

Sairausvakuutuslain mukaan korvattavien taksimatkojen tuottaminen, auditoinnit Vuosiraportti 2024

Laaturyhmä
31.1.2025

Tekijät
Satu Metsävainio ja Katja Vehkaoja

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Auditoinnin tavoite	3
3	Auditoinnin toteutuminen	3
4	Auditoinnin tulokset	4
4.1	Merkittävät poikkeamat	5
4.2	Lievät poikkeamat	5
4.3	Kehittämisehdotukset	7
4.4	Jälkiseuranta	7
5	Toiminnan seuranta	7

1 Johdanto

Taksimatkojen suorakorvausmenettely perustuu Kelan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen sairausvakuutuslain perusteella korvattavien taksimatkojen tuottamisesta eri maakuntien alueilla.

Kela julkaisi koko maata koskevan taksien kilpailutuksen 2.6.2021, jossa jokaiselle kilpailutusalueelle haettiin kahta palveluntuottajaa. Sopimukset tulivat voimaan 1.1.2022 ja jokaiseen maakuntaan valittiin kaksi palveluntuottajaa tuottamaan sairausvakuutuslain perusteella korvattavia taksimatkoja. Palveluntuottajien tuottama palvelu kattaa taksimatkojen tilauksen, yhdistelyn ja välityksen, kuljetuspalvelujen järjestämisen ja valvonnan sekä maksuliikenteen ja raportoinnin. Maksuliikenteessä käytetään Kelan sähköistä suorakorvausmenettelyä. Vuonna 2024 suorakorvausmenettely oli käytössä koko maassa, lukuun ottamatta Ahvenanmaata, jossa jatkuu taksimatkoissa valtakirjamenettely.

Taksimatkojen sähköisen suorakorvausmenettelyn piirissä olevia matkoja oli vuonna 2024 3,7 milj. matkaa (2023 3,6 milj.), joista maksettiin sairausvakuutuslain perusteella korvausta yhteensä 209 milj. euroa (2023 183 milj. euroa). Vuoden 2024 matkamäärä oli 2,9 prosenttia suurempi kuin vuotta aiemmin vastaavalla ajalla ja korvaussumma 14,1 prosenttia suurempi. (Lähde: Kelasto, nit 130A)

Kelan laaturyhmä toteuttaa järjestelmällistä ja riippumatonta arviointia sopimuksen mukaisen palvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Laaturyhmä laatii vuosittain auditoinnin vuosisuunnitelman, jossa määritellään auditoinnin kohteet. Vuosisuunnitelma tehdään yhteistyössä Kelan palvelujen järjestämisestä vastaavan Terveystieteiden tutkimuskeskuksen kanssa.

Auditoinnin sisällössä huomioidaan Terveystieteiden tutkimuskeskuksen toiveiden mukaiset painopistealueet. Auditoinneissa huomioidaan myös palvelujen kilpailutusajankohta.

2 Auditoinnin tavoite

Auditointi kohdennetaan palveluntuottajiin, jotka ovat tehneet Kelan kanssa sopimuksen sairausvakuutuslain perusteella korvattavien taksimatkojen tuottamisesta eri maakuntien alueilla. Sopimuksen mukaisen palvelun sisältö ja palveluntuottamiseen liittyvät määritellyt tehtävät on kuvattu tarkemmin sopimuksen liitteenä olevassa palvelunkuvauksessa.

Auditoinneilla varmennetaan, että taksien välityskeskusten toteuttama palvelu vastaa Kelan kanssa tehtyä sopimusta ja palvelunkuvausta. Auditoinnin tarkoituksena on myös edistää hyviä käytäntöjä asiakkaiden matkojen järjestämisessä ja korvaamisessa sekä kehittää välityskeskusten ja Kelan välistä yhteistyötä.

3 Auditoinnin toteutuminen

Vuonna 2024 toteutettiin vuosisuunnitelman mukaisesti kolme auditointia, jotka koskivat kolmea eri maakuntaa ja kolmea eri palveluntuottajaa. Vuonna 2023 auditointiin maakunta ja sen kummatkin palveluntuottajat.

Kaksi päivää kestävät auditoinnit toteutettiin siten, että ensimmäisenä auditointipäivänä auditoidijat olivat fyysisesti paikan päällä välityskeskuksessa ja toinen auditointipäivä toteutettiin etäyhteydellä, Skype for Business- yhteyttä tai Teams -yhteyttä käyttäen.

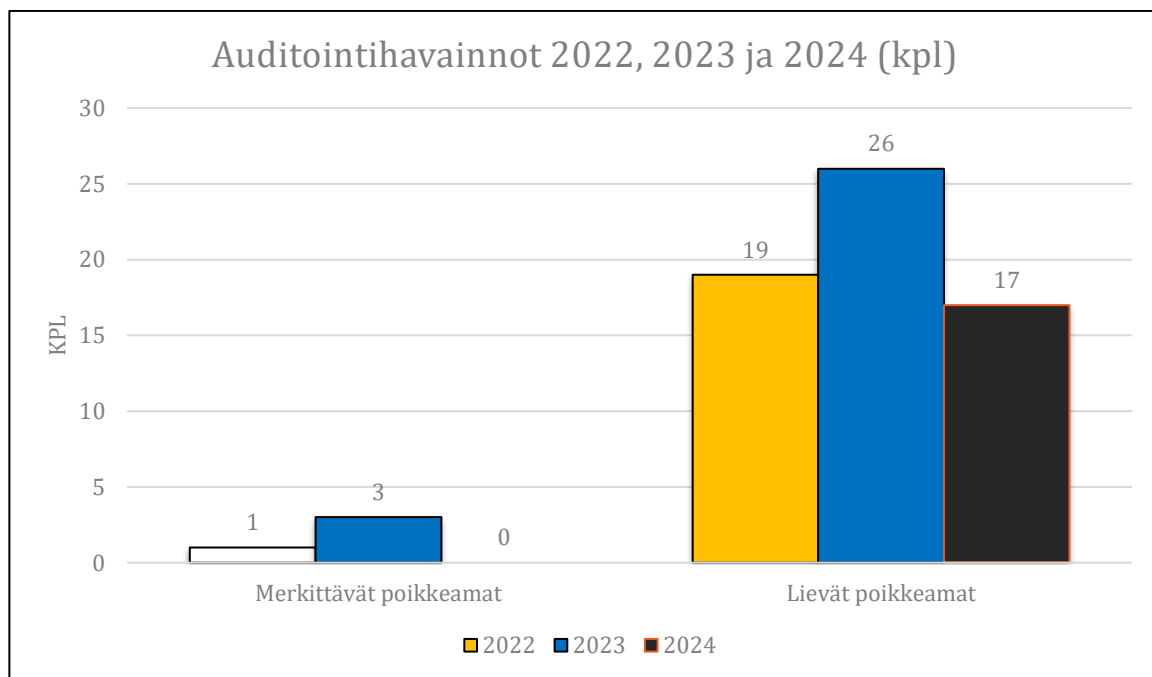
Auditoinnin sisältö perustuu 1.1.2022 voimaan tulleeseen sopimukseen ja palvelunkuvaukseen. Auditoinnin toteutusten myötä on yhdessä Terveystieteiden tutkimuskeskuksen sairaanhoito- ja matkakorvausryhmän kanssa käyty läpi linjausta ja tarkennusta vaativia asioita ja päivitetty edelleen auditoinnin sisältöä.

Koronatilanteesta johtuen taksimatkoja ei yhdistelty maaliskuun 2020–31.8.2022 välisenä aikana, 1.9.2022 alkaen matkojen yhdistely aloitettiin uudelleen. Vuosien 2023 ja 2024 auditoinneilla on toteutettu normaaliin tapaan yhdistelymatkojen tarkastus ja yhdistelymahdollisuuksien kartoitus.

4 Auditoinnin tulokset

Auditointihavainnot luokitellaan merkittäviin poikkeamiin, lieviin poikkeamiin ja kehittämisehdotuksiin. Merkittävät poikkeamat ovat palveluntuottajan toiminnan tai menettelytapojen merkittäviä puutteita, jotka poikkeavat sopimuksen ja/tai palvelukuvauksen vaatimuksista. Lievät poikkeamat ovat seikkoja, joissa palveluntuottajan toiminta tai menettelytavat täyttävät sopimuksen tai palvelukuvauksen vaatimukset vain osittain. Kehittämisehdotukset tähtäävät palvelun laadun kehittämiseen.

Kaaviossa 1. on esitetty auditointihavaintojen lukumäärät vuosilta 2022, 2023 ja 2024. Vuoden 2022 alusta on ollut voimassa uusi sopimus ja kahden palveluntuottajan malli. Auditointihavaintojen vähentyminen selittyy auditointien lukumäärällä, vuosina 2022 ja 2023 on toteutettu 4 auditointia, vuonna 2024 auditointien lukumäärä oli 3.



Kaavio 1. Auditointihavainnot vuosilta 2022 – 2024 (kpl)

Auditointihavaintojen kasvua vuosien 2023 ja 2022 välillä selittää poikkeamat matkojen yhdistelyä koskien (2 merkittävää ja 2 lievää poikkeamaa), vuoden 2023 auditoinneilla on tarkastettu palveluntuottajan matkoja ja niiden yhdistelyä. Vuoden 2022 yhdistelymatkojen tarkastusta ei voitu toteuttaa, koska yhdistelyä ei koronatilanteen vuoksi tehty.

4.1 Merkittävät poikkeamat

Vuoden 2024 auditoinneilla ei havaittu merkittäviä poikkeamia. Vuonna 2023 merkittävät poikkeamat liittyivät matkojen yhdistelyyn (2 kpl) ja virhetilassa oleviin matkoihin (1 kpl).

4.2 Lievät poikkeamat

Kolmella auditoinnilla havaittiin yhteensä 17 lievää poikkeamaa, joista kahdeksan liittyi välitystoimintaan ja yhdeksän tietoturva dokumentteihin.

Lievät poikkeamat yhteensä 17

Välitystoiminta

- | | |
|---------------------------------------|---|
| • Sopimukseen liittyvä puute | 1 |
| • Matkojen yhdistely | 3 |
| • Tilauspuheluihin liittyvä poikkeama | 2 |
| • Puheluiden tallennus | 1 |
| • Verkkokoulun suoritus puuttuu | 1 |

Tietoturva asiakirjat

- | | |
|--|---|
| • Tietoturvallisuus dokumentti puuttuu | 1 |
| • Tietoturvaohje liikenteenharjoittajille tai välittäjille puuttui | 2 |
| • Tietojen säilyttämistä ja hävittämistä koskeva ohje | 2 |
| • Riskiarvio fyysistä toimitilaa koskien | 3 |
| • Puhelutallenteiden säilytysaika | 1 |

Välitystoimintaan liittyvät poikkeamat (8 kpl)

Matkojen yhdistely

Auditoidijat tarkastivat matkojen yhdistelyä palveluntuottajan etukäteen lähettämistä matkatiedoista. Havainnot käytiin auditointikäynnillä läpi yhdessä palveluntuottajan kanssa. Kaikkien kolmen palveluntuottajan kohdalla matkojen läpikäynnin perusteella osaa tarkastetuista matkoista ei ole yhdistely palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tuli tehostaa taksimatkojen yhdistelyä.

Liikenteenharjoittajien sopimukset

Auditoinneilla tarkistettiin liikenteenharjoittajien sopimuksia. Yhden palveluntuottajan osalla sopimuksissa oli erilaisia puutteita mm. tunnistetietoihin ja allekirjoituksiin liittyen. Palveluntuottajan tuli uusia sopimuksia laatiessaan kirjata tarvittavat tunnistetiedot (nimi ja y-tunnus) liikenteenharjoittajien kanssa laadittuihin sopimuksiin sekä allekirjoittaa sopimukset.

Tilauspuhelut

Auditoineilla kuunneltiin asiakkaiden tilauspuheluja. Palvelukuvauksessa on määritelty, mitkä asiat välittäjän tulee selvittää tilauspuhelin aikana. Yhden palveluntuottajan puheluissa ei selvitty kahdessa (2/10) puhelussa asiakkaan oikeutta taksin käyttöön. Kahden palveluntuottajan kaikissa puheluissa ei kysytty haluaako asiakas tekstiviesti-ilmoituksen, kun auto on hyväksynyt matkan.

Verkkokoulun suorittaminen

Yhden palveluntuottajan välittäjällä oli Kelan verkkokoulu suorittamatta auditointihetkellä. Palvelukuvauksen mukaan kaikkien Kela välityksessä toimivien välittäjien tulee olla suorittanut Kelan verkkokoulu.

Tieto puhelujen tallentamisesta

Yhden palveluntuottajan internet sivustolla ei ollut tietoa puheluiden tallennuksesta auditointi hetkellä. Palveluntuottaja lisäsi auditoinnin aikana puuttuvat tallennusta koskevat tiedot.

Tietoturvaan liittyvät lievät poikkeamat (9 kpl)

Riskiarvio salassa pidettävien tietojen käsittelytilasta

Kaikki kolme palveluntuottajaa kertoivat tehneensä riskiarvion omista toimitiloistaan, joissa salassa pidettäviä tietoja käsitellään. Tehtyjä riskiarvioita ei oltu kuitenkaan dokumentoitu. Palveluntuottajia pyydettiin dokumentoimaan riskiarvio.

Tietoaineistoturvallisuus, säilyttäminen ja hävittäminen

Kelan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa on määritelty tietoaineistojen rekisterinpidosta, tietoturvasta ja tietosuojasta. Palvelukuvauksessa ilmoitetut säilytysajat ovat lähtökohtaisesti asetettuja vähimmäissäilytysaikoja.

Kaksi palveluntuottajaa eivät olleet laatineet tietoaineistojen säilyttämistä ja hävittämistä koskevaa työohjeistusta. Palveluntuottajia pyydettiin laatimaan ohjeistus ja varmistamaan, että tietoaineistojen säilytysajat vastaavat Kelan palvelukuvauksen mukaisia määräaikoja.

Turvallisuusperiaatteet- ja politiikka

Palveluntuottajalla ei ollut asiakirjaa, jossa on kuvattu palveluntuottajan noudattamat tietoturvallisuusperiaatteet ja -politiikka. Palveluntuottajan tuli laatia palvelukuvauksen mukainen asiakirja.

Tietoturva- ja tietosuojaa koskeva ohjeistus

Auditoinnilla kävi ilmi, että kahdella palveluntuottajalla ei ollut erillistä toimintaohjetaliikenteenharjoittajille tai välittäjille tietoturvaloukkaustilanteita koskien. Palveluntuottajien tuli laatia toimintaohje tietoturvaloukkaustilanteita varten.

Puhelutallenteiden säilytysaika

Palveluntuottajan tietoturva- ja tietosuojadokumentin mukaan puhelutallenteita säilytetään vähintään 12 kuukautta. Palvelukuvauksen mukaan puhelutallenteet säilytetään

12 kuukautta ja sen jälkeen ne pitää hävittää kolmen kuukauden kuluessa. Palveluntuottaja korjasi tietoturva- ja tietosuojadokumenttiinsa puhelutallenteiden säilytysajan palvelukuvauksen mukaiseksi.

4.3 Kehittämisehdotukset

Auditoinneilla esitettiin yhteensä kolme kehittämissuositusta. Yksi koski asiakaspalautteiden käsittelyä ja niiden selkeämpää dokumentointia. Toinen laatukäsikirjan tai tietoturvapoliittikadokumentin täydentämistä tieto- ja viestintäjärjestelmän vastuunhenkilöillä. Kolmas tietoaineistojen ja säilytysaikojen tarkentamista omaan erilliseen dokumenttiin.

4.4 Jälkiseuranta

Auditointihavaintojen jälkiseurannan tilannetta on käyty läpi Terveystieteiden tutkimuskeskuksen sairaanhoito- ja matkakorvausryhmän kanssa. Osa auditointihavaintojen jälkiseurannasta saadaan toteutettua palveluntuottajien kuukausiraportoinnin kautta.

5 Toiminnan seuranta

Laaturyhmän ryhmäpäällikkö on pyytänyt auditoinnin jälkeen auditoiduilta palveluntuottajilta arviointia auditoinnin toteutuksesta. Palautteet kootaan yhteen ja niiden avulla kehitetään toimintaa. Kaksi palveluntuottajaa olivat antaneet palautteen (asteikolla 1-4). Palautteiden perusteella auditointitoiminta koettiin rakentavaksi ja ammattitaitoiseksi (3,67) ja auditointikertomus koettiin selkeäksi (3,67). Palautteiden mukaan kehitettävää on auditoinnin kohdentumisessa oikeisiin asioihin (3,3) ja auditoinnin hyödyllisyyden arvio oli 3,3.

Auditointeja jatketaan heti alkuvuodesta 2025. Auditoinnit toteutetaan edelleen siten, että ensimmäisenä auditointipäivänä auditointijat ovat fyysisesti paikan päällä välityskeskustuksessa, jolloin nähdään mm. palveluntuottajan toimitilat, haastatellaan välittäjät ja kuunnellaan tilauspuhelut. Toinen auditointipäivä toteutetaan etäyhteydellä. Auditointien näkökulman mukaan tämä auditointien toteuttamistapa on toiminut hyvin.

LIITE Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö

Jakelu Palvelujohtaja
Terveystieteiden tutkimuskeskuksen palveluyksikön johtaja
Terveystieteiden tutkimuskeskuksen osaamiskeskus, sairaanhoito- ja matkakorvausryhmä
Hankintapalveluryhmän päällikkö
Hankinta- ja sopimushallintaryhmän päällikkö
Asiakkuusyksikön päällikkö
Laaturyhmän päällikkö

LIITE Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö**Auditointiprosessi ja sisältö**

Auditointiin osallistuu kaksi auditoijaa. Vastuutarkastaja lähettää ilmoituskirjeen, auditointiohjelman ja ohjeen auditointiin valmistautumisesta ennen suunniteltua auditointia.

Auditointi on kaksipäiväinen, ensimmäinen auditointipäivä toteutetaan palveluntuottajan toimitiloissa. Toinen auditointipäivä toteutetaan etäyhteydellä. Auditointi koostuu erilaisista keskustelu- ja haastattelutilanteista sekä eri toimintoihin tutustumisesta sekä sopimuksen mukaiseen toimintaan liittyvien dokumenttien ja asiakirjojen tarkastamisesta. Lisäksi auditoijat ottavat tarvittaessa vastaan palveluntuottajan palautetta Kelalle ja välittävät sen etuusryhmälle.

Auditoinneilla perehdytään välityskeskuksen toimintaan tutustumalla käytettävissä oleviin keskeisiin dokumentteihin, toimitiloihin ja välitystoiminnan toteutukseen, matkati-
lausten vastaanottoon, matkojen yhdistelyyn ja laskutukseen.

Auditoinnin jälkeen auditoijat laativat auditointikertomuksen, jossa raportoidaan auditoinnilla havaitut merkittävät ja lievät poikkeamat sekä esitetään mahdollisia kehittä-
misehdotuksia. Palveluntuottajan antaa vastineen auditointikertomukseen. Vastineessa palveluntuottajan tulee antaa selvitys siitä, mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt audi-
toinnin havaintojen johdosta. Auditoijat päättävät yhdessä etuusryhmän kanssa vasti-
neen hyväksymisestä. Kun vastine on hyväksytty, lähetetään palveluntuottajalle audi-
toinnin päätöskirje.

Auditoinnin pohjana käytetty aineisto:

- Sairausvakuutuslaki (SVL) 21.12.2004/1224
- Sopimus sairausvakuutuslaista korvattavien taksimatkojen tuotta-
misesta 1.10.2021
- Palvelukuvaus kesäkuu 2021
- Muut Kelan ohjeet ja tiedotteet.