

Kela|Fpa

Katsaus Kelan toimintakertomukseen 2023

Sosiaali- ja terveysvaliokunta 13.12.2024
Outi Antila, pääjohtaja, Kela

Asia: K 10/2024 vp Kansaneläkelaitoksen valtuutettujen toimintakertomus 2023

Näin Kela palvelee – vuosi 2023 numeroina



Kelan palvelupisteitä
128

Asiointipisteitä
153

Kelan etäpalvelu:
kuntien asiointipisteissä
97

kuntien muissa lähipalvelupisteissä
86

Maksetut Kelan etuudet yhteensä, €
16,6 mrd.

Henkilöstö 31.12.2023
8 470

Uusia vakituisia kelalaisia vuonna 2023
420

Suurimmat etuuskulut, milj. €

Kansaneläkkeet
2 250

Työttömyysetuudet
1 930

Lääkekorvaukset
1 790

Yleinen asumistuki
1 680

Lapsilisä
1 350

Käyntejä OmaKelassa
38,3 milj.

Asiointikäynnit palvelupisteissä
0,7 milj.

Lähetetyt kirjeet
12,4 milj.

Vastatut puhelut
2,3 milj.

Verkkopalvelun osuus (%) kaikista hakemuksista
81

Suorakorvausten lukumäärä
36,5 milj.

Käyntejä OmaKannassa
35,4 milj.

Sähköiset reseptit Kannassa
29,8 milj.

Kanta

Grafiikka: Kela

Kelan vuosi 2023

- Kansaneläkeindeksiin sidottuja etuuksia korotettiin vuodenvaihteessa **4,2 prosenttia**.
- Ukrainan sota näkyi Kelan etuuskäsittelyssä ja asiakaspalvelussa. Vuoden 2023 loppuun mennessä Kelassa oli käsitelty noin 30 000 ukrainalaisten Kela-korttihakemusta.
- Pienituloisten kotitalouksien oli mahdollista hakea Kelalta **sähkötukea** tammi-huhtikuun 2023 sähkölaskuihin. Sähkötuen saajien määrä jäi lopulta selvästi arvioitua vähäisemmäksi.
- Kelan asiantuntijat antoivat hallitusneuvottelujen aikana neuvottelijoille ja ministeriöille aktiivisesti virkatukea.
- Syksyn 2023 aikana Kela viesti asiakkailleen aktiivisesti **sosiaaliturvaan tulevista leikkauksista ja muutoksista** sekä valmistautui toimeenpanemaan niitä.
- Huolellisen valmistautumisen ansiosta Kelan **yhteistyö uusien hyvinvointialueiden kanssa** alkoi sujuvasti.
- Kelan strateginen kehittämisohjelma **Eepos** eteni kohti hankinnan käynnistämistä. Eepoksessa uudistetaan etuuskäsittelyn vaatimat toimintatavat, alustat ja tietojärjestelmäpalvelut.
- Kela osallistui edelleen **sosiaaliturvauudistusta** valmistelevan parlamentaarisen komitean ja sen jaostojen työhön.

Kela|Fpa

Asiakaspalvelua ja etuustoimintaa kehitettiin asiakaskokemus edellä

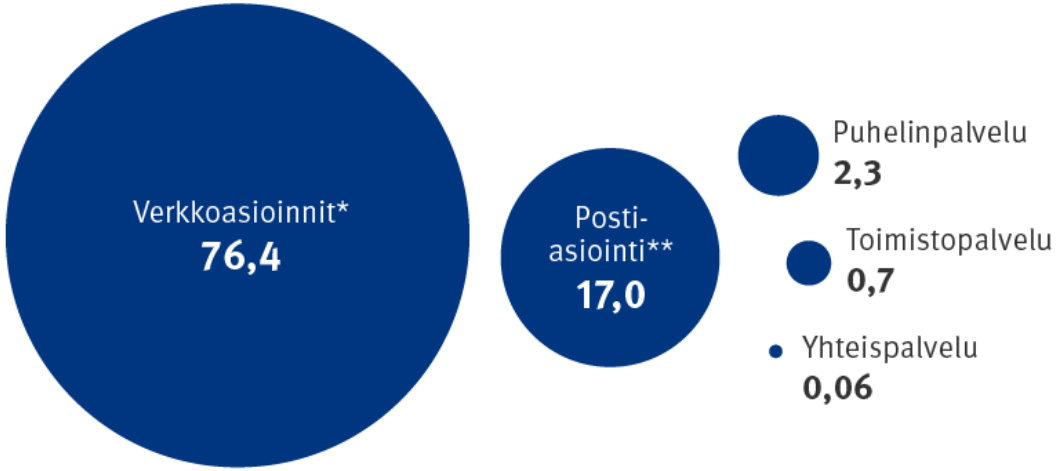
- Kelan palvelupisteissä ja puhelinpalvelussa asiointi lisääntyi hieman. Palvelupisteessä asioitiin vuoden aikana 0,7 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 2,3 miljoonaa kertaa.
- Kela teki kumppanien kanssa edelleen tiivistä tilayhteistyötä. Kela-asioita oli mahdollista hoitaa kasvokkain 182:ssa yhteistyökumppanin toimipisteessä.
- OmaKelan kehittäminen jatkui. Huoltajille tuli mahdolliseksi asioida alaikäisen puolesta, ja asiakkaiden käyttöön valmistui useita uusia verkkohakemuksia.
- Chattibotit Kela-Kelpo ja FPA-Folke osaavat jo lähes puolet Kelan etuuksista, ja niiden kanssa käytiin ennätysmäärä keskusteluja.
- Kelassa on panostettu asiakaskokemuksen kehittämiseen, ja vuonna 2023 Kelaan nimitettiin ensimmäinen asiakaskokemuspäällikkö.

Kela|Fpa



Kelan palvelukanavat

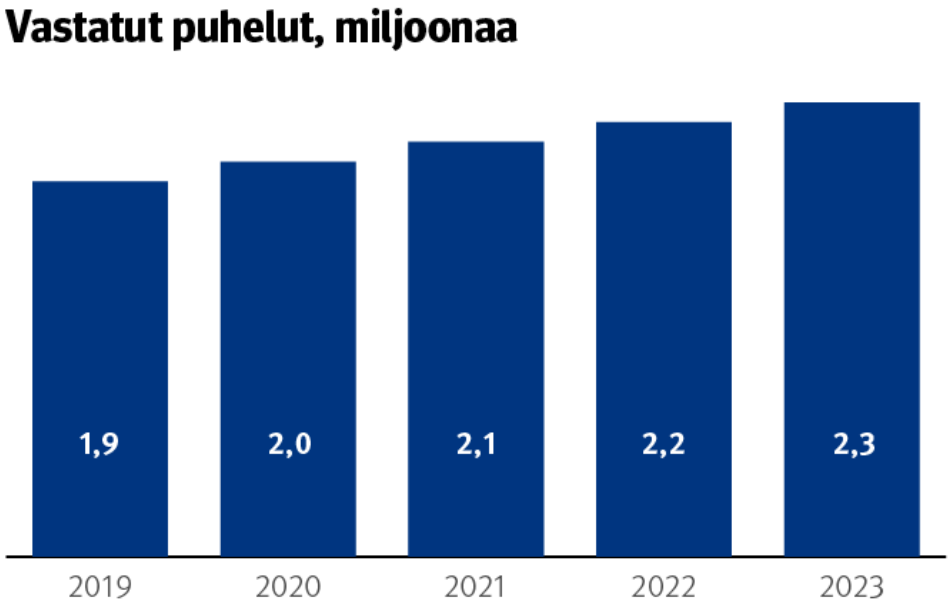
Eri palvelukanavien käyttö vuonna 2023, miljoonaa

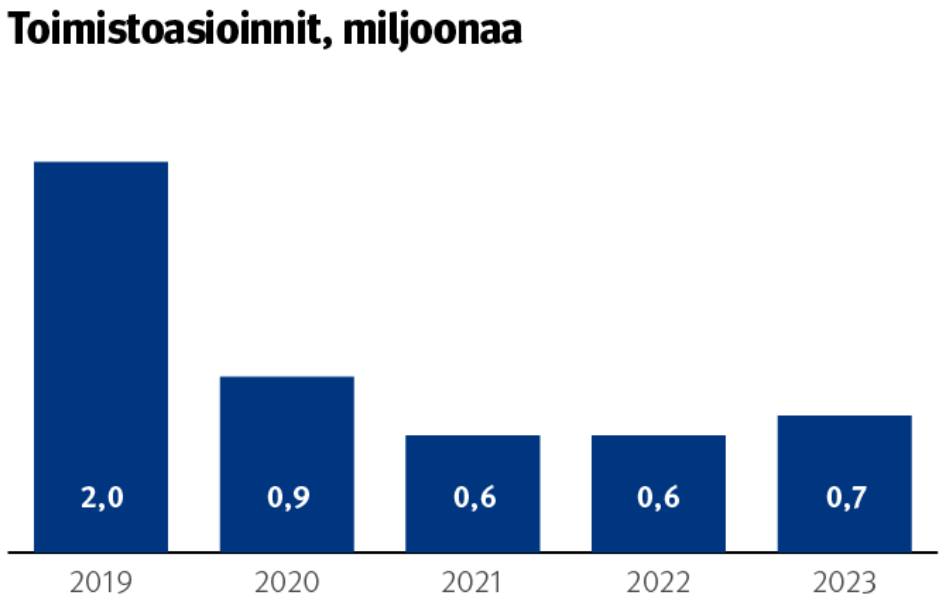


*Tunnistautumiset: henkilöasiakkaat, OmaKela (38,3 milj.); henkilöasiakkaat, OmaKanta (35,4 milj.) ja yritys- ja organisaatioasiakkaat (2,7 milj.).
**Kelan lähettämät kirjeet (12,4 milj.) ja Kelaan saapuneet skannatut ja muut asiakirjat (4,6 milj.)

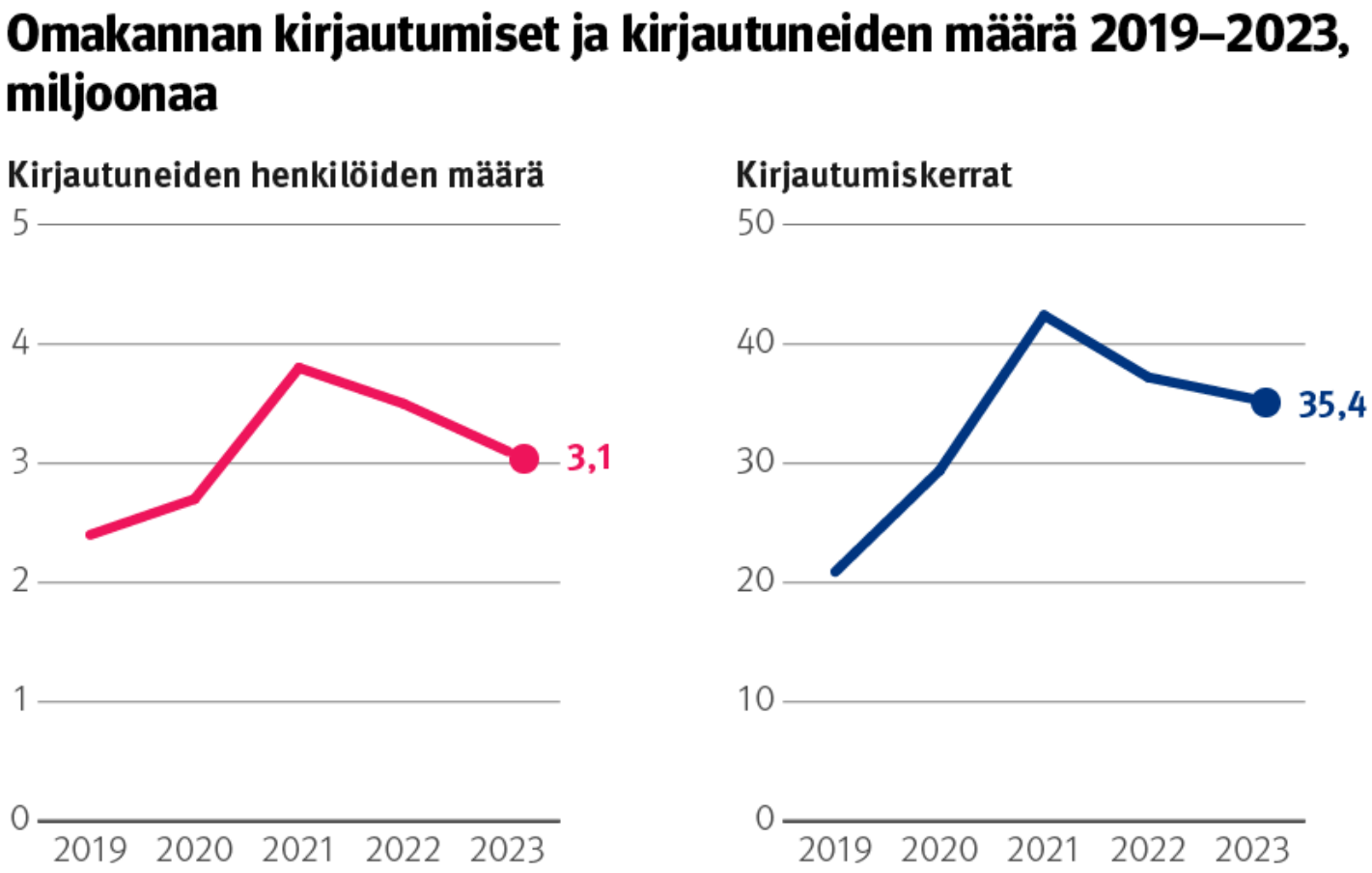
Kela|Fpa

Vastatut puhelut ja toimistoasioinnit

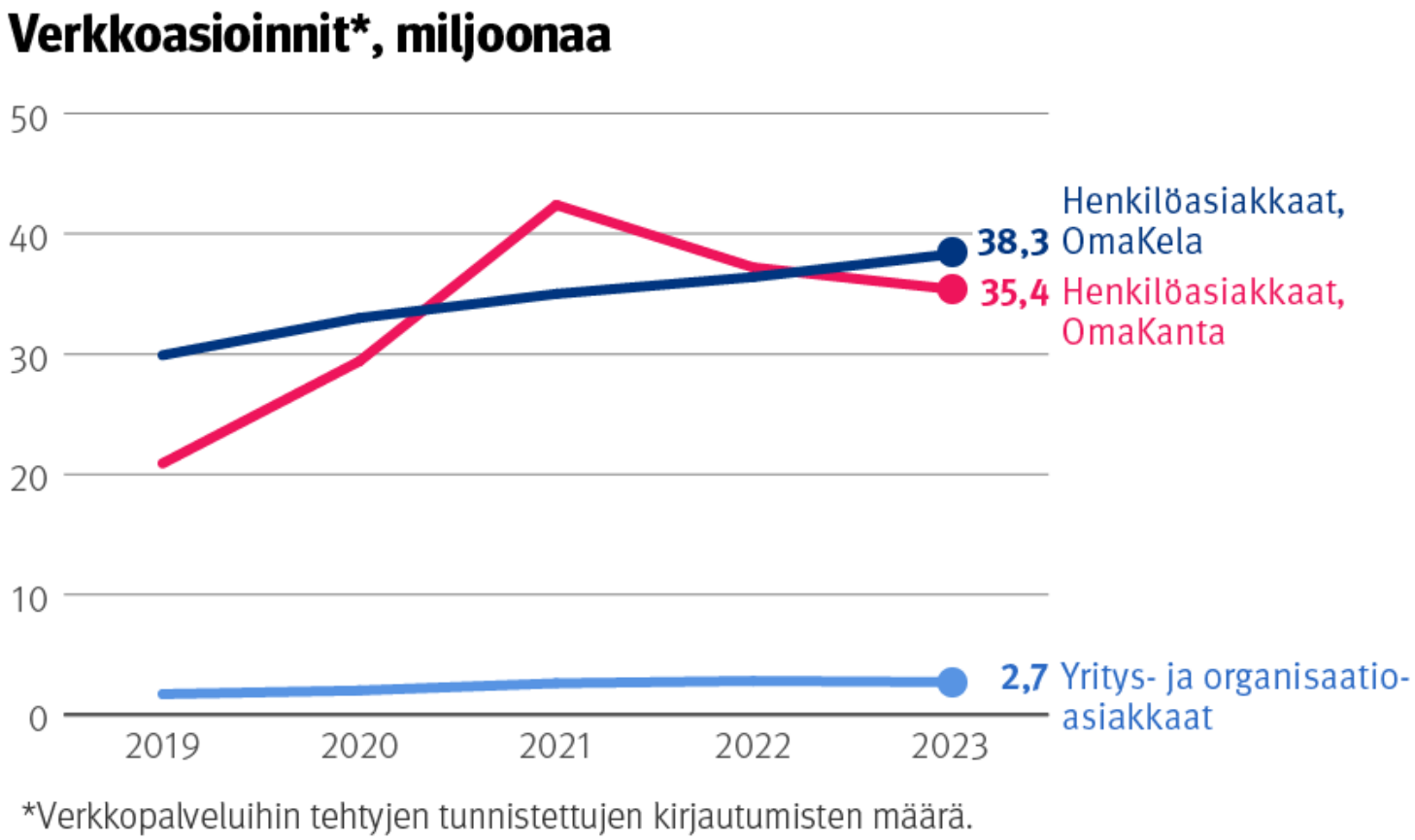




OmaKannan kirjautumisten ja kirjautuneiden määrän kehitys



Verkkopalveluihin kirjautumiset vuonna 2023



*Verkkopalveluihin tehtyjen tunnistettujen kirjautumisten määrä.

Kela maksoi etuuksia noin 16,6 mrd euroa

Kelan maksamat etuudet

	2023 milj. €	2022 milj. €	Muutos %
Eläke-etuudet	2 576,2	2 476,6	4,0
Vammaistuet	622,0	573,9	8,4
Sairausvakuutusetuudet	4 804,9	5 032,6	-4,5
Kuntoutus	785,4	713,2	10,1
Työttömyysetuudet	1 933,5	1 844,5	4,8
Lapsiperheiden etuudet[1]	1 819,0	1 914,6	-5,0
Opintoetuudet	766,0	652,0	17,5
Eläkkeensaajan asumistuki	679,2	650,2	4,5
Yleinen asumistuki	1 684,2	1 565,0	7,6
Perustoimeentulotuki	718,6	678,4	5,9
Opiskeluterveydenhuolto	87,9	84,6	4,0
Muut etuudet	80,4	84,0	-4,3
Menot yhteensä	**16 558,0**	**16 269,7**	**1,8**

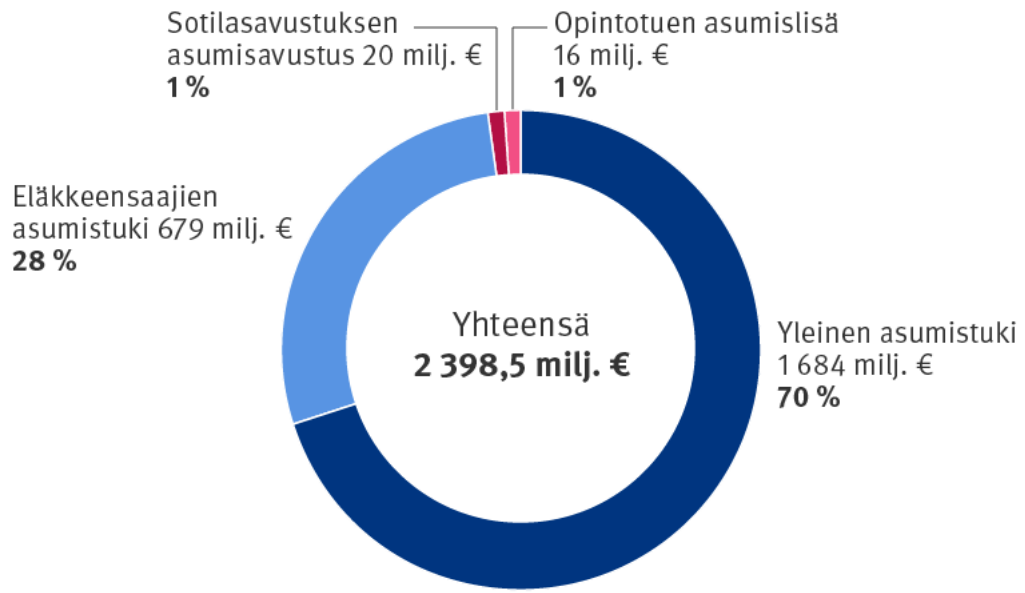
1 Vanhempainpäivärahat sisältyvät sairausvakuutusetuuksiin.

Vuoteen 2022 verrattuna

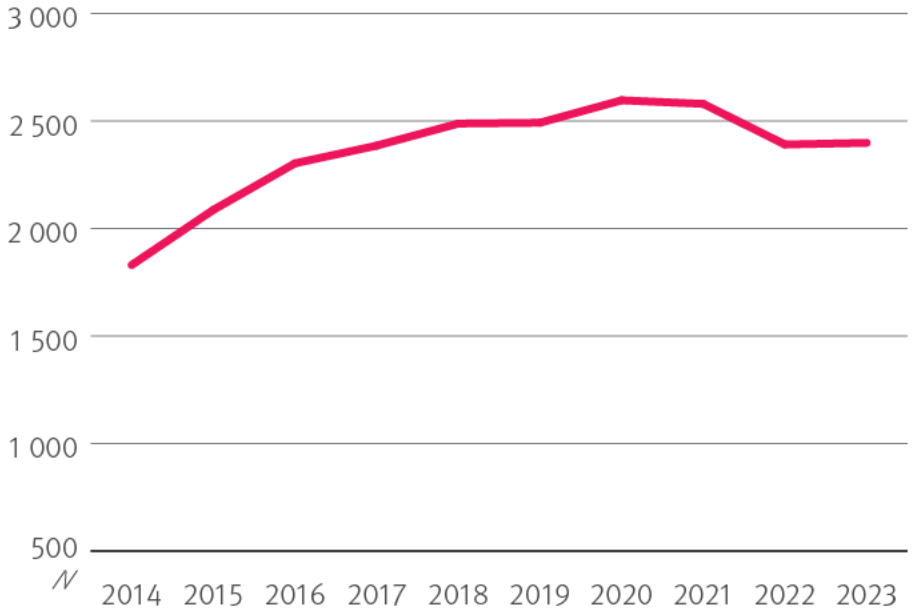
- **Etuusmenot** kasvoivat kaikkiaan 1,8 %
- **Lapsiperheiden etuuksien menot** laskivat 5 %
- **Sairausvakuutusetuuksia** maksettiin 4,5 % vähemmän
- Maksettujen **opintoetuuksien ja kuntoutuksen** menot kasvoivat suhteessa eniten.

Asumistuet

Maksettujen asumistukien jakautuminen 2023, %



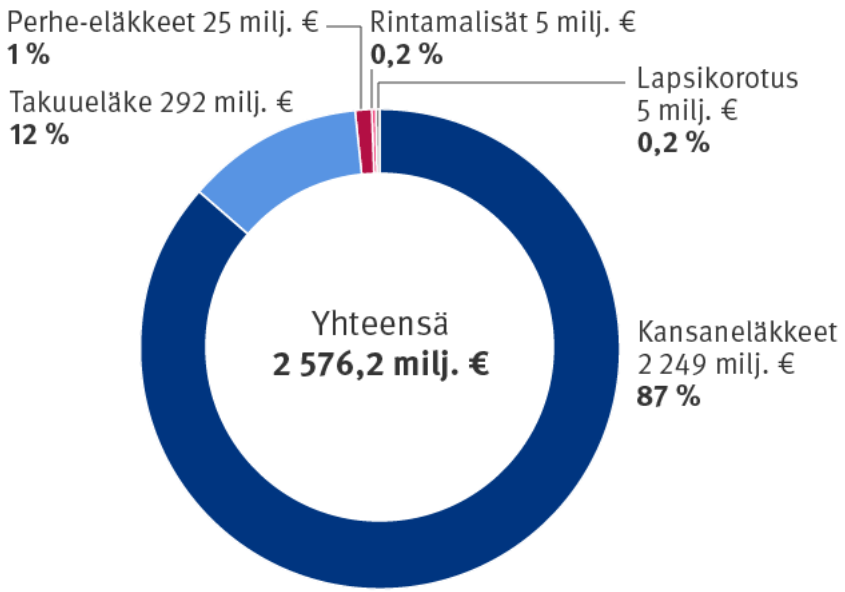
Maksetut asumistuet 2014–2023, miljoonaa euroa*



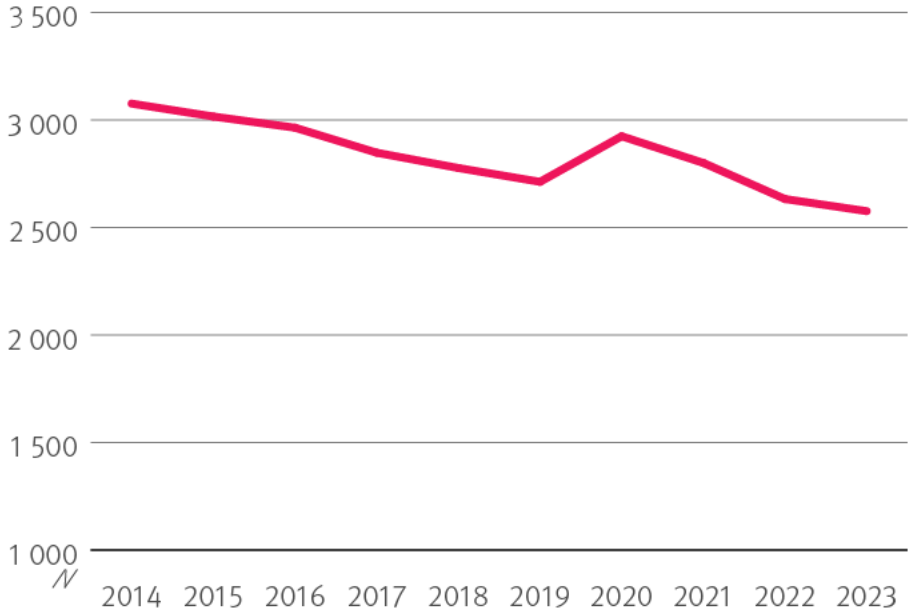
*Vuoden 2023 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Eläke-etuudet

Maksettujen eläke-etuuksien jakautuminen 2023, %



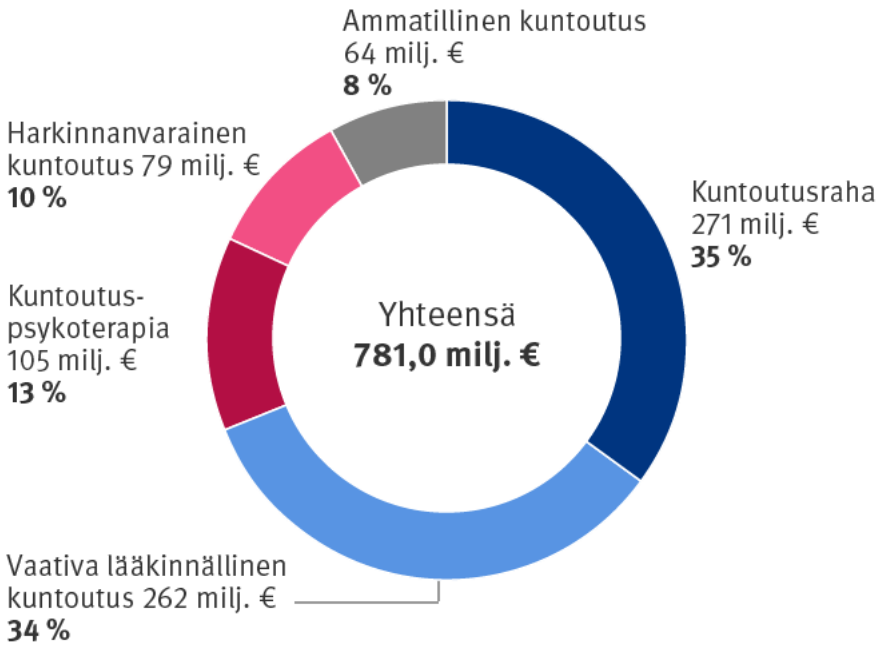
Maksetut eläke-etuudet 2014–2023, miljoonaa euroa*



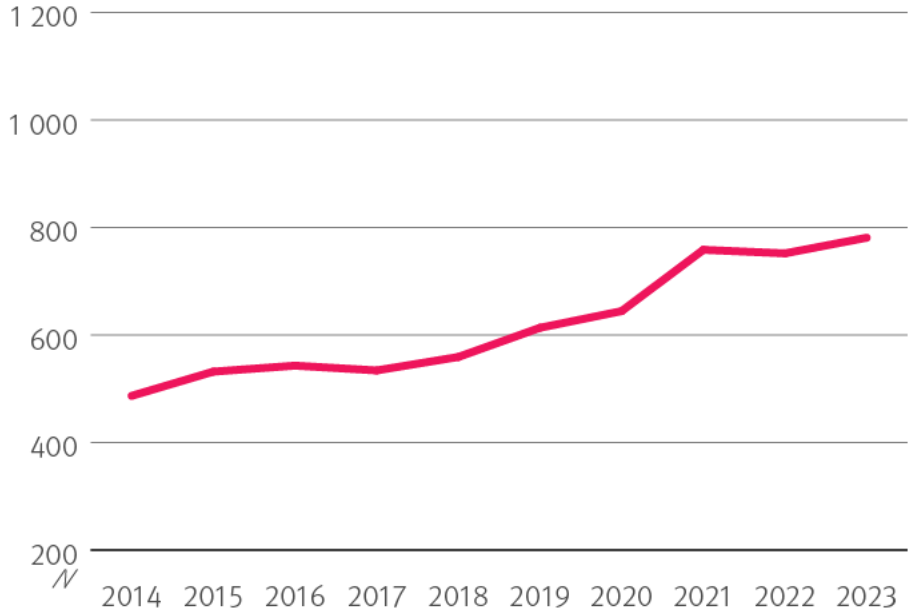
*Vuoden 2023 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Kuntoutusetuudet

Maksettujen kuntoutusetuuksien jakautuminen 2023, %



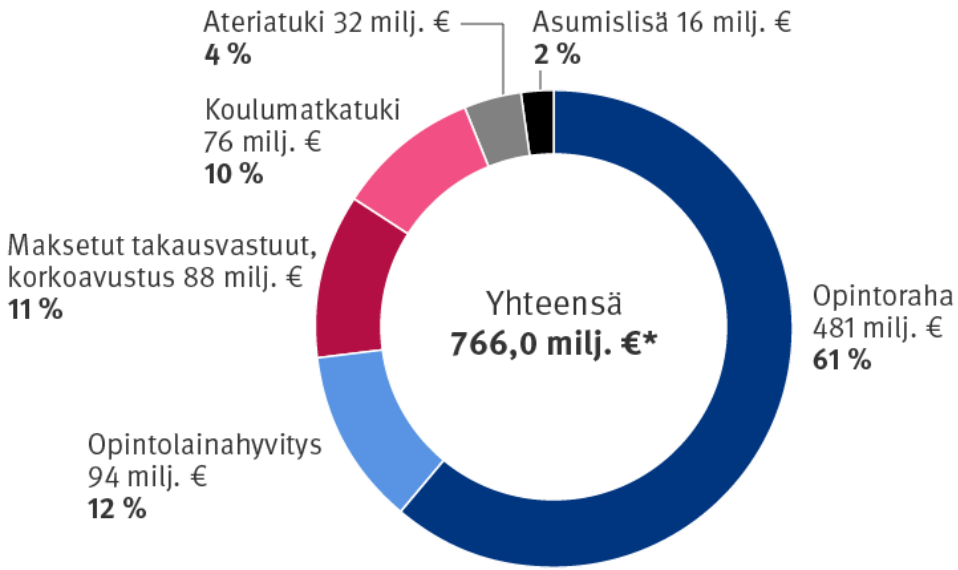
Maksetut kuntoutusetuudet 2014–2023, miljoonaa euroa*



*Vuoden 2023 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

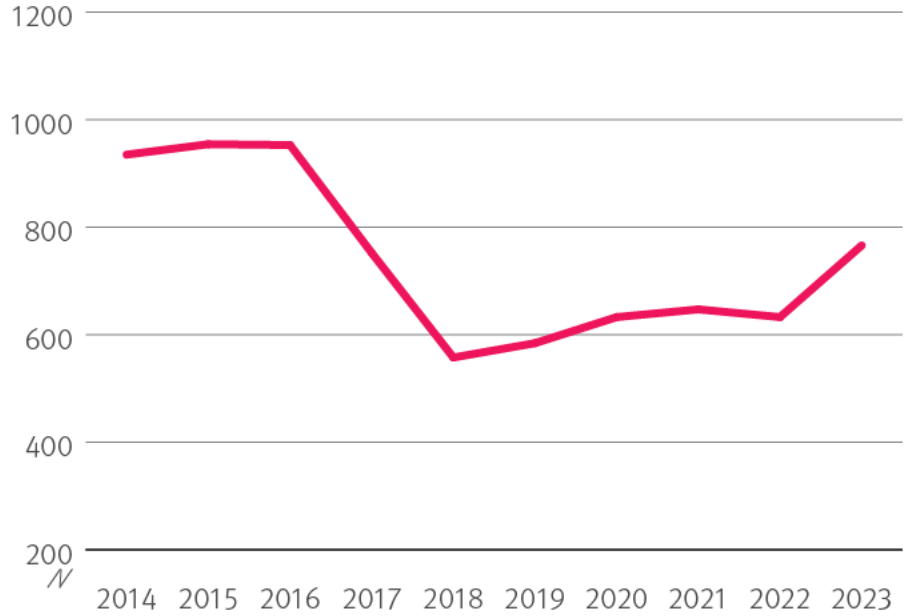
Opintoetuudet

Maksettujen opintoetuuksien jakautuminen 2023, %



*Yhteissummasta on vähennetty takaisinperityt takausvastuusaatavat ja takaisinperittyyn opintotukeen lisätty korotus.

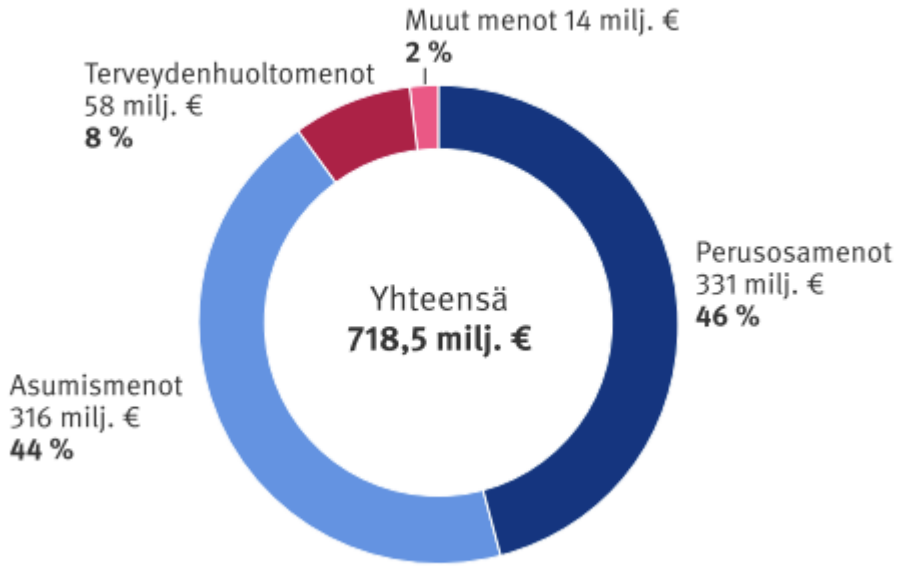
Maksetut opintoetuudet 2014–2023, miljoonaa euroa*



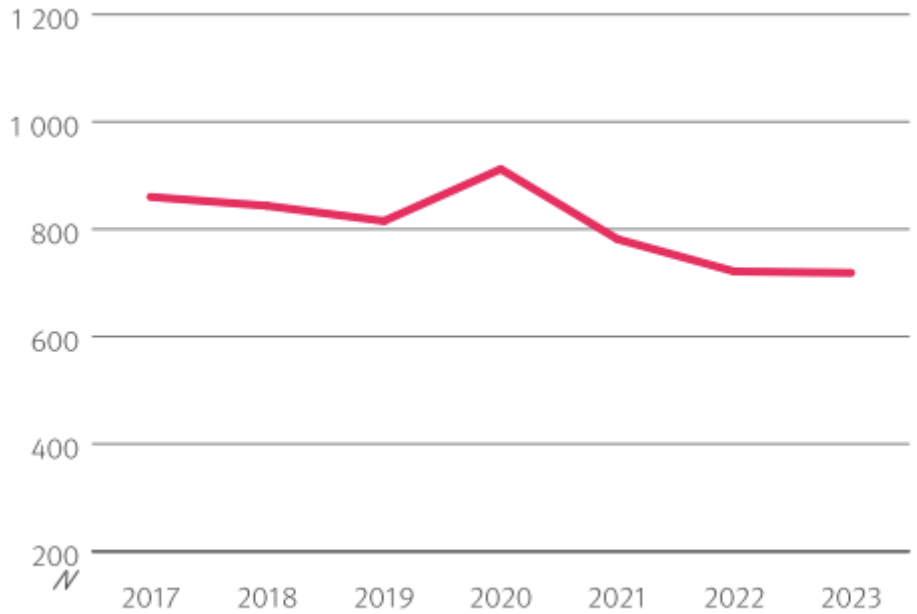
*Vuoden 2023 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuen menot ja tuen kohdentuminen eri menolajeihin 2023, %



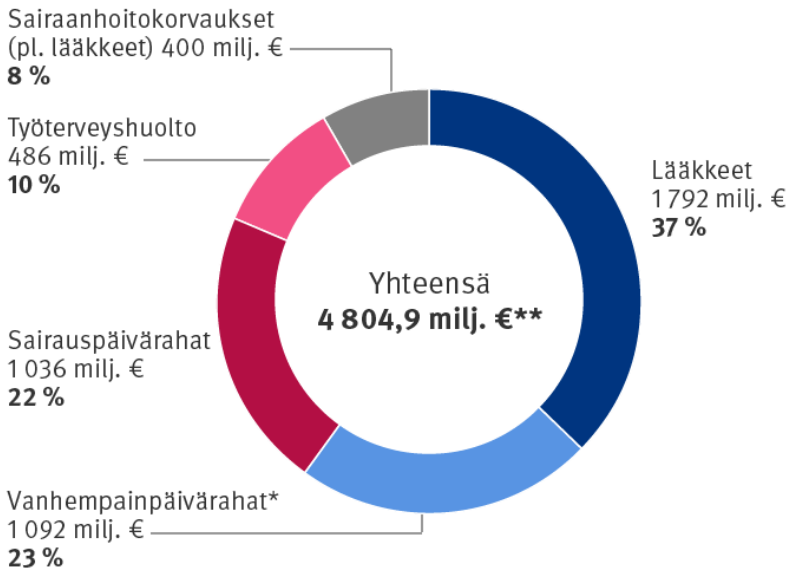
Maksettu perustoimeentulotuki 2014–2023, miljoonaa euroa*



*Vuoden 2023 rahana. Perustoimeentulotuki siirtyi Kelaan vuonna 2017.
Huom! Katkaistu asteikko.

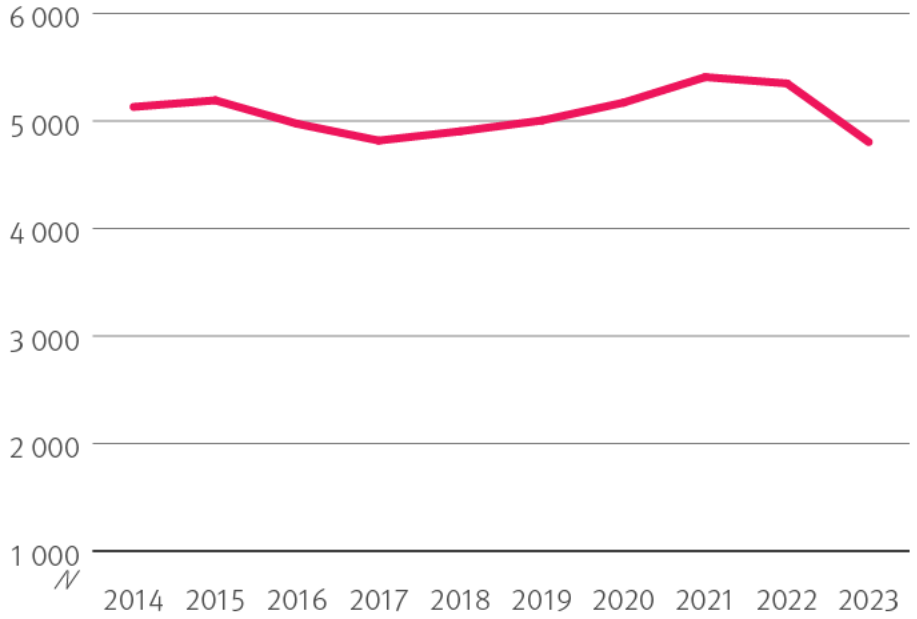
Sairausvakuutusetuudet

Maksettujen sairausvakuutusetuuksien jakautuminen 2023, %



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

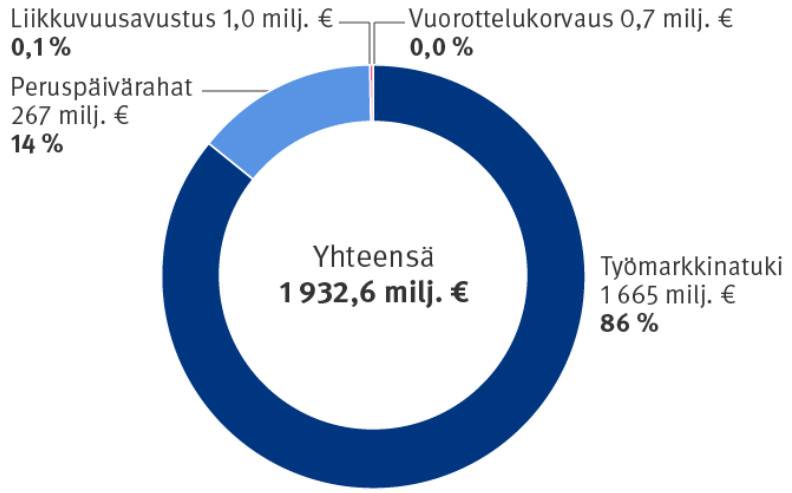
Maksetut sairausvakuutusetuudet 2014–2023, miljoonaa euroa*



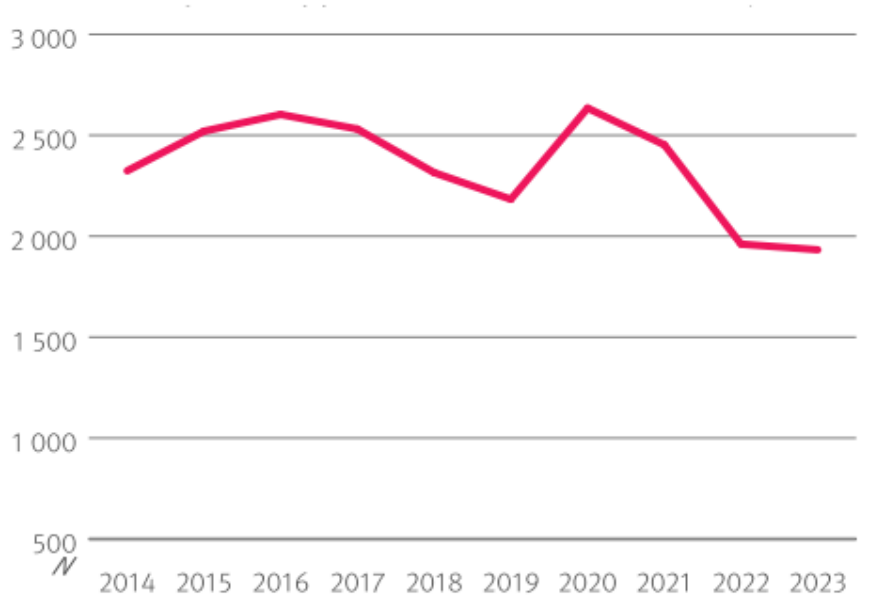
*Vuoden 2023 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Työttömyysetuudet

Maksettujen työttömyysetuuksien jakautuminen 2023, %



Maksetut työttömyysturvaetuudet 2014–2023, milj. euroa*



*Vuoden 2023 rahana.
Huom! Katkaistu asteikko.

Kela on kansainvälinen

- Kela tekee muiden EU-maiden ja Pohjoismaiden sosiaaliturvalaitosten kanssa säännöllistä yhteistyötä. Teemme myös **aktiivista yhteistyötä ministeriöiden kanssa** kansainvälisiä ulottuvuuksia sisältävän lainsäädännön valmistelussa.
- **Pohjoismainen pääjohtajakokous** kokosi vuonna 2023 pääjohtajia ja johtajia pohjoismaisista sosiaaliturvalaitoksista Suomeen. Kokouksen yhtenä teemana oli digitalisaation ja asiakasymmärryksen hyödyntäminen sosiaaliturvalaitoksissa.
- Kelan asiantuntijat osallistuivat maailmanlaajuisen sosiaaliturvajärjestö **ISSAn** ja eurooppalaisen sosiaalivakuutusalan etujärjestö **ESIPin toimintaan.**
- Kelassa panostettiin edelleen **EU-aloitteiden seurannan ja tiedonkulun** kehittämiseen.

Kela|Fpa

Vastuullisuustyö Kelassa

- Vastuullisuus nostettiin vuonna 2023 Kelan strategiseen perustaan arvojen rinnalle.
- Vastuullisuustyön päätavoitteet vuosille 2023–25 ovat vihreän siirtymän tukeminen, osallisuutta tukevan organisaatiokulttuurin edistäminen ja kestävän hallinnon vahvistaminen.
- Kelan toimintatapoja kehitettiin huomioimaan paremmin henkilöstön ja asiakkaiden monimuotoisuus ja edistämään yhdenvertaisuuden toteutumista.
- Kela saavutti kesäkuussa Green Office -tunnuksen viidelle henkilöstömäärältään suurimmalle toimipisteelleen.
- Paperiton päätös laajeni vuoden 2023 aikana kattamaan 70 % Kelasta haettavista etuuksista.

Kelan henkilöstö

- Vuonna 2023 Kelan henkilöstömäärä pieneni. Vuoden lopussa Kelassa työskenteli **yhteensä 8 465 ihmistä.**
  - Vuoden lopussa Kelassa oli töissä 121 henkilöä vähemmän kuin vuotta aikaisemmin.
  - Vakituisten työntekijöiden määrä kasvoi edellisvuodesta 68 henkilöllä ja määräaikaisten laski 189 henkilöllä.
- Rakennamme Kelassa hyvää henkilöstökokemusta kehittämällä kulttuurissamme mm. itse- ja yhteisöohjautuvuutta, perheystävällisyyttä sekä monipaikkaista työtä.
- 86 % kelalaisista pitää Kelaa kokonaisuudessaan hyvänä työpaikkana, ja 90 % kokee, että voi sovittaa yhteen työnsä ja yksityiselämänsä.
- Kelassa tehdään myös erillinen henkilöstötilinpäätös.

Kela|Fpa


Kela|Fpa
Kiitos!