

Sosiaali- ja terveysvaliokunta

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2017

JOHDANTO

Vireilletulo

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2017 (K 12/2018 vp): Asia on saapunut sosiaali- ja terveysvaliokuntaan mietinnön antamista varten.

Asiantuntijat

Valiokunta on kuullut:

- puheenjohtaja Sari Sarkomaa, Kansaneläkelaitoksen valtuututut

Valiokunta on saanut kirjalliset lausunnot:

- Kansaneläkelaitoksen hallitus
- Kelan toimihenkilöt ry
- Kansaneläkelaitos
- professori Olli E. Kangas

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.

Kelan hoitaman sosiaaliturvan etuusmenot olivat vuonna 2017 yhteensä 14,84 mrd. euroa, mikä on 3,5 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Kertomuksen mukaan vuonna 2017 tunnistettuja keskeisimpiä riskejä olivat lainsäädännön toimeenpanon varmistaminen, tietojärjestelmien ja -varastojen kehittämisen keskeneräisyys, kyber- ja tietoturvallisuusuhkat sekä riski siitä, että kansalaiset eivät saa heille kuuluvia etuuksia.

Kertomuksen mukaan Kelan asiakaspalvelua kehitettiin vuoden 2017 aikana entistä monipuolisemmaksi uusilla asiointikanavilla, kuten chatti, etäpalvelu ja pop up-palvelupisteet. Kertomusvuonna asiointimäärät Kelan kaikissa palvelukanavissa kasvoivat merkittävästi aikaisempiin

Valiokunnan mietintö StVM 40/2018 vp

vuosiin verrattuna pääasiassa perustoimeentulotuen Kela-siirron myötä. Valiokunta pitää tärkeänä, että asiakaspalvelussa otetaan huomioon eri asiakasryhmät. Etäasioinnin lisäksi myös henkilökohtaisen asioinnin mahdollistavan palveluverkon on oltava kattava. Valiokunnan käsityksen mukaan monipuoliset asiointikanavat ja erityisesti yhteispalvelupisteet esimerkiksi sosiaalihuollon kanssa vähentävät asiakkaan tarpeetonta siirtämistä palvelutaholta toiselle.

Valiokunta toteaa, että Kelalla on ollut keskeinen rooli kertomusvuonna aloitetun perustulokeilun suunnittelussa, valmistelussa ja toteutuksessa. Valiokunta kiinnittää huomiota myös toimivien ja yhteensopivien tietojärjestelmien tärkeyteen lainsäädännön toimeenpanossa.

Valiokunta pitää myönteisenä, että Kansaneläkelaitoksen valtuutetut seuraavat toiminnassaan henkilöstön työhyvinvointia muun muassa henkilöstötutkimusten avulla. Kuten kertomuksessa todetaan, työhyvinvoinnin tunnusluvut ovat pysyneet kiireisestä vuodesta huolimatta hyvällä tasolla, mutta tilannetta on tarpeen jatkuvasti seurata.

Perustoimeentulotuen toimeenpano

Kertomuksessa käsitellään perustoimeentulotuen toimeenpanoon liittyneitä ongelmia. Perustoimeentulotuen toimeenpanon siirtyessä kunnista Kelaan vuoden 2017 alusta toimeentulotukihakemusten lakisääteiset käsittelyajat ylittyivät ja asiakaspalvelu ruuhkautui. Kertomuksen mukaan tilanteeseen reagoitiin lisäämällä henkilöstöä muiden etuuksien käsittelystä, rekrytoimalla uutta henkilöstöä sekä turvaamalla ruoan ja lääkkeiden saanti maksusitoumuksilla. Myös kunnat myönsivät täydentävää toimeentulotukea kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi. Ruuhka saatiin hallintaan huhtikuun 2017 loppuun mennessä. Eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen suosituksesta Kela hyvitti asiakkaille perustoimeentulotuen viivästyksistä aiheutuneen haitan. Yhteensä hyvityksiä maksettiin noin 146 000 ratkaisun viivästymisestä.

Valiokunta korostaa, että toimeentulotuki on viimesijaisen välttämättömän toimeentulon turvaava etuus, jonka hakemusten käsittelyssä on noudatettava tiukasti laissa säädettyjä määräaikoja. Toimeentulotuen käsittelyyn on varattava riittävät resurssit ja osaaminen, eikä sen käsittely saa viivästyttää muiden etuuksien käsittelyä. Lisäksi tuen käsittelyssä on otettava huomioon tuen erityisluonne sosiaalihuoltoon kuuluvana etuutena ja varmistuttava riittävästä sosiaalityön asiantuntemuksesta sekä tarvittavasta yhteistyöstä kunnan sosiaalihuollon kanssa.

Perustoimeentulotuen siirrosta ja toimeenpanosta laadittiin Kelan valtuutettujen päätöksestä sisäinen ja ulkoinen arviointi. Valiokunta pitää tärkeänä, että arvioinnin johtopäätökset ja toimenpidesuosituksot otetaan huomioon perustoimeentulotuen käsittelyn kehittämisessä ja tulevaisuudessa etuusjärjestelmän uudistuksissa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä riskien hallintaan sekä yhteistyön ja tiedon kulun varmistamiseen lainvalmistelijoiden, lainsäätäjän, eri toimeenpanijoiden ja lainvalvojien välillä. Lisäksi valiokunta korostaa jälleen, että lainsäädäntöuudistusten toimeenpanolle on varattava riittävästi aikaa.

Palvelujen kilpailutus

Kertomusvuonna Kela julkaisi sopimuskautta 1.11.2017—31.12.2019 koskevan tarjouspyynnön vammaisten henkilöiden tulkkauksipalveluista. Hankinnan yhteydessä myös vammaisten henkilöi-

Valiokunnan mietintö StVM 40/2018 vp

den tulkkauspalvelun palvelumallia uudistettiin ja asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia lisättiin. Hankintaan kohdistui kuitenkin kriittistä palautetta tulkkauspalvelujen käyttäjiltä. Valiokunta yhtyy valtuutettujen kannattamaan ehdotukseen siitä, että tulkkauspalveluja ei tarvitsisi jatkossa kilpailuttaa.

Valiokunta pitää tärkeänä, että Kelan valtuutetut seuraavat eri palvelujen kilpailutusten valmistelua ja toteutusta ja raportoivat niistä kertomuksessaan. Valiokunta korostaa, että asiakkaiden osallisuus ja vaikutusmahdollisuudet tulee turvata nykyistä paremmin palvelujen järjestämistavan valinnasta ja palvelujen toteuttamisesta päätettäessä. Valtuutettujen tavoin valiokunta kiinnittää huomiota asiakasraatien tärkeyteen.

Kelaa koskevan lainsäädännön kehittäminen

Valtuutetut ovat kertomusvuonna toimittaneet sosiaali- ja terveysministeriölle Kansaneläkelaitoksesta annettua lakia koskevat välttämättömät muutosesitykset. Lisäksi kertomusvuonna päätettiin ulkopuolisen asiantuntijatyöryhmän asettamisesta arvioimaan laajemmin Kelaan liittyvää lainsäädäntöä.

Valiokunta pitää valtuutettujen tavoin tärkeänä, että Kelan toiminnan kehittämisen ja uudistamisen mahdollistavat välttämättömät lainmuutokset tuodaan viivytyksettä eduskunnan käsittelyyn. Lisäksi valiokunta toistaa valtuutettujen vuoden 2016 kertomuksesta antamassaan mietinnössä (StVM 3/2018 vp) esittämänsä näkemyksen siitä, että Kelan valvontaa ja ohjausta sekä Kelan asemaa koskevien laajempien muutostarpeiden selvittämiseksi tulee perustaa laajapohjainen parlamentaarinen työryhmä.

VALIOKUNNAN PÄÄTÖSEHDOTUS

Sosiaali- ja terveysvaliokunnan päätösehdotus:

Eduskunta hyväksyy kannanoton kertomuksen K 12/2018 vp johdosta.

Valiokunnan kannanottoehdotus

Eduskunnalla ei ole huomautettavaa kertomuksen johdosta.

Valiokunnan mietintö StVM 40/2018 vp

Helsingissä 8.3.2019

Asian ratkaisevaan käsittelyyn valiokunnassa ovat ottaneet osaa

puheenjohtaja Krista Kiuru sd
varapuheenjohtaja Hannakaisa Heikkinen kesk
jäsen Outi Alanko-Kahiluoto vihr
jäsen Arja Juvonen ps
jäsen Niilo Keränen kesk
jäsen Anneli Kiljunen sd
jäsen Jaana Laitinen-Pesola kok
jäsen Anne Louhelainen sin
jäsen Ulla Parviainen kesk
jäsen Aino-Kaisa Pekonen vas
jäsen Pekka Puska kesk
jäsen Sari Raassina kok
jäsen Veronica Rehn-Kivi r
jäsen Vesa-Matti Saarakkala sin
jäsen Kristiina Salonen sd
jäsen Sari Sarkomaa kok
jäsen Martti Talja kesk

Valiokunnan sihteerinä on toiminut

valiokuntaneuvos Sanna Pekkarinen