

Sosiaali- ja terveysvaliokunta

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2019

JOHDANTO

Vireilletulo

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2019 (K 7/2020 vp): Asia on saapunut sosiaali- ja terveysvaliokuntaan mietinnön antamista varten.

Asiantuntijat

Valiokunta on kuullut (etäkuuleminen):

- puheenjohtaja Riikka Slunga-Poutsalo, Kansaneläkelaitoksen valtuutetut
- puheenjohtaja Vertti Kiukas, Kansaneläkelaitoksen hallitus
- pääjohtaja Outi Antila, Kansaneläkelaitos
- puheenjohtaja Tuija Sarlin, Kelan toimihenkilöt ry
- hallitussihteeri Marko Leimio, sosiaali- ja terveysministeriö
- johtaja Liisa Siika-aho, sosiaali- ja terveysministeriö

VALIOKUNNAN PERUSTELUT

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain (731/2001) 5 §:n mukaan valtuutettujen tehtävänä on valvoa Kansaneläkelaitoksen hallintoa ja toimintaa ottaen muun ohella huomioon laitoksen palvelujen laatu ja saatavuus. Säännöksen mukaan valtuutettujen tehtävänä on myös antaa vuosittain toiminnastaan kertomus eduskunnalle.

Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat vuonna 2019 yhteensä 14,9 miljardia euroa, mikä on 0,1 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Sairausvakuutusetuusmenot nousivat 3,8 % ja eläkevakuutusmenot pienenevät 0,7 % ja sosiaaliturvan yleisrahaston menot 1,9 %. Toimintakulut olivat 518 miljoonaa euroa, mikä on noin 3 prosenttia etuusrahastojen kokonaismuutoksista.

Kelan valtuutetut seuraavat yleiskokouksissaan etuuksien käsittelyaikoja ja läpimenoaikoja ja palvelutilannetta asiointimäärineen eri palvelukanavista. Kertomusvuonna esillä ovat olleet erityisesti terapiapalvelujen ja vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelujen hankinnat, taksipalvelujen tilanne ja toimeentulotuen siirron tuomat haasteet.

Valiokunnan mietintö StVM 43/2020 vp

Asiakaspalvelu ja etuusprosessit

Vuoden 2019 lopussa Kelan palvelupisteitä oli 146 ja asiointipisteitä 147. Kertomusvuonna Kela korvasi 14 palvelupistettä muilla palveluilla. Korvaavina palveluina perustettiin asiointipisteitä kuntiin, Kelan etäpalvelupisteitä asiointipisteisiin ja lähitoreille sekä Kelan pop up -palvelua esimerkiksi sosiaalitoimen yhteyteen. Muutoksen tarkoituksena oli kertomuksen mukaan resurssien kohdentaminen uusiin palvelukanaviin ja henkilökohtaisen neuvontapalvelun lisääminen sitä tarvitseville asiakkaille.

Kertomuksen mukaan sekä palvelupisteiden asiointimäärät että puheluiden määrät pienenivät hieman edellisvuodesta, mutta kävijämäärät avoimessa kela.fi-verkkopalvelussa kasvoivat. Henkilöasiakkaiden asiakastytyväisyysindeksi asteikolla 0—10 oli koko vuoden osalta 7,1, mikä on hieman heikompi tulos kuin vuonna 2018. Asiakkaat olivat kyselyn mukaan melko tyytyväisiä Kelan kykyyn vastata heidän palvelutarpeisiinsa ja Kelan palveluihin yleensä. Heikoimmiksi osa-alueiksi arvioitiin Kelan kanssa asioimisen helppous ja vaivattomuus sekä tiedonsaannin riittävyys ja selkeys asiakkaille kuuluvista etuuksista ja palveluista.

Sosiaali- ja terveysvaliokunta pitää tärkeänä, että asiakaspalvelussa otetaan huomioon eri asiakasryhmät, viestinnän selkeys ja palvelun yhdenvertaisuus. Etäasioinnin lisäksi myös henkilökohtaisen asioinnin mahdollistavan palveluverkon on oltava riittävä. Valiokunta pitää myönteisenä, että Kela on pyrkinyt asiakaspalveluyhteistyöhön muiden toimijoiden, erityisesti kuntien sosiaalitoimen ja Ohjaamoiden sekä työvoimaviranomaisten kanssa. Erityisen tärkeänä valiokunta pitää palveluyhteistyötä nuorten ja nuorten työttömien kohdalla.

Kertomusvuonna otettiin käyttöön kansallinen tulorekisteri, jonne ilmoitetaan tiedot palkoista ja ansiotuloista. Tulorekisteri mahdollistaa asiointi- ja etuusprosessien tehostamisen, koska asiakkaan ei tarvitse toimittaa Kelalle etuushakemuksen ratkaisemiseksi tarvittavia tulotietoja koskevia liitteitä, vaan tiedot ovat heti Kelan käytettävissä. Vuoden 2019 osalta suurimmat tietoja hyödyntävät etuudet olivat yleinen asumistuki, työttömyysturva ja perustoimeentulotuki. Etuuksien läpimenoajoissa ei havaittu vielä vuoden 2019 osalta tulorekisterin vaikutusta. Valiokunta pitää hyvänä, että tulorekisteriä ja digitalisaatiota hyödynnetään asiointi- ja etuusprosessien tehostamisessa.

Perustoimeentulotuen keskimääräinen käsittelyaika on kertomusvuonna pysynyt alle lakisääteisen seitsemän arkipäivän. Valiokunta pitää myönteisenä, että valtuutetut seuraavat perustoimeentulotukihakemusten hylkäyspäätösten määrän kasvua ja taustasyitä. Valiokunta painottaa, että Kelan ja kuntien välisen yhteistyön kehittäminen on erityisen tärkeää asiakkaiden asioiden hoitamisen sujuvoittamiseksi. Kertomuksen mukaan Kela pitää säännöllisiä yhteistyöpalavereja kuntien sosiaalialan ammattilaisten kanssa. Lisäksi Kela on tehnyt yhteistyössä kuntien kanssa erilaisia kokeiluja yhteisten toimintamallien kehittämiseksi.

Henkilöstö

Vuoden 2019 lopussa Kelassa oli töissä 7 651 toimihenkilöä, mikä on 81 henkilöä vähemmän kuin vuotta aiemmin. Henkilötyövuosina Kelan työpanos kuitenkin kasvoi ja vuonna 2019 se oli 7 422 henkilötyövuotta. Valiokunta pitää hyvänä, että työhyvinvoinnin tunnusluvut ovat pysy-

Valiokunnan mietintö StVM 43/2020 vp

neet korkealla tasolla. Henkilöstökyselyn mukaan 81 % henkilöstöstä on melko tai erittäin tyytyväinen työhönsä. Valiokunta pitää tärkeänä, että työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehitystä seurataan.

Hankintamenettelyt

Kelan hankintoihin on kohdistunut viime vuosina kritiikkiä. Valiokunta pitää myönteisenä, että valtuutetut seuraavat säännöllisesti Kelan hankinta-asioiden tilannetta ja hankintaprosessien kehittämistä ja raportoivat niistä kertomuksissaan. Kertomusvuonna valtuutetut saivat ulkopuoliset selvitykset Kelan kuntoutuksen ja hankintojen kehittämisestä ja mahdollisista lainsäädännön muutostarpeista sekä avoterapiapalvelujen kilpailutuksesta. Selkein tunnistettu kehittämiskohde on yhteistyö varsinkin asiakasjärjestöjen ja palveluntuottajien kanssa hankinnan kohteen ja laadun määrittelyssä sekä ongelmien ratkaisussa.

Kertomusvuonna yhteistyötä on lisätty sekä palveluntuottajien että asiakasjärjestöjen kanssa muun muassa kuntoutuksen ja tulkkauspalvelujen hankinnoissa. Myös rekisteröintimenettelyn valmistelua on jatkettu. Valiokunta pitää tärkeänä, että Kelan hankintojen pitkäjänteistä kehittämistä jatketaan.

Kelan hallinnon uudistaminen

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen hallitusohjelman mukaan Kelan hallintoa ja sen järjestämien palveluiden toimivuutta selvitetään. Sosiaali- ja terveysvaliokunta pitää Kelan valvontaa ja ohjausta sekä Kelan asemaa ja sisäisiä toimivaltasuhteita koskevaa selvitystyötä tarpeellisenä ja tärkeänä, että Kelan toiminnan kehittämisen ja uudistamisen mahdollistavat lainmuutokset tuodaan mahdollisimman nopeasti eduskunnan käsittelyyn (StVM 40/2018 vp). Valiokunta on vuoden 2016 kertomuksesta antamassaan mietinnössä (StVM 3/2018 vp) todennut, että Kelan valvontaa ja ohjausta sekä Kelan asemaa koskevien laajempien muutostarpeiden selvittämiseksi tulee perustaa laajapohjainen parlamentaarinen työryhmä. Valiokunnan saaman selvityksen mukaan sosiaali- ja terveysministeriö on asettamassa parlamentaarisen työryhmän, jonka tavoitteena on selvittää Kansaneläkelaitosta koskevan lainsäädännön muutostarpeita.

VALIOKUNNAN PÄÄTÖSEHDOTUS

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan päätösehdotus:

Eduskunta hyväksyy kannanoton kertomuksen K 7/2020 vp johdosta.

Valiokunnan kannanottoehdotus

Eduskunnalla ei ole huomautettavaa kertomuksen johdosta.

Valiokunnan mietintö StVM 43/2020 vp

Helsingissä 9.12.2020

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

varapuheenjohtaja Mia Laiho kok
jäsen Kim Berg sd
jäsen Kaisa Juuso ps
jäsen Arja Juvonen ps
jäsen Noora Koponen vihr
jäsen Aki Lindén sd
jäsen Hanna-Leena Mattila kesk
jäsen Ilmari Nurminen sd
jäsen Veronica Rehn-Kivi r
jäsen Minna Reijonen ps
jäsen Hanna Sarkkinen vas
jäsen Heidi Viljanen sd

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Sanna Pekkarinen