

Sosiaalivakuutus

JONNA, KELAN MYYRMÄEN TOIMISTO:

Töissä elämäntarinoiden talossa s. 10

TEEMA: MUUTTAVA KELA

Kela helpottaa etuuksien hakemista s. 16

Äitiyspakkauslaatikko sai design-ilmeen s. 26

TUTKIJALTA

Kaikki eivät pärjää kansaneläkkeellä s. 35



16

Yli kolmasosa Kelan asiakkaista ei osaa täyttää nykyisiä hakemuslomakkeita ilman tukea. Nyt asiointia helpotetaan muokkaamalla lomakkeista selkeämpiä ja kehittämällä etuuksien hakemista puhelimitse ja verkossa.



TEEMA

Muuttuva Kela

10 TERVEISET PÄÄTTÄJÄLLE

Elämäntarinoiden talossa

16 KELA HELPOTTAA

ETUUKSIEN HAKEMISTA

Tavoitteena on myös vähentää hakemusten liitteiden ja lisäselvitysten määrää

21 VASTAUKSIA

Miksi tietojärjestelmä uudistus kestää 10 vuotta?

22 AHKERASTI JA ASIALLISESTI ASIAKKAIDEN EDUKSI

Haastattelussa Kelan hallituksen puheenjohtaja Velipekka Nummikoski

25 NÄKÖKULMA

Haastattelussa Kelan hallituksen varapuheenjohtaja Elli Aaltonen

26 ÄITIYSPAKKAUSLAATIKKO

SAI DESIGN-ILMEEN

Sukupuusi vei voiton kisassa

29 UUSI PALVELU

Työkykyneuvoja auttaa etuusviidakossa

30 HYVÄSTIT KELOTTUNEELLE KIELELLE

Sorjattavana yli satatuhatta tekstiriviä

KESKUSTELUA

9 KOLUMNIT

Liisa Hyssälä

14 PÄÄTTÄJÄRAATI

Vastaamassa neljä Kelan hallituksen jäsentä

32 KOLUMNIT

Marketta Rajavaara

JOKA NUMEROSSA

6 KUMPPANI

Toimistopäällikkö Minna Grön, Savon Taksidata Oy

33 TILASTOILMIÖ

Johanna Aarnio: Piiriasiamiehen kotikäynnistä sähköiseen hakemiseen

34 VÄITÖS

Sari Miettinen

35 TUTKIJALTA

Ilpo Airio: Kaikki eivät pärjää kansaneläkkeellä?

37 JULKAISUT

39 TYÖSSÄ

40 SVENSKA SIDOR

43 JOSKUS ENNEN

Kela|Fpa[®]

Sosiaalivakuutus 1.2012. 50. vuosikerta. Sosiaali- ja terveysturvan asiantuntijalehti Kelan sidosryhmille. Vuonna 2012 ilmestyy neljä numeroa. Facktidsskrift om social- och hälsoskyddet för FPA:s intressentgrupper. Tidningen utkommer med fyra nummer år 2012 **Julkaisija** Kansaneläkelaitos, PL 450, 00101 Helsinki **Puhelin** 020 634 11 **Sähköposti** sosiaalivakuutus@kela.fi tai etunimi.sukunimi@kela.fi **Verkossa** www.kela.fi/sosiaalivakuutus **Päätoimittaja** Seija Kauppinen **Toimitussihteeri** Minna Latvala **Kieliasun tarkistus** Kaino Laaksonen **Kuvankäsittely** Nana Uitto, Annika Söderblom **Toimituksen sihteeri** Christel Stenström **Kansi** Juuso Noronkoski **Taitto** BOTH Oy **Osoitelähde** Kelan osoiterekisteri **Osoitteenmuutokset ja tilaukset** sosiaalivakuutus@kela.fi tai puh. 020 634 1459 **Paino** PunaMusta Oy, Joensuu ISSN 0584-1410 Vapaasti lainattavissa, jos lähde mainitaan. Kirjoituksissa esiintyvät kannanotot eivät välttämättä vastaa Kelan kantaa.



Hyvä kumppanuus auttaa yhteistä asiakasta

Kelassa on meneillään monia uudistuksia. Uutta strategiaa viedään käytäntöön useitten laajojen hankkeitten avulla. Kerromme niistä tässä Sosiaalivakuutuksen numerossa.

Kela ei voi kehittää toimintaansa yksin, vaan tarvitaan yhteistyötä asiakkaitten ja yhteistyökumppaneitten kanssa. Seuraamme tarkasti asiakaspalautetta, toteutamme erilaisia tutkimuksia, joissa asiakkaat saavat kertoa mielipiteensä Kelan palveluista, ja kuulemme asiakkaita

asiakasraadeissa. Asiakkaat ovat mukana myös kehittämässä esimerkiksi hakulomakkeita sekä kirje- ja päätöstekstejä, kun testamme uudistuksia asiakasryhmissä. Viestinnän uudistuksista järjestetään myös asiakastestausta.

Yhteistyökumppaneittemme kantoja olemme kyselleet vähemmän kuin asiakkaitten, ainakin systemaattisesti. Siihen ei ole ollut helpokäyttöistä työkalua. Yhteistyökumppanit ovat kuitenkin tärkeä tietolähde etenkin silloin, kun heillä ja Kelalla on yhteisiä asiakkaita. Kun yhteinen prosessi kehitetään sujuvammaksi, siitä hyötyvät kaikki osapuolet.

Niin kuin pääjohtaja Liisa Hyssälä kolumnissaan toteaa, toivomme yhteistyökumppaneiltamme kommentteja siitä, olemmeko menossa oikeaan suuntaan. Kommentteja voi antaa tavatessa mutta nyt myös internetsivuillamme, joille on tehty yhteistyökumppanien käyttöön oma palautelomake.

Kelan yhteistyökumppaneita ovat muun muassa lääkärit, sosiaalityöntekijät, apteekit, oppilaitokset, kuntoutuslaitokset, eläkelaitokset, TE-toimistot, kuljetuspalvelujen tuottajat ja lukuisat viranomaiset. Kelan toiminta prosessiensa kehittämiseksi ei riitä, vaan

tarvitaan yhteisten prosessien kehittämistä ja rajapintojen hiomista sellaisiksi, että yhteiset asiakkaamme saavat tarvitsemansa palvelut mahdollisimman helposti ja nopeasti.

Yksi loistava esimerkki yhteistyöstä on suorakorvausmenettely. Kuinka moni enää muistaakaan, miten ennen piti hakea Kelasta

korvaukset lääketoista ja lääkärinpalkkioista? Nyt kaikki sujuu niin kätevästi, ettei asiakas välttämättä edes tiedä käyttävänsä Kelan palvelua. InTo-palvelupiste ja yhteispalvelu ovat myös hyviä esimerkkejä viranomaisten yhteistyöstä, jonka soisi laajenevan edelleen.

Sairauspäivärahakäytännön muuttuminen kesäkuussa 2012 vaatii entistä parempaa yhteistyötä sairastuneen henkilön, hänen työnantajansa ja työterveyshuollon sekä Kelan välille. Jos yhteistyö ei toimi, sairauspäivärahan maksu katkeaa 90 sairauspäivärahapäivän jälkeen. Uudistuksen tavoitteena on parantaa mahdollisuutta puuttua pitkittyvään työkyvyttömyy-

teen ajoissa. Tarkoitus on hyvä, mutta onnistuminen edellyttää, että kaikki tahot tuntevat asian ja puhaltavat samaan hiileen. Onneksi on vielä puoli vuotta aikaa tiedottaa asiasta ja valmistautua muutokseen työpaikoilla. ■

Sairauspäivärahakäytäntöön tuleva muutos vaatii entistä tiiviimpää yhteistyötä kaikilta osapuolilta.

Seija Kauppinen



Asiakas tietää

Kela kerää aktiivisesti tietoa asiakkaiden kokemuksista palvelujensa kehittämiseen.

Kuluneen syksyn aikana Kela on ottanut asiakkaat mukaan palvelun kehittämiseen uusilla tavoilla. Tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tarpeista on koottu aiemmin esimerkiksi asiakasraatien avulla.

”Tieto asiakkaiden tarpeista on Kelalle hyvin arvokasta. Kelan uudessa strategiasa korostuu asiakaslähtöisyys entisestään”, kertoo etuusjohtaja **Anne Neimala** Kelasta.

Kelassa yksinkertaistetaan parhaillaan kirjeitä, päätöksiä ja hakemuslomakkeita. Tässä työssä on hyödynnetty asiakastietoa, jota on kerätty muun muassa verkkokeskusteluissa sekä fokusryhmähaastatteluuissa.

Kelassa kehitetään myös asiakkuudenhallintaa. Kela haluaa tietää, millä tavoin missäkin elämäntilanteessa oleva asiakas haluaa asioida. Kenelle tarjotaan ajanvaraus- ja kuka hyötyy eniten hyvin toimivista verkkopalveluista?

Tätä varten asiakkailta on kerätty tietoa seitsemässä keskustelutilaisuudessa. Niihin kutsuttiin eri elämäntilanteissa olevia asiakkaita, kuten eläkeläisiä, opiskelijoita tai työttömiä eri puolilta Suomea.

”Olimme iloisia keskustelun avoimuudesta ja asiakkaiden innokkuudesta kertoa elämäntilanteestaan ja kokemuksistaan. Asiakkaat puolestaan kiittivät mahdollisuudesta vaikuttaa”, Neimala kertoo.

”Saimme yksityiskohtaisia ideoita, joista osa on helposti vietävissä käytäntöön. Tärkeää oli saada myös tietoa siitä, mitkä prosessin osat eivät toimi sekä vahvistusta siihen, että parhaillaan Kelassa kehitettävät asiat ovat asiakkaiden näkökulmaltakin oikeita.”

Neimala kertoo, että tilaisuuksiin osallistui henkilöitä, joilla on taustalla myös vaikeita elämäntilanteita.

”Kriisin aikana voimavarat ovat vähissä, ja asioinnin pitäisi olla mahdollisimman helppoa. Viranomaisten pitäisi löytää tässä yhteinen tavoitetila.” ■

Satu Kontiainen



ASIAKASPALVELU

Asioi helposti -kampanja jatkuu koko vuoden

KELAN PALVELU PELAA verkossa, puhelimessa ja ajanvarauksella. Eri palvelutapoja mainostava kampanja näkyy ja kuuluu tammikuusta alkaen ostoskeskuksissa, apteekeissa, radiossa ja verkossa sekä Kelan toimistoissa ja yhteis palvelupisteissä kautta maan.

Kampanjan tavoitteena on lisätä verkkoasioinnin suosiota. Viime vuonna hakemuksista 17 % tehtiin verkossa. Tänä vuonna tavoitteena on nostaa sähköisten hakemusten osuus 30 %:iin.

Lisäksi markkinoidaan ajanvarauspalvelua niille asiakkaille, joiden Kela-asioita on vaikea saada kerralla kuntoon ja elämäntilanne vaatii enemmän selvittelyä.

TIETOJÄRJESTELMÄT

EU-maiden sähköinen tiedonvaihto viivästyy

EU-MAIDEN SOSIAALITURVALAITOSTEN VÄLISEN tietoliikenteen oli määrä sähköistyä toukokuussa 2012, mutta nyt siirtymäaika on pidennetty vuoden 2014 huhtikuun loppuun. Tavoitteena on tehostaa eri maiden laitosten tietojenvaihtoa ja yhteistyötä.

EU/ETA-alueella ja Sveitsissä on yhteensä noin 15 000 sosiaaliturvalaitosta, joiden on tarkoitus kytkeytyä EESSI-järjestelmään siirtymäajan kuluessa (EESSI = Electronic Exchange of Social Security Information). Huhtikuun lopussa 2014 tulisi kaikkien jäsenvaltioiden kaikkien sosiaaliturvalaitosten olla kytkeytyneen EESSIin.

ETUUDET

Muutoksia Kelan etuuksiin vuonna 2012

TYÖTTÖMYYSETUUKSIEN MÄÄRIÄ KOROTETTIIN. Vuonna 2012 täysimääräinen peruspäiväraha ja työmarkkinatuki ovat 31,36 e/pv. Määrä sisältää indeksikorotuksen. Korotus merkitsee noin 120 euroa lisää kuukaudessa. Lisäksi raamisopimus tuo mukanaan helpotuksia työttömyysturvan sovitteluun ja lomautustilanteisiin.

YLEISEN ASUMISTUEN TULORAJOJA nostettiin vastaavasti 120 eurolla kuukaudessa. Näin täyttää peruspäivärahaa tai työmarkkinatukea saava yksin asuva henkilö saa vatedeskin tulojen puolesta täyttä asumistukea.

LÄÄKEKUSTANNUSTEN VUOTUINEN OMAVASTUU nousi 700,92 euroon kalenterivuodessa. Lääkkeiden vuotuinen omavastuu, ns. lääkekatto, on asiakkaan vuoden aikana maksama osuus korvattavien lääkkeiden hinnasta. Vuotuisen omavastuusuuden täytyttyä asiakas maksaa jokaisesta korvattavasta lääkkeestä 1,50 euroa.

ELATUSTUKI JA ELATUSAPU nousivat 3,57 %. Elinkustannusindeksiin sidottu elatustuki on vuoden 2012 alusta 147,96 euroa lapsesta kuukaudessa. Elatusvelvollisen tulee maksaa 3,57 prosentilla korotettua elatusapua 1.1.2012 alkaen.

ELATUSAPUVELAN MAKSUVAPAUTUKSEN TULORAJA vuonna 2012 on 1044 e/kk, ja tätä tulorajaa korotetaan 261 eurolla jokaisesta elatusvelvollisen alaikäistä lasta kohti lukuun ottamatta lapsia, joille on myönnetty elatustuki.

ASLAK-KURSEJA ON VUODESTA 2012 alkaen kahdentyypisiä. Aikaisempien pitkäkestoisten kurssien rinnalla voidaan järjestää lyhyempiä, 10–12 vuorokauden kurseja. Kurssiin kuuluu alkujakso, kurssijakso(t), yhteistyöpäivä ja loppujakso. Lisäksi on mahdollisuus järjestää yksi työpaikkakäynti. Kurssi toteutetaan kahdeksan kuukauden sisällä sen alkamisesta.

NARKOLEPSIAA SAIRASTAVILLE LAPSELLE ja nuorille järjestetään sopeutumisvalmennuskursseja.

Kurseja järjestetään alustavasti arvioiden noin 70 kuntoutujalle, ja niihin käytetään noin miljoona euroa. Palvelun toteuttajaksi on valittu kilpailutuksen jälkeen Kyyhkylä Oy Mikkelistä. Ensimmäiset sopeutumisvalmennuskurssit alkavat helmikuussa.

KANSANELÄKEINDEKSIIN SIDOTTUJA ETUUKSIA korotettiin 3,8 %. Kansaneläke, takuueläke, perhe-eläke, rintamalisät, vammaistuet, lapsilisä, lastenhoidon tuet ja sairausvakuutuksen vähimmäispäivärahat nousivat tammikuussa indeksikorotuksen verran. Yksin asuvan, pelkästään kansaneläkettä saavan henkilön eläke nousi 22,17 euroa eli 586,46 eurosta 608,63 euroon kuukaudessa. Täysi takuueläke nousi 25,99 euroa eli 713,73 euroon kuukaudessa.

ETUUDET

Sairauspäiväraha katkolla 90 päivän jälkeen

TYÖTERVEYSLÄÄKÄRIN ON 1.6.2012 alkaen arvioitava työntekijän jäljellä oleva työkyky, jos työkyvyttömyys pitkittyy. Työntekijän tulee toimittaa Kelalle lausunto työkyvystään ja mahdollisuuksistaan jatkaa työssä viimeistään, kun sairauspäivärahaa on maksettu 90 arkipäivältä.

Jotta Kela saisi ajoissa tiedon pitkittyvistä sairauspoissaoloista, sairauspäivärahaa pitää hakea nykyisen neljän kuukauden sijasta kahden kuukauden kuluessa työkyvyttömyyden alkamisesta. Työnantajan olisi ilmoitettava työntekijän sairauspoissaolosta työterveyshuoltoon viimeistään siinä vaiheessa, kun poissaolo on jatkunut kuukauden. Lisäksi työnantajan on selvitettävä yhdessä työntekijän ja työterveyshuollon kanssa työntekijän mahdollisuudet jatkaa työssä.

Tavoitteena on parantaa mahdollisuuksia puuttua pitkittyviin työkyvyttömyyksiin riittävän varhain. Menettely tukisi työkyvyn palautumista ja helpottaisi työntekijän paluuta työhön sairauspoissaolon jälkeen.

UUTTA

OIWA otettiin käyttöön marraskuussa

KELA OTTI MARRASKUUSSA käyttöön uuden OIWA-tietojärjestelmän. Se kokoaa yhteen tiedot asiakkaan saamista tuista ja yhteydenpidosta Kelan kanssa. Uudistus parantaa asiakaspalvelua ja ratkaisujen nopeutta, mutta saattaa alkuvaiheessa hidastaa palvelua ja hakemusten käsittelyä.

Kelan toimihenkilö saa järjestelmän ansiosta jatkossa nopeasti kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta. Alkuvaiheessa käytetään rinnan uutta ja vanhaa järjestelmää, mikä voi hidastaa työskentelyä. Tavoitteena on siirtää kaikki asiakastiedot vanhasta järjestelmästä uuteen mahdollisimman nopeasti.

Palstalla Kelan yhteistyökumppanit kertovat työstään ja lähettävät terveisiä Kelaan.



Taksitilausten välitys selvisi alkuruuhkasta

Toimistopäällikkö Minna Grön, Savon Taksidata Oy

”KELAN TAKSIMATKOJEN SUORAKORVAUS käynnistyi Pohjois-Savossa vuosi sitten. Hetken lähestyminen jännitti niin kovasti, että torkuin edeltävän yön makuupussissa toimiston lattialla.

Suorakorvausjärjestelmässä asiakas tilaa taksimatkan keskitetystä puhelinnumerosta. Hän voi tilata kaikki tiedossaan olevat matkat terveydenhuoltoon seuraavien kahden viikon ajalle.

Vaikka olimme valmistautuneet hyvin, puheluiden tulva yllätti. Näytti siltä, että kaikki tilasivat kyytejä heti ensimmäisenä päivänä. Asiakkaat tekivät myös kysymyksiä, joihin emme osanneet vielä vastata. On-

neksi paikalla oli kelalaisia antamassa tautukea. Koska kaikki oli uutta välittäjille, takseille ja asiakkaille, puhelut venyivät ja linjat menivät tukkoon.

Ensimmäisenä päivänä emme vielä pystyneet yhdistelemään asiakkaiden kuljetuksia sairaalasta kotiin päin. Tästä syystä vapaat autot loppuivat ja tilaukset viivästyivät. Järjestelmä aiheutti myös omat murheensa: kaikki autot eivät vielä osanneet kuitata kyytiä vastaanotetuksi, jolloin asiakkaalle saattoi lähteä kaksi autoa. Ensimmäinen päivä tuntui meidän välittäjistämme kaksinkertaiselta uudelta vuodelta. Siitä kuitenkin selvittiin, ja tilanne tasaantui nopeasti.

Tällä hetkellä tilauspuhelu kestää keskimäärin 2 minuuttia, ja puheluun vastataan reilussa puolessa minuutissa. Matkojen yhdistelyn ansiosta ajokilometrejä kertyy vuosittain lähes miljoona vähemmän verrattuna siihen, että kaikki tekisivät matkansa yksin.

Viime marraskuussa välityksemme siirtyivät myös Pohjois-Karjalan sairaanhoitopiiriin Kela-kyydit. Nyt työ oli jo tuttua ja isoilta yllätyksiltä vältyttiin.” ■

Heini Lehikoinen

Lue lisää ▶ www.kela.fi/matkakorvaus

MERKKIPÄIVÄT

InTo-palvelupiste täytti 3 vuotta

SUOMEEN TÖIHIN TULEVIA maahanmuuttajia palvelevan InTo-palvelupisteen asiakaskunta on vaihteleva: Suomeen työhön haakeutuvat IT-, rakennus- ja ravintola-ammattilaiset, Kansallisoopperan vierailevat tanssijat, pizzayrittäjän avukseen pyytämät maanmiehet ja asettautumista helpottavia relocation-palveluita tarjoavat yritykset.

Kolmen toimintavuoden aikana InTo-palvelupisteessä Kampissa on laitettu vireille miltei 12 000 työntekijän verotukseen ja sosiaaliturvaan liittyvät asiat. Lisäksi yli 1 000 asiakasta on ohjattu sähköpostilla oikean tiedon lähteille. InTon asiakasmäärät ovat kasvaneet tasaisesti.

– InTo Finland -palvelupiste perustettiin, koska Kela ja Verohallinto pitivät alkuvaiheen ohjausta välttämättömänä. Nyt yhden luukun periaatteella toimivaa palvelupistettä voidaan pitää asettautumispalveluiden pioneerinä koko Suomessa. Parasta olisi, että kaikki alkuvaiheen palvelut olisivat saatavissa yhdestä osoitteesta, kertoi Liisa Hyssälä.

Kela ja Verohallinto ovat valtakunnallisia toimijoita, jotka voivat tarjota palvelujaan yli kuntarajojen. Tulevaisuudessa InTon palveluja on mahdollista tarjota etäpalveluna pääkaupunkiseudun ulkopuolelle.

UUTTA

Elatustukea voi hakea verkossa

LAPSIPERHEIDEN VERKKOPALVELUT TÄYDENTYIVÄT. Myös Kelan maksamaa elatustukea voi nyt hakea verkossa. Verkossa hakeminen on helpompaa kuin paperilomakkeella, sillä palvelu kysyy vain tarvittavat tiedot. Palvelu tarkistaa, että tarvittavat kohdat on täytetty, ennen kuin se päästää hakemuksessa eteenpäin.

Kela maksaa lasta hoitavalle vanhemmalle elatustukea, jos elatusvelvollinen ei ole maksanut elatusapua tai se on Kelan elatustukea pienempi elatusvelvollisen taloudellisen tilanteen takia. Elatustukea saa myös vanhempi, jonka lapsen isyyttä ei ole vahvistettu sekä vanhempi, joka adoptoi lapsen ilman puolisoa. Elatustukea saa yli 66 000 perhettä, ja hakemuksia tulee Kelaan vuosittain noin 33 000.

Verkossa ei voi hakea maksuvapautusta elatusapuvälästä, vaan sitä haetaan paperilomakkeella.

Lue lisää ▶ www.kela.fi/asiointi



MERKKIPÄIVÄT – Viranomaisten pitäisi tarjota palvelujaan paljon enemmän yhden luukun periaatteella, muistuttivat Kelan pääjohtaja Liisa Hyssälä ja Verohallinnon pääjohtaja Mirjami Laitinen vieraillessaan InTo-palvelupisteen 3-vuotispäivillä.

UUTTA

Oma Kela-neuvoja sairaille ja vammaisille

KELA KOKEILEE PITKÄAIKAISSAIRAIDEN ja vammaisten lasten ja aikuisten palvelussa uutta palvelumallia. Asiakkaat saavat henkilökohtaisen Kela-neuvojan, joka ottaa kokonaisvaltaisesti vastuuta asiakkaan neuvonnasta ja etuuksista.

Kokeilu on käynnissä 1.12.2011–31.5.2012 Etelä-Karjalan, Etelä-Pohjanmaan, Lapin, Tampereen ja Keski-Uudenmaan vakuutuspiireissä.

Erityisesti kiinnitetään huomiota vammais- ja kuntoutusetuuksien käsittelyyn. Yhteistyössä muiden asiakkaan tilanteeseen vaikuttavien toimijoiden kanssa etsitään ratkaisuja palvelun turvaamiseksi silloin, jos Kela joutuu hylkäämään asiakkaan hakemuksen.

Kokeilun aikana asiakas voi soittaa suoraan henkilökohtaiselle Kela-neuvojalleen ennalta sovittuina palveluaikoina.

TUTKIMUS

Vaikeavammaiset eivät saa kuntoutusta yhdenvertaisesti

VAIKEAVAMMAISTEN KUNTOUTUS ON kytketty lainsäädännössä Kelan myöntämään vammais- ja hoitotukeen. Se aiheuttaa ongelmia asiakkaille.

Saadakseen Kelan järjestämää kuntoutusta vaikeavammaisen henkilön tulee olla alle 65-vuotias ja hänen tulee saada vähintään korotettua alle 16-vuotiaan vam-

maistukea, korotettua 16 vuotta täyttäneen vammaistukea tai eläkettä saavan korotettua hoitotukea.

Kelan tutkimusosaston selvityksen mukaan kytkentä on johtanut toimintamalliin, jossa ikä ja työkyky määrittävät oikeutta vaikeavammaisen kuntoutukseen tavalla, joka ei liene lain alkuperäinen tavoite.

Vain noin 10 % Kelan vaikeavammaisten kuntoutusta saaneista kuuluvat aktiiviseen työvoimaan, ja merkittävä osa lapsena vaikeavammaisten kuntoutusta saaneista menettää tämän oikeuden viimeistään täytettyään 16 vuotta.

Lue lisää ▶ Autti-Rämö I, Faurie M ja Sakslin M. Vaikeavammaisten kuntoutuksen järjestämisen mahdollisuus Suomessa. Aihetta lainsäädännön muutoksiin? Kela, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 79, 2011. www.kela.fi/tutkimus > Julkaisut

UUTTA

Tekstari muistuttaa asumistuen liitteistä

KELA LÄHETTÄÄ YLEISTÄ asumistukea verkossa hakeneille tekstiviestillä muistutuksen, jos hakemuksen liitteet ovat unohtuneet.

Yleisen asumistuen hakemus joudutaan melko usein hylkäämään siksi, että siitä puuttuu tarvittavia liitteitä. Uudessa palvelussa viesti lähetetään asiakkaalle, jos liitteet eivät ole tulleet Kelaan 7 päivässä hakemuksen vastaanottamisesta.

Muistutusviesti lähetetään tekstiviestillä tai sähköpostitse tai molemmilla. Tietoturvan vuoksi puuttuvien liitteiden nimiä ei mainita. Asiakas antaa luvan viestin lähettämiseen verkkohakemuksen Yhteenveto-näytöllä.

UUTTA

Uutiskirje palvelee sidosryhmiä

KELA TARJOAA TÄNÄ vuonna medialle, työnantajille ja Kelan kansainvälisiä asioita seuraaville yhteistyökumppaneille uutiskirjepalvelua.

Medialle tehdään kerran kuukaudessa taustoittava uutiskirje, jossa nostetaan esille mm. tuoreita tilastoja ja ajankohtaisia tutkimuksia.

Työnantajille tarjotaan vuosikellon mu-kaista tietoa, jotta Kela-asiat tulevat hoi-dettua oikeaan aikaan. Kv-info taas koko-aa yhteen sosiaaliturvan ajankohtaiset asi-at kansainvälisestä näkökulmasta.

– Uutiskirjeessä voidaan kertoa asioista, jotka eivät sellaisinaan käy esimerkiksi tie-dotteen aiheeksi, kertoo Kelan verkkovies-tinnän kehittämisspäällikkö **Marika Leed**.

Tilaa haluamasi uutiskirje sähköpostiisi osoittees-sa www.kela.fi/uutiskirje

UUTTA

Viestinnän suuntaa viilattiin

VIIME VUONNA KELASSA selviteltiin viestin-nän tulevaisuuden suuntaa ja painopistei-tä. Työn pohjaksi haastateltiin sekä kelalai-sia että sidosryhmien edustajia.

Nyt Viestinnän suunta 2015 -ohjelma on valmis, ja korvaa aikaisemman viestintät-ategian.

Ohjelma määrittää viisi painopistealuetta Kelan viestinnälle: yhteiskunnallinen kes-kustelu, työyhteisöviestintä, asiakasviestin-tä, sidosryhmäviestintä ja maineen hallinta. Peruseriaate on sama kuin ennen: ”Kaik-ki kelalaiset osallistuvat viestinnän toteut-tamiseen noudattaen periaatetta: Joka tun-tee asian, tiedottaa siitä.”

Lue lisää www.kela.fi/viestinta

VERKOSSA

Terveystilastot kiinnostavat

KELASTO ELI KELAN tilastotietokanta jul-kaistiin kela.fi-sivuilla syyskuussa 2010 kai-kille avoimena tieto-kantana. Ensimmäisen vuoden aikana raporttien ajokertoja kertyi yhteensä 27 400 ja käyttökertoja 11 000. Kymmenen eniten käytetyn raportin osuus kaikesta käytöstä on puolet.

VERKOSSA

Kelaston TOP 10

RAPORTTIEN AJOKERRAT 1.9.2010 – 30.11.2011

1. Terveyspuntarin kansantaudit	3 507
2. Kunnan osarahoittama työmarkkinatuki	3 266
3. Terveyspuntarin sairastavuusindeksi	2 954
4. Kelan etuuksien saajat ja maksetut etuudet	2 143
5. Määrätyimmät (10) lääkeryhmät	2 063
6. Lääkekorvausten saajat ja reseptitiedot	1 967
7. Voimassa olevat alkaneet ja päättyneet lääkekorvausoikeudet	1 956
8. Terveyspuntarin kartat	1 128
9. Sairaanhoidokorvausten saajat / Matkat	1 053
10. Kelan työttömyysturvaetuuksien saajat ja maksetut etuudet	925

Eniten käyttäjiä kiinnostavat sairauteen ja terveyteen liittyvät raportit. Kelastossa on tällä hetkellä 74 raporttia.

Lue lisää www.kela.fi/kelasto

KOULUTUS

Kuumia perunoita toimittajille

KELA JÄRJESTÄÄ SOSIAALITURVAN kuu-mat perunat 2012 -tilaisuuksia toimitta-jille heti alkuvuodesta. Taustatilaisuuksis-sa käsitellään ajankohtaisia aiheita, kuten mikä muuttuu sosiaaliturvassa tänä vuon-na ja miten Kelan organisaatio ja palvelut uudistuvat lähivuosina. Kuumia perunoita tarjoillaan medialle Turussa 23.1., Oulus-sa 6.2. ja Kuopiossa 13.2. Ilmoittautumiset sähköpostilla viestinta@kela.fi

Lue lisää www.kela.fi/tapahtumat

KOMMENTTI



Muuttuva Kela

ISO LAIVA KÄÄNTYY hitaasti, mutta kun se kääntyy, sitä on lähes mahdoton py-säyttää...

Loppuvuonna 75 vuotta täyttävässä Ke-lassa muutos on ollut pysyvää. Lähes vuo-sittain toteutamme hiki hatussa eri etuuk-sien muutoksia ja otamme vastaan uusia tehtäviä. Osa näistä vaatii suuria muu-

toksia käsittelyjärjestelmiin sekä henki-löstitietotaitoihin. Asiakaskunta, asi-oointitavat ja asiakkaan odotukset muut-tuvat. Hallinnon ja organisaation on vas-tattava niihin.

Yli 35-vuotisen Kela-urani aikana etuuskäsittely on muuttunut paperin pyö-rittelystä lähes sähköiseksi. 1970-luvul-la eläkeratkaisut koodattiin paperille ja naputeltiin sitten päätteelle. 1990-luvun puolivälissä Kela avasi omat internetsi-vut. 2000-luvun alussa hakemukset vie-ttiin sähköiseen asiakirjahallintaan. Töi-tä tasataan, etuuksia ja puhelinpalvelua hoidetaan valtakunnallisesti.

Asiakas voi hakea monia etuuksia ver-kossa. Päätös ei silti aukene hänelle yh-tään paremmin kuin ennenkään, jos etuuden perusteet jäävät epäselviksi. Etuuslainsäädännön yksinkertaistamisen

lisäksi tarvitaan lomakkeiden, kirjeiden ja päätösten, asiakaspalvelun ja -viestin-nän selkeyttämistä. Koko Kela on muu-toksessa mukana.

Työntekijöille jatkuva muutos voi olla stressaavaa, kun johtaminen ja organi-saatio menevät aika ajoin uusiksi. Kär-simättömät odottavat nopeaa käännös-tä, kun taas vastarannan kiisket pyrkivät pitämään laivaa paikoillaan. Ydintehtävä voi hukkaa myllerryksessä.

Muuttuva Kela tarvitsee selkeän strategi-an, jota noudattaa. Se pitää myös viedä läpi koko organisaation, jotta se tuo toivottu-ja tuloksia. Nyt muutosstrategiat on koot-tu yhteisen ”katon” alle. Tavoite on asetet-tu, ja laivan kääntyminen on alkanut. ■

Hilka Nakari

Kirjoittaja on Kelan tiedottaja.



Kohti uutta Kelaa

Meneillään on suuri muutos Kelan toiminnassa. Kaikki apu ja tuki yhteistyökumppaneilta on tarpeen ja tervetullutta.

Kelan strategia on uudistunut, ja nyt olemme viemässä sitä käytäntöön monen kunnianhimoisen uudistushankkeen avulla. Meneillään on suuri muutos Kelan toiminnassa.

Toiminta-ajatuksemme on edelleen vanha tuttu ”Elämässä mukana – muutoksissa tukena”. Visio sen sijaan on uusi. Sen mukaan Kela tarjoaa parasta palvelua, sosiaalista turvaa ja elämän voimaa.

Strategiamme ja meneillään olevat uudistushankkeet tähtäävät siihen, että parannamme asiakaspalveluamme, kehitämme Kelaa hyvinvoivaksi ja moderniksi työyhteisöksi ja kannamme entistäkin paremmin vastuumme sosiaaliturvan tuottajana. Uuden strategian ja sitä toteuttavien hankkeiden kokonaisuutta kutsumme nimellä ”Kohti uutta Kelaa”. On tärkeää, ettei strategia jää korulauseiksi vaan näkyy myös arjen tasolla asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneillemme.

TAVOITTEENAMME ON, ETTÄ asiointi Kelassa on mahdollisimman helppoa, olemme kätevästi tavoitettavissa ja parannamme palvelutapojamme. Näihin tavoitteisiin tähdätään uudistamalla etuus- käsittelyjärjestelmät, kehittämällä asiakkuudenhallintaa ja prosesseja sekä selkeyttämällä hakemuslomakkeita, kirjeitä ja päätöksiä. Nämä uudistushankkeet ovat jo käynnissä.

Asiakkaitten tarpeet ovat erilaisia. Yksi yhteinen tekijä niissä on se, että halutaan mutkatonta asiointia. Ei turhia kysymyksiä seikoista, joiden jo pitäisi olla Kelan tiedossa, ei liikaa lisäselvityksiä, ei monenkertaista tarkistamista. Tähän tarvitaan yhteistyökumppaneittemme apua ja prosessien kehittämistä muuallakin kuin Kelassa. Esimerkiksi lääkärintodistuksia joudumme peräämään paperilla niin kauan kuin emme saa niitä sähköisinä.

Palveluverkkoa kehittämällä varmistamme, että asiakas saa pal-

velua parhaiten tilanteeseen sopivaa kanavaa myöten mutta samalla Kelan ja koko kansantaloutemme kannalta tehokkaasti ja taloudellisesti. Asiakas voi valita itse palvelukanavan, mutta pyrimme siihen, että yksinkertaisimmat asiat olisi helppoa hoitaa verkossa, kirjeitse tai puhelimitse. Monimutkaisissa tilanteissa tarjoamme mahdollisuuden varata aika toimistoon tai puhelinkeskusteluun,

jolloin asioita voidaan puida rauhallisessa ympäristössä keskustellen. Ajanvarauksesta voi jo nyt sopia toimistossa tai puhelinneuvonnassa. Piakkoin asiakas voi tehdä ajanvarauksen internetsivuillammekin.

MITÄ SITTEEN TARKOITTA, että Kela on vastuullinen sosiaaliturvan tuottaja? Ainakin sitä, että tuotamme tietoa päättäjille, teemme aloitteita sosiaaliturvan parantamiseksi ja kuulemme sidosryhmiämme, toimimme laadukkaasti ja tehokkaasti emmekä tarpeettomasti kuormita ympäristöämme. Mitä enemmän asioita hoidetaan verkossa tai puhelimitse, sitä vä-

hemmän täytyy matkustaa toimistoon, täyttää paperilomakkeita ja postittaa niitä edestakaisin. Asiainn helpottaminen säästää myös ympäristöä.

Tässä lehdessä kerromme Kelan toiminnan uudistumisesta erityisesti sinulle, joka edustat yhteistyökumppaneitamme. Sosiaalivakuutushan on Kelan sidosryhmille tarkoitettu julkaisu. Toivomme kommenttejesi siitä, olemmeko matkalla oikeaan suuntaan. Tarvitsemme sinun tukeasi ja ideoitasi yhteisten asiakkaittemme palvelun parantamisessa. ■

Liisa Hyssälä

Kirjoittaja on Kelan pääjohtaja.

Tutustu uuteen strategiaan ja osallistu yhteistyökumppaneillemme suunnattuun palautekyselyyn verkossa www.kela.fi/strategia.

”Ei turhia kysymyksiä seikoista, joiden jo pitäisi olla Kelan tiedossa, ei liikaa lisäselvityksiä, ei monenkertaista tarkistamista.”



Elämän- tarinoiden talossa

Kelan toimistoissa työntekijät ovat suomalaisen arjen asiantuntijoita. Työnantajana Kela on kuin aviopuoliso keski-ikänsä kriisissä: luotettava ja turvallinen, mutta voimakkaasti uudistuva.

TEKSTI Laura Kosonen KUVAT Juuso Noronkoski





Apua, mitä mä teen?” Kun asiakas avaa keskustelun Kelan tiskillä tällä repliikillä, palveluneuvoja **Jonna Nissinen** tietää, että edessä on haaste. Nissisen tehtävä on kartoittaa asiakkaan elämäntilanne ja selvittää, mitä Kela voisi hänelle tarjota. Palveluneuvojan täytyy tuntea kaikki Kelan etuudet ja niiden myöntämisperusteet yleisellä tasolla.

Neuvoton asiakas saattaa olla hädissään ja ahdistunut. ”Kurjinta on silloin, kun asiakkaalla on hätä, mutta Kela ei voi tarjota apua. Silloin ohjaan asiakkaan muualle, esimerkiksi sosiaalivirastoon tai TE-toimistoon”, sanoo Myyrmäen toimistossa Vantaalla työskentelevä Nissinen.

Asiakaspalvelija kuulee Kelassa monenlaisia elämäntarinoita. Nissinen kohtaa tiskillä asiakkaan, mutta asiakasta vastassa on järjestelmä. Joskus turhautuneisuus ryöpsähtää työntekijää kohtaan niin, että tiskille asennetulle turvalasille on tarvetta. On-

neksi asiakaspalvelija saa myös positiivista palautetta.

”Palkitsevinta on, kun vihaisena tullut asiakas lähteekin hyvällä mielellä pois”, Nissinen sanoo. ”Tätä työtä tehdään omalla persoonalla ja tunteella.”

Käyttöjärjestelmä uudisti ajattelun

Jonna Nissinen kokee, että hän on auttamisammattissa. Tavoitteena on löytää jokaiselle ihmiselle hänen tilanteeseensa parhaat ratkaisut.

Samaa mieltä on myös asiakassihteeri **Minna Rissanen**, etuuskäsittelijä Myyrmäen toimiston eläketiimistä. Rissanen tekee päätöksiä kaikista Kelan myöntämistä eläkkeistä.

”Elämän koko kirjo on täällä”, Rissanen sanoo ja osoittaa tietokonettaan työhuoneensa nurkassa. Etuuskäsittelijöiden työpöydät eivät enää täyty paperipinoista, vaan kaikki hakemukset liitteineen tulevat käsiteljiöille sähköisesti. Eläkepäätös on mo-

nimutkaisen palapelin lopputulos. Työ on haastavaa sekä sisällöllisesti että teknisesti.

”Olen ollut talossa kolme vuotta. Nyt voin siirtyä vähitellen vaikeampiin tapauksiin, mutta opittavaa on vielä paljon”, Rissanen sanoo.

Tietotekniikan opettelu vie oman aikansa. Marraskuun alussa Kelassa siirryttiin käyttämään uutta tietojärjestelmää. Nissinen ja Rissanen kuvailevat, kuinka aivot täytyy ohjelmoida uudelleen päivittäiseen työntekoon.

”Työn ajatus ja tekemisen rytmi muuttuvat täysin”, Minna Rissanen kuvailee. Eläketöissä käytetään tällä hetkellä rinnakkain kahta eri tietojärjestelmää.

”Asiakaspalvelua uusi järjestelmä helpottaa ja sujuvoittaa”, Jonna Nissinen kehuu.

Verkkosoiointi kehittyi lähivuosina

Rissanen ja Nissinen kuvailevat työnantajansa kuin esimerkillistä aviomiestä: Kela on luotettava ja turvallinen.



Jonna Nissinen (ylh.) työskentelee Myyrmäen toimistossa palveluneuvojana. **Minna Rissanen** käsittelee eläkehakemuksia.

”Ja täytyy todeta, että nykyisin myös todella uudistuva”, Rissanen lisää. Niin kuin pitkässä avioliitossa, myös Kelassa kumppanin muuttuminen tuo suhteeseen sekä haasteita että uudenlaista draivia.

Viime vuosi oli Myyrmäen eläketiimille raskas. Kevään aikana tuli voimaan takuueläke. Lisäksi koko Suomen perhe-eläkkeiden regressipäätökset tulivat hoidettaviksi Myyrmäen Kelassa (regressi = perintäpäätökset). Tiimi loi itse työtapsansa. ”Olen aidosti ylpeä siitä, miten saimme homman pyörimään”, Minna Rissanen iloitsee.

Jonna Nissinen kuvailee, että asiakaspalvelu vaatii jatkuvaa oman osaamisen päivittämistä. Uusia ohjeistuksia ja lakimuu-toksia tulee usein. Yhä useampi Kelan asiakas jättää hakemuksensa sähköisesti, mutta

Jonnan työpäivä

8.15 Päivä alkaa aamukahvilla ja työväli-neiden herättelemisellä alkavaan päivään. Keskustellaan päivän etenemisestä työto-vereiden kanssa.

8.30 Palvelupäällikkö tulee pyytämään kaikki paikalla olevat palveluneuvoajat pika-palaveriin. Aiheena on mystery shopping -tutkimuksen tulokset. Palaute on onneksi hyvää, vaikka kehitettävääkin löytyy.

9.00 Toimisto aukeaa, aamu on rauhalli-nen. Työfysioterapeutti tulee tarkistamaan työpisteiden ergonomian ja antaa vinkkejä hyvän työasennon löytämiseen.

10.30 Ensimmäinen ruokavuoro lähtee syömään. Tällä viikolla olen ensimmäisessä vuorossa, ja kollegani Katrin kanssa läh-demme kiinalaiseen ravintolaan.

11.15 Lounaan jälkeen asiakkaita on aamuun verrattuna selkeästi enemmän. Joku palveluneuvojista käy silloin tällöin ”aulaamassa” eli tarjoamassa apuaan nopeissa asioissa vuoronumeroaan odotta-ville asiakkaille.

14.00 Päiväkahvin jälkeen on yleensä uusi ruuhka-aika. Omaa asiakaspalveluani hidastaa ongelma järjestelmään kirjautu-misessa. Soitan asiakaspalvelun IT-tukeen, ja homma hoituu kuntoon. Asiakkaiden asiat liittyvät Kelan etuuksiin laidasta lai-taan: päätöksen selventämistä, maksutie-tojen kyselemistä, todistusten pyytämistä, hakemuksien jättämistä ja epäselvien koh-tien selittämistä.

16.00 Toimisto suljetaan, ja sisälle ehtineet asiakkaat palveillaan loppuun. Mietin, että olipas mukava päivä, vaikkakin hieman hektinen. Asiakaskohtaamisista jäi positiiv-inen mieli, ja koen onnistuneeni työssäni. Tänään lähdän viimeisenä toimistosta, joten sammutan valot ja lukitsen ovet.

Minnan työpäivä

Töissä hiukan ennen klo 8:aa. Mukillinen kah-via, jotta lähdän käyntiin ja sitten hommiin:

8.00–10.45 Olen ”aputyttönä” tekemässä ajopäivää odottamassa olleita kansaneläk-keen tarkistuksia, jotka kuuluvat perhe-elä-keregressin piiriin. Ajopäiväfilis on hieman hektinen, sillä on tärkeää, että saamme kaiken tehdyksi päivän aikana.

10.45–11.30 Regressivaatimusten faksa-usta työeläkelaitoksiin ja muun regressi-päätöksistä tulevan jälkityön, mm. skanna-uksen ja seurantatöiden, hoitamista.

11.30 Vatsa vaatii täydennystä sisuksiin, joten lähdän lounaalle. Tänään lähiravinto-lassa on tarjolla kalaa.

12.15 Aloitan työvuorolistan mukaisen työn eli regressipostin hoitamisen. Vastailen sähköposteihin, faksaan regressin ennak-koilmoituksia työeläkelaitoksiin ja hoidan maksupalvelusta tulleita toimeksiantotöitä.

13.00 Ohjelmassa olisi taukojumppa, mutta se jää tänään väliin.

13.45 Kahvilla taukotilassa käy melkoinen pulina, ja ajatustenvaihtoa on yhden jos toisenkin kanssa.

14.00 Tiimipalaverissa pohdimme, että uusi käyttöjärjestelmä Oiwa aiheuttaa haastetta eläket yön kuvioihin. Yhdessä tut-kimme prosessiohjetta ja koitamme saada käytäntöä toimivaksi. Käsittelemme myös haastavia eläketapauksia, joiden ratkaise-miseksi tarvitaan apua lain tai ohjeen tul-kintaan sekä tekniikkaan. Tunti ei riitä, joten palaveri venähtää hieman.

15.20 Jatkan toimeksiantotöiden tekoa.

16.15 On aika lähteä kotiin. Päivä oli aika hektinen, mutta mukavan vaihteleva. Koti-matkalla työasiat unohtuvat vähitellen. Kotona kahden teinitytön äitiä odottavat uudet haasteet.



tietoturvasyistä liitteet täytyy edelleen toimittaa paperilla – toistaiseksi.

Lähivuosina Kela kehittää voimakkaasti verkkoasiointia, sillä odotettavissa on, että toimistoasiointi vähenee ja verkkoasiointi kasvaa. Tällä hetkellä Kelalla on ympäri Suomen 218 toimistoa. Kelalaisia on yli 6 000, ja henkilöstön keski-ikä oli viime vuonna 46,7 vuotta.

Mitä Kelan kentätöntekijät sitten muuttaisivat omissa työssään? Kysymys vetää Jonna Nissisen ja Minna Rissasen hiljaiseksi, mutta sitten Nissinen keksii:

”Muuttaisin lait sellaisiksi, että asiakkaan olisi niitä helpompi ymmärtää ja myös meidän yksinkertaisempaa tehdä päätöksiä.”

Rissanen on samaa mieltä, ja niin taitaa olla suurin osa asiakkaista ja lakeja säätelevistä poliitikoistakin. Yksittäisiä asioita uudistamalla kokonaisuutta on hankala saada toimivaksi, sillä sosiaalivakuutusjärjestelmä on rakentunut vuosikymmenten kuluessa. Ehkä suurin tulevaisuuden haaste on saada etuuspaletti vastaamaan tämän päivän tarpeita – työelämä, elämäntavat ja asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet.

Urapolkua kulkemassa

Minna Rissanen toivoo, että uudistustyössä pidettäisiin mielessä, miten työ tehdään kentällä.

”Asioinnista pyritään tekemään asiakkaalle mahdollisimman sujuvaa. Se on hyvä tavoite, mutta

oli tärkeää miettiä myös, miten työntekijät voivat tarjota asiakkaalle hyvän palvelun.”

Nissinen ja Rissanen kokevat, että Kelan työorganisaatio on vielä turhaa hierarkiaa. Joskus tuntuu, että asiat voisi hoitaa yksinkertaisemmin. Seuraavien kolmen vuoden aikana Kelan henkilöstöstrategian tavoitteena on sparrata Kelasta ”yhdessä tekemisen ja kehittymisen huipputyöpaikka”.

Minna Rissanen ja Jonna Nissisen mielestä päivittäiseen työhön tuovat mielekkyyttä hallinnan tunne ja hyvä työporukka. Eläketiimissä sovitaan etukäteen työtehtävät kullekin viikolle. Henkilökohtainen vuosittainen tulostavoite aikatauluttaa työntekoa. Minna Rissanen mielestä tavoitteet ovat pääosin realistiset.

”Tykkään tehdä töitä rivakalla tahdilla. Huolellisuus täytyy silti säilyttää, sillä vir-

heet ovat hyvin ikäviä asiakkaille – Kelan rahoja odotellaan.”

Jos joku tiimiläisistä joutuu olemaan pitkään poissa, työtaakka tuntuu toisilla, sillä päätöksiä tekemään ei voi palkata keikkatyöläisiä.

Jonna Nissiselle stressiä työssä aiheuttaa ajoittainen kiire. Myyrmäen toimisto on Vantaan vilkkain. Nissinen on vasta työuransa alussa. Hänen mielestään Kela voi tarjota mielenkiintoisen urapolun.

”Viiden vuoden kuluttua näen itseni Kelassa, ehkä esimiestehtävissä. Kun työkokemus ja elämäkokemus tästä kasvavat, haluan lisää vastuuta ja haasteita.”

Myös Minna Rissanen tuntee olevansa oikeassa paikassa. Pankki- ja hoitoaloilla työskennellyt lähihoitaja saa käyttää Kelassa monipuolisesti ongelmanratkaisukykyään.

”Olen vasta polkuni alussa. Näen itseni viiden vuoden kuluttua tässä tiimissä, ja silloin olen jo tosi pro”, Rissanen nauraa.

Sitä paitsi työllä on selkeä tarkoitus – ihmisten palveleminen. Sillä voimalla Minna Rissanen tarttuu työhuoneessaan jälleen uuteen elämäntarinaansa. Ja sen vuoksi Jonna Nissinen sanoo asiakkaalle heti tervehtimisen jälkeen: ”Kuinka voin auttaa?” ■

Kelalaisten keski-ikä on 46,7 vuotta.

Mikä mielestäsi on tärkeintä Kelan uudessa strategiassa?

Vastaamassa neljä Kelan hallituksen jäsentä.



Rauno Ihalainen
Johtaja, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri

Pidän tärkeänä, että strategiassa tunnistetaan kansalaisten eriarvoistumisen kehitys ja sen tuoma haaste Kelalle. Strategia korostaa sellaisten ratkaisujen etsimistä, jotka tukevat myönteisellä tavalla kansalaisten hyvinvointia eri elämäntilanteissa. Kelan on oltava myös henkilöstölle mielenkiintoinen, kehittyvä ja uusia haasteita tarjoava työpaikka.



Elli Aaltonen
Ylijohtaja, AVI

Tärkeintä on onnistua yhteiskunnallisessa vaikuttavuudessa eli siinä, miten Kelan palvelut onnistuvat parantamaan kansalaisten hyvinvointia. Tähän liittyy myös entistä parempi palvelukyky, palvelun yhtenäisyys ja nopeus sekä päätösten ymmärrettävyys. Lähivuosina Kelassa toteutetaan prosessijohtaminen ja iso Arkki-hanke, joissa asiakasnäkökulma on keskeinen.



Katja Veirto
Sosiaaliasioiden päällikkö, SAK

Strategiassa on tärkeintä asiakasnäkökulman korostaminen. Tärkeää on myös se, että strategia on tiivis ja selkeä. Tällöin toimintaa on helppoa peilata siihen.



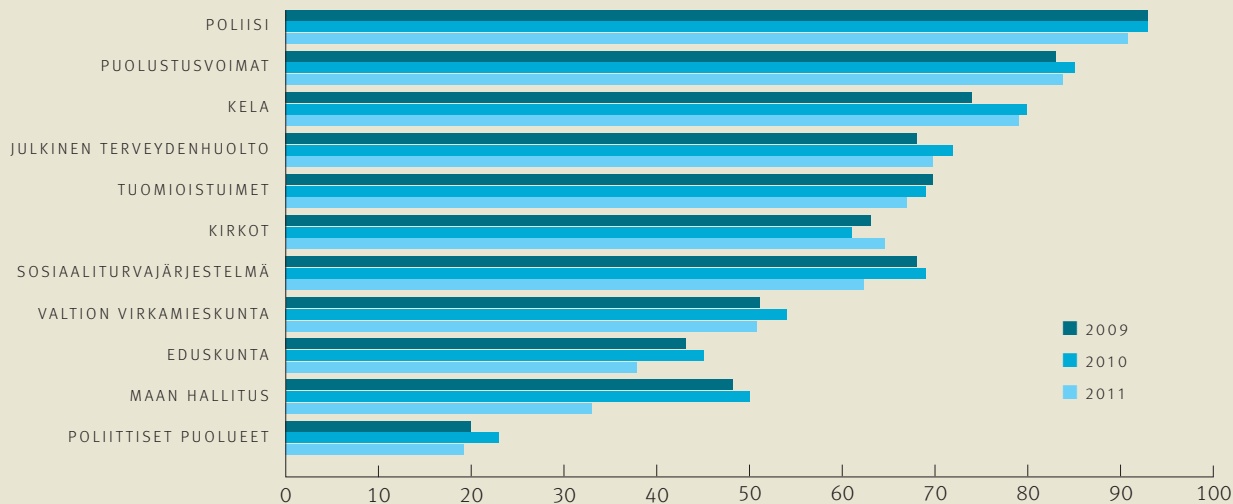
Timo Sipilä
Johtaja, MTK

”Elämässä mukana – muutoksissa tukena” kertoo minusta asian ytimen: haluamme kehittää Kelaa asiakaslähtöisesti ja asiakkaan tarpeet entistä paremmin huomioiden.

Satu Kontiainen

LUOTTAMUS YHTEISKUNNALLISIIN INSTITUUTIOIHIN VUOSINA 2009–2011

Osuus vastaajista, jotka luottavat instituutioon paljon tai erittäin paljon (%).



Luottamusta herättävä Kela?



MIKKO NIEMELÄ

Johtava tutkija
Kelan tutkimusosasto

LUOTTAMUS ERI MUODOISSAAN on useiden tutkimusten mukaan erityisen vahvaa Pohjoismaissa. Tätä on selitetty verrattain pienillä tuloeroilla, protestanttisella perinteellä, maiden vauraudella, etnisellä yhteneväisyydellä sekä hyvällä hallinnolla. Tutkimukset ovat lisäksi osoittaneet, että hyvinvointijärjestelmien luonteella on yhteys luottamukseen.

Kelan tutkimusosaston TNS Gallupilla teettämien kansalaiskyselyjen mukaan suomalaisten luottamus erilaisiin yhteiskunnallisiin instituutioihin vaihtelee huomattavasti sen mukaan, mistä instituutiosta on kyse (kuvio). Yli 80 % suomalaisista luottaa paljon tai erittäin paljon poliisiin ja puolustusvoimiin. Heikointa luottamus on puolestaan poliittisia instituutioita – eduskuntaa, hallitusta ja puolueita – kohtaan.

Kela sijoittuu eri instituutioiden vertailussa kolmanneksi – hieman vajaat 80 % vastaajista luottaa Kelaan paljon tai erittäin paljon. Institutionaalisen luottamuksen keskikastissa ovat julkinen terveydenhuolto, tuomioistuimet, kirkot sekä sosiaalitur-

vajärjestelmä. Vuosien 2009 ja 2011 välinen vertailu osoittaa lisäksi, että kovinkaan suuria muutoksia luottamuksessa ei ole tapahtunut. Maan hallituksen luottamuksen romahtaminenkin on selitettävissä sillä, että vuoden 2011 kysely ajoittui kesäkuulle, jolloin hallitusta oltiin vasta muodostamassa.

Luottamusta Kelaan voidaan pyrkiä selittämään joko yksilötason demografisilla ja sosioekonomisilla tekijöillä tai Kelaan, sen etuuksiin ja toimeenpanoon liittyvillä tekijöillä. Kelaan luotetaan varsin paljon kaikissa väestöryhmissä. Yksilötason tekijöistä sukupuoli, ikä, koulutus, tulot tai työmarkkina-asema eivät ole tilastollisesti merkitsevissä yhteydessä luottamuksen kanssa. Myöskään puoluekannatuksella tai sillä, missä päin Suomea ja minkä tyyppisessä kunnassa vastaaja asuu, ei ole merkitystä.

Luottamus vaihtelee kuitenkin eri sosioekonomisten asemien välillä. Yli 90 % maanviljelijöistä luottaa Kelaan paljon tai erittäin paljon. Myös opiskelijoiden luottamus on keskimääräistä korkeampaa. Kela herättää sen sijaan vähiten luottamusta yrittäjien keskuudessa. Silti yrittäjistäkin yli 60 % luottaa Kelaan.

Kelassa tavalla tai toisella asioineiden luottamus on hieman korkeampaa kuin niiden, jotka eivät ole asioineet Kelassa. Tämä yhteys ei kuitenkaan ole tilastollisesti merkitsevä. Myös sillä, mitä etuutta tai palvelua asiointi koskee, on pieni merkitys.

Keskimääräistä enemmän Kelaan luottavat ne, joiden asiointi koski sairaanhoitokorvauksia, lapsiperheiden etuuksia, opintoetuuksia, kuntoutusta sekä Kela-korttia tai eurooppalaista sairaanhoitokorttia. Vastaavasti ne, joiden asiointi koski sairauspäivärahaa, Kelan eläkkeitä tai työttömyyskorvauksia, luottavat keskimääräistä vähemmän Kelaan.

Näistä tilastollisesti merkitseviä eroja oli kuitenkin vain sairaanhoitokorvauksilla ja Kelan eläkkeillä. Luottamuksella ei ole yhteyttä siihen, mitä palvelukanavaa asiakas käytti.

Toimeenpannessaan etuuksia Kela ei pysty vaikuttamaan niiden tasoon ja saamisen ehtoihin. ei ole kitsas eikä liian antelias, eikä se jaa etuuksia liian löysin tai tiukin perustein. Näistä asioista päättävät lainsäätäjät.

Etuuksien riittävyys on kuitenkin yhteydessä Kelaan koskevaan luottamukseen. 87 % niistä Kelassa asioineista, joiden mielestä heidän saamansa tuki oli riittävää, luottaa Kelaan paljon tai erittäin paljon. Luottamus Kelaan putoaa kuitenkin yli 10 prosenttiyksikköä, jos tuen taso oli riittämätöntä tai asiakas ei saanut tukea lainkaan.

Tulosten valossa tuntuu kiistämättömältä, että myös Kelan aktiivinen osallistuminen toimeentuloturvasta käytyyn keskusteluun ja huolehtiminen etuuksien tason riittävydestä on sen intressien kannalta myönteistä toimintaa. ■





Kela helpottaa etuuksien hakemista

Kelan uusi strategia painottaa asiakasnäkökulmaa ja asiointin laadun kehittämistä. Konkreettisia askelia valittuun suuntaan otetaan jo tänä vuonna. Lomakkeista muokataan selkeämpiä ja puhelinasiointia ja asioiden hoitamista verkossa parannetaan.

TEKSTI Hanna Moilanen KUVITUS Vesa Sammalisto KUVA Nana Uitto



Uudistuva Kela ymmärtää strategiansa mukaan asiakastaan sekä kehittää asiointin laatua ja tehokkuutta. Kelan omalle henkilöstölle annetuissa lupauksessa korostuvat yhdessä tekeminen, kehittyminen ja hyvinvointi.

Strategia ei ole jäämässä sanahelinäksi, vaan kehittämishjelmat ovat jo käynnistyneet. Uudistustyössä edetään samanaikaisesti usealla rintamalla, koska keskenään hyvinkin erilaisia asiakkaita on paljon.

Periaatteessa me kaikki Suomessa asuvat olemme Kelan asiakkaita jossain vaiheessa elämäämme. Myös ulkomailla asuvat voivat kuulua Suomen sosiaaliturvan piiriin ja saada Kelalta etuuksia.

Kelan toimistoverkon karsiminen luo osaltaan paineita lisätä sekä sähköistä että puhelinasiointia. Konkreettisten tavoitteiden taustalta heijastuu pyrkimys laajempaan toimintakulttuurin muutokseen. Tähän asti aloite asioiden hoitoon on tullut asiakkaalta. Nyt pohditaan, voisivatko Kelan työntekijät ottaa yhteyttä asiakkaaseen entistä useammin.

Tavoitteena on myös vähentää hakemusten liitteiden ja lisäselvitysten määrää. Tämä edellyttää tiedostettua luottamista asiakkaisiin ja heidän antamiinsa tietoihin.

Asiakkaita testaavat uudet lomakkeet

Selvityksen mukaan yli kolmasosa Kelan asiakkaista ei osaa täyttää nykyisiä lomakkeita ilman tukea. Tämä ruuhkauttaa asiakaspalvelua, koska ihmiset soittavat tai tulevat toimistoon pyytämään apua lomakkeiden täyttämiseen.

Seuraavan kolmen vuoden aikana lomakkeet uudistetaan täysin. Urakka on melkoinen, koska hakulomakkeita on 250. Kun tähän lisätään eri kieliversiot, päästään jo 600 erilaiseen lomakkeeseen.

”Keräsimme palautetta asiakkailta siitä, mitkä asiat ovat tuntuneet lomakkeissa vaikeilta. Muutokset on suunniteltu palautteen pohjalta”, projektipäällikkö **Pirjo Tikka** kertoo.

Uusien lomakkeiden kirjasinkoko on suurempi, niin että heikönäköisempikin pystyy lukemaan niitä. Lomakkeiden rakennetta ja otsikointia on selkeytetty. Vaikeaselkoisia Kelan termejä karsitaan niin paljon kuin lainsäädännön asettamissa rajoissa on mahdollista.

”Pyrimme myös vähentämään sellaisia kysymyksiä, joihin on

vastaus valmiina joko Kelan omissa tietokannoissa tai saamme vastauksen yhteistyöverkoston kautta”, Tikka lisää.

Ensimmäisenä uudistuvat yleisen asumistuen, sairauspäivärahan ja kahden erilaisen vammaistuen lomakkeet, jotka otetaan käyttöön portaittain tämän vuoden aikana. Tavallisimmat lomakkeet saadaan päivitettyä uuteen muotoon vuoden 2013 loppuun mennessä.

”Kelan oma henkilöstö on ollut laajasti mukana lomakkeiden kehittämistyössä alusta asti. Lisäksi asiakkaat pääsevät testaamaan uudet lomakkeet ennen niiden ottamista laajempaan käyttöön”, Tikka linjaa.

Toistaiseksi on kokeiltu kolmea erilaista testaustapaa. Ryhmämallisissa kuusi henkilöä täyttää lomaketta ja keskustelee samalla sen

täytöstä. Toinen testaus on pyörinyt internetissä yhteisenä keskusteluna, johon Kelan työntekijä voi lisätä kysymyksiä. Kolmannessa mallissa yksittäinen testaja täyttää lomaketta ja kertoo samalla ääneen, millaisia ajatuksia hänelle herää.

”Tavoitteena on myös vähentää lomakkeita, mutta tämä voi olla haastavaa. Joskus on helpompaa täyttää kaksi lyhyempää lomaketta kuin yksi pitkä”, Tikka pohtii.

Selkeistä lomakkeista on hyötyä asiakkaan lisäksi myös Kelassa tehtävälle ratkai-

sutyölle. Asiakas saa päätöksen nopeammin, kun asia voidaan ratkaista ilman lisäselvityksiä. Lisäksi asiakaspalvelussa voidaan keskittyä monimutkaisempien kysymysten selvittelyyn rauhassa, kun lomakkeiden täyttöneuvonta ei vie niin paljon aikaa.

Asiat kuntoon puhelimesta

Takuueläkettä on voinut hakea suullisesti puhelinsoitolla viime keväästä lähtien. Noin viidennes kaikista takuueläkkeen lähes 120 000 hakemuksesta on jätetty puhelimesta.

Käytännössä asiakas soittaa Kelan yhteyskeskukseen, jossa palveluneuvoja kysyy ja täyttää vastaukset hakulomakkeen kysymyksiin. Suunnitelman mukaan myös vanhuuseläkettä voi hakea puhelimesta keväästä alkaen.

Nyt pohditaan puhelinasioinnin laajentamista uusiin etuuksiin ja asiakasryhmiin.

”Lopullista päätöstä puhelinasioinnin piiriin tulevista palveluista ei ole vielä tehty. Pyrimme kehittämään puhelinasiointia erityi-

Yli kolmasosa
Kelan asiakkaista
ei osaa täyttää
nykylomakkeita
ilman tukea.



Pirjo Tikalla (vas.), Jaana Carteniuksella ja Heli Santamalalla on jokaisella oma kehittämisprojekti mutta yhteinen tavoite: vähemmän paperiä, helpompaa asiointia.

sesti niille asiakasryhmille, joille sähköinen hakeminen ei eri syistä sovellu”, sanoo Eläke- ja toimeentuloturvaosaston etuuspäällikkö **Heli Santamala**.

Kaikilla ei ole taitoa, tahtoa tai varaa verkkواسointiin. Lisäksi verkkopalvelu vaatii tunnistautumisen pankkitunnuksilla. Jos tunnukset puuttuvat, ei asiointi verkossa onnistu.

Tulevaisuudessa myös Kelan työntekijät tarttuvat luuriin entistä useammin ja soittavat asiakkaalle. Esimerkiksi lapsen syntymä vaikuttaa ruokakunnan kokoon ja sitä kautta asumistuen määrään. Perheillä on paljon muutakin mietittävää lapsen syntymän jälkeen, ja tuen tarkistus usein unohtuu.



Parhailtaan kokeilussa on malli, jossa etuuskäsittelijä soittaa asiakkaalle, tarkistaa tilanteen ja tekee ratkaisun saman tien puhelimesta.

”Testaamme Kelan suunnalta tulevaa yhteydenottoa kahden kuukauden ajan eri vakuutuspiireissä. Jos tulokset ovat hyvät, käytäntö laajennetaan koko maahan. Sen jälkeen mietitään, voisiko saman toimintatavan ottaa käyttöön muihinkin muutostilanteisiin”, Santamala kertoo.

Lainsäädäntö asettaa omat rajansa kehittämistyölle. Esimerkiksi työttömyysturvaa täytyy lain mukaan hakea kirjallisesti.

Myös liitteet perille sähköisesti

”Liitteiden ja yksityisviestien lähettäminen sähköisesti Kelaan onnistuu juhannukseen mennessä”, lupaa kehittämispäällikkö **Jaana Carlenius**.

Tähän asti liitteet on pitänyt lähettää postissa, vaikka olisi jättänyt hakemuksen verkkopalvelun kautta.

Samalla otetaan käyttöön mahdollisuus lähettää vapaamuotoisia viestejä suojatussa yhteydessä Kelaan. Kelan työntekijä vastaa lähetettyihin viesteihin myöhemmin puhelimitse. Tietoturvasyistä asiakas ei voi asioida Kelan kanssa normaalin sähköpostin kautta.

Tulevaisuudessa Kelan asiakas saa käyttöönsä myös henkilökoh-taisen sivun, jossa voi seurata omien hakemusten käsittelyä ja etenemistä. Uudistukselle ei ole vielä sovittu tarkempaa aikataulua.

”Toiveena on myös ollut, että sähköisen hakemuksen perille-lusta voisi saada kuittauksen. Tulevaisuudessa vahvistus voisi tulla asiakkaan omalle sivulle tai miksei myös tekstiviestillä”, Carlenius pohtii.

Keskusteluissa on myös sähköisen hakemuksen jättäminen toisen henkilön puolesta. Asiakaspalautteessa on toivottu, että hakemuksen voisi jättää esimerkiksi lapsen tai iäkkään omaisen nimissä.

”Tämä täytyy selvittää tarkkaan, että prosessi menee laillisesti oikein, Carlenius muistuttaa.

Syksyllä 2010 tehdyn selvityksen mukaan asiakkaat ovat melko tyytyväisiä Kelan verkkopalveluihin jo nyt. Valtaosa vastaajista pitää verkkواسointia helppona ja sujuvana käyttöä. Kaikkien vastaajien kouluarvosanojen keskiarvo oli 8. ■

Uudistukset käytännössä

Aino, 75, murehti etukäteen, miten takuueläkkeen hakeminen onnistuu. Kelan lähimpään toimipisteeseen on matkaa yli 40 kilometriä. Julkista liikennettä ei seudulla enää kulje, eikä Ainolla ole ajokorttia tai nettiyhteyttä. Apu löytyi puhelinasioinnista. Aino soitti Kelan puhelinpalveluun, jossa palveluneuvoja kyseli Aion elämäntilanteesta. Hakulomake saatiin täytettyä rauhassa keskustellen, ja Aion eläkeasiat tulivat kuntoon.

Opettajan sijaisuuksia tekevä yksinhuoltaja **Outi**, 27, on säännöllisesti kesäkuukaudet työttömänä. Hän hakee kesäisin työttömyyskorvausta työttömyyskassasta ja yleistä asumistukea Kelasta. Tähän asti Outi on tehnyt hakemuksen verkossa. Hakemukseen tarvittavat liitteet palkasta ja asuinkustannuksista Outi on kuitenkin joutunut kopsioimaan ja lähettämään kirjjekuoressa postin kautta tai viemään Kelan toimistoon. Kesästä 2012 alkaen Outi voi lähettää liitteet skannattuna suoraan verkon kautta.

Kelassa asioidaan vuosittain 3,1 miljoonaa kertaa toimistoissa ja yli 4 miljoonaa kertaa puhelimesta. Hakemista helpottamalla asiakkaiden yhteydenottojen arvioidaan vähenevän noin 20 %. Jos yksi asiointi kestää keskimäärin viisi minuuttia, se tarkoittaa lähes 120 000 säästyvää työtuntia vuodessa. Ainakin periaatteessa tämä aika vapautuu muuhun asiakaspalveluun ja kehittämistyöhön.

Hanna Moilanen

Toimisto sai parhaan arvosanan

Kela tutkii vuosittain asiakkaiden asiointikokemuksia yhteistyössä TNS Gallupin kanssa. Kesä-heinäkuussa 2011 tehtiin noin tuhat puhelinhaastattelua.

Kyselyn perusteella selvä enemmistö suomalaisista (61 %) on viimeisten 12 kuukauden aikana asioinut Kelan kanssa. Naiset, keski-ikäiset, työttömät ja pienituloiset ovat asioineet muita useammin.

Useimmiten Kelassa asioinnin syynä on ollut sairaanhoito-, lääke- tai matkakorvaus (55 %). Yleisimmin asiakkaat saavat korvauksen suoraan palveluntarjoajalta, esim. lääkäriasemalta tai apteekista (49 %). Kelan kanssa asioineista 44 % on käynyt itse toimistossa. Asiointi verkossa on melko yleistä (29 %). Verkkواسointi on lisääntynyt etenkin ikääntyneimpien ryhmien keskuudessa, ei nuorempien.

Arvosana-asteikolla 4–10 Kelan toiminta saa yleisarvosanaksi 7,51. Se on parempi kuin TE-toimiston, sosiaalitoimiston ja terveyskeskuksen arvosana mutta heikompi kuin esimerkiksi apteekin, oma pankin ja vakuutusyhtiön. Yleisarvosana Kelassa asiointien keskuudessa (7,58) on korkeampi kuin niiden keskuudessa, jotka eivät ole asioineet (7,39).

Eri palvelumuodoista parhaan arvosanan sai asiointi Kelan toimistossa (8,08). Myös verkkopalvelut ja yhteispalvelupisteet saivat lähes kahdeksikon (7,92).

Kaksi viidestä (40 %) sanoo, että Kelan etuuksien hakeminen on vaivatonta. Aika moni (37 %) on kuitenkin päinvastaista mieltä asiasta. Eläkeikäiset, nuoret alle 25-vuotiaat, opiskelijat ja eläkeläiset pitävät etuuksien hakemista keskimäärää vaivatommampana. Nuoret aikuiset, työntekijät ja yrittäjät kokevat tämän hankaluuksia etuuksien hakemisessa.

Minna Latvala

Miksi tietojärjestelmä uudistus kestää 10 vuotta?

Kelan päätökset ratkaistaan 40:llä eri tietojärjestelmällä ja niihin liittyvällä 90 tukijärjestelmällä. Kela uudistaa kaikki järjestelmät Arkkiksi nimetyssä hankkeessa seuraavien kymmenen vuoden aikana. Hankejohtaja **Marjukka Turusen** mukaan aikataulu on haastava.

1 MITÄ JÄRJESTELMIÄ UUDISTETAAN?

”Arkki-hankkeessa uudistetaan kaikki Kelan etuustietojärjestelmät, joilla ratkaisuja tehdään. Uudistuksen kohteena ovat esimerkiksi opintotuki-, vanhempainpäiväraha- ja vammaisetuusjärjestelmät.

Uudistuksessa ovat mukana myös lukuisat tukijärjestelmät, kuten takaisinperintä, myönnettyjen etuuksien maksaminen ja asiakkuudenhallinta.”

2 MIKSI UUDISTAMINEN KESTÄÄ 10 VUOTTA?

”Järjestelmien rakentaminen ja uudistaminen kestää niiden koosta riippuen 1–3 vuotta, joskus jopa 4 vuotta. Kun uudistettavana on samanaikaisesti useita järjestelmiä, jopa 10 vuotta on erittäin haasteellinen aikataulu. Esimerkiksi Norjassa pelkkä eläkejärjestelmän uudistus kesti 6 vuotta.

Järjestelmät sovitetaan uuteen tekniseen arkkitehtuuriin, joka on monimutkainen ja vaatii ohjelmien keskinäistä integraatiota. Alkuvaiheessa kuluu aikaa siihenkin, että rakennetaan uudet toimintatavat, linjataan arkkitehtuuriasiat ja hiotaan menetelmät ja välineet kuntoon.”

3 MITEN JÄRJESTELMÄUUDISTUKSET NÄKYVÄT KELAN ASIAKKAILLE?

”Toimintamme vaikuttaa vuosittain miljoonien suomalaisten arkeen, joten asiointiin pitää olla sujuvaa. Verkkopalveluista tehdään uudistuksessa nykyistä helppokäyttöisemmät ja niihin liitetään uusia toimintoja.

Uudistuksen ansiosta Kelan palvelu siis paranee ja asiointi helpottuu. Automaation lisääntyessä myös ratkaisuaajat lyhentyvät eli asiakkaat saavat päätökset nopeammin.”

4 MITÄ TEETTE, JOS UUDET JÄRJESTELMÄT EIVÄT TOIMI?

”Kelan järjestelmien on toimittava, joten emme voi ottaa huonosti toimivia käyttöön. Testaamme järjestelmät hyvin ja pilotoimme niitä ennen käyttöönottoa.



Marjukka Turusen vetämä Arkki-hanke käynnistyi virallisesti 1.1.2012, mutta hanketta on valmisteltu lähes kaksi vuotta.

Viime syksynä otimme käyttöön uuden järjestelmän, joka kokoaa yhteen tiedot asiakkaan saamista tuista ja yhteydenpidosta Kelan kanssa. Käyttöönotto sujui hyvin, vaikka käsittelijät joutuivat käyttämään rinnan vanhaa ja uutta järjestelmää.

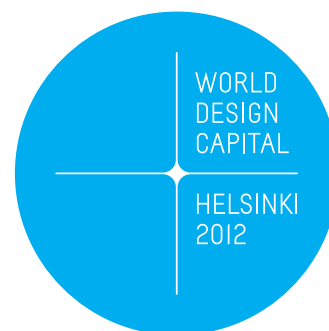
Rakennamme ydintoimintaamme liittyvät järjestelmät lisäksi pääsääntöisesti itse. Meillä on palkkalistoillamme satoja rautaisia it-ammattilaisia.”

5 MIKSI ARKKI ON MUKANA WDC-TEEMAVUODESSA?

”Helsinki yhdessä Espoon, Vantaan, Kautiaisten ja Lahden kanssa on maailman design-pääkaupunki vuonna 2012. Arkki-hanke koettiin WDC-hankkeessa mielenkiintoiseksi, koska designissa ei ole kyse pelkästään tavaroiden muotoilusta vaan myös palveluiden muotoilusta.

WDC-hanke tuo Arkille näkyvyyttä myös

kansallisesti ja kansainvälisesti. Arkki on suurin Kelassa koskaan toteutettu teknologian uudistamishanke ja mittakaavaltaan



myös kansainvälisesti huomattava. Vastaventyypistä julkista toimijaa, joka hoitaa keskitetysti koko maan sosiaaliturvan, ei nimittäin maailmasta löydy.” ■

Marika Leed



Ahkerasti ja asiallisesti asiakkaiden eduksi

Väistyvälle puheenjohtajalle Kela on asiantunteva työn ja toimeentulon puolustaja, joka ei käy poliittista arvokeskustelua.

TEKSTI Jussi Förbom KUVAT Annika Söderblom

Velipekka Nummikoski ottaa toimittajan vastaan valtioneuvoston linnassa ja muuntuu pääministerin valtiosihteeristä Kelan hallituksen puheenjohtajaksi. Tässä roolissa hän on toiminut vuodesta 2008. Maaliskuussa hän siirtyy RAY:n toimitusjohtajaksi ja luopuu samalla puheenjohtajuudesta.

Tuoreena puheenjohtajana hän kirjoitti tähän lehteen kolumnin, jossa totesi muun muassa näin: ”Sosiaaliälymystömme haluaa rakentaa tulevaisuuden yhteiskuntaa, jossa hyvinvointimme perustuu yhä enemmän muuhun kuin työn tekemiseen ja yrittämiseen. Siinä menee tällaisella arkiajattelijalla hämmästyksen sormi kummastuksen suuhun. Tämä älymystö unohtaa yhden varsin olennaisen seikan: mistä rahat?”

Hän sanoo kolumnin myötä havainneensa, että Kelassakin on henkilöitä, jotka ajattelevat sosiaaliturvan kehittämisen suunnasta toisin kuin hän. Hän ei ole kuitenkaan muuttanut mielipidettään työn ja toimeentulon suhteesta.

”Jos se hämärtyy, yhteiskunnan kantokyky romahtaa. Niin ei voi olla, että kaikille taataan toimeentulo esimerkiksi kansalaispalkalla ja sen lisäksi voi tehdä töitä. Etuudet tulevat mukaan vasta, kun työstä saatava toimeentulo häiriintyy.”

Asiantuntijuutta, ei arvovalintoja

Työkeskeinen pragmatismi luonnehtii myös Nummikosken tapaa puhua Kelan yhteiskunnallisesta roolista.

”Kelan kivijalka on nyt ja jatkossa asiakaspalvelu, ja olemassaolon oikeutuksemme on nimenomaan asiakassuhteen hoitamisessa. Panemme toimeen etuuksia koskevia lakeja.”

Kelan uudessa, vuosille 2012–2015 laaditussa strategiassa kuitenkin puhutaan Kelasta myös yhteiskunnallisena vaikuttajana, joka tuo lisäarvoa sosiaaliturvan kehittämiseen.

Nummikoskelle tämä ei tarkoita arvovalintojen tekemistä.

”Minun maailmankuvassani vaikuttaminen tarkoittaa asiantuntijuutta. Kela tarjoaa erittäin korkeatasoista asiantuntijuutta sosiaaliturvan kehittämiseen, eikä siihen sisälly arvovalintoja. Vierastan hyvin paljon sitä, mitä jotkut ajattelevat, että Kelalla voisi olla sisällöllisempi ja ehkä poliittisempi rooli tai että se voisi ottaa arvovalintoja kantaansa siihen, miten sosiaaliturvaa tulee kehittää.”

Hallituksen sisällä tästä puheenjohtajan mukaan ”selvästi ideologisesta kysymyksestä” on keskusteltu runsaasti. Hän myöntää, että asiantuntijuuden rajoilla on harmaita alueita. Päätöksiä tehdään aina tarjotun tiedon perusteella, ja siksi asiantuntijuuden on usein uskottu olevan väistämättä myös poliittista vaikuttamistyötä.

”Lain mukaan Kelalle kuuluu sosiaaliturvan kehittäminen. Mitä se merkitsee, sitä ei kovin tarkkaan määritellä. Ei ole siis niinkään kyse siitä, mitä saa sanoa ja mitä ei, vaan on organisaation sisäinen oppimisprosessi pohtia, kumpaan suuntaan sen tulee itseään kehittää”, Nummikoski pohdiskelee.

Lähes samaan hengenvetoon hän johdattaa keskustelun siihen,

”Kelan
kivijalka on
asiakaspalvelu.”

millaisen johtopäätöksen hän on tehnyt Kelan asemasta valtionhallinnossa.

”Minulle henkilökohtaisesti on hieman vieras se ajatus, että Kelan kaltainen toimeenpanoelin on eduskunnan alainen laitos. Siinä roolissa, joka Kelalla mielestäni on, sen pitäisi olla ministeriön, siis varmaankin sosiaali- ja terveysministeriön alainen keskusvirasto.”

Nummikoski sanoo, että hän näkisi laajemman ja ideologisemman keskustelun tästä asiasta hyvänä, vaikka ”jokainen ymmärtää, että se on kuuma peruna”. Kelan hallituksen tehtävä ei kuitenkaan ole nostaa aihetta esiin, ”vaan eduskunta olisi se oikea paikka”.

Linjakkaita organisaatiouudistuksia

Nummikosken hallituksessa ei ole enää ollut mukana Kelan johtajia, ja sen kaudella johtamisjärjestelmää on uudistettu näkyvästi. Ylimpiä johtajia oli vielä 2000-luvun alussa kuusi, vuonna 2008 viisi, ja nyt enää kolme. Pääjohtaja Liisa Hyssälä vastaa koko Kelan strategisesta suunnittelusta, operatiivisesta johtamisesta ja kehittämisestä. Johtaja Helena Pesolan kontolla on niin sanottu asiakassuhdeputki – hän siis vastaa siitä, että Kela tekee oikeita asioita oikealla tavalla lainsäädännön noudattamisesta aina asiakkaan tilille saakka. Johtaja Mikael Forss puolestaan vastaa Kelan sisäisistä palveluista.

”Tämä oli hyvin linjakas muutos, ja hallituksella oli sen pohdinnassa keskeinen rooli”, puheenjohtaja sanoo.

Uudistus ei kuitenkaan ole vielä päättynyt. Hallitus on linjannut, että nykyinen keskushallinnosta, aluetoiminnoista ja vakuutuspiireistä koostuva organisaatio muuttuu lähitulevaisuudessa kaksiportaiseksi.

”Taustalla on historiallinen muutos, jossa vakuutuspiirin määrä on vähentynyt rajusti. Vuosituhannen alussa niitä oli lähes sata, ja nyt noin 25. Alueiden merkitys ei ole enää yhtä suuri kuin ennen, kun toiminta paikallistasolla on keskitetympää.”

Kelan toimipaikkojen määrä on myös vähentynyt viime vuosien aikana, minkä Nummikoski kuitenkin liittyy laajempaan toimintatapojen muutokseen.

”Emme ole ulkoinen saareke, vaan samassa linjassa kuin pankit tai verovirasto: ihmiset haluavat asioida kanssamme sähköisesti, ja se muutos on jatkuvasti käynnissä. Kyse ei kuitenkaan ole tehostamisesta vaan siitä, että ihmiset itse muuttavat omaa käytäytymistään.

Mitä palvelurakenteen muutos on tarkoittanut työntekijöille?

”Toki työtehtävät muuttuvat, mutta kaikille taataan työpaikka, ja toisaalta eläköitymistähän on myös paljon. Lakkauttaminen on aina kipeää, mutta palaute on kyllä ollut ymmärtävää.”

Tehokkaan tunnollinen työyhteisö

Yksi strategian kolmesta painopisteestä on, että ”Kelan toiminta on yhteiskunnallisesti vaikuttavaa ja sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävä”. Nummikoski liittyy tämän ennen kaikkea hyvään työnantajuuteen. Kun työntekijöitä on 6 000, on arkisten toimintatapojen oltava sellaisia, että ne kestävät monisyisen tarkastelun. Tässä on hänestä myös onnistuttu. Asiakaspalveluhenkilöt jaksavat olla vahvoja vaikeissakin tilanteissa, joissa ihminen kokee, että Kela ei halua myöntää hänelle etuutta.

Puheenjohtaja haluaakin osoittaa työntekijöille suuren kiitoksen.

”Kesken oman hallituskauteni iski ennennäkemätön taloustaantumana, joka näkyi välittömästi asiakasmäärien valtavana lisääntymisenä. Reagoimme siihen antamalla asiakaspalveluun lisää resursseja. Kykenimme näin ottamaan lamaa vastaan sen ammattitaitoisen ja sitoutuneen väen voimin, joka meillä on töissä ja jo-

Anneli Tainasta Kelan hallituksen seuraava puheenjohtaja



Kelan valtuutetut nimittivät Kelan hallituksen uudeksi puheenjohtajaksi 1.3.2012 alkaen Etelä-Suomen aluehallintoviraston ylijohtaja **Anneli Tainan**. Taina on kuulunut hallitukseen vuoden 2011 alusta.

Valtiosihteerinä Velipekka Nummikoski eroaa Kelan hallituksesta siirtyessään Raha-automaattiyhdistyksen toimitusjohtajaksi.

Nummikosken tilalle hallituksen uudeksi jäseneksi valtuutetut nimittivät 1.3. alkaen

puoluesihteerinä, kasvatustieteiden maisteri **Taru Tujusen**. Varapuheenjohtajana jatkaa ylijohtaja Elli Aaltonen.

Kelan nykyisen hallituksen toimikausi jatkuu 31.12.2013 asti. Hallituksessa on yhteensä 10 jäsentä.

- sosiaali- ja terveysministeriöstä ylijohtaja Raimo Ikonen
- työnantajakeskusjärjestöistä lakiasiainjohtaja Lasse Laatonen (EK)
- palkansaajakeskusjärjestöistä sosiaaliasioiden päällikkö Katja Veirto (SAK)
- maa- ja metsätaloustuottajien keskusjärjestöistä johtaja Timo Sipilä (MTK)
- ylijohtaja Elli Aaltonen
- sairaanhoitopiirin johtaja Pentti Itkonen
- ylijohtaja Anneli Taina
- sairaanhoitopiirin johtaja Rauno Ihalainen
- toiminnanjohtaja Riitta Särkelä ja
- puoluesihteerinä Taru Tujunen 1.3.2012 alkaen.

ka hoitaa tehtäviään hyvin tunnollisesti. Olemme huomattavasti mainettamme parempia, vaikka maineemme ei itse asiassa edes ole erityisen huono.”

Strategiankin mukaan kasvavat tehokkuus- ja tuottavuusvaatimukset asettavat kuitenkin Kelan toiminnalle haasteita. Puheenjohtajan selväsanainen tulkinta tästä on, että tulevaisuudessa on tultava toimeen vähemmällä henkilötöyvuosilla.

”Tuottavuusvaateet on otettava vakavasti, ja Kelan on oltava mukana valtion talkoissa”, puheenjohtaja sanoo. ”Työt voidaan aina tehdä tehokkaammin ja fiksummin kuin ennen. Tässä verkkopalvelujen hyödyntäminen on tärkeässä osassa. Silti työ on tehtävä myös jatkossa yhtä laadukkaasti kuin tähänkin asti.”

Nummikoski on haastattelun jälkeen lähdössä Brysseliin joulukuiseen EU-huippukokoukseen, jonka lopullisista seurauksista ei tätä kirjoitettaessa vielä tiedetä. Kysyn, selviääkö Kelan järjestelmä kunnianhimoisenkaan strategian turvin rahatalouden turbulenssista, jos se toden teolla iskee.

”Kela selviää, jos Suomi selviää, ja Suomi selviää, jos Eurooppa selviää”, Nummikoski tiivistää. ”Ja sehän on lainsäädäntökysymys. Kela panee asiat toimeen niillä eväillä, jotka sille annetaan.” ■

Puheenjohtajalta
suuri kiitos
työntekijöille.



Ylijohtaja Elli Aaltonen on toiminut Kelan hallituksen varapuheenjohtajana vuodesta 2008.

Asiantuntemuksella heikoimpien puolesta

Kela toimii lähivuosina lisääntyvän eriarvoistumisen keskellä.

Kelan hallituksen varapuheenjohtaja, Itä-Suomen aluehallintoviraston ylijohtaja **Elli Aaltonen** näkee Kelan yhteiskunnallisen toimijuuden kumpuavan sen vahvasta asiantuntemuksesta. Lähivuosina korostuu laitoksen merkitys sosiaaliturvan asiakasläheisenä toimijana ja yhteiskunnallisena vaikuttajana sekä yhteiskunnallisen vakauden edistäjänä.

”Lähes 6 000 työntekijän joukossa on maan parhaita sosiaaliturvan ja laajemmin koko sosiaalipolitiikan tutkijoita ja kehittäjiä. Se on asiantuntijuutta, taitoa ja osaamista, joka väistämättä vaikuttaa yhteiskuntapolitiittiseen keskusteluun. Olisi kansallisen pääoman haaskausta jättää se hyödyntämättä, kun sosiaaliturvaa kehitetään”, Aaltonen sanoo.

Uuden strategian mukaan Kela tuo lisäarvoa sosiaaliturvan kehittämiseen ja turvaa kansalaisten työ- ja toimintakykyä sekä edistää lainsäädännön vaikuttavuutta. Aaltonen tulkitsee tätä niin, että Kelalla on kak-

si roolia: toimeenpanna lainsäädäntöä työkyvyn ja kuntoutuksen alueella ja toisaalta vaikuttaa siihen, että laki ja sen toimeenpano ovat ennaltaehkäisevää ja työkykyä ylläpitävää toimintaa eivätkä vain jälkitoimijutta eläkkeen maksajan roolissa.

”Kansalaisten työkyky ja työllistyminen ovat sosiaaliturvan rahoituksen perusta. Kela on merkittävä toimija kuntoutuksen ja eläketurvan kontekstissa, ja juuri siinä on Kelan tärkeä vaikuttavuusalue.”

Eduskunnan tahdon toteuttaja

Aaltonen kuitenkin korostaa, että Kela toimii veronmaksajien rahoilla. Kelan velvollisuus on reagoida sosiaaliturvassa ja sen toimeenpanossa ilmenneisiin epäkohtiin

objektiivisesti ja puolueettomasti. Tämä edellyttää, että sosiaalipoliittisia kysymyksiä voidaan tarkastella ja niistä voidaan keskustella riittävän laajasti ja itsenäisesti.

”Kelassa on laajaa tutkimusosaamista sosiaaliturvan sisältöasioihin, ja siinäkin mielessä on paikallaan, että Kela toimii itsellisenä suoraan eduskunnan valvonnassa eikä monen portaan ministeriövirkamiesjohdon alla”, Aaltonen sanoo.

”Kelan asema tekee siitä siis toisaalta riippumattoman suhteessa yhteen ministeriöön, ja toisaalta Kela toteuttaa näin suoraan eduskunnan tahtoa. Samoin esimerkiksi työeläkekysymykset kannattaa pitää irrallaan yhden ministeriön suhdanteista.”

Yhteiskunnallista vaikuttavuutta on Aaltonen mukaan myös se, että työ tuottaa asiakkaille parempaa ja kestävämpää hyvinvointia. Tämä heijastelee strategian painopisteistä sitä, joka linjaa, että Kelan toiminta on yhteiskunnallisesti vaikuttavaa ja sosiaalisesti, ekologisesti ja taloudellisesti kestävä.

”Luen tämän asiantuntijatehtävän arvolausumana. Kelan tulee tukea ihmisten sosiaalisia verkostoja ja lähiyhteisöjä, joiden avulla he huolehtivat lähimmäisistään. Sen työ on kuitenkin vastuullista vain silloin, kun siinä tunnustetaan sosiaalisuuden, taloudellisuuden ja ekologisuuden keskinäinen riippuvuusuhde.”

Onko sosiaalinen vastuullisuus myös sitä, että pidetään heikoimpien puolta?

”On, hyvin paljon. Samalla se tarkoittaa, ettei ihmisiä hoideta ja huolleta piloille. Siksi kaikki ennaltaehkäisevät ja ihmisen omaa toimintakykyä ja työllistymistä tukevat sosiaaliturvan ratkaisut ovat ensisijaisia. Tietysti on ihmisryhmiä, jotka ovat enemmän huollon ja hoidon tarpeessa, kuten vammat, ikääntyneet ja pitkäaikaissairaat, ja Kelan tehtävä on sosiaalisesti vastuullisesti

hoitaa heidän perusturvaansa.”

Heikoimmat ovat usein niitä, jotka syytä tai toisesta ovat jos kokonaan työelämän ulkopuolella. Mikä silloin on säällisen toimeentulon raja?

”Se on sitä, ettei putoa alle Euroopan unionin määrittämän köy-

hyysrajan. Köyhyyttä tulee estää ja korjata sosiaaliturvan ja työllistymisen sekä yhteiskuntatakuun keinoin. Myös meillä Suomessa on köyhiä ihmisiä, jotka putoavat toimeentulotuelle tai senkin ulottumattomiin. Euroopan unionin tavoite puolittaa köyhyys koskee myös suomalaisia.” ■

Jussi Förbom

”Kelalla on velvollisuus reagoida sosiaaliturvan epäkohtiin.”



Äitiyspakkauslaatikko sai design-ilmeen

Kela järjesti suunnittelukilpailun, jossa Aalto-yliopiston taideteollisen korkeakoulun opiskelijat loivat äitiyspakkauslaatikolle uuden visuaalisen ilmeen.

Aitiyspakkauslaatikko on viime vuosina ollut valkoinen ja jäänyt vähemmälle huomiolle, vaikka pakkauksen tuotteisiin kiinnitetään valinnassa paljon huomiota. Kela halusi uudistaa äitiyspakkauslaatikon ilmeen suunnittelukilpailulla, jotta ilmeeseen saataisiin innovatiivisia ja persoonallisia ideoita.

”Suunnittelukilpailussa haettiin ilmettä, joka viestii äitiyspakkauksen tarkoituksesta edistää vauvan hyvinvointia ja sopii sekä tytölle että pojalle. Sekä voittaneessa et-

tä toiseksi tullessa suunnitelmassa nämä näkyvät hienosti”, kertoo Kelan etuusjohtaja **Anne Neimala**.

Suunnittelukilpailuun osallistui 30 työtä. Työt arvioi tuomaristo, johon kuuluivat Kelan edustajina etuusjohtaja ja tuomariston puheenjohtaja Anne Neimala, viestintäpäällikkö **Seija Kauppinen** ja etuuspäällikkö **Suvi Onninen**, Taideteollisesta korkeakoulusta graafisen suunnittelun professori **Marjatta Itkonen** sekä lisäksi kuvittaja, graafinen suunnittelija **Erika Kallasmaa** ja kuvittaja, graafinen suunnittelija **Sakke Yrjölä**.

Toiminnallinen konsepti ratkaisi

Suunnittelukilpailun voitti **Johanna Öst Häggblomin** työ Sukupuu. Tuomaristo ihastui laatikon korkeatasoiseen ja toiminnalliseen konseptiin.

”Perhe voi kirjoittaa laatikkoon vauvan ja hänen läheisteisensä nimet, jolloin laatikosta tulee juuri tälle vauvalle personoitu tuote”, kehui Kallasmaa.

Tuomaristo näki laatikon hyvin monipuolisena, sillä siihen voi nimien sijasta myös piirtää tai kiinnittää valokuvia. Laatikon kannesta voi myöhemmin tehdä myös



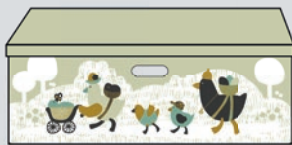
Kelan järjestämän äitiyspakkauksen suunnittelukilpailun voitti Johanna Öst Häggblom työllään Sukupuu.

taulun. Värimaailma nähtiin vahvana, iloisena ja elävänä.

”Onnistunut suunnitelma ei ole pelkästään visuaalisesti kiinnostava, vaan siinä täytyy olla mietitty konsepti”, pohti Itkonen.

Toisen sijan sai lämminhenkinen tarina

Toiseksi parhaaksi suunnitelmaksi valittiin **Reeta Ekin** työ Jonossa mars!. Toisella puolella laatikkoa lintuperhe kulkee keväisessä puistossa munia kantaen, toisella puolella mennään talvimaisemassa äitiyspakkauksen



Jonossa mars!

Toiseksi suunnittelukilpailussa sijoittunut Reeta Ek opiskelee Taideteollisessa korkeakoulussa tekstiilitaitteen maisteriohjelmassa. Ek halusi kertoa tarinaa perheestä eläinhahmojen kautta.

”Eläimissä näkyy hienosti huolenpito lapsista”, sanoo Reeta Ek.

”Suunnittelija voi suunnitella laatikosta itseään miellyttävän, mutta haaste on siinä, että sen pitää sopia laajalle asiakaskunnalle eli koko kansalle”, Ek toteaa.

”Lintuperhe kulkee kesällä peräkanaa pienokaisten ja vielä kuoriutumista odottavien munien kanssa. Toisella puolen laatikkoa vuosi on vaihtunut talveksi, ja uudet perheenjäsenet ovat mukana matkassa. Lapsilla on päällään pipoa, kaulaliinaa, töppösiä, kesähattua, on makuupussia ja tuttia... kaikkea tarpeellista, mitä löytyy myös äitiyspakkauksesta. jotain jokaiseen vuodenaikaan.”



Sukupuu

Suunnittelukilpailun voittaja Johanna Öst Häggblom opiskelee Aalto-yliopiston taideteollisessa korkeakoulussa taideteollisen muotoilun maisteriohjelmassa. Öst Häggblomin halusi laatikkoon sukupuu, sillä se on hänen mielestään kiehtova symboli.

”Sukupuu on symbolina yksinkertainen, mutta kun siihen täydennetään tietoja, siitä syntyy persoonallinen ja laajempi kokonaisuus”, kertoo Öst Häggblom.

”Sukupuu kuvaa kasvuvoimaa ja elämää sekä jokaisen ihmisen omaa paikkaa maailmassa. Lapsen omaa sukupuuta täyttäessä kuvitus muuttuu henkilökohtaiseksi ja ainutlaatuisiksi.”



Kela palkitsi suunnittelukilpailun voittajat julkistamistilaisuudessa 8. joulukuuta. Aihe kiinnosti laajasti mediaa.

vaatteisiin puettujen pienokaisten kanssa.

Tuomariston mielestä työ kuvaa kauniisti suomalaista elämää ja vuodenaikojen vaihtelua. Tuomaristoon teki vaikutuksen lämminhenkinen kuvamaailma ja pehmeä piirustusstyylillä. Työ tuo esille myös äitiyspakkauksen tuotteita. Lintuperheen poikaset ovat puettu keväällä potkukupukuun ja talvikuvassa toppahaalariin ja myssyyn.

”Toteutus on korkeatasoinen ja tarina sympaattinen. Laatikko sopii erinomaisesti vauvalle mutta myös leikkiikäiselle esimerkiksi säilytyslaatikoksi”, kiteyttää Yrjölä.

Sosiaalisessa mediassa jaettiin mielipiteitä

Äitiyspakkaus herättää aktiivista keskustelua sosiaalisessa mediassa. Myös laatikosta vaihdettiin aktiivisesti mielipiteitä.

Kelan ylläpitämällä Kela-Kertun Facebook-sivuilla kysyttiin asiakkaiden suosikkia. Yleisö oli tuomariston kanssa samoilla linjoilla parhaasta työstä. Sukupuu ja Jonossa mars! saivat eniten ääniä, mutta myös muut suunnitelmat keräsivät kiitosta.

”Sukupuu ja käpylehmä ovat minun mieleen ja kumpikin sopii niin tytön kuin pojankin pakkaukseen :)”, Kertun sivuilla kirjoitettiin.

”Sukupuu on kaunis ja idea on hyvä, jos nuo pallot on oikeasti tyhjiä eli niihin saa itse kirjoittaa vauvan sukulaisia. Sinne voisi sitten niitä pieniä vaatteita ja muita muistoja myöhemmässä vaiheessa tallettaa... Muussa tapauksessa valintani voisi olla vaikka Mangostani - se näyttäisi varmaan kivalta ja tyylikkäältä makuuhuoneessa, kun sänkynä meillä ainakin tota laatikkoa ensin käytetään :)”, kommentoitiin Facebookissa.

Sukupuu-laatikko jakoon syksyllä

Voittanut suunnitelma otetaan tuotantoon,

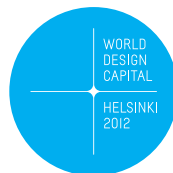


Tuomaristo piti kilpailuun osallistuneita töitä korkeatasoisina ja keskenään hyvin erilaisina.

kun äitiyspakkaus seuraavan kerran vaihtuu. Vaihto osuu arvioiden mukaan elokuulle 2012, mutta ajankohtaan vaikuttaa mm. syntyvien lasten määrä sekä se, kuinka moni valitsee äitiyspakkauksen rahausuman sijaan.

”Toiseksi tullut suunnitelma on myös niin hieno, että mietimme sen hyödyntämistä tulevaisuudessa”, pohtii Anne Neimela Kelasta.

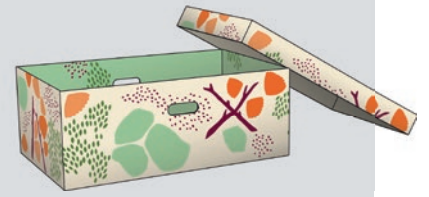
Pakkaus jaetaan vuosittain yli 40 000 perheelle. Yli 90 % ensisynnyttäjäistä valitsee pakkauksen.



Äitiyspakkauslaatikon suunnittelukisa oli osa World Design Capital Helsinki 2012 -tapahtumaa. Ensi kesänä projekti jatkuu, kun Helsingin VIRKA-galleriassa järjestetään äitiyspakkauksnäyttely yhteistyössä Aalto-yliopiston kanssa. ■

Heidi Liesivesi

Suunnittelukisan satoa



Pauliina Nykänen: Aarteet

”Aarteet-pakkaus kertoo löytämisestä ja maailman tutkimisesta lapsen silmin. Kaikki käteen sopiva hiekanjyvistä lähtien on tutkimisen arvoista.

Vaikka pieni vauva ei vielä erota, mitä kuvat esittävät, selkeät muodot ja väripinnat herättävät kiinnostuksen. Sisältä vuodelaatikko on lähes yksivärinen, jotta se olisi rauhallinen paikka nukkua.

Tavoitteenani oli kuviointi, joka viehättää lasta vielä vauvaiän jälkeenkin, jolloin pakkaus pysyy käytössä vuosien ajan.”



Anne Pasanen: Vakka2

”Vakka on saanut inspiraationsa suomalaisesta pärekorista, jota käytettiin myös pienten lasten kehtona.

Pärekuvio on mustavalkoinen ja muodostuu kuvioiden väliin jäävästä tyhjistä tilasta.”



Martta-Kaisa Virta: Lintukoto

”Ollessani kävelyllä vauvani kanssa kesällä, katselin usein pieniä linnunpoikasia pörhistelemässä pehmeitä sulki-äänensä ja puissa. Piipitystä kuului joka puolelta, mikä kertoi ahkerista vanhemmista, jotka ruokkivat ja hoitivat pienokaisiaan.

Ihmisvauvoilla ei ole lämpimiä höyheniä, joten on tärkeää, että yhteisö tukee pienimpiään heidän perustarpeissaan sekä vanhempia elämänmuutoksessa.”

Lue lisää > www.kela.fi/aitiyspakkaus



Asiakassihteeri Mia Saarela Kokkolan toimistosta on yksi Kelan ensimmäisiä työkykyneuvoja.

Työkykyneuvoja auttaa etuusviidakossa

Kelan työkykyneuvoja ottaa yhteyttä, jos asiakkaan sairauspäiväraha-kausi pitkittyy tai sairausjaksot alkavat toistua.

Työkykyneuvonta on Kelan uusi palvelu, joka käynnistyy koko maassa tammikuussa 2012. Tarkoituksena on helpottaa pitkään sairauspäivärahalta olleiden henkilöiden paluuta työelämään. Neuvonnan ja ohjauksen piiriin kuuluvat lisäksi nuoret ammattikouluttamattomat asiakkaat, joiden sairauspäiväraha-hakemus saatetaan hylätä lääketieteellisistä syistä. Mukana on myös asiakkaita, jotka ovat saaneet hylkäävän päätöksen työkyvyttömyyseläkkeestä ja hakevat sairauspäivärahaa.

”Asiakkaan kannalta on tällöin tärkeää, että hän saa ajoissa tietoa työkyvyttömyyseläkkeen hakemisesta ja myöntämisen edellytyksistä sekä ammatil-

lisen kuntoutuksen vaihtoehtoista”, kertoo järjestelmäpäällikkö **Maija Rainamo** Kelan terveysosastolta.

Työkykyneuvontaa kokeiltiin kolmessa vakuutuspiirissä puolen vuoden ajan syksyllä 2009. Asiakassihteeri **Mia Saarela** Kelan Kokkolan toimistosta on yksi pilottivai-

heeseen osallistuneista neuvojista. Hänestä kokeilu osoitti neuvonnan tarpeellisuuden.

”Tilanne selvitetään asiakkaan kanssa kokonaisvaltaisesti, eikä hän joudu yksinään ihmettelemään vaihtoehtoja. Moni kiitteli sitä.”

Mukaan valitaan asiakkaita, joiden sairaus-

päiväraha-kausi alkaa pitkittyy tai sairausjaksot alkavat toistua. Neuvonnan piiriin eivät kuulu ohimenevät sairaudet, eivät-

kä sellaiset vakavat sairaudet, joihin kuntoutus ei tehoa. Saarela huomasi, että koetiluvaiheessa esiin nousi erityisesti kaksi sairaustyyppiä.

”Nuorilla asiakkailla korostuivat mielen-terveysongelmat, keski-ikäisillä ja vanhemmilla taas tuki- ja liikuntaelinten sairaudet.”

Maija Rainamo arvioi pilottivaiheen perusteella työkykyneuvontaan ohjautuvien asiakkaiden määräksi noin viisi prosenttia kaikista sairauspäivärahaa hakeneista. Tosin määrä selviää tarkemmin vasta, kun neuvonta on lähtenyt kunnolla käyntiin.

Neuvontaa kasvokkain tai puhelimesta

Työkykyneuvoja ottaa yhteyttä hänelle ohjattuihin asiakkaisiin ja pohtii tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. Tärkeintä on selvittää, millä tavoin sairaus heikentää työkykyä. Puhutaan myös asiakkaan työ-, koulutus- ja kuntoutushistoriasta, ja pohditaan mahdollisuutta osallistua esimerkiksi ammatilliseen kuntoutukseen.

”Kartoitamme erilaisia vaihtoehtoja, ja saatan ohjata asiakkaan TE-toimistoon tai työeläkelaitokseen”, Saarela kertoo. Yhteistyötä tehdään tarvittaessa myös työterveys- ja terveydenhuollon kanssa. Asiakkaan luvalla Saarela ottaa niihin yhteyttä ja selvittää tilannetta ja kuntoutusmahdollisuuksia.

Suurin osa yhteydenpidosta hoidetaan puhelimitse, mutta joitakin asiakkaita Saarela on tavannut kasvokkain toimistossa. Pilottivaiheessa Saarela jututti osaa asiakkaista vain kerran, mutta tavoitteena on pitkäkestoisempi neuvonta.

”Olemme yhteydessä asiakkaaseen, ja asiakkaan luvalla myös yhteistyötahoihin, niin kauan kuin kuntoutus on kesken.”

Aluksi Saarelaa vähän jännitti, miten asiakkaat suhtautuisivat neuvontaan. Kokonaistilannetta kartoittaessa joutuu välillä kyselemään esimerkiksi perhetilanteesta, sillä se saattaa vaikuttaa siihen, minkälaisiin kuntoutustoimenpiteisiin pystyy osallistumaan.

”Mutta tämä on otettu tosi hyvin vastaan. Asiakkaat ovat olleet iloisia, että joku haluaa käydä heidän kanssaan asioita läpi perinpohjaisesti.”

Omassa työssään Saarela yrittää ottaa huomioon asiakkaan koko elämäntilanteen. Tavoitteena on myös, ettei asiakkaasta enää tuntuisi, että häntä pompotetaan viranomaiselta toiselle.

”Pelkästään Kelan tuet ovat aikamoinen viidakko. Yritän antaa tukea ja neuvoja siitä selviytymiseen.” ■

Ilona Hietanen

Lue lisää > www.kela.fi/yhteistyokumppanit > Työkykyneuvonta



Hyvästit kelottuneelle kielelle

Kelan uusissa päätöskirjeissä kiemurat ja kapulakielisyys vaihtuvat tiiviiseen ja helppolukaiseen tekstiin. Työtä riittää, sillä sorvattavana on yli satatuhatta tekstiriviä.

Torstaina iltapäivällä työn alla on oikomishammashoidon lisäselvityspyyntö eli yksi 1 500:sta Kelan kirjepohjasta.

Menetelmä on seuraava: yksi kirjoittaa, kaikki puhuvat. Ideat pulpuavat, eikä puheenvuoroa tarvitse pyytää.

”Kirjoitamme yhdessä, jotta näemme heti, miltä se näyttää”, kertoo pääsuunnittelija ja Selkeys-hankkeen vetäjä **Elina Sipola**.

Asiakas vai asiakkaamme? Kelan Pitäjänmäen toimitaloon kokoontuneilla viidellä naisella ei ole siihen selvää vastausta.

”Toivoisin, että kaikki teennäisyys jäisi pois”, suunnittelija **Terhi Putaansuu** to-

kaisee.

”Mutta pitäisikö silti säilyttää vähän viranomaisvirallisuutta”, pohtii puolestaan Sipola.

Tarvittaessa äänestetään, toisinaan vaikka sähköpostitse laajemman joukon kesken.

Samanlaisia työpajoja erilaisilla kokoonpanoilla järjestettiin Kelassa paljon vuonna 2011, sillä tarkoituksena on uudistaa kaikki Kelan asiakaskirjeet ja -päätökset. Jo pitkään noin 27 % asiakkaista on pitänyt päätöskirjeitä epäselvinä. Epäselvät päätökset myös työllistävät, sillä päätöksistä ja selvityspyynnöistä soitellaan paljon puhelinpalveluun.

Viimeksi kirjeitä uudistettiin kymmenen vuotta sitten. Nyt käynnissä oleva uudis-

tus liittyy isoon etuusjärjestelmien uudistukseen.

”Emme ole enää sidoksissa samoihin tekniisiin rajoituksiin. Voimme uudistaa voimakkaammin, koska uudet järjestelmät ovat vasta rakenteilla”, sanoo Sipola.

Kokonaisuudessaan etuusjärjestelmien uusiminen kestää noin kymmenen vuotta.

Kirjoittamisen perinne uusiksi

Ihan kylmiltään ei Pitäjänmäellä aleta oikomishoidon lisäselvityspyyntöjä sorvata uusiksi. Sairaanhoidokorvauksen suunnittelijat **Terhi Putaansuu** ja **Paula Stenfors** ovat etukäteen valmistelleet uuden version van-



Oikomishammashoidon lisäselvityspyyntö ja Kelan 1 500 muuta kirjepohjaa selkiytetään työpajatyöskentelyllä.

täytesanoja, eikä teksti ole niin töksähtelevää kuin nykyisin.”

Kyse ei ole silti pelkistä muutoseikoista, vaan samalla mietitään, miten asia kerrottaisiin asiakkaalle niin, että hän osaa liittää sen omaan tilanteeseensa.

”Tavoitteena on, että peruskoulun käynyt suomalainen saa päätöksistä selvää”, hän jatkaa.

Sinuttelumuoto on yksi, otsikoihinkin päätynyt esimerkki. Sinutteluun päädyttiin, koska se on teitittelyä helpompaa ja ymmärrettävämpää myös muille kuin äidinkiellellään suomenkielisille.

”Tosin uusien lomakkeiden käytettävyydesteissä suurin osa ei edes huomannut muutosta”, Sipola kertoo.

Copywriter avasi silmät

Asiakaspalvelunäkökulmaa vahvistamaan projektiin on palkattu copywriter, suoramainonnan asiantuntija.

”Hän on yrittänyt opettaa meille toisenlaisen tekstin tekemisen sääntöjä ja asiakasnäkökulmaa. Se on avannut silmiä.”

Konsultin käsiin on annettu myös alustavien versioiden tekeminen muutamista kirjeistä, joita on sitten käytetty tukena omalle tekemiselle.

”Työn ostaminen kokonaan muualta olisi tullut kalliiksi. Sitä paitsi vain opettelemalla itse uuden tavan pystymme muuttamaan”, Elina Sipola sanoo.

Pääosin on hyödynnetty kelalaisten omaa osaamista. Tällä kertaa vakuutussihteerinä aiemmin työskennellyt Terhi Putaansuu osaa kertoa asiakkaiden ja Kelan toimintojen arjesta. Kun hän sanoo, että ”korvauskäsittelijöillä on harvoin aikaa taivuttaa lisätekstejä eri muotoihin”, ne taivutetaan suosiolla saman tien.

Toisaalta tarvitaan myös etäisemmin asioita tarkastelevia silmiä. Nytkin tiedottaja **Heini Lehikoinen** huomauttaa, että asiakkaalle saattaa tulla huoli, kun vastausaika on vain kaksi viikkoa. Eikö lisäaikaa saa pyytää? Eikö lääkärille voi soittaa?

”Tätä me ei osattu ajatellaakaan”, Paula Stenfors sanoo.

Tai kun halutaan esimerkiksi tietää, puhutaanko selvityksistä vai tiedoista, kysytään vastaavalta kielenhuoltajalta **Kaino Laaksoelta**.

”Meille ne ovat tietoja, asiakkaalle selvi-

tyksiä”, hän sanoo miettimättä. Laaksonen myös torppaa armottomasti vanhat sanat. Esimerkiksi Sipilän tarjoama oheinen saa tyrmäyksen.

”Olen niin kelottunut, että kaipaen vanhoja tuttuja Kela-sanoja”, Sipilä naurahtaa.

Tuskanhikeä ja onnistumisia

Pitäjänmäellä ensimmäisen kirjeen tekstiin hurauttaa tunti. Pahimmillaan on mennyt kaksikin.

”Pitää löytyä jonkinlainen sapluuna, jotta jatkossa ei mene enää kahta tuntia yhteen kirjeeseen”, Sipilä sanoo.

Kenties suurin haaste työssä on nimittäin tekstien määrä. Uudistettavana on 1 500

kirjepohjaa ja 40 etuusjärjestelmää eli yhteensä noin 125 000 tekstiriviä.

”Työmäärä on valtava, sillä heti aluksi huomasimme, että rakenne oli ongelmallinen. Päätimme luoda myös kokonaan uudenlaisen ra-

kennemallin päätöksille.”

Kun uusi rakennemalli saadaan aikanaan käyttöön, asiakas näkee päätöksestä heti, milloin raha tulee tilille ja tietää, mitä seuraavaksi pitää tehdä, vaikka ei esimerkiksi kielitaidottomuuden takia ymmärtäisi aivan kaikkea.

Toinen kirje käsittelee sairaanhoitokorvausten lisäselvityspyyntöä. Porukka hiljenee makustelemaan sanoja itsekseen. Ollaan jumissa.

Sitten Paula puristaa silmät kiinni ja kiljaisee: ”Nyt mä keksin!”

Paulan ehdotus hyväksytään yksimielisesti. Sen jälkeen kirje saadaan yllättävän nopeasti kuntoon ja lähetetään kommenttikierrokselle. Aikaa kuluu puolisen tuntia.

”Välillä tämä on niin tuskaista, mutta on tosi palkitsevaa, kun oivaltaa jotain”, Stenfors sanoo.

Elina Sipilä kiittelee sitä, kuinka reippaasti ihmiset ovat olleet valmiita muutokseen.

”Kun on kerrankin lupa sanoa eri tavalla, niin tekstiä alkaa pulputa.”

Hänestä on ollut suorastaan nautinnollista muokata vaikkapa koulumatkatuen päätösteksteistä sellaisia, että lukiolainenkin voi ne ymmärtää.

”Tuntuu, että aiemmin ajateltiin enemmän muutoksenhakulautakunnan juristia kuin asiakasta. Nyt yritetään miettiä, mitä asiakas tietää ja mitä hänen pitäisi vielä tietää. Luotan siihen, että kymmenen vuoden päästä vanhoille päätöksille nauruskellaan.” ■

Ilona Hietanen

hasta kirjeestä. He tietävät, mitä asiakas kaipaa, ja muistuttavat muita siitä usein.

Tämä on hankkeessa olennaista. Mukaan päätöksentekoon on otettu ihmisiä, joiden normalityöhön käsiteltävät tekstit kuuluvat.

”Muutos pitää toteuttaa niin, että ne henkilöt, jotka työtä tekevät, löytävät uuden tavan sanoa, eikä niin että se sanellaan ylempältä taholta”, Elina Sipola sanoo.

Päämääränä on muuttaa päätöksien kieli ymmärrettäväksi. Nykyiset kirjeet kun kauhistuttavat kelalaisia itseäänkin.

”Meillä on tietynlainen kirjoittamisen perinne, joka lähtee lainsäädännöstä. Se on ollut myös hyvin turvallinen tapa kirjoittaa. Haasteena on nyt yhdistää ymmärrettävyys ja lain vaatimukset.” Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lauseessa olisi alle 20 sanaa, kun niitä on nyt pahimmillaan 40. Toisaalta toiseenkaan äärimmäisyyteen ei pidä mennä, Sipola huomauttaa.

”Asiakasteissa pidettiin hyvänä, että on



Henkilökohtaistamisen tiellä

Myös Kela kehittää henkilökohtaistettuja palvelukonsepteja.

Henkilökohtaistamisesta on tullut julkisten palvelujen kehittämisen uusi suunta. Suomessa ei tosin vielä laajasti tunneta tätä termiä, vaan puhutaan yksilöllistämisestä tai räätälöinnistä. Kun räätälöinti kiinnittää huomion palveluun, henkilökohtaistaminen siirtää painopisteen asiakkaaseen. Henkilökohtaistamisen tavoitteet ilmenevät useiden Euroopan maiden sosiaaliturvan uudistuksissa, mutta painokkaimmin niitä on lähdetty toteuttamaan Isossa-Britanniassa.

Henkilökohtaistaminen lähtee ajatuksesta, että ihmiset itse tietävät, mitä he tarvitsevat. Kansalaisen vastuuta, valinnanmahdollisuuksia ja kykyä tehdä päätöksiä omasta tilanteestaan painotetaan. Henkilökohtaistaminen voi tarkoittaa asiakkaan aktivointia sekä etuuksien kiristyvää tarveharkintaa ja ehdollistamista esimerkiksi työnhakuun tai tehtyjen palvelusuunnitelmien toteuttamiseen. Aktivointitoimia ja etuuksien ehdollisuutta on sisällytetty etenkin sairausperusteisiin etuuksiin, kun ne ennestään ovat liittyneet työttömien toimeentuloturvaan.

Henkilökohtaistamisen keinoja ovat yksilölliset tarvearvioinnit, haastattelut ja palvelusuunnitelmat, palvelusetelit sekä henkilökohtaiset sosiaali- ja terveysbudjetit. Henkilökohtaistaminen edellyttää, että asiakkaalla on riittävästi tietoa etuuksista ja palveluista. Henkilökohtaiset neuvontapalvelut ovat tällöin avainasemassa.

KELA KEHITTÄÄ HENKILÖKOHTAISTA asiakaspalvelua Kyky-hankkeessa, joka on terveyden sekä työ- ja toimintakykyyn liittyvien etuusprosessien kehittämishanke. Sairauspäivärahaa saavat ja kuntoutumista tarvitsevat asiakkaat ohjataan poimintakriteerien perusteella työkykyneuvontaan, jonka tavoitteena on tukea asiakkaan kuntoutumista, estää työkyvyttömyyden pitkittymistä ja tukea hänen työhön paluutaan yhteistyössä muiden asiantuntijoiden kanssa. Päämääränä on asiakkaan kokonaisvaltainen palvelupro-

sessi, jota tehtävään nimetyt työkykyneuvojat seuraavat. Lisäksi kehitetään vammaisen henkilön sekä sairaan tai vammaisen lapsen palveluprosessia. Myös kuntoutuksessa käyttöön otettu GAS (Goal Attainment Scaling) sisältää henkilökohtaistamista, sillä siinä arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan tavoitteiden saavuttamista.

Kela on uudella tiellä henkilökohtaistettujen asiakaspalvelukonseptien kehittämisessä. Tulokset työkykyneuvonnasta ovat olleet myönteisiä, mutta haasteet ovat toistaiseksi osin kartoittamatta. Aihetta tutkinut Catherine Needham katsoo, että henkilökohtais-

taminen eri muotoineen merkitsee vähittäistä mutta laajakantoista hyvinvointivaltion muutosta, jonka seurauksia ei vielä tunneta.

Henkilökohtaistamista on kannatettu Isossa-Britanniassa kaikista poliittisista suunnista, mutta myös pulmia on nostettu esiin. On esitetty huolta henkilökohtaisten palvelujen saannin kriteereistä ja niiden läpinäkyvyydestä, kansalaisten yhdenvertaisuudesta, palvelujen saatavuudesta, menettelyjen soveltuvuudesta eri tilanteissa, asiakkaiden valikoinnista sekä henkilökohtaistamisen vaikutuksista. Asiakkaiden elämänhallinnan parantumisesta tai kustannussäästöistä ei näytä olevan ta-

keita, vaikka niitä on tavoiteltu. Paneutuvinkaan asiakaspalvelu ei paikkaa etuuksien kehoa korvaustasoa. Henkilökohtaisella neuvonnalla pystytään vaikuttamaan siihen, miten etuuksia tarjotaan mutta vähemmän siihen, mitä tarjotaan.

Tämäntapaista pohdintaa jatkettaneen myös Kyky-hankkeessa. Tavoitteena tulee olla, että kaikki Kelan eri palvelukanavia käyttävät ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Yhtä ja samaa palvelua kaikille -toimintakulttuurin aika on joka tapauksessa ohi. ■

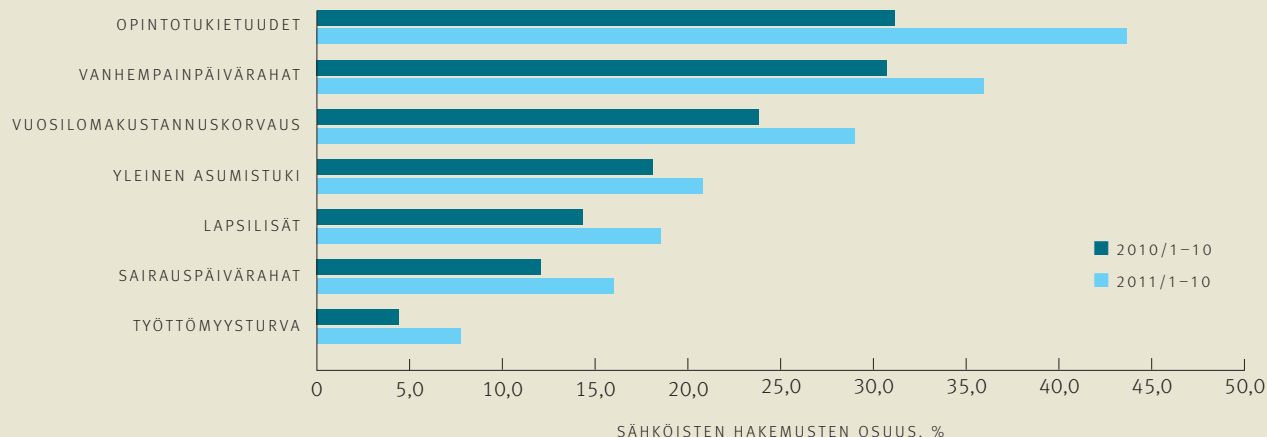
Marketta Rajavaara

Kirjoittaja on johtava tutkija Kelan tutkimusosastolla ja professori Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksella.

Lue lisää Kyky-hankkeesta osoitteesta www.kela.fi/tyokyky

Henkilökohtaisella neuvonnalla pystytään vaikuttamaan siihen, miten etuuksia tarjotaan mutta vähemmän siihen, mitä tarjotaan.

SÄHKÖISTEN HAKEMUSTEN OSUUS ERÄISSÄ KELAN ETUUKSISSA TAMMI-LOKAKUUSSA 2010 JA 2011



Piiriasiamiehen kotikäynnistä sähköiseen hakemiseen

Kelan asiointipalvelut verkossa ovat vähentäneet asiakkaiden tarvetta käydä toimistossa. Palvelut kehittyvät asiakkaiden tarpeiden ja lainsäädännön muuttuessa.



JOHANNA AARNIO
suunnittelija,
Kelan aktuaari- ja
tilasto-osasto

KELAN UUDESSA STRATEGIASSA keskeiseksi tavoitteeksi on määritelty asiointin helpottaminen. Siihen liittyy paitsi hakulomakkeiden, päätösten ja kirjeiden yksinkertaistaminen myös se, että asiakas saisi palvelua juuri itselleen sopivassa palvelukanavassa. Kelan eri palvelukanavissa asiointin tuotetaan kattavasti tilastotietoa toiminnan kehittämiseksi ja resurssien kohdentamiseksi.

Koko kansan tavoitettava palveluverkko on ollut kantavana periaatteena Kelan toiminnan alusta lähtien. Kun Kansaneläkelaitos perustettiin 1937, pestattiin jo seuraavana vuonna eri puolille maata kansaneläkeasioita hoitamaan 325 piiriasiamiestä, joista tosin suurin osa oli sivutoimisia. Piiriasiamiehet varasivat omista asunnoistaan huoneen vastaanottoa varten ja Kansaneläkelaitoksen puolesta heille annettiin asiamieskyl-

ti talon seinään kiinnitettäväksi sekä arkistokaappi. Myös kotikäyntejä tehtiin tuohon aikaan tiuhaan.

Sosiaaliturvan kehittyessä ja sairausvakuutuslain tultua voimaan 1964 perustettiin 205 sairausvakuutustoimistoa. Sairausvakuutustoimistoissa asiakas sai yleensä päätöksen hakemukseensa saman tien: vuonna 1966 tehdyn arvion mukaan sairausvakuutuslain mukaisista korvauksista maksettiin 14 korvausta 15:stä suoraan tiskiltä asiakkaan odottaessa. Ennen toiminnan alkamista arvioitiin, että yhden asiakkaan palvelu kestäisi 15 minuuttia.

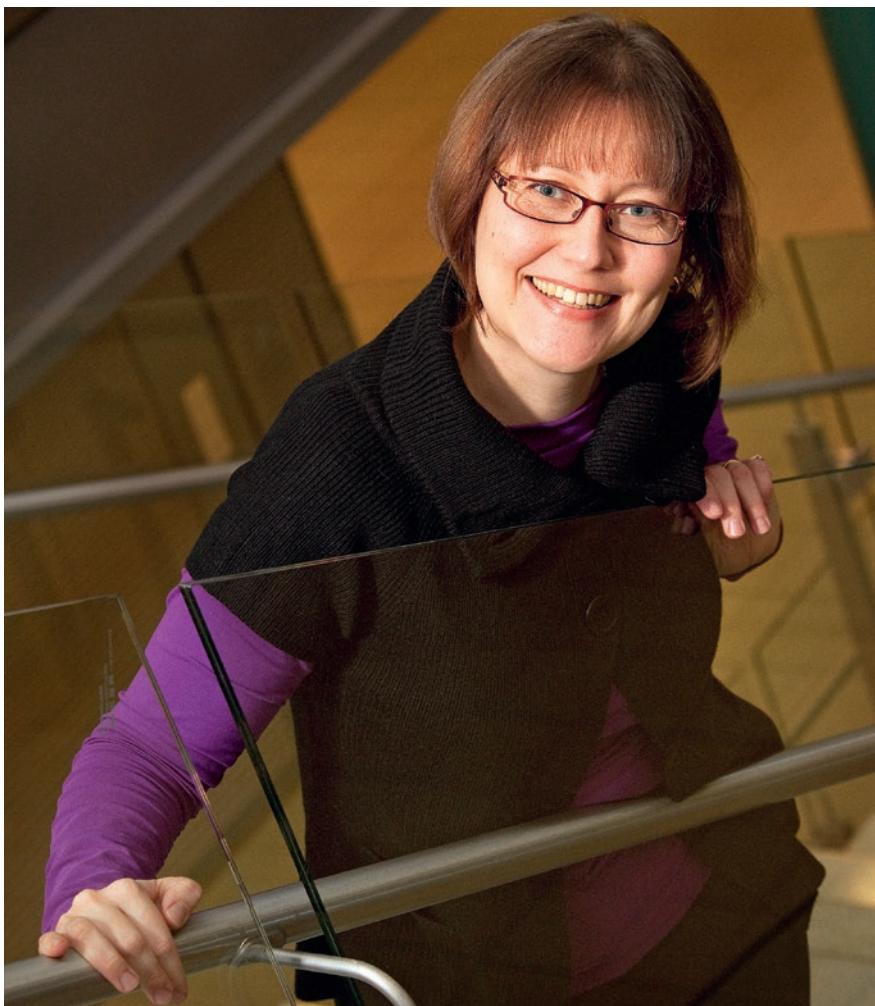
1970-luvulla asiointi siirtyi modernimpaan suuntaan, kun Kansaneläkelaitos ja Suomen Apteekkariyhdistys solmivat suorakorvausta koskevan sopimuksen. Aptekeissa asiakkaat maksoivat lääkkeistään vain omavastuuosuuden, ja Kela korvasi lääkekulut suoraan apteekkeille. Yhä edelleen suorakorvausjärjestelmä on Kelan keskeinen palvelukanava. Suuri osa, noin 60 % sairaanhoitokorvauksista hoituu ilman että asiakkaan tarvitsee hakea korvausta Kelalta. Korvaus vähennetään laskusta suoraan apteekissa, lääkärin vastaanotolla tai taksissa.

Asiointi verkossa kasvaa vähitellen

Nykyään yhä useampi asiakas hoitaa asian verkossa. Samaan aikaan kun Kelan tarjoamien verkkopalvelujen suosio kasvaa, asiointimäärä toimistoissa laskee tasaisesti.

Kun vuonna 2007 kela.fi-sivuilla tehtiin pankkitunnuksilla 1,4 miljoonaa verkkoasiointitapahtumaa, vuonna 2010 niitä oli jo 6,5 miljoonaa. Sähköinen hakeminen on yleistynyt lyhyemmälläkin aikavälillä. Vuonna 2010 tammi-lokakuussa opintoetuuksien hakemuksista sähköisesti tuli 31 %, vuonna 2011 vastaavana ajankohtana 13 prosenttiyksikköä enemmän. Sähköinen hakeminen nopeuttaa hakemuksen käsittelyä ja on kustannustehokas vaihtoehto.

Kaikki eivät voi tai halua hoitaa asioitaan verkossa. Kela on edelleen säilyttänyt koko maan kattavan toimistoverkon ja korvanut toimistoja eri viranomaisten yhteispalvelupisteillä sellaisilla alueilla, joilla toimistojen asiointimäärät ovat pieniä. Kelalla on 216 toimistoa ja 136 yhteispalvelupistettä. Toimistoissa ympäri maata asioidaan joka viikko yhteensä noin 50 000 kertaa ja Kelan palvelunumeroihin tulee noin 30 000 puhelua viikossa. ■



Sari Miettinen teki tiettävästi ensimmäisen suomalaisen väitöskirjan, jossa tutkitaan kuntoutusjärjestelmän kokonaisuutta.

Kuntoutus täysremonttiin

Sari Miettinen laittaisi koko kuntoutusjärjestelmän täysremonttiin. Näin edistettäisiin työssä jaksamista.

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN laitoksen tutkija Sari Miettinen väitteli terveystieteiden tohtoriksi tutkimalla kuntoutusta valtakunnallisesti, järjestelmätasolla. Hänen sosiaali- ja terveyspolitiikan väitöskirjansa tarkastettiin kesällä Tampereen yliopistossa.

Nykyisin kuntoutusta saa sen mukaan, mihin osajärjestelmään ihminen kuuluu. Näitä osajärjestelmiä ovat muun muassa kunnallinen sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmä, työeläkejärjestelmä, kansaneläke- ja sairausvakuutusjärjestelmä sekä paikallinen tapaturma- ja liikennevakuutus.

Miettinen havaitsi, että myös eri väestöryhmät voivat saada eriarvoisesti kuntoutusta. Esimerkiksi kuntoutuksesta saatava hyöty määritellään eri tavoin sen mukaan, onko kuntoutuja työikäinen vai eläkeiässä.

Miettinen teki väitöskirjansa analysoimalla valtionhallinnon asiakirjoja ja haas-

tattlemalla kuntoutuspäittäjiä. Hän löysi kuntoutusjärjestelmästä vuosikymmenet toimineita keskusteluareenoja ja osajärjestelmien valta-asetelmia.

”Kun kuntoutuspäittäjät ja osajärjestelmien ohjeet ovat määritelleet oikeuksia kuntoutukseen, kokonaisuuden hallinta on unohtunut”, Miettinen kommentoi.

Työssä jaksamisen keinoksi

Kuntoutuslainsäädäntö uudistettiin 1991. Tuolloin yritettiin ratkaista vastuunjaon epäselvyydet ja asiakkaiden putoaminen eri toimijoiden väliselle harmaalle alueelle.

Kuntoutuksen kokonaisuutta tuli 20 vuotta sitten kehittää, kun ihmisiä piti saada työelämään. Sari Miettisen mukaan lähtötilanne on nyt samankaltainen, mutta kuntoutuksen kokonaisuudesta ei puhuta.

”Kuntoutus pitäisi nostaa keskeisek-

si osaksi työurien pidentämiskeskustelua. Kuntoutusjärjestelmän täysremontti edistäisi työssä jaksamista.”

Miettinen korostaa, että kaikilla pitäisi olla oikeus osallistua työelämään.

”Nyt satsataan lähinnä keski-ikäisiin, jotka ovat helpoimmin kuntoutettavissa töihin. Laajaa kuntoutusta vailla on kuitenkin iso ja monipuolinen väestö. Heidän työelämään saaminen edellyttää työelämältä joustamista ja kuntoutuksen kokonaisuuden hallintaa. Esimerkiksi päihde- tai mielenterveyskuntoutuksessa sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen voi ratkaista työllistymisen.”

Kuntoutuksen juuret erityisopetuksessa

Miettinen määrittelee kuntoutuksen aineistonsa perusteella, mutta pyrkii käsittelemään aihetta mahdollisimman laajasti.

Miettinen tietää, että määrittely vaikuttaa tuloksiin. Joissakin hänen aineistoissaan erityisopetus on määritelty kuntoutukseksi, joissakin ei.

”Suomalainen kuntoutus käynnistettiin 1800-luvulla aistivammaisten lasten erityisopetuksella. Nyt erityisopetusta pidetään rajatapauksena”, Miettinen vertaa.

Kuntoutuksen arkinen rajaaminen tuottaa vaikeuksia niin terveyskeskuksessa kuin TE-toimistossa. Ei ole yhtä vastausta siihen, milloin hoito muuttuu kuntoutukseksi tai työllistävä tukitoiminta normaaliksi työllistämiseksi.

Kuntoutusjärjestelmän monimutkaisuus näyttäytyy siinä, jos kuntoutettava saa kuntoutusta monesta järjestelmästä. Kuntoutus voi loppua, jos siirtyy toiseen järjestelmään.

”Prosessit poikkeavat keskenään järjestelmätasolla. Esimerkiksi puhtaasti lääketieteelliset syyt määritellään vahvaksi perusteeksi. Sosiaalipuolella taas jyllää tarveharkinta: pitkäaikaistyötön tai päihdekuntoutettava saa kuntoutusta, jos asiantuntijaryhmä katsoo sen aiheelliseksi.”

Myös kuntien välillä on eroja. Kuntien kiristyvä talous ei helpota kuntoutukseen pääsyä.

Miettisen mielestä olennaista on kuntoutuksen hyvä hallinta, ei se, hallinnoiko kuntoutusta yksi vai moni.

”Nyt valtakunnallisena yhteistyöelimenä toimii kuntoutusasiain neuvottelukunta sosiaali- ja terveysministeriössä. Yksi mahdollisuus olisi määritellä sen rooli uudetaan, jos halutaan kuntoutuksen kokonaisuus hallintaan”, Miettinen päättelee. ■

Hannu Kaskinen

Lue lisää ▶ Sari Miettinen: Muutoksen mahdollisuus Suomen kuntoutusjärjestelmässä. Acta Universitatis Tamperensis 1625, Tampere University Press 2011.



Kaikki eivät pärjää kansaneläkkeellä

Osa täyden kansaneläkkeen saajista ratkoo taloudellisia vaikeuksia usein tai jatkuvasti.



ILPO AIRIO

Tutkija
Kelan tutkimusosasto

KANSANELÄKETTÄ SAAVIEN TALOUDELLINEN tilanne on ollut viime aikoina erityisen kiinnostuksen kohteena. 1.3.2011 tuli voimaan takuueläke, joka nosti vähimmäiseläkkeen tason 687 euroon kuukaudessa. Ennen tätä yksin asuvan henkilön täysimääräinen kansaneläke oli noin 584 euroa ja parisuhteessa asuvan 518 euroa kuukaudessa.

Takuueläke toi ison korotuksen vähimmäismääräiseen kansaneläkkeeseen. Takuueläkkeen taso jää silti reilusti alle Tilastokeskuksen pienituloisuusrajan, joka vuonna 2009 oli 1 186 euroa kuukaudessa nettona yksin asuvalla. Takuueläkkeen jälkeenkin yksin asuvan kansaneläkeläisen pitäisi siis saada noin 500 euroa joka kuukausi päästäkseen tuloköyhyysrajan yläpuolelle.

Artikkelissa tarkastellaan täyden kansaneläkkeen saajia tutkimalla heidän kokemuksiaan erilaisista taloudellisista ongelmista ja mitä ratkaisukeinoja he ovat käyttäneet näihin ongelmiin. Tarkastelu perustuu vuodenvaihteessa 2010 – 2011 kerättyyn lomakekyselyyn. Tulokset kuvaavat siis tilannetta juuri ennen takuueläkkeen voimaantuloa. Varsinainen otos sisälsi 2000 suomenkielistä, 65 – 85-vuotiasta kotonaan asuvaa täyden kansaneläkkeen saajaa. Kyselyyn vastasi 991 henkilöä.

Täyden kansaneläkkeen saajien taloudellinen tilanne on saattanut olla pitkään – jopa vuosikymmeniä – heikko. Voi olettaa, että ainakin osalla kansaneläkeläisistä niukka taloudellinen toimeentulo on niin jokapäiväinen ja normaali olotila, että he ovat sopeutuneet tilanteeseen ja kehittäneet erilaisia selviytymismekanismeja.

Kyselylomakkeessa esitettiin erilaisia toimeentulon niukkuudesta johtuvia ongelmatilanteita, joita vastaajat ovat mahdollisesti kohdanneet kuluneiden 12 kuukauden aikana (taulukko 1). Kysymykset ovat

alun perin Kelan sosiaaliturvabarometrisa (2001) esitettyjä. Niistä valittiin tilanteita, joita kansaneläkeläiset mahdollisesti kohtaavat.

Kyselyn perusteella kuusi vastaajaa kymmenestä on joutunut tinkimään ainakin kerran kuluneiden 12 kuukauden aikana harrastus- tai virkistysmenoista. Peräti 23 % vastaajista joutuu tinkimään näistä menoista jatkuvasti. Myös kohdat ”joitakin muita taloudellisia vaikeuksia” ja ”kuluneiden vaatteiden tilalle ei ole voitu hankkia uusia” ovat sellaisia, jotka ovat aiheuttaneet ainakin kerran viimeisen vuoden aikana vaikeuksia vastaajille.

Ehkä merkittävin huomio on kuitenkin se, että melko suuri osa vastaajista on kokenut ongelmia myös perustarpeiden kohdalla. Erilaisten laskujen maksamatta jättäminen tai maksujen viivästymiset ovat melko tavallisia. Ainakin kerran kuluneiden 12 kuukauden aikana on sairaudenhoidosta rahanpuutteen takia joutunut tinkimään 23 % vastaajista. 13 % vastaajista ilmoittaa olleensa ainakin kerran kulunei-

TAULUKKO 1

Vastaajien kokemat taloudelliset vaikeudet viimeisten 12 kuukauden aikana (%).

	<i>Ei kertaakaan</i>	<i>Kerran</i>	<i>Muutaman kerran</i>	<i>Usein</i>	<i>Jatkuvasti</i>
HARRASTUS/VIRKISTYSMENOJA ON JOUTUTTU VÄHENTÄMÄÄN	41	15	7	14	23
VUOKRAN MAKSU TAI ASUMISEEN (VESI, SÄHKÖ, JÄTE TAI LÄMMITYS)	83	8	5	2	2
LIITTYVÄT KÄYTTÖMAKSUT OVAT VIIVÄSTYNEET					
MUIDEN LASKUJEN MAKSAMINEN ON VIIVÄSTYNYT TAI LASKUT OVAT JÄÄNEET MAKSAMATTA MAKSUVAIKEUKSIEN VUOKSI	81	8	6	3	2
OMAISUUTTA TAI TULOJA ON ULOSMITATTU	96	2	1	0	1
ETTE OLE HAKEUTUNEET RAHANPUUTTEEN VUOKSI SAIRAALAAHOITON	90	4	3	2	1
LÄÄKÄRIN MÄÄRÄÄMIÄ LÄÄKKEITÄ ON JÄTETTY HANKKIMATTA NIIDEN KALLEUDEN TAKIA	84	7	5	3	1
MYÖS MUUSTA LÄÄKÄRIN MÄÄRÄÄMÄSTÄ SAIRAUDENHOIDOSTA ON RAHANPUUTTEEN VUOKSI JOUTUTTU TINKIMÄÄN	77	12	4	5	2
OLETTE JOUTUNUT OLEMAAN NÄLÄSSÄ RAHAN PUUTTEEN VUOKSI	87	7	3	2	1
KULUNEIDEN VAATTEIDEN TILALLE EI OLE VOITU HANKKIA UUSIA	61	15	10	8	6
JOITAKIN MUITA TALOUDELLISIA VAIKEUKSIA	59	20	7	8	6

den 12 kuukauden aikana nälässä rahan puutteen vuoksi. 10 % vastaajista on jopa jättäytynyt hakemasta sairaalahoitoon rahanpuutteen vuoksi.

Taulukossa 2 on esitetty erilaisia ratkaisukeinoja taloudellisille vaikeuksille. Ratkaisukeinotkin on valittu sosiaaliturvabarometrista. Selvästi yleisin keino ratkaista vaikeuksia on omien säästöjen käyttäminen. Aineisto ei anna vastausta kysymykseen ”mistä vastaajien säästöt ovat kertyneet?”. Luonnollisesti pariskunnilla, joissa toinen puolisoista saa työtuloja tai työeläkettä, on mahdollisuuksia säästää pahan päivän varalle. Tosin tulosten perusteella myös yksin asuvat ja jopa sellaiset, jotka eivät ole olleet työelämässä, käyttävät säästöjä taloudellisten vaikeuksien ratkaisukeinona. Eräs selitys on, että nämä henkilöt elävät hyvin säästäväisesti, jolloin pienestä kansaneläkkeestä jää silloin tällöin jotain ”sukan varteen”.

Rahan lainaamiseen vastaajat turvautu-

vat harvoin. Esimerkiksi toimeentulotuen anominen on yhtä yleistä. Edes äärimmäiset keinot, kuten omaisuuden myyminen, eivät ole täysin harvinaisia. Joka viides taloudellisia vaikeuksia kohdannut on myynyt omaisuuttaan ratkaisukeinona viimeisten 12 kuukauden aikana.

Kyselyn perusteella taloudelliset vaikeudet ovat verrattain yleisiä kansaneläkeläisten keskuudessa. Vastaajista vain noin joka kolmas (34 %) ei ollut kokenut mitään taulukossa 1 mainittua ongelmaa kuluneiden 12 kuukauden aikana. He eivät näin ollen joutuneet myöskään turvautumaan mihinkään ratkaisukeinon.

Niitä henkilöitä, jotka ovat raportoineet kokeneensa taloudellisia vaikeuksia ainakin kerran, mutta jotka eivät ole turvautuneet mihinkään ratkaisukeinon, on 23 % vastaajista. Osalla heistä tämä voi olla omasta valinnasta johtuvaa (halu pärjätä omillaan, avun hakeminen olisi leimaavaa yms.). On

myös todennäköistä, että osa kansaneläkeläisistä ei osaa hakea apua. Heidän lähellään ei ole henkilöitä, jotka osaisivat neuvoa mitä tehdä ja kenen puoleen kääntyä vaikeuksissa. Osalla kansaneläkeläisistä syyt ratkaisukeinojen puutteeseen voivat olla vielä raadollisempia: ei ole säästöjä, joita voisi käyttää tai omaisuutta, jota voisi myydä tai ei ole sukulaisia ja ystäviä, joiden taloudelliseen apuun voisi turvautua.

Tulosten perusteella kuva täyden kansaneläkkeen saajista on kahtalainen. Toisaalta on suuri joukko täyden kansaneläkkeen saajia, jotka eivät vastausten perusteella kärsi taloudellisista vaikeuksista. Lähes 40 % vastaajista ei kokenut mitään mainituista taloudellisista vaikeuksista ja 85 % vastaajista on kokenut enintään hieman vaikeuksia. Jos ongelmia tulee, niin niihin löytyy ratkaisu yleensä omista säästöistä. Toisaalta on se pieni kansaneläkeläisten ryhmä, jonka elämään kuuluvat enemmän tai vähemmän pysyvästi taloudelliset vaikeudet, eikä heillä ole niihin ratkaisukeinoja.

Tulokset kuvaavat aikaa juuri ennen takuueläkkeen voimaantuloa. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen perusturvaraportin (2011) laskelmien mukaan takuueläke nostaa täyden kansaneläkkeen saajien tulot laskennallisen minimiviitebudjetin tasolle. On siis toiveita, että takuueläke auttaa ja ehkäisee kansaneläkeläisten kokemia taloudellisia vaikeuksia. Jos ja kun kysely täyden kansaneläkkeen saajille toteutetaan uudelleen, niin ehkä silloin ei enää ole vastaajia, jotka joutuvat tinkimään sairaanhoidosta tai näkemään nälkää rahan puutteen vuoksi. ■

TAULUKKO 2

Taloudellisten vaikeuksien ratkaisukeinojen käytön yleisyys (%).

	<i>Ei kertaakaan</i>	<i>Kerran</i>	<i>Muutaman kerran</i>	<i>Toistuvasti</i>
RAHAN LAINAAMINEN YSTÄVILTÄ, TUTUILTA TAI SUKULAISILTA	41	15	7	14
OMIEN SÄÄSTÖJEN KÄYTTÄMINEN	83	8	5	2
OMAISUUDEN MYYMINEN	81	8	6	3
TOIMEENTULOTUEN ANOMINEN	96	2	1	0
MUU RATKAISU	90	4	3	2

TUTKIMUSJULKAISUT

Miten hyvinvointivaltiota muutetaan?



SUOMALAISEN HYVINVOINTIVALTION UUDISTAMINEN on historian sitomaa pienten askelten politiikkaa.

Kelan tutkimusosaston julkaisemassa artikkelikoelmassa on kolmetoista artikkelia, jotka vastaavat muun muassa seuraaviin kysymyksiin: Mikä on politiikkaprosessi? Miten muutosprosesseja tutkitaan? Miten Sata-komitean työ vaikutti Suomen sosiaalipoliittisiin järjestelmiin? Miksi Suomessa ei enää ole tulopoliittikkaa? Tulisiko toimeentulotuen maksatus siirtää kunnilta Kelaan?

Juho Saari tarkastelee artikkelissaan sosiaaliturvan uudistamisprosessia pääministeri Matti Vanhasen toisen hallituksen aikana. Saaren tavoite on havainnollistaa, kuinka sosiaaliturvan kokonaisuudistus rakentui tiettyjen reunaehtojen puitteissa ja miten eri tekijät kytkeytyivät toisiinsa.

Tulopoliittikan loppua ruotii puolestaan **Tapio Bergholm**. Hän kiinnittää huomiota siihen, miten suomalaista tulopoliittikkaa voitiin harjoittaa varsin pitkälle 2000-luvulle, vaikka samankaltaisista toimintamalleista oli useimmissa muissa maissa luovuttu. Selityksenä Bergholm esittää EU-jäsenyyden ja talous- ja rahaliittoa (EMU) koskevan sopimuksen asettamia haasteita sekä valtion aktiivista veropoliittista osallistumista. Lopulta kuitenkin tietotekniikkateollisuuden kansainvälistyminen irrottaa tulopoliittikan kansallisesta järjestelmästä.

Olli Kangas, Mikko Niemelä ja **Sampo Varjonen** pohtivat artikkelissaan suomalaisen sosiaalipoliittikan ikuisuuskysymystä eli toimeentulotuen perusosan maksatuksen siirtämistä Kelalle. Artikkelissa tarkastellaan yksityiskohtaisesti, kuinka toimeentulotuen siirtoa Kelaan on toistuvasti kokeiltu ja tulokset ovat olleet myönteisiä, mutta viime kädessä siirto on kaatunut poliittisen vastustukseen.

Susan Kuivalainen analysoi työn ja perhe-elämän yhteensovittamiseen liittyvää politiikkaprosessia, jonka tavoitteena oli edistää sukupuolten tasa-arvoa työmarkkinoilla perhevapaata koskevilla uudistuksilla. **Minna Ylikännö** puolestaan tarkastelee vuoden 2006 työmarkkinatuki uudistusta, joka saattoi loppuun vuonna 1993 työmarkkinatuen perustamisesta alkaneen uudistusaallon. Tavoitteena oli samanaikaisesti kiristää tuen saannin ehtoja ja lisätä työmarkkinatukea saavien aktiivointia.

Kirjan artikkelien keskeinen tavoite on korostaa politiikkaprosessin merkitystä hyvinvointivaltioiden uudistamisessa. Tulokset kertovat, että hyvinvointivaltion uudistaminen edellyttää tapahtumaketjujen ja prosessien hyvää hallintaa, poliittista sitoutumista esitettyihin uudistuksiin ja kykyä tehdä kompromisseja eri intressiryhmien kesken. ■

Julkaisu: Niemelä M, Saari J, toim. *Politiikan polut ja hyvinvointivaltion muutos*. Helsinki: Kela, 2011. ISBN 978-951-669-865-9 (nid.). Hinta: 15 euroa.

SITAATTI KIRJASTA

”Mielenkiintoinen kysymys on tietysti, miksi politiikkaprosessi on usein jäänyt avaamattomaksi mustaksi laatikoksi yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa – ja miksi historian tutkimuksessa ei katsota mustan laatikon ulkopuolelle.”

UUSIMMAT
TUTKIMUSJULKAISUT**Suositus korkeakouluruokailun periaatteiksi**
Erillisjulkaisu

➤ Suositus tarkoittaa korkeakouluopiskelijoiden ateriatukea koskevaa asetusta. Suositus on tarkoitettu työvälineeksi, joka helpottaa opiskelijaravintoilota ateriatuen kriteerit täyttävien aterioiden suunnittelussa ja toteutuksessa.

Heikkinen M & Koistinen K.
Ositetusta liukuhinnamallista joustavaan hakemusten käsittelyyn. Kelan työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisutoiminnan tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Nettityöpapereita 29

➤ Kehittämissyhmän työn perusteella syntyi käsitys työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisutoiminnan nykytilanteesta ja kehitysvaiheesta. Loppuraportissa kuvataan, miten ratkaisuprosessia on kehitetty myötä kehitetty yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Juntunen K & Salminen A-L.
Omaishoitajan jaksamisen ja tuen tarpeen arviointi. COPE-indeksi suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuollon käyttöön. Selosteita 78

➤ Kelan suomeksi julkaiseman arviointivälineen avulla sosiaali- ja terveysalan ammattilainen ja omaishoitaja voivat yhteistyössä arvioida omaishoidon kuormittavuutta ja omaishoitajan tarvitsemää tukea.

Varjonen S. Äidin hoiva, jaettu vanhemmuus – ja vapaus valita. Perhevapaiden uudistamisen argumentointi 1970-luvulta 2000-luvulle. Tutkimuksia 118

➤ Tutkimuksessa tarkastellaan perhevapaista Suomessa käytettyä poliittista keskustelua ja sen pitkän aikavälin muutosta. Tutkimuksessa syvennytään 1970-luvun uudistusaalloon, jolloin isät otettiin mukaan järjestelmään, sekä 2000-lukuun, jolloin isä on eri keinoin kannustettu vapaiden käyttöön.

- **Ala-Kauhaluoma M, Henriksson M. Akateemisten pätkätöläisten hyvinvointi ja kuntoutus. TUULI-kehittämishankkeen arvioinnin loppuraportti.**

Selosteita 77

➤ Hankkeen tavoitteena oli löytää akateemisille pätkätöläisille soveltuvia kuntoutustarpeen arviointikeinoja sekä kehittää kohderyhmälle soveltuva varhaiskuntoutusmalli.

UUSIMMAT TILASTOJULKAISUT

Kelan sotilasavustustilasto

➤ Sotilasavustusta sai vuonna 2010 yhteensä lähes 13 000 kotitaloutta. Saa- jista n. 88 % oli varusmiehiä, 7 % siviilipalvelusmiehiä ja 6 % omaisia.

Kelan tilastollinen vuosikirja

➤ Kelan tilastolliseen vuosikirjaan on koottu kattavaa tilastotietoa kaikesta Kelan sosiaaliturvasta. Tuoreimmat tilastotiedot vuodelta 2010 on yhdistetty pitkiin aikasarjoihin. Kirjassa on yhteensä n. 240 taulukkoa ja kuviota sekä laaja tekstisuus etuuskien sisällöstä ja saamisen ehtoista.

Tilasto Suomen työttömyysturvasta

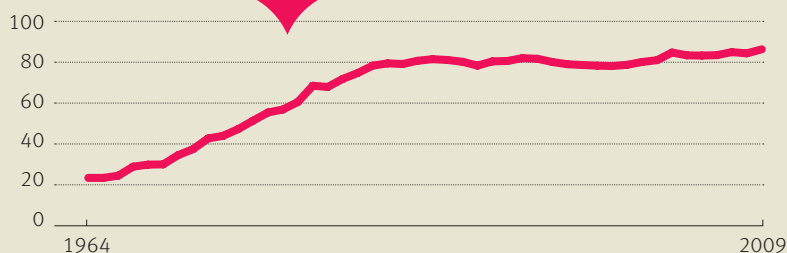
➤ Kelan ja Finanssivalvonnan yhteistyönä tekemästä julkaisusta ilmenee mm., että vuonna 2010 lähes 15 000 opiskelijaa sai opintojensa ajalta työttömyysetuutta. Määrä on yli kolminkertainen vuoteen 2009 verrattuna. Työttömien pääsyä omaehtoiseen opiskeluun helpotettiin vuoden 2010 alussa.

TILAUKSET:

Suurin osa julkaisuista (pdf) on ladattavissa ilmaiseksi internetsivuilta www.kela.fi

Tutkimusjulkaisut puh. 020 634 1947, julkaisut@kela.fi
Tilastojulkaisut puh. 020 634 1502, tilastot@kela.fi
Hinnat eivät sisällä lähetyksaluja.

TYÖTERVEYSHUOLLON PIIRIIN KUULUVIEN HENKILÖIDEN OSUUS PALKANSAAJANA TOIMIVASTA TYÖVOIMASTA 1964–2009 (%-OSUUS)



TILASTOT

Työterveyshuolto kattaa lähes kaksi miljoonaa työssä käyvää

VAIN JOKA KYMMENES palkansaaja on enää vailla työterveyshuollon palveluja. Eniten puutteita työterveyshuoltopalvelujen järjestämisessä on alle 10 hengen työpaikoilla.

Vuonna 2009 työterveyshuollon piirissä oli Kelan korvaustietojen mukaan 1 847 000 työntekijää, mikä oli 87 % palkansaajista. Kattavuus on parantunut 7,7 prosenttiyksiköllä 2000-luvulla. Tätä ennen työterveyshuollon kattavuus pysyi 1980-luvun puolivälistä aina 2000-luvun alkuvuosiin noin 80 %:ssa.

Valtaosalla työterveyshuollon piiriin kuuluvista (93 %) on mahdollisuus käyttää myös sairaanhoidon palveluja, joiden järjestäminen on työnantajalle vapaaehtoista.

Neljäsosa (438 000 henkeä) työterveyshuollon piiriin kuuluvista työskenteli julkisessa hallinnossa. Toiseksi suurin toimiala oli teollisuus, jonka työntekijöistä 322 000 oli työterveyshuollon piirissä. Rakennusallalla, jossa on paljon pieniä työnantajia, työterveyshuollon piirissä oli 88 000 henkeä.

Työterveyshuollon piiriin kuuluvista 45 % sai palvelut lääkärikeskuksista, 27 % terveyskeskuksista ja 23 % työnantajien omilta tai yhteisiltä työterveysasemilta. ■

Timo Partio

Lue lisää ➤ Kelan työterveyshuoltotilasto 2009

3 ladatuinta tutkimusjulkaisua (8/2011–12/2011)

1 Kanelisto K & Salminen A-L. IPA-kyse-lylomake valinnoista ja osallistumisesta jokapäiväisessä elämässä.

Selosteita 76

Kelan suomeksi julkaiseman kyselylomakkeen avulla kuntoutuksen ammattilaiset voivat arvioida fyysisesti toimintarajoitteisten kuntoutujien osallistumista elämäntilanteisiin ja autonomiaa. Julkaisu sisältää IPA-lomakkeen ja pisteytysohjeen lisäksi menetelmän validiteettia ja reliabiliteettia käsittelevien kansainvälisten tutkimusten tuloksia.

2 Paltamaa J, Karhula M, Suomela-Markkanen T, Autti-Rämö I (toim.). Hyvän kuntoutuskäytännön perusta. Käytännön ja tutkimustiedon analyysistä suositukseen vaikeavammaisten kuntoutuksen

kehittämishankkeessa.

Teemakirja

Kirjassa kuvataan kolmen diagnoosiryhmän (aivoverenkiertohäiriöt, multippleiskleroosi ja CP-oireyhtymä) avulla Kelan järjestämän vaikeavammaisten lääkinällisen kuntoutuksen nykytilaa, arviointikäytäntöjä ja kehittämistarpeita sekä kuntoutustoitteiden vaikuttavuutta.

3 Blomgren J, Mikkola H, Hiilamo H, Järvisalo J. Suomalaisen terveydentila ja terveyteen liittyvät etuudet: indikaattoriseuranta 1995–2010.

Nettityöpapereita 28

Raportissa kootaan yhteen tietoa suomalaisten terveydentilasta ja terveyskäytännön muuttamisesta verrattuna muihin Euroopan maihin sekä tietoa Kelan maksamien terveysperusteisten etuuskien käytöstä vuosina 1995–2010.

www.kela.fi/tutkimus ➤ julkaisut



Sari Hänninen on työskennellyt Kuopiossa aluejohtajana vuodesta 2003.

Sari Hänninen palveluverkkouudistuksen hankejohtajaksi

KELAN HALLITUS ON päättänyt käynnistää hankkeen, jossa tehdään yksityiskohtainen suunnitelma palveluverkkokokonaisuuden, asiakaspalvelun ja ratkaisutoiminnan järjestämisestä sekä aluehallinnon organisointimuutoksista. Hankejohtajaksi 1.1. – 31.12.2012 nimitettiin Kelan Itä-Suomen vakuutusalueen aluejohtaja **Sari Hänninen**.

Hanke perustuu palveluverkon kehittämistä pohtineen työryhmän muistioon ja aluehallinnon organisointivaihtoehtoja koskevaan selvitykseen. Hankeryhmään kootaan edustajia Kelan eri yksiköistä.

”Nämä asiat liittyvät tiiviisti toisiinsa. On tärkeää, että palveluverkkoa kehitetään asiakastarpeista lähtien. Asiakaskäyttämisen määrää, missä on tarpeellista ja taloudellisesti järkevää pitää toimistoja. Aiemmin Kelassa puhuttiin toimistojen lakkauttamiskriteereistä. Nyt meille tulee palvelun ylläpitämiskriteerit”, Hänninen sanoo.

”Täytyy turvata henkilökohtainen palvelu niille, jotka sitä tarvitsevat. Toisaalta on tarpeen kehittää muita palvelukanavia niille, jotka mieluiten hoitavat asiansa esimerkiksi verkossa. Samalla pitää miettiä, missä ratkaisutoimintaa on viisainta hoitaa.”

Aluehallinnon organisointivaihtoehtoja käydyssä keskustelussa hallitus päätyi siihen, että Kelan tulisi siirtyä kaksipuolaiseen hallintoon 1.1.2015 mennessä. Länsi- ja Lounais-Suomen vakuutusalueet oli jo aiemmin päätetty yhdistää vuoden 2012 alusta. Nyt aletaan valmistella Pohjois-Suomen ja Itä-Suomen vakuutusalueiden yhdistämistä 1.1.2013.

”Aluehallinnon järjestämisessä on monenlaisia vaihtoehtoja, joita nyt puntaroidaan. Työ on niin alkuvaiheessa, että en ryhdy arvioimaan lopputulosta. Ensimmäinen on mietittävä, miten palveluverkko on asiakkaan näkökulmasta järjestettävä ja vasta sitten, miten toiminnot organisoidaan”, Sari Hänninen toteaa. Organisoinnin muuttaminen edellyttää Kansaneläkelaitoksesta annetun lain muuttamista. Muutosesityksen valmistelu on aloitettu.

Itä-Suomen vakuutusalueen aluejohtajana toimii tämän vuoden ajan oman toimensa ohella Pohjois-Suomen vakuutusalueen aluejohtaja **Tuomo Lämsä**. ■

Seija Kauppinen

Uusiin tehtäviin Kelassa

THM REIJA JÄÄSKELÄINEN on nimitetty etuuspäälliköksi terveysosaston sairaanhoitokorvausryhmään 1.12.2011 alkaen.

KTM **Filip Kjellberg** on nimitetty tutkimusosastolle tutkijaksi 1.10.2011 lukien. Hänen tehtävänä on mikrosimulointijärjestelmän rakentaminen ja sitä hyödyntävien tutkimusten tekeminen.

Kesätyöpaikkojen haku helmikuussa

KIINNOSTAAKO KESÄTYÖPAIKKA

Kelassa? Kesätyöpaikat julkaistaan verkossa 1.2.2012, ja ne ovat haettavissa helmikuun ajan.

Kelassa on tarjolla monenlaisia kesätöitä ympäri Suomea. Kela rekrytoi työntekijöitä asiakaspalvelutehtäviin toimistoihin ja puhelinpalveluun Kelan yhteyskeskukseen sekä keskushallintoon erilaisiin toimistotöihin.

Lue lisää ▶ www.kela.fi/rekrytoi

Perhe-etuuksiin uusi asiakasraati

KELAN PERHE-ETUUKSIEN asiakasraadinn puheenjohtajana 1.1.2012–31.12.2013 toimii etuuspäällikkö Suvu Onninen ja sihteerinä suunnittelija Anne Kyllönen.

Raadin varsinaiset jäsenet ovat Matti Sillanpää Lapsiperheiden Etujärjestö ry:stä, Anu Uhtio Adoptioperheet ry:stä, Heljä Sairisalo Yhden vanhemman Perheiden Liitto ry:stä, Jarmo Haapala Elatusvelvollisten liitto ry:stä, Ulla Kumpula Suomen Monikkoperheet ry:stä, Juha Jämsä Sateenkaariperheet ry:stä ja lakimies Johanna Aholainen Kelasta.

Lisää yhteispalvelua

KELAN LAVIAN TOIMISTO Satakunnassa korvattiin yhteispalvelulla vuoden 2012 alussa. Yhteispalvelun osoite on Viittatie 2, Lavia. Lähin Kelan toimisto on Kankaanpäässä.



FPA underlättar ansökan om förmåner

FPA:s nya strategi fokuserar på kundperspektivet och bättre servicekvalitet. Blanketterna ska omarbetas i klarspråkigare och möjligheterna att sköta FPA-ärenden per telefon och över nätet förbättras.

En utredning visar att över en tredjedel av FPA:s kunder inte klarar av att fylla i de nuvarande blanketterna utan hjälp, vilket belastar både telefonservicen och FPA:s byråer.

Under de tre närmaste åren kommer FPA att omarbeta blanketterna helt och hållet. Det finns 250 olika ansökningsblanketter, så det är fråga om ett ansenligt projekt. Med de olika språkversionerna blir det sammanlagt 600 olika blanketter.

”Vi samlade in kundrespons för att få reda på exakt vad som har känts svårt. Ändringarna har planerats utifrån denna respons”, berättar projektchef Pirjo Tikka.

De nya blanketterna kommer att ha större font så att även mer svagsynta personer ska kunna läsa dem. Blanketternas struktur och rubriksättning blir mer åskådliga. Svårbegripliga FPA-termer gallras bort så långt det går inom lagstiftningens gränser.

– Meningen är också att minimera sådana frågor som vi kan hitta svar på antingen

i FPA:s egna databaser eller via våra samarbetsnätverk, tillägger Tikka.

De första omarbetade blanketterna är blanketterna för allmänt bostadsbidrag, sjukdagpenning och de två olika typerna av handikappbidrag. Dessa tas i bruk stegvis under år 2012. De vanligaste blanketterna ska ha omarbetats före slutet av år 2013.

”FPA:s personal har på bred front deltagit i blankettprojektet från första början. Dessutom kommer kunderna att få testa de nya blanketterna innan de tas i bruk i större utsträckning”, förklarar Tikka.

Mångsidig telefonservice

Sedan i våras har kunderna kunnat ansöka om garantipension per telefon. Omkring en femtedel av alla närmare 120 000 ansökningar om garantipension har gjorts per telefon.

I praktiken går det till så att kunden ringar upp FPA:s kontaktcenter, där en servicerådgivare ställer de frågor som står på

ansökningsblanketten och fyller i svaren. Från och med i vår ska kunderna kunna söka även ålderspension per telefon. Nu överväger FPA en utvidgning av telefonservicen till nya förmåner och kundgrupper.

– Vår avsikt är att utveckla telefonservicen framför allt för de kunder som av någon anledning inte kan lämna in ansökningar på elektronisk väg, säger Heli Santamala, förmånschef på avdelningen för pensioner och utkomstskydd.

Alla har inte tillräckligt med kunskap, vilja eller pengar för att kunna anlita nättjänsterna. E-tjänsten kräver också identifiering med bankkoder. Den som saknar bankkoder kan alltså inte använda e-tjänsten.

I framtiden är det också meningen att FPA:s anställda oftare ska ringa upp kunderna på eget initiativ. Vid till exempel tillökning i familjen påverkas hushållets storlek och därigenom bostadsbidragets belopp.

För tillfället testas en modell där förmånshandläggaren ringer upp kunden, kontrol-

lerar situationen och fattar förmånsbeslutet per telefon genast.

”Vi testar denna modell med kontakttagande på FPA:s initiativ under två månader i olika försäkringsdistrikt. Om försöket utfaller väl börjar vi tillämpa modellen i hela landet. Följande steg blir att fundera över om samma verksamhetskoncept kunde användas även i samband med andra förändringar i livet”, säger Santamala.

Lagstiftningen ställer dock vissa gränser för utvecklingsarbetet. Till exempel utkomstskydd för arbetslösa kan endast beviljas utifrån en skriftlig ansökan.

Snart kan även bilagor sändas elektroniskt

”Före midsommar kommer kunderna att kunna sända bilagor och privata meddelanden elektroniskt till FPA”, lovar utvecklingschef **Jaana Carlenius**.

Hittills har kunderna varit tvungna att sända in bilagorna per post även om de har lämnat in själva ansökan via e-tjänsten.

Samtidigt tar FPA i bruk en skyddad förbindelse via vilken kunderna kan sända in fritt formulerade meddelanden. Kunderna får sedan svar på sina meddelanden per telefon. Av datasäkerhetsskäl kan kunderna inte sköta sina FPA-ärenden via normal e-post.

FPA diskuterar också huruvida man borde kunna lämna in elektroniska ansökningar på andras vägnar. I kundresponsen har framförts förhoppningar om att kunna lämna in ansökningar till exempel för ett barn eller en äldre anhörig.

”Det krävs en hel del utredningsarbete för att kunna säkerställa att processen går rätt till enligt lag, påpekar Carlenius.

En utredning från hösten 2010 visar att kunderna är rätt nöjda med FPA:s nättjänster redan nu. Merparten av respondenterna anser att nättjänsterna är lätta och smidiga att använda. Det genomsnittliga skolovtsordet bland samtliga respondenter var 8. ■

Hanna Moilanen
Översättning Kurt Kavander



Rådgivare visar vägen i förmånsdjungeln

Den som är länge eller ofta sjukskriven kontaktas av en FPA-rådgivare som har specialiserat sig på frågor som gäller arbetsförmågan.

FPA lanserar i år en ny rådgivningstjänst som ska hjälpa dem som har varit länge sjukskrivna att återvända till arbetslivet. Alla FPA-byråer erbjuder denna typ av rådgivning från och med januari 2012.

Rådgivningen och vägledningen riktar sig också till sådana unga utan yrkesutbildning som av medicinska skäl riskerar att få avslag på ansökan om sjukdagpenning. Servicen erbjuder dessutom dem som har fått avslag på sin ansökan om sjuk- eller invalidpension och i stället ansöker om sjukdagpenning.

Kundsekreterare **Mia Saarela** från FPA-byrån i Karleby är en av de rådgivare som deltog i pilotfasen av den nya tjänsten. Enligt henne bekräftade pilotförsöket behovet av denna typ av rådgivning.

”Vi går igenom helhetssituationen med kunderna så att de inte ensamma behöver grubbla över sina alternativ. Många uttryckte sin tacksamhet över detta.”

Servicen vänder sig till kunder med sjukdagpenningperioder som börjar dra ut på tiden eller med återkommande sjukskrivningar. Rådgivningen omfattar inte personer med kortvariga sjukdomar eller sådana allvarliga sjukdomar som inte kan påverkas genom rehabilitering. Saarela lade märke till framför allt två typiska sjukdomstyper under pilotförsöket.

”Bland de unga var de psykiska problemen framträdande, medan kunderna i

medelåldern och äldre främst led av sjukdomar i rörelseorganen.”

Rådgivaren kontaktar de kunder som han eller hon har anvisats och går tillsammans med kunden igenom helhetssituationen. Det viktigaste är att utreda på vilket sätt en sjukdom försvagar arbetsförmågan. Annat som diskuteras är kundens arbets-, utbildnings- och rehabiliteringshistorik och huruvida kunden har möjlighet att delta till exempel i yrkesinriktad rehabilitering.

”Tillsammans kartlägger vi olika alternativ, och ibland kan jag hänvisa kunden till arbets- och näringsbyrån eller en arbetspensionsanstalt”, säger Saarela. Vid behov samarbetar rådgivarna också med företagshälsovården samt hälso- och sjukvården. Med kundens samtycke kan Saarela kontakta enheterna i fråga och klargöra situationen och kundens rehabiliteringsmöjligheter.

Kontaktorna sköts till största delen per telefon, men en del kunder har Saarela också träffat personligen på byrån.

”Vi håller kontakt med kunden, och med hans eller hennes samtycke även med olika samarbetsparter så länge som rehabiliteringen pågår.”

”FPA-förmånerna i sig utgör en riktig djungel. Jag gör mitt bästa för att ge kunderna stöd och råd på vägen.” ■

Ilona Hietanen
Översättning Kurt Kavander



FPA siktar framåt

I FPA:s verksamhet sker det nu stora förändringar. All hjälp och allt stöd från våra samarbetspartners behövs och välkomnas.

FPA:s strategi har reviderats, och nu håller vi på att omsätta den nya strategin i praktiken. Det gör vi med hjälp av många ambitiösa reformprojekt. FPA:s verksamhet befinner sig nu i en fas av stora förändringar. Vår verksamhetsidé är fortfarande den gamla välkända ”Ett stöd i livets alla skeden”. Visionen däremot är ny. Enligt den ska FPA erbjuda bästa service, social trygghet och kraft i livet.

Vår strategi och de pågående reformprojekten syftar till att vi ska förbättra vår kundservice, utveckla FPA till en välmående och tidsenlig arbetsplats samt ännu bättre än förr bära vårt ansvar när det gäller att producera social trygghet. Den helhet som utgörs av den nya strategin och de projekt som ska omsätta strategin i praktiken kallar vi ”Mot ett nytt FPA”. Det är viktigt att strategin inte blir enbart tomma fraser utan att våra kunder och samarbetspartners också lägger märke till den i vardagen.

VI HAR SOM mål att det ska gå så enkelt som möjligt för kunderna att utträta sina ärenden hos FPA, att det ska gå behändigt att få tag på oss och att vi ska förbättra våra betjäningssmetoder. Dessa mål siktar vi mot genom att revidera förmånshandläggningssystemen, utveckla kundrelationshanteringen, förbättra processerna samt se till att ansökningsblanketter, brev och beslut blir tydligare. De här reformprojekten är redan i gång. Olika kunder har olika behov. En gemensam faktor för alla är ändå att man vill att det ska vara okomplicerat att få sina ärenden utträttade. Inga onödiga frågor om sådant som FPA redan borde känna till, inte för många tilläggsutredningar, inga flerfaldiga kontroller. För detta behöver vi hjälp av våra samarbetspartners, och processer behöver utvecklas också på annat håll än inom FPA. Vi är till exempel tvungna att begära läkarintyg på papper så länge som vi inte får dem i elektronisk form.

Genom att utveckla servicenätet ska vi se till att kunden får betjäning via den kanal som bäst passar den aktuella situationen. Sam-

tidigt ska detta ske så att det är effektivt och ekonomiskt för FPA och för hela samhällsekonomin. Kunden kan själv välja servicekanal, men vi strävar efter att de enklaste ärendena lätt ska kunna skötas via nätet, per brev eller per telefon. För komplicerade situationer erbjuder vi möjlighet att boka tid för besök på byrån eller för telefonsamtal, så att frågorna kan gå igenom och diskuteras i en lugn omgivning. Redan nu kan man boka tid på byrån eller via telefonrådgivningen. Inom kort kommer kunderna att kunna boka tid också via våra webbsidor.

VAD INNEBÄR DET då att FPA är en ansvarsfull producent av social trygghet? Ätminstone betyder det att vi producerar information för beslutsfattare, att vi tar initiativ för att den sociala tryggheten ska förbättras, att vi lyssnar till våra intressegrupper, att vi arbetar ordentligt och effektivt och att vi inte belastar vår omgivning i onödan. Ju mer ärenden som sköts via nätet eller per telefon, desto mera sällan behöver folk ta sig till byrån, fylla i pappersblanketter och skicka papper av och an per post. När det blir enklare att utträta olika ärenden sparas också miljön.

För i synnerhet dig som representerar våra samarbetspartners berättar vi i den här tidningen om hur FPA:s verksamhet förnyas. Tidsskriften Sosiaalivakuutus är ju en publikation avsedd för FPA:s intressegrupper. Vi hoppas att du vill kommentera huruvida vi är på rätt väg. Vi behöver ditt stöd och dina idéer för att våra gemensamma kunder ska få bättre betjäning. ■

Liisa Hyssälä

Skribenten är FPA:s generaldirektör.

Delta på nätet i responsenkäten som är riktad till våra samarbetspartners. Enkäten finns på adressen www.kela.fi/strategia.

Översättning Gunilla Bergström

Inga onödiga frågor om sådant som FPA redan borde känna till, inte för många tilläggsutredningar, inga flerfaldiga kontroller.



Suku loi turvaa

LAPSUUDENKODISSANI MIKKELISSÄ oli jatkuvasti yövieraita 1950-luvulla. Vanhempani olivat Karjalan evakkoja, ja molemmilla oli paljon sisarusksia.

Perhe ja suku auttoivat arjessa. Esimerkiksi eräs vanha täti asui meillä elämänsä viimeiset kuukaudet.

Lapsia lähetettiin sukuloimaan jopa viikoiksi. Raha-asioita kuitattiin pienillä työpanoksilla puolin ja toisin. Paikka väliaikaiseen asumiseen löytyi aina.

Välimatkat saattoivat olla pitkiä, mutta yhteys oli tiivis. Nyt sukuverkostot ovat pienempiä ja sosiaalisesti etäisempiä.

Muutos alkoi 1960-luvulla, kun olot kohenivat ja virallista tukea alkoi saada helpommin.



Jussi Simpura

Jussi Simpura

Sosiaalivakuutus 2|2012 ilmestyy toukokuussa.

Aineistot 13.4. mennessä
sosiaalivakuutus@kela.fi