

A man and a woman are shown in profile, looking towards the right. They are wearing winter hats and jackets. The man is wearing a yellow beanie and glasses, and the woman is wearing a pink beanie and glasses. They are standing in a snowy field with a sunset sky in the background.

**Kela|Fpa** 

# **Kelan lääkinällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti**

Toukokuu-Elokuu 2024

# Kelan lääkinällisten kuntoutuspalvelujen omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki edellyttää, että Kela palvelunjärjestäjänä valvoo järjestämiään ja korvaamiaan kuntoutuspalveluja.

Lain tarkoituksena on

- varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus
- varmistaa laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä
- edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kelan, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

# Kelan lääkinällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaohjelma

Kelan [omavalvontaohjelmassa](#) kuvataan, miten Kela varmistaa lainsäädännössä sille annettujen tehtävien hoitamisen.

Ohjelmaan on kirjattu, miten Kela seuraa kuntoutuksen palvelujen toteutumista, saatavuutta ja yhdenvertaisuutta, laatua ja turvallisuutta sekä jatkuvuutta. Ohjelmaan on myös kirjattu, miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Kela raportoi neljän kuukauden välein, miten omavalvontaohjelma on toteutunut ja mitä toimenpiteitä seurannan perusteella on tehty.

Omavalvonnalla Kela varmistaa järjestämänsä kuntoutuksen palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden, laadun ja turvallisuuden sekä yhdenvertaisuuden. Kela tekee omavalvontaa yhteistyössä palveluntuottajiensa kanssa.

Kelan kuntoutuspalvelujen omavalvonta koskee

- vaativaa lääkinällistä kuntoutusta
- kuntoutuspsykoterapiaa ja
- harkinnanvaraista lääkinällistä kuntoutusta.

[Lue lisää Kelan kuntoutuspalveluista \(kela.fi\)](#)

# Omavalvonnan seurannan kohteet

**Saatavuus ja yhdenvertaisuus:** Kela seuraa, miten eri ikäryhmiin kuuluvat ja eri puolilla Suomea asuvat asiakkaat saavat Kelan järjestämiä ja korvaamia kuntoutuspalveluja. Tavoitteena on taata asiakkaalle oikea-aikainen kuntoutus.

**Laatu ja turvallisuus:** Kela seuraa ja kehittää palvelujen laatua ja turvallisuutta 1) asiakaspalautteiden 2) kuntoutuksen laatua seuraavien arviointimittareiden sekä 3) kuntoutuksesta tehtävien tutkimusten avulla. Laadun kriteerit ja turvallisuutta koskevat vaatimukset kuvataan kuntoutuspalvelun palvelukuvauksessa tai etuus- ja menettelyohjeessa.

**Jatkuvuus:** Kela seuraa järjestämiensä kuntoutuspalvelujen asiakasmääriä sekä kuntoutuspalvelujen kustannuksia, jotta se voi taata kustannustehokkaat ja maantieteellisesti kattavat kuntoutuspalvelut myös tulevaisuudessa. Kela järjestää ja korvaa palveluja, jotka yhdessä muiden järjestämien palvelujen kanssa muodostavat kuntoutuspalvelujen kokonaisuuden.

# Käsitteitä

## Kuntoutus

Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetussa laissa (566/2005, Kelan kuntoutuslaki) säädetään Kelan järjestämän ja korvaaman kuntoutuksen järjestämisestä ja tuottamisesta. Kuntoutuksella tarkoitetaan lain 3 §:ssä tarkoitettuja palveluita.

## Kela kuntoutuksen järjestäjänä

Kelan kuntoutuslaissa on säädetty Kelan tehtävistä kuntoutuksen järjestäjänä, korvaajana ja kuntoutuksen kehittäjänä. Kelan kuntoutuslain 53 §:n mukaisesti Kela voi järjestää laissa tarkoitetun kuntoutuksen joko tuottamalla kuntoutuspalvelut itse tai hankkimalla palvelut muilta palveluntuottajilta.

## Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on yritys, yhteisö tai yksityinen elinkeinoharjoittaja, joka tuottaa Kelalle kuntoutuspalveluja Kelan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen perusteella tai joka on Kelan kuntoutuspsykoterapian tai harkinnanvaraisen neuropsykologisen kuntoutuksen vahvistusmenettelyllä hyväksymä palveluntuottaja.

# Kelan kuntoutus vuonna 2023

Kuntoutus-  
asiakkaiden määrä\*

145 832

Kuntoutus-  
vuorokaudet ja  
tapaamiset  
yhteensä\*

3,8 milj. kpl

Harkinnanvaraisen  
lääkinnällisen kuntoutuksen  
asiakkaita

38 091

Vaativan lääkinällisen  
kuntoutuksen  
asiakkaita

45 419

Harkinnanvaraisen  
neuropsykologisen  
kuntoutuksen asiakkaita

547

Kuntoutus-  
psykoterapian  
asiakkaita

64 511

Toteutuneet  
auditoinnit:

Lääkinnällinen  
kuntoutus  
majoituksella/ilman  
majoitusta

22

Vaativan  
lääkinnällisen  
kuntoutuksen  
terapiat

69

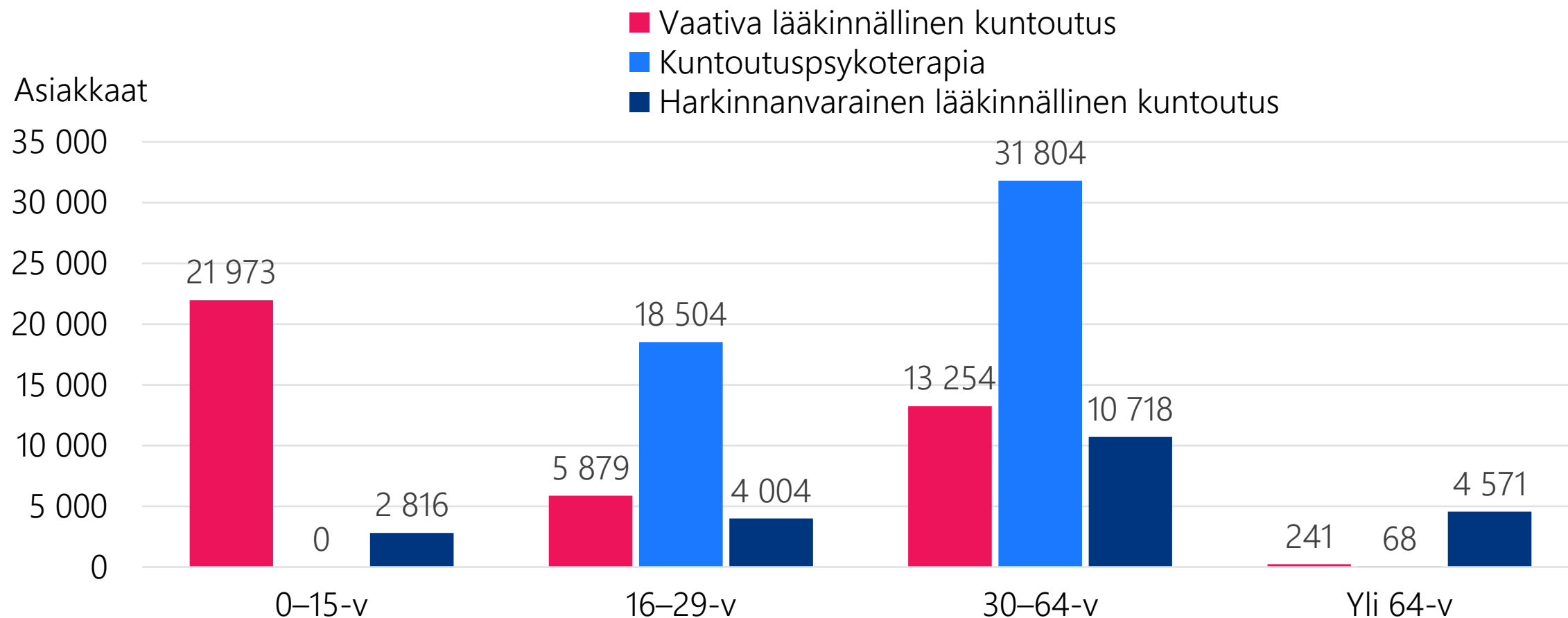
\*Kuntoutusasiakkaiden määrään sisältyy kuntoutuspsykoterapiaa sekä vaativaa ja harkinnanvaraista lääkinällistä kuntoutusta saavien määrä.

**Kela|Fpa** 

# **Kuntoutuspalvelujen saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus**

Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti touko-elokuu 2024

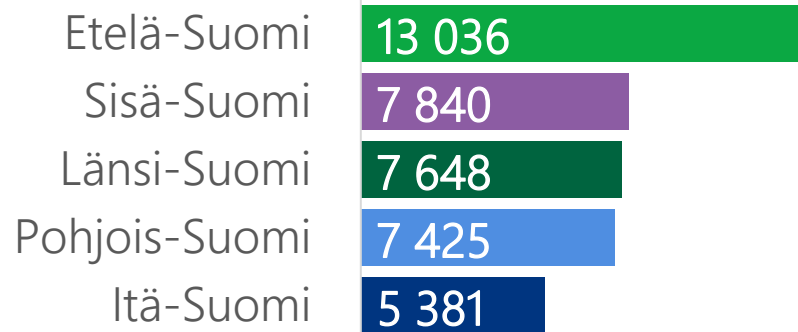
# Kuntoutusasiakkaat ikäryhmittäin





# Vaativa lääkinällinen kuntoutus yhteistyöalueittain

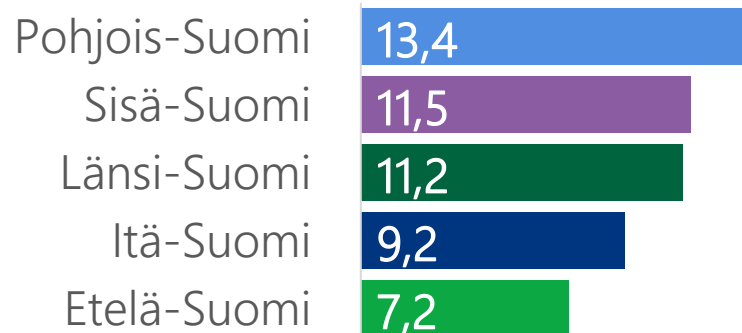
## Asiakkaiden lukumäärä



## Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

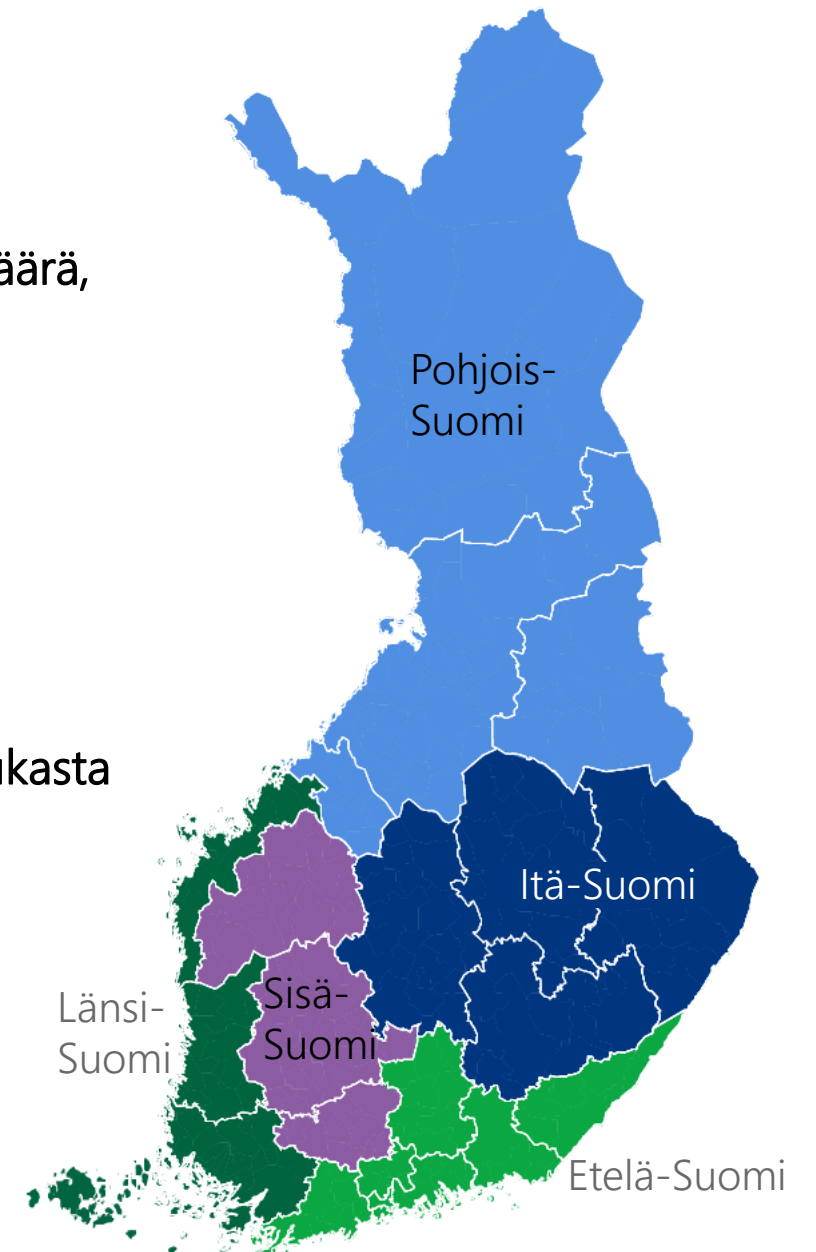
**41 347**

## Asiakkaat 1 000 asukasta (0–64-v.) kohti



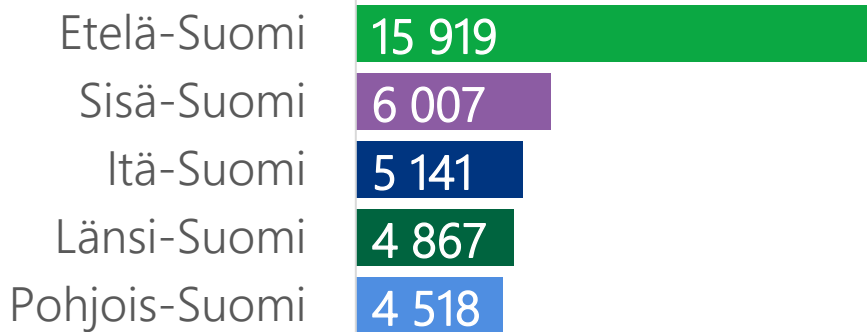
## Asiakkaat 1 000 asukasta (0–64-v.) kohti koko maa

**9,6**

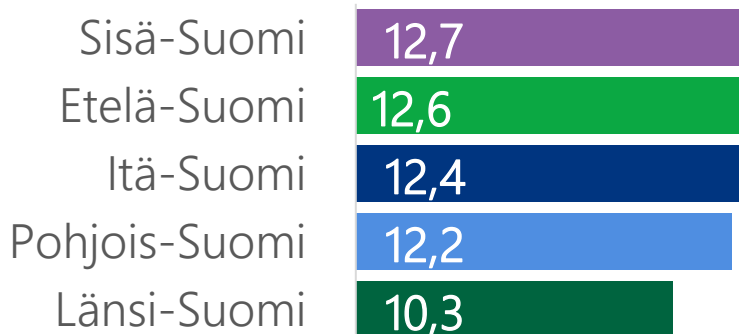


# Aikuisten (26–67-v.) kuntoutus-psykoterapia yhteistyöalueittain

## Asiakkaiden lukumäärä



## Asiakkaat 1 000 asukasta (26–67-v.) kohti

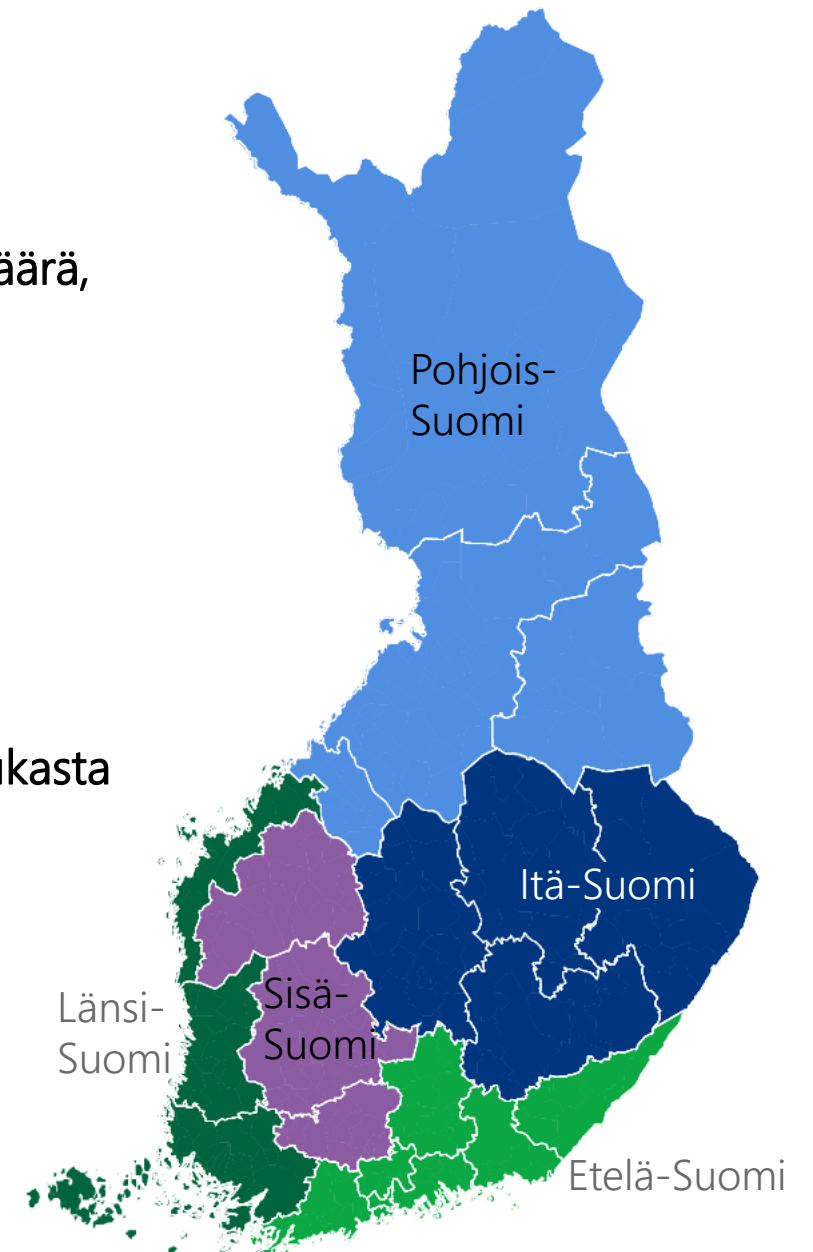


## Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

**36 481**

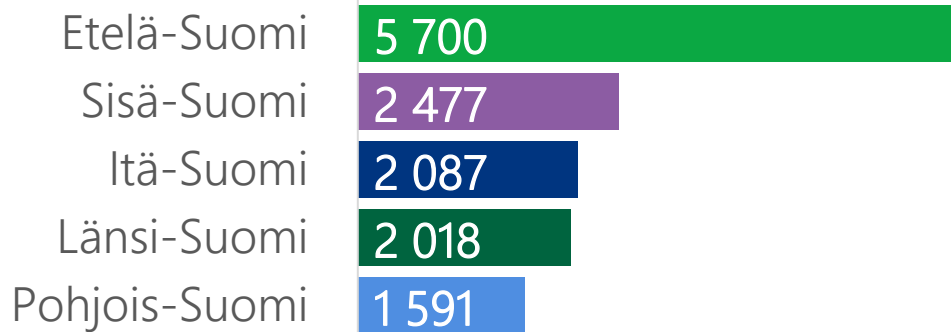
## Asiakkaat 1 000 asukasta (26–67-v.) kohti koko maa

**12,2**



# Nuorten (16–25-v.) kuntoutus-psykoterapia yhteistyöalueittain

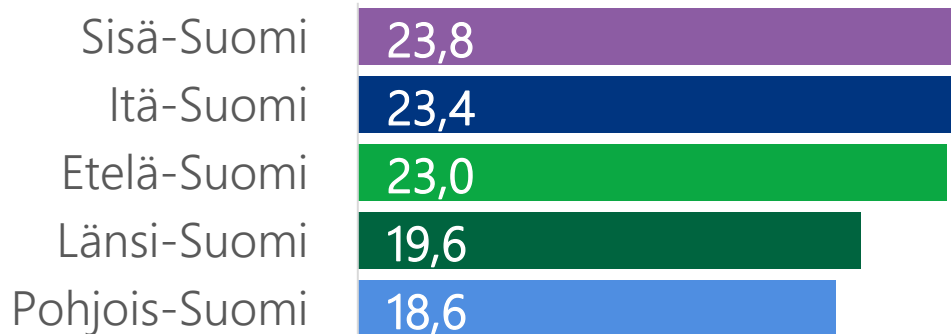
## Asiakkaiden lukumäärä



## Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

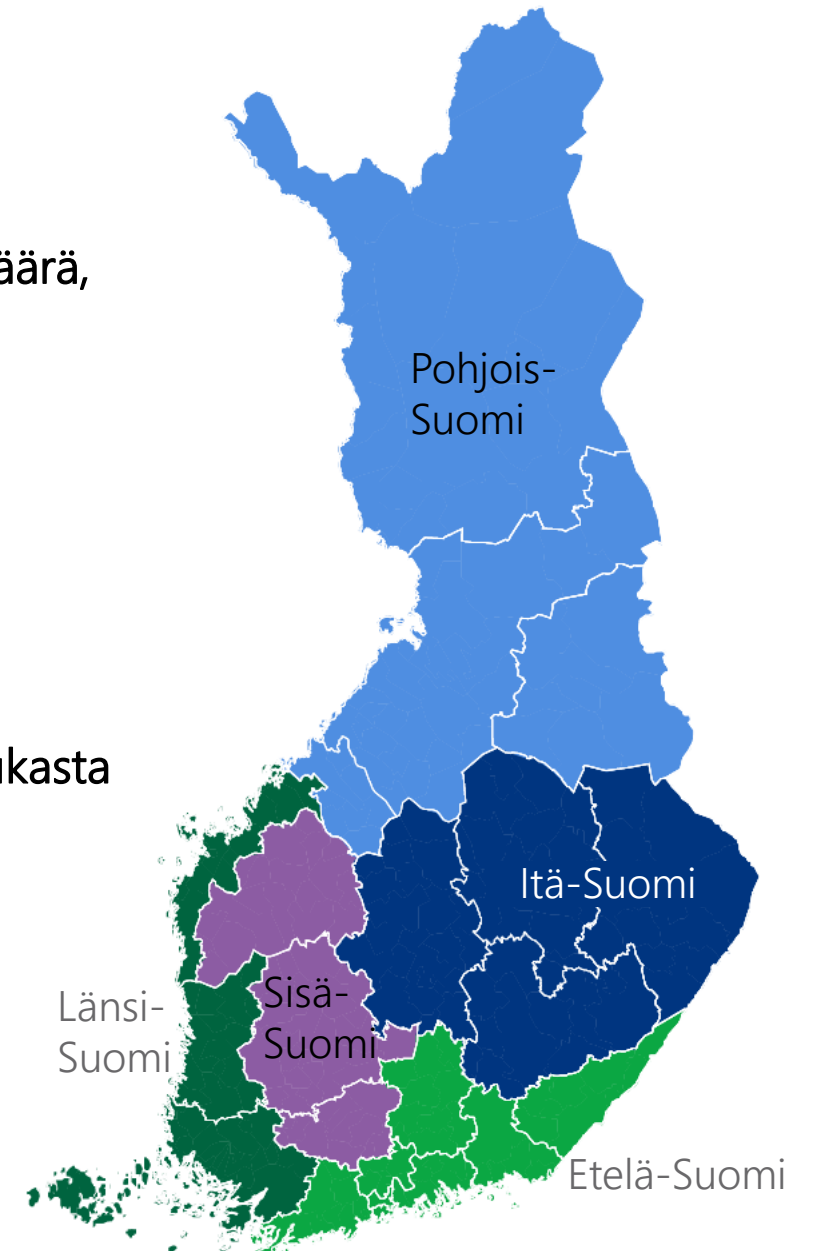
**13 907**

## Asiakkaat 1 000 asukasta (16–25-v.) kohti



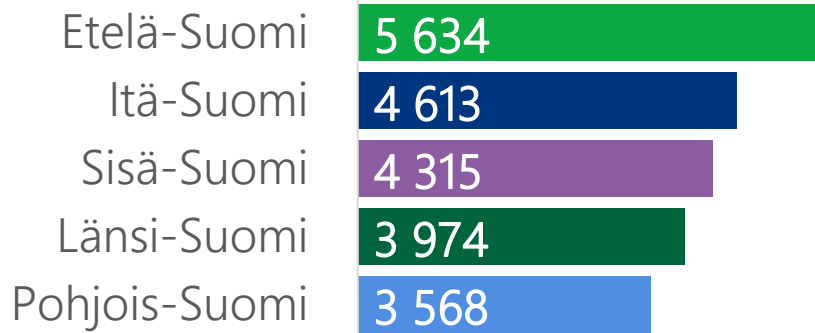
## Asiakkaat 1 000 asukasta (16–25-v.) kohti koko maa

**22,1**

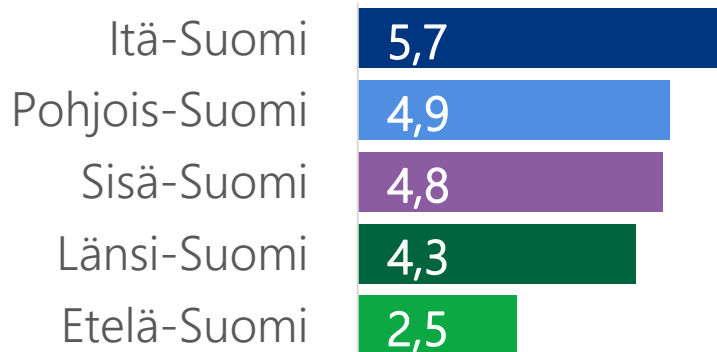


# Harkinnanvarainen lääkinnällinen kuntoutus yhteistyöalueittain

## Asiakkaiden lukumäärä



## Asiakkaat 1 000 asukasta (koko väestö) kohti

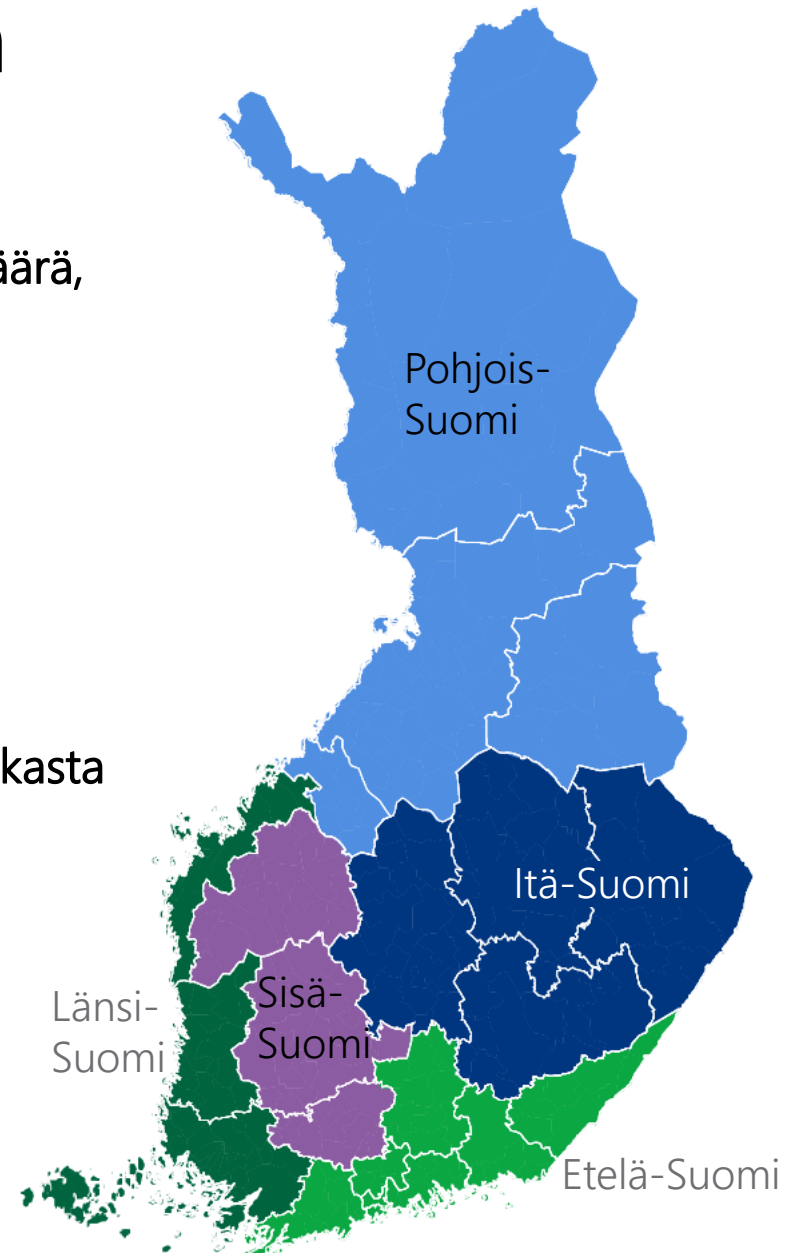


## Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

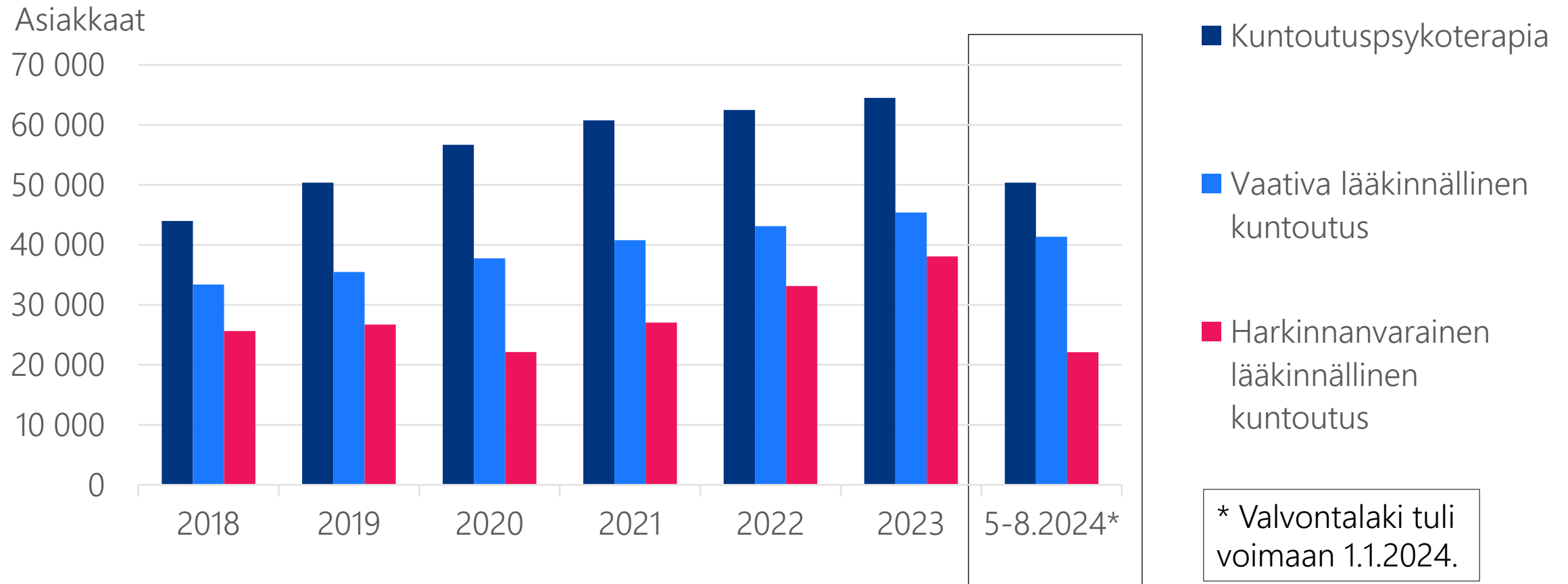
**22 109**

## Asiakkaat 1 000 asukasta (koko väestö) kohti koko maa

**3,9**



# Kuntoutusasiakkaat lakiperusteiden mukaan (kuntoutuksen jatkuvuus)



**Kela|Fpa** 

# **Kuntoutuksen laatu ja turvallisuus**

Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti touko-elokuu 2024

# Asiakaspalautteet sekä kuntoutuksen aikana tapahtuneet vakavat tapaturmat

Palautteiden kokonaismäärä 46\*

Palautteet  
laadusta

56

Palautteet  
turvallisuudesta

8



Palautteiden keskeiset sisällöt

- Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito
- Kuntoutuksen sisältö ja ohjelma



Tapaturmien määrä 0

\*Saapunut palaute voi sisältää palautetta useasta eri aiheesta

# Kelan toimenpiteet palveluntuottamiseen liittyviin epäkohtiin ja puutteisiin

Kuntoutuspsykoterapia ja harkinnanvarainen neuropsykologinen kuntoutus

Vaativa lääkinällinen kuntoutus ja muu harkinnanvarainen lääkinällinen kuntoutus

Kirjallinen ohjaus

0

Päätöksentekoesto

0

Kirjallinen huomautus

19

Reklamaatio

24

Kelan aloitteesta tehdyt sopimusten purut

4



# Kelan toimenpiteet palveluntuottamiseen liittyviin epäkohtiin ja puutteisiin

Vaativa lääkinällinen kuntoutus ja muu harkinnanvarainen lääkinällinen kuntoutus

Kirjallinen huomautus

19

Reklamaatio

24

Kelan aloitteesta tehdyt sopimusten purut

4

\* Harkinnanvaraisessa neuropsykologisessa kuntoutuksessa tai kuntoutuspsykoterapiassa ei ole havaittu epäkohtia ja puutteita kyseisellä raportointijaksolla

# Sopimuksenmukaisessa palvelun tuottamisessa havaitut epäkohdat ja puutteet

## Henkilöstö

- Kuntoutusta toteuttanut muu kuin Kelan hyväksymä henkilö (4 kpl)
- Vaadittu EA-koulutus puuttunut henkilöstöltä (4 kpl)

## Vakuutukset

- Vaadittu tapaturmavakuutus puuttunut (5 kpl)

## Kuntoutuksen toteutus

- Kuntoutusta ei ole toteutettu palvelukuvauksen mukaisesti (8 kpl)
- Kuntoutuspalautetta ei ole toimitettu palvelukuvauksen mukaisessa määräajassa (6 kpl)
- Palvelua ei ole toteutettu ollenkaan (7 kpl)
- Palvelu toteutettu kokonaan alihankintana (1 kpl)

# Sopimuksenmukaisessa palvelun tuottamisessa havaitut epäkohdat ja puutteet

## Laskutus

- Palveluntuottaja laskuttanut virheellisesti (3 kpl)

## Muut

- Rekisteröitymismenettelyssä hyväksytty palveluntuottaja ei ole noudattanut sopimuksen irtisanomisaikaa (1 kpl)

## Toimipiste

- Kuntoutusta toteutettu muussa kuin Kelan hyväksymässä toimipisteessä (2 kpl)
- Palveluntuottaja ei ole tiedottanut verkkosivullaan palvelusta sopimuksen mukaisesti (1 kpl)

**Kela|Fpa** 

# **Auditointi kuntoutuspalveluissa**

Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti touko-elokuu 2024

# Auditointi kuntoutuspalveluissa

- Tarkastelujaksolla Kela on auditoinut:
  - moniammatillinen kuntoutus 1 kpl
  - terapiat 27 kpl
- Kela edellytti palveluntuottajia tekemään tarvittavat toimenpiteet poikkeamien korjaamiseksi
- Kela seuraa auditointihavaintojen korjaavien toimenpiteiden toteutumista

# Moniammatillisen lääkinällisen kuntoutuksen auditointihavainnot

Auditointien lukumäärä 1

## Poikkeamat

- Kuntoutusprosessin toteutuminen



## Vahvuudet

- Palveluntuottajan ammatillinen osaaminen ja työkokemus tukevat asiakkaan yksilöllisen kuntoutusprosessin toteuttamista

## Kehittämisehdotukset

- Kirjaamiskäytännöt

Jälkiseurantojen lukumäärä 1

# Terapioiden auditointihavainnot

Auditointien lukumäärä 27

## Keskeiset poikkeamat

- terapiapalaute myöhässä
- terapiapalaute puutteellinen
- verkkosivut puutteelliset
- terapiasuunnitelma puutteellinen
- puutteelliset menettelyohjeet erityistilanteisiin
- vakuutusturva puutteellinen



## Keskeiset vahvuudet

- henkilöstön työkokemus ja kouluttautuminen
- terapian kytkeytyminen asiakkaan arkeen
- verkostotyön toteuttaminen

## Keskeiset kehittämissuhteet

- verkkosivujen sisältö
- terapiapalautteen sisältö
- asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen
- tietojen luovuttamisen ja pyytämisen suostumusten selkeyttäminen

Jälkiseurantojen lukumäärä 10

**Kela|Fpa<sup>®</sup>**

# **Omavalvonnan toimenpiteet**

Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti touko-elokuu 2024



# Toimenpiteet

Seurannan perusteella Kela on tehnyt seuraavia toimenpiteitä:

- Kehittänyt reklamaatioprosessia
- Kouluttanut palveluntuottajia ja tehnyt yhteistyötä muiden kumppanien kanssa [Kuntoutuksen tapahtumat ja koulutukset | Kumppanit | Kela](#)
- Uudistanut palvelukuvauksia
- Päivittänyt uusien sopimusten sopimusehtoja
- Kehittänyt Kelan sisäistä yhteistyötä
- Kehittänyt yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa
- Kehittänyt tieto –ja viestintäjärjestelmiä
- Kehittänyt palvelujen järjestämistä
- Kehittänyt viestintää