



**Kela**®

# Eettinen kompassi

Kelalaisen eettinen ohjeisto

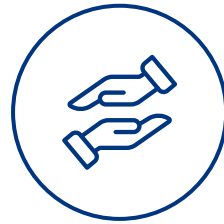
# Sisällys

<b>Eettisen toiminnan kulmakivet Kelassa</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Eettisen kompassin tarkoitus</b> .....	<b>4</b>
Eettisen päätöksenteon malli .....	6
<b>2. Ihmisoikeuksien kunnioittaminen</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Riippumattomuus ja puolueettomuus</b> .....	<b>8</b>
Eturistiriidat .....	8
Sivutoimet .....	8
<b>4. Hyvä hallinto ja asiakkaiden oikeuksien turvaaminen</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Kumppanit ja eettinen yhteistyö</b> .....	<b>11</b>
Lahjat ja tilaisuudet.....	11
Hankintojen vastuullisuus .....	12
<b>6. Luottamusta rakentava vuorovaikutus</b> .....	<b>13</b>
<b>7. Kestävä ja turvattu arki</b> .....	<b>14</b>
<b>8. Tietoturva ja digitaalisten ratkaisujen vastuullisuus</b> .....	<b>16</b>
Tietosuoja ja tietoturva eettisenä veloitteena .....	16
Asiakkaan oikeudet omiin tietoihinsa .....	16
Tietojen luottamuksellinen käsittely .....	17
<b>9. Epäkohtiin puuttuminen ja ilmoittaminen</b> .....	<b>19</b>
<b>LIITE: Termien määritelmät ja kuvaukset</b> .....	<b>21</b>

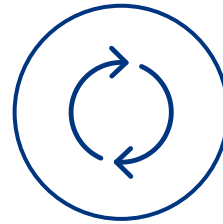
# Eettisen toiminnan kulmakivet Kelassa



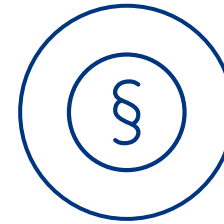
Teemme eettisesti  
kestäviä päätöksiä



Turvaamme asiakkaiden,  
henkilöstön ja muiden  
arvoketjuissamme  
toimivien oikeuksia



Toimimme  
riippumattomasti ja  
puolueettomasti



Käytämme julkista  
valtaa läpinäkyvästi ja  
oikeudenmukaisesti



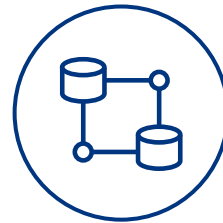
Yhteistyömme  
perustuu avoimuuteen,  
riippumattomuuteen  
ja yhteisiin eettisiin  
periaatteisiin



Vuorovaikutuksemme  
on kunnioittavaa,  
avointa ja vahvistaa  
luottamusta



Varmistamme  
turvallisuuden  
ja vahvistamme  
ympäristövastuuta  
arjessa



Huolehdimme  
tietoturvasta ja tuemme  
tietoon perustuvaa  
päätöksentekoa



Hyödynnämme  
teknologiaa  
läpinäkyvästi ja  
vastuullisesti



Puutemme  
epäkohtiin ja opimme  
virheistämme

# 1. Eettisen kompassin tarkoitus

Kelan eettinen kompassi tukee Kelassa päivittäin tehtäviä valintoja ja päätöksentekoa. Ohjeisto kokoaa yhteen toimintatavat ja periaatteet, jotka ohjaavat jokaista kelalaista toimimaan arjessaan eettisesti kestäväällä ja vastuullisella tavalla. Kompassi auttaa varmistamaan, että toimintamme on läpinäkyvää, luotettavaa ja oikeudenmukaista.

Eettinen toiminta rakentaa luottamusta ja vahvistaa kestäväää hallintoa – toimimalla oikein jokainen kelalainen vahvistaa osaltaan Kelan toiminta-edellytyksiä ja yhteiskunnallista roolia. Kompassi konkretisoi arvoja, kuten perus- ja ihmisoikeuksia, joihin Suomen lainsäädäntö ja kansainväliset sopimukset perustuvat. Näiden perusarvojen ohella toimintaamme ohjaavat Kelan arvot: *ihmistä arvostava, osaava, uudistuva, yhteistyökykyinen*.

Kompassi koskee kaikkia Kelan toimihenkilöitä sekä muita, jotka edustavat tai toimivat Kelan puolesta. Kompassi ilmaisee ne arvot ja toimintatavat, joita odotamme myös kumppaneidemme noudattavan. Ohjeiston sisällön ajantasaisuudesta vastaa Kelan strategisen ohjauksen yksikkö.

Osa Eettisen kompassin ohjeista ja aineistosta on Kelan sisäisiä. Linkit sisäisiin aineistoihin on poistettu tästä verkkosivuilla julkaistusta versiosta.

## TOIMINTATAPAMME

### Tutustu

- Perehdy eettiseen kompassiin, ja suorita aiheeseen liittyvät verkkokurssit.
- Tutustu eettisen päätöksenteon malliin ([ks. sivu 6](#)).

### Toimi näin

- Tunnista tilanteet, jotka edellyttävät eettisen kompassin mukaista toimintaa.
- Jos olet epävarma, keskustele ohjeiden soveltamisesta esihenkilön tai kollegoiden kanssa. Avoin keskustelu tukee eettistä toimintakulttuuria.
- Edistä eettisen kompassin mukaista toimintaa omassa yksikössäsi. Esihenkilönä tue ohjeiden noudattamista tiimissäsi.
- Tue päätöksenteon avoimuutta. Varmista, että keskeisiä päätöksiä arvioidaan pitkän aikavälin kestävyuden kannalta, ja että asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa toimimalla eettisesti.
- Puutu epäkohtiin ja ilmoita havaitsemastasi tai epäilemästäsi eettisen kompassin vastaisesta toiminnasta.



i

Päätöksenteon eettisyys tukee luottamusta Kelaan työnantajana ja sosiaaliturvan toimeenpanijana.

Kompassiin sisältyvä eettisen päätöksenteon malli (ks. sivu 6) on tarkoitettu sovellettavaksi laajalti erilaisissa Kelan toimintoja koskevissa päätöksissä. Mallin soveltamisen tarkoituksena on edistää päätöksenteon avoimuutta ja kestävyyttä pitkällä aikavälillä.

Se auttaa hahmottamaan päätösten vaikutuksia, tunnistamaan mahdollisia ristiriitoja ja toimimaan organisaation arvojen mukaisesti. Mallia voi ja tulee soveltaa joustavasti erilaisiin tilanteisiin, riippumatta päätöksen laajuudesta tai luonteesta.

Huomaa kuitenkin, että mallia ei ole tarkoitettu sovellettavaksi yksittäisissä etuusratkaisuisissa. Huomioi myös hallinnollinen päätöksenteko esittelystä.



# Eettisen päätöksenteon malli

1

## Hahmota päätöksenteon lähtökohdat

- Tunnista, keihin tai mihin päätös voi vaikuttaa.
- Tunnista, saattavatko omat lähtökohdasi, kiire tai muut tilannetekijät haastaa tasapainoiseen lopputulokseen pääsemistä.
- Kerää olennaiset faktat ja taustatiedot sekä varmista niiden oikeellisuus.
- Selvitä mitä sääntöjä tai ohjeita tilanteeseen liittyy.

2

## Arvioi vaihtoehdot ja seuraukset

- Pohdi, miten vaihtoehdot vaikuttavat eri osapuoliin lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Huomioi välittömien osallisten ohella vaikutukset muihin ihmisryhmiin, ympäristöön ja yhteiskuntaan.
- Arvioi riskejä, hyötyjä ja haittoja.
- Peilaa vaihtoehtoja Kelan arvoihin. Hyödynnä eettisiä ohjeita ja eri linjausdokumenteja.
- Huomioi, että päätös voi vaikuttaa myös epäsuorasti esimerkiksi ajattelutapoihin organisaatiossa.
- Kysy neuvoa ja keskustele kollegojen tai esihenkilön kanssa.

3

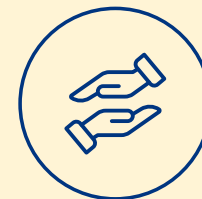
## Tee päätös

- Valitse perusteltu ja eettisesti kestävä toimintatapa.
- Kirjaa ja kommunikoi päätös perusteluineen avoimesti.
- Ole valmis kantamaan vastuu päätöksestä ja sen seurauksista.

4

## Arvioi ja opi

- Seuraa päätöksen vaikutuksia ja dokumentoi tarvittaessa.
- Korjaa mahdolliset haitalliset seuraukset.
- Pohdi, miten haittoja voidaan ehkäistä jatkossa – voidaanko niitä välttää esimerkiksi ohjeita tai käytäntöjä kehittämällä?



## 2. Ihmisoikeuksien kunnioittaminen

Viranomaisena Kela kunnioittaa kansainvälisesti tunnustettuja ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassaan ja edistää yhdenvertaisuutta suunnitelmallisesti. Toiminnallamme on merkittävä vaikutus ihmisoikeuksien toteutumiseen – erityisesti asiakkaidemme, henkilöstömme ja hankintojemme arvoketjujen osalta. Keskeisenä viranomaisena vaikutuksemme ulottuu koko yhteiskuntaan.

Olemme sitoutuneet ihmisoikeuksien turvaamiseen sekä niiden aktiiviseen edistämiseen toiminnassamme, kumppaniyhteistyössä ja hankintojen arvoketjussa. Kehitämme menettelytapojamme yhdenvertaisuuden näkökulmasta asiakkaidemme ja henkilöstömme osalta. Kelan asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma sekä henkilöstön yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma ohjaavat kehittämistyötämme.

Jokaisella on Kelassa oikeus tuntea itsensä kunnioitetuksi ilman pelkoa syrjinnästä. Emme hyväksy minkäänlaista syrjintää, häirintää tai epäasiallista käytöstä ihmisen iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

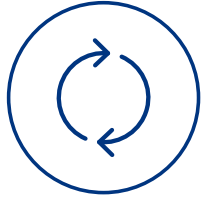
### TOIMINTATAPAMME

#### Tutustu

- [Kelan strategiset kestävyyslinjaukset](#)
- Kelan asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma
- Kelan henkilöstön yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma
- Kelan vastuullisuusvartit ihmisoikeuksista ja yhdenvertaisuudesta

#### Toimi näin

- Edistä ihmisten yhdenvertaisuutta kaikessa työssäsi. Muista, että yhdenvertaisuus tarkoittaa yksilöllisten lähtökohtien huomioimista – se ei aina merkitse samanlaista kohtelua kaikille.
- Kasvata ymmärrystäsi ihmisten monimuotoisuudesta ja sen huomioimisesta työssäsi. Tukea osaamisen kehittämiseen saat esimerkiksi intranetin Vastuullinen Kela -sivujen ja Vastuullisuustyö Kelassa -työtilan kautta.
- Edistä ihmisoikeusmyönteistä suhtautumista ja tulkintaa omalla vastuualueellasi.



## 3. Riippumattomuus ja puolueettomuus

Riippumattomuus on hyvän hallinnon kulmakivi. Kelan asiakkaiden tulee voida luottaa siihen, että toimimme tasapuolisesti, eettisesti ja lainmukaisesti. Jokainen kelalainen rakentaa organisaatiomme luotettavuutta. Julkista tehtävää hoitavana organisaationa velvollisuutemme on toimia luotettavasti, rehellisesti ja lainmukaisesti.

Olemme sitoutuneet korruption vastaiseen toimintaan. Emme hyväksy suoraa tai epäsuoraa korruptiota missään kontekstissa, oli kyse varojen väärinkäytöstä, rekrytoinnista, yhteistyösuhteista tai muista tilanteista.

### **Eturistiriidat**

Jokaisen Kelassa työskentelevän on tunnistettava ja aktiivisesti vältettävä tilanteita, jotka voivat johtaa eturistiriitaan tai herättää epäilyksiä riippumattomuudesta tehtävien hoidossa. Henkilökohtaiset sidonnaisuudet

eivät saa vaikuttaa päätöksentekoon tai vaarantaa luottamusta toimintaamme kohtaan. Sijoitustoiminnassa on esteellisyyden lisäksi huolehdittava sisäpiiritietoon liittyvistä rajoituksista.

Organisaatiossamme jokaisen on tärkeää toimia puolueettomasti ja luottamusta herättävällä tavalla. Henkilö ei saa osallistua asian valmisteluun, esittelyyn tai päätöksentekoon, jos hän on asiassa esteellinen. Esteellisyys syntyy, kun henkilöllä on käsiteltävään asiaan tai sen osapuoliin sellainen suhde, joka voisi johtaa puolueettomuuden vaarantumiseen.

Jokaisella on ensisijainen vastuu arvioida oma esteellisyytensä ja toimia sen mukaisesti ilman erillistä kehotusta. Viime sijassa esihenkilö harkitsee, voivatko olosuhteet heikentää luottamusta Kelan toimintaan. Esihenkilön päätös ei kuitenkaan vapauta yksittäistä toimihenkilöä tai virkamiestä rikosoikeudellisesta vastuusta.

Kelan kontekstissa esimerkki esteellisyydestä on oman tai läheisen henkilön etuuksiin liittyvien asioiden käsittely, joka ei ole sallittua.

### **Sivutoimet**

Sivutoimien osalta on tärkeää varmistaa, etteivät ne aiheuta esteellisyyttä tai vaaranna luottamusta henkilön puolueettomuuteen ja tasapuolisuuteen tehtävien hoidossa. Sivutoimi ei saa myöskään haitata työsuhteeseen perustuvien tehtävien asianmukaista hoitamista esimerkiksi kuormittavuutensa vuoksi.

Mahdollisista sivutoimista tulee keskustella avoimesti esihenkilön kanssa ja arvioida niiden yhteensopivuus työtehtävien kanssa. Pääjohtajaan ja johtajiin sovelletaan valtion virkamieslain 18 §:n säännöksiä sivutoimista.

## TOIMINTATAPAMME

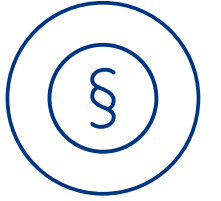
### Tutustu

- Tutustu kelalaisen Eettisen kompassin lisämateriaaliin.
- Lue seuraavat tarkentavat ohjeet:
  - Esteellisyys
  - Sivutoimi Kelan työn ohessa

### Toimi näin

- Jos mahdollinen eturistiriitatilanne syntyy, ilmoita siitä esihenkilöllesi välittömästi, myös poissaolon aikana.
- Kiinnitä erityistä huomiota esteellisyyteen käsitellessäsi etuuksia. Tutustu esteellisyyteen liittyvään ohjeistukseen.
- Huolehdi, että mahdollinen sivutoimesi ei johda esteellisyyteen tai vaarana Kelan työsuhteeseesi liittyvien tehtävien asianmukaista hoitamista. Ilmoita sivutoimesta tai hae sivutoimilupaa tarvittaessa.
- Sisäistä keskeiset hallinnon oikeusperiaatteet ja mitä hyvä hallinto tarkoittaa ratkaisutyössä. Ratkaisutyön menettelyohjeissa tarkennetaan, miten hallintolakia sovelletaan Kelassa.





## 4. Hyvä hallinto ja asiakkaiden oikeuksien turvaaminen

Kelassa työskentelevät henkilöt käyttävät tehtävissään julkista valtaa päättäessään yksityisten henkilöiden tai yhteisöjen oikeuksista, eduista ja velvollisuuksista. Tämä korostaa velvollisuutta toimia erityisen vastuullisesti ja läpinäkyvästi kaikissa tilanteissa. Yksilön oikeuksien toteutumiseksi on tärkeää myös edistää perus- ja ihmisoikeusmyönteisyyttä kaikessa toiminnassa.

Vaikka Kelan toimihenkilöiden työsuhteisiin sovelletaan työ sopimuslakia, julkista tehtävää hoitaessaan ja julkista valtaa käyttäessään he toimivat virkavastuulla. Tämä tarkoittaa, että heidän toimintaansa koskee sekä rikosoikeudellinen että vahingonkorvausoikeudellinen vastuu. Virkavastuu korostaa tehtävien hoitamisen huolellisuutta, lainmukaisuutta ja vastuullisuutta asiakkaiden oikeuksien ja etujen turvaamisessa.

Jokaisella asiakkaallamme on perustuslain mukaan oikeus saada asiansa käsiteltyksi toimivaltaisessa viranomaisessa asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Hyvään hallintoon kuuluu myös asian käsittelyn läpinäkyvyys ja puolueettomuus.

Hyvään hallintoon kuuluvia perustuslaissa turvattuja perusoikeuksia ovat:

- käsittelyn julkisuus
- henkilötietojen suoja osana yksityiselämän suojaa
- oikeus tulla kuulluksi
- oikeus saada perusteltu päätös
- oikeus hakea muutosta.

Hyvä hallinto edellyttää myös, että virkatehtävissä toimitaan puolueettomasti ja että asioita käsitellään objektiivisesti, ilman henkilökohtaisia tai ulkopuolisia vaikutteita.

Hallinnon oikeusperiaatteet ohjaavat Kelan harkintavaltaa erityisesti silloin, kun laillisia ratkaisuvaihtoehtoja on useita. Nämä periaatteet auttavat varmistamaan, että päätökset tehdään johdonmukaisesti ja läpinäkyvästi.



### Hallinnon oikeusperiaatteet ovat:

- **Yhdenvertaisuus** – kaikki ihmiset ovat samanarvoisia, ja heidän erilaiset lähtökohtansa sekä taustansa tulee huomioida palveluissa
- **Puolueettomuus** – päätöksenteko on riippumatonta ja perustuu vain asiallisesti perusteltuihin tosiseikkoihin eikä esimerkiksi myönteisiin tai kielteisiin tunteisiin asianosaista kohtaan
- **Suhteellisuus** – toimenpiteet ovat oikeassa suhteessa tavoitteisiin
- **Tarkoitussidonnaisuus** – toimivaltaa käytetään vain siihen tarkoitukseen, johon se on annettu
- **Luottamuksensuoja** – yksilöllä on oikeus luottaa viranomaisen johdonmukaiseen ja ennakoitavaan toimintaan



## 5. Kumppanit ja eettinen yhteistyö

Strategisten sekä päivittäisten tavoitteiden saavuttaminen edellyttää sujuvaa ja luottamuksellista yhteistyötä sidosryhmien ja kumppaneiden kanssa. Kaikessa yhteistyössä vastuullisuus, avoimuus ja riippumattomuus muodostavat toimintamme perustan.

Teemme yhteistyötä vain tahojen kanssa, jotka toimivat lain ja Kelan jakamalle arvopohjalle rakentuvien eettisten periaatteiden mukaisesti. Kumppanuuksiin liittyy myös vastuu riskien ennakoinnista ja kriisitilanteisiin varautumisesta. Ennen kumppanuussuhteen alkamista on arvioitava, liittyykö kumppaniin tai yhteistyöhön eettisiä riskejä. Eettinen arviointi ei myöskään pääty yhteistyön alkaessa, vaan jatkuu koko kumppanuuden ajan.

### Lahjat ja tilaisuudet

Eettinen harkinta on ensiarvoisen tärkeää tilanteessa, jossa kumppani tarjoaa lahjaa, taloudellista etua, vastikkeetonta näkyvyyttä tai muuta etua. Lahjaa ei

koskaan saa pyytää, vastaanottaa tai hyväksyä, jos se jollain tavalla liittyy Kelassa työskentelevälle annettuihin tehtäviin tai velvollisuuksiin. Myös vähäisten ja vastaanottajan tehtäviin liittymättömien lahjojen osalta on arvioitava, voiko edun vastaanottaminen heikentää Kelan toiminnan puolueettomuutta tai luottamusta siihen. Epäselvissä tapauksissa lahjan tai edun vastaanottamisesta tuleekin kieltäytyä, ja yleisesti suhtautua lahjojen vastaanottamiseen pidättyväisesti.

Ulkopuolisten kustantamiin tilaisuuksiin osallistumista on myös arvioitava eettiseltä kannalta kiinnittämällä erityistä huomiota puolueettomuuden säilymiseen. Ennen aterioille, tilaisuuksiin tai muihin vastaaviin tapahtumiin osallistumista on aina syytä keskustella esihenkilön kanssa osallistumisen hyväksyttävyydestä.

Kelan kustannuksella kolmansille osapuolille voidaan antaa kohtuullisia lahjoja vain yleisen ja hyväksytyn tavan mukaisesti, ja kun on kyse samankaltaisista tilanteista ja muodoista, joissa lahjoja voitaisiin vastaanottaa.



## Hankintojen vastuullisuus

Julkishallinnon toimijana Kelalla on erityinen vastuu käyttää yhteisiä varoja kestävästi. Kaikessa toiminnassamme on arvioitava talouden ja tuottavuuden näkökulmia sekä huomioitava samalla päätösten ja toimintatapojen vaikutukset pitkällä aikavälillä.

Haluamme olla kestävien ja vaikuttavien hankintojen edelläkävijä. Noudatamme reiluja hankintakäytäntöjä ja edistämme hankintojen arvoketjujen vastuullisuutta sekä julkisten varojen kestäväää käyttöä.

Hankintamenettelyissä noudatamme tasapuolisuuden, puolueettomuuden, oikeudenmukaisuuden ja avoimuuden periaatteita. Tarjotuista etuiksista pidättäydytään ennen hankintamenettelyä, sen aikana ja sen jälkeen.

Kelan tuotteiden ja palvelujen toimittajille suunnattu eettinen ohje määrittää toimittajille asetettavat vähimmäisvaatimukset eettisestä toimintatavasta. Edellytämme hankintakumppaneilta sitoutumista kyseisiin periaatteisiin ja varmistamme, että sopimuksenaikaiset käytännöt tukevat niiden toteutumista.

## TOIMINTATAPAMME

### Tutustu

- Tutustu lahjoja koskeviin tulkintaohjeisiin lisämateriaalissa.
- [Kelan eettinen ohjeisto toimittajille](#)

### Toimi näin

- Varmista, että toimit puolueettomasti ja eettisesti suhteessa kaikkiin ulkopuolisiin tahoihin.
- Tarkista potentiaalisen yhteistyökumppanin taustat huolellisesti ennen yhteistyön aloittamista.
- Suhtaudu pidättyväisesti lahjojen vastaanottamiseen ja antamiseen.
- Edellytä hankintakumppaneilta sitoutumista toimittajille suunnattuun eettiseen ohjeistoon, ja varmista periaatteiden toteutuminen sopimuksenaikaisilla käytännöillä.
- Edistä avoimuutta kumppanuus- ja sidosryhmäyhteistyössä ja sitä koskevassa viestinnässä. Dokumentoi yhteistyösuhteet ja niihin liittyvät eettiset arvioinnit erityisesti silloin, kun tilanteet ovat monimutkaisia tai poikkeuksellisia.



## 6. Luottamusta rakentava vuorovaikutus

Vuorovaikutus on keskeinen osa Kelan toimintaa – se vaikuttaa asiakaskokemukseen, työyhteisön ilmapiiriin ja koko Kelan toiminnan vaikuttavuuteen. Vastuullinen vuorovaikutus merkitsee meille kunnioittavaa ja avointa viestintää, joka tukee luottamusta sekä sujuvaa yhteistyötä.

Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi ja kohdatuksi arvostavasti Kelassa. Olemme kaikki yhdessä vastuussa rakentavan vuorovaikutuksen edistämisestä. Viestinnällä rakennamme avointa, turvallista ja kannustavaa ilmapiiriä, jossa luottamus työkavereihin, asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin on keskeistä. Vastuullinen vuorovaikutus sisältää myös virheiden myöntämisen, palautteen vastaanottamisen sekä vaikeiden asioiden käsittelyn avoimesti ja rakentavasti.

Viestimme selkeästi, saavutettavasti ja tosiasioihin perustuen. Kiinnitämme erityistä huomiota tietojen oikeellisuuteen ja luottamuksellisuuteen. Huomioimme myös ihmisten erilaiset elämäntilanteet ja varmistamme, että viestintämme tukee osallisuutta ja monimuotoisuutta. Olemme helposti lähestyttäviä ja viestintämme sävy on empaattinen, asiallinen ja inhimillinen.

### TOIMINTATAPAMME

#### Tutustu

- Kelan viestinnän linjaukset
- Vuorovaikutus Kelassa
- Sosiaalisen median pelisäännöt
- Johtamisviestinnän opas esihenkilöille
- Johtamisen periaatteet Kelassa

#### Toimi näin

- Viesti aina kunnioittavasti, ammattimaisesti ja vastapuolta kuunnellen. Kiinnitä erityistä huomiota arvostavaan ja asialliseen sävyyn etenkin haastavissa tilanteissa.
- Pyri epäsuorassa viestinnässä samaan kunnioittavaan sävyyn, jota käyttäisit vastaanottajan kanssa kasvokkain viestiessäsi.
- Ylläpidä avoimen ja turvallisen vuorovaikutuksen ilmapiiriä, jossa erilaisia ajatuksia on helppo esittää ja jakaa.
- Varmista, että viestisi on ymmärrettävä ja saavutettava kaikille. Käytä selkeää kieltä ja huomioi erilaiset tarpeet ja taustat.
- Hyväksymme, että virheitä tapahtuu, ja otamme niistä opiksi. Anna ja ota vastaan rakentavaa palautetta työyhteisössä.
- Puutu aina epäasialliseen käytökseen ja häirintään. Jos jokin käytös tai tilanne ahdistaa tai jää vaivaamaan, se on syytä ottaa puheeksi.



## 7. Kestävä ja turvattu arki

Elinvoimainen luonnonympäristö on välttämätön edellytys terveydelle, turvatulle toimeentulolle ja kestäväälle hyvinvoinnille. Terveys ja kestävyys edellyttävät myös turvallisuudesta huolehtimista.

Jokaisella Kelan toimihenkilöllä ja asiakkaalla on oikeus terveelliseen sekä fyysisesti ja psykologisesti turvalliseen ympäristöön. Jokaisella on myös vastuu edistää kestävää ja turvallista arkea omilla toimillaan ja vuorovaikutuksessa muiden kanssa.

Ympäristökriisi uhkaa terveyttä, toimeentuloa ja yhteiskunnan vakautta monin tavoin. Erityisen alttiita sen vaikutuksille ovat jo valmiiksi haavoittuvassa asemassa olevat. Ennaltaehkäisemme haittoja ratkomalla ympäristöhaasteita omassa arjessamme, arvoketjuissamme sekä yhteistyössä eri tahojen kanssa.

Kelassa turvallisuus on laaja kokonaisuus, joka kattaa sekä ihmisten, omaisuuden että tiedon suojaamisen sekä toiminnan jatkuvuuden varmistamisen. Se rakentuu monista toisiaan tukevista osa-alueista, kuten henkilöstö- ja työturvallisuudesta, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuudesta, tieto- ja kyberturvallisuudesta, tietosuojasta sekä varautumisesta ja jatkuvuudenhallinnasta. Jokainen osa-alue tukee Kelan kykyä toimia luotettavasti ja häiriöttömästi kaikissa tilanteissa – niin arjessa kuin poikkeusoloissa.





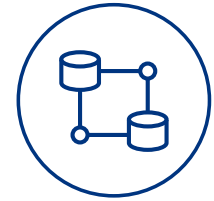
## TOIMINTATAPAMME

### Tutustu

- Kelan strategiset kestävyyslinjaukset (linjaus 2)
- Tutustu ekologisen arjen vinkkeihin ja oppaisiin Ekotuki-työtilassa
- Kestävän liikkumisen periaatteet (Matkustamisen ABC)
- Perehdy turvallisuusohjeisiin, ja suorita pakolliset turvallisuuskurssit
- Turvallisuudenhallinta Kelassa
- Työkyvyn aktiivisen tuen toimintamalli

### Toimi näin

- Ota ekologisuus ja pitkän aikavälin vaikutukset huomioon jo päätöksenteon alkuvaiheessa. Suosi vastuullisia tuote- ja palveluhankintoja.
- Minimoi energian, veden ja materiaalien kulutusta toimintatavoissa ja arjessasi. Edistä myös resurssitehokkaita toimintatapoja ja kiertotaloutta.
- Huomioi myös digitaalisen työn ympäristövaikutukset, kuten datan ja tekoälyn jalanjälki sekä laitteiden käyttöiän pidentäminen.
- Huolehdi työnantajan omaisuuden huolellisesta, turvallisesta ja pitkää elinkaarta tukevasta käytöstä.
- Varmista, että tunnet toimintamallit uhkatilanteissa, ja suojaudu ennalta.
- Emme hyväksy asiantonta, uhkailevaa tai väkivaltaista käyttäytymistä missään muodossa. Ilmoita aina uhkaavista tilanteista niitä salaamatta tai vähättelemättä.
- Pidä aktiivisesti huolta omasta ja muiden hyvinvoinnista. Tauota työtä, huolehdi työergonomiasta ja rakenna kannustavaa ilmapiiriä yhdessä muiden kanssa. Ennakoi ja reagoi terveyttä, työkykyä tai henkistä jaksamista uhkaaviin tekijöihin.



## 8. Tietoturva ja digitaalisten ratkaisujen vastuullisuus

Kelassa käsitellään kriittistä ja suojattavaa tietoa, jonka merkitys koko suomalaiselle yhteiskunnalle on suuri. Tuotamme ja analysoimme tietoa myös sosiaaliturvan kehittämiseksi sekä yhteiskunnallisen päätöksenteon tueksi.

Tietoon perustuva päätöksenteko on keskeinen osa Kelan eettistä toimintatapaa. Päätösten tekeminen luotettavan tiedon pohjalta vahvistaa luottamusta Kelan toimintaan ja varmistaa, että lopputulokset ovat perusteltuja ja yhdenvertaisia.

Turvaamme palvelujen jatkuvuutta ja tietojen luotettavuutta huolehtimalla tinkimättömästi tietoturvasta ja tietosuojasta. Digitaalisten ratkaisujen kehittämisessä ja käytössä kiinnitämme erityistä huomiota oikeudenmukaisuuteen. Hyödynnämme tekoälyä, automaatiota ja muita teknologioita läpinäkyvästi sekä ihmisoikeuksia ja ympäristöä kunnioittaen.

### Tietosuoja ja tietoturva eettisenä veloitteena

Tietosuoja tarkoittaa henkilötietojen turvaamista ja suojaamista asiattomalta käsittelyltä. Sen avulla suojataan yksilön oikeuksia, kuten yksityisyyden suojaa. Tietoturva puolestaan kattaa ne menetelmät ja toimenpiteet, joilla varmistetaan tiedon turvallinen käsittely koko sen elinkaaren ajan. Kelassa tietosuoja ja tietoturva ovat toiminnan perusedellytyksiä. Ne mahdollistavat luottamuksellisen ja vastuullisen palvelun sekä kansalaisten arjen turvaamisen.

Kelalaiset noudattavat tietosuojaperiaatteita käsitellessään tietoa työtehtävissään. Jokaisella kelalaisella on keskeinen rooli ja vastuu tiedon saatavuuden, eheyden ja luottamuksellisuuden varmistamisessa. Tämä koskee kaikkia tiedon muotoja – sähköisiä, paperisia ja puhuttuja – kaikissa tiedon elinkaaren vaiheissa.

i

### Asiakkaan oikeudet omiin tietoihinsa

Kelan asiakkaalla on oikeus saada tietoa omista henkilötiedoistaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) mukaisesti. Kelalla on rekisterinpitäjänä velvollisuus kertoa asiakkaalle, mitä tietoja hänestä on tallennettu Kelan järjestelmiin sekä miten asiakas voi käyttää oikeuksiaan näihin tietoihin. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi omien tietojen tarkastamista, oikaisua tai pyyntöä niiden poistamiseen.

Kelan toimihenkilö, joka haluaa selvittää omien etuustietojensa käsittelyä, toimii samoin kuin kuka tahansa henkilöasiakas. Tämä takaa yhdenvertaisen kohtelun ja läpinäkyvyyden henkilötietojen käsittelyssä.

## Tietojen luottamuksellinen käsittely

Luottamuksen säilyttäminen asiakkaiden ja yhteiskunnan suuntaan edellyttää, että vaitiolovelvollisuutta kunnioitetaan Kelassa johdonmukaisesti ja tinkimättä. Kelan toimihenkilöillä on velvollisuus pitää salassa kaikki työssään saamansa tiedot, jotka koskevat asiakkaiden tai muiden henkilöiden yksityisiä asioita. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Tietoja saa käsitellä vain siinä laajuudessa kuin työtehtävät edellyttävät, ja niiden luovuttaminen ulkopuolisille ilman lainmukaista perustetta on ehdottomasti kiellettyä. Valvomme etuustietojärjestelmissä tietojen katselua varmistaaksemme, että henkilötietoja käsitellään vain, kun se on perusteltua ja tarpeellista työtehtävien hoitamiseksi.





## TOIMINTATAPAMME

### Tutustu

- Lue seuraavat tarkentavat ohjeet:
  - Tietosuoja Kelassa
  - Asiakkaan oikeudet omiin tietoihinsa
  - Vaitiolositoumus
- Ohjeet tietoturvan varmistamiseen lähi- ja etätyössä, työvälineissä ja sovelluksissa sekä yhteistyössä ulkopuolisten kanssa
  - Tietoturva Kelassa
- Tekoälyn oppimispolku
- Kelan vastuullisen tekoälyn periaatteet
- Turvallisuusperehdytys ja -osaaminen Kelassa

### Toimi näin

- Sinulla on tärkeä rooli Kelan tietoturvallisuudessa: lue huolella tietoturvaan liittyvät yleiset ja tarkentavat ohjeet.
- Suorita pakolliset turvallisuuteen liittyvät koulutukset.
- Käytä tekoälyä kestäväällä tavalla. Vastuullisuusnäkökulmat tulee huomioida tekoälyn käyttötavoissa- ja kohteissa. On tärkeää tunnistaa myös tekoälysovellusten taustalla olevat asiat ja vaikutukset.
- Huolehdi tietojen luokittelusta ja salassa pidettävän tiedon tunnistamisesta. Kelassa yleisimmin käytössä olevat tiedon luokat ovat ”julkinen”, ”julkaisu rajoitettu” ja ”salassa pidettävä”. Joissain tapauksissa vaaditaan salassa pidettävän tiedon hienojakoisempaa tunnistamista.
- Opettele tunnistamaan tietoturva- ja tietosuojapoikkeamat omassa työssäsi ja ilmoita niistä IT-asiakastukeen.
- Noudata työssäsi huolellisuutta ja huomioi tietosuoja-periaatteet kaikessa henkilötietojen käsittelyssä, jotta poikkeamia ei pääse tapahtumaan. Muista myös tietojen luovuttamiseen ja saamiseen liittyvät periaatteet. Käännä tarvittaessa Kelan tietosuojavastaavan puoleen.



## 9. Epäkohtiin puuttuminen ja ilmoittaminen

Virheistä oppiminen ja avoimuus ovat osa vastuullista toimintakulttuuria. Kannustamme tuomaan huolenaiheet esiin avoimesti ja rakentavasti, jotta voimme yhdessä oppia, kehittää toimintaamme ja vahvistaa luottamusta työyhteisössä. Jokaisella kelalaisella on vastuu ilmoittaa eteenpäin lain ja tämän eettisen ohjeiston vastaisesta toiminnasta. Kelassa on useita kanavia erilaisten huolien ja poikkeamien esiin tuomiseen.

### Minne ilmoitan?

#### Sisäinen ilmoituskanava

- Hankintalainsäädännön rikkomisen tai epäeettisyys hankinnassa, tietosuojaa tai -turvaa koskevan lainsäädännön rikkominen, korruptio tai virka-aseman väärinkäyttö
- Voit tehdä ilmoituksen sisäiseen ilmoituskanavaan myös, kun oletat asian kuuluvan ilmoittajansuojelulain piiriin ja teet ilmoituksen vilpittömässä mielessä.

Menettelyohje: Ilmoituksen tekeminen Ilmoituskanavassa

#### Ilmoitus esihenkilölle<sup>1</sup>

- Kelan toimihenkilön työssään tekemät teot tai laiminlyönnit, joilla voi olla työ- tai rikosoikeudellisia seuraamuksia – esim. tietojen luvaton katselu, Kelan omaisuuden anastaminen, etuuksien ohjaaminen omalle tilille ja tekaistujen etuuspäätösten tekeminen  
Menettelyohje: Sisäisten väärinkäytösten selvittäminen
- Epäasianmukainen toiminta työpaikalla, kuten kiusaaminen, häirintä, syrjintä ja epäasiallinen käytös  
Menettelyohje: Epäasiallinen kohtelu, häirintä, työpaikkakiusaaminen ja syrjintä
- Kelan toimihenkilön työsopimuksen vastainen toiminta, kuten tehtävien laiminlyönnit, luvattomat poissaolot tai päihtymys työpaikalla  
Menettelyohjeet: Kirjallinen huomautus, Kirjallinen varoitus, Päihdeohjelma

#### Turvallisuuteen liittyvät huolenaiheet

- Tietoturva- ja tietosuojapojikkeamista sekä näihin osa-alueisiin liittyvistä havainnoista ja kehityskohteista ilmoitus IT-asiakastukeen
- Uhkatilanteissa akuutin vaiheen jälkeen ilmoita asiasta uhkalomakkeella
- Ks. lisää luvuista 7 & 8

Jos et ole Kelan toimihenkilö, voit tehdä ilmoituskanava-kohdassa mainituista aiheista ilmoituksen osoitteeseen: [compliance@kela.fi](mailto:compliance@kela.fi)

<sup>1</sup> Jos esihenkilösi on ilmoituksen kohde, tee ilmoitus hänen esihenkilölleen.



## **Huolenaiheiden UKK**

### **Onko tämä asia, josta tulisi kertoa?**

Jos pohdit, pitäisikö asiasta ilmoittaa, jo se on yleensä merkki ilmoittamisen aiheellisuudesta.

### **Miten havainnot käsitellään?**

Ilmoituksia käsittelevät vain ne tahot, keiden työtehtäviin kyseisten ilmoitusten käsittely kuuluu. Erityyppisten ilmoitusten käsittelyprosessit ja vastuutahot on kuvattu edellisellä sivulla.

### **Onko ilmoittaminen anonyymiä?**

Ilmoitusten anonyymiys riippuu ilmoitustavasta, ja myös ilmoituksen luonne voi vaikuttaa sen myöhemmän käsittelyn nimettömyyteen. Sisäiseen ilmoituskanavaan tehdyt ilmoittajansuojelulain mukaiset ilmoitukset ovat ilmoittajan niin halutessa täysin anonyymejä ilmoituksen tekemisestä alkaen.

## LIITE: Termien määritelmät ja kuvaukset

### **Epäasiallinen kohtelu**

Epäasiallinen kohtelu voi olla esimerkiksi kiusaamista, vähättelyä, henkilön yksilöllisten ominaisuuksien, luonteenpiirteiden tai yksityiselämän mustamaalaamista, uhkailua tai nöyryyttävää kohtelua.

### **Eturistiriita**

Eturistiriitatilanteella tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilökohtainen etu voi vaikuttaa tai näyttää vaikuttavan velvoitteiden puolueettomaan ja objektiiviseen hoitamiseen. Henkilökohtaisen hyödyn ohella tai sijasta edusta voi hyötyä myös henkilön lähipiiri, ystävä tai tuttava.

### **Henkilötieto**

Henkilötietoja ovat kaikki tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan henkilöön.

### **Häirintä**

Epäasiallista kohtelua, josta voi olla vaaraa tai haittaa yksilön turvallisuudelle tai ter-

veydelle. Häirintä voi kohdistua myös varsinaisen häirityn sijasta hänen puolisoonsa, muihin perheenjäseniin tai yhteistyökumppaneihin.

### **Korruptio**

Korruptio on vaikutusvallan väärinkäyttöä yksityisen tai yhteisöllisen edun tavoittelomiseksi. Se voi olla lainvastaista tai muuten epäeettistä, pienimuotoista tai rakenteellista toimintaa. Korruptio ilmenee esimerkiksi lahjontana, eturistiriitoina, kaksoisrooleina tai suosimisverkostoina.

### **Rikosoikeudellinen vastuu**

Rikosoikeudellinen virkavastuu viittaa rikossa säädettyyn rangaistukseen virkavelvollisuuden vastaisesta teosta tai laiminlyönnistä. Tällaisesta teosta on kyse esimerkiksi silloin, kun virka-asemaa käytetään väärin hyödyn hankkimiseksi tai kun virkamies ottaa lahjuksia.

### **Sisäpiiritieto**

Sijoitustoimintaan liittyvällä sisäpiiritiedolla tarkoitetaan sellaista julkisen kaupankäynnin kohteena olevaan arvopaperiin liittyvää tietoa, jota ei ole julkistettu, joka muuten ei ole ollut markkinoilla saatavissa tai joka vaikuttaa olennaisesti sanotun arvopaperin arvoon tai hintaan. Sisäpiiritieto voi koskea sekä yhden yhtiön arvopapereita että arvopaperimarkkinoita yleensä.

### **Sivutoimi**

Sivutoimella tarkoitetaan virkaa ja työsuhdetta toiseen työnantajaan sekä toisen ammatin tai elinkeinon harjoittamista. Merkittävänä sivutoimena ei pidetä harrastusluonteista tai satunnaista vähäistä työtä, jolla ei voida katsoa olevan vaikutusta päätoimen hoitamiseen.

### **Tietosuoja**

Tietosuojalla tarkoitetaan henkilötietojen turvaamista ja suojaamista asiattomalta käsittelyltä. Tietosuojalla turvataan myös asiak-

kaiden tai muiden rekisteröityjen oikeuksia, kuten yksityisyyden suoja.

### **Tietosuojapoikkeama**

Tietosuojapoikkeama on tahallinen tai tahaton tapahtuma, jossa epäillään henkilötietoihin kohdistuvaa tietoturvaloukkausta.

### **Tietoturva**

Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia, menetelmällisiä ja teknisiä hallintakeinoja sekä parhaita käytäntöjä, joilla mahdollistetaan tiedon turvallinen käsittely sen elinkaaren aikana.

### **Yhdenvertaisuus**

Ihmisten välinen samanarvoisuus riippumatta heidän välisistä eroistaan. Yhdenvertainen kohtelu tarkoittaa, että jokaisella on tosiasialliset mahdollisuudet päästä samaan lopputulokseen riippumatta erilaisista lähtökohdista. Yhdenvertaisuuden toteutuminen vaatii ihmisten erilaisista lähtökohdista nousevien tarpeiden huomioimista.