



Kela|Fpa[®]

**Vieraan kielen tulkkauksen
auditoinnin vuosiraportti 2025-2026**

Kela|Fpa[®]

Sisällysluettelo:

1. [Tausta ja lainsäädäntö](#)
2. [Auditoinnin tavoitteet](#)
3. [Auditointiprosessi](#)
4. [Auditoinnin osa-alueet](#)
5. [Auditointihavaintojen luokittelu](#)
6. [Auditointien havainnot 2025-2026](#)
7. [Palautetta auditointitoiminnasta](#)



Tausta ja lainsäädäntö

- Auditointi kohdistuu vieraan kielen tulkkaukseen Kelan asiakaspalvelussa, Kelan järjestämässä kuntoutuksessa sekä Kelan määräämässä toimintakyvyn arviointitutkimuksessa.
- Kelalla on hallintolakiin perustuva tulkkausvelvollisuus asioissa, jotka tulevat vireille Kelan aloitteesta. Kelan asiakkailla on oikeus maksuttomaan tulkkaukseen, jos asiointi Kelassa ei onnistu omalla äidinkielellä eikä Kelan toimihenkilön kanssa ole yhteistä kieltä.
- Kelan kuntoutuslaissa ei ole säädetty oikeudesta tulkkaukseen tai siitä, millä tavalla tulkkaus tulisi järjestää kuntoutuksessa. Kela kuitenkin järjestää kuntoutuksen toteutuksen ja vaikuttavuuden kannalta tarpeellisen tulkkauksen, jotta Kansaneläkelaitoksen kuntoutuslain perusteella kuntoutukseen oikeutettu henkilö voi tosiasiasa osallistua kuntoutukseen.
- Toimintakyvyn arviointitutkimuksissa asiakkaalla on hallinto- ja kielilain nojalla oikeus käyttää omaa kieltään.

Auditoinnin tavoitteet

- Järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi palvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi
- Auditoinnilla selvitetään, vastaako palveluntuottajan toiminta tehtyjen sopimusten, palvelukuvauksen sekä toimintaa ohjaavien lakien ja asetusten vaatimuksia

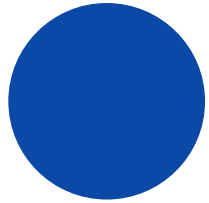
Auditointiprosessi

- Auditointitoimintaa ohjaa suunnitelma, jossa määritellään kohteet. Auditoidtavat kohteet valitaan satunnaisotannalla ja riskilähtöisesti.
- Palveluntuottajalle ilmoitetaan etukäteen auditoinnin toteuttamisesta.
- Auditointikäynnin ohjelma
 - Aloituskeskustelu
 - Palveluntuottajaa ja palvelua koskevat tiedot ja palvelun toteuttaminen
 - Havaintojen koostaminen
 - Päätöskeskustelu
- Auditointikertomus lähetetään palveluntuottajalle kahden viikon kuluessa käynnistä
- Palveluntuottajan vastine pyydetään neljän viikon kuluessa käynnistä
- Auditoinnin päättäminen
- Kela voi tehdä auditointihavaintojen jälkiseurantaa ottamalla myöhemmin yhteyttä palveluntuottajaan tai Kelan järjestelmien kautta saatavan tiedon perusteella

Auditoinnin osa-alueet

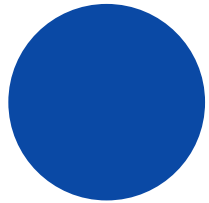
- **Laadunhallinta:** palvelun laatu, hyvän tulkkaustavan noudattaminen, tulkin valmistautuminen tulkkaustilanteeseen, prosessit laatupoikkeamien ja palautteiden käsittelyyn
- **Henkilöstö:** tulkin pätevyys, tulkkien ja kielten määrät, sopimuksen yhteyshenkilö, henkilöstön kouluttautuminen ja perehdytys
- **Tulkkauksen toimittaminen:** tavoitettavuus, tulkin valinta, tilausvahvistuksen toimittaminen, tilaamisen/toimittamisen muutokset
- **Asiakkaan oikeudet:** tulkkien vaitiolositoumus, rekisterinpito, tietoturvavaatimukset, etätulkkauksen tietoturvallisuus
- **Asiakasturvallisuus:** vakuutusturva
- **Raportointi ja laskutus:** tuotettujen palveluiden raportointi, laskutuskäytännöt

Auditointihavaintojen luokittelu



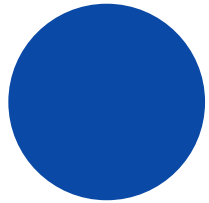
Merkittävä poikkeama:

Sopimuksen, palvelukuvauksen, ohjeistuksen ja lainsäädännön vaatimukset eivät täyty tai niissä ilmenee huomattavia puutteita



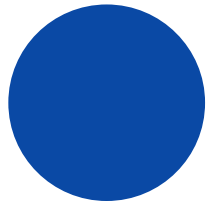
Lievä poikkeama:

Edellä mainitut vaateet täyttyvät osittain



Kehittämisehdotus:

Kehittää palveluntuottajan toiminnan laatua ja laadukasta palvelua



Vahvuus:

Tapa tai asia, joka edistää laatua ja laadukasta palvelua

Auditointien havainnot 2025-2026

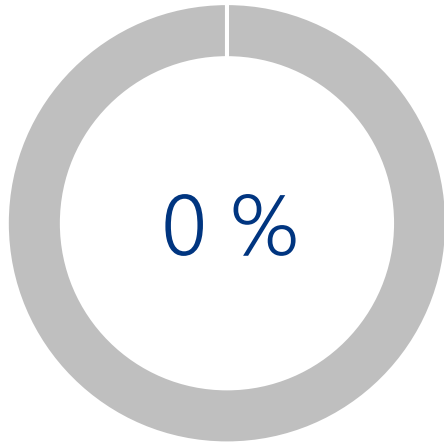
Auditointimäärät

- Vuosina 2025-2026 toteutettiin yhteensä 4 auditointia
 - v. 2021-2022 yhteensä 5 auditointia
- Vuonna 2025 toteutettiin 2 auditointia
 - alueet: etätulkkaus, Sisä-Suomen yhteistyöalue ja Pääkaupunkiseudun yhteistyöalue
- Vuonna 2026 toteutettiin 2 auditointia
 - alueet: etätulkkaus ja Pääkaupunkiseudun yhteistyöalue

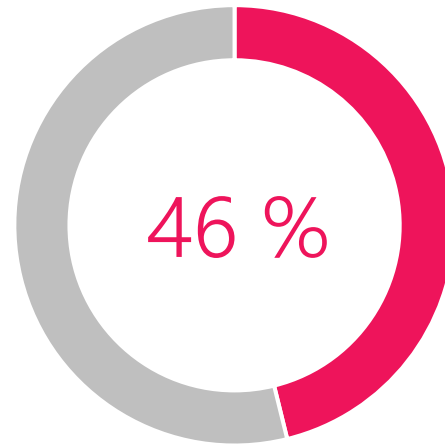
Havaintojen prosentuaalinen jakautuminen vuosina 2025-2026

Auditoinneilla havaittiin yhteensä 6 lievää poikkeamaa ja 7 kehittämissuositusta

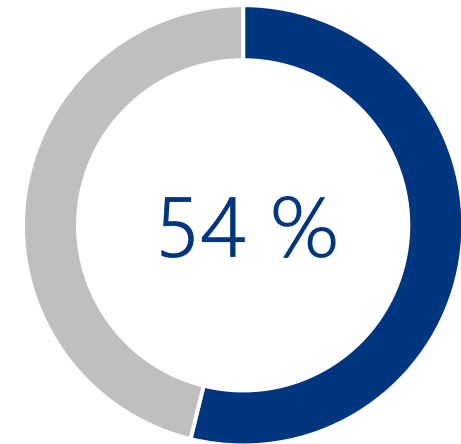
Merkittäviä poikkeamia 0 kpl



Lieviä poikkeamia 6 kpl



Kehittämissuosituksia 7 kpl



Lievät poikkeamat 6 kpl (v. 2021-2022 7 kpl)

v. 2025-2026 Keskimäärin 1,5 lievää poikkeamaa / auditointi

Merkittäviä poikkeamia ei havaittu ollenkaan vuosina 2021-2026

Lievät poikkeamat	Määrä 2025-2026	Määrä 2021-2022
Tulkkien vaitiolositoumusten puutteet	1	4
Raporttien toimittaminen myöhässä	2	1
Turvallisuusperiaatteiden puutteet	1	1
Laskutuksen virheet	1	1
Tulkkauksen toimittaminen	1	

Kehittämisehdotukset 7 kpl (v. 2021-2022 9 kpl)

v. 2025-2026 Keskimäärin 1,8 kehittämisehdotusta / auditointi

Kehittämisehdotukset	Määrä 2025-2026	Määrä 2021-2022
Alihankkijoiden vakuutusturvan varmentaminen	2	
Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen	1	2
Laskutuskäytännöt		2
Tulkkien ammatillisen koulutusrekisterin selkiyttäminen		2
Tulkkauksen toimittamisen ongelmista ja tulkkien saatavuudesta viestiminen	2	
Etätulkkauksen tietoturvallisten ohjeiden laadinta		1
Turvallisuusperiaatteiden varmentaminen	1	1
Tilausvahvistuksen toimittaminen palvelukuvauksen mukaisesti		1
Tulkkien vaitiolositoumusten löydettävyys	1	

Vahvuudet 5 kpl (v. 2021-2022 7 kpl)

v. 2025-2026 Keskimäärin 1,3 vahvuutta / auditointi

Vahvuudet	Määrä 2025-2026	Määrä 2021-2022
Laadunhallinta: Laatupoikkeamien käsittelyn systemaattinen prosessi, selkeät työohjeet, asiakaspalauprosessi, turvallisuusperiaatteiden kattava huomiointi ym.	3	3
Henkilöstö: Ammatillisen osaamisen kehittäminen, kattava rekrytointi- ja perehdytysjärjestelmä ym.	2	4

Palautetta auditointitoiminnasta

- Palautekyselyyn vastasi 50 % auditoiduista palveluntuottajista vuosina 2025-2026
- Saadun palautteen keskiarvo vuosina 2025-2026 oli 4,5
- Palveluntuottajat arvioivat seuraavat kohdat (asteikko 1-4):
 - Auditoinnin alkuinformaatio oli selkeä: 4,5
 - Auditointi kohdentui oikeisiin asioihin: 4,5
 - Auditointikertomus oli selkeä: 4,5
 - Auditointitoiminta oli rakentavaa ja ammattitaitoista: 4,5
 - Auditointi oli hyödyllinen: 4,5

Kiitos

Asiakkuusyksikkö, Laaturyhmä

Kela|Fpa[®]