



Kelan vuosi 2020

Elämässä mukana – muutoksissa tukena

Sisällys

Pääjohtajalta: Asiakas edellä koronavuonnakin	3
Kela lyhyesti	6
Kelan tapahtumia vuonna 2020	8
Asiakaspalvelu	12
Kelan maksamat etuudet 2020	14
Kelan henkilökunta	23
Kanta-palvelujen merkitys korostui koronavuonna	24
Kelan hallituksen toiminta	25

Asiakas edellä koronavuonnakin

Tämän toimintakertomuksen laatiminen oli monella tavalla poikkeuksellista. Viime talvena käynnistynyt koronapandemia kietoutui maailmassa kaikkeen: globaalilta tasolta yksittäisiin valtioihin ja aina meidän jokaisen arkielämään. On selvää, että koronaepidemia vaikutti voimakkaasti myös Kelan toimintaan vuonna 2020.

Kun pandemia maaliskuussa 2020 levisi Suomeen, Kelan kiireisimmäksi tehtäväksi nousi epidemiatilanteesta johtuvien sosiaalisten tilanteiden ratkaiseminen sosiaaliturvan toimeenpanossa, etuuskäsittelyn turvaaminen ruuhkilta ja turvallisen asioinnin tarjoaminen asiakkaille. Tässä tilanteessa todella mentiin asiakas edellä, aivan Kelan strategian mukaisesti.

Sosiaaliturvaan on tehty koronan vuoksi erilaisia muutoksia, kun monet ihmiset joutuivat yllättäen taloudellisiin vaikeuksiin ja olivat pikaisen avun tarpeessa. Esimerkiksi työttömyysturvaa muutettiin ja luotiin uusi väliaikainen epidemiatuki. Aiemmin erittäin vähäisellä käytöllä ollut tartuntatautipäiväraha on osoittanut tarpeellisuutensa.

Tukien toteuttaminen on ollut lyhyellä aikataululla mahdollista, kun ne on voitu rakentaa olemassa olevien tietojärjestelmien päälle. Muutokset ovat vaatineet Kelassa tietojärjestelmätyön ja lainsäädännön tulkitsemisen lisäksi koulutusta sekä aktiivista, monikanavaista ja monikielistä viestintää asiakkaille.

Heti koronaepidemian alkuvaiheessa teimme Kelan hallituksen kanssa nopeita ratkaisuja, joilla ennakoitiin tulevaa. Tarvittavien rekrytointien lisäksi töitä järjesteltiin uudelleen. Esimerkiksi perustimme sisäisen resurssipankin, jonka kautta eri tehtävissä työskentelevät kelalaiset koulutettiin tekemään etuuskäsittelyyn liittyviä töitä.

Koronavuoden aikana asiakaskokemus ja luottamus Kelaan ovat pysyneet hyvinä.

Halu tulla mukaan koronatalkoisiin hohti koko organisaatiosta. Hieno esimerkki hallinnonalan ylittävästä yhteistyöstä oli ulkoministeriön viisumivirkailijoiden siirtyminen Kelan töihin. Erillisen maininnan ansaitsee myös Koronavilkku-palvelun rakentaminen yhdessä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, sosiaali- ja terveystieteiden ja yksityisten toimijoiden kanssa. Moniammatilliseen tiimiin mahtui niin IT-ammattilaisia, lääketieteen ja epidemiologian asiantuntijoita kuin käyttöliittymän kielen selkeyttänyt Kelan kielenhuoltaja.

Koronavuoden aikana asiakaskokemus ja luottamus Kelaan ovat pysyneet hyvinä, vaikka monien asiakkaiden tilanteet ovat olleet vaikeita. Myös asiakkaiden, kumppanien ja sidosryhmien tiedontarve on ollut valtava. On tärkeää, että heidän luottamuksensa Kelaan on säilynyt hyvänä ja tutkimuksen mukaan monin paikoin myös vahvistunut. Yksi Kelan strategisista tavoitteista on ajankohtaisen tiedon ja analyysin tuottaminen.

Jälkikäteen arvioituna Kelalla oli hyvät valmiudet lähteä toimimaan korona-ajassa. Olimme työskennelleet monipaikkaisissa työyhteisöissä jo vuosien ajan. Myös etätöitä tehtiin monissa tehtävissä säännöllisesti. Käytössä oli valmiiksi yhteydenpitoon ja viestintään tarvittavat järjestelmät. Kun yleinen etätösuositus annettiin, osa kelalaisista oli jo siirtynyt työskentelemään kotoa. Vuoden aikana on myös nähty, että esimerkiksi puhelinpalvelua pystytään tekemään laadukkaasti myös kotoa käsin.

Työntekijöiden ja johdon välinen luottamus on henkilöstömittausten mukaan pysynyt hyvänä. Työpaikan muutos ei ole vaikuttanut useimpien töntekoon tai -tehoon. Pääosin kotoa tehtävä työ vaatii aktiivista viestintää ja johtamista tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvissä asioissa. Yhteisöllisyyden rakentaminen etätömaailmassa on myös Kelassa tunnustettu haasteeksi. Sitä varten olemme lähteneet kokeilemaan erilaisia asioita, joilla yhteensuuluvuutta voidaan luoda. Esimerkkinä tällaisesta mainittakoon virtuaaliset pikkujoulut, jotka tarjoilimme kaikille kelalaisille ja heidän perheilleen kotisohvalle tuotuna.

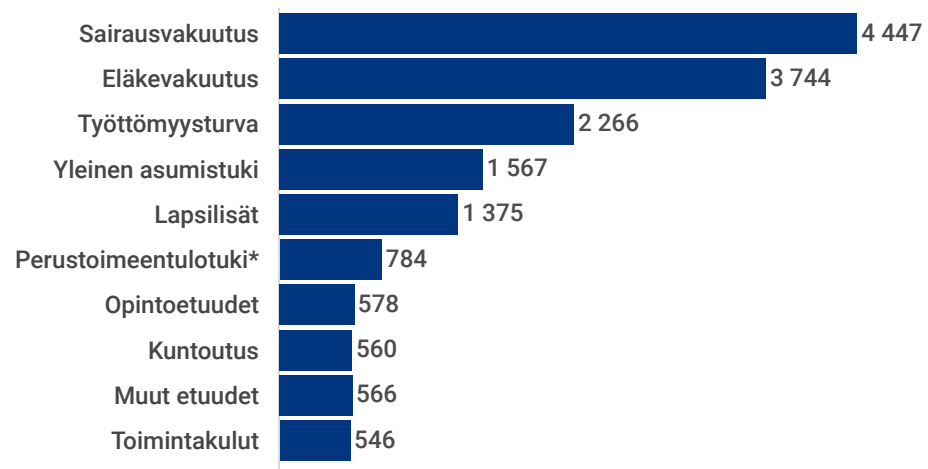
Kela on valmis ottamaan uusia tehtäviä koronapandemian seurausten hoitamisessa. Esimerkiksi käy Kelan Kanta-palvelut, jossa koronarokotusten ja -testien tiedot ovat jo nyt saatavilla. Tietojen esittämiseen tarvitaan kuitenkin vielä jatkokehitystä. Lisäksi tiedot on kirjattava terveydenhuollossa riittävällä tarkkuudella, jotta ne saadaan näkyviin.

Suomessa on käynnissä merkittäviä sosiaaliturvaan liittyviä uudistuksia, kuten perhevapaaudistus ja sosiaaliturvauudistus. Näissä Kelan tehtävä on erityisesti tuoda päättäjien tietoon nykyisen järjestelmän toimivuutta ja arvioida eri ratkaisuja toimeenpanon kannalta. Tavoitteena pitää olla sosiaaliturvan selkiyttäminen niin, että se tulee asiakkaan näkökulmasta ymmärrettävämmäksi.

Outi Antila

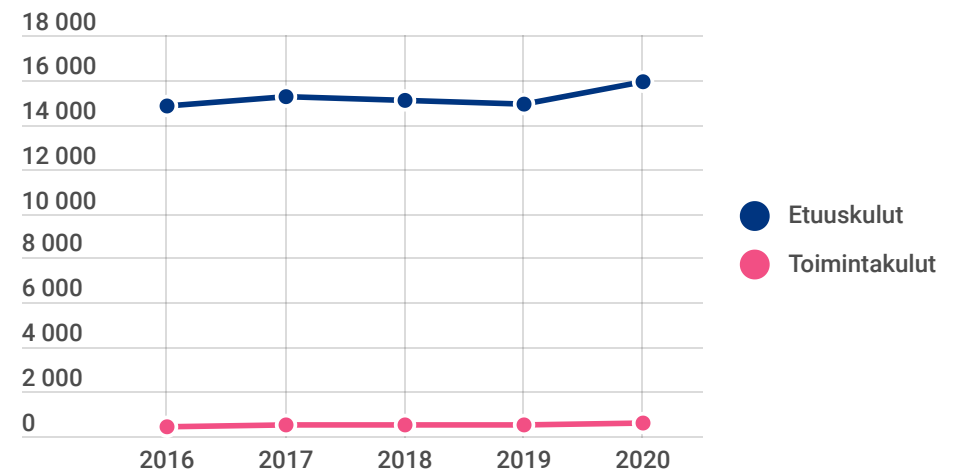
Kelan pääjohtaja

Kelan kulujen jakautuminen 2020, miljoonaa euroa



* Sisältää väliaikaisen epidemiakorvauksen.

Kelan etuudet ja toimintakulut 2016–2020, miljoonaa euroa



Kela lyhyesti

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

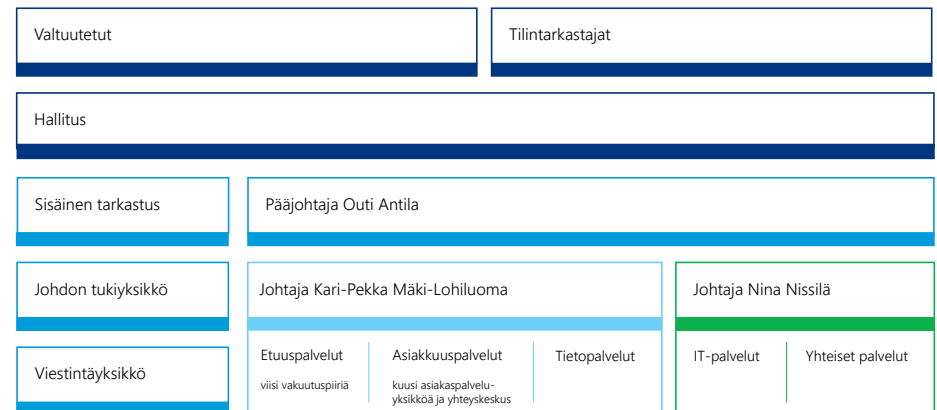
- lapsiperheiden tuet
- sairausvakuutus
- kuntoutus
- työttömän perusturva
- perustoimeentulotuki
- asumistuki
- opintotuki
- vammaisetuudet
- vähimmäiseläkkeet.

Kela haluaa palvella. Vuonna 2020 asiakkaita palveltiin puhelinpalvelussa 1,9 miljoonaa kertaa. Palvelupisteissä asioitiin lähes miljoona 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 valitsema 12 valtuutettua ja heidän valitsemansa 8 tilintarkastajaa. Laitoksen toimintaa johtaa ja kehittää hallitus, jossa on 10 jäsentä.

Kelan toiminta-ajatus on, että Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Kelan arvot ovat: ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva.

Kelan organisaatio 1.1.2020



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 vakituisia kelalaisia vuonna 2020

619



Tunnistautumiset verkkopalvelussa
64,4 milj.



Asiointikäynnit palvelupisteissä
0,9 milj.



Lähetetyt kirjeet
14,8 milj.



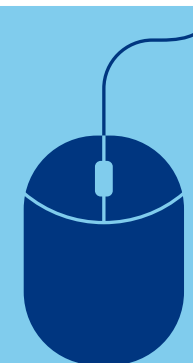
Vastatut puhelut
2,0 milj.

Suorakorvausten lukumäärä

34,7 milj.



Kela tarjoaa valtakunnallista puhelinpalvelua suomeksi, ruotsiksi, samaksi 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

Kelan tapahtumia vuonna 2020

Uusi strategia tuli voimaan

Kelalaisten ja sidosryhmien kanssa yhdessä valmisteltu uusi strategia tuli voimaan 1.1.2020.

Koronakriisi väritti Kelan vuotta

Keväällä 2020 koronapandemia muutti Kelan toimintaympäristön nopeasti. Uhkana oli, että koronakriisi sysää yhteiskunnan syvään taantumaan, jonka myötä työmarkkinoiden lomautus- ja työttömyysaalto ruuhkauttaisi Kelan palvelut ja etuuksien käsittelyn. Kela selviytyi kuitenkin vuoden 2020 haasteista hyvin ja välttyi pahimmilta ruuhkilta etuus- ja asiakaspalveluissa.

Kokonaisuutena suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä on selviytynyt koronakriisistä kohtuullisesti verrattuna moniin muihin maihin. Vuonna 2020 Kelan maksuvalmius turvattiin lisätalousarviolla.

Kela tuki väliaikaisen lainsäädännön valmistelussa

Koronapandemia haastoi lainsäätäjät nopeaan toimintaan. Valtioneuvosto ja eduskunta kykenivät valmistelemaan joustavasti väliaikaisia Kelan toimintaa ja sosiaaliturvaa sääteleviä lakeja. Kela tarjosi tukeaan eri ministeriöiden lainvalmistelutyöhön.

Koronakriisi loi tarpeen uusille etuuksille

Lomautusten yleistymisen ja työttömyyden kasvu lisäsivät perusturvaetuuksien tarvetta Suomessa yhteensä sadoilla miljoonilla euroilla. Toimeentuloa turvanneet muutokset kohdistuivat myös uusiin ryhmiin, kun yrittäjät tulivat työttömyysturvan piiriin.

Suomessa otettiin käyttöön valmiuslaki keväällä 2020. Ajanjaksolta, jolloin valmiuslaki oli käytössä, Kela maksoi väliaikaista epidemiatukea siihen oikeutetuille. Väliaikaista epidemiakorvausta maksettiin syksyllä 2020 toimeentulotuen saajille noin 50 miljoonaa euroa.

Koronavirustartunnan takia karanteeniin määrätyille maksettiin tartuntatautipäivärahaa. Lisäksi Kela korvasi koronavirustautiin sairastuneiden työkyvyttömyyttä maksamalla sairauspäivärahaa.

Hallitusohjelma kehitti sosiaaliturvaa

Pääministeri Antti Rinteen (sd.) ja sittemmin pääministeri Sanna Marinin (sd.) hallitusohjelma toi useita muutoksia erityisesti pienituloisille Kelan asiakkaille vuonna 2020. Eläkeläiset saivat tasokorotuksia sekä takuu- että kansaneläkkeeseen, asumistukeen ja rintamalisään. Nuorten kuntoutusrahaa ja ammatillisen kuntoutuksen ajalta maksettavaa kuntoutustukea korotettiin, ja opintoraha sidottiin indeksiin.

Aktiivimallin leikkuri poistui, ja työttömyysturva sekä kuntoutus- ja vähimmäispäiväraha nousivat. Myös esimerkiksi lapsilisän yksinhuoltajakorotus ja elatustuki nousivat. Ennen koronapandemiaa tehtyjen vaikutusarviointien perusteella hallitusohjelman mukaiset muutokset lisäsivät Kelan kuluja vuositasolla 0,3 miljardia euroa.

Kela tukee sosiaaliturvauudistuksen toteuttamista asiantuntija- ja tutkimustyöllä ja tietovarantoja hyödyntämällä.

Kela mukana sote- ja sotu-uudistuksissa

Kela oli vuonna 2020 mukana tuottamassa tietoa sote-uudistuksen valmistelutyöhön. Sosiaaliturvauudistus käynnistyi keväällä 2020. Kela tukee myös sosiaaliturvauudistuksen toteuttamista asiantuntija- ja tutkimustyöllä ja tietovarantoja hyödyntämällä. Aikaa uudistukselle on varattu vuoteen 2027 saakka.

Tiivistä yhteistyötä kumppaneiden kanssa

Kelassa pyrittiin vuoden aikana vahvistamaan luottamusta ja yhteistyötä asiakkaisiin ja kumppaneihin. Kelan palvelupisteitä siirtyi useissa kunnissa yhteisiin tiloihin kumppanin kanssa. Saatujen kokemusten mukaan samoissa tiloissa työskentely mahdollistaa asiakkaan auttamisen kokonaisvaltaisemmin.

Kela tiivisti ja lisäsi myös kuntayhteistyötä vuonna 2020. Koronatilanteen toimenpiteitä suunniteltiin valtakunnallisesti yhdessä Kuntaliiton kanssa.

Eryistä tukea tarvitsevien asiakaspalvelua parannettiin

Vuoden 2020 aikana Kelassa vakiinutettiin palvelu erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Osa asiakkaista tarvitsi apua asiointissa, ja toisilla oli haastava elämäntilanne. Kelassa hoidettiin yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakkaan toimeentuloon ja toimintakykyyn liittyviä asioita pitkäkestoisesti.

Digituki vakiintui

Digituki vakiintui osaksi Kelan palvelua. Tavoitteena oli, että asiakasryhmät, joille verkkoasiointi on ollut haastavaa, pystyisivät hoitamaan asiansa tarvittaessa myös verkossa. Tuen tarjoamisessa tehtiin yhteistyötä muun muassa Digi- ja väestötietoviraston sekä kunnallisten kirjastojen kanssa.

Kelassa hyödynnettiin vuonna 2020 ensimmäistä kertaa tekoälyteknologiaa.

Digitalisaatio eteni

Kelassa hyödynnettiin ensimmäistä kertaa tekoälyteknologiaa, kun perustoi-meentulotuen sähköisenä saapuneita liitteitä ryhdyttiin käsittelemään sen avulla.

Ohjelmistorobotiikan avulla säästetään merkittävästi työaika. Ohjelmistorobotit tekevät etuuspäätösten lisäksi etuuskäsittelyä helpottavia toimenpiteitä kuten tehtävien valmistelua, tarkistuksia sekä asiakirjojen siirtelyä.

Koronamittari tarjosi dataa etuuksista

[Koronamittarit.kela.fi](https://koronamittarit.kela.fi) -verkkosivulla pystyi seuraamaan pandemian aiheuttamia muutoksia Kelan etuusmääriin. Sivun tarkoituksena oli tarjota sidosryhmille ja medialle ajantasainen korona-ajan tilannekuva.

EU-maiden välinen tiedonvaihto eteni

Sähköinen tietojenvaihtojärjestelmä EU:n jäsenmaiden laitosten väliseen tietojenvaihtoon eli EESSI-järjestelmä otettiin käyttöön Kelassa. Helmikuussa 2020 sähköinen tiedonvaihto aloitettiin työttömyysturvassa ja sairaussektorilla. Myöhemmin vuoden aikana sähköiseen tiedonvaihtoon liittyivät muun muassa perhe-etuudet, EU-eläkkeet ja rajat ylittävä perintä.

Valmistautumista tulorekisterin laajentamiseen

Vuonna 2020 Kelassa valmistauduttiin kansallisen tulorekisterin käytön laajentamiseen, kun 1.1.2021 alkaen rekisteriin ilmoitetaan myös eläkkeiden ja etuuksien maksutiedot.

Kanta-palvelujen vastuut laajenivat Kelassa

Kanta-palveluja kehitetään Kelan, Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja sosiaali- ja terveysministeriön yhteistyönä. Vuoden 2020 alussa Kela sai vastuulleen entistä laajempia Kanta-tehtäviä.

Kelaan siirtyi vastuu Kannan kehittämishankkeiden koordinoinnista sekä sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden Kanta-käyttöönottojen tukemisesta ja koulutusten järjestämisestä. Kela sai myös kokonaisvastuun Kanta-viestinnästä.

Lokakuusta 2020 alkaen ensimmäiset huoltajat alkoivat nähdä yli 10-vuotiaiden lastensa tietoja Omakannassa.

Yli 10-vuotiaiden lasten puolesta asiointi edistyi

Lokakuusta 2020 alkaen ensimmäiset huoltajat alkoivat nähdä yli 10-vuotiaiden lastensa tietoja Omakannassa, kun uusi toiminnallisuus saatiin valmiiksi Kanta-palveluissa. Uudistus helpottaa jatkossa terveysasioiden hoitamista suomalaisissa perheissä. Asiointi yli 10-vuotiaan puolesta tulee mahdolliseksi sitä mukaa kuin terveydenhuollon organisaatiot tekevät muutokset omiin potilastietojärjestelmiinsä.

Muita tapahtumia

Syksyllä 2020 asiakas- ja potilastietojen tietosuoja ja tietojärjestelmien tietoturva näkyivät julkisessa keskustelussa Psykoterapiakeskus Vastaamoon tehdyn tietomurron myötä. Myös Kanta-palvelujen tietoturvasta keskusteltiin. Kanta-palvelujen tiedot on suojattu monin eri tavoin, ja tietoturvaa kehitetään jatkuvasti. Kanta-palvelujen tekniset rajapinnat on suunniteltu niin, että tietosuojan ja tietoturvan vaatimukset täyttyvät tarkasti.

Asiakaspalvelu

Koronatilanteen vuoksi Kela joutui viime vuonna tekemään useita muutoksia asiakaspalveluun. Muutoksilla pyrittiin koronaturvalliseen ja sujuvaan asiointiin.

Käyntimäärät Kelan palvelupisteissä vähenivät huomattavasti. Vuonna 2020 palvelupisteissä asiointiin 900 000 kertaa, kun edellisenä vuonna käyntejä oli kaksi miljoonaa. Puhelinpalveluun soitettiin hieman enemmän kuin edellisenä vuonna. Myös verkossa asiointi lisääntyi. Kela tarjosi asiakkailleen apua verkkoasiointiin eli digitukea.

Vuonna 2020 palvelupisteissä asiointiin 900 000 kertaa, kun edellisenä vuonna käyntejä oli kaksi miljoonaa.

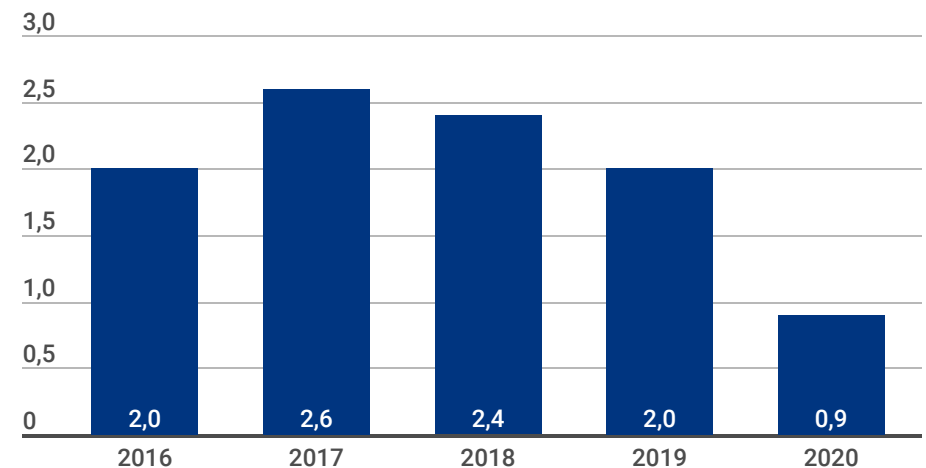
Henkilöasiakkaiden asiointipalvelun uusi etusivu tuli kokeilukäyttöön vuoden 2020 alusta. Uudella etusivulla on mahdollista asioida toisen henkilön puolesta, mutta palveluita näkyy vielä vain rajattu määrä.

Asiakaspalvelua tarjottiin myös sosiaalisessa mediassa, esimerkiksi Instagramissa. Kela kehitti verkossa asioiville asiakkaille chattibotteja, jotka vastaavat asiakkaiden kysymyksiin ympäri vuorokauden. Koronachattibotti

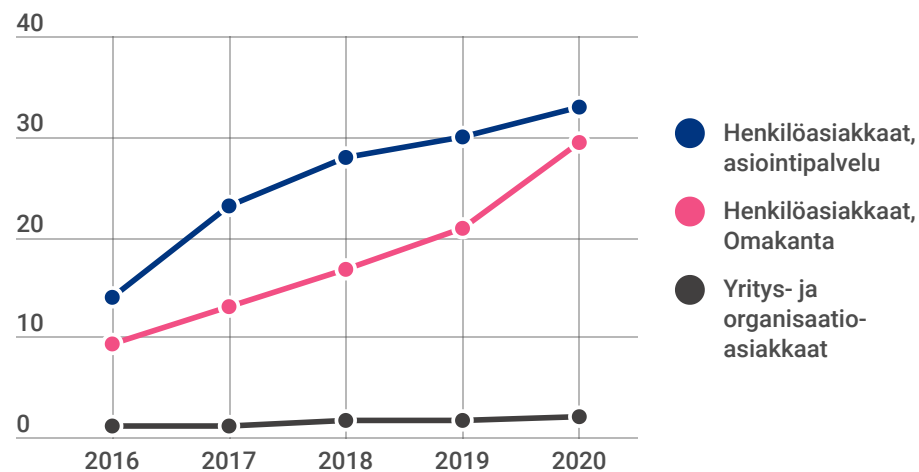
auttoi etuusksymyksissä, jotka liittyivät ajankohtaiseen koronatilanteeseen ja huoleen omasta toimeentulosta.

Kela selvitti asiakkaittensa kokemusta palvelun tasosta korona-ajan poikkeusjärjestelyjen aikana. Kyselyjen mukaan palvelutaso koettiin erinomaiseksi. Helmikuussa, ennen koronakriisin puhkeamista, asiakkaat antoivat Kelan puhelinpalveluista keskimäärin arvosanan 8 asteikolla 0–10. Loppuvuonna keskimääräinen arvosana oli peräti 9.

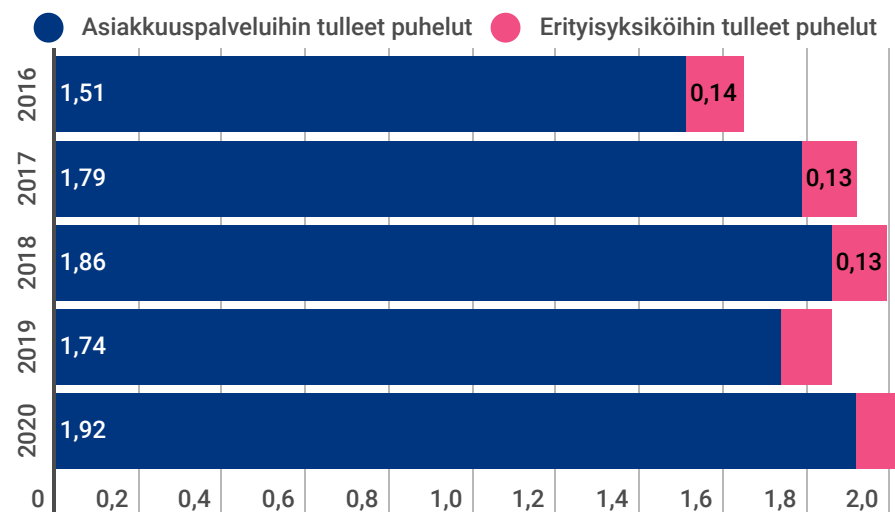
Toimistoasiointit 2016-2020, miljoonaa



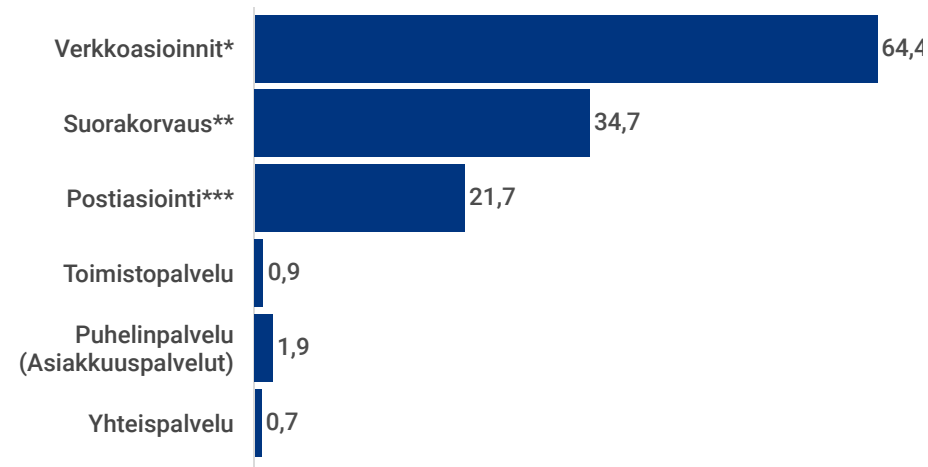
Verkkoasioinnit 2016-2020, miljoonaa



Vastatut puhelut 2016-2020, miljoonaa



Eri palvelukanavien käyttö 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.).

Kelan maksamat etuudet

Kela maksoi vuonna 2020 etuuksia asiakkaille noin 16 miljardia euroa. Summa kasvoi 6,7 % vuodesta 2019. Eniten suurenvivat työttömyysturvaetuuksien ja perustoimeentulotuen menot.

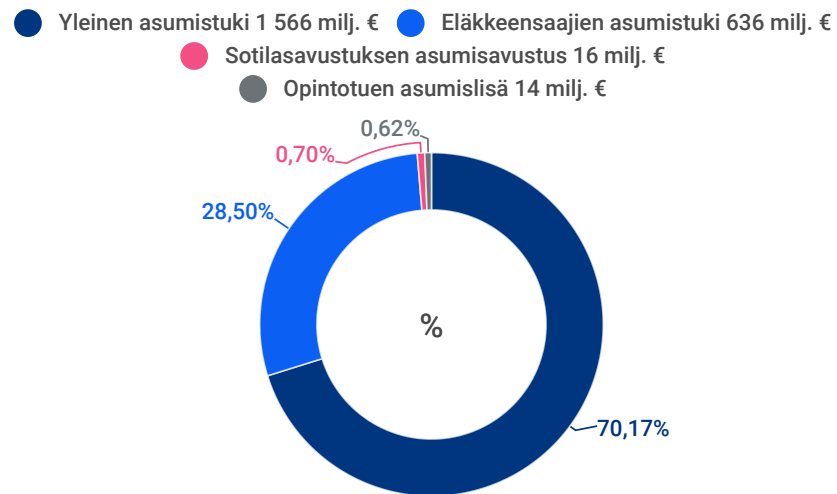
	2020, milj. euroa	2019, milj. euroa	Muutos, %
Eläke-etuudet	2 514,6	2 324,3	8,2
Vammaisetuudet	553,7	551,4	0,4
Sairausvakuutusetuudet	4 446,7	4 288,8	3,7
Kuntoutus	559,7	531,7	5,3
Työttömyysturvaetuudet	2 265,6	1 870,4	21,1
Lapsiperheiden etuudet 1)	1 884,1	1 883,3	0,0
Opintoetuudet	578,0	543,7	6,3
Eläkkeensaajan 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
Etuusmenot yhteensä	15 885,6	14 893,1	6,7



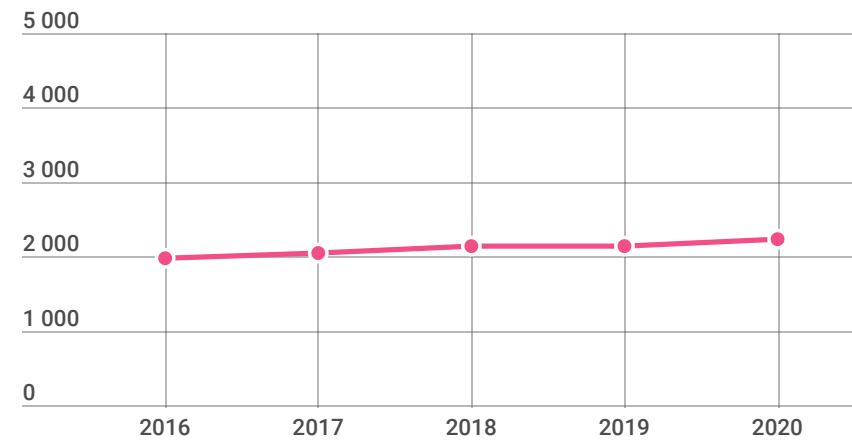
Asumisen tuet

Kela maksoi asumistukia yhteensä 2 232 miljoonaa euroa vuonna 2020.

Maksettujen asumistukien jakautuminen vuonna 2020



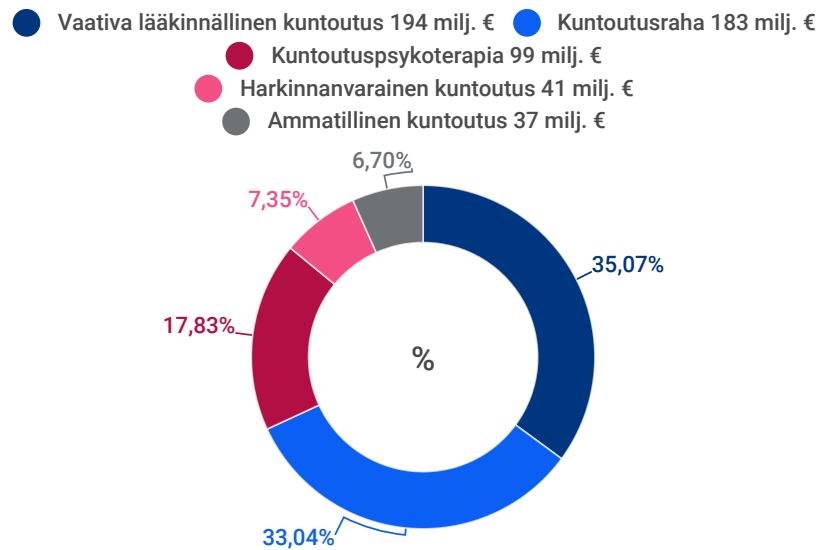
Maksetut asumistuet 2016–2020, milj. euroa



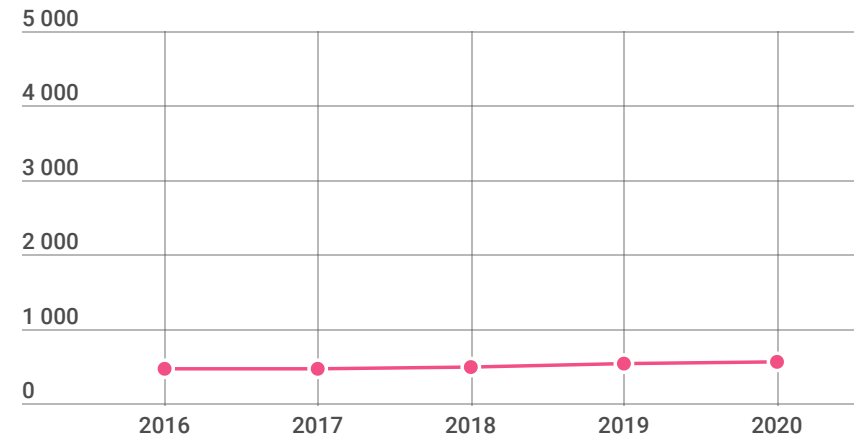
Kuntoutus

Kela maksoi kuntoutuskuluja yhteensä 560 miljoonaa euroa vuonna 2020.

Kuntoutusetuuksien jakautuminen 2020, %



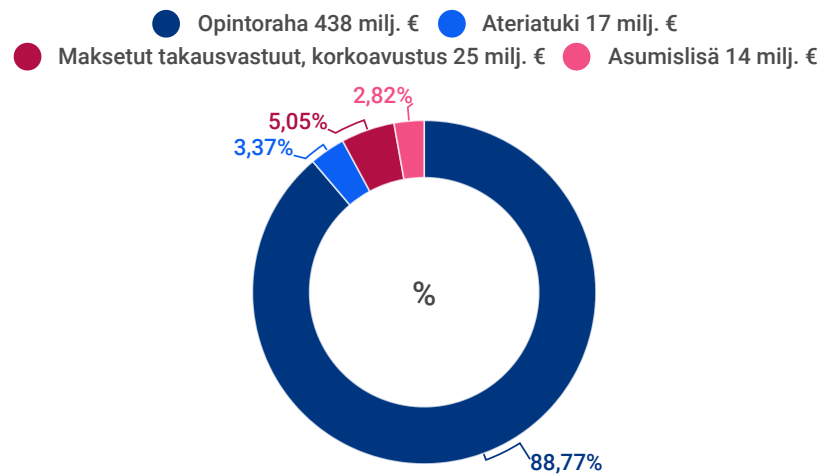
Maksetut kuntoutusetuudet 2016–2020, milj. euroa



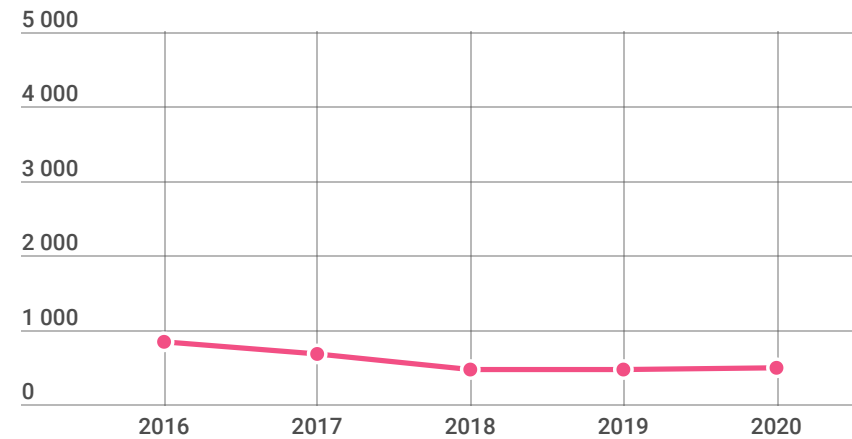
Opintoetuedet

Vuonna 2020 opiskelijoille maksettiin opintorahaa 438 miljoonaa euroa.

Opintoetuksien jakautuminen 2020, %



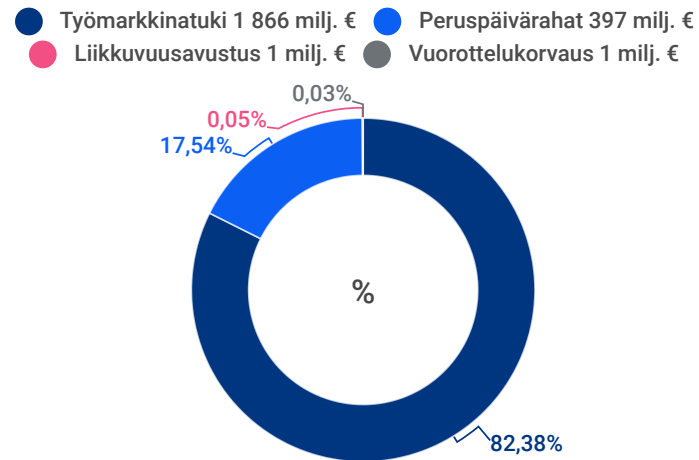
Maksetut opintotuet 2016–2020, milj. euroa



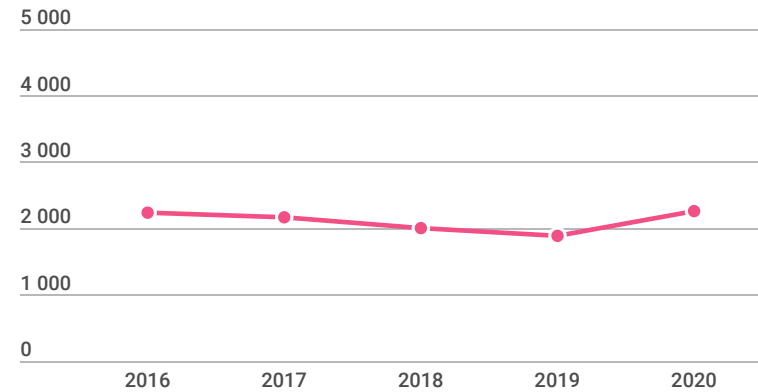
Työttömyysturva

Kela maksoi työttömyysturvaa 2 265 miljoonaa euroa, mikä on 21 % enemmän kuin vuonna 2019. Työttömyysetuuksien saajien määrä nousi edellisvuodesta 24 %.

Työttömyysturvaetuuksien jakautuminen 2020, %



Maksetut työttömyysturvaetuuudet 2016–2020, milj. euroa



Vammaisetuudet

Kela maksoi vammaistukia vuonna 2020 kaikkiaan 554 miljoonaa euroa.

Maksetut vammaisetuudet vuosina 2020 ja 2019

	2020, euroa	2019, euroa	Muutos, %
Maksetut etuudet			
Yhteensä	553 736 149	551 353 539	0,4
Alle 16-vuotiaan vammaistuki	79 911 953	77 015 110	3,8
16 vuotta täyttäneen vammaistuki	36 782 112	36 423 894	1,0
Eläkettä saavan hoitotuki	437 042 660	437 916 714	-0,2

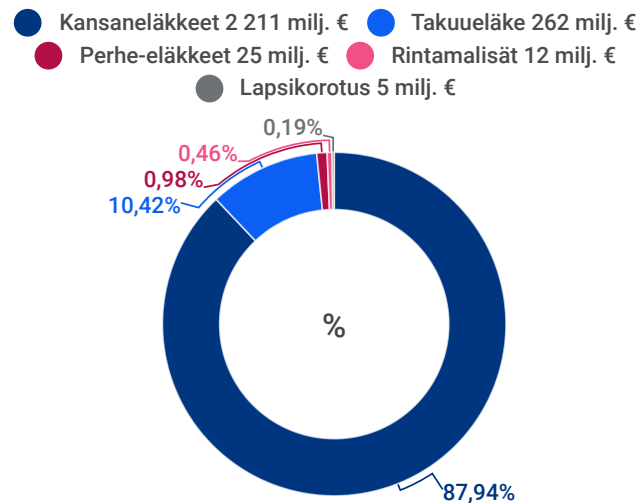
Etuudensaajien määrä	31.12.2020	31.12.2019	
Kaikki etuudet	261 937	264 714	-1,0
Alle 16-vuotiaan vammaistuki	37 466	36 595	2,4
16 vuotta täyttäneen vammaistuki	14 177	13 911	1,9
Eläkettä saavan hoitotuki	210 324	214 246	-1,8



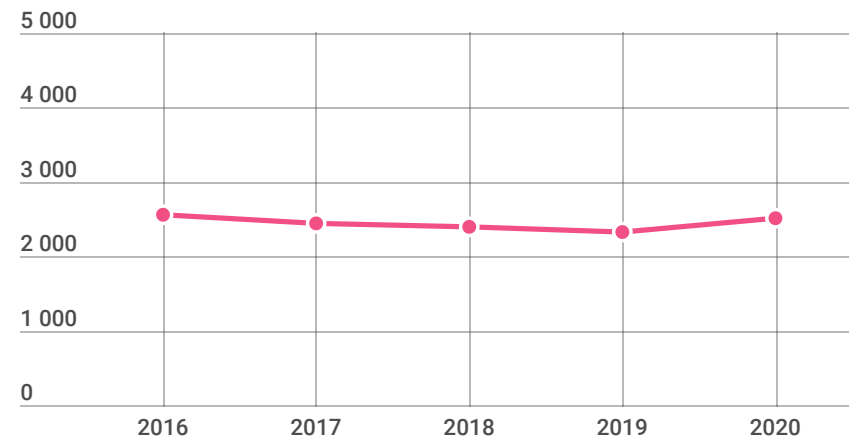
Eläke-etuudet

Kela maksoi eläke-etuuksia yhteensä 2 515 miljoonaa euroa eli 8,2 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Vuonna 2020 tehtiin tasokorotukset kansaneläkkeisiin, takuueläkkeisiin ja rintamalisään.

Maksetut eläke-etuudet 2020, %



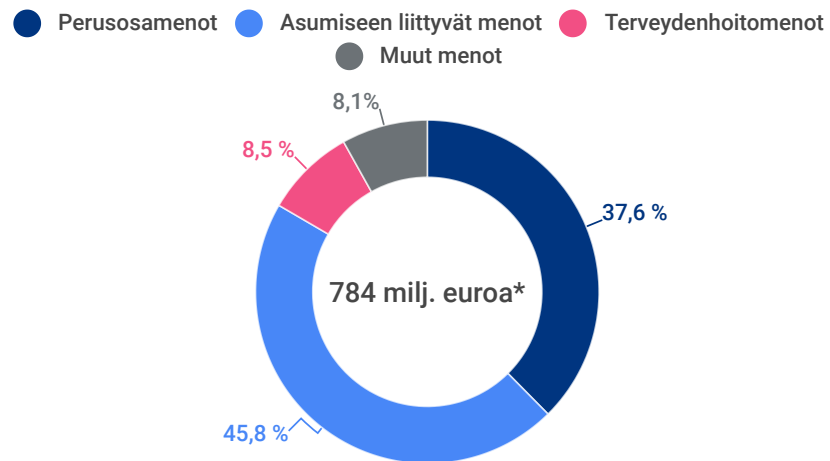
Maksetut eläke-etuudet 2016–2020, milj. euroa



Perustoimeentulotuki

Kela maksoi perustoimeentulotukea 784 miljoonaa euroa. Summa kasvoi edellisvuodesta 12,3 %. Siihen on laskettu mukaan perustoimeentulotuen saajille väliaikaisesti maksettu epidemiakorvaus.

Perustoimeentulotuen menot vuonna 2020 ja tuen kohdentuminen eri menolajeihin



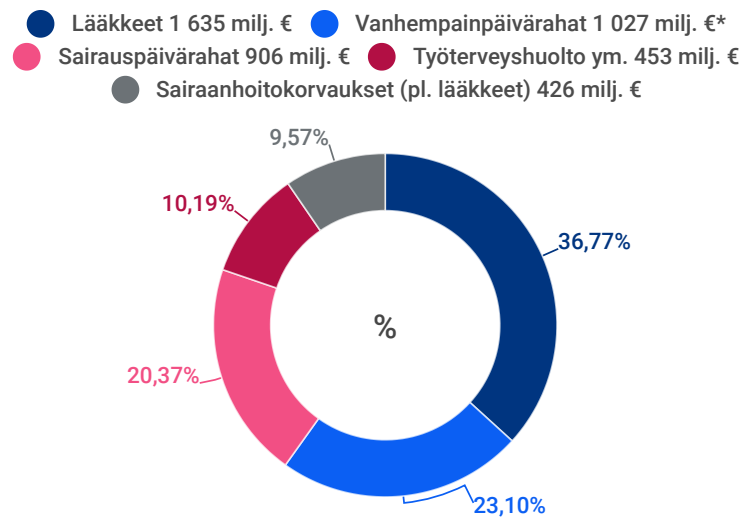
*Sisältää väliaikaisen epidemiakorvauksen.



Sairausvakuutusetuudet

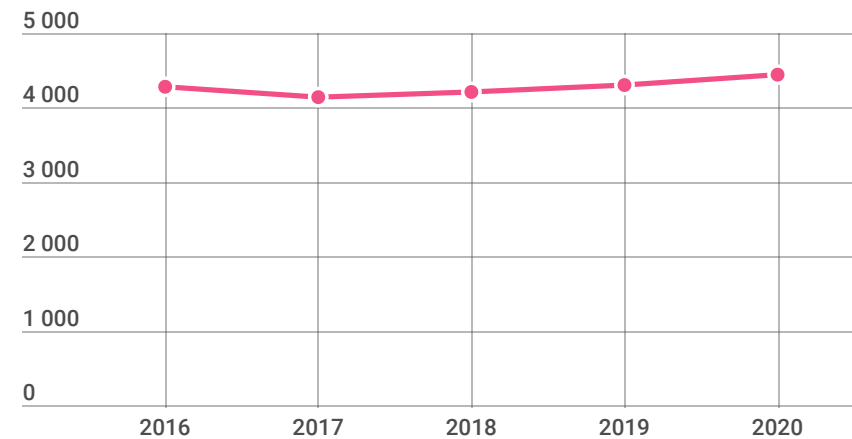
Kela maksoi sairausvakuutusetuuksia vuonna 2020 yhteensä 4 473 miljoonaa euroa.

Maksetut sairausvakuutusetuudet 2020, %



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

Maksetut sairausvakuutusetuudet 2016–2020, milj. euroa



Takaisinperintä

Takaisin perittävien eli liikaa maksettujen etuuksien yhteismäärä oli 134 miljoonaa euroa vuonna 2020.

Kelan henkilökunta

Vuoden 2020 lopussa Kelassa oli töissä 8 095 henkilöä. Henkilöstön määrä kasvoi edellisvuodesta 444 henkilöllä.

Henkilöstömäärät 2018–2020

	2020	2019	2018
Koko henkilöstö	8 095	7 651	7 732
– kokopäiväinen	7 193	6 722	6 810
– osa-aikainen	902	929	922
– määräaikainen	820	670	950
Vakinainen henkilöstö	7 275	6 981	6 782
– kokopäiväinen	6 536	6 218	6 033
– osa-aikainen	739	763	749

Vakinainen henkilöstö 2018–2020

	2020	2019	2018
Keski-ikä	44,4	44,6	44,7
Kelasta lähteneet toimihenkilöt	306	373	339
Kelaan tulleet toimihenkilöt	619	548	887
Eläkkeelle siirtymisikä	64,0	63,8	63,3
Vanhuuseläkkeelle siirtyneet	144	143	129
Työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneet	9	16	19



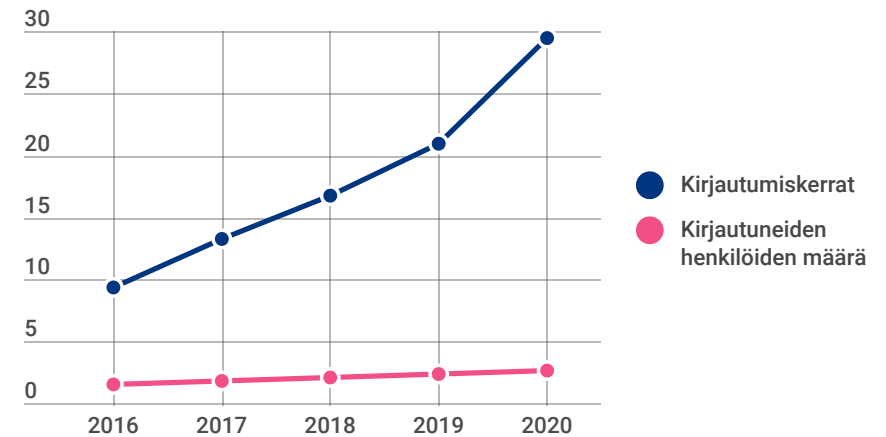
Kanta-palveluiden merkitys korostui koronavuonna

Sähköisiin Kanta-palveluihin tallennetaan terveystietoja. Kanta on vakiinnuttanut viime vuosina paikkansa kansalaisten ja terveydenhuollon ammattilaisten arjessa.

Digitaalisten palvelujen merkitys korostui vuoden 2020 aikana koronaviruksen myötä, ja Omakannan käyttö oli erittäin vilkasta. Omakannassa käytiin 29,4 miljoonaa kertaa, eli käyntimäärä kasvoi edellisvuodesta 40 prosenttia. Palvelua käytti vuoden aikana yli 2,7 miljoonaa henkilöä. Käyttäjien määrä kasvoi 14,4 prosenttia.

Omakanta-palvelua käytti vuoden aikana yli 2,7 miljoonaa henkilöä.

Omakannan kirjautumiset ja kirjautuneiden määrä 2016–2020, miljoonaa



Kelan hallituksen toiminta

Vuosi 2020 oli Kelan hallitukselle sen kolmivuotisen toimintakauden ensimmäinen vuosi. Kelan uusi strategia astui voimaan vuoden 2020 alussa. Hallitus keskittyi ensimmäisenä toimintavuotenaan erityisesti siihen, että strategia pystyttiin toteuttamaan onnistuneesti koronapandemian tuomissa poikkeusoloissa.

Ensimmäisen toimintavuotensa aikana hallitus tiivistä vuoropuhelua Kelan valtuutettujen kanssa. Vuoropuhelun tiivistäminen näkyi muun muassa siinä, että valtuutettujen puheenjohtaja osallistui hallituksen kokouksiin, jos hän katsoi osallistumisen valvontatehtäviensä kannalta perustelluksi. Valtuutettujen puheenjohtaja laati hallitukselle myös katsauksia, joissa hän tarkasteli, miten Kela-lain uudistaminen etenee lainvalmistelussa. Hallituksen puheenjohtaja osallistui puolestaan valtuutettujen yleiskokouksiin.

Hallitus asetti helmikuun alusta lukien tarkastustoimikunnan. Sen tehtäviin kuuluu sisäisen tarkastuksen valvominen ja ohjaaminen. Lisäksi sen tehtäviin kuuluvat sisäisen tarkastuksen ja tilintarkastuksen koordinaatio. Hallituksen asettama tarkastustoimikunta piti neljä kokousta vuoden 2020 aikana. Toimikunta kävi läpi sisäisen tarkastuksen raportteja ja keskeisiä havaintoja Kelan toiminnasta. Tarkastustoimikunnan puheenjohtajaksi on valittu Kelan hallituksen puheenjohtaja. Jäseniä ovat Kelan hallituksen varapuheenjohtaja ja kaksi hallituksen jäsentä, Kelan pääjohtaja sekä valvontatilintarkastusta hoitava tilintarkastaja.

Hallitus seurasi tiiviisti, miten koronapandemian myötä syntyneet poikkeusolot vaikuttivat Kelan toimintakykyyn.

Hallitus seurasi tiiviisti vuonna 2020, miten koronapandemian myötä syntyneet poikkeusolot vaikuttivat Kelan toimintakykyyn. Hallitus sai tästä viikoittain ajankohtaisen tiedon. Lisäksi hallitus piti ylimääräisen kokouksen koronatilanteen käsittelemiseksi. Hallitus yksimielisesti tuki suunniteltuja toimenpiteitä, jotka Kela toteutti koronakriisissä.

Hallitus piti 12 kokousta, joista kuusi etäyhteyksin. Lisäksi hallitus piti iltakoulun ja seminaarin, joissa keskittyi käsittelemään Kelan johtamista ja kehittämistä. Pääjohtaja esitti hallituksen kokouksissa Kelan toiminnasta ajankohtaiskatsauksen. Katsaukseen sisältyi strategian seuranta. Hallitus seurasi säännöllisesti Kelan etuuksien käsittelyaikoja ja palvelutilannetta. Erityisesti hallitus seurasi lisäksi perustoimeentulotuen käsittelyn tilannetta sekä taloustilannetta.

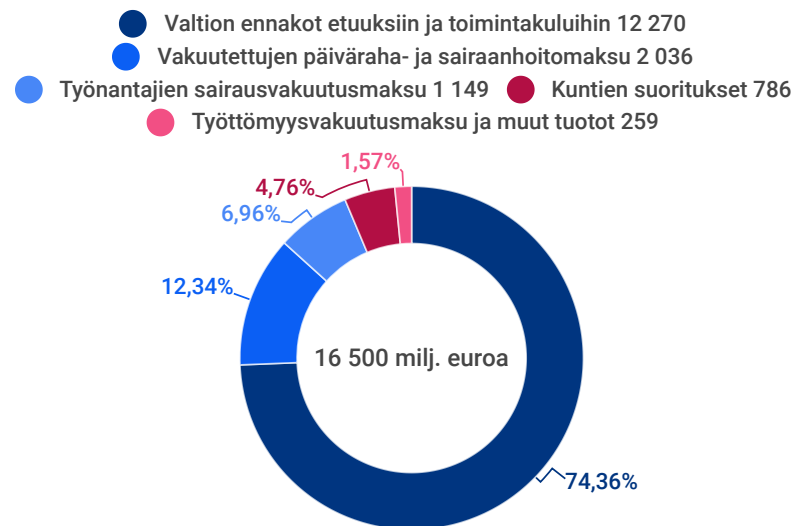
Hallitus asetti kehystavoitteet vuosien 2021–2024 Kelan toiminta- ja taloussuunnitelmalle. Hallitus arvioi myös, miten koronapandemian synnyttänyt poikkeuksellinen aika vaikutti Kelan strategiaan. Arvion perusteella todettiin, että Kelan strategiset tavoitteet kestävät hyvin aikaa. Hallitus totesi myös, että strategian tavoitteet soveltuivat myös niihin täysin uusiin haasteisiin, jotka Kela joutuu koronapandemian tuomien poikkeusolojen myötä kohtaamaan. Hallitus vahvisti strategian, strategisen kehittämisen painopisteet, toiminnan suunnittelun perustaksi laaditun budjettikehyksen sekä riskinhallinnan suunnitelman.

Loppuvuonna hallitus hyväksyi vuosien 2021–2024 toiminta- ja taloussuunnitelman sekä strategian. Hallitus merkitsi tiedoksi strategiset avaintulokset (OKR). Vuoden lopulla hallitus teki pääjohtajan kanssa tulossopimuksen vuodelle 2021. Hallitus tarkisti riskienhallintasuunnitelman. Hallitus merkitsi tiedoksi Kelan riskienhallinnan ja tietoturvariskien hallinnan kehittämissuunnitelman.

Vuoden 2020 aikana Kela kehitti toimintaympäristön seurannan ja ennakkoinnin toimintamalleja. Tavoitteena oli parantaa Kelan kykyä reagoida ja valmiutta muuttua tulevaisuuden tilanteissa, joissa Kelan toimintaympäristö kehittyi toisenlaiseksi. Ennakointityön tärkeimmäksi näkökulmaksi Kelan hallitus nosti sosiaaliturvan toimeenpanon tehokkuuden.

Hallitus hyväksyi Kelan työehtosopimusratkaisun. Hallitus päätti laatia Kelan vuoden 2019 toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen valtuutettujen vahvistettavaksi ja asetti Kelan neuvottelukunnan toimikaudelle 1.7.2020–30.6.2023. Hallitus linjasi Kelan strategiset hankintalinjaukset ja päätti hyväksyä Kelan sijoitustoiminnan yleiset periaatteet sekä vuoden 2021 sijoitussuunnitelman. Hallitus hyväksyi sijoitussuunnitelmassa kerrotut toimivaltuudet ja vastuullisen sijoittamisen periaatteet, ja se käsitteli kokouksissaan kiinteään omaisuuteen liittyviä asioita.

Kelan etuus- ja toimintakulujen rahoitus 2020, miljoonaa euroa



Toimintakulujen jakautuminen vuonna 2020, miljoonaa euroa

