

Kuinka välttää toistuvat työkyvyttömyyseläkehakemukset ja käsittelyjen pitkittyminen julkisella sektorilla

Janne Salonen, Petra Sohlman, Katja Salmela ja Lasse Koskinen





Tutkimus on tuotettu osana Kevan Kestävää työelämää -hanketta, joka on saanut valtionavustusta EU:n elpymis- ja palautumistukivälineestä rahoitettavasta Suomen kestävän kasvun ohjelmasta.

Kevan tutkimuksia 3/2024

Kuinka välttää toistuvat työkyvyttömyyseläkehakemukset ja käsittelyjen pitkittyminen julkisella sektorilla

Janne Salonen, Petra Sohlman, Katja Salmela ja Lasse Koskinen

ISBN 978-952-5933-75-8 (PDF)

ISSN-L 2242-0851

ISSN 2242-086X (verkkojulkaisu)

Sisällys

Tiivistelmä	4
Sammandrag	5
Summary	6
Johdanto	7
Aineisto ja menetelmät	11
Tulokset	14
Työeläkkeen hakeminen vuosina 2017–2021	14
Vuonna 2017 alkanut hakemusprosessi ja hakemusten käsittelyaika	15
Analyysi vuonna 2017 alkaneista hakemuspoluista	18
Tapaustutkimus vuonna 2017 alkaneista hakemusprosesseista .	22
Päätelmät	27
Kirjallisuus	31

Tiivistelmä

Hakemusten käsittelyajan lyhentäminen on työeläkelaitosten keskeinen tavoite. Käsittelyaikojen tilastoista puuttuu kuitenkin ajallinen näkökulma eli se että henkilön eläkkeelle siirtyminen on polku, jolle paikantuu useimmilla hakijoilla monia hakemuksia ja eri eläkkeitä. Tässä tutkimuksessa analysoidaan vuonna 2017 alkaneita julkisen sektorin eläkkeiden hakemuspolkuja sekvenssianalyysin ja tapaustutkimuksen avulla. Tavoite on tunnistaa tilanteet, joissa hakemusprosessi pitkittyy, ja toisaalta ne, joissa se on nopea. Tulosten perusteella noin 11 prosenttia hakemuspoluista pitkittyy. Erityisesti lääketieteellistä arviointia vaativat, ammatillisena kuntoutuksena tai kuntoutustukena alkavat hakemuspolut voivat olla monimutkaisia ja tarkoituksettoman pitkiä. Polun kesto riippuu keskeisesti hakijan sairauden pitkittymisestä ja omista valinnoista, kuten tehdyistä valituksista sekä eläkelaitoksen prosesseista.

Sammandrag

Att förkorta handläggningstiden för ansökningar är ett viktigt mål för arbetspensionsanstalterna. Statistiken över handläggningstiderna saknar dock ett tidsmässigt perspektiv, alltså att pensionsavgången bildar en väg på vilken de flesta sökandena har många ansökningar och olika pensioner. I denna undersökning analyseras de ansökningsvägar för offentliga pensioner som startade 2017 med en sekvensanalys och en fallstudie. Målet är att identifiera de situationer där ansökningsprocessen drar ut på tiden och å andra sidan där den är snabb. Enligt resultaten blir cirka 11 % av ansökningsvägarna utdragna. I synnerhet de ansökningsvägar som kräver medicinsk bedömning och som börjar som yrkesinriktad rehabilitering eller rehabiliteringsstöd kan vara komplexa och onödigt långa. Hur lång vägen blir beror i huvudsak på om sökandens sjukdom blir utdragen och på egna val, såsom anförda besvär, och på pensionsanstaltens processer.

Summary

Reasonable processing time of pension applications is required by the law. However, the statistics of average processing times do not necessarily reflect the fact that retirement is a path consisting of several pension or benefit applications. In this study we analyze the retirement trajectories in the Finnish public sector pension system using sequence analysis and case studies. The results indicate that roughly 11 per cent of application processes that started in 2017 lead to prolonged retirement paths. Application processes that indicate work disability can get complicated. Processes beginning as occupational rehabilitation are also at risk of being prolonged. Frictional application processes can result from pension provider practices and resources but are also affected by the severity of the illness and the choices of the retiree. We propose several small changes into the disability pension application process. The proposed changes could promote efficient practices of the pension provider and increase retiree trust in the public service in the Finnish context.

Keywords: application processing time; earnings-related pension; Finland; occupational rehabilitation; public sector employee

Johdanto

Kun työntekijällä tulee eteen se vaihe työuraa, että työeläkkeen hakeminen on ajankohtaista, hän ottaa yhteyttä eläkelaitokseensa, joka julkisella sektorilla on Keva. Käytännössä hakemuspolku alkaa siten, että henkilö tutkii eläkevaihtoehtojaan Kevan ja mahdollisesti yksityisen sektorin eläkevakuuttajan eläkelaskureilla. Varsinainen eläkehakemus tehdään sähköisenä tai paperilomakkeena joko itsenäisesti tai mahdollisesti asiamiehen avustuksella. Eläkelaitos käsittelee ja ratkaisee eläkehakemuksen, myöntää (tai hylkää) eläkkeen ja lopulta maksaa sen. Hakemuspolku vaihtelee sen mukaan, mitä eläkettä tai etuutta haetaan.

Työkyvyttömyyseläkkeen hakemisen yhteydessä selvitetään edellytykset ammatilliseen kuntoutukseen, joka on aina ensisijainen vaihtoehto eläkkeeseen nähden. Määräaikaisissa työkyvyttömyyseläkkeissä ja kuntoutuksessa on käytäntö, että tarkastellaan hakijan tilannetta määräajoin, arvioidaan työkyvyn muutosta ja tehdään sen perusteella uusia ratkaisuja yhdessä hakijan kanssa. Työkyvyn arviointiin osallistuvat hoitava lääkäri ja eläkelaitoksen vakuutuslääkäri (Juntunen ja Havu 2000; Aro ym. 2004; Takala ym. 2018), joista hoitava lääkäri laatii B-lausunnon (usein lausuntoja) eläkkeen myöntämisen lääketieteellisistä edellytyksistä, mikä osaltaan monimutkaistaa prosessia ja pidentää hakemusten käsittelyaikaa. Vanhuus- ja perhe-eläkkeissä hakemuspolku on tavallisesti yksinkertaisempi ja lyhyempi, koska tilanteet ovat ratkaisujen näkökulmasta yleensä yksinkertaisia.

Eläkehakemuksen käsittelyssä pyritään ratkaisuun mahdollisimman nopeasti ja lainmukaisena – huolellisuusperiaatetta noudattaen. Hallintolaki (23. §) ja perustuslaki (21. §) ja erityisesti eläkkeitä koskeva lainsäädäntö (esimerkiksi JuEL 112. §) edellyttävät työeläkelaitoksia käsittelemään hakijan asian ilman aiheetonta viivytystä. Asiasta on myös käytännön ohjeistus (Telp). Eläkkeenhakijan oikeusturva ja toimeentulon jatkuvuus elämän muutostilanteessa pyritäänkin varmistamaan hakemusprosessin eri vaiheissa. Hakemuskäsittelyn joutuisuus on työeläkelaitosten keskeinen periaate.

Käytännössä henkilön eläkehakemukset koostuvat sarjasta hakemuksia, joita voi olla vireillä eri eläkejärjestelmissä, jos työhistoria sitä edellyttää, tai eläkkeisiin liittyvistä peräkkäisistä päätöspoluista (esimerkiksi kuntoutuksen muuttuminen täydeksi työkyvyttömyyseläkkeeksi). Eläkkeenhakijalle ratkaisupolku näyttäytyy päätösten odottamiseen kuluvana aikana, kun taas eläkelaitokselle kysymys on prosessin tehokkaasta ja virheettömästä hallinnasta sekä sen edellyttämästä työpanoksesta (Bruun 2021; Lindholm 2021). Eläkelaitokset digitalisoivat ratkaisutoimintaansa tavoitellakseen nopeaa ja kustannustehokasta palvelua (ETK 2020; Piensoho 2022). Nämä ovat kilpailuetuja myös julkisen sektorin eläkevakuuttajalle.

Pitkittyvä ja/tai monimutkainen hakupolku on ongelma sekä hakijalle että eläkelaitokselle. Erityisesti tilanne, joissa nuoren henkilön työkyvyn menettämisen uhka on realisoitumassa, saattaa olla haastava – laajemminkin kuin eläketurvan näkökulmasta. Jos merkittävän hakijaryhmän tilanne on haastava ja monimutkainen, esimerkiksi työkykyyn liittyvien lääketieteellisten selvittelyjen takia, ja eläkeratkaisuja joudutaan odottamaan, se saattaa heikentää luottamusta julkiseen palveluun (OECD 2021).

Eläkkeen käsittelyaika – aika eläkehakemuksen jättämisestä eläkelaitoksen päätökseen ja hakijalle tiedottamiseen – on yksi mittari, jolla arvioidaan ratkaisuprosessin tehokkuutta. Eläketurvakeskus tilastoi eläkkeiden käsittelyaikoja työeläkejärjestelmässä ja Kela omissa etuuksissaan (ETK 2023; Kela 2023). Työeläkkeitä koskevan tilaston mukaan vuonna 2021 keskimääräiset käsittelyajat olivat seuraavat: työkyvyttömyyseläke (44 pv), vanhuuseläke (8 pv), osittainen varhennettu vanhuuseläke (2 pv) ja perhe-eläke (8 pv). Keva julkaisee tilastoja toteutuneista käsittelyajoista sekä etuuskohtaisesti asetetuista tavoiteajoista (Keva 2023). Yleisesti voidaan todeta, että Kevan ja yksityisen sektorin eläkevakuuttajien käsittelyajat ovat yhtenäistymässä. Tilastojen perusteella vanhuuseläkehakemusten käsittely on joutuisaa, kun taas työkyvyttömyyseläkkeissä aikaa kuluu enemmän (emt.). Selkeä ja oikein ajoitettu vanhuuseläkehakemus ratkeaa nopeasti automaation avulla, kun työkyvyttömyyseläkkeissä päätökseen liittyy usein tapauskohtaista harkintaa ja lausuntojen odottamista.

Hakemuspolku on monimutkainen, jos henkilön polulla kohti vanhuuseläkettä on kuntoutus- ja työkyvyttömyyseläkejakoja. Käsittelyaikatilastot kuvaavat ainoastaan yhden vuoden aikana haettujen eläkkeiden käsittelyyn kuluva aikaa. Henkilön näkökulmasta eläkkeelle siirtyminen on kuitenkin käytännössä polku, jolle paikantuu useimmilla monia hakemuksia. Aiheesta on tästä näkökulmasta saatavilla vain vähän tutkimustietoa. Tapaturmavakuutuksessa hakemusprosessin sujuvuutta on tutkittu esimerkiksi työnantajan ja vakuutusyhtiön näkökulmista (Rissanen ym. 2014). Työkyvyttömyyseläkkeen hakeminen voi päättyä hylkäykseen, jolloin henkilö joutuu arvioimaan jatkoa uudelleen. Tätä valintatilannetta on tutkittu runsaasti eri näkökulmista (Perhoniemi ym. 2018; Perhoniemi ym. 2020). Kevassa on tutkittu, miten hyvin vakuutuslääkärin lausuntoteksti ennustaa työkyvyttömyyseläkkeen diagnoosia (ks. Ruponen 2023).

Tämä tutkimus käsittelee käytännöllistä aihetta, joka on kiinnostava useilla tutkimusaloilla sekä yhteiskuntatieteissä että terveystieteissä. Eläkelaitoksen ratkaisutoiminnan arvioinnissa tutkimuksen viitekehys paikantuu yhteiskuntavastuuseen ja erityisesti sen osa-alueeseen, sosiaaliseen vastuuseen (Albareda ym. 2007; Jussila 2010; Harmaala ja Jallinoja 2013).

Yhteiskuntavastuun ja sosiaalisen vastuun vaatimusta voidaan soveltaa lakisääteistä vakuutusta hoitaviin eläkelaitoksiin, joiden toiminnalla on suuri merkitys taloudessa sekä ihmisten toimeentulossa ja jotka toimivat yrityksiä laajemmin vuorovaikutuksessa yhteiskunnan eri toimijoiden kanssa. Edellä mainitut vastuut ja lait velvoittavat eläkelaitoksia toimimaan kestävästi muun muassa tämän tutkimuksen aiheena olevassa ratkaisutoiminnassa.

Tutkimuksellista kosketuspintaa eläkkeen hakijaan löytyy luottamukseen liittyvästä tutkimusperinteestä (Ilmonen ja Jokinen 2002; Palomäki ym. 2020; Kangas ym. 2021). Eläkkeiden yhteydessä luottamus on moniulotteinen asia (Hanifi 2010; Vickerstaff ym. 2010). On kuitenkin esitetty määritelmä, että luottamus instituutioihin, kuten eläkelaitoksiin, rakentuu yksilön käsityksistä, jotka liittyvät instituutioiden uskottavuuteen, oikeudenmukaisuuteen, pätevyYTEEN ja läpinäkyvyyteen (Sønderskov ja Dinesen 2016). Lääketieteellisen arvion pätevyys ja tunne oikeudenmukaisesta kohtelusta ovat merkittäviä luottamuksen lähteitä erityisesti työterveyshuollossa tehtävässä työkyvyn arvioinnissa.

Läpileikkaus eläkelaitoksen ja eläkkeenhakijan näkökulmista paikantuu lopulta yhteiskuntapolitiikan viitekehykseen ja siellä erityisesti eriarvoisuuden torjunnan näkökulmiin, kun pysyvän työkyvyttömyyden riski on kasvanut.

Uusi tieto hakemusprosessista tarkentaa näkökulmaa eläkelaitoksen yhteiskunta-vastuuseen ja hakijoiden luottamukseen julkiseen palveluun. On keskeistä tunnistaa pitkittyvien hakemusprosessien yleisyys ja taustalla olevat syyt. Tunnistettujen ongelmaryhmien ja niihin tutkimuksessa pohdittujen suositusten avulla eläkelaitosten ratkaisutoimintaa voidaan linjata korjaamaan todettuja ongelmia. Tämä on yhteiskuntapoliittisesti merkittävää eriarvoisuuden torjumisessa ja kestäväen hyvinvoinnin tavoitteiden edistämisessä. Tutkimus tuottaa myös tapauskohtaista tietoa osatyökykyisten monimutkaisista tilanteista hakemusprosessissa ja työkyvyn lääketieteellisessä arvioinnissa. Tarkentuva käsitys hakemusprosessin kokonaisuudesta voi olla hyödyllinen käytännön työtä tekeville asiantuntijoille työterveyshuollossa sekä vakuutuslääkäreille.

Tässä tutkimuksessa hyödynnetään tilastollisen analyysin ja tapaustutkimuksen menetelmiä hakemuspolkujen havainnollistamiseen. Tutkittu ilmiö on työeläkkeiden hakemuspolkujen pitkittyminen ja konteksti hakemusten käsittely julkisen sektorin eläkkeitä hakeneiden piirissä. Ensimmäinen tavoite on tunnistaa pitkittyneet hakemuspolut ja toinen analysoida pitkittymisen syitä. Tutkimuskysymykset muotoutuivat seuraavasti: Missä tilanteissa hakemusprosessi on hidas? Mistä pitkittyvä hakemusprosessi aiheutuu?

Tilastollisena tutkimusmenetelmänä käytetään sekvenssianalyysiä, jonka avulla tunnistetaan samankaltaiset hakijaryhmät ja kuvataan niiden hakemuspolut ainutlaatuisessa julkisen sektorin eläkkeenhakijoiden **kokonaisaineistossa** vuosilta 2017–2022. Lisäksi yksittäisiä, kestoiltaan pitkiksi osoittautuneita hakemusprosesseja kuvataan tapaustarkasteluina.

Aineisto ja menetelmät

Eläkkeen hakijat

Tutkimusaineisto on poimittu Kevan hallinnollisista rekistereistä, ja se edustaa kaikkia julkisen sektorin eläkejärjestelmiä. Lähtökohta on poimia kaikki Kevassa käsittelyyn tulleet eläkehakemukset ja niihin liittyvät päätökset. Hakemuksia on rekisteröity kaikkiaan sadoilletuhansille henkilölle. Henkilöllä voi olla jopa kymmeniä hakemuksia, mutta suuri hakemusmäärä on harvinainen. Aineistoa muodostettaessa poimitaan henkilön **hakemus-päätösparit**. Käytännössä tutkimukseen poimitaan 1.1.2017–31.12.2017 ensimmäistä kertaa eläkettä hakeneet henkilöt (**N=28 354**). Aineistosta on rajattu ulkopuolelle hakemukset, joissa ei ole päätöstä tarkasteluhetkellä kesäkuun lopussa 2022. Hakemus-päätöspareja voi olla käytännössä enintään 16. Pienellä osalla työkäisistä hakemusprosessi jatkuu tarkastelun päättyessä, ja voidaankin odottaa, että hakemuksia tulee myöhemmin lisää, viimeistään vanhuuseläkettä harkittaessa.

Lopullista tutkimusaineistoa muodostettaessa on otettava huomioon tutkimusmenetelmän asettamat laskennalliset rajoitteet sekä yksityisyyden suoja, mikä tarkoittaa, että käsittelyyn on järkevää poimia perusjoukosta edustava otos. Tutkimusaineistoksi poimitaan perusjoukosta 20 prosentin (**n=5 581**) satunnaisotos. Hakemusprosessia kuvailevissa luvuissa käytetään perusjoukkoa ja tilastollisessa analyysissä otosta.

Mittarit

Keva ratkaisee julkisen sektorin työntekijän eläkehakemuksen ja tarvittaessa välittää sen käsittelyyn muille työeläkelaitoksille tai Kelaan. Hakemuksista käy ilmi saapumispäivämäärä, vastaanottanut laitos, hakemuksen tyyppi, eläkelaji tai etuus. Eläkehakemusten tyyppejä on yhdeksän: uusi eläke, ennakkopäätös, uusi kuntoutusoikeus, uusi kuntoutussuunnitelma, perhe-eläkkeen edunsaaja-päätökset, tarkistus (sisältäen uuden etuuslaskennan), maksupäätös, jatkohakemus ja astemuutos (sisältäen työkyvyttömyyseläkkeen sekä OVE:n astemuutokset). Hakemustyypeistä yleisiä ovat uusi eläke, ennakkopäätös sekä kuntoutuksen aloittavat päätökset. Harvinaisten hakemustyyppien joukossa on pääasiassa poistuneiden eläkkeiden tyyppejä sekä rekisteritekniisiä tyyppejä. Hakemuksiin liittyvistä päätöksistä saadaan ratkaisupäivämäärä sekä myönnetyn eläkkeen etuuslaji.

Hakemusten eläkelajikirjo on laaja ja sisältää myös poistuneita eläke-etuuksia. Vuodesta 2017 alkaen tarkasteltavia **eläkkeitä ja etuuksia** ovat seuraavat: vanhuuseläke, osittainen varhennettu vanhuuseläke, kuntoutustuki, osakuntoutustuki, perhe-eläke, työkyvyttömyyseläke, ammatillinen kuntoutus ja osatyökyvyttömyyseläke. Näiden lisäksi on muodostettu luokka 'muu eläke-etuus', johon lukeutuvat työuraeläke ja taloudellinen tuki. Haettu eläkelaji tarkoittaa tässä tutkimuksessa **tilaa**, johon tilastollinen analyysi perustuu. Tilastollista analyysiä varten muodostetaan hakemisen päättymistä kuvaava kymmenes tila.

Tässä tutkimuksessa tuloksia rajaudutaan esittämään eläkelajin sekä hakemusprosessin keston mukaan. Nämä ryhmittelyt perustuvan henkilön ensimmäiseen hakemukseen vuonna 2017. Käytännössä eläkelaji usein vaihtuu myöhemmin henkilön hakemuspolulla.

Tarkastelussa on lisäksi taustatietona **hakemuksen käsittelyaika**. Se perustuu hakemuksen saapumispäivämäärän ja ratkaisupäivämäärän väliseen aikaan (mukaan lukien viikonloput). Tieto lasketaan henkilölle hakemuskohtaisesti, ja lopuksi hakemusten kestot lasketaan yhteen päivän tarkkuudella. Näin muodostuu tutkimuksessa käytetty **kokonaiskäsittelyaika**, joka mittaa henkilön hakemuspolun kestoa tarkastelujaksolla. On hyvä huomata, että esimerkiksi työeläkejärjestelmää kuvaavissa ETK:n tilastoissa kokonaiskäsittelyaika on hakemuskohtainen, eikä siihen sisälly henkilön jatkohakemusten (työkyvyttömyyseläkkeet) ratkaisemiseen kulunutta aikaa.

Tässä tutkimuksessa kokonaiskäsittelyaika on käsitteenä eri kuin tilastoinnissa, minkä takia niissä on jonkin verran eroa. Toinen ero tilastoihin liittyy eläkelajeihin eli eläkkeiden järjestyksen määräytymiseen, jos useaa eläkettä on haettu samaan aikaan.

Tutkimusmenetelmät

Hakemuspolun voidaan ajatella koostuvan siirtymisestä hakemuksesta seuraavaan. Tällaisia tilasiirtymiä voidaan analysoida tilastollisten menetelmien avulla. Tähän tutkimukseen valittiin **sekvenssianalyysi**, joka on ilmaisuvoimainen menetelmä hakemusprosessin kuvaamiseen ja mahdollistaa samakaltaisten polkujen tunnistamisen (Gabadinho ym. 2011). Työmarkkinatutkimuksessa sekvenssianalyysiä on käytetty muun muassa eläkkeellesiirtymispolkujen analyysissä (Riekhoff ja Järnefelt 2018; Salonen ym. 2020; Nivalainen ym. 2021).

Sekvenssianalyysillä pyritään saamaan kartoittavia vastauksia tutkittavan ilmiön yleisiin piirteisiin. Mallinnettava muuttuja on hakemukseen liittyvä eläkelaji (tila). Tutkimusmenetelmässä tilojen eli hakemusten ketjuja muodostettaessa käytetään hyväksi niin sanottua **optimal matching** -tekniikkaa. Tilastollinen analyysi tehtiin R-ohjelman TraMineR-paketilla.

Tapaustutkimuksella syvennetään ymmärrystä tutkimuskysymyksestä ja havainnollistetaan syitä pitkittyneisiin hakupolkuihin. Tapaustutkimukseksi kutsutaan yhteiskuntatieteissä yleisesti käytettyä tutkimusstrategiaa, jossa tutkitaan syvällisesti vain yhtä tai muutamaa kohdetta (Eriksson ja Koistinen 2014; Rashid ym. 2019). Käytännössä sekvenssianalyysin tulokset (pitkittyneiden polkujen ryhmä) ohjaavat tapaustutkimuksen suunnittelua.

Tulokset

Työeläkkeen hakeminen vuosina 2017–2021

Kun tarkastellaan vuosina 2017–2021 ensimmäistä kertaa eläkettä hakeneita, nähdään jatko pitkään jatkuneelle heikkenevälle trendille hakijoiden määrässä. Vuonna 2017 hakijoita oli yli 28 400, vastaavasti vuonna 2021 noin 25 400 – kymmenen prosenttia vähemmän.

Ajanjaksoon on sisällynyt selkeänä muutoksena OVE-eläkkeen mukaantulo, mutta myös pidemmän aikavälin vähittäistä muutosta muissa eläkkeissä. OVE:a haki vuonna 2017 noin 3 700 henkilöä, ja sen jälkeen hakijoiden määrä on vakiintunut noin 4 000 henkilöön vuodessa. Ensimmäistä kertaa vanhuuseläkettä haki vuonna 2017 noin 15 100 henkilöä ja vuonna 2021 vajaat 12 200 henkilöä, siis 19 prosenttia vähemmän. Työkyvyttömyyseläkkeessä vastaava vähentyminen oli 16 prosenttia. Tarkastelujaksolla jotkin eläkkeet ovat myös yleistyneet. Kasvu on paikantunut seuraavasti: ammatillinen kuntoutus (24 %), kuntoutustuki (13 %) ja osatyökyvyttömyyseläke (4 %). Kuntoutustuki sisältää osakuntoutustuen, joka on noin 40 prosenttia kaikista kuntoutustuista.

Muutostrendeissä heijastuvat yhtäältä palkansaajien ikärakenteen muutos ja toisaalta yleisen eläkeiän nousu sekä julkisella sektorilla joissain ammateissa edelleen käytössä olevat ammatilliset eläkeiät. Työkykyyn vaikuttavissa tekijöissä sairauksien yleisyydet ovat muutoksessa: mielenterveyteen liittyvät diagnoosit yleistyvät tuki- ja liikuntaelinperusteisten syiden rinnalla. Yhdessä ammatillisen kuntoutuksen painottamisen ja mahdollisesti muuttuneiden hyväksymiskriteerien kanssa tämä selittää osaltaan täysien työkyvyttömyyseläkkeiden lukumäärän pienenemistä.

Työkyvyttömyyseläkkeen sekä vanhuuseläkkeen määrien pienenemiseen on saattanut vaikuttaa myös OVE:n verrattain yleinen käyttö, mutta tästä yhteydestä tarvitaan lisätutkimusta (esim. Ilmakunnas ym. 2022). COVID19-tauti on mahdollisesti lisännyt eläkkeelle hakeutumista (ks. Kannisto 2020), mutta tästäkin aiheesta tarvitaan lisätutkimusta.

Vuonna 2017 alkanut hakemusprosessi ja hakemusten käsittelyaika

Hakemusprosessia voi tarkastella joko hakemustyyppin tai eläkelajin näkökulmasta. Tyypillisesti henkilö aloittaa eläkkeen hakemisen uutena eläkkeenä, mikä tarkoittaa käytännössä ennakkopäätöstä. Niiden osuus kaikista hakemuksista on 85 prosenttia (Taulukko 1). Eläkelajin mukaan tarkasteltuna (Taulukko 2) vuoden hakemukset jakaantuivat seuraavasti: vanhuuseläke (53,1 %), osittainen varhennettu vanhuuseläke (13,0 %), perhe-eläke (11,1 %), osatyökyvyttömyyseläke (7,4 %), työkyvyttömyyseläke (4,8 %) ja kuntoutustuki (4,2 %). Ammatillisen kuntoutuksen osuus oli runsaat viisi prosenttia ja muiden etuuksien vastaavasti yksi prosentti.

Hakemuspolun seuraavassa vaiheessa hakemustyyppien jakauma muuttuu. Suurelle osalle ei tule enempää päätöksiä, ja hakeminen päättyy (62,4 %). Toisissa hakemuksissa on useimmiten kyse uusien eläkkeiden hakemuksista (21,3 %), maksupäätöksistä (6,1 %), jatkohakemuksista (2,4 %), perhe-eläkepäätöksistä (3,0 %) tai kuntoutuspäätöksistä (yhteensä 3,0 %). Myöhemmissä päätöksissä hakemisen päättyminen yleistyy nopeasti ja jatkohakemusten osuus kasvaa. Myöhemmässä vaiheessa hakemusprosessia esiintyy jossain määrin myös työkyvyttömyyseläkkeisiin, kuntoutukseen sekä vanhuuseläkkeisiin liittyviä päätöksiä.

Eläkelajin mukaan tarkasteltuna (Taulukko 2) nähdään, että työkyvyttömyyseläkkeisiin ja kuntoutukseen liittyvät hakemuspolut ovat pisimpiä, samoin vanhuuseläkkeitä ilmaantuu luonnollisesti työkyvyttömyyspolun lopussa.

Taulukko 1. Hakemuksen tyyppi, prosenttia (n=28 354)

Tyyppi	1	2	3	4	5	6	7	8	10	15
Uusi eläke	85,0	21,3	5,3	1,6	0,7	0,3	0,1	0,1	0,0	0,0
Ennakkopäätös	7,4	1,1	0,6	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
Uusi kuntoutusoikeus	4,2	0,9	0,4	0,3	0,2	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Perhe-eläke	2,3	3,0	1,0	0,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Uusi kuntoutussuunnitelma	1,0	2,1	1,5	0,9	0,6	0,4	0,3	0,2	0,1	0,0
Hakeminen päättynyt	0,0	62,4	85,3	92,4	95,5	97,1	98,2	98,8	99,6	99,9
Maksupäätös	0,0	6,1	1,0	0,5	0,3	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0
Jatkohakemus	0,0	2,4	3,6	2,9	2,1	1,6	1,0	0,7	0,3	0,0
Astemuutos	0,0	0,6	1,2	0,6	0,3	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Taulukko 2. Hakemuksen eläkelaji, prosenttia (n=28 354)

Hakemus	1	2	3	4	5	6	7	8	10	15
Vanhuuseläke	53,1	16,1	3,6	0,9	0,3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Osittainen varh. vanhuuseläke	13,0	1,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Perhe-eläke	11,1	4,3	1,2	0,4	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Osatyökyvyttömyyseläke	7,4	5,2	1,9	1,2	0,7	0,4	0,3	0,1	0,1	0,0
Ammatillinen kuntoutus	5,2	3,1	1,9	1,2	0,8	0,5	0,4	0,2	0,1	0,0
Työkyvyttömyyseläke	4,8	2,1	2,2	1,2	0,7	0,5	0,2	0,2	0,0	0,0
Kuntoutustuki	4,2	2,8	2,1	1,6	1,2	0,8	0,6	0,4	0,2	0,0
Muu eläke-etuus	1,2	1,1	0,4	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Osakuntoutustuki	0,0	2,1	1,4	1,1	0,8	0,6	0,4	0,2	0,1	0,0
Ei uusia eläkkeitä	0	62,3	85,1	92,2	95,3	97,0	98,1	98,8	99,6	99,9
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Taulukosta 3 nähdään hakemuskohtainen keskimääräinen käsittelyaika. Ensimmäisen hakemuksen käsittelyajan perusteella osittaisen varhennetun vanhuuseläkkeen ratkaisu oli nopein, keskimäärin 11 päivää. Muissa eläkkeissä vastaavat ajat olivat seuraavat: vanhuuseläke (19 pv), osatyökyvyttömyyseläke sekä kuntoutustuki (40 pv), perhe-eläke (48 pv) ja työkyvyttömyyseläke (49 pv). Ammatillisen kuntoutuksen ratkaisut syntyivät 12 päivässä. Julkisella sektorilla ensimmäisen eläkkeen keskimääräinen käsittelyaika oli noin 24 päivää. Myöhemmät hakemukset käsitellään yleensä nopeammin, mutta eläke- ja etuuskohtaiset erot ovat huomattavia.

Taulukko 3: Hakemuksen käsittelyaika eläkelajin mukaan vuonna 2017 alkaneessa hakuprosessissa, päiviä keskimäärin

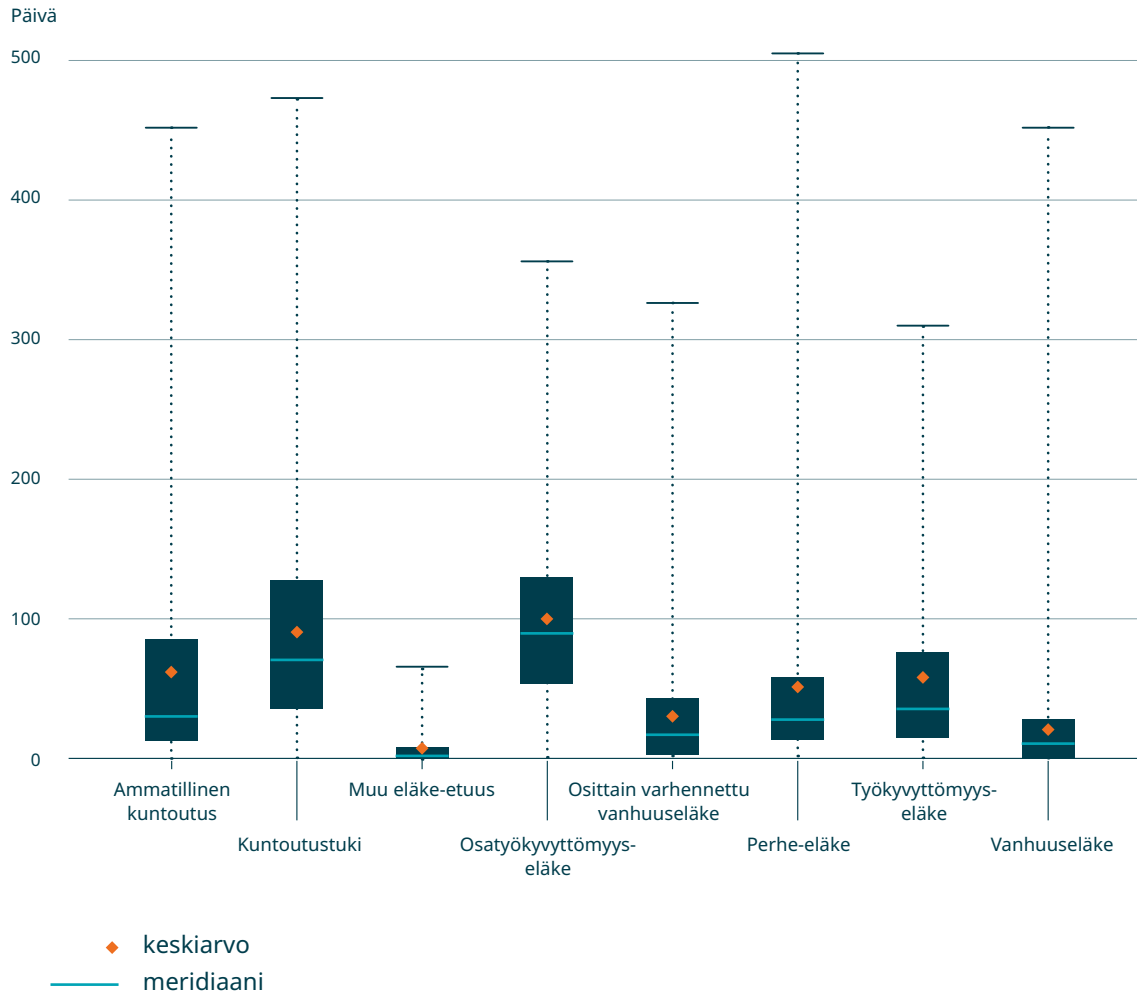
Hakemus	1	2	3	4	5	6	7	8	10	15
Vanhuuseläke	19	18	34	32	37	20	25	
Osittainen varh. vanhuuseläke	11	8	6	3			..			
Perhe-eläke	48	43	54	25	25	
Osatyökyvyttömyyseläke	40	17	30	26	25	27	25	23	29	..
Ammatillinen kuntoutus	49	42	51	42	40	41	34	46	28	..
Työkyvyttömyyseläke	12	12	10	15	11	13	17	30	6	..
Kuntoutustuki	40	30	28	27	21	18	20	15	17	10
Muu eläke-etuus	10	6	5	16	6	5		
Osakuntoutustuki	..	8	21	22	21	26	16	16	22	..
Osakuntoutustuki	24	20	30	27	23	23	21	24	19	12

Analyysi vuonna 2017 alkaneista hakemuspoluista

Kun tarkasteltavaksi vaihdetaan yksittäisten hakemusten sijaan henkilön hakupolku eli kaikkien eläkehakemusten käsittelyprosessiin kuuluva aika, muuttuu tilanne merkittävästi. Yksittäisistä hakemuksista työkyvyttömyyseläkkeen käsittelyaika on pisin. Vastaavasti kuntoutustuen tai osatyökyvyttömyyseläkkeen hakuna alkanut prosessi osoittautuu pisimmäksi (ks. Kuvio 1). Eläkelajikohtaiset hakemusprosessin kokonaiskestot olivat keskimäärin seuraavat: vanhuuseläke (21 pv), osittainen varhennettu vanhuuseläke (31 pv), perhe-eläke (55 pv), osatyökyvyttömyyseläke (104 pv), työkyvyttömyyseläke (62 pv), ammatillinen kuntoutus (64 pv) ja kuntoutustuki (92 pv). Kaikkien eläkelajien kokonaiskesto oli 39 päivää. On hyvä muistuttaa, että tässä tarkastelussa kuvataan vuonna 2017 alkanutta hakemusprosessia ja osalla henkilöistä prosessi on kesken kesäkuun 2022 lopussa.

Keskimääräinen prosessin kestoaika ei yksin riitä eläkelaitoksen (eikä yleensä muidenkaan organisaatioiden) tuotantoprosessien tehokkuuden ja laadun mittariksi (Dumas ym. 2018), vaan tarvitaan ilmiöiden ajallista seurantaa. Kuviossa 1 esitetään kokonaiskäsittelyajan jakauma eläkelajikohtaisesti laatikko-janakuviona (pystyakseli on rajattu prosenttipisteeseen P99). Kuvion mukaan keskimääräiset hakuajat vaihtelevat suuresti eläkelajeittain vanhuuseläkkeen muutamasta päivästä osatyökyvyttömyyseläkkeen lähes sataan. Jakauma tarjoaa olennaista lisätietoa prosesseista. Nähdään, että kuntoutustuen tai osatyökyvyttömyyseläkkeen hakuna alkaneista hakupoluista enemmän kuin 25 prosenttia kestää yli 100 päivää. Kaikissa eläkelajihakemuksissa (lukuun ottamatta luokkaa 'muu eläke-etuus') esiintyy yli 300 päivän hakupolkuja.

Kuvio 1: Hakemusprosessin kokonaiskeston jakauma eläkelajin mukaan vuonna 2017 alkaneesta hakuprosessista. Laatikko kuvaa prosenttipisteitä 25 ja 75. Katkoviiva kuvaa prosenttipisteitä 1 ja 99.



Seuraavaksi analysoimme hakemuspolkujen rakennetta tarkemmin eläkelajin ja hakemusprosessin kokonaiskeston mukaan. Taustatiedoksi voidaan todeta, että sekvenssianalyysi tehtiin myös julkisen sektorin eläkejärjestelmissä erikseen. Tuloksista voidaan tiivistää, että hakemuspolut ovat hakemuksen vastaanottaneen eläkelaitoksen ja sukupuolen mukaan hyvin samankaltaisia, vaikka työntekijöiden ammattirakenteet ja työkyvyttömyyseläkkeiden hakeminen eroavat toisistaan jossain määrin esimerkiksi kunta-alalla ja valtiolla.

Kuviossa 2 on esitetty vuonna 2017 alkaneet hakemuspolut ryhmiteltyinä kokonaiskeston perusteella kuuteen luokkaan prosessin keston mukaan (päiviä): 1–2, 3–7, 8–14, 15–30, 31–90 ja yli 90. Luokat valittiin edustamaan pidentyviä prosessiaikoja: nopea prosessi, ei nopea – mutta korkeintaan viikon prosessi, kolmen tai neljän viikon prosessi, yli kahden viikon – mutta korkeintaan kuukauden prosessi, kahden tai kolmen kuukauden prosessi ja yli kolmen kuukauden prosessi.

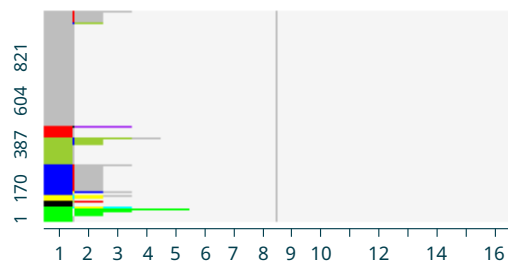
Nopeat ratkaisut ja lyhyet kestot ilmentävät hyvin eläkelaitoksen tehokkuutta helppoissa tilanteissa. Vajaa viidesosa poluista on alle kolmen päivän mittaisia. Tällaiset polut koostuvat enintään kolmesta päätöksestä, jotka käytännössä syntyvät automaation avulla. Eläkelajijakaumassa korostuvat vanhuuseläke ja pienempinä ryhminä perhe-eläke sekä OVE. Ryhmissä 3–7 päivää (12,0 %), 8–14 päivää (13,4 %) ja 15–30 päivää (18,4 %) polkurakenne on samankaltainen. Näitä ryhmiä voisi luonnehtia sujuviksi ja ongelmattomiksi hakijan ja eläkelaitoksen näkökulmasta – niihin lukeutuu 64 prosenttia hakijoista.

Lopuissa kahdessa luokassa hakemuspolut ovat useiden kuukausien mittaisia. Luokassa 31–90 pv (25,2 %) esiintyy runsaasti ammatillisen kuntoutuksen, kuntoutustuen ja osatyökyvyttömyyseläkkeen polkuja muiden rinnalla. Prosessin sisältämien hakemusten määrä on selvästi suurempi kuin lyhemmissä hakupoluissa. Yli 90 päivän luokkaan (11,1 %) on kertynyt erityisen haastavia tapauksia. Kuviossa 2 nähdään, että suurin osa hakemuksista on monimutkaisia sekä haun pituuden että hakemusten lukumäärän suhteen. Lisäksi nähdään, etteivät kaikki tapaukset ole hakemusten lukumäärällä arvioituna pitkiä, vaan haasteet voivat paikantua hakemusten käsittelyaikojen pituuteen. Hakemusten lukumäärän näkökulmasta erityisen pitkät polut (vähintään seitsemän hakemusta) alkavat usein ammatillisena kuntoutuksena.

Kuvio 2: Hakemusprosessin kokonaiskeston jakauma eläkelajin mukaan ryhmiteltynä keston mukaan kuuteen ryhmään. Pystyakselilla on hakijoiden lukumäärä ja vaaka-akselilla hakemusten lukumäärä. Etuus- ja eläkelajien värikoodit ovat kuvion alareunassa.

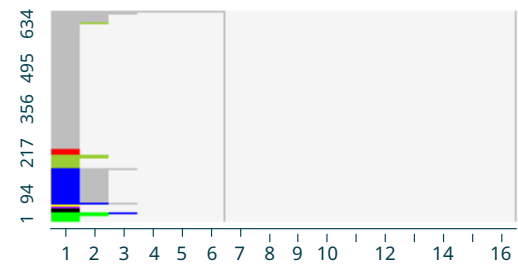
15–30 pv (18,4 %)

Henkilöitä



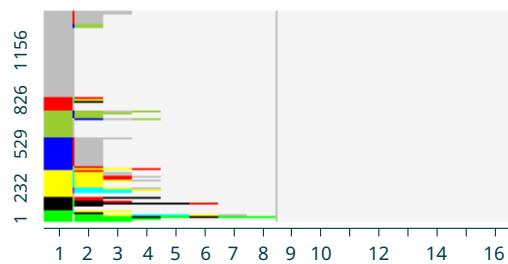
3–7 pv (12,0 %)

Henkilöitä



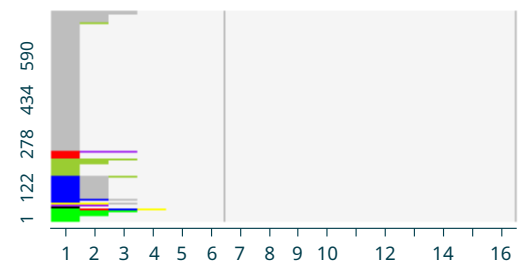
31–90 pv (25,2 %)

Henkilöitä



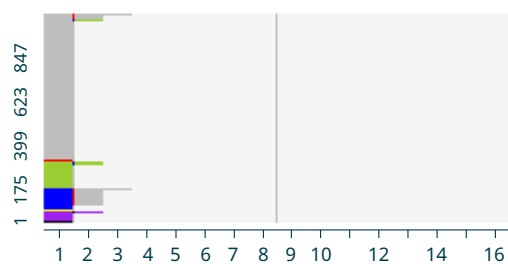
8–14 pv (13,4 %)

Henkilöitä



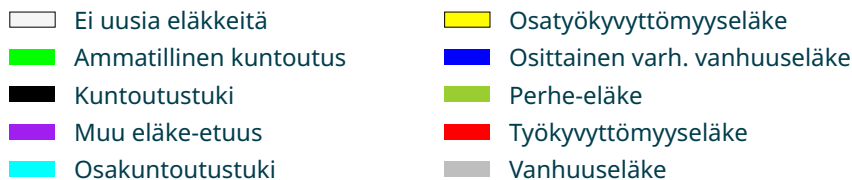
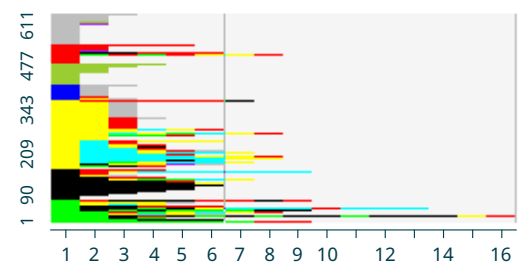
Alle 3 pv (19,8 %)

Henkilöitä



Yli 90 pv (11,2 %)

Henkilöitä



Tapaustutkimus vuonna 2017 alkaneista hakemusprosesseista

Jotta kuva pitkittyvästä hakemusprosessista syvenisi ja pidentymisen syyt kirkastuisivat, tarkastellaan tiettyjen henkilöiden polkuja yksityiskohtaisesti. Tapausten valinnassa käytetään kriteerinä hakemukselle yli 130 päivän kokonaiskäsittely-aikaa (vrt. Kuvio 1) ja vähintään viittä vaihetta hakemusprosessissa. Näillä kahdella ehdolla pyritään löytämään äärimmäisiä tapauksia, jotka valottavat monipuolisella tavalla sekä kestoltaan että käsittelyn mutkikkuudeltaan ongelmallisia prosesseja.

Tarkasteltavia tapauksia valitaan viisi. Niissä hakemuspolut alkoivat jonakin seuraavista etuuksista: ammatillinen kuntoutus, osakuntoutustuki tai työkyvyttömyyseläke. Näistä osakuntoutustuki ei korostunut sekvenssianalyyseissä. Aineisto kuvataan seuraavaksi prosessin näkökulmasta. Jokaisessa tapauksessa korostuu jokin tai joitakin prosessia korostetusti hidastavia syitä.

1. Henkilö (47 v.) on alkanut hakea **ammattillista kuntoutusta**. Hakemusprosessi on muotoutunut seuraavasti: kuntoutusoikeuden ja kuntoutusrahan myöntö työkokeiluun, uusi kuntoutussuunnitelma ja kuntoutusrahan myöntöön jatkoa, kulukorvauksen käsittely, osakuntoutustuen haku ja hylkäys, kulukorvauksen käsittely, kuntoutustuen haku ja hylkäys, kuntoutusoikeuden ja kuntoutusrahan myöntö työkokeiluun, lääketieteellisiä selvittelyjä, kuntoututuen määrään muutos, työkokeilu ja siihen liittyviä kulukorvausratkaisuja, kuntoutusrahan korotus ja kuntoutusrahan myöntö, kulukorvaus, osakuntoutustuen myöntö, kuntoutusrahan jatkoa, kulukorvaus, kuntoutustuen myöntö, osakuntoutusratkaisun oikaisu, kuntoutusraha ja sille jatkoa, osakuntoutustuen jatko ja sille edelleen jatkoa.

Tarkastelun lopussa hakija on yhdessä Kevan kanssa selvitellyt työkyvyttömyyseläkkeen saamisen edellytyksiä. Henkilön lääketieteellistä tilannetta arvioineet kolme psykiatria ovat antaneet yhdeksän ratkaisu-ehdotusta. Lausuntojen perusteella henkilön tilaa kuvaavat vaihteleva toimintakyky ja toistuva masennus, käytännössä kaksisuuntainen mielialahäiriö. Lausuntojen perusteella henkilö ei saa Kelan kuntoutusta tai psykoterapiaa. Hakemusprosessin kokonaiskesto oli 368 päivää, mutta prosessi on oletettavasti kesken. Kunta-alan palvelustietojen perusteella henkilön työhistoria terveydenhoitajana ennen vuotta 2017 on ollut yhtenäinen, ja työssä käyminen on ollut hakemusprosessin aikana säännöllistä.

2. Henkilö (33 v.) on alkanut hakea **ammattillista kuntoutusta**. Hakemusprosessi on muotoutunut seuraavasti: kuntoutusoikeuden myöntö, kuntoutus selvityksen lääketieteellisiä selvityksiä, työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytysten selvittelyjä, osakuntoutustuen myöntö, kuntoutusoikeuden myöntö kouluttautumiseen, uusi kuntoutussuunnitelma, työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytysten selvittelyjä, kulukorvaus kouluttautumiseen, osakuntoutustuen jatkon myöntö, kuntoutustuen astemuutos, työkyvyttömyyseläkkeen tilanneselvittely, kuntoutustuen astemuutoksen hylkäys, uusi kuntoutussuunnitelma ja kouluttautumista, kuntoutusrahan myöntö, maksatusasioiden selvittelyjä ja kulukorvausten myöntö.

Tarkastelun lopussa harkitaan ja suunnitellaan uusia kuntoutustoimia. Henkilön lääketieteellistä tilannetta arvioineet kolme psykiatria ovat antaneet seitsemän ratkaisuehdotusta. Lausuntojen perusteella henkilön tilaa kuvaavat toistuva masennus ja yleistynyt ahdistuneisuushäiriö. Henkilö saa psykoterapiaa Kelasta. Hakemusprosessin kokonaiskesto oli 267 päivää, mutta prosessi on oletettavasti kesken. Kunta-alan palvelustietojen perusteella henkilön työhistoria sairaanhoitajana ennen vuotta 2017 on ollut yhtenäinen, ja hakemusprosessin aikana työssä käyminen on ollut säännöllistä, mutta päättynyt vuoden 2021 kesällä.

3. Henkilö (31 v.) on alkanut hakea **osakuntoutustukea**. Hakemusprosessi on muotoutunut seuraavasti: osakuntoutustuen hylkäys, kuntoutus selvityksen hylkäys, työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytysten selvittelyjä, osakuntoutustukeen liittyvän muutoksen haun hylkäys työeläkeasioiden muutoksen hakulautakunnassa (TELK), työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytysten selvittelyjä, osakuntoutustukeen liittyvän muutoksen haun hylkäys vakuutus oikeudessa (VAKO), työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytysten selvittelyjä, työkyvyttömyyseläkkeen hylkäys, työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytysten selvittelyjä, työkyvyttömyyseläkkeeseen liittyvän muutoksen haun hylkäys TELK:ssä, työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisen edellytysten selvittelyjä ja työkyvyttömyyseläkkeen hylkäys, kulukorvausten myöntö ja kuntoutustuen hylkäys.

Henkilön lääketieteellistä tilannetta on arvioineet kuusi eri alojen lääkäriä ovat antaneet seitsemän ratkaisuehdotusta. Lausuntojen perusteella henkilön tilaa kuvaa yleistynyt kipuoireyhtymä. Käytännössä henkilöllä on todettu synnynnäinen Addisonin tauti, jota hoidetaan erikoissairaanhoidossa. Henkilö ei saa kuntoutusta Kelasta. Kevassa hakemusprosessin kokonaiskesto oli 358 päivää, mutta prosessi on oletettavasti kesken. Viranomais selvittelyn kesto oli tämän lisäksi yhteensä 1,5 vuotta. Kunta-alan palvelustietojen perusteella henkilön työhistoriassa ennen vuotta 2017 on ollut satunnaisia palvelussuhteita lähihoitajan ammatissa, ja hakemusprosessin aikana työssä käyminen koulunkäyntiavustajana on ollut säännöllistä, mutta päättynyt jo vuoden 2018 lopussa.

4. Henkilö (50 v.) on alkanut hakea **osakuntoututukea**. Hakemusprosessi on muotoutunut seuraavasti: osakuntoutustuen hylkäys, työkyvyttömyyseläkeselvittelyä, osakuntoutustuen myöntö, kuntoutusrahan myöntö työkokeiluun, kuntoutusoikeuden myöntö työkokeiluun, kuntoutusrahan myöntö, osakuntoutustuen myöntö, osakuntoutustuen jatko, osakuntoutustuen jatko ja osakuntoutustuen keskeytys ansiorajan ylityksen takia. Taustatietojen perusteella näyttää siltä, että henkilön työkyky on kuntoutuksessa palautunut siinä määrin, että hän on voinut palata työhön.

Henkilön lääketieteellistä tilannetta arvioineet kolme psykiatria ovat antaneet kuusi ratkaisuehdotusta. Lausuntojen perusteella henkilön tilaa kuvaa toistuva masennus. Henkilön tilannetta kuvaa mahdollinen lääkevastaisuus, eikä Käypä hoito -suositusten mukainen hoito toteudu tarkoitetulla tavalla. Kevassa hakemusprosessin kokonaiskesto oli 236 päivää, mutta prosessi on oletettavasti kesken. Palvelussuhdetietojen perustella henkilöllä on ollut kuntoutusprosessia edeltävällä ajalla valtion palvelusta, ja myös vuoden 2017 jälkeen henkilö on työllistynyt valtion töihin taito- ja taideaineiden opettajaksi.

5. Henkilö (59 v.) on alkanut hakea **työkyvyttömyyseläkettä**. Hakemusprosessi on muotoutunut seuraavasti: työkyvyttömyyseläkkeen hylkäys, kuntoutusoikeuden myöntö työkokeiluun, kuntoutusrahan myöntö, työkyvyttömyystilanteen selvittelyä, uusi kuntoutussuunnitelma työkokeiluun, kuntoutusselvittelyä ja kuntoutusrahan jatko, kuntoutusselvittelyä ja kulukorvausten myöntö, työkyvyttömyyseläkkeen hylkäys, osatyökyvyttömyyseläkkeen myöntö, työkyvyttömyyden astemuutos ja vanhuuseläkkeen myöntö.

Henkilön lääketieteellistä tilannetta arvioineet viisi eri alojen lääkäriä ovat antaneet neljä ratkaisuehdotusta. Lausuntojen perusteella henkilön tilaa kuvaavat selkälueen kiputilat. Henkilön selässä ei ole kuitenkaan todettu mitään erityisen vakavaa, mutta 60-vuotiaana tehdyn arvioinnin ja kriteerien perusteella on myönnetty vanhuuseläke niin sanotusti rajatapauksena ilman että sairaudessa olisi tapahtunut muutosta. Henkilö on ollut Kelan selkäkurssilla, josta ei ollut hyötyä. Kevassa hakemusprosessin kokonaiskesto oli 265 päivää. Palvelussuhdetietojen perustella henkilö on ollut kunta-alan palveluksessa vuoden 2018 loppuun lastenkerhon ohjaajana.

Tapaukset havainnollistavat, että pitkittyviin hakemusprosesseihin sisältyy toistuvia asiakaskontakteja sekä asiakirjojen ja hakemusliitteiden laatimista. Lisäksi havaittiin, että rekisteristä ilmenevän eläkkeen tai etuuden hakemisen ohella henkilön asiaa hoidetaan lukuisin eri tavoin ja eritasoisissa kontakteissa. Näissä tapauksissa henkilön asiaa oli hakuprosessin eri vaiheissa hoidettu 130–190 kertaa erilaisessa asiakaspalvelukontaktissa tai muussa kontaktissa. Tällainen henkilön asian hoitaminen ei kaikessa laajuudessaan kirjaudu mitattavaksi käsittelyajaksi.

Tapauksista havaitaan, että kuntoutuspolun kesto riippuu henkilön omista valinnoista ja tilannearviosta – henkilö voi pohtia ja optimoida tilannettaan omien aikataulujensa ja jaksamisensa mukaan. Tämä vaikuttaa myös eläkelaitoksen prosessien ja ratkaisutoiminnan keston. On hyvä korostaa, että muiden paitsi valitustapauksen hakemuspolkuihin vaikutti eniten hakijan sairauden pitkittyminen, ei niinkään hakemusprosessi.

Tapauksissa ilmenivät myös muutoksenhaku ja viranomais selvittely (vrt. tapaus kolme). Yleisesti voidaan todeta, että työeläkeasioiden muutoksenhakulautakunnassa (TELK) käsittelyaika on keskimäärin 5–8 kuukautta ja ammatillisen kuntoutuksen käsittelyaika noin 4 kuukautta. Käytännössä valtaosa (90 %) muutoksenhakutilanteista kääntyy TELK:ssä eläkelaitoksen tulkinnan mukaiseksi (Ijäs 2022). TELK:n muutoksenhakutilanteet ovat verrattain yleisiä, Kevassa vuosittain runsaat 1 000 tapausta. TELK:n lisäksi kyseeseen voi tulla edelleen vakuutus oikeus (VAKO), jossa uusien vireille tulevien asioiden (noin 10 % TELK:n ratkaisuista) odotettavissa oleva käsittelyaika on keskimäärin 7–13 kuukautta.

Oma lukunsa on EU-eläkkeen käsittely, joka on hyvin harvinaista. Niissä kansallinen eläkelaitos tekee oman ratkaisunsa, jonka jälkeen on ulkomaisen ratkaisun vuoro. Käytännössä ulkomaisen laitoksen käsittelyaika on pitkä (3 kk–6 v.).

Päätelmät

Pitkittyvät eläkkeiden hakemuspolut ovat selvä ongelma eläkelaitoksen yhteiskuntavastuun ja työterveyshuollon kuormituksen näkökulmista. Sosiaalisen vastuun yksi osa-alue on organisaation vastuu sidosryhmistä (Albareda ym. 2007). Tässä tutkimuksen tuloksista ilmeni, että noin 11 prosenttia prosesseista pitkittyi. Tilastollisen mallinnuksen perusteella erityisesti ammatillisena kuntoutuksena ja kuntoutustukena alkava hakemusprosessi voi olla monimutkainen ja pitkä. Pysyvä työkyvyttömyys seuraa vajaasta työkyvystä, ja on luonnollista, että hakijan työkykyä pyritään aktiivisesti palauttamaan työterveyshuollon, työnantajan ja eläkelaitoksen eri toimin, kuten tarjoamalla ammatillista kuntoutusta sekä työkokeilumahdollisuuksia. Näihin toimiin liittyy ratkaisutarvetta, joka kasvattaa hakemusten lukumäärää. Tämä on ongelma työhön paluun kannalta, sillä vakuuttajan prosessien sujuvuus on esimerkiksi Pasasen (2023) mukaan yhteydessä ammatillisen kuntoutuksen onnistumiseen.

Pitkittyviä hakemuspolkuja paikantuu myös vanhuuseläkkeisiin, jolloin kyse on käytännössä siitä, että eläkettä haetaan liian aikaisin, ennen vanhuuseläkeiän täyttymistä. Kuntoutustuen, osatyökyvyttömyyseläkkeen ja ammatillisen kuntoutuksen hakemusten käsittelyaikaan sisältyy käytännössä toistuvia asiakaskontakteja sekä asiakirjojen ja hakemusliitteiden laatimista. Asiakaspalvelukontakteissa aikatauluista usein myös sovitaan hakijan kanssa, ja siitä näkökulmasta prosessiin kuluva aika on hakijan tiedossa.

Eläkelaitosten toiminnan tehokkuuteen taloudellisesta näkökulmasta kiinnitetään huomiota eläkejärjestelmien arvioinneissa (Börsch-Supan ja Coile 2018). Työeläkelaitosten toiminta on yhteiskunnallisesti niin merkittävää, että niiden sosiaalista vastuuta on arvioitava laajemmin kuin pelkän eläkejärjestelmän taloudellisen vakauden näkökulmasta. Taloudellinen näkökulma keskittyy eläkkeiden rahoitukseen kestävyteen ja sukupolvien välisten erojen esillä pitämiseen, jotka liittyvät keskusteluun oikeudenmukaisuudesta (Valkonen ja Lassila 2021; VM 2022). Ratkaisutoiminta koskettaa jossain vaiheessa jokaista vakuutettua, ja siihen voi tässä esitetyn perusteella liittyä vajaatyökykyisten osalta yhteiskunnallista eriarvoisuutta kärjistäviä ilmiöitä, joita on syytä pitää esillä. Ratkaisutoiminnalla on myös taloudellinen ulottuvuus, sillä pitkittyvät prosessit aiheuttavat kustannuksia eläkelaitoksille ja terveyshuollolle.

Tässä tutkimuksessa on havaittu yllättävän suuri määrä pitkiä ja monipolvisia eläkkeiden hakuprosesseja, jotka kuluttavat runsaasti eläkelaitoksen ICT- ja henkilöresursseja, mutta niitä ei ole juurikaan käsitelty aiemmin tehdyissä arvioissa. Peilikuvanomaisesti merkittävä osa hakijoista kohtaa odottamatonta kitkaa hakupolullaan, mikä voi jopa heikentää luottamusta eläkelaitokseen ja julkiseen palveluun. Yleisesti ottaen kansalaisten luottamus lakisääteiseen eläketurvaan on hyvällä tasolla, kun kaksi kolmesta luottaa eläketurvaan, mutta yksityiskohtien tuntemus on heikkoa (Palomäki ym. 2020, Eläkebarometri). On toki ymmärrettävä, että vajaatyökykyisten hakemusprosessi on moniulotteinen asia, eikä voida olettaa, että se tunnettaisiin erityisen hyvin. Pallo luottamuksen ylläpitämisestä on eläkelaitosten ohella työterveyshuollolla, työnantajilla ja hoitavilla lääkäreillä, unohtamatta vakuutuslääkäreitä.

Kun tämän tutkimuksen tuloksia tarkastellaan luottamuskyseilyiden valossa, voidaan todeta, että eläkkeelle siirtymisen polku on usein ennalta vaikeasti hahmotettava erityisesti kuntoutus- ja työkyvyttömyystaustalta, mikä on selvä haaste henkilölle itselleen, mutta myös eläkejärjestelmälle yleisemmin. Vaikka Kevassa käsittelyajat ovat selvästi lyhentyneet viime vuosina, uskomme että työeläkejärjestelmän piirissä Kevassa ja yksityisellä sektorilla on edelleen syytä sujuvoittaa ratkaisukäytäntöjä tavoilla, jotka parantavat hakijan kokemusta, vahvistavat luottamusta ja tehostavat eläkelaitosten toimintaa. Esimerkiksi ratkaisutoiminnan automatisointi on yksi keino, jolla vanhuuseläkeratkaisuja on onnistuttu Kevassa nopeuttamaan ja tehostamaan.

Tapaustutkimuksen tarkoitus oli havainnollistaa pitkittyviä hakemuspolkuja ja vastata osaltaan kysymykseen, mistä pitkittyminen johtuu. Niiden valossa osatyökykyisten tilanteen arvioinnissa ja etuuksien ratkaisuissa on aikaa vieviä haasteita sekä hakijalle että eläkelaitokselle. Tapauksista nousi lisäksi esiin hakijan kokema tyytymättömyys eläkelaitoksen ratkaisuun ja siitä johtuva erimielisyys, jota on ratkottu viranomaisselvittelyssä. Tapaukset ovat esimerkki ryhmästä, jossa työelämän marginaalissa elävät joutuvat selviytymään työkyvyn heikettyä. Heille kyse on pitkästä polusta työterveyshuollon ensikontakteista vanhuuseläkkeelle siirtymiseen. On selvää, että tapaukset edustavat tilanteita, joissa yhteiskunnallinen eriarvoisuus näyttäytyy ja joihin olisi syytä etsiä muutosta.

Keskeinen kysymys on, miten hakemusprosessin sujuvuutta voisi edistää. Tämän tutkimuksen valossa voisi olla aihetta harkita, esimerkiksi eläkelajikohtaisesti, käytänteiden kriittistä arviointia, sillä polulla paikantuu kohtia, joissa sekä hakijan että eläkelaitoksen aikaa saattaa kulua tarpeettomasti.

Kuntoutustukeen liittyy toistuvaa etuuden hakemista ja tilanteen arviointia. Käytäntö on osoittanut, ettei henkilön työkyky useinkaan palaudu, joten pysyvän työkyvyttömyyseläkkeen myöntämistä tulisi harkita varhemmin (Gould ym. 2011; Sohlman ym. 2020). Olisi syytä selvittää eri näkökulmista, tulisiko henkilön lääketieteellisen tilanteen arviointi keskittää yhdelle lääkärille. Hakemusasiakirjojen ja -liitteiden laatimiseen olisi sovittava määräaika, joka koskisi ennen kaikkea eläkelaitosta, työnantajia ja lääkäreitä sekä myös hakijaa.

Pitkäksi ennakoitavassa prosessissa, kuten muutoksenhakutilanteessa (TELK ja VAKO), tulisi varmistaa prosessin sujuvuus sekä hakijan riittävä ja varhainen informointi. Aloittaessaan viranomaismenettelyn työeläkelaitoksen ratkaisusta hakijan tulisi olla tietoinen asiansa käsittelyyn kuluva ajasta ja muutoksen todennäköisyydestä. Vakuutusosoikeuden prosesseja ollaan jo arvioimassa (OKM 2018).

Asiakaspalvelutilanteissa tulisi tapauskohtaisesti suosia puhelinkontaktia postin sijaan, sillä se mahdollistaa tarvittavien tietojen saamisen yhdellä kertaa. Hakemuskäsittelyn henkilöresurssia loma-aikoina on eläkelaitoksissa syytä arvioida kriittisesti kustannusten ja hyötyjen näkökulmasta, koska silloin käsittelyyn voi tulla viivästystä eläkelaitoksen takia. Selkeä ja yhdenmukainen ohjeistus eri palvelukanaviin, työterveyshuoltoon ja työnantajille siitä, milloin eläkettä kannattaa hakea, olisi selvästi tarpeellinen. Viimeisen laitoksen periaate on yhtenäistänyt työeläkelaitosten ratkaisutoimintaa, mutta joissain tapauksissa, kuten perhe-eläkkeissä, henkilön eläkeasioita ratkaistaan eri eläkelaitoksissa. Tällöin olisi oikeudenmukaista, että laitosten käytännöt olisivat yhtenäiset. Muutoksenhaussa (TELK) tulisi kartoittaa mahdollisuudet yhtenäistää eläkelaitosten perustelukulttuuria työkyvyttömyyseläkehakemuksissa.

Tässä tutkimuksessa eivät pienten lukumäärien takia nousseet esiin työura-eläkkeiden hakemusprosessit. Käytännön kokemukset Kevassa viittaavat kuitenkin siihen, että työuraeläkkeen tarpeellisuutta tulisi kriittisesti pohtia, sillä myönnettyjen eläkkeiden määrä on jäänyt erittäin pieneksi ja niihin liittyvä työuran ja ammatin raskauden todentaminen on haasteellista sekä hakijalle että eläkelaitokselle (vrt. Salonen ja Salmela 2024). Työuraeläkettä hakevan henkilön asian hoitamiseen kuluu eläkelaitoksissa monin paikoin tarpeettoman paljon aikaa ja resursseja.

Työeläkejärjestelmän keskeinen periaate ja tavoite on huolehtia eläkkeensaajien toimeentulosta eläkkeelle siirryttäessä. Käytännössä eläkelaitokset pyrkivätkin siihen, ettei henkilön toimeentulo katkea. Tätä voi pitää vähimmäistavoitteena, jonka rinnalle olisi syytä nostaa lakisääteisen palvelun riipeys itseisarvona, kansalaisten luottamusta ylläpitävänä tekijänä, kuitenkin unohtamatta huolellisuusperiaatetta. Käytännössä esimerkiksi kuntoutustuen hakijaa voitaisiin informoida paremmin siitä, että hakemisen yhteydessä kannattaa ilmoittautua työttömäksi hylkäävän päätöksen varalta. Tämä varmistaa, että toimeentulo säilyy kohtalaisella tasolla.

Luottamusta voisi parantaa se, että pitkäksi ennakoitavassa prosessissa, kuten muutoksenhaussa, varmistettaisiin hakijan riittävä ja varhainen informointi. Kun hakija aloittaa viranomaismenettelyn työeläkelaitoksen ratkaisusta, hänen tulisi olla tietoinen asiansa käsittelyyn kuluva ajasta ja muutoksen todennäköisyydestä. Henkilölle olisi syytä osoittaa hylkäyksen perustelut niin selkeästi, että hän ei lähtisi hakemaan epätodennäköistä muutosta, vaan etsisi muita tapoja selvitä työelämässä tai hakisi muita etuuksia.

Koska muutoksenhaku johtaa hyvin harvoin muutoksiin eläkelaitosten ratkaisuisissa, voidaan tämä tulkita osoituksena siitä, että laitokset toimivat lähtökohtaisesti lainmukaisesti ja noudattavat soveltamisohjeita. Tämä osaltaan ylläpitää kansalaisten luottamusta julkiseen palveluun, vaikka yksittäinen henkilö voikin kokea asian epäoikeudenmukaisena.

Monen pienituloisen eläkkeenhakijan asioita ratkaistaan työeläkelaitosten lisäksi Kelassa. Kansaneläkeratkaisuja viivästyttää esimerkiksi se, että niitä varten odotetaan työeläkepäätöksiä. Oma tutkimuksen aihe onkin hakuprosessi, jossa yhdistyvät työ- ja kansaneläkejärjestelmän (mukaan lukien toimeentuloturva) käytänteet (Blomgren 2023). Olisi esimerkiksi hyödyllistä kriittisesti arvioida, miten tehokasta Kelan ammatillinen kuntoutus lopulta on työkyvyn palauttamisessa.

Kirjallisuus

Albareda, Laura & Lozano, Joseph M. & Ysa, Tamyko (2007). Public Policies on Corporate Social Responsibility: The Role of Governments in Europe. *Journal of Business Ethics* 2007; 74; 4: 391–407. DOI:10.1007/s10551-007-9514-1

Aro, Timo, Huunan-Seppälä, Antti & Kivekäs, Jukka & Tola, Sakari & Torstila, Ilkka (toim.) (2004). *Vakuutuslääketiede*. Duodecim.

Blomgren, Sanna (2023). Palvelut ja etuudet heikossa työmarkkina-asemassa olevien toimijuudentukena. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti* 2023; 31;1: 24–42. <https://doi.org/10.30668/janus.111242>

Bruun, Nina (2021). Mikä eläkepäätöksen antamisessa kestää? <https://www.ilmarinen.fi/tietoa-ilmarisesta/ajankohtaista/blogit-ja-artikkelit/blogikirjoitukset/nina-bruun/mika-ela-kepaatoksessa-kestaa/>. Julkaistu 26.1.2021.

Börsch-Supan, Axel & Coile, Courtney (2018). Social security programs and retirement around the world: Reforms and retirement incentives – Introduction and Summary, NBER Working Paper 2018: 25280.

Dumas, Marlon & La Rosa, Marcello & Mendling, Jan & Reijers, Hajo A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.

Eläkebarometri 2023. [https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023061555592\(41\)](https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023061555592(41))

Eriksson, Päivi & Koistinen, Katri (2014). Monenlainen tapaustutkimus. *Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksia ja selvityksiä* 2014:11.

ETK (2020). Joka kolmas työkyvyttömyyseläkehakemus hylättiin vuonna 2020. <https://www.etk.fi/ajankohtaista/joka-kolmas-tyokyvyttomyyselakehakemus-hylat-tiin-vuonna-2020/>. Luettu 19.9.2023.

ETK (2023). <https://www.etk.fi/tietoa-etksta/tehtava/kasittelyajat/>. Luettu 19.9.2023.

Gabadinho, Alexis & Ritschard, Gilbert & Müller, Nicolas S & Studer, Matthias (2011). Analyzing and visualizing state sequences in R with TraMineR. *Journal of Statistical Software*. Vol. 40(4) 1–37. doi:10.18637/jss.v040.i04

Gould, Raija & Lampi, Jukka & Nyman, Heidi (2013). Työhönpaluu kuntoutustuen jälkeen. Eläketurvakeskuksen keskustelunaloitteita 2011:3. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129122/Tyohonpaluukuntoutustuenjalkeentyoelake_jarjestelmanrekisteritietoihinperustuvaselvitys.pdf?sequence=1

Hallintolaki 6.6.2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hanifi, Riitta (2010). Luottamusta mittaavat kysymykset ovat turhan monitulkintaisia. Hyvinvointikatsaus 2010; 3: 40–44. https://www.stat.fi/tup/hyvinvointikatsaus/hyka_2010_03.html

Harmaala, Minna-Maari & Jallinoja, Niina (2013). Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Helsinki: Sanoma Pro.

Ijäs, Pekka (2022). Muuttuuko eläkepäätös valittamalla? <https://www.keva.fi/blogi-kirjoitukset/muuttuuko-elakepaatos-valittamalla/>. Luettu 9.6.2022.

Ilmakunnas, Ilari & Nivalainen, Satu & Tenhunen, Sanna (2022). Osa-aikaeläke ja osittainen vanhuuseläke. Yleisyys, taustatekijät ja yhteys vanhuuseläkkeelle siirtymiseen. Yhteiskuntapolitiikka 2022; 87; 3: 258–270. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060844690>

Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo (2002). Luottamus modernissa maailmassa. SoPhi, Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5891-6>

Julkisten alojen eläkelaki 29.1.2016/81. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20160081>

Juntunen, Juhani & Havu, Timo (2000). Onko vakuutuslääkäri viisaampi kuin hoitava lääkäri? Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 2000;116(22):2453–2455.

Jussila, Markku (2010). Yhteiskuntavastuu. Nyt. Vantaa: Hansaprint Oy.

Kangas, Olli & Airio, Ilpo & Koskenvuo, Karoliina & Kuivalainen, Susan & Tenhunen, Sanna (2021). Information and legitimacy: Results from an experimental survey on attitudes to the 2017 pension reform in Finland. Journal of Pension Economics & Finance 2021; 21; 3: 359–374. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021060936164>

Kannisto, Jari (2020). Nostaako korona eläkehakemusten määrää? <https://www.etk.fi/blogit/nostaako-korona-elakehakemusten-maaraa/>. Luettu 14.5.2020.

Kela (2023). <https://www.kela.fi/kasittelyajat>. Luettu 19.9.2023.

Keva (2023). <https://www.keva.fi/henkiloasiakkaalle/tietoa-elakkeista/elakevaihtoehdot/tyokyvyttomyyselake-ja-kuntoutustuki/#tyokyvyttomyyselakehakemuksen-kasittely-kevassa>. Luettu 19.9.2023.

Käypä hoito -suositukset. <https://www.kaypahoito.fi/>

Lindholm, Tom (2021). Odottavan aika on pitkä – mutta sitä voi jouduttaa. <https://www.keva.fi/blogi-kirjoitukset/odottavan-aika-on-pitka--mutta-sita-voi-jouduttaa/>. Julkaistu 13.9.2021.

Nivalainen, Satu & Riekhoff, Aart-Jan & Tenhunen, Sanna & Salonen, Janne (2021) Partial old-age pension: A picture of claimants in 2017–2020. Finnish Centre for Pensions, Studies: 06/2021.

OECD (2021). Drivers of Trust in Public Institutions in Finland. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/b7d1e606-en>

OKM. Vakuutusoikeuden muodollisista istunnoista luopumisen vaikutukset. Opetusministeriö, selvityksiä ja ohjeita 2018: 55. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-734-2>

Palomäki, Liisa-Maria & Ilmakunnas, Ilari & Kuivalainen, Susan & Liukko, Jyri & Mustonen, Jaakko & Tenhunen, Sanna (2020). Luottamus eläketurvaan vuonna 2019 Kyselytutkimus eläketurvaan liittyvistä näkemyksistä. Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 2020; 07. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-691-324-0>

Pasanen, Jarna (2023). Facilitator or enforcer, ally or enemy? Claimant's perceptions of insurers' roles in occupational rehabilitation, Qualitative Research in Financial Markets 2023; 15; 1: 77–97. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QRFM-03-2021-0036/full/html>

Perhoniemi, Riku & Blomgren, Jenni & Laaksonen, Mikko (2018). Mitä hylkäävän työkyvyttömyyseläkepäättökseen jälkeen? Työttömyys-, sairauspäiväraha- ja kuntoutusrahaetuudet sekä uudet eläkepäättökset neljän vuoden seurannassa. Yhteiskuntapolitiikka 2018; 83; 2: 117–131. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201804196717>

Perhoniemi, Riku & Blomgren, Jenni & Laaksonen, Mikko (2020). Työkyvyttömyyseläkehakemusten ja hylkäysosuuksien maakunnalliset erot. Yhteiskuntapolitiikka 2020; 85; 1: 62–72. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202002115167>

Piensoho, Tiina. Millainen on Ilmarisen pilvimatka? Ilmarinen.fi. Luettu 18.10.2022.

Rashid, Yarir & Rashid, Ammar & Warraich, Muhammad & Sabir, Sana & Waseem, Ansar (2019). Case Study Method: A Step-by-Step Guide for Business Researchers. *International Journal of Qualitative Methods* 2019: 18.

Riekhoff, Aart-Jan & Järnefelt, Noora (2018). Retirement trajectories and income redistribution through the pension system in Finland. *Social Forces*. 2018, 97 (1), 27–54. <https://doi.org/10.1093/sf/soy028>

Rissanen, Mikko & Kaseva, Elina (2014). Menetetyn työpanoksen kustannus. Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston toimintapolitiikkayksikön strateginen suunnittelutyöryhmä. Sosiaali- ja terveysministeriö: Helsinki; 2014. [https://stm.fi/documents/1271139/1332445/Menetetyn+ty%C3%B6panoksen+kustannus+2+\(2\)+\(2\).pdf](https://stm.fi/documents/1271139/1332445/Menetetyn+ty%C3%B6panoksen+kustannus+2+(2)+(2).pdf)

Ruponen, Pellervo (2023) Predicting diagnosis classes from medical text using deep transformer-based models. Master's thesis, Aalto University.

Salonen, Janne & Möttönen, Jyrki & Tikanmäki, Heikki & Nummi, Tapio (2020). Using sequence analysis to visualize and validate model transitions. *International Journal of Microsimulation* 2020; 13(2); 61–78 DOI: <https://doi.org/10.34196/ijm.00218>

Salonen, Janne & Salmela, Katja (2024). Voitaisiinko työuraeläkkeestä luopua? Käytännön kokemuksia julkiselta sektorilta. *Työterveyslääkäri* 2024; 3; 54–57. <https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tyt/article/ttl02307?toc=1134206>

Sohlman, Petra & Paananen, Merja & Ruusuvoori, Minttu & Turtiainen, Saija (2020) Kuntoutustuen käyttö julkisella alalla. Tilastotarkastelu vuosina 2010–2013 uuden kuntoutustukijakson päättäneiden työhön palaamisesta. *Kevan tutkimuksia* 2/2020. <https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/kuntoutustuen-kaytto-julkisella-alalla.pdf>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Sønderskov Kim & Dinesen, Peter (2016). Trusting the State, Trusting Each Other? The Effect of Institutional Trust on Social Trust. *Political Behavior* 2016; 38: 179–202.

Takala, Teemu & Aro, Timo & Haanpää, Maija & Hedenborg, Mikael & Kivekäs, Jukka & Leinonen, Janne (toim.) (2018). Vakuutusratkaisut potilaan tukena. Duodecim.

Telp. Työeläkeasioiden käsittelyn viivytyksettömyys | Työeläkelakipalvelu (tyoelakelakipalvelu.fi)

Valkonen, Tarmo & Lassila, Jukka (2021). Väestön ikääntymisen taloudelliset vaikutukset. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2021:36.

Vickerstaff, Sarah & Macvarish, Jan & Taylor-Gooby, Peter & Loretto, Wendy & Harrison, Tina (2012). Trust and confidence in pensions: A literature review. UK Department for Work and Pensions. Working Paper 2012; 108.

VM Muistio 8.12.2022 https://vm.fi/documents/10623/142666320/05_EI%3%A4kej%3%A4rjestelm%3%A4n+vakaus+ja+sosiaalinen+kest%3%A4vyys.pdf/233e9c50-bf84-0544-42ce-d287ccf6890e/05_EI%3%A4kej%3%A4rjestelm%3%A4n+vakaus+ja+sosiaalinen+kest%3%A4vyys.pdf?t=1670421194605

Hakemusten käsittelyajan lyhentäminen on työeläkelaitosten keskeinen tavoite. Käsittelyaikojen tilastoista puuttuu kuitenkin ajallinen näkökulma eli se, että henkilön eläkkeelle siirtyminen on polku, jolle paikantuu useimmilla hakijoilla monia hakemuksia ja eri eläkkeitä. Tässä tutkimuksessa analysoidaan vuonna 2017 alkaneita julkisen sektorin eläkkeiden hakemuspolkuja sekvenssianalyysin ja tapaustutkimuksen avulla. Tavoite on tunnistaa tilanteet, joissa hakemusprosessi pitkittyy, ja toisaalta ne, joissa se on nopea. Tulosten perusteella noin 11 prosenttia hakemuspoluista pitkittyy. Erityisesti lääketieteellistä arviointia vaativat, ammatillisena kuntoutuksena tai kuntoutustukena alkavat hakemuspolut voivat olla monimutkaisia ja tarkoituksettoman pitkiä. Polun kesto riippuu keskeisesti hakijan sairauden pitkittymisestä ja omista valinnoista, kuten tehdyistä valituksista sekä eläkelaitoksen prosesseista.



Käyntiosoite
Postiosoite
Nettiosoite
Puhelin

Unioninkatu 43, Helsinki
Keva, 00087 KEVA
www.keva.fi
020 614 21