

Katsaus Kelan toimintakertomukseen 2020

Sosiaali- ja terveystieteiden
23.11.2021

Outi Antila
pääjohtaja
Kela

Asia: K 6/2021 vp Kansaneläkelaitoksen
valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2020

Kela|Fpa[®]



Kelan vuosi 2020

- Kelalaisten ja sidosryhmien kanssa yhdessä valmisteltu uusi **strategia** tuli voimaan 1.1.2020.
- 2.3.2020 Kela kertoi tiedotteessaan ensimmäisen kerran tartuntatautipäivärahasta. Tästä alkoi ajanjakso, jota sävyttivät **koronaviruksen aiheuttamat erityistoimenpiteet ja aktiivinen viestintä**.
- Henkilöstö siirtyi maaliskuussa suurelta osin **etätyöhön**.
 - Kelan IT-palvelut vahvisti nopeasti järjestelmien ja yhteyksien kantokykyä.
- Koronapandemia **haastoi lainsäätäjät ja Kelan** nopeaan toimintaan.
 - Työttömyysturvaa muutettiin, luotiin uusi väliaikainen epidemiatuki ja aiemmin erittäin vähäisellä käytöllä ollut tartuntatautipäiväraha osoitti tarpeellisuutensa.
- Kelan verkkosivuille luotiin **koronamittarit**, joiden avulla pystyi seuraamaan pandemian vaikutuksia etuusmääriin
- Kelassa valmistauduttiin kansallisen **tulorekisterin käytön laajentamiseen**, kun 1.1.2021 alkaen rekisteriin ilmoitetaan myös eläkkeiden ja etuuksien maksutiedot.
- Kela tiivisti ja lisäsi yhteistyötä esimerkiksi kuntien kanssa, ja myös yhteispalvelua lisättiin.
- Kela oli aktiivisesti mukana **tuottamassa tietoa Sote- ja sotu-uudistuksien** valmistelutyöhön.
- Etuuksien ratkaisutyö ja asiakaspalvelu toimi koko vuoden kiitettävästi nopeiden ja ennakoivien ratkaisujen ansiosta.

Näin Kela palvelee – vuosi 2020 numeroina



Kelan
palvelupisteitä

145

Asiointipisteitä
(yhteispalvelu)

147

Kuntia, joiden
asiointipisteissä
on etäpalvelu

79



Maksetut Kelan etuudet
yhteensä noin

16 mrd. €

Henkilöstö
31.12.2020

8 095

Uusia vakituksia
kelalaisia vuonna 2020

619



Tunnistautumiset
verkkopalvelussa
64,4 milj.



Asiointikäynnit
palvelupisteissä
0,9 milj.



Lähetetyt kirjeet
14,8 milj.



Vastatut puhelut
2,0 milj.

Suorakorvausten lukumäärä

34,7 milj.



Kela tarjoaa valtakunnallista puhelinpalvelua
suomeksi, ruotsiksi, saameksi ja englanniksi



Verkkopalvelun
osuus (%)
kaikista
hakemuksista

73,5



Sähköiset
reseptit
27 milj.

Kelalaisten määrä
yksiköittäin



Etuuspalvelut
5 290

Asiakkuuspalvelut
1 259

IT-palvelut
789

Yhteiset palvelut
439

Tietopalvelut
206

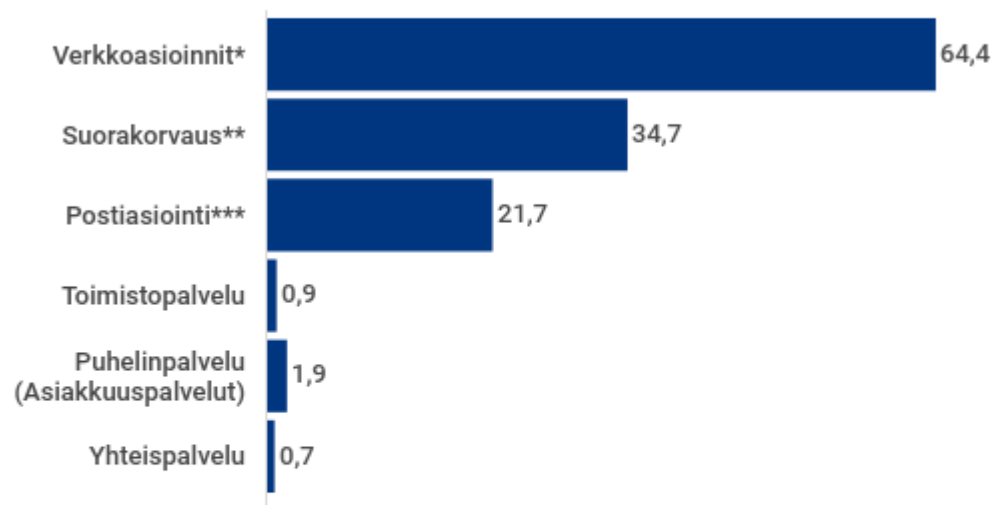
Viestintä, johdon
tuki ja johto
112

Asiakaspalvelu ja etuudet reagoivat muutoksiin

- Osa Kelan palvelupisteistä otti koronavuonna 2020 käyttöön **ajanvarauksen asiakaspalvelus-
saan**.
 - Puhelinpalvelun ja puhelinajanvarauspalvelun saavutettavuus nousi erinomaiselle tasolle.
 - Samalla Kela varmisti henkilökohtaisen palvelun saatavuuden palvelupisteissä erityisesti niille asiakkaille, jotka eivät pysty hoitamaan Kela-asioitaan verkkosivujen kautta tai puhelimitse.
- Kela tarjosi asiakkailleen apua verkkoasiointiin. **Digituki** vakiintui osaksi Kelan palvelua.
- Kela kehitti **verkossa asioiville asiakkaille chattibotteja**.
 - Ne pystyvät vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin helposti ja nopeasti vuorokaudenajasta riippumatta.
 - Kela toteutti nopealla aikataululla myös erityisen koronachattibotin
- Vuoden 2020 aikana Kelassa vakiinnutettiin **palvelu erityistä tukea tarvitseville asiakkaille**.
- Kelan eri yksiköt tekivät **tiivistä yhteistyötä** koronatilanteen ruuhkien välttämiseksi.
 - Työntekijöitä koulutettiin lisää etuustyöhön nopealla varoitusajalla.
- **Kanta-palvelut:** Digitaalisten palvelujen merkitys korostui, ja Omakannan käyttö oli erittäin vilkasta. Käyntejä oli 29,4 miljoonaa, mikä oli 40 prosentin kasvu edellisvuoteen vuoteen verrattuna. Palvelua käytti vuoden aikana yli 2,7 miljoonaa henkilöä.

Palvelukanavien käyttö ja verkkoasiointi

Eri palvelukanavien käyttö vuonna 2020, miljoonaa



*Tunnistautumiset: henkilöasiakkaat, asiointipalvelu (33,0 milj.), henkilöasiakkaat, Omakanta (29,4 milj.) ja yritys- ja organisaatioasiakkaat (2,0 milj.).

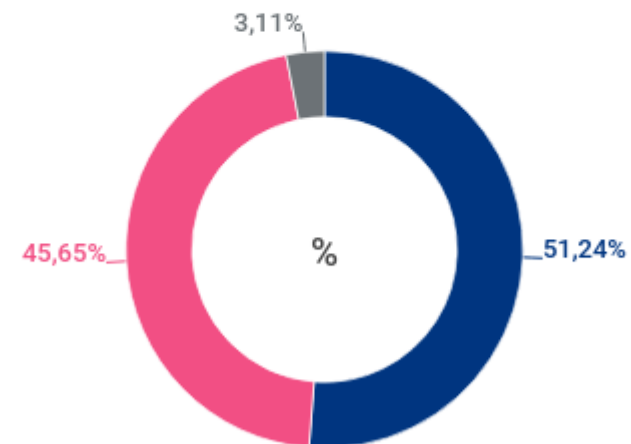
**Asiakkaan saama korvaus suoraan palveluntuottajalla asioidessaan.

Työpaikkakassat ja Kelan toimistot.

***Postiasiointi: Kelan lähettämät kirjeet (14,8 milj.) ja Kelaan saapuneet skannatut hakemukset ja muut asiakirjat (6,9 milj.).

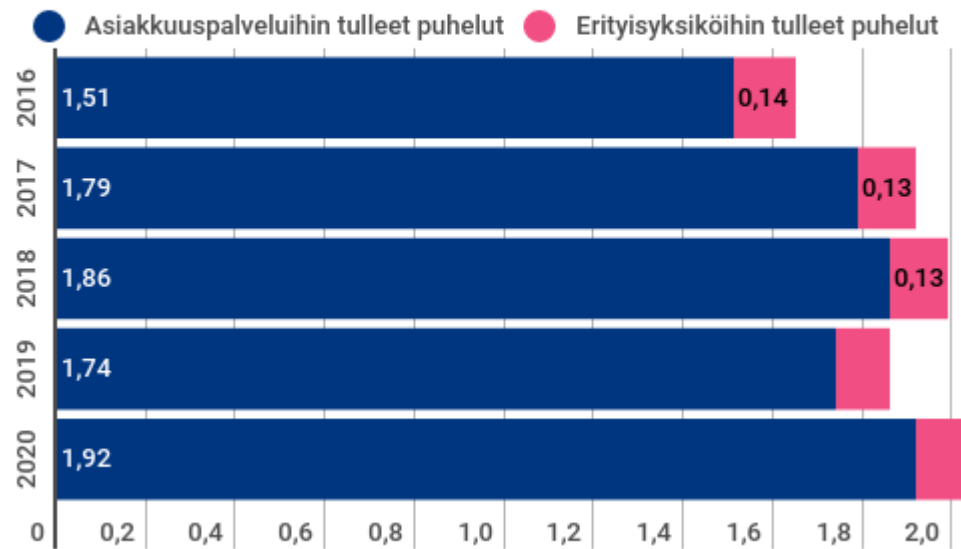
Verkkopalveluihin tehtyjen tunnistettujen kirjautumisten jakautuminen 2020, %

- Henkilöasiakkaat, asiointipalvelu 33 milj. kirjautumista
- Henkilöasiakkaat, Omakanta 29 milj. kirjautumista
- Yritys- ja organisaatioasiakkaat 2 milj. kirjautumista

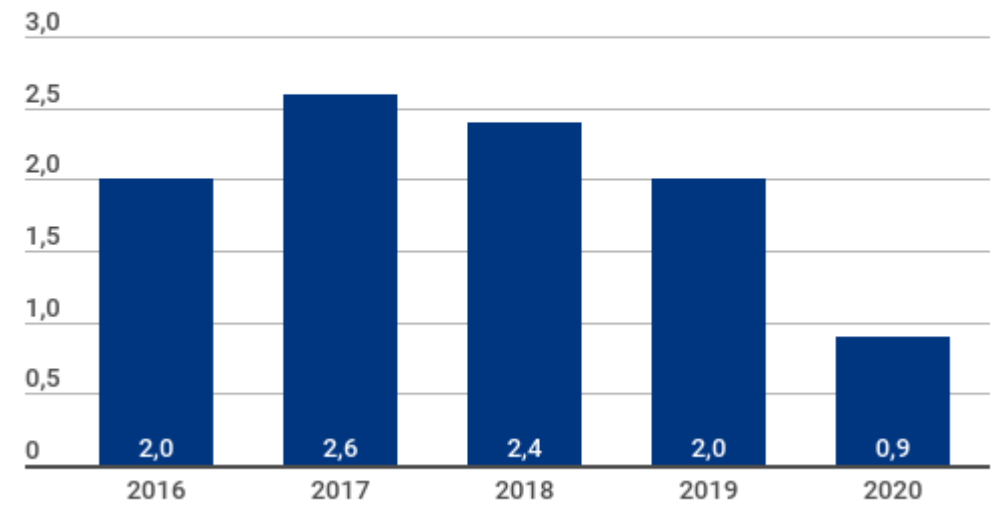


Vastatut puhelut ja toimistoasioinnit

Vastatut puhelut*, miljoonaa

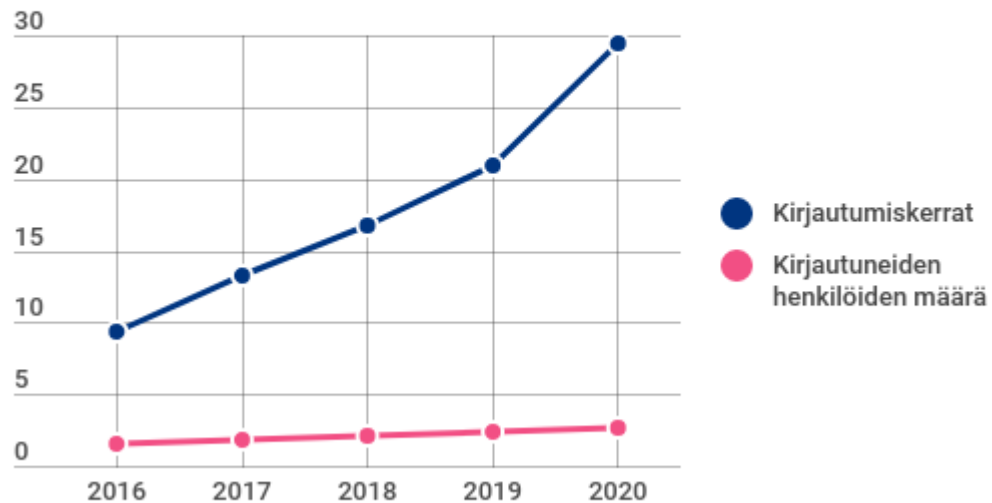


Toimistoasioinnit, miljoonaa

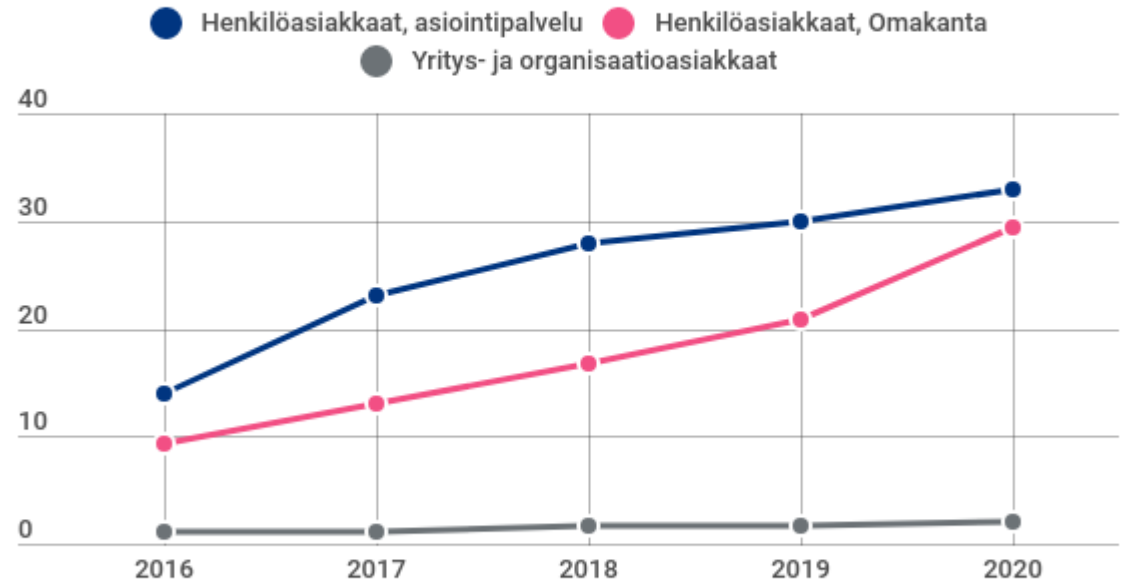


Kanta-palvelut

Omakannan kirjautumiset ja kirjautuneiden määrä
2016–2020, miljoonaa



Verkkoasiointit 2016–2020*, miljoonaa



*Verkkopalveluihin tehtyjen tunnistettujen kirjautumisten lukumäärä.

Kelan etuuksia maksettiin lähes 16 miljardia euroa

Kelan maksamat etuudet

	2020, milj. euroa	2019, milj. euroa	Muutos, %
Eläke-etuudet	2 514,6	2 324,3	8,2
Vammaisetuudet	553,7	551,4	0,4
Sairausvakuutusetuudet	4 446,7	4 288,8	3,7
Kuntoutus	559,7	531,7	5,3
Työttömyysturvaet	2 265,6	1 870,4	21,1
Lapsiperheiden etuudet 1)	1 884,1	1 883,3	0,0
Opintoetuudet	578,0	543,7	6,3
Eläkkeensaajan asumistuki	636,3	616,2	3,3
Yleinen asumistuki	1 566,5	1 491,0	5,1
Perustoimeentulotuki 2)	784,0	698,4	12,3
Muut etuudet	96,4	93,8	2,7
Etusmenot yhteensä	15 885,6	14 893,1	6,7

1) Vanhempainpäivärahat sisältyvät sairausvakuutusetuuksiin.

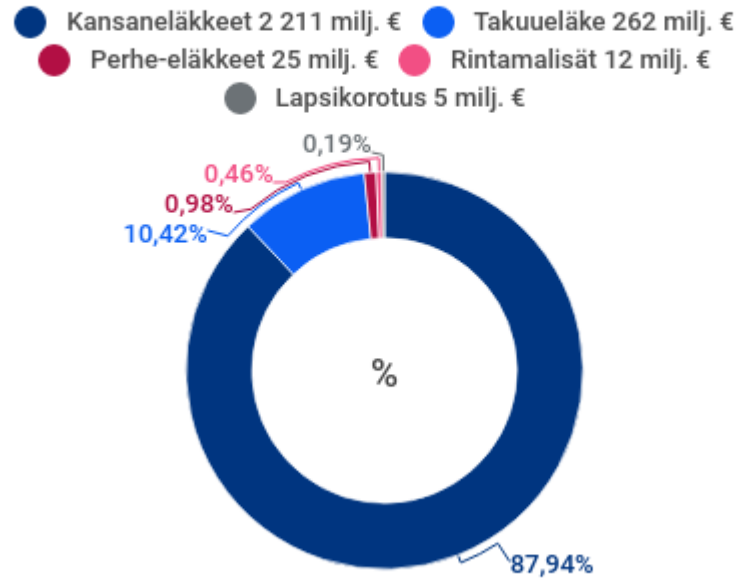
2) Sisältää väliaikaisen epidemiakorvauksen vuonna 2020.

Vuoteen 2019 verrattuna

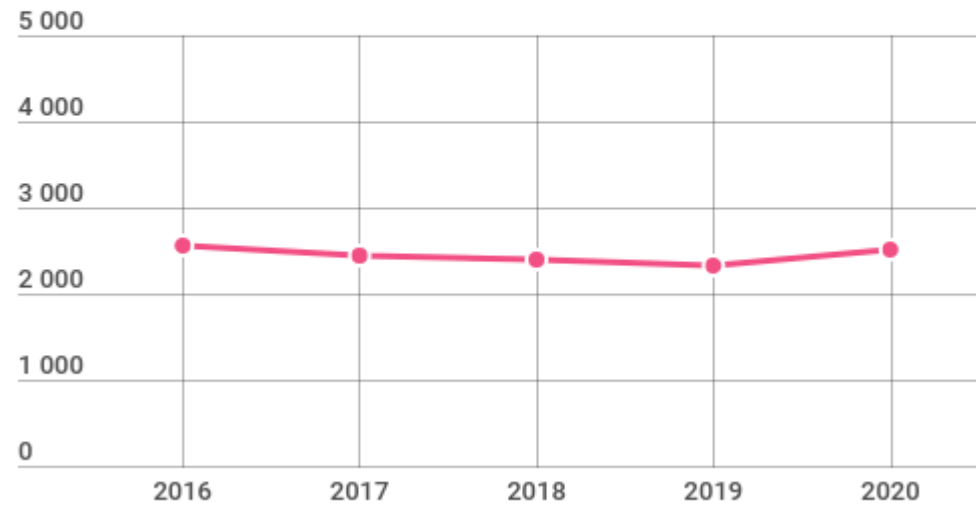
- Etusmenot kasvoivat 6,7 %
- Työttömyysturvaa maksettiin 21 % enemmän
- Eläke-etuuksia maksettiin 8,2 % enemmän
- Lääkekorvausmenot kasvoivat 5 %
- Opintoetusmenot kasvoivat 6,3 %
- Asumistukimenot kasvoivat 5,1 %
- Perustoimeentulotukea maksettiin 12,3 % enemmän

Eläkevakuutusetuudet, muutos 2016–20

Maksetut eläke-etuudet 2020, %



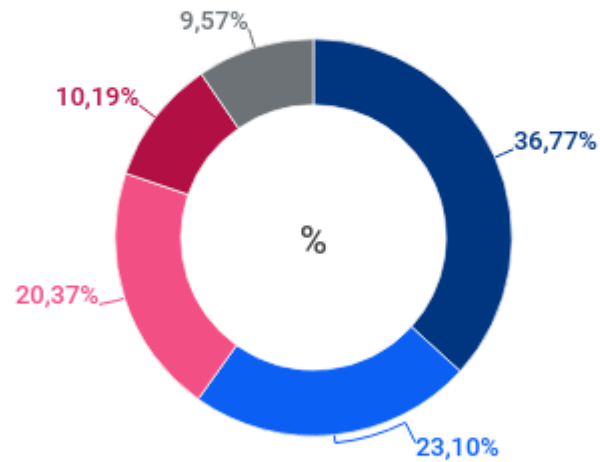
Maksetut eläke-etuudet 2016–2020, milj. euroa (vuoden 2020 rahana)



Sairausvakuutusetuudet, muutos 2016–20

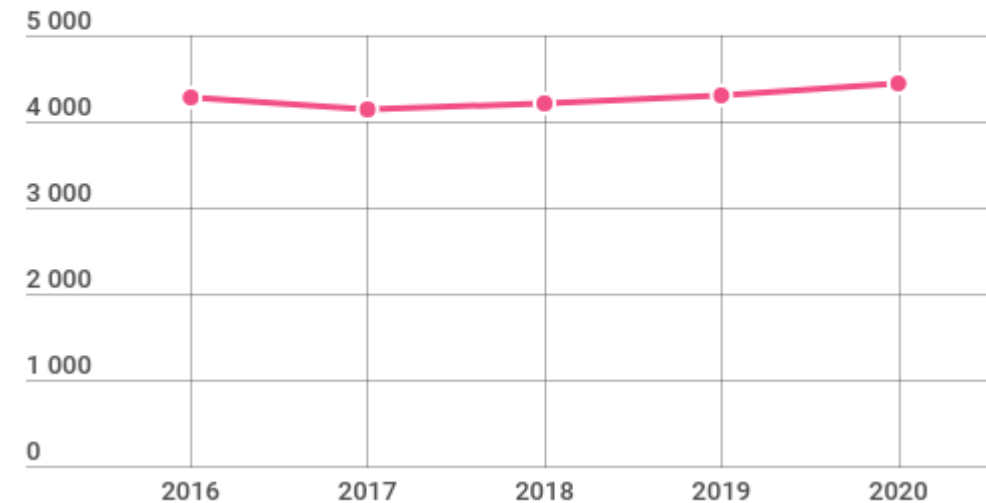
Maksetut sairausvakuutusetuudet 2020, %

- Lääkkeet 1 635 milj. €
- Vanhempainpäivärahat 1 027 milj. €*- Sairauspäivärahat 906 milj. €
- Työterveyshuolto ym. 453 milj. €
- Sairaanhoidokorvaukset (pl. lääkkeet) 426 milj. €



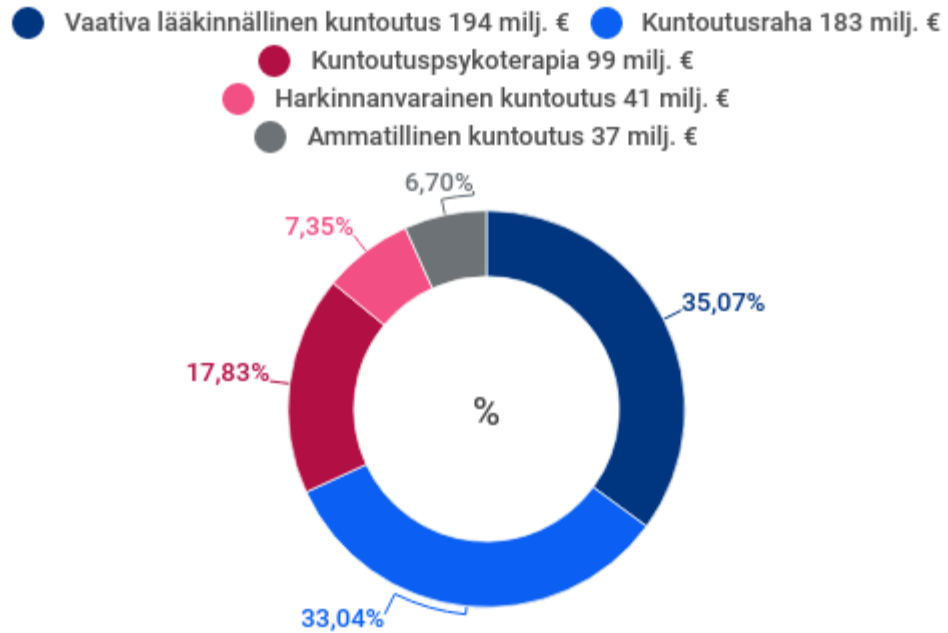
* Vanhempainpäivärahat sisältävät myös erityishoitorahat, perhevapaakorvaukset ja vuosilomakustannusten korvaukset työnantajille.

Maksetut sairausvakuutusetuudet 2016–2020, milj. euroa (vuoden 2020 rahana)

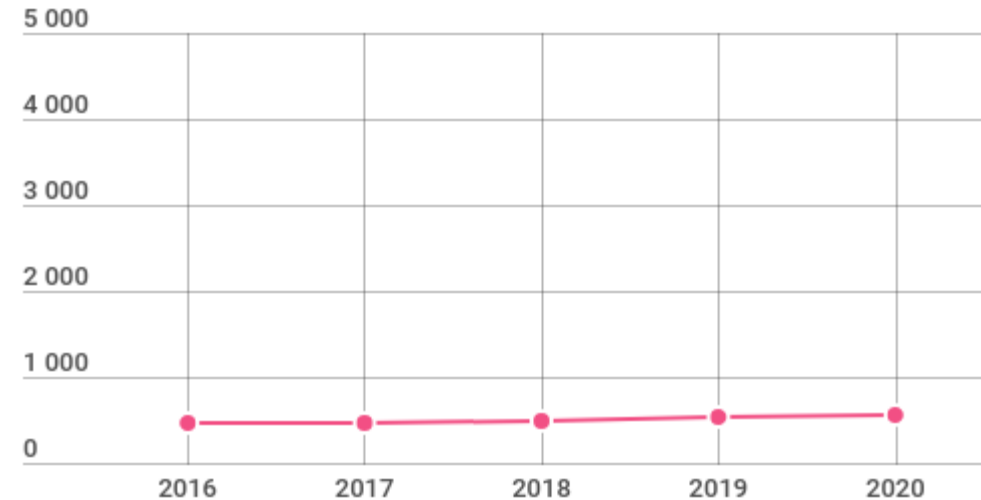


Kuntoutusetuudet, muutos 2016–20

Maksetut kuntoutusetuudet 2020, %



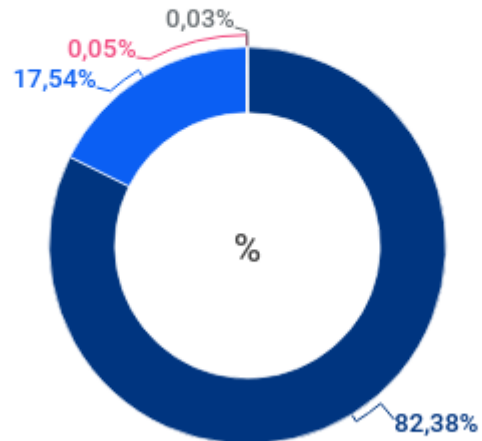
Maksetut kuntoutusetuudet 2016–2020, milj. euroa (vuoden 2020 rahana)



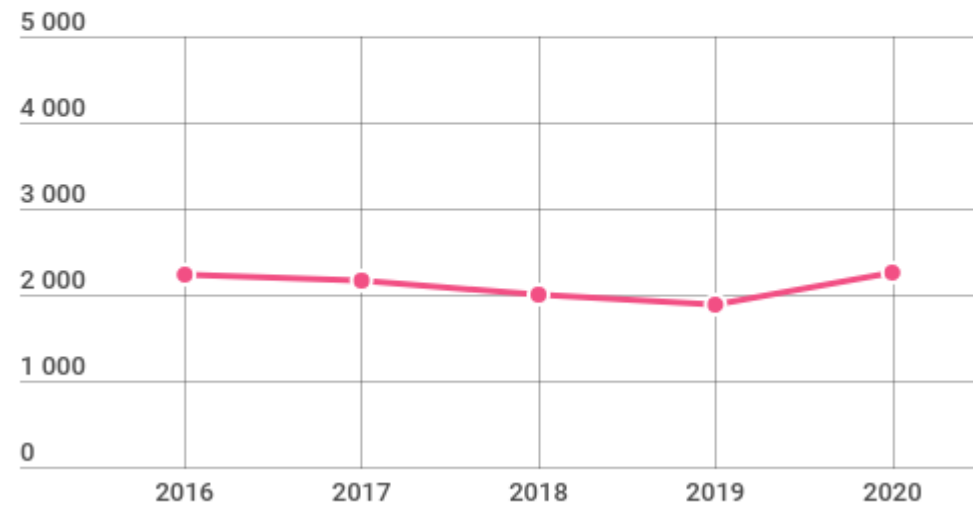
Työttömyysturva, muutos 2016–20

Maksetut työttömyysturvaetuudet 2020, %

- Työmarkkinatuki 1 866 milj. €
- Peruspäivärahat 397 milj. €
- Liikkuvuusavustus 1 milj. €
- Vuorottelukorvaus 1 milj. €

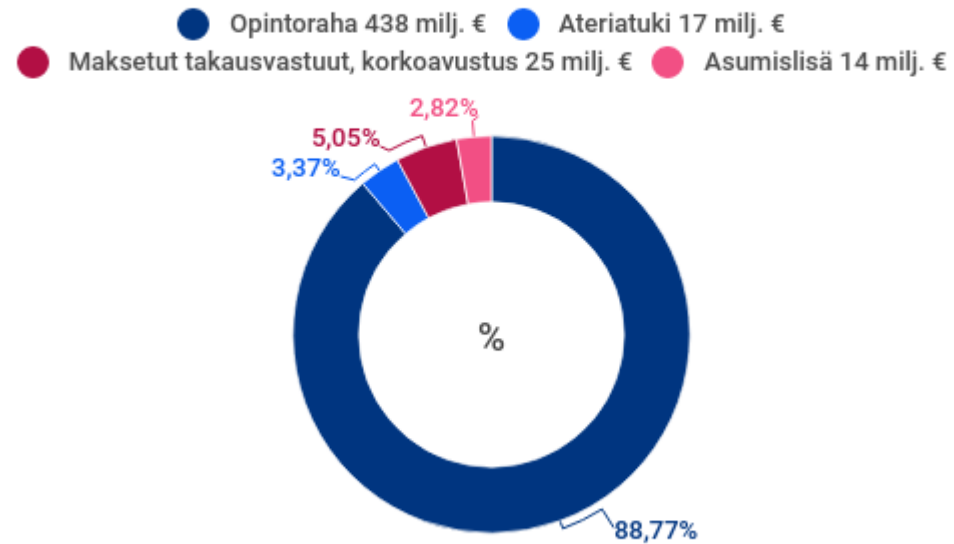


Maksetut työttömyysturvaetuudet 2016–2020, milj. euroa (vuoden 2020 rahana)

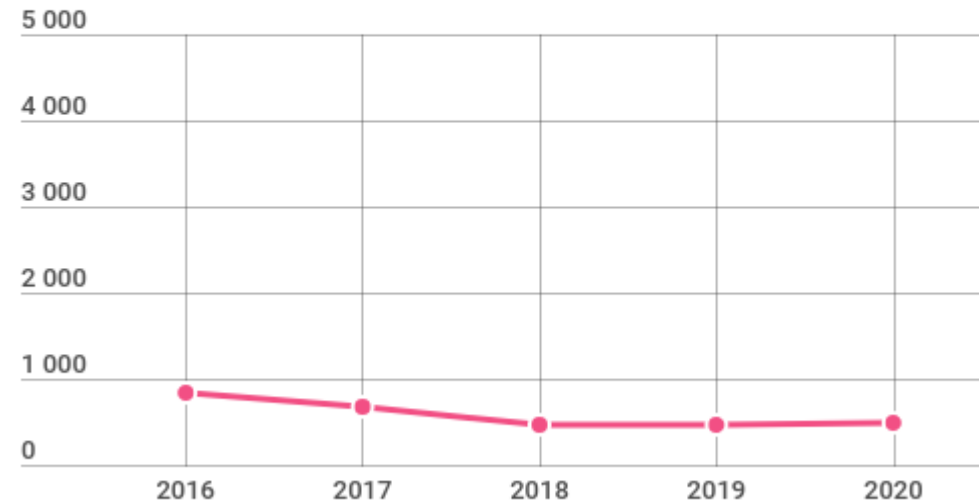


Opintuet, muutos 2016–20

Maksetut opintotuet 2020, %

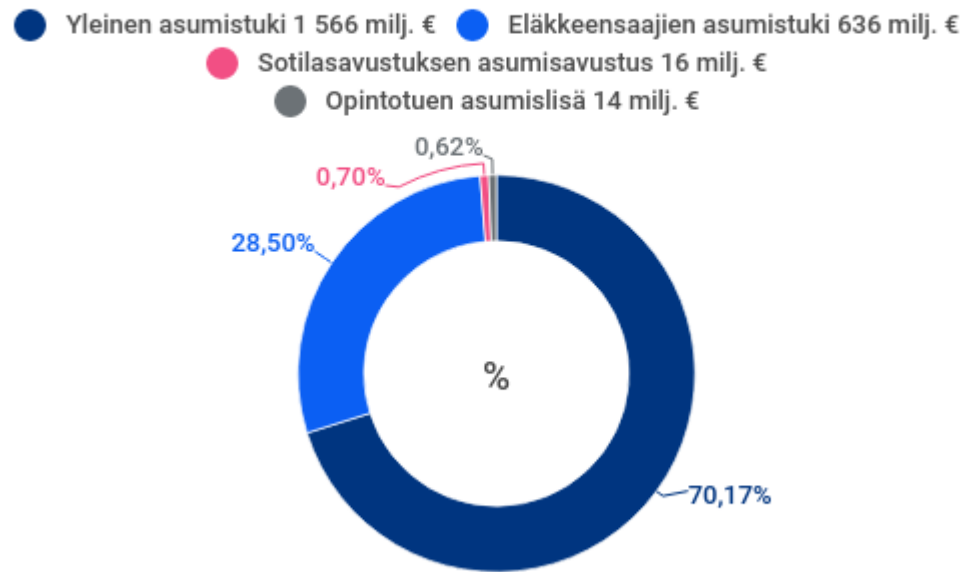


Maksetut opintotuet 2016–2020, milj. euroa (vuoden 2020 rahana)

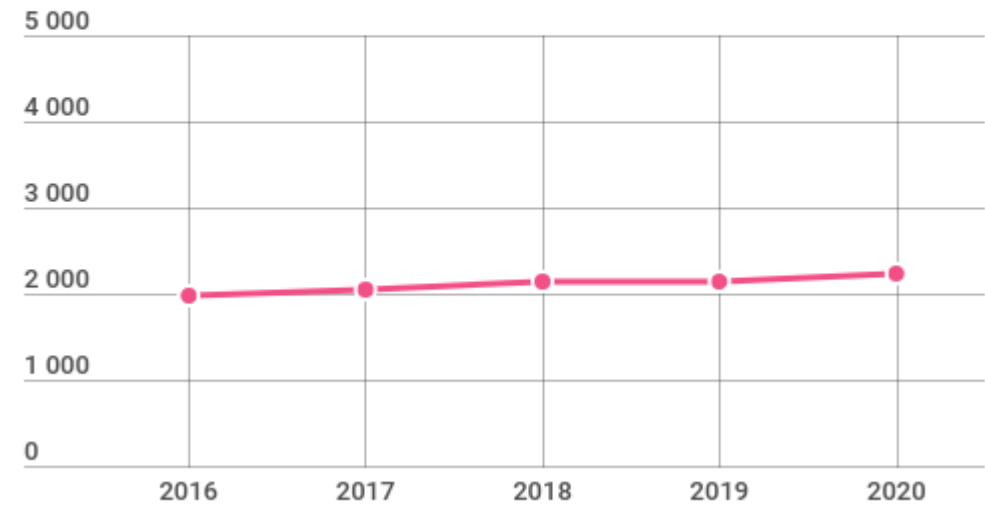


Asumistuet, muutos 2016–20

Maksetut asumistuet 2020, %

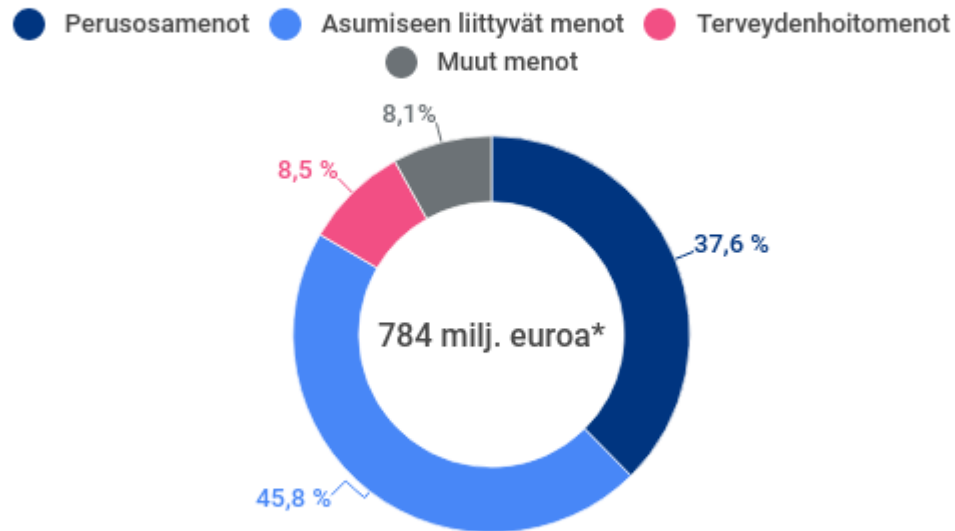


Maksetut asumistuet 2016–2020, milj. euroa (vuoden 2020 rahana)



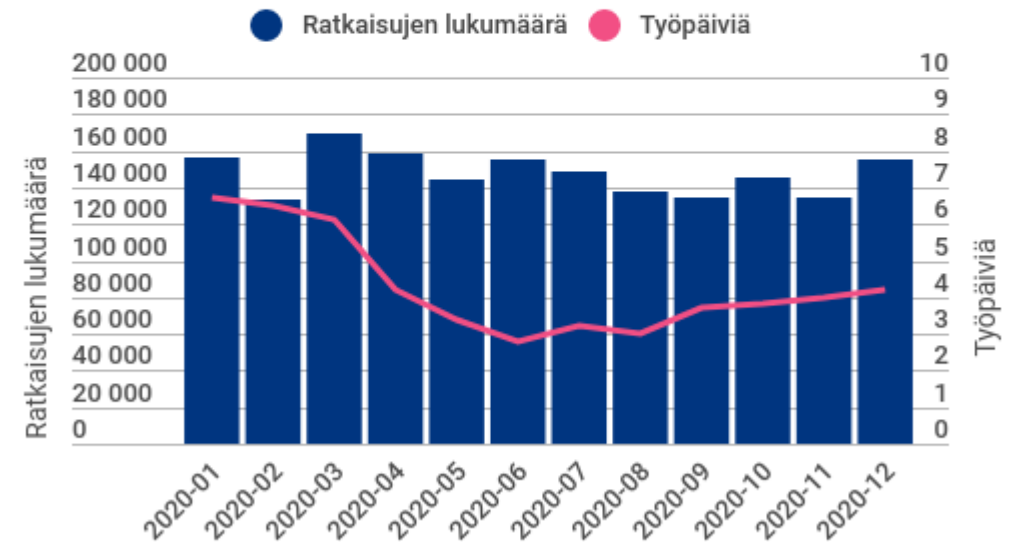
Perustoimeentulotuki 2020

Perustoimeentulotuen menot vuonna 2020 ja tuen kohdentuminen eri menolajeihin



*Sisältää väliaikaisen epidemiakorvauksen.

Perustoimeentulotuen ratkaisujen määrä ja keskimääräinen käsittelyaika työpäivinä, kun hakemukseen ei pyydetty lisäselvityksiä



Kela on kansainvälinen – vuonna 2020

- Yhteistyötä tehtiin erityisesti muiden **Pohjoismaiden kanssa**, joiden kanssa käytiin yhteyslaitosneuvotteluita eri etuuksiin ja sähköiseen tiedonvaihtoon liittyvistä asioista.
- Yhteistyö ministeriöiden kanssa oli aktiivista kansainvälisiä ulottuvuuksia sisältävän **lainsäädännön valmistelussa**, esim. EU:n sosiaaliturvan yhteensovittamisasetuksen muutokset sekä Brexitin aiheuttamat muutokset.
- **EESSI*** otettiin käyttöön Kelassa helmikuussa 2020, jonka jälkeen vuoden mittaan sähköiseen tiedonvaihtoon liittyivät mm. perhe-etuudet, EU-eläkkeet ja rajat ylittävä perintä. Kelassa EESSI-tiedonvaihto laajenee vielä vaiheittain.
- Kansainvälisten etuushakemuksien käsittely on keskitetty Kansainvälisten asioiden keskukseseen, jossa hoidetaan myös valtakunnallinen kv-asioiden puhelinpalvelu ja palvelupisteissä asioivien taustatuki.
 - Kysy Kelasta -neuvontapalsta kansainvälisten tilanteiden palvelun laajentamiseksi.
- Suomessa Kela on mukana **International House Helsinki -palvelussa (IHH)**.
- Kelan asiantuntijat olivat mukana maailmanlaajuisessa sosiaaliturvajärjestö **ISSAssa**** sekä eurooppalaisessa sosiaalivakuutusalan etujärjestö **ESIP:ssä****.

Kela on vastuullinen – vuonna 2020

- Kansalliseen **kestävän kehityksen** yhteistyöhön osallistuttiin aktiivisesti.
 - Kela on esimerkiksi Suomen kestävän kehityksen toimikunnan jäsen.
- Kela seuraa kestävän kehityksen toteutumista monipuolisilla mittareilla.
- Vuosittain julkaistaan erillinen vastuullisuusraportti.

Kelan henkilöstö

- Vuonna 2020 Kelan henkilöstömäärä kasvoi, ja vuoden lopussa Kelassa työskenteli **yhteensä 8 095 ihmistä**.
 - Vuoden lopussa Kelassa oli töissä 444 henkilöä enemmän kuin vuotta aikaisemmin.
 - Määräaikaisen henkilöstön määrä kasvoi 150:llä.
 - Henkilöstön keski-ikä pysyi jokseenkin samana kuin edellisenä vuonna (44,4).
- Kiireisestä vuodesta huolimatta **henkilöstön työhyvinvointi oli hyvällä tasolla**.
 - Työhönsä tyytyväisten osuus nousi kolme %-yksikköä edellisen vuoden tasosta (84 %).
 - Henkilöstön antama kouluarvosana on 8,5.
- Kelassa tehdään myös erillinen henkilöstötilinpäätös.

Kiitos!

Kela|Fpa[®]