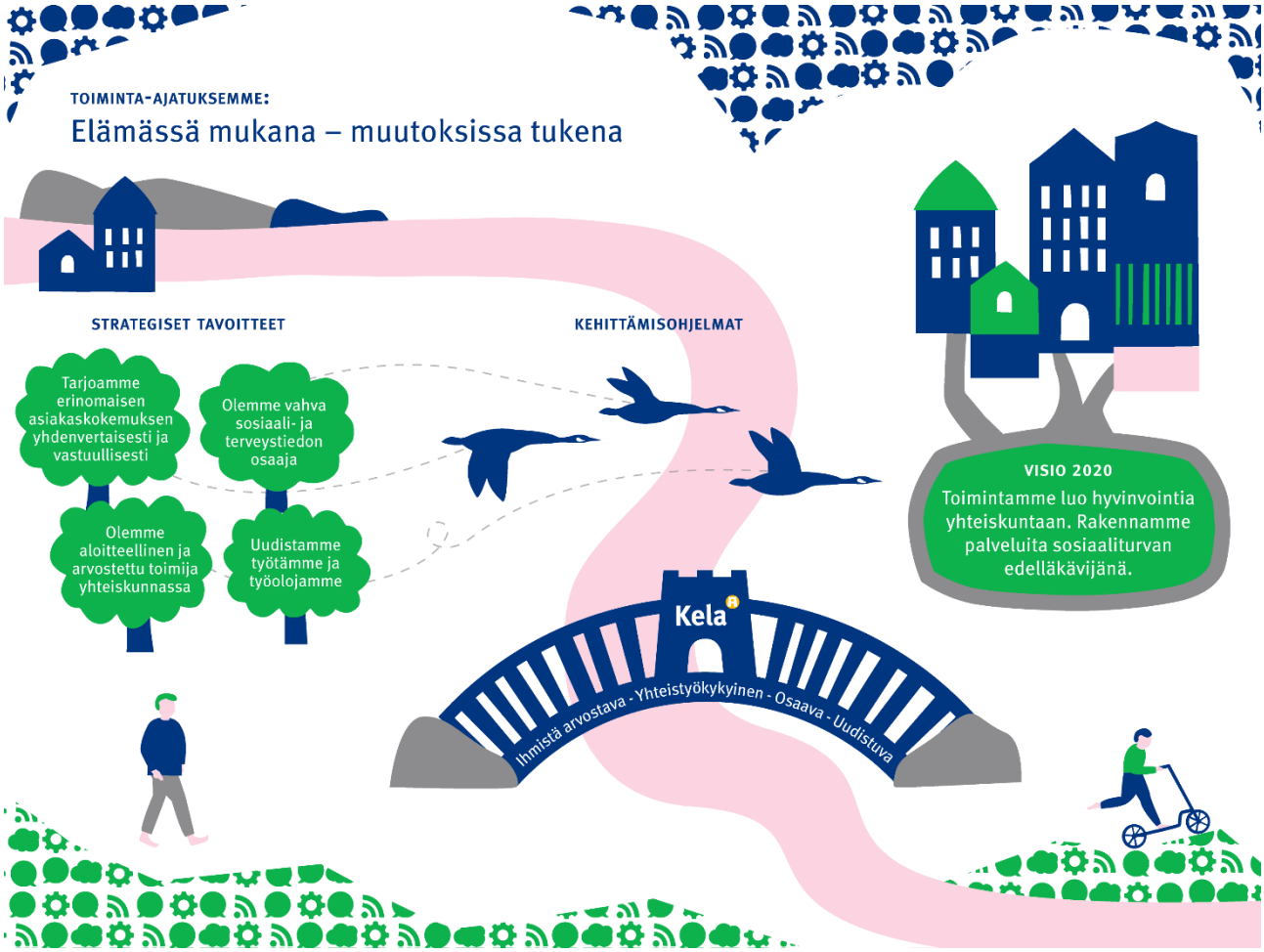
19.2.2019 Kela 16 /010/2019

Sosiaali- ja terveysvaliokunta
Stv@eduskunta.fi

Asia: K12/2018 vp Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2017

Kansaneläkelaitos kiittää sosiaali- ja terveysvaliokuntaa mahdollisuudesta antaa kirjallinen lausunto.

Kelan strategia 2017 – 2020



Kela
PL 450, 00056 Kela
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi

FPA
PB 450, 00056 FPA
Telefon 020 634 11
fornamn.efternamn@fpa.fi

Kelan strategiset tavoitteet 2017 olivat:

- Tarjoamme erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti ja vastuullisesti
- Olemme vahva sosiaali- ja terveystiedon osaaja
- Olemme aloitteellinen ja arvostettu toimija yhteiskunnassa
- Uudistamme työtämme ja työolojamme

Miten saavutimme strategiset tavoitteet?

1. Tarjoamme erinomaisen asiakaskokemuksen yhdenvertaisesti ja vastuullisesti

   - Toimeentulotuen toimeenpanon ongelmat leimasivat koko vuotta ja vaikuttivat kaikkien tulosyksiköiden toimintaan.
   - Opiskelijoiden siirtyminen yleisen asumistuen saajiksi onnistui hyvin, koska resursseja oli riittävästi ja aktiivinen viestintä oli tuloksellista.
   - Palvelutarjontaa modernisoitiin kokeilujen avulla esimerkkeinä chatti-robotti-kokeilu, pop up –toiminta ja lisääntynyt palveluopastus.
   - Vammaisten tulkkauspalvelujen kilpailutus aloitti kriittisen keskustelun mediassa.
   - Asiakkaan polkuajattelua kehitettiin, nuorten työttömien palvelukuvaus valmistui ensimmäisenä.
   - Asiakkaiden yhdenvertaisuutta parannettiin tasaamalla työtä vakuutuspiirien välillä. Näin eri etuuksissa vakuutuspiirien läpimenoaikojen hajonta pieneni.

2. Olemme vahva sosiaali- ja terveystiedon osaaja

   - Kela osallistui Sote-uudistuksen valtakunnallisten tietojärjestelmien toteutukseen.
   - Kanta-palveluihin toteutettiin Omatietovaranto, jonne kansalainen voi tallentaa hyvinvointipalvelujaan.
   - Potilastiedon arkiston tietoallasratkaisun kokeilu toteutettiin.
   - Toimeentulotukitietojen saaminen tietovarastoon tarjosi uusia, aktiivisesti käytettyjä raportointimahdollisuuksia.

3. Olemme aloitteellinen ja arvostettu toimija yhteiskunnassa

   - THL:n kanssa solmittiin sopimus toimeentulotuen aineistojen toimittamisesta. Kela-Kanta-THL –yhteistyö tietopyyntöjen osalta käynnistyi.
   - Työkykyasiakkaan prosessia kehitettiin mm. ristiinosaamista lisäämällä ja tiiviissä yhteistyössä ulkoisten kumppanien kanssa.
   - Palkittu Elämässä.fi-verkkolehti toteutettiin uudenlaisella kumppaniyhteistyöllä.
   - Kyberturvallisuutta parantavia menetelmiä ja organisointia kehitettiin, esim. otettiin käyttöön palvelunestohyökkäysten automaattinen torjunta.
   - Kelassa toteutettiin "Arjen tietosuojaa" -koulutus, jonka suoritti 89 % kelalaisista.

4. Uudistamme työtämme ja työolojamme

- Rekrytointi työllisti esimiehiä ympäri Kelan, rekrytointeja tehtiin 673.
- Työ ICT-palvelukeskuksen perustamiseksi käynnistyi, samoin yhteisten palvelujen kehittämien
- Aloitettiin kehittämisen toimintamallien uudistaminen (ketterä kehittäminen).
- Työkyvyn johtamisen tietojärjestelmä otettiin onnistuneesti käyttöön.
- Kirjaamoprojekti saatiin päätökseen ja Kelan keskitetty kirjaamo aloitti toimintansa 2.1.2018.

Vuoden 2017 tuloksia

Ratkaisutyössä pahimmasta ruuhkasta selviämisen jälkeen lakisääteisessä käsittelyajassa pysyttiin lähes 99 %:sti. Toimeentulotukea lukuunottamatta muut etuudet pysyivät tavoiteajoissa. Useissa etuuksissa läpimenoajat nousivat vuoteen 2016 verrattuna ylitöistä huolimatta. Tähän oli syynä se, että muiden etuuksien käsittelijät osallistuivat toimeentulotuen ruuhkien purkamiseen. Ylitöitä tehtiin 189 600 tuntia, mikä on 1,5 % työajasta (vuosi 2016: 83 100 tuntia ja 0,5 %).

Palvelupisteiden asiointimäärä vuonna 2017 kasvoi 31 % verrattuna vuoteen 2016. Tähän oli syynä perustoimeentulotuen siirto Kelalle. Myös puheluiden määrä kasvoi samasta syystä. Tämä vaikutti siihen, että puheluiden vastausprosentti jäi 43,3:een, mikä oli 16,1 % vähemmän kuin vuonna 2016. Asiakastyytyväisyys laski keväällä, mutta nousi palvelutilanteen parantuessa syksyn kyselyissä. Asiakkaat kiittivät palvelun asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, mutta olivat tyytymättömiä jonottamiseen. Asiakaspalvelussa tehtiin 1 148 uhkailmoitusta, vuonna 2016 ilmoituksia tehtiin 299 kpl.

Vuonna 2017 päättyi tai valmistui 97 projektia (tavoite 106). Resursseista käytettiin lainmuutoksiin 30 %, kehittämiseen 38 % ja ylläpitoon ja pienkehittämiseen 32 %.

Henkilöstösuunnitelman toteuma oli 107 % ylittäen kehyksen 431 htv:llä. Ylitykseen johti perustoimeentulotukitehtävien ennakoitua suurempi resurssitarve. Taloussuunnitelman toteuma oli 103,5%. Pääosin 16,5 milj. euron ylitys johtui henkilöstökuluista ja toimeentulotuen hyvitysmaksuista.

Kela vastaa sote-uudistukseen liittyvistä Kanta-palveluiden muutoksista sekä kansalaisten valinnanvapauden toteuttamisesta

Kelan strategian yksi muutosteemoista, maakunta- ja sote-uudistus, käynnistettiin maaliskuun alusta 2017. Muutosteeman vetäjäksi nimettiin Kelan sote-muutosjohtaja. Muutosteeman tehtävänä oli hakea Kelan rooleja sote-uudistuksen toimeenpanossa ja teeman tavoitetta kuvaava slogan olikin ”Kela auttaa sote-uudistusta onnistumaan”. Tämän muutostyön kautta Kela sai merkittävän laajan roolin uudistuksen toimeenpanossa ja Kelassa käynnistettiin vuoden 2017 aikana maakuntien tarvitsemien sote-järjestelmien rakentaminen. Niiden avulla voidaan toteuttaa maakunta- ja sote-uudistukseen liittyvät pakolliset muutokset Kanta-palveluihin sekä uudistukseen liittyvä valinnanvapaus, joka edellyttää tietojen valtakunnallista liikkuvuutta. Kelan

yhteistyökumppaneita palvelujen rakentamisessa ovat Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Väestörekisterikeskus ja Valvira. Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa hankkeen toteutumista.

Valinnanvapauden pilottivaiheessa Kela rakentama tietojärjestelmäkokonaisuus tukee suoran valinnan palvelujen valinnanvapauden toteuttamista sekä kansalaisten, maakuntien että palveluntuottajien näkökulmasta. Asiakas voi valita haluamansa yksityisen tai julkisen palveluntuottajan, kuten sote-keskuksen tai suun terveydenhuollon yksikön. Kela toteuttaa myös kiinteän korvauksen (ns. kapitaatiokorvaus) maksatuksen maakunnilta palveluntuottajille.

Tavoitetilassaan kattava tiedonhallintapalvelujen kokonaisuus kattaa myös muita valinnanvapauden toteuttavia instrumentteja (asiakasseteli, henkilökohtainen budjetti).

Valinnanvapauden tiedonhallintapalvelut tuottavat maakunnille seuraavat kokonaisuudet:

- Tuottajahallintapalvelu – maakunnan ja tuottajan väliset sopimukset
- Valinnanvapauden tietopalvelu – palveluntuottajien vertailu
- Asiakkaan valinnan toteuttava palvelu – asiakkaan valitsemat palveluntuottajat
- Korvausten laskenta ja maksujen välitys maakunnilta palveluntuottajille
    - Ensimmäisessä vaiheessa sote-keskuksille maksettavat kiinteät korvaukset
- Neuvonnan ja tuen hoitaminen – kuormaa pois maakunnilta ja lisäarvon tuottaminen asiakkaalle
- Palvelutuotannon seurantapalvelu – tiedot tuottajan antamista palveluista
    - Tiedot asiakasmaksujen hallintaan ja suoriteperusteisiin korvauksiin
- Palvelun tuottajien yhteiskuntavastuun tietopalvelu
- Tietovarastointiratkaisu, tietoallas

Kelan luomasta valinnanvapausjärjestelmästä tulee kansallinen tietovaranto, johon tallennetaan asiakkaan tekemät valinnat, asiakkaan käyttämät palvelut, palveluntuottajille maksetut korvaukset ja sopimukset, jotka maakunnat ovat tehneet palveluntuottajien kanssa. Sote-alan toimijat saavat järjestelmästä käyttöönsä tarvittavat tiedot esimerkiksi henkilökohtaisen budjetin ja asiakassetelin käyttöä varten.

Valinnanvapausjärjestelmä on yhteydessä Kanta-palveluihin ja hyödyntää Kanta-palveluissa käytettyjä arkkitehtuuriratkaisuja. Tulevaisuudessa asiakas tekee valinnat Omakannan kautta. Sieltä hän pystyy myös seuraamaan itseään koskevia tietoja ja palvelujen käyttöä.

Kanta-palvelujen käyttö laajeni edelleen suunnitellusti vuonna 2017. Sähköinen resepti tuli pakolliseksi vuoden alussa, ja siirtymä sujui ongelmitta. Uusien merkittävien Kanta-palvelujen, sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston ja Omatietovarannon, kehittämistä jatkettiin.

Kanta-palvelujen rahoitusmallia ei ole kehitetty palvelujen kehittämisen ja laajentamisen rinnalla, eikä tätä asiaa ole saatu myöskään sote- ja

maakuntavalmistelussa käsittelyyn. Valtakunnallisten Kanta-palvelujen tuottaminen on Kelan lakisääteinen tehtävä, mutta kehittämisen rahoittamiseen tarkoitetun valtion talousarvion momentin hallinta on ollut STM:n ja THL:n hallinnassa. Kelassa tehtävä kehittämistyö perustuu THL:n ja Kelan väliseen rahoitussopimukseen, ja palvelujen ylläpitoa varten asiakasorganisaatioilta perittävät käyttömaksut määritellään STM:n asetuksella. Kelan toimintamenoja ei käytetä toiminnan rahoittamiseen, vaan toiminta rahoitetaan Palvelurahaston kautta. Kelan kannalta huolta aiheuttaa rahoituksen monimutkaisuus, jatkuvuus ja ennakoitavuus. Myös kehittämisrahoituksen pieneneminen on huolestuttavaa, sillä uusia kehittämistarpeita– ja –toiveita on tiedossa paljon. Lisäksi mm. sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston käyttöönoton ensimmäinen vaihe sosiaalihuollon yksiköissä on vasta alkanut vuonna 2018.

Verkostoyhteistyö ja vaikuttavuustyö

Perustoimeentulotuen siirto Kelaan haastoi ja toisaalta mahdollisti aivan uudella tavalla yhteistyön mm. kuntien sosiaalitoimen ja terveydenhuollon kanssa. Yhteistyössä painottui perustoimeentulotuen asiakkaan asioiden hoitaminen hyvin erilaisissa tilanteissa ja Kelassa luotiin aivan uudet menettelyt mm. kiireellisen perustoimeentulotuen, lääkemaksusitoumusten, sairaalasta kotiutumisen ja vuokravakuuksien osalta. Yhteistyö kuntien kanssa sujui vaihtelevasti ja asteittain parantuen. Kunnilla oli hyvin erilaiset resurssit, käytännöt ja odotukset siirrolle ja se heijastui myös yhteistyöhön. Lisäksi alkuvaiheen ratkaisuaikojen ylitykset hankaloittivat yhteistyötä. Yhteistyössä valmisteltu STM ohjaama ratkaisutyön valtakunnallinen ohjeistus oli varsin laaja ja helpotti yhteistyötä sekä kuntatasolla että vakuutuspiirikohtaisesti ja valtakunnallisesti. Kaikkiin tilanteisiin ohjeistus ei kuitenkaan antanut vastausta ja erilaisten kuntakäytäntöjen ja Kelan toiminnan yhteensovittaminen on vaatinut paljon yhteistyötä. Yhteistyötä tehtiin myös kumppaneiden kanssa, sillä muuttopalvelut ja optikkopalvelut sekä sopimukset yli 1 000 ruokakauppaan (elintarvikemaksusitoumukset) antoivat turvaa ja tukea muutoksessa.

Yhteiskunnallista vaikuttavuutta asiakaspalvelun ja ratkaisutyön lisäksi Kela teki monella tapaa. Eriarvoisuustyöryhmä, perustulokokeilu ja yhteistyön kehittäminen mm. ohjaamoiden kanssa olivat osa yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Eriarvoisuustyöryhmässä Kela oli tiedolla vaikuttamassa kun etsittiin eriarvoisuutta vähentäviä toimenpiteitä. Eriarvoisuustyöryhmä oli pääministeri Sipilän asettama ja työryhmän loppuraportti sisältää merkittäviä ehdotuksia eriarvoisuuden vähentämiseksi. Ohjaamojen kanssa Kela teki yhteistyötä hyvin joustavasti sen mukaan mitä Kelalta toivottiin. Perustulokokeilu oli ensimmäinen lailla säädetty kokeilu, johon osallistuminen ei ollut vapaaehtoista ja kokeilu on saanut todella laajaa julkisuutta myös kansainvälisesti.

Vuosi 2017 ja henkilöstö

Vaikka vuosi 2017 oli toimihenkilöille erityisesti perustoimeentulotuen käyttöönoton takia raskas, oli vuodessa myönteistä se, että työhyvinvoinnin tunnusluvut kääntyivät kasvuun organisaatiouudistuksen jälkeisen notkahduksen jälkeen. Henkilöstöstä valtaosa oli sitä mieltä, että Kela on hyvä työpaikka (87 %). Henkilöstöstä 81 % oli myös innostuneita ja ylpeitä työstään.

Henkilöstön työtyytyväisyys lisääntyi edellisen vuoden notkahduksen jälkeen. Henkilöstöstä 82 % oli tyytyväisiä työhönsä. Työyhteisön toimivuuden koettiin niinikään kehittyneen myönteiseen suuntaan.

Kehitettävää on edelleen siinä, miten henkilöstön on mahdollista vaikuttaa omaan työhön. Uutena hyvinvoinnin riskitekijänä vuoden aikana nousi esille väkivalta- ja uhkatilanteet. Asiakaspalvelussa uhkaavia tilanteita oli kokenut joka kolmas toimihenkilö.

Henkilöstöstä yli puolet (57 %) oli sitä mieltä, että heillä oli liian vähän aikaa työn tekemiseen kunnolla. Tästä huolimatta ilahduttavaa oli melko tai erittäin paljon stressiä kokeneiden osuuden pieneneminen yli kahdella prosenttiyksiköllä (11,4 %).

Myös sairauspoissaoloprosentti pieneni edellisestä vuodesta. Vakinaisen henkilöstön sairauspoissaoloprosentti oli 4,8 prosenttia ja määräaikaisen henkilöstön 3,9 prosenttia. Henkilöstöstä 18,8 prosentilla ei ollut ollenkaan sairauspoissaoloja.

Henkilöstön mielestä esimiehet onnistuvat hyvin tavoitteiden sopimisessa (92 %) ja niiden saavuttamisen tukemisessa (91 %). Heikommin toteutuvia osa-alueita esimiestyössä olivat mm. osaamisen monipuolinen hyödyntäminen (74 %) sekä kokeileminen ja työn tekeminen uudella tavalla (67 %).

Kelan palveluksessa oli vuoden 2017 lopussa enemmän henkilöstöä kuin koskaan aikaisemmin, yhteensä 7 226 henkilöä. Toimeentulotuen tehtävien lisäksi henkilöstömäärän kasvuun vaikutti opintotuen asumislisän poistuminen ja opiskelijoiden siirtyminen yleisen asumistuen piiriin.

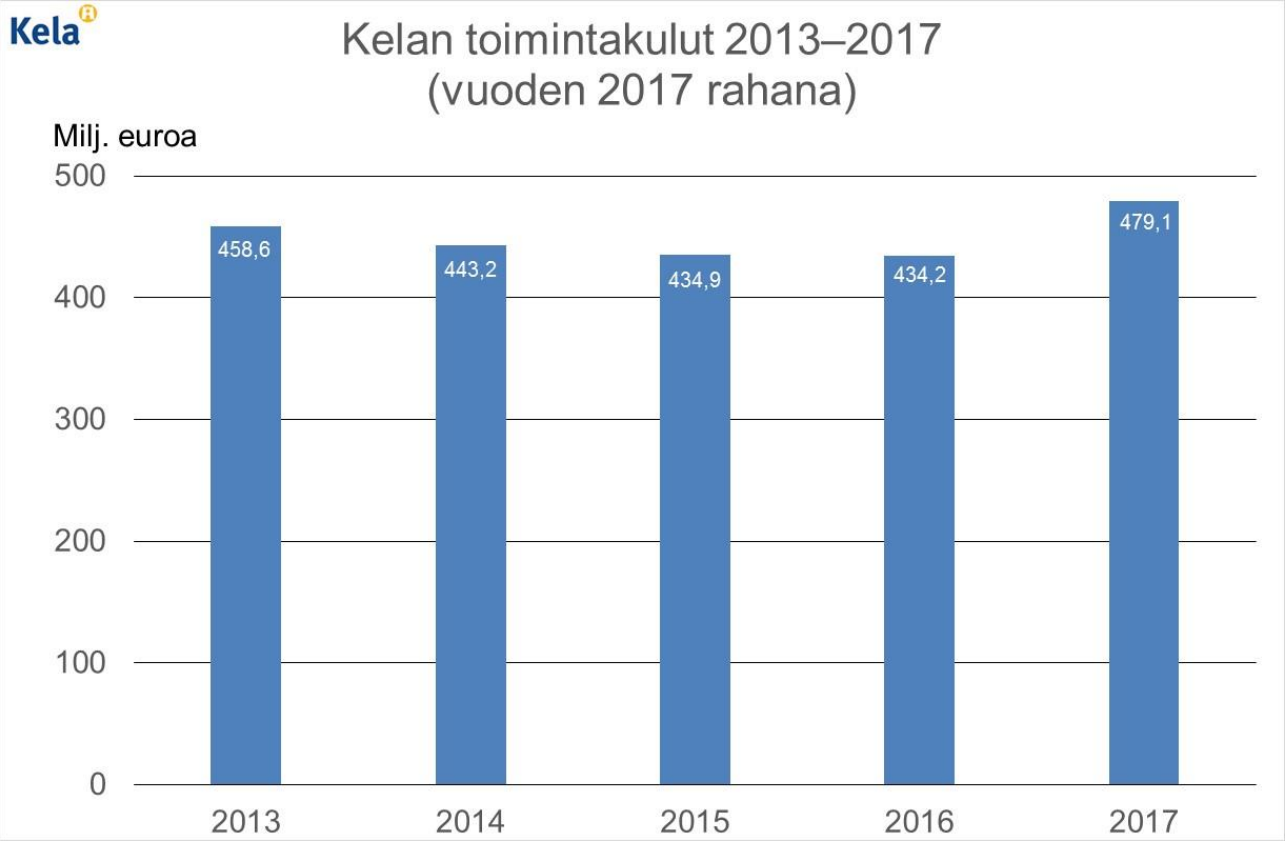
Ylitöiden osuus suureni edellisen vuoden 0,8 prosentista 1,5 prosenttiin. Ylitöitä tehtiin niin ratkaisutyössä kuin tietojärjestelmien kehittämistehtävissä.

Vakinaisen henkilöstön lähtövaihtuvuus (4,6 %) pysyi ennallaan ja tulovaihtuvuus pieneni (7,8) hieman suurista rekrytointimääristä huolimatta. Uusia vakinaisia toimihenkilöitä aloitti 488. Kelan palveluksesta erosi kaikkiaan 288 toimihenkilöä. Noin puolet johtui eläköitymisestä.

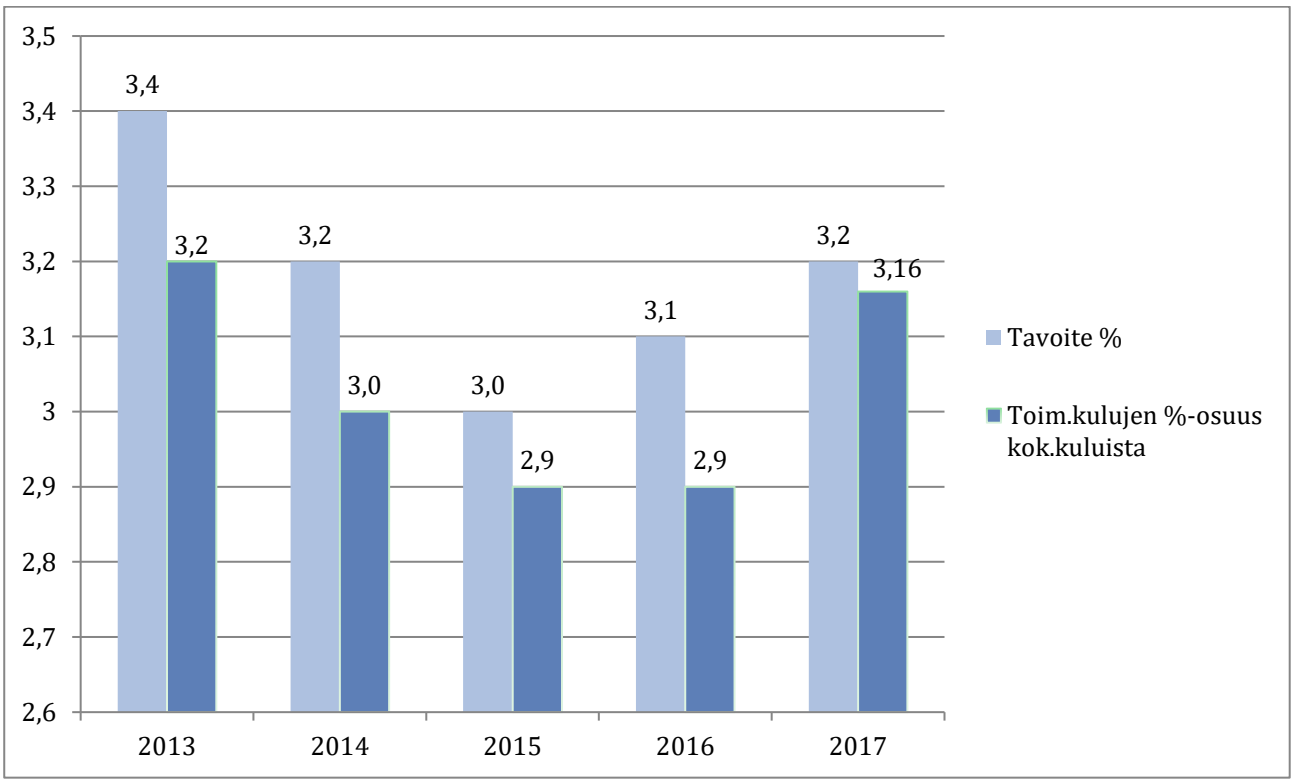
Naisten osuus koko henkilöstöstä oli 82 prosenttia ja myös esimiestehtävissä toimivista enemmistö oli naisia. Palkkakartoituksen mukaan sukupuolten välinen palkkatasa-arvo toteutuu Kelassa hyvin.

Elli Aaltonen
pääjohtaja

LIITTEET
Kelan toimintakulut 2013 -2017
Kelan toimintakuluprosentti 2013 -2017
Kelan toimintakulujen jakautuminen 2017


Kela
Kelan toimintakulut 2013–2017
(vuoden 2017 rahana)
Milj. euroa
500
400
300
200
100
0
458,6
443,2
434,9
434,2
479,1
2013
2014
2015
2016
2017

Kelan toimintakuluprosentti 2013 – 2017



Kelan toimintakulujen jakautuminen vuonna 2017

