

Täysistunto

Keskiviikko 9.2.2022 klo 14.04—18.38

7. Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2020

Kertomus K 6/2021 vp

Valiokunnan mietintö StVM 35/2021 vp

Ainoa käsittely

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Ainoaan käsittelyyn esitellään päiväjärjestyksen 7. asia. Käsittelyn pohjana on sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö StVM 35/2021 vp. Nyt päätetään kannanotosta kertomuksen johdosta. — Avaan keskustelun. Edustaja Reijonen, olkaa hyvä.

Keskustelu

17.34 **Minna Reijonen ps:** Arvoisa herra puhemies! Tässä kun sivutaan tätä Kela-asiaa, niin haluaisin ottaa esille tuon Kelan asian ja sitten vielä nuo Kelan palvelut. Varsinkin tuolla haja-asutusalueilla on huomattavissa semmoista, että palvelut, niin Kela kuin monet muutkin asiat, tahtovat karata sieltä, ja kuitenkin kaikilla pitäisi olla mahdollisuus saada palvelua silloin kun tarvitaan.

Esteenä palvelun saannille ei missään nimessä pidä olla se, ettei ihminen pysty hoitamaan tietokoneella niitä asioitaan tai ei osaa käyttää sitä tai ei osaa näitä nettiasioita hoidella — pitäisi pystyä järjestämään sillä tavalla, että netittömilläkin ihmisillä on mahdollisuus tehdä näitä asioita ja hoitaa ne vaikka ihmisen kanssa ihan siellä paikan päällä. Ei kaille ole varaa soittaa palvelunumeroihin ja tällä tavalla. Haja-asutusalueilla on myös se ongelma, että julkinen liikenne ei toimi, ei ole omaa autoa eikä muuta. Siksi on niitä palveluita oltava. Ei välttämättä joka päivä, eihän niitä joka päivä taida enää ollakaan haja-alueilla — mutta jos aina silloin tällöin olisi niitä palveluja tiettyinä aikana siellä saatavilla ihan paikan päällä, se olisi erityisen tärkeä ja hyvä asia.

Ja jos miettii, että tiloja ei välttämättä enää ole monessa paikassa, niin voisi sillä tavalla miettiä, että voisiko siellä kunnan tiloissa olla, kun on kuntaliitoksia tullut ja on jäänyt tyhjiäkin tiloja sinne, tai sitten vaikka tämän hyvinvointialueen tiloissa. Kelan palveluita voidaan hoitaa semmoisissakin tiloissa, kunhan se palvelu pelaa. Tärkeintä on myös semmoisten ihmisten saada palveluita, joilla itsellään ei ole nettiyhteyksiä. — Kiitos.

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Kiitoksia. — Edustaja Salonen, olkaa hyvä.

17.36 **Kristiina Salonen sd:** Arvoisa puhemies! Kuten meidän kaikkien, myös Kelan vuotta 2020 määritteli pitkälti koronapandemia — koronavirus mullisti ihmisten arjen. Kelassa poikkeusaika esimerkiksi lisäsi työmäärää, toi toimeenpantavaksi etuuslainsäädän-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 6/2022 vp

nön muutoksia hyvinkin nopealla aikataululla, korosti turvallisia asiointikanavia, haastoi taloutta sekä siirsi henkilöstöä laajasti etätöihin.

Kelan toimintaa organisoitiin nopeasti uudelleen keväällä 2020. Viruksen aiheuttama huoli asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta sekä tarttuvan taudin vaarasta vaati nopeaa reagoitua ja sellaisten palvelutapojen käyttöönottoa, jotka turvaavat sekä asiakkaiden että henkilöstön terveyttä. Toisaalta epätietoisuus ja toisaalta hälyttävät viestit koronaviruksen vaarallisuudesta johtivat laajaan etäpalvelujen käyttöönottoon. Etäpalveluista on saatu runsaasti hyviä kokemuksia, mistä kertoo se, että asiakastyytyväisyys pysyi hyvällä tasolla, vaikka hakemuskäärät lisääntyivät.

On kuitenkin asiakasryhmiä, joista olen myös itse Kelan valtuutettuna ollut koko korona-ajan erityisen huolissani. Kaikilla ei ole käytössään riittäviä digitaalisia välineitä tai taitoa hoitaa asioita etäyhteyksin. Myös esimerkiksi kuntoutuspalvelujen toteutuminen herätti alussa paljon huolta ja kysymysmerkkejä. Sosiaali- ja terveystieteiden valtuutettujen tavoin kiinnittänyt huomiota haavoittuvien asiakasryhmien palveluihin pääsyyn. Sekä kriisitilanteissa että muutoinkin tulevaisuudessa erilaisia palvelumuotoja kehitettäessä on varmistettava sellaisten asiakasryhmien palvelut, joille verkko- tai puhelinpalvelut ovat vaikeasti saavutettavissa. Etäasioinnin lisäksi myös henkilökohtaisen asioinnin on oltava mahdollista ja riittävää.

Arvoisa puhemies! Lisäksi vielä nostan esille täällä salissa tänään jo aikaisemmin käydyn keskustelun tietoturvakysymyksistä — tämä puhututti erityisesti vuonna 2020 myöskin Kelaa. Syksyllä 2020 asiakas- ja potilastietojen tietosuojajärjestelmien tietoturva näkyivät julkisessa keskustelussa Psykoterapiakeskus Vastaamoon tehdyn tietomurron myötä, ja tämä totta kai aiheutti myös sen, että käytiin keskustelua Kanta-palvelujen tietoturvasta. Kanta-palvelujen tiedot on suojattu monin eri tavoin. Tietoturvaa kehitetään jatkuvasti. Kanta-palvelujen tekniset rajapinnat on suunniteltu niin, että tietosuojan ja tietoturvan vaatimukset täyttyvät tarkasti. Nämä tekniset ratkaisut suojaavat Kanta-palvelujen tietoa myös tietomurroilta.

Kelassa tehdään jatkuvasti paljon työtä sen eteen, että emme tietoturvakysymyksissä ole pelkästään ajan tasalla, vaan pystymme myös ennakoimaan tietouhkia, joita Kela kohtaa. Tämä on tärkeää. Siellä on valtavat tietomäärät suomalaisista Kelan käytössä.

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Kiitoksia. — Edustaja Elomaa, olkaa hyvä.

17.39 Ritva Elomaa ps: Arvoisa puhemies! Kelan valtuutettujen tehtävänä on valvoa Kansaneläkelaitoksen hallintoa ja toimintaa, kuten palvelujen laatua sekä saatavuutta. Valtuutettujen tulee antaa myös vuosittain toimintakertomus eduskunnalle.

Kansaneläkelaitoksen hoitaman sosiaaliturvan etuuksiin upposi vuonna 2020 yhteensä 15,9 miljardia euroa. Tämä on peräti 6,7 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Esimerkiksi eläkevakuutusetuuksien menot nousivat 6,3 prosenttia, sairausvakuutusetuuksien menot 3,9 prosenttia ja sosiaaliturvan yleisrahaston etuusmenot 8,9 prosenttia.

Kun etuudet nousevat, asettaa se väistämättä haasteita Kelan käytännön toiminnalle. Vuonna 2020 toimintakulut olivat 546 miljoonaa euroa, mikä on noin 3 prosenttia etuusrahastojen kokonaiskuluista. Työmäärä nousi tarkasteluvuonna, ja Kelan henkilöstömäärä nousi edellisvuodesta 444 henkilöllä: työntekijöitä oli yhteensä 8 095. Mitä tulee työhyvinvoinnin seurannan tuloksiin, niin lisääntyneestä työmäärästä huolimatta työhyvinvointi oli melko hyvällä tasolla.

Pöytäkirjan asiakko PTK 6/2022 vp

Korona on luonnollisesti leimannut vahvasti myös Kelan toimintaa muun muassa toimeentuloa turvaavien etuuksien hakemuskasvun myötä. Kansaneläkelaitoksen vastuulle tulivat myös yrittäjien työttömyysturva ja väliaikainen epidemiatuki sekä epidemikorvaus. Käsittelyaikojen perusteella Kela selvisi näistäkin haasteista vähintään kohtalaisen hyvin.

Kelan valtuutettujen kokouksissa on noussut esille huoli haavoittuvimpien asiakkaiden palveluista. Kun Kelassa työmäärä kasvaa, niin herää väistämättä huoli palvelujen tuottamisesta kansalaisille, joille asiointi iästä, laitteiden tai niiden käytön osaamisen puutteesta tai muista syistä johtuen aiheuttaa haasteita. Tuntuu, että sähköisten palvelukanavien käyttö yleistyy vauhdilla. Korostan, että kehityksestä huolimatta on turvattava henkilökohtainen asiointi sitä tarvitseville asiakkaille, kuten edustaja Reijonenkin tämän asian toi esille. Käytännössä tämä edellyttää henkilökohtaisen asioinnin mahdollistavan palveluverkon ylläpitoa. Miksei jopa paikoin voisi miettiä uusien toimipisteiden avaamista, jos asiointitarve niin vaatii.

Kelataksien toimivuus on myös noussut hyvin paljon esille, ja se onkin kehityskohde. Palautetta on tullut paljon myös paperisodasta, eli kun on toimittanut kaikki tarvittavat asiakirjat ja joku vielä puuttuu, sen vieminen perille taas syrjäseudulla aiheuttaa vaikeuksia. Ja tässä asiassa pitää antaa sitä infoa tarpeeksi ajoissa, ettei tule tällaista edestakaisin hyppimistä ja ongelmia asiakkaalle.

Myös on tullut paljon palautetta siitä, että Kelan ja vakuutusyhtiöiden lääkäreiden vammojen korvaamista koskevat päätökset eivät mene yksiin. Elikkä kun potilas saa erikoislääkäreiltään vahvat lausunnot, Kelan lääkärit jyräävät tämän ratkaisun ja asia hylätään. Tuki hylätään, eläke hylätään. Tästä on tullut paljon palautetta, ja tähän pitää puuttua. Tämä aiheuttaa potilaan kannalta epäedullisia tulkintoja, ja tästä on yksilöille elämään merkittävästi vaikuttavia asioita.

Joten Kelan valtuutettuna olo on hyvin mielenkiintoista, mutta sanotaan niin, että myös tämän koronan myötä on tullut paljon lisäongelmia ihmisille. On hyvä, että Kela hoitaa ihmisten asioita ja että sieltä apua saa, mutta myös paineita tulee, että onko asiat hoidettu tarpeeksi hyvin. Ja se vaatii tietysti henkilökuntaa, jotta asiat sujuvat paremmin. — Kiitos.

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Kiitoksia. — Ja edustaja Hoskonen, olkaa hyvä.

17.44 Hannu Hoskonen kesk: Arvoisa herra puhemies! Kahteen asiaan kiinnitän huomiota Kansaneläkelaitoksen toiminnassa. On hyvä, että meillä on siellä toimivat tarkastusjärjestelmät, mitä tässä parhaillaan todistamme, mutta kaksi asiaa, jotka minua suunnattomasti huolestuttavat:

Ensimmäinen asia on se, että alueellisia toimipisteitä karsitaan. Suomalaiset on asetettu näillä päätöksillä erittäin eriarvoiseen asemaan. Pitkien välimatkojen Suomessa tuolla kunniassa Kelan toimistoja ei käytännössä enää näy, ja sellaisen henkilön, jolla ei ole omaa autoa käytössä ja jolla jo kuntokin on heikentynyt, mahdollisuus saada Kelan palveluita tai päästä — niin kuin perustuslaissa sanotaan — asioimaan viranomaisessa kohtuullisessa ajassa ja saada sieltä asianmukainen päätös on vaarantunut, käytännössä suurimmassa osassa tapauksia estynyt. Elikkä toivoisin, että tähän asiaan joku siellä Kelassa kiinnittäisi huomiota ja niitä alueellisia palveluita kehitettäisiin juuri päinvastoin kuin mihin se suunta on nyt menossa. Tiedän, että uusia toimistoja ei varmasti enää maaseudulle tulla perusta-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 6/2022 vp

maan, se lienee jo mennyt maailmaa, mutta jospa kehitettäisiin tätä yhteispalveluverkosta. Kyllä valtion viranomaisia on muitakin kuin Kela: työvoimatoimistoja ja vaikka mitä muita. Jotta niitä palveluita olisi mahdollisuus kuntien toimipisteissä saada — näitä on toki jo olemassa — näitä pitäisi kehittää vieläkin aktiivisempaan suuntaan. Se loisi mahdollisuuden tasa-arvoisemman Suomen kehittämiseen. Tämä valtava keskittäminen, mikä tässä maassa parhaillaan on menossa, olkoon hallitus minkävärinen tahansa, se sama suunta jatkuu, ja kun kuuntelee noita Euroopan unionista tulevia puheenvuoroja, niin kyllähän siellä on selvä merkki siitä, että yhä rajumpaa keskittämistä haetaan. Nyt ei enää riitä, että keskitetään maakuntakeskuksiin ja pääkaupunkiin — nyt keskitetään Brysseliin. Tämä on se tuhon tie, jolla tämä suomalainen yhteiskunta pistetään polvilleen. Päätöksenteko menee yhä etäämmäksi, vaikka samaan aikaan vakuutetaan, että subsidiariteettiperiaatteen mukaan päätökset tuodaan ihmisten lähelle. Kissan villat, ei tule mitään. Päinvastoin kehitys on koko ajan karneempaan suuntaan, ja siitä kärsii se tavallinen suomalainen ihminen.

Toinen asia on sitten tämä, kun puhutaan suuria ja kauniita sanoja siitä, että kehitämme palveluita tietoverkkojen kautta. Miten ihmeessä niitä kehitetään, kun valtiovalta, Suomen eduskunta suuressa viisauudessaan — tästä on puhuttu kymmenen vuotta — ei ole antanut niitä määrärahoja niin paljon kuin pitäisi, että saataisiin se valokuituverkko tähän maahan rakennettua? Jos joku puhuu, että se 5G-verkko joskus tulee tuonne maaseudulle, niin se ei pidä paikkaansa. Sellaista tukiasemaverkkoa ei ikinä tähän maahan rakenneta, että syntyisivät toimivat 5G-yhteydet Suomeen, kaikkialle. Ainut toivo on valokuituverkko, joka toisi muutkin palvelut ihmisten ulottuville, mutta sekään ei onnistu. Olen siitä hyvin murheellinen, mutta jatkan taistelua sen puolesta, että jonain päivänä se tavoite toteutuu kunnolla.

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Kiitoksia. — Edustaja Salonen, olkaa hyvä.

17.47 Kristiina Salonen sd: Arvoisa puhemies! Vuosi 2020 oli senkin kautta erikoinen — nostan tästä toimintakertomuksesta vielä yhden asian esille — että Omakannan käyttö kasvoi voimakkaasti, siis hyvin voimakkaasti, vuonna 2020. Tämä tietenkin johtuu tästä koronapandemiasta, jonka myötä ihmiset sitten hakeutuivat voimakkaasti myöskin verkkopalveluiden pariin. Käyntejä oli 29,4 miljoonaa, mikä on 40 prosentin kasvu edellisvuoteen. Elikä kun puhutaan kaikessa yhteiskunnassa, että tehtiin valtava digiloikkaus, niin näin tapahtui myöskin Kelan osalta Omakannan käytön lisääntymisessä.

Myöskin vuonna 2021 epäkohta Omakannan osalta korjaantui, eli yli 10-vuotiaiden lasten puolesta asiointi edistyi. Aikaisemminhan oli mahdollista katsoa vain alle 10-vuotiaan lapsen tietoja Omakannasta, mutta lokakuusta 2020 alkaen ensimmäiset huoltajat pystyivät jo näkemään yli 10-vuotiaiden lastensa tiedot Omakannasta. Tätä nyt sitten on jatkettu, ja tämä on monelle huoltajalle, erityisesti pitkäaikaissairaiden lasten vanhemmille, ollut valtava helpotus.

Edelleen meillä kuitenkin on tässäkin kehitettävää. Sain juuri viestiä sijaisperheistä, jotka kokevat ongelmaksi erityisesti nyt tässä korona-aikana sen, että kun tarvitsemme rokotetietoja ja sitten myöskin erilaisia tositteita, tietoa rokotteiden ajankohdasta ja ottamisesta, niin sijaisperheellä, sijaisperheen vanhemmilla ei ole mahdollisuutta esimerkiksi vaikka reseptejä uusien lapsensa osalta Omakannan kautta. Heillä edelleenkin ei sitä mahdollisuutta ole. Joten toivon, että tätä voidaan järkevöittää jatkossa, nimittäin tämä on kyllä valtava helpotus ihmisten arjessa, kun Omakannan kautta voivat monta asiaa jo itsekin hoitaa.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 6/2022 vp

Ensimmäinen varapuhemies Antti Rinne: Kiitoksia. — Edustaja Aittakumpu, olkaa hyvä.

17.49 Pekka Aittakumpu kesk: Arvoisa puhemies! Kela on suomalaisille hyvin tärkeä ja merkittävä laitos, ja on hyvä, että sen toiminnasta monipuolisesti keskustelemme myös täällä salissa. Kansaneläkelaitos hoitaa Suomessa asuvien perusturvaa eri elämäntilanteissa, ja Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvaan kuuluvat henkilöt. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, asumistuki ja opintotuki ja muun muassa vammaisetuudet.

Tässä on nostettu hyviä huomioita esiin Kelan palveluiden saatavuudesta, ja sosiaali- ja terveysvaliokunta mietinnössään painottaakin, että etäasioinnin lisäksi myös henkilökohtaisen asioinnin on oltava mahdollista ja saavutettavissa. Tämä digipalveluiden ja henkilökohtaisen asioinnin välinen rajanveto on viime aikoina ollut esillä myös sosiaaliturvaa uudistavassa parlamentaarisessa komiteassa. On selvää, että erilaiset digipalvelut yleistyvät ja myöskin paranevat jatkuvasti, mutta samalla on ehdottoman tärkeä huomioida, että kaikki pysyvät mukana ja että myös sellaiset, jotka eivät jostain syystä voi erilaisia digilaitteita käyttää, saavat tarvitsemansa palvelut ja tiedot.

Kuten sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietinnössä todetaan, koronapandemia vaikutti kertomusvuonna 2020 hyvin monin tavoin Kelan toimintaan. Valiokunta toteaa, että Kela on toimeenpanossa kyennyt vastaamaan joustavasti nopeasti muuttuvaan lainsäädäntöön ja työmäärän lisääntymiseen. Vuonna 2020 ylitöitä tehtiin 1,2 prosenttia säännöllisestä työajasta ja yhteensä 165 000 tuntia, mikä on 15 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna 2019. Kelaan myös palkattiin lisää henkilöstöä. Vuoden lopussa henkilömäärä oli 440 henkilöä enemmän kuin edellisenä vuonna. Tiedämme, että Kelan henkilöstö on joutunut monin tavoin joustamaan nyt korona-aikana, ja haluan kiittääkin Kelaa hyvin tehdystä työstä. Pidän merkittävänä sitä, minkä valiokuntakin toteaa, että henkilöstökyselyn tuloksissa työkyky ja työhyvinvointi olivat Kelassa yhä korkealla tasolla, vaikka poikkeusajat haastoivatkin monin tavoin työhyvinvointia ja jaksamista. Myönteistä kehitystä oli sekä työoloissa että varsinaisessa työhyvinvoinnissa, ja myös sairauspoissaolot vähenivät. Mutta, kuten valiokunta korostaa, työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehitystä on tarpeen jatkuvasti seurata.

Arvoisa puhemies! Vielä lyhyesti totean sen, että Kelan kehittämistä on pohdittu parlamentaarisessa työryhmässä, jonka tuloksia julkistetaan lähiaikoina. [Puhemies koputtaa] On tärkeää, että kun Kelaa kehitetään, niin siinä pidetään mahdollisuuksien mukaan kaikki eduskuntapuolueet mukana.

Keskustelu päättyi.

Eduskunta hyväksyi valiokunnan ehdotuksen kannanotoksi kertomuksen K 6/2021 vp johdosta. Asian käsittely päättyi.