

Kelan valtuutettujen yleiskokous

Aika 20.2.2018 klo 16.00

Paikka Kansaneläkelaitos, Nordenskiöldinkatu 12, 5. krs

Läsnä	Valtuutettu Sari Sarkomaa	puheenjohtaja
	Valtuutettu Niilo Keränen	
	Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluoto	
	Valtuutettu Ritva Elomaa	
	Valtuutettu Hannakaisa Heikkinen	
	Valtuutettu Anneli Kiljunen	
	Valtuutettu Jaana Laitinen-Pesola	
	Valtuutettu Anne Louhelainen	
	Valtuutettu Leena Meri	
	Valtuutettu Kristiina Salonen	1 – 9 §, 10 § osittain
	Valtuutettu Eero Suutari	
	Valtuutettu Martti Talja	
	Pääjohtaja Elli Aaltonen	1 – 7 § ja 9 – 13 §
	Johtaja Mikael Forss	1 – 7 § ja 9 – 13 §
	Johtaja Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma	1 – 7 § ja 9 – 13 §
	KHT-tilintarkastaja Ulla-Maija Tuomela	7 §
	Kelan hallituksen puheenjohtaja Terttu Savolainen	8 §
	Etuusjohtaja Anne Neimala	10 §
	Turvallisuusjohtaja Antti Hakala	10 §
	Lakiasiainpäällikkö Leena Uikkanen	sihteeri

1 § Kokouksen avaaminen

Puheenjohtaja Sari Sarkomaa avasi kokouksen.

2 § Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Todettiin kokous laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi (valtuutettujen johtosääntö 4 § ja 5 § 1 mom.).

3 § Asialistan hyväksyminen

Hyväksyttiin kokouksen asialista muutoksella, että valvontatilintarkastuskertomus ajalta 1.10. – 31.12.2017 käsitellään 8.5.2018 kokouksessa. Sen tilalla käsitellään vammaisten tulkkaukspalvelujen hankintatarkastus. *Liite 1.*

4 § Pöytäkirjan tarkastajan valitseminen

Pöytäkirjan tarkastajaksi valittiin valtuutettu Anne Louhelainen.

5 § Valtuutettujen vuosikello

Merkittiin tiedoksi vuosikello vuodelle 2018. *Liite 2.*

Vuosikelloa täydennetään vuoden mittaan ja se liitetään aina kokouskutsuun.

6 § Ulkopuolisen asiantuntijatyöryhmän asettaminen selvittämään Kelaan liittyvää lainsäädäntöä, Kelan valvontaa, asemaa ja toimivaltasuhteita

Marraskuun yleiskokouksessa työvaliokunta valtuutettiin valmistelemaan esitys ulkopuolisen asiantuntijatyöryhmän asettamisesta selvittämään Kelaan liittyvää lainsäädäntöä, Kelan valvontaa, asemaa ja toimivaltasuhteita. Työvaliokunta on valmistellut asiaa kokouksissaan.

Työvaliokunnan esitys asiantuntijatyöryhmän asettamisesta oli toimitettu valtuutetuille kokouskutsun liitteenä. *Liite 3.*

Puheenjohtaja totesi, että työryhmän tulee luovuttaa raporttinsa valtuutetuille viimeistään 1.9.2018 ja he esittelevät sen valtuutetuille syyskuun yleiskokouksessa. Selvitysraportti on julkinen, kun se on valmis ja luovutettu valtuutetuille. Työryhmän työstä ei tiedoteta ennen kuin työ on valmis.

Päätettiin asettaa ulkopuolinen asiantuntijatyöryhmä työvaliokunnan esityksen mukaisesti.

Päätettiin, että asialistan kohdat 7 ja 8 käsitellään asialistasta poiketen päinvastaisessa järjestyksessä.

7 § Hankintatarkastus: vammaisten tulkkauspalvelut

KHT-tilintarkastaja Ulla-Maija Tuomela esitteli vammaisten tulkkauspalveluita koskevan hankintatarkastuksen tulokset.

Tarkastuksen tavoitteena oli varmistua, että Kelan hankintojen suorittamisessa on noudatettu lakia julkisista hankinnoista sekä Kelan omaa hankintaohjeistusta. Tarkastuksessa kartoitettiin hankintaprosessia ja päätöksentekoa. Kilpailutuksen osalta käytiin läpi tarjouspyynnöt, HILMA-ilmoitukset, tarjousvertailut sekä päätöksenteko. Lisäksi on käyty läpi hankintapäätökseen tehtyjä oikaisuvaatimuksia ja ilmoituksia markkinaoikeudelle sekä Kelan vastineita ja päätöksiä niistä.

Kilpailuttamispyyntö Kelan hankintapalveluille on tullut kesällä 2016. Lokakuussa 2016 on käyty tekninen vuoropuhelu Kelan etuuspalveluiden ja palveluntuottajien kanssa. Myös asiakasryhmiä oli kuultu ennen lopullisen kilpailuttamisen aloittamista. Hankintalueet on esitelty sekä palveluntuottajille että asiakkaille etukäteen.

Tarjouspyyntö oli laadittu 11.4.2017 päiväyksellä sähköisellä lomakkeella ja ilmoitettu HILMAssa ja EUVL:ssä. Tarjouspyyntö on sisältänyt sopimusmallin ja laajan palvelukuvauksen.

Tarjouspyynnössä ja palvelukuvauksessa oli otettu huomioon aiemmissa tarkastuksissa esille tulleita epäkohtia, jotka liittyivät mm. palveluntuottajien pitkiin matkoihin.

Hankintapäätökset on tehty 13.9.2017 ja lähetetty tarjoajille 19.9.2017. Päätöksen liitteenä on esitetty pisteytys etusijajärjestyksessä tuotteittain.

Hankintapäätökseen liittyen Kelalle on tullut lukuisia hankintaoikaisuja. Esille tulleet virheet on korjattu, muulta osin hankintaoikaisu on hylätty. Markkinaoikeudelle on tehty 19 valitusta. Kela on antanut vastineet valituksista 24.10. ja 31.10.2017. Markkinaoikeus ei ole vielä antanut päätöksiä valituksista. Valituksista johtuen palveluista on tehty väliaikaiset hankintasopimukset.

Tarkastuksessa kilpailuttamisprosessissa ei havaittu huomautettavaa. Se oli tehty hankintalain mukaisesti. Tässä tarkastuksessa ei käyty läpi hankintasopimusten sisältöä ja palvelun toteutumista. Tämän vuoden aikana on tarkoitus seurata, miten palvelun tuottaminen on lähtenyt liikkeelle.

Merkittiin esitys tiedoksi. *Liite 4.*

Käydyssä keskustelussa nostettiin esille asiakasnäkökulma. Vaikka kilpailuttamisprosessi on hoidettu lain mukaan ja se näyttää paperilla hyvältä, lopputulos voi olla yksittäisen asiakkaan näkökulmasta huono. Asiakkaan ja tulkin välillä on luottamuksellinen suhde ja sen menettäminen on asiakkaan näkökulmasta kielteinen asia.

Pääjohtaja totesi, että kilpailutuksiin liittyy usein kritiikkiä, jonka aiheuttaa palvelujen käyttäjien pelko palvelujen heikentymisestä. Tammikuussa tulkkipalvelujen saatavuus oli 92,5 %. Ruotsinkielisten tulkkien määrä on ollut koko ajan riittämätön. Tämän korjaamiseen Kelalla ei ole keinoja, vaan ruotsinkielisten tulkkien koulutuspaikkoja on lisättävä. Tämän kilpailutuksen myötä kokoikäisten ammattitaitoisten tulkkien osuus tulkkien kokonaismäärästä on kasvanut.

Pääjohtaja oli tavannut yhdenvertaisuusvaltuutetun. Keskusteluissa oli noussut esille ruotsinkielisten asiakkaiden tilanne ja oman yrityksen tulkkipalveluiden käyttöoikeus.

Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma totesi, että keväällä kerrotaan käytännön kokemuksista ja esitetään analyysi resursseista. Tällä hetkellä tulkkipalvelujen kysyntä ja tarjonta eivät kaikilta osin kohtaa. Aluerajojen ylittäminen on mahdollista, jos se on tarkoituksenmukaista. Asiakasjärjestöjen kanssa tehdään yhteistyötä, että uusi toimintamalli tulisi asiakkaille tutuksi. Asiakasjärjestöjen kanssa oli tapaaminen tammikuun puolivälissä ja tavoitteena on perustaa asiakasraadit.

Yhteenvedossaan puheenjohtaja kiitti kattavasta selvityksestä ja totesi, että lainmukaisuuden osalta tarkastuksessa ei tullut esille huomautettavaa. Valtuutettujen valvonta kohdistuu laillisuusvalvonnan lisäksi myös palvelujen laatuun ja saatavuuteen. Tämän vuoksi valtuutetuille tulee myöhemmin tämän vuoden aikana antaa selvitys, miten palvelut ovat toteutuneet. Puheenjohtaja totesi, että on tärkeää saada asiakasraati toimimaan kevään aikana.

8 §

Perustoimeentulotuen siirron sisäisen ja ulkoisen arvion suositusten perusteella tehtävät toimenpiteet

Valtuutetut saivat lokakuussa BDO:n tekemän ulkoisen arvion perustoimeentulotuen siirrosta Kelaan. Valtuutetut päättivät lokakuun yleiskokouksessa, että Kelan hallitukselta edellytetään raportin läpikäymistä ja tarvittavien toimenpiteiden kartoitusta raportin kehitysehdotusten pohjalta.

Kelan hallituksen puheenjohtaja Terttu Savolainen esitteli toimenpiteitä, jotka Kelan hallitus on päättänyt käynnistää perustoimeentulotuen siirtoa koskevan sisäisen ja ulkoisen arvion perusteella.

Kelan nykyisen hallituksen kausi alkoi tammikuussa 2017. Terttu Savolainen totesi, että hallituksen toiminta käynnistyi tuolloin kriisijohtamisen merkeissä. Resurssieja lisäämällä tilanne saatiin kuitenkin hallintaan melko nopeasti. Puhelinpalvelun osalta ruuhkat tosin jatkuvat edelleen ja muutoinkin vakiinnuttamisen kausi on edelleen me-
nossa.

Tarkastustoimikunnassa seurataan tänä vuonna erityisesti toimeentulokijärjestelmän käytettävyyttä, asiakasprosessia ja väärinkäytön riskiä. Käytännön tarkastustyöstä vas-
taa sisäinen tarkastus.

Kelan hallitus on käynyt läpi BDO:n raportin kehittämistarpeet. Sekä sisäisen että ulkoi-
sen selvityksen tuloksia voidaan hyödyntää Kelassa monella tavalla, kun suunnitellaan
uudistuksia. Hallituksen näkemyksen mukaan erityisesti riskienhallinta, projektien joh-
taminen ja raportointi ovat asioita, joihin on kiinnitettävä huomiota.

Hallitus on tehnyt listauksen asioista, jotka on otettava huomioon tulevissa muutok-
sissa, projektiin johtamisessa ja raportoinnissa, riskienhallinnassa ja perustoimeentulo-
tuen toimeenpanossa.

Nämä toimenpiteet otetaan huomioon valinnanvapauden tiedonhallintapalvelun suun-
nittelu- ja toimeenpanotehtävissä.

Riskienhallinnan uutta mallia testataan vammaisten tulkkaukspalvelulain uuden hankin-
nan täytäntöönpanossa. Riskienhallintamallissa muutosta aiempaan on mm. se, että
vastuut ja riskit on määritelty selkeästi. Lisäksi periaatteena on, että jokainen toimihen-
kilö huolehtii riskienhallinnasta omassa tehtävässään ja noudattaa riskienhallintaa kos-
kevia ohjeita. Tulossopimuksissa ensi vuodelle otetaan huomioon riskienhallinta. Sisäi-
sen tarkastuksen yhtenä kohteena on riskienhallinta.

Merkittiin esitys tiedoksi. *Liitteet 5 - 6.*

Keskustelussa nousi esille huoli valinnanvapauslain toimeenpanosta. Valtuutetut toivoi-
vat, että heille raportoidaan, miten valmistautuminen etenee. Lisäksi toivottiin konkreet-
tista tietoa siitä, mitä riskienhallinta tarkoittaa erityisesti asiakkaan näkökulmasta.

Terttu Savolainen kertoi, että Kelan hallitus pyysi Kelan johdolta toimittaja Ainolan kir-
joitukseen liittyen selvitystä tiedonkulusta. Tarkastustoimikunta on käsitellyt sisäisen
tarkastuksen vuonna 2016 tekemän raportin toimeentulotuen siirrosta ja se on mennyt
tiedoksi Kelan johdolle. Kelan resurssiarvio perustui paljolti Vantaalla tehtyyn kokei-
luun, mutta sen perusteella syntyi väärä kuva resurssitarpeesta.

Puheenjohtaja totesi, että Kelan entinen pääjohtaja, joka vastasi Kelan riskienhallin-
nasta, kun perustoimeentulotuen siirtoa Kelalle valmisteltiin, ei vastannut BDO:n haas-
tattelupyyntöön. Hänen haastattelunsa olisi tuonut lisätietoa kokonaisuuteen.

Yhteenvedossaan puheenjohtaja totesi, että hallituksen toimenpiteet on saatu kirjalli-
sesti tiedoksi. Valvonnan näkökulmasta on keskeistä, että riskienhallinta on kunnossa
ja että tieto kulkee oikea-aikaisesti johdolle. Perustoimeentulotuen siirtoa valmistelta-
essa tieto ei ole kulkenut riittävästi läpi organisaation.

Puheenjohtaja ehdotti, että valtuutetut jatkavat toimenpiteiden seuranta ja seuraa-
vaan kokoukseen edellytetään esitystä siitä, mitkä ovat ne konkreettiset toimenpiteet,
joihin on riskienhallinnassa ryhdytty.

Hyväksyttiin puheenjohtajan ehdotus.

9 § Toimintatapa kansalaisen yhteydenotossa

Merkittiin tiedoksi toimintatapaohje tilanteisiin, jossa kansalainen ottaa yhteyttä Kelan valtuutettuun. *Liite 7.*

Ohjeessa on mm. puhelinnumero ja sähköpostiosoite, joihin voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Mikäli Kelan valtuutettu hoitaa asiakkaan etuusasiaa tämän puolesta, tarvitaan tältä valtakirja. Muussa tapauksessa asiaa voidaan käsitellä vain yleisellä tasolla.

10 § Pääjohtajan katsaus

Pääjohtaja Elli Aaltonen kävi aluksi läpi etuuksien läpimenoaikatietoja. Tammikuussa sairauspäivärahan ja kuntoutuksen osalta ei päästy käsittelyaikataivoitteisiin.

Perustoimeentulotuessa keskimääräinen käsittelyaika viikolla 6 oli koko maan tasolla 6,2 työpäivää. Käsittelyaika oli kaikissa vakuutuspiireissä alle 7 työpäivän. Toimeentulotuen käsittelyaikoihin on vaikuttanut alkuvuonna mm. vuodenvaihteessa tapahtuneet muiden etuuksien määrien muutokset, joiden vuoksi toimeentulotukeen on jouduttu tekemään tarkistuksia. Murrosvaihe toimeentulotuen osalta jatkuu edelleen. Nyt keskitytään laadun kehittämiseen ja yhteistyön parantamiseen kuntien kanssa.

Pääjohtaja kävi läpi myös palvelukanavien volyymeitä. Vuodenvaihteessa kontaktien määrät yleensä lisääntyvät mm. lainmuutosten vuoksi.

Etuusjohtaja Anne Neimala kertoi, miten Kela selviää aktiivimallin toimeenpanosta. Valtaosa tiedoista on sellaisia, joita Kela on kerännyt etuudensaajilta jo aiemmin ja se tapahtuu automaattisesti. Tiedoista noin 20 % on uusia, joita ei ole aiemmin kerätty ja siksi ne on vietävä järjestelmään manuaalisesti.

Lain valmisteluvaiheessa ei pystytty arvioimaan, mikä on muutoksen vaikutus muihin etuuksiin ja erityisesti toimeentulotukeen. Nyt kun arvioita on pystytty tekemään, on päädytty siihen, että Kelassa joudutaan tekemään lainmuutoksen vuoksi noin 40.000 perustoimeentulotuen tarkistuspäätöstä. Tämä kohdistuu toimeenpanon alkuvaiheessa melko lyhyelle aikavälille.

Kelan etukäteisarvio oli, että lainmuutos edellyttäisi 15 henkilötyövuoden lisäresurssitarpeen. Eduskuntakäsittelyn aikana ehdotukseen tehdyt muutokset kuitenkin lisäävät manuaalisesti tehtävää työtä ja siksi arviota on tarkistettu. Nykyinen arvio on, että muutoksen aiheuttama bruttohenkilötarve on 130 henkilötyövuotta. Tilannetta seurataan tarkkaan ja Kelaan on perustettu tätä varten seurantaryhmä.

Käytiin keskustelua resurssitarvearviosta ja miksi se on muuttunut näin paljon. Valiokuntakäsittelyyn on tärkeä saada mahdollisimman tarkka arvio. Puheenvuoroissa nostettiin myös esille se, että lainmuutosten voimaantulolle pitäisi olla riittävä siirtymäaika.

Anne Neimala totesi, että resurssien arviointi ei ole helppoa. Ensimmäinen ministeriölle ilmoitettu arvio oli yli 200 henkilötyövuotta. Arvio pieneni, kun oletettiin, että työtä voidaan automatisoida. Ihmisten käyttäytymistä on vaikea ennakoida ja siksi arvio on aina vain arvio. Työttömyysturva on Kelalle etuutena tuttu ja siksi riskit sen suhteen ovat pienemmät kuin toimeentulotuen osalta. Se, onko kasvanut resurssitarve pysyvä, selviää tämän vuoden aikana.

Sovittiin, että valtuutetuille toimitetaan tiedoksi työttömyysturvan aktiivimallin soveltamisohjeet.

Pääjohtaja esitteli Kelan riskienhallinnan organisoinnin. Samalla hän kertoi, että viime viikolla yhdessä sisäisen tarkastuksen kanssa käytiin läpi riskienhallintasuunnitelmien

toteutumista. Sisäisen tarkastuksen havainto oli, että tulosityksiköiden riskienhallinta-suunnitelmat ovat hyvin eritasoisia.

Turvallisuusjohtaja Antti Hakala esitteli Kelan turvallisuusalueet, jotka ovat: toimintaturvallisuus, pelastustoimi, valmiusasiat sekä tietoturva ja tietosuoja-asiat. Turvallisuusasioiden painopisteet vuonna 2018 ovat arjen turvallisuuden varmistaminen ja EU:n tietosuoja-asetuksen käyttöönotto.

Lisäksi turvallisuusjohtaja esitteli Kelassa vuosina 2016 – 2017 tilastoituja uhkailmoituksia ja vaaratilanteita aiheittain. Uhkailmoitusten määrät vuonna 2017 nelinkertaistivat edelliseen vuoteen nähden. Ilmiö näyttäisi jääneen pysyväksi.

Uhkatilanteiden vuoksi otetaan useimmin yhteyttä vartijaan. Poliisille ilmoitetaan vakavimmista tapauksista, joita oli yli 10 % tapauksista. Lukujen takana on useita eri ilmiöitä. Usein kyse on yleisestä pahoinvoinnista. Asia on tullut nyt paremmin näkyväksi, kun Kelassa tilastoidaan tapaukset ja niistä saadaan koko maan kattavaa tietoa.

Toimihenkilöille on järjestetty jälkihoitoa. Asia otetaan Kelassa vakavasti ja suunnitelmat sille, miten toimitaan eri tilanteissa, pidetään ajan tasalla.

Merkittiin pääjohtajan katsaus tiedoksi. *Liite 8.*

Puheenjohtaja totesi yhteenvedossaan, että katsauksessa oli Kelan riskienhallinnan organisaatiokaavio, mutta seuraavassa kokouksessa riskienhallinta otetaan uudelleen esille, kuten kohdassa 8 sovittiin. Henkilöstön turvallisuuden varmistaminen on merkittävä asia ja valtuutetut seuraavat tilannetta jatkossakin. Fyysinen turvallisuus voidaan taata vartijoilla, mutta henkilöstön henkiseen hyvinvointiin on myös panostettava.

11 § Tiedoksi merkittävät asiat

Merkittiin tiedoksi Kelan lausunto valinnanvapauslakiluonnoksesta, Kelan hallituksen pöytäkirjat 10 - 11/2017 ja tilintarkastajien pöytäkirja 3/2017.

12 § Muut esille otettavat asiat

Puheenjohtaja kertoi, että työvaliokunnassa oli esitetty toive, että valtuutetut osallistuisivat SuomiAreenaan heinäkuussa. Asia otetaan esille seuraavassa työvaliokunnassa. Samalla keskustellaan myös mahdollisesta vierailusta jossakin Kelan toimistossa.

13 § Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja Sari Sarkomaa päätti kokouksen.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Leena Uikkanen
sihteeri

Tarkastettu

Sari Sarkomaa
puheenjohtaja

Anne Louhelainen
valtuutettu, pöytäkirjan tarkastaja