Lausunto Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomukseen 2021

Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen laatima toimintakertomus vuodelta 2021 pitää sisällänsä olennaiset asiat Kelan toiminnasta vuodelta 2021. Koronapandemia vaikutti myös vuonna 2021 paljon kelalaisten työmääriin ja työskentelyyn. Suurin osa henkilöstöstä jatkoi kotietätyössä. Asiakkaita ohjattiin käyttämään ensisijaisesti verkko- ja puhelinpalvelua. Kelaan saapui yli 15 miljoonaa hakemusta, joista 76,7 prosenttia tehtiin verkkopalvelussa. Puhelinpalvelussa asioitiin 2,1 miljoonaa kertaa, suuri osa puheluista hoidettiin takaisinsoittopalveluna. Toimistoasointi väheni 900 000 asioinnista 600 000 asiointiin. Kokoukset ja palaverit järjestettiin suurelta osin Skype-yhteyksillä.

Useat vuoden 2020 poikkeuslait jatkuivat ja lisäksi Kela alkoi korvata koronarokotusmatkoja sekä työnantajille koronarokotuskustannuksia. Tartuntatautihakemusten määrä moninkertaistui edellisestä vuodesta ja tilanteeseen saatiin palkattua lisäresursseja. Silti hakemusten käsittelyyn muodostui ruuhkaa, samoin kuin sairauspäivärahojen käsittelyyn.

Vuonna 2021 Kelan henkilöstömäärä kasvoi mm. koronapandemian aiheuttaman työmäärän kasvun vuoksi. Vuoden lopussa Kelassa oli töissä 8 297 toimihenkilöä, mikä oli 202 henkilöä enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Määräaikaisten toimihenkilöiden osuus pieneni ja heitä oli vuoden lopussa 820 henkilöä eli 8 prosenttia henkilöstöstä. Vaikka koronapandemian vuoksi Kelaan palkattiin lisätyövoimaa, ylitöiden määrä nousi silti edellisestä vuodesta. Ylitöitä tehtiin vuonna 2021 1,3 prosenttia säännöllisestä työajasta (vuonna 2020 1,2 %). Ylitöitä tehtiin yhteensä 188 000 tuntia, mikä on 14 % enemmän kuin vuonna 2020.

Henkilöstökyselyn tuloksissa työkyky ja työhyvinvointi olivat Kelassa yhä korkealla tasolla ja useat tunnusluvut olivat hyviä. Kyselyn perusteella työyhteisön tuki on Kelassa vahvaa ja se kannattelee kelalaisten jaksamista, samoin kuin työn kokeminen merkitykselliseksi, tyytyväisyys esihenkilötyöhön ja mahdollisuus muun elämän ja työn yhdistämiseen. Henkilöstöstä kuitenkin 22 % koki työkykynsä alle 8:ksi ja työpäivän jälkeen palautui huonosti 6 %. Kuormitustekijäksi koettiin myös liian isot työmäärät. Korona-ajan lisääntyneestä etätyöstä johtuen yhteisöllisyyden puute kuormitti noin kolmannesta kelalaisista. Asiantuntijatyössä isona kuormitustekijänä olivat mm. suuret omaksuttavat tietomäärät. Henkilöstökyselyn mukaan toimihenkilöiden työhyvinvoinnin keskiarvo oli 8,2, tyytyväisten osuus työhönsä oli 83 %.

Kirjattuja uhkatilanteita vuodelta 2021 oli 1072 kpl, ollen samaa tasoa vuoden 2020 kanssa (2020 1030 kpl). Uhkatilanteet ovat kuitenkin edelleen aivan eri tasolla kuin ennen perustoimeentulotuen Kelalle siirtoa, jolloin vuositasoilla kirjattiin noin 300 uhkatilannetta.

Vuonna 2021 henkilöstön sairauspoissaolot pysyivät suunnilleen edellisvuoden tasolla, ollen 4,1 % (vuonna 2020 3,9 %). Sairauspoissaolopäiviä oli yhteensä noin 94 000 pv.

Kelassa tehdään tuottavaa ja tehokasta työtä valtakunnallisena organisaationa. Kelaan luotetaan nopeana ja tasapuolisena valtakunnallisena toimeenpanijana. Toimihenkilöt arvostavat työtänsä Kelassa ja Kelaa työnantajana. He ovat osaavia ja sitoutuneita ja suurin osa henkilöstöstä kokee Kelan hyväksi työpaikaksi.

Vuosi 2021 oli kelalaisille kuormittava koronapandemian, siitä johtuvien poikkeusjärjestelyjen ja hakemusruuhkien vuoksi. Kelalaiset ottivat haltuun nopealla aikataululla lisääntyneet työmäärät, tietojärjestelmien muutokset, uusien asioiden opettelun, etuudesta toiseen siirtymiset ja uusien rekrytoitujen toimihenkilöiden perehdytykset.

Poikkeustilanteissa henkilöstö venyy, venyminen ei saa jäädä kuitenkaan normaaliksi olotilaksi. Lainmuutoksiin on varattava riittävästi aikaa, jotta niiden voimaanpano voidaan tehdä hallitusta ja niistä johtuviin tietojärjestelmämuutoksiin, viestintään ja henkilöstön koulutuksiin on riittävästi aikaa. Kelan henkilöstömäärä on turvattava myös jatkossa, jotta henkilöstön työhyvinvointi pystytään säilyttämään ja henkilöstö voi suorittaa työnsä laadukkaasti ja asiakkaiden elämäntilanteet kokonaisvaltaisesti huomioiden.

Helsingissä 27.1.2023

Tuija Sarlin
puheenjohtaja
Ammattiliitto Kelan toimihenkilöt ry