

Kela[®]

Kestävyysraportti

Vuosi 2024



Sisällys

Pääjohtajan katsaus	3
Kestävää hyvinvointia rakentamassa	4
Kestävyyden johtaminen	5
Kestävyys käytäntöön	5
Vastuullisuustyön organisointi Kelassa	7
Kela globaalien tavoitteiden edistäjänä	7
Vastuullisuuden poimintoja vuodelta 2024	8
ASIAKAS	9
Yhdenvertaisuus toiminnan ytimessä	10
Asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelman uudistus	11
DEI-työryhmä ja -verkosto kehittämisen tukena	11
Yhdenvertaisuustyö tukee asiakaslähtöisyyttä	12
Asiakaskohtaamisen malli	13
Monimuotoiset taustat huomioivaa palvelua	14
Maahan muuttaneiden palvelujen kehittäminen	14
Saamenkielisten palveluiden kehittäminen	15
Kelalle myönnettiin selkotunnuslisenssi	17
HENKILÖSTÖ	18
Työkyvyn kehittäminen keskiöön	19
Työkyvyn teemavuosi	19
Kelalaiset vuonna 2024	20
Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyötä henkilöstönäkökulmasta	22
Vastuullisuus tärkeänä osana rekrytoinnin kehittämistä	22
Tulo- ja lähtövaihtuvuus Kelassa	23
Panostusta perheystävällisyyteen	24
Turvallisuutta vahvistettiin eri tavoin	26
Psykologinen turvallisuus vahvistaa osallisuuden kokemusta	27

Sateenkaariverkosto yhdenvertaisuuden edistäjänä	27
Yhdenvertaisuutta ja osallisuuden kokemusta tukevat koulutukset ja webinaarit	28
KESTÄVÄ HALLINTO	29
Kireä taloustilanne näkyi Kelassa	30
Kela mahdollistaa tuottavuudella pitkäjänteisen kehittämisen	31
Lainsäädännön kehittämistä eri foorumeilla	31
Aamu Kelassa -tilaisuudet sosiaaliturvan keskusteluareenana	32
Avoimeen hallintoon kuuluu oikeus kannella	32
Tietojärjestelmiin vastuullisuusvaatimuksia	33
Tekoälyn eettisen arvioinnin toimintamalli	33
Vastuullinen sijoittaminen	34
Vastuullisuus Kelan hankinnoissa	34
YMPÄRISTÖ	35
Vaikuttavuutta ympäristötyöhön	36
Arjen ympäristötyö	36
Hiilijalanjälki	37
Tila- ja energiatehokkuus	37
Paperiton päätös	39
Jätteet	39
TULEVAISUUDEN NÄKYMIÄ	40
Ennakoituja ympäristö- ja sosiaalisen kestävyiden strategisia riskejä sekä niiden hallintakeinoja	42
Raportoinnin perusteet ja taustatietoja	43
Energiankulutus	43
Hiilijalanjäljen laskenta	43
Jätetiedot	43
Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy	44
GRI-sisältöindeksi	45

Pääjohtajan katsaus

Pääjohtajakauteni Kelassa on tulossa päätökseen. Vuosikymmenen alusta tähän päivään tarkasteltuna vastuullisuustyö Kelassa on ottanut merkittäviä harppauksia eteenpäin. Yhdenvertaisuutta on edistetty entistäkin systemaattisemmalla työllä, omaa ymmärrystämme asiakkaiden erilaisista tarpeista jatkuvasti kasvattaen. Ympäristötyöllämme on nyt leveämmät harteet, ja olemme edenneet määrätietoiseen, strategisen tason ympäristötyöhön. Ennakoimme myös tulevaa aktiivisesti, ja vastaamme ajan hermoilla esiin nouseviin haasteisiin, kuten uusien teknologioiden kestävyyskysymyksiin.

Vastuullisuustyössä on koettu laajempi siirtymä erillisistä vastuullisuusteoista kokonaisvaltaisempaan kestävyystyöhön. Kelassa olemme kulkeneet kehityksen mukana ja harjalla tavoitellen työllämme yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Myös tämä raportti on jatkossa nimeltään Kelan kestävyysraportti, tätä muutosta heijastellen.

Samaan aikaan muutokset toimintaympäristössä eivät päästä meitä helpolla. Vuotta 2024 leimasi edelleen kolmatta vuotta jatkunut Venäjän sota Ukrainaa kohtaan ja muukin geopoliittinen epävakaus sekä Suomessa jo pitkään jatkuneet taloudelliset haasteet. Kelassa

kireämmät ajat näkyivät muun muassa sosiaaliturvaan tehtyinä muutoksina, jotka ovat vaikuttaneet monien Kelan asiakkaiden arkeen. Kelassa otamme asiakkaiden huolen vakavasti, ja vastamme siihen osaltamme toimeenpanemalla sosiaaliturvaa tehokkaasti, ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti.

Kelan toimintaan kohdistuvista tuottavuus- ja säästövaateet pyrimme toimeenpanemaan innovatiivisesti sekä hyvän hallinnon periaatteita ja hyvää henkilöstöpolitiikkaa noudattaen.

Ilmasto- ja luontotoimilla on kiireempi kuin koskaan. Vastasimme Osaltamme haasteeseen käynnistämällä pitkän tähtäimen ympäristötyön sekä pohjustamalla vaikuttavaa ja kustannustehokasta ilmastotyötä Kelassa.

Kestävyystyössä korostuu pitkäjänteisyys ja laaja-alaisen vaikuttavuuden tavoittelu olipa kysymys sitten taloudellisesta, sosiaalisesta tai hallinnollisesta kestävydestä taikka nimenomaan näiden yhdistelmästä. Kela on suomalaisen yhteiskunnan ytimessä, ja toimillamme on merkitystä laajalti niin ihmisten arjessa kuin yhteiskunnallisellakin tasolla. Olipa kyse ihmisten yhdenvertaisesta kohtelusta, ympäristökriisin hillinnästä tai luottamusta rakentavasta hallinnosta, olen luottavainen, että Kela on jatkossakin sitoutunut tinkimättömästi kestävyden edistämiseen.

Outi Antila, Kelan pääjohtaja



Kestävää hyvinvointia rakentamassa



GRI 2-1

GRI 2-9

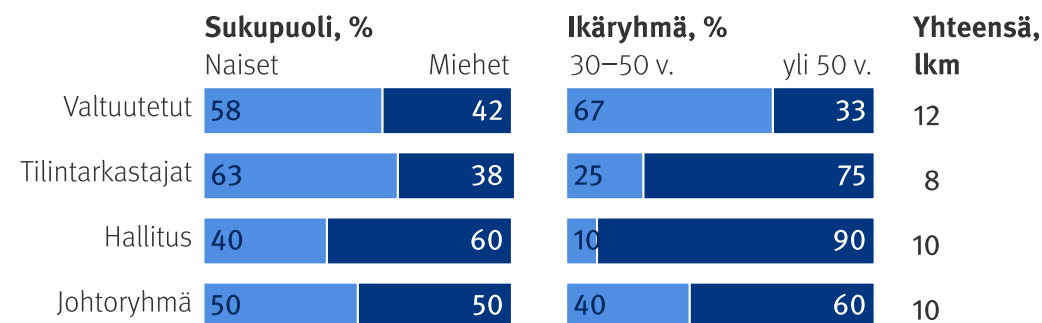
GRI 2-10

GRI 405-1

Kela huolehtii erilaisissa elämäntilanteissa olevien Suomen sosiaaliturvaan vakuutettujen ihmisten sosiaaliturvasta. Kelan hoitamaan sosiaaliturvaan kuuluvat esimerkiksi lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, perustoimeentulotuki, asumistuki, opintotuki, vammaisetuudet ja vähimmäiseläkkeet. Toiminta-ajatuksen mukaan Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä.

Kestävyysraporttimme kertoo Kelan vastuullisuustyön tuloksista vuonna 2024. Kestävyyttä edistävä työ Kelassa jäsentyy kolmeen ESG-teemaan (Environment, Social, Governance), joita myös raportin jako noudattaa. Käytämme raportissa ESG-teemoista otsikoita Asiakas, Henkilöstö, Ympäristö ja Kestävä hallinto. Raportti on kirjoitettu GRI-standardin ohjaamana.

KUVIO: Toimielimet sukupuolittain ja ikäryhmittäin vuonna 2024



Kela organisaationa

Kela on eduskunnan valvonnassa oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Kelan hallintoa ja toimintaa valvoo 12 eduskunnan valitsemaa valtuutettua. Valtuutetut valitsevat Kelan hallituksen jäsenet ja tilintarkastajat. Kelan toimintaa johtaa ja kehittää hallitus, jossa on 10 jäsentä. Kelan johtoryhmä käsittelee hallitukselle esiteltävät asiat ja vastaa siitä, että Kelan strategiaa toteutetaan hallituksen linjausten ja päätösten mukaisesti. Kelan organisaation muodostavat viisi tuloksyksikköä sekä kaksi toiminnallista yksikköä.

Kelan keskeisissä hallintoa ja toimintaa valvovissa ja johtavissa toimielimissä sukupuolijakauma on ollut viime vuosina verrattain tasainen. Vuonna 2024 Kelan johtoryhmässä oli saman verran miehiä ja naisia. Kelan hallituksessa miehiä oli hieman naisia enemmän, kun taas Kelan valtuutettujen joukossa naisia oli enemmistö. Ikäryhmittäin tarkasteltuna Kelan eri toimielimissä oli eniten yli 50-vuotiaita jäseniä, valtuutettuja lukuun ottamatta. Kelan hallituksen jäseniä valittaessa valtuutetut pyytävät eri tahoja nimeämään ehdokkaat tasa-arvolain mukaisesti.



Kestävyyden johtaminen



GRI 2-22

GRI 2-23

GRI 2-24

GRI 3

Vastuullisuus on Kelan strategian kivijalassa arvojen rinnalla. Perustasta vastuullisuus heijastuu laajasti toimintaamme. Kelan toimintaa ohjaavat arvot ovat ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva.

Kestävyys käytäntöön

Vastuullisuus liittyy Kelan tavoitteisiin, arvoihin, johtamiseen ja päivittäiseen työhön. Kelan strategiset vastuullisuuslinjaukset määrittävät painopisteet ja teemat, joita vastuullisuustyössä edistämme. Seuraavalla sivulla olevaan kuvaan olemme koonneet vuoden 2024 keskeisimmät teemat.

Aloitimme strategisten vastuullisuuslinjausten päivityksen laajalla olennaisuusanalyysillä syksyllä 2024. Linjaukset muutetaan nimeltään kestävyyslinjauksiksi ja ne valmistuvat keväällä 2025.

Kestävyydellä viitataan kehitykseen, joka turvaa hyvinvoinnin edellytykset kaikille nyt ja tulevaisuudessa. Toiminta, joka luo ja ylläpitää hyvinvointia pitkällä aikavälillä ympäristön ja yhteiskunnan eri osa-alueilla, on kestävä. Elinvoimaiset luonnonjärjestelmät ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat perusedellytyksiä kestävyys toteutumiseksi.

Vastuullisuus edistää kestävyys toteutumista. Vastuullisuus on organisaation vastuun vapaaehtoista laajentamista yli lainsäädännössä määritetyn tason. Organisaatioiden vastuullisuutta tarkastellaan usein kolmen näkökulman kautta: ekologinen ja sosiaalinen kestävyys sekä kestävä hallinto (ESG = environment, social ja governance).

Strateginen ennakointi tukee kestävä tulevaisuuden rakentamista

Kelassa seurataan ja ennakoitaan toimintaympäristön kehittymistä jatkuvasti. Työskentelemme ennakoinnin solumallissa, jossa toimintaympäristöä havainnoidaan strategisten oletusten ja tulevaisuustutkan ilmiöiden kautta sekä tunnistamalla uusia, nousevia heikkoja signaaleja ja ilmiötä. Arvioimme ja päivitämme strategiaamme keräämämme tiedon pohjalta.

Vuonna 2024 rakensimme Kelalle strategisen tulevaisuuskuvan, joka kuvaa, millaista Kelaa tavoittelemme 10 vuoden aikajänteellä. Tämän pohjalta päivitimme myös strategiaamme. Tulevaisuuskuvaan pääseminen vaatii meiltä kestävyys huomioimista hyvin laaja-alaisesti, ja tätä työtä ennakointi tukee.

Ennakointi auttaa meitä varautumaan toimintaympäristön muutoksiin ja tarttumaan niin mahdollisuuksiin kuin riskeihin. Kestävyys siirtymä ja siihen liittyvä kasvava paine on yksi seuraamistamme strategisista oletuksista.

Vuonna 2024 järjestimme yhteistyössä sosiaali- ja terveysministeriön ja muiden toimijoiden kanssa pyöreän pöydän keskustelun, jonka aiheena oli tulevien sukupolvien huomioiminen päätöksenteossa. Pitkän aikajänteen tarkastelu auttaa meitä arvioimaan päätöstemme ja toimintamme vaikutuksia entistä kauaskantoisemmin.



KUVA: Vastuullisuustyön teemat 2024

GRI 2-24

GRI 3-2

GRI 3-3



Vastuullisuustyön organisointi Kelassa

GRI 205-2

Strategisen vastuullisuustyön johtaminen ja koordinaatio on Kelassa määritelty strategisen ohjauksen yksikön tehtäväksi. Työstä vastaa johtava vastuullisuuden asiantuntija. Ympäristötyöstä vastaa Kelan yhteisten palveluiden tulosityksikön ympäristöasiantuntija. Strategiseen vastuullisuustyöhön liittyvistä keskeisistä suuntaviivoista ja toimista päättää Kelan johtoryhmä kollektiivisesti.

Näiden tahojen lisäksi Kelassa toimii erilaisia vastuullisuuteen liittyviä verkostoja ja työryhmiä, kuten monimuotoisuutta, yhdenvertaisuutta ja osallisuutta edistävät DEI-työryhmä ja -verkosto, saamenkielisiä palveluja edistävä Kirnu-verkosto ja sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöjä edustava sateenkaariverkosto sekä ympäristöasioiden tiimi.

Kelassa on lisäksi erilaisia vastuullisuutta edistäviä suunnitelmia ja ohjeistuksia, jotka toimivat keskeisinä työkaluina toiminnan vastuullisuuden edistämiseksi. Niitä ovat muun muassa niin henkilöstöllemme kuin hankintojen toimittajille koostetut eettiset ohjeet, Kelan vastuullisen sijoittamisen periaatteet ja ympäristötyöhömmme liittyvät ohjeistukset.

Kela globaalien tavoitteiden edistäjänä

Globaalit kestävän kehityksen tavoitteet (Sustainable Development Goals, SDG) ovat osa YK:n Agenda 2030 -ohjelmaa. Se ohjaa kestävästä kehityksestä edistävää toimintaa eri maissa. Suomessa yhteiskunnan eri toimijoilla on keskeinen rooli kestävän kehityksen tavoitteiden toimeenpanossa.

Kela on valinnut viisi omaan toimintaansa eniten kytkeytyvää globaalia kestävän kehityksen tavoitetta. Nämä tavoitteet ovat:



3. Terveystieteiden ja hyvinvointia



5. Sukupuolten tasa-arvo



10. Eriarvoisuuden vähentäminen



12. Vastuullista kuluttamista



13. Ilmastotekojen

Panostamme erityisesti edellä mainittuihin viiteen tavoitteeseen, mutta olemme tehneet toimia lähes

kaikkiin 17 SDG-tavoitteeseen liittyen. Tässä raportissa kerromme valitsemiemme viiden tavoitteen toteutumisesta omassa toiminnassamme.

Käden- ja jalanjälkemme

Vastuullisuuden näkökulmasta organisaatioiden on keskeistä tunnistaa omat positiiviset ja negatiiviset vaikutuksensa yhteiskuntaan ja ympäristöön. Tässä raportissa tarkastelemme Kelan toiminnan kädenjälkeä, jolla viitataan haitallisten vaikutusten pienenemiseen sekä myönteisten vaikutusten lisääntymiseen. Lisäksi raportissa kuvataan jalanjälkeämme, eli Kelan toiminnan negatiivisia vaikutuksia toimintaympäristöön.

Raporttiin on kirjattu omaan arvioomme perustuvat keskeiset käden- ja jalanjälkemme vuodelta 2024. Arvio pohjautuu pääosin siihen, mihin suuntaan vastuullisuustavoitteidemme kannalta keskeiset asiat ovat eri mittareiden perusteella kehittyneet. Olemme merkinneet ne seuraavin kuvin:



INFOGRAAFI: Vastuullisuuden poimintoja vuodelta 2024



Kelan asiakasyhteisössä jäseniä lähes

1 500

Työhönsä tyytyväisiä*

74 %



Yhdenvertaisuuskeskusteluihin osallistuneita kelalaisia yli

80



Asiakastyytyväisyys asteikolla 0–10



OmaKela

7,4



Kela.fi

6,7



Henkilökohtainen asiointi

9,0



Palvelukokonaisuus

7,0



Sateenkaari-verkoston jäseniä yli

200



Kelan tutkimus ja tilastot

Somejulkaisujen näyttökerrat

+20 %

Tutkimusblogin ja juttujen sivulataukset

+6 %

Aamu Kelassa -keskustelutilaisuuksia

6 kpl



Kelan toimintakulujen päästöistä IT:stä

37 %

14,4 milj. lähetettyä päätöstä ja kirjettä, näistä paperittomana

31 %



Käytetty sähkö tuotettiin uusiutuvilla lähteillä

100 %

Tilatehokkuus parani

8 %



Toimistotilojen keskimääräinen käyttöaste

23 %



*Vuonna 2023: 80 %

A photograph of two young women standing outdoors on a paved path. The woman on the left is wearing a light purple short-sleeved top and light-colored pants, and is clapping her hands. The woman on the right is wearing a light blue lace-knit sweater and dark pants, and is looking towards the first woman. In the foreground on the right, the back of a person's head wearing a white cap is visible, slightly out of focus. The background shows a building with a white door and some greenery.

ASIAKAS

Asiakkaiden monimuotoisuuden huomioiminen on olennainen osa kestävyystyötämme. Se on keskeinen keino varmistaa yhdenvertaisuus palveluissamme. Monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta edistämällä tuemme osallisuuden sekä erinomaisen asiakaskokemuksen toteutumista.

Yhdenvertaisuus toiminnan ytimessä



GRI 2-24

Yhteiskunnalliset muutokset ja ilmiöt vaikuttavat monin tavoin asiakaskuntaamme. Esimerkiksi pienituloisuus, terveyserot ja yhteiskunnan polarisaatiokehitys vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin ja kokemukseen yhdenvertaisuudesta sekä osallisuudesta. Yhteiskuntamme myös monimuotoistuu entisestään. Toimintaympäristön muutokset vaikuttavat osaltaan Kelaan sekä siihen, miten painotamme kestävyyttä edistävää työtämme.

Olemme tunnistaneet asiakkaidemme monimuotoisuuden huomioimisen yhdeksi Kelan olennaisista vastuullisuusnäkökohdista. Ihmisten monimuotoisuudesta nousevien erilaisten tarpeiden huomioiminen edistää asiakkaidemme yhdenvertaisuutta. Näin voimme osaltamme vaikuttaa ihmisten hyvinvointiin ja heidän osallisuuden kokemuksiinsa. Osallisuudella tarkoitamme erityisesti sitä, että asiakas kokee saavansa tarpeidensa mukaista ja kunnioittavaa palvelua sekä tulevaisuutta huomioiduksi omana itsenään. Siten vahvistamme erinomaista asiakaskokemusta.

Erinomaiseen asiakaskokemukseen vaikuttaa Kelassa työskentelevä henkilöstö. Rekrytoimme osaavaa ja monimuotoista henkilöstöä, ja tahdomme jatkossakin olla haluttu työnantaja. Siksi huolehdimme myös siitä, että jokainen toimihenkilö voi hyvin ja kokee osallisuutta omassa työyhteisössään.





Poimintoja yhdenvertaisuustyöstä Kelassa vuonna 2024

Yhdenvertaisuuden edistäminen näkyi työsämme monin tavoin. Vahvistimme vuoden aikana yhdenvertaisuuden huomioimista esimerkiksi erilaisissa suunnitteluperiaatteissa ja ohjeissa. Määrittelimme myös tulevaisuuden etuuskäsittelyn tietojärjestelmien pohjaksi kattavat vastuullisuusvaatimukset, joissa yhdenvertaisuus ja ihmisoikeudet olivat vahvasti esillä. **Tästä työstä voit lukea lisää sivulta 33.**

Asiakkaamme tarvitsevat eri elämäntilanteissa erilaisia palveluita, ja kehitimme niitä digi edellä vuonna 2024. Yhdenvertaisuus ja ihmisoikeudet ovat merkitsevässä roolissa teknologisissa ratkaisuissa, kuten tekoälyn hyödyntämisessä.

Asiakas- ja elämäntilanelähtöisyys kulkevat käsi kädessä yhdenvertaisuuden kanssa. Voimme onnistua hyvässä asiakaskokemuksessa, kun ymmärrämme asiakkaan elämäntilanteen ja tarpeet. Palvelujen suunnittelu, kehittäminen ja toteutus vaativat ihmisten erilaisten lähtökohtien tunnistamista ja huomioimista laaja-alaisesti, eli moniäänisesti. Pyrimme esimerkiksi kehittämään asiakasyhteisöämme monimuotoisemmaksi ja -äänisemmäksi vuoden 2024 aikana. **Tästä työstä kerromme lisää sivuilla 12–13.**

Asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelman uudistus

GRI 2-27

Kelalla on lukuisia lakisääteisiä viranomais- ja työnantajavelvoitteita. Niistä esimerkiksi perus- ja ihmisoikeudet sekä yhdenvertaisuuslaki raamittavat työtämme. Yhdenvertaisuuden edistäminen viranomaistoiminnassa on yksi Kelan lakisääteisistä velvoitteista. Sen varmistamiseksi olemme laatineet yhdenvertaisuussuunnitelmat sekä asiakkaidemme että henkilöstömme yhdenvertaisuuden osalta.

Päivitimme asiakkaidemme yhdenvertaisuussuunnitelman vuonna 2024. Kehittääksemme toimintaamme yhdenvertaisuuden näkökulmasta tavoittelemme suunnitelmassa seuraavaa:

- Vahvistamme yhteistä ymmärrystämme yhdenvertaisuudesta ja sen toteuttamisesta
- Pyrimme tunnistamaan mahdolliset riskit, jotka voivat johtaa tahattomaan syrjintään
- Edellytämme jokaiselta kelalaiselta yhdenvertaisuuden toteuttamista ja edistämistä omassa työssään
- Otamme yhdenvertaisuusnäkökulman suunnitelmallisesti huomioon resursseissa ja ohjeistuksissa sekä kehitettäessä yhtenäisiä käytäntöjä ja toimintamalleja

- Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista koulutuksin ja valmennuksin
- Huomioimme asiakkaidemme moninaisuuden viestinnässämme

Asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelmassa esitetyt tavoitteet ja toimenpiteet tulee huomioida kaikissa Kelan toiminnoissa. Yhdenvertaisuussuunnitelman toteutumista Kelassa tarkastellaan ja arvioidaan yleisesti sekä toimintokohtaisesti.

Tutustu suunnitelmaan kela.fi-sivulla:

Kelan asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma

DEI-työryhmä ja -verkosto kehittämisen tukena

GRI 404-2

Aiemmin perustamamme DEI-työryhmä vahvisti toimintaansa vuoden 2024 aikana. Työryhmä koordinoi eri puolilla Kelaa tehtävää monimuotoisuus- ja yhdenvertaisuustyötä. Työryhmän jäsenet edistävät omissa rooleissaan asiakkaiden ja henkilöstön yhdenvertaisuutta. He huolehtivat osaltaan siitä, että DEI-näkökulmat varmistetaan eri toiminnoissa, kuten esimerkiksi koulutuksissa ja valmennuksissa, toimintamalleissa ja periaatteissa sekä erilaisissa ohjeissa ja menettelytavoissa. Työryhmään kuului vuonna 2024 jäsenet Kelan

strategisen ohjauksen yksiköstä, palvelutoiminnasta sekä henkilöstöpalveluista.

Yhdenvertaisuustyön kehittämisessä keskeinen rooli on myös DEI-verkostolla. Verkoston tehtävänä on toimia neuvoa antavana asiantuntijapoolina. Vuoden 2024 aikana DEI-verkostossa työstettiin vaihtuvia teemoja, kuten esimerkiksi ihmisoikeusnäkökulmaa Kelan toiminnassa. Verkostolaiset toimivat omissa yhteisöissään myös DEI-teemojen lähettiläinä ja sitä kautta lisäävät osaamista organisaatiossa.

DEI-työryhmän ja -verkoston toiminta luovat pohjaa monimuotoisuus- ja yhdenvertaisuusosaamisen kasvulle Kelassa. Osaamista vahvistamalla varmistamme, että asiakkaat sekä henkilöstö tulevat kohdatuiksi omien lähtökohdistaan riippumatta.

Yhdenvertaisuustyö tukee asiakaslähtöisyyttä

GRI 406-1

Kehitämme palvelujamme ja haluamme tarjota hyvän asiakaskokemuksen jokaiselle. Olemme panostaneet asiakaskokemuksen kehittämiseen systemaattisella asiakasymmärrystyöllä. Asiakasymmärrys on eri tietojen pohjalta muodostettu näkemys asiakkaiden tarpeista, odotuksista sekä palvelujen käytöstä ja niihin liittyvistä haasteista.

Asiakasymmärryksellä voimme varmistaa palveluidemme asiakaslähtöisyyden ja pystymme tarjoamaan oikeanlaista palvelua sekä tukea oikeaan aikaan. Kehitämme toimintaamme myös entistä vahvemmin yhteistyössä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa. Tätä tavoitetta tukemaan perustimme virtuaalisesti toimivan Kelan asiakasyhteisön. Asiakasyhteisö avautui keväällä 2024, ja vuoden loppuun mennessä yhteisöön oli liittynyt jo lähes 1500 jäsentä. Pyrimme myös vahvistamaan asiakasyhteisön moniäänisyyttä tavoittelemalla sen jäseniksi asiakkaita erilaisista taustoista.

Asiakasyhteisö mahdollistaa jatkuvan ja systemaattisen asiakkaiden osallistamisen. Hyödynnämme asiakasyhteisön kautta saatua tietoa asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisessä. Syksyllä 2024 asiakasyhteisössä toteutettiin Asiakkaiden kohtelu ja kohtaaminen –tutkimus. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa laajasti erilaisten asiakkaiden kokemuksia siitä, miten Kela kohtaa ja kohtelee asiakkaita heidän asiointiprosessinsa aikana. Tarkoituksena oli myös selvittää, millaisia eri lähtökohdista nousevia tarpeita erilaisilla asiakkailla on ja miten niitä huomioidaan Kelan palvelussa. Kyselyn tuloksissa korostui vastaajien toiveet selkeästä viestinnästä ja ohjeistuksesta, neuvonnan saatavuudesta, ja ystävällisestä ja ihmisarvoa kunnioittavasta kohtamisesta. Tuloksista nousi esille myös riittävä jousto ja yksilöllinen huomiointi silloin, kun valmiit mallit eivät vastaa asiakkaan lähtökohtia.





Miten Kelan asiakasyhteisö toimii?

Mukaan voi tulla kuka tahansa 16-vuotta täyttänyt henkilö, joka on kiinnostunut kertomaan mielipiteensä hyödynnettäväksi Kelan palvelujen kehittämisessä. **Liittyä voi kela.fi:n kautta.** Ohjausta yhteisöön liittymiseksi on kela.fi-sivujen lisäksi myös Kelan sosiaalisen median kanavissa. Ilmoittautumisen yhteydessä saa vastattavakseen Kelaa koskevia mielikuvia kartoittavan kyselyn. Lisäksi kysytään, minkä tyyppisessä kehittämisessä mieluiten haluaisi olla mukana.

Yhteisön jäsenet saavat ilmoittamaansa sähköpostiosoitteeseen kutsuja avautuviin tutkimuksiin. Kaikki tiedot käsitellään tietoturvallisesti ja niitä hyödynnetään vain kyseessä olevan tutkimuksen tarkoituksiin. Tutkimuksiin osallistuminen on vapaaehtoista eli yhteisön jäsenenä voi aina itse valita, missä tutkimuksissa haluaa olla mukana. Asiakasyhteisöstä voi myös erota milloin tahansa.

Asiakasyhteisö mahdollistaa jatkuvan ja systemaattisen osallistamisen Kelan toiminnan kehittämiseksi. Toteutuneet tutkimukset kertovat meille asiakkaiden arjen kokemuksista ja odotuksista. Tutkimuksista ja niiden tuloksista viestitään asiakasyhteisön uutiskirjeissä. Samalla kerrotaan, mihin tutkimusten tuloksia on hyödynnetty tai tullaan hyödyntämään.

Asiakaskohtaamisen malli

GRI 406-1

Asiakkaiden kohtaaminen on Kelan tehtävän ytimessä. Uudistimme Kelan asiakaskohtaamisen mallin vuonna 2024 osana asiakaskokemuksen kehittämistä. Mallin tavoitteena on tukea entistä paremmin asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan kokonaistilanteen yksilöllistä huomiointia. Sama asiakaskohtaamisen malli ohjaa toimintaa sekä hakemusten käsittelyssä että asiakaspalvelussa.

Kelalainen ja asiakas kohtaavat toisensa useissa eri tilanteissa, sekä kirjallisesti että keskustellen. Asiakaskohtaamisia ovat esimerkiksi tilanteet, joissa asiakas on hakenut etuutta ja kelalainen ottaa hakemuksen käsittelyyn tai tilanteet, joissa asiakasta palvellaan puhelinpalvelussa.

Kelan asiakaskohtaamisen mallin tarkoitus on tukea kaikkia asiakkaan asioita hoitavia kelalaisia kohtaamaan asiakkaat aiempaa asiakaslähtöisemmin ja yksilöllisemmin, asiakkaan kokonaistilanne huomioiden. Malli edellyttää kelalaisia huomioimaan asiakkaiden yksilölliset tilanteet ja hoitamaan asioita siten, että asiakas tulee kuulluksi ja osalliseksi omassa asiassaan. Asiakaskohtaamisen taustalla toimivat periaatteet rohkeus, luottamus, yksilöllisyys ja lämpö. Ne kuvaavat sitä asiakaskokemusta, jota Kelassa tavoitellaan.

Malli periaatteineen tukee osaltaan asiakkaden monimuotoisuuden huomioimista ja yhdenvertaisuuden edistämistä. Uusitun mallin myötä asiakkaan yksilöllinen palvelutarve ja asiointikyky tulevat entistä paremmin huomioituiksi. Näin voimme varmistua siitä, että esimerkiksi vähemmistöön kuuluva tai muu haavoittuvuuden riskissä oleva asiakas saa avun, jota hän tarvitsee – hänelle sopivalla tavalla.



Monimuotoiset taustat huomioivaa palvelua

GRI 2-27 GRI 406-1

Pyrimme parantamaan erilaisista taustoista tulevien asiakkaidemme palvelua ja tukemaan heidän osallisuuttaan yhteiskunnassa. Vuonna 2024 kehitimme esimerkiksi maahan muuttaneiden asiakkaidemme palveluja, ja tarjosimme tietoa sosiaaliturvasta ja asiointimahdollisuuksia eri kielillä. Kehitimme myös saamenkielisten asiakkaidemme asiointikanavia ja kuntoutuspalveluja. Lisäksi olemme panostaneet selkokieleen, jotta palvelumme ovat saavutettavia myös selkokielistä viestintää tarvitseville ihmisille.

Vuonna 2024 Kelan hoitamassa sosiaaliturvassa tapahtui mittavia uudistuksia. Muutoksilla oli merkittäviä vaikutuksia Kelan asiakkaiden elämään vuoden 2024 aikana. Sosiaaliturvaetuuksien leikkaukset kohdistuvat eri etuuksiin vaiheittain, ja ne voimistuvat edelleen vuonna 2025.

Viestimme muutoksista ennakoivasti, monikanavaisesti ja monikielisesti asiakkaillemme, kumppaneillemme ja sidosryhmillemme. Kelassa tehtiin esimerkiksi uusia infolehtisiä, jotka kertoivat yleisen asumistuen ja työttömyystukien muutoksista 11 eri kielellä. Infolehtisiä voi vapaasti ladata ja tulostaa Kelan verkkosivuilta. Keskeiset tiedot muutoksista koottiin myös kela.fi-sivuille.

Maahan muuttaneiden palvelujen kehittäminen

GRI 2-27 GRI 406-1

Jatkoimme pikatulkkauksen käyttöä palvelupisteillä vuonna 2024. Pikatulkkaus sopii asiointitilanteisiin, joissa yhteistä kieltä asiakkaan kanssa ei löydy. Pikatulkkaus on etätulkkauspalvelu, jossa tulkkiin otetaan yhteys älypuhelimella tai tabletilla

sovelluksen kautta välittömästi ilman ennakkotilausta. Palvelua voidaan aikaisemmasta poiketen käyttää jatkossa myös palveluasiantuntijan henkilökohtaisella työpuhelimella. Pikatulkkauksessa yhteys tulkkiin saadaan yleensä noin kahdessa minuutissa.

Pikatulkkauspalvelu sopii asiakaspalvelutilanteisiin, joissa kielimuuri estää asioiden selvittämisen. Pikatulkkaus helpottaa vieraskielisten asiakkaiden asioiden hoitamista ja parantaa asiakaskohtaamisten laatua sekä lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

Uudistimme myös Suomeen ja Suomesta muuttamisen verkkosivut vuonna 2024. Uudistetuilla sivuilla kerrotaan entistä asiakaslähtöisemmin, miten maahan- ja maastamuuttotilanteet vaikuttavat henkilön oikeuteen saada Kelan etuuksia.

Monikielistä tietoa etuuksista

Monikielistä tietoa Kelan etuuksista on saatavilla myös [InfoFinland-sivustolla](#). InfoFinland.fi on monikielinen verkkosivusto, joka tarjoaa luotettavaa tietoa Suomeen muuttoa suunnittelevalle tai täällä jo asuvalle. Sivustolla kerrotaan myös Kelan etuuksista eri elämäntilanteissa 12 eri kielellä. Sivustoa ylläpitää Helsingin kaupungin viestintä ja sitä rahoittavat myös Espoon ja Vantaan kaupungit sekä useat keskeiset viranomaiset.





Kotoutumislainsäädännön uudistus

Valmistauduimme kotoutumislainsäädännön (KOTO24) uudistukseen vuonna 2024. Uudistuksen tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttaneiden työllisyyttä, sitä tukevia valmiuksia, kielitaitoa ja osallisuutta yhteiskuntaan. Kelan etuudet ovat osa kotoutumisen edistämisen kokonaisuutta.

Kotoutuminen edellyttää tiivistä yhteistyötä toimijoiden välillä. Olemme painottaneet kumppaniyhteistyössä tarvittavaa tietoa kotoutumislainsäädännön uudistukseen valmistautuessamme. Kotoutumisen kumppanityöhön luotiin vuonna 2024 uutta viestintämateriaalia ja kela.fi-sivustolle verkkosivu kotoutumisen kumppaneille. Kela osallistui myös ensimmäistä kertaa kotoutumisen valtakunnalliseen Integration-tapahtumaan. Osana KOTO24-uudistusta Kela on tuottanut lisäksi materiaalia hyödynnettäväksi yhteiskuntaorientaatiossa ja Suomeen muuttaneille tarjottavassa perustietopaketissa.

Saamenkielisten palveluiden kehittäminen

GRI 2-27

GRI 406-1



OmaKelassa tuli vuonna 2024 uutena palveluna mahdollisuus asioida saamen kielillä, sekä toimittaa hakemuksia ja liitteitä saameksi. Julkaisimme ensimmäisen version saamenkielisestä MuKela- tai MuuKela-asiointipalvelusta keväällä 2024. Palvelun toinen kehittämisvaihe julkaistiin joulukuussa 2024, jolloin liitteen lähettäminen helpottui aikaisemmasta. Vuoden 2024 aikana Kela julkaisi myös useita uusia saamenkielisiä sähköisiä pdf-hakulomakkeita.

Saamenkielinen asiointipalvelu on toistaiseksi suomen- ja ruotsinkielisiä suppeampi, mutta sen kehittämistä jatketaan aktiivisesti. Nykyisen palvelun kehittämisen ohessa



on tärkeää huolehtia siitä, että saamen kielet ovat mukana myös tulevaisuuden asiointipalvelujen kehittämisessä.

Kuntoutusta saamenkielisille

Kelassa käynnistyi keväällä 2024 Kuntoutusta saamenkielisille -projekti. Siinä kehitetään ja kokeillaan uutta saamenkielisille suunnattua kuntoutuspalvelua, joka huomioi kielen ja kulttuurin. Projektia edelsi Kelan tutkimuksen tekemä selvitys saamenkielisille asiakkaille suunnattujen Kelan kuntoutuspalvelujen nykytilasta.

Kehittämiprojektin tavoitteena on luoda kielen ja kulttuurin huomioiva kuntoutuspalvelu, johon ohjautuminen on sujuvaa. Kuntoutuspalvelu on tarkoitettu 18–67-vuotiaille saamenkielisille asiakkaille, joilla on mielenterveyden haasteita. Kuntoutuksessa tähdätään trauma- ja mielenterveysoireista aiheutuvien haasteiden ymmärtämiseen sekä jaksamisen, toimintakyvyn ja arjenhallintataitojen vahvistamiseen.

Samalla halutaan kehittää toimivaa yhteistyötä Kelan ja saamelaistoimijoiden välillä, ja muodostaa selkeä työnjako terveydenhuollon kanssa. Saamelaiskäräjien, Lapin hyvinvointialueen ja muiden sidosryhmien ja verkostojen kanssa vuoden 2024 aikana tehty asiantuntijayhteistyö on ollut Kuntoutusta saamenkielisille -projektille sekä kuntoutuspalvelun kehittämiselle ja toteutumiselle ensiarvoisen tärkeää.

Pyöreän pöydän keskustelut saamenkielisistä ja kulttuurinmukaisista palveluista

Sosiaali- ja terveysministeriö järjesti saamelaiskäräjien kanssa pyöreän pöydän keskustelun saamenkielisistä ja kulttuurinmukaisista palveluista marraskuussa 2024. Kela osallistui keskusteluun ja puheenvuorossamme kuvattiin Kelan saamenkielisiä palveluja ja keväällä 2024 käynnistyneen Kuntoutusta saamenkielisille -projektin tilannetta.

Pyöreän pöydän keskustelujen tavoitteena oli luoda kokonaiskuvaa saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden tilanteesta hyvinvointialueen aloitettua toimintansa. Tavoitteena oli käydä vuoropuhelua keskeisten toimijoiden välillä yhteistyön lisäämiseksi sekä saamenkielisten ja kulttuurinmukaisten palveluiden turvaamiseksi.

Saamenkielisten palvelujen kehittäminen Kelassa

Kelan saamenkielisten palvelujen kehittämisen tavoitteena on saamelaisten kielellisten oikeuksien toteutuminen Kelan palveluissa. Palvelujen kehittämisessä pyritään kiinnittämään huomiota myös saamelaisille suunnattujen palvelujen kulttuurinmukaisuuteen.

Kela kehittää saamenkielisten palveluja yhteistyössä saamelaiskäräjien kanssa. Palvelujen kehittämistoimia linjataan vuosittaisissa yhteistyöneuvotteluissa. Neuvotteluissa tarkastellaan kehittämisen tuloksia ja keskustellaan kunkin vuoden kehittämistavoitteista. Neuvottelujen tuloksena Kela on muun muassa kehittänyt saamenkielisen asioinnin tilastointia ja aloittanut saamelaisten kuntoutuksen kehittämishankkeen.

Palvelujen kehittämistä suunnitellaan yhdessä myös Mii ovtas -viranomaisverkoston puitteissa. Verkosto koostuu eri toimialojen viranomaistoimijoista, joiden yhteisenä tavoitteena on yleisesti kehittää saamenkielisiä palveluja ja luoda niille yhteinen palveluportaali. Kelan sisällä toimiva Kirnu-verkosto puolestaan yhdistää Kelan saamenkielisen palvelun kehittämisen parissa toimivat asiantuntijat. Kirnu-verkoston tavoitteena on kehittää saamelaisen asiakkaan omakielistä palvelupolkua aina etuuden hakemisesta päätöksen saamiseen saakka.

Suomessa puhutaan kolmea saamen kieltä: pohjois-, inarin- ja koltansaamea. Kela tarjoa etuuslomakkeita, esitteitä ja viestintää kaikilla kolmella saamen kielellä. Henkilökohtaista palvelua saameksi sai Kelasta vuoden 2024 aikana pohjois- ja koltansaameksi sekä lisäksi tulkin välityksellä inarinsaameksi.





Kelalle myönnettiin selkotunnuslisen

GRI 406-1



Kehitysvammaliiton Selkokeskus myönsi vuonna 2024 Kelalle lisenssin selkokielisten materiaalien julkaisemiseen. Kela on ensimmäinen viranomainen, joka on saanut lisenssin. Kelassa on tehty kielen selkoistustyötä pitkäjänteisesti jo vuosien ajan. Lisenssin myötä Kela voi käyttää selkosuomenkielisissä materiaaleissaan selkotunnusta ja vastata niiden laadusta itse. Selkotunnus on merkki siitä, että julkaisun kieli, ulkoasu ja kuvat noudattavat selkokielen periaatteita. Tunnuksen avulla selkokieltä tarvitsevat ihmiset voivat löytää heille suunnatut materiaalit.

Selkokielistä viestintää voivat tarvita esimerkiksi ihmiset, joilla on kehitysvamma, lukivaikeus tai muistisairaus. Myös maahanmuuttajat ja muut kielenoppijat voivat tarvita selkokieltä siihen asti, kun kielitaitoa karttuu. Selkokeskuksen arvion mukaan yli 10 % suomalaisista tarvitsee selkokieltä.

Kelan selkokielisiä etuusesitteitä päivitetään vuosittain. Esitteitä oli vuonna 2024 yhteensä 9 aihepiiristä. Esitteitä on muun muassa eläkeläisille, lapsiperheille, opiskelijoille ja asevelvollisille. Näiden lisäksi omat esitteet ovat sairastamisesta ja vammaistuista, toimeentulotuesta, työttömyydestä, yleisestä asumistuesta sekä ulkomailta Suomeen tai Suomesta ulkomaille muuttamisesta.

A man and a woman are sitting on a set of concrete stairs. The man is on the left, wearing a dark blue blazer over a light blue shirt and grey trousers. The woman is on the right, wearing a green hijab, a grey cardigan, and light-colored trousers. They are both looking at a laptop that the woman is holding. The scene is dimly lit, with a strong light source from the left creating a diagonal shadow across the stairs.

HENKILÖSTÖ

Kelalaisten hyvä henkilöstökokemus on tärkeä voimavara strategisten tavoitteidemme saavuttamisessa ja kokonaisuunnistumisessamme. Haluamme rakentaa yhdessä henkilöstön kanssa arvojemme mukaista työyhteisöä, joka on ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva.

Työkyvyn kehittäminen keskiöön



GRI 2-24

Yhteiskunnassa puhuttaneita työhyvinvointiin liittyviä teemoja olivat vuonna 2024 esimerkiksi heikentynyt työkyky ja kognitiivinen sekä henkinen kuormitus työelämässä. Nämä teemat koskettavat laajasti työntekijöitä eri ikäryhmistä, ja ne nousivat haasteina esille myös Kelan henkilöstöbarometrissa mitatuissa kokemuksissa. Kelan vuosittain vaihtuva työhyvinvoinnin kehittämisen teema vuonna 2024 oli työkyvyn kehittäminen.

Työkyvyn teemavuosi

GRI 403-6

Henkilöstöbarometriin vastanneista kelalaisista 29 % koki työkykynsä heikentyneeksi vuonna 2024 (työkykynsä alle 8 arvioineet asteikolla 1–10). Kielteinen muutos koski erityisesti alle 45-vuotiaita, mutta määrä on kasvanut kaikissa ikäryhmissä.

Toisaalta oman työyhteisön tuen koettiin vahvistuneen Kelassa, ja se tuki yhä monen työhyvinvointia. Yhteishenki, ilmapiirin avoimuus ja esihenkilöiden sekä toimihenkilöiden välisten suhteiden koettiin vahvistuneen viime vuosien aikana. Myös yhdessä oppimisen kulttuuri on Kelassa vahvistunut. Opimme yhdessä ja verkostoitumalla aiempaa enemmän.



Työkyvyn teemavuoden tavoitteena oli pysäyttää jokainen kelalainen pohtimaan omaa hyvinvointiaan ja työkykyään, sekä vahvistaa työkykyä tukevaa toimintakulttuuria Kelassa. Teemamme olivat: ”Minun työkykyni”, ”Monimuotoisuus työelämässä”, ”Hyvä työkäyttäytyminen” ja ”Kestävä työelämä”. Viestimme laajasti aiheista ja järjestimme yhteensä viisi webinaaria, joihin osallistui 1 770 kelalaista. Webinaaritallenteita katsottiin yhteensä 4 031 kertaa.

Tavoitteenamme oli myös, että kaikki kelalaiset kävisivät Työkykyä arkeen -verkkokurssin. Työkyvyn teemavuonna tehtiin lisäksi podcast-sarja, josta julkaistiin kolme osaa. Kuuntekukertoja niille kertyi yhteensä yli tuhat. Sarja jatkuu vielä vuonna 2025.

Esihenkilöiden työkykyjohtamisen osaamista tuimme viidestä moduulista koostuvalla Johda työkykyä -valmennuksella. Järjestimme esihenkilöille myös asiantuntijawebinaarin ”Miten olla esihenkilönä neuromoninaisille työntekijöille, ja auttaa heitä onnistumaan työssään?”. Webinaariin osallistujia tai sen tallenteen katsojia oli yli 500 esihenkilöä.

” Henkilöstöbarometrin vastaajista 29 % koki työkykynsä olevan alle 8 asteikolla 1–10.

Kelalaiset vuonna 2024

GRI 2-7

Kelan palveluksessa oli vuoden 2024 lopussa yhteensä 8 201 henkilöä. Joukossa on taustoiltaan erilaisia ihmisiä, jotka toimivat monenlaisissa tehtävissä.

Henkilöstömäärämme väheni vuoden 2024 aikana kokonaisuudessaan noin 264 henkilöllä edeltävästä vuodesta. Suurin osa Kelassa työskentelevistä on naisia, 81%. Miesten osuus kaikista Kelassa työskentelevistä henkilöistä on 19%. Kelassa ei tilastoida binäärisen sukupuolijakauman ulkopuolelle asettuvien toimihenkilöiden osuutta.

Kela on naisenemmistöinen työpaikka, mikä heijastuu naisten melko suureen määrään esihenkilötehtävissä. Naisia on esihenkilötehtävissä 79% ja johtajatehtävissä 42%. Suurin osa miehistä työskentelee Kelassa erilaisissa kehittämisen asiantuntijatehtävissä.

Vuonna 2024 vakinaisten työntekijöiden keski-ikä Kelassa oli 45 vuotta. Kelassa työskennellään melko pitkään: yli 10 vuotta palvelleiden osuus henkilöstöstä vuonna 2024 oli 45%.

Työsuhteessa olevista kelalaisista suurin osa on vakinaisia, 94%. Kelalaisia työskentelee myös laajasti

eri puolilla Suomea. Pohjoisin toimistomme sijaitsee Inarissa ja eteläisin Hangossa, läntisin Maarianhaminassa ja itäisin Joensuussa.

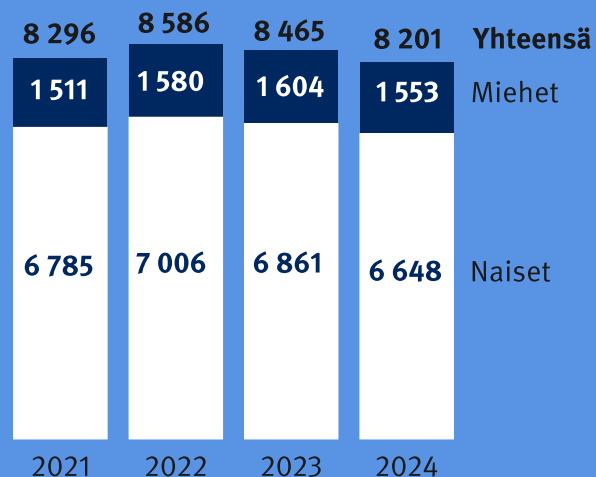


Kuinka tyytyväinen olet työhösi kokonaisuudessaan: henkilöstöbarometrin vastaajista 74% oli melko tai erittäin tyytyväisiä työhönsä vuonna 2024. (vuonna 2023: 80%)



INFOGRAAFI: Kelan henkilöstö vuonna 2024

Henkilöstö sukupuolen mukaan, lkm



Naisia johtajatehtävissä

42 %

Naisia esihenkilötehtävissä*

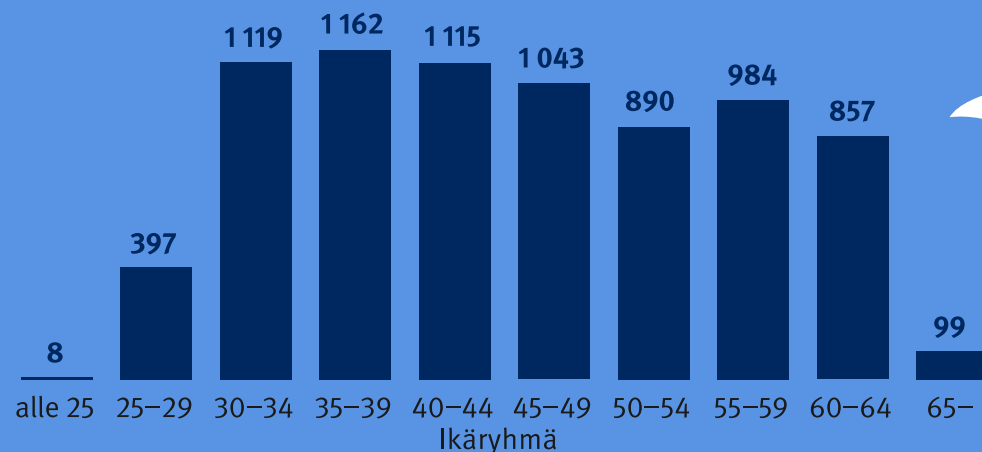
79 %

*Johto, keskijohto ja tiimpäälliköt

Naisten ja miesten osuudet tehtävittäin

Tehtävä	Naiset, %	Miehet, %	Yhteensä, lkm
Assistentti	92	8	84
Palveluasiantuntija	91	9	1 036
Ratkaisuasiantuntija	89	11	4 240
Tiimpäällikkö	82	18	504
Asiantuntijalääkäri	75	25	197
Harjoittelija	67	33	3
Keskijohto	66	34	79
Palveluhenkilö	62	38	50
Asiantuntija	61	39	1 996
Ylin johto ja yläjohto	42	58	12

Vakinaisen henkilöstön määrä ikäryhmittäin



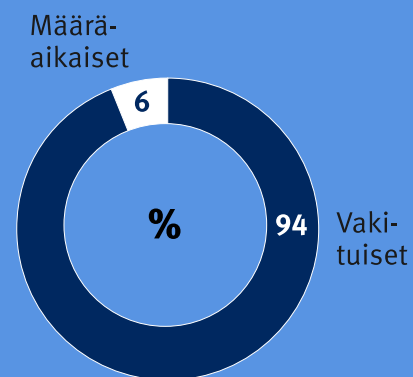
Työntekijöiden keski-ikä

45 v

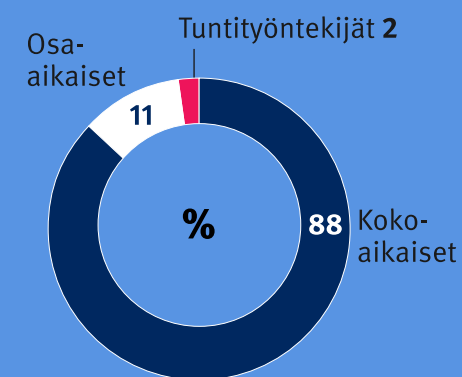
Yli 10 vuotta palvelleiden osuus

45 %

Henkilöstö työsuhteen mukaan



Henkilöstö työajan mukaan



Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-työtä henkilöstönäkökulmasta

GRI 406-1

GRI 2-27

Kelan henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman tavoitteita edistettiin vuonna 2024 suunnitelmallisesti. Yhtenä toimenpiteenä teetimme henkilöstöllemme kyselyn, jolla kartoitettiin kokemuksia yhdenvertaisuudesta ja osallisuudesta sekä tasa-arvon toteutumisesta Kelassa.

Kyselyn vastaajista 73 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Kelan toimihenkilöt ovat yhdenvertaisia. Vähemmistöihin itsensä kuuluvaksi identifioivien kelalaisten kokemukset olivat kaikissa yhdenvertaisuuden kysymyksissä muita negatiivisemmat. Heidän kokemuksensa esimerkiksi epäasiallisesta kielenkäytöstä toisista toimihenkilöistä ja vähemmistöistä Kelassa oli huonompi. Myös tasa-arvoon liittyen vastauksissa oli eroja: miehet esimerkiksi kokivat kaikissa kysymyksissä tasa-arvon tilan naisia paremmaksi.



Kyselyyn vastanneista kaikkiaan 15 % oli kokenut syrjintää. Yleisimmät perusteet syrjinnälle olivat mielipide, terveydentila ja muu henkilöön liittyvä syy. Syrjintää oli koettu yleisimmin palkkauksessa, urakehityksessä ja työtehtävien jaossa. Syrjinnän ilmoittamisesta työnantajan edustajalle ei koettu olevan hyötyä.

Kyselyn tuloksista nousi esille tarve erilaisille kehittämistoimenpiteille. Nostamme niitä toimiksi seuraavaan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaan. Uutta suunnitelmaa aloitettiin Kelassa tekemään kyselyn pohjalta ja se valmistuu alkuvuodesta 2025. Valmistelimme lisäksi Turvallisemman tilan periaatteita Kelaan ja ne julkaistaan vuonna 2025.

Kehitimme yhdenvertaisuutta edistäviä toimintatapoja vuonna 2024 myös lisäämällä henkilöstön tietoisuutta monimuotoisuuden, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden teemoista. Järjestimme esimerkiksi erilaisia tietoiskuja, infotilaisuuksia ja koulutuksia sekä vahvistimme sisäistä viestintää yhdenvertaisuuteen liittyvistä teemoista.

Kehitimme myös uuden konseptin, Yhdenvertaisuuskeskustelut. Ne olivat fasilitoituja 90 minuutin mittaisia tilaisuuksia, joissa käsiteltiin yhdenvertaisuutta keskustelun ja erilaisten pienryhmätehtävien kautta. Tilaisuuksia ohjasi koulutettu ja aiheeseen perehtynyt kelalainen fasilitaattori. Keskustelut olivat avoimia kaikille kelalaisille, ja niistä sai tukea myös esihenkilötyöhön ja monimuotoisen työyhteisön johtamiseen.

Yhdenvertaisuuskeskustelujen tarkoituksena oli kasvattaa kelalaisten osaamista ja ymmärrystä ihmisten monimuotoisuudesta sekä siitä nousevista erilaisista tarpeista, jotta voimme toimia yhdenvertaisesti ja kehittää palveluamme tästä näkökulmasta edelleen.

Yhdenvertaisuuskeskusteluihin osallistui loppusyksyn 2024 aikana yhteensä yli 80 kelalaista.

Vastuullisuus tärkeänä osana rekrytoinnin kehittämistä

GRI 401-1

Vuonna 2024 teimme toimenpiteitä, joiden avulla paransimme hakijakokemusta. Hyvän hakijakokemuksen avulla haluamme kannustaa erilaisia ja eri taustoista tulevia hakijoita kiinnostumaan Kelasta työpaikkana ja hakemaan meille töihin. Näin voimme myös vahvistaa Kelan henkilöstön monimuotoisuutta, joka osaltaan kasvattaa organisaatiomme kykyä kehittää palveluita toimivammiksi eri asiakasryhmille.

Jotta hakijakokemus olisi parempi, lisäsimme ja selkeytimme hakijaviestintää. Pyrimme siihen, että jokainen hakija olisi hakuprosessin aikana tietoinen siitä, miten ja millaisella aikataululla valinta etenee. Kehitimme hakijoille lähteviä viestejä selkeämmiksi ja ajantasaisemmiksi sekä lisäsimme hakijoille lähetettävien väliaikaviestien määrää. Pyrimme entistä ajantasaisempaan hakijaviestintään, jossa hakijalle tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa hakuprosessin etenemisestä.

Saadaksemme avoimiin tehtäviin monenlaisia hakijoita kävimme vuonna 2024 esittelemässä Kelaä työnantajana noin kymmenessä eri oppilaitoksessa ympäri Suomen. Esittelyissä kerroimme Kela-työnantajasta myös sosiaalisen vastuullisuuden näkökulmasta: Kelassa jokainen voi olla oma itsensä, ja olemme perheystävällinen työpaikka, jossa työn ja muun elämän yhteensovittaminen on sujuvaa.

Selvittääksemme Kelaan hiljattain töihin tulleiden kokemuksia rekrytoinnista ja työn aloittamisesta käynnistimme rekrytoinnin ja perehdytyksen kyselyt uusille toimihenkilöille. Kyselyn vastausten avulla voimme kehittää rekrytoinnin ja perehdytyksen sujuvuutta sekä uusien toimihenkilöiden viihtyvyyttä Kelassa entisestään.

Panostimme lisäksi esihenkilöiden rekrytointiosaamiseen järjestämällä infon sosiaalisen vastuullisuuden ja rekrytoinnin teemoista. Infossa kävivät puhumassa myös Romako-hankkeen edustajat, jonka työnantajapoolissa Kela on. Romako-työnantajapooli on hakupalvelu, josta romanitaustaiset opiskelijat ja valmistuneet voivat etsiä itselleen sopivia työnantajia työ- ja harjoittelupaikkoja varten.

Kelan sisäisesti tekemä työ henkilöstön monimuotoisuuden huomioimiseksi ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi heijastuu myös Kelan työnantajabrändiin ja rekrytointiviestintään.

Tulo- ja lähtövaihtuvuus Kelassa

GRI 401-1

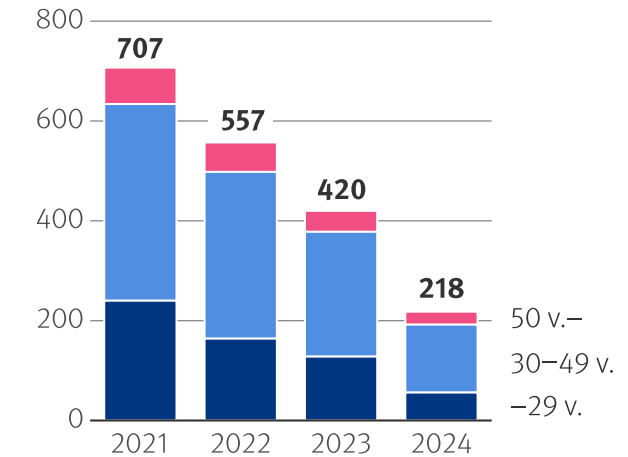
Vuonna 2024 palkkasimme Kelaan uusia vakinaisia työntekijöitä edeltävää vuotta vähemmän. Kelaan tuli töihin vuonna 2024 kaikkiaan 218 uutta vakinaista. Uudet palkatut työntekijät olivat pääsääntöisesti 30–49-vuotiaita. Heistä 26 oli yli 50-vuotiaita. Tämä on 12 prosenttia kaikista uusista vakituksissa työsuhteissa olevista kelalaisista.

Lähtijöitä oli vakinaisista työntekijöistä edeltävää vuotta hieman vähemmän, yhteensä 317 henkilöä. Eniten lähtijöitä oli yli 50-vuotiaiden ikäryhmässä sekä miesten että naisten osalta.



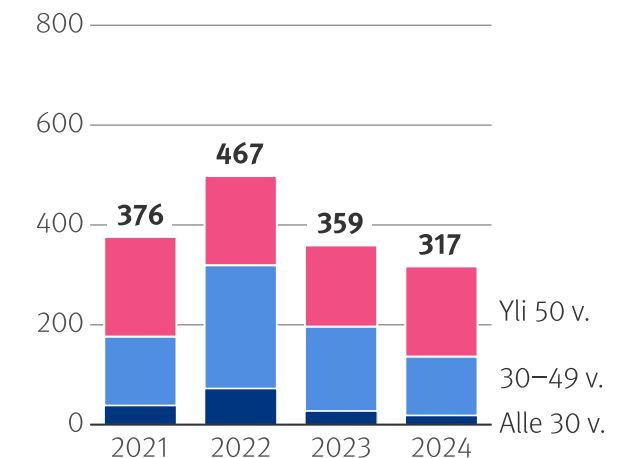
Suosittelisin Kelaä työpaikkana ystävälleni: henkilöstöbarometrin vastaajista 67 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä tästä vuonna 2024.

KUVIO: Vakinaisten tulovaihtuvuus, lkm*



*Vakinaistetut ja uudet vakinaiset

KUVIO: Vakinaisten lähtövaihtuvuus, lkm



Panostusta perheystävällisyyteen

GRI 401-3

Perheystävällisyys on yksi Kelassa määritellyn hyvän henkilöstökokemuksen kolmesta kärkihankkeesta. Kelassa toimii Perheystävällinen työpaikka -foorumi, joka määritteli perhekäsittelyn syksyllä 2022. Laajan perhekäsityksen mukaan työntekijän perheeseen kuuluvat ne henkilöt, joiden itse kokee siihen kuuluvan. Perheystävällisyys tarkoittaa työn ja muun elämän sekä erilaisten sosiaalisten suhteiden tasapainoa ja mahdollisuutta omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen.

Teimme helmikuussa 2024 henkilöstölle kyselyn työn ja muun elämän yhteensovittamisesta Kelassa. Kyselyn tulosten perusteella Väestöliitto uusi Kelan Perheystävällinen työpaikka -tunnuksen ajalle 1.6.2024–31.5.2027. Kela on edelleen suurin tunnuksen saanut työnantaja Suomessa.



Tulosten mukaan Kelan vahvuuksia ovat:

- Lähiesihenkilöiden toiminta työn ja muun elämän yhteensovittamisessa
- Lähiesihenkilöiden kanssa on helppo ottaa puheeksi työaikaa koskevia toiveita
- Lähiesihenkilöt kohtelevat toimihenkilöitä tasapuolisesti
- Lähiesihenkilöt suhtautuvat ymmärtäväisesti lapsen tai muun lähiomaisen sairastelusta aiheutuviin poissaoloihin
- Etätyömahdollisuudet ovat hyvät
- Tilapäisen vapaan saaminen on helppoa

Kyselyssä oli mukana uusi osio, jossa selvitettiin iäkkästä tai pitkäaikaisesti sairaasta lähiomaisesta huolehtimista. Vastaaajista 31 % oli huolehtinut lähiomaisestaan viimeksi kuluneen vuoden aikana.



Kela on myös mukana Työsuojelurahaston rahoittamassa ja Väestöliiton koordinoimassa hankkeessa ”Ruuhkavuodet 2. Työssäkäynti ja iäkkästä omaisesta huolenpito yli 50-vuotiaan arjessa.” Hanke päättyy marraskuussa 2026. Hankkeessa tuotetaan muun muassa uutta tietoa ja toimintamalleja iäkkään lähiomaisen hoivaan tai huolenpitoon liittyviin työn ja perheen yhteensovittamisen haasteisiin. Hankkeessa laaditaan lisäksi yhteinen tietopaketti perhe- ja omaishoivaystävällisestä organisaatiosta.



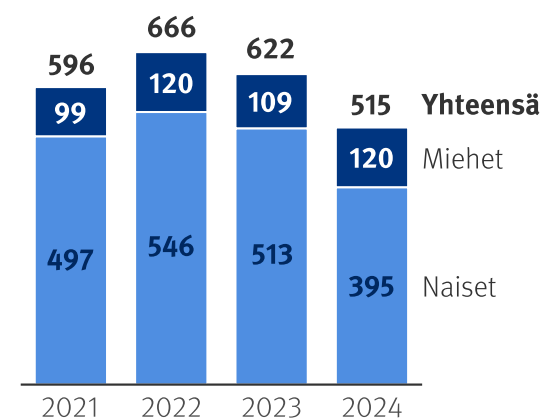
Perhevapaalla olleet kelalaiset

Perhevapaalla olleiden kelalaisten määrä sekä Kelassa pidettyjen vanhempainvapaan ja hoitovapaan päivien määrät vähenivät vuonna 2024 edeltävästä vuodesta. Ei-synnyttäneiden vanhempien osuus kaikista perhevapaalla olleista työntekijöistä kasvoi edeltävästä vuodesta ja oli 23 % vuonna 2024. Samoin myös ei-synnyttäneiden vanhempien pitämien vanhempainvapaan ja hoitovapaan päivien määrät kasvoivat.

TAULUKKO: Perhevapaiden määrä päivissä

Perhevapaa	2023 (päiviä)	2024 (päiviä)
Raskausvapaa	8 098	6 907
Isyysvapaa	1 420	229
Vanhempainvapaa, yhteensä	54 504	53 704
Vanhempainvapaa, miehet	1 291	4 993
Vanhempainvapaa, naiset	53 213	48 711
Hoitovapaa, yhteensä	44 675	26 611
Hoitovapaa, miehet	543	701
Hoitovapaa, naiset	44 132	25 910
Tilapäinen hoitovapaa, yhteensä	9 958	8 764
Tilapäinen hoitovapaa, miehet	1 255	1 197
Tilapäinen hoitovapaa, naiset	8 703	7 567

KUVIO: Perhevapaalla olleiden määrä, lkm*



*Pl. tilapäisellä hoitovapaalla olleet

Turvallisuutta vahvistettiin eri tavoin

GRI 2-27

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-5

Uudistimme turvallisuuden strategiset linjaukset vuoden 2024 alussa ja veimme niitä käytäntöön vuoden aikana.

Kelan henkilöstön ja johdon turvallisuusosaamisen ylläpito oli yksi vuoden 2024 turvallisuuden painopisteistämme. Henkilöstömme suoritti verkkokoulutuksia tietoturvan ja tietosuojan osalta. Otimme myös käyttöön ulkopuolisten palveluntuottajien turvallisuuden verkkokurssin.

Järjestimme lisäksi monipuolisia turvallisuuskoulutuksia asiakkaan lähipalvelujen toimihenkilöille. Painopisteenä oli uhkaavan asiakkaan kohtaaminen puhelin- ja lähipalvelussa.

Turvallisuusviestintä jatkui Kelassa aktiivisena. Tavoitteenamme on lisätä kelalaisten turvallisuustietoisuutta. Otimme käyttöön muun muassa turvallisuuden teemakuukaudet ja turvallisuusaiheisen webinaarikonseptin.

Turvallisuuden näkökulmasta erilaiset uhkatilanteet Kelassa lisääntyivät merkittävästi vuonna 2024. Tyytymättömyys palveluun, etuuspäätökseen tai maksuun sekä itsemurhauhkaus -kategorioissa oli huomattavaa nousua verrattuna edelliseen vuoteen. Toimihenkilöön tai Kelaan kohdistuvien uhkausten määrä oli ilmoitusten perusteella edellisvuoden tapaan hienoisessa nousussa.

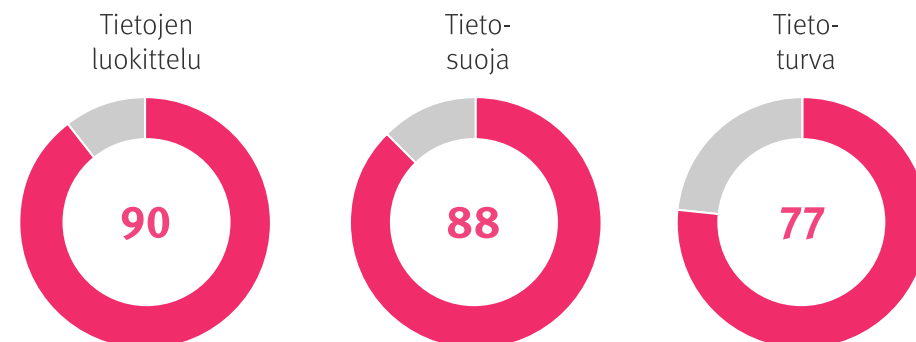
Syyt uhkailmoitusten merkittävään nousuun voivat olla leikkaukset etuuksien määrissä sekä turvallisuustietoisuuden aikaansaama raportoinnin aktiivisuuden nousu, ja myös uhkaavien tapahtumien todellinen lisääntyminen.

Tieto- ja kyberturvallisuuden osalta painopisteemme oli tietoturvan IT-jatkuvuudenhallinnan jalkauttamisessa sekä teknisen tilannekuvakeskuksen valvonnan laajentamisessa

TAULUKKO: Uhkailmoitus ja vaaratilanteet aiheittain 2022–2024

	2022	%	2023	%	2024	%
Uhkaava, epäasiallinen käytös, etuilu	486	38	574	38	603	31
Itsemurhauhkaus, uhkaus perheenjäseniä kohtaan	305	24	334	22	502	26
Tyytymättömyys palveluun, etuuspäätökseen tai maksuun	125	10	221	14	366	19
Toimihenkilöön tai Kelaan kohdistuva uhkaus	215	17	229	15	269	14
Asiakkaiden sairastapaukset	29	2	30	2	21	1
Ilkivalta, varkaudet	13	1	16	1	18	1
Uhkaus muita asiakkaita kohtaan, asiakkaiden välinen riitely	14	1	8	1	16	1
Päihtyneet asiakkaat, huumeneulojen löytyminen	20	1	21	1	12	1
Palohälytykset, vesivahingot	13	1	10	1	9	1
Muu	63	5	77	5	94	5
Yhteensä	1 283	100	1 520	100	1 910	100

KUVIO: Kurssin suorittaneet vuoden 2024 lopussa, %



ympäri vuorokautiseksi Kelan oman henkilöstön voimin. Tietosuojassa keskeisenä teemana oli uudistettujen vaikutusten arviointityökalujen sekä tietosuojan hallintajärjestelmän käytön vakiinnuttaminen.

Psykologinen turvallisuus vahvistaa osallisuuden kokemusta

GRI 403-6

Psykologinen turvallisuus on Kelassa tunnistettu tärkeäksi kehittämisen teemaksi. Psykologisella turvallisuudella on suuri merkitys työyhteisöjen toimivuudelle, ja se kytkeytyy olennaisesti kelalaisten hyvinvointiin ja osallisuuden kokemukseen. Tätä kautta se liittyy vahvasti myös Kelassa tehtävään monimuotoisuustyöhön.

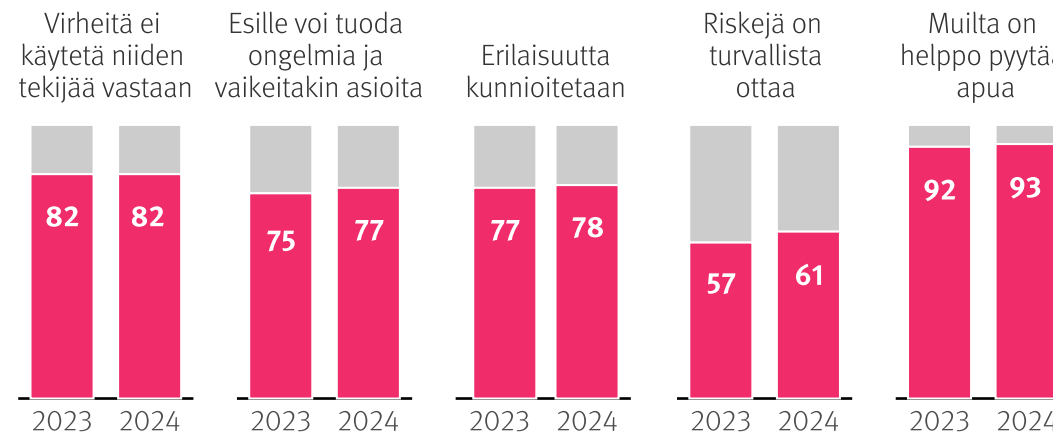
Vuonna 2023 kartoitimme henkilöstöbarometrissä ensimmäistä kertaa kelalaisten kokemuksia psykologisesta turvallisuudesta. Lisäsimme tietoisuutta psykologisen turvallisuuden merkityksestä muun muassa webinaarien sekä uutisoinnin avulla. Psykologinen turvallisuus ja luottamus olivat kantavana teemana myös kelalaisten työhyvinvointipäivässä vuoden 2023 lopulla, jolloin käsitelimme yhdessä henkilöstöbarometrin tuloksia psykologisen turvallisuuden osalta.

Vuonna 2024 kartoitimme kelalaisten kokemuksia psykologisesta turvallisuudesta toisen kerran. Tulosten perusteella näimme, että kokemukset psykologisesta turvallisuudesta olivat kehittyneet hieman positiiviseen suuntaan lähes kaikilla osa-alueilla.

Suurin positiivinen muutos edeltävästä vuodesta oli väittämässä ”Työyhteisössämme on turvallista ottaa riskejä”. Näin koki 61 % vastaajista vuonna 2024, kun edeltävänä vuonna sama luku oli 57 %. Kolmessa muussa väittämässä tapahtui pientä positiivista muutosta ja yhdessä muutosta edeltävään vuoteen ei tullut.

KUVIO: Psykologinen turvallisuus työyhteisössä 2023–2024

Jokseenkin tai täysin samaa mieltä vastanneiden osuus, %



Sateenkaariverkosto yhdenvertaisuuden edistäjänä

GRI 406-1

Kelan sateenkaariverkoston keskeisin tehtävä on tarjota vertaistukea, jotta jokaisella olisi työpaikalla yhteisö, jossa voi jakaa arkielämänsä merkityksellisiä asioita. Vertaistuki näkyy erityisesti verkoston vapaamuotoisina etä- ja läsnä tapaamisina sekä keskusteluryhminä eri viestintäkanavissa. Tämän lisäksi verkosto edistää yhdenvertaista ja moninaisuuden huomioivaa organisaatiokulttuuria Kelassa.

Sateenkaariverkosto on jo useamman vuoden ajan järjestänyt Kelan henkilöstölle kahvituksen kansainvälisen IDAHOBIT-päivän kunniaksi. Vuonna 2024 kahvitus järjestettiin Helsingissä, Espoossa, Oulussa ja Porissa. Kahvitukset ovat yksi tapa lisätä kelalaisten

tietoisuutta yhdenvertaisuudesta ja moninaisuudesta sekä Kelan sateenkaariverkoston toiminnasta.

Kela teki vuonna 2024 myös kumppanuussopimukset Oulu Priden, Turku Priden ja Pori Priden kanssa. Kumppanuus useamman paikkakunnan Pride-tapahtuman kanssa tuki vaikuttavaa yhdenvertaisuus- ja monimuotoisuustyötä.

Kelan sateenkaariverkosto on perustettu vuonna 2019 ja vuoden 2024 lopussa jäseniä oli yli 200.

Yhdenvertaisuutta ja osallisuuden kokemusta tukevat koulutukset ja webinaarit

GRI 404-2

GRI 403-6

Vuonna 2024 Kelassa lisättiin tietoisuutta ja osaamista monimuotoisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja osallisuudesta. Monimuotoisuuteen liittyvään koulutukseen osallistui vuonna 2024 yhteensä 43 kelalaista. Näiden lisäksi monimuotoisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä teemoja sivuttiin myös muissa koulutuksissa (ks. lisää esim. **Yhdenvertaisuuskeskustelut s. 22**).

Järjestimme lisäksi vastuullisuusvartteja, jotka ovat 15 minuutin mittaisia vastuullisuusteemaisia tietoiskuja. Vastuullisuusvarteista kelalaiset saavat tietoa ja konkreettisia vinkkejä niin työhön kuin arkeenkin. Vartteja järjestettiin vuonna 2024 yhteensä 7 kappaletta. Varttien tallenteita on käytetty materiaalina erilaisissa koulutuksissa ja tilaisuuksissa.

Viime vuosina Kelassa on panostettu myös valmentavan otteen koulutuksiin. Valmentava ote mahdollistaa osallisuuden kokemuksen syntymisen kaikille. Valmentavalla otteella tuetaan yksilön tavoitteiden saavuttamista niin, että jokainen voi kuitenkin kulkea omaa

polkuaan omien tarpeidensa mukaisesti. Valmentavan otteen koulutuksiin osallistui vuonna 2024 yhteensä 185 kelalaista.

KUVIO: Koulutuksiin osallistuneet vuonna 2024



An aerial photograph of a residential complex featuring several long, modern apartment buildings with light-colored facades and flat roofs. The buildings are interspersed with lush green trees. A central parking area with several cars is visible between the buildings. The lighting suggests a late afternoon or early morning setting, with long shadows and a warm glow.

KESTÄVÄ HALLINTO

Kela vahvistaa kestäväää hallintoa muun muassa käyttämällä julkisia varoja kestävästi, tukemalla tiedon tehokasta ja turvallista hyödyntämistä sekä edistämällä vastuullista digitalisaatiota. Tällä kaikella vahvistamme yhteiskunnallista luottamusta.

Kireä taloustilanne näkyi Kelassa



GRI 2-24

Kela on yksi suurimmista julkisin varoin toimivista organisaatioista Suomessa. Tämä asettaa meille vaateen toimintamme kestävästä perusteista sekä varojen kestävästä käytöstä.

Valtionhallinnon tiukka taloudellinen tilanne pakotti Kelan etsimään taloudellisia ja tuottavia toimintatapoja aiempaa laajemmin vuonna 2024. Tähtäämme käynnistetyllä tuottavuusohjelmalla pysyviin muutoksiin, joilla tehostamme toimintaamme.

Kela tarjoaa yhteiskunnan käyttöön ja päätöksenteon tueksi tutkittua ja analysoitua sosiaaliturvaan liittyvää tietoa. Julkaisemme tilasto- ja tutkimuspohjaista tietoa, joka tavoittaa laajan joukon päättäjiä, yhteiskunnallisia vaikuttajia ja muita tahoja. Kehitämme myös tiedon hyödyntämistä viranomaisten välillä asiakkaidemme parhaaksi ja tehokkaan hallinnon edistämiseksi.

Kelan tehtäväksi on annettu myös sosiaaliturvan kehittäminen. Tämä merkitsee muun muassa aktiivista toimintaympäristön seurantaa ja ennakkointia sekä osallistumista sosiaaliturvaa koskevaan julkiseen keskusteluun. Vuonna 2024 tuotimme ehdotuksia lainsäädännön kehittämiseen, ja otimme osaa yhteiskunnalliseen keskusteluun lukuisilla foorumeilla.



Kela mahdollistaa tuottavuudella pitkäjänteisen kehittämisen

Vuonna 2024 Kela käynnisti tuottavuusohjelman, jonka tavoitteena on varmistaa tulevien vuosien investointimahdollisuudet sekä toteuttaa julkisen talouden säästövelvoitteita. Ohjelma ei tähtää vain taloudellisen tehokkuuden parantamiseen, vaan myös sosiaaliseen ja ekologiseen vastuullisuuteen.

Tuottavuusohjelmassa tehostamme Kelan toimintaa, ja varmistamme samalla henkilöstön hyvinvoinnin sekä osaamisen kehittämisen. Pysyvien muutosten aikaansaamiseksi kehitämme organisaatiokulttuuriamme ja vahvistamme taloudellista ajattelua. Toimenpiteiden suunnittelussa olemme kuunnelleet ja osallistaneet henkilöstöä.

Kelassa on meneillään kustannuksia vähentäviä toimenpiteitä, jotka tukevat myös ympäristötavoitteitamme. Näistä merkittävimpiä ovat toimitilojen käytön tehostaminen sekä digitaalisen ensisijaisuuden edistäminen, mikä vähentää paperin kulutusta ja kuljetusten määrää.

Talouden ja rahoituksen rooli Kelan tulevaisuuskuvassa on keskeinen. Ennakoimme talouden toimintaympäristön muutoksia ja varaudumme niihin. Kehittämällä ja tehostamalla toimintaa luomme edellytyksiä merkittäville investoinneille tulevina vuosina. Näin varmistamme, että toimintamme on sekä taloudellisesti kannattavaa että yhteiskunnallisesti kestävä.

Lainsäädännön kehittämistä eri foorumeilla

Kansaneläkelaitoksesta annetun lain mukaan Kelan tulee tehdä ehdotuksia sosiaaliturvaan liittyvän lain-

säädännön kehittämisestä. Käymme tavoitteellista vuoropuhelua keskeisten päättäjien ja muiden tahojen kanssa, jotta voimme varmistaa perustehtävässä onnistumisen. Samalla ennakoimme toimintaympäristön muutoksia ja yhteiskunnallisia sekä lainsäädännöllisiä virtauksia.


Kela on tarjonnut vuonna 2024 lainsäätäjille tietoa niin tutkimustyöllä, laskelmilla, toimielimissä kuin yhteiskunnallisessa keskustelussakin. Kelan asiantuntijat ovat osallistuneet useisiin sosiaaliturvan lainsäädäntöä kehittäviin työryhmiin ja muuhun ministeriöiden taustatyöhön.

Kelan tietotarjotin kokoaa yhteen Kelan tuottaman tutkimus- ja tilastotiedon muun muassa päätöksenteon tueksi. Tietotarjotinta esiteltiin vuonna 2024 muun muassa sosiaali- ja terveystieteiden jäsenille. Kelan asiantuntijat tapasivat lisäksi eduskunnan erilaisten verkostojen jäseniä sekä eduskuntaryhmien työnte-

TAULUKKO: Kelan tutkimuksen ja tilastojen näyttökerrat ja lataukset verkkosivustoilla sekä tilastopyynnöt

	Tutkimuksen ja tilastojen somejulkaisujen näyttökerrat	Tietotarjotin.fi:n sivulataukset tutkimusblogeista sekä tutkimus- ja tilastojutuista	Tutkimusjulkaisujen lataukset	Tilastojulkaisujen lataukset	Tilastopyyntöjen määrä
2024	2 734 096	185 282	96 122	29 296	1745
2023	2 281 763	173 845	142 869	46 998	1 587
2022	1 435 722	-	159 059	53 551	1 330
2021	541 879	-	172 869	53 683	1 317

kijöitä tuoden esille ajankohtaisia lainsäädäntöön liittyviä kehitysehdotuksia. Vuotuinen järjestöyöpajamme toimii myös tärkeänä asiantuntijoiden välisenä vuoropuhelualustana.

Sosiaaliturvaan tehdyt muutokset ovat edellyttäneet Kelalta erityistä aktiivisuutta lausuntojen antajana. Kelan lausuntoja on siteerattu laajasti niin valiokuntien mietinnöissä, eduskunnan täysistuntokeskusteluissa kuin mediassakin.  Kela on vakiinnuttanut entisestään asemaansa luotettavan sosiaaliturvan toimeenpanoon ja asiakkaiden tilanteeseen liittyvän tiedon lähteenä.

Laajemmin tästä kokonaisuudesta voi lukea vuosittain julkaistavasta Kelan tietotilinpäätöksestä: [Toimintakertomukset | Tietoa Kelasta | Kela.](#)

Aamu Kelassa -tilaisuudet sosiaaliturvan keskusteluareenana

Kela käy yhteiskunnallista keskustelua erilaisilla foorumeilla. Yksi näistä on vuosittainen SuomiAreena, jossa järjestimme tiedon liikkuvuutta käsittelevä tilaisuus yhteistyössä Hyvinvointialueyhtiö Hyvilin kanssa.

Järjestämme myös Aamu Kelassa -keskustelutilaisuuksia ajankohtaisista aiheista. Vuonna 2024 tilaisuuksia järjestettiin kuusi kappaletta. Tilaisuuksilla on ollut

yhteensä noin 5600 osallistujaa, kun mukaan lasketaan myös tallenteen katselukerrat. Tilaisuuksissa käsiteltiin seuraavia teemoja:

- Suomi kansainvälistyy – pysyvätkö viranomaisten palvelut perässä?
- Onko digitalisaatio ratkaisu soten ongelmiin?
- Kuinka selviytyä EU:n digiviidakossa?
- Lukutaito heikkenee, miten julkishallinnon tulisi varautua siihen?
- Tulevaisuuden ennakointi organisaatioiden kehittämisessä: miten suunnitellaan tulevaa epävarmassa maailmassa
- Kohti vaalikevättä – Aluevaalipaneeli

Avoimeen hallintoon kuuluu oikeus kannella

GRI 2-25 GRI 2-26 GRI 2-27

Tavoitteenamme on tarjota yhdenvertaista ja laadukasta palvelua jokaiselle. Asiakkaalla on oikeus kannella laillisuusvalvojille Kelan toiminnasta. Kantelujen kautta saamme arvokasta tietoa toimintamme kehittämiseen ja mahdollisuuden oppia virheistämme.

Laillisuusvalvojalta saapui vuonna 2024 yhteensä 143 Kelaa koskevaa ratkaisua kyseisenä tai aiempina vuosina tehtyihin kanteluihin.

- Eduskunnan oikeusasiamieheltä saapui 121 päätöstä tai vastausta
- Valtioneuvoston oikeuskanslerilta saapui 6 päätöstä
- Yhdenvertaisuusvaltuutettu antoi 5 ratkaisun
- Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta antoi 7 ratkaisua
- Tietosuojavaltuutetulta saapui Kelaan 4 ratkaisua

Suurimmassa osassa ratkaisuista Kelalle ei aiheutunut seurauksia, tai laillisuusvalvojan käsitys saatettiin Kelan tietoon. Kelalle annettiin huomautus yhdessä tapauksessa. Tapauksissa 25:ssä lopputuloksena oli huomion kiinnittäminen, ja hyvityssuosituksia annettiin 4 kappaletta.



Tietojärjestelmiin kestävyysvaatimuksia

GRI 308-2 GRI 414-2

Kelassa valmistellaan mittavaa etuusjärjestelmien uusimista, jolla varmistetaan tulevaisuuden sosiaaliturvan toimeenpanoa. Monivuotisen, Eepos kehittämissuunnitelman nimellä kulkevan uudistuksen ytimessä on etuuskäsittelyn toimintamallien modernisointi ja digitalisointi. Vuonna 2024 Eepoksessa valmisteltiin valmisalustojen hankintaa käymällä neuvotteluja potentiaalisten strategisten kumppaniehdokkaiden kanssa sekä määrittelemällä hankinnalle kriteerit.

Vastuullisuuden osalta valittavalle ratkaisulle ja kumppanille määritettiin kriteerit, jotka edellyttävät muun muassa inklusiivista ja energiatehokasta suunnittelua, monimuotoisuuden edistämistä sekä järjestelmällistä työtä ihmisoikeusriskien ja ympäristövaikutusten minimoimiseksi. Kestävyysnäkökulmien huomiointi on erityisen oleellista Kelan tulevan toiminnan kannalta keskeisen ja kooltaan mittavan hankinnan kontekstissa.

Tekoälyn eettisen arvioinnin toimintamalli

Vuonna 2024 Kela otti merkittävän askeleen tekoälyn vastuullisen kehittämisen saralla käynnistämällä tekoälyn eettisen arvioinnin toimintamallin rakentamisen. Tuolloin periaatteiksi määriteltiin läpinäkyvyys, ihmiskeskeisyys ja vastuullisuus. Mallin keskeisenä tavoitteena on tuoda eettiset periaatteet ja käytännöt luontevaksi osaksi kehitystiimien päivittäistä työskentelyä.

Olemme valinneet ensimmäisessä vaiheessa arviointityökaluksemme DEDA-kanvaasin (Data Ethics Decision Aid), jonka avulla olemme jo arvioineet viittä erilaista tekoälykokeilua. Nämä arvoinnit ovat antaneet meille arvokasta kokemusta ja näkemystä tekoälyn eettisestä kehittämisestä käytännössä. Vuonna 2025 aiomme päivittää tekoälyn eettisen käytön periaatteet.

Vastuullinen sijoittaminen

Vuonna 2024 jatkoimme vastuullisen sijoittamisen prosessien mukaista toimintaamme. Seuloimme normirikeitä koko likvidistä yrityksiin suuntaavasta sijoitusmas-
sasta, analysoimme sijoitusten hiililaskentaa ja teimme vuosittaisen vastuullisuuskyselyn varainhoitajillemme.

Taaksepäin katsovan hiililaskennan ohella tarkaste-
limme jälleen analyysien avulla, millä lämpenemisen
tiellä osakesalkkuyritysten arvioidaan olevan ja miten
suurella osuudella niistä on tieteeseen perustuvat
(SBT) tai muuten kunnianhimoisiksi arvioidut tavoitteet.
Vaikka historiallisista syistä teollisuuspainotteisessa
salkussamme on tällä hetkellä verrattain korkea hii-
lijalanjälki, lähes puolella yrityksistä on tieteeseen
perustuvia tavoitteita, ja salkun kokonaisuudessaan
arvioidaan olevan Pariisin sopimuksen mukaisella 1,5
asteen lämpenemisen tiellä.

Kartoitimme jälleen myös biodiversiteettivaikutuksia
ja -riippuvuuksia toimialatason tarkastelussa. Tulokset
ovat toistaiseksi suuntaa antavia, kunnes analyysime-
netelmiä kehitetään huomioimaan maantieteellisyttä
ja yhtiökohtaisia tekijöitä. Lisäksi jatkoimme vihreiden
teemasijoitusten kartoittamista. Teimme muun muassa
sijoituspäätöksen logistiikkarahastoon, joka tukee
yritysten mahdollisuuksia vähentää toimitusketjujensa
hiilijalanjälkeä muuntamalla logistiikkakiinteistöjä
hiilineutraaleiksi.

Vuonna 2025 jatkamme työskentelyä vastuullisen
sijoittamisen tavoitteitamme kohti, ja kartoitamme
mahdollisia uusia analyysimenetelmiä sijoitussalkun
tarkasteluun entistä monipuolisemmin.

Vastuullisuus Kelan hankinnoissa

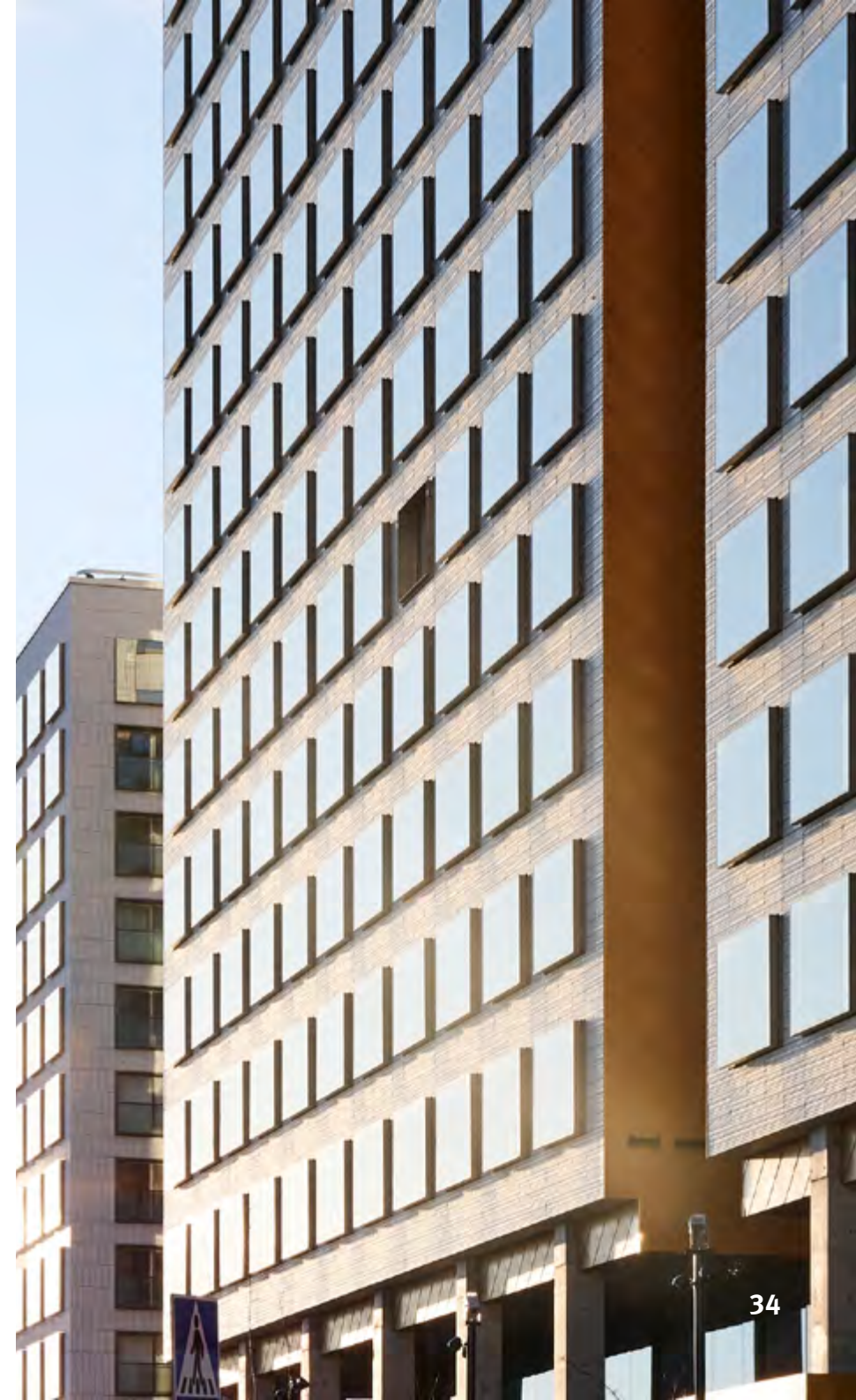
GRI 2-27

GRI 308-2

GRI 414-2

Kela hankkii asiakkaille ja organisaation sisäiseen
käyttöön tavaroita, palveluita ja rakennusurakoita.
Hankintammenat ovat laaja-alaisia ja niiden vastuul-
lisuustavoitteita tarkastellaan hankintakohtaisesti.
Vastuullisuustavoitteet määritellään hankinnan suun-
nittelu- ja valmisteluvaiheessa ja niiden toteutumista
seurataan koko hankinnan elinkaaren ajan.

Vuonna 2024 Kelan eettinen ohjeisto toimittajille huomi-
oitiin 98 % hankinnoista, joista tehtiin hankintapäätös
(edellisenä vuonna 78 %). IT-hankintojen osalta eettinen
ohjeisto toimittajille huomioitiin kaikissa hankinnoissa.
Muissa kuin IT-hankinnoissa ympäristö- tai
sosiaalisen vastuun kriteerejä asetettiin 96
% hankinnoista (edellisenä vuonna 35 %).
Lisäksi IT-laitteiden markkinavuoropuheluissa kiinni-
tettiin erityistä huomioita vastuullisuuskysymyksiin.
Työllistämisehtoa pilotoitiin ensimmäistä kertaa kun-
toutuspalvelun hankinnassa.



A photograph of two women walking through a forest. The woman on the left is wearing a bright yellow jacket and dark pants, pointing towards the right. The woman on the right is wearing a red sweater and dark pants. The forest has many tall, thin trees, and the ground is covered with green and yellow foliage. The lighting is warm, suggesting a sunset or sunrise.

YMPÄRISTÖ

Ympäristökriisi vaatii muutoksia totuttuihin toimintatapoihin kaikilta organisaatiolta. Ekologista kestävyttä kehittämällä turvaamme terveyden ja toimeentulon perusedellytyksiä nyt sekä tulevaisuudessa.

Vaikuttavuutta ympäristötyöhön



GRI 2-24

Vuonna 2024 suuntasimme ympäristötyötämme vaikuttavuudeltaan merkittävämpiin kokonaisuuksiin käynnistämällä pitkän tähtäimen ympäristötyön. Työn tarkoituksena on vahvistaa kestävästä hyvinvoinnin perustaa, ja rakentaa Kelan kykyä edistää kestävyttä pitkäjänteisesti. Suunnitelmaan kuuluu toimenpiteitä muun muassa hankintoihin, kiinteistöihin ja IT-ratkaisuihin liittyen sekä systemaattisen ja kustannustehokkaan ilmastotyön käynnistämiseksi. Toteutimme ensimmäiset toimenpiteet syksyllä 2024, ja suunnitelman mukaista työtä jatketaan vuosina 2025–2026.

KUVA: Kelan ympäristötyön tavoitteet



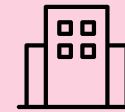
Vahvistamme ympäristöosaamista ja kestävyysnäkökulmien huomiointia pitkäjänteisesti



Hyödynnämme IT-ratkaisuja kestävyden edistämiseksi



Teemme resurssi- ja kestäviä hankintoja



Edistämme vähähiilistä, resurssitehokasta sekä luontoarvoja tukevaa tilankäyttöä, rakentamista ja tilojen ylläpitoa



Tuemme valtion hiili-neutraalisuustavoitetta ja luontokadon torjuntaa suunnitelmallisella ilmasto- ja luontotyöllä

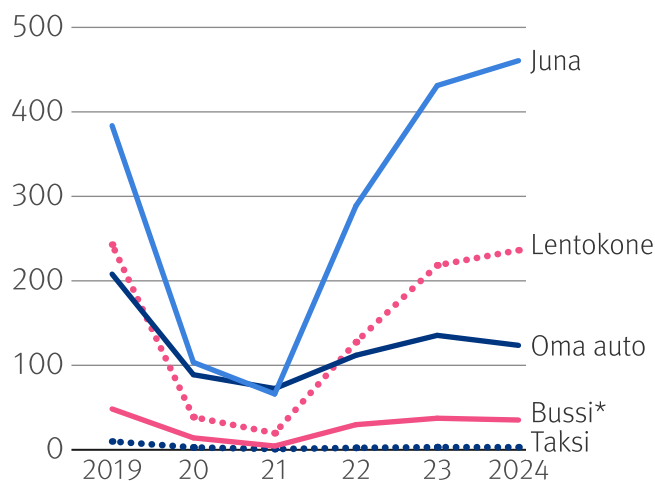
Arjen ympäristötyö

Jatkoimme työn arjen ympäristönäkökohtien kehittämistä Green Office -järjestelmän avulla. Keväällä toteutetun WWF:n Kulutustapamittari-kyselyn tulokset paranivat yleistasolla hienoisesti edellisvuoteen nähden, mutta muutokset jäivät suuruudeltaan vähäisiksi. Parhaisiin pisteisiin ylsimme hankintoihin liittyvien kulutustottumusten osiossa (93 % maksimipisteistä), kun taas heikoimmat pisteet saimme ympäristöystävälliseen toimintaan kannustamisessa ja tuen saamisessa (32 % maksimista).

Viestimme talon sisäisesti ympäristöteemoista muun muassa vastuullisuusvarttien sarjassa, jossa käsiteltiin esimerkiksi luontovaikutusten hallintaa, vihreitä ICT-ratkaisuja sekä kestävästä hyvinvointia. Tammikuussa 2024 osallistuimme myös vegaanihaasteeseen kannustaen henkilöstöä kokeilemaan vegeruokaa. Kuukauden ajan päätalon henkilöstöravintolamme kasvisannokset toteutettiin lähes täysin vegaanisina. Koko vuoden osalta kasvisannosten osuus henkilöstöruokaloissamme oli noin 35 %

Henkilöstömme tekemien työmatkojen määrän kasvu tasaantui: siinä missä vuonna 2023 työntekijää kohden laskettujen työmatkakilometrien määrä kasvoi 47 % edeltävästä vuodesta, vuonna 2024 kasvu oli enää 4 %. Todennäköisesti työmatkustuskilometrien voimakas kasvu vuosina 2022–2023 selittyy pääosin palautumisella koronavuosia edeltäviin matkustustapoihin. Työntekijää kohden laskien vuonna 2024 työmatkustuskilometrejä kertyi vajaat 4 % vähemmän kuin ennen koronaa vuonna 2019. Myönteistä on, että verrattuna koronaa edeltäneeseen tilanteeseen työntekijää kohden laskettujen työmatkakilometrien määrä on kasvanut vain junalla taitetuissa matkoissa (20 %). Muilla kulkumuodoilla taitettujen kilometrien määrä henkilöä kohden on vähentynyt 3–69 % (lentokone, bussi, oma auto, taksi).

KUVIO: Työmatkojen kilometrit kulkuneuvoittain (km/hlö)



*Bussikilometreistä puuttuu pääosa paikallisliikenteen matkoista.

Hiilijalanjälki

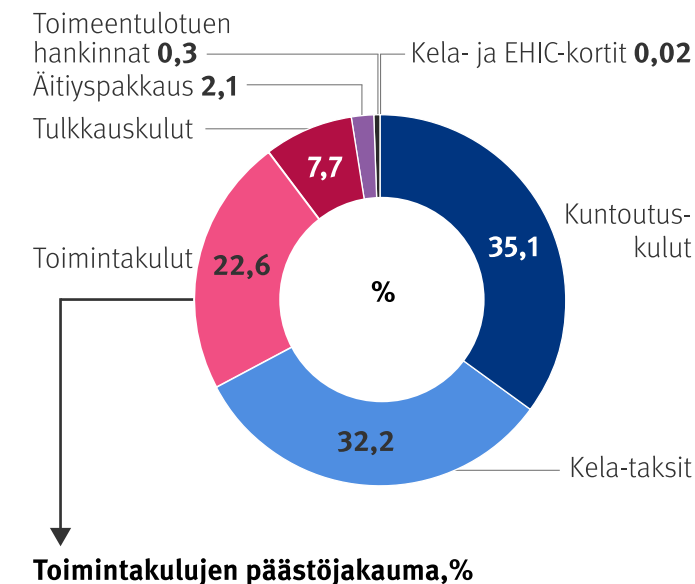
GRI 305

Toteutimme syksyllä 2024 ensimmäistä kertaa GHG protokollan mukaisen päästölaskennan, jossa huomioitiin kattavasti myös epäsuorat päästöt. Jatkossa laskemme vuosittain päästömme uudistetun laskentamenetelmän avulla. Kattavan tarkastelun ansiosta voimme entistä paremmin tunnistaa ilmastopäästöjen kannalta merkittävimmät osa-alueet, ja suunnata ilmastotyön voimavaroja vaikuttavimpiin kokonaisuuksiin.

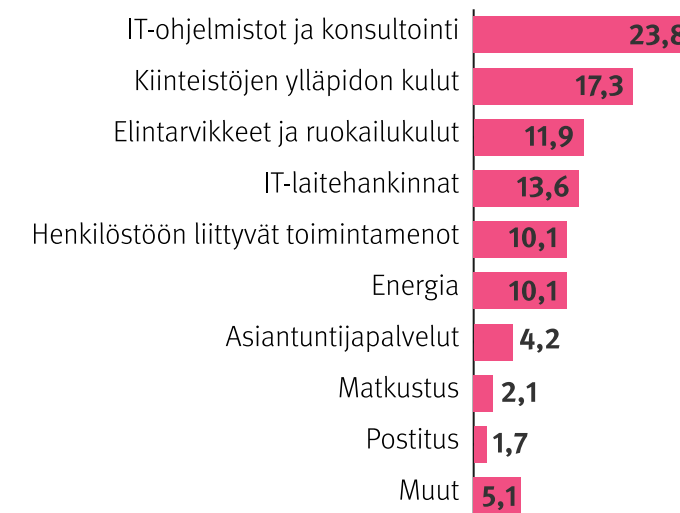
Muutos ilmastopäästöjen laskentatavassa aiheuttaa katkoksen vuosien välisen päästökehityksen seurantaan. Uuden laskentatavan tuloksia ei ole mielekäästi verrata vuosina 2012–2023 käytetyn laskentatavan tuottamiin tuloksiin, joten raportoimme vuosien välistä päästökehitystä jälleen vuonna 2025.

Kelan uudistettuun päästölaskentaan on sisällytetty kattavasti Kelan omaan toimintaan liittyvien toimintakulujen päästöt sekä etuushankintojen päästöistä ne, jotka Kela itse kilpailuttaa, ja joihin Kelalla on siten jossain määrin vaikutusmahdollisuuksia. Kokonaispäästöihin ei ole sisällytetty Kelan sijoitusten päästöjä, joita seurataan erillistarkasteluna. Tarkemmin

KUVIO: Kelan hiilijalanjälki 2024



Toimintakulujen päästöjakauma, %



laskentaperusteita on avattu Raportoinnin perusteet ja taustatietoja -luvussa.

Lasketusta kokonaispäästömäärästä etuushankintojen osuus oli 77 %, joista merkittävimmän osuuden aiheuttivat kuntoutuksen kulut (35 %) sekä Kelan korvaamat taksimatkat (32 %). Äitiyspakkauksen osuus kuljetukseen oli lasketuista päästöistä noin 2 %.

Suoraan Kelan omaan toimintaan liittyvistä toimintakulujen päästöistä suurimman osuuden aiheuttivat IT-ohjelmistokulut ja laitehankinnat (noin 35 %). Seuraavaksi merkittävin kategoria toimintakulujen päästöistä liittyi kiinteistöjen ylläpitoon ja lämmitykseen (27 %). Seuraavaksi eniten toimintakulujen päästöjä aiheuttivat elintarvikkeet ja ruokailukulut (12 %) sekä henkilöstöön liittyvät hankinnat ja vakuutuskulut (10 %).

Uudistetun päästölaskennan tulokset korostavat hankintojen osuutta Kelan kokonaispäästöistä. Tulosten pohjalta tulemme suuntaamaan ilmastotyömme painopisteitä merkittävimpiin kokonaisuuksiin, joissa on eniten mahdollisuuksia tuntuviin päästövähennyksiin.

Tila- ja energiatehokkuus

GRI 302-1

GRI 302-2

GRI 302-4

Keskimääräinen tilatehokkuus Kelassa oli vuoden 2024 lopussa 12,7 m²/htv. Parannusta edellisvuoteen oli

8,6 %, mikä saavutettiin luopumalla yhteensä noin 74 00 neliöstä omistus- ja vuokratiloja. Vauhditamme tilatehokkuuden kasvattamista muun muassa lisäämällä monitilaympäristöjä sekä yhteiskäyttötilojen määrää. Monitilaympäristöihin on siirrytty osittain jo 19 Kelan omistamassa tilassa.

Vaikka tilatehokkuus neliöissä laskettuna parani, tilojen todellinen käyttöaste oli edelleen alhainen. Mittauksen piirissä olevien tilojen keskimääräinen käyttöaste toimistotuntien aikana oli 23 % (edeltävänä vuonna 24 %). Pääsyitä alihaiseen käyttöasteeseen ovat koronan jälkeen jatkunut etätyön laaja suosio Kelassa, sekä kiinteistöjen hallintaan liittyvien muutosten hidas luonne.

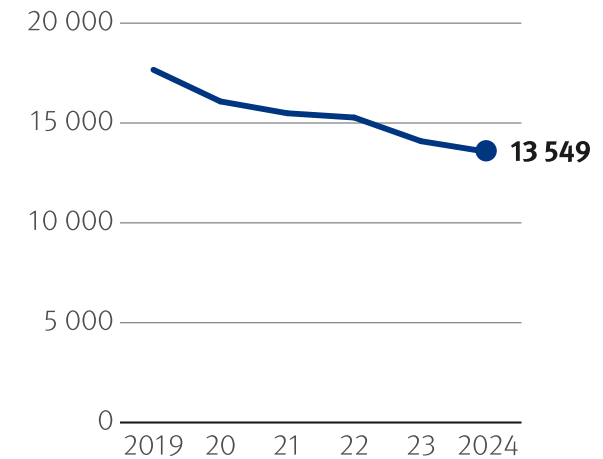


Kelalaisten tekemän etätyön määrä kasvoi edellisvuodesta noin 5 %. Vuonna 2024 kelalaiset työskentelivät etänä keskimäärin 129 pv/hlö. Laajoilla etätyömahdollisuuksilla Kela tukee helpompaa työn ja arjen yhteensovittamista sekä ympäristöä vähemmän kuormittavaa työarkea vähentämällä tarpeetonta matkustamista.

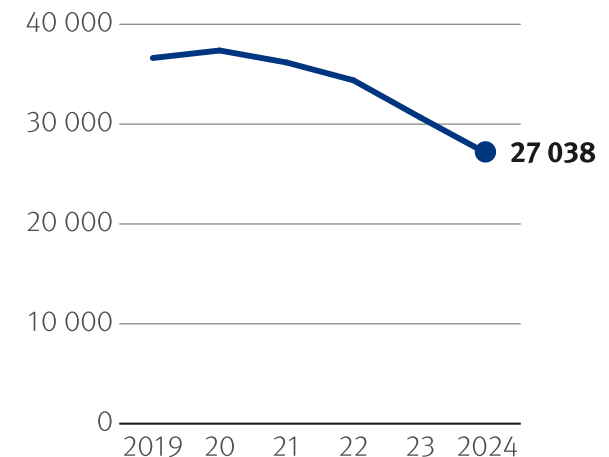
Kelan energiankulutus jatkoi edellisvuosien tapaan laskuaan: sähkön kokonaiskulutus laski vajaat 4 % ja kaukolämmön ja -kylmän kulutus lähes 12 % edellisvuodesta. Energiankulutusta on saatu vähennettyä luopumalla tarpeettomista tiloista sekä energiansäästötoimilla. Osa sähkönkulutuksen vähenemisestä voi selittyä myös etätyön lisääntymisellä, jolloin osa työs-

kentelyyn tarvittavasta sähköstä siirtyy kodin sähkönkulutuksen piiriin.

KUVIO: Sähkönkulutuksen kehitys (MWh)



KUVIO: Kaukolämmön ja -jäähdytyksen kulutus (MWh)



Paperiton päätös

Paperiton päätös jatkoi voimakasta laajentumistaan vuoden 2024 aikana. Paperiton päätös mahdollistettiin lähes kaikissa etuuspäätöksissä, kun vuoden alussa kattavuudesta puuttui vielä noin kolmannes.

Paperipostista luopuminen on toistaiseksi asiakkaan valinta, ja olemme työskennelleet valintamahdollisuuden tunnettuuden lisäämiseksi. Vuoden aikana valinnan tehneiden määrä noin kaksinkertaistui kasvaen reilulla puolella miljoonalla. Vuoden lopussa jo yli puolet OmaKelan käyttäjistä oli valinnut paperittoman päätöksen.

Vuonna 2024 lähetimme paperittomana kaikkiaan noin 34 % etuuksiin liittyvistä asiakirjoista. Käytännössä paperiton päätös vähensi vuonna 2024 lähetettyjen paperikirjeiden määrää noin 4,4 miljoonalla asiakirjalla. Edelleen lähetimme kuitenkin paperisena vielä noin 10 miljoonaa kirjettä.

Paperittomuus etenee myös muutoin. Kaikkien tukien hakeminen OmaKelan kautta on mahdollista, ja paperisina vastaanotimme hakemuksista enää 16 %. Myös toisen puolesta asioinnin määrä OmaKelassa kasvoi vuoden 2024 aikana noin 0,3 miljoonasta 1,1 miljoonaan.

Parhaillaan on käynnissä digitaalisuuden ensisijaisuuteen tähtäävä lainmuutostyö. Sen myötä mahdollisesti vuoden 2026 alusta lähtien paperiton asiointi tule

ensisijaiseksi vaihtoehdoksi kaikissa valtiollisten toimijoiden palveluissa.

Jätteet

GRI 2-27

GRI 301-2

GRI 301-3

GRI 306-1

GRI 306-3

GRI 306-4

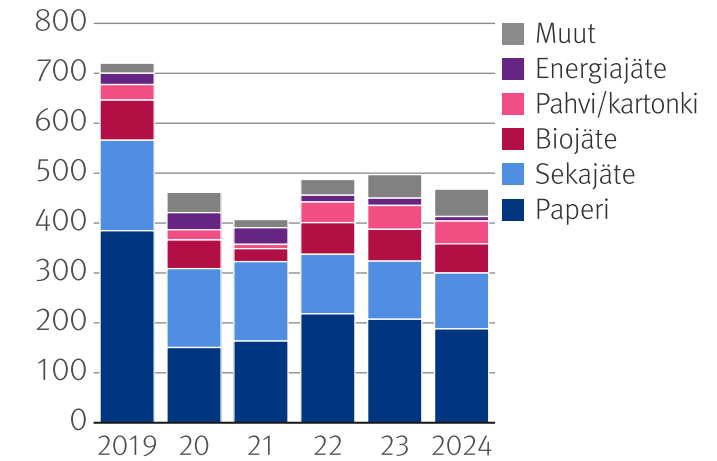
GRI 306-5

Kelan kokonaisjättemäärä laski vajaat 6 % edellisvuodesta, ja seka- ja energijätteen yhteismäärä vajaat 8 %. Eniten Kelassa syntyy paperijätettä, jonka määrä laski edellisvuodesta noin 9 %. Jätteiden kierrätysaste oli hieman alle 73 %, ja polttoon päätyi 22 % kokonaisjättemäärästä. Kierrätysosuudessa ei tapahtunut merkittävää muutosta edellisvuoteen verrattuna.

Raportoinnin piiriin päätyvien jättemäärien vähentämisestä selittänee osaltaan etätöiden kasvanut osuus (+5 % edellisvuodesta). Paperijätteen määrään vaikuttavat myös muut tekijät, kuten arkistojen tyhjentämisen ajoittuminen.

Pyrimme vähentämään jätteiden määrää muun muassa maksimoimalla käytössä olevien laitteiden ja tuotteiden käyttöikä sekä uudelleenkäyttämällä tehokkaasti esimerkiksi kalusteita. Vuonna 2024 jaoimme henkilöstöllemme käytöstä poistettuja näyttöjä yli 1 000 kpl, ja kierrätimme kannettavia työasemia yhteensä 1 350 kappaletta palveluntarjoajan kierrätyspalvelun kautta.

KUVIO: Jättemäärät jätelajeittain (t/a)





TULEVIA NÄKYMÄ

Vuonna 2025 vahvistamme Kelan vastuullisuustyön painopisteitä päivittämällä strategiset vastuullisuuslinjauksemme, jotka nimetään Kelan kestävyyslinjauksiksi. Päivitys pohjaa tulevaisuussuuntautuneeseen toimintaympäristön analyysiin sekä sidosrymähaastatteluihin. Linjauksiin tullaan määrittämään pitkällä tähtäimellä Kelan kannalta keskeisimmät kestävyiden osa-alueet, joihin erityisesti keskittymällä voimme kasvattaa vastuullisuustyömme vaikuttavuutta.

Tulevien strategisten kestävyyslinjaustemme myötä vahvistamme yhdenvertaisuustyötämme. Systematisoimme työtä sisällyttämällä kestävyysnäkökulmia toimintamme rakenteisiin, kuten erilaisiin periaatteisiin ja ohjeistuksiin. Syksyllä 2024 loimme myös pohjaa systemaattiselle ihmisoikeustyölle Kelassa. Työtä jatketaan tulevina vuosina, ja kerromme siitä lisää seuraavassa raportissa.

Vuonna 2025 jatkamme Kelan pitkän tähtäimen ympäristötyön suunnitelman toteuttamista. Keskitymme etenkin vaikutuksiltaan merkittävimpien hankintojen ympäristönäkökohtien kehittämiseen sekä ilmastotiekarttatyön käytäntöön viemiseen.

Kestävän hallinnon osalta jatkamme tuottavuusohjelman toteuttamista sekä tarkastelemme eettisten toimintatapojemme kehitystarpeita. Vuonna 2025 keskitymme myös uusien teknologioiden vastuullisen käytön edistämiseen Kelassa.

On odotettavissa, että toimintaympäristöstämme nousee uusia haasteita, ja toimintamme edellytykset ovat muuttuneet haasteellisemmiksi myös julkisten varojen käytön osalta. Olemme kuitenkin sitoutuneet jatkamaan vastuullisuustyötämme pitkäjänteisesti ja kehittämään uusia tapoja edistää kestävyttä.



Ennakoituja ympäristö- ja sosiaalisen kestävyden strategisia riskejä sekä niiden hallintakeinoja

GRI 201-2

Haaste	Vaikutukset	Vuoden 2024 toimia ja trendejä
Muuttuvat sidosryhmäodotukset ja sääntely kestävämmän yhteiskunnan saavuttamiseksi	<ul style="list-style-type: none">• Kelan maine ja legitimizeetti kestävästä hyvinvointia edistävästä toimijana• Ristiriitaisiin odotuksiin vastaamisen haasteet• Investointitarpeet ekotehokkaisiin ratkaisuihin• Kestävyysosaamisen tarve kasvaa	<ul style="list-style-type: none">• Muutosten ennakointi (ks. s.5)• Yhdenvertaisuustyö (ks. s. 10–17)• Lainsäädännön kehittämistyö (ks. s. 31)• Kestävyysteemoihin liittyvän osaamisen kehittäminen (ks. s. 28)• Pitkän tähtäimen ympäristötyö (ks. s. 36)
Uusien teknologioiden kestävyysriskit	<ul style="list-style-type: none">• Tekoälyn hyödyntämiseen liittyvät sosiaaliset riskit (syrjimättömyys, yhdenvertaisuus, ihmisoikeudet)• IT-alan kasvava ympäristökuormitus	<ul style="list-style-type: none">• Tietojärjestelmiin vastuullisuusvaatimuksia (ks. s. 33)• Tekoäly Kelassa (ks. s. 33)
Kiristynyt taloustilanne	<ul style="list-style-type: none">• Säästöpainotukset voivat haitata vastuullisuustyön resursointia	<ul style="list-style-type: none">• Tuottavuusohjelma Kelassa (ks. s. 31)
Ympäristökriisin suorat seuraukset	<ul style="list-style-type: none">• Lisääntyvät terveysrisit (pandemiat, hellejaksot, autoimmuunisairaudet ym.)• Kulutushyödykkeiden nousevat kustannukset ja saatavuushaasteet• Fyysiset sekä vakuutusmaksuihin liittyvät riskit toimitiloille	<ul style="list-style-type: none">• Pitkän tähtäimen ympäristötyön käynnistäminen (ks. s. 36)• Tilankäytön tehostaminen (ks. s. 38)• Paperiton päätös (ks. s. 39)
Ympäristökriisin aiheuttamat sosiaaliset ilmiöt & kestävyysmurros yhteiskunnassa	<ul style="list-style-type: none">• Uudet syrjäytymisuhat (ilmastopakolaisuus, energiaköyhyys, katoavat toimeentulomuodot)• Mielenterveyden häiriöiden lisääntyminen• Kustannusten nousu etuuksissa ja niiden käsittelyssä• Sosiaaliturvan rooli ja muodot ekologisesti kestävässä yhteiskunnassa	<ul style="list-style-type: none">• Muutosten ennakointi (ks. s. 5)• Aiheen huomiointi vastuullisuusvarteissa (ks. s. 28 & 36)• Työkyvyn tukeminen (ks. s. 19–20)• Turvallisuuden kehittäminen (ks. s. 26)
Asiakkaiden ja henkilöstön monimuotoisuudesta nousevat tarpeet	<ul style="list-style-type: none">• Asiakkaat eivät saa tarpeidensa mukaista palvelua, asiakaskokemuksen heikkeneminen ja kustannusten kasvu• Henkilöstön veto- ja pitovoiman heikkeneminen	<ul style="list-style-type: none">• Yhdenvertaisuustyö (ks. s. 9–17 & 22)• Panostukset työhyvinvointiin (ks. s. 19–20 & 24–25)• Rekrytoinnin kehittäminen (ks. s. 22–23)
Kestävyysriskit toimitusketjuissa	<ul style="list-style-type: none">• Epäkohdat ja ihmisoikeusriskit toimitusketjuissa• Ympäristöriskit toimitusketjuissa	<ul style="list-style-type: none">• Vastuullisuus Kelan hankinnoissa (ks. s. 34)• Tietojärjestelmiin vastuullisuusvaatimuksia (ks. s. 33)
Ihmisoikeusmyönteisyyden toteutuminen	<ul style="list-style-type: none">• Ihmisoikeusmyönteisyyden huomiotta jättäminen heikentää ihmisoikeuksien toteutumisen edellytyksiä	<ul style="list-style-type: none">• Ei erityisiä toimia vuonna 2024

Raportoinnin perusteet ja taustatietoja

GRI 2-3

GRI 2-4

GRI 2-5

Tässä raportissa kuvaamme Kelan vuoden 2024 keskeisiä vastuullisuustyöhön kytkeytyviä toimenpiteitä, tuloksia ja vaikutuksia. Vastuullisuusraporttimme on laadittu kansainvälisen Global Reporting Initiative (GRI)-standardin ohjaamana. Raporttiamme ei ole varmennettu. Raportti täydentää osaltaan Kelan vuoden 2024 vuosikertomusta.

Kelan vastuullisuustyötä koskevat tiedustelut: vastuullisuus@kela.fi

Energiankulutus

GRI 302-1

GRI 302-2

- Lämmitysenergian kulutusta seurataan Kelan omista toimitaloissa mittauksiin perustuvan hallintajärjestelmän avulla. Osakeomistettujen ja vuokrattujen tilojen lämmitysenergiankulutus on arvioitu laskentaperusteisesti rakennusten kuutiomäärien pohjalta.

- Sähkön kulutustiedot kootaan laskutustietojen perusteella energiatietojen hallintajärjestelmästä.
- Yhteiskäytössä olevien yhteispalvelupisteiden energiankulutusta ei ole sisällytetty kokonaisenergiankulutukseen.

Hiilijalanjalan laskenta

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

- Hiilijalanjalan laskennassa on noudatettu GHG-protokollaa. Laskennassa on hyödynnetty verkkopohjaista laskuria. Tarkempaa tietoa laskentaperusteista voi tiedustella osoitteesta vastuullisuus@kela.fi.
- Laskennan lähtötietoina on hyödynnetty mahdollisuuksien ja tiedon saatavuuden mukaan tarkkaa lähtödataa, kuten energiankulutustietoja, kilometrimääriä tai toimittajilta suoraan saatua dataa. Suuri osa hankintojen päästöistä on kuitenkin jouduttu laskemaan euromääräisen kulutusdatan ja keskimääräisten päästökertoimien avulla, mikä aiheuttaa tuloksiin paljon epätarkkuutta. Laskennassa on myös jouduttu tekemään oletuksia puutteellisen lähtödatan vuoksi (esim. elintarvikkeista oletettu puolet eläin- ja puolet kasviperäisiksi).

- Raportoituun hiilijalanjalanlaskentaan eivät sisälly Kelan sijoitusten päästöt, joita seuraamme eri laskentamenetelmään perustuen.
- Hiilijalanjalanlaskennan ulkopuolella ovat puutteellisen lähtödatan vuoksi toistaiseksi sähköisen asiointin aiheuttamat päästöt asiakkaan käyttämän päätelaitteen osalta, asiakkaiden tekemien fyysisten asiointimatkojen päästöt sekä äitiyspakkauksen tuotteiden käytön ja elinkaaren loppupään aiheuttamat päästöt. Myöskään etätyön aikana aiheutuvia päästöjä ei ole arvioitu.

Jätetiedot

GRI 301-2

GRI 301-3

GRI 306-1

GRI 306-3

GRI 306-4

GRI 306-5

- Jätetiedot koostetaan Kelan omien toimitalojen jätehuoltokumppanien järjestelmiin kirjautuvien tietojen pohjalta.
- Osakeomistettujen ja vuokrattujen toimistotilojen jätemäärät eivät sisälly raportoituihin lukemiin, sillä niissä jätteet raportoivat koko kiinteistöyhtiötä koskevana lukemina, eikä luotettavaa menetelmää Kelan toiminnoista syntyvien jätteiden osuuden arvioimiseksi ole kehitetty. Raportoinnin ulkopuolelle jäävä jätemäärä on arviolta n. 10 % kokonaisjätemää-

rästä, ja koostuu pääasiassa toimistojen siivousjätteestä sekä vähäisestä määrästä tietosuojapaperia.

- Merkittävä osa esimerkiksi Kelan toiminnoissa syntyvästä paperijätteestä ei sisälly tässä raportissa esitettyihin jätemääriin, sillä paperijäte asiakkaille lähetettävistä päätöksistä syntyy vasta asiakkaan kotona. Paperin kokonaisjätemäärää voidaan arvioida huomioimalla Kelan käyttämä kokonaispaperimäärä. Myös muiden Kelan toimintojen, kuten äitiyspakkauksen osalta arvoketjujen alku- ja loppuvaiheissa syntyy jätettä, joiden määrää on haastava arvioida.

Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy

GRI 301-2

GRI 301-3

GRI 306-1

GRI 306-2

GRI 306-4

GRI 306-5

Jätteiden kuljetuksesta ja loppukäsittelystä tai uudelleenprosessoinnista syntyy ilmasto- ja hiukkaspäästöjä, melua, loppusijoitettavia jakeita sekä uusia prosessointia vaativia jättejakeita. Kuljetukset ja prosessointi vaativat myös energiaa ja muita resursseja. Kelan toimitaloissa syntyvän jätteen ilmastopäästöt on sisällytetty hiilijalanjälkilaskentaan GHG-protokollan mukaisesti niiden kuljetusten osalta. Muilta osin jätteenkäsittelyn ympäristövaikutuksia ei ole arvioitu numeerisella tasolla.

Jätteen syntyä ehkäistään Kelassa muun muassa edistämällä sähköistä asiointia ja työskentelyä sekä suunnittelemalla tarvikkeiden hankintamäärät tarvepohjaisesti. Kelan omissa henkilöstöravintoloissa syntyvää tarjoiluhävikkiä pyritään ehkäisemään tarkalla menekin ennakkoinnilla sekä henkilöstön parissa suosituksen ylijäämän myynnin avulla. Äitiyspakkauksissa jätteen syntyä ehkäistään muun muassa valikoimalla pakkaukseen kestäviä ja pitkäikäisiä tuotteita sekä tiedottamalla mahdollisuudesta valita rahallinen avustus pakkauksen sijasta.



GRI-sisältöindeksi

Tunnus	Raportointisisältö	SDG	Sijainti
GRI 2	Yleinen sisältö		
2-1	Organisaation tiedot	SDG 5	Kestävää hyvinvointia rakentamassa
2-3	Raportointiaika, taajuus ja yhteystiedot		Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
2-4	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa		Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
2-5	Ulkoinen varmennus		Raportoinnin perusteet ja taustatietoja
2-7	Työntekijät	SDG 5, SDG 10	Kelalaiset vuonna 2024
2-9	Hallintorakenne, valiokunnat ja niiden kokoonpano	SDG 5	Kestävää hyvinvointia rakentamassa
2-10	Hallituksen jäsenten nimeäminen ja valinta	SDG 5	Kestävää hyvinvointia rakentamassa
2-22	Lausunto kestävän kehityksen strategiaa koskien	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	Kestävyden johtaminen
2-23	Linjaukset	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	Kestävyden johtaminen
2-24	Linjausten käytäntöön vieminen	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	Kestävyden johtaminen; Vastuullisuustyön teemat 2024; Yhdenvertaisuus toiminnan ytimessä; Työkyvyn kehittäminen keskiöön; Kireä taloustilanne näkyi Kelassa; Vaikuttavuutta ympäristötööhön
2-25	Prosessit negatiivisten vaikutusten välttämiseksi	SDG 10	Avoimeen hallintoon kuuluu oikeus kannella
2-26	Menettelyt ja palautekanavat eettiseen toimintaan liittyen ja väärinkäytösten ilmoittamiseen	SDG 10	Avoimeen hallintoon kuuluu oikeus kannella
2-27	Lakien ja määräysten noudattaminen	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12	Asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelman uudistus; Monimuotoiset taustat huomioivaa palvelua; Maahan muuttaneiden palvelujen kehittäminen; Saamenkielisten palveluiden kehittäminen; Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyötä henkilöstönäkökulmasta; Turvallisuutta vahvistettiin eri tavoin; Avoimeen hallintoon kuuluu oikeus kannella; Vastuullisuus Kelan hankinnoissa; Jätteet

GRI 3 Olennaiset aiheet			
3-1	Olennaisten aiheiden määrittäminenprosessi	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	<u>Kestävyvyyden johtaminen</u>
3-2	Olennaisten aiheiden luettelo	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	<u>Kestävyvyyden johtaminen; Vastuullisuustyön teemat 2024</u>
3-3	Olennaisten aiheiden hallinta	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	<u>Kestävyvyyden johtaminen; Vastuullisuustyön teemat 2024</u>
GR1 200 Taloudellinen vastuu			
GR1 201 Taloudelliset tulokset			
201-2	Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset sekä muut riskit ja mahdollisuudet liittyen organisaation toimintaan	SDG 3, SDG 5, SDG 10, SDG 12, SDG 13	<u>Ennakoituja ympäristö- ja sosiaalisen kestävyvyyden strategisia riskejä sekä niiden hallintakeinoja</u>
205-2	Korruption vastaisiin toimintatapoihin liittyvä tiedonanto ja koulutus	SDG 10	<u>Vastuullisuustyön organisointi Kelassa</u>
GR1 300 Ympäristövastuu			
GR1 302 Energia			
301-2	Kierrätettyjen käyttömateriaalien osuus	SDG 12	<u>Jätteet; Jätetiedot; Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy</u>
301-3	Kierrätetyt tuotteet ja niiden pakkausmateriaalit	SDG 12	<u>Jätteet; Jätetiedot; Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy</u>
302-1	Energiankulutus organisaatiossa	SDG 12, SDG 13	<u>Tila- ja energiatehokkuus; Energiankulutus</u>
302-2	Energiankulutus organisaation ulkopuolella	SDG 12, SDG 13	<u>Tila- ja energiatehokkuus; Energiankulutus</u>
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	SDG 12, SDG 13	<u>Tila- ja energiatehokkuus</u>
GR1 305 Päästöt			
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1)	SDG 12, SDG 13	<u>Hiilijalanjälki; Hiilijalanjäljen laskenta</u>
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)	SDG 12, SDG 13	<u>Hiilijalanjälki; Hiilijalanjäljen laskenta</u>
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)	SDG 12, SDG 13	<u>Hiilijalanjälki; Hiilijalanjäljen laskenta</u>
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	SDG 12, SDG 13	<u>Hiilijalanjälki</u>
GR1 306 Jätteet			
306-1	Jätteen syntyminen ja merkittävät jätteisiin liittyvät vaikutukset	SDG 12, SDG 13	<u>Jätteet; Jätetiedot; Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy</u>
306-2	Jätteisiin liittyvien merkittävien vaikutusten hallinta	SDG 12, SDG 13	<u>Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy</u>
306-3	Syntyneet jätteet	SDG 12, SDG 13	<u>Jätteet; Jätetiedot; Jätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy</u>

306-4	Kierrätettäväksi ohjattu jäte	SDG 12, SDG 13	<u>lätteet; lätetiedot; lätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy</u>
306-5	Hävitettäväksi ohjattu jäte	SDG 12, SDG 13	<u>lätteet; lätetiedot; lätteiden vaikutukset ja synnyn ehkäisy</u>
308-2	Haitalliset ympäristövaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	SDG 12, SDG 13	<u>Vastuullisuus Kelan hankinnoissa; Tietojärjestelmiin kestävyysvaatimuksia</u>
GR1 400	Sosiaalinen vastuu		
GR1 401	Työllistäminen		
401-1	Uuden henkilöstön palkkaaminen ja henkilöstön vaihtuvuus	SDG 5, SDG 10	<u>Vastuullisuus tärkeänä osana rekrytoinnin kehittämistä; Tulo- ja lähtövaihtuvuus Kelassa</u>
401-3	Vanhempainvapaa	SDG 5, SDG 10	<u>Panostusta perheystävällisyyteen</u>
GR1 403	Työterveys ja -turvallisuus		
403-1	Työterveys- ja -turvallisuusjärjestelmä	SDG 3	<u>Turvallisuutta vahvistettiin eri tavoin</u>
403-2	Tapaturmien tunnistaminen, riskien hallinta ja vaaratilanteen tutkinta	SDG 3	<u>Turvallisuutta vahvistettiin eri tavoin</u>
403-5	Työntekijöiden työterveys- ja työturvallisuuskoulutus	SDG 3	<u>Turvallisuutta vahvistettiin eri tavoin</u>
403-6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	SDG 3, SDG 5, SDG 10	<u>Työkyvyn teemavuosi; Psykologinen turvallisuus vahvistaa osallisuuden kokemusta; Yhdenvertaisuutta ja osallisuuden kokemusta tukevat koulutukset ja webinaarit</u>
GR1 404	Koulutus ja henkilöstön kehittäminen		
404-2	Henkilöstön osaamisen kehittäminen ja muutostilanteisiin liittyvä tuki	SDG 10	<u>DEI-työryhmä ja -verkosto kehittämisen tukena; Yhdenvertaisuutta ja osallisuuden kokemusta tukevat koulutukset ja webinaarit</u>
GR1 405	Monimuotoisuus- ja tasa-arvo		
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstöryhmien monimuotoisuus	SDG 5	<u>Kestävää hyvinvointia rakentamassa</u>
GR1 406	Syrjimättömyys		
406-1	Syrjintätapaukset ja niiden korjaavat toimenpiteet	SDG 5, SDG 10	<u>Asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelman uudistus; Yhdenvertaisuustyö tukee asiakaslähtöisyyttä; Asiakaskohtaamisen malli; Monimuotoiset taustat huomioivaa palvelua; Maahan muuttaneiden palvelujen kehittäminen; Saamenkielisten palveluiden kehittäminen; Kelalle myönnettiin selkotunnuslisenssi; Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyötä henkilöstönäkökulmasta; Sateenkaariverkosto yhdenvertaisuuden edistäjänä</u>
GR1 414	Toimittajien sosiaalisen vastuullisuuden arviointi		
414-2	Haitalliset sosiaaliset vaikutukset toimitusketjussa ja toteutetut toimenpiteet	SDG 3, SDG 10	<u>Vastuullisuus Kelan hankinnoissa; Tietojärjestelmiin kestävyysvaatimuksia</u>