

Työpaikkakassojen tarkastukset Vuosiraportti 2024

Laaturyhmä
28.1.2025

Tekijät
Raisa Orpana

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Tarkastuksen tavoite	3
3	Tarkastuksen toteutuminen	4
4	Tarkastuksen havainnot	4
4.1	Merkittävät poikkeamat.....	4
4.2	Lievät poikkeamat.....	5
4.3	Kehittämissuositukset.....	5
4.4	Vahvuudet.....	5
4.5	Jälkiseuranta	5
5	Toiminnan seuranta.....	5
	Liite: Tarkastusprosessi ja sisältö.....	7
	Tarkastusprosessi	7
	Tarkastuksen sisältö	7

1 Johdanto

Työpaikkakassoista säädetään sairausvakuutuslain (1224/2004) 16 luvussa ja työpaikkakassojen tarkastuksista lain 5 §:ssä. Vuoden 2024 lopussa oli toiminnassa 50 työpaikkakassaa, joissa oli sairausvakuutuslain mukaan vakuutettuja henkilöitä yhteensä 87 501. Väkimäärältään pienimmässä työpaikkakassassa oli 170 vakuutettua ja suurimmassa 10 320.

Työpaikkakassat ratkaisevat vastuullensa kuuluvien asiakkaiden sairausvakuutuslain mukaiset sairauspäivärahat ja osasairauspäivärahat, erityisraskausrahat, vanhempainpäivärahat, lääkekorvaukset ja sairaanhoidon korvaukset. Kaikki päivärahat maksetaan Kelan keskitetyn maksatuksen kautta asiakkaalle. Työpaikkakassat maksavat lääke- ja sairaanhoitokorvaukset omilla järjestelmillään. Korvausten maksamiseksi Kela maksaa työpaikkakassoille kuukausittain etuusennakkoa, joka vuoden lopussa tasataan lopullisen toteuman mukaiseksi. Alla olevassa tilastossa on työpaikkakassojen ratkaisumäärät vuodelta 2023 ja 2024.

Etuus	2023	2024
Lääkkeiden korvausoikeudet	5 605	5 361
Sairaanhoitokorvaukset	99 746	90 080
Sairauspäivärahat	20 525	20 208
Vanhempainpäivärahat	4 806	5 526

Työpaikkakassat maksavat myös sairausvakuutuslain ulkopuolisia, omien sääntöjensä mukaisia lisäetuuksia. Kela ei ohjeista näiden etuuksien käsittelyä eikä myöskään valvo ratkaisuja.

Vuoden aikana yksi työpaikkakassa lopetti sairausvakuutuslain mukaisen toimintansa 29.2.2024, ja jatkaa ns. täydennyskassana myöntäen vain lisäetuuksia.

2 Tarkastuksen tavoite

Kela tarkastaa työpaikkakassan sairausvakuutuslain mukaista toimintaa säännöllisesti. Kukin työpaikkakassa tarkastetaan 3-4 vuoden välein sekä tarvittaessa. Tarkastuksen tavoitteet ovat:

- Asiakaspalvelu: arvioida asiakaspalveluprosessin sujuvuutta ja laatua.
- Etuuskäsittely: todentaa, että ratkaisut tehdään oikeellisesti, ilman aiheetonta viivytystä ja lakeja sekä etuusprosesseja noudattaen.
- Kirjanpito ja maksaminen: todentaa, että Kelan ja kassan kirjanpito vastaavat toisiaan, etuusennakot käytetään asianmukaisesti ja myönnetty etuussumma on maksettu oikeaan osoitteeseen.

- Hallinto: varmistaa, että kassan hallinto on toimiva, tietosuojaohjeita noudatetaan ja tietoturvasta huolehditaan, riskienhallinta on tarkoituksenmukaista ja sisäinen valvonta riittävää.

3 Tarkastuksen toteutuminen

Vuoden 2024 tarkastussuunnitelma sisälsi 16 tarkastuskäyntiä, jotka myös toteutuivat. Tarkastuksen sisältö noudatti vuosisuunnitelmaa. Tarkastuksista yksi oli ns. lopetustarkastus työpaikkakassatoiminnasta luopumisen vuoksi. Työpaikkakassan sairausvakuutuslain mukainen toiminta päättyi 29.2.2024. Muutoin tarkastettavat työpaikkakassat valikoituivat sen perusteella, että edellisestä tarkastuksesta oli ehtinyt kulua 3-4 vuotta.

Työpaikkakassojen tarkastukset toteutettiin vierailemalla työpaikkakassan toimiloissa. Työpaikkakassojen tarkastuksesta vastasi vuonna 2024 kaksi tarkastajaa. Tarkastuksen suoritti aina yksi tarkastaja.

4 Tarkastuksen havainnot

Tarkastushavainnot luokitellaan neljään eri ryhmään:

- Merkittävä poikkeama: lainsäädännön ja ohjeistuksen vaatimukset eivät täyty tai niissä ilmenee huomattavia puutteita
- Lievä poikkeama: lainsäädännön ja ohjeistuksen vaatimukset täyttyvät osittain tai kyseessä on yksittäinen merkittävää vähäisempi poikkeama
- Kehittämissuositus: kehittää toiminnan laatua ja laadukasta palvelua
- Vahvuus: tapa tai asia, joka edistää toimeenpanon laatua ja laadukasta palvelua

Seuraavissa kappaleissa esitetään yleisimpiä havaintoja. Yksittäisessä työpaikkakassassa poikkeamia esiintyi 0-7 kappaletta.

4.1 Merkittävät poikkeamat

Tarkastuksilla havaittiin viisi merkittävää poikkeamaa. Kolmessa työpaikkakassassa etuuksien prosessin noudattamisessa oli huomattavia puutteita. Kahdessa työpaikkakassassa asiakkaan työ- ja toimintakykyyn vaikuttavat asiat oli toistuvasti kirjattu puutteellisesti. Yhdessä työpaikkakassassa oli luovuttu useista etuuksien takaisinperinnöistä, mutta liikamaksujen käsittelyä ja luopumiseen johtavia syitä ei ollut dokumentoitu millään tavalla.

Yhdessä työpaikkakassassa jäi epäselväksi, olivatko asiakkaat saaneet tarvitsemaansa neuvontaa. Esimerkiksi soittopyyntöihin ei ollut kommentoitu oliko asiakkaaseen oltu yhteydessä, ja mitä hänen kanssaan mahdollisesti oli sovittu.

Sijaisjärjestelyjen puutteellisuudesta huomautettiin yhtä työpaikkakassaa. Joitakin etuuksia käsitteli kassassa vain yksi henkilö, eikä hänen mahdollisiin poissaoloihinsa ollut varauduttu.

4.2 Lievät poikkeamat

Eniten lieviä poikkeamia havaittiin etuuskäsittelyssä. Seurattavia ja tarkistettavia etuusasioita oli kesken tai tekemättä seitsemällä työpaikkakassalla. Kuudessa poikkeamassa etuuspäätöksissä oli yksittäisiä virheellisiä ratkaisuja tai dokumentoinnissa oli puutteita, jolloin ratkaisun oikeellisuudesta ei ollut varmuutta. Kuudessa poikkeamassa etuusprosessia ei noudatettu, suurin osa näistä koski puutteellista ja riittämätöntä kirjaamista asiakkaan työ- ja toimintakykyasioissa. Kahta työpaikkakassaa huomautettiin hallintomenettelyn puutteista. Näissä tapauksissa kaikkia asiakkaan hakemuksessa esittämiä asioita ei ollut otettu huomioon, tai järjestelmään tehdyt kirjaukset olivat vaikeasti ymmärrettäviä.

Kirjanpidossa ja maksamisessa oli kahdeksan poikkeamaa. Kirjatut tiedot ja toiminta olivat ristiriidassa keskenään.

4.3 Kehittämissuositukset

Eniten kehittämissuosituksia annettiin hallinnollisiin asioihin. Neljää työpaikkakassan hallitusta kehoitettiin kehittämään riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa. Hallituksia suositeltiin seuraamaan aktiivisesti riskejä (erityisesti vakuutettujen määrän kehitystä) tai toteuttamaan sisäistä valvontaa monipuolisesti ja säännöllisesti. Lisäksi kolmea hallitusta kehoitettiin arvioimaan henkilötietojen käsittelemisen tarpeellisuutta hallituksen dokumenteissa ja kokouskäytännöissä.

4.4 Vahvuudet

Työpaikkakassojen tarkastuksilla havaittiin viisi vahvuutta viidessä eri työpaikkakassassa. Yhden työpaikkakassan hallitustyöskentely oli päämäärätietoista ja suunnitelmallista, ja hallitus suoritti vuosittain laajan itsearviointin hallinnon toimivuuden arvioimiseksi. Neljällä työpaikkakassalla riskienhallinta ja sisäinen valvonta otti laajasti huomioon toiminnan eri alueet, ja seuranta toteutettiin säännöllisesti monin tavoin.

4.5 Jälkiseuranta

Tarkastuksesta laadittu tarkastuskertomus toimitetaan työpaikkakassan hallitukselle ja hallitukselta pyydetään vastine havaittuihin poikkeamiin. Vastineessaan hallituksen tulee esittää mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Lisäksi työpaikkakassan tulee oikaista mahdolliset tarkastuksen yhteydessä havaitut virheelliset etuusratkaisut ja tarkistaa keskeneräiset etuusasiat. Vuoden 2024 tarkastuskohteista yksi työpaikkakassa tarkastetaan osittain uudelleen vuonna 2025 erityisesti asiakaspalvelun toteutumisen seuraukseksi.

5 Toiminnan seuranta

Laaturyhmän päällikkö lähettää tarkastetun työpaikkakassan toimitusjohtajalle palautekyselyn tarkastuskertomuksen toimittamisen jälkeen. Kyselyssä tiedustellaan näkemystä tarkastuksen sisällöstä, tarkastuksen toteutuksesta ja tarkastuskertomuksen selkeydestä. Kyselyssä vastataan väittämiin asteikolla 1-4, ja vuonna 2024 vastausten keskiarvo oli 3,8. Kyselyyn vastasi 71 % tarkastetuista työpaikkakassoista. Avovastauksissa

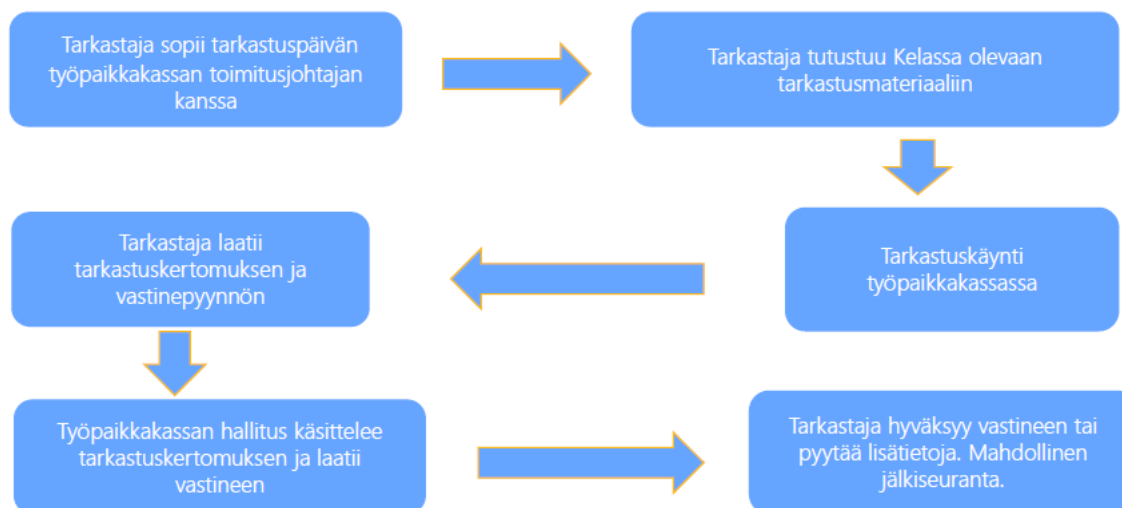
tarkastukset koettiin pääosin hyödyllisiksi ja tärkeiksi, mutta tarkastuskertomusta moitittiin sävyltään liian negatiiviseksi.

LIITE Tarkastusprosessi ja tarkastuksen sisältö

Jakelu Palvelujohtaja
Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön päällikkö
Osaamiskeskusten päälliköt (Eläke-, opinto- ja perhe-etuudet, Työ- ja toimintakykyetuu-
det, Terveystuulet) (Eläke-, opinto- ja perhe-etuudet, Työ- ja toimintakykyetuu-
det, Terveystuulet)
Asiakkuusyksikön päällikkö
Laaturyhmän päällikkö

Liite: Tarkastusprosessi ja sisältö

Tarkastusprosessi



Tarkastuksen sisältö

- Asiakaspalveluprosessin noudattamista seurataan Kelan tilastojen, järjestelmäkirjausten ja kassan toimihenkilöiden haastatteluiden avulla.
- Etuuskäsittelyn oikeellisuutta ja prosessin noudattamista valvotaan tarkastamalla otos työpaikkakassan ratkaisemista sairausvakuutuslain mukaisista etuuksista. Lisäksi tarkistetaan, onko etuusasioita jäänyt kesken tai tekemättä. Etuuskäsittelyn sujuvuutta arvioidaan myös Kelan tilastojen eri tunnuslukujen, mm. läpimenoaikojen avulla.
- Työpaikkakassan kirjanpitoa ja maksuliikennettä verrataan Kelan vastaaviin tietoihin, kuten kirjanpidon täsmäytystietoihin ja etuusjärjestelmän maksutietoihin.
- Kassan hallinnon toimivuutta arvioidaan työjärjestelyjen, kouluttautumisen, sääntöjen ajantasaisuuden, sijaisjärjestelyjen, esteellisyssäännösten ja tietosuojan noudattamisen ja sopimusten hallinnan perusteella. Apuna käytetään myös kassan hallituksen laatimaa riskienhallintasuunnitelmaa ja tutustutaan sisäisen valvonnan raportteihin ja tuloksiin.