

Sosiaali- ja terveysvaliokunta

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2023

JOHDANTO

Vireilletulo

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2023 (K 10/2024 vp): Asia on saapunut sosiaali- ja terveysvaliokuntaan mietinnön antamista varten.

Asiantuntijat

Valiokunta on kuullut:

- puheenjohtaja Mira Nieminen, Kansaneläkelaitoksen valtuutetut
- puheenjohtaja Vertti Kiukas, Kansaneläkelaitoksen hallitus
- pääjohtaja Outi Antila, Kansaneläkelaitos
- puheenjohtaja Tuija Sarlin, Kelan toimihenkilöt ry
- johtaja Essi Rentola, sosiaali- ja terveysministeriö

VALIOKUNNAN PERUSTELUT

Yleistä

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.

Käsitteltävänä olevan kertomuksen mukaan Kansaneläkelaitoksen hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat vuonna 2023 yhteensä 16,6 miljardia euroa, mikä on 1,8 prosenttia enemmän kuin edellisenä vuonna. Eläke-etuuksien menot kasvoivat 4,5 prosenttia, sairausvakuutusetuuksien menot pienenivät 2,7 prosenttia ja sosiaaliturvan yleisrahaston etuusmenot kasvoivat 4,1 prosenttia. Toimintakulut olivat 660 miljoonaa euroa, mikä on noin 4 prosenttia etuusrahastojen kokonaiskuluista.

Kansaneläkelaitoksen valtuutetut seuraavat etuuksien käsittely- ja läpimenoaikoja sekä palvelutilannetta asiointimäärineen eri palvelukanavissa. Valtuutetut voivat pyytää selvityksiä, tehdä ehdotuksia ja ottaa kantaa hallintoon liittyviin asioihin. Kertomusvuonna esillä olivat muun muassa Kansaneläkelaitoksen ja hyvinvointialueiden yhteistyö, kielenhuolto ja selkeä viestintä, Kansan-

Valiokunnan mietintö StVM 1/2025 vp

eläkelaitoksen kuntoutuksen palveluvalikoimauudistus ja rekisteröitymismenettelyn kokeilu, väliaikainen sähkötuki sekä Kansaneläkelaitoksen hallintoa koskevan lainsäädännön uudistaminen.

Kansaneläkelaitoksen tavoitteet viranomaisten välisen tiedonkulun, digitalisaation ja tietoturvalisyyden edistämiseksi, työkyvyn ylläpitämiseksi sekä nuorten, lapsiperheiden ja ylivelkaantuneiden arjen helpottamiseksi näkyvät myös pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelmassa. Ohjelman mukaan kuntoutuksen monikanavarahoitus säilytetään ja perhevapaajärjestelmää kehitetään hallituskauden aikana. Ylivelkaantuneita tuetaan muun muassa sosiaalista luototusta vahvistamalla ja siirtämällä se Kansaneläkelaitoksen hoidettavaksi. Lisäksi ohjelman mukaan etuuskien yhtenäistäminen aloitetaan luomalla asiakkaille yhden hakemuksen malli, jossa Kansaneläkelaitos ratkaisee asiakkaalle kuuluvat etuudet ja tekee elämäntilanteeseen sopivan etuusehdotuksen.

Palveluverkosto ja asiointipalvelu

Kertomusvuonna palvelupisteiden asiointimäärät ja puhelinasiointien määrä ovat kasvaneet hien edelliseen vuoteen verrattuna. Vuonna 2023 palvelupisteissä asiointiin noin 0,7 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 2,3 miljoonaa kertaa. Kaikista Kansaneläkelaitokseen vuonna 2023 saapuneista 14,3 miljoonasta hakemuksesta verkossa tehtiin 81,2 prosenttia.

Kertomuksen mukaan Kansaneläkelaitos on panostanut asiakaskokemuksen kehittämiseen ja toimintaa on kehitetty entistä vahvemmin yhteistyössä asiakkaiden ja kumppanien kanssa. Asiakkaat ovat kertomuksen mukaan olleet tyytyväisiä Kansaneläkelaitoksen henkilökohtaiseen palveluun ja myös puhelinpalvelu on arvioitu hyväksi.

Valiokunta pitää myönteisenä, että valtuutetut ovat seuranneet erityisesti Kansaneläkelaitoksen pitkään jatkunutta työtä etuuspäätösten kielen parantamiseksi. Valiokunta korostaa kertomuksen tavoin, että selkeä viestintä vahvistaa kansalaisten oikeusturvaa.

Kertomusvuonna Kansaneläkelaitos on jatkanut digitaalisten palvelujen kehittämistä, kuten asiointipalvelu OmaKelaa ja chattirobotteja. Valiokunta pitää myönteisenä, että digitaalisten palvelujen kehittämisen rinnalla Kansaneläkelaitos on jatkanut lähipalvelujen kehittämistä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Kansaneläkelaitoksen palveluverkkoon kuului vuoden päättyessä 128 palvelupistettä, joista noin 60:ssä toimitaan samoissa tiloissa kumppanien kanssa. Kela-asioita oli mahdollista hoitaa myös 182:ssa yhteistyökumppanin toimipisteessä, kuten esimerkiksi Ohjaamoissa, palvelukeskuksissa ja Lapin Virtu-pisteissä. Kansaneläkelaitos on myös mukana valtion palvelu- ja toimitilaverkkouudistuksessa, jossa keskitetään asiakkaiden palvelupisteasiointia julkisen hallinnon yhteisiin asiakaspalvelupisteisiin, joilla voidaan osaltaan turvata kohtuullinen asiointimatka henkilökohtaisen asioinnin mahdollistaviin palveluihin.

Valiokunta pitää tärkeänä, että valtuutetut seuraavat myös Kansaneläkelaitokselle saapuvien hakemusten läpimenoaikoja. Kansaneläkelaitos on asettanut etuuskohtaiset tavoiteajat, joissa hakemukset tulee keskimäärin ratkaista. Perustoimeentulotuessa, yleisessä asumistuessa ja työttömyysturvassa läpimenoaikataavoitteet ovat lakisääteisiä. Läpimenoaikoja seuraamalla varmistetaan etuuskien toimeenpanoprosessien toimivuus. Kertomuksen mukaan läpimenoaikataavoitteet saavutettiin Kansaneläkelaitoksessa vuonna 2023 pääosin hyvin.

Valiokunnan mietintö StVM 1/2025 vp

Kansaneläkelaitos ja hyvinvointialueet

Hyvinvointialueet aloittivat toimintansa kertomusvuoden alussa 1.1.2023. Valiokunta pitää myönteisenä, että valtuutetut ovat seuranneet aloittavien hyvinvointialueiden ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyötä sekä erityisesti siirtymävaiheen tilannetta. Kertomuksen mukaan huolellisen valmistautumisen ja tiiviin yhteistyön ansiosta siirtymävaihe onnistui hyvin, ja yhteisten asiakkaiden asioiden hoitaminen saatiin varmistettua sekä siirtymävaiheen aikana että sen jälkeen.

Valiokunta korostaa Kansaneläkelaitoksen ja hyvinvointialueiden sujuvan yhteistyön tärkeyttä. Yhteistyö on keskeisessä roolissa etuuksien ja palvelujen nykyistä tiiviimmässä yhteensovittamisessa, mikä on myös yksi sosiaaliturvauudistuksen tavoitteista. Kansaneläkelaitos on myös kertomusvuonna kehittänyt yhteistyössä hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n kanssa monikäyttöisen suostumuslomakkeen tiedon liikkuvuuden edistämiseksi monialaisessa asiakasyhteistyössä.

Valiokunta korostaa, että hyvinvointialueiden kanssa tehtävän yhteistyön lisäksi työvoimapalvelujen ja kotoutumispalvelujen rakenteellisten uudistusten toimeenpanossa on tärkeää kehittää Kansaneläkelaitoksen ja kuntien sekä työllisyysalueiden välistä yhteistyötä ja yhteisiä asiakasprosesseja sujuviksi ja joustaviksi. Erityisen tärkeää toimiva asiakasyhteistyö on monialaisia palveluja sekä palvelujen ja etuuksien yhteen sovittamista tarvitsevien asiakkaiden ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakasryhmien kohdalla.

Kansaneläkelaitoksen kuntoutuksen kehittäminen

Valtuutetut ovat kertomusvuonna seuranneet Kansaneläkelaitoksen harkinnanvaraisen kuntoutuksen palveluvalikoimauudistusta. Uudistuksen tavoitteena on vastata nykyistä paremmin asiakkaiden muuttuviin kuntoutustarpeisiin, vähentää päällekkäisiä palveluja ja selkeyttää kuntoutuksen palveluvalikoimaa. Valiokunta pitää palveluvalikoiman uudistamista tärkeänä harkinnanvaraiseen kuntoutukseen kohdennettavien määrärahojen mahdollisimman vaikuttavan käytön kanalta.

Valtuutetut ovat seuranneet myös vuosina 2021—2022 kokeiltua rekisteröitymismenettelyä kuntoutuspalvelujen järjestämisessä. Rekisteröitymismenettelyä kokeiltiin Oma väylä -kuntoutuksessa ja aikuisen sydänkuntoutuskurssissa ja rekisteröitymismenettely muutettiin näissä palveluissa vakituiseksi käytännöksi vuonna 2023. Vuonna 2024 rekisteröitymismenettelyn käyttöä on laajennettu harkinnanvaraisessa yksilökuntoutuksessa. Valiokunta pitää valtuutettujen tavoin rekisteröitymismenettelyn käyttöönottoa myönteisenä parannuksena palveluiden hankintaan, koska se mahdollistaa myös pienten palveluntuottajien pääsyn palveluntuottajiksi ja menettelyllä pystytään turvaamaan palvelun jatkuvuus paremmin kuin kilpailuttamalla. Rekisteröitymismenettelystä saatuja kokemuksia ja tietoa on mahdollista hyödyntää jatkossa Kansaneläkelaitoksen kuntoutusta koskevan lainsäädännön muutostarpeiden arvioinnissa.

Henkilöstö

Kansaneläkelaitoksen henkilöstömäärä vuoden 2023 lopussa oli 8 465, mikä on 121 henkilöä enemmän kuin edellisenä vuonna. Vakinaisen henkilöstön määrä kasvoi 68 henkilöllä ja määräaikaisten henkilöstön määrä puolestaan väheni 189 henkilöllä. Etätyötä tehtiin Kansaneläkelaitok-

Valiokunnan mietintö StVM 1/2025 vp

sessä vuonna 2023 laajasti, keskimäärin 124 päivää vuodessa. Ylitöiden osuus vuosityöajasta pieneni hieman ja oli vuonna 2023 noin 1,1 prosenttia. Myös sairauspoissaolojen osuus kääntyi laskuun ja oli 4,6 prosenttia.

Kansaneläkelaitoksessa on edistetty hyvää henkilöstökokemusta kehittämällä muun muassa itse- ja yhteisöohjautuvuutta, perheystävällisyyttä ja monipaikkaisuutta. Valiokunta pitää myönteisenä, että henkilöstökyselyn tuloksissa työtyytyväisyys on Kansaneläkelaitoksessa säilynyt korkealla tasolla. Kyselyn mukaan entistä suurempi osa henkilöstöstä kokee, että Kansaneläkelaitos kokonaisuudessaan on hyvä työpaikka ja että heidän työnsä on tärkeää ja merkityksellistä. Kuorimitustekijöiksi koettiin edelleen muun muassa liian isot työmäärät ja omaksuttavan tiedon suuri määrä. Valiokunta korostaa, että työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehitystä on tarpeen jatkuvasti seurata.

Kansaneläkelaitosta koskevan lainsäädännön uudistaminen

Sosiaali- ja terveysvaliokunta on Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomuksia käsitellessään useaan otteeseen painottanut Kansaneläkelaitoksen valvontaa ja ohjausta sekä Kansaneläkelaitoksen asemaa koskevien muutostarpeiden selvittämistä (StVM 3/2018 vp, StVM 40/2018 vp, StVM 43/2020 vp, StVM 35/2021 vp, StVM 55/2022 vp, StVM 4/2023 vp).

Parlamentaarinen työryhmä Kansaneläkelaitoksen valvonnan, aseman ja toimivaltasuhteiden sekä Kansaneläkelaitosta koskevien muutostarpeiden selvittämiseksi antoi ehdotuksensa helmikuussa 2022. Työryhmän kannanotot koskevat avustavien tehtävien siirtoa, tilitietojen saamista rahalaitoksilta, Kansaneläkelaitoksen hallintoa, ohjauksen kehittämistä sekä valvontaa ja tarkastusta. Kansaneläkelaitoksen valtiosääntöoikeudellista asemaa koskevan sääntelyn tarkistamistarpeiden arvioimiseksi ja mahdollisten muutosehdotusten tekemiseksi työryhmä ehdottaa oman parlamentaarisen työryhmän perustamista.

Pääministeri Petteri Orpon hallituksen hallitusohjelman kirjauksen mukaisesti Kansaneläkelaitoksesta annettua lakia muutetaan Kansaneläkelaitoksen hallinnon osalta parlamentaarisen työn pohjalta ja lisäksi siten, että Kansaneläkelaitoksen palveluita voidaan tarjota yhteiskunnan muiden toimijoiden käyttöön turvallisuuden ja huoltovarmuuden parantamiseksi. Ensimmäinen osa ehdotetuista muutoksista toteutettiin vuoden 2024 kesällä voimaan tulleealla lainsäädännöllä (331/2024, HE 39/2024 vp), jonka perusteella Kansaneläkelaitoksen pääjohtajan ja johtajien virat muutettiin määräaikaisiksi, ja virkaan nimittäväksi tahoksi muutettiin tasavallan presidentin sijasta pääjohtajan osalta Kansaneläkelaitoksen valtuutetut ja muiden johtajien osalta Kansaneläkelaitoksen hallitus. Samalla Kansaneläkelaitoksen hallituksen lakisääteisiin tehtäviin lisättiin Kansaneläkelaitoksen strategian vahvistaminen ja ylimmän johdon sijaisuuksista päättäminen. Lisäksi säädettiin Kansaneläkelaitoksen mahdollisuudesta antaa virka-apua.

Valtuutetut ovat kiinnittäneet huomiota siihen, että kyseiseen uudistukseen eivät sisältyneet Valtiontalouden tarkastusviraston tekemän tuloksellisuustarkastuksen ulottaminen Kansaneläkelaitokseen eikä Kansaneläkelaitoksen tiedonsaantioikeuksia laajentava säännös. Sosiaali- ja terveysvaliokunta on uudistusta käsitellessään pitänyt tärkeänä, että esitykseen sisältyvät parlamentaarisen työryhmän ehdotusten toteuttamiseksi tarpeelliset lainsäädäntömuutokset valmistellaan viipymättä ja annetaan mahdollisimman pian eduskunnan käsiteltäväksi (StVM 4/2024

Valiokunnan mietintö StVM 1/2025 vp

vp). Valiokunnan sosiaali- ja terveysministeriöltä saaman tiedon mukaan loput parlamentaarisen työryhmän lainmuutosehdotuksista ovat parhaillaan sosiaali- ja terveysministeriön valmistelussa, ja lainmuutosten on suunniteltu tulemaan voimaan alkuvuodesta 2026.

VALIOKUNNAN PÄÄTÖSEHDOTUS

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan päätösehdotus:

Eduskunta hyväksyy kannanoton kertomuksen K 10/2024 vp johdosta.

Valiokunnan kannanottoehdotus

Eduskunnalla ei ole huomautettavaa kertomuksen johdosta.

Helsingissä 12.2.2025

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

puheenjohtaja Krista Kiuru sd
varapuheenjohtaja Mia Laiho kok
jäsen Kim Berg sd
jäsen Hanna-Leena Mattila kesk
jäsen Ville Merinen sd
jäsen Ilmari Nurminen sd
jäsen Aino-Kaisa Pekonen vas
jäsen Anne Rintamäki ps
jäsen Päivi Räsänen kd
jäsen Pia Sillanpää ps
jäsen Oskari Valtola kok (osittain)
varajäsen Kaisa Garedew ps
varajäsen Henrik Vuornos kok
varajäsen Jaana Strandman ps

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Sanna Pekkarinen