

K6/2021 vp Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2020

Valtuutettujen puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalon lausunto Eduskunnan Sosiaali- ja terveysvaliokunnalle valtuutettujen toimintakertomuksesta vuodelta 2020.

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.

Valtuutettujen tärkeimpänä tehtävänä on valvoa Kelan hallintoa ja toimintaa siten, että Kelan palvelujen laatu ja saatavuus otetaan huomioon. Sen sijaan valtuutettujen tehtävänä ei ole ohjata etukäteen Kelan muita päätöksentekuelimiä, kuten Kelan hallitusta. Valtuutetut voivat vaikuttaa esimerkiksi pyytämällä selvityksiä, tekemällä ehdotuksia tai ottamalla kantaa hallintoon liittyviin asioihin. Toimintaa valvotaan yleensä jälkikäteen, ja valvonta keskittyy laillisuuskysymyksiin.

Vuonna 2020 Kelan valtuutetut kokoontuivat yleiskokouksiin seitsemän kertaa, ja valtuutettujen työvaliokunta kokoontui 11 kertaa.

Valtuutettujen yleiskokouksissa seurataan säännöllisesti pääjohtajan esityksestä etuuksien 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.

Keväällä 2020 puhjennut Covid-19 pandemia vaikutti niin Kelan kuin valvonnasta vastaavien valtuutettujen perinteisiin valvontatehtäviin. Kun Kelan tehtävä oli samaan aikaan rajoittaa taudin leviämistä silloin tiedossa ollein keinoin ja samalla turvata Kelan lakisääteinen toiminta ja asiakkaiden oikeudet palveluihin ja tukeen, lisäsi tämä vaatetta tarkkaavaisuuteen.

COVID-19 JA KELAN ASIAKKAAT

Covid-19 pandemian sulkiessa yhteiskunnan keväällä 2020 Kelan asiakaspalvelu piti organisoida nopeasti toisenlaisella tavalla, jotta voitiin turvata sekä henkilöstön että asiakkaiden terveys.

Asiakkaita ohjattiin asioimaan toimistojen sijaan ensisijaisesti muissa palvelukanavissa eli verkkoasiointipalvelussa, puhelinpalvelussa ja puhelinajanvarauksessa ja joitakin pieniä palvelupisteitä suljettiin ja osa palvelupisteistä muutettiin ajanvarauksella toimiviksi. Työvaliokunnan jäsenet olivat huolissaan siitä, miten palvelut pystytään turvaamaan erityisesti niille asiakkaille, joilla ei ole käytössään puhelinta ja konttoreiden sulkemispäätökset tehtiin valtuutettujen työvaliokunnan mielestä hienoisesti hätiköiden niin, että Kelassa ei ollut tehty riittävää arvioita riskeistä perusoikeusnäkökulmasta ennen sulkemispäätöstä.

Työvaliokunta halusi varmistaa, että kriisitilanteessa tehdyissä päätöksissä on otettu huomioon riskiryhmät ja että palvelujen rajoittamisen vaikutuksia on puntaroitu riittävällä tasolla ja niihin on yritetty löytää ratkaisuja.

Kela keskeytti kasvokkain tehtävän kuntoutuksen valtakunnan hallituksen suosituksesta välttää tarpeetonta liikkumista, kokoontumista ja fyysisiä kontakteja.

Kuntoutuksen rajoittamistoimien tarkoituksena oli hidastaa koronaviruspandemian leviämistä ja suojella riskiryhmiin kuuluvia, joita on runsaasti Kelan kuntoutuksen asiakaskunnassa. Asiasta lähetetyssä tiedotteessa suositeltiin etäkuntoutuksen käyttämistä kaikissa palveluissa, joissa se on mahdollista. Ilmeni kuitenkin, että osalle kuntoutuksen asiakkaista kuntoutuksen loppuminen oli kohtuutonta henkilökohtaista kärsimystä aiheuttava ongelma ja että osan palvelutuottajista toiminta voisi vaarantua, saati päättyä kokonaan.

Kela korjasi linjaustaan niin, että palveluntuottajat saivat itse arvioida ja ilmoittaa asiakkaalle, milloin kasvokkaista kuntoutusta voidaan jatkaa. Vastaavasti asiakkaat saivat edelleen itse arvioida, ovatko he valmiita osallistumaan kasvokkaiseen kuntoutukseen.

COVID-19 JA KELAN TOIMINTA

Koronapandemia vaikutti Kelan toimintaan hyvin kokonaisvaltaisesti. Työmäärä kasvoi, etuuslainsäädäntöön tuli muutoksia, asiointikanavien painopiste muuttui, tuli taloudellisia haasteita ja henkilöstö siirtyi laajasti etätöihin. Kelan asiakaspalvelu piti organisoida nopeasti aivan uudella tavalla, jotta voitiin turvata sekä henkilöstön että asiakkaiden terveys.

Vuonna 2020 Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat yhteensä 15,9 miljardia euroa. Kasvua vuoteen 2019 verrattuna oli 6,7 prosenttia. Toimintakulut olivat 546 miljoonaa euroa, ja niiden osuus etuusrahastojen kokonaiskuluista oli 3 prosenttia. Vuonna 2020 Kelan henkilöstömäärä kasvoi koronapandemian aiheuttaman lisätyömäärän vuoksi. Vuoden lopussa henkilöstömäärä oli 8095, mikä on 444 henkilöä enemmän kuin edellisenä vuonna.

Siihen nähden, kuinka paljon eri hakemuksia Kelassa käsiteltiin ja asioinnin painopisteen siirtyessä verkkoon ja puhelimella käytäväksi, asiakastytyytyväisyys pysyi mittauksissa hyvällä tasolla.

Kelaan saapuville hakemuksillehan on asetettu läpimenoaikatavoitteet eli tavoiteajat, joissa hakemukset tulee keskimäärin ratkaista. Tavoitteet on asetettu etuuskohtaisesti.

Perustoimeentulotuessa, yleisessä asumistuessa ja työttömyysturvassa läpimenoaikatavoitteet ovat lakisääteisiä. Muissa etuuksissa tavoitteet ovat Kelan itsensä asettamia tai palveluntuottajien kanssa tehtyihin sopimuksiin perustuvia. Koronatilanne on ymmärrettävästi lisännyt henkilöstön työmäärää ja viivästykset ymmärrettävästi aiheuttavat asiakkaille huolta ja murhetta.

Vaikka poikkeuksellinen vuosi haastoi henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista, työhyvinvoinnin tunnusluvut kehittyivät henkilöstöbarometrimittauksessa myönteisesti. Lisäksi kelalaiset kokivat aiempaa vahvemmin voivansa vaikuttaa omaan työhönsä.

LOPUKSI

Koronavuosi kehitti toimintatapoja ja nosti esiin huomioita, jotka olivat ehkä ennen jääneet varjoon. Esimerkiksi kun tehdään lainsäädännöllä muutoksia ja lisäyksiä Kelan toimintoihin ja maksettaviin etuuksiin, on huomioitavat toimeenpanolle riittävä aika. Kelan rahoituksen oikeasuhteisuus yhteiskunnan vaatimuksiin on otettava budjetoinnissa huomioon.

Toimipisteverkon osalta on huomattu hyvää synergiaa siellä, missä omista pisteistä on luovuttu ja toiminnot on yhdistetty kunnan ja te-toimistojen kanssa saman katon alle. Palvelumuotoja kehitettäessä ei saa unohtaa asiakkaita, joille verkkopalvelut tai puhelinpalvelut ovat mahdottomia.

Kelan hallintoa koskevan lainsäädännön uudistamistyö on vihdoin aloitettu ja tämän työryhmän toimikausi päättyy 31.1.2022. Työryhmän tavoitteena on päivittää Kelan tehtäviä ja organisaatiota koskevat säännökset vastaamaan nykytilaa.

Kuntoutuksen rekisteröintimenettely -kokeilun seuranta ja sitä opittavat toimintarakenteet avaavat jatkossa mahdollisuuksia uudentylle toimintatavalle muillakin sektoreilla esimerkiksi KELA-kuljetuksissa. Esiin tulevia mahdollisia lainsäädännöllisiä esteitä pitää yhdessä purkaa.

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 -