

KELAN PALVELUT JA SOSIAALITURVA

Sosiaali- barometri 2023

soste

Sosiaalibarometri 2023

Kelan palvelut ja sosiaaliturva

Pia Londén – Aliisa Palanne – Juha Peltosalmi – Antti Teittinen – Linda Typpö

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry
Helsinki 2023

SOSTE

© SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

Ulkoasu ja taitto: **Hanna Ruusulampi**

Kannen kuva: **Mira-Veera Auer**

Johtopäätösten käännös: **Svenska översättningsbyrån Ab**

Sosiaalibarometri 2023:2 Kelan palvelut ja sosiaaliturva
ISBN 978-952-7521-05-2 (verkko)
ISSN 2489-2726

Sisältö

Saatteeksi	5
1 Tutkimusaineisto ja toteutus	6
Kertynyt aineisto	6
Taustatietoja vastaajista	7
Vastausten edustavuus	9
Aineiston käsittely ja analyysimenetelmät	10
2 Kelan palvelut ja palveluprosessi	12
2.1 ASIAKASPALVELUPROSESSI	13
2.2 KELAN PALVELUIDEN TOIMIVUUS	15
3 Monialainen yhteistyö	19
3.1 KOKEMUKSIA HYVINVOINTIALUEIDEN ALKAMISESTA	21
3.2 KELAN ASIAKASPROSESSIEN YHTEENSOVITTAMINEN MUIHIN PALVELUIHIN	23
4 Kelan digitaaliset palvelut	27
4.1 DIGITALISAATIO	28
4.2 DIGITAALISTEN PALVELUIDEN TAVOITTAVUUS	30
5 Sosiaaliturva	33
5.1 SOSIAALITURVAN TASO	34
5.2 TOIMEENTULOTUKI	38
Perustoimeentulotuen riittävyys ja sen sisällön uudelleenmäärittäminen	39
Toimeentulotuen perusosan alentaminen	40
Toimeentulotukilain uudistus	43
Toimeentulotuen ehtojen ja toimeenpanon kehittäminen	44
5.3 TYÖNTEON KANNUSTEET	47

6 Organisaation toimintakykyyn vaikuttavat tekijät	50
6.1 KRIISITIETOISUUS	50
Resilienssin vahvistaminen	50
Kelan onnistuminen ennakoimattomissa kriisitilanteissa	52
6.2 HENKILÖSTÖN HAASTEET JA OSAAMISEN KEHITTÄMINEN	53
Henkilöstön haasteet	53
Henkilöstön osaamisen vahvistamisen tarve	56
Tulosten yhteenveto	59
Kelan palvelut ja digitalisaatio	59
Sosiaalityrva	62
Sammandrag av resultaten	67
FPA:s tjänster och digitaliseringen	67
Social trygghet	70
Tekijät	75
Lähteet	77
Liitteet	79

Saatteeksi

33. VUOTUINEN SOSIAALIBAROMETRI julkaistaan kolmena verkkojulkaisuna. Tämä julkaisu tarkastelee Kelan vastaajien näkemyksiä Kelan palveluista, sosiaaliturvasta ja organisaation toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä. Tulokset käsittelevät muun muassa Kelan palveluprosessien toimivuutta, digitaalisia palveluita, monialaista yhteistyötä sekä sosiaaliturvan tasoa ja toimeentulotukilain uudistusta.

Julkaisun tutkimusaineisto koottiin maaliskuussa 2023 Kelan esi- ja toimihenkilövastaajilta. Kyselyt valmisteltiin tiiviissä yhteistyössä Kelan tutkimuksen tutkimuspäällikkö Antti Teittisen ja tutkija Aliisa Palanteen sekä SOSTEn tutkijoiden ja erityisasiantuntijoiden kesken. SOSTEsta mukana olivat tutkimuksen erityisasiantuntija Pia Londén, tutkija Linda Typpö, erityisasiantuntija Anna Järvinen ja edunvalvontapäällikkö Anne Perälähti. Analyysivaiheessa mukaan liittyi tutkija Juha Peltosalmi.

Kiitämme Sosiaalibarometrin asiantuntijaryhmän jäseniä ideoista barometrin toteuttamiseen.

Barometri on toteutettu STEAn / sosiaali- ja terveysministeriön sekä Kelan ja työ- ja elinkeinoministeriön tuella, siitä kiitos. Suurin kiitos kuuluu kyselyihin vastanneille, joita ilman Sosiaalibarometria ei syntyisi.

Helsingissä 26.5.2023

SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry

1 Tutkimusaineisto ja toteutus

Sosiaalibarometri 2023 Kelan palvelut ja sosiaaliturva perustuu Kelan esi- ja toimihenkilöiden vastauksiin, joita on yhteensä 611. Tutkimusaineisto koottiin maaliskuussa 2023 kyselyillä, joissa oli strukturoituja kysymyksiä ja teemoja tarkentavia avoimia kysymyksiä.

SOSIAALIBAROMETRI on ilmestynyt vuosittain vuodesta 1991. Se kuvaa hyvinvoinnin, julkisten palvelujen ja palvelujärjestelmän tilaa ja ennakoituja kehityssuuntia. Sosiaalibarometri on asiantuntija-arvioihin perustuva tutkimus, ja se toteutetaan sähköisellä kyselylomakkeella. Survey-menetelmä on valittu käyttöön siksi, että sähköisellä kyselyllä pystytään tavoittamaan laaja valtakunnallinen vastaajajoukko nopeasti ja kustannustehokkaasti.

Kertynyt aineisto

Vastaajaryhmiä on kaksi: Kelan esihenkilöt ja otos toimihenkilöistä. Kummallakin vastaajaryhmällä oli oma vastauslomakkeensa, joilla kysyttiin sekä molemmille yhteisiä että joitakin erillisiä kysymyksiä heidän työtään koskevista teemoista.

Kelan esihenkilöiden kysely lähetettiin Kelan valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen ja asiakkaan lähipalvelujen tulosityksiköiden¹ johtajille,

¹ Kelan valtakunnallinen asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa etuushakemusten ratkaisemisesta ja tekee ehdotuksia etuuslainsäädännön kehittämiseksi. Asiakkaan lähipalvelujen tulosityksikkö vastaa asiakaspalvelusta sekä asiakkaiden neuvonnasta ja ohjauksesta.

yksiköiden päälliköille, keskusten päälliköille ja ryhmäpäälliköille. Heidä käytetään raportoinnissa nimitystä Kelan esihenkilöt. Heidän lisäksi kysely lähetettiin tuhannelle satunnaisesti poimitulle Kelan ratkaisu- ja palveluasiantuntijalle, joista käytetään raportissa termiä toimihenkilöt. Kaikki yhteystiedot saatiin Kelasta.

Kyselyjen vastausaika oli 6.3.– 29.3.2023. Kyselyt toteutettiin sähköisesti ja vastaamattomia vastaajia muistutettiin sähköpostitse kyselyyn vastaamisesta useita kertoja. Vastauksia palautui määräaikaan mennessä 611. Esihenkilöiltä vastauksia tuli 109 ja heidän vastausprosenttinsa oli 46 (taulukko 1). Toimihenkilöiltä saatiin 502 vastausta ja heidän vastausprosenttinsa oli 50.

TAULUKKO 1.

Kyselyyn vastanneet vastaajaryhmittäin.

	Lähetetty	Vastanneet	Vastausprosentti
	kpl	kpl	%
Kelan esihenkilöt	235	109	46
Kelan toimihenkilöt (otos)	1000	502	50
Yhteensä	1235	611	

Taustatietoja vastaajista

Kelan esihenkilövastaajien yleisin koulutustausta on yhteiskuntatieteellinen (taulukko 2). Myös talous- tai kauppatieteellinen ja hallintotieteellinen koulutus ovat yleisiä. Muu-luokkaan vastanneet ovat suorittaneet erilaisia ammattikorkeakoulu- ja maisteritutkintoja tai useita tutkintoja. Toimihenkilövastaajat ovat yleisimmin suorittaneet ammattikorkeakoulututkinnon. Heidän osaltaan muu-luokassa yleisin maininta on muu yliopistotutkinto.

TAULUKKO 2.**Vastaajien koulutustausta.**

Esihenkilövastaajat	%
Yhteiskuntatieteellinen koulutus	31
Talous- tai kauppatieteellinen koulutus	19
Hallintotieteellinen koulutus	15
Lääke- tai terveystieteellinen koulutus	10
Sosiaalityön koulutus yliopistossa	5
Oikeustieteellinen koulutus	3
Kasvatustieteellinen koulutus	2
Muu koulutus tai useita tutkintoja	16
Yhteensä	100
Toimihenkilövastaajat	%
AMK/YAMK-sosionomi	21
Muu AMK/YAMK-koulutus	30
Lukiokoulutus tai ammatillinen koulutus	27
Yhteiskuntatieteellinen koulutus	12
Muu koulutus tai useita tutkintoja	10
Yhteensä	100

Toimihenkilövastaajista suurin osa on työskennellyt tehtävässään 1–5 vuotta, mutta yli 20 vuotta työskennelleitäkin on huomattava määrä (taulukko 3).

TAULUKKO 3.**Toimihenkilövastaajien työskentelyaika nykyisessä tehtävässään.**

	%
Alle vuoden	10
1–5 vuotta	31
5–10 vuotta	22
10–15 vuotta	10
15–20 vuotta	6
yli 20 vuotta	21
Yhteensä	100

Vastausten edustavuus

Kelan esihenkilövastaajien vastausten edustavuus organisaatioyksikön ja nimikkeen mukaan tarkasteltuna on hyvä, ja vastanneiden jakauma noudattelee hyvin lähetettyjen kyselyiden jakaumaa (taulukko 4). Organisaatioyksiköistä eteläisen ja pohjoisen vakuutuspiirin tai asiakaspalveluyksikön vastaukset ovat hieman yliedustettuina ja keskisen vakuutuspiirin tai asiakaspalveluyksikön sekä etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön vastaukset hieman aliedustettuina. Nimikkeen mukaan tarkasteltuna yksikön tai keskuksen päälliköiden vastaukset ovat hieman yliedustettuina ja etuuspäälliköiden vastaukset hieman aliedustettuina.

TAULUKKO 4.

Kelan esihenkilövastaajien organisaatioyksikön ja nimikkeen mukainen edustavuus.

	Lähetetty	Vastannut
	%	%
Organisaatioyksikkö		
Eteläinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	26	28
Pohjoinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	15	17
Läntinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	14	14
Itäinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	11	11
Keskinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	10	7
Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikkö	10	8
Muu: palvelutoiminnan kehittämissyksikkö, asiantuntijalääkäriyksikkö, yhteyskeskus, asiakkuusyksikkö	14	16
Yhteensä	100	100
Nimike		
Tulos- tai palveluyksikön johtaja	6	6
Yksikön tai keskuksen päällikkö	16	19
Ryhmäpäällikkö	69	68
Ylilääkäri, johtava ylilääkäri	3	4
Etuuspäällikkö	6	3
Yhteensä	100	100

Toimihenkilöiden vastausten edustavuus organisaatioyksikön ja nimikkeen suhteen on hyvä, ja vastanneiden jakauma noudattelee lähetettyjen jakaumaa (taulukko 5). Organisaatioyksiköistä itäisen sekä keskisen vakuutuspiirin tai asiakaspalveluyksikön vastaukset ovat lievästi yliedustettuina ja eteläisen sekä läntisen hieman aliedustettuina. Nimikkeen suhteen vastausten edustavuus on täydellinen.

TAULUKKO 5.

Kelan toimihenkilövastaajien organisaatioyksikön ja nimikkeen mukainen edustavuus.

	Lähetetty	Vastannut
	%	%
Organisaatioyksikkö		
Eteläinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	35	32
Pohjoinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	14	15
Läntinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	15	13
Itäinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	15	18
Keskinen vakuutuspiiri tai asiakaspalveluyksikkö	14	16
Muu: yhteyskeskus, etuuskien ja palvelujen suunnitteluyksikkö	8	7
Yhteensä	100	100
Nimike		
Ratkaisuasiantuntija	80	80
Palveluasiantuntija	20	20
Yhteensä	100	100

Aineiston käsittely ja analyysimenetelmät

Sosiaalibarometrin aineistonkeruu ja tilastollisen aineiston analysointi toteutettiin kvantitatiivisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti. Kysymykset muotoiltiin lomakkeisiin pääosin strukturoituna muuttujina. Strukturoitujen kysymysten lisäksi lomakkeilla oli avoimia kysymyksiä, joilla pyrittiin tarkentamaan käsiteltyjä teemoja.

Kerätty tutkimusaineisto muokattiin ennen analyysia: yhdistettiin erillisinä kyselyinä kootut tiedot sekä taustatiedot kyselyaineistoihin, tarkistettiin virheet, arvioitiin vastauskato ja jatkojalostettiin muuttujia. Tutkimusaineistosta poistettiin tunnistelliset muuttujat luokittelemalla vastaajien koulutusta kuvaavat avoimet vastaukset ja tiivistämällä strukturoitujen muuttujien luokittelua.

Kvantitatiivinen aineisto analysoitiin pääasiassa kuvailevin menetelmin suorina jakaumina ja ristiintaulukointeina. Ristiintaulukoinnit testattiin (khiin neliötesti χ^2), ja niistä kuvataan pääosin tulosten raportoinnissa erittäin merkitsevät ja merkitsevät erot ($p < 0,01$). Ne esitetään kuvioissa ja taulukoissa asteriskilla*. Khiin neliötestin vaatimusten täyttämiseksi ”ei osaa sanoa” -vastaukset jätettiin ristiintaulukointien testauksessa tarkastelun ulkopuolelle silloin, kun vastaajamäärät olivat vaihtoehdon osalta pieniä tai hyvin suuria.

Numeeriset tiedot esitetään raportissa kokonaisprosentteina. ”Ei osaa sanoa” -vastausten käsittely on ratkaistu kysymyskohtaisesti. Aiempien barometrien tapaan ne on pääsääntöisesti esitetty raportissa tulosten vertailtavuuden vuoksi. Poikkeamat raportoidaan tekstissä. Tarvittaessa käsitellyistä tuloksista on esitetty tarkemmat jakaumat liitteissä.

2 Kelan palvelut ja palveluprosessi

Vastaajat olivat pääosin sitä mieltä, että Kelan palvelut ja palveluprosessit toimivat vähintään melko hyvin. Esihenkilöt arvioivat Kelan sisäisen palveluohjauksen toimivuuden, toisen viranomaisen palveluihin ohjaamisen, palveluiden vaikuttavuuden ja palveluketjujen eheyden hieman toimihenkilöitä heikommiksi. Lähes puolet vastaajista oli eri mieltä siitä, että Kelan lomakkeiden sisältö on asiakkaille selkeä ja että Kelan etuuksia koskevat päätökset ovat asiakkaille ymmärrettäviä.

KELA TARJOAA MONENLAISIA palveluita henkilöasiakkaille, ja asiointiprosessi vaihtelee hieman riippuen siitä, millaista palvelua henkilöasiakas tarvitsee. Kelassa henkilöasiakkaiden palvelussa ja asiointiprosesseissa pyritään selkeyteen ja asiakaslähtöisyyteen. Seuraavassa lyhyt yleiskuvaus henkilöasiakkaiden palvelusta ja asiointiprosessista Kelassa:

- 1. PALVELUIDEN TARVE:** Henkilöasiakas voi tarvita Kelan palveluita esimerkiksi silloin, kun hän hakee sairausvakuutuskorvausta, äitiys- ja vanhempainrahaa tai opintotukea. Asiakas voi tarvita myös apua esimerkiksi kuntoutuksen tai vammaistukien hakemisessa.
- 2. ASIUINTIKANAVAT:** Kelassa on useita erilaisia asiointikanavia, joista henkilöasiakas voi valita itselleen sopivimman. Asiakas voi hoitaa asioitaan esimerkiksi Kelan verkkopalvelussa, puhelimesta, kirjeitse tai käymällä Kelan palvelupisteessä.

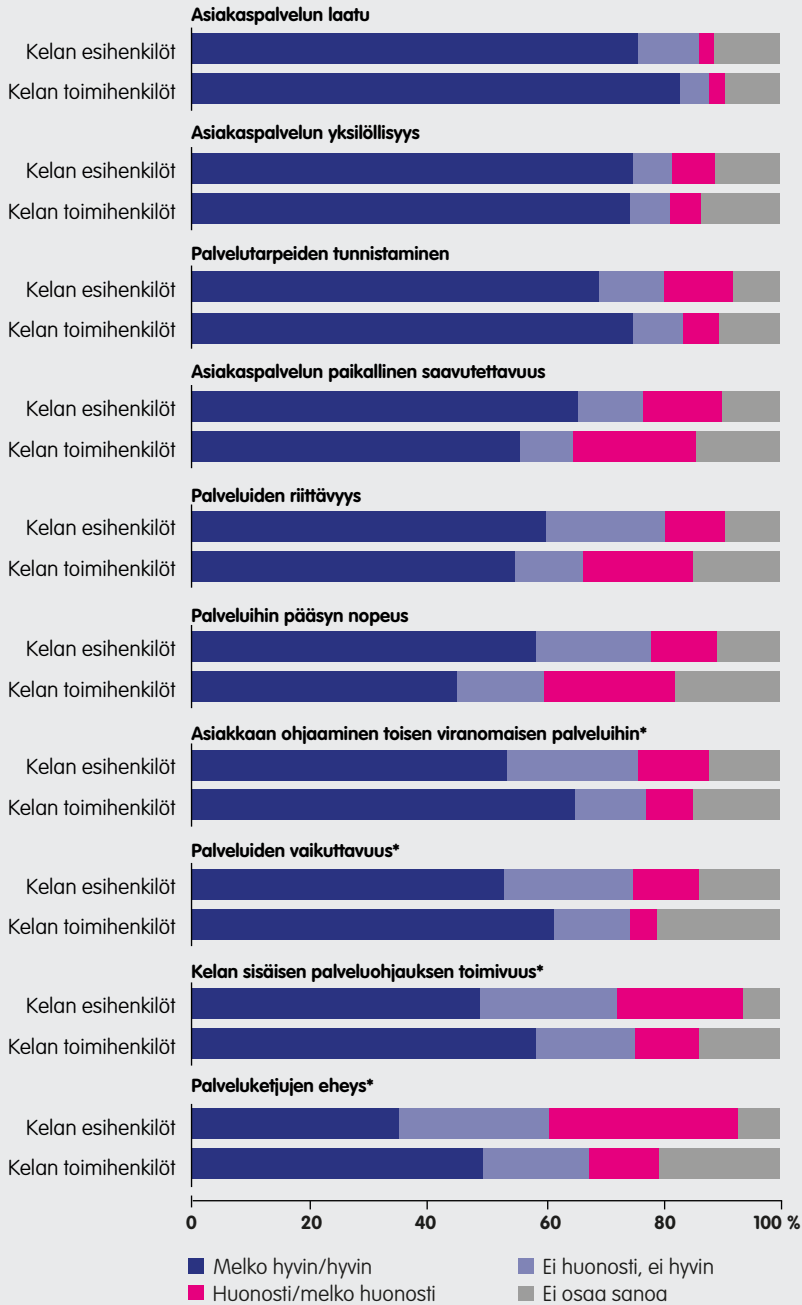
- 3. HAKEMINEN:** Asiakas täyttää hakemuksen ja toimittaa sen Kelalle. Hakemuksen voi toimittaa sähköisesti tai postitse. Joissain tapauksissa asiakas voi toimittaa hakemuksen myös suoraan Kelan palvelupisteeseen tai hakea tukea suullisesti, esimerkiksi puhelimitse.
- 4. KÄSITTELY:** Kelan virkailija käsittelee hakemuksen ja tarvittavat liitteet. Käsittelyaika vaihtelee hakemuksen ja tilanteen mukaan. Kela voi myös pyytää lisätietoja hakemuksesta tai liitteistä.
- 5. PÄÄTÖS:** Kelan virkailija tekee päätöksen hakemuksesta ja ilmoittaa siitä asiakkaalle. Päätöksen voi saada verkkopalvelussa, kirjeitse tai puhelimitse.
- 6. MAKSATUS:** Jos hakemus hyväksytään, Kela maksaa korvauksen asiakkaalle. Korvauksen maksamisessa voi kestää jonkin aikaa riippuen siitä, millaista korvausta haettiin ja millä tavalla korvaus maksetaan.

Kelassa on selvitetty suomalaisen sosiaaliturvan monimutkaisuutta, jotta palveluja ja asiointiprosesseja voidaan kehittää. Sosiaaliturvan monimutkaisuuteen vaikuttavat sitä koskeva lainsäädäntö ja sen toimeenpano. Eri etuuksiin liittyy esimerkiksi paljon erilaisia käsitteitä ja ansaintarajoja. Järjestelmän monimutkaisuus puolestaan voi heijastella asiakkaiden kokemuksiin niin, etteivät he välttämättä hahmota, mihin etuuksiin ovat oikeutettuja. Tämä taas voi johtaa eri palveluiden ja etuuksien alikäyttöön. (Virrankari ym. 2021.)

2.1 Asiakaspalveluprosessi

Vastaajilta kysyttiin Kelan asiakaspalveluprosessin eri osa-alueiden toimivuudesta (kuvio 1). Palveluihin katsottiin sisältyvän myös etuudet. Väittämät liittyivät muun muassa asiakaspalvelun toimintaan, palvelutarjontaan ja vaikuttavuuteen sekä oikeisiin palveluihin ohjautumiseen.

Sekä esihenkilöt että toimihenkilöt olivat pääosin sitä mieltä, että Kelan palvelut ja palveluprosessit toimivat hyvin tai melko hyvin. Lähes kaikissa väittämässä vastaajista yli puolet oli tätä mieltä. Erityisesti asiakaspalvelun yksilöllisyys ja laatu arvioitiin hyviksi (74–83 %). Myös palvelutarpeiden tunnistamisen (69–75 %), asiakaspalvelun paikallisen saavutettavuuden (56–66 %) ja palveluiden riittävyyden (55–60 %) koettiin useimmiten toimivan hyvin tai melko hyvin.



KUVIO 1. Vastaajien näkemykset siitä, miten Kelan asiakaspalveluprosessin (sis. etuudet) eri osa-alueet toimivat tällä hetkellä Kelassa. (*Tilastollisesti merkitsevä ero vastaajaryhmien arvioiden välillä.)

Toisaalta nopean palveluiden piiriin pääsemisen nähtiin toteutuvan heikommin, sillä esihenkilöistä 30 prosenttia ja toimihenkilöistä 37 prosenttia arvioi kyseisen osa-alueen toimivan huonosti, melko huonosti tai ei hyvin eikä huonosti. Samoin palveluketjujen eheyden ja Kelan sisäisen palveluohjauksen koettiin toimivan huonosti, melko huonosti tai ei hyvin eikä huonosti useammin kuin muiden väittämien kohdalla. Esihenkilöistä 44–57 prosenttia oli tätä mieltä ja toimihenkilöistä 28–30 prosenttia.

Esihenkilöt ja toimihenkilöt olivat pääsääntöisesti lähes samaa mieltä keskenään Kelan asiakaspalveluprosessin eri osa-alueiden toimivuudesta, mutta myös näkemyseroja syntyi. Kelan esihenkilöt arvioivat Kelan sisäisen palveluohjauksen toimivuuden, toisen viranomaisen palveluihin ohjaamisen, palveluiden vaikuttavuuden ja palveluketjujen eheyden hieman toimihenkilöitä heikommiksi. Erot vastaajaryhmien välillä olivat näiden väittämien kohdalla tilastollisesti merkitseviä.

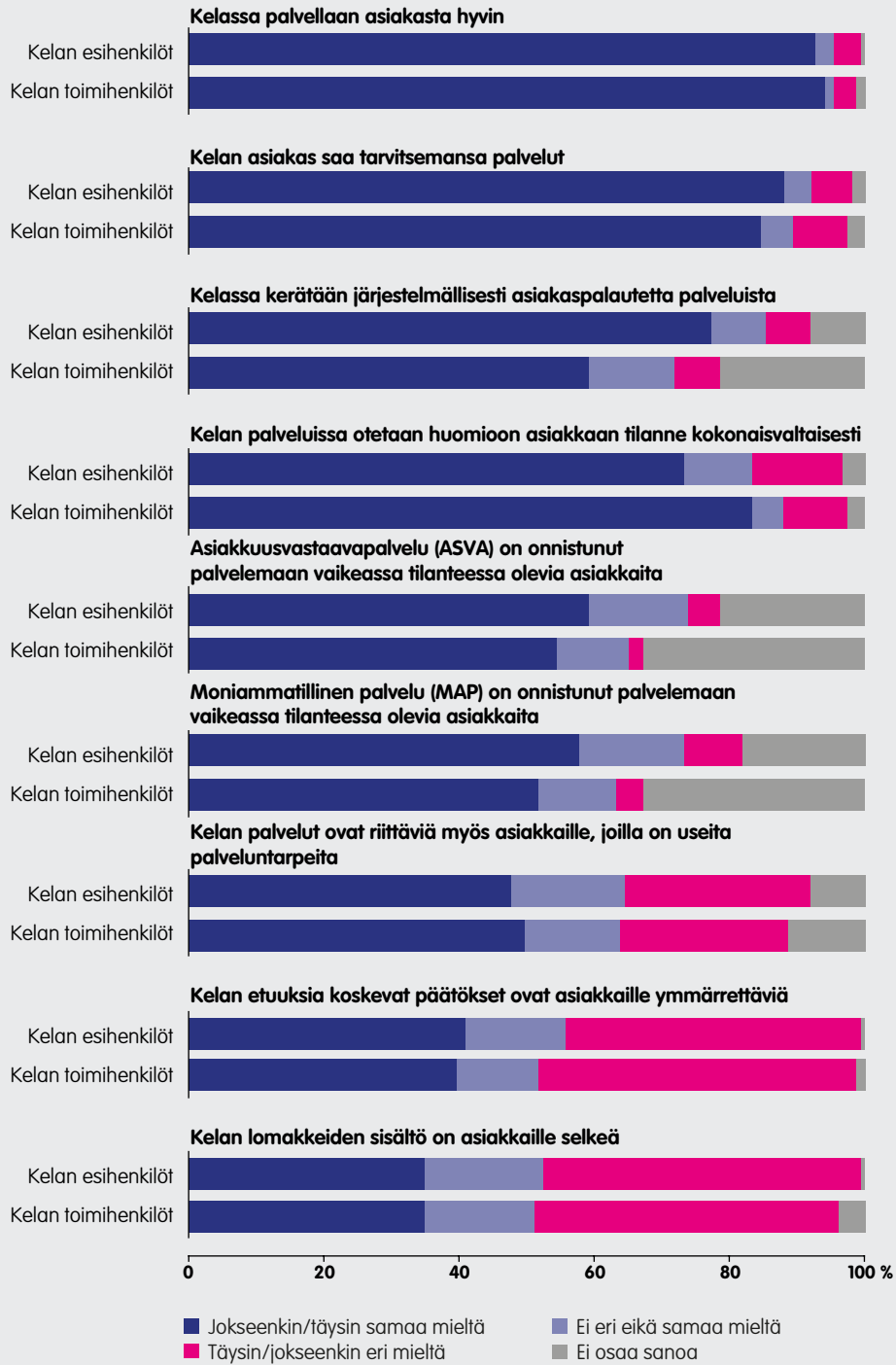
2.2 Kelan palveluiden toimivuus

Kelan esihenkilöiltä ja toimihenkilöiltä kysyttiin mielipiteitä erilaisiin Kelan palveluita koskeviin väitteisiin (kuvio 2). Väittämät liittyivät muun muassa palveluiden saatavuuteen ja ymmärrettävyyteen.

Esihenkilöt ja toimihenkilöt olivat kysytyistä asioista keskenään melko samaa mieltä, eikä eroja juurikaan syntynyt. Selvä enemmistö vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että Kelan asiakas saa tarvitsemansa palvelut (85–88 %) ja että asiakasta palvellaan Kelassa hyvin (93–94 %). Suurin osa myös koki, että Kelan palveluissa otetaan huomioon asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti (73–83 %) ja että Kelassa kerätään järjestelmällisesti asiakaspalautetta palveluista (59–77 %).

Sen sijaan lomakkeiden ja päätösten selkeyteen ja ymmärrettävyyteen suhtauduttiin kielteisemmin. Lähes puolet vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä siitä, että Kelan lomakkeiden sisältö on asiakkaille selkeä (45–47 %) ja että Kelan etuuksia koskevat päätökset ovat asiakkaille ymmärrettäviä (43–47 %). Neljäsosa vastaajista (25–27 %) myös koki, että Kelan palvelut eivät ole riittäviä asiakkaille, joilla on useita palveluntarpeita.

Moniammatillisen palvelun (MAP) ja asiakkuusvastaavapalvelun (ASVA) arvioitiin pääasiassa onnistuneen palvelemaan vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita. 52–59 prosenttia vastaajista oli tästä samaa mieltä. Toisaalta näissä väittämässä esiintyi runsaasti (18–33 %) ”ei osaa sanoa”



KUVIO 2. Vastaajien mielipiteet Kelan palveluita koskevista väittämistä.

-vastauksia, sillä kaikki Kelan työntekijät eivät tunne kyseisiä palveluita. Kysymyspatteriston jakauma koko vastaajajoukon tasolla on esitetty liitteessä 1.

Edellä esitettyihin tuloksiin tuovat kiinnostavasti lisävalaistusta avovastaukset, jotka liittyvät palveluiden saatavuuteen ja ymmärrettävyyteen.

”Asiakasta ohjaa oikeasti asioihin koulutettu ihminen ja kun palveluja kehitetään, myös siinä olisi monenlaista osaamista/koulutusta mukana. Esimerkiksi sosiaalialan koulutuksen ihmisillä on ammatillisesti annettavaa esim. erityisryhmistä, kun palveluja kehitetään. Esimerkiksi tietyn sairauden/kirjon asiakkaat eivät pysty toimimaan kuten palvelu on kehitetty esim. verkkopalvelujen osajan tai muu vastaava miettii esimerkiksi kyllä ”nuori osaa verkkoa käyttää”. Osaa kyllä, mutta ei esim. sairauden tms tai asian vaikeuden perusteella ymmärrä asiasta yhtään sen enempää kuin se oli paperihakemuksella.”

ESIHENKILÖ

”Kirjautuminen raskas prosessi. Vaikeaselkoisuus ja hitaus. Mobiilisovellus salasanalla ja chat olisivat toimivia.”

TOIMIHENKILÖ

”Asiat ovat vaikeaselkoisia ja varmasti hankala ymmärtää, vaikka olisi yritetty selittää hyvin, koska niin moni asia riippuu toisista asioista.”

ESIHENKILÖ

Kelan palveluväittämät, joissa eniten tai vähiten "samaa mieltä" -vastauksia*

ENITEN SAMAA MIELTÄ

94 %

Kelassa palvellaan asiakasta hyvin

85 %

Kelan asiakas saa tarvitsemansa palvelut



VÄHITEN SAMAA MIELTÄ

40 %

Kelan etuuksia koskevat päätökset ovat asiakkaille ymmärrettäviä

35 %

Kelan lomakkeiden sisältö on asiakkaille selkeä

*Vastaajina Kelan esi- ja toimihenkilöt

3 Monialainen yhteistyö

Kelan ja hyvinvointialueiden välinen yhteistyö on vasta alkanut ja käytännön toteutus ei vielä kaikilta osiltaan näy toimihenkilöiden työssä. Yhteistyön edellytyksinä ovat mm. yhteensopivat tietoliikenneyhteydet ja tiedonvaihto asiakkaiden paremman palvelun onnistumiseksi. Yhteistyön sosiaali-, kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden kanssa arvioitiin toimivan pääasiassa hyvin, mutta yhteistyössä terveyspalveluiden ja kotouttamispalveluiden kanssa koettiin olevan enemmän haasteita.

KELA JA HYVINVOINTIALUEET ovat kahden eri hallinnon tahoja Suomessa. Kela vastaa sosiaaliturvan hoitamisesta koko maassa, kun taas hyvinvointialueet vastaavat sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä alueellaan.

Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyö on tärkeää, että sosiaali- ja terveyspalvelut olisivat mahdollisimman saumattomia ja toimivia. Alla on muutamia esimerkkejä yhteistyön muodoista, joiden avulla niiden laatua ja tehokkuutta voidaan parantaa:

- **ASIAKASTIETOJEN JA POTILASTIETOJEN JAKAMINEN:** Kela ja hyvinvointialueet voivat jakaa asiakkaan/potilaan tietoja keskenään lainsäädännön puitteissa², jotta ne voivat hoitaa tehtäviään tehokkaasti. Esimerkiksi Kela voi tarvita tietoa henkilön terveydentilasta tehdäkseen päätöksen sairauspäivärahan myöntämisestä.

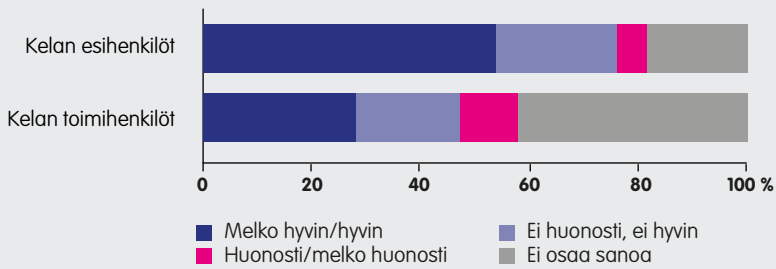
2 Ks. esim. laki 603/2022.

- **YHTEINEN ASIOINTIPALVELU:** Kela ja hyvinvointialueet voivat kehittää yhteisen asiointipalvelun, jossa asiakas voi hoitaa kaikki sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvät asiat samassa paikassa.
- **PALVELUJEN YHTEISKÄYTTÖ:** Hyvinvointialueet voivat tarjota Kelan palveluja omien palvelujensa yhteydessä. Esimerkiksi Kelan toimistot voivat olla osa hyvinvointialueen terveysasemaa.
- **TIETOJEN ANALYSOINTI JA YHTEISTYÖ TUTKIMUKSESSA:** Kela ja hyvinvointialueet voivat yhdessä analysoida asiakas- ja potilastietoja. Tietoja voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden vaikuttavuuden tutkimisessa.
- **KOULUTUS JA KEHITTÄMINEN:** Kela ja hyvinvointialueet voivat kehittää yhdessä koulutusohjelmia ja kouluttaa henkilöstöään, jotta he voivat hoitaa tehtäviään mahdollisimman hyvin.

Yhteistyön keskiössä on erityisesti Kanta-palvelut, koska kaikki hyvinvointialueet ovat luopuneet kunnallisista toimintayksiköistään ja siirtyneet osaksi Kanta-palveluja (ks. Kanta 2022). Kanta-palvelut ovat valtakunnallisia sähköisiä terveydenhuollon palveluja, joiden avulla eri terveydenhuollon toimijat voivat jakaa tietoa potilaiden hoitamiseksi. Kanta-palveluihin kuuluvat sähköinen resepti, potilastiedon arkisto ja kansallinen terveysarkisto.

Sähköinen resepti mahdollistaa lääkärin kirjoittaman reseptin lähettämisen suoraan sähköisesti apteekkiin. Potilas voi käydä minkä tahansa Kanta-apteekin tiskillä ja saada lääkkeensä. Potilastiedon arkistoon tallennetaan potilaan hoitoon liittyvät tiedot, jotka ovat tarpeen hoitavan lääkärin ja hoitohenkilökunnan käytössä. Kansallinen terveysarkisto taas mahdollistaa potilaan antamien tietojen tallentamisen, ja tällä tavoin potilaan tietojen hallinnointi on helpompaa ja vaivattomampaa.

Kanta-palveluiden tarkoituksena on parantaa terveydenhuollon toimijoiden välistä tiedonkulkua ja helpottaa potilastietojen käsittelyä. Näin potilas saa nopeampaa ja parempaa hoitoa, ja hoidon laatu paranee. Kanta-palvelut ovat tärkeä osa sote-uudistusta, sillä ne mahdollistavat terveydenhuollon palvelujen digitalisoinnin ja tietojärjestelmien yhtenäistämisen. (Kanta 2023.)



KUVIO 3. Miten yhteistyö Kelan ja hyvinvointialueiden välillä on alkanut?

3.1 Kokemuksia hyvinvointialueiden alkamisesta

Hyvinvointialueet aloittivat toimintansa vuoden 2023 alussa. Kelan esihenkilöiltä ja toimihenkilöiltä kysyttiin, miten heidän mielestään yhteistyö Kelan ja hyvinvointialueiden välillä on alkanut (kuvio 3). Koska hyvinvointialueiden toiminta on vielä suhteellisen alkutekijöissään, toimihenkilöistä yli 40 prosenttia ja esihenkilöistä lähes 20 prosenttia ei osannut arvioida yhteistyön laatua. Esihenkilöistä yli puolet (54 %) oli sitä mieltä, että yhteistyö on alkanut hyvin tai melko hyvin, kun taas toimihenkilöistä vain 28 prosenttia arvioi näin. Ero vastaajaryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä. Esihenkilöistä 6 prosenttia ja toimihenkilöistä 11 prosenttia koki yhteistyön alkaneen huonosti tai melko huonosti.

Kehittämistarpeet Kelan esi- ja toimihenkilöiden vastauksissa Kelan ja hyvinvointialueiden välisessä yhteistyössä näyttäytyivät hyvin avovastauksissa. Esihenkilöt korostivat tiedon kulkua sekä yhteistä asiakasymmärrystä hyvinvointialueiden ja Kelan välillä, kuten seuraavassa lainauksessa:

”Valmistelutyöryhmissä tehtiin hyvää suunnittelutyötä, mutta hyvinvointialueiden organisoituminen ja omien strategioiden määrittäminen on vienyt hva:n aikaa nyt vuoden alussa. Laaja-alaista yhteydenpitoa kaikilla tasoilla ja yhteisen asiakkaan palvelutarpeiden ymmärrystä tulisi lisätä.”

Lainauksesta käy ilmi myös toinen tämän hetken keskeinen tilannekuva. Hyvinvointialueet ovat vasta vuoden 2023 alusta aloittaneet toimintansa, minkä takia yhteistyön rakentaminen Kelan kanssa on käytännön tasolla vielä muotoutumassa. Tätä samaa asiaa kuvaa myös toinen Kelan esihenkilön kirjoittama avovastaus.

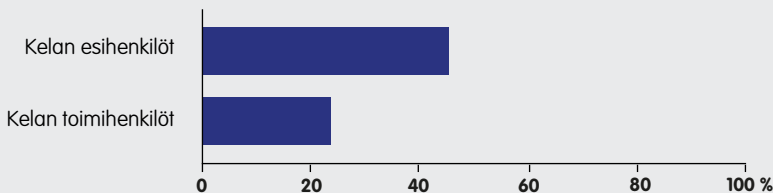
”Tämä (yhteistyö) selvinnee tarkemmin vasta sitten, kun toiminta on kunnolla käynnistynyt. Alku on mennyt yllättävänkin hyvin, mutta moni hyvinvointialue vasta käynnistelee toimintaansa ja uskon, että mahdolliset haastavat kohdat paljastuvat vasta vähän myöhemmin. Nyt alkuun tulisi panostaa siihen, että kontaktit puolin ja toisin ovat olemassa.”

Toimihenkilöiden vastauksissa painotettiin sitä, että palvelutoimintaa hyvinvointialueiden kanssa pitäisi kehittää ”yhden luukun” periaatteella, jolloin asiakas saisi tarvitsemansa palvelut joustavasti Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyön tuloksena. Toisena keskeisenä teemana toimihenkilöt nostivat esiin yhteensopivat tietojärjestelmät ja sujuvan tiedonkulun.

”Asiakkaalle asioiden pitäisi näyttäytyä yhden luukun toimintana, toisessa alkuun saatetun asian pitäisi edetä tarvittaessa toisaalla saumattomasti/automaattisesti ... Tietojärjestelmät tulisi olla toimivat niin, että kumpikin näkee toistensa asiakkaan asiat siltä osin, kuin ne asian edistämiseen/käsittelyyn liittyvät. Tieto olisi saatavilla jo suurimmalta osin järjestelmästä kysymättä erikseen puhelimitse tms.”

”Tiedonvälitystä kaikilta osin. Lisäksi hyvinvointialueilta on vaikea tavoittaa tietyn osa-alueen vastuuhenkilöä: sekä yhteystiedot puuttuvat että hyvinvointialueiden sisällä on epätietoisuutta, kenen vastuulle asia kuuluu.”

Vastaajista 24–45 prosenttia koki, että Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyöstä voisivat hyötyä erityisesti tietyt asiakasryhmät (kuvio 4).



KUVIO 4. Hyötyvätkö erityisesti jotkut asiakasryhmät Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyöstä? Kyllä-vastausten osuus.

Avovastauksissa eniten mainintoja saivat erityisen tuen tarpeessa tai heikommassa asemassa olevat asiakkaat (mainittu 34 prosentissa vastauksista), monialaista palvelua tarvitsevat asiakkaat (24 %) sekä asiakkaat, joilla on useita erilaisia haasteita ja palvelutarpeita (16 %). Useita mainintoja saivat myös toimeentulotukiasiakkaat (13 %), nuoret (10 %), työkyvyttömät (9 %), maahanmuuttajat (7 %) ja sairastuneet (7 %). Vastauksissa korostui myös, että eri asiakasryhmät voivat olla päällekkäisiä.

Esihenkilöiltä ja toimihenkilöiltä kysyttiin myös, olisiko edellä mainittujen ensisijaisten ryhmien lisäksi muita asiakasryhmiä, jotka hyötyisivät Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyöstä. Esihenkilöistä 33 prosenttia ja toimihenkilöistä 17 prosenttia vastasi kyllä. Näissä avovastauksissa mainittiin useimmin nuoret (22 %), ikääntyneet (13 %), erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat (10 %) sekä työkyvyttömät (10 %).

3.2 Kelan asiakasprosessien yhteensovittaminen muihin palveluihin

Kelan prosessien yhteensovittaminen muiden palveluiden kanssa on tärkeää, jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut sujuvasti ja tehokkaasti. Kelan tehtävänä on huolehtia erilaisten etuuksien ja korvausten maksamisesta asiakkaille, mikä edellyttää yhteensovittamista muiden palveluiden kanssa.

Kelan yhteensovittamisen haasteita voi olla esimerkiksi se, että eri palvelut toimivat eri organisaatioiden alaisuudessa ja käyttävät erilaisia tietojärjestelmiä. Toisaalta myös eri organisaatioiden omat toimintakäytännöt ja -kulttuurit voivat vaikuttaa asiakasprosessien yhteensovittamisessa. Tämä puolestaan voi käytännön tasolla vaikeuttaa esimerkiksi tietojen jakamista, ja johtaa viiveisiin ja virheisiin toiminnassa. (Saikku 2022.)

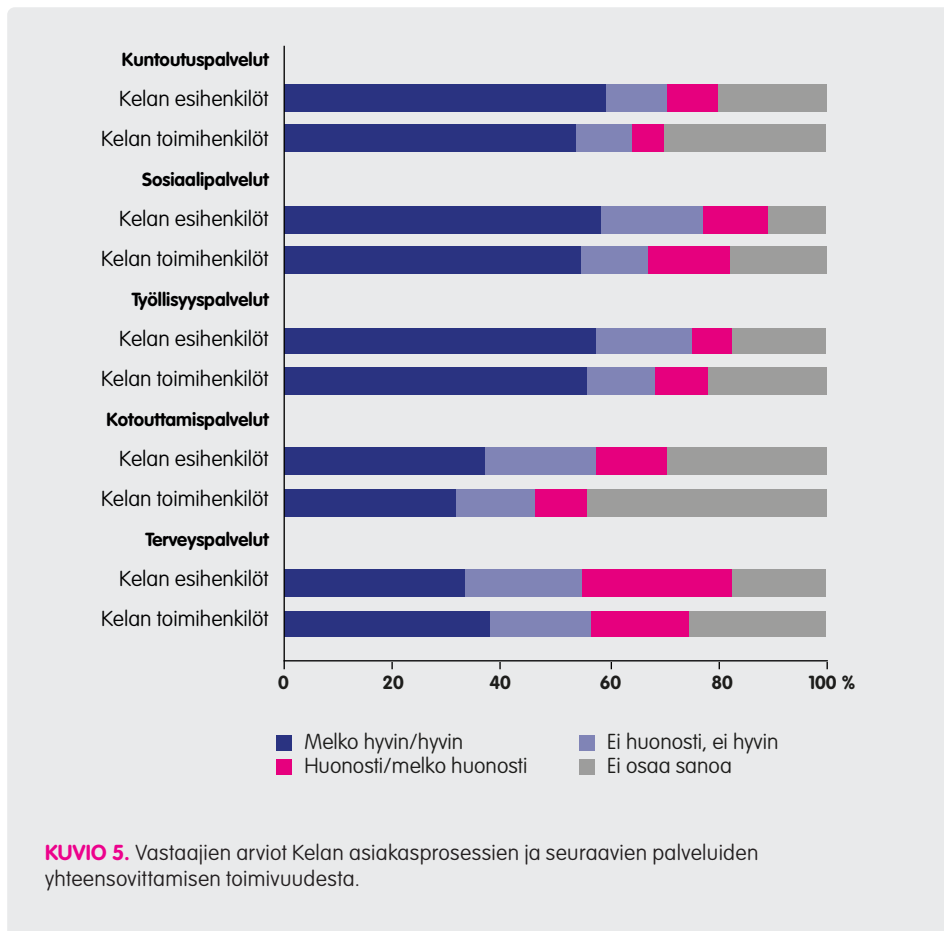
Toinen haaste voi olla se, että eri palveluilla on erilaiset tavoitteet ja toimintaperiaatteet, mikä voi aiheuttaa ristiriitoja palveluiden välillä. Esimerkiksi työllisyyspalvelut saattavat kannustaa asiakasta nopeaan paluuseen työelämään, kun taas kuntoutuspalvelut saattavat suositella pidempää kuntoutusjaksoa. (Ks. esim. Juvonen-Posti ym. 2020.)

Kelan palveluiden yhteensovittamisen kehittäminen edellyttää yhteistyötä eri palveluiden ja organisaatioiden välillä. Tärkeää on myös organisaatioiden välinen yhteinen ymmärrys palveluiden järjestämisestä eri asiakasryhmille ja organisaatioiden välisestä työnjaosta. Teknisenä kysymyksenä saattaa

olla esimerkiksi tietojärjestelmien yhteensopivuuden parantaminen, jotta asiakastietojen ja muiden tietojen jakaminen eri organisaatioiden välillä helpottuu. (Koivisto & Tiirinki 2020.)

Kaiken kaikkiaan Kelan prosessien yhteensovittaminen on haastavaa, mutta tärkeää, jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut sujuvasti ja tehokkaasti. Yhteistyö eri organisaatioiden välillä ja tietojärjestelmien yhteensopivuuden kehittäminen voivat auttaa yhteensovittamisen haasteiden voittamisessa.

Käsitlemme seuraavaksi vastaajien arvioita, miten Kelan prosessien yhteensovittaminen sosiaalipalveluiden, terveyspalveluiden, kuntoutuspalveluiden, kotouttamispalveluiden ja työllisyyspalveluiden (kuvio 5) sekä TYP-toimijoiden kanssa (kuvio 6) toimii.

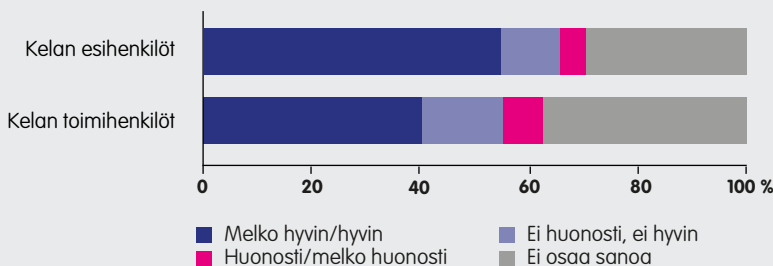


Yli puolet vastaajista koki, että yhteistyö kuntoutuspalveluiden (54–59 %), sosiaalipalveluiden (55–58 %) ja työllisyyspalveluiden (56–57 %) kanssa toimii hyvin tai melko hyvin. Hieman heikommaksi yhteistyö arvioitiin terveyspalveluiden ja kotouttamispalveluiden kanssa, joiden osalta hyvin tai melko hyvin vastanneiden määrä oli 33–38 prosenttia ja 32–37 prosenttia. Toisaalta erityisesti kotouttamispalveluiden kohdalla 30–44 prosenttia ei osannut vastata kysymykseen. Myös muissa vastausvaihtoehdoissa ”ei osaa sanoa” -vastausten määrä oli melko korkea (11–30 %).

Vastaajilta kysyttiin myös, miten he arvioivat Kelan ja muiden TYP-toimijoiden, kuten työllisyystoimijoiden ja hyvinvointialueiden sote-palveluiden, yhteistyön toimivan (kuvio 6). TYP viittaa työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Esihenkilöistä 55 prosenttia ja toimihenkilöistä 40 prosenttia koki yhteistyön toimivan hyvin tai melko hyvin. Toisaalta myös ”ei osaa sanoa” -vastausten osuus oli suhteellisen korkea (30–38 %).

Monialaisissa palveluissa palveluohjaus on olennainen osa henkilöstön osaamista ja yhteistyön toimivuutta. Avovastauksissa toimihenkilöt arvioivat palveluohjauksen prosessien hallintaa Kelassa. Toimihenkilöiden esittämissä arvioissa painottuivat seuraavat asiat:

”Palveluohjaus ja monialainen yhteistyö. Kelan henkilöstöjohtaminen kohdentuu liiaksi määrällisiin tavoitteisiin eikä palveluohjaukseen panosteta. Kelan rekrytoinneissa valitaan mieluummin hyviä teknisiä suorittajia kuin käytännön palveluohjaukseen valmiudet omaava hakija.”



KUVIO 6. Vastaajien arviot siitä, miten Kelan ja muiden TYP-toimijoiden (työllisyystoimijat, hyvinvointialueen sote-palvelut) yhteistyö toimii.

"[--] Palveluohjauksen rooli Kelassa nykyisellään vähäinen eivätkä asiakkaat osaa sitä Kelalta edes edellyttää. Palveluohjauksen tueksi voitaisiin tuottaa aineistoa, mutta sen hyödyntäminen (edellyttää) selkeiden prosessikanavien luomista ja resurssien varaamista. [--]"

Seuraavassa on esihenkilöiden lainauksia vaikuttavuudesta poimittuna avovastauksista.

"Asiakkaan palveluun kokonaisuudessaan, nyt jakautuu monelle eri toimijalla eikä kokonaisuus ole kenelläkään hallussa. Myöskään lainsäädäntö ei tue asiakasta motivoivasti vaan sallii asiakkaan passivoitumisen."

"Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen ratkaiseminen kela-asioiden osalta ja löytää käytännöt pitkäaikaiseen asiakkuuden hoitamiseen ja vaikuttavuuden aikaansaamiseksi."

"Palvelutarpeen tunnistamiseen laajasti kaikissa toimijoissa, palveluihin ohjaamiseen tarvittavaa osaamista on lisättävä, palvelujärjestelmän kokonaisuuden hahmottamista lisättävä ja tärkeimpänä johtamisjärjestelmien kehittäminen tukemaan monialaista ja samalla vaikuttavaa työtä. [--]"

Palvelun vaikuttavuudesta ei ole välttämättä riittävästi tietoa, kun asiakkaan palvelu on hajautettu. Tässä tilanteessa palvelutarpeen tunnistaminen on tärkeää. Kun yhteinen näkemys palvelutarpeesta on tunnistettu asiakkaan ja Kelan välillä, myös vaikuttavuus on helpommin todennettavissa.

4 Kelan digitaaliset palvelut

Vastaajat kokivat, että digitalisaatio on parantanut Kelan palveluiden toimivuutta. Toisaalta he olivat lähes yksimielisiä siitä, että kaikki asiakkaat eivät osaa tai pysty käyttämään Kelan digipalveluita. Vastaajien mielestä Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat erityisen hyvin opiskelijat, lapsiperheet, asevelvolliset ja asumistuen saajat. Eläkeläisten, kuntoutuksen asiakkaiden ja vammaistuen saajien tavoittamisessa olisi parannettavaa.

KELA ON KEHITTÄNYT digitaalisia palveluita jo vuodesta 1998, jolloin Kelan ensimmäinen verkkopalvelu avattiin. Aluksi verkkopalvelussa oli mahdollista tarkastella omia etuuksia ja lähettää ilmoituksia, kuten opintotukihakemuksia. Vuonna 2001 Kela toi verkkopalveluunsa mahdollisuuden hakea toimeentulotukea.

Vuonna 2006 Kela otti käyttöön Suomi.fi-tunnistautumisen, joka mahdollisti turvallisen tunnistautumisen Kelan verkkopalveluun. Seuraavana vuonna Kela lanseerasi asiointipalvelun, jonka kautta asiakkaat voivat hoitaa Kelan asioita verkkopalvelussa. Vuonna 2008 Kela otti käyttöön myös tekstiviestipalvelun, joka mahdollisti esimerkiksi sairauspäivärahan hakemisen tekstiviestillä.

Vuonna 2013 Kela käynnisti palvelumuotoiluprojektin, jonka tavoitteena oli kehittää asiakaslähtöisiä digitaalisia palveluita. Tämä johti muun muassa siihen, että Kelan verkkopalvelusta tuli entistä helpompi käyttää ja siellä oli aiempaa enemmän erilaisia toimintoja, kuten etuuksien hakeminen ja omien tietojen päivittäminen.

Vuonna 2015 Kela otti käyttöön Kanta-palvelut, joissa terveydenhuollon ammattilaiset voivat tallentaa potilaiden tietoja sähköisesti. Kela on vastannut Kanta-palveluiden ylläpidosta ja kehittämisestä yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön sekä muiden terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

Vuonna 2018 Kela otti käyttöön digitaalisten palveluiden uuden käyttöliittymän, joka mahdollistaa Kelan palveluiden käytön yhdestä paikasta. Samana vuonna Kela toi verkkopalveluunsa myös chat-palvelun, joka mahdollistaa reaaliaikaisen keskustelun Kelan asiantuntijan kanssa.

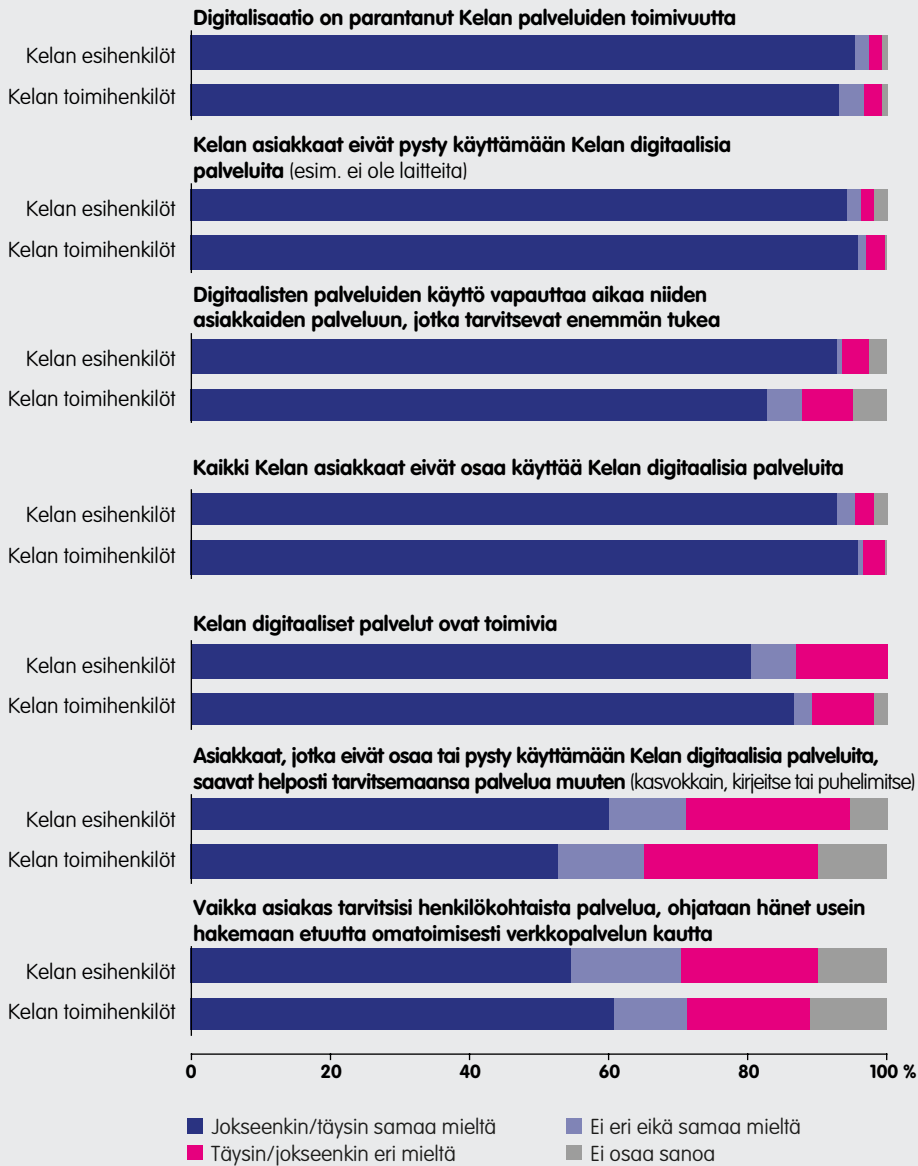
Tällä hetkellä asiakas voi hoitaa lähes kaikki Kelaa koskevat asiansa verkkopalvelussa, kuten hakea etuuksia, tarkistaa niiden maksupäivät ja päivittää omia tietojaan. Kela kehittää jatkuvasti digitaalisia palveluitaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin. (Hänninen 2020.) Kokonaisvaltaisen muutoksen sijaan tämä niin sanottu digitaalinen transformaatio on toteutunut, ja toteutuu edelleen, vähittäisinä muutoksina Kelan toimintojen eri osa-alueilla. Syinä tähän ovat ison ja monia erilaisia tehtäviä suorittavan organisaation hallittavuuteen liittyvät kysymykset sekä lainsäädännölliset tehtävät, joihin liittyvät laajasti myös tietoturvakysymykset. (Palomäki & Hyyryläinen 2022.)

4.1 Digitalisaatio

Esihenkilöiltä ja toimihenkilöiltä tiedusteltiin näkemyksiä Kelan digitalisaatiota koskevista väitteistä, joista vastaajat olivat pääasiassa samaa mieltä (kuvio 7). Yhdenkään väittämän kohdalla vastaajaryhmien välillä ei ollut tilastollisesti merkitseviä eroja. Erityisesti vastaajat olivat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että digitalisaatio on parantanut Kelan palveluiden toimivuutta (93–95 %) ja että kaikki asiakkaat eivät osaa tai pysty käyttämään Kelan digipalveluita (93–96 %). Lisäksi suurin osa vastaajista oli yhtä mieltä siitä, että digitaalisten palveluiden käyttö vapauttaa aikaa niiden asiakkaiden palveluun, jotka tarvitsevat enemmän tukea (83–93 %) ja piti myös Kelan digitaalisia palveluja toimivina (81–87 %).

Toisaalta yli puolet vastaajista (55–61 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että asiakkaat ohjataan usein hakemaan etuutta omatoimisesti verkkopalvelun kautta, vaikka he tarvitsisivat henkilökohtaista palvelua. Heidän näkemyksensä mukaan henkilökohtaisen palvelun tarpeessa olevat ihmiset eivät siis välttämättä saa sitä. Sitä vastoin hieman yli puolet (53–60 %)

koki, että asiakkaat, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään Kelan digitaalisia palveluita, saavat helposti tarvitsemaansa palvelua muuten (kasvokkain, kirjeitse tai puhelimitse). Kuitenkin noin neljäsosa (23–25 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa eli heidän mielestään palvelua voi olla hankala saada, jos ei hallitse digitaalisten palveluiden käyttöä.



KUVIO 7. Vastaajien mielipiteet Kelan digitaalisista palveluista.

4.2 Digitaalisten palveluiden tavoittavuus

Kelan esi- ja toimihenkilöitä pyydettiin myös arvioimaan, miten Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat eri asiakasryhmät (kuvio 8). Pääasiassa vastaajat kokivat, että digitaalisilla palveluilla tavoitetaan hyvin tai melko hyvin eri asiakasryhmät. Vastaajien mielestä Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat hyvin tai melko hyvin etenkin opiskelijat (91–96 %), lapsiperheet (86–93 %), asumistuen saajat (81–85 %) ja asevelvolliset (73–90 %).

Vastaajista suurin osa arvioi digitaalisten palveluiden tavoittavan hyvin tai melko hyvin myös työttömät (76–82 %), toimeentulotuen (72–73 %) ja sairausetuuksien (66–83 %) saajat sekä yrittäjät (59–69 %).

Sen sijaan erityisesti eläkeläisten, kuntoutuksen asiakkaiden ja vammaistuen saajien tavoittamisessa olisi parannettavaa. Eläkeläisten osalta vain 23–41 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että digitaaliset palvelut tavoittavat heidät hyvin tai melko hyvin. Vastaavasti kuntoutuksen asiakkaiden kohdalla 41–45 prosenttia arvioi näin, ja vammaistuen saajien osalta 30–44 prosenttia.

Esihenkilöt arvioivat eläkeläisten tavoittamisen myönteisemmin kuin toimihenkilöt. Esihenkilöistä 28 prosenttia koki, että digitaaliset palvelut tavoittavat eläkeläiset huonosti tai melko huonosti, kun taas toimihenkilöistä 46 prosenttia oli tätä mieltä. Ero ryhmien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

”Ei osaa sanoa” -vastausten osuus korostui vammaistukien (15–45 %) ja vammaisten tulkkauspalvelun (49–69 %) saajien, omaisen kuoleman (36–51 %) sekä kansainvälisten tilanteiden kohdalla (28–50 %). Myös näissä etuuksissa melko hyvin tai hyvin vastanneiden määrät olivat muita etuuksia pienemmät. Toimihenkilöt vastasivat esihenkilöitä useammin ”en osaa sanoa”, mitä voi selittää se, että etenkin ratkaisutyössä keskitytään usein vain yhteen etuuteen.³

Avovastauksissa näkemykset ja kokemukset Kelan digitaalisista palveluista ja niiden kehittämistarpeista olivat sekä esi- että toimihenkilöillä melko samansuuntaisia. Digitaalisten palveluiden käyttö vaatii osaamista,

³ Kelan palveluvalikko kattaa useita palveluita ja etuuksia, joita kaikki ratkaisutyötä tekevät Kelan toimihenkilöt eivät käsittele. Harvinaisimpia tai vähiten käytettyjä palveluita ovat mm. väliaikainen sähkötuki, pakolaisille suunnatut palvelut ja omaisen kuolemaan liittyvä tuki. Kansainväliset tilanteet viittaavat esimerkiksi maahanmuuttoon ja maastamuuttoon.

Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat asiakasryhmät hyvin/melko hyvin

	Kelan esihenkilöt	Kelan toimihenkilöt	
Opiskelijat	96 %	91 %	 PARHAITEN
Lapsiperheet	93 %	86 %	
Kuntoutus	45 %	41 %	 HUONOITEN
Vammaistuet	44 %	30 %	
Eläkeläiset	41 %	23 %	

mutta tarvittavien laitteiden ja ohjelmistojen käyttö voi olla haastavaa ja aiheuttaa esimerkiksi häiriökysyntää⁴, kun asiakkaat eivät näe tai tiedä asiointiprosessiensa etenemisestä Kelassa. On myös huomioitava, että joissain asiakasryhmissä ja palveluissa digitaalinen asiointi ei onnistu tai ole mahdollista.

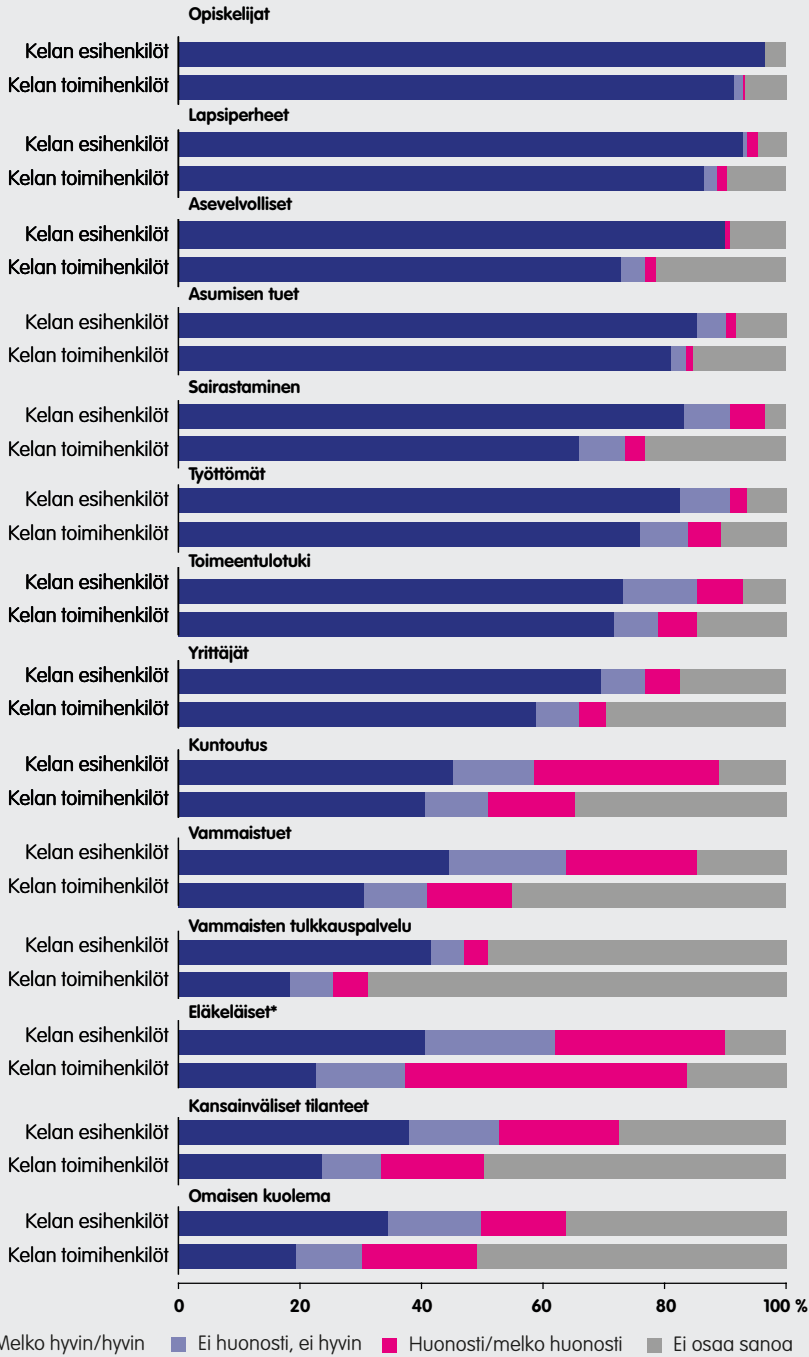
”Kaikkea ei voi hoitaa verkossa, liian pitkät ohjeistukset. Käyttö pitäisi olla selkeää joka tilanteessa, mutta eri etuuksien lakivaatimukset ja ehkä vanhat jäänteet hidastavat kehitystä.”

ESIHENKILÖ

”Esimerkiksi maahan muuttaneet eivät välttämättä saa verkkopankkitunnuksia tai muita tunnistetietoja verkkopalveluiden käyttöön. Vanhempien ihmisten digitaalisten laitteiden käyttämättömyys. Mikäli todistuksia ei osata toimittaa kuvana verkkopalvelussa, käsittelyajat automaattisesti pitenevät useamman päivän, kun paperit lähetetään Helsinkiin.”

TOIMIHENKILÖ

⁴ Häiriökysyntä sosiaaliturvajärjestelmässä tarkoittaa tilannetta, jossa asiakkaan ongelmien juurisyitä ei voida huomioida ja palveluorganisaation sisäisen vuorovaikutuskulttuurin ongelmista johtuen asiakkaan näkökulmasta häiriökysyntä ilmenee pompotteluna ja pitkänä jonoina palvelun toimeenpanossa. Häiriökysynnän vähentämisen merkitys on keskeistä soite-uudistuksen ja palveluiden yhteensovittamisen kannalta. (Pajuniemi 2021; Walley ym. 2019.)



KUVIO 8. Miten Kelan digitaaliset palvelut tavoittavat eri elämäntilanteissa olevat asiakkaat.
(*Tilastollisesti merkitsevä ero vastaajaryhmien arvioiden välillä.)

5 Sosiaaliturva

Kelan esihenkilöistä vähintään puolet korottaisi omaishoidontukea, opintotukea, vähimmäismääräistä vanhempainpäivärahaa ja takuueläkettä. Heistä joka toisen mielestä perustoimeentulotuki on riittävällä tasolla. Esihenkilöiden mukaan toimeentulotuen osa-alueista pitäisi kehittää erityisesti perustoimeentulotuen ehtoja ja toimeenpanoa.

SUOMEN PERUSTUSLAIN mukaan jokaisella, joka ei pysty hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Samalla laki takaa jokaiselle oikeuden perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. (Suomen perustuslaki 1999/731 §19.)

Karkeasti jaoteltuna Suomen sosiaaliturva jakaantuu kolmeen eri osa-alueeseen: vähimmäis-, perus- ja ansioturvaan. Vähimmäisturvaan kuuluu toimeentulotuki, perusturvaan syyperustaiset etuudet, kuten työttömyysturva, ja ansioturvaan ansiosidonnaiset etuudet. Jaottelun ulkopuolelle jäävät edellä mainittuja etuuksia täydentävät ja kustannuksia korvaavat tuet, kuten asumistuki, lapsilisä ja vammaistuki. Sosiaaliturvaan voidaan lisäksi sisällyttää myös sosiaali- ja terveystalvelut. (Iivonen, Tervola & Ollonqvist 2022; STM 2023; THL 2023.)

5.1 Sosiaaliturvan taso

Sosiaali- ja terveysministeriöllä on lainmukainen velvollisuus toteuttaa perusturvan kehityksen ja riittävyyden arviointi, jota käytetään päätöksenteon tukena. Arvioinnissa voidaan käyttää apuna esimerkiksi viitebudjetiteja eli esimerkkilaskelmia, jotka on suhteutettu yhteiskunnalliseen osallisuuteen tarvittaviin minimiresursseihin. Uusimman perusturvan riittävyyden arviointiraportin mukaan perusturvaetuuksista vain takuueläke asumistuen kanssa yhteenlaskettuna pystyy takaamaan viitebudjetiteja vastaavan kulutustason. Muiden perusturvaetuuksien kohdalla tämä ei toteudu. Tulos on linjassa vastaavan vuonna 2019 toteutetun arvioinnin kanssa. (THL 2023.)

Monilla perusturvaetuuksia saavilla kotitalouksilla on oikeus myös toimeentulotukeen, joka lisää käytettävissä olevia tuloja. Arviointiraportissa kuitenkin todetaan, että useissa perusturvaa ja toimeentulotukea yhtä aikaa saavissa kotitalouksissa tulot jäävät viitebudjetiteja alhaisemmiksi. Kaikista huonoimmin perusturva riittää elämiseen alueilla, joissa asumiskustannukset ovat korkeat. (THL 2023.)

Suomen sosiaaliturvan tasoon on kiinnitetty huomiota myös kansainvälisellä tasolla. Euroopan neuvoston sosiaalisten oikeuksien komitea linjasi helmikuussa 2023, että Suomen sosiaaliturva on yhä liian matalalla tasolla. Komitea on antanut Suomelle aiemminkin huomautuksen vähimmäisetuuksien tason riittämättömyydestä. Komitean ratkaisussa tarkasteltiin vähimmäismääräistä sairauspäivärahaa, vanhempainrahaa ja kuntoutusrahaa sekä työttömyysturvan peruspäivärahaa, työmarkkinatukea, takuueläkettä ja toimeentulotukea. Etuuksien tasoa arvioitiin suhteessa suomalaisten keskituloihin. Komitean mukaan edellä käsitellyt etuudet eivät takaa tukea saavan perustarpeiden täyttymistä siinä määrin, mitä Euroopan sosiaalinen peruskirja edellyttää. Ratkaisussa otettiin huomioon perusturvaetuuksien tason nostaminen vuosina 2018–2021. (Valtioneuvosto 2023.) Myös YK:n TSS-komitea (2021) on ottanut kantaa Sipilän hallituksen vuosina 2015–2019 tekemiin sosiaaliturvan leikkauksiin, ja tuonut esille, että sosiaaliturvauudistuksessa on otettava huomioon sosiaaliturvan pysyminen riittävällä tasolla.

Kelan esihenkilöiltä kysyttiin heidän näkemyksiään siitä, pitäisikö tiettyjen sosiaaliturvaetuuksien tasoa korottaa, laskea vai pitää ennallaan. Kysytyt etuudet liittyivät esimerkiksi sairastamiseen, asumiseen, työttömyyteen, omaishoitoon ja lapsiperheiden toimeentuloon. Taulukossa 6. on esitetty kysyttyjen etuuksien määriä 1.1.2023 alkaen. Taulukko ei sisällä tietoa

työeläkkeen, ansiosidonnaisen työttömyysturvan tai sairauspäivärahan tasosta, sillä kyseiset etuudet ovat sidoksissa ansiotuloihin, minkä takia niiden ala- tai ylärajoja on haastava määritellä.

TAULUKKO 6.

Etuuksien määrät 1.1.2023 alkaen.

Etuus	€/kk
Takuueläkkeen täysi määrä	922,42
Täysimääräinen elatustuki	186,97
Omaishoidontuki, vähimmäismäärä	439,7
Opintotuki	268,23
Lapsilisä	
Ensimmäisestä lapsesta	94,88
Viidennestä lapsesta alkaen	182,69
Kotihoidon tuen hoitoraha	
Yhdestä alle 3-vuotiaasta lapsesta	377,68
Muista alle 3-vuotiaista lapsista	113,07
Muista vähintään 3-vuotiaista lapsista	72,66
Toimeentulotuki	
Perusosa yksinasuvalle	555,11
Perusosa yksinhuoltajalle	632,83
Asumistuki⁵	
Yksinasuva	Noin 315,20–456,60
Kahden henkilön ruokakunta	Noin 459,20–674,40
Etuus	€/pv
Vähimmäismääräinen sairauspäiväraha⁶	31,99
Vähimmäismääräinen vanhempainpäiväraha⁶	31,99
Työttömyysetuudet	
Peruspäiväraha ⁷	37,21
Työmarkkinatuki ⁷	37,21

Taulukon pohjatiedot Kelasta.

5 Asumistuen määrän ala- ja ylärajat riippuvat asuinpaikasta.

6 Maksetaan arkipäiviltä (ma-la). Ei makseta arkipyhiltä.

7 Maksetaan viideltä arkipäivältä viikossa (sis. arkipyhät).

Valtaosa vastaajista korottaisi omaishoidontukea (71 %) sekä opintotukea (63 %). Yli puolet kannatti myös vähimmäismääräisen vanhempainpäivärahan (53 %) ja takuueläkkeen (51 %) nostamista. Omaishoidon tuen laskemista ei kannattanut yksikään vastaaja (kuvio 9). Muita edellä käsiteltyjä etuuksia laskisi maksimissaan vain kaksi prosenttia vastaajista.

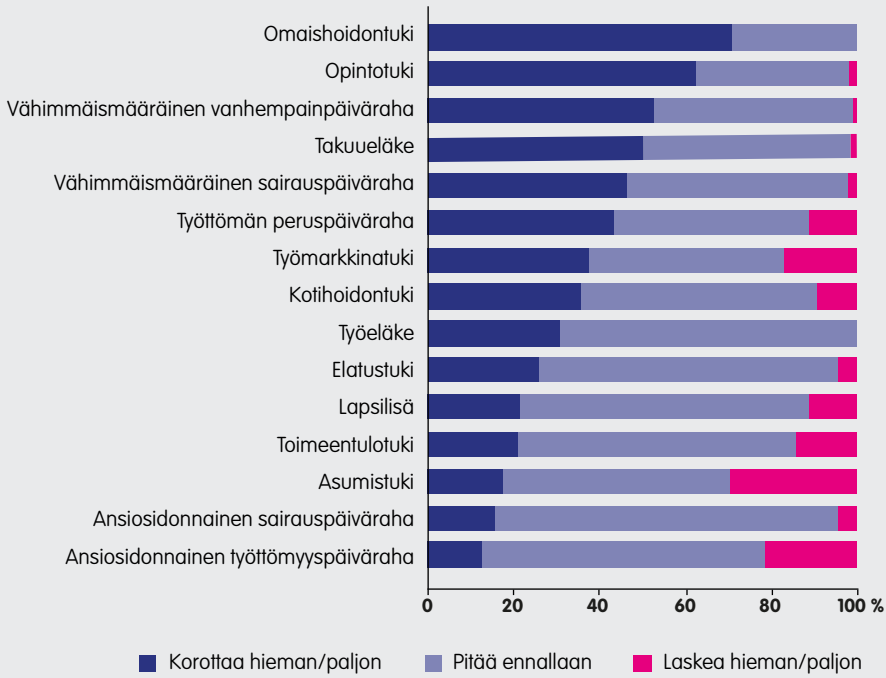
Vähintään 65 prosenttia pitäisi ennallaan ansiosidonnaisen sairauspäivärahan (79 %), työeläkkeen (69 %), elatustuen (69 %), lapsilisän (67 %), ansiosidonnaisen työttömyyspäivärahan (65 %) ja toimeentulotuen (65 %). Yli puolet pitäisi ennallaan myös kotihoidon tuen (55 %), asumistuen (52 %) sekä vähimmäismääräisen sairauspäivärahan (51 %).

Sosiaaliturvaetuuksien laskemista kannattavien vastaajien osuudet jäivät lähtökohtaisesti pienemmiksi suhteessa etuuksien korottamista tai niiden ennallaan pitämistä kannattavien osuuksiin. Vajaa kolmannes (30 %) esihenkilöistä laskisi asumistukea, hieman yli viidennes (22 %) ansiosidonnaista työttömyyspäivärahaa ja kuudennes (17 %) työmarkkinatukea. Toimeentulotukea laskisi 14 prosenttia ja työttömän peruspäivärahaa sekä lapsilisää 11 prosenttia vastaajista.

Kelan esihenkilöiden näkemyksiä sosiaaliturvan tasosta tiedusteltiin Sosiaalibarometrissa myös vuonna 2017. Silloinkin suurin osa heistä kannatti omaishoidontuen (60 %), opintotuen (54 %) ja vähimmäismääräisen vanhempainpäivärahan (51 %) tason korottamista (liite 2).

Vuoteen 2017 verrattuna aiempaa useampi Kelan esihenkilö korottaisi kotihoidontukea, omaishoidontukea, opintotukea ja lapsilisää (liite 2). Eniten tuen korottamista kannattavien osuudet kasvoivat kotihoidontuen (+12 %-yksikköä), omaishoidontuen (+11 %-yksikköä) ja opintotuen (+9 %-yksikköä) kohdalla.

Niiden vastaajien osuudet, jotka halusivat laskea etuuksien tasoa, nousivat vuoteen 2017 verrattuna eniten työmarkkinatuen (+ 15 %-yksikköä), työttömän peruspäivärahan (+7 %-yksikköä) ja toimeentulotuen (+6 %-yksikköä) kohdalla. Sen sijaan esihenkilöiden näkemykset eivät juurikaan muuttuneet vähimmäismääräisestä vanhempain- tai sairauspäivärahasta, takuueläkkeestä tai asumistuesta.



KUVIO 9. Kelan esihenkilöiden näkemykset siitä, pitäisikö sosiaaliturvavarojen tasoa korottaa vai laskea.

Etuudet, joissa eniten korotustarpeita*

**PITÄISI
KOROTTAA
2023**

71 %

63 %

53 %

51 %

**PITÄISI
KOROTTAA
2017**

60 %

54 %

51 %

49 %



Omaishoidontuki



Opintotuki



**Vähimmäismääräinen
vanhempainpäiväraha**



Takuueläke

*Vastaajina Kelan esihenkilöt

5.2 Toimeentulotuki

Perustoimeentulotuki on Suomessa Kelan maksama sosiaaliturvan muoto, joka turvaa henkilön tai perheen välttämättömän toimeentulon. Perustoimeentulotukea voi saada, jos henkilön tai perheen tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin menoihin. Tukea myönnetään yleensä väliaikaisesti, kunnes henkilö tai perhe saa paremman toimeentulon lähteen. Vuonna 2021 perustoimeentulotukea sai 285 500 kotitaloutta. Niistä pitkäaikaisesti tukea saaneita oli 84 000 eli lähes kolmannes kaikista toimeentulotukea saaneista kotitalouksista. (Sotkanet 2023.)

Perustoimeentulotuki kattaa henkilön tai perheen perustarpeet. Laissa on muun muassa määritelty perustoimeentulotuen myöntämisessä huomioon otettaviksi menoiksi ruoka, vaatteet, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtainen ja kodin puhtaus, paikallisliikenteen käyttö, sanomalehden tilaus sekä puhelimen ja tietoliikenteen käytöstä aiheutuvat menot (Laki toimeentulotuesta 1997/1412 §7).

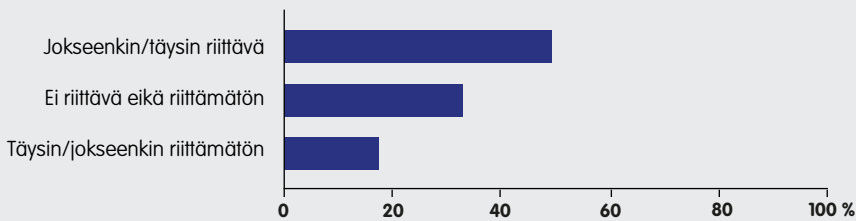
Perustoimeentulotuen perusosa on tällä hetkellä yksinasuvalle 555,11 euroa ja yksinhuoltajalle 632,83 euroa. Perustoimeentulotuen tarkka määrä kuitenkin riippuu henkilön tai perheen tilanteesta, kuten asumismuodosta, perheen koosta ja tuloista.

Jos asiakkaalla on erityisiä menoja, joita perustoimeentulotuki ei kata, hänen on mahdollista hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea sosiaalihuollosta hyvinvointialueilta. Täydentävää toimeentulotukea voidaan myöntää menoihin, jotka ovat sidoksissa asiakkaan tai hänen perheensä erityisiin tarpeisiin, joiden täyttäminen on välttämätöntä hyvinvoinnin turvaamisen näkökulmasta. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoitus puolestaan on ehkäistä asiakkaan tai hänen perheensä syrjäytymistä ja edistää itsenäistä selviämistä. Ehkäisevää toimeentulotukea voi saada esimerkiksi asumisen turvaamiseen tai lievittämään taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä seuranneita haasteita. Asiakkaan tulee kuitenkin hakea ensiksi perustoimeentulotukea Kelasta, ja saada päätös asiasta, vaikka hän hakisi vain täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea. (Kela 2023b.)

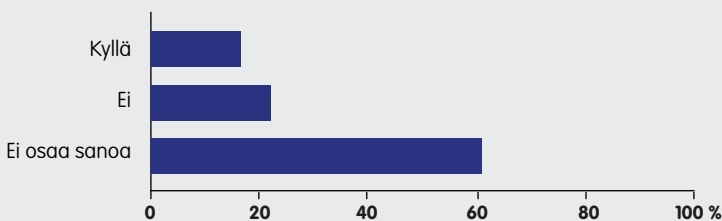
Perustoimeentulotuen riittävyys ja sen sisällön uudelleenmäärittäminen

Vastaajilta tiedusteltiin, onko perustoimeentulotuen taso riittävä sitä tarvitseville asiakkaille. Puolet vastaajista (50 %) piti perustoimeentulotuen tasoa riittävänä (kuvio 10). Kolmannes arvioi sen riittävyys neutraaliksi (33 %) ja vajaa viidennes (18 %) oli sitä mieltä, että taso on riittämätön asiakkaiden näkökulmasta.

Kelan esihenkilöitä pyydettiin arvioimaan, pitäisikö toimeentulotuen perusosalla katettavien menojen sisältöä määritellä uudelleen. Suurin osa vastaajista (61 %) ei osannut ottaa asiaan kantaa (kuvio 11). Menojen sisällön uudelleenmäärittelyä kannattavien ja vastustavien osuudet puolestaan jakautuivat melko tasaisesti. Vajaa viidennes (17 %) kannatti perusosalla katettavien menojen sisällön uudelleenmäärittelyä ja hieman yli viidennes (22 %) puolestaan vastusti sitä.



KUVIO 10. Kelan esihenkilöiden arviot perustoimeentulotuen riittävydestä.



KUVIO 11. Kelan esihenkilöiden arviot siitä, pitäisikö toimeentulotuen perusosalla katettavien menojen sisältöä määritellä uudelleen.

Perusosalla katettavien menojen sisällön uudelleenmäärittelyä kannattavista esihenkilöistä muutama perusteli näkemystään avovastauksella. Heidän mukaansa toimeentulotuen perusosalla katettavien menojen sisältöä pitäisi laajentaa, yksinkertaistaa sekä päivittää säännöllisesti nykypäivän tarpeisiin vastaavaksi. Lisäksi perusosan tulisi reagoida inflaatioon ketterämmin.

”Tulisi arvioida, mitä laskennalliseen perusosaan tämän päivän arjessa tulisi sisältyä. Myös muiden perusmenojen merkitys tulisi arvioida samalla.”

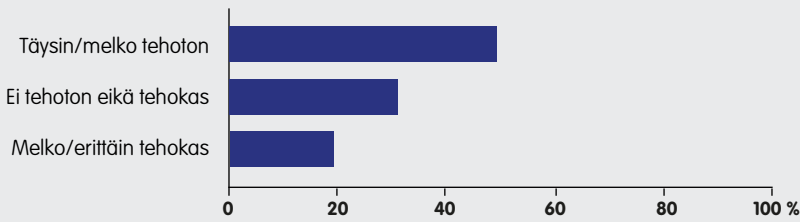
Toimeentulotuen perusosan alentaminen

Toimeentulotuen perusosaa voidaan alentaa enintään 20 tai 40 prosenttia tietyin ehdoin. Koska toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, sen alentaminen on poikkeuksellista ja vaatii aina tapauskohtaista harkintaa. Mikäli alentamista harkitaan, asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa selvitys, miksi alentamista ei hänen kohdallaan pitäisi tehdä. (Kela 2023a.)

20 prosenttia perusosaa voidaan alentaa, jos henkilö kieltäytyy ilman perusteita esimerkiksi ilmoittautumasta työnhakijaksi TE-palveluihin, työpaikasta tai hänelle osoitetusta palvelusta. Jos perusosan alentamista 40 prosentilla harkitaan, Kela ohjaa asiakkaan sosiaalihuoltoon palvelutarpeen arviointiin. Mikäli henkilö kieltäytyy palvelutarpeen arvioinnista tai jatkaa aiemmin mainittua menettelyä ilman perusteita, voidaan perusosaa alentaa 40 prosenttia. (Laki toimeentulotuesta 1997/1412 §10; Kela 2023a.)

Perusosaa voidaan alentaa korkeintaan kahdeksi kuukaudeksi henkilön kieltäytymisestä tai laiminlyönnistä alkaen. Toimenpiteen ei kuitenkaan pitäisi missään tilanteessa aiheuttaa kohtuutonta tilannetta tai vaaraa henkilön välttämättömälle toimeentulolle (Kela 2023a.) Sosiaali- ja terveysvaliokunta (2022) on lausumassaan ehdottanut, että toimeentulotuen alentamisesta luopumista ja alentamisen perusteiden muutostarpeita tulee arvioida sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen yhteydessä.

Kelan esihenkilöitä pyydettiin arvioimaan toimeentulotuen perusosan alentamisen tehokkuutta työllistymisen näkökulmasta. Joka toinen vastaaja (49 %) arvioi perusosan alentamisen täysin tai melko tehottomaksi ja noin joka kolmas (31 %) neutraaliksi keinoksi työllistymisen näkökulmasta (kuvio 12). Vähintään melko tehokkaaksi toimenpiteeksi sen arvioi viidennes (19 %) esihenkilöistä.



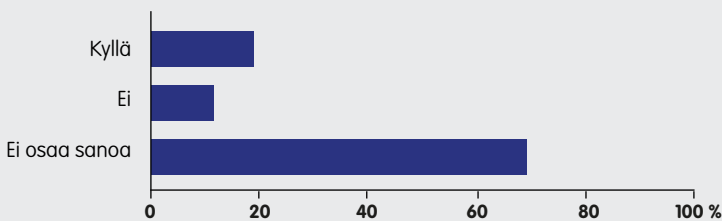
KUVIO 12. Kelan esihenkilöiden arviot toimeentulotuen perusosan alentamisen tehokkuudesta työllistymisen näkökulmasta.

Valtaosa Kelan esihenkilöistä (69 %) ei osannut ottaa kantaa kysymykseen siitä, pitäisikö toimeentulotuen perusosan alentamisen perusteita muuttaa (kuvio 13). Viidennes (19 %) kannatti ja hieman yli kymmenes (12 %) vastusti perusteiden muuttamista. Lähes kaikki alentamisperusteiden muuttamista kannattavista esihenkilöistä vastasi myös avokysymykseen, miten perusteita tulisi muuttaa. He eivät olleet muutostarpeista yksimielisiä, ja vastauksista oli löydettävissä kolme eri näkökulmaa. Osa mielestä mahdollisuus alentaa perustoimeentulotukea pitäisi kokonaan poistaa, kun taasen osa puolsi tuen alentamismahdollisuuden entistä tehokkaampaa käyttöä. Osa esihenkilöistä puolestaan lisäisi perustoimeentulotuen saajien velvollisuuksia.

”Asiakkaan velvollisuuksia pitäisi lisätä.”

”Alentaminen pitäisi olla voimassa, kunnes asiakas osoittaa aktivoituneensa, ellei taustalla ole terveydellisiä perusteita luopumiselle.”

”Poistaa alentaminen kokonaan.”



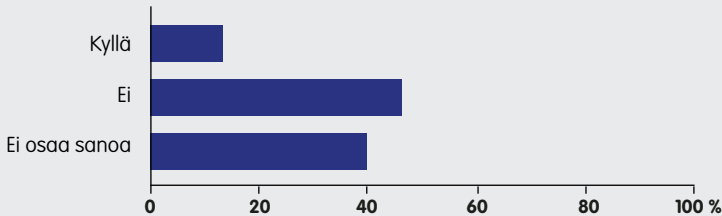
KUVIO 13. Kelan esihenkilöiden arviot siitä, pitäisikö toimeentulotuen perusosan alentamisen perusteita muuttaa.

Vajaa puolet (46 %) esihenkilöistä ei kannattanut perusosan alentamisesta luopumista. Lähes yhtä moni, neljä kymmenestä, ei osannut ottaa kantaa asiaan. Vain hieman yli kymmenes (14 %) oli sitä mieltä, että perusosan alentamisesta pitäisi luopua (kuvio 14). Heillä oli mahdollisuus perustella vastaustaan, minkä teki muutama vastaaja. Vastauksissa korostettiin, ettei perusosan alentamisella ole myönteistä vaikutusta asiakkaan tilanteeseen, ja siihen liittyvä byrokratia aiheuttaa työntekijöille vain lisätyötä.

”Alentamisella heikennetään jo ennestään heikossa taloudellisessa tilanteessa olevaa henkilöä. Voi olla, että töihin menemisen edellytykset heikkenevät entisestään.”

”Alentamisen sijasta tulisi pohtia muita keinoja motivoimiseksi.”

”Perusosan alentamisella ei ole tavoiteltua aktivoivaa vaikutusta, se työllistää sekä asiakas- että ratkaisutyössä. Maksaja vaan vaihtuu.”



KUVIO 14. Kelan esihenkilöiden arviot siitä, pitäisikö toimeentulotuen perusosan alentamisesta luopua

Toimeentulotuen perusosan alentaminen työllistymisen näkökulmasta* on



49 %

Tehotonta

30 %

**Ei tehotonta
eikä tehokasta**

19 %

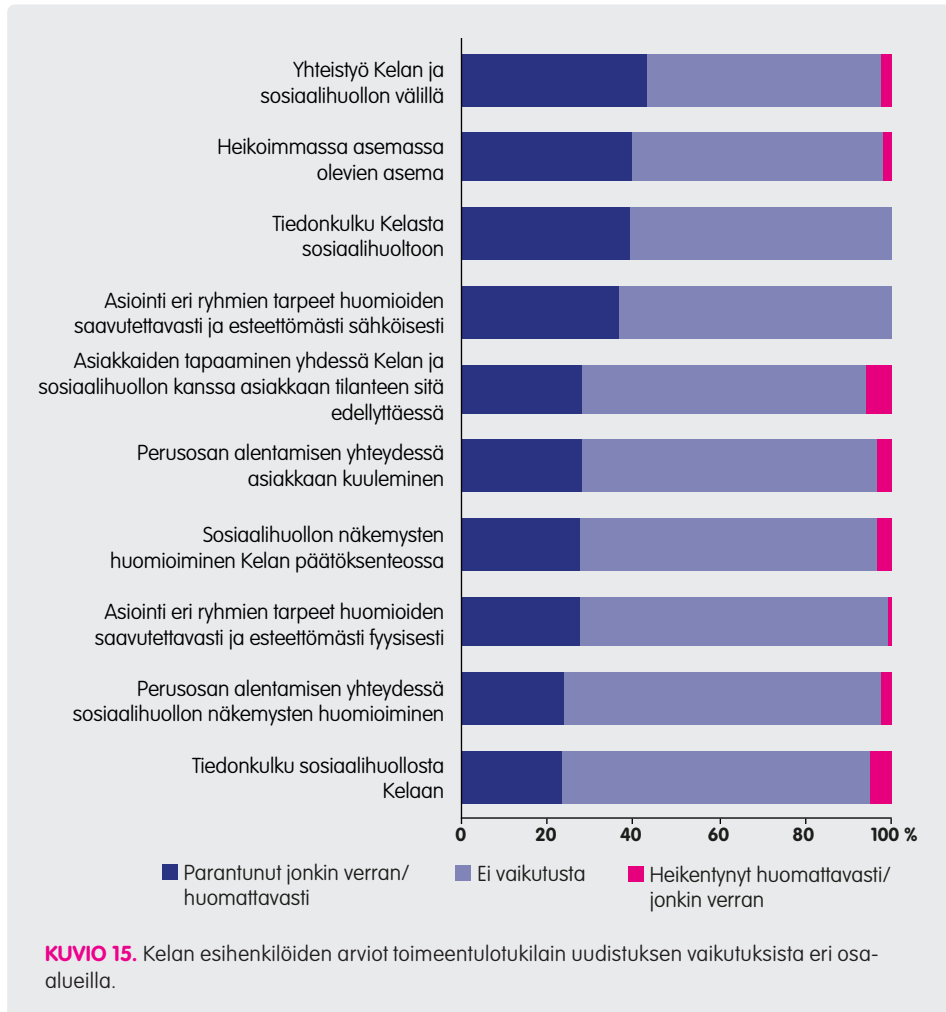
Tehokasta

*Vastaajina Kelan esihenkilöt

Toimeentulotukilain uudistus

Toimeentulotukilakiin tuli 1.1.2023 muutoksia, joiden tarkoituksena on parantaa erityisesti heikoimmassa asemassa olevien toimeentulotukiasiakkaiden asemaa. Lakimuutoksella täsmennettiin säädöksiä, jotka koskevat palveluita, asiointia sekä asiakaskohtaista harkintaa. Lakimuutosten mukaan asiakkaan tulee esimerkiksi saada palvelua saavutettavasti ja esteettömästi. Lisäksi laissa tarkennettiin muun muassa sosiaalihuollon ja asiakkaan näkemyksien huomioimista koskevia seikkoja. (Valtioneuvosto 2022.)

Kelan esihenkilöiltä kysyttiin, miten muutokset ovat vaikuttaneet uudistuksen tavoitteena olleisiin osa-alueisiin. Suurin osa vastaajista (54–73 %) raportoi, ettei lakimuutoksella ole ollut niihin vaikutusta (kuvio 15). Harva vastaaja (0–6 %) arvioi uudistuksen heikentäneen kysytyjä osa-alueita.



Eniten vastaajat arvioivat lakimuutoksen parantaneen yhteistyötä Kelan ja sosiaalihuollon välillä. 43 prosenttia arvioi yhteistyön parantuneen vähintään jonkin verran. Noin neljä kymmenestä arvioi heikommassa asemassa olevien aseman (40 %) sekä tiedonkulun Kelasta sosiaalihuoltoon (39 %) kohentuneen. Yli kolmannes (36 %) oli sitä mieltä, että uudistus on edistänyt eri ryhmien tarpeet huomioon ottavaa saavutettavaa ja esteetöntä sähköistä asiointia.

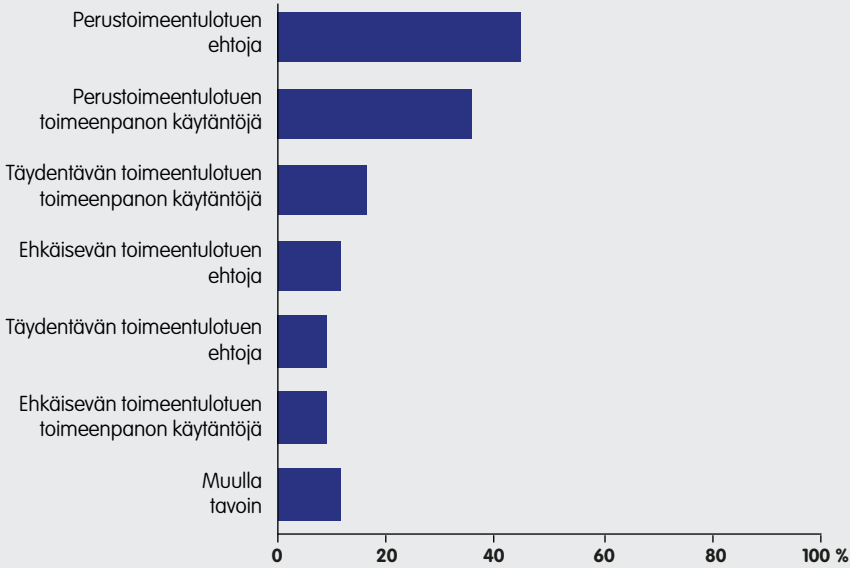
Yli neljänneksen mukaan uudistus on edistänyt asiakkaan tapaamista yhdessä sosiaalihuollon kanssa (28 %), asiakkaan kuulemista toimeentulotuen perusosan alentamisen yhteydessä (28 %), sosiaalihuollon näkemysten huomioon ottamista Kelan päätöksenteossa (28 %) sekä eri ryhmien tarpeet huomioon ottavaa esteetöntä ja saavutettavaa fyysistä asiointia.

Vajaa neljännes oli sitä mieltä, että uudistus on edistänyt sosiaalihuollon näkemysten huomioimista asiakkaan toimeentulotuen perusosan alentamisen yhteydessä (24 %) ja parantanut tiedonkulkua sosiaalihuollosta Kelaan (23 %). Yhdeksän kymmenestä (91 %) vastaajasta ei nähnyt toimeentulotuki uudistuksella olleen muita vaikutuksia kysytyjen asioiden lisäksi.

Toimeentulotuen ehtojen ja toimeenpanon kehittäminen

Kelan esihenkilöiltä kysyttiin, mitä toimeentulotuen osa-alueista heidän mielestään pitäisi erityisesti kehittää. Heillä oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto ja perustella valintaansa avovastauksella. Vaihtoehdot koskivat perustoimeentulotuen sekä täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen ehtoja ja toimeenpanon käytäntöjä.

Esihenkilöiden mielestä toimeentulotuen osa-alueista tulisi kehittää erityisesti perustoimeentulotukea. Vajaa puolet (45 %) vastaajista kehittäisi erityisesti perustoimeentulotuen ehtoja (kuvio 16). Useampi tämän vaihtoehdon valinneista kehittäisi tuen ehtoja osallistavammiksi sekä kiinnittäisi huomiota tuen kestoön. Vastauksissa nousivat esille myös toimeentulotuen viimesijaisuuden korostaminen sekä muun sosiaaliturvan kehittäminen niin, että toimeentulotuen tarve vähenisi.



KUVIO 16. Kelan esihenkilöiden näkemykset, mitä toimeentulotuen osa-alueista pitäisi erityisesti kehittää.

”Asiakkailta tulisi edellyttää osallistumista ja palveluiden vastaanottamista entistä enemmän.”

”Muun perusturvan tasoa pitäisi nostaa niin, että perustoimeentulotukeen tarvitsisi turvautua vähemmän. Tämä säästäisi toimeenpanon kustannuksia merkittävästi.”

”Perustoimeentulotuesta on tullut monelle pitkäaikainen etuus. Laissa voitaisiin määritellä, että mikäli tarve jatkuu esim. 3 kuukautta, asiakkaalle tulee tehdä palvelutarpeen arviointi esim. sosiaalityössä, eikä maksaminen jatku ennen sitä.”

”Toimeentulotuki ei ole lyhytaikainen eikä edes monelle viimesijainen etuus, vaan ison osan asiakkaista toimeentulo on pitkälti toimeentulotuen varassa. Asiakkaiden on helppo ajatella, että heidän tulo on toimeentulotuki eikä se vastaa sitä, mikä ajatus Kelassa tai sosiaalitoimessa on etuudesta.”

Yli kolmannes (36 %) kehittäisi perustoimeentulotuen toimeenpanon käytäntöjä. Suurin osa vaihtoehdon valinneista keventäisi toimeentulotuen toimeenpanoa, esimerkiksi yksinkertaistamalla ohjeistusta, lyhentämällä tuen ehtoja sekä lisäämällä tuen myöntäjän harkintavaltaa. Muutama mainitsi myös asiakkaan kontaktoinnin perustoimeentulotuen hakemisen yhteydessä.

”Harkinta on harkintaa, se pitäisi hyväksyä. Ohjeiden määrä ja yksityiskohtaisuus ovat ongelma.”

”Keventää toimeenpanoa. Mielellään siten että suurimman osan nykyisistä asiakkaista tarpeen kattaisi yksinkertainen perusetuus ja aikaa vieviä säännöllisiä päätöksiä tehtäisiin pienemmälle porukalle, joilla on selkeästi ongelmallinen tilanne. Keskitytään apua tarvitseviin ja hoidetaan säännöllisen, elämiseen riittävän kuukausitulon tarvitsevan asiat tehokkaasti ja taloudellisesti. Perustoimeentulotuki on raskas tapa hoitaa nykyisen hakijakunnan etuusasiat.”

”Jokainen perustoimeentulotuen hakija pitäisi pystyä aika-ajoin kontaktoimaan ja sitä kautta varmistamaan asiakkaan tilanne ja mahdollinen avuntarve. Perustoimeentulotuki on liian monelle ihan jatkuvasti maksussa oleva etuus ja asiakas ei välttämättä itse kykene omaa tilannettaan oma-aloitteisesti edistämään ja nyt käytössä ei ole mitään työkalua, jonka kautta asiakas voitaisiin ”pakottaa” jonkinlaiseen kontaktiin edes jonkun tahon kanssa. Mikäli asiakkaan oma valinta on jatkaa vaikka pelkällä toimeentulotuella, asia voisi olla ok, mutta mielestäni asiakkaan avuntarve pitäisi sallia vahvemmin tarkistettavaksi. Piileväksi voi jäädä monenlaista avuntarvetta nykyisellä systeemillä, päihde- ja mielenterveysongelmia, taloudellista hyväksikäyttöä tai muuta hyväksikäyttöä.”

Kolmanneksi eniten kannatusta sai täydentävän toimeentulotuen toimeenpanon käytäntöjen kehittäminen, jota pitäisi erityisesti kehittää vajaa viidenneksen (17 %) mielestä. Noin joka kymmenennen vastaajan mielestä kehittämisessä pitäisi erityisesti keskittyä ehkäisevän toimeentulotuen ehtoihin (12 %), täydentävän toimeentulotuen ehtoihin (10 %), ehkäisevän toimeentulotuen toimeenpanon käytäntöihin (10 %) tai johonkin muuhun osa-alueeseen (12 %).

Toimeentulotuen osa-alueista pitäisi kehittää erityisesti*:

45 %

Perustoimeentulotuen ehtoja

Enemmän asiakkaan osallistamista palveluihin, huomio tuen viimesijaisuuteen ja kestoön, muun sosiaaliturvan kehittäminen



36 %

Perustoimeentulotuen toimeenpanon käytäntöjä

Ohjeistuksen yksinkertaistaminen, tuen ehtojen löyhentäminen, tuen myöntäjän harkintavallan lisääminen

*Vastaajina Kelan esihenkilöt

Edellä mainittuihin vaihtoehtoihin tuli vain joitain avovastauksia. Vaikka avovastauksia tuli suhteellisen vähän ehkäisevään ja täydentävään perustoimeentulotukeen liittyen, niitä yhdistivät näkemykset siitä, että molempia toimeentulotuen muotoja pitäisi pystyä myöntämään ilman Kelan päätöstä perustoimeentulotuesta.

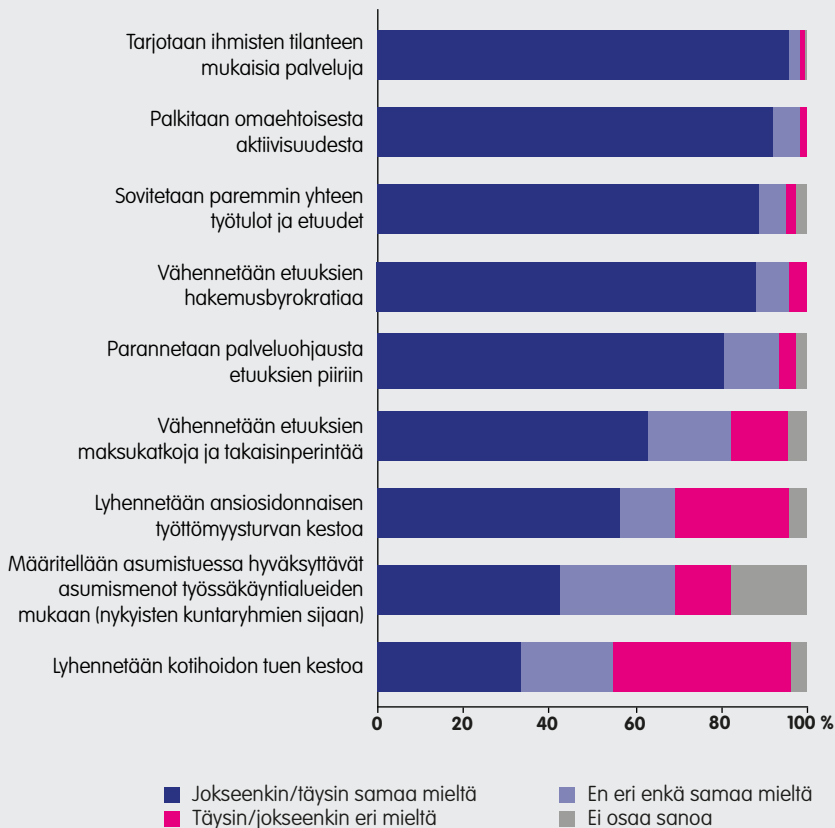
Vain muutama vastaaja toi esille ehdotuksensa toimeentulotuen kehittämisestä muilla tavoilla. Ehdotukset liittyivät esimerkiksi ensisijaisten etuuksien toimeenpanoon panostamiseen, niiden tason nostamiseen sekä edellä käsiteltyjen toimeentulotuen eri muotojen parempaan yhteensovittamiseen. Lisäksi nostettiin esiin terveydenhuoltomenoista ja lääkekorvauksista toimeentulotukea saavien ja saamattomien eriarvoinen asema suhteessa toisiinsa.

5.3 Työnteon kannusteet

Työnteon kannusteet nousevat tasaisin väliajoin yhteiskunnalliseen keskusteluun. Useimmiten keskustelu koskee sosiaaliturvan tasoa ja sitä, kannustaako se riittävästi työttömiä hakemaan töitä. Kelan esihenkilöiltä tiedusteltiin, millä tavoilla heidän mielestään työnteon kannusteita tulisi lisätä. Valmiit vaihtoehdot koskivat palveluita ja palveluohjausta, työnhakijan aktiivisuutta sekä etuuksia.

Suurin osa (95 %) oli sitä mieltä, että työnteon kannusteita tulee lisätä tarjoamalla ihmisten tilanteen mukaisia palveluja sekä omaehtoisesta aktiivisuudesta palkitsemalla (92 %) (kuvio 17). Vähintään neljä viidestä oli samaa mieltä työnteon kannusteiden lisäämisestä työtuloja ja etuuksia paremmin yhteensovittamalla (89 %), etuuksien hakemusbyrokratiaa vähentämällä (88 %) sekä etuuksien piiriin tapahtuvaa palveluohjausta parantamalla (81 %).

Yli puolet (57 %) lisääisi työnteon kannusteita lyhentämällä ansiosidonnaisen työttömyysturvan kestoja. Eri mieltä asiasta oli neljännes (26 %) vastaajista. Vajaa viidennes (18 %) ei osannut ottaa kantaa, pitäisikö kannusteita lisätä määrittelemällä asumistuessa hyväksyttävät asumismenot työssäkäyntialueiden mukaisesti nykyisten kuntaryhmien sijaan. 42 prosenttia oli väittämästä samaa mieltä ja 13 prosenttia eri mieltä. Vähiten kannatusta sai kotihoidon tuen keston lyhentäminen.



KUVIO 17. Miten työnteon kannusteita tulisi Kelan esihenkilöiden mielestä lisätä.

Vain kolmannes (33 %) Kelan esihenkilöistä lisäisi työnteon kannusteita kyseisellä keinolla. Täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämästä oli vajaa puolet (42 %).

Kelan esihenkilöiden vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia Sosiaalibarometrin työllisyysvastaajien kanssa (ks. Sosiaalibarometri 2023:1). Molemmissa ryhmissä eniten kannatusta työntekoon kannustamiseksi saivat ihmisten tilanteen mukaisten palveluiden tarjoaminen, omaehtoisesta aktiivisuudesta palkitseminen sekä työtulojen ja etuuksien parempi yhteensovittaminen. Työllisyysvastaajia useammin Kelan vastaajat kuitenkin lisäisivät työnteon kannusteita sosiaaliturvaa leikkaamalla. Kelan esihenkilöistä lähes kuusi kymmenestä (57 %) parantaisi työnteon kannusteita ansiosidonnaisen työttömyysturvan kestoa lyhentämällä. Työllisyysvastaajista samaa mieltä oli noin kolmannes (35 %). Kotihoidontuen kestoa puolestaan lyhentäisi Kelan vastaajista kolmannes (33 %) ja työllisyysvastaajista noin viidennes (19 %).

Työnteon kannusteista kysyttiin Kelan esihenkilöiltä myös vuoden 2019 Sosiaalibarometrissä. Arviot ihmisten tilanteen mukaisten palveluiden tarjoamisesta, omaehtoisesta aktiivisuudesta palkitsemisesta sekä työtulojen ja etuuksien paremmasta yhteensovittamisesta eivät olleet juurikaan muuttuneet (liite 3). Aiempaa useamman vastaajan mielestä työnteon kannusteita tulisi lisätä etuuksien hakemusbyrokratiaa vähentämällä sekä palveluohjausta etuuksien piiriin parantamalla.

Sen sijaan aiempaa harvempi oli samaa mieltä siitä, että etuuksien maksukatkoja ja takaisinperintää tulisi vähentää työntekoon kannustamiseksi. Ero vuosivertailussa oli jopa 24 prosenttiyksikköä. Aiempaa useampi esihenkilö suhtautui asiaan neutraalisti (+ 13 %-yksikköä), oli siitä eri mieltä (+ 6 %-yksikköä) tai ei osannut ottaa kantaa (+ 5 %-yksikköä).

6 Organisaation toimintakykyyn vaikuttavat tekijät

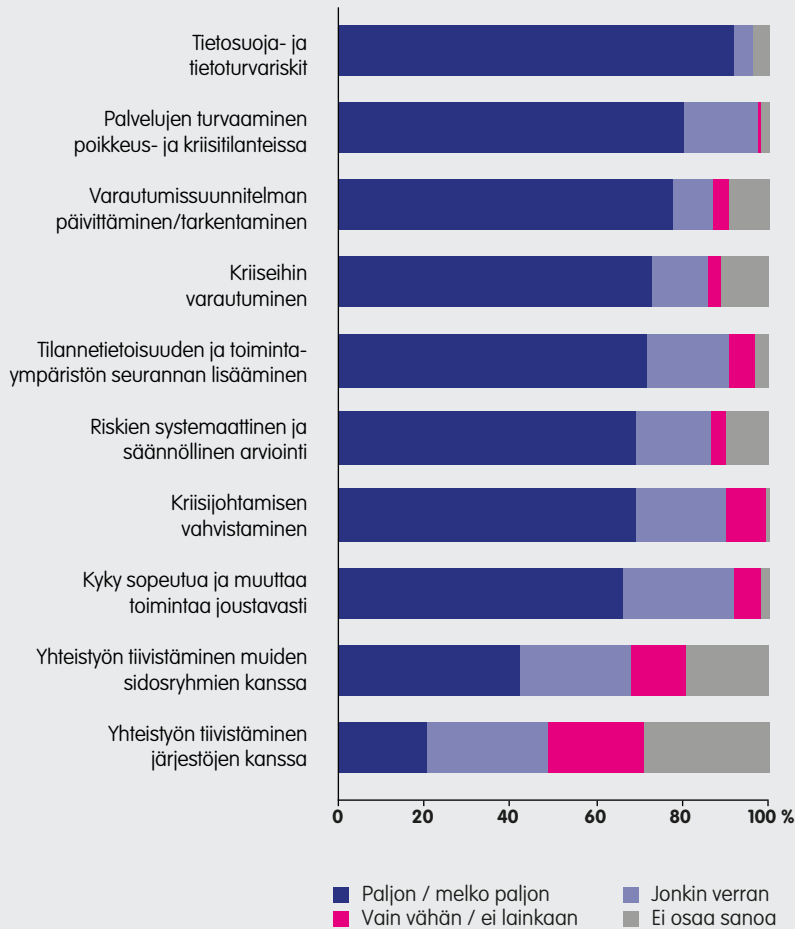
Kelassa on tehty monipuolisesti toimia resilienssin vahvistamiseksi. Viime vuosien ennakoimattomissa kriiseissä asiakkaiden palvelussa on onnistuttu vastaajien näkemysten mukaan varsin hyvin. Erilaiset työn kuormittavuuteen liittyvät tekijät ovat haastaneet henkilöstöä. Noin puolet vastaajista arvioi Kelassa tarvittavan uudenlaista ammattiosaamista tai jonkin osaamisalueen vahvistamista.

6.1 Kriisitietoisuus

Resilienssin vahvistaminen

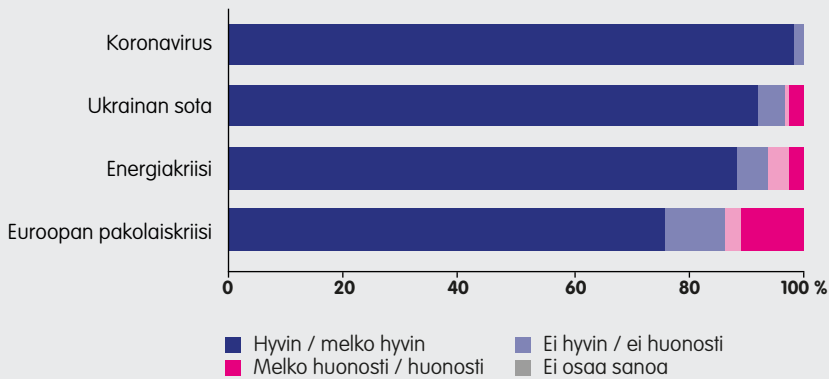
KELAN ESIHENKILÖILTÄ tiedusteltiin, minkä verran heidän organisaatioissaan on niiden resilienssin vahvistamiseksi panostettu eri asioihin. Resilienssi viittaa kykyyn sopeutua muuttuviin tilanteisiin sekä kestää erilaisia kriisejä ja häiriötilanteita (Sitra 2023).

Yhdeksän kymmenestä vastaajasta (91 %) oli sitä mieltä, että organisaatiossa oli panostettu melko paljon tai paljon tietosuoja- ja tietoturvariskeihin varautumiseen ja neljä viidestä (80 %) palvelujen turvaamiseen poikkeus- ja kriisitilanteissa (kuvio 18). Noin kolme neljästä vastaajasta (77 %) katsoi, että organisaatio oli panostanut vähintään melko paljon varautumissuunnitelman päivittämiseen, kriiseihin varautumiseen (73 %) sekä tilannetietoisuuden ja toimintaympäristön seurannan lisäämiseen (72 %).



KUVIO 18. Kelan esihenkilöiden arviot, missä määrin organisaatiossa on panostettu eri asioihin sen resilienssin vahvistamiseksi.

Noin kahden kolmasosan mukaan paljon tai melko paljon panostusta oli suunnattu riskien systemaattiseen ja säännölliseen arviointiin (69 %), kriisijohtamisen vahvistamiseen (69 %) sekä kykyyn sopeutua ja muuttaa toimintaa joustavasti (66 %). Yhteistyön tiivistämiseen järjestöjen kanssa on kiinnitetty erityistä huomiota vain noin joka viidennen (21 %) vastaajan organisaatiossa ja muiden sidosryhmien kanssa vajaassa puolessa (42 %) organisaatioista.



KUVIO 19. Kelan esihenkilöiden arviot, miten hyvin Kela on onnistunut palvelemaan asiakkaitaan seuraavissa ennakoimattomissa yhteiskunnallisissa kriiseissä.

Kelan onnistuminen ennakoimattomissa kriisitilanteissa

Kelan esihenkilöitä pyydettiin arvioimaan, miten hyvin Kela on heidän mielestään onnistunut palvelemaan asiakkaitaan viime vuosien ennakoimattomissa yhteiskunnallisissa kriiseissä: koronavirus, Ukrainan sota, energiakriisi ja Euroopan pakolaiskriisi.

Näkemykset Kelan onnistumista olivat kaikkien kriisien kohdalla varsin myönteiset (kuvio 19). Lähes kaikki vastaajat (98 %) arvioivat Kelan onnistuneen palvelemaan asiakkaitaan koronaviruksen aiheuttaman kriisin aikana vähintään melko hyvin. Noin yhdeksän kymmenestä piti Kelan palvelun onnistumista melko hyvänä tai hyvänä Ukrainan sodan (92 %) ja energiakriisin (88 %) aikana. Euroopan pakolaiskriisin aikana Kelan arvioi onnistuneen palveluissaan vähintään melko hyvin noin kolme neljästä vastaajasta (76 %) ja noin joka kymmenes (11 %) ei osannut ottaa kantaa kysymykseen.

Kelan esihenkilöiltä tiedusteltiin vielä avokysymyksellä, miten mahdollisiin tuleviin kriiseihin pitäisi Kelassa varautua. Yleisimmin mainitut keinot liittyivät henkilöstökysymyksiin: esimerkiksi henkilöstöresurssin riittävyyteen, tarkoituksenmukaisuuteen ja osaamiseen. Myös ennakointiin ja suunnitelmallisuuteen kiinnittäisi varsin moni huomiota.

”Henkilöstöresurssi ei saisi olla liian tiukalle viritetty: jos jousi on jo venytetty lähes suoraksi, ei yllättävässä tilanteessa ole käytännössä lainkaan pelivaraa reagointiin.”

”Riittävä henkilöstömäärä ja osaaminen, jota voidaan liikutella tarpeen mukaan etuudesta toiseen.”

”Henkilöstöresurssit pitäisi vastata oikeaa tarvetta, muuntautumiskykyä kyllä löytyy, mutta toteutukseen ei ole tarpeeksi tekijöitä. [...]”

”Ketteryyttä pitää lisätä, toimintamalleja ja mallinnuksia pitäisi olla enemmän, jotta tilanteeseen voitaisiin lähteä jonkin aiemman suunnitelman pohjalta ei nollasta.”

”Periaatteessa tulisi arvioida kaikki eri mahdolliset kriisit ja niiden todennäköisyydet, ja todennäköisimmistä alaspäin tulisi tehdä suunnitelmat.”

”Luoda valmiita toimintamalleja erilaisten mahdollisten kriisien varalle.”

6.2 Henkilöstön haasteet ja osaamisen kehittäminen

Henkilöstön haasteet

Kelan esihenkilöiltä ja toimihenkilöiltä kysyttiin, kuinka paljon eri seikat ovat heidän arvionsa mukaan haastaneet Kelan henkilökuntaa viimeisen vuoden aikana. Runsas kaksi kolmasosaa vastaajista piti asiakkaiden moninaisten palvelutarpeiden (70 %) ja henkilöstön työmäärän kasvua (68 %) melko paljon tai paljon henkilöstöä kuormittaneena tekijänä (kuvio 20). Vajaa kaksi kolmasosaa arvioi henkisen kuormittuneisuuden (63 %) ja tehtäväkentän laajuuden (62 %) olleen vähintään melko paljon Kelan henkilöstön haasteena.

Runsas kolmasosa (38 %) vastaajista näki henkilöstön vaihtuvuuden ja kolmasosa (33 %) hyvinvointialueiden aloittamisen haastaneen henkilöstöä melko paljon tai paljon. Noin joka neljäs (26 %) uskoi henkilöstön osaamisen puutteiden ja joka viides (21 %) digipalvelujen laajentumisen olleen henkilökunnan haasteena vähintään melko paljon viimeisen vuoden aikana.

Vastaajaryhmäkohtaiset näkemykset eroavat toisistaan niin, että kaikkien kysytyjen seikkojen kohdalla Kelan esihenkilöt arvioivat toimihenkilöitä

yleisemmin niiden haastaneen henkilöstöä vähintään melko paljon. Kaikissa kysytyissä seikoissa toimihenkilöissä on suhteellisesti esihenkilöitä enemmän niitä, jotka eivät ole osanneet ottaa kysymykseen lainkaan kantaa.

Vastaajilta tiedusteltiin myös, onko jokin muu kuin kysymyksessä mainittu asia haastanut Kelan henkilöstöä. Hieman muita yleisemmin haasteiksi nimettiin erilaiset muutokset työssä ja toimintaympäristössä, henkilöstökysymykset sekä johtamiseen ja tulostavoitteisiin liittyvät ongelmat.

”Jatkuvat muutokset.”

TOIMIHENKILÖ

*”Ympäristön muutokset (TE-tsto-kuntakokeilut, hyva-
valmistelut ja niiden aloittaminen, erilaiset hankkeet (ESR,
Työkyky jne.), korona, pakolaiset, energia).”*

ESIHENKILÖ

”Nopeat muutokset ohjeistuksessa.”

ESIHENKILÖ

*”Liian vähän henkilöstöä, jotta työt saataisiin tehtyä
asiakasta ajatellen kokonaisvaltaisesti. Ylityöt eivät ole
ratkaisu tähän. [...]” t*

OIMIHENKILÖ

”Näkemyksettömyys henkilöstöpolitiikassa.”

TOIMIHENKILÖ

”Henkilöstöresurssien niukkuus.”

ESIHENKILÖ

”Johtaminen.”

TOIMIHENKILÖ

*"Kelan johtamisen lyhytjänteisyys ja vuosittain vaihtuvat
"strategiset tavoitteet"*

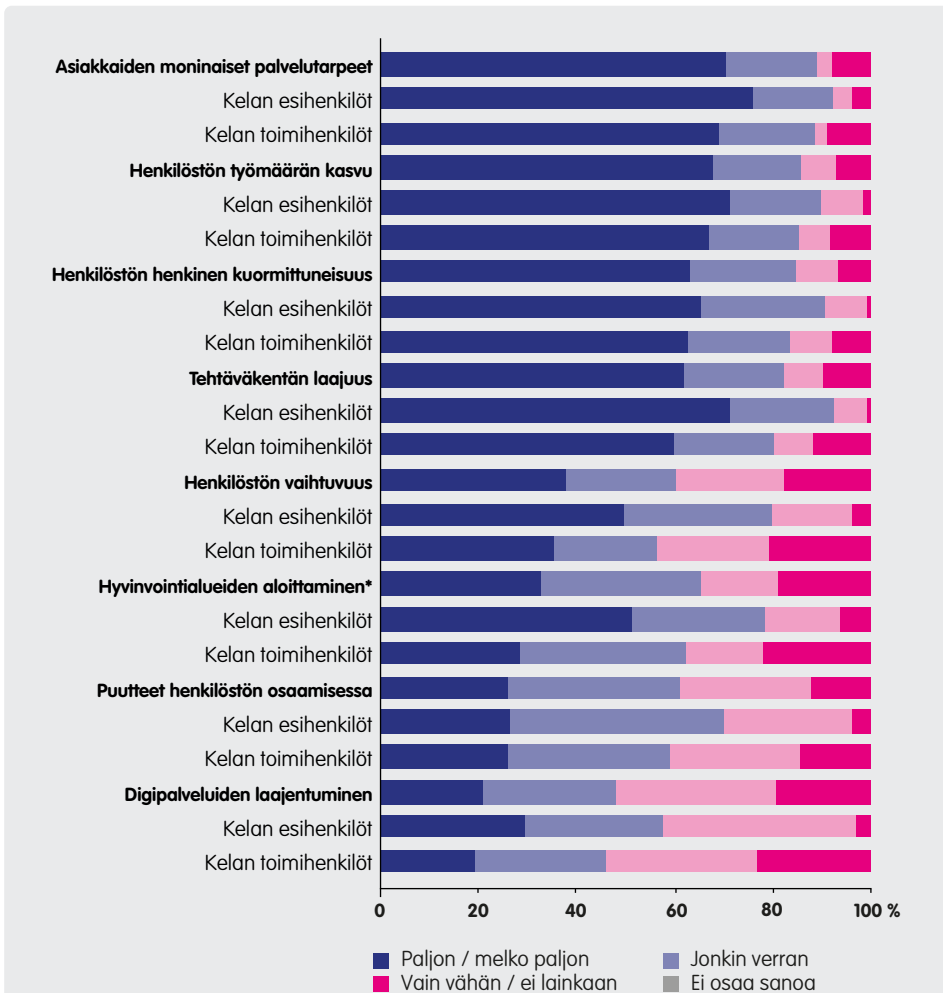
ESIHENKILÖ

"Tulostavoitteiden ja työn laadun välinen ristiriita."

TOIMIHENKILÖ

"Puhelujen/ päätösten määrälliset tavoitteet."

TOIMIHENKILÖ



KUVIO 20. Arviot, miten paljon eri seikat ovat haastaneet Kelan henkilökuntaa viimeisen vuoden aikana. (*Tilastollisesti merkitsevät erot vastaajaryhmien arvioiden välillä.)

Henkilöstön osaamisen vahvistamisen tarve

Kelan esihenkilöiltä ja toimihenkilöiltä tiedusteltiin heidän näkemystään siitä, tarvittaisiinko Kelassa heidän mielestään uudenlaista ammattiosaamista tai jonkin osaamisalueen vahvistamista. Vajaa puolet (47 %) vastaajista arvioi, että osaamista tarvittaisiin lisää (kuvio 21). Kelan esihenkilöistä hieman yli puolet (56 %) ja toimihenkilöistä hieman alle puolet (42 %) tunnisti lisäosaamisen tarpeen.

Vastaajilta pyydettiin vielä arviota siitä, millaista uudenlaista ammattiosaamista tai jonkin osaamisalueen vahvistamista heidän mielestään nyt erityisesti tarvittaisiin. Selvästi yleisimmin kehittämistarpeeksi nimettiin henkilöstön sosiaalihuoltoon ja sosiaalityöhön liittyvän osaamisen vahvistaminen. Varsin moni piti myös asiakkaan ja hänen tilanteensa kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen liittyvän osaamisen sekä asiakaskohtaamiseen ja vuorovaikutustaitoihin liittyvän osaamisen kehittämistä tärkeänä.

”Toimeentulotukeen sosiaalialan koulutuksen saaneita ihmisiä enemmän.”

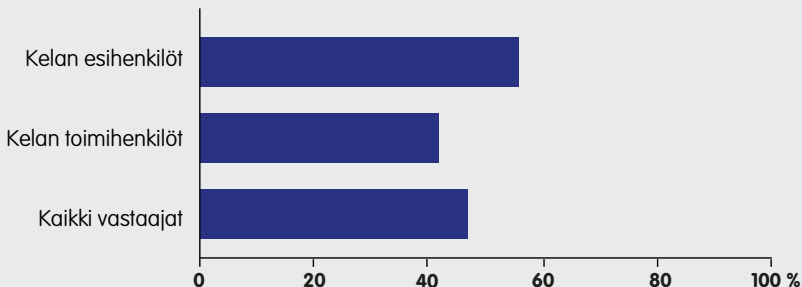
TOIMIHENKILÖ

”Sosiaalityön.”

ESIHENKILÖ

”Lisää sosiaalialan osaamista.”

TOIMIHENKILÖ



KUVIO 21. Arviot, tarvittaisiinko Kelassa uudenlaista ammattiosaamista tai jonkin osaamisalueen vahvistamista.

”Asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämistä pitäisi vahvistaa. Samoin sosiaalihuollollisiin tarpeisiin reagointikykyä ja osaamista.”

ESIHENKILÖ

”Asiakkaan palvelutarpeen entistä parempi tunteminen.”

ESIHENKILÖ

”Asiakkaan kohtaaminen, palvelun tarpeiden arviointi kokonaistilanteen selvittämisen perusteella (sosiaalialaan liittyvä osaaminen).”

TOIMIHENKILÖ

”Hädässä tai hankalassa tilanteessa olevan asiakkaan kohtaaminen palvelutilanteessa, palvelumuotoilun perusymmärrys kaikille. Ammattiosaamisen vahvistaminen sen kohdalla, mitä tarkoittaa PALVELU. [...]”

TOIMIHENKILÖ

Muut vastaajien esiin nostamat kehittämistarpeet liittyivät esimerkiksi laaja-alaisempaan etuustuntemukseen, kielitaitoon, sidosryhmäyhteistyöhön, johtamiseen ja digitaitoihin.

”Laaja-alaisempaa osaamista etuuksista.”

TOIMIHENKILÖ

”[...] ylipäänsä tietty vähimmäistaso/ymmärrys kaikista kelan etuuksista helpottaisi asiakkaan palvelemista.”

ESIHENKILÖ

”Uusien toimihenkilöiden yleinen perehdytys että tietäisi vähän muistakin omaan etuuteen vaikuttavista etuuksista.”

TOIMIHENKILÖ

”Kielitaito eri kieliin yhteiskunnan tultua yhä monikielisemmäksi,”

ESIHENKILÖ

”Kelassa olevan kieliosaamisen hyödyntäminen.”

TOIMIHENKILÖ

”Yhteistyön tekeminen sidosryhmien kanssa.”

ESIHENKILÖ

”Laajempaa sosiaalityön verkostoitumista.”

TOIMIHENKILÖ

”Johtamisen.”

ESIHENKILÖ

”Henkilöjohtamista.”

TOIMIHENKILÖ

”Nykyaikaiset työelämä- ja digitaidot kautta linjan. [...]”

ESIHENKILÖ

”IT-osaaminen on kyllä tärkeä.”

TOIMIHENKILÖ

Tulosten yhteenveto

SOSIAALIBAROMETRISSA KARTOITETTIIN Kelan kahden tulosityksikön esihenkilöiden ja otokseen kuuluneiden ratkaisu- ja palveluasiantuntijoiden näkemyksiä Kelan palveluiden ja sosiaaliturvan tilanteesta maaliskuussa 2023.

KELAN PALVELUT JA DIGITALISAATIO

Palveluketjujen eheyttä Kelassa on vahvistettava

Palveluiden toimivuus on keskeinen tavoite Kelan toiminnassa, sillä se vaikuttaa myös Kelan muuhun toimintaan. Esi- ja toimihenkilöt kokivat Kelan asiakaspalveluprosessin eri osa-alueiden toimivan pääsääntöisesti hyvin, ja suurimmaksi osaksi heidän näkemyksensä olivat yhteneväisiä. Parhaimmat arviot saivat asiakaspalvelun laatu ja yksilöllisyys, jotka vähintään kolme neljäsosaa vastaajista arvioi hyväksi tai melko hyväksi.

Palveluprosesseja on kehitetty niin, että asiakkaan palvelupolku näyttäytyisi selkeänä sekä asiakkaalle itselleen että sisäisesti Kelassa. Vastaajat kuitenkin arvioivat, että palveluketjujen eheys, palveluiden piiriin nopeasti pääseminen ja Kelan sisäinen palveluohjaus toimivat muita kysyttyjä asiakaspalveluprosessin osa-alueita heikommin. Esihenkilöistä vain kolmasosa ja toimihenkilöistä puolet arvioivat palveluketjujen olevan eheitä. Tuloksissa nousi esille, että riski palveluketjun katkeamiseen ilmenee varsinkin sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas joutuu asioimaan eri tahoja edustavien viranomaisten kanssa.

Asiakkaan palveluprosessin katkeaminen myös digiasioinnissa on mahdollista siitä huolimatta, että digitaalisia palveluita on Kelassa kehitetty jo useita vuosia. Digitaalisten palveluiden ulkopuolelle jää edelleen merkittävä määrä ihmisiä. Sosiaalibarometrin tulosten mukaan digitaaliset palvelut tavoittavat suurimman osan asiakasryhmistä hyvin, mutta eläkeläisten, kuntoutuksen asiakkaiden ja vammaistuen saajien

tavoittamisessa on parannettavaa. Toimihenkilöistä vain reilu viidennes oli sitä mieltä, että digipalvelut tavoittavat eläkeläiset hyvin, kun taas esihenkilöistä lähes kaksinkertainen määrä koki näin. Hieman yli puolet vastaajista arvioi, että asiakkaat, jotka eivät pysty käyttämään Kelan digitaalisia palveluita, saavat helposti tarvitsemaansa palvelua muuten (esim. puhelimitse). Noin neljäsosan mielestä palvelua voi kuitenkin olla hankala saada, mikäli ei hallitse digitaalisten palveluiden käyttöä.

Hakemuslomakkeiden vaikeaselkoisuutta tulee purkaa

Kelan asiakkaita etuuksien hakemisessa haastaa lomakkeiden vaikeaselkoisuus sekä se, että eri etuuksien ja palveluiden hakeminen on hajautettu useille eri lomakkeille. Lomakkeiden perusongelma on niissä käytetyn kielen monimutkaisuus. Vain reilu kolmannes vastaajista oli samaa mieltä siitä, että Kelan lomakkeiden sisältö on asiakkaille selkeä ja että Kelan etuuksia koskevat päätökset ovat asiakkaille ymmärrettäviä. Myös avovastauksissa nostettiin esille etuuksien hakemiseen liittyvät haasteet.

Kelassa on haettu ratkaisuja siihen, että hakulomakkeiden kieli olisi selkeämpää. Eri kieliversiot lomakkeista ja palvelujen kehittäminen monikielisemmäksi ovat edelleen tarpeellisia. Asiakkaita, jotka eivät puhu suomea tai ruotsia, on Kelan etuuksien ja palveluiden piirissä yhä enemmän. Tähän ovat vaikuttaneet vuosien 2014–2016 pakolaiskriisi ja viime aikoina Ukrainan sota.

Kelassa on myös pohdittu, miten samalla lomakkeella voisi hakea useampia etuuksia ja palveluita. SOSTE ja Kela ovat yhtenä ratkaisuehdotuksena nostaneet esille etuusehdotuksen kehittämisen. Etuusehdotus mahdollistaisi sen, ettei asiakkaan tarvitsisi itse selvittää mihin etuuksiin on oikeutettu. Sen sijaan ihmisen antamien ja rekistereistä löytyvien tietojen pohjalta hänelle annettaisiin ehdotus kaikista etuuksista, joihin hän on oikeutettu.

Asiakastyöhön tarvittaisiin lisää resursseja ja uutta osaamista

Monet työn kuormittavuuteen liittyvät seikat ovat haastaneet Kelan henkilökuntaa viimeisen vuoden aikana. Runsas kaksi kolmasosaa vastaajista piti asiakkaiden moninaisten palvelutarpeiden ja henkilöstön työmäärän kasvua melko paljon tai paljon henkilöstöä kuormittaneina tekijöinä. Vajaa kaksi kolmasosaa arvioi henkisen kuormittuneisuuden ja tehtäväkentän laajuuden haastaneen henkilöstöä vähintään melko paljon.

Työn kuormittavuuteen vaikuttaa esimerkiksi häiriökysyntä. Häiriökysyntää syntyy, kun palveluprosessit eivät ole sujuvia ja asiakkaan kannalta saumattomia, mihin vaikuttavat esimerkiksi digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvät haasteet sekä etuuksien ja palveluiden vaikea saavutettavuus asiakkaiden näkökulmasta. Tämä puolestaan ilmenee niin, että asiakkaat joutuvat esimerkiksi tiedustelemaan puhelimitse hakemustensa käsittelyvaihetta, oikeuksiaan etuuksiin ja palveluihin sekä ohjeita digipalveluiden käyttöön. Asioinnin vaikeaselkoisuus ja monimutkaisuus voivat johtaa myös etuuksien ja palveluiden alikäyttöön, kun asiakkaat kokevat hakuprosessit liian vaikeiksi. Aiemmin kuvatun etuusehdotuksen käyttöön ottaminen voisi vähentää työntekijöiden kuormitusta niin, että he voivat keskittyä palvelemaan niitä asiakkaita, joilla on paljon erilaisia palvelutarpeita. Lisäksi etuusehdotuksella voitaisiin ehkäistä etuuksien alikäyttöä.

Vajaa puolet vastaajista myös arvioi, että Kelassa tarvittaisiin uudenlaista ammattiosaamista tai jonkin osaamisalueen vahvistamista. Selvästi yleisimmin kehittämistarpeeksi nimettiin henkilöstön sosiaalihuoltoon ja sosiaalityöhön liittyvän osaamisen vahvistaminen. Varsin moni oli myös sitä mieltä, että Kelassa on tärkeää kehittää asiakkaan ja hänen tilanteensa kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen sekä asiakaskohtamiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä taitoja.

Kelan ja hyvinvointialueiden yhteistyössä on vielä kehitettävää

Barometrin tulosten mukaan monialaisen yhteistyön ongelmat liittyvät erityisesti vuoden 2023 alussa aloittaneiden hyvinvointialueiden ja Kelan väliseen yhteistyöhön. Esihenkilöistä yli puolet katsoi yhteistyön alkaneen hyvin. Toimihenkilöistä samaa mieltä oli vain vajaa kolmannes. Yhteistyötä käsittelevissä avovastauksissa nostettiin esimerkiksi esille, ettei hyvinvointialueiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä ollut vielä tarpeeksi tietoa.

Parhaiten Kelan palveluiden yhteensovittamisen arvioitiin toimivan kuntoutus-, työllisyys- ja sosiaalipalveluiden kanssa, joiden osalta vähintään puolet arvioi yhteistyön toimivan hyvin tai melko hyvin. Sitä vastoin kotouttamispalveluiden ja terveystieteiden osalta esihenkilöistä ja toimihenkilöistä vain noin kolmannes katsoi palveluiden yhteensovittamisen toimivan hyvin.

Hyvinvointialueiden aloittamisen jälkeen seuraava tärkeä uudistus monialaisen yhteistyön näkökulmasta on TE-palveluiden siirtyminen kunnille vuoden 2025 alusta. Näissä palvelurakenteiden muutoksissa tulee ottaa huomioon niiden vaatimat lisäresurssit etenkin monialaisen yhteistyön näkökulmasta. Kaikkiaan tiedonvaihto asiakkaista eri viranomaistahojen välillä sujuvoittaisi monialaista yhteistyötä, mutta tämän esteenä on usein tietosuojakysymykset ja yhteensopimattomat tietoliikenneyhteydet.

SOSIAALITURVA

Sosiaaliturvan taso kaipaa edelleen korotuksia

Suomen perustuslaki takaa jokaiselle oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Oikeutta turvaa sosiaaliturvajärjestelmä, joka jakautuu vähimmäis-, perus- ja ansioturvaan. Lain mukaan perusturvan tasoa ja sen riittävyyttä on arvioitava säännöllisesti. Vain takuueläkkeen on arvioitu yhdessä asumistuen kanssa riittävän yhteiskunnallisen osallisuuden mahdollistavaan vähimmäiskulutustasoon.

Sosiaalibarometrin tulosten perusteella Kelan esihenkilöt näkevät sosiaaliturvan tason olevan niin matala, että useita etuuksia tulisi korottaa tai pitää vähintään entisellään. Harvan vastaajan mielestä etuuksien tasoa on varaa alentaa niiden nykyisestä tasosta. Selviä korotustarpeita on omaishoidontuessa, jonka tasoa nostaisi yli kaksi kolmesta vastaajasta. Opintotuen, vähimmäismääräisen vanhempainpäivärahan ja takuueläkkeen tasoa korottaisi vähintään joka toinen esihenkilö. Takuueläkettä lukuun ottamatta Kelan esihenkilöt halusivat korottaa samoja etuuksia myös vuonna 2017. Omaishoidontuen ja opintotuen kohdalla korotuksia haluavien osuudet nousivat entisestään.

Valtaosa esihenkilöistä pitäisi ennallaan ansiosidonnaisen sairauspäivärahan, työeläkkeen, elatustuen, lapsilisän, ansiosidonnaisen työttömyyspäivärahan, toimeentulotuen, kotihoidontuen, asumistuen ja vähimmäismääräisen sairauspäivärahan tason. Viime aikoina julkisessa keskustelussa ansiosidonnaiseen työttömyysturvaan on kohdistunut leikkauspaineita. Kelan vastaajista valtaosa kuitenkin pitäisi etuuden tason ennallaan, ja jopa aiempaa useampi olisi valmis korottamaan sen tasoa.

Tulokset tukevat näkemystä siitä, että sosiaaliturvan taso on riittämätön, eikä sitä ole varaa leikata.

Toimeentulotuen uudistamista tulee jatkaa viipymättä

Toimeentulotuki on viimesijainen etuus, joka turvaa yksilön ja tämän perheen välttämätöntä toimeentuloa. Suurin osa Kelan esihenkilöistä piti toimeentulotuen nykyistä tasoa riittävänä, mutta kuitenkin lähes viidennes vastaajista arvioi sen riittämättömäksi. Tulos on linjassa toimeentulotuen tasoa koskevien vastausten kanssa, joiden mukaan valtaosa vastaajista pitäisi toimeentulotuen tason ennallaan ja hieman yli viidennes korottaisi sitä.

Tällä hetkellä perustoimeentulotuessa huomioidaan menoina ruoka, vaatteet, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtainen ja kodin puhtaus, paikallisliikenteen käyttö, sanomalehden tilaus sekä puhelimen ja tietoliikenteen käyttö. Suurin osa vastaajista ei osannut ottaa kantaa, pitäisikö perusosalla katettavien menojen sisältöä määritellä uudelleen. Menojen uudelleen määrittelyä kannattavat ja vastustavat vastaajat jakautuivat tasaisesti. Hieman yli viidenneksen mielestä sisältöä ei pitäisi määritellä uudelleen ja hieman alle viidenneksestä pitäisi. Muutama kysymykseen myönteisesti vastannut perusteli näkemystään avovastauksella. Avovastauksissa tuotiin esille, että perusosalla katettavien menojen sisältöä pitäisi laajentaa, yksinkertaistaa ja päivittää säännöllisesti niin, että se vastaa nykypäivän tarpeisiin.

Toimeentulotuen perusosaa on mahdollista alentaa enintään 20 tai 40 prosenttia tietyin ehdoin. Koska toimeentulotuki on viimesijainen tukimuoto, sen alentaminen on poikkeuksellista ja vaatii siten aina tapauskohtaista harkintaa. Tällä hetkellä toimeentulotukea on mahdollista alentaa silloin, kun tuen saaja kieltäytyy ilmoittautumasta työttömäksi työnhakijaksi, työpaikasta tai hänelle osoitetusta palvelusta.

Kelan esihenkilöt kokivat vaikeaksi arvioida, miten toimeentulotuen perusosan alentamisen perusteita tulisi muuttaa. Noin kaksi kolmesta vastaajasta ei osannut ottaa tähän kantaa. Perusteiden muuttamista kannatti viidennes ja vastusti hieman yli kymmenes vastaajista. Avovastauksissa perusteiden muuttamista kannattavien vastaukset jakautuivat: osa ehdotti alentamismahdollisuuden poistamista kokonaan, osa taas perusosan alentamisen käytön tehostamista Kelassa tai perustoimeentulotuen saajien velvollisuuksien lisäämistä.

Joka toinen Kelan esihenkilöistä arvioi toimeentulotuen perusosan alentamisen tehottomaksi ja viidennes tehokkaaksi keinoksi työllistymisen edistämisessä. Vaikka puolet vastaajista arvioi perusosan alentamisen

tehottomaksi, vain hieman yli kymmenes kannatti siitä luopumista kokonaan. Vastaajat, jotka kannattivat perusosan alentamisesta luopumista, toivat avovastauksissa esille, ettei perusosan alentamisella ole myönteistä vaikutusta asiakkaan tilanteeseen, ja siihen liittyvä byrokratia aiheuttaa työntekijöille vain lisätyötä. Lähes puolet vastaajista ei luopuisi toimeentulotuen perusosan alentamisesta, ja neljä kymmenestä ei osannut ottaa asiaan kantaa.

Tulosten pohjalta vaikuttaa siltä, ettei perusosan alentaminen toimi alkuperäisen tarkoituksen mukaisesti eli aktivoi tuen saajaa työllistymään, ja sitä tulisikin kehittää. Suurimmalla osalla Kelan esihenkilöistä ei kuitenkaan ollut näkemyksiä siitä, miten alentamisen perusteita kehitettäisiin, mutta siitä ei haluttu luopuakaan. Tulosten pohjalta on syytä arvioida perusosan alentamisen vaikutuksia asiakkaisiin sekä sitä, onko sille tulevaisuudessa perusteita. Kun perusosan alentamista harkitaan, Kelan ja sosiaalihuollon tulee yhdessä varmistaa, että asiakkaan palvelutarpeen arviointi toteutuu, ja ihmiset saavat tarpeensa mukaista tukea.

Toimeentulotukilakiin tuli voimaan 1.1.2023 muutoksia, joiden tarkoituksena on parantaa erityisesti heikoimmassa asemassa olevien toimeentulotukiasiakkaiden asemaa. Suurin osa Kelan esihenkilöistä ei havainnut lakiuudistuksen vaikuttaneen uudistuksen tavoitteena olleisiin osa-alueisiin. Osa vastaajista kuitenkin näki uudistuksella olleen vaikutuksia, ja he arvioivat sen parantaneen eniten Kelan ja sosiaalihuollon välistä yhteistyötä, heikommassa asemassa olevien asemaa ja tiedonkulkua Kelasta sosiaalihuoltoon. Vähiten uudistus on vaikuttanut tiedonkulkuun sosiaalihuollosta Kelaan, sosiaalihuollon näkemysten huomioon ottamiseen toimeentulotuen perusosan alentamisen yhteydessä ja eri ryhmien saavutettavan ja esteettömän fyysisen asioinnin edistämiseen. Kyselyajankohtana lakimuutokset olivat olleet voimassa noin kolme kuukautta, mikä voi vaikuttaa siihen, ettei valtaosa vastaajista ollut vielä havainnut uudistuksen vaikutuksia.

Kela vastaa perustoimeentulotuen myöntämisestä. Perustoimeentulotuen lisäksi asiakkaan on mahdollista hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea, jonka myöntäminen on sosiaalihuollon vastuulla. Kelan esihenkilöiden mukaan toimeentulotuen eri muodoista eniten kehittämistä kaipaava perustoimeentulotuki. Vajaa puolet kehittäisi etenkin perustoimeentulotuen ehtoja ja yli kolmannes sen toimeenpanon käytäntöjä. Vastaajat kehittäisivät ehtoja niin, että ne edellyttäisivät tuen saajilta enemmän osallistumista, esimerkiksi palveluihin. Ehtojen kehittämisessä he myös kiinnittäisivät huomiota toimeentulotuen tarpeen

pitkittymiseen. Toimeenpanoa Kelan esihenkilöt kehittäisivät ohjeistuksia yksinkertaistamalla sekä tuen ehtoja löysentämällä ja tuen myöntäjän harkintavaltaa lisäämällä.

Kelan esihenkilöistä vain 10–17 prosenttia kehittäisi erityisesti täydentävän tai ehkäisevää toimeentulotuen ehtoja ja toimeenpanon käytänteitä. Tuloksen taustalla voi vaikuttaa se, ettei Kela vastaa edellä mainittujen tukien myöntämisestä, ja näin ollen he eivät välttämättä osaa ottaa kantaa niiden kehittämiseen. Vaikka avovastauksia tuli suhteellisen vähän yksittäisiin vaihtoehtoihin, useampi vastaaja toi esille, että sekä täydentävää että ehkäisevää toimeentulotukea pitäisi pystyä myöntämään ilman Kelan päätöstä perustoimeentulotuesta.

Toimeentulotuen uudistamista ei tule jättää tähän, vaan sitä on jatkettava määrätietoisesti. Toimeentulotukilakiin vuoden alusta tehtyjen muutosten osalta on varmistettava, että sen toimeenpano aidosti edistää heikoimmassa asemassa olevien tilannetta. Myös esimerkiksi perustoimeentulotuen alentamisen perusteisiin, sosiaalihuollosta Kelaan tapahtuvaan tiedonkulkuun sekä pitkäaikaisen toimeentulotuen tarpeen vähentämiseen on kiinnitettävä huomiota.

Työnteon kannusteita parannetaan palveluita tarjoamalla ja aktiivisuudesta palkitsemalla

Tulosten mukaan parhaiten ihmisiä kannustetaan työntekoon varmistamalla toimivat ja tarpeenmukaiset palvelut joustavaan etuusjärjestelmään yhdistettynä. Lähes kaikkien Kelan esihenkilöiden mielestä työnteon kannusteita tulisi lisätä tarjoamalla ihmisten tilanteen mukaisia palveluita ja palkitsemalla omaehtoisesta aktiivisuudesta. Vähintään neljä viidestä kannatti työnteon kannusteiden lisäämisestä työtuloja ja etuuksia paremmin yhteensovittamalla, etuuksien hakemusbyrokratiaa vähentämällä ja etuuksien piiriin tapahtuvaa palveluohjausta parantamalla.

Kelan esihenkilöiden vastaukset työnteon kannusteiden osalta olivat hyvin samansuuntaisia tänä vuonna jo aiemmin Sosiaalibarometriin vastanneiden työllisyyspalveluissa työskentelevien vastaajien kanssa (ks. Sosiaalibarometri 2023:1). Molemmissa ryhmissä eniten kannatusta työntekoon kannustamiseksi saivat ihmisten tilanteen mukaisten palveluiden tarjoaminen, omaehtoisesta aktiivisuudesta palkitseminen sekä työtulojen ja etuuksien parempi yhteensovittaminen.

Työllisyysvastaajia useammin Kelan vastaajat kuitenkin lisäisivät työnteon kannusteita sosiaaliturvaa leikkaamalla. Kelan esihenkilöistä noin kuusi kymmenestä ja työllisyysvastaajista noin kolmannes kannustaisi työttömiä työntekoon ansiosidonnaisen työttömyysturvan kestoja lyhentämällä. Eri mieltä asiasta oli Kelan esihenkilöistä neljännes ja työllisyysvastaajista vajaa puolet. Molemmissa ryhmissä vähiten kannatusta sai kotihoidon keston lyhentäminen, jota kannatti vain kolmannes Kelan esihenkilöistä ja viidennes työllisyyspalveluissa työskentelevistä. Asiasta eri mieltä oli neljä kymmenestä Kelan esihenkilöistä ja puolet työllisyyspalveluiden vastaajista.

Sammandrag av resultaten

I **SOCIALBAROMETERN** kartlades åsikterna bland chefer och ett urval av handläggnings- och kundserviceexperter vid två av FPA:s resultatenheter om situationen i fråga om FPA:s tjänster och den sociala tryggheten i mars 2023..

FPA:S TJÄNSTER OCH DIGITALISERINGEN

Det behövs insatser för att stärka de obrutna servicekedjorna hos FPA

Fungerande tjänster är ett centralt mål i FPA:s verksamhet, eftersom detta påverkar också FPA:s övriga verksamhet. Cheferna och specialisterna upplevde att de olika delområdena i FPA:s kundserviceprocess i regel fungerar bra och till största delen var deras åsikter samstämmiga. De bästa betygen gavs åt kvaliteten och individualiteten i kundservicen, som minst tre fjärdedelar av respondenterna bedömde som bra eller ganska bra.

Serviceprocesserna har utvecklats så att kundens servicestig ter sig tydlig både för kunden själv och internt vid FPA. Respondenterna bedömde emellertid att servicekedjornas obrutenhet, möjligheten att börja omfattas av tjänsterna snabbt och servicestyrningen inom FPA fungerar sämre än de övriga delområdena i kundserviceprocessen som behandlades i barometern. Bara en tredjedel av cheferna och hälften av specialisterna bedömde att servicekedjorna är obrutna. Enligt resultaten framträder en risk för att servicekedjan brister framför allt i situationer där kunden är tvungen att sköta ärenden med myndigheter som företräder olika aktörer.

Det är tänkbart att kundens serviceprocess brister också i digitala tjänster trots att de digitala tjänsterna har utvecklats vid FPA redan i flera år. En betydande mängd människor står fortfarande utanför de digitala tjänsterna. Enligt resultaten av Socialbarometern når de digitala tjänsterna största delen av kundgrupperna väl, men det finns en del att förbättra i fråga om

hur pensionärer, rehabiliteringsklienter och mottagare av handikappbidrag nås. Bara en dryg femtedel av specialisterna ansåg att de digitala tjänsterna når pensionärer väl, medan antalet chefer som var av den åsikten var nästan det dubbla. Drygt hälften av respondenterna bedömde att kunder som inte kan använda FPA:s digitala tjänster enkelt får den service de behöver på annat sätt (t.ex. per telefon). Ungefär en fjärdedel ansåg att det ändå kan vara besvärligt att få service om man inte kan använda digitala tjänster.

Ansökningsblanketterna måste göras enklare att förstå

Det är en utmaning för FPA:s kunder som ansöker om förmåner att blanketterna är svåra att förstå och att ansökan om olika förmåner och tjänster har splittrats på flera olika blanketter. Det grundläggande problemet i blanketterna är att språket är komplicerat. Bara en dryg tredjedel av respondenterna höll med om påståendet att innehållet i FPA:s blanketter är klart för kunderna och att besluten om FPA:s förmåner är begripliga för kunderna. Också i de öppna svaren lyfte respondenterna fram utmaningar i anslutning till ansökan om förmåner.

Vid FPA har man sökt lösningar för att göra språket i ansökningsblanketterna klarare. Det finns fortfarande ett behov av att skapa olika språkversioner av blanketterna och att utveckla tjänsterna mot större flerspråkighet. Antalet kunder som inte talar finska eller svenska ökar bland dem som omfattas av FPA:s förmåner och tjänster. Bidragande orsaker till detta är flyktingkrisen åren 2014–2016 och under den senaste tiden kriget i Ukraina.

Vid FPA har man också funderat på hur det skulle vara möjligt att ansöka om flera förmåner och tjänster med samma blankett. SOSTE och FPA har som ett lösningsförslag lyft fram utvecklingen av ett förmånsförslag. Ett förmånsförslag skulle innebära att kunden inte själv behöver utreda vilka förmåner hen har rätt till. I stället skulle kunden utifrån uppgifter som lämnats in av en människa och uppgifter som finns i register få ett förslag om alla de förmåner som hen har rätt till.

Mera resurser och nytt kunnande behövs i kundarbetet

Många faktorer som anknyter till belastningen i arbetet har ansträngt FPA-personalen under det senaste året. Drygt två tredjedelar av respondenterna ansåg att kundernas mångfacetterade servicebehov och personalens ökade arbetsmängd är faktorer som belastar personalen ganska mycket

eller mycket. Inemot två tredjedelar av respondenterna bedömde att den psykiska belastningen och det omfattande uppgiftsfältet anstränger personalen minst ganska mycket.

Belastningen i arbetet påverkas exempelvis av onödig efterfrågan. Onödig efterfrågan uppkommer när serviceprocesserna inte är smidiga och sömlösa ur kundens synvinkel sett, vilket påverkas till exempel av utmaningar med att använda digitala tjänster och av att det ur kundens perspektiv är svårt att få tillgång till förmåner och tjänster. Det här framträder i sin tur så att kunder till exempel är tvungna att per telefon höra sig för om handläggningsskedet för sina ansökningar, om sina rättigheter till förmåner och tjänster samt om anvisningar för användning av digitala tjänster. Att det är svårbegripligt och komplicerat att sköta ärenden kan också leda till underanvändning av förmåner och tjänster, när kunder upplever att ansökningsprocesserna är för svåra. Om det förmånsförslag som beskrevs tidigare infördes kunde det minska belastningen på de anställda så att de kan koncentrera sig på att betjäna de kunder som har många olika servicebehov. Dessutom skulle förmånsförslaget kunna förebygga underanvändning.

Knappt hälften av respondenterna bedömde också att det behövs yrkeskunnande av en ny typ vid FPA eller förstärkning av kunnandet inom något kompetensområde. Det utvecklingsbehov som angavs klart oftast var stärkande av personalens kunnande i fråga om socialvård och socialt arbete. Rätt många ansåg också att det är viktigt att man vid FPA utvecklar färdigheter som bidrar till en övergripande förståelse för kunden och kundens situation samt färdigheter för kundbemötande och växelverkan.

Det finns ännu sådant som behöver utvecklas i samarbetet mellan FPA och välfärdsområdena

Enligt barometerresultaten är problemen med det sektorsövergripande samarbetet särskilt kopplade till samarbetet mellan FPA och välfärdsområdena, som inledde sin verksamhet i början av 2023. Mer än hälften av cheferna ansåg att samarbetet har börjat väl. Bara en knapp tredjedel av specialisterna var av samma åsikt. I svaren på de öppna frågorna om samarbetet betonades till exempel att det ännu inte finns tillräckligt med information om samarbetet med välfärdsområdena.

Samordningen av FPA:s tjänster bedömdes fungera bäst med rehabiliterings-, sysselsättnings- och socialtjänster. På den punkten uppskattade minst hälften att samarbetet fungerar bra eller ganska bra.

När det gäller integrations- och hälsovårdstjänster ansåg däremot endast omkring en tredjedel av cheferna och specialisterna att samordningen av tjänsterna fungerar väl.

Efter inrättandet av välfärdsområdena kommer nästa viktiga reform ur ett sektorsövergripande samarbetsperspektiv att vara överföringen av arbets- och närings tjänsterna till kommunerna från och med början av 2025. I samband med dessa förändringar av tjänstestrukturerna bör hänsyn tas till de ytterligare resurser som krävs, särskilt ur ett sektorsövergripande samarbetsperspektiv. Allt som allt skulle ett utbyte av information om kunder mellan olika myndigheter underlätta det sektorsövergripande samarbetet. Informationsutbytet hindras emellertid ofta av frågor om dataskydd och inkompatibla teleförbindelser.

SOCIAL TRYGGHET

Nivån på den sociala tryggheten behöver fortfarande höjas

Finlands grundlag garanterar alla rätten till nödvändig försörjning och omsorg. Den här rätten garanteras genom ett socialförsäkringssystem som är indelat i minimi- och grundskydd, samt inkomstrelaterat skydd. Enligt lagen ska grundskyddets nivå och tillräcklighet bedömas regelbundet. Endast garantipensionen bedöms tillsammans med bostadsbidraget räcka till för en minimikonsumtionsnivå som möjliggör tillräcklig social delaktighet.

Utifrån resultaten av Socialbarometern ansåg cheferna vid FPA att nivån på den sociala tryggheten är så låg att flera förmåner bör höjas eller bibehållas åtminstone på den nuvarande nivån. Det är inte många som anser att samhället har råd att sänka nivån på förmånerna från den nuvarande nivån. Det finns tydliga behov av en höjning av stödet för närståendevård, och mer än två av tre respondenter anser att nivån bör höjas. Minst varannan av cheferna ansåg att nivån på studiestödet, föräldradagpenningen till minimibelopp och garantipensionen bör höjas. Med undantag av garantipensionen ville cheferna vid FPA höja samma förmåner även år 2017. När det gäller stödet för närståendevård och studiestöd ökade andelarna av respondenter som ville ha höjningar ytterligare.

Majoriteten av cheferna ville bevara den inkomstrelaterade sjukdagpenningen, arbetspensionen, underhållsstödet, barnbidraget, den inkomstrelaterade arbetslöshetsdagpenningen, utkomststödet, hemvårdsstödet, bostadsbidraget och minimisjukdagpenningen på nuvarande nivå. På senare tid har det i den offentliga debatten uttryckts krav på nedskärningar i de inkomstrelaterade arbetslöshetsförmånerna. De flesta av respondenterna vid FPA ville dock bevara förmånens nivå oförändrad, och fler än tidigare var till och med beredda att höja den.

Resultaten stöder uppfattningen att nivån på den sociala tryggheten är otillräcklig och att det inte finns något utrymme för nedskärningar.

Reformen av utkomststödet bör fortsätta utan dröjsmål

Utkomststödet är en förmån som beviljas i sista hand och som tryggar individers och familjers nödvändiga försörjning. De flesta av cheferna vid FPA ansåg att utkomststödet nuvarande nivå är tillräcklig, men ändå bedömde nästan en femtedel av respondenterna att nivån är otillräcklig. Resultatet ligger i linje med svaren på frågan om nivån på utkomststödet, enligt vilka de flesta av respondenterna ville bevara nivån på utkomststödet oförändrad och något mer än en femtedel ville höja nivån.

I det grundläggande utkomststödet beaktas för närvarande utgifter för kost och kläder, smärre hälso- och sjukvårdsutgifter, utgifter som beror på personlig hygien och hemmets hygien, användning av lokaltrafik, prenumeration på dagstidning samt användning av telefon och datakommunikation. De flesta av respondenterna kunde inte ta ställning till om innehållet i de utgifter som täcks med grunddelen borde omdefinieras. De som var för och emot en omdefiniering av utgifterna var jämnt fördelade. Lite mer än en femtedel ansåg att innehållet inte bör omdefinieras och något mindre än en femtedel ansåg att innehållet bör omdefinieras. Några av dem som svarade positivt på frågan motiverade sin ståndpunkt med ett öppet svar. I de öppna svaren framhölls att innehållet i de utgifter som täcks med grunddelen bör utvidgas, förenklas och uppdateras regelbundet för att svara mot dagens behov.

Utkomststödet grunddel kan sänkas med högst 20 eller 40 procent på vissa villkor. Eftersom utkomststödet är en förmån som beviljas i sista hand, är det exceptionellt att det sänks och det kräver därför alltid en bedömning från fall till fall. För närvarande är det möjligt att sänka utkomststödet när stödtagaren vägrar att anmäla sig som arbetslös arbetssökande eller att ta

emot en arbetsplats eller en tjänst som anvisats hen.

Cheferna vid FPA tyckte det var svårt att bedöma hur grunderna för sänkning av utkomststödets grunddel borde ändras. Ungefär två av tre respondenter kunde inte ta ställning till detta. En femtedel av respondenterna var för att ändra grunderna, och drygt en tiondel motsatte sig det. De öppna svaren från dem som var för att grunderna ändras var olika: en del föreslog att möjligheten till sänkning av grunddelen skulle avskaffas helt, en del föreslog att användningen av grunddelen skulle effektiviseras vid FPA eller att mottagarna av grundläggande utkomststöd skulle få ökade skyldigheter.

Varannan av cheferna vid FPA bedömer att sänkning av utkomststödets grunddel är ett ineffektivt sätt att främja sysselsättningen och en femtedel att det är ett effektivt sätt att göra det. Även om hälften av respondenterna ansåg att det är ineffektivt att sänka grunddelen, var det bara drygt en tiondel som var för att helt avstå från sänkning. De respondenter som var för att sänka grunddelen, påpekade i de öppna svaren att en sänkning av grunddelen inte har någon positiv inverkan på kundens situation och att den åtföljande byråkratin bara leder till ytterligare arbete för de anställda. Nästan hälften av respondenterna ville inte avstå från möjligheten att sänka utkomststödets grunddel, och fyra av tio kunde inte ta ställning.

På grundval av resultaten verkar det som om sänkning av grunddelen inte fungerar i det ursprungliga syftet, det vill säga att aktivera stödtagaren till sysselsättning, och att detta bör utvecklas. De flesta av cheferna vid FPA hade dock ingen uppfattning om hur grunderna för sänkningen ska utvecklas, men de ville inte ge upp tanken på detta. På grundval av resultaten är det bra att bedöma vilka effekter sänkningen av grunddelen har för kunderna och om det finns skäl för sänkning i framtiden. När en sänkning av grunddelen övervägs ska FPA och socialvården tillsammans försäkra sig om att kundernas servicebehov bedöms och att de får det stöd de behöver.

Ändringar i lagen om utkomststöd trädde i kraft den 1 januari 2023 i syfte att förbättra ställningen för i synnerhet de mest utsatta utkomststödskunderna. De flesta av cheferna vid FPA fann inte att lagreformen inverkat på de delområden som reformen avsåg. En del av respondenterna såg dock effekter av reformen, och de ansåg att den mest har förbättrat samarbetet mellan FPA och socialvården, de svagares ställning och informationsflödet från FPA till socialvården. Minst har reformen inverkat på informationsflödet från socialvården till FPA, på beaktandet av socialvårdens åsikter i samband med sänkning av utkomststödets grunddel och på främjandet av tillgängliga

och hinderfria sätt för olika grupper att sköta ärenden. Vid tidpunkten för barometern hade lagändringarna varit i kraft i ungefär tre månader, vilket kan vara en orsak till att majoriteten av respondenterna ännu inte hade observerat effekter av reformen.

FPA svarar för beviljandet av det grundläggande utkomststödet. Utöver grundläggande utkomststöd kan kunderna ansöka om kompletterande och förebyggande utkomststöd som vilar på socialvårdens ansvar. Enligt cheferna vid FPA är det grundläggande utkomststödet det som kräver mest utveckling av de olika formerna av utkomststöd. Knappt hälften vill i synnerhet utveckla villkoren för grundläggande utkomststöd och mer än en tredjedel metoderna för genomförandet. Respondenterna vill utveckla villkoren så att de kräver mer deltagande från stödtagarnas sida, till exempel i fråga om olika tjänster. När det gäller att utveckla villkoren ville de också fästa uppmärksamhet vid att tiderna med behov av inkomststöd har blivit längre. Cheferna vid FPA vill utveckla genomförandet genom att förenkla anvisningarna samt genom att lindra stöd villkoren och öka utrymmet för prövning för den som beviljar stödet.

Av cheferna vid FPA vill endast 10–17 procent särskilt utveckla villkoren och praxis för kompletterande eller förebyggande utkomststöd. Det här resultatet kan bero på att FPA inte ansvarar för att bevilja de här stöden och att cheferna därför inte nödvändigtvis kan ta ställning till hur de borde utvecklas. Även om det kom in relativt få öppna svar på de enskilda alternativen, påpekade flera respondenter att både kompletterande och förebyggande utkomststöd borde kunna beviljas utan FPA:s beslut om grundläggande utkomststöd.

Reformen av utkomststödet får inte lämnas vid detta, utan måste fortsätta målmedvetet. När det gäller ändringarna av lagen om utkomststöd från början av året måste det säkerställas att verkställandet av lagen verkligen förbättrar situationen för de mest utsatta. Även exempelvis grunderna för sänkning av utkomststödet grunddel, informationsflödet från socialvården till FPA och minskningen av behovet av långvarigt utkomststöd måste uppmärksammas.

Incitamenten för arbete förbättras genom att tjänster tillhandahålls och aktivitet belönas

Resultaten visar att det bästa sättet att uppmuntra människor att arbeta är att se till att det finns fungerande och ändamålsenliga tjänster i kombination

med ett flexibelt förmånssystem. Nästan alla chefer vid FPA ansåg att incitamenten för arbete bör ökas genom att man tillhandahåller tjänster som motsvarar människors situation och belönar frivillig aktivitet. Minst fyra av fem var för att öka incitamenten för arbete genom bättre samordning av arbetsinkomster och förmåner, mindre byråkrati vid ansökan om förmåner och bättre servicestyrning.

Svaren från cheferna vid FPA i fråga om incitamenten för arbete låg väl i linje med svaren från de anställda inom sysselsättningstjänsterna som svarade på Socialbarometern redan tidigare i år (se Socialbarometern 2023:1). I båda grupperna gavs mest stöd till att uppmuntra till arbete genom tillhandahållande av tjänster i enlighet med människors situation, belöning för frivillig aktivitet samt bättre samordning av arbetsinkomster och förmåner.

Det var ändå vanligare bland respondenterna vid FPA än bland respondenterna inom sysselsättningstjänster att vara för att öka incitamenten för arbete genom att skära i den sociala tryggheten. Omkring sex av tio bland cheferna vid FPA och omkring en tredjedel av respondenterna inom sysselsättningstjänster ville uppmuntra arbetslösa att arbeta genom att förkorta tiden för inkomstrelaterade förmåner. En fjärdedel av cheferna vid FPA och knappt hälften av respondenterna inom sysselsättningstjänster var av annan åsikt om detta. I båda grupperna gavs minst stöd åt en förkortning av tiden för hemvårdsstöd, vilket understöddes av bara en tredjedel av cheferna vid FPA och en femtedel av dem som arbetar inom sysselsättningstjänster. Fyra av tio av cheferna vid FPA och hälften av respondenterna inom sysselsättningstjänster var av annan åsikt.

Tekijät



Pia Londén

tutkimuksen erityisasiantuntija, SOSTE

PIA LONDÉN (FM JA TRADENOMI AMK) on ollut laatimassa Sosiaalibarometriä vuodesta 2003. Hän vastasi Sosiaalibarometrin kokonaistoteutuksesta sekä aineistonkeruusta ja tilastotietojen koonnasta. Tässä julkaisussa hän on vetänyt kyselylomakkeiden valmisteluprosessin, laatinut toteutusluvun, luokitellut avovastauksia, tehnyt tilastografiikoita ja taulukoita sekä osallistunut tekstien kommentointiin ja infografiikoiden laatimiseen.



Aliisa Palanne

tutkija, KELA

ALIISA PALANNE (YTM) on ensimmäistä kertaa mukana tekemässä Sosiaalibarometriä. Hän on osallistunut kyselylomakkeen valmisteluun sekä Kelan palveluprosessia, monialaista yhteistyötä ja digitaalisia palveluita koskevien lukujen analysointiin ja kirjoittamiseen.



Juha Peltosalmi

tutkija, SOSTE

JUHA PELTOSALMI (KM) on erityisesti järjestötutkija (Järjestöbarometri), mutta ollut useita kertoja mukana myös Sosiaalibarometrin toteutuksessa. Tähän julkaisuun hän on kirjoittanut organisaation toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä käsittelevän luvun.

**Antti Teittinen**

tutkimuspäällikkö, KELA

ANTTI TEITTINEN (YTT, DOSENTTI) on ensimmäistä kertaa mukana Sosiaalibarometrin toteutuksessa. Kelassa hänen päävastuualueenaan on asiakastutkimus. Tässä julkaisussa hän on osallistunut kyselylomakkeen laadintaan sekä Kelan palveluprosessia, monialaista yhteistyötä ja digitaalisia palveluita koskevien lukujen analysointiin ja kirjoittamiseen.

**Linda Typpö**

tutkija, SOSTE

LINDA TYPPÖ (YTM) on ensimmäistä kertaa kirjoittamassa Sosiaalibarometriä. Hän on erikoistunut työelämän tutkimukseen. Linda on osallistunut kyselylomakkeen valmisteluun, aineistonkeruuseen ja infografiikoiden tekemiseen. Lisäksi hän on työstänyt tutkimusaineistot ja kirjoittanut sosiaaliturvakysymyksiä käsittelevän luvun.

Lähteet

H

Hänninen, Jiri. 2020. "Digitaalisen eriarvoisuuden torjumisen näkökulma osana Kelan palveluasiantuntijoiden työtä." Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto. Saatavilla: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22750/urn_nbn_fi_uf-20200599.pdf.

I

Iivonen, Saija, Jussi Tervola & Joonas Ollonqvist. 2022. "Kansainvälinen vertailu perus- ja vähimmäisturvaetuuksista." Työpaperi 41/2022. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-943-6>.

J

Juvonen-Posti, Pirjo, Peppi Saikku, Jarno Turunen, Nina Nevala, Sanna Blomgren, Simo Kaleva, ... & Demos Helsinki Oy. 2020. "Elinikäistä osallistumista vai elämää työ edellä?: työikäisten monialaisten palveluiden yhteensovittaminen ja vaikuttavuuden arviointi-loppuraportti." Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:40. Saatavilla: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/73851>.

K

Kanta. 2022. "Kanta-palvelujen painopisteet vuodelle 2022 on vahvistettu." Tiedote. Viitattu 14.4.2023. Saatavilla: https://www.kanta.fi/tiedote/-/asset_publisher/cf6QCnduV1x6/content/kanta-palvelujen-painopisteet-vuodelle-2022-on-vahvistettu.

Kanta. 2023. "Mitä Kanta-palvelut ovat?." Päivitetty 20.4.2023. Viitattu 14.4.2023. Saatavilla: <https://www.kanta.fi/mita-kanta-palvelut-ovat>.

Kela. 2023a. "Toimeentulotuki." Saatavilla: <https://www.kela.fi/etti/Toimeentulotuki.pdf>.

Kela. 2023b. "Toimeentulotuen kokonaisuus." Verkkosivu. Päivitetty 2.5.2023. Viitattu 10.5.2023. Saatavilla: <https://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus>.

Koivisto, Juha & Hanna Tiirinki. 2020. "Monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisen ja ennakoinnin toimintamallit ja työkalut: väliraportti." Työpaperi 4/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-459-2>.

L

Laki toimeentulotuesta 1997/1412. Annettu Helsingissä 30.12.1997. Viitattu 10.5.2023. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>.

P

Pajuniemi, Tuukka. 2021. "Mitä on häiriökysyntä sosiaalihuollon palveluissa?: Sosiaalihuollon ammattilaisten kokemuksia häiriökysynnästä." Pro gradu -tutkielma, Vaasan yliopisto. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021062339876>.

Palomäki, Riikka & Esa Hyryläinen. 2022. "Digitaalisen transformaation organisaatiokulttuurinen perusta: tarkastelussa Kela." Hallinnon Tutkimus, 41(2), 149–165. Saatavilla: <https://doi.org/10.37450/ht.107285>.

S

Saikku, Peppi. 2022. ”Monialaisen yhteispalvelun ristiriidat paikallistasolla.” Yhteiskuntapolitiikka, 87(2), 198–205. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022040527204>.

Sitra. 2023. ”Resilienssi.” Verkkosivu. Viitattu 5.5.2023. Saatavilla: <https://www.sitra.fi/tulevaisuussanasto/resilienssi/>.

Sosiaali- ja terveysvaliokunta. 2022. ”Valiokunnan mietintö StVM 29/2022 vp.” Saatavilla: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Sivut/StVM_29+2022.aspx

Sotkanet. 2023. ”Toimeentulotuen indikaattorit.” Tilastotietokanta. Viitattu 10.5.2023. Saatavilla: <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/haku?g=352#>

Suomen perustuslaki 1999/731. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Viitattu 15.5.2023. Saatavilla: <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2023/04/2023-04-18-sosiaalibarometri-tyollisyys.pdf>.

STM. 2023. ”Suomen sosiaaliturvajärjestelmä.” Verkkosivu. Päivitetty 12.5.2023. Viitattu 15.5.2023. Saatavilla: <https://stm.fi/suomen-sosiaaliturvajarjestelma>.

T

THL. 2023. ”Perusturvan riittävyyden arviointiraportti 2019–2023.” Perusturvan riittävyyden IV arviointiryhmä. Raportti 3/2023. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-037-8>.

TSS-komitea. 2021. ”Concluding observations on the seventh periodic report of Finland.” Saatavilla: <https://um.fi/documents/35732/o/Concluding+observation-s+on+the+seventh+periodic+report+of+Finland.docx/7902ab77-2d33-2762-446a-90ce96546279?t=1615189616879>

V

Valtioneuvosto. 2022. ”Toimeentulotukilain muutokset voimaan vuoden 2023 alusta.” Tiedote. Viitattu 10.5.2023. Saatavilla: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/toimeentulotukilain-muutokset-voimaan-vuoden-2023-alusta>

Valtioneuvosto. 2023. ”Sosiaalisten oikeuksien komitealta ratkaisu Suomen sosiaaliturvan tasosta.” Tiedote. Viitattu 9.5.2023. Saatavilla: <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/sosiaalisten-oikeuksien-komitealta-ratkaisu-suomen-sosiaaliturvan-tasosta>.

Virrankari, Lotta, Hannu Mattila, Peppi Saikku, Ella Sihvonen & Jussi Tervola, toim. 2021. *Tutkimuskatsaus Suomen sosiaaliturvan monimutkaisuuteen*. Sosiaaliturvakomitean julkaisuja 2021:1. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5434-2>.

W

Walley, Paul, Pauline Found & Sharon Williams. 2019. ”Failure demand: An evaluation of concept in UK Primary Care.” International Journal of Health Care Quality Assurance, 32(1) 21–33. Saatavilla: [DOI: 10.1108/IJHCQA-08-2017-0159](https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2017-0159).

Liitteet

LIITE 1. Vastaaajien mielipiteiden kokonaisjakauma Kelan palveluita koskevista väittämistä.

	Samaa mieltä	Ei samaa tai eri mieltä	Eri mieltä	Ei osaa sanoa
	%	%	%	%
Kelassa palvelaan asiakasta hyvin	94	2	3	1
Kelan asiakas saa tarvitsemansa palvelut	85	4	8	2
Kelan palveluissa otetaan huomioon asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti	81	6	10	3
Kelassa kerätään järjestelmällisesti asiakaspalautetta palveluista	62	12	7	19
Asiakkuusvastaavapalvelu (ASVA) on onnistunut palvelemaan vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita	55	12	3	31
Moniammatillinen palvelu (MAP) on onnistunut palvelemaan vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita	53	12	5	30
Kelan palvelut ovat riittäviä myös asiakkaille, joilla on useita palveluntarpeita	50	14	25	11
Kelan etuuksia koskevat päätökset ovat asiakkaille ymmärrettäviä	40	12	46	1
Kelan lomakkeiden sisältö on asiakkaille selkeä	35	16	46	3

LIITE 2. Vuosivertailu vuosilta 2017 ja 2023, pitäisikö sosiaaliturvaetuuksien tasoa korottaa vai laskea.

	Korottaa 2023	Korottaa 2017	Pitää ennallaan 2023	Pitää ennallaan 2017	Laskea 2023	Laskea 2017
	%	%	%	%	%	%
Omaishoidontuki	71	60	29	39	0	1
Opintotuki	63	54	36	46	2	0
Vähimmäismääräinen vanhempainpäiväraha	53	51	46	46	1	3
Takuueläke	51	49	48	51	2	0
Vähimmäismääräinen sairauspäiväraha	47	49	51	50	2	1
Työttömän peruspäiväraha	43	50	45	46	11	4
Työmarkkinatuki	38	47	45	51	17	2
Kotihoidontuki	36	24	55	57	9	19

	Korottaa 2023	Korottaa 2017	Pitää ennallaan 2023	Pitää ennallaan 2017	Laskea 2023	Laskea 2017
	%	%	%	%	%	%
Työeläke	31	27	69	72	0	1
Lapsilisä	22	16	67	66	11	18
Toimeentulotuki	22	22	65	70	14	8
Asumistuki	18	16	52	58	30	26
Ansiosidonnainen sairauspäiväraha	16	15	79	70	5	15
Ansiosidonnainen työttömyyspäiväraha	13	8	65	68	22	23

LIITE 3. Miten työnteon kannusteita tulisi Kelan esihenkilöiden mielestä lisätä. Vertailu vuosilta 2019 ja 2023.

	Jokseenkin/ täysin samaa mieltä	En eri enkä samaa mieltä	Täysin/ jokseenkin eri mieltä	Ei osaa sanoa
	%	%	%	%
Tarjotaan ihmisten tilanteen mukaisia palveluja				
2023	95	3	1	1
2019	97	2	1	0
Palkitaan omaehtoisesta aktiivisuudesta				
2023	92	7	2	0
2019	92	3	3	1
Sovitetaan paremmin yhteen työtulot ja etuudet				
2023	89	7	2	3
2019	90	8	2	0
Vähennetään etuuksien hakemusbyrokratiaa				
2023	88	7	5	0
2019	78	12	9	1
Parannetaan palveluohjausta etuuksien piiriin				
2023	81	13	4	3
2019	73	16	8	3
Vähennetään etuuksien maksukatkoja ja takaisinperintää				
2023	63	19	13	5
2019	87	6	7	1