

# Tulkkauspalvelujen auditoinnin esittely

Vammaisten tulkkauspalvelun palveluntuottajien vuositapaaminen

Suvi Nikulainen  
tarkastaja  
Kela, Etuuspalvelujen suunnitteluyksikkö,  
laaturyhmä  
12.4.2018

Kela|Fpa<sup>H</sup>



# Auditoinnin tausta

- Kelassa tehdään lakisääteistä ulkopuolisten palveluntuottajien sopimuksenmukaisen toiminnan auditointia ja tarkastusta
- Auditointi on riippumaton, järjestelmällinen ja dokumentoitu arviointi sopimuksenmukaisen toiminnan varmistamiseksi
- *Sopimuksen tarkoituksena on valtakunnallisesti yhdenmukaisesti toimiva tulkkauspalvelu, jossa asiakkaat riippumatta asuinpaikastaan saavat tasapuolisesti palvelua, jota tuottavat ammattimaiset tulkkauspalveluntuottajat. (Sopimus kohta 3)*

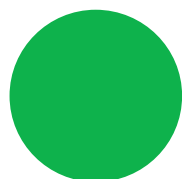
# Auditoinnin perusta

- *Kelalla on oikeus sopimuskaudella arvioida (auditoida) hankittua palvelua ja sen vastaavuutta tarjouksessa annettuihin tietoihin sekä sopimuksen vaatimukseen ja edellytyksiin haluallaan tavalla ja haluamanaan ajankohtana sen selvittämiseksi, onko palvelu näiden mukainen ja Palveluntuottaja toiminut Sopimuksen mukaisesti. (Sopimus kohta 18)*
- Auditoinnin aineistona on Sopimusasiakirjat, mm. Palvelukuvaus ja Toimittajan tarjous sekä välitystapaukset
- Kelan tulkkauspalveluja on auditoitu vuodesta 2011 lähtien

# Auditoinnin tavoitteet

- Arvioida asiakaslähtöisen tulkkauspalveluprosessin toteutumista
- Todentaa sopimuksessa ja tarjousasiakirjoissa ilmoitettujen tietojen ja käytännön toimintojen vastaavuutta
  - Mm: Laadunhallinta, tulkkauspalveluprosessi, henkilöstö, asiakasturvallisuus, asiakkaan oikeudet
  - Tuoda esiin tulkkauspalvelujen kehittämistarpeita

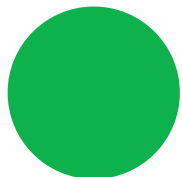
# Auditointiprosessi



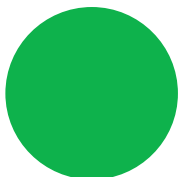
Auditoinnin ilmoituskirje ja alustava ohjelma Palveluntuottajalle.



Yhteydenotto Palveluntuottajaan.

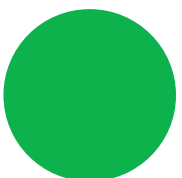


Auditointikäynti Palveluntuottajan toimipaikassa tai Kelan toimistossa.



Auditointikertomus ja vastinepyyntö Palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja lähettää kirjallisen vastineen.



Auditoinnin päättäminen tai tarvittaessa lisävastinepyyntö.

Tarvittaessa havaintojen käsittely siirtyy sopimusosapuolelle Vammaisetuusryhmään (Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskus).

Kiitos



Kela|Fpa<sup>®</sup>