

Toimintakertomus 2019



Kela[®]

Elämässä mukana – muutoksissa tukena

Sisällys

- 3 Pääjohtajalta: Kela teki uuden strategian vuoden 2019 aikana
- 5 Kela lyhyesti
- 6 Kelan tapahtumia vuonna 2019
- 10 Asiakaspalvelu
- 12 Kelan maksamat etuudet
- 16 Henkilöstö
- 17 Kanta-palvelut
- 18 Kelan hallituksen toiminta

Kela teki uuden strategiansa vuonna 2019

Vuoden 2020 alussa Kelassa aloitti uusi hallitus ja uusi hallituksen puheenjohtaja. Kelan valtuutetuilla alkoi ensimmäinen kokonainen vuosi. Itse aloitin pääjohtajana vuoden alussa. Tähän tilanteeseen sopii erittäin hyvin se, että Kelalla on nyt myös uusi strategia. Se ohjaa toimintaamme.

Uusi strategia valmisteltiin yhdessä kelalaisten ja sidosryhmien kanssa. Sitä tehtiin muun muassa työpajoissa. Strategiaan pystyi vaikuttamaan myös verkkokyselyyn vastaamalla. Sen kirjoittaminen oli avointa, ja sitä esiteltiin työyhteisölle esimerkiksi intranetissä, Kelan henkilökunnan yhteisessä kanavassa. Meillä on nyt strategia, joka todella on yhdessä tehty.

Strategisiksi tavoitteiksi Kelan hallitus vahvisti:

- luottamus ja yhteistyön vahvistaminen
- asiakaskokemuksen kehittäminen
- tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen.

Strategiaan voi tutustua tarkemmin Kelan verkkosivuilla osoitteessa www.kela.fi/strategia. Siellä työhön osallistuneet kelalaiset esittelevät strategiaa itse.

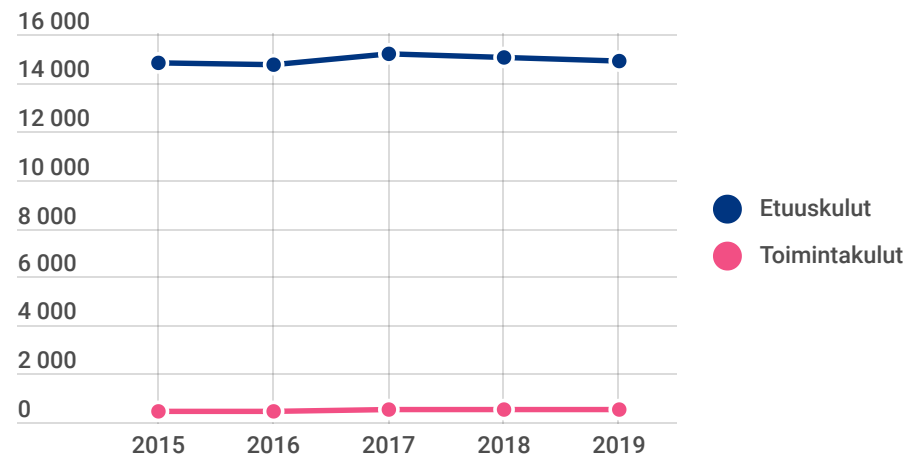
Strategia tehtiin näin:

- 25 työpajaa
- 450 osallistujaa
- 1 300 henkilöä, jotka vastasivat kyselyyn
- 12 sidosryhmähaastattelua
- 24 tuntia sen havainnointia, mitä asiakaspalvelussa tapahtuu.

Asiakas on Kelalle tärkein. Myös strategia on tehty sitä varten, että Kela voi palvella asiakkaitaan entistä paremmin.

Jotta strategia voi onnistua, se on jaettu pienempiin osiin, joita kutsutaan

Kelan etuudet ja toimintakulut 2015–2019, milj. euroa



Kela maksoi etuuksia vuonna 2019 noin 15 miljardilla eurolla.

osastrategioiksi. Osastrategiat ovat asiakaskokemus, henkilöstökokemus, tieto ja tietotekniikka. Kelan johtoryhmä seuraa näitä tiiviisti erilaisten raporttien avulla.

Strategiaa on alettu toteuttaa työssämme. Tavoitteet on otettu mukaan vuoden 2020 suunnitteluun sekä kehitys- ja palkkauskeskusteluihin. Kelalaisille on tuotu välineitä ottaa strategia käyttöön, muun muassa strategia-työkirja. Yhteinen keskustelu strategiasta on välttämätöntä, jotta meillä on yhteinen näkemys siitä, miten saavutamme tavoitteemme.

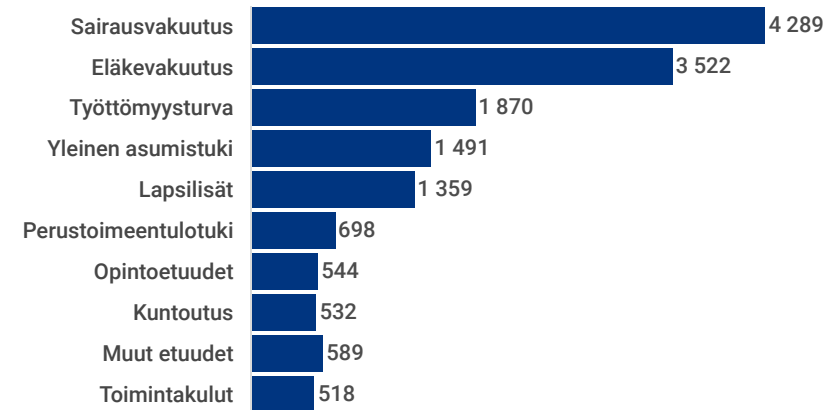
Kela kehittää palveluita yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on mukana muun muassa palvelumuotoilussa, johon kuuluvissa asiakasraadeissa häneltä kysytään, mikä toimii hyvin ja missä on parantamisen varaa. Kelan sisäiseen palvelumuotoilukoulutukseen on osallistunut 65 kelalaista. Asiakkuus- ja etuuspalveluissa kuunnellaan, mitä asiakasraadit kertovat Kelan palveluista. Teemme myös kyselyitä asiakkaille.

Yhdessä tekemistä on lisätty myös hankintojen ja palveluiden, kuten vammaisten tulkkauspalveluiden, suunnittelussa. Kela haluaa kuulla asiakkaidensa toiveet ja tarpeet. Kela haluaa myös tuoda asiakkaille tärkeät asiat päättäjiin tietoon esimerkiksi sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen valmistelussa. On tärkeää, että Kelan etuuspäätökset tehdään nopeasti ja oikein. Tietokoneiden avulla tehtävät automaattiset etuuspäätökset ovat yksi tapa saada etuuspäätökset tehtyä nopeammin. Kela pitää tärkeänä, että automaattisiin etuuspäätöksiin ja muuhun automaatioon liittyvät lait ovat ajan tasalla. Kela antoi loppuvuodesta oikeuskanslerille selvityksen etuuspäätöksissä käytetystä automaatiosta. Kela käyttää sitä sellaisissa etuuspäätöksissä,

joihin ei liity tapauskohtaista harkintaa. Ilman automaatiota Kela joutuisi palkkaamaan 2 000 ihmistä hoitamaan niitä asioita, jotka nyt hoituvat tietokoneiden avulla.

Pääjohtaja Outi Antila

Kelan kulujen jakautuminen 2019, miljoonaa euroa



Kela lyhyesti

Kansaneläkelaitos (Kela) huolehtii Suomessa asuvien ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta eri elämäntilanteissa. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi

- lapsiperheiden tuet
- sairausvakuutus
- kuntoutus
- työttömän perusturva asumistuki
- perustoimeentulotuki
- opintotuki
- vammaisetuudet
- vähimmäiseläkkeet.

Kela haluaa palvella. Vuosittain asiakkaitamme palvellaan palvelupisteissämme 2 miljoonaa kertaa ja puhelinpalvelussa 1,9 miljoonaa kertaa. Neuvomme asiakkaitamme myös sosiaalisessa mediassa. Etuushakemusten ratkaiseminen on hajautettu eri puolella Suomea vakuutuspiireissä toimiviin ratkaisukeskuksiin.

Kela toimii eduskunnan valvonnassa. Sen hallintoa ja toimintaa valvovat eduskunnan valitsemat 12 valtuutettua ja heidän valitsemansa 8 tilintarkastajaa. Laitoksen toimintaa johtaa ja kehittää hallitus, jossa on 10 jäsentä. Kelan toiminta-ajatus on se, että Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Kelan tavoite on olla ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva.

Kelan organisaatio 1.4.2019



Kelan tapahtumia vuonna 2019

Johtotehtävissä vaihtui ihmisiä

Tammikuussa **Nina Nissilä** valittiin yhdeksi kolmesta Kelan johtajasta. Hänet valittiin johtajaksi, kun **Mikael Forssin** jäi tehtävästä eläkkeelle. IT-palveluiden johtajaksi valittiin **Jukka Melanen**.

Huhtikuussa Kelaan perustettiin Tietopalvelut-yksikkö. Tietopalveluiden tehtävänä on auttaa tekemään päätökset siten, että käytössä on riittävästi oikeaa tietoa. Yksikköä johtaa **Marina Lindgren**.

Syyskuussa kehittämisspalveluiden tulosyksikön johtaja **Esko Karjala** jäi eläkkeelle.

Lokakuussa **Janne Leinonen** aloitti Kelan vastaavana ylilääkärinä. Leinonen on lääketieteen tohtori ja neurologian erikoislääkäri.

Joulukuun lopussa pääjohtaja **Elli Aaltonen** jäi eläkkeelle. Kelan valtuutetut esittivät uudeksi pääjohtajaksi **Outi Antilaa**.

Neuvottelukuntatyöskentelyä uudistetaan

Kela päätti uudistaa neuvottelukuntatyötään. Neuvottelukuntiin on tavoitteena tuoda käsiteltäviksi entistä enemmän valmisteluvaiheessa olevia asioita. Kelan tutkimus on jatkossa tiiviisti mukana neuvottelukunta- ja foorumityössä.

Kelan lakisääteiset neuvottelukunnat säilyvät ennallaan. Niitä ovat:

- Kelan neuvottelukunta
- sairausvakuutusasiain neuvottelukunta
- sosiaalilääketieteellinen neuvottelukunta.

Muut neuvottelukunnat Kela korvaa vuorovaikutteisilla foorumeilla, joihin kutsutaan edustus Kelan sidosryhmistä. Kelan ylin johto asettaa foorumit.

Kansallinen tulorekisteri toimii

Vuoden 2019 alussa myös Kelassa otettiin käyttöön kansallinen tulorekisteri. Tulorekisterin auttaa erityisesti työttömyysturvan, perustoimeentulotuen ja yleisen asumistuen etuuspäätöksien tekemisessä. Se on vähentänyt huomattavasti Kelaan saapuvien liitteiden määrää.

Tammi–lokakuun 2018 aikana Kelaan saapui sähköisesti tai paperilla noin 600 000 työttömyysturvaa koskevaa tulorekisteristä eli palkkalaskelmaa. Vuoden 2019 tammi–lokakuussa sähköisten tai paperisten palkkalaskelmien määrä oli vain noin 335 000. Tulorekisterin kautta niitä tuli lähes 330 000 kappaletta. Vuoden 2020 aikana liitteiden määrä todennäköisesti vähenee entisestään, kun asiakkaat tottuvat siihen, ettei palkkalaskelmia enää tarvitse toimittaa Kelaan itse.

Yhteistyötä palveluiden kehittämisessä

Kela jatkoi palveluiden ja toiminnan kehittämistä yhdessä asiakkaiden, kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa. Paikallinen yhteistyö muun muassa sosiaalitoimen, TE-toimistojen ja Ohjaamoiden kanssa on säännöllistä. Ohjaamot ovat paikkoja, joihin 15–29-vuotiaat voivat tulla saamaan tukea ja neuvontaa maksutta ja ilman ajanvarausta.

Kelan eri yksiköt ovat halunneet lisätä keskustelua yhteistyökumppa-

niensa kanssa. Alkuvuonna käytiin keskustelua esimerkiksi kuntoutuksen hankintojen uudistamisesta palveluntuottajien, järjestöjen ja asiantuntijoiden kanssa.

Vammaisten tulkkauspalvelun hankintaa suunniteltiin yhdessä kuunnellen asiakkaiden toiveita, palveluntuottajien ehdotuksia ja kelalaisten havaintoja. Syksyllä tehtiin asiakaskysely, johon vastasi yli 660 asiakasta. Syksyn aikana Kela on lisäksi tavannut asiakasjärjestöjen edustajia ja muita sidosryhmiä.

Lainsäädännön kehitystyö jatkui

Kela kertoi ministeriöille ja päättäjille näkemyksiään siitä, miten sosiaaliturvalakeja pitäisi muuttaa. Osa näistä ehdotuksista päättyi myös hallitusohjelmaan.

Kokonaisvaltaisuutta ja moniammatillisuutta

Etuus päätösten tekeminen kehittyi vuoden 2019 aikana. Kelassa on käytössä työmalli, jota kutsutaan kokonaisvaltaiseksi etuustyöksi. Siinä tarjotaan kerralla kaikki ne etuudet, jotka asiakas voi Kelasta saada.

Lääkäreille palautetta lääkemääräyksistä

Keväällä 2019 Kela lähetti palautekirjeen niille lääkäreille ja hammaslääkäreille, jotka olivat vuoden 2018 aikana määränneet vahvoihin opioideihin kuuluvia oksikodonia tai fentanylä potilaille, jotka eivät sairasta syöpää

Tulorekisteri vähentää Kelaan lähetettävien liitteiden määrää.

ja jotka ovat ostaneet kyseisiä lääkkeitä vähintään kolmeksi kuukaudeksi. Palautteen tarkoitus oli saada lääkärit ja hammaslääkärit määrittämään vahvoja opioideja vain harkitusti, muistuttaa niiden pitkäaikaisen käytön ongelmista ja edistää rationaalisen eli järkevän lääkehoidon toteutumista.

Perustulokokeilun alustavat tulokset julkaistiin

Perustulokokeilu oli poikkeuksellinen kokeilu Suomessa ja myös maailmanlaajuisesti. Kokeilussa

2 000 satunnaisesti valittua työtöntä henkilöä sai verotonta perustuloa 560 euroa kuukaudessa riippumatta heidän muista tuloistaan tai siitä, hakiivatko he aktiivisesti töitä.

Alustavien tulosten mukaan perustulokokeilu ei ensimmäisen kokeiluvuoden aikana lisännyt osallistujien työllisyyttä. Kokeilun päättyessä perus-

tuloa saaneet kokivat kuitenkin hyvinvointinsa paremmaksi kuin ne henkilöt jotka eivät saaneet perustuloa. Tulokset ovat osin alustavia, eikä lopullisia päätelmiä perustulokokeilun vaikutuksista voi vielä tehdä. Perustulokokeilun tulokset valmistuvat keväällä 2020.

Nuorten NUOTTI-valmennuksesta tuli hitti

Yli 2 400 nuorta sai vuonna 2019 apua Kelan uudesta NUOTTI-valmennuksesta, johon voi hakea suullisesti ja ilman lääkärinlausuntoa. NUOTTI-valmennus tarjoaa apua arjen järjestämiseen ja opiskelun tai työn suunnitteluun. Valmennus on suunnattu 16–29-vuotiaille nuorille, joilla ei ole opiskelu- tai työpaikkaa. Nuori saa oman henkilökohtaisen valmentajan, joka tapaa nuorta säännöllisesti.

Vuoden alussa voimaan tullut lakimuutos helpotti nuorten pääsyä ammatilliseen kuntoutukseen. Vuoden 2020 alussa käynnistettiin kilpailutus, jotta NUOTTI-valmentajia saataisiin lisää.

Opiskeluterveydenhuollon järjestämistä Kelalle

Korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollon järjestämisvastuu ja terveydenhoitomaksun kerääminen siirtyvät Kelalle vuoden 2021 alussa. Palvelut tuottaa jatkossakin Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö YTHS. Muutokseen valmistautuminen aloitettiin jo vuonna 2019.

Korkeakouluopiskelijoiden ateriatuki täytti 40 vuotta. Ateriatuen ansiosta korkeakouluopiskelijat syövät edullisesti terveellistä ja monipuolista ruokaa.

Suomessa on noin 320 ravintolaa, joissa korkeakouluopiskelija saa tuetun lounaan opiskelijakorttia näyttämällä.

Viestintää palkittiin

Kelan asiakasmedia elämässä.fissä rikottiin miljoonan kävijän raja ensimmäistä kertaa. Kela sai kolmannen sijan Digimenestyjät 2020 -kilpailussa. Siinä kisasi 42 organisaatiota, joiden palveluilla on paljon merkitystä ihmisille.

Kela juhlisti selkeän kielen päivää 15.10. julkaisemalla selkokielistet kela.fi-sivut. Selkokielinen sivusto kertoo Kelan etuuksista ja palveluista selkeästi ja lyhyesti. Selkokeskuksen arvion mukaan selkokieltä tarvitsee Suomessa 650 000–750 000 henkilöä eli 11–14 % väestöstä.

Kela uudisti myös pohjoissaamenkieliset verkkosivut. Sivulla kerrotaan aiempaa laajemmin Kelan etuuksista ja saamenkielistä palveluista. Seuraavaksi uudistetaan inarin- ja koltansaamenkieliset verkkosivut.

Kela.fissä julkaistiin selkokielinen sivusto etuuksista ja palveluista.

Kanta.fi-palvelu sijoittui toiseksi kilpailussa, jossa palkitaan Suomen parhaat verkkosivustot. Kanta.fi on yltänyt kärkikolmikkoon jo usean vuoden ajan myös Taloustutkimuksen verkkobrändikyselyssä.

Sähköinen resepti toimii Virossa ja Kroatiassa

Suomessa kirjoitettu sähköinen resepti toimii nyt rajoitetusti myös ulkomailla. Viro oli ensimmäinen ulkomaana, jossa suomalainen sähköinen resepti toimii, Kroatia toinen. Myöhemmin palvelu laajenee myös muualle Eurooppaan.

Osakesäästötilit vaikuttavat etuuksiin

Kelassa valmistauduttiin siihen, että vuoden 2020 alussa käyttöön tulevat osakesäästötilit vaikuttavat myös asiakkaille myönnettyihin etuuksiin. Asiakkaille on viestitty siitä, että osakesäästötilille maksettavat osinkotulot huomioidaan tulona eläkkeensaajan asumistuessa, kotihoidon tuen ja yksityisen hoidon tuen hoitolisässä, leskeneläkkeen täydennysmäärässä, perustoimeentulotuessa, työmarkkinatuessa sekä yleisessä asumistuessa.

Mukana sote-uudistuksessa

Kela oli mukana sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa, sote-uudistuksessa. Kelassa rakennettiin valinnanvapauslakiin kuuluvaa laajaa tiedonhallintapalvelujen kokonaisuutta. Myös Kanta-palveluihin tehtiin muutoksia

tämän takia. Kelan rooli uudistuksen valmistelussa painottui erityisesti maakuntien potilas- ja asiakastietojen käytön edellyttämiin muutoksiin sekä valinnanvapauden tiedonhallintapalveluihin.

Muita vuoden tapahtumia

Vuoden loppupuoleen vaikutti Postin työntekijöiden lakko. Kelan tavoitteena oli järjestää postia käyttävien asiakkaiden asiointi mahdollisimman sujuvasti myös lakon aikana. Tästä selvittiin suurelta osin Kelan henkilökunnan joustavuuden ansiosta.

Asiakaspalvelu

Kela korvasi viime vuonna 14 palvelupistettä uudentlaisilla palveluilla. Näin Kela pystyy palvelemaan enemmän henkilökohtaisesti, esimerkiksi siten, että asiakas varaa Kelasta ajan. Ajan varanneita asiakkaita oli 25 % enemmän vuonna 2019 kuin vuonna 2018.

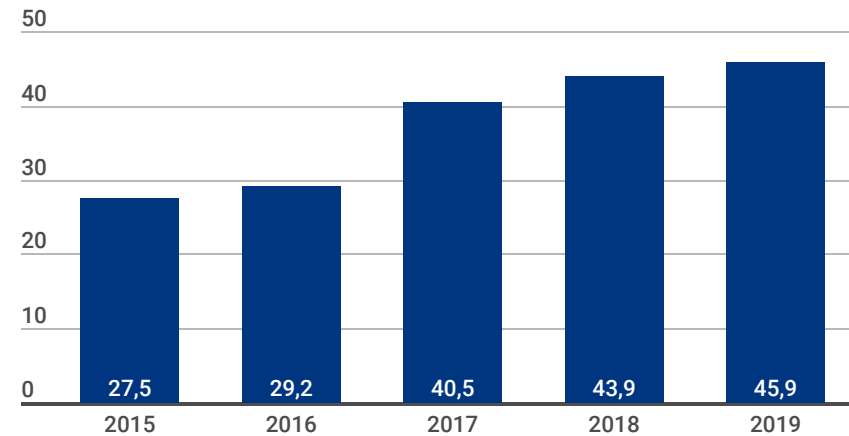
Asiakkaat kävivät palvelupisteissä vähemmän kuin edellisenä vuonna. Viime vuonna niissä käytiin 2 miljoonaa kertaa, kun taas vuonna 2018 käyn-
tejä oli 2,4 miljoonaa. Puhelinpalveluun soitettiin hieman vähemmän kuin edellisenä vuonna.

Verkossa asioitiin enemmän kuin edeltävinä vuosina. Toimeentulotuen hakemuksista tehtiin vuoden loppuun mennessä verkossa jo 74,5 % (edellisenä vuonna 69 %). Kela.fi-verkkosivuilla käytiin vuoden aikana 45,7 miljoonaa kertaa.

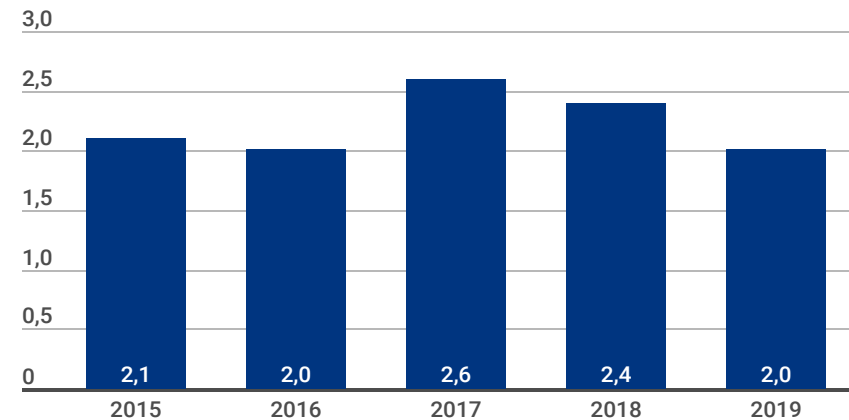
Asiakkaita palvellaan myös sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi Instagramissa. Chattirobotti vastaa kysymyksiin vanhempainpäivärahoista, lapsilisistä, äitiysavustuksesta ja elatustuesta.

Asiakkaat ovat yhtä tyytyväisiä Kelan palveluihin kuin edellisvuonna. Palvelupisteet ja puhelinpalvelu saivat arvosanan 8,6 (asteikolla 0–10). Kelan verkkopalvelut saivat heikomman arvosanan kuin puhelinpalvelu: 6,7.

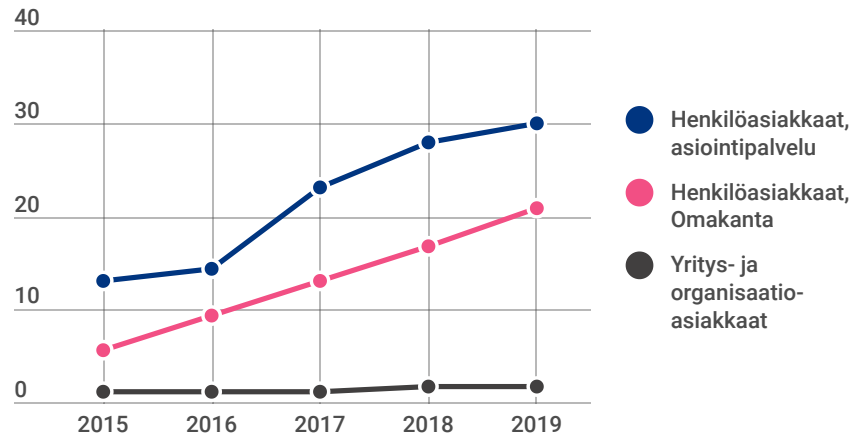
Kävijämäärät kela.fi-verkkosivustolla, miljoonaa



Toimistoasioinnit, miljoonaa

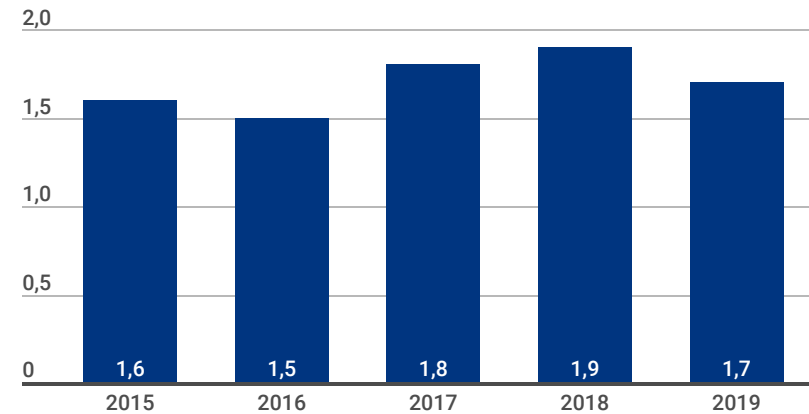


Verkkoasiointit* 2015-2019, miljoonaa



* Verkkopalveluihin tehtyjen tunnistettujen kirjautumisten lukumäärä.

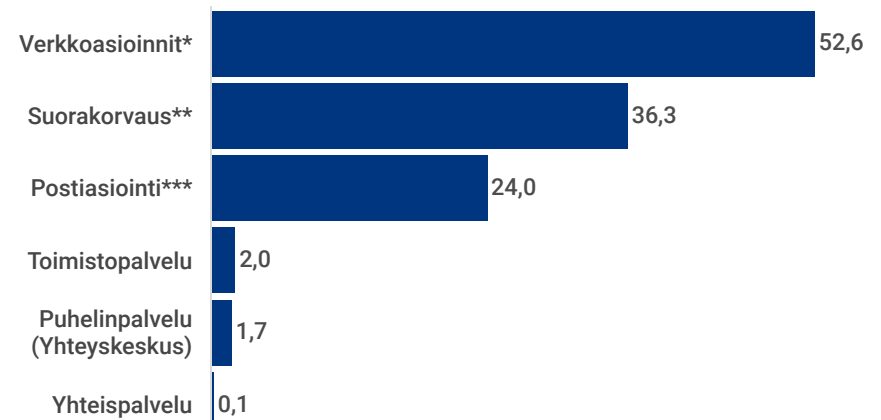
Vastatut puhelut, miljoonaa



Verkkopalvelukirjautumisten jakautuminen 2019, %



Eri palvelukanavien käyttö vuonna 2019, miljoonaa



* Tunnistautumiset ** Asiakkaan saama korvaus suoraan palveluntuottajalla asioidessaan. *** Postiasiointi.

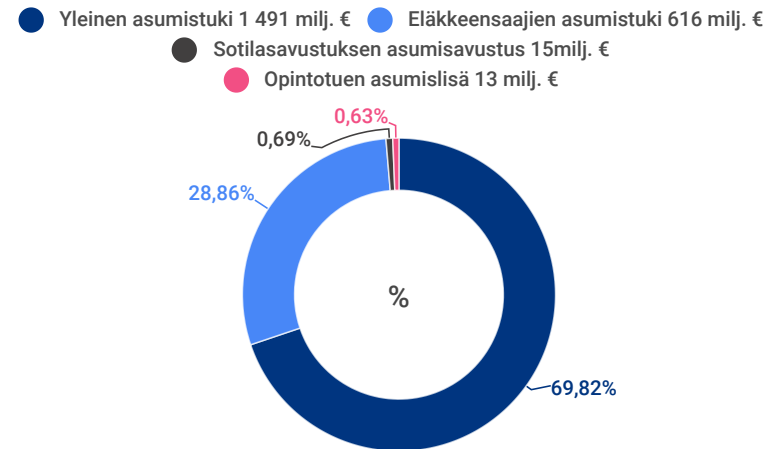
Kelan maksamat etuudet

Kela maksoi vuonna 2019 etuuksia asiakkaille noin 15 miljardia euroa. Summa kasvoi 0,1 % vuodesta 2018.

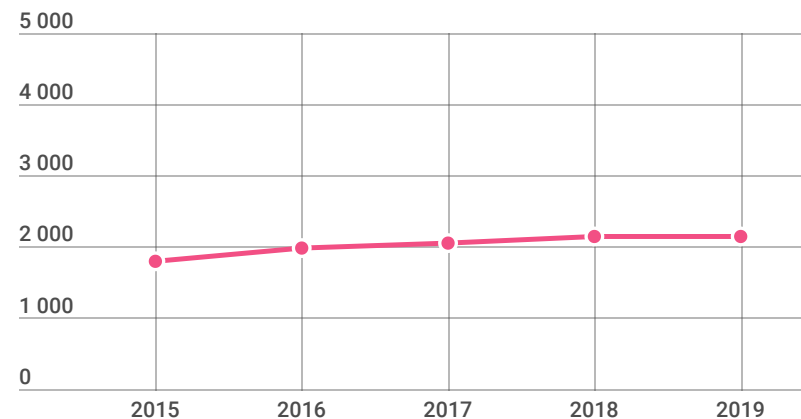
| | 2019, milj. euroa | 2018, milj. euroa | Muutos, % |
|----------------------------|-------------------|-------------------|------------|
| Eläke-etuudet | 2 324,3 | 2 357,2 | -1,4 |
| Vammaisetuudet | 551,4 | 557,4 | -1,1 |
| Sairausvakuutusetuudet | 4 288,8 | 4 163,4 | 3,0 |
| Kuntoutus | 531,7 | 482,4 | 10,2 |
| Työttömyysturvaetuudet | 1 870,4 | 1 965,2 | -4,8 |
| Lapsiperheiden etuudet 1) | 1 883,3 | 1 918,3 | -1,8 |
| Opintoetuudet | 543,7 | 519,0 | 4,8 |
| Eläkkeensaajan asumistuki | 616,2 | 600,1 | 2,7 |
| Yleinen asumistuki | 1 491,0 | 1 489,0 | 0,1 |
| Perustoimeentulotuki | 698,4 | 716,0 | -2,4 |
| Muut etuudet | 93,6 | 103,9 | -9,9 |
| Etuusmenot yhteensä | 14 893,1 | 14 871,7 | 0,1 |

Asumistuet. Kela maksoi asumistukia yhteensä 2 135 miljoonaa euroa vuonna 2019.

Maksettujen asumistukien jakautuminen, 2019

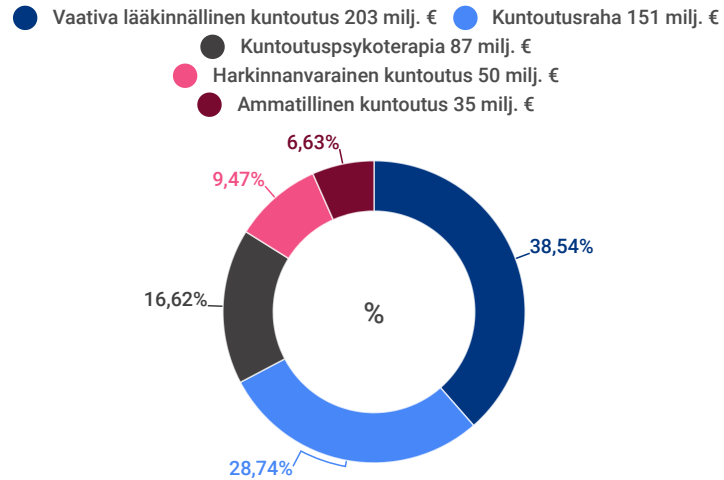


Maksetut asumistuet 2015–2019, milj. euroa

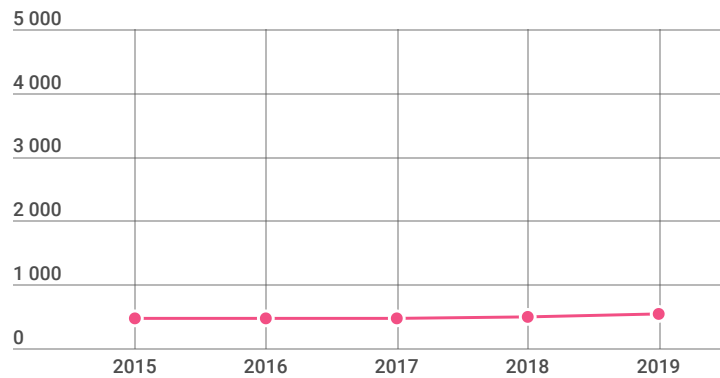


Kuntoutus. Kela maksoi kuntoutusta 531,7 miljoonaa euroa vuonna 2019. Se on 10,2 % enemmän kuin vuonna 2018, eli kasvu on huomattava.

Kuntoutusetuuksien jakautuminen 2019, %

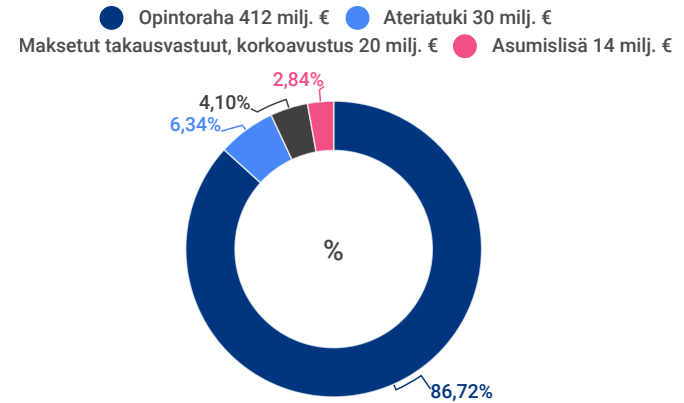


Maksetut kuntoutusetuudet 2015–2019, milj. euroa

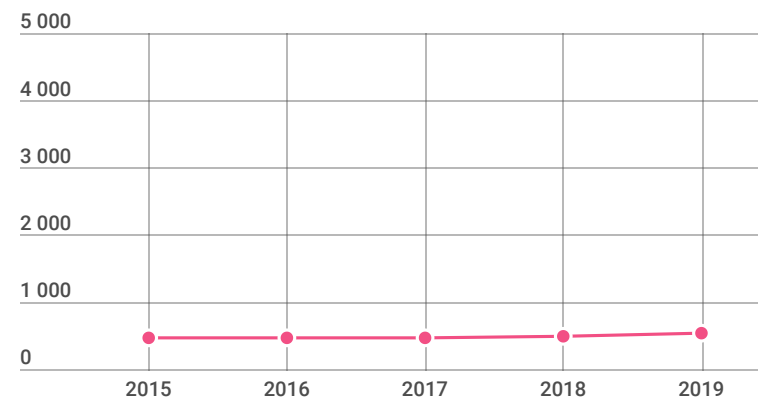


Opintoetuudet. Vuonna 2019 opiskelijoille maksettiin opintorahaa 412 miljoonaa euroa.

Opintoetuuksien jakautuminen 2019, %

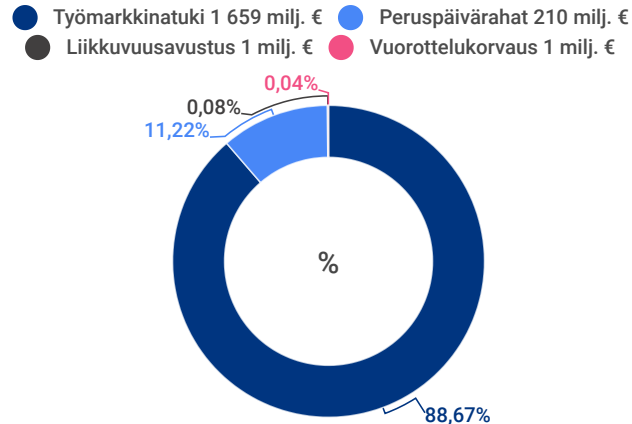


Maksetut opintotuet 2015–2019, milj. euroa

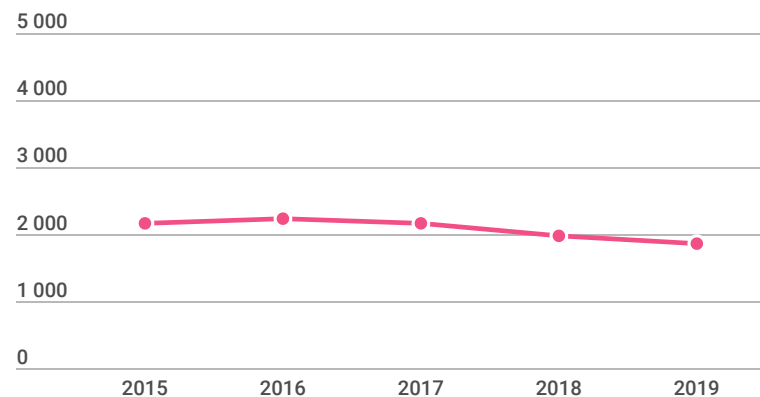


Työttömyysturva. Kela maksoi työttömyysturvaa 1 870 miljoonaa euroa. Se on 5 % vähemmän kuin vuonna 2018.

Työttömyysturvaetuuksien jakautuminen 2019, %



Maksetut työttömyysetuudet 2015–2019, milj. euroa



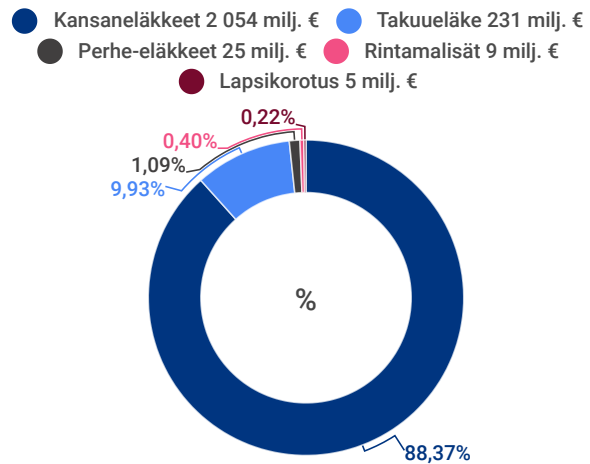
Vammaisetuudet. Kela maksoi vammaisetuuksia 551 miljoonaa euroa vuonna 2019.

Maksetut vammaisetuudet vuonna 2019

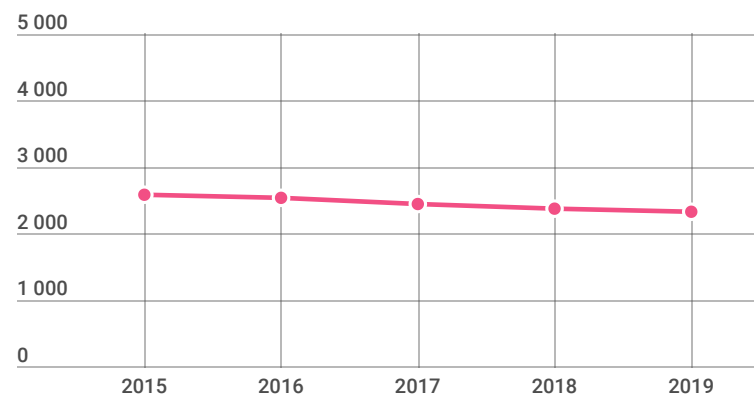
| | 2019, euroa | 2018, euroa | Muutos, % |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Maksetut etuudet | | | |
| Yhteensä | 551 353 539 | 557 443 330 | -1,1 |
| Alle 16-vuotiaan vammaistuki | 77 015 110 | 77 307 427 | -0,4 |
| 16 vuotta täyttäneen vammaistuki | 36 423 894 | 36 631 310 | -0,6 |
| Eläkettä saavan hoitotuki | 437 916 714 | 443 505 345 | -1,3 |
| Etuudensaajien määrä | | | |
| Kaikki etuudet | 264 714 | 267 364 | -1,0 |
| Alle 16-vuotiaan vammaistuki | 36 595 | 36 206 | 1,1 |
| 16 vuotta täyttäneen vammaistuki | 13 911 | 13 693 | 1,6 |
| Eläkettä saavan hoitotuki | 214 246 | 217 515 | -1,5 |

Eläke-etuudet. Kela maksoi eläke-etuuksia yhteensä 2 324 miljoonaa euroa vuonna 2019.

Eläke-etuuksien jakautuminen 2019, milj. euroa

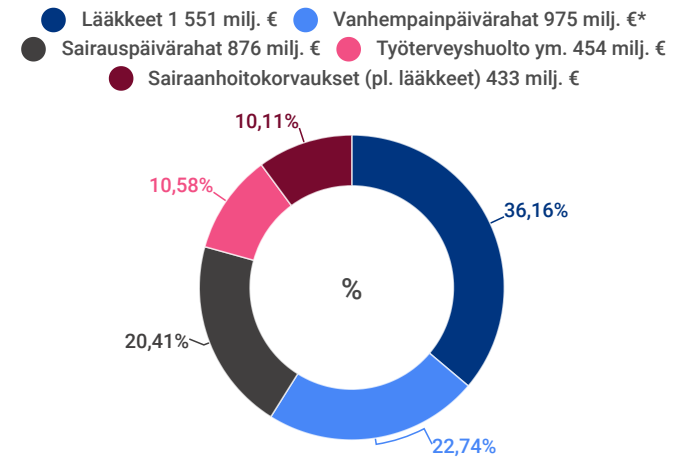


Maksetut eläke-etuudet 2015–2019, milj. euroa



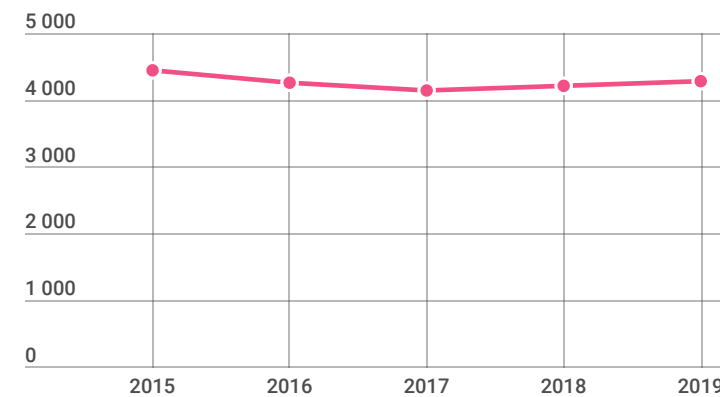
Sairausvakuutusetuudet. Sairausvakuutusetuuksia maksettiin vuonna 2019 yhteensä 4 288,9 miljoonaa euroa.

Sairausvakuutusetuuksien jakautuminen 2019, %



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

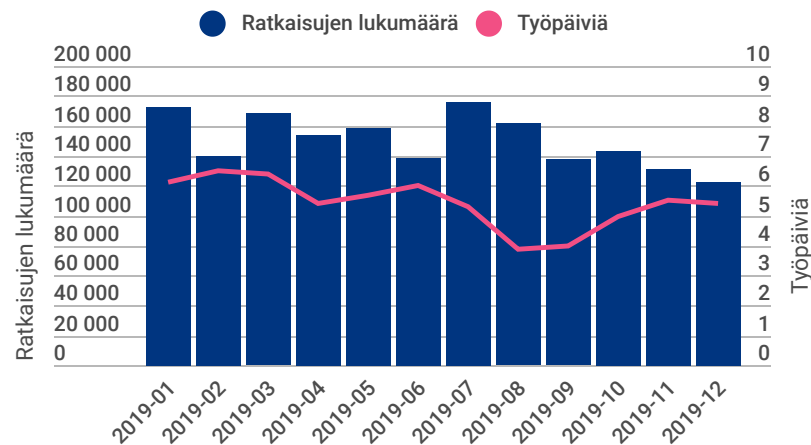
Maksetut sairausvakuutusetuudet 2019, milj. euroa



Takaisinperintä. Takaisin perittävien eli liikaa maksettujen etuuk-
sien yhteismäärä oli 129,5 miljoonaa euroa vuonna 2019.

Perustoimeentulotuki. Kela maksoi perustoimeentulotukea 698
miljoonaa euroa vuonna 2019.

Perustoimeentulotuen menot vuonna 2019 ja
tuen kohdentuminen eri menolajeihin



Kelan henkilökunta

Kelassa oli töissä 7 651 henkilöä vuonna 2019.

Tietoja henkilöstöstä 2017–2019

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Koko henkilöstö | 7 651 | 7 732 | 7 226 |
| – kokopäiväinen | 6 722 | 6 810 | 6 320 |
| – osa-aikainen | 929 | 922 | 906 |
| – määräaikainen | 670 | 950 | 984 |
| Vakinainen henkilöstö | 6 981 | 6 782 | 6 242 |
| – kokopäiväinen | 6 218 | 6 033 | 5 462 |
| – osa-aikainen | 763 | 749 | 780 |

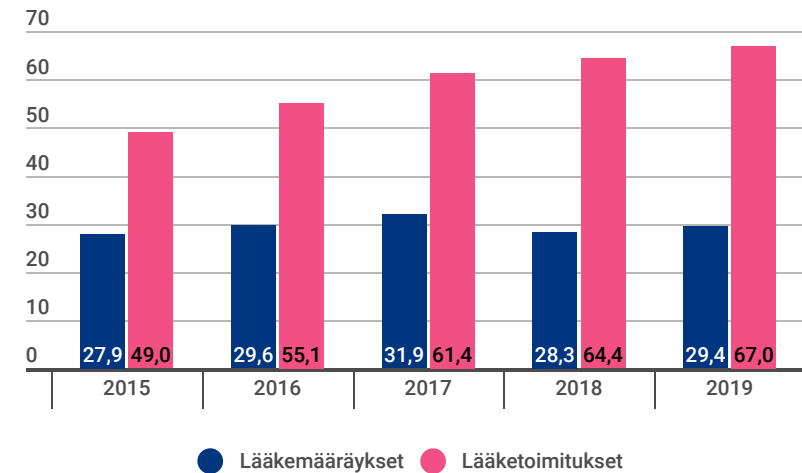
Vakinainen henkilöstö 2017–2019

| | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|------|------|------|
| Keski-ikä | 44,6 | 44,7 | 45,4 |
| Sairauspoissaoloprosentti | 5,0 | 4,8 | 4,8 |
| Kelasta lähteneet toimihenkilöt | 373 | 339 | 289 |
| Kelaan tulleet toimihenkilöt | 548 | 887 | 488 |
| Eläkkeelle siirtymisikä | 63,8 | 63,3 | 64,4 |
| Vanhuuseläkkeelle siirtyneet | 143 | 129 | 135 |
| Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneet | 16 | 19 | 8 |

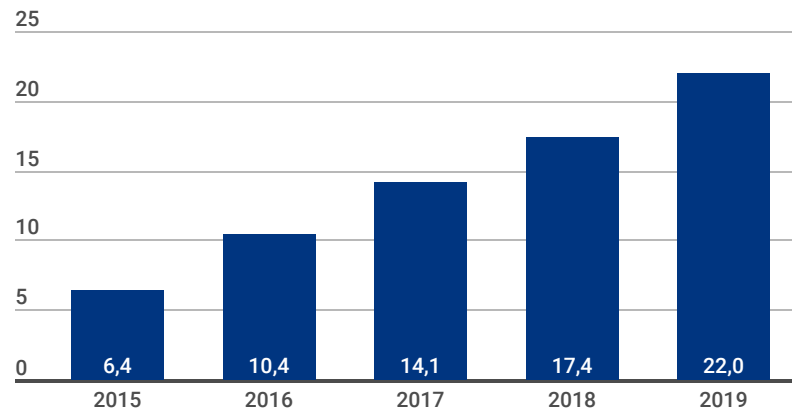
Kanta-palveluita käyttävät miljoonat ihmiset

Sähköisiin Kanta-palveluihin tallennetaan terveystietoja. Niitä voivat käyttää lääkärit ja se henkilö, jonka tiedot on tallennettu. Oman terveyden seuraaminen helpottuu ja lääkeresepit pysyvät tallessa Omakanta-palvelussa.

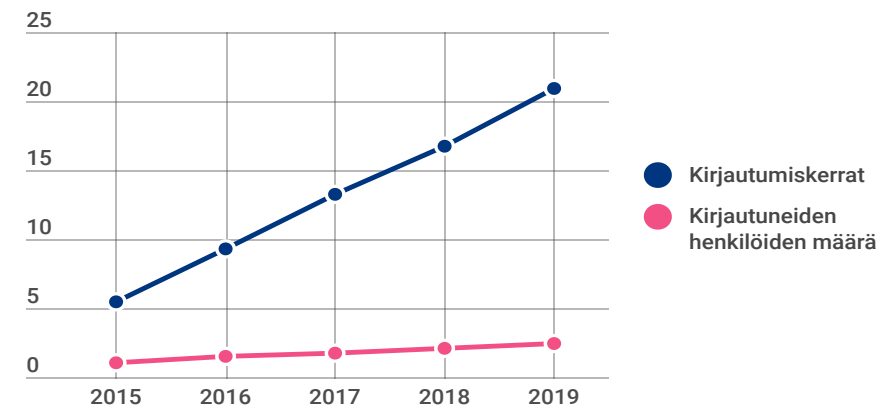
Lääkemääräykset ja toimitukset 2015–2019



Kanta.fi-kävijät 2015–2019



Omakannan kirjautumiset ja kirjautuneiden määrä 2015–2019



Kelan hallituksen toiminta

Vuosi 2019 oli Kelan hallituksen kolmas eli viimeinen toimintavuosi. Vuoden alussa hallitus aloitti uuden strategian valmistelun. Hallitus teki seminaarimatkan Kööpenhaminaan, jossa se käsitteli strategiseen kehittämiseen ja digitalisaatioon liittyviä asioita. Hallitus piti vuoden aikana 10 kokousta.

Hallitus asetti kehystavoitteet vuosien 2020–2023 toiminta- ja taloussuunnitelmalle. Loppuvuodesta hallitus hyväksyi vuosien 2020–2023 toiminta- ja taloussuunnitelman ja strategian. Se myös teki pääjohtajan kanssa tulossopimuksen vuodelle 2020.

Hallitus asetti tarkastustoimikunnan, joka piti viisi kokousta. Toimikunnassa käytiin läpi sisäisen tarkastuksen raportteja ja havaintoja Kelan toiminnasta. Tarkastustoimikunnan puheenjohtajana oli hallituksen puheenjohtaja ja jäsenenä hallituksen varapuheenjohtaja, kaksi hallituksen jäsentä, pääjohtaja ja tilintarkastaja.

Pääjohtaja kertoi hallituksen kokouksissa Kelan ajankohtaisista asioista. Niihin kuului toiminta- ja taloussuunnitelman 2019–2022 sekä sijoitussuunnitelman seuraaminen. Hallitus seurasi säännöllisesti etuuksien käsittelyaikoja ja sitä, miten asiakaspalvelu toimii. Lisäksi hallitus seurasi erityisesti perustoimeentulotuen käsittelyn tilannetta ja Kelan taloutta.

Hallitus kirjoitti vuoden 2018 toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen valtuutetuille. Kelalle kehitettiin uusi ohjausjärjestelmä. Valtuutetuille kerrottiin myös siitä, miten Kela voi auttaa tiedon hallinnassa.

Hallitus päätti Kelan uudesta strategiasta, jonka aiheena on hyvinvoinva kansalainen. Strategia valmisteltiin Kelan henkilöstön ja sidosryhmien kanssa.

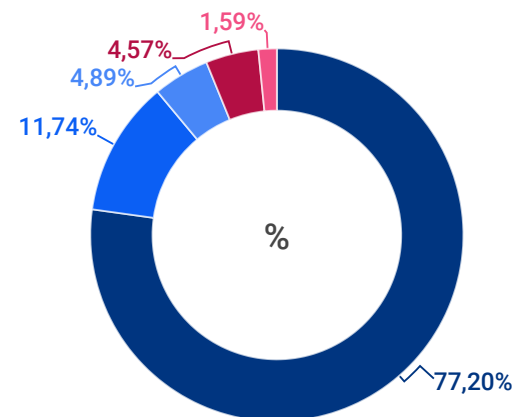
Hallitus hyväksyi sijoitussuunnitelman sekä vuodelle 2019 että vuodelle

2020. Vuoden aikana saatiin säännöllisesti raportit Kelan sijoitustoiminnasta.

Lisäksi hallitus piti yhteistapaamisen Kelan valtuutettujen kanssa. Tapauksissa käsiteltiin muun muassa sitä, miten johtamista voi kehittää.

Kelan etuuksien ja toimintakulujen rahoitus vuonna 2019

- Valtion ennakot etuuksiin ja toimintakuluihin, 11 815 milj. €
- Vakuutettujen päiväraha- ja sairaanhoitomaksu, 1 797 milj. €
 - Kuntien suoritukset, 749 milj. €
- Työnantajien sairausvakuutusmaksu, 700 milj. €
- Työttömyysvakuutusmaksu ja muut tuotot, 243 milj. €



Toimintakulut yhteensä 517,6 miljoonaa euroa.

Toimintakulujen jakautuminen vuonna 2019

