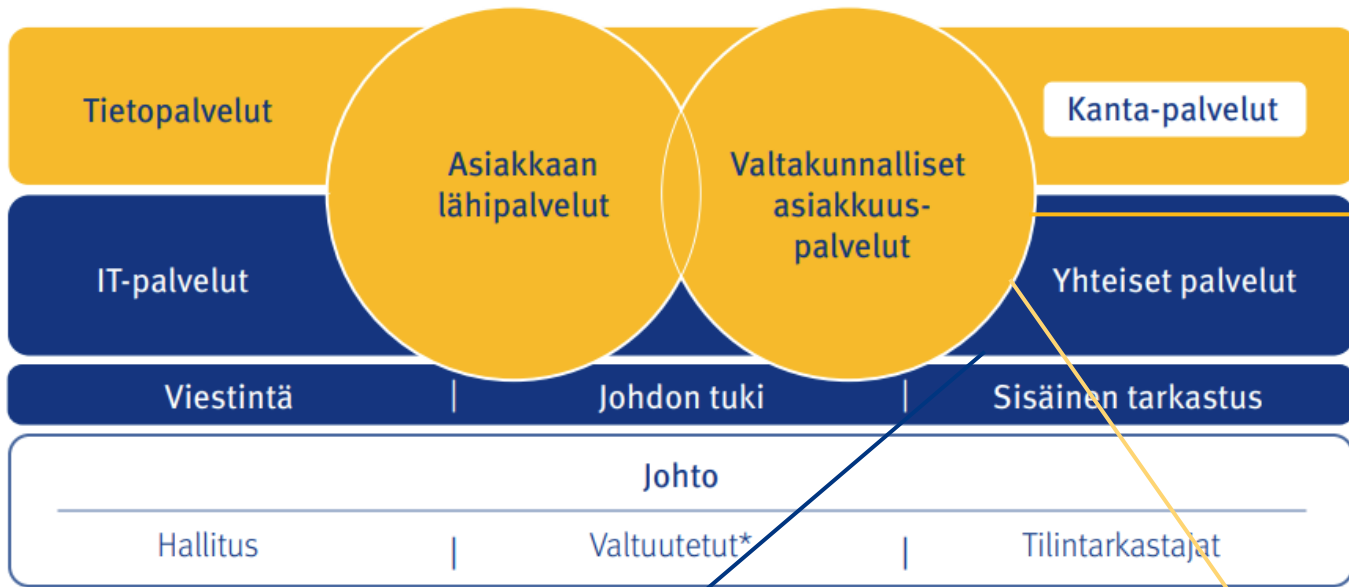




Kela|Fpa 

Kelan ja terapialiittojen työpaja 16.1.2024: Laatu vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapioidessa

Keskuksen päällikkö Mikko Toivanen
Suunnittelija Minna Muñoz



* Eduskunnan valitsemat

Yhteisten palveluiden tulosityksikkö

Hankinta- ja lakiyksikkö

Hankintapalveluryhmä

Lakipalveluryhmä

Kielikeskus

Perintäkeskus

Etuuksien ja palvelujen suunnitteluyksikkö

Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskus

Kuntoutusryhmä

Kuntoutuspalvelujen ryhmä

Hankinta- ja sopimushallintaryhmä

Työkykyryhmä

Vammaisetuusryhmä

Kuntoutusetuuksien ratkaisukeskus

Työpajan tausta ja tavoite

- Kelassa suunnitellaan vaativan lääkinällisen kuntoutuksen terapioiden tulevia hankintoja. Osana suunnittelua arvioidaan ratkaisuvaihtoehtoja esille tulleisiin kehittämistarpeisiin.
- Laatu ja sen seuranta on yksi arvioitavana oleva kokonaisuus. Taustalla mm.:
 - haasteet terapioiden riittävydessä/saatavuudessa
 - sopimuskauden aikaiset havainnot.

Työpajan tavoitteena on

- koota näkemyksiä terapioiden laadusta ja laadun seurannasta
- tehdä ehdotuksia siitä, miten tulevaisuudessa varmistetaan terapioiden laatu ja samalla edistetään eri toimijoiden näkökulmasta terapiapalvelujen saatavuutta ja prosessin sujuvuutta.

Työpajan lähtökohdat



Laadukkaiden terapioiden
riittävyden ja saatavuuden
edistäminen



Katse tulevaisuuteen ja
ratkaisuihin



Kehittäminen



Terapialiittojen ja järjestöjen
näkemykset ja ehdotukset
keskiössä



Kela|Fpa 

Laatu vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapioiden tutkimuksessa ja palvelukuvauksissa

Kelan ja terapialiittojen työpaja 16.1.2024

Tutkija Tuija Partanen
Suunnittelija Eija Haapala

Vaativan lääkinällisen kuntoutuksen terapioidelta **edellytettävä laatu on kuvattu palvelukuvauksissa.**

Terapiat ovat hyvän kuntoutuskäytännön mukaisia ja perustuvat terapeuttien erityisasiantuntemukseen sekä tarpeelliseen yhteistyöhön asiakkaan lähitoimijoiden kanssa.

Terapiat mahdollistavat asiakkaalle suoriutumista ja osallistumista arjessa.



Tutkimus ja asiakaskysely v. 2020

- Kelan tutkimusyksikön Terapiasuhteen merkitys kuntoutuksessa –tutkimushanke
 - Tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää sekä Kelan vaativan lääkinnällisen fysio-, toiminta-, puhe-, musiikkiterapian ja neuropsykologisen kuntoutuksen asiakkaiden ja palveluntuottajien *käsityksiä ja kokemuksia terapian laadusta*
 - Sähköinen kysely asiakkaille (helmi-maaliskuussa 2020) ja terapeuteille (toukokuussa 2020)
 - Vastaajina: asiakkaat n=116 (N=550), terapeutit N=258
- Kelan työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskuksen kuntoutuksen ryhmien tekemä asiakaskysely
 - Sähköinen kysely asiakkaille Kelan verkkosivun kautta (syyskuussa 2020)
 - Tässä esityksessä mukana avovastaukset kysymykseen: Millainen terapia on mielestäsi hyvää ja laadukasta.
 - Vastaajina 410 asiakasta

Terapiasuhteen laatutekijöitä asiakkaiden ja terapeuttien kuvaamina 1/2

- Aineisto luokiteltiin Atlas.ti ohjelmistolla sisällön lähtöisesti
- Aineistosta muodostettiin 7 laatutekijöitä kuvaavaa teemaa:
 - Asiakaslähtöisyys
 - Vuorovaikutussuhde
 - Toimiva yhteistyö
 - Näyttöön perustuva käytäntö
 - Terapian sujuva toteutuminen
 - Kuntoutumisen jatkuvuus
 - Omat tavoitteet

- **Asiakaslähtöisyys**
 - Yksilöllisyys
 - Perhelähtöisyys
 - Mielekkyys
- **Vuorovaikutussuhde**
 - Vuorovaikutus ja kohtaaminen
 - Luottamuksellisuus
- **Toimiva yhteistyö**
 - Yhteistyö
 - Tiedon jakaminen
 - Roolit ja työnjako

Tutkimus:
Asiakaslähtöisyys

Asiakaskysely:

Asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, yhdessä suunnittelu, että saa itse vaikuttaa, joustavuus, asiakkaan tilanteen aistiminen, mielekkyys, sairauden/vamman ja ikäryhmän huomioiminen, asiakkaan lähtökohtien ja kiinnostuksenkohteiden sekä kokonaistilanteen huomioiminen, ajallaan saatava ja tarpeisiin vastaava

Palvelukuvaus:

Terapioiden asiakas on aktiivinen toimija, joka osallistuu oman kuntoutuksensa suunnitteluun ja päätöksentekoon ja saa sitä koskevaa tietoa.

Asiakas tulee kohdatuksi yksilönä ja saa tavoitteidensa mukaista terapiaa.

Yhteistyössä asiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen **terapiasuunnitelma** (perustuu asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan, tehtyihin arviointeihin ja arkeen tutustumiseen).

Tutkimus:
Kuntoutujan ja terapeutin vuorovaikutus

Asiakaskysely:

Vuorovaikutustaidot, kohtaaminen, kuuleminen, kysymykset, kommunikointi, selkeys, kiireettömyys, yhteistyökykyisyys, ymmärrys, ikätasoisuus, huumori, kunnioitus

Turvallisuus, vieressä ohjaaminen ja neuvominen, **luottamuksellinen suhde**

Palvelukuvaus:

Asiakas voi luottaa siihen, että **vuorovaikutus on arvostavaa** ja että hänen kuntoutukseensa on valmistauduttu.

Asiakas **tulee kohdatuksi yksilönä.**

Vakuutukset, asiakasturvallisuus

Asiakkaan henkilötietojen käsittely

Tutkimus:
Toimiva yhteistyö

Asiakaskysely:
Yhteistyö kaikkien tahojen kanssa
(lääkärit, erikoissairaanhoido),
lähipiirin ja verkoston huomiointi,
omaisen mukaan ottaminen, avoimuus,
vuoropuhelu, yhteys kouluun/päiväkotiin,
yhteydenpito vanhempiin

Palvelukuvaus:

Terapiat perustuvat tarpeelliseen yhteistyöhön asiakkaan lähitoimijoiden kanssa.

Koti-, ohjaus-, verkosto- ja yhteistyökäynnit, yhteisterapia

Asiakas ja hänen läheisensä ja lähiverkostonsa saavat konkreettista ohjausta asiakkaan toimintakyvyn edistämiseksi ja ylläpitämiseksi arjessa.

Asiakas voi luottaa siihen, että **viestintä eri toimijoiden välillä on toimivaa ja selkeää** sekä toteutuu asiakkaan kanssa sovitusti.

Terapiasuunnitelmaan kirjataan mm. yhteistyö ja tiedonjako.

Terapiasuhteen laatutekijöitä asiakkaiden ja terapeuttien kuvaamina 2/2

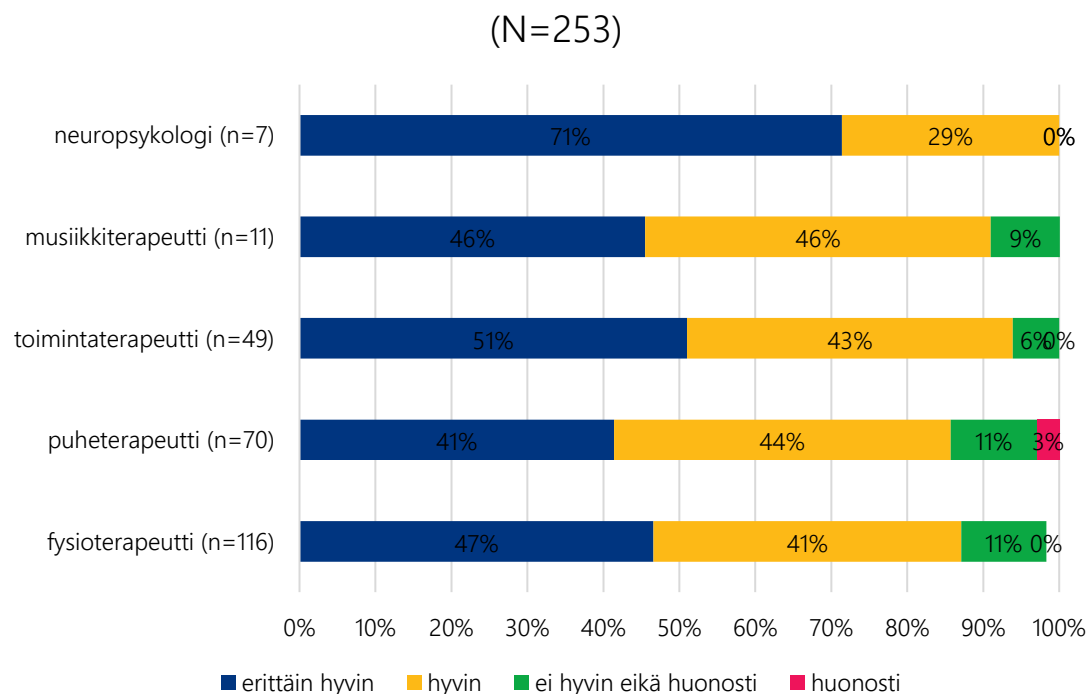
- Näyttöön perustuva käytäntö
 - Tietoon perustuva työ
 - Monipuolinen kuntoutus
 - Osaaminen ja sen soveltaminen
- Terapian sujuva toteutuminen
 - Terapian toteutus
 - Asiakaspalvelu
 - Soveltuvat tilat ja välineet
 - Avoin toimintakulttuuri

- Kuntoutumisen jatkuvuus
 - Terapiasuhteen muodostuminen
 - Siirtyminen toiselle terapeutille
 - Terapian jatkuminen
- Kuntoutujan omat tavoitteet
 - Tavoitteellisuus
 - Sitoutuminen ja osallistaminen
 - Yhteys arkeen
 - Kuntoutumisen edistyminen

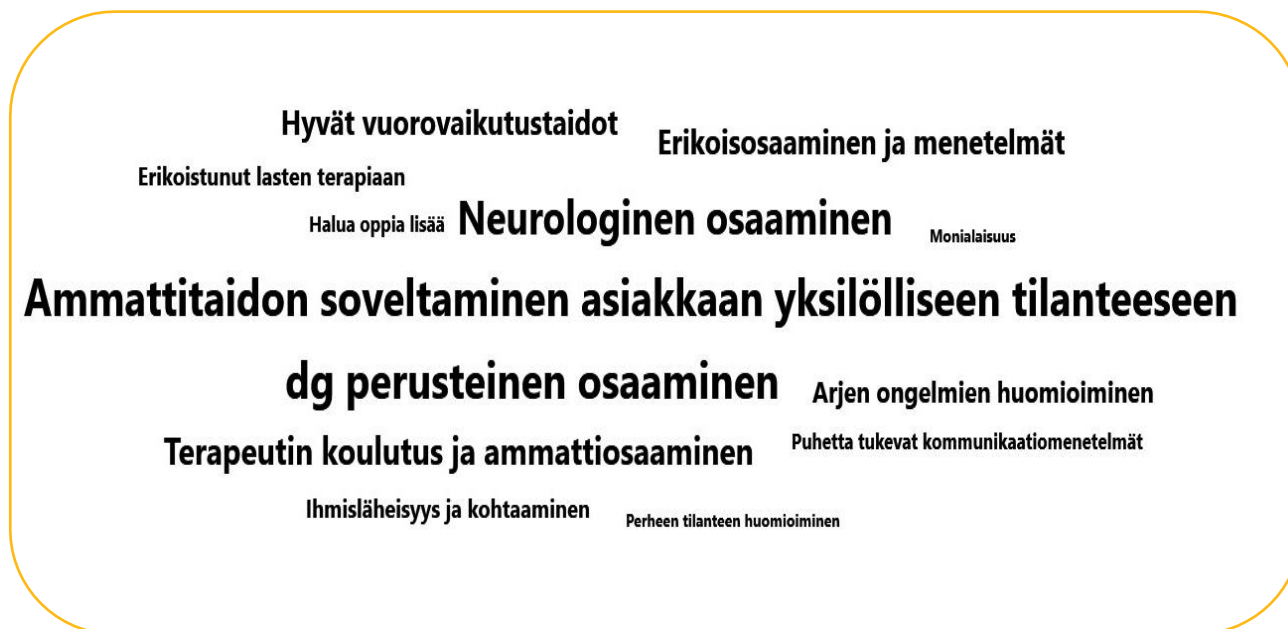
Laadukas terapiasuhte on sellainen, jossa yhdessä määritellään tavoitteet ja käydään läpi miten niihin pyritään. Tärkeää on myös tulla kuulluksi." Asiakas

Soveltuva erikoisosaaminen

Terapeuttien kokemus terapiaan soveltuvasta erikoisosaamisestaan



Asiakkaiden näkemyksiä terapiaan soveltuvasta erikoisosaamisesta soveltuvuudesta (n=45)



Tutkimus:
Näyttöön perustuva käytäntö

Asiakaskysely:

Ammattitaito, erikoistuminen, asiantunteva, kouluttautunut, kokenut, **osaamisen ylläpitäminen**, opitun siirtäminen asiakkaille, menetelmien ja välineiden nykyaikaisuus, tieteelliseen tutkimukseen perustuvaa, sairauden/vammaryhmän tuntemus

Monipuolisuus, eri vaihtoehtoja, menetelmien laajuus, terapeutin halu kokeilla uutta, laaja-alaisuus, innovatiivisuus, muuttuviin tarpeisiin reagointi, toiminnallisuus, harjoittelu eri ympäristöissä

Palvelukuvaus:

Terapiat ovat hyvän kuntoutuskäytännön mukaisia ja perustuvat terapeuttien erityisasiantuntemukseen.

Terapeutilla on asianmukainen koulutus ja ammattitaito käyttämiinsä menetelmiin. > terapeuttien koulutusvaatimukset, työnohjaus

Palveluntuottajan tehtävänä on **varmistaa ja huolehtia terapeuttien ammattitaidon ja osaamisen ylläpidosta** lainsäädännön ja laadukkaan terapiatyön edellyttämällä tavalla sekä **ammattitaidon ja osaamisen kehittämisestä**.

Terapioissa käytettävät **menetelmät valitaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tavoitteen mukaan**.

Tutkimus:
Terapian sujuva toteutuminen

Asiakaskysely:

Säännöllisyys, ennustettavuus

Laadukkaat tilat, välineet ja laitteet, soveltuvuus asiakkaalle, osaaminen välineen käyttöön, tilojen väljyys ja esteettömyys

Palvelukuvaus:

Terapiasuunnitelma

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutuksessa käytettävät **laitteet ovat asiakkaiden tarpeiden mukaiset, monipuoliset ja turvalliset käyttää**

Toimipisteen tilat ovat kyseisen terapiamuodon **asiakkaille soveltuvat, turvalliset ja esteettömät.**

Dokumentointi

Tutkimus:
Kuntoutujan omat tavoitteet

Asiakaskysely:

Suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus,
palautteenanto

Asiakasta haastava, etenevä, muuttuva, sopiva vaatimustaso, tehokkuus, jämäkkyys, kannustava, motivoiva, rohkaiseva, kokemus siitä, että on jossain hyvä, nousujohteisuus

Vinkkejä arkeen, linkki arkeen ja itselle tärkeisiin asioihin, päivittäisten toimien harjoittelu, kannustus omatoimiseen harjoitteluun ja harrastustoimintaan, itseopiskelua ja oma-aloitteisuutta tukeva,

Palvelukuvaus:

Terapiat mahdollistavat asiakkaalle suoriutumista ja osallistumista arjessa.

Kotikäynnit, liikunta- ja harrastuskokeilut
GAS, yksilöllinen terapiasuunnitelma, terapiapalaute

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan terapian aikana pätevillä ja luotettavilla mittareilla.

Palveluntuottajan tehtävänä on pyrkiä asiakkaan kuntoutumisessa mahdollisimman suureen vaikuttavuuteen.

Asiakas tunnistaa toimintakykyynsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa rajoitteiden lisäksi vahvuutensa ja huomaa yksilö- ja ympäristötekijöitä, jotka mahdollistavat muutoksen parempaan.

Yhteenvetoa tutkimuksen tuloksista

- Terapiasuhte on moniulotteinen prosessi
- Terapiasuhteen sisäiset ja ulkoiset tekijät ovat merkityksellisiä
- Terapiasuhte toteutuu aina tietyssä käytännöntyön kontekstissa
- Laatutekijöiden arvostus on yksilöllistä terapiasuhteessa
- Asiakkaiden ja terapeuttien näkemyksissä on samankaltaisuutta
- Yhteys asiakkaan omaan arkeen kulkee läpi terapiasuhteen toteutuksen

Terapiapalveluilta edellytettävä laatu on kuvattu palvelukuvauksissa

Laatu palvelukuvauksissa:

- Hyvä kuntoutuskäytäntö
- Asiakslähtöisyys
- Terapiat ovat terapeuttien erityisasiantuntemukseen perustuvia
 - Terapeuttien koulutusvaatimukset
 - Oltava koulutus terapiamenetelmistä, joita käyttää
- Ammattitaidon ja osaamisen ylläpito ja kehittäminen
- Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

”Laadultaan hyvä terapia on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka edistää asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja työkykyä sekä pyrkii kuntoutumisen maksimointiin ja riskien minimointiin. Palveluntuottaja kehittää toimintansa laadunhallintaa kokonaisvaltaisesti ja ulottaa sen kaikkiin Kelan terapiapalveluihin.”

Lisälaatu yksilöterapioiden hankinnoissa

- Kaikilta palveluntuottajilta ja terapeuteilta edellytetään palvelukuvausten mukaista laatua. Palvelukuvauksessa on määritelty minimivaatimukset erikseen palveluntuottajien ja palvelun osalta.
- Tarjouskilpailussa on voinut saada pisteitä lisälaadusta. Laatupisteytyksessä lisälaatu huomioitiin edellisissä yksilöterapioiden hankinnoissa
 - terapeuttien lisä- ja täydennyskoulutus
 - terapeuttien työkokemus
 - tilat
 - Terapiahuoneiden koko on yli vähimmäisvaatimuksena olevan 7 neliometriä (fysioterapia, toimintaterapia, puheterapia, psykoterapia, perheterapia, kuvataidepsykoterapia, neuropsykologinen kuntoutus ja musiikkiterapia)
 - Ylimääräiset tilat (fysioterapia ja toimintaterapia)
 - Esteettömyys (kaikki terapiamuodot lukuun ottamatta allas- ja ratsastusterapiaa)

Kela|Fpa 

Havaintoja nykyiseltä sopimuskaudelta

Anna Nurmi-Lehto (Suomen
Kuntoutusyrittäjät ry)

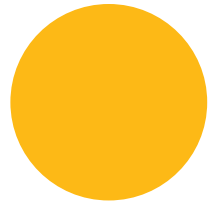
Jarmo Mäkelä (Suomen Fysioterapeutit ry)

Satu Halme ja Merja Rautio-Rajala (Kela)

Havainnot sopimuskaudelta



Sopimusterapeuttien vaihtaminen



Sopimusterapeuttien lisääminen



Yli 4 kuukautta kestävät sopimusterapeuttien sijaistamiset