

Byrokratian purkupaketti – mistä aloittaa ja mihin tähdätä?

Kyselyn tuloksia: Missä ovat pahimmat kapeikot ja solmukohtat?

7.11.2018

Kelan Etuuspalvelut

Mia Helle

Kela|Fpa[®]



Kysely kelalaisille

- Hyvä vai paha byrokratia / Byrokratialoukku – myytti vai ei?
- Kysely tehtiin osana TOIMI-hanketta 8.-12.10.2018

Toimi	Otos	Vastanneita otoksessa	Vastausosuus, %	Vastanneita avoimessa kyselyssä	Vastanneita yhteensä
Palveluasiantuntija	220	73	33	11	84
Ratkaisuasiantuntija	201	71	35	14	85
Asiantuntijalääkäri	225	55	24	0	55
Muu				3	3
Yhteensä	646	199	31	28	227

Kyselyn saate

Ovatko asiakkaamme byrokratialoukussa?

Asiakkaillamme on joskus elämäntilanteita, joissa asioiden hoitaminen on tavanomaista hankalampaa. Olet varmaankin nähnyt työssäsi monia tällaisia tilanteita. Valtioneuvoston kanslia on perustanut Toimihankkeen valmistelemaan Sosiaaliturva 2030 -uudistusta. Hankkeen vastuuhenkilöt haluaisivat saada tietoa siitä, mitkä asiainnin ongelmat kelalaisten mielestä eniten hankaloittavat kansalaisten elämää.

Tämä kysely on lähetetty 650:lle satunnaisesti valitulle Kelan toimihenkilölle. Kohdejoukko on rajattu henkilöihin, joiden nimike on palveluasiantuntija, ratkaisuasiantuntija tai asiantuntijalääkäri. Olet yksi kyselyyn kutsutuista.

Kelan tutkimusryhmä tekee kyselyn. Kaikki kyselyssä antamasi tiedot ovat luottamuksellisia. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Hyvä vai paha byrokratia / Byrokratialoukku – myytti vai ei?

- kysymykset

1. Kelan asiakkailta on joskus tilanteita, joissa toimeentulo vaarantuu elämänmuutoksen vuoksi. Kyse voi olla etuusmaksun viivästymisestä tai takaisinperinnästä, jonka taustalla saattaa olla paitsi Kelan oma toiminta myös tiedonkulku Kelan ja muiden organisaatioiden välillä. Yksikin huono kokemus voi aiheuttaa esimerkiksi sen, että etuuden saaja ei halua enää ottaa vastaan lyhytaikaista työtä tai hän kokee asioinnin muuten turhan vaivalloiseksi.

Millaisia ovat edellä kuvatun kaltaiset tilanteet, joita kohtaat työssäsi usein? Mistä asiakkaiden ongelmat johtuvat?

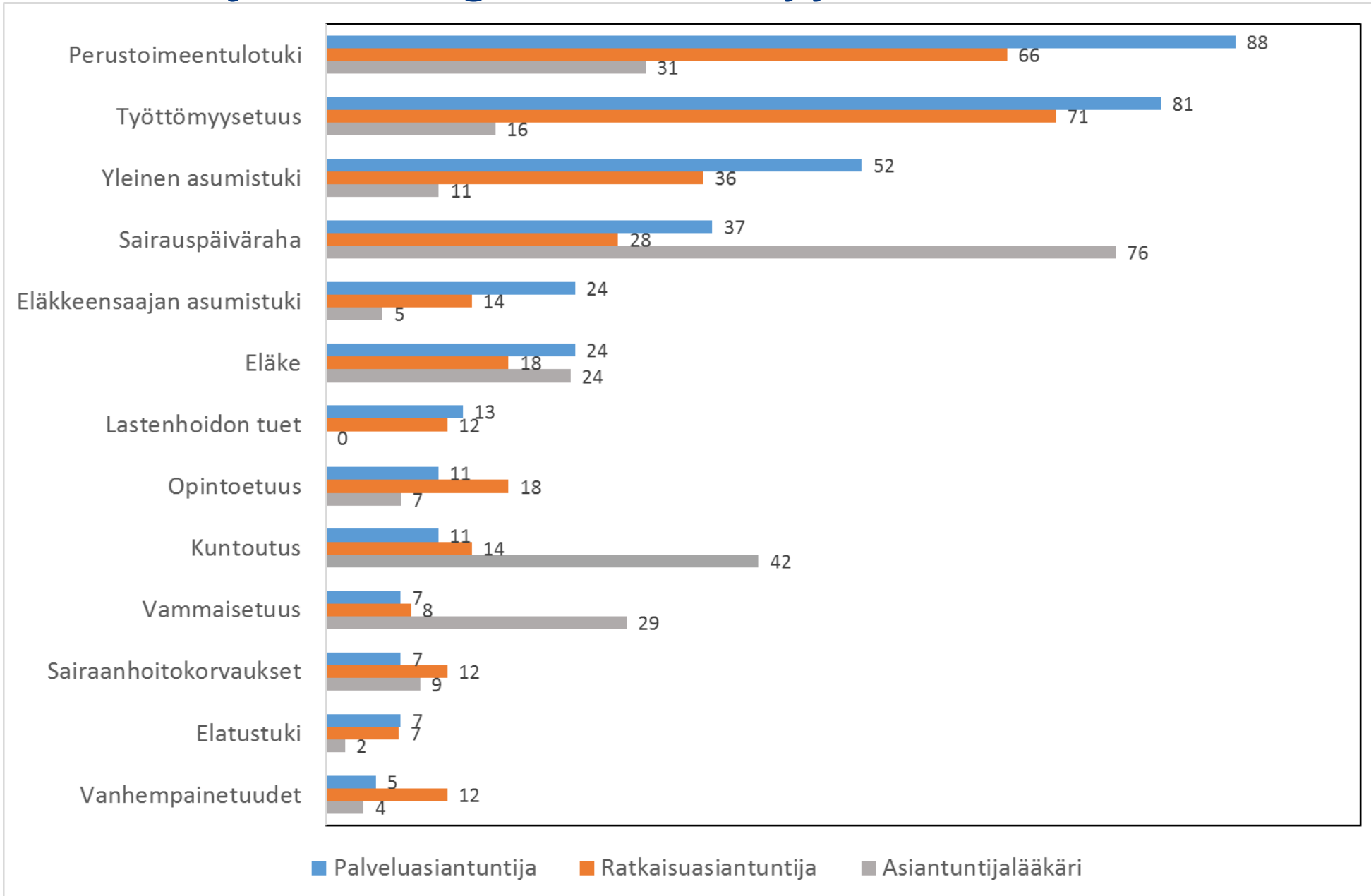
2. Voitaisiinko tällaisille ongelmille tehdä jotain joko Kelan omin toimin tai lainsäädäntöä muuttamalla?

Missä etuuksissa mainitsemasi ongelmia esiintyy?

- Perustoimeentulotuki
- Työttömyysetuus
- Yleinen asumistuki
- Eläkkeensaajan asumistuki
- Opintoetuus
- Eläke
- Vammaisetuus
- Kuntoutus
- Sairauspäiväraha
- Sairaanhoidokorvaukset
- Vanhempainetuudet
- Lastenhoidon tuet
- Elatustuki
- Muu etuus, mikä?



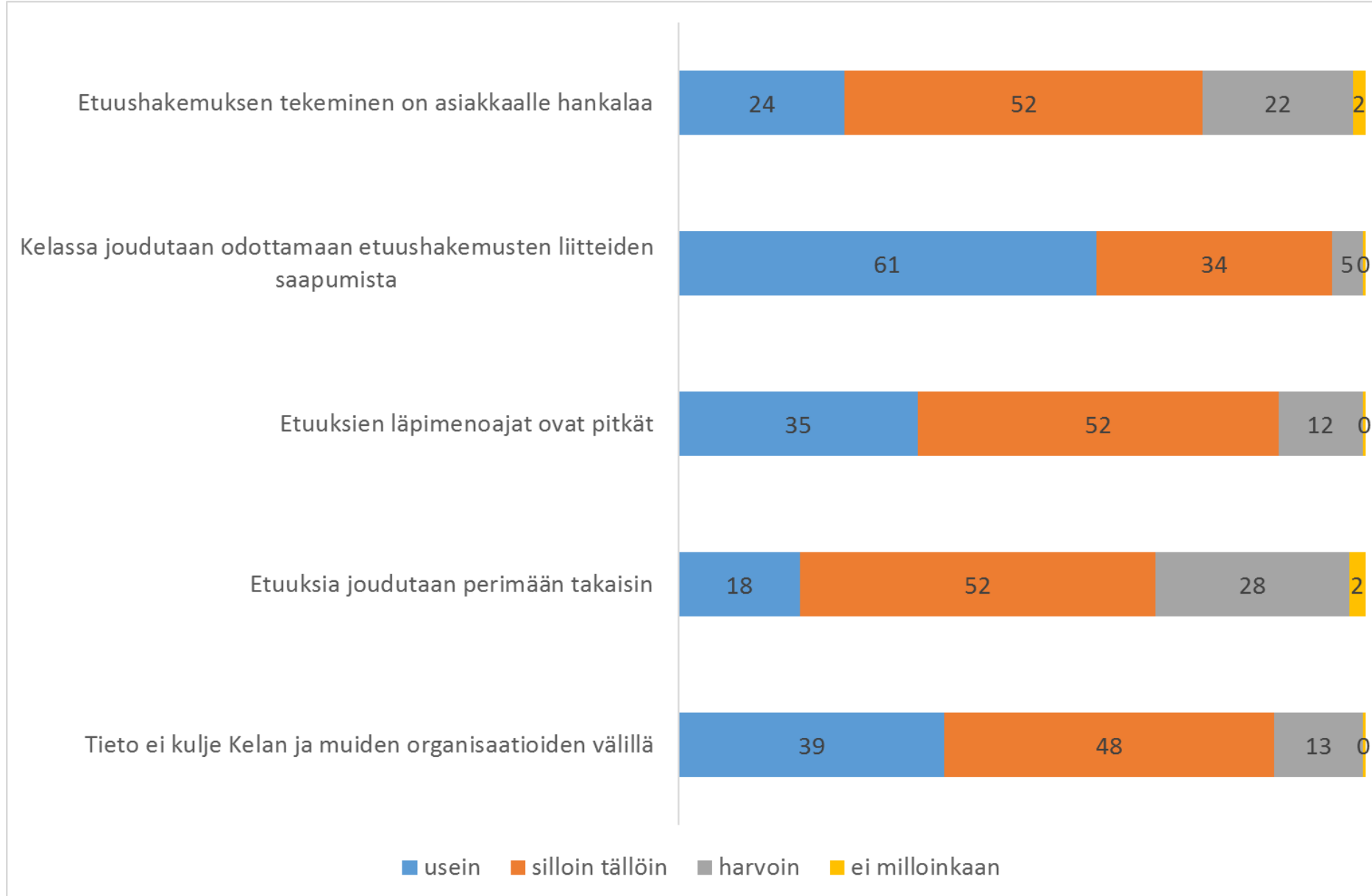
Etuudet, joissa ongelmia esiintyy (%)



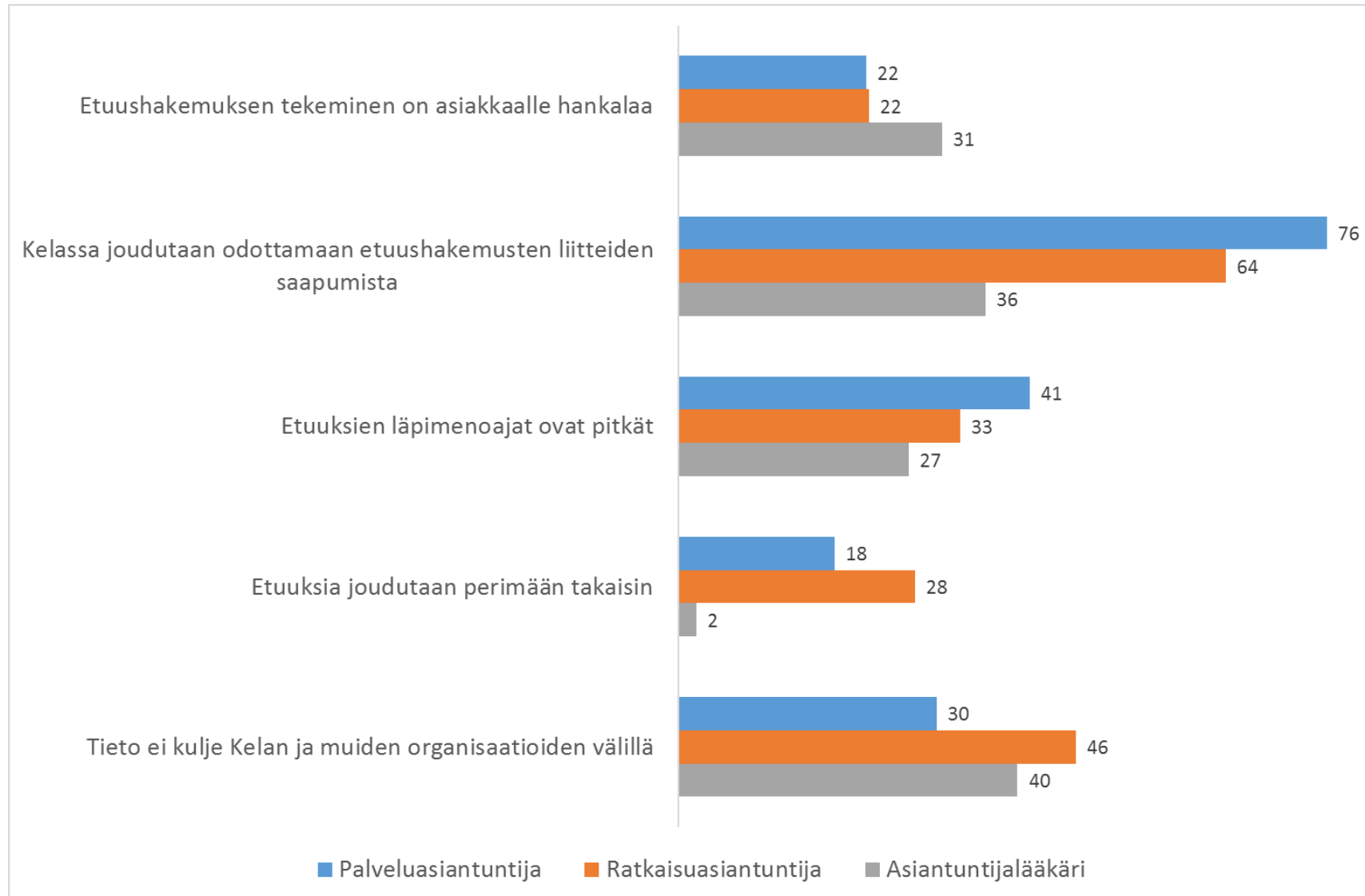
4. Miten usein ongelmat johtuvat siitä, että...

	usein	silloin tällöin	harvoin	ei milloinkaan
a. etuushakemuksen tekeminen on asiakkaalle hankalaa				
b. Kelassa joudutaan odottamaan etuushakemusten liitteiden saapumista				
c. etuuksien läpimenoajat ovat pitkät				
d. etuuksia joudutaan perimään takaisin				
e. tieto ei kulje Kelan ja muiden organisaatioiden välillä?				

Miten usein eri syyt ovat ongelmien taustalla (%)



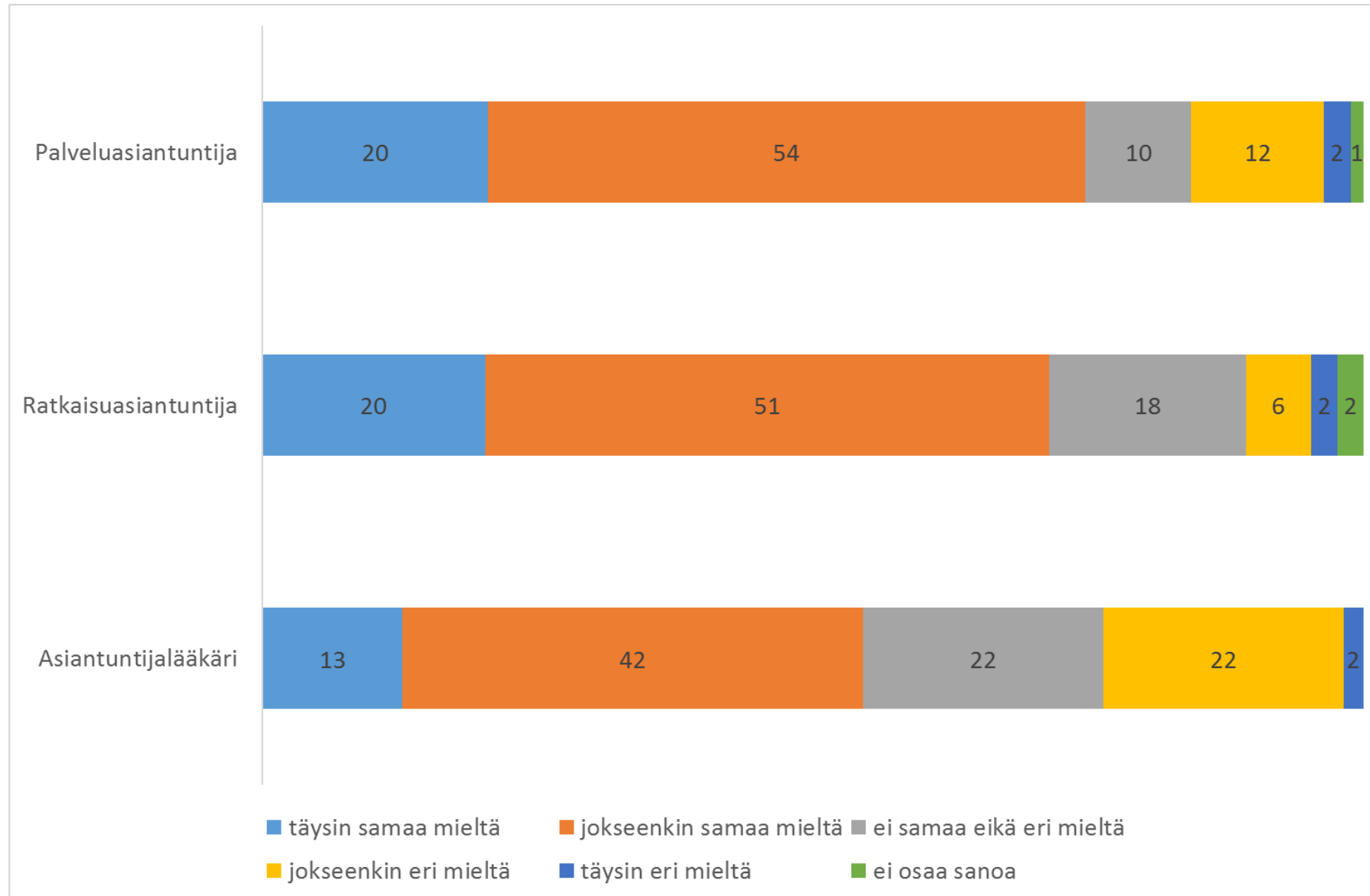
Miten usein eri syyt ovat ongelmien taustalla, "usein" vastanneet toimen mukaan (%)



5. Mitä mieltä olet väitteestä:

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sosiaaliturvassa esiintyvä byrokratia haittaa merkittävästi kansalaisten elämää.						

Suhtautuminen väitteeseen: Sosiaaliturvassa esiintyvä byrokratia haittaa merkittävästi kansalaisten elämää (%)



Kyselyn avovastaukset - muutamia nostoja ja mahdollisia ratkaisuehdotuksia



Avovastausten ryhmittely

1. Viiveet palkkalaskelmien tai työvoimapolitiittisten lausuntojen saamisessa (työttömyysturva, perustoimeentulotuki, yleinen asumistuki); työnantajien ja TE-toimistojen toiminta
2. Perustoimeentulotuen myöntäminen tulevaa etuutta vastaan ja sen periminen myöhemmin ensisijaisesta etuudesta; perustoimeentulotukikierre
3. Kelan ja kunnan yhteistyö toimeentulotukiasioissa
4. Kelan toimintatavat
5. Asiakkaiden asiointivalmiudet
6. Asiakkaiden oma vastuu asioidensa hoitamisesta
7. Sairauspäivärahaa koskevat asiat
8. Lääkkeitä koskevat asiat
9. Muita ongelmia tai useita ongelmia samassa vastauksessa



Viiveet palkkalaskelmien tai työvoimapoliittisten lausuntojen saamisessa; työnantajien ja TE-toimistojen toiminta

- Asiakkaan palkkatodistuksen viipyminen
 - viive työttömyysetuuksien että yleisen asumistuen maksamisessa
 - toimeentulotuen tarve
 - mahdollinen liikamaksu, joka voi vaikuttaa asiakkaan halukkuuteen ottaa vastaan työtä



- Kelan on mahdollista maksaa työttömyysturva ennakoon ennen palkkatodistuksen saapumista tai jos palkka jää alle suojaosan, työttömyysturva maksetaan ilman palkkatodistusta

Viiveet palkkalaskelmien tai työvoimapoliittisten lausuntojen saamisessa; työnantajien ja TE-toimistojen toiminta

- TE-toimistojen lausuntojen viipyminen
 - Jaettu hallinto TE-toimistojen ja Kelan välillä
- Työttömyysturvassa v. 2021 malli, jossa TE-toimistojen työttömyysturvan toimeenpanotehtäviä siirretään Kelalle ja työttömyyskassoille
- Kela voi itse ratkaista asiakkaan työvoimapoliittisten kysymysten (kuten opiskelun ja yrittäjyyden) vaikutuksen etuuden saamiseen
 - Uudistus tehostaa etuuden maksatusta, parantaa asiakkaan saamaa palvelua ja vähentää jaetun hallinnon ongelmia

Viiveet palkkalaskelmien tai työvoimapoliittisten lausuntojen saamisessa; työnantajien ja TE-toimistojen toiminta

- Kela ottaa 1.1.2019 käyttöön Kansallisen tulorekisterin
 - Kela saa tulorekisteristä palkkatiedot oikea-aikaisesti
 - Hyödyttää erityisesti työttömyysturvan yhteen sovittamista tulojen kanssa
- Kelassa toiminnassa projekti 2018 – 2020, jossa
 - suunnitellaan toimintamallia asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisemmaksi hoitamiseksi etuuskäsittelyssä (työttömyysturva, yleinen asumistuki ja perustoimeentulotuki)



Viiveet palkkalaskelmien tai työvoimapoliittisten lausuntojen saamisessa; työnantajien ja TE-toimistojen toiminta

- Yleisen asumistuen toimeenpanossa on käytössä ns. ylihyppäyspykälä
 - Kela tarkistaa asumistuen viiveellä tulon saamisesta. Palkkatulon saaminen ei vaikuta välittömästi etuuden maksatukseen.
- Muutos sovittelun työttömyysturvan maksamiseen
 - HE laiksi työttömyysturvalain muuttamisesta lyhytkestoisen työn vastaanottamisen edistämiseksi, voimaan 1.4.2019
 - Työttömyysturvan sovittelusäännökset ansaintaperusteisesta maksuperusteiseen: Asiakkaan saama tulo huomioidaan siinä kuussa, kun se maksetaan
 - Muutos kannustaa mm. lyhytaikaisen työn vastaanottamiseen ja helpottaa asiakkaan asiointia
 - Muutos tulee tehostamaan tulorekisterin hyödyntämistä



Viiveet palkkalaskelmien tai työvoimapoliittisten lausuntojen saamisessa; työnantajien ja TE-toimistojen toiminta

- Työttömyysturvan maksatuksen tehostaminen sujuvoittaisi työttömyysturvan toimeenpanoa
 - Työttömyysetuuden maksaja ei enää seuraisi asiakkaan tekemää työaika, ainoastaan työstä saatu palkka vaikuttaisi etuuden määrään ja maksamiseen
- Kela tehostaa v. 2019 asiakasviestintää sovitellun työttömyysetuuden maksamisesta
- Tulokäsitteiden yhtenäistäminen lisäisi asiakkaiden ymmärrystä ja selkeyttäisi etuuksien toimeenpanoa
 - Esim. tulokäsitteet yleisessä asumistuessa (ansiotulovähennys) ja työttömyysturvassa (suojaosa)

Perustoimeentulotuen myöntäminen tulevaa etuutta vastaan

- Perustoimeentulotuen myöntäminen tulevaa etuutta vastaan ja sen periminen myöhemmin ensisijaisesta etuudesta
- Tulotiedot tulorekisteristä nopeuttavat ensisijaisen etuuden maksamista
- Kela on jo muuttanut ohjeistusta siten, että päivärahaperusteisissa etuuksissa kuittausta ei laiteta etuuden ensimmäiselle maksukuukaudelle
- Kela voi myöntää toimeentulotuen kuukautta lyhyemmälle ajalle
- Lainsäädännön kehittäminen, jotta tiedonsaanti ja luovuttaminen eri viranomaisien ja yhteistyökumppaneiden välillä olisi sujuvaa



Kelan ja kunnan yhteistyö toimeentulotukiasioissa

- Perustoimeentulotuki sekä täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki haetaan eri paikoista
- Kelan ja kuntien sosiaalitoimen yhteistyön parantaminen
 - Kaksisuuntaisen sähköisen tiedonvaihdon kehittäminen
 - Uusien yhteistyötapojen kehittäminen
 - Selkeät linjaukset lainsäädäntöön, mitkä ovat perustoimeentulotuen ja mitkä täydentävän menoja
- Kela vahvistaa edelleen osaamistansa (tietoa kunnan prosesseista, aikatauluista, mihin tukea voi saada jne.)
- Palveluneuvojen kuuma linja sosiaalitoimeen
- Sosiaalitoimen mahdollisuudet myöntää täydentävää toimeentulotukea ilman Kelan perustoimeentulotukipäätöstä
- Julkisten toimijoiden tietojärjestelmien yhtenäistäminen



Perustoimeentulotuki

- Lääkehuollossa sairausvakuutuksen ja toimeentulotukietuuden suhde
 - Toimeentulotuessa lääkehoidon kustannusten kohtuullisuutta ei arvioida samalla tavalla kuin sairausvakuutuslain mukaisessa lääkekorvausjärjestelmässä
- Nykytilannetta selkeyttäisi toimeentulotukilain täsmentäminen lääkkeiden ja muiden lääkemääräyksellä määrättyjen valmisteiden tarpeellisuusarvioinnin kriteereiden osalta



Sairauspäivärahaa koskevat asiat

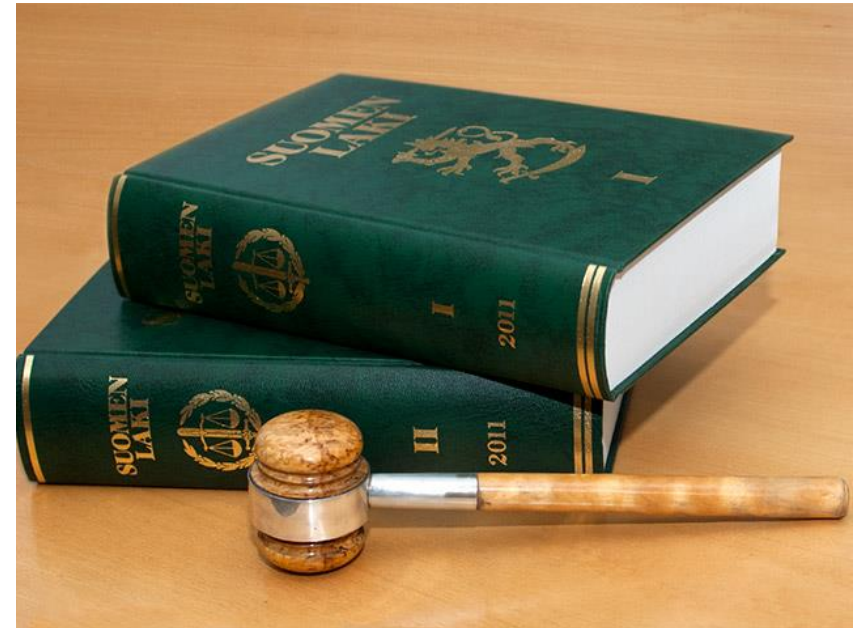
- Asiakas sairauspäiväraha-työttömyysturva -kierteessä, kun asiakkaalla ei ole oikeutta työkyvyttömyyseläkkeeseen
 - Asiakkaalle myönnetään sairauspäiväraha (=työkyvytön) enimmäisajalta, jonka jälkeen hän on hakenut työkyvyttömyyseläkettä, joka hylätään (=työkykyinen)
 - Asiakas on turvatakseen toimeentulonsa ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi sairauspäivärahan enimmäisajan jälkeen
 - Asiakkaalle syntyy oikeus sairauspäivärahaan uudelleen sen jälkeen, kun hän on ollut yhtäjaksoisesti työtön työnhakija 12 kuukauden ajan
 - Asiakkaan oltua työtön työnhakija yhtäjaksoisesti 12 kuukautta hän hakee ja hänelle myönnetään sairauspäiväraha (=työkyvytön) enimmäisajalta, jonka jälkeen hän on hakenut tk-eläkettä, joka tulee hylättäväksi (=työkykyinen)
- Enimmäisajan päivärahaa saanut asiakas, joka on edelleen kykenemätön palaamaan työelämään, mutta jolle ei myönnetä työkyvyttömyyseläkettä, tulisi saada nykyistä tiiviimmin kuntoutus- ja muiden aktivointitoimenpiteiden piiriin edes osittaisen työhön paluun mahdollistamiseksi.

Sairauspäivärahaa koskevat asiat

- Sairauspäivärahaa myönnetään ajoittain liian helposti täyteen 300 päivään heti ensimmäisestä hausta, jolloin syntyy olettamus pysyvästä työkyvyttömyydestä
 - Asiakaan työkykyasian haltuunotto Kelassa moniammatillisesti riittävän varhaisessa vaiheessa
 - Yhteistyön kehittäminen Kelan sisällä (työkyvyttömyysetuudet) sekä hoitavan tahon, työterveyshuollon ja eläkelaitosten kanssa
 - Vaikeasti työkyvyttömät tai elämänhallinnaltaan erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat moniammatilliseen palvelunohjaukseen

Sairauspäivärahaa koskevat asiat

- Toimeenpanijan näkökulmasta SVL on tilkkutäkkimäinen ja vaatisi kokonaisuudistusta
 - Laki ei sovi enää nyky-yhteiskuntaan (esim. työsuhteet kovin moninaisia, monia työtä samanaikaisesti, suorituspäivät eivät istu voimassa olevan lain soveltamiseen)



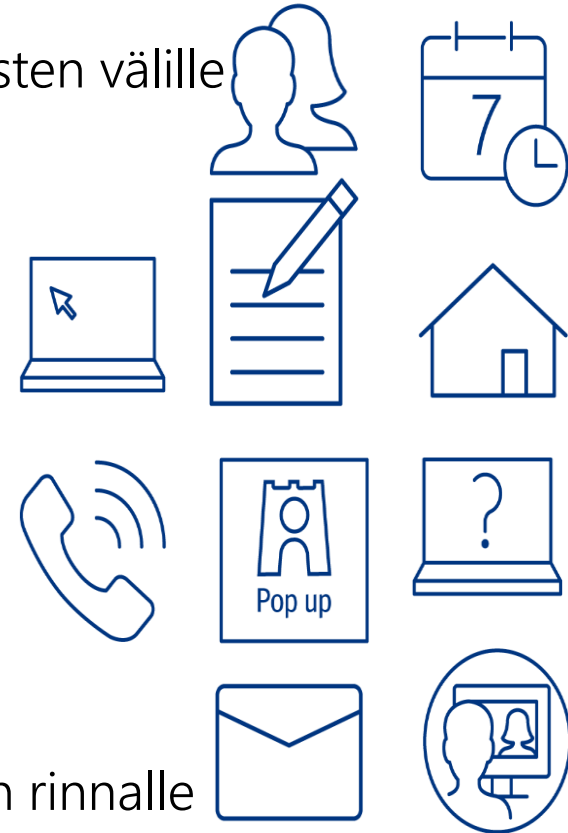
Lääkkeitä koskevat asiat

- Viiveet B-lääkärintlausunnon saapumisessa Kelaan, kun hoitava lääkäri on todennut vaikean ja pitkäaikaisen sairauden
 - Viestinnän lisääminen lääkäreille asian merkityksestä asiakkaalle
 - Sähköisen B-lausunnon käyttöönotto potilasjärjestelmissä ohjaa hoitavaa lääkäriä täyttämään tarvittavat kohdat ja lisäselvitysten pyytäminen jälkikäteen vähenee
- Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumus tilanteissa, jossa päätös perustoimeentulotuesta annetaan kuukauden lopussa eikä asiakkaalle tule toimeentulotukea myönnettäväksi seuraavalle kuukaudelle ja hänellä on akuutti tarve lääkkeille
 - Kelassa on siirrytty menettelytapaan, jossa asiakkaalle annetun lääkemaksusitoumuksen voimassaoloa voidaan pidentää enintään 14 vrk toimeentulotuen myöntöjakson päättymispäivän yli



Kelan toimintatavat; asiakkaiden asiointivalmiudet

- Tietojen luovuttaminen ja sähköisen tiedonsiirron kehittäminen viranomaisten välille
- Etuuksien hakemisen kehittäminen
 - "Geneerinen hakeminen" ja etuusehdotukset
 - Toisen puolesta asiointi sähköisesti
 - Suullinen hakeminen ja tarkistaminen
 - Sähköisen hakemisen kehittäminen kaikkiin etuuksiin
- Maahanmuuttajien kielitaidon puute > Kela-asioinnin kehittäminen
- Uudenlaiset asiointitavat monipuolisten palvelukanavien ja verkkoasioinnin rinnalle
 - Robotiikan ja tekoälyn hyödyntäminen



Mitä on jo tehty byrokratian purkamiseksi?

- Kela ja ministeriöt tehneet pitkäjänteistä yhteistyötä lainsäädännön kehittämiseksi
- Joitain selkeyttäviä lainmuutoksia jo tulossa
- Kelassa kehitetään jatkuvasti etuuksien käsittelyä ja asiakaspalvelua yhdessä kumppaneiden kanssa
- Asiakkaan Kela-asiointia sujuvoitettu
 - Uudet asiointitavat, panostus neuvontaan ja asiakasohjaukseen
 - Luottamusta asiakkaan omaan ilmoitukseen lisätty
 - Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelut
 - Hakemisen kehittäminen erityisesti verkkoasioinnissa ja suullisessa hakemisessa
 - Sähköistä tietojenvaihtoa lisätty
 - Tulorekisterin käyttöönotto



Mitä on jo tehty byrokratian purkamiseksi?

- Perustoimeentulotuen siirto kunnilta Kelalle
 - Valtakunnallisesti yhdenmukaiset tuen kriteerit ja käsittelyprosessit
 - Muutoksenhakuasioiden käsittely valtakunnallisesti
 - Lakisääteinen 7 päivän ratkaisuaika säännönmukainen alkuhaasteiden jälkeen
 - Sähköisen hakemisen osuus vuoden 2018 alusta yli 68 %
 - Sähköiset lääkemaksusitoumukset automaattisesti valtaosalle asiakkaista
 - Keskitetyt hankinnat esim. varasto- ja muuttopalveluissa sekä optikot
 - Puhelinhakemisen mahdollistaminen

Mitä on jo tehty byrokratian purkamiseksi?

- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetun lain muuttamisesta 1.1.2019
- Nuoren ammatillista kuntoutusta järjestetään 16-29-vuotiaalle henkilölle, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt ja jolla on kuntoutuksen tarve
 - Tavoitteena tukea ja edistää syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten toimintakykyä, elämänhallintaa sekä valmiuksia ja kykyä opiskella ja työllistyä
 - Tarkoitettu erityisesti nuorille, jotka ovat ilman opiskelu- tai työpaikkaa tai joiden opiskelu on vaarassa keskeytyä
 - Kuntoutusrahaa maksetaan koko nuoren ammatillisen kuntoutuksen ajalta
 - Kuntoutukseen ilman diagnoosia
 - Suullinen hakeminen
 - Ohjautuminen kuntoutukseen joustavaa

Kiitos!

Kela, Etuuspalvelut
Lakiyksikön päällikkö
Mia Helle
etunimi.sukunimi@kela.fi

Kela|Fpa 