

A photograph of an elderly couple in winter attire. The man, on the left, wears a yellow knit beanie, glasses, and a dark jacket. The woman, on the right, wears a pink knit beanie, glasses, and a brown jacket. They are both looking towards the right, over a vast, snow-covered field. The background shows a line of trees under a soft, orange-hued sky, suggesting a sunset or sunrise. The overall mood is peaceful and contemplative.

Kela|Fpa[®]

**Toimeentulotuen
optikkotuotteiden ja –palvelujen
auditointi**

Vuosiraportti 2025

Auditoinnit perustuvat sopimukseen, joita Kela on tehnyt palveluntuottajien kanssa. Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluvaa toimintaa haluamanaan ajankohtana ja haluamallaan tavalla.

Sisällysluettelo

- Taustaa
- Auditoinnin tavoitteet
- Auditointiprosessi
- Auditoinnin osa-alueet
- Havaintojen luokittelu
- Vuoden 2025 auditointien havainnot

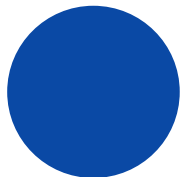


Taustaa

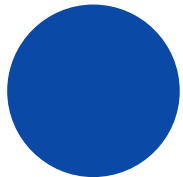
- Kela voi myöntää perustoimeentulotukena mm. terveydenhuoltomenoja, esim. silmälasien hankinta asiakkaille.
- Kela on kilpailuttanut toimeentulotukena hankittavat optikkopalvelut ja –tuotteet. Nykyinen sopimuskausi on alkanut 1.1.2025.
- Kela antaa asiakkaalle kilpailussa valitulle toimittajalle maksusitoumuksen, jonka asiakas esittää optikkoliikkeessä optikolla käyntien ja silmälasien hankintaa varten.
- Kelan oikeus auditoida perustuu toimittajan kanssa tehtyyn sopimukseen, lakiin toimeentulotuesta (18 a-18f §) ja lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (20 §).
- Auditoitavat kohteet valitaan riskiperusteisesti ja satunnaisotannalla. Vuonna 2025 auditoitiin 5 optikkoliikettä.

Auditoinnin tavoitteet

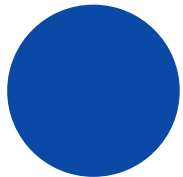
Kelan suorittama järjestelmällinen ja riippumaton arviointi sopimuksenmukaisen palvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi.



Arvioida asiakaslähtöisen prosessin toteutumista.

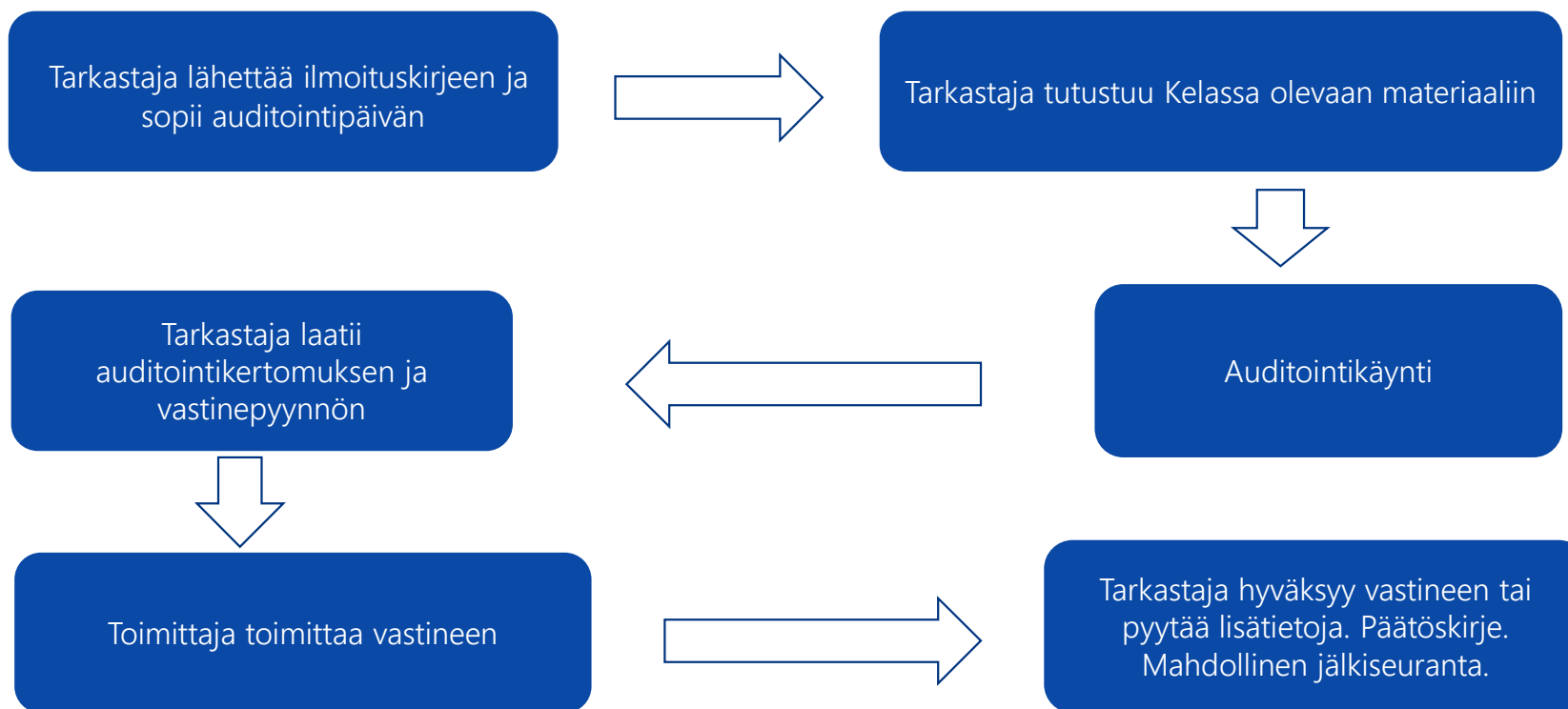


Todentaa sopimuksessa ja tarjousasiakirjoissa ilmoitettujen tietojen ja käytännön toimintojen vastaavuus.



Tuoda esiin toiminnan kehittämis ehdotuksia.

Auditointiprosessi

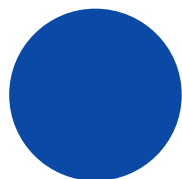


Auditoitavat osa-alueet

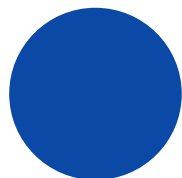
- Tietosuoja
- Tuote- ja palveluvalikoima
- Hinnat ja laskutus
- Toimeentulotukiasiakkaan palveluprosessi



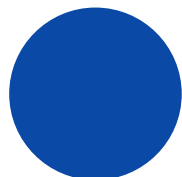
Havaintojen luokittelu



Merkittävät poikkeamat: sopimuksen ja sen liitteiden vaatimukset eivät täyty tai niissä esiintyy huomattavia puutteita.



Lievät poikkeamat: edellä mainitut vaatimukset täyttyvät osittain.



Kehittämisehdotukset: kehittävät edelleen toimittajan toiminnan laatua.

Auditointien havainnot 2025

Merkittävät poikkeamat

- Optikkotuotteiden ja –palvelujen lasku on toimitettu Kelaan ennen kuin asiakas on saanut tuotteen. (4 kpl)





Kehittämissuositukset

- Suositeltiin kirjallisen salassapitositoumuksen käyttöönottoa optikkoliikkeen henkilöstölle. (4 kpl)

Kiitos

Asiakkuusyksikkö/Laaturyhmä

Kela|Fpa[®]