

Sosiaali- ja terveysvaliokunta

Stv@eduskunta.fi

Kela 97/010/2020

Asia: K 7/2020 vp Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2019

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomuksen liitteenä olevasta Kansaneläkelaitoksen (Kela) toimintakertomuksesta ja tilinpäätöksestä joitakin nostoja toimivan johdon ja organisaation näkökulmasta.

Uutta loppuvuodesta 2019 hyväksyttyä strategiaa valmisteltiin laajasti henkilökuntaa osallistaen. Näin samalla valmisteltiin strategian kuljettamista arkeen. Asiakkaiden, luottamuksen ja yhteistyön sekä tiedon ja tietojärjestelmien lisäksi strategia perustuu läpileikkaavasti sekä kestäväälle kehitykselle (ml. vastuullisuus) että viestinnälle.

Johtoryhmä kokoontui viikoittain kesä- ja joululomataukoja lukuun ottamatta. Johtoryhmään kuuluvat pääjohtajan ja johtajien lisäksi tulos- ja toiminnallisten yksiköiden johtajat. Loppuvuonna tehtiin johtoryhmän itsearviointi johtoryhmätyöskentelyn jatkokehittämistä varten.

Neuvottelukuntien työtä kehitettiin vuorovaikutteisempaan, osallistavampaan ja strategisempaan suuntaa.

Alkuvuonna 2019 etuustyöhön vaikutti Kansallisen tulorekisterin käyttöönotto. Se on sujuvoittanut erityisesti suurivolyymisten etuuksien käsittelyä. Lainsäädäntötyössä osallistuttiin ministeriöiden työhön ja keskusteltiin erityisesti digitalisaatiosta sekä byrokratia- ja kannustinloukkujen purkamiseen liittyvistä lainmuutoksista. Osa näistä ehdotuksista päätyikin hallitusohjelmaan. Kela tuotti muutoinkin tutkimuksia, tietoa ja taustalaskelmia, mutta aivan erityisesti myös hallitusneuvottelujen tueksi.

Asiakaspalvelutoiminnassa kiinnitettiin erityistä huomiota Kansaneläkelaitoksen sisäisen kokonaisvaltaisen palvelun kehittämiseen. Kokeiltiin ja vakiinnutettiin moniamma-

tillinen (MAP) toimintamalli, jossa huomioidaan asiakkaan kokonaistilanne. Asiakaspalvelussa on myös määrätietoisesti pyritty palveluyhteistyöhön muiden toimijoiden esimerkiksi kuntien sosiaalitoimen, Ohjaamoiden ja työvoimaviranomaisten kesken. Eri-laisia yhteistoimintamalleja on kehitetty kunkin toimijan kanssa erikseen. Toimitilayhteistyön lisäksi on kehitetty myös erilaisia virtuaalisia ratkaisuja. Tavoitteena tässäkin vuonna 2019 vakiintuneessa hankkeessa on ollut asiakkaan eri palvelutarpeiden yhtä-aikainen ratkaisu. Asiakaspalvelu keskittyi erityisen tuen tarvitsijoihin ja aivan erityisesti nuoriin.

IT-hankkeissa keskityttiin resurssien rajallisuuden vuoksi erityisesti tietoturvan kehittämiseen ja valmisteltiin totaalisesti vanhentuneen etuuskäsittelyalustan uudistamista. Kumpikin hanke vaatii myös tulevana vuosina mittavia panostuksia, mutta vain uudistamisella voidaan taata turvallinen, tehokas asiointi ja asiakkaiden kannalta käyttökelpoisen ja helppo asiointi.

Perustoimeentulotuen siirron vaikutukset näkyivät toimintamenoissa vielä vuonna 2019. Kela toteutti osaltaan säästötoimenpiteitä, esimerkiksi henkilöstön määrä pieneni edelliseen vuoteen verrattuna. Tämä jossain määrin näkyi käsittelyajoissa tuolloin. Digitalisaation keinoin pyrittiin tehostamaan toimintaa, mutta digitalisaatio kuitenkin vaatii ensin alkuinvestointeja ja näin ollen rajalliset toimintamäärärahat pakottivat priorisoimaan kehityshankkeita. Lisäksi on muistettava, että henkilökohtaista palvelua tulee kuitenkin olla saatavilla.

Viestintä on hoitanut sekä sisäistä että ulkoista viestintää tehokkaasti ja se sai useita palkintoja erilaisista viestintähankkeista muun muassa asiakaspalvelupalstasta, selkokielisyydestä ja Kanta.fi -palvelun viestinnästä.

Kanta-palvelut ovat vakiinnuttaneet paikkansa kansalaisten ja terveydenhuollon ammattilaisten arjessa. Lisäksi vuonna 2019 valmisteltiin sosiaalihuollon liittymistä tähän palveluun. Kanta-palveluiden pitkäjänteinen kehittäminen vaatii kuitenkin myös jatkossa suunnitelmallisia resursseja.

Pitkälti 1970-luvulla rakennettujen toimitilojen peruskorjauksissa on otettu huomioon nykyiset työskentelytavat sekä asiakaspalvelun muutokset ja sekä henkilökunnan että asiakkaiden turvallisuus.

Lähes 8000 henkilön toimipaikkana Kelassa on kiinnitetty huomiota henkilökunnan työhyvinvointiin ja koulutukseen. Monet Kelan tehtävät vaativat erityisosaamista mutta toisaalta Kelassa on helppo vaihtaa joustavasti tehtäviä, mikä aivan erityisesti näkyikin nyt kuluneena keväänä ja kesänä.

Outi Antila
pääjohtaja