



Kela|Fpa[®]

**Sairausvakuutuslain mukaan korvattavien
taksimatkojen tuottaminen,
Auditoinnin vuosiraportti 2025**

Kela|Fpa[®]

Sisällysluettelo

1. [Yleistä](#)
2. [Tavoitteet](#)
3. [Auditointiprosessi](#)
4. [Auditoinnin osa-alueet](#)
5. [Auditointihavaintojen luokittelu](#)
6. [Vuoden 2025 auditoinnit ja niiden havainnot](#)
7. [Palaute auditoinneista](#)



Yleistä

- Kelan korvaamien taksimatkojen (suorakorvausmenettely) ja sen auditointi perustuu Kelan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen sairausvakuutuslain perusteella korvattavien taksimatkojen tuottamisesta eri maakuntien alueilla
- Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kokonaispalvelun, johon kuuluu taksimatkojen tilaus, yhdistely ja välitys, kuljetusten järjestäminen ja valvonta sekä maksuliikenne ja raportointi. Maksuliikenteessä käytetään Kelan sähköistä suorakorvausmenettelyä.
- Kilpailutuksen perusteella on valittu 2 palveluntuottajaa jokaisen maakuntaan
- Asiakkaalla on oikeus valita kumpaa palveluntuottajaa käyttää
- Sopimuskausi 1.1.2022-31.12.2024, optiovuodet 2025 ja 2026 on otettu käyttöön
- Toimintaa ohjaa vuosisuunnitelma, johon määritellään auditoitavat kohteet. Kohteet valitaan riskilähtöisesti ja satunnaisotannalla.

Auditoinnin tavoitteet:

1

Varmentaa, että palveluntuottajan toteuttama kokonaispalvelu vastaa Kelan kanssa tehtyä sopimusta ja palvelunkuvausta sekä muita Kelan ohjeita.

2

Kehittää Kelan ja palveluntuottajan välistä yhteistyötä.

3

Edistää hyviä käytäntöjä asiakkaiden matkojen järjestämisessä ja korvaamisessa.

Auditointiprosessi

1.

Auditoinnin toteuttaa kaksi tarkastajaa. Tarkastajat ovat yhteydessä kohteeseen ja sopivat auditointipäivät sekä lähettävät ennakkomateriaalipyynnot. Tarkastajat tutustuvat Kelassa oleviin materiaaleihin ja käyvät läpi ennakkoon saadut materiaalit.

2.

Auditointi on kaksipäiväinen, ensimmäinen päivä palveluntuottajan toimitiloissa ja toinen päivä etäyhteydellä. Auditointi koostuu erilaisista keskustelu- ja haastattelutilanteista sekä eri toimintoihin tutustumisesta sekä sopimuksen mukaiseen toimintaan liittyvien dokumenttien ja asiakirjojen tarkastamisesta.

3.

Auditoijat laativat auditointikertomuksen, jossa raportoidaan auditoinnilla havaitut merkittävät ja lievät poikkeamat sekä esitetään mahdollisia kehittämis ehdotuksia. Palveluntuottaja antaa vastineen auditointikertomukseen.

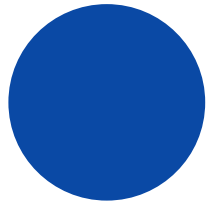
4.

Auditointiprosessi päättyy. Havaintojen korjaavia toimenpiteiden toteutumista seurataan Kelassa, pääasiassa Terveystieteiden tutkimuskeskuksen, sairaanhoito- ja matkakorvausryhmässä.

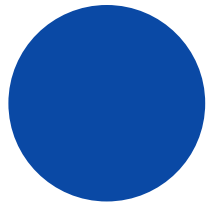
Auditoinnin osa-alueet

- Sopimus- ja vastuuvakuutusasiat
- Liikenteenharjoittajia koskevat sopimukset, koulutukset ja ohjeistukset
- Autokaluston riittävyys maakunnittain
- Välityskeskuksen henkilöstö ja välityspalvelu
- Matkojen järjestely ja yhdistely
- Maksuliikenne
- Asiakaspalautteet
- Tietoturva- ja tietosuoja-asiat (dokumentaatio)
- Muut palvelukuvauksen edellyttämät asiat

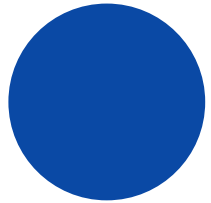
Auditointihavaintojen luokittelu



Merkittävä poikkeama: lainsäädännön, sopimuksen ja palvelunkuvauksen vaatimukset eivät täyty tai niissä ilmenee huomattavia puutteita



Lievä poikkeama: lainsäädännön ja ohjeistuksen vaatimukset täyttyvät osittain tai kyseessä on yksittäinen merkittävää vähäisempi poikkeama



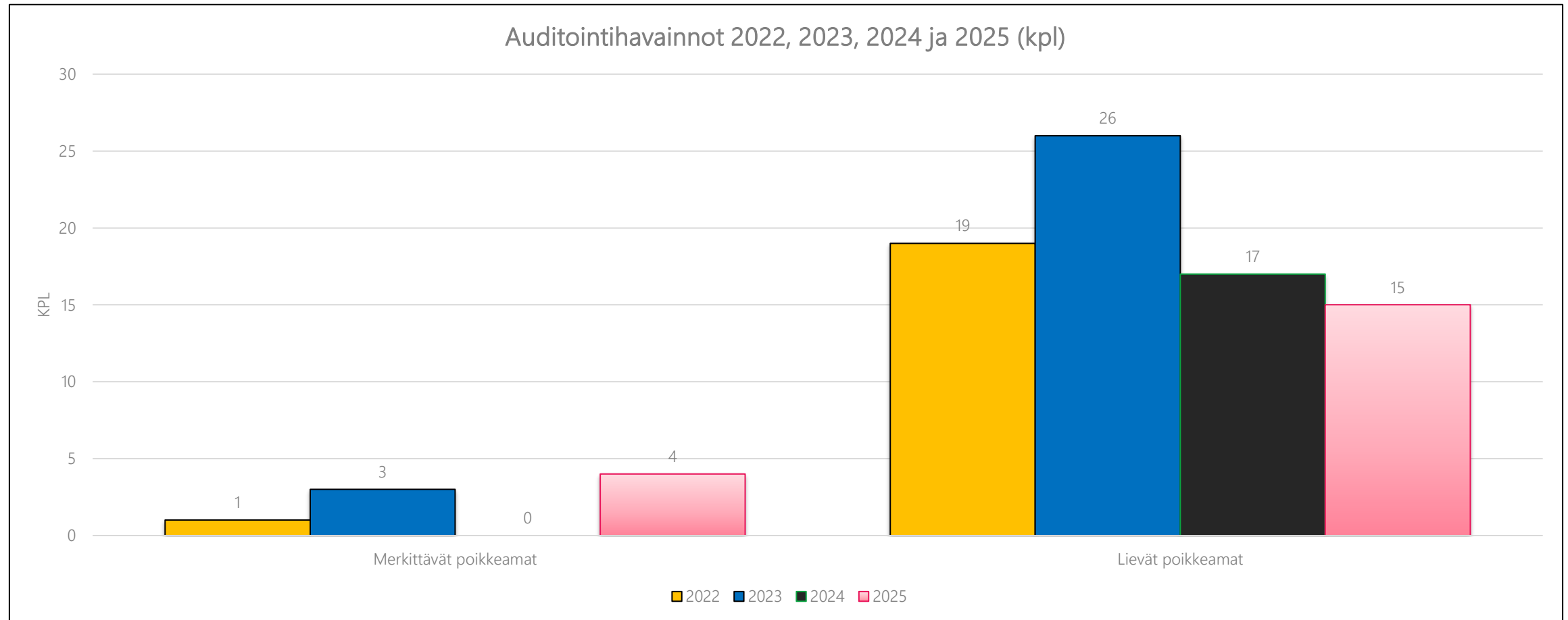
Kehittämisehdotus: kehittää toiminnan laatua ja laadukasta palvelua

Auditoinnit 2025 ja niiden havainnot

Toteutettujen auditointien määrät

- Toteutettuja auditointeja vuonna 2025 oli 4 kpl (vuonna 2024 3 kpl)
- Poikkeamien vaihteluväli oli vuonna 2025 2-6 poikkeamaa (merkittävät ja lievät poikkeamat yhteensä)
 - Keskiarvo 4,8 poikkeamaa/palveluntuottaja
- Merkittävät poikkeamat: 4 kpl (2024: 0 kpl)
- Lievät poikkeamat: 15 kpl (2024: 18 kpl)
- Kehittämisehdotukset: 1 kpl (2024: 3 kp)

Merkittävät ja lievät poikkeamat



Merkittävät poikkeamat 2025

Merkittävät poikkeamat	Määrä
Matkojen yhdistely Auditoijat tarkastivat matkojen yhdistelyä palveluntuottajan etukäteen lähettämistä matkatiedoista. Kaikkien neljän palveluntuottajan kohdalla matkojen läpikäynnin perusteella osaa tarkastetuista matkoista ei ole yhdistely palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tuli tehostaa yhdistelyä.	4

Lievät poikkeamat 2025

Lievät poikkeamat/ välitystoiminta yhteensä 7 kpl	Määrä
Tilauspuhelut	4
Puutteet verkkokoulusuorituksissa tai välittäjien muutoksista ilmoittamisessa	1
Palautelomake puuttui verkkosivustolta	1
Tilauspuheluiden palveluprosentti alitti Kelan edellyttämän 90%	1
Lievät poikkeamat/ tietoturva- ja tietosuoja dokumentit/yhteensä 8 kpl	Määrä
Salassapitosopimukseen liittyvät puutteet	3
Tietoaineistojen säilyttämistä ja hävittämistä koskevan työohjeistuksen puute	3
Tietoturvaa- ja tietosuojaa koskeva ohjeistu puuttui	1
Riskiarvio fyysisestä toimitilasta, jossa salassa pidettäviä tietoja käsitellään puuttui	1

Kehittämisehdotukset ja muut huomiot

Kehittämisehdotus:

- Y-tunnusten täydentäminen palvelusopimukseen

Muut huomiot:

- Erityisryhmien kuljettajakoulutuksen todentaminen ja dokumentaatio
- Välittäjien ohjeistuksen tarkentaminen
- Turvallisuusperiaatteet ja –politiikka dokumentti selkeämpi kirjaaminen palveluntuottajan nimiin



Palaute auditoinneista

- Auditointikohteille lähetettiin auditoinnin jälkeen palautekysely, vastausprosentti oli 100 %.
- Palautteiden keskiarvo oli 3,85 asteikolla 1-4.
- Auditointi koettiin pääsääntöisesti hyödylliseksi ja yhteistyö auditoiden kanssa oli sujuvaa.



Kiitos

Asiakkuusyksikkö, Laaturyhmä

Kela|Fpa[®]