Eduskunnan tarkastusvaliokunnalle

# Kansaneläkelaitoksen lausunto 18.5.2016 kuulemistilaisuuteen: K 10/2016; hallituksen vuosikertomus 2015

## Tunnistaminen ja valtakirjalla asiointi

Sähköisten palvelujen ja digitalisaation edistämiseksi on välttämätöntä, että Suomeen luodaan ehyt ja luotettava henkilön sähköinen identiteetti, joka vastaa fyysistä identiteettiä. Se tarkoittaa käytännössä muun muassa, että

1) kaikilla tulee olla mahdollisuus hankkia turvallinen tunnistamisväline joka mahdollistaa tunnistetun kirjautumisen viranomaisen sähköisiin palveluihin

2) julkisen sektorin tuottamissa sähköisissä palveluissa on voitava asioida toisen puolesta valtakirjalla tai lainsäädännön nojalla.

3) kaikilla tulee olla tunnistamisen takana oleva virallinen sähköinen osoite joka mahdollistaa kommunikoinnin myös arkaluontoisissa viranomaisasioissa

Nämä kohdat ovat Kelan näkökulmasta hyvin olennaisia. Kela on viimeisten 10 vuoden aikana kehittänyt laajamittaisesti sähköisiä verkkopalveluja ja tällä hetkellä kirjaudutaan Kelan perinteisiin palveluihin yli 1 milj. kertaa kuukaudessa, sekä lisäksi Kelan toimeenpanemaan Omakantapalveluun 0,7 milj. kertaa kuukaudessa. Asiointimäärä on ylivoimaisesti julkisen sektorin suurin ja edelleen voimakkaassa kasvussa, etenkin Omakanta-palvelun osalta.

Yli 60 % hakemuksista saapuu tätä nykyä Kelaan sähköisesti, ja tämän luvun olennainen kasvattaminen vaatisi kyseisten palvelujen aikaan saamista, etenkin toimeentulotuen tullessa Kelan toimeenpantavaksi ensi vuoden vaihteessa. Viranomaispalvelujen massiivinen ohjaaminen sähköisiin välineisiin edellyttää, että palvelujen on oltava myös kaikkien saatavilla.

Kohdista 1) ja 2) kumpikaan ei ole vielä toteutunut, mutta toimiin on ryhdytty ja projektit ovat etenemässä. Kohdan 1) osalta käynnissä olevat toimenpiteet eivät kuitenkaan näkemyksemme mukaan vielä takaa kaikille Suomen kansalaisille tai Suomessa pysyvästi asuville yhdenvertaista mahdollisuutta sähköisen asioinnin tunnisteisiin vaan tunnisteiden hankinta edellyttää jatkossakin asiakassuhdetta kaupalliseen toimijaan. Tämä epävarmuus saattaa johtaa Kelan asiakkaiden yhdenvertaisuuden kannalta tilanteeseen jossa Kela joutuu järjestämään tunnistepalvelut tietyille henkilöille muulla tavalla.

Toisen puolesta asioinnin pilotit ovat lähiaikoina toteutumassa. Seuraavat kappaleet liittyvät kohtaan 3).

KANSANELÄKELAITOS
PL 450, 00101 Helsinki
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi

FOLKPENSIONSANSTALTEN
PB 450, 00101 Helsingfors
Telefon 020 634 11
fornamn.efternamn@kela.fi

## Palveluväylä ja kansalaisen palvelunäkymä

Lainsäädännön vaatimuksista johtuen, Kela joutuu vuosittain lähettämään suuren määrän asiakaskirjeitä perinteisessä paperipostissa. Luku on eri toimenpiteistä johtuen saatu pienemmäksi, mutta kyse on edelleen varsin suurista määristä (n. 13.5 milj. vuodessa) ja niihin liittyvistä kustannuksista.

Kansalaisen sähköiseen identiteettiin kuuluu tunnistamisen takana oleva sähköpostilaatikko johon viranomaiset voivat lähettää asiakirjojaan, ainakin niille kansalaisille jotka antavat tähän luvan. Se vähentää Kelassa paperipostin määrää olennaisesti, pienentäen kustannuksia ja hiilijalanjälkeä.

Kela käy parhaillaan neuvotteluja tämän asian edistämiseksi siten, että asiakkaat voisivat halutessaan vastaanottaa kirjeensä sähköisesti, ja siten voitaisiin luopua valtaosasta nykyisestä paperipostista.

Kanta-palvelujen viestinvälityksen avulla sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköt voivat olla yhteydessä Kelaan ja toinen toisiinsa. Tällä rakenteella on päästy siihen, että eri toimijoiden välisiä kahdenvälisiä yhteyksiä ei tarvitse rakentaa, mikä säästää kustannuksia. Kanta-viestinvälitystä voidaan hyödyntää jatkossa laajemminkin, esim. todistusten välittämiseen sosiaali- ja terveydenhuollosta eri toimijoille.

ICT- yhteydet Suomesta Eurooppaan edellyttävät kansallista yhteyspistettä, ja tässä roolissa Kela jo toimiikin. Tässä kehittämisessä on tärkeää, ettei rakenneta kahden maan välisiä erityisratkaisuja vaan hyödynnetään yhteisiä EU:n tasolla sovittuja tietorakenteita ja luokituksia, jotta eurooppalainen verkosto saadaan toimimaan vähitellen koko EU:n alueella. Suomella on osaamista ja kokemusta olla mukana tässä rakentamistyössä.

## Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmät ja konesalipalvelut

Sote-valmistelu on ICT-ratkaisujen osalta edelleen kesken. Yhtäältä on esitetty maakuntien omia maakuntakohtaisia ICT-keskuksia ja toisaalta maakuntien omistamaa yhtiötä tuottamaan yhteisiä palveluita. Lisäksi esillä on valtion vahva ohjaus kyseisiin palveluihin ja niiden investointeihin.

Kelalla on toimivat, jatkuvasti kehittyvät konesalipalvelut, joita olisi mahdollista hyödyntää valtakunnallisten palvelujen konesaleina nykyistä laajemmin. Konesalitoiminnan keskittäminen nykyisestä edistäisi valtakunnallisen 24/7-palvelutoiminnan vaatiman asiakastuen ja teknisen valvonnan kustannustehokasta kehittämistä. Varsinkin palvelutuotantoon liittyvissä tehtävissä tehokkain tapa toteuttaa 24/7-palvelut on keskittää ne yhteen yksikköön (joka maantieteellisesti voi hajaantua useaan toimipaikkaan, jos niin halutaan). Viranomaistehtävien jatkuvuuteen liittyen julkishallinnossa pitäisi säilyttää omassa hallinnassa olevaa infrastruktuuria niin, että kriisiaikoina toimintaa olisi mahdollista jatkaa kriisiajan päätöksentekovaltuuksien mukaisesti.

Kela katsoo, että uusia valtakunnallisia toimijoita ei ole järkevää perustaa. Kela on lainsäädännön niin salliessa ja edellyttäessä valmis rakentamaan ja ylläpitämään valtakunnallisia, yhteisiä palveluja. Kelalla on tähän kokemusta ja osaamista, mutta se vaatii jokaisen palvelun osalta erillistä mainintaa lainsäädännössä, jottei jouduta ristiriitaan vallitsevan kilpailu- ja hankintalainsäädännön

kanssa. Tämä pätee erityisesti silloin kun kyseinen palvelu selkeästi korvaa nykyisin markkinoilla tuotettuja toiminnallisuuksia.

Kelan näkemys on lisäksi, että maakuntien erikseen tuottamia ICT-palveluita pitää tarkoin arvioida ja harkita sillä olettamuksella, että yhteisesti tuotetut palvelut voidaan tuottaa huomattavasti edullisemmin. Siitä näkökulmasta toki jo nykyiset yhteistyöhankkeet vievät oikeaan suuntaan, mutta alueellisten toimijoiden yhteistyö ei ole kaikissa tilanteissa riittävän kattavaa, vaan edelleen tulee tutkia mahdollisuuksia keskittää palveluja valtakunnallisiksi pilvipalveluiksi joiden järjestämisessä Kela olisi kaikkein luontevin ja luotettavin toimija.

Maakuntien välistä kilpailua ja päällekkäisiä investointeja ei tulisi sallia sellaisilla alueilla joissa vallitsee ns. luonnollinen monopoli. Yleensä tietojärjestelmäpalvelut ovat luonteeltaan tällaisia, eli ne voidaan tuottaa ja jakaa jopa globaalisti yhteiseen käyttöön. Tästä on olemassa lukemattomia esimerkkejä kansainvälisestä yritysmaailmasta. Se ei tietenkään teknisesti estä sitä, että maakunnat ja muut organisaatiot voivat saada käyttöönsä räätälöityjä, omalla logollaan varustettuja käyttöliittymiä ja muutenkin näkyviin omia erityispiirteitään, jne.

Nykyisten Kanta-palvelujen lisäksi, yhteisten palvelujen tulisi ainakin käsittää yllä mainitut 24/7-konesalipalvelut, kansalaisen henkilökohtaiset verkkopalvelut ja sellaiset toiminnallisuudet jotka kaikki terveydenhuollon järjestäjät ja tuottajat tulevat tarvitsemaan rakentaessaan liikkuville ja valinnanvapauttaan hyödyntäville potilaille palveluketjuja. Tämä tarkoittaa yhteisen potilastiedon (tieto seuraa potilasta) lisäksi esimerkiksi rahoitukseen (raha seuraa potilasta), ajanvaraukseen ym. liittyviä palveluita.

Kelalla on hyvät edellytykset ottaa huomattavaa lisävastuuta valtakunnallisten sote-ICT-palveluiden järjestämisestä, edellyttäen että tarvittavat resurssit saadaan ja lainsäädäntö, asetukset sekä muut toimintaohjeet tukevat tällaista ratkaisua.

Mikael Forss, johtaja, Kela