koska tämä tilanne oli erittäin vakava ja oikeusasiamies tästä huomautti, Kelan valtuutetut edellyttivät, että perustoimeentulo-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

tuen maksatuksesta ja valmistelusta tehdään sisäisen tarkastuksen taholta raportti. Tuo raportti on tehty, ja olemme sitä käsitelleet, mutta asian laajuuden ja merkityksen vuoksi myöskin pyysimme siitä ulkoisen arvioinnin. Saamme syksyllä sitten siitä ulkoisen arvioinnin, ja siitä sitten ensi vuoden kertomuksessa enemmän.

Puhemies! Vaikka aika tässä ylittyy, niin haluan todeta sen, että Kansaneläkelaitosta koskevaa lainsäädäntöä on tarkoituksenmukaista arvioida. Kelan valtuutettujen työvaliokunta on jo pyytänyt Kelan johdolta esityksiä siitä, miten Kelaa koskevaa lainsäädäntöä pitäisi uudistaa, ja tätä asiaa käymme käsittelemään ensi syksynä. Aion Kelan valtuutettujen puheenjohtajana myöskin kutsua eduskuntaryhmien puheenjohtajat keskustelemaan siitä, miten me voisimme kehittää Kansaneläkelaitosta koskevaa lainsäädäntöä ja varmistua siitä, että Kelaa koskeva valvonta ja muu lainsäädäntö on ajan tasalla, koska Kelan rooli on kovin paljon aikojen myötä muuttunut, samoin myös Kelaa koskeva rahoitus.

Tässä ehkä lyhyesti toimintakauden kertomuksesta, ja tosiaan toivon, että sosiaali- ja terveysvaliokunta käy tämän kertomuksen huolella läpi ja myöskin antaa palautteen siitä, onko kertomus riittävän informatiivinen. Sitä on uudistettu tällä kaudella, ja viime kertomuksesta me Kelan valtuutetut saimme kiitokset, mutta toivon, että myöskin tämän kertomuksen osalta tehdään arviointi.

Ensimmäinen varapuhemies Mauri Pekkarinen: Edustaja pysyi hyvin esittelypuheen-
vuorolle varatussa aikalimittissä, joka on siis 15 minuuttia — kiitos vain.

17.11 Arja Juvonen ps: Arvoisa herra puhemies! Kansaneläkelaitos on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jolle on uskottu tärkeitä hallintotehtäviä ja julkista valtaa. Kelan toiminta-ajatuksena on se, että Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Kelan arvot ovat "ihmistä arvostava", "osaava", "yhteistyökykyinen" ja "uudistuva". Näiden toteutumisen kannalta tärkeä kysymys koskee hakemusten läpimenoaikoja. Toimintakertomuksessa todetaan, että valtuutetut ovat kokouksissaan saaneet selvityksen Kelan eri etuushakemusten keskimääräisistä läpimenoajoista. Kelaan saapuville hakemuksille on myös asetettu tavoiteajat, joissa hakemukset tulee ratkaista. Toimintakertomuksen perusteella keskimääräiset läpimenoajat toteutuvat hyvin. Toisaalta myös puhutaan koko ajan Kelan ruuhkista, ja nämä ovat nähtävissä siellä, missä ihminen kohdataan, eli Kelan toimistoissa. Paljon tulee viestejä ja palautetta siitä, mitä voisi tehdä, kun siellä niin pitkään joutuu odottamaan pääsyä sinne virkailijan vastaanotolle. Tämä on mielestäni hyvin ongelmallinen asia.

Nostan tästä kertomuksesta muutaman hyvän asian esille, mitkä kerkesin tästä lukea ja huomata.

Muun muassa vammaisetuuksien käsittelyajat ovat lyhentyneet merkittävästi, ja tämä on hyvin tärkeä asia. Neljäsosan aiemmasta ovat ajat lyhentyneet vuoden 2016 aikana, koska ne ovat pisimmillään olleet jopa yli 40 päivää, ja se on todellakin liian pitkä aika odottaa.

Kanta-palvelusta on hyvä kuulla, että sähköiset reseptit ovat potilasturvallisuutta parantavia asioita, toimivat hyvin, mutta kuitenkin siellä on välillä niitä katkoksia, joista saamme sitten lukea yleensä juuri julkisuuden kautta, että sähköiset reseptit eivät ole toiminnassa ja siellä jotakin sitten tapahtuu, niin että toivotaan sujuvia, hyviä palveluja myös jatkossa.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

Kertomus on hyvä, en todellakaan ihan kokonaan ole ehtinyt sitä lukea, mutta perehdyn kyllä ja meidän valiokuntamme käsittelee sen sitten. [Puhemies koputtaa] Kiitos Sari Sarkomalle esittelystä.

17.13 Ritva Elomaa ps: Arvoisa puhemies! Valtuutettujen puheenjohtaja Sarkomaa jo hyvin perusteellisesti kävi läpi tätä toimintakertomusta, mutta valtuutetun näkökulmasta vielä kertaan ja muutamia asioita esitän ja nostan esille.

Kelan valtuutetut tosiaan kokoontuivat yhdeksän kertaa viime vuoden aikana. Yleiskouksessa pääjohtaja esittää yleensä kattavan katsauksen Kelan toiminnasta. Yleiskokoukseen osallistuu myös muuta johtoa. Erilaiset etuusmaksut olivat vuonna 2016 yli 14 miljardia euroa, ne kasvoivat 0,2 prosenttia edellisvuoden tasosta. Kelan toimintakulut olivat 430 miljoonaa euroa ja työntekijämäärä oli lähes 7 000. Toimintakulut kasvoivat 3 prosentin verran, ja yksi syy oli henkilöstön lisääminen johtuen perustoimeentulotuen siirtymisestä kunnilta Kelalle.

Ajankohtainen haaste on yhteistoiminnan hiominen kuntien sosiaalitoimen kanssa. Lähitulevaisuudessa merkittävä haaste on myös järjestelmän yhdistäminen tiiviiksi perusturvaverkoksi. Tietysti päällekkäisiä toimintoja ja byrokratiaa on pystyttävä karsimaan.

Yleisen asumistuen määrä kasvoi peräti 17,8 prosenttia edellisvuoden tasoon nähden. Sitä maksetaan myös entistä useammalle työssä käyvälle henkilölle. Merkille pantavaa on myös se, että joka toinen 860 000:sta asumistukea saavasta henkilöstä on alle 25-vuotias. Euroissa asumistuen kohdalla puhutaan peräti 1,9 miljardin potista. Tämä on selvästikin asia, johon on kaikissa julkisen sektorin päätöksentekokelemissä puututtava toden teolla. Ei ole kestävä, että näin moni suomalainen joutuu nostamaan asumistukia, ja töissä käyvien osuus tuensaajista kertoo karua kieltä asumisen hinnasta.

Toimistoasiointi on edelleen yleistä Kelan palveluissa, vaikka yleisesti ottaen verkkoasiointi on lisääntynyt. Samoin puhelinasiointi on tavanomaista. Suurella osalla asiakkaita ei ole mahdollisuutta asioida netissä, mikä pitää myös edelleen ottaa huomioon palveluiden järjestämisessä. Toimistoasiointiin tyytyväisyysprosentti oli reilusti yli 90 prosenttia, eli tästä hatunnosto Kelan asiakaspalvelutyöntekijöille. Kokonaistilanteen arviointiin kaivattiin kuitenkin parannusta kuten myös tiedonsaantiin.

Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelalle: Kaikki olemme saaneet, ja varsinkin valtuutetut, hyvin paljon palautetta tänä keväänä siitä, että tuensaanti viivästyi monen kohdalla paljon ja siitä aiheutui suuria ongelmia kansalaisille. Tämä asia on kuitenkin saatu tällä hetkellä jo viimeistään paremmille raiteille, ja myös korvauksia maksetaan heille, joille tuli suuria ongelmia tästä tuen viivästymisestä. — Kiitos.

17.17 Merja Mäkisalo-Ropponen sd: Arvoisa puhemies! Myönnän, että olen ainoastaan selaillut tätä kertomusta, en ole kovin tarkkaan pystynyt vielä tätä lukemaan, mutta selaillessani tätä sangen laajaa asiakirjaa muutamaan asiaan kuitenkin kiinnitin huomiota.

Ensinnäkin olen todella huolissani kuntoutusmäärärahojen vähentymisestä. Kuntoutuspalveluja saavien määrä on pienentynyt edellisestä vuodesta 2,2 prosenttia, ja erityisesti harkinnanvaraisen kuntoutuksen kuntoutujamäärät ovat vähentyneet. Harkinnanvaraisen kuntoutuksen piiriin kuuluvat esimerkiksi erilaiset kuntoutus- ja sopeutumisvalmennuskurssit, neuropsykologinen kuntoutus, työelämässä olevien ja työhön palaavien työ- ja toimintakykyä parantava kuntoutus sekä nuorille psykososiaalisia ongelmia poteville tarkoitettu kuntoutus, jonka avulla mahdollistetaan esimerkiksi keskeytyneiden tai keskeytymis-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

riskissä olevien opintojen jatkaminen. On erittäin huolestuttavaa, jos nämä ryhmät eivät määrärahojen vähyysden vuoksi saa tarvitsemaansa kuntoutusta oikea-aikaisesti.

Toinen asia, johon kiinnitin huomiota, on digitaalisten palvelujen kehittäminen Kelassa. Tämä on erinomainen asia, kansalaiset antavat paljon positiivista palautetta Kelan verkkopalveluista, ja ne ovat koko ajan myös kehittyneet käyttäjäystävällisemmiksi. Tämän rinnalla meidän on kuitenkin muistettava, että yhteiskunnassamme on vielä paljon kansalaisia, jotka eivät pysty tai kykene hyödyntämään digipalveluja. Esimerkiksi Tilastokeskuksen mukaan 65 prosenttia 74—89-vuotiaista ja 25 prosenttia 65—75-vuotiaista ei ole koskaan käyttänyt internetiä. Tämä ongelmahan ei ole pelkästään ikäihmisten ongelma. Minä olen eräässä työllistämishankkeessa ohjausryhmän puheenjohtajana omassa maakunnassani Pohjois-Karjalassa, ja tässä hankkeessa on tullut esille, että maaseutualueella asuvista työttömistä 20 prosenttia ei käytä lainkaan internetiä, vaikka he ovat ihan suht nuoria henkilöitä, 40—50 prosenttia tekee netissä yksinkertaisia rajattuja asioita itsenäisesti tai sitten avustettuna ja ainoastaan 30—40 prosenttia asiakkaista hoitaa kaikki tarvitsemansa asiat netin kautta. Kun tähän vielä lisätään se tosiasia, että meillä on edelleen laajoja alueita, joilla internet ei toimi lainkaan, on todella tärkeää pitää huolta myös kasvokkain tapahtuvista palveluista — tämä on haaste edelleenkin myöskin Kelalle, vaikka on hyvä, että näitä digitaalsiakin palveluita kehitetään.

Arvoisa puhemies! Yritin etsiä tästä kertomuksesta jotain tietoa Kelan tulkkaukspalveluista — voi olla, etten ajan puutteen takia tarpeeksi tarkkaan kertomusta lukenut. Tulkkaukspalveluissa on aiempina vuosina käyttäjien palautteiden perusteella ollut paljon epäkohtia, ja tätä palautetta kyllä tulee edelleenkin. Koska en löytänyt tästä kertomuksesta tästä asiasta mitään, niin minä nyt vain toivon, että asiat ovat menossa parempaan suuntaan. Mutta kun täällä on valtuutettujen puheenjohtaja, edustaja Sarkomaa, niin toivon, että jollain tavalla voisitte kommentoida tätä tulkkaukspalveluasiaa, koska jostain syystä se aina säännöllisin väliajoin pulpahtaa esille ja siitä tulee sitten palautteita, että nyt eivät asiat toimi.

Ihan lopuksi: Kela ansaitsee suuret kiitokset jälleen kerran erinomaisesta tutkimustoiminnasta. Vuodesta toiseen Kelan tutkimukset ovat ajankohtaisesti ja laadukkaasti tehtyjä, ja niitä kannattaisi kyllä myös edustajien lukea, koska niistä saa todella tärkeää tietoa meidän sosiaali- ja terveyspalveluistamme ja myöskin Kelan toiminnasta. Eli kaiken kaikkiaan kiitos tästä perusteellisesta kertomuksesta, ja aion lukea tämän kyllä huolella kantes-
ta kanteen. — Kiitos.

17.22 Hannu Hoskonen kesk: Arvoisa herra puhemies! Kun katsoo tätä Kelan valtuutettujen kertomusta, niin tämä on erittäin hyvä asiakirja. Kahteen asiaan kiinnitän omalta osaltani huomiota.

Toinen on tämä asumistukimenojen kasvu: 17,8 prosenttia. Ei tämä tietenkään ole Kelan vika, mutta tässä meidän järjestelmässä on kyllä sisäänrakennettu rakennevika — sanotaan yleiskielellä "valuvisa". Elikkä kun meillä tämä asuminen keskittyy ja tehdään aika paljon töitä sen eteen, että se keskittyisi, niin tässä on sitten lopputulos. Meillä menee suurin piirtein 2,3 miljardia euroa tänä vuonna kaikkienensa rahaa asumistukiin ja pääosa täällä suurissa kaupungeissa. Samaan aikaan sitten ne muutkin menot, toimeentulotuki ja muut menot, kasvavat, koska ne henkilöt ovat sitten Kelan asiakkaina aika pitkälti, kun rahatilanne vaikeutuu. Ja jos korkokanta vähänkin lähtee kasvamaan, niin en uskalla edes ajatella, miten tuolle prosentille käy siinä tilanteessa.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

Eli tässä asiassa tulee puuttua voimakkaasti siihen, että pyrimme tästä asumistukisysteemistä joillakin keinoin irti niin, että ihmisillä asuminen halpenee, ja siihen ei valitettavasti muuta keinoa taida olla kuin maan tasapuolisempi kehittäminen. Se, että keskitetään kaikki yksiin paikkoihin, johtaa juuri tähän tilanteeseen, joka on kansantaloudellisesti kestävä. Ajatelkaa tilannetta, että meillä ovat työttömyysmenot jopa 7 miljardia, asumistukimenot yli 2 miljardia, meillä menee lähes 10 miljardia siihen systeemiin, mikä menee tavaltaan — en sano "hukkaan" — semmoiseen itse aiheutettuun päänsärkyyn aika pitkälti. Eli tähän meidän pitäisi päästä kyllä kiinni jollakin keinolla tehokkaasti. Siinä on eduskunnalle pähkinä purtavaksi. Toivon mukaan valiokunta ottaa tähän kantaa edes jollakin lailla.

Toinen on sitten tämä erilaisten palvelujen saaminen ympäri Suomea tasapuolisesti. Meillähän on pitkien välimatkojen maa, ja se aiheuttaa sen, että meille tulee palveluongelmia. — Siirryn sinne puhujapöytäntöön, kun pari asiaa haluan sanoa. [Puhuja siirtyy puhujakorokkeelle]

Ensimmäinen varapuhemies Mauri Pekkarinen: Edustaja voi hyvin reippaasti tulla tänne puhujapöytäntöön, kun sanottavaa tuntuu olevan.

Kiitoksia, arvoisa puhemies! Todellakin pari asiaa vielä tästä asiakaspalvelusta. On äärimmäisen tärkeää, kun Kela on kaikkien suomalaisten kannalta erittäin tärkeä laitos, että palvelupisteitä löytyy ympäri Suomea. Ymmärrän sen, että joitakin konttoreita on jo lakautettu, mutta tässä tilanteessa pitää Kelan pitää siitä huoli ja nimenomaan eduskunnan pitää siitä huoli, että palvelupisteitä tulee kuntakeskuksiin ja kuntiin riittävä määrä. Nehän ovat yhteispalvelupisteitä, joissa työvoimahallinto, Kela ja näin edelleen tekevät yhteistyötä — Ilomantsistakin palvelupiste löytyy. Toivottavasti tässä asiassa edetään, ja tässä on eduskunnan pidettävä visu huoli siitä, että näille ihmisille palvelut tarjotaan, olkoon se sitten suuri kaupunkikeskus tai sitten pienen pieni, vähäinen maaseutukunta — vähäisellä tarkoitan vain vähäväkistä, kaikki paikat ovat yhtä arvokkaita.

Ja sitten se, kun puhutaan internetpalveluista: Internetpalveluita käytetään tietenkin vain siellä, missä on hyvät nettiyhteydet. Ja tässä maassahan on tunnettua, että meillä valitettavasti — johtuuko se siitä kateuden kruunaamattomasta kuninkuusmaasta Suomesta — ei ole annettu mahdollisuutta siihen, että rakennettaisiin valtion tuella, valtion vahvalla tuella, koko maahan nopeat laajakaistaverkot. Ruotsihan sen on tehnyt, ja tässäkin asiassa Ruotsi on meitä paljon viisaampi. Onnea, ruotsalaiset! Kun meiltä puuttuu tästä maasta se nopea laajakaistaverkko joiltakin paikkakunnilta — aika usealla se on, mutta kaikilla ei valitettavasti vielä — niin se johtaa siihen, että tässä epätasa-arvoinen kohtelu kohtaa suomalaista asuinpaikasta riippuen. Tämän takia on aivan välttämätöntä, että näitä palvelupisteitä on ja sitten valtiovalta elinkeinoministeriön pääluokasta tai maa- ja metsätalousministeriön tai ympäristöministeriön pääluokasta tai jostakin muusta pääluokasta pyrkii edistämään näitä hankkeita, joilla saadaan rahaa laajakaistaverkon rakentamiseen koko maahan ja nopeasti. Se on parasta elinkeinopolitiikkaa, mitä Suomessa voidaan tehdä.

Viimeisenä asiana, herra puhemies, vielä se, että moni vanhus on kokenut sen hyvin loukkaavana, että kun palveluja menee pyytämään, jonotusajat ovat joskus pitkät, puhelimella ei pääse, ja nettiä kun ei ole, niin on se aika ongelmallinen tilanne. Sen takia Kelan osalta, joka on meille suomalaisille aivan äärimmäisen tärkeä laitos, meidän pitää pitää tässä talossa huoli siitä, että ne palvelut säilyvät tasokkaina kaikille. Jos siellä asioi se hyvin menestyvä nuori mies tai nainen, joka hienolla autollaan tulee toimistolla käymään — jos

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

siellä sattuu käymään eikä käytä nettiä — niin hän on totta kai äärimmäisen tärkeä asiakas, mutta se rollaattorilla tuleva vanha mummu, joka on elämäntyönsä jo tehnyt, on aivan varmasti yhtä arvokas asiakas, ja se on meidän pidettävä koko ajan mielessä tässä talossa. Ihmiset ovat tasa-arvoisia, ja eduskunnan tehtäväksi jää se, että Kelalla on riittävät resurssit ja ennen kaikkea riittävät henkilöstöresurssit — niin taloudelliset resurssit kuin henkilöstömäärä — joilla pystytään asiat hoitamaan.

17.27 Jani Mäkelä ps: Arvoisa puhemies! Kiitokset laajasta toimintakertomuksesta. Tätä Kelan toimintavuottahan leimasivat ikävällä tavalla nämä vaikeudet toimeentulotukihakemusten käsittelyssä. Toivottavasti siitä tilanteesta ja sen ratkaisusta on opittu jotain.

Yksittäisenä lukuna hämmästyttävien on tämä useammissakin puheenvuoroissa mainittu yleisen asumistuen kasvu 17,8 prosenttia ja absoluuttisena summana 340 miljoonaa euroa. Tämä on valtava määrä rahaa mutta erityisesti lisäkasvuna entisen päälle. Toki se kalpenee esimerkiksi maahanmuuton kustannusten rinnalla, mutta rahasumma on silti suuri. Toivoisinkin tästä salista puolueesta riippumatta sitä, että otettaisiin tämä summa ja sen kasvuluvut erittäin vakavasti.

Me kuitenkin tiedämme, että esimerkiksi vuokrayhtiö VVO maksoi ylimääräisiä miljoonanosinkoja. Sinne on nyt rakennettu rahantekokone, jolla yleishyödyllisten tahojen omistamat vuokraosakeyhtiöt nostavat vuokria ja tätä kautta nousee asumistuki ja yhtiöt tilittävät jättimäiset voitot ylimääräisinä osinkoina esimerkiksi ammattiyhdistysliikkeelle. Ymmärrän kyllä, jos salin vasemmalla laidalla suhtaudutaan hieman nihkeästi tämän ongelman ratkaisuun, mutta ei se voi niin mennä, että nämä kulut kasvavat 20 prosenttia vuodessa. Tämä sampo ei lopeta rahan takomista etuoikeutetulle omistajalleen koskaan, jos sitä ei pysäytetä.

Arvoisa puhemies! Haluaisin vielä lisätä kiitoksen siitä, että Kela ottaa kertomuksensa mukaan erittäin vakavasti kyber- ja tietoturvallisuuden riskit, että tämä on nostettu yhdeksi neljästä keskeisimmästä riskialueesta vuodelle 2017. Kela tarjoaa sellaisia sähköisiä palveluita, jotka eivät voi olla toimimatta, se toimimattomuus ei ole vaihtoehto. Siksi niiden tietoturva on ensisijaisen tärkeää.

Edustaja Hoskoselle vielä kommentoisin, että nopean laajakaistan sijaan juuri näiden Kelan palveluiden toiminnan kannalta tärkeämpää on saatavuuden kattavuus ja se, että itse sivut ja palvelut ovat tarvittavan yksinkertaisia ja selkeitä käyttää. Sen laajakaistan nopeus ei tässä nyt niin paljon ratkaise.

17.29 Leena Meri ps: Arvoisa herra puhemies! Olemme Kelassa tosiaan kokoontuneet ja saaneet paljon tietoa, kuten puheenjohtaja Sarkomaa tuossa kertoi. Kelassa pidetään pääjohtajan katsaus, ja siellä on aina toimialajohtajia paikalla, ja voimme esittää heille kysymyksiä. Tosi paljon kansalaiset laittavat meille valtuutetuille kysymyksiä, mutta me emme niitä yksittäisiä asioita tunne ja yritämme sitten niitä ohjata eteenpäin ja etsiä sitten oikeita tahoja — me emme niistä ihmisten yksittäisistä ratkaisuista tiedä emmekä yksittäisten ihmisten asioista voi tietoa edes saada mutta yleisistä ratkaisukäytännöistä kyllä.

Katsoin tätä henkilöstön tilannetta, ja kuten edustaja Sarkomaakin tuossa sanoi, nämä työhyvinvoinnin tunnusluvut ovat hieman laskeneet. Viime vuonna muistan pitäneeni puheen siitä, että Kela on erittäin hyvä työpaikka. Itse olen pitkään toiminut esimiehenä, ja en ollut niin loistavia numeroita nähnyt enkä pidä näitä ollenkaan huonoina, mutta uskon, että

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

nämä uudistukset ovat yksi syy, mikä vaikuttaa siihen työssäjaksamiseen. Huomasin myös, että sairauspoissaolot ovat pienentyneet.

Minun täytyy esittää kiitos Kansaneläkelaitoksen henkilökunnalle tästä venymisestä, mitä he ovat tehneet erityisesti tämän kuluvan vuoden aikana, joka on tämän toimintakertomuksen jälkeen. Eletään kuitenkin reaali maailmassa, ja mietin, kuinka he ovat jaksaneet tämän kaiken paineen alla. He ovat varmasti saaneet paljon kritiikkiä, ja ymmärrän myös niitä asiakkaita, jotka ovat hädissään, kun perustoimeentulotukea ei tule. Se on ollut valtaavan vaikea tilanne ja varmasti turhauttavaa, kun ihmiset ottavat yhteyttä. Tämöistä ei saa minusta enää koskaan tapahtua.

Oikeastaan siitä syystä olen ollut myös vähän huolissani tästä sote-uudistuksesta lisäksi. Mietin sitä, kun perustuslakivaliokunta tänään antoi sen lausunnon, että tämä Kelan perustoimeentulotuen siirron pitää olla meillä siitä esimerkkinä, että kaiken luultiin olevan kunnossa — meille Kelan valtuutetuillekin vakuutettiin, että kaikki on kunnossa, kaikki toimii — ja sitten kävi niin kuin kävi. Jos sotessa kuitenkin siirretään historiallisen suuria palveluja pois kunnilta, niin meidän täytyy olla äärimmäisen tarkkoja, koska tämäkin jo osoitti sen, että se ei ole hyvä asia, että ilman hyvää suunnittelua ja varautumista asioita siirretään.

Katsoin vielä, kun Kelassa on tehty keväällä tuo työhyvinvointitutkimus, että sielläkin oli ollut laskua työssä viihtymisessä, mutta henkilöstöjohtamisessa on ollut hyvät arvostamat, eli siellä on johto hyvää. Siellä asteikolla 0—5 on henkilöstöjohtaminen ja johtaminen saanut keskiarvon 4,5, ja se on tosi hyvä johdon arvio.

Toivon tosiaan, että muistetaan virkamiehiä kaikissa paikoissa. He mahdollistavat nämä joustot ja tekemisen. Kaiken tämän mahdollistavat nämä ahkerat ihmiset, joita usein unohtaa kiittää. Kiitän myös asiakkaita kärsivällisyydestä ja siitä, että he ovat joutuneet tämöisen paineen alle, elämään ehkä ilman varoja. Olen pahoillani siitä — vaikka en itse ole henkilökohtaisesti vastuussa, tietyllä tavalla katson, että eduskunnan olisi pitänyt olla tässä ehkä vielä huolellisempi. Tästä täytyy oppia siten, että aikataulujen täytyy olla sellaisia, että ne pystytään virastoissa toteuttamaan. Me emme voi asettaa sellaista lainsäädäntöä, että koneisto tukehtuu siihen ja kaikki kaatuu.

Oikeastaan olisin vielä sanonut näitten sosiaaliturvan kasvun johdosta, mistä edustaja Mäkelä puhui, että viime syksynä tein ministeri Orpolle kysymyksen, koska puututtaisiin näitten säätiöiden ja yhdistysten verokohteluun juuri tästä syystä, että se koetaan epäoikeudenmukaiseksi, ja tietysti siitä tulisi tuloja valtiolle. Sain vastauksen, että hallitusohjelmassa on asetettu selvitettäväksi säätiöiden ja yhdistysten verokohtelu, mutta odotan sitä edelleen. En ole nähnyt mitään tällaista hanketta. Että ei ole ehkä pelkästään vasen laita, joka haluaa unohtaa tämän.

17.34 Sari Sarkomaa kok: Arvoisa puhemies! Edustaja Mäkisalo-Ropponen nosti esille tulkkauspalvelun. Tosiaan tulkkauspalvelu on varmasti tämän kuluvan toimintakauden kertomuksen keskeinen asia. Parhaillaan on menossa kilpailutus, ja tarkoituksena on todellakin kehittää vammaisten tulkkauspalvelua niin, että entistä enemmän asiakas voi esimerkiksi valita tulkkilistalta itselleen sopivan tulkin. Kehittämistyötä tehdään, tämä on erittäin tärkeä asia.

Täällä edustaja Hoskonen totesi tästä verkossa asioinnista ja sitten toimistojen verkosta. Tämä on juuri näin, että osa käyttää nettiä, mutta ihan selvä on, että Kelan pitää tarjota palveluita kaikille. Puhelimitse voi hakemuksia laittaa ja voi varata henkilökohtaisen ajan.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 79/2017 vp

Valtuutettujen tehtävä on huolehtia, että jokainen suomalainen voi Kelassa asioida. Se on meidän tehtävämme valvoa.

Sitten tästä ruuhkautumisesta, eli kertomusvuonna etuuksien myöntöajat pysyivät hyvin aikataulussa, mutta tämän kertomusvuoden jälkeen tänä vuonna tuo perustoimeentulotuki ruuhkautti maksatuksen. Valtuutetut seurasivat sitä viikoittain. Edellytimme toimia, ja hallitus myönsi lisäresursseja, ja lainmukaiseen tilaan on päästy. Seuraamme sitä edelleen. Tärkeää on, että puhelimella pääsee Kelaan ja toimeentulotuen maksatus pysyy lainmukaisissa ajoissa. Se on nyt jokaisessa vakuutuspiirissä alle tuon lainmukaisen ajan. Henkilöstölle tästä kuuluu kiitos, eli kyllä valtuutettujen puheenjohtajana vielä sanon, että Kelan henkilöstö venyi, teki ylitöitä ja saatiin tämä asia kuntoon ja sitä edelleenkin tarkkaan seurataan.

Koska tämä uudistus ei onnistunut niin kuin piti, me pyysimme sisäiseltä tarkastukselta raportin. Se on saatu, ja myöskin ulkoinen arviointi on tulossa. Juuri kuten täällä edustaja Meri totesi, isoja uudistuksia on tulossa, ja halusimme erityisesti sen takia tämän ulkoisen arvioinnin, jotta Kelassa voidaan ottaa oppia, ja varmasti eduskuntaankin tulee viestejä.

Ihan lopuksi, arvoisa puhemies, totean, että myöskin maan hallituksen ja meidän kansanedustajien pitää huolehtia siitä, että kun tulee isoja lainsäädäntömuutoksia, jotka edellyttävät Kelalta tietojärjestelmien muutosta ja toimeenpanoa, niin aikaa pitää antaa riittävästi, [Puhemies koputtaa] jotta ne voidaan toimeenpanna laadukkaasti.

17.36 Ville Tavio ps: Arvoisa puhemies! Hakemusten käsittelyajat ovat Kelan asioista keskeisimpiä. Tahdon painottaa tässä sitä perussuomalaisten huolta, että nämä hakemukset tulevat käsiteltyksi riittävän ripeästi, sillä kyllä ihmisen talous ajautuu helposti tuossa pienessäkin ajassa hyvin heikoksi, jos niitä päätöksiä ei Kelasta tule, ja ihmiset ovat joutuneet turvautumaan esimerkiksi pikavippien ottoon. Eli näihin käsittelyaikoihin tulee kerta kaikkiaan panostaa ja niitä tulee lyhentää. Olen saanut äänestäjiltä palautetta esimerkiksi Kelan sairauspäiväraha- ja kuntoutusraha-hakemusten käsittelyjen venymisestä heidän kohdaltaan ja siitä ahdingosta ja vaikeudesta, kun päätöksiä ei saa. Näiden sairauspäiväraha- ja kuntoutusraha-hakemusten tavoiteaika käsittelylle on 21 päivää. Keskiverrosta niiden käsittelyyn menee pari viikkoa, mutta jos henkilö siirtyy sairauspäivärahan jälkeen vielä kuntoutusrahalle, niin alkaa uusi käsittelyprosessi, ja pahimmillaan tosiaan ihmisen taloustilanne ehtii siinä ajassa ajautumaan hyvinkin huonoksi, joten toivon, että eduskuntakin huomioi tämän ongelman.

17.38 Jani Mäkelä ps: Arvoisa puhemies! Vielä tuohon edustaja Tavion hyvään puheenvuoroon kommenttina se, että nyt kun perustoimeentulo- eli viime sijainen toimeentulotuki siirtyy Kelan etuudeksi, niin tämä käsittelyaikojen ongelma on vieläkin keskeisempi kuin aiemmin, koska ei periaatteessa enää ole sellaista tahoa, joka sitä rahaa antaisi. Jos se hakemus siellä Kelassa on jumissa, sen käsittely kestää pitkän aikaa tai jonkun pienen hakemuksen puutteen vuoksi se tulee takaisin hakijalle kielteisenä, niin miten tällaisessa tilanteessa ihminen, jolla ei ole mitään toimeentuloa, pystyy toimimaan? Kelan täytyy huomioida tämä uusi roolinsa aivan viimesijaisen toimeentulotuen maksajana.

Keskustelu päättyi.

Asia lähetettiin sosiaali- ja terveysvaliokuntaan.