

Täysistunto

Keskiviikko 23.10.2019 klo 14.00—17.34

4. Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2018

Kertomus K 9/2019 vp

Valiokunnan mietintö StVM 2/2019 vp

Ainoa käsittely

Toinen varapuhemies Juho Eerola: Ainoaan käsittelyyn esitellään päiväjärjestyksen 4. asia. Käsittelyn pohjana on sosiaali- ja terveysvaliokunnan mietintö StVM 2/2019 vp. Nyt päätetään kannanotosta kertomuksen johdosta.

Keskustelu

16.48 **Anu Vehviläinen kesk** (esittelypuheenvuoro): Arvoisa puhemies! Sosiaali- ja terveysvaliokunta on käsitellyt Kelan valtuutettujen toimintakertomuksen vuodelta 2018. Taustana todettakoon, että Kansaneläkelaitoksesta annetun lain mukaan eduskunnan nimeämien valtuutettujen tehtävänä on valvoa Kansaneläkelaitoksen hallintoa ja toimintaa ottaen huomioon myös laitoksen palvelujen laatu ja saatavuus. Valtuutettujen tehtävänä on myös antaa vuosittain toiminnastaan kertomus eduskunnalle. Tätä juuri nyt siis käsittelemme.

Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat viime vuonna yhteensä 14,87 miljardia euroa. Kertomuksen mukaan viime vuonna Kelan toiminnassa tunnistettuja suurimpia riskejä olivat lainsäädännön käsittelyn pitkittyminen, toimintakyvyn vajeet kyber- ja tietoturvasuhteiden toteutuessa sekä rahoituksen epävarmuus etuuksissa ja toimintakuluissa. Valiokunta kiinnitti valtuutettujen kertomuksessa huomionsa erityisesti Kelan asiakaspalveluun, henkilöstöön, hankintamenoihin, Kelan rooliin sosiaaliturvaa uudistettaessa sekä Kelan hallinnon uudistamiseen. Käyn tässä lyhyesti läpi nämä kokonaisuudet.

Vuoden 2018 lopussa Kelan palvelupisteitä oli 161 ja asiointipisteitä 138. Kela korvasi viime vuonna 16 palvelupistettä uudenaikaisilla palveluilla ja avasi yhden uuden palvelupisteen. Muutoksen tarkoituksena oli resurssien kohdentaminen uusiin palvelukanaviin ja henkilökohtaisen neuvontapalvelun lisääminen sitä tarvitseville asiakkaille. Puhelinpalvelun ja palvelupisteiden asiointimäärät pienenevät hieman edellisvuodesta. Asiointimäärät olivat kuitenkin edellisvuonna poikkeuksellisen suuret pääasiassa perustoimeentulotuen Kela-siirron vuoksi. Valiokunta pitää edelleen tärkeänä, että asiakaspalvelussa otetaan huomioon eri asiakasryhmät ja että palvelu on yhdenvertaista. Etäasioinnin lisäksi myös henkilökohtaisen asioinnin mahdollistavan palveluverkon on oltava riittävä.

Vuoden 2018 lopussa Kelassa oli töissä 7 732 toimihenkilöä, mikä on 456 henkilötyövuotta enemmän kuin vuotta aiemmin. Merkittävin lisäyksen syy on perustoimeentulotuen siirto Kelaan. Vuonna 2018 Kelan toimintaan vaikuttivat merkittävästi kasvaneet perustoimeentulotukihakemuskäärät ja työttömyysturvan aktiivimallin aiheuttama työmäärän li-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

säys. Perustoimeentulotuki on sitonut paljon henkilöstöresursseja, jolloin muiden etuuk-sien käsittely on joutanut perustoimeentulotukihakemuserien mukaisesti siten, että ajoittain muiden etuushakemuserien käsittelyajat ovat pidentyneet. Valiokunnan saaman selvityksen mukaan ruuhkautunut työtilanne kuormitti etenkin asiakas- ja etuuspalvelujen henkilöstöä ja aiheutti uupumisia ja sairauspoissaoloja. Valiokunta pitää kuitenkin myön-teisenä, että Kelan henkilöstön työhyvinvoinnin tunnusluvut ovat kääntyneet parempaan suuntaan. Työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehitystä on valiokunnan käsityksen mu-kaan tarpeen jatkuvasti seurata.

Hallitusohjelman mukaan selvitetään siirtyminen rekisteröitymismenettelyyn tietyissä Kelan nyt kilpailuttamissa palveluissa. Esimerkiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspal-velut, Kelan korvaamat taksimatkat ja kuntoutuksen terapiahankinnat ovat olleet valtuutet-tujen kokouksissa esillä näihin kohdistuneen runsaan kritiikin vuoksi. Rekisteröitymisme-nettely tarkoittaisi käytännössä, että Kelan asettamat kriteerit täyttävät palveluntuottajat rekisteröitäisiin Kelaan ja palveluun oikeutetut voisivat valita palveluntuottajan. Myös Ke-lan ja kuntien kuljetuspalveluiden toimivuutta uuden taksilain aikana on hallitusohjelman mukaan tarkoitus arvioida ja tehdä tarpeelliset muutokset. Valiokunta pitää selvitysten etenemistä tärkeänä.

Valiokunta toteaa, että Kelalla on tärkeä rooli sosiaaliturvan uudistamisen suunnittelus-sa, valmistelussa ja toteutuksessa. Kertomusvuonna Kela muun muassa osallistui eriarvoi-suustyöryhmän ja valtioneuvoston Toimi-hankkeen työhön, jota on tarkoitus hyödyntää sosiaaliturvan uudistuksessa. Valiokunta pitää tärkeänä, että Kelan toiminnan kehittämi-nessä kiinnitetään myös jatkuvasti huomiota mahdollisuuksiin purkaa tarpeetonta byrokra-tiaa. Valiokunta pitää Kelan valvontaa ja ohjausta sekä Kelan asemaa ja sisäisiä toimival-tasuhteita koskevaa selvitystyötä tärkeänä.

Valiokunta pitää tärkeänä, että Kelan toiminnan kehittämiseen ja uudistamiseen tähtää-vät lainmuutokset tuodaan mahdollisimman nopeasti eduskunnan käsittelyyn. Kelan val-tuutetut ovat esittäneet parlamentaarisen työryhmän asettamista. Todettakoon, että sosiaa-li- ja terveysvaliokunta on jo valtuutettujen vuoden 2016 kertomuksesta antamassaan mie-tinnössä pitänyt perusteltuna laajapohjaisen parlamentaarisen työryhmän asettamista sel-vittämään Kansaneläkelaitoksesta annetun lain muutostarpeita. Valiokunnan puheenjohta-jana totean, että erittäin monia myönteisiä kannanottoja Kelan toiminnan kehittämiseksi ja uudistamiseksi on ollut tässä viime vuosien aikana.

Arvoisa puhemies! Valiokunnan mietintö Kelan valtuutettujen kertomuksesta viime vuodelta on yksimielinen.

16.55 Anneli Kiljunen sd: Arvoisa herra puhemies! Kelan toimintakertomus kertoo ja ar-vioi Kelan toimintaa vuodelta 2018. En puutu nyt Kelan muuhun toimintaan kuin ainoas-taan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen ja terapian kilpailutukseen, jota käsiteltiin todel-la paljon tuona aikana. Ja kun itse toimin tuolla Kelan valtuutettuna, niin tämä on asia, jon-ka haluaisin nyt nostaa esille myös täällä eduskunnassa.

Vuonna 2018 ja vielä keväällä 2019 me Kelan valtuutetut seurasimme tarkoin Kelan eri palveluiden kilpailutusta ja varsinkin terapioiden ja kuntoutuksen kilpailutusta. Kilpailu-tus aiheutti ongelmia sekä lasten, nuorten että aikuisten terapia- ja lääkinnällisen kuntou-tuksen saatavuudessa. Kilpailutus aiheutti sairaille, vammaisille ja heidän perheilleen pel-koa ja ahdistusta. Tämän seurauksena Kela toteuttikin uudelleenarvioinnin ja paransi kil-pailutuksen perusteita lasten ja nuorten osalta, mutta aikuisten vaikeasti vammaisten lää-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

kinnällisen kuntoutuksen ja terapian osalle jäi vielä paljon ongelmia. Kelan laskelmien mukaan noin 3 500 kuntoutettavaa joutui vaihtamaan palveluntuottajaa. Toiminnan ulkopuolelle jäi arviolta noin 400 terapiayritystä, joiden tulevaisuus näytti myös epävarmalta. Moni kuntoutettava otti tuolloin minuun yhteyttä. He olivat todella pettyneitä, sillä he olivat olleet tyytyväisiä pitkäaikaisiin, hyviin, laadukkaisiin ja vaikuttaviin terapiasuhteisiin, ja nyt tämä yhteistyö ja terapiasuhteet katkaistiin.

Tämän jälkeen olen ollut todella iloinen, kun huomasin ja luin, että Kela kokeileekin nyt kuntoutuspalveluissa rekisteröitymismenettelyä, joka poistaisi näitä edellä mainittuja ongelmia. Pidän todella tärkeänä sitä, että Kelan kilpailuttamien kuntoutus- ja terapiapalveluiden osalta selvitetään siirtymistä rekisteröitymismenettelyyn. Rekisteröitymismenettelyn tärkein tavoite on saada kuntoutettavalle hänen kannaltaan parasta terapiaa ja kuntoutusta. Kun terapia on laadukasta, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä, mahdollistaa tämä myös palveluiden tuottajille palveluiden kehittämisen räätälöidysti kuntoutettavalle. Palveluntuottaja ja terapeutti tuntevat asiakkaansa, joten he yhdessä pystyvät asiakkaan kanssa toteuttamaan yksilöidyn palvelun ja näkevät, mikä terapia ja kuntoutus on vaikuttavaa ja terveyttä ja hyvinvointia parantavaa. Näin tästä hyötyvät kaikki.

Arvoisa puhemies! Olen saanut myös useita puhelinsoittoja sekä sähköposteja tilanteissa, joissa Kela on hylännyt vaikeavammaisen ja vaikeasti sairaan ihmisen kuntoutuksen ja terapian, jolloin perusteluna on ollut, että kuntoutuksen saamiseen ei riitä, että kuntoutus vain ylläpitää vammaisen tai sairaan toimintakykyä, vaan sen pitää kaikissa tapauksissa ja tilanteissa parantaa sitä. Tämä ei vain ole kaikilta osin asiakkaille ja ihmisille mahdollista. Mielestäni Kelan perustelu ei ole oikeudenmukainen eikä hyväksyttävissä. Kun ihminen sairastuu vakavasti ja hänellä on vakava, joissakin tapauksissa myös etenevä sairaus, voi terapialla ja kuntoutuksella edesauttaa hänen lihaskuntoaan, tasapainoaan ja yleistä toimintakykyään. Tällä on suuri merkitys ihmisen arjen ja hyvinvoinnin kannalta. Ylläpitävä kuntoutus auttaa ja mahdollistaa sen, että ihminen voi itsenäisesti huolehtia omasta hygieniasaan, wc-käynneistä, syömisestä, pukeutumisesta ja niin edelleen. Silti sairaus valitettavasti kuitenkin voi edetä. Sille ei voi mitään, mutta kuntoutus parantaa ihmisen yleistä hyvinvointia ja tukee sairaan ihmisen mahdollisuutta toimia mahdollisimman pitkään omatoimisena ja itsenäisenä. Tätä Kela ei saa väheksyä, mitä nyt valitettavasti tapahtuu. Kelan on hyväksyttävä jatkossa myös kuntoutuksen ylläpitävä merkitys, varsinkin niissä tilanteissa, joissa sairauden tai vamman etenemiseen tai olemassaoloon ei voida vaikuttaa.

Arvoisa puhemies! Eduskunnan käsittelyssä on Kelan vuoden 2018 toimintakertomus. Kun me käsittelemme toimintakertomusta, tärkeää on katsoa myös tulevaisuuteen. Olen todella tyytyväinen siihen, että Rinteen hallitus on päättänyt panostaa kuntoutukseen ja siten myös päättänyt uudistaa kuntoutusjärjestelmää kuntoutuskomitean ehdotusten pohjalta. Sen työn keskiössä tulee olemaan nimenomaan saumattomien hoitojärjestelmien mahdollistaminen ja ihmisen toimintakyvyn parantaminen ja tukeminen. Toivon vahvasti, että komiteatyön myötä tullaan käsittelemään Kelan kuntoutuksen ja kilpailutuksen ongelmat ja muutetaan myös Kelan linjauksia ylläpitävästä kuntoutuksesta.

17.00 Anna Kontula vas: Arvoisa puhemies! Aika usein poliitikkoja syytetään siitä, että keskustelua käydään ylätasolla ja konkretia puuttuu. Tällä kertaa näkisin, että toimintakertomus kuvaa erittäin ansiokkaasti ja erittäin konkreettisesti sitä toimintaa, jota Kelan valtuusto ja Kela ovat viimeisen tarkastelujakson aikana tehneet. Sen sijaan toivoisin Kelasta käytävään keskusteluun enemmän sitä ylätasoon pohdintaa, sitä yleisempää keskustelua sii-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

tä, mikä on Kelan rooli tässä yhteiskunnassa ja millaisten arvojen pohjalta meidän tulisi Kelaa kehittää. Miksi näin? Sen takia, että minä itse näen, että Kelaa ja Kelan roolia tässä yhteiskunnassa tulisi tarkastella yhteiskunnallisen vakauden ja viranomaisluottamuksen näkökulmasta. Kelalla on ehkä kaikista viranomaisista laajin kontaktipinta niissä yhteiskuntaryhmissä, jotka ovat menettäneet luottamustaan järjestelmää kohtaan ja joista sen takia meidän tulisi olla erityisen huolissamme. Lisäksi Kelan päätökset lähes poikkeuksetta liittyvät ihmisten perusoikeuksiin ja ovat siitä syystä merkittävämpiä kuin monen muun viranomaisen päätökset.

Edelleen haluaisin korostaa tätä luottamusnäkökulmaa sen takia, että on melko ilmeistä, että Kelassa isoimmat ongelmat sekä perusoikeuksien toteutumisessa, etuuksien sujuvassa myöntämisessä että byrokratiakitkassa liittyvät pienimpiin etuuksiin eli niihin ihmisryhmiin, joidenka taloudellinen tilanne on kaikkein heikoin ja joidenka kohdalla se turva on kaikkein ratkaisevin. Jos tätä kokonaisuutta ja sen yhteiskunnalliselle vakaudelle ja keskinäiselle luottamukselle asettamaa haastetta ei tässä salissa tiedosteta, en usko, että me pystymme kovin menestyksekkäästi viemään tätä yhteiskuntaa tasa-arvoisempaan suuntaan.

Lisäksi ja osin liittyen kaikkiin kolmeen edelliseen ulottuvuuteen Kela ei jaa vain rahaa tai päätöksiä, Kela jakaa myös kokemusta kansalaisuudesta. Ja tähän kokemukseen ihan oleellisesti liittyy kysymys kunnioituksesta, siitä, kokeeko ihminen ollessaan tekemisissä viranomaisten kanssa olevansa alamainen vai täysivaltainen yhteisön jäsen. Väitän, että edelleen yksi meidän viranomaisjärjestelmämme keskeisimpiä ongelmia on se, että eri yhteiskuntaryhmille, eri yhteiskuntaluokille suunnatut palvelut kohtelevat ihmisiä eri tavoin, välittävät ihmisille erilaisen position, missä heidän paikkansa tässä yhteiskunnassa on. Myöskään tätä me emme pysty purkamaan niin kauan kuin Kelan palveluita ja Kelan toimintaa ei tarkastella osana laajempaa yhteiskunnallista kontekstia.

Meillä olisi hyvinkin yksinkertaisia keinoja, joilla ainakin vähäsen voisimme helpottaa niitä haasteita, joita tuossa edellä luetteloin. Oikeusasiamies on jo pitkään käyttänyt omissa päätöksissään yhtenä tämmöisenä toimenpidesuosituksena anteeksipyyntöjä, ja kun me tiedämme, että Kelassa on käytössä tällaiset standardimallikirjeet, niin miksipä emme voisi sellaisiin kirjemalleihin, joissa Kela myöntää joko oikaisun tai valituksen jälkeen tehneensä virheen, lisätä, että Kela samalla pyytää myös anteeksi, kun tiedetään, että silloin kun Kela tekee virheen, sen seuraukset yksilölle ovat merkittävät. Se ei maksaisi mitään, se ei vaatisi keneltäkään juurikaan vaivannäköä, ja tällä pienellä uudistuksella me voisimme merkittävästi parantaa ihmisten kokemusta meidän yhdestä tärkeimmästä viranomaisjärjestelmästä.

Isompi ja kalliimpi uudistus olisi riittävien resurssien takaaminen siihen, että Kela kykenisi sellaiseen kokonaisvaltaiseen neuvontaan ajallisesti ja maantieteellisesti, että ihmiset oikeasti voisivat ymmärtää sen järjestelmän, jonka kanssa he ovat tekemisissä. Emme ole tällä hetkellä vielä lähelläkään tätä. Odotusajat neuvonnan saamiseen ovat luvattoman pitkiä. Jos haluaa kasvokkain tapaamisen Kelan virkailijan kanssa, sitä voi joutua odottamaan viikon pari, mikä on pitkä aika silloin, jos kysymys on viimesijaisista etuuksista ja perusturvasta. Puhelinaikoihinkin saattaa olla kymmenien minuuttien jonotukset. Maantieteellisesti Kela-verkostoa on karsittu, ja kun siihen yhdistetään tämä ajanvarauksen viivästyminen, se merkittävästi heikentää Kela-palvelujen saavutettavuutta sellaisille ihmisille, jotka asuvat syrjäseudulla ja joiden on hankala sieltä liikkua ja jotka ehkä eivät käytä internetiä.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

Näen tuoreena Kelan valtuutettuna itsekkin, että valtuustolla on keskeinen välittävä tehtävä lainsäätäjän ja Kelan välissä. Tästä näkökulmasta minä toivoisin, että Kelan valtuutetut täällä eduskunnassa ja muualla poliittisessa toiminnassaan vahvasti ajaisivat myös sitä, että meidän lainsäädäntömme kehittyisi sellaiseen suuntaan, että Kelan on mahdollista sen puitteissa hoitaa tehtävänsä kunnialla. Tällä tarkoitan esimerkiksi lainsäädännön yksinkertaistamista niin, että ihmisten on mahdollista ymmärtää, mitä heiltä edellytetään ja mitkä minkäkin etuuden edellytykset ovat. Hallitus on tehnyt useita kirjauksia ohjelmissaan tähän suuntaan, mutta vielä ne eivät oikein ole päässeet kunnolla käyntiin. Kovasti odotan, että tässä nyt kääritään hihat ja ryhdytään hommiin. [Puhemies koputtaa] Ehkä keskeisin tällainen yksittäinen esimerkki on se, että meillä on tuhansia kiistatta työkyvyttömiä ihmisiä työttömyyskorvauksella. Mistä työkyvytön ihminen voi tietää, että hänen pitäisikin olla työtön työnhakija saadakseen perusturvansa?

17.08 Pekka Aittakumpu kesk: Arvoisa puhemies! Kelan tärkein ja keskeisin tehtävä on todella huolehtia Suomessa asuvien ja monien ulkomailla asuvienkin suomalaisten sosiaaliturvasta erilaisissa elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvaan kuuluvat henkilöt.

Valiokunta kiinnittää mietinnössään huomiota muun muassa sosiaaliturvan uudistamiseen ja Kelan rooliin siinä. On arvokasta, että yhteiskunnassamme on laajasti nähty tarve sosiaaliturvan uudistamiselle ja että hallitus nyt on päättänyt sitä lähteä toteuttamaan.

Hallituksemme ohjelmassa todetaan, että olennaista on parantaa järjestelmän luotettavuutta, kattavuutta ja ymmärrettävyyttä. Nykyinen sosiaaliturvamme on kovin hajanainen ja tietyissä tilanteissa varsin joustamaton. Se ei valitettavasti pysty riittävästi huomioimaan ihmisten erilaisia tilanteita, eikä se ole aina työhön ja toimeliaisuuteen kannustava vaan pikemminkin lannistava.

Arvoisa puhemies! Valiokunta mainitsee mietinnössään toimeentulotuen maksamiseen liittyvät tuoreehkot muutokset. On tullut eri yhteyksissä esille, miten toimeentulotuen siirtyminen Kelaan on helpottanut ja auttanut monien ihmisten elämää, mutta myöskin sellaista palautetta tulee, että tuen siirtyminen Kelalle on joissakin tapauksissa jollakin tavalla etäännyttänyt päätöksentekoa ihmisestä niin, että kansalaisen erityistarpeet on ollut vaikeampi ehkä hahmottaa ja huomioida. Siksi pidän erityisen tärkeänä, että Kela jatkaa ja edelleen kehittää yhteistyötä kuntien kanssa.

Tässä vuosikertomuksessa todetaankin: ”Kela tekee kuntien kanssa jatkuvaa yhteistyötä asiakkaiden asioiden hoidon sujuvoittamiseksi sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Säännöllisiä yhteistyöpalavereita pidetään kuntien sosiaalialan ammattilaisten kanssa.” Pidän tätä Kelan ja kuntien sosiaalitoimen yhteydenpitoa erityisen tärkeänä, juuri sen kannalta, että kansalaisten erilaiset tarpeet tulevat otettua huomioon. Järjestelmän täytyy aina olla sillä tavalla joustava, että se pystyy huomioimaan sen, että ihmisten elämäntilanteet ovat hyvin erilaisia ja vaihtelevia. Päätöksenteon keskiössä täytyy aina olla ihminen ja hänen kehitystarpeensa. Sosiaaliturva on silloin kestävällä pohjalla, kun se turvaa elämän karioissa riittävän toimeentulon, sosiaaliturvan, mutta myös sitten rohkaisee ottamaan vastaan työtä ja osallistumaan ja rakentamaan tätä yhteiskuntaa.

17.11 Toimi Kankaanniemi ps: Arvoisa herra puhemies! Valtuutettujen lisäksi eduskunta valitsee Kelalle tilintarkastajat. Olen tässä viimeiset nelisen vuotta ollut yksi eduskunnan valitsema Kelan tilintarkastaja, ja voin todeta, että sen tarkastuksen perusteella, jonka

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

olemme suorittaneet, ei ole erityistä huomautettavaa löytynyt Kelan tileistä tai hallinnosta, mutta monenlaisia selvityksiä ja asiakokonaisuuksia Kelan sisältä olemme löytäneet ja niihin kantaa ottaneet.

Ensimmäiseksi tässä totean, että olemme kiinnittäneet huomiota muun muassa vaarallisiin työyhdistelmiin, joita aina isoissa organisaatioissa on, ja saaneet selvityksen, että sellaisia ei Kelasta pitäisi löytyä.

Edelleen olemme käyneet läpi turvallisuuskysymyksiä, jotka valiokunnan puheenjohtajakin mainitsi. Kelan henkilöstö joutuu kohtaamaan ihmisiä, joilla on monenkinlaisia ongelmia, ja silloin tietysti on riski myös siitä, että ihan fyysinenkin turvallisuus vaarantuu. Siellä on tehty paljon tämän tilanteen parantamiseksi töitä, ja viimeksi saimme kuulla esimerkiksi, että jonotusta ei enää harjoiteta vaan ajat annetaan toisella tavalla, niin että otetaan yksilöllisesti asiakkaat vastaan. Puheluiden osalta voin todeta, että on siirrytty vastapuheluihin, ja se on tehostanut toimintaa. Netin käyttö on tietysti lisääntynyt hyvinkin paljon, mutta siinä on tunnetut ongelmat, joita täällä eduskunnassakin on käsitelty monta kertaa, eli kaikilla niillä ihmisillä, jotka Kelan kanssa joutuvat asioimaan, ei ole nettivalmiuksia. Siihen jatkuvasti kiinnitetään huomiota.

Arvoisa puhemies! Kaksi erityistä asiaa on noussut esille:

Toinen on Kelan kiinteistöhallinto, jota olisi syytä miettiä. Olen itse tämän nostanut esille, ja siinä olisi kehitettävää. Kela ei ole mikään kiinteistöhallintalaitos sellaisenaan, vaan asiantuntemusta siinä tarvittaisiin. Voisi olla viisasta, että siellä sitä harkittaisiin.

Viime kokouksessa vielä ehkä merkittävämpi asia otettiin esille, josta pyysin pöytäkirjamerkinnän, joka sitten tulee eteenpäin, ja se on Kelan sisällä olevat useat rahastot. Valtuutetut ja hallitus voisivat ottaa siihen kantaa. Ne ovat historiallisista syistä siellä yhä olemassa, monta eri rahastoa, ja ne voitaisiin nykypäivänä yhdistää. Se tehostaisi, se selkiyttäisi, ja se selventäisi myös vastuuta ja riskejä. Samalla sijoitusten kannalta voisi olla viisasta näin menetellä. Toivoisin, että tämä tulisi selvitettyäksi siinä yhteydessä, kun lainsäädäntöä uudistetaan. Hallintoahan ollaan uudistamassa, ja toivomme, että se menee eteenpäin.

Vielä totean, että ne ongelmat, joihin Kelan henkilöstö joutuu tuolla kentällä vastaamaan, ovat usein sellaisia, joihin syyllinen Kela ei millään lailla ole, vaan syylliset, jos niitä nyt haluaa etsiä, löytyvät hallituksesta ja täältä eduskunnasta. Täällä säädetään aika monimutkaisia lakeja, joiden tulkinta on vaikeaa, ja toisaalta esimerkiksi perustoimeentulotuen siirron osalta ja ehkä myös aktiivimallin osalta luotiin uusia järjestelmiä, jotka toteutettiin liian nopealla aikataululla. Ei ollut aikaa kunnolla Kelassa hoitaa niitä uudistuksia niin, että asiakkaat olisivat saaneet palvelunsa joustavasti niin nopeasti kuin ne on tavoitteena saada, kun ihmisten perusetuuksista on kysymys. Taksuudistus, joka täällä runnottiin läpi, on yksi tekijä, josta Kela sai paljon moitteita, mutta pääasiallinen syy oli varmaan lainsäädännössä ja sen toteuttamistavassa, ei niinkään Kelassa. Toki varmasti joiltain osin myös Kelassa.

Eli tällaisia huomautuksia taikka näkökohtia on syytä kirjata, ja tässä ne tulevat kirjatuksi ainakin, ja toivon, että Kelan valtuutetut näitä asioita vievät eteenpäin tämän vaalikauden aikana.

17.16 Heidi Viljanen sd: Arvoisa puhemies! Nostan tässä ihan vain pari asiaa, jotka Kelan valtuutettujen toimintakertomuksessa koen tärkeinä. Puhun lähinnä henkilöstöstä sekä palveluiden saatavuudesta ja palveluiden laadusta.

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

Vuoden 2018 lopussa Kela oli yli 7 700 toimihenkilön työpaikka, ja lisäystä henkilöstömäärässä tapahtui vuoteen 2017 verrattuna merkittävästi. Sitä selittävät perustoimeentulotuen siirto Kelaan ja siitä aiheutunut valtava työmäärä, joka aiheutti Kelan toiminnassa kriisin, jonka ratkaiseminen vei aikaa ja vaati ennakoitua enemmän lisää henkilöstöresursseja.

Huomattavaa on, että vaikka työttömyys laski, ei samaa tapahtunut kuitenkaan Kelaan virrannneiden hakemusten osalta. Hakemusmäärät jatkoivat kasvuaan. Työttömyysturvan aktiivimallin vaikutus työmäärään ja perustoimeentulotukihakemusten määrän kasvuun lisäsi oleellisesti henkilöstön työmäärää. Merkittävää on kuitenkin todeta, että henkilökunnan työhyvinvointikokemukset ovat parantuneet organisaatiouudistuksen jälkeisen notkahduksen jälkeen. Tätä voisi pitää erittäin hyvänä asiana.

Työmäärän kasvun myötä on tärkeää, että henkilökunnan työhyvinvointiin ja edustaja Kankaanniemenkin äsken mainitsemaan työturvallisuuteen kiinnitetään huomiota jatkosakin. Uhkaavat tilanteet ovat myös Kelassa ihan arkipäivää, ja näin ei toki saisi olla. Tärkeää on, että henkilöstön työolosuhteet ovat kunnossa sekä resurssin että turvallisuuden osalta. Positiivista kuitenkin on, että Kela yleisesti koetaan hyvänä työpaikkana. Hyvinvointiva henkilöstö on avainasemassa sille, että myös Kelan asiakkaat saavat parasta mahdollista palvelua.

Yllättäviä olivat myös asiakaspalautteen tulokset. Asteikolla nollasta kymmeneen keskiarvo asiakaspalautteissa oli 7,5, jota voisi pitää hyvänä. 69 prosenttia hakemuksista tehdään verkossa, mutta edelleen 30 prosenttia tulee paperisina hakemuksina. Pidän tärkeänä, että erilaiset asiointitavat säilytetään ja jokaisen olisi mahdollista asioida Kelan kanssa kunkin tavallaan. Tärkeää on palvelujen hyvä saatavuus ja ennen kaikkea saavutettavuus. Erityisesti Kelassa puhelinpalvelujen ongelmiin on paneuduttu ja panostettu Kelan valtuutettujen toimesta. Vastattuja puheluita kertyy vuodessa yli 2 miljoonaa. Parannettavaa Kelassa on erityisesti asioinnin helppoudessa ja tiedonsaannin riittävydessä ja selkeydessä. On tärkeää, että palveluissa huomioidaan tulevaisuudessakin eri asiakasryhmien tarpeet ja se, että palvelut ovat kansalaisille yhdenvertaisia. Vaikka Kelassa tunnistetaan useampia uudistustarpeita muun muassa tehokkuudessa ja asioinnin helppoudessa, yhtä kaikki Kela vaikuttaisi olevan mainettaan parempi.

17.19 Noora Koponen vihr: Arvoisa puhemies! Kansaneläkelaitoksen tehtävä on huolehtia kansalaisten sosiaaliturvasta, mutta sillä on myös merkittävä rooli yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäjänä. Kelasta haetaan päivittäin tuhansia etuuksia ja palveluita, jolloin toimiva organisaatio ja henkilöstön riittävyys on aivan olennaista. Henkilöstön määrän ja resurssien turvaaminen on tärkeää muun muassa myös siksi, että hakemusten käsittelyajat voidaan toteuttaa kohtuullisessa ajassa, sillä ongelmat päätösten saannissa ja niiden toimeenpanossa ovat juuri niitä asioita, jotka näkyvät asiakkaiden arjessa sitä heikentävästi.

Vakavia haasteita on ollut muun muassa terapian ja lääkinnällisen kuntoutuksen saatavuudessa ja kilpailutuksissa. Viime vuonna moni lapsi ja vammaisen henkilö jäi ilman tarvitsemaansa terapiaa, apua ja tukea ja tuttu ja turvallinen terapeutti jäikin heidän arkensa ulkopuolelle. Näin ei saisi enää tapahtua. Siksi on hyvä, että Kela kokeilee nyt rekisteröitymismenettelyä kuntoutus- ja terapiapalveluiden osalta.

Kelan tietoturvan ja tietosuojan kehittämistä on tärkeää jatkaa ja huolehtia siitä, että myös henkilökohtaista palveluneuvontaa on saatavilla sitä tarvitseville asiakkaille. Kelan asiakaskunta koostuu hyvin erilaisista asiakasryhmistä ja yksilöllisistä palveluiden tarpeis-

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

ta, ja siksi onkin tärkeää, että annettu palvelu olisi yhdenvertaista. Aivan kuten edustaja Viljanen edellä myös totesi, ison, toimivan organisaation taustalla ovat aina hyvinvoivat työntekijät. Haluankin lopuksi todeta, että myönteistä on se, että Kelan henkilöstön työhyvinvointi on lähtenyt kohenemaan organisaatiouudistuksen jälkeen.

17.22 Tarja Filatov sd: Arvoisa puhemies! Mielestäni valiokunta on puuttunut erityisen tärkeisiin asioihin suhteessa Kelaan. Siellä nousivat esiin työhyvinvointihankinnat, matkakorvausjärjestelmät ja tämäntyypiset asiat, jotka ovat olleet niitä, jotka ihmisiä ovat puhuttaneet niin arjessa kuin täällä politiikankin pöydissä.

Itse kiinnittäisin erityistä huomiota työhyvinvointiin, koska kun Kelan työ on muuttunut — se ei ole enää pelkästään etuuksien maksamista, vaan siellä kohdataan asiakkaita, joilla on monenlaisia ongelmia — niin itse asiassa sellainen sosiaalityön osaaminen, joka perinteisesti ja nytkin työnjaollisesti kuuluu kuntiin, on läsnä myös Kelassa. Onkin hyvä, että siellä on pystytty myös rekrytoimaan uudenlaista osaamista, ja siinä mielessä se, jos henkilöstön vaihtuvuus on suurta, on Kelassa ehkä ollut positiivinen ongelma, koska sitä kautta on saatu myös uudenlaisia ihmisiä mukaan. Tärkeää olisi, että voitaisiin vakinaistaa henkilöstöä, koska kun Kelan järjestelmät ovat niin monimutkaisia, niin aina kun on saatu opetettua uusi ihminen siihen järjestelmään ja systeemeihin, jos hän lähtee määräaikaisuuden vuoksi ja etsii itsellensä toisen työpaikan, niin sitten opetetaan taas toinen ihminen siihen työhön, ja tämä tietenkin syö sitä resurssia, mikä Kelassa on.

Hankinnoissa haluaisin korostaa sitä, että itse asiassa meillä on vaikkapa kuntoutusmarkkinoille tullut sellaisia uudenlaisia toimijoita, joilla ei perinteisesti ole kuntoutusosaamista. Jos hotellibisnes rantautuu kuntoutusmarkkinoille, niin hälytyskellojen pitäisi soida sen suhteen, että ollaan varmoja, että jos hinnalla voittaa niin myös laatu on kohdallansa. Tämä on mielestäni iso haaste silloin, kun ollaan tekemisissä niukkojen resurssien ja kasvavien tarpeiden kanssa, ja siinä mielessä hankintaosaamisen kehittäminen ja niiden uusien mekanismien käyttöönotto, joita nyt tässä keskustelussa on mainittu, on positiivista.

Minulla oli tänään itselläni mahdollisuus olla kaksi tuntia tuossa Kelan Kampin toimipisteessä, ja yhdyn siihen, että Kela on monessa asiassa mainettansa parempi. Itse asiassa siellä oli kehitetty aika hyvin sitä palvelukonseptia, että jos aiemmin ihmiset ovat jonottaneet ikään kuin asiakaspalvelukokemusta, niin nyt siellä on vastaanottaja, jonka ensimmäinen kysymys on, että mitä asiaa, mitä palvelua tarvitset, ja sen mukaan asiakas ohjataan eteenpäin. Ensimmäinen steppi on sähköiset palvelut, ja jos sähköisissä palveluissa ei osaa itse käyttää koneita, niin siihen saa henkilön avuksensa. Tämä on mielestäni hyvä keino tutustuttaa ihmisiä sähköisiin palveluihin ja myös ohjata sitä palvelutarvetta enemmän sinne sähköiselle puolelle, jotta sitten jatkossa ne, jotka oikeasti tarvitsevat henkilökohtaista palvelua, voivat saada sitä enemmän. Siellä oli kiinnitetty huomiota myös siihen, minkä edustaja Kontula nosti tässä mielestäni ansiokkaasti esiin, mikä on se palvelukokemus ja mikä on tietoturva niissä tilanteissa, kun asioidaan isoissa avokonttoreissa, joissa ei ole seiiniä eikä pääse sinne neljän seinän sisään asiaansa hoitamaan, jos apua tarvitsee. Oli mietitty myös näitä asioita. Toivoisin, että tällaista uudenlaista aulamekanismia [Puhemies koputtaa] otettaisiin käyttöön koko maassa, jotta näistä jonoista päästään eteenpäin ja ihmiset eivät joudu jonottamaan tuntitolkulla jättääkseen jonkun paperin.

Toinen varapuhemies Juho Eerola: Olkaa hyvä, tulkaa jatkamaan. [Puhuja siirtyy puhujankorokkeelle]

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

Arvoisa puhemies! Muutama sana vielä:

Itse asiassa halusin vielä kertoa tämän asian, jonka itse siellä tänään opin: He kertoivat, että Kampissa on ollut tilanne, jossa asiakkaita on ollut niin paljon, että he ovat joutuneet sulkemaan ovensa, koska tuohon tilaan mahtuu 600 ihmistä mutta enempää ei saa ottaa, koska sen jälkeen ollaan paloturvallisuuden ja muun kanssa ongelmassa. Nyt, kun sinne menin, niin jonossa minua ennen, kun menin normaalille asiakastiskille, oli ehkä kolme ihmistä, eli palvelu ohjautuu eteenpäin, ja se sähköinen palvelukokemus, joka siellä ihmisillä oli, oli varmasti positiivinen, koska siinä huikattiin apua ja hoidettiin asioita. Sen jälkeen ehkä moni ihminen uskaltaa kotonakin sähköisesti niitä palveluita hoitaa — tai vaikkapa kirjastossa, jos itsellä ei ole konetta — mutta sähköisen palvelujärjestelmän varaan ei Kelan palveluita voi jättää. Mutta tämä on keino, jolla voidaan turvata sitä, että meillä on toimipisteverkkoa muuallakin kuin isoissa asutuskeskuksissa, koska silloin kun ihmiset elävät pienillä rahoilla, on tärkeää, että palvelun voi saada kohtuullisen matkakustannuksen päästä.

Myös nämä erilaiset pop up -mekanismit, mitä tuossa kertomuksessa mainittiin, ovat hyvää uutta palvelukulttuuria, jossa ikään kuin viranomainen menee ihmisten luokse eikä aina vain odoteta, että ihmiset tulevat sinne kauas viranomaisen luokse. Tämäntyyppisiä konsepteja meidän on kehitettävä, ja ne ovat niitä välineitä, joilla me saamme niukatkin resurssit yltämään parempaan palveluun. Mutta se ei tarkoita sitä, etteikö Kelalla olisi vielä paljon, paljon parannettavaa palveluissansa, ja siihen palvelun parantamiseen liitymme myös me täällä. Jos me emme yksinkertaista sosiaaliturvalainsäädäntöä, niin se Kelan palvelu ei ikinä ole kympin veroista — järjestelmät ovat niin monimutkaisia. Ei kukaan voi antaa yksinkertaista ja helppoa palvelua, jos etuusjärjestelmä on liian monimutkainen ja päällekkäinen.

17.27 Jari Myllykoski vas: Arvoisa herra puhemies! Itsekin sanon muutaman sanan Kelasta liittyen aiheeseen, mitä täällä käsittelemme.

Toivoisin, että seuraavalla kertaa — varmasti on omasta viestinnästäkin kysymys — voitaisiin käsitellä myös sitä, että meillä on Kelan niin sanotusti siipien suojassa työpaikkojen sairaskassoja. Sieltä tulee ja kantautuu murheita siitä, millä tavoin nämä työpaikkojen henkilöstön itse kustantamat niin sanotut paremmat lääkekorvaukset ja siihen liittyvät toimenpiteet ovat vastatulessa. Nyt esimerkiksi Kela havittelee itselleen maksatusta, eli kassoissa tehdään selvitykset ja sitten Kela tekee niitä maksatuksia itselleen. Tämä aiheuttaa vaikeuksia niissä tapauksissa, missä joudutaan hakemaan lisäselvityksiä. Sairaskassoilla sinällään — ei vaikka he ovat samanlaisessa vastuussa ja salassapitovelvoitteiden piirissä kuin Kelan virkailijat — ei ole puolisoiden tuloihin mahdollisuutta, jolloin laskenta voitaisiin tehdä suoraan oikein. Ja hallinnollista taakkaa Kela on siirtänyt näille sairaskassoille, mikä sinällään on harmillista.

Tässä vaiheessa on varmasti syytä pohtia sitä — mistä tulen tekemään kirjallisen kysymyksen ministerille — mikä on Kelan asema ja tahtotila jatkossa näitten sairaskassojen toimintaan, koska meillä työmarkkinat ovat muuttuneet ja sairaskassojen henkilöstö ulkoistamisen takia on pienentynyt. Mutta on työntekijöille erittäin hyvä vaihtoehto vakuutuksen sijaan itse kustantaa niitä: nopeammin hoitoa, paremmin lääkkeitä, halvemmalla saatava vakuutusluontoinen tapahtuma.

On hienoa, jos täällä Kampissa jonotus toimii tuolla tavoin, mutta kesällä saimme lukea terveisiä Raumalta, missä Kelan asiakkaat jonottavat ulkona. Eli sisätiloihin ei ole pääsyä

Pöytäkirjan asiakohta PTK 55/2019 vp

muuta kuin vuoronumeron perusteella. Toivotaan, että ennen pakkasia tämä asia on ehkä jo hoidettu, niin että myös ympäri Suomea näissä pienemmissä Kelan yksiköissä pystyttäisiin järjestämään niin, että ihmisten ei tarvitse pakkasella odottaa omaa vuoroaan pihan puolella.

17.30 Arja Juvonen ps: Arvoisa herra puhemies! Kela on kansalaista varten ja ihmistä lähellä, ja Kelasta saa palvelua sieltä palvelutiskiltä. Vuoden 2018 lopussa Kelan palvelupisteitä oli 161 ja asiointipisteitä 138. Tässä valiokunnan mietinnössä, jonka antoi sosiaali- ja terveysvaliokunta, jonka jäsen itsekin olen, toteamme kuitenkin, että puhelinpalvelun ja palvelupisteiden asiointimäärät pienenevät hieman edellisvuodesta. Sähköisiä palveluja on tullut paljon, mutta on tärkeää, että edelleen asiakaspalvelu toimii ja erilaiset ryhmät otetaan huomioon ja että palvelu on yhdenvertaista. Ja toki myös tämän etäasioinnin lisäksi henkilökohtaisen asioinnin mahdollistavan palveluverkon on todellakin oltava Suomessa riittävä.

Sosiaali- ja terveysvaliokunta pitää tärkeänä ja hyvin myönteisenä sitä, että Kelan henkilöstön työhyvinvoinnin tunnusluvut kääntyivät kasvuun notkahduksen jälkeen. Kyllähän Kelan työntekijät ovat monesti kovilla, sillä kritiikkihän sinne ihmisiltä myös tulee, ja sitä tulee myös Kelan valtuutetuille. Olemme ottaneet tässä mietinnössä kantaa, että esimerkiksi vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelut, Kelan korvaamat taksimatkat ja kuntoutuksen terapiahankinnat ovat olleet valtuutettujen kokouksissa esillä niihin kohdistuneen runsaan kritiikin vuoksi. Kelalla on hyvin tärkeä rooli muun muassa sosiaaliturvan uudistamisen suunnittelussa, valmistamisessa ja toteutuksessa.

Sitten vielä viimeinen kommenttini liittyy hallituksen hallitusohjelmaan, jossa todetaan, että Kelan hallintoa ja sen järjestämien palveluiden toimivuutta selvitetään. Valiokunta pitää tärkeänä, että Kelan valvontaa, ohjausta sekä Kelan asemaa ja sisäisiä toimivaltasuhteita koskevaa selvitystyötä jatketaan. Se on tärkeää, ja Kelan toiminnan kehittäminen ja uudistaminen on myös tärkeää. Valiokunnan mietinnössä valtuutettujen vuoden 2016 kertomuksesta otettiin jo huomioon se tarve, että tulisi perustaa laajapohjainen parlamentaarinen työryhmä selvittämään Kansaneläkelaitoksesta annetun lain muutostarpeita, ja mitä olen tässä jutellut Kelan valtuutettujen perussuomalaisen puheenjohtajan Riikka Slunga-Poutsalon kanssa, niin hän on kertonut, että kyllä uudistustyöhön ollaan valmiita.

Keskustelu päättyi.

Eduskunta hyväksyi valiokunnan ehdotuksen kannanotoksi kertomuksen K 9/2019 vp johdosta. Asian käsittely päättyi.