

Kela|Fpa

Katsaus Kelan toimintakertomukseen 2022

Sosiaali- ja terveysvaliokunta 26.9.2023

Outi Antila, pääjohtaja, Kela

Asia: K 5/2023 vp Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2022

Näin Kela palvelee – vuosi 2022 numeroina

Kela



Kelan palvelupisteitä
130

Asiointipisteitä
157

Kelan etäpalvelu:
kuntien asiointipisteissä
95

kuntien muissa lähipalvelupisteissä
21



Maksetut Kelan etuudet yhteensä noin
16 mrd. €

Henkilöstö 31.12.2022
8 590



Uusia vakituisia kelalaisia vuonna 2022
560



Tunnistautumiset verkkopalvelussa
76,4 milj.



Asiointikäynnit palvelupisteissä
0,6 milj.



Lähetetyt kirjeet
14,0 milj.



Vastatut puhelut
2,2 milj.

Suorakorvausten lukumäärä
37,3 milj.





Kela tarjoaa valtakunnallista puhelinpalvelua
suomeksi, ruotsiksi, saameksi ja englanniksi



Verkkopalvelun osuus (%) kaikista hakemuksista
79,2



Sähköiset reseptit
28 milj.

Kelalaisten määrä yksiköittäin



Valtakunnalliset asiakkuuspalvelut
5 450

Asiakkaan lähipalvelut
1 410

IT-palvelut
890

Yhteiset palvelut
480

Tietopalvelut
240

Viestintä, johdon tuki ja johto
120

Kelan vuosi 2022

- Venäjän hyökkäyssota Ukrainassa ja sitä seurannut energiakriisi sekä inflaation kiihtyminen vaikuttivat monin tavoin Kelan toimintaan.
- Elokuussa Kela pani toimeen ylimääräisen **3,5 prosentin indeksikorotuksen** kansaneläkeindeksiin sidottuihin etuuksiin.
- Loppuvuodesta Kela tuki lainsäätäjiä **sähkön hinnan nousuun vastaavien tukimuotojen** suunnittelussa. Valmistelimme myös väliaikaisen sähkötuen ja ylimääräisten etuuskorotusten toimeenpanoa.
- Joulukuussa Kela maksoi eduskunnan päätöksestä kaikki **lapsilisät kaksinkertaisina**.
- Kela hoiti yhä monia **korona-ajan** poikkeusetuuksia. Maksetun tartuntatautipäivärahan määrä kaksinkertaistui.
- Kelan korvaamissa **taksimatkoissa** siirryttiin 1.1.2022 malliin, jossa jokaisessa maakunnassa toimii kaksi palveluntuottajaa.
- **Lesken- ja lapseneläkkeet** uudistuivat vuoden alussa. **Perhevapaauudistus** astui voimaan elokuun alussa.
- Kela tuki aktiivisesti **sote-uudistuksen** toimeenpanoa ja rakensi yhteistyötä tulevien hyvinvointialueiden kanssa. Tarjosimme alueille aktiivisesti ohjeistuksia ja tietoa muutoksen tueksi.
- Kela osallistui edelleen **sotu-uudistusta** valmistelevan parlamentaarisen komitean ja sen jaostojen työhön.

Kela|Fpa

Asiakaspalvelu ja etuudet sopeutuivat uusiin haasteisiin

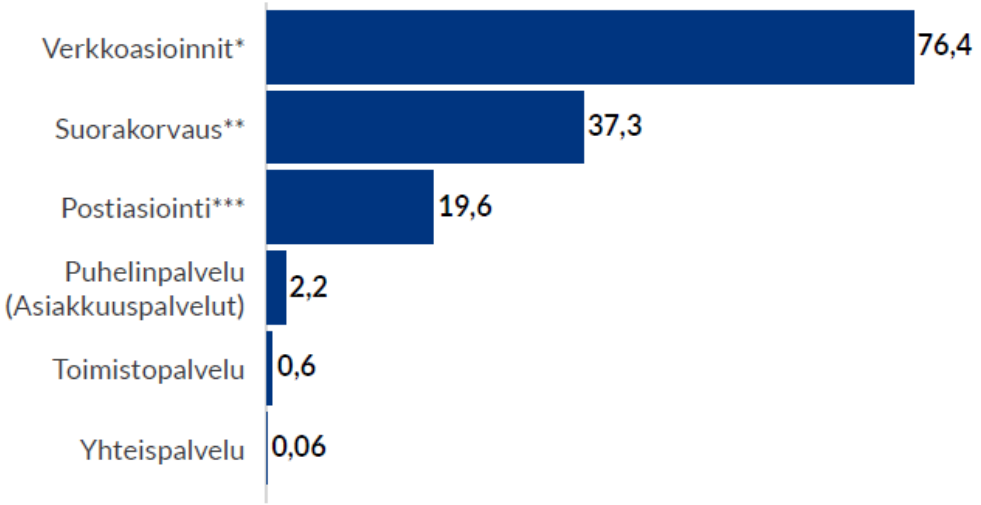
- Palvelupisteessä asiointi ei lisääntynyt, vaikka koronarajoitteet väistyivät. Palvelupisteessä asioitiin vuoden aikana 0,6 miljoonaa kertaa, puhelinpalvelussa 2,2, miljoonaa kertaa.
- Kela kehitti palveluita yhteistyössä kumppaniensa kanssa. **Tilayhteistyötä** tehdään yhä useammalla paikkakunnalla.
- Kelan **etäpalvelua** lisättiin asiointipisteissä ja muissa lähipalvelupisteissä. **Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelua** laajennettiin ja kehitettiin edelleen.
- Henkilöasiakkaiden asiointipalvelu **OmaKelan** kehittäminen jatkui, ja Kelan verkkosivut uudistettiin. Tarkoituksena oli parantaa asiointikokemusta ja tukea verkkoasiointia.
- **Chattibotit** Kela-Kelpo ja FPA-Folke ottivat haltuun vanhempainrahoihin, yleiseen asumistukeen ja uuteen väliaikaiseen sähkötukeen liittyvät asiat.

Kela|Fpa



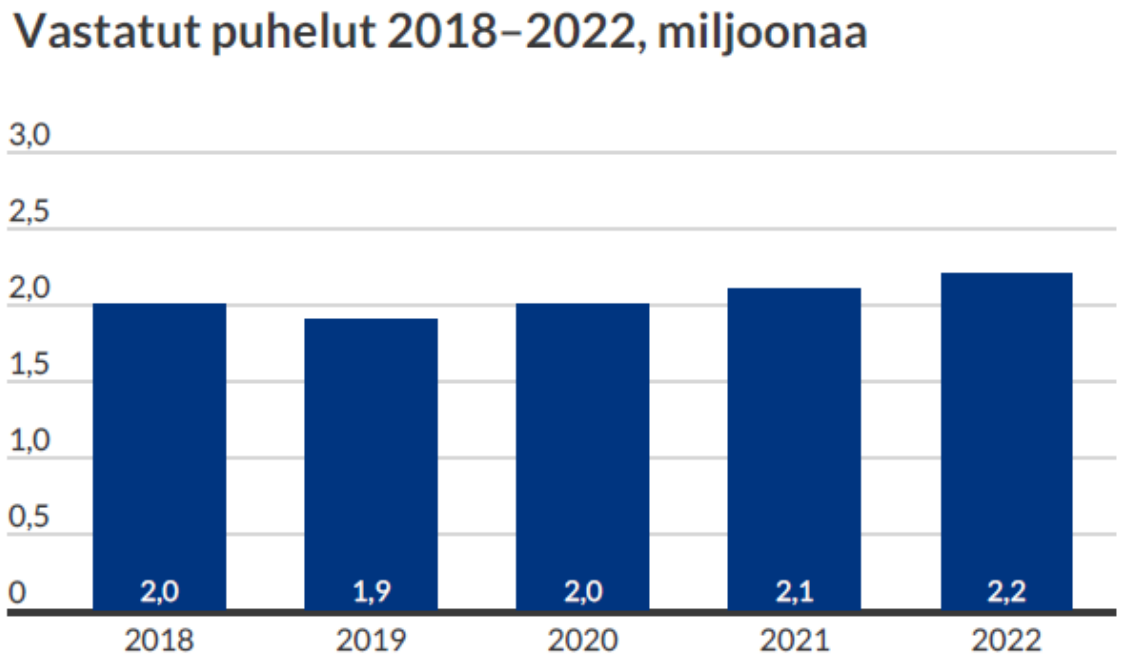
Kelan palvelukanavat

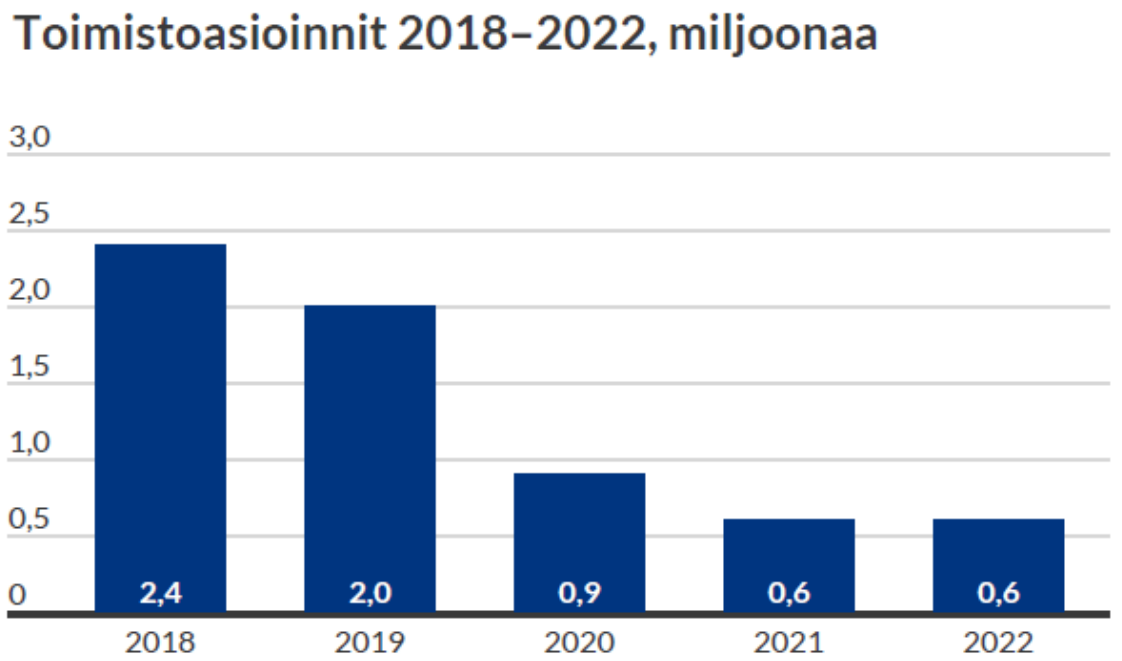
Palvelukanavien käyttö 2022, miljoonaa



*Tunnistautumiset: henkilöasiakkaat, asiointipalvelu (36,4 milj.), henkilöasiakkaat, OmaKanta (37,2 milj.) ja yritys- ja organisaatioasiakkaat (2,8 milj.).
**Asiakkaan saama korvaus suoraan palveluntuottajalla asioidessaan. Työpaikkakassat ja Kelan toimistot.
***Postiasiointi: Kelan lähettämät kirjeet (14,0 milj.) ja Kelaan saapuneet skannatut hakemukset ja muut asiakirjat (5,6 milj.).

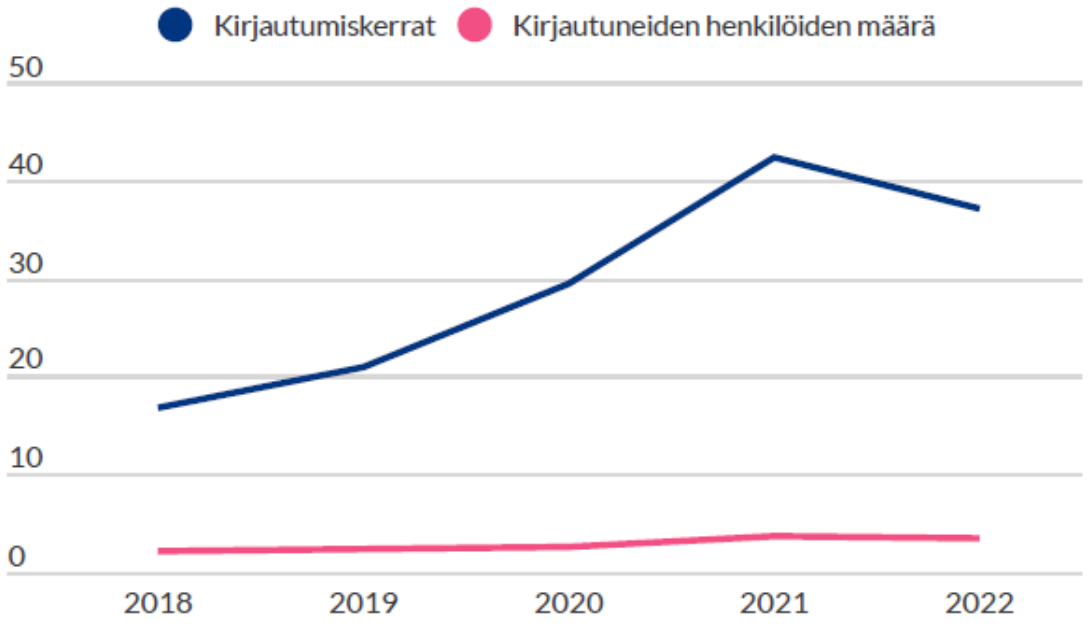
Vastatut puhelut ja toimistoasioinnit



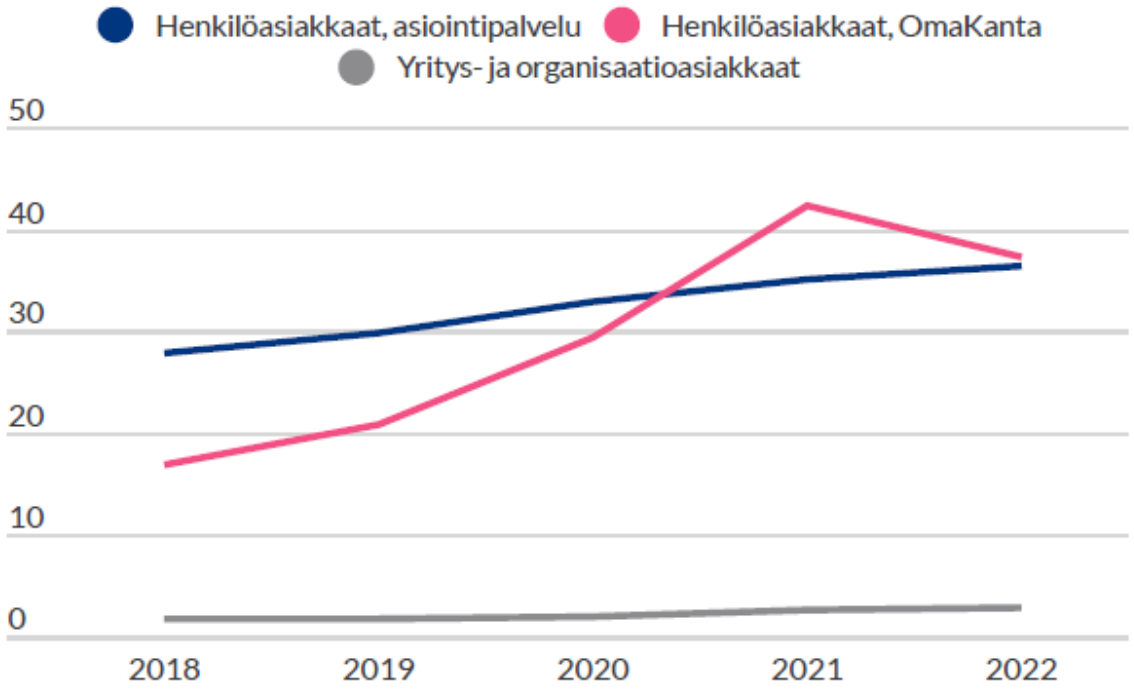


Kanta-palvelut ja verkkoasiointi

OmaKannan kirjautumiset ja kirjautuneiden määrä 2018–2022, miljoonaa



Verkkoasioinnit 2018–2022*, miljoonaa



*Verkkopalveluihin tehtyjen tunnistettujen kirjautumisten lukumäärä.

Kela maksoi etuuksia noin 16,3 mrd euroa

Kelan maksamat etuudet

	2022 milj. €	2021 milj. €	Muutos %
Eläke-etuudet	2 476,6	2 514,6	-2,1
Vammaisetuudet	573,9	557,6	2,9
Sairausvakuutusetuudet[1]	5 032,6	4 752,8	5,9
Kuntoutus	713,2	672,8	6,0
Työttömyysturvaetuudet	1 844,5	2 155,5	-14,4
Lapsiperheiden etuudet[2]	1 914,6	1 832,8	4,5
Opintoetuudet	652,0	607,2	7,4
Eläkkeensaajan asumistuki	650,2	646,9	0,5
Yleinen asumistuki	1 565,0	1 590,8	-1,6
Perustoimeentulotuki[3]	678,4	686,5	-1,2
Opiskeluterveydenhuolto[1]	84,6	75,8	11,6
Muut etuudet	84,0	88,4	-5,0
Etuusmenot yhteensä	**16 269,7**	**16 128,0**	**0,9**

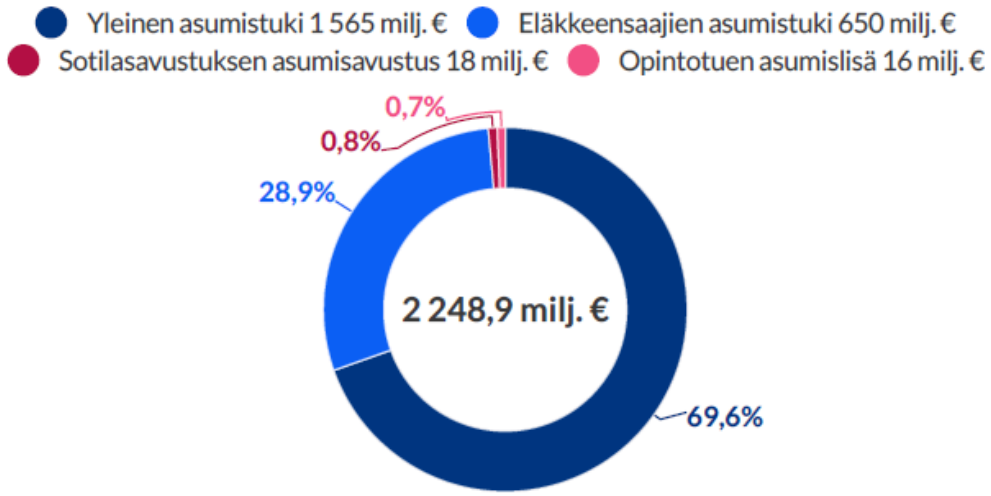
1 YTHS:lle maksettavat korvaukset siirtyivät sairaanhoitovakuutuksesta sosiaaliturvan yleisrahastoon 2021 alkaen.
2 Vanhempainpäivärahat sisältyvät sairausvakuutusetuuksiin.
3 Sisältää väliaikaisen epidemiakorvauksen.

Vuoteen 2021 verrattuna

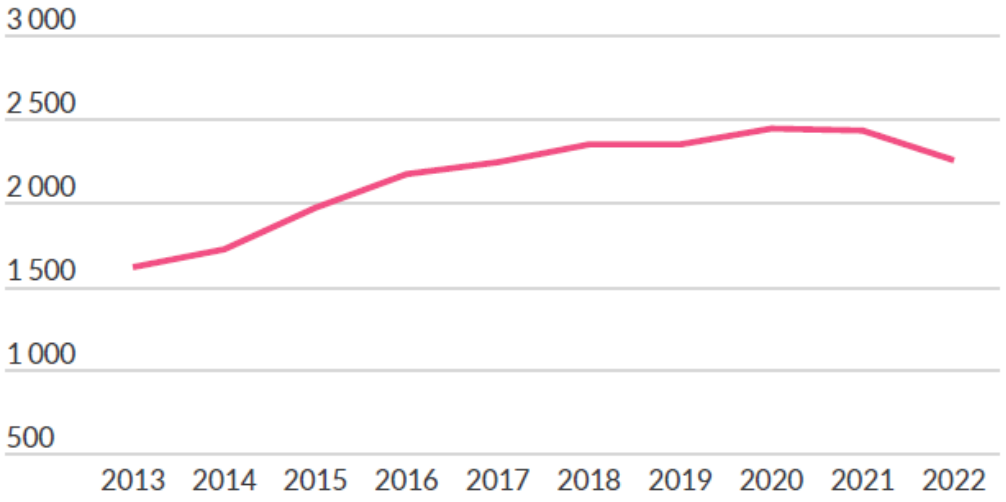
- **Etuusmenot** kasvoivat kaikkiaan 0,9 %
- **Työttömyysturvamenot** laskivat 14,4 %
- **Eläke-etuuksia** maksettiin 2,1 % vähemmän
- **Sairausvakuutusetuuksien** menot kasvoivat 5,9 %
- **Lapsiperheiden etuuksia** maksettiin 4,5 % enemmän

Asumistuet

Maksettujen asumistukien jakautuminen 2022, %



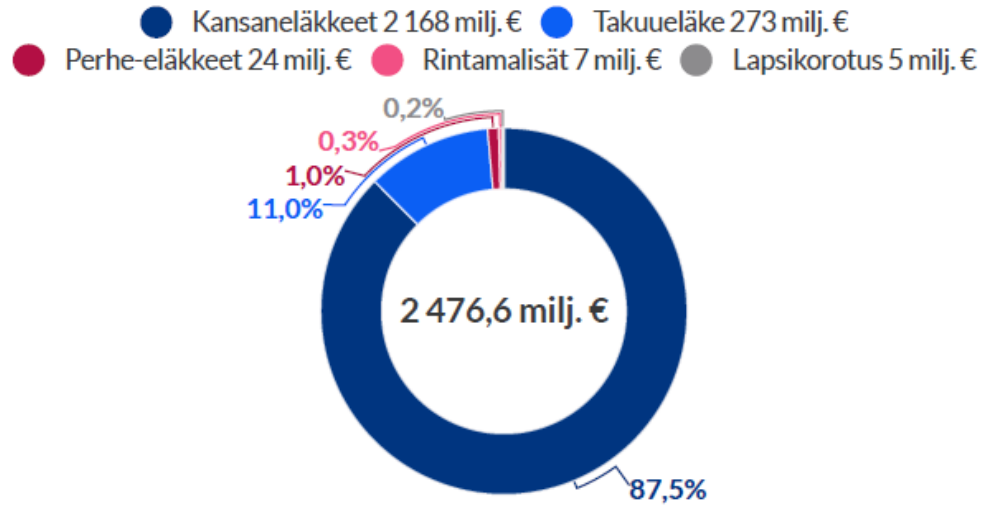
Maksetut asumistuet 2013–2022, milj. euroa*



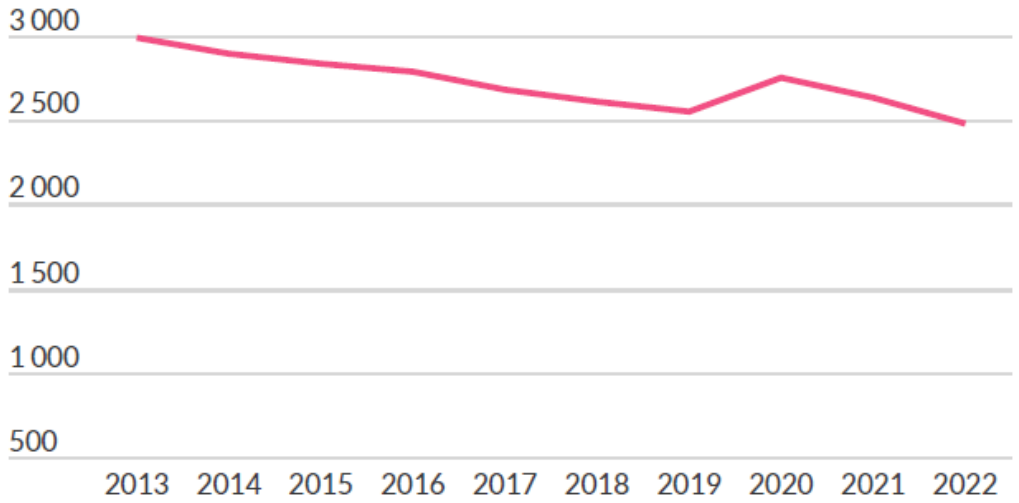
*Vuoden 2022 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Eläke-etuudet

Maksettujen eläke-etuuksien jakautuminen 2022, %



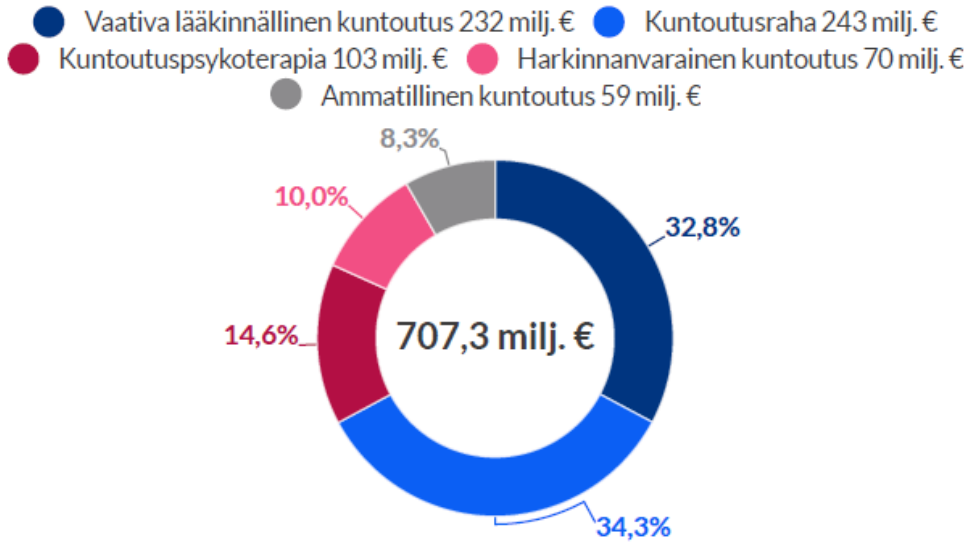
Maksetut eläke-etuudet 2013–2022, milj. euroa*



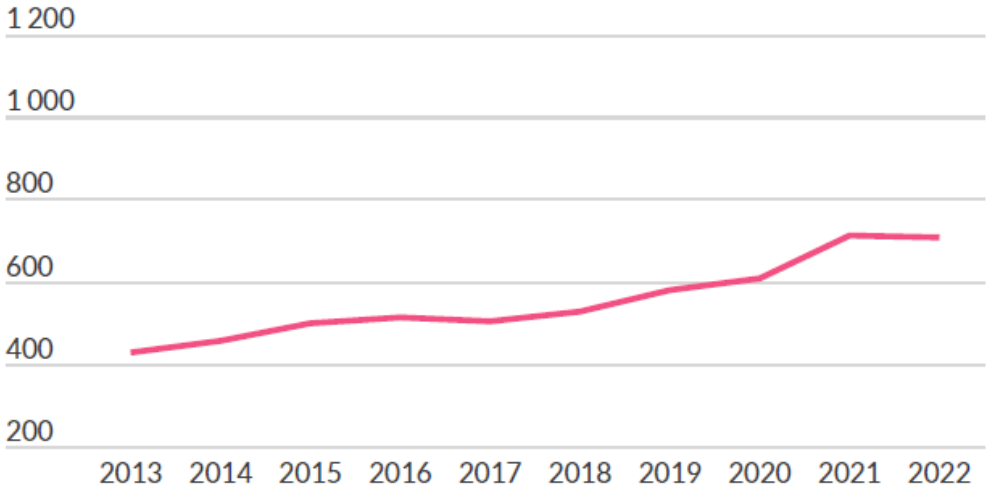
*Vuoden 2022 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Kuntoutusetuudet

Maksettujen kuntoutusetuuksien jakautuminen 2022, %



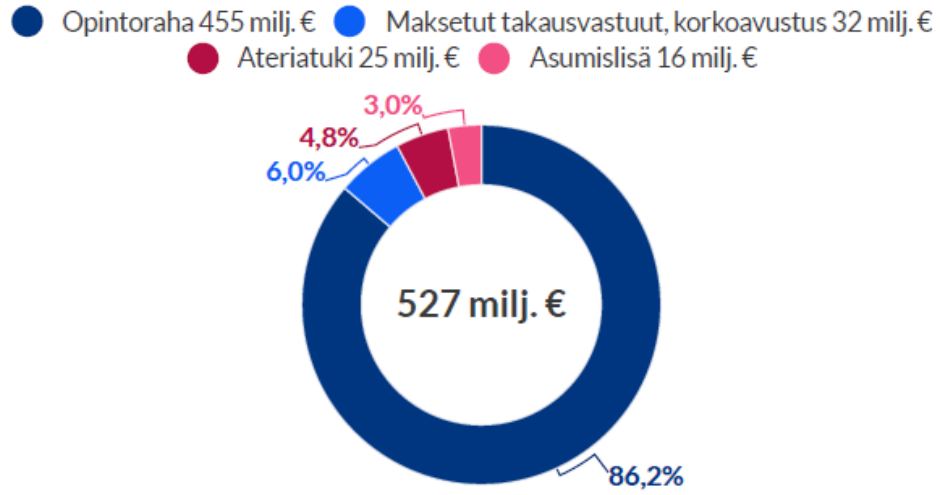
Maksetut kuntoutusetuudet 2013–2022, milj. euroa*



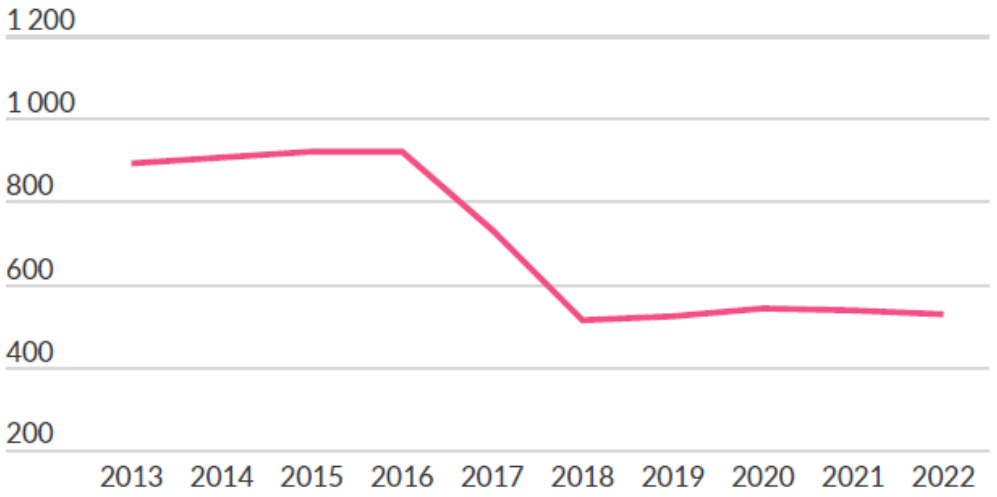
*Vuoden 2022 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Opintotuet

Maksettujen opintoetuuksien jakautuminen 2022, %



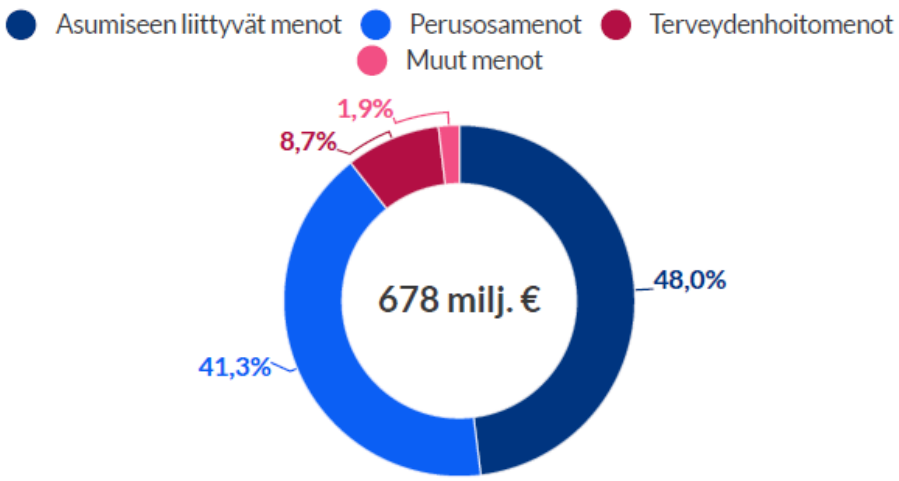
Maksetut opintotuet 2013–2022, milj. euroa*



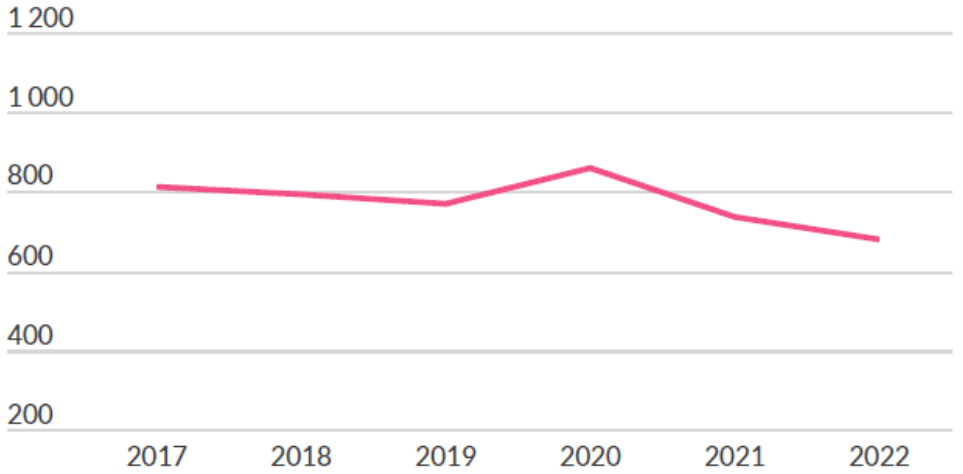
*Vuoden 2022 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuen menot vuonna 2022 ja tuen kohdentuminen eri menolajeihin, %



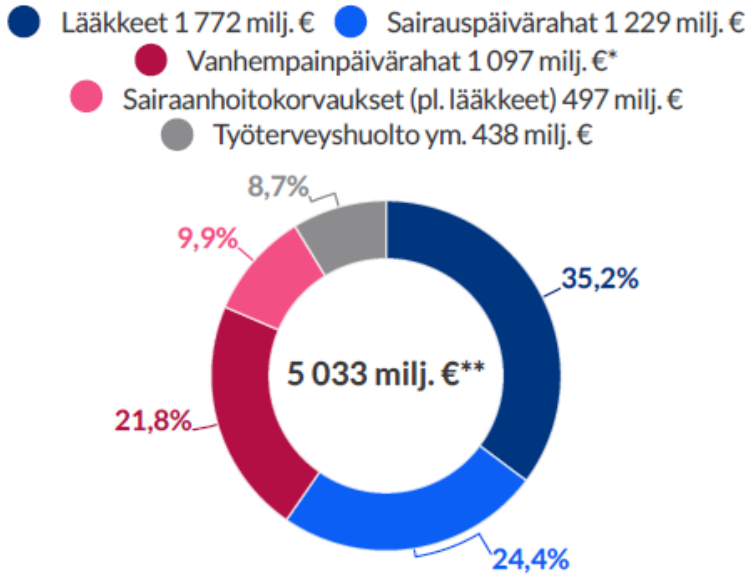
Maksettu perustoimeentulotuki vuonna 2017–2022, milj. euroa*



*Vuoden 2022 rahana. Perustoimeentulotuki siirtyi Kelaan vuonna 2017.
Huom! Katkaistu asteikko.

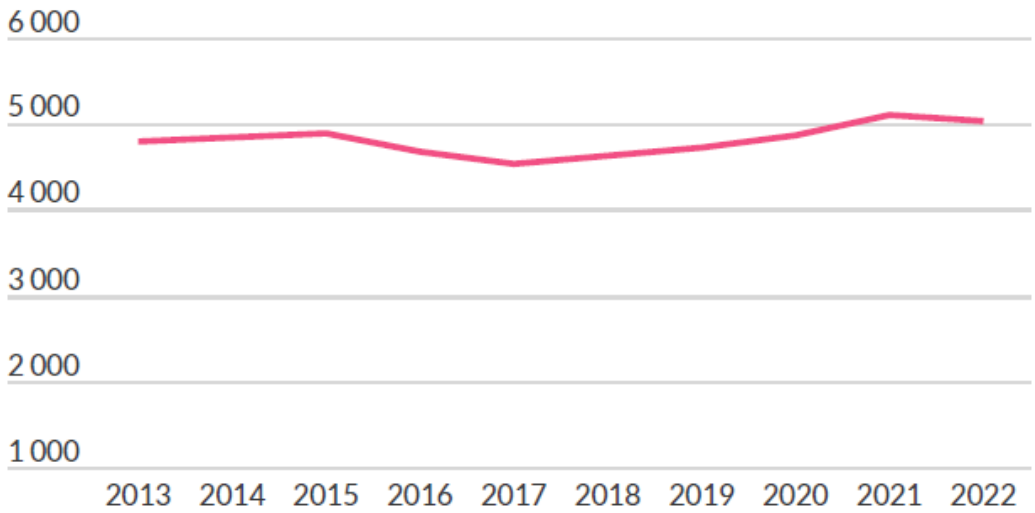
Sairausvakuutusetuudet

Maksettujen sairausvakuutusetuuksien jakautuminen 2022, %



*Vanhempainpäivärahat sisältävät myös perhevapaakorvaukset ja vuosilomakustannusten korvaukset työnantajille.
** Erityishoitorahat sisältyvät yhteissummaan.

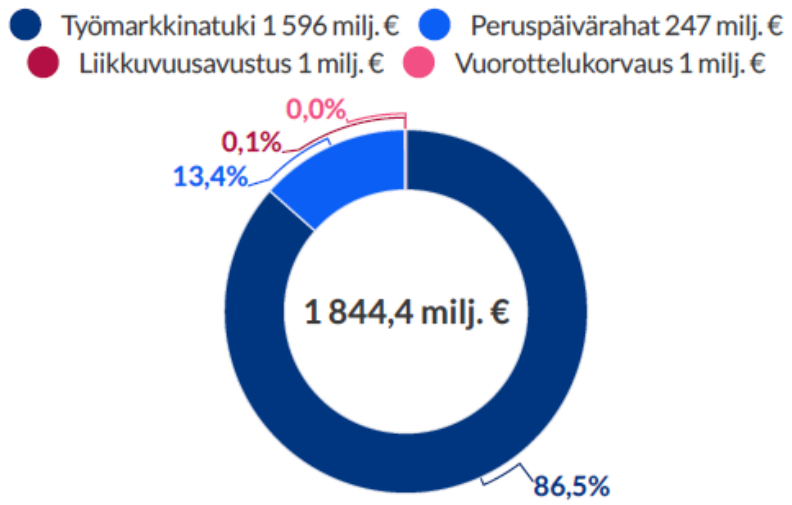
Maksetut sairausvakuutusetuudet 2013–2022, milj. euroa*



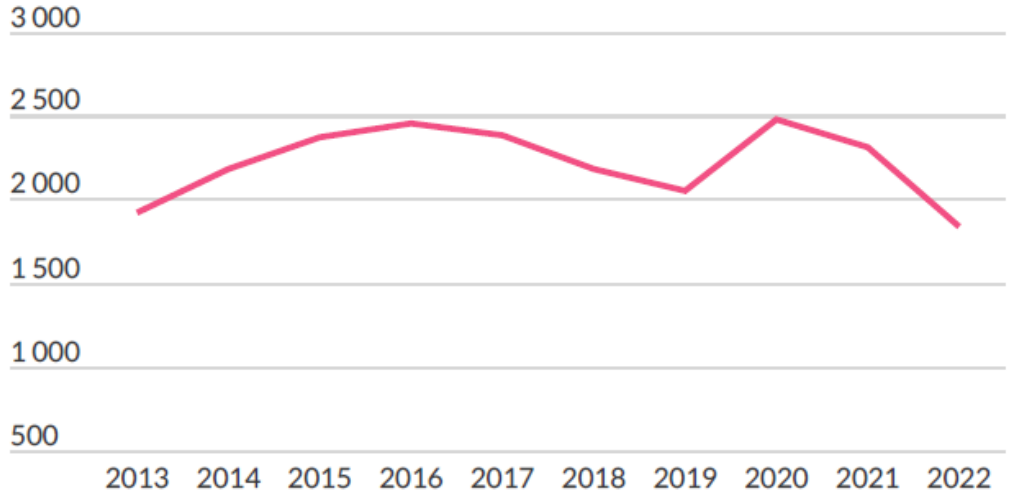
*Vuoden 2022 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Työttömyysturvaetuudet

Maksettujen työttömyysturvaetuuksien jakautuminen 2022, %



Maksetut työttömyysturvaetuudet 2013–2022, milj. euroa*



*Vuoden 2022 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Kela on kansainvälinen

- Kela tekee muiden EU-maiden ja Pohjoismaiden sosiaaliturvalaitosten kanssa säännöllistä yhteistyötä. **Pohjoismaiden ja Viron kanssa** käytiin vuonna 2022 yhteyslaitosneuvotteluita eri etuuksiin ja sähköiseen tiedonvaihtoon liittyvistä asioista. **Latvian kanssa** pidettiin sairaanhoidon kysymyksiin keskittyneet neuvottelut.

- Kela teki **aktiivista yhteistyötä ministeriöiden kanssa** kansainvälisiä ulottuvuuksia sisältävän lainsäädännön valmistelussa.

- Kelan asiantuntijat osallistuivat maailmanlaajuisen sosiaaliturvajärjestö **ISSAn** ja eurooppalaisen sosiaalivakuutusalan etujärjestö **ESIPin toimintaan.** Kelan kaksikieliset chattirobotit saivat ISSAn hyvien käytänteiden kilpailusta kunniamaininnan.

- Sähköinen tietojenvaihtojärjestelmä EU:n jäsenmaiden laitosten väliseen tietojenvaihtoon eli **EESSI-järjestelmä** on ollut toiminnassa Suomessa parin vuoden ajan. Helmikuussa 2022 aloitettiin sähköinen tiedonvaihto myös Kelan kansainvälisten sairaanhoitokustannusten hallinnointijärjestelmässä.

Kela|Fpa

Vastuullisuustyö Kelassa

- Vastuullisuus on Kelan strategisessa kokonaisuudessa yhtenä kriittisenä voimavarana.
- Kelan strategiset vastuullisuuslinjaukset valmistuivat keväällä 2022.
- Kela oli aktiivisesti mukana kansallisessa kestävän kehityksen yhteistyössä. Kela on Suomen kestävän kehityksen toimikunnan ja kestävän kehityksen seurantaverkoston jäsen.
- Kela seuraa kestävän kehityksen toteutumista monipuolisilla mittareilla. Vuoden 2022 aikana kehitimme myös uusia vastuullisuusindikaattoreita ja uutta GRI-standardiin perustuvaa vastuullisuusraportointia. Vuosittain julkaisemme myös erillisen vastuullisuusraportin.

Kela|Fpa

Kelan henkilöstö

- Vuonna 2022 Kelan henkilöstömäärä kasvoi. Vuoden lopussa Kelassa työskenteli **yhteensä 8 586 ihmistä.**
  - Vuoden lopussa Kelassa oli töissä 289 henkilöä enemmän kuin vuotta aikaisemmin.
  - Vakituisten työntekijöiden määrä kasvoi edellisvuodesta 85 henkilöllä ja määräaikaisten 204 henkilöllä. Määräaikaisen henkilöstön osuus kasvoi vuodesta 2021 ja oli vuoden lopussa 10 %.
- Henkilöstökyselyn perusteella Kelan organisaatio- ja johtamiskulttuuri kehittyvät haluttuun suuntaan. Entistä suurempi osa henkilöstöstä kokee voivansa vaikuttaa työhönsä (71 %).
- 84 % kelalaisista on tyytyväisiä työhönsä, ja työyhteisön toimivuus saa arvosanan 8,3 (asteikolla 4–10).
- Kelassa tehdään myös erillinen henkilöstötilinpäätös.

Kela|Fpa

Kiitos!

Kela|Fpa

