

Kelan valtuutettujen yleiskokous

Aika 16.8.2018 klo 12.00

Paikka Kansaneläkelaitos, Tapiola, Tapiontori 3

Läsnä	Valtuutettu Sari Sarkomaa	puheenjohtaja
	Valtuutettu Outi Alanko-Kahiluoto	
	Valtuutettu Ritva Elomaa	
	Valtuutettu Jaana Laitinen-Pesola	
	Valtuutettu Anne Louhelainen	
	Valtuutettu Leena Meri	
	Valtuutettu Kristiina Salonen	etäyhteys puhelimitse
	Valtuutettu Eero Suutari	
	Varavaltuutettu Tapani Tölli	
	Pääjohtaja Elli Aaltonen	
	Johtaja Mikael Forss	6 – 9 §
	Johtaja Kari-Pekka Mäki-Lohiluoma	6 – 9 §
	Etuuspäällikkö Anne Neimala	6 §
	Ryhmäpäällikkö Susanna Bruun	6 §
	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. *Liite 1.*

4 § Pöytäkirjan tarkastajan valitseminen

Pöytäkirjan tarkastajaksi valittiin valtuutettu Leena Meri.

5 § Johtajan viran hakuprosessi

Puheenjohtaja kertoi, että valtuutettujen työvaliokunta on pitänyt johtajan viran hakuprosessiin liittyen elokuussa sähköpostikokouksen. Kelan hallitukselta on pyydetty tietoa, mitä osaamista uudelta johtajalta tulisi edellyttää. Hallituksella ei kuitenkaan ole ollut kokouksia kesän aikana, joten hallituksen kannanottoa ei ole vielä saatu. Hallituksen seuraava kokous on 30.8.2018.

Puheenjohtaja ehdotti, että asia jätetään tässä vaiheessa pöydälle ja jäädään odottamaan hallituksen kannanottoa. Valtuutettujen työvaliokunta jatkaa asian valmistelua

syyskuun kokouksessa.

Hyväksyttiin puheenjohtajan ehdotus.

6 §

Pääjohtajan katsaus

Pääjohtaja Elli Aaltonen kävi läpi etuuksien läpimenoaikatietoja. Käsittelyaikatavoitteessa ollaan kuntoutuksessa, opintotukietuuksissa, työttömyysturvassa ja yleisessä asumistuessa. Kesällä lomien vuoksi käsittelyajat pitenevät, mutta alkusyksystä tilanne yleensä normalisoituu.

Perustoimeentulotuessa keskimääräinen käsittelyaika koko maassa oli 5,7 työpäivää viikolla 32 ja kaikissa vakuutuspiireissä on pysytty alle 7 työpäivän. Toimeentulotukihaakemusten määrissä ei ole odotettavissa vähenemistä.

Puheluiden osalta tavoitteeksi asetettuun 80 %:n vastausosuuteen ei ole päästy. Resursointia vaikeuttaa se, että puheluiden määrissä on suuria päiväkohtaisia vaihteluita.

Pääjohtaja totesi, että valtiovarainministeriön talousarvioesityksessä Kelan toimintakulujen valtionosuuden määrä ei ole riittävä. Asiasta on käyty neuvotteluja sosiaali- ja terveysministeriön kanssa hyvässä hengessä. Sovittiin, että valtuutetuille lähetetään sosiaali- ja terveysministeriölle toimitettu Kelan toimintakuluja ja niiden rahoitusta vuonna 2019 koskeva muistio.

Ryhmäpäällikkö Susanna Bruun kertoi Kelan korvaamien taksimatkojen kilpailutuksen taustoista ja toiminnan toteutumisesta 1.7.2018 lukien.

Taksin käytön korvausperusteena Kelassa käytettiin 30.6.2018 asti taksiliikennelaisissa tarkoitettua kuluttajilta perittävää enimmäishintaa. Kun taksiliikennelaki kumottiin, ei Kela voinut enää käyttää vanhaa korvausperustetta.

Kela olisi halunnut seurata tilannetta vuoden ajan ja kilpailuttaa taksimatkat tämän jälkeen. Kela, Taksiliitto ja STM valmistelivat keväällä 2017 Kelan korvaamille taksimatkoille asetuksella säädettävää enimmäishintaa, jota olisi käytetty korvausperusteena ennen uutta kilpailutusta. Kelan sopimuskumppanit ilmaisivat olevansa halukkaita neuvotteluihin suorakorvausmenettelyn jatkamisesta tällä tavoin.

Syyskuussa 2017 Kelan, STM:n ja LVM:n välisessä kokouksessa ilmeni, että enimmäishinnasta säädetään lainmuutoksella, pelkkä asetus ei riitä. Kyseessä olisi väliaikaisesti vuoden 2018 loppuun voimassa oleva laki. Lainmuutoksen varmistuminen selviäisi aikaisintaan tammikuussa 2018.

Epävarman tilanteen vuoksi Kela aloitti kilpailutuksen suunnittelun välittömästi. Muutoin enimmäishintasääntelyn puuttuessa taksin käytölle ei olisi ollut korvausperustetta, mikä olisi muun ohella voinut johtaa kustannusten kasvuun. Vaihtoehtoisten hankintamallien arvioinnin pohjalta kokonaisvastuullinen malli osoittautui ainoaksi mahdolliseksi käytettävissä olevassa ajassa.

Kelalla on sopimus 17 maakunta-alueella yhteensä 11 palveluntuottajan kanssa. Tilauspuheluita oli koko maassa heinäkuussa 2018 noin 185 000 ja matkoja noin 200 000. Tilatuista matkoista on kyetty toteuttamaan maakunta-alueilla 99 – 100 %. Palveluntuottajien ilmoitusten mukaan koko maassa palveluntuottajilta on haettu korvausta 131 toteutumattomasta matkasta.

Toiminta on ollut asianmukaista alusta alkaen 11 alueella. Ongelmia ja puutteita palvelutoiminnassa on havaittu 6 maakunnassa. Lisäksi muutamissa maakunnissa puhelujen jonotusaikojen keskiarvo heinäkuussa ylitti lievästi Kelan sopimuksessa edellytetyn ajan.

Heinäkuun alussa Kelaan tuli runsaasti asiakkaiden ja terveydenhuollon palautteita lähes koko maassa. Heinäkuun lopussa ja elokuun alussa palautemäärät ovat laskeneet huomattavasti ja keskittyneet niille maakunta-alueille, joissa on tunnistettu ongelmia.

Autolaitteiden päivitykset ovat olleet myöhässä koko maassa ja tämä on johtanut siihen, että autoja on jouduttu välittämään puhelinohjauksella tilausvälityskeskuksista. Autolaitteita on asennettu ja päivitetty eri alueilla koko heinäkuun ajan ja tilanne on kohtenut tuntuvasti heinäkuun alun tilanteesta. Palveluntuottajat solmivat edelleen autoilijasopimuksia varautuen volyymin kasvuun loppuvuoden vilkkaina kuukausina.

Kelan ja palveluntuottajien välinen sopimus ja palvelunkuvaus ovat osoittautuneet sopivan edellyttäväksi ja niissä asetetut vaatimukset ja sanktiot oikein kohdistetuiksi. Toiminnan toteutumista seurattiin ensimmäisellä viikolla päivittäisillä palveluntuottajakyselyillä ja viikoittain ensimmäisen kuukauden aikana. Tiivistetty seuranta jatkuu niiden alueiden osalta, joissa on havaittu ongelmia. Normaalitylanteessa palveluntuottajilta edellytetään kuukausittaisia raportointia palvelutasosta.

Kelan korvaamien taksimatkojen muutoksista viestittiin laajasti ennen uuden toiminnan käynnistymistä ja toiminnan käynnistyttyä. Toiminnan ensimmäisinä viikkoina mediahuu- teydenottoja tuli Kelaan päivittäin useita. Suuri osa mediahuomiosta oli kriittistä. Mediassa esiintyi myös paikkaansa pitämättömiä huhuja, joita Kela pyrki hillitsemään oikean sisältöisellä viestinnällä.

Asiakkaat ja terveydenhuolto voivat antaa palautetta palveluntuottajille puhelimitse tai palveluntuottajan internet-sivujen kautta. Vastuu palautteiden käsittelystä on palveluntuottajilla. Ne ovat velvollisia raportoimaan palautteista Kelalle. Palautteita on tullut runsaasti myös suoraan Kelaan. Palautteisiin on pyydettyä vastattu Kelassa ja ne on toimitettu myös palveluntuottajille toimenpidekehotuksineen. Palautteita seurataan jatkuvasti ja tarvittaessa ryhdytään välittömästi selvittämään tarkemmin palvelujen toteutumista kullakin alueella.

Viikolla 32 toiminta on kunnossa 11 maakunnassa. Havaittuja ongelmia ja puutteita on 6 maakunnassa. Neljän maakunnan osalta on tehty reklamaatio, jossa on viitattu sopimussakkojen soveltamiseen. Lisäksi on pyydetty kirjallinen selvitys kaluston riittäväyydestä yhden maakunnan osalta ja yksi maakunta on tiivistetyssä seurannassa kaluston riittävyden osalta. Näillä kuudella alueella, joissa on ollut ongelmia ja puutteita, järjestetään viikoittain Kelan ja palveluntuottajan väliset seurantakokoukset ja palveluntuottajien tulee raportoida palvelutasosta Kelalle vähintään viikoittain.

Jos palvelutaso ei reklamaation jälkeisen 30 päivän kuluttua ole palvelukuvauksen mukainen, voidaan reklamaatiossa mainittu 10 000 euron sopimussakko asettaa toistuvasta sopimusvelvoitteiden rikkomisesta.

Palveluntuottajilla on ollut heinä-elokuun aikana vaikeuksia toimittaa tilityksiä Kelaan ja niitä on edelleen toimittamatta huomattava määrä. Vaikeudet johtuvat pääsääntöisesti autojen mittarilaitteiden asennusten viivästyisestä ja mittarilaitteiden virheistä. Kelan järjestelmät toimivat kuten pitää. Maksuliikenteen viiveet aiheuttavat viiveitä asiakkaiden omavastuuosuuksien kertymiseen, joka voi pahimmillaan joidenkin asiakkaiden kohdalla vaikeuttaa hoitoon pääsyä. Myöskään autoilijat eivät mahdollisesti saa omia tulojaan ajallaan. Tilitysten käsittelyajat ovat Kelassa tällä hetkellä sopimuksen mukaiset. Tilityssuman purku palveluntuottajilla tulee aiheuttamaan resursointipainetta Kelassa. Matkakorvaustilitysten käsittelyyn resursointiin kiinnitetään erityistä huomiota ja pyritään varmistamaan tilitysten nopea käsittely.

Käytiin keskustelu esityksestä. Valtuutetut ovat saaneet kansalaisilta lukuisia yhteydenottoja esiintyneistä ongelmista. Taksikuskeilta puolestaan on tullut kriittistä pa-

lautetta sopimusehtojen kohtuuttomuudesta. Valtuutetut esittivät täsmentäviä kysymyksiä mm. kilpailutusprosessista.

Pääjohtaja totesi, että välityskeskukseen, joissa on ollut ongelmia, pidetään tiiviisti viikoittain yhteyttä ja neuvotteluja heidän kanssaan on ollut. Tilanne on kohentunut, mutta onko muutos parempaan riittävän nopea. Jos reklamaation jälkeen tilanne ei korjaannu, asetetaan sopimussakko. Jos sekään ei auta, puretaan sopimus. Lisäksi Kelassa tehdään STM:lle analyysi lainsäädännön ongelmista. Pääjohtaja totesi, että tilanne saadaan sopimuksen mukaiseksi kahden kuukauden kuluessa.

Etuusjohtaja Anne Neimala puolestaan muistutti, että Kelalla on sopimus välityskeskuksen kanssa. Kela ei voi puuttua välityskeskukseen ja taksin väliseen sopimukseen. Vaikka kilpailutuksen aikataulu oli tiukka, Kela pystyi valmistelemaan kilpailutuksen hyvin. Kelassa ei toivota lainmuutosta, koska se edellyttäisi uutta kilpailutusta.

Kelan toiveena oli, että sama taksi olisi voinut hoitaa myös paluumatkan, mutta tämä ei toteutunut. Toisaalta, jos odotusaika on lyhyt, ei nykyinenkään sopimus estä, etteikö sama taksi voisi ajaa paluukyytiä, jos matka on tehty saman maakunnan sisällä. Tämä otetaan esille välityskeskusten kanssa.

Merkittiin pääjohtajan katsaus tiedoksi. *Liite 2.*

Puheenjohtaja totesi yhteenvedossaan, että valtuutettujen tehtävänä on valvoa Kelan toiminnan lainmukaisuutta ja palvelujen saatavuutta. Kelassa tulee olla tiukkana sen suhteen, että sopimuksen mukaiseen tilaan päästään pääjohtajan lupaamassa kahdessa kuukaudessa. Kaikki käytettävissä olevat keinot on hyödynnettävä, että palveluntuottajat saadaan noudattamaan sopimusehtoja. Valtuutetuille tulee antaa jo ennen syyskuun kokousta välikatsaus, onko tilanne korjaantunut. Valtuutetut arvioivat syksyn aikana, onko kilpailutuksesta tarpeen hankkia ulkopuolinen arvio.

Lisäksi puheenjohtaja totesi, että etuuksien käsittelyaikavoitteita ei pitäisi ylittää. Perustoimeentulotuki ei saisi vaikuttaa muiden etuuksien käsittelyaikoihin. Valtuutetut odottavat selvitystä, miten tänä vuonna päästään tavoiteaikoihin. Hän esitti myös kysymyksen, onko muita mittareita, joilla tuloksia voitaisiin mitata. Budjettiin palataan syksyllä.

7 §

Tiedoksi merkittävät asiat

Merkittiin tiedoksi eduskunnan apulaisoikeusasiamiehen ratkaisu EOAK/2965/2017, joka koskee Kelan viestintäalan palvelujen hankinnasta tehtyä kantelua. *Liite 3.*

Kantelija oli pyytänyt tutkimaan, onko Kela, sen hallitus ja hallituksen jäsen Taru Tujunen menetellyt lainvastaisesti hankkiessaan viestintäalan palveluja Ellun Kanat Oy – nimiseltä yritykseltä, jonka toimitusjohtajana toimii Taru Tujunen. Apulaisoikeusasiamies totesi, ettei asiassa ole ilmennyt aihetta epäillä lainvastaista menettelyä tai velvollisuuden laiminlyöntiä, joka antaisi hänelle aihetta enempiin toimenpiteisiin.

Apulaisoikeusasiamies toteisi ratkaisunsa lopuksi omana käsityksenään, että hankintaprosessin läpinäkyvyyttä ja luottamusta viranomaistoiminnan puolueettomuuteen edistäisi toimintatapa, jossa hankintayksiköllä olisi tiedossa Kelan hallituksen jäsenten mahdolliset yhteydet sellaisiin yhteisöihin, jotka osallistuvat tai saattavat osallistua Kelan kilpailuttamaan hankintaprosessiin. Toimintatapa auttaisi välttämään nyt syntyneen kaltaista tilannetta, jossa hankintaprosessin ja -sopimuksen puolueettomuuteen kohdistuu jälkepäin epäilyksiä.

Valtuutetut pitivät apulaisoikeusasiamiehen suositusta hyvänä. Puheenjohtaja esitti, että suositus kirjataan ylös ja Kelan tulee toteuttaa suosituksen edellyttämät toimet. Hyväksyttiin puheenjohtajan esitys.

8 § Muut esille otettavat asiat

Kelan vuoden 2018 tilintarkastajat ovat toivoneet yhteistä tapaamista Kelan valtuutettujen työvaliokunnan kanssa. Sitä varten järjestetään työvaliokunnan ylimääräinen kokous 19.9.2018 klo 8.00 eduskunnassa.

Valtuutetut päättivät 20.2.2018 kokouksessaan asettaa ulkopuolisen asiantuntijatyöryhmän selvittämään Kelaan liittyvää lainsäädäntöä, Kelan asemaa, valvontaa ja toimivaltasuhteita. Päätöksen mukaan asiantuntijatyöryhmän tulee luovuttaa raporttinsa valtuutetuille viimeistään 1.9.2018. Koska valtuutettujen seuraava yleiskokous on 25.9.2018 eikä ole tarkoituksenmukaista, että raportti julkaistaisiin ennen sitä, puheenjohtaja ehdotti, että asiantuntijatyöryhmä luovuttaa raporttinsa valtuutetuille 25.9.2018 pidettävässä kokouksessa. Hyväksyttiin ehdotus.

9 § Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja Sari Sarkomaa päätti kokouksen.

Pöytäkirjan vakuudeksi

Leena Uikkanen
sihteeri

Tarkastettu

Sari Sarkomaa
puheenjohtaja

Leena Meri
valtuutettu, pöytäkirjan tarkastaja