

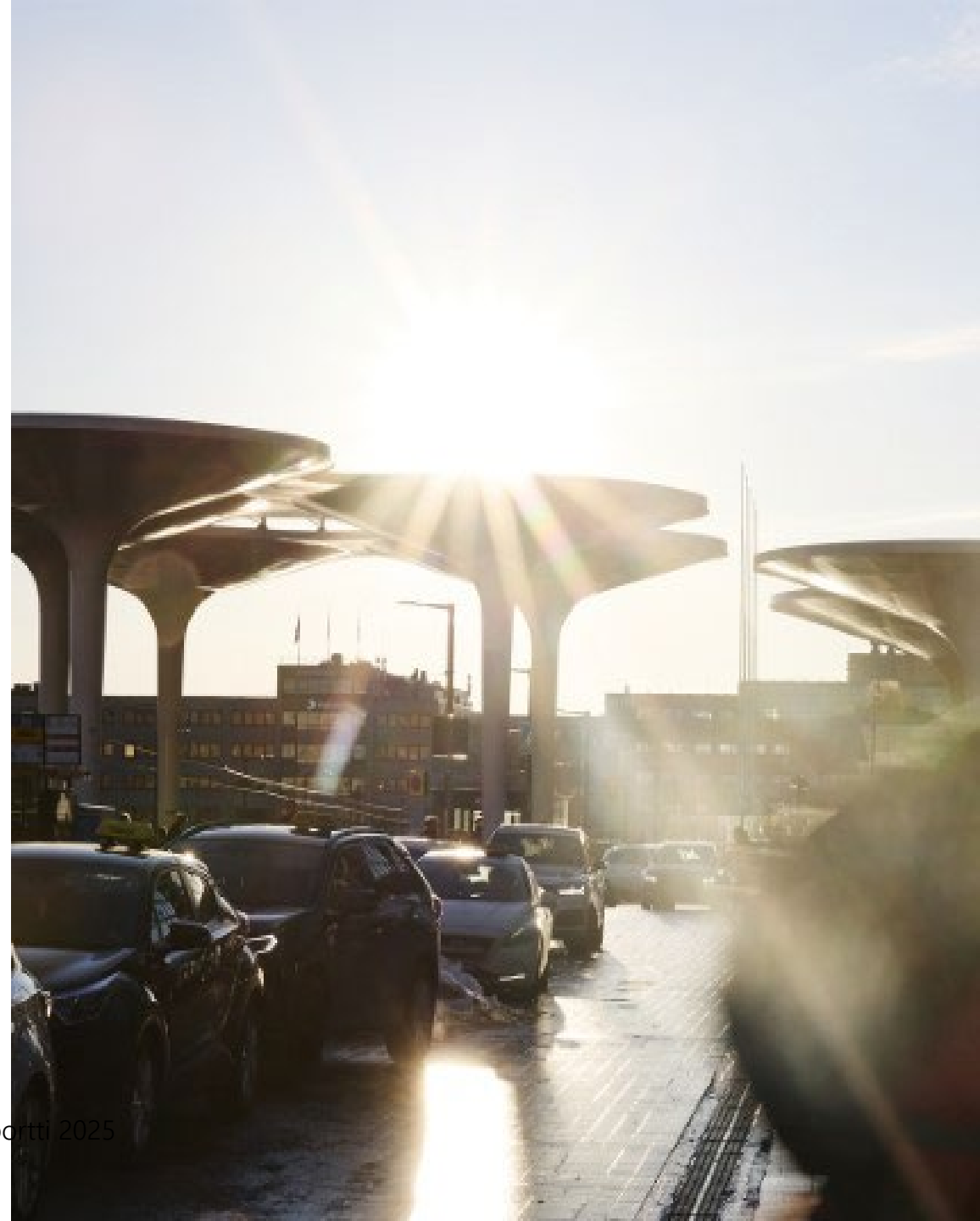


Kela|Fpa[®]

Kelan tulkkauspalvelujen auditoinnin vuosiraportti 2025

Sisällysluettelo

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



Tausta ja lainsäädäntö

- Kansaneläkelaitos vastaa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelujen toimeenpanosta, järjestämisestä ja siihen liittyvien kustannusten korvaamisesta vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain (133/2010) mukaisesti.
- Kelan auditointi perustuu sopimukseen ja palvelukuvaukseen.
- Nykyinen sopimuskausi on ajalle 1.1.2024-31.12.2026.
- Vuonna 2025 Kelan tulkkauspalveluja tuotti 160 palveluntuottajaa.

Auditoinnin tavoitteet

- Auditoinnilla varmennetaan palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden toteuttaman palvelun sopimuksenmukaisuus sekä vastaako palveluntuottajan toiminta palvelukuvausta.
- Auditoinnilla todennetaan sopimuksessa ja palveluntuottajan tarjouksessa ilmoitettujen tietojen ja käytännön toiminnan vastaavuus.
- Auditoinnilla varmistetaan ja arvioidaan tulkkauspalvelun toteutumista ja laatua.

Auditointiprosessi

1

Ilmoituskirje auditoinnista palveluntuottajalle ja auditoinnista sopiminen

2

Auditointikäynti / auditointi etäyhteydellä

3

Auditointikertomus ja vastinepyyntö palveluntuottajalle

4

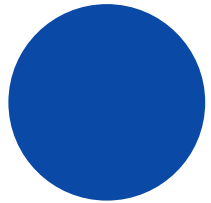
Auditoinnin päättäminen

- Tarvittaessa vastineeseen pyydetään kannanotto Kelan sopimusosapuolelta.

Auditoinnin osa-alueet

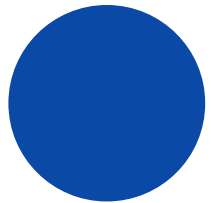
- **Laadunhallinta:** laadun seuranta ja asiakaspalautekäytäntö
- **Henkilöstö:** tulkkien perehdytys ja koulutusrekisteri
- **Tulkkauksen saatavuus:** tulkkiresurssit ja tulkkauksen ajallinen saatavuus
- **Asiakasturvallisuus:** asiakasturvallisuusohjeet
- **Asiakkaan oikeudet:** tietoturvallisuusohjeet
- **Raportoiminen ja laskutusmenettely**

Auditointihavaintojen luokittelu



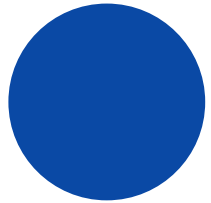
Merkittävä poikkeama

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



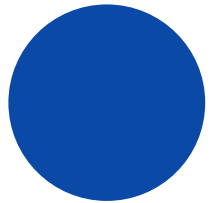
Lievä poikkeama

Edellä mainitut vaatimukset täyttyvät osittain.



Kehittämisehdotus

Kehittää palveluntuottajan toiminnan laatua ja palvelua.



Vahvuus

Toimintamalli tai asia, joka ylittää vaatimukset ja edistää toiminnan laatua.

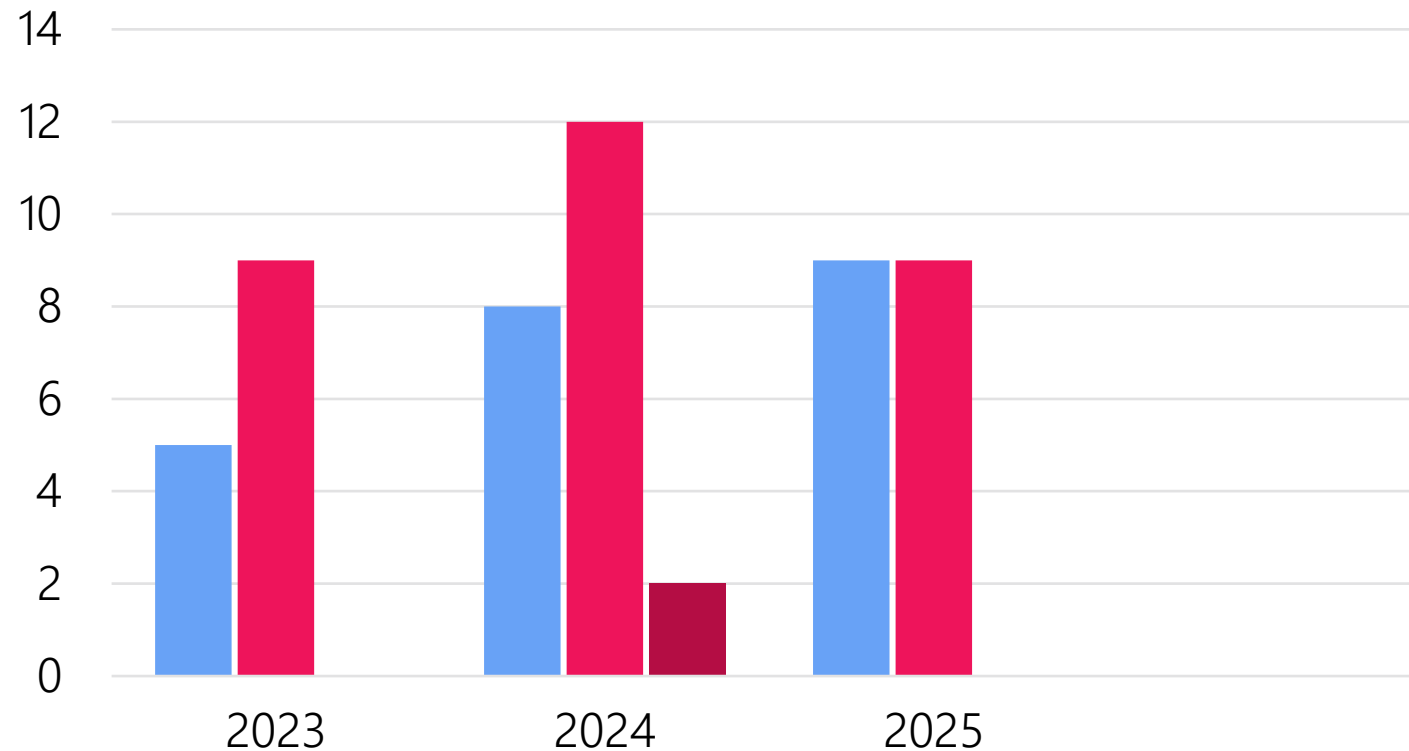
Vuoden 2025 auditointien yleisimmät havainnot

Auditointimäärät

- Vuonna 2025 tehtiin 4 tulkkauspalveluntuottajan auditointia.
 - Auditoitiin Itäisen, Läntisen, Pohjoisen ja Uudenmaan alueiden sopimuksia.
 - Auditoinneilla ei havaittu merkittäviä poikkeamia
- Vuosina 2023 ja 2024 tehtiin vastaavasti 4 tulkkauspalveluntuottajan auditointia.
- Tulkkauspalvelujen auditointi on jatkuvaa toimintaa.
 - Toimintaa ohjaa suunnitelma, jossa määritellään kohteet.
 - Auditoitavat kohteet valitaan riskilähtöisesti ja satunnaisotannalla

Auditointihavainnot vuosina 2023-2025

■ Kehittämisehdotukset ■ Lievät poikkeamat ■ Merkittävät poikkeamat



Lievät poikkeamat

Laskutus

- Tulkkauksen laskutukseen ja opiskelutulkkauksen laskutukseen liittyviä toistuvia puutteita

Asiakkaan oikeudet

- Palveluntuottajan internet-sivujen päivityksen puutteita
- Vaitiolositoumusten allekirjoituksissa puutteita

Tulkkauspalvelun ajallinen saatavuus

- Puutteita tarjouksenmukaisessa tulkkauspalvelun ajallisessa saatavuudessa



Lievät poikkeamat 9 kpl (v. 2024 12 kpl)

Lievät poikkeamat	Määrä
Laskutuksen puutteet	3
Opiskelutulkkauksen laskutuksen puutteet	2
Palveluntuottajan internet-sivujen päivitysten puutteet	3
Tulkkauspalvelun ajallisen saatavuuden puutteet	1

Kehittämisehdotukset 9 kpl (v. 2024 8 kpl)

Kehittämisehdotukset	Määrä
Tulkkauspalvelun saatavuuden ja kalentereiden aukiolon parantaminen	3
Palveluntuottajan internet-sivujen päivittäminen	3
Laadunhallinta, asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen	1
Henkilöstö, koulutusrekisterin selkiytys	1
Asiakasturvallisuus, kirjallinen suunnitelma lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi	1

Vahvuudet 9 kpl (v. 2024 12 kpl)

Vahvuudet	Määrä
Laadunhallinta; laadun seuranta ja laadunhallinnan ohjeet	2
Henkilöstö; perehdytysohjeet ja tulkkien koulutus	2
Asiakasturvallisuus; asiakasturvallisuusohjeet	1



Jälkiseuranta

- Kela seuraa palveluntuottajien toimintaa mm. laskutuksen ja kalentereiden aukiolon osalta

Palautetta auditoinneista

- Vastausprosentti oli 75 vuonna 2025.
- Saadun palautteen keskiarvo oli 3,0.
 - Kriittistä palautetta saatiin erityisesti auditoinnin kohdentamisesta oikein.



Kiitos

Asiakkuusyksikkö, Laaturyhmä

Kela|Fpa[®]