

Asiakkuusyksikkö
Laaturyhmä

Kelan tulkkauspalvelujen auditointi Vuosiraportti 2024

Laaturyhmä
17.2.2025

Tekijä
Suvi Nikulainen

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Auditoinnin tavoite	3
3	Auditoinnin toteutuminen	3
4	Auditoinnin tulokset	3
4.1	Merkittävät poikkeamat	4
4.2	Lievät poikkeamat	4
4.3	Kehittämisehdotukset	4
4.4	Vahvuudet	4
5	Toiminnan seuranta	5

1 Johdanto

Kela järjestää kuulo-, kuulonäkö- ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua tulkkauspalvelulain (laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010) nojalla. Kela järjestää vammaisten tulkkauspalvelut hankkimalla palvelut sopimuskumppaneiltaan soveltamalla hankintaan lakia julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016).

Vuonna 2023 Kelan tulkkauspalvelujen käyttäjiä oli noin 3200 henkilöä ja palveluihin oikeutettuja noin 6300 henkilöä. Tulkkauspalvelujen palveluntuottajia oli 137 ja tulkkeja 782. Lähi- ja etätulkkauspalvelujen kustannukset olivat vuonna 2023 noin 54 miljoonaa euroa.

Työ- ja toimintakykytuuksien osaamiskeskuksen vammaisetusryhmä vastaa tulkkauspalvelujen järjestämisestä, hankinnasta ja sopimustenhallinnasta. Tulkkauspalvelujen välitystoiminta, laskutus ja asiakkaiden tulkkauspäätökset tehdään Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksessa. Kela seuraa palvelun toteutusta tarpeen mukaisesti, kuten esimerkiksi tulkkauksen saatavuutta ja laskutuksen raportointia.

Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi tulkkauspalvelun palveluntuottajien tulkkauspalvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Laaturyhmä laatii tulkkauspalvelujen auditoinnin vuosisuunnitelman yhteistyössä vammaisetusryhmän kanssa. Palveluntuottajien kanssa laaditun sopimuksen mukaan Kelalla on oikeus suorittaa auditointi korvauksetta Palveluntuottajan toimintaan ja tiloihin haluamallaan tavalla ja haluamanaan ajankohtana.

2 Auditoinnin tavoite

Auditoinnilla varmennetaan palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden toteuttaman palvelun sopimuksenmukaisuus sekä vastaako palveluntuottajan toiminta palvelukuvausta.

Auditoinnilla todennetaan palveluntuottajan tulkkauspalvelun käytännön toteutumista seuraavilla osa-alueilla: laadunhallinta, henkilöstö, tulkkauksen saatavuus, asiakasturvallisuus, asiakkaan oikeudet sekä raportointi ja laskutus. Lisäksi tuodaan esiin asiakaslähtöisen tulkkauspalvelun kehittämisehdotuksia.

3 Auditoinnin toteutuminen

Vuoden 2024 tehtiin suunnitellusti neljä auditointia. Auditoinnit toteutti kaksi laaturyhmän tarkastajaa. Kaksi auditointia tehtiin käyntinä ja kaksi etäyhteydellä.

4 Auditoinnin tulokset

Auditointihavainnot luokitellaan merkittäviin ja lieviin poikkeamiin sekä kehittämisehdotuksiin. Merkittävät poikkeamat ovat sopimusten vaatimusten puuttumista ja ne tulee saattaa kuntoon välittömästi. Lievät poikkeamat ovat osittaisia puutteita vaatimuksista ja ne tulee laittaa kuntoon kuukauden kuluessa auditoinnista.

Kehittämisehdotukset kehittävät edelleen palveluntuottajan asiakaslähtöistä tulkkauspalvelutoimintaa. Auditoinnilla huomioidaan myös mahdolliset vahvuudet, joita ovat palveluntuottajan toiminnassa havaitut asiakaslähtöistä tulkkauspalvelua edistävät asiat, jotka ylittävät sopimuksen tai tarjouksen.

Auditoinnilla tarkastettavat asiat on jaettu seuraaviin osa-alueisiin: laadunhallinta, henkilöstö, tulkkauksen saatavuus, asiakasturvallisuus, asiakkaan oikeudet sekä raportointi ja laskutus. Auditoinneilla tehtiin yhteensä 23 havaintoa, joista 14 oli poikkeamia ja 8 kehittämisehdotuksia (Kuvio 1.).

Auditointihavaintojen määrissä oli paljon vaihtelua palveluntuottajien välillä, havaintomäärien vaihteluväli oli 2-9. Poikkeamien vaihteluväli oli 0-6. Yhdellä palveluntuottajalla ei ollut poikkeamia. Vahvuuksia oli kolmella palveluntuottajalla.

4.1 Merkittävät poikkeamat

Auditoinneilla havaittiin kaksi merkittävää poikkeamaa, jotka liittyivät asiakkaan oikeuksiin. Etätulkkausta tarjoavilta palveluntuottajilta puuttui Arjen tietosuojaa tai vastaava koulutus.

4.2 Lievät poikkeamat

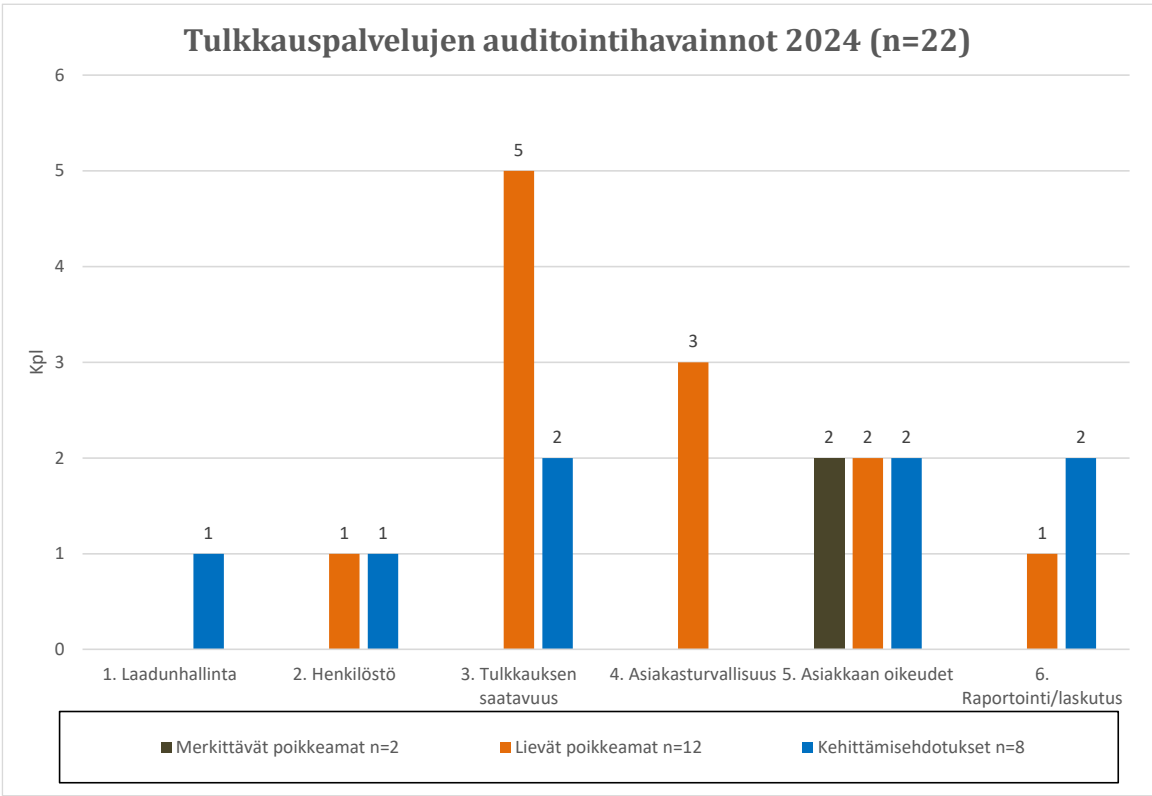
Auditoinneilla havaittiin 12 lievää poikkeamaa, jotka liittyivät tulkkauksen saatavuuteen (5), asiakasturvallisuuteen (3), asiakkaan oikeuksiin (2) sekä henkilöstöön (1) ja laskutukseen (1) (Kuvio 1.). Tulkkauspalvelun saatavuudessa oli puutteita tulkkauspalvelun tarjouksenmukaisessa tarjoamisessa, tulkkiä kalentereiden aukiolossa ja tulkkiä resursseissa. Asiakasturvallisuudessa oli puutteita kirjallisessa suunnitelmassa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi ja asiakasturvallisuusohjeissa. Asiakkaan oikeuksiin liittyen palveluntuottajan internet-sivuja ei oltu päivitetty. Henkilöstön muuttuneesta resurssista ei oltu ilmoitettu Kelaan. Laskutuksessa oli ollut toistuvia puutteita.

4.3 Kehittämisehdotukset

Palveluntuottajille annettiin kahdeksan kehittämisehdotusta (Kuvio 1.). Ne liittyivät internet-sivujen täydentämiseen (2), tulkkauspalvelujen ajallisen saatavuuden parantamiseen (2), huolellisuuteen laskutuksen tiedoissa (2), palvelun laadun seurantaan ja koulutusrekisterin koostamiseen.

4.4 Vahvuudet

Auditoinneilla havaittiin kolmella palveluntuottajalla yhteensä viisi vahvuutta. Vahvuudet liittyivät laadun seurantaan (2), tulkkiä ammatillisen osaamisen kehittämiseen (2) ja palveluntuottajan selkeisiin internet-sivuihin.



Kuvio 1. Vuoden 2024 tulkkauspalvelujen auditointihavainnot osa-alueiden ja luokittelun mukaan.

5 Toiminnan seuranta

Laaturyhmän ryhmäpäällikkö on pyytänyt auditoinnin jälkeen auditoiduilta palveluntuottajilta arviointia auditoinnin toteutuksesta (asteikolla 1-4, jossa 1 on täysin eri mieltä ja 4 täysin samaa mieltä). Vain yksi palaute on lähetetty, joten arviota ei avata.

LIITE Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö

JAKELU Palvelujohtaja
Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikön päällikkö
Terveysperusteisten etuuksien palveluyksikön päällikkö
Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskuksen päällikkö
Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskus, vammaisetusryhmän etuuspäällikkö
Hankintapalveluryhmän päällikkö
Hankinta- ja sopimushallintaryhmän päällikkö
Asiakkuusyksikön päällikkö
Laaturyhmän päällikkö

LIITE

Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö

Ilmoitamme auditoinnista Palveluntuottajalle etukäteen ja sovimme auditointiin valmistautumisesta. Toteutamme auditoinnin joko paikan päällä tai etäyhteydellä.

Auditointi aloitetaan keskustelulla, jossa kerrotaan auditoinnin tavoitteista ja toteutuksesta. Auditointiin osallistuu aina Palveluntuottajan edustajia.

Auditoinnilla Palveluntuottajan edustajilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä. Auditoinnilla tarkastajat tutustuvat erilaisiin dokumentteihin ja toiminnan prosesseihin. Palveluntuottajalta on pyydetty myös etukäteen joitakin dokumentteja.

Auditoinnin päätöskeskustelussa Palveluntuottajan edustajien kanssa keskustellaan tarkastajan tekemistä havainnoista.

Auditoinnin jälkeen tarkastaja kirjaa keskeiset havainnot ja kehittämisehdotukset kertomukseen. Havainnot luokitellaan merkittäviin ja lieviin poikkeamiin sekä kehittämisehdotuksiin. Palveluntuottajan toiminnan erityiset vahvuudet tuodaan myös esille. Vahvuuksia voivat olla esimerkiksi hyvät käytännöt, jotka ylittävät selvästi sopimuksen tai palvelukuvauksen vaatimukset.

Auditoinnin jälkeen tarkastaja lähettää Palveluntuottajalle auditointikertomuksen. Siinä oleviin havaintoihin pyydetään kirjallinen vastine. Myös kehittämisehdotuksiin pyydetään vastine. Vastineessa Palveluntuottajan pitää kertoa, miten kertomuksen havainto korjataan.

Kela päättää auditoinnin, kun se on saanut riittävän vastineen. Kela seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Auditoinnin pohjana käytetty aineisto:

- Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun hankintasopimus ajalle 1.11.2022- 31.12.2024 ja sen liitteet, muun muassa:
 - Palvelukuvaus, Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu (1.11.2022-31.12.2023)
 - Palveluntuottajan tarjous
 - Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa (JYSE 2014 PALVELUT)
- Kalentereiden tarkastelu välitysjärjestelmästä ja Robon tuottama tieto
- Palveluntuottajalta saadut ennakkomateriaalit ja muut tiedot
- Palveluntuottajan internet-sivut
- Kelan ohjeet ja tiedotteet
- www.kela.fi / Yhteistyökumppanit / Vammaisten tulkkauspalvelu