

K7/2020 vp Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2019

Valtuutettujen puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalon lausunto Eduskunnan Sosiaali- ja terveysvaliokunnalle valtuutettujen toimintakertomuksesta vuodelta 2019.

YLEISTÄ

Kansaneläkelaitos on itsenäinen, mutta eduskunnan parlamentaarisessa valvonnassa toimiva valtion laitos, jonka tehtävänä on turvata väestön perustoimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä eri elämäntilanteissa.

Parlamentaarisesta valvonnasta huolehtivat eduskunnan nimeämät 12 Kelan valtuutettua, joiden toimikausi on neljä vuotta. Keväällä 2019 pidettyjen eduskuntavaalien jälkeen kesäkuussa 18.6.2019 eduskunta valitsi uudet valtuutetut valvomaan Kelan toimintaa.

Järjestäytymiskokouksessaan 23.8.2019 uudet valtuutetut valitsivat allekirjoittaneen puheenjohtajaksi ja varapuheenjohtajaksi Ilmari Nurmisen.

Vuonna 2019 Kelan valtuutetut kokoontuivat yleiskokouksiin yhdeksän kertaa, ja valtuutettujen työvaliokunta kokoontui 13 kertaa.

Ensimmäisiin uusien valtuutettujen tehtäviin kuului syksyllä 2019 uuden pääjohtajan valinta 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.

Valtuutettujen yleiskokouksissa seurataan säännöllisesti pääjohtajan esityksestä etuuskien käsittelyajat ja läpimenoajat ja palvelutilanne asiointimäärineen eri palvelukanavista. Etuusjärjestelmien rahoitus, toimintakulujen kehitys sekä riskienhallinta ovat myös esillä miltei jokaisessa valtuutettujen kokouksessa. Valvontatilintarkastaja esittelee raporttinsa valtuutetuille neljä kertaa vuodessa. Valtuutetut käsittelevät myös ajankohtaisia Kelan toimintaan sekä yleisesti ottaen sosiaalietuuksiin liittyviä asioita.

Vuonna 2019 Kelan valtuutetut ovat yhä seuranneet hyvin tarkasti aikaisemmin tehtyjen päätösten toimeenpanoa ja seurauksia. Paljon keskustelua nostattaneet aiheet olivat terapiapalvelujen ja vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelujen hankinnat, taksipalvelujen tilanne ja tietenkin yhä toimeentulotuen siirron tuomat haasteet.

Perustoimeentulotuen alkuvaiheen hakemuskäsittelyruuhkan ja muiden haasteiden jälkeen vuonna 2019 keskimääräinen käsittelyaika on pysynyt alle lakisääteisen seitsemän arkipäivän. Toimeentulotuen siirron yhteydessä harkinnanvaraisen tuen myöntäminen jäi kuntien tehtäväksi. Kelassa onkin ryhdytty uudelleen yhteistyöhön kuntien kanssa, jotta asiakkaiden asioiden hoitaminen saadaan sujuvammaksi ja tämä yhteistyö on tuottanut hyvää tulosta ja näkyy kunnissa mm. yhteispalvelupisteinä.

Valtuutetut kiinnittivät kuitenkin myös huomiota perustoimeentulotukihakemusten ja hylkäyspäätösten määrän kasvuun ja syihin siihen sekä takaisinperintään. Tätä kehitystä seurataan tarkkaan myös kuluvana vuonna.

HANKINNAT JA KILPAILUTUKSET

Kelan terapiahankinnoista valtuutetut teettivät ulkopuolisen selvityksen, jonka loppuraportti käsiteltiin maaliskuussa 2019. Tämän raportin suositusten perusteella valtuutetut edellyttivät, että Kelan hallitus käy

raportin läpi ja antaa selvityksen siitä, mihin toimenpiteisiin Kelassa ryhdytään näiden suositusten tiimoilta. Toimenpiteet esiteltiin Kelan valtuutetuille huhti- ja toukokuun yleiskokouksissa keväällä 2019.

Julkisena ostajana Kelan tulee noudattaa hankintalainsäädäntöä ja pyrkiä tehostamaan julkisten varojen käyttöä tekemällä laadukkaita ja kestäviä hankintoja - huomioiden kuitenkin palvelujen käyttäjät, jotka usein ovat heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä ja joiden osalta kilpailutuksen tuomat muutokset palvelutarjontaan tai palveluntarjoajiin voivat kohdentua epäoikeudenmukaisesti ja tuntua rajuilta, vaikka lain kirjain täytyisikin.

Hankintaosaaminen on Kelassa keskitetty yhteisten palvelujen tulosityksikön hankintapalveluryhmälle, joka vastaa keskitetysti koko Kelan osalta hankintojen kilpailuttamisesta. Lisäksi ryhmän vastuulle kuuluvat hankintojen yleinen ohjaus ja neuvonta. Vuonna 2019 hankintapalveluryhmässä tehtiin 170 hankintapäätöstä. Myös yhteistyötä palveluntuottajien ja asiakasjärjestöjen kanssa on lisätty esimerkiksi kuntoutuksen ja tulkkauspalvelujen hankinnoissa. Kela on myös jatkanut itsenäisesti rekisteröintimenettelyn valmistelua. Ensimmäiset kokeilut rekisteröitymismenettelyn käytöstä kuntoutuspalvelujen järjestämiseksi käynnistynevät loppuvuoden 2020 aikana.

Taksipalvelujen saatavuus keskustelutti valtuutettuja myös vuonna 2019. Kilpailutusten jälkeen kolmen maakunta-alueen osalta markkinaoikeus kumosi hankintapäätökset väärän ilmoitustyyppin johdosta. Uuden kilpailutuksen valmistelu on aloitettu.

KELA NUMEROINA

Vuonna 2019 Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat 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 asioinnit 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 ovelta ja opastetaan oikean palvelun ääreen.

Kävijämäärät kela.fi-verkkopalvelussa kasvoivat edelleen viime vuonna, ja verkkosivuilla vierailtiin lähes 46 miljoonaa kertaa, kun vastaava lukema vuonna 2018 oli noin 44 miljoonaa käyntikertaa. Vuoden 2019 aikana 14 palvelupistettä korvattiin esimerkiksi asiointipisteellä, etäpalvelupisteellä tai pop-up-palvelupisteellä ja esimerkiksi sosiaalitoimiston yhteyteen liitettävillä toiminnoilla.

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

Siihen nähden, kuinka paljon eri hakemuksia Kelassa käsiteltiin, henkilöasiakkaiden asiakastyytyväisyysindeksi 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.

LOPUKSI

Kelan vuosi 2019 oli valtuutettujen näkökulmasta katsottuna vaihdosten vuosi. Valtuutettujen kokoonpano vaihtui, pääjohtaja vaihtui ja myös Kelan hallitus vaihtui. Vaihdosten ja uusien tehtävien sisäistämisen lomassa ei kuitenkaan ole unohdettu keskeneräisiä kehittämishankkeita. Valtuutettujen esittämä laaja-pohjaisen parlamentaarisen työryhmän asettaminen Kansaneläkelaitoksesta annetun lain muutostarpeiden selvittämisestä etenee vihdoinkin. Valtuutetut ovat vahvistaneet myös yhteistyötä ja tiedonkulkua Kelan hallituksen kanssa.

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

Riikka Slunga-Poutsalo

Kansanedustaja

Kelan valtuutettujen puheenjohtaja 23.8.2019 -