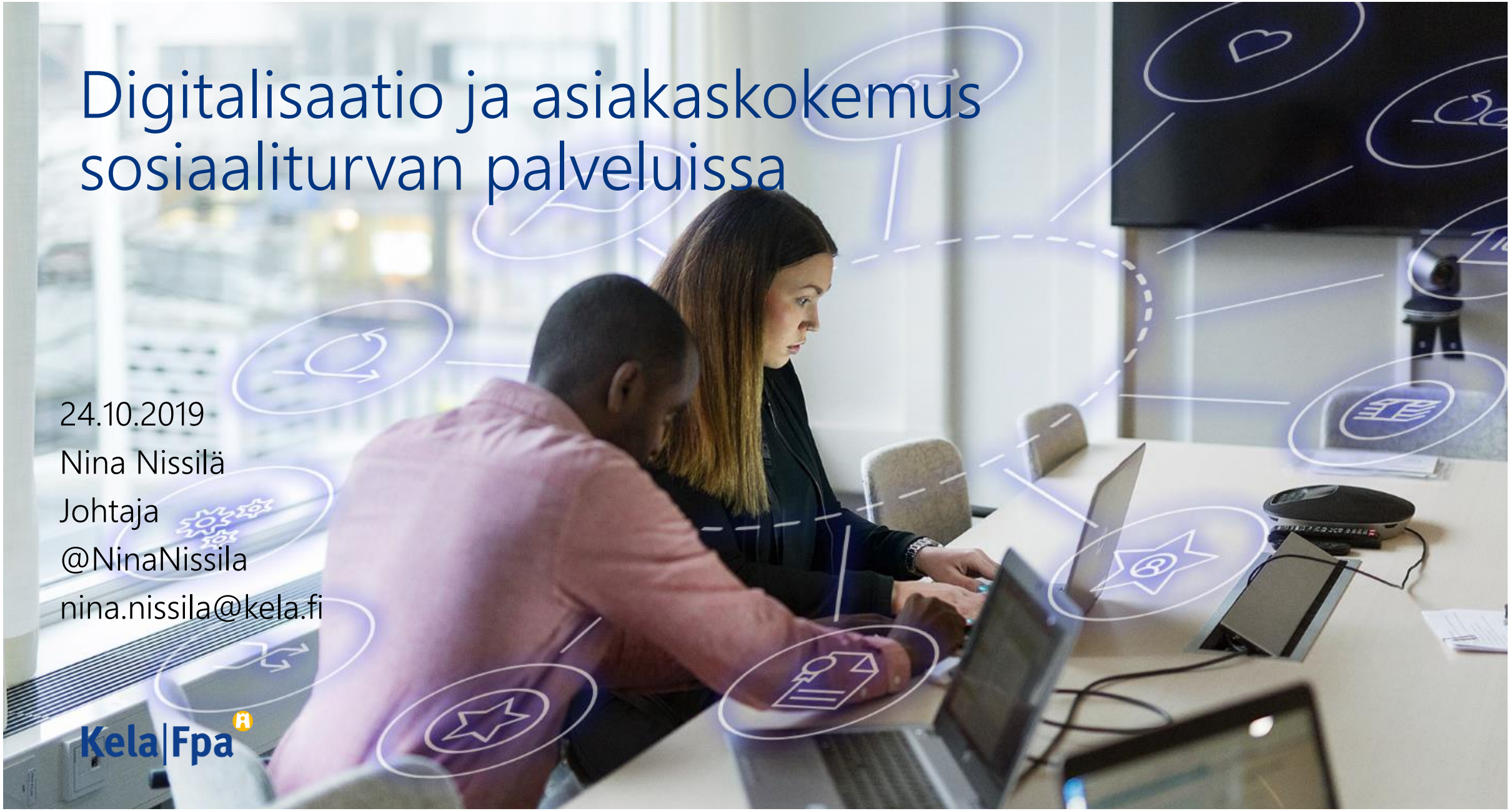
Digitalisaatio ja asiakaskokemus sosiaaliturvan palveluissa



24.10.2019
Nina Nissilä
Johtaja
@NinaNissila
nina.nissila@kela.fi

Kela|Fpa

Näin Kela palvelee – vuosi 2018 numeroina

Kela



Kelan palvelupisteitä
161

Asiointipisteitä (yhteispalvelu)
138

Maksetut Kelan etuudet yhteensä noin
15 mrd. €

Henkilöstö 31.12.2018
7 732



Uusia vakituisia Kelalaisia vuonna 2018
887

Tunnistautumiset verkkopalvelussa
46,3 milj.

Asiointikäynnit palvelupisteissä
2,4 milj.

Lähetetyt kirjeet
15,7 milj.

Vastatut puhelut
2,0 milj.

Suorakorvausten lukumäärä
35,6 milj.



Verkkopalvelun osuus kaikista hakemuksista
69 %

Sähköiset reseptit
28,3 milj.

Kela tarjoaa valtakunnallista puhelinpalvelua:
suomeksi, ruotsiksi, saameksi, englanniksi, venäjäksi ja arabiaksi

Kelalaiset työskentelevät

Etuuspalvelut
4 934

Asiakkuuspalvelut
1 297

Ict- ja kehittämispalvelut
944

Yhteiset palvelut
475

Johto ja sitä tukevat yksiköt
82

Yhden tavallisen työpäivän aikana Kelassa



- vastaanotetaan 17 500 paperihakemusta
- lähetetään 60 500 kirjettä
- skannataan 25 800 asiakkaiden toimittamaa paperista asiakirjaa



- vastaanotetaan 39 500 verkkohakemusta
- tallennetaan 81 000 reseptiä Kanta-palvelujen Reseptikeskukseen
- tallennetaan 1 267 000 asiakirjaa Kanta-palvelujen Potilastietojen arkistoon



- tehdään 24 000 etuuspäätöstä
- maksetaan sosiaalietuuksina yhteensä 53,8 miljoonaa euroa.
- suorakorvataan 80 000 lääkkeiden ostokertaa
- korvataan 15 600 sairaanhoidon vuoksi tehtävää matkaa

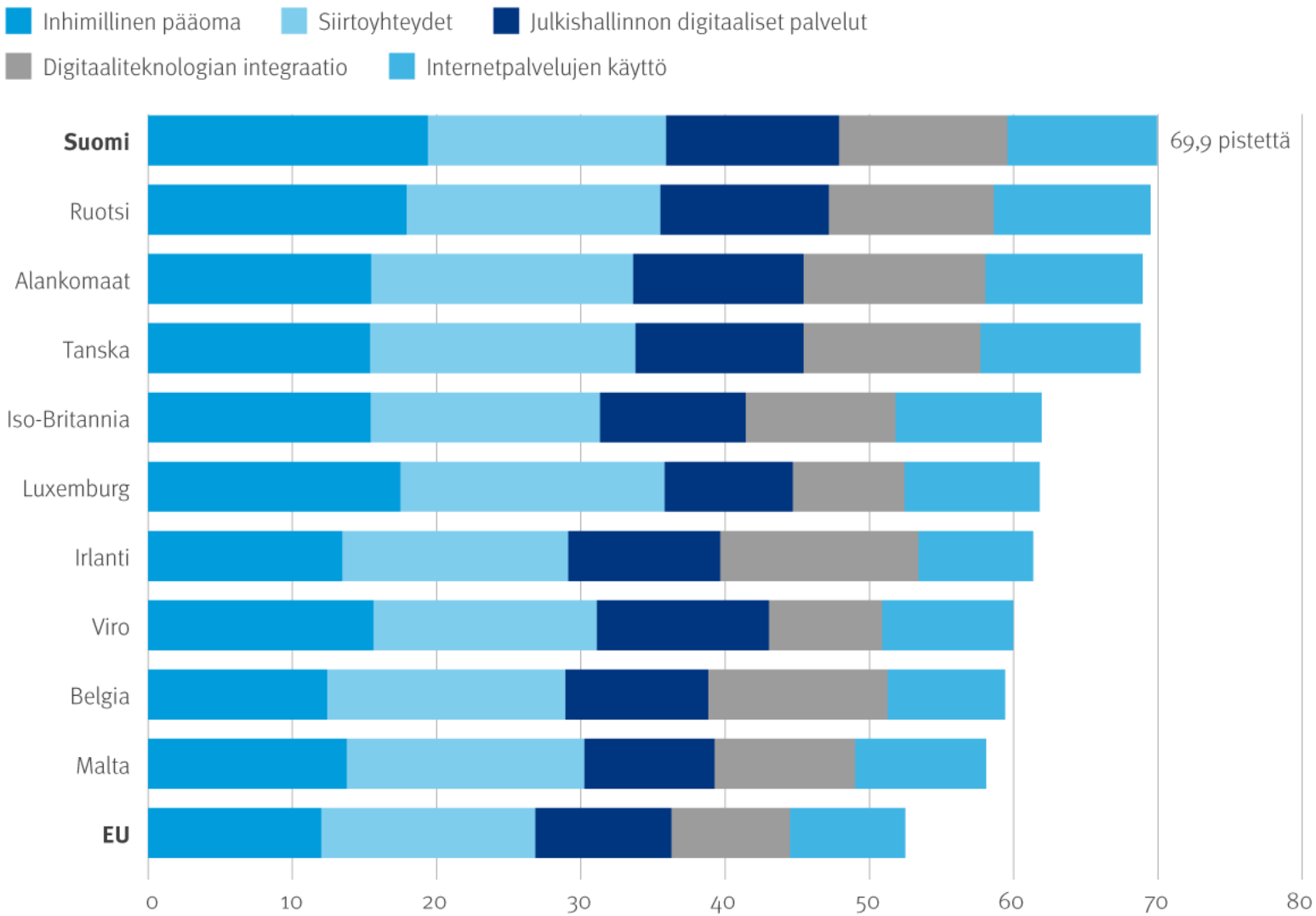


- vastataan 13 300 puheluun
- palvellaan 9 100 asiakasta palvelupisteissä

DESI: Suomi on EU:n digivertailun ykkönen

Kela

Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI), TOP 10 EU-maat



Kelalla on merkittävä rooli sijoituksen saavuttamisessa

Julkishallinnon digitaaliset palvelut, indikaattorinostoja. Suomen sijoitus verrattuna EU-maihin.

#1 Sähköinen terveydenhuolto

#2 Sähköiset lääkemääräykset

#7 Terveystietojen vaihto

Kela ja Kanta-palvelut vuonna 2018*

Sähköiset reseptit
28,3 milj.

Tunnistautumiset verkkopalvelussa
46,3 milj.

Tunnistautumiset Omakanta-palvelussa
16,8 milj.

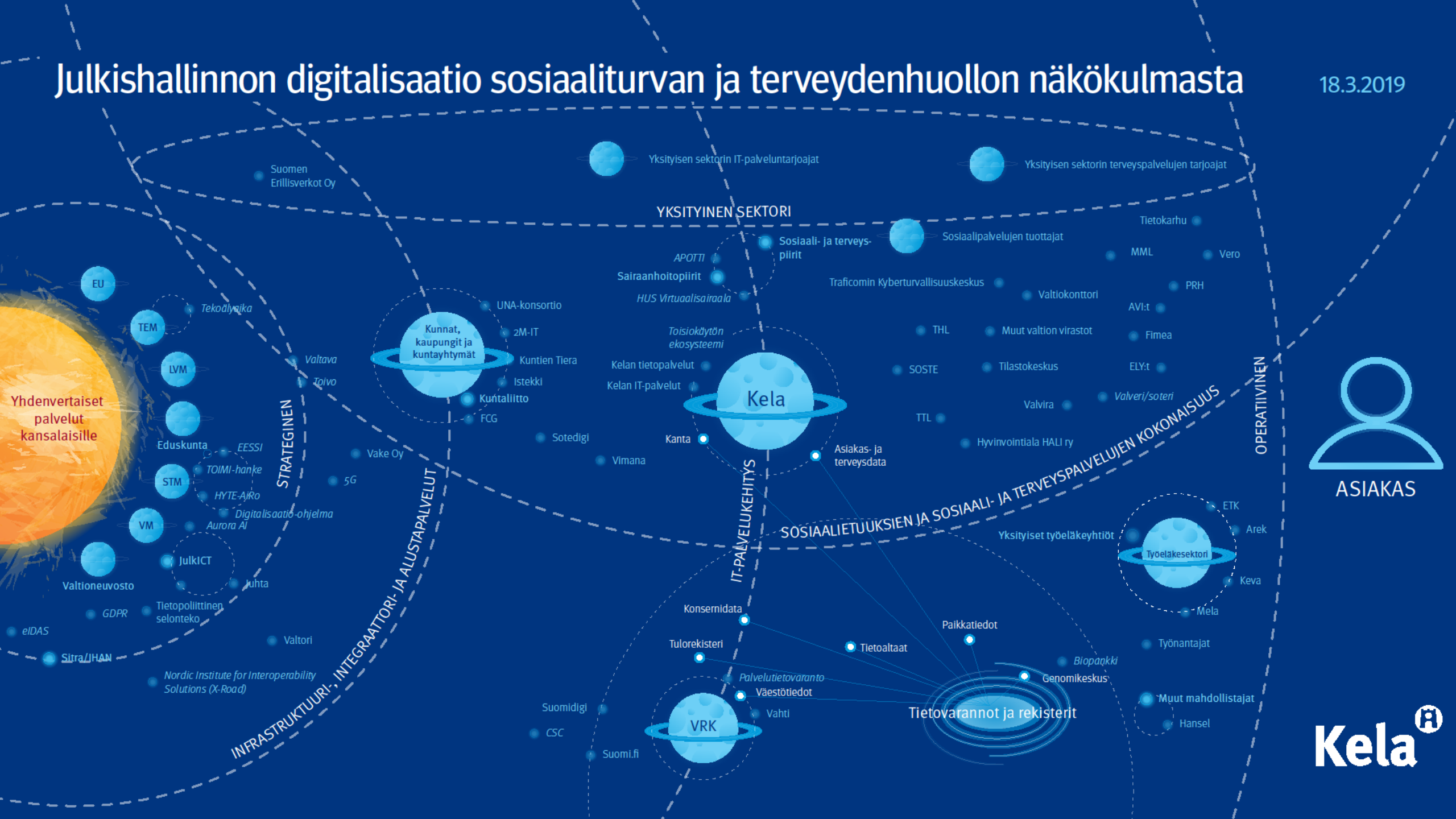
Suorakorvausten lukumäärä
35,6 milj.

Omakantaa käyttäneiden osuus väestöstä*
38,2 %

*palvelun alusta vuoden 2018 loppuun

Julkishallinnon digitalisaatio sosiaaliturvan ja terveydenhuollon näkökulmasta

18.3.2019



Kokonaan tai lähes kokonaan automatisoidut prosessit

Kaikista opintoetuuksista noin **40 %** ratkaisuista tehdään automaattisesti. Merkittävä osa tarkistustilanteista ja seurannasta on automatisoitu kokonaan.

Sairaanhoitokorvauksista ja taksimatkoista sähköisinä suorakorvaustilityksinä on ratkaistu **71,4 %** hakemuksista.

Lapsilisistä **70 %** ratkaistaan automaattisesti.

Työttömyysturvan maksuista **52,4 %** tehdään automaattisesti.



Apteekkitilitykset:
- Suorakorvaustietojen kyselypalvelu (noin **45 milj**. kpl)
- Lääkeoston vastaanottopalvelu (n. **32 milj**. sanomaa) (v.2018)

Vuodesta 2020 alkaen apteekki saa reaaliaikaisen lääkkeiden kattokorvaustiedon Kelasta -> **120 000** hakemusta vähenee vuodessa.

Erilaisilla eräajoilla tuotetaan vuosittain **miljoonia** automaattisia tapahtumia henkilöasiakkaiden etuuksiin.

Eurooppalaisen sairaanhoitokortin verkkotilauksista hoidetaan ohjelmallisesti **95 %.**

Paperiton päätös otetaan asteittain käyttöön vuoden 2020 aikana.

Sairaanhoidon matkakorvauksista automaattiratkaisuja on **58 %** kaikista verkossa haetuista matkakorvauksista.

Kela|Fpa

Tuotekehitys- ja innovaatiotoiminta Kelassa

Koko organisaation mukaan ottaminen: tuotteiden, prosessien ja palvelujen kehittäminen

LYHYEN AIKAVÄLIN INNOVAATIOT

Vaikutus erityisesti työn tekemisen tapaan

Operatiivinen tehokkuus

- Prosessien ja työntekijöiden tehokkuus
- Olemassa olevien voimavarojen hyödyntäminen
- Osittainen prosessiautomaatio
- Nykyinen liiketoiminta
- Kypsät teknologiat



Kelan strategia

PITKÄN AIKAVÄLIN INNOVAATIOT

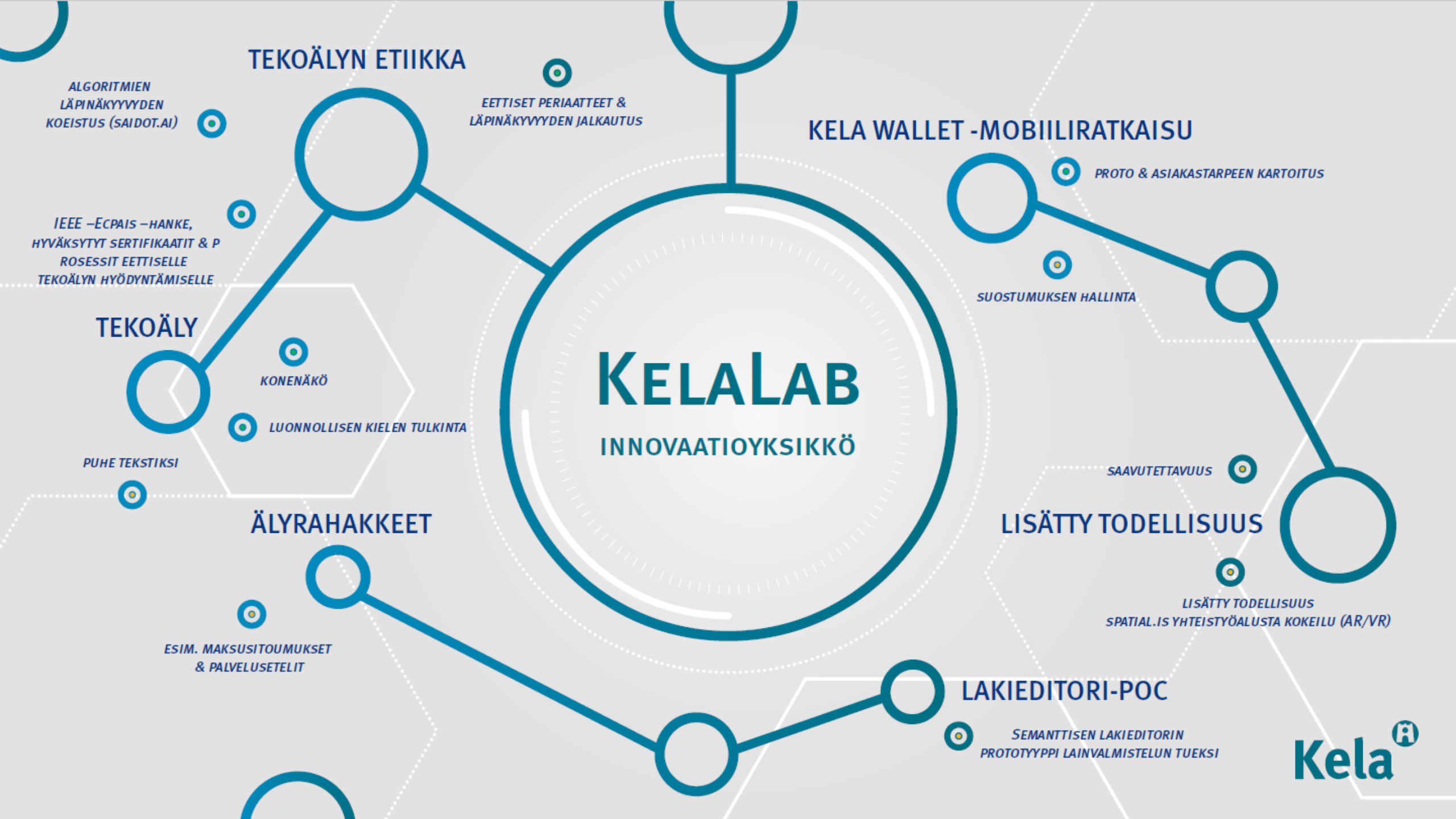
Mahdollisesti merkittävä vaikutus koko yhteiskuntaan

Toimialamurros

- Täysin uudistetut (tai poistetut) prosessit
- Uudet voimavarat (tuotteet, palvelut, kokemukset)
- Täysimittainen automaatio
- Uusiksi ajateltu liiketoiminta
- Ekosysteemien merkittävä rooli
- Teknologia, jota ei ole vielä laajasti hyödynnetty toimialallamme

Innovaatioyksikkö: #KelaLab

Kela|Fpa


TEKOÄLYN ETIIKKA
ALGORITMIEN LÄPINÄKYVYYDEN KOEISTUS (SAIDOT.AI)
EETTISET PERIAATTEET & LÄPINÄKYVYYDEN JALKAUTUS
IEEE –ECPAIS –HANKE, HYVÄKSYTYT SERTIFIKAATIT & PROSESSIT EETTISELLE TEKOÄLYN HYÖDYNTÄMISELLE
KELA WALLET -MOBIILIRATKAISU
PROTO & ASIAKASTARPEEN KARTOITUS
SUOSTUMUKSEN HALLINTA
TEKOÄLY
KONENÄKÖ
LUONNOLLISEN KIELEN TULKINTA
PUHE TEKSTIKSI
KELALAB
INNOVAATIOYKSIKKÖ
SAAVUTETTAVUUS
LISÄTTY TODELLISUUS
LISÄTTY TODELLISUUS SPATIAL.IS YHTEISTYÖALUSTA KOKEILU (AR/VR)
ÄLYRAHAKKEET
ESIM. MAKSUSITOUMUKSET & PALVELUSETELIT
LAKIEDITORI-POC
SEMANTTISEN LAKIEDITORIN PROTOTYYPPI LAINVALMISTELUN TUEKSI
Kela

Kehittämiskohteita

Kela|Fpa

Henkilötunnuksen uudistus ja Kela

Heli Kauhanen
Kehittämisyksikön päällikkö, Kela



Kela|Fpa

Esitetyt vaihtoehdot

A. **Ehdotus:** HYT-tunnus kaikille (HETUllisille ja niille, joille ei HETUa voi antaa) uuteen **VTJ:n** tietokenttään. Organisaatiokohtaiset keinotunnusjärjestelmät korvataan keskitetyllä järjestelmällä.
   - Niille, joille nykyisin joudutaan antamaan keinotunnus, myönnetään myös HYT-tunnus keskitetystä rekisteristä, aluksi alemmalla luotettavuustasolla.
   - Siirtymäajan jälkeen HYT kaikille ensisijaiseksi yksilöintitunnukseksi.
   - Nykyiset HETUt säilytetään historiatietona omassa tietokentässään.

B. **Verrokki:** HETUsta poistetaan sukupuoliriippuvuus, jolloin HETUn loppuosan parillisuudesta tai parittomuudesta ei voi päätellä sukupuolta. HETUn muoto ei ulospäin muutu.

Hyödyt Kelan näkökulmasta

- Nykytiedoin **ainoa selvästi todennettava hyöty** yksilön suojan paraneminen tunnuksen sukupuoli- ja syntymäaikariippumattomuuden sekä hetu-tunnistautumisen poistuessa.
- **Muita mahdollisia hyötyjä,** joita voidaan saavuttaa mallin toteutustavasta riippuen:
  - asiakkaan asioinnin sujuvoituminen (viranomaisilla yhteiskäyttöiset keinotunnukset)
  - henkilötunnusmuutoksista aiheutuvien ongelmien väheneminen (tietojenvälitys, asiointi jne).
- Hyötyjen ja haittojen tarkempi arviointi kaipaa konkretiaa esitettyihin malleihin. Etenkin keinotunnuspankin toimintamallin ollessa lähes jäsentymätön, jää epäselväksi millainen merkitys sen toiminnoilla on Kelan hyötyihin ja kustannuksiin.
- Kelan keinotunnusten tarve kasvaa jatkuvasti (kv-asioiden lisääntyminen, toimeentulotuen paperittomat asiakkaat, EIDAS- ja SDG -asetusten velvoitteet).

Kustannukset ja vaikuttavat tekijät

- On arvioitu, että muutoksesta Kelalle aiheutuvat kustannukset vaihtelevat toteutustavasta riippuen **2 – 16 milj. euron välillä**.
- Organisaatioiden välisiä tietovirtoja, joissa avaintietona toimii henkilötunnus, on paljon. Muutoksen käyttöönotto vaatii suunnittelua - edessä laajoja toimenpiteitä sekä toimijoiden omissa järjestelmissä että yhteistyökumppaneiden välisessä tietoliikenteessä.
- Muutoksessa on varmistettava eri toimijoiden välisen tiedonvaihdon jatkuvuus, jottei asiakkaiden etuuksiin, oikeuksiin ja palveluihin tule katkoksia.
- Asiakasnäkökulmasta katsottuna siirtymäajan tulee olla riittävän pitkä ja prosessin selkeä. Asiakkaiden on saatava heille kuuluva palvelu ja etuudet, eikä henkilötunnuksen uudistaminen saa aiheuttaa esteitä asiakkaiden perusturvan hoitamisessa.
- Huomioitava resurssit (raha ja osaaminen). Osaavaa IT-henkilöstöä on kilpailun kiristyessä yhä vaikeampi saada.

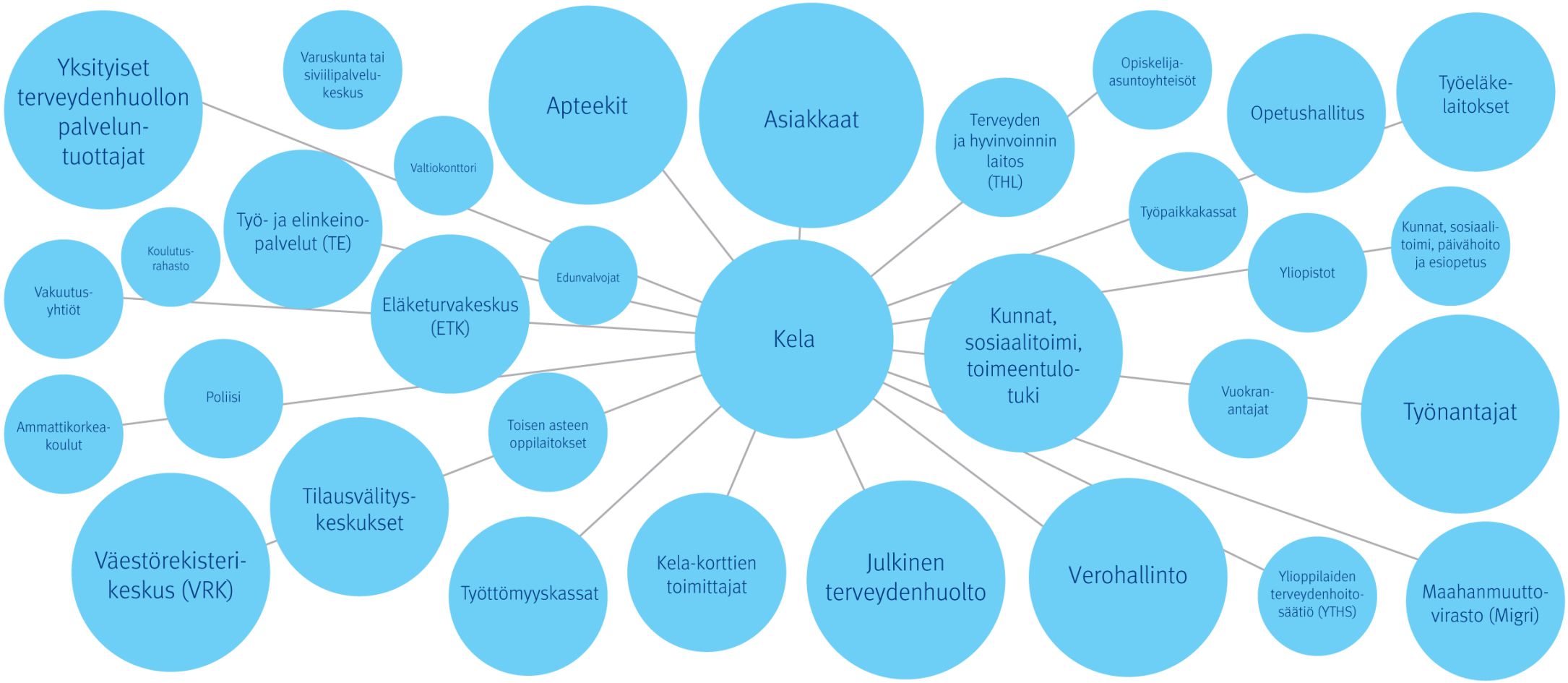
Tietojenvaihdosta yhteisiin tietovarantoihin



Kela|Fpa

Tietojenvaihto ja tietovirrat Kelan näkökulmasta

Tiedonvaihdon volyymi



Kela|Fpa

Kahdenvälisistä tietojenvaihdoista kohti yhteisiä kansallisia tietovarantoja

Hyviä kokemuksia tietovarannoista

- **Koski -tietovaranto** valtakunnallisia perusopetuksen, lukiokoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen opintosuoritus- ja tutkintotietoja ja **Virta-tietovaranto** 38 suomalaisen korkeakoulun, eli yhteensä 1,3 miljoonan tutkinto-opiskelijan tiedot.
- Tiedonvälitystavan muutoksilla Kelassa ja oppilaitoksissa on vähennetty tietojen lähettämiseen ja vastaanottamiseen liittyvää työtä. Aikaisemmin tiedot tulivat esim. 38 eri korkeakoulusta, nyt ne tulevat yhdestä paikasta.
- Opiskelijalle tietovarantojen hyödyntäminen näyttäytyy entistäkin parempana ja nopeampana palveluna, kun opiskelijan ei tarvitse toimittaa kaikkia tietoja tai selvityksiä itse.
- Tulossa **Varda.** Tiedot varhaiskasvatuksessa olevista lapsista, toimipaikoista sekä henkilöstöstä. Palvelu vähentää mm. yksityisten ja kunnallisten varhaiskasvatustoimijoiden tarvetta kirjata tietoja useaan paikkaan. Kela hyödyntää Vardaa lastenhoidon tukien maksamisessa perheille.

Kela|Fpa

Kehittämiskohteita

Pankki- ja maksutilien valvontajärjestelmä

- Jos Kela voisi hyödyntää pankki- ja maksutilien valvontajärjestelmää, asiakkaiden ei tarvitsisi toimittaa tiliotteita Kelaan ja hakemusten käsittely olisi nopeampaa. Tilitiedot ovat tarpeen ennen kaikkea toimeentulotuen käsittelyssä.

➢ edellyttää järjestelmää koskevan lain sekä etuuslakien rahalaitostiedustelua koskevien pykälien muuttamista

Tulorekisterin tehokkaampi hyödyntäminen

- Ns. pakollisten tietojen laajentaminen vähentäisi asiakkaan työmäärää liitteiden ja muiden selvitysten toimittamisessa. Tavoitteena on, että asiakkaan hakemus voidaan ratkaista tulorekisteritietojen perusteella.
- Vaikka tulokäsitteitä ei voi tehdä rekisterilähtöisesti, olisi tulokäsitteiden yhtenäistäminen järkevää tehdä myös rekisterin tietosisällöt huomioiden.

➢ edellyttää muutoksia lakiin tulotietojärjestelmästä

Kehittämiskohteita

Asiakkaan ennakoiva tukeminen ja yhteisasiakkuus toimeentulotuessa

- Ennakoinnissa keskeistä etuuksien ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden yhteensovittaminen
- Asiakastietojen tarpeen mukainen yhteiskäyttöisyys eri toimijoiden kuten Kelan ja kuntien kesken, esim. tulorekisterin sekä sosiaalihuollon arkiston parempi hyödyntäminen
- Tietosuojasäännösten tarkistaminen, jolla mahdollistettaisiin viranomaisten asiakkaan asioiden edistämiseksi tapahtuva ennakoiva ja aktiivinen yhteistyö
- Tukea tarvitseville asiakkaille juuri heidän palvelutarpeensa mukaista tukea. Lähtökohtaisesti suostumuspohjainen, tietyissä tilanteissa myös suostumuksesta riippumaton malli.
  - Kelan pitäisi saada tukea tarvitsevan asiakkaan kokonaisvaltaiseen palveluun vähintään tiedon onko asiakas sosiaalihuollon, lastensuojelun tai jälkihuollon piirissä ja onko hänelle nimetty oma työntekijä

Ollaan yhteyksissä!

Kela|Fpa