Katsaus Kelan toimintakertomukseen 2021

Sosiaali- ja terveysvaliokunta
27.1.2023

Outi Antila
pääjohtaja
Kela

Asia: K8/2022 vp Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus vuodelta 2021



Kela|Fpa

Kelan vuosi 2021

- Korkeakouluopiskelijoiden **opiskeluterveydenhuollon** järjestämisvastuu ja terveydenhoitomaksun kerääminen siirtyivät Kelan tehtäviksi 1.1.2021.
- Vuodenvaihteessa Kela ryhtyi ilmoittamaan **etuus- ja eläketietoja tulorekisteriin**.
- **Koronapandemia** vaikutti vuonna 2021 monin tavoin suomalaiseen yhteiskuntaan ja Kelan toimintaan. Monien korona-ajan poikkeuslakien voimassaoloa jatkettiin, ja voimaan tuli myös uusia väliaikaisia lakeja.
  - Kela ryhtyi mm. korvaamaan koronarokotusmatkoja ja työnantajille koronarokotuksista aiheutuvia kustannuksia.
  - Pandemia lisäsi monien etuuksien hakemusmääriä. Tartuntatautipäivärahahakemusten määrä moninkertaistui vuodesta 2020.
- Kela toteutti **EU:n koronatodistuksen** Omakanta-palveluun. Omakannan koronatodistuksia ruvettiin käyttämään koronapassina Suomessa 16.10. lähtien.
- Kela osallistui vahvasti **sote-uudistuksen** toimeenpanon tukemiseen ja **sotu-uudistusta** valmistelevan parlamentaarisen komitean ja sen jaostojen työhön.
- **Etuuksien ratkaisutyön ja asiakaspalvelun** turvaamiseksi tehtiin paljon töitä, ja ne toimivat hyvin koko vuoden.
- Kela julkaisi kaksi **äitiyspakkausta.**
- Kela tiivisti ja lisäsi **yhteistyötä** kuntien ja muiden kumppanien kanssa.
- **Yhteistyösopimus saamelaiskäräjien kanssa** uudistettiin marraskuussa.

Kela|Fpa

Näin Kela palvelee – vuosi 2021 numeroina

Kela



Kelan palvelupisteitä
136

Asiointipisteitä
151

Kelan etäpalvelu:
kuntien asiointipisteissä
86

kuntien muissa lähipalvelupisteissä
44



Maksetut Kelan etuudet yhteensä noin
16 mrd. €

Henkilöstö 31.12.2021
8 297



Uusia vakituisia kelalaisia vuonna 2021
707



Tunnistautumiset verkkopalvelussa
80,0 milj.



Asiointikäynnit palvelupisteissä
0,6 milj.



Lähetetyt kirjeet
14,0 milj.



Vastatut puhelut
2,1 milj.

Suorakorvausten lukumäärä
35,8 milj.





Kela tarjoaa valtakunnallista puhelinpalvelua
suomeksi, ruotsiksi, saameksi ja englanniksi



Verkkopalvelun osuus (%) kaikista hakemuksista
76,7



Sähköiset reseptit
27 milj.

Kelalaisten määrä yksiköittäin



Valtakunnalliset asiakkuuspalvelut
5 399

Asiakkaan lähipalvelut
1 253

IT-palvelut
842

Yhteiset palvelut
456

Tietopalvelut
232

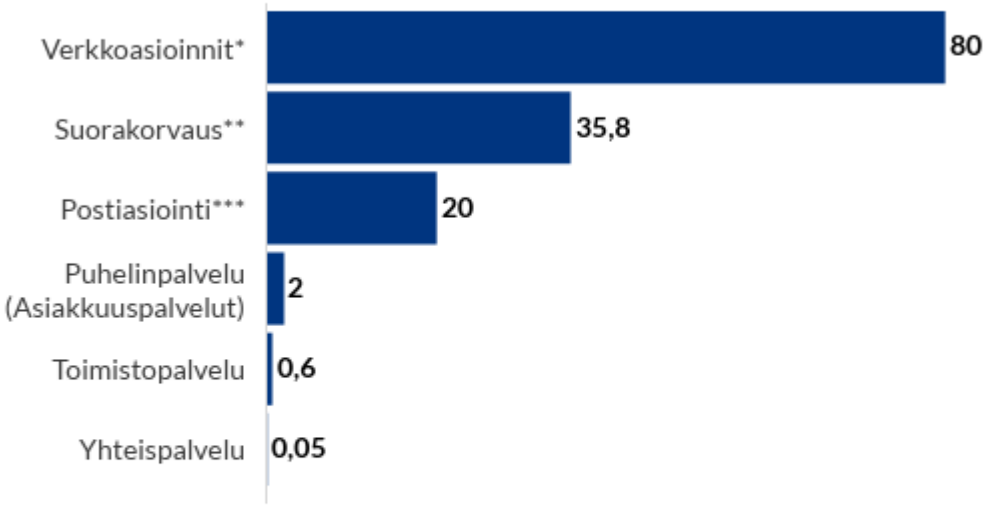
Viestintä, johdon tuki ja johto
114

Asiakaspalvelu ja etuudet turvattiin koronakriisin pitkittyessä

- Moni palvelupisteissä asioineista asiakkaista on siirtynyt korona-aikana muihin palvelukanaviin.
- Puhelinpalvelua siirryttiin keväällä hoitamaan yhä enemmän **takaisinsoittopalvelun** kautta, mikä on saanut asiakkailta kiitosta. Loppuvuodesta noin 60 % puheluista oli Kelan asiakkaille tekemiä takaisinsoittoja.
- Kelan **etäpalvelua** lisättiin asiointipisteissä ja muissa lähipalvelupisteissä. **Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelua** laajennettiin ja kehitettiin edelleen.
- Henkilöasiakkaiden asiointipalvelua uudistettiin, ja sen nimeksi tuli **OmaKela**.
- **Chattibotit** Kela-Kelpo ja FPA-Folke ottivat haltuun opiskelijoiden etuuksiin liittyvät asiat.
- Kela palkkasi määräaikaista lisähenkilöstöä ratkaisutyöhön ja pyrki sujuvoittamaan etuuskäsittelyä, jotta **etuuskäsittely** pystyttiin turvaamaan korona-aikana.
- **Omakannan käyttö** lisääntyi huomattavasti. Käyntejä oli 42,4 miljoonaa, mikä oli 44 prosentin kasvu vuoteen 2020 verrattuna. Palvelua käytti vuoden aikana yli 3,8 miljoonaa henkilöä.

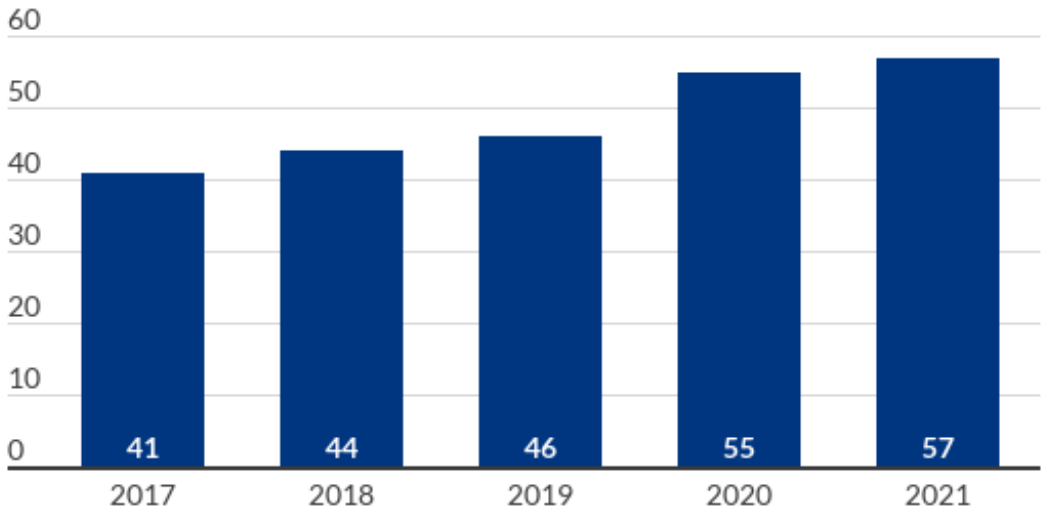
Palvelukanavien käyttö ja vierailut Kela.fissä

Palvelukanavien käyttö 2021, miljoonaa



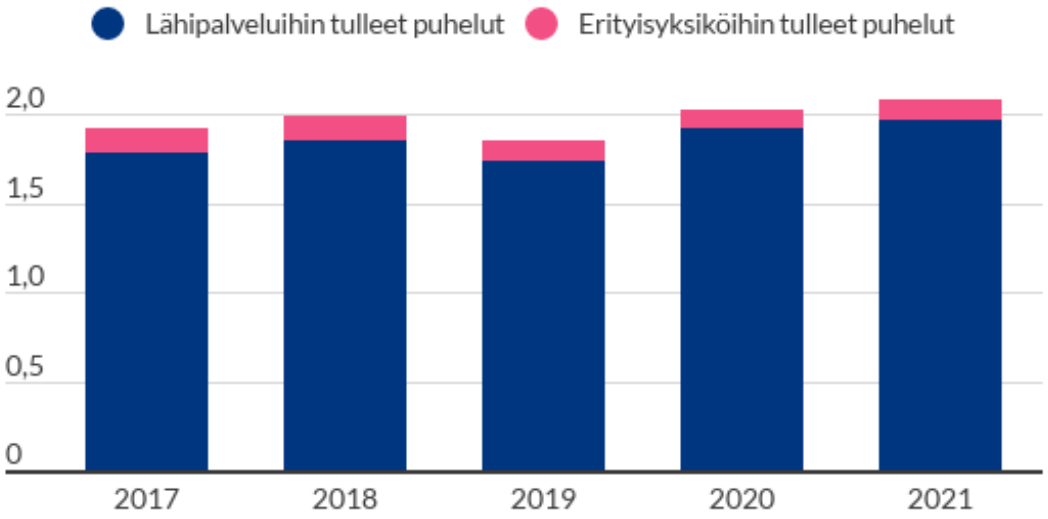
*Tunnistautumiset: henkilöasiakkaat, asiointipalvelu (35,0 milj.), henkilöasiakkaat, Omakanta (42,4 milj.) ja yritys- ja organisaatioasiakkaat (2,6 milj.).
**Asiakkaan saama korvaus suoraan palveluntuottajalla asioidessaan. Työpaikkakassat ja Kelan toimistot.
***Postiasiointi: Kelan lähettämät kirjeet (14,0 milj.) ja Kelaan saapuneet skannatut hakemukset ja muut asiakirjat (6,0 milj.).

Kävijämäärät Kela.fi-verkkosivustolla 2017-2021, miljoonaa

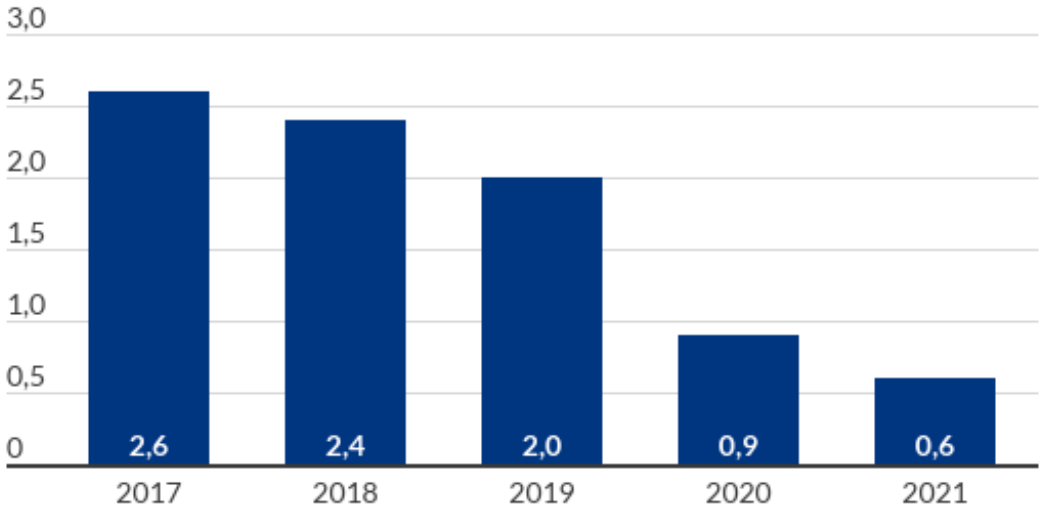


Vastatut puhelut ja toimistoasioinnit

Vastatut puhelut 2017–2021, miljoonaa

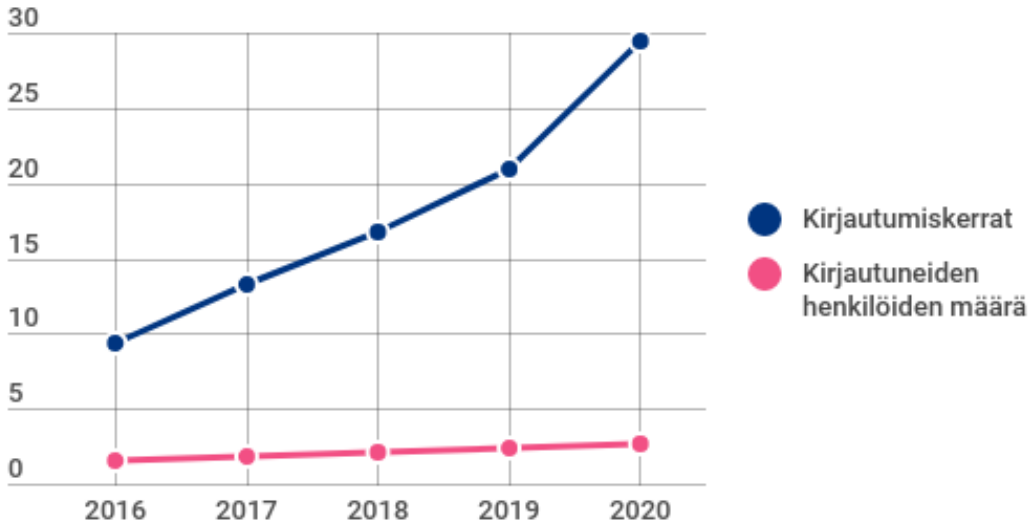


Toimistoasioinnit 2017–2021, miljoonaa

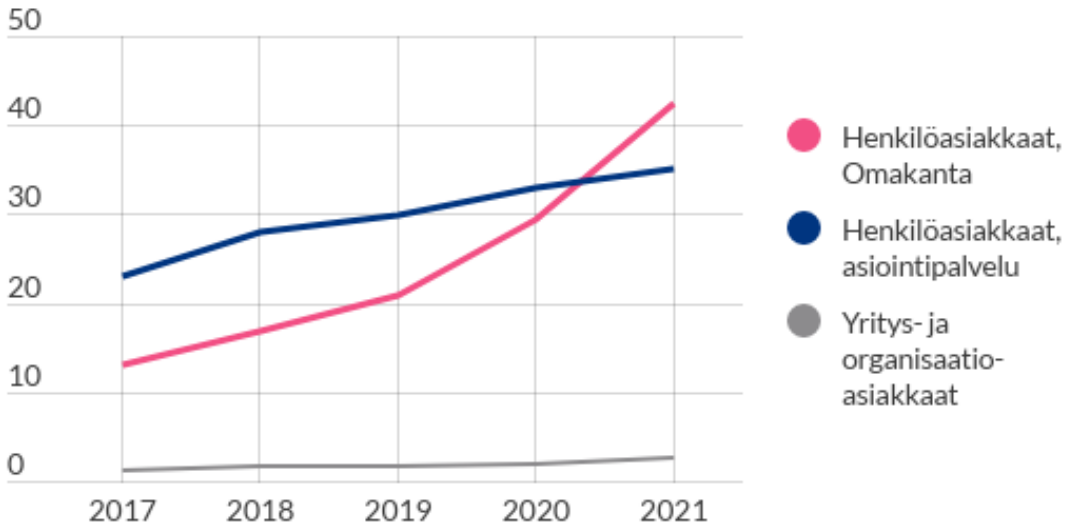


Kanta-palvelut ja verkkoasiointi

Omakannan kirjautumiset ja kirjautuneiden määrä 2016–2020, miljoonaa



Verkkoasioinnit 2017–2021*, miljoonaa



*Verkkopalveluihin tehtyjen tunnistettujen kirjautumisten lukumäärä.

Kelan etuuksia maksettiin reilu 16 miljardia euroa

Kelan maksamat etuudet

	2021 milj. € .	2020 milj. €	Muutos %
Eläke-etuudet	2 460,9	2 514,6	-2,1
Vammaisetuudet	557,6	553,7	0,7
Sairausvakuutusetuudet[1]	4 752,8	4 446,7	6,9
Kuntoutus	672,8	559,7	20,2
Työttömyysturvaetuudet	2 155,5	2 265,6	-4,9
Lapsiperheiden etuudet[2]	1 832,8	1 884,1	-2,7
Opintoetuudet	607,2	578,0	5,0
Eläkkeensaajan asumistuki	646,9	636,3	1,7
Yleinen asumistuki	1 590,8	1 566,5	1,5
Perustoimeentulotuki[3]	686,5	784,0	-12,4
Opiskeluterveydenhuolto[1]	75,8	–	–
Muut etuudet	88,4	96,4	-8,3
Etuusmenot yhteensä	**16 128,0**	**15 885,6**	**1,5**

[1] YTHS:lle maksettavat korvaukset siirtyivät sairaanhoitovakuutuksesta sosiaaliturvan yleisrahastoon 2021 alkaen.

[2] Vanhempainpäivärahat sisältyvät sairausvakuutusetuuksiin.

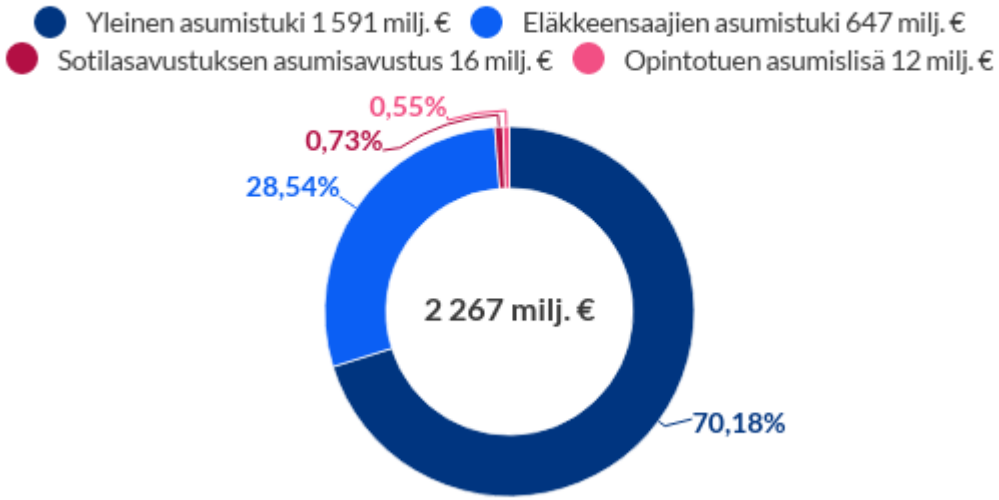
[3] Sisältää väliaikaisen epidemiakorvauksen.

Vuoteen 2020 verrattuna

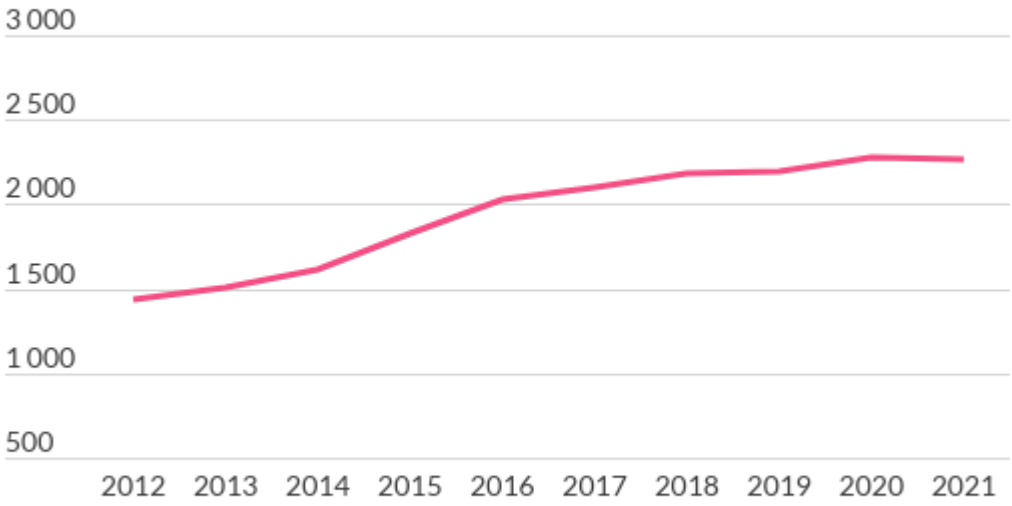
- **Etuusmenot** kasvoivat kaikkiaan 1,5 %, kun oth-menot otetaan huomioon etuusmenoina
- **Perustoimeentulotukimenot** laskivat 12,4 %
- **Työttömyysturvamenot** laskivat 4,9 %
- **Eläke-etuuksia** maksettiin 2,1 % vähemmän
- **Kuntoutusmenot** kasvoivat 20,2 %
- **Sairausvakuutusetuuksien** menot kasvoivat 6,9 %
- **Asumistukimenot** kasvoivat 1,5 %

Asumistuet

Maksettujen asumistukien jakautuminen 2021



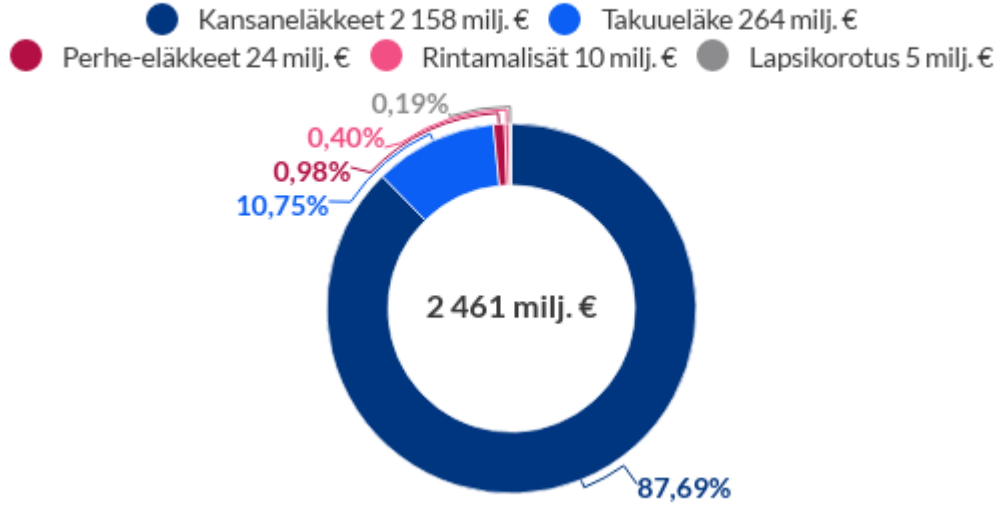
Maksetut asumistuet 2012–2021, milj. €*



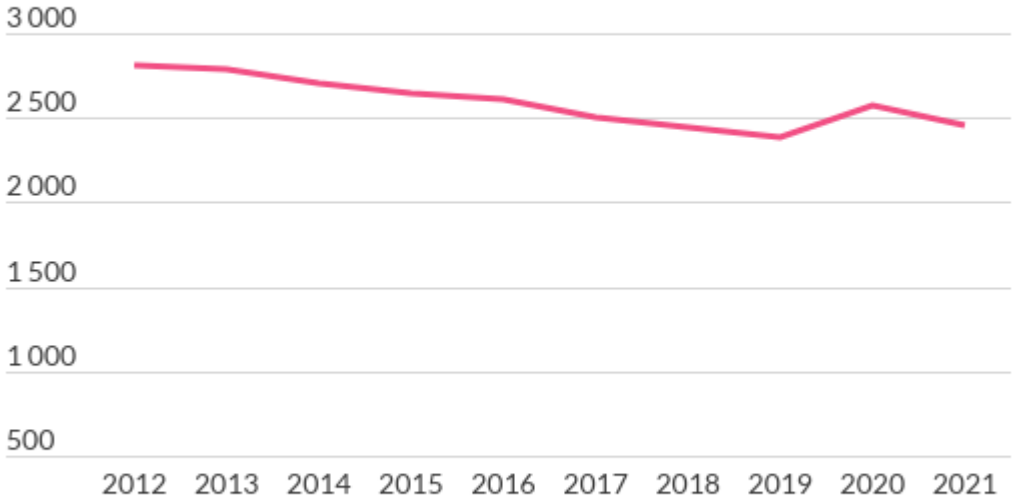
*Vuoden 2021 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Eläke-etuudet

Maksettujen eläke-etuuksien jakautuminen 2021



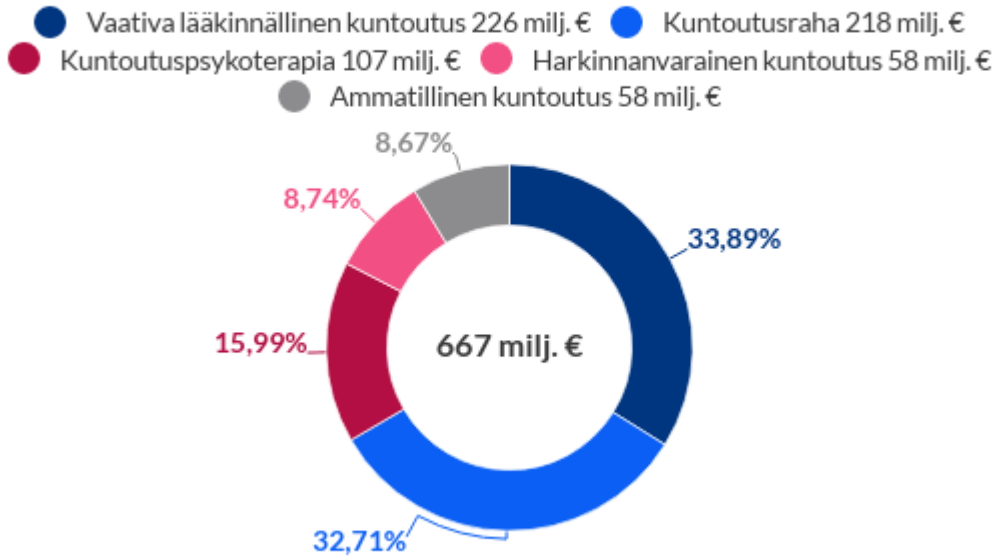
Maksetut eläke-etuudet 2012–2021, milj. €*



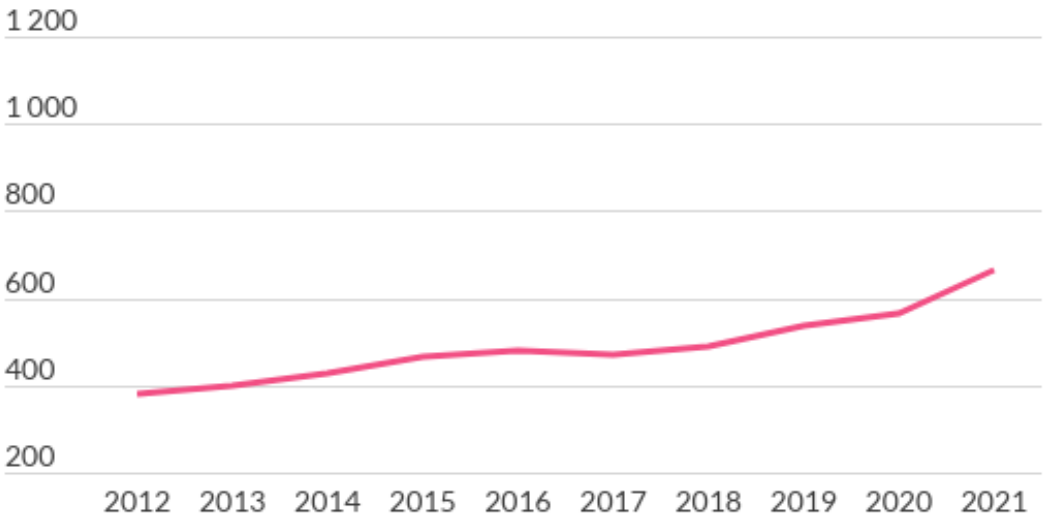
*Vuoden 2021 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Kuntoutusetuudet

Maksettujen kuntoutusetuuksien jakautuminen 2021



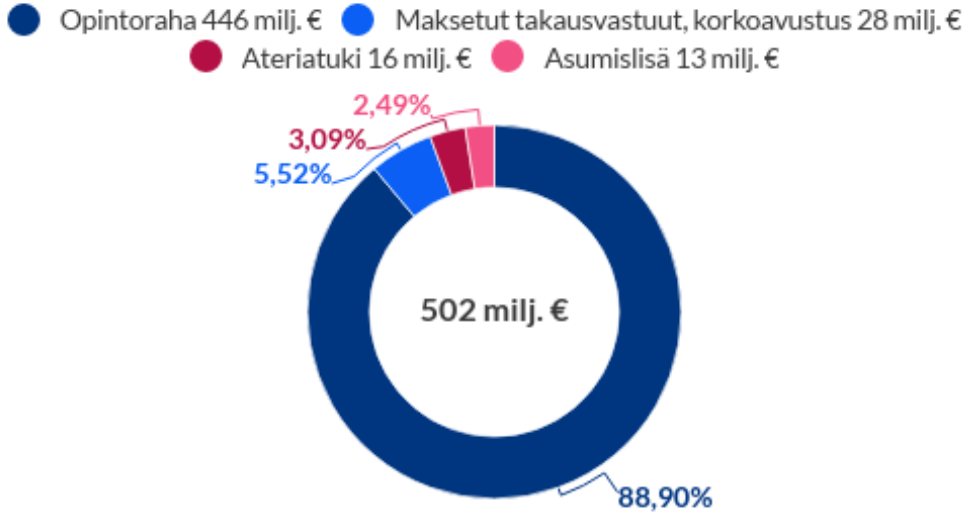
Maksetut kuntoutusetuudet 2012–2021, milj. €*



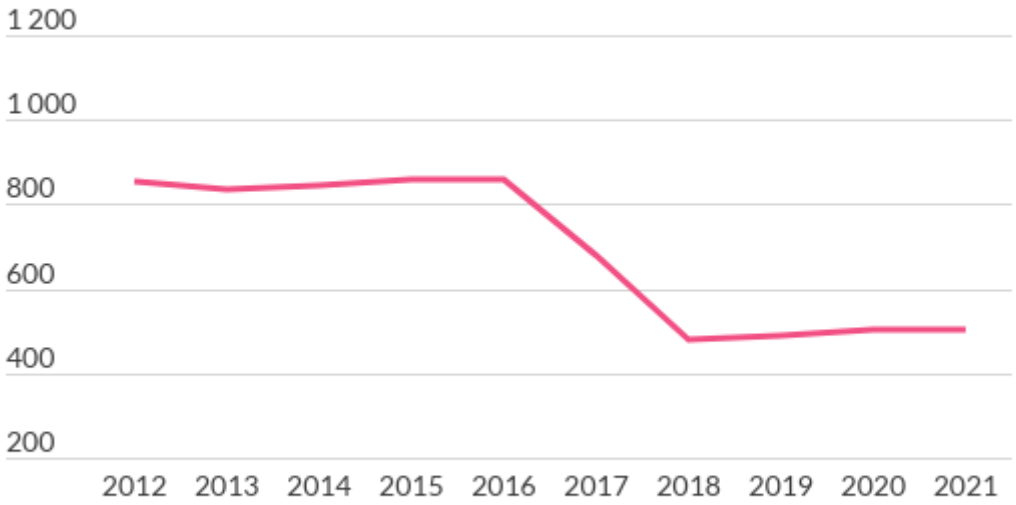
*Vuoden 2021 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Opintotuet

Maksettujen opintotukien jakautuminen 2021



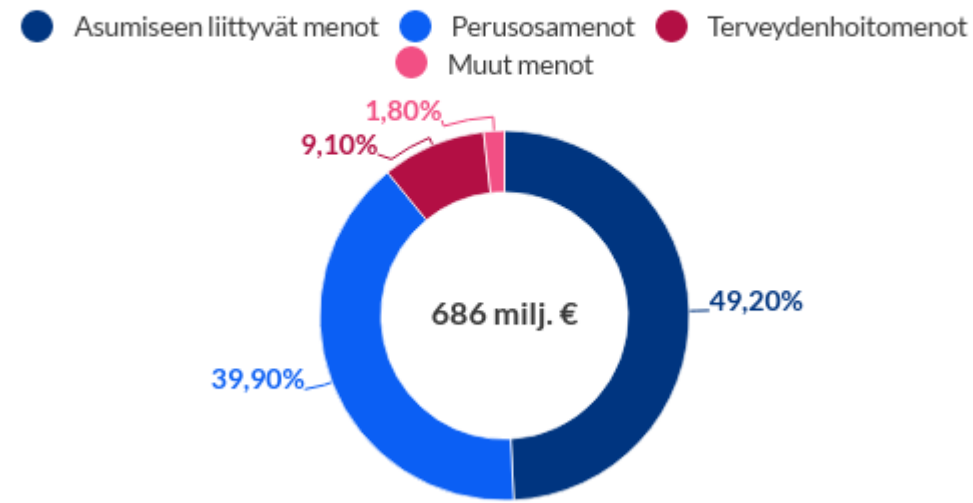
Maksetut opintotuet 2012–2021, milj. €*



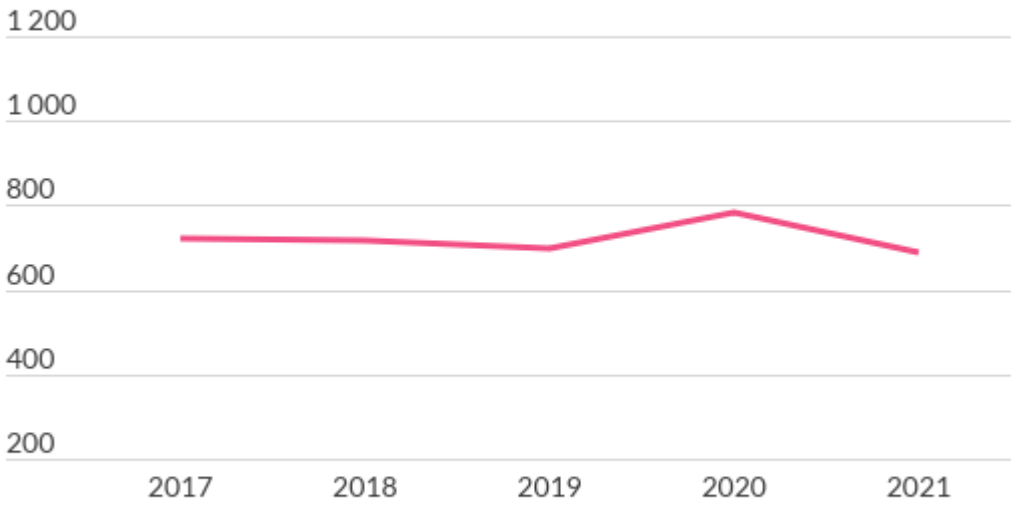
*Vuoden 2021 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuen menot vuonna 2021 ja tuen kohdentuminen eri menolajeihin



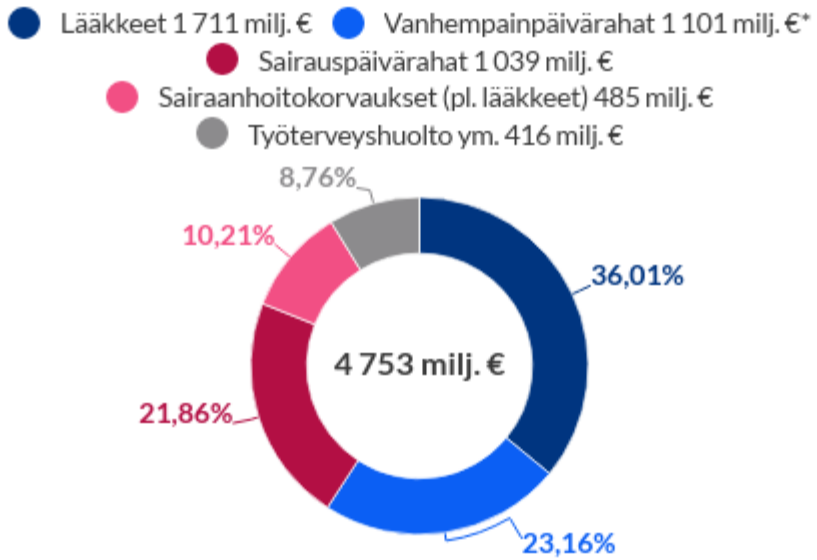
Maksettu perustoimeentulotuki 2017–2021, milj. €*



*Vuoden 2021 rahana. Perustoimeentulotuki siirtyi Kelaan vuonna 2017.
Huom! Katkaistu asteikko.

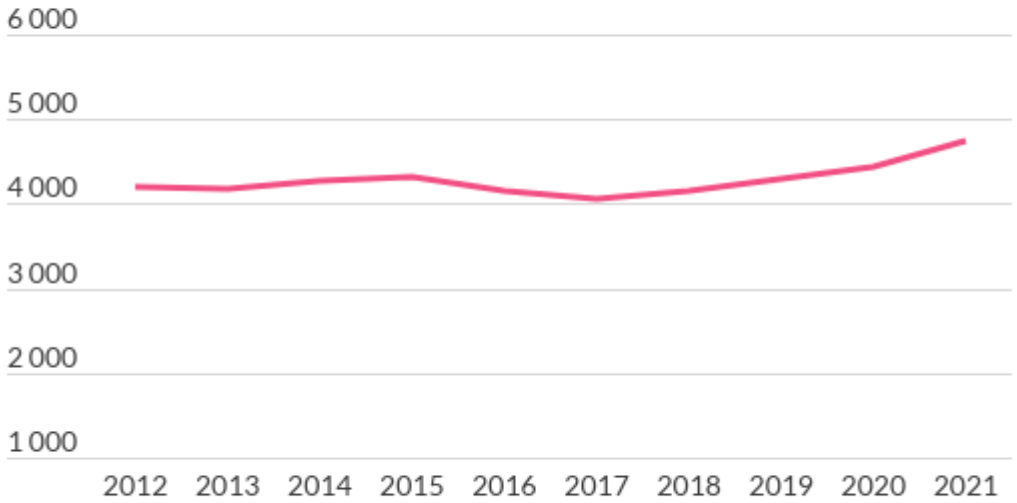
Sairausvakuutusetuudet

Maksettujen sairausvakuutusetuuksien jakautuminen 2021



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

Maksetut sairausvakuutusetuudet 2012–2021, milj. €*



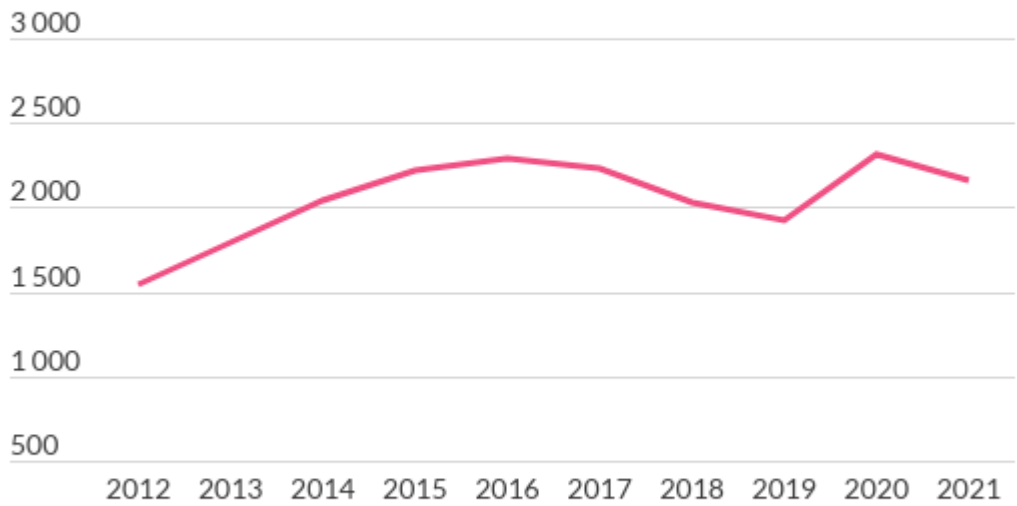
*Vuoden 2021 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Työttömyysturvaetuudet

Maksettujen työttömyysturvaetuuksien jakautuminen 2021



Maksetut työttömyysturvaetuudet 2012–2021, milj. €*



*Vuoden 2021 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Kela on kansainvälinen

- Kela tekee muiden EU-maiden ja Pohjoismaiden sosiaaliturvalaitosten kanssa säännöllistä yhteistyötä. Pohjoismaiden ja Viron kanssa käytiin vuonna 2021 yhteyslaitosneuvotteluita eri etuuksiin ja sähköiseen tiedonvaihtoon liittyvistä asioista.
- Kela teki aktiivista yhteistyötä ministeriöiden kanssa kansainvälisiä ulottuvuuksia sisältävän lainsäädännön valmistelussa.
- Sähköinen järjestelmä EU-maiden laitosten väliseen tietojenvaihtoon eli EESSI on ollut laajamittaisesti toiminnassa Suomessa noin vuoden ajan. Kesäkuussa 2021 tiedonvaihto laajeni myös Kelan toimeenpanemiin sairaussektorin hoito-oikeuksiin.
- Vuonna 2021 käyttöön otetussa uudessa ajanvarausjärjestelmässä mahdollistettiin ajanvaraus englanniksi ja laajennettiin tulkkauksen saamista puhelinpalvelussa ajanvarauksella.
- Kelan asiantuntijat osallistuivat myös maailmanlaajuisen sosiaaliturvajärjestö ISSAn ja eurooppalaisen sosiaalivakuutusalan etujärjestö ESIPin toimintaan.

Vastuullisuustyö Kelassa vuonna 2021

- 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.
  - Esimerkiksi Kelan hiilijalanjälki lasketaan joka vuosi.
- Vuosittain julkaistaan erillinen vastuullisuusraportti.

Kelan henkilöstö

- Vuonna 2021 Kelan henkilöstömäärä kasvoi. Vuoden lopussa Kelassa työskenteli **yhteensä 8 297 ihmistä.**
  - Vuoden lopussa Kelassa oli töissä 202 henkilöä enemmän kuin vuotta aikaisemmin.
  - Vakinaisen henkilöstön määrä oli 342 henkilöä suurempi kuin vuoden 2020 lopussa. Määräaikaisen henkilöstön määrä pieneni 140 henkilöllä.
- Vuonna 2021 tehdyn henkilöstötutkimuksen mukaan työyhteisön tuki kannattelee kelalaisten jaksamista.
- Perheystävällisyyden eteen tehty kehittämistyö palkittiin toukokuussa 2021, kun Väestöliitto myönsi Kelalle Perheystävällinen työpaikka -tunnuksen.
- Kelassa tehdään myös erillinen henkilöstötilinpäätös.

Kiitos!

Kela|Fpa