KELAN LÄÄKINNÄLLISTEN KUNTOUTUSPALVELUJEN OMAVALVONTAOHJELMA

Päivitetty 21.11.2025

Sisällysluettelo

1. Johdanto ... 3
2. Kela kuntoutuksen järjestäjänä ... 4
2. 1 Lainsäädäntö ... 4
2.2 Yhteistyö ... 4
2.3 Keskeiset käsitteet ... 5
3. Omavalvonta ... 6
3.1 Riskienhallinta ... 7
3.2 Omavalvonnan suunnittelu ja ohjaus ... 7
3.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus ... 7
3.3.1 Palvelujen saatavuus ja yhdenvertaisuus ... 7
3.3.2 Palvelujen jatkuvuus ... 8
3.3.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus ... 9
3.4 Omavalvonnan toteutus ... 11
4. Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet ... 13
4.1 Omavalvontatietojen julkaiseminen ... 13
4.2 Omavalvontaohjelman päivittäminen ... 13

1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023, jäljempänä valvontalaki) tuli voimaan 1.1.2024. Valvontalain mukaan Kansaneläkelaitos (jäljempänä Kela) määritellään kuntoutuspalvelujen järjestämisvastuussa olevaksi palvelunjärjestäjäksi. Kelan täytyy laatia vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, ja ohjelma täytyy julkaista julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla.

Kelan kuntoutusetuuksia ja kuntoutusrahaetuuksia koskevassa laissa (566/2005, jäljempänä Kelan kuntoutuslaki) on säädetty Kelan tehtävistä kuntoutuksen järjestäjänä, korvaajana ja kuntoutuksen kehittäjänä. Valvontalakia sovelletaan vain sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontaan. **Tämän vuoksi Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaohjelma koskee vain Kelan järjestämiä ja korvaamia lääkinnällisen kuntoutuksen palveluja eli kuntoutuspsykoterapiaa, sekä vaativaa ja harkinnanvaraista lääkinnällistä kuntoutusta,** mutta ei Kelan järjestämiä ammatillisen kuntoutuksen palveluja.

Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen toteutumista varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvonnan tavoitteena on jatkuva toiminnan arviointi, valvonta ja seuranta.

Omavalvontaohjelmassa kuvataan,

- miten Kela on varautunut erilaisiin kuntoutuspalvelujen järjestämiseen liittyviin riskeihin
- millä tavalla Kela varmistaa palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisen
- miten Kela menettelee havaittujen puutteiden korjaamiseksi.

2. Kela kuntoutuksen järjestäjänä

Valvontalaki velvoittaa Kelaa valvomaan kuntoutuspalveluja, joita se Kelan kuntoutuslain velvoittamana järjestää ja korvaa. Valvontalain tarkoituksena on varmistaa laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joissa huolehditaan asiakkaiden ja potilaiden turvallisuudesta. Valvontalailla pyritään myös edistämään valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kelan, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

2. 1 Lainsäädäntö

Kela järjestää ja korvaa ammatillista kuntoutusta, vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta ja kuntoutuspsykoterapiaa sekä harkinnanvaraista kuntoutusta. Lisäksi Kela voi käyttää harkinnanvaraisen kuntoutuksen määrärahaa myös sairauksien ehkäisemiseen sekä kuntoutusta, sairauksien ehkäisyä ja sairausvakuutusta koskevaan tutkimus- ja kehittämistoimintaan.

Valvontalain edellyttämää kuntoutuspalvelujen laatua, saatavuutta, yhdenvertaisuutta ja jatkuvuutta Kela pyrkii varmistamaan myös kehittämällä ja tutkimalla. Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen neljävuotissuunnitelmassa määritellään rahamäärän kohdentamisen ja kehittämisen painopisteet. Eduskunnan päättämän rahamäärän perusteella Kela myöntää rahoitusta hankkeisiin, joissa kehitettäviä välineitä, menetelmiä ja malleja voidaan käyttää kuntoutuksessa valtakunnallisesti ja jotka ovat siten kaikkien saatavilla.

Kela tutkii työkyvyttömyys- ja kuntoutuslainsäädännön sekä palvelujärjestelmän muutoksia ja näiden muutosten vaikutuksia asiakkaille ja eri toimijoille. Lisäksi Kela seuraa, miten etuuksien saajien määrä kehittyy. Kela tuottaa tietoa kuntoutuspalvelujen ja -etuuksien toteutumisesta ja vaikuttavuudesta; erityisesti siitä, miten kuntoutuspalveluilla ja kuntoutusrahaetuuksilla voidaan edistää eri-ikäisten ja erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden toimintakykyä, työkykyä ja kuntoutumista.

Kelan kuntoutuslain mukaan Kela voi järjestää laissa tarkoitetun kuntoutuksen joko tuottamalla kuntoutuspalvelut itse tai hankkimalla niitä muilta palveluntuottajilta. Käytännössä Kela järjestää kuntoutuspalvelut hankkimalla palvelut yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelut järjestetään joko kilpailuttamalla tai rekisteröitymismenettelyllä, paitsi kuntoutuspsykoterapia ja harkinnanvarainen neuropsykologinen kuntoutus. Kuntoutuspsykoterapiassa ja harkinnanvaraisessa neuropsykologisessa kuntoutuksessa Kela korvaa asiakkaalle kuntoutuksesta aiheutuneita kustannuksia, kun palvelun on toteuttanut palveluntuottaja, joka on täyttänyt asetetut pätevyysvaatimukset ja jonka Kela on hyväksynyt palveluntuottajaksi vahvistusmenettelyssä.

Kelalle lääkinnällisiä kuntoutuspalveluja tuottavat palveluntuottajat noudattavat ensisijaisesti terveydenhuollon palveluja koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistusta. Lisäksi Kela on asettanut palveluntuottajille ja palveluille palvelun toteuttamista koskevia vaatimuksia, joita palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan. Kelan järjestämä ja korvaama kuntoutus pitää toteuttaa hyvän kuntoutuskäytännön mukaisesti.

2.2 Yhteistyö

Kelan kuntoutuslain alaisten etuuksien kehittämisestä ja lain toimeenpanon seurannasta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Kela vastaa lain toimeenpanosta, päättää etuuksien myöntämisestä ja maksaa etuudet.

Kuntoutuspalveluja järjestäessään Kela tekee yhteistyötä muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön, kuntoutuksen palveluntuottajien, potilasjärjestöjen, palveluntuottajajärjestöjen ja kuntoutukseen ohjaavien tahojen kanssa. Yhteistyöllä varmistetaan, että palvelut toteutuvat Kelan kuntoutuslain edellyttämällä tavalla ja että palvelut kohdennetaan yhteiskunnallisesti tarkoituksenmukaisella tavalla. Yhteistyön tavoitteena on myös Kelan kuntoutuspalvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, laadun ja turvallisuuden varmistaminen.

Kela arvioi palveluvalikkoaan ja palvelujen kohdentamista säännöllisesti sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Kelan järjestämät ja korvaamat lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut täydentävät muun muassa terveydenhuoltolain perusteella järjestettyä hoitoa ja kuntoutusta. Kela tekee kuntoutuksen palvelujen järjestäjänä yhteistyötä myös valvontaviranomaisten kanssa, kuten valvontalaki palvelunjärjestäjältä edellyttää.

2.3 Keskeiset käsitteet

Asiakas

Asiakas on henkilö, jolle Kela on myöntänyt kuntoutuspalvelun.

Kilpailutus

Kela järjestää hankintalain mukaisesti tarjouskilpailun, jonka perusteella Kela valitsee kokonaistaloudellisesti edullisimmat tarjoukset.

Kuntoutus

Kuntoutus on asiakkaan tarpeista ja tavoitteista lähtevä suunnitelmallinen prosessi, jossa asiakas ylläpitää ja edistää toiminta-, työ- ja opiskelukykyään ammattilaisen tuen avulla. Kuntoutus tukee asiakkaan ja hänen lähipiirinsä voimavaroja, itsenäistä elämää, työllisyyttä ja sosiaalista osallisuutta.

Omavalvonta

Omavalvonnalla Kela varmistaa, että se hoitaa valvontalaissa sille säädetyt tehtävät lain vaatimusten mukaisesti. Omavalvonnalla Kela varmistaa kuntoutuspalvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden, laadun ja turvallisuuden sekä yhdenvertaisuuden.

Omavalvontaohjelma

Kuntoutuksen järjestäjänä Kelan täytyy laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa kuvataan ne tavat, joilla Kela varmistaa lainsäädännön asettamien tehtävien hoitamisen. Ohjelmaan on kirjattu, miten Kela seuraa palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta sekä sitä, miten havaitut puutteet korjataan. Omavalvontaohjelmassa kuvataan myös, miten Kela on varautunut erilaisiin kuntoutuspalvelujen järjestämiseen liittyviin riskeihin.

Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on palveluntuottajan suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla palveluntuottaja valvoo, seuraa ja arvioi toiminnan laatua ja turvallisuutta. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottaja valvoo toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

Palveluntuottaja

Palveluntuottaja on yritys, yhteisö tai yksityinen elinkeinoharjoittaja, joka tuottaa Kelalle kuntoutuspalveluja Kelan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen perusteella. Toimija voi olla hyväksytty palveluntuottajaksi myös Kelan kuntoutuspsykoterapian tai harkinnanvaraisen neuropsykologisen kuntoutuksen vahvistusmenettelyllä.

Rekisteröitymismenettely

Rekisteröitymismenettelyssä Kela määrittelee palveluntuottajalle ja palvelulle rekisteröitymisen ehdot, joilla Kela ostaa palvelun. Palveluntuottaja voi rekisteröityä kyseisen kuntoutuspalvelun palveluntuottajaksi, jos se täyttää Kelan määrittelemät rekisteröitymisehdot.

Vahvistusmenettely

Vahvistusmenettelyssä Kela tutkii kuntoutuspsykoterapian ja harkinnanvaraisen neuropsykologisen kuntoutuksen palveluntuottajien pätevyystiedot ja rekisteröi tiedot kuntoutuksen palveluntuottajarekisteriin.

Palvelukuvaus

Palvelukuvauksessa Kela määrittelee Kelan järjestämän kuntoutuksen sisältö- ja laatuvaatimukset

3. Omavalvonta

Valvontalaki velvoittaa Kelaa varmistamaan omavalvonnalla, että Kela hoitaa vastuullaan olevat terveydenhuollon tehtävät lain mukaisesti. Kelan tehtävänä on varmistaa hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu, minkä lisäksi sen pitää ohjata ja valvoa järjestämisvastuulleen kuuluvia palveluja.

Kela edellyttää palveluntuottajia noudattamaan terveydenhuollon palveluja koskevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita. Lisäksi Kela asettaa palvelun toteuttamista koskevat vaatimukset, joita palveluntuottajien on noudatettava. Kelan laatimat kuntoutuksen palvelukuvaukset ja muut kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät ohjeet perustuvat olemassa olevaan lainsäädäntöön, tutkittuun tietoon sekä vakiintuneeseen ja vaikuttavaksi todettuun kuntoutuskäytäntöön. Kela edellyttää, että kuntoutus on aktiivista, tavoitteellista ja hyvän kuntoutuskäytännön mukaista.

Omavalvontaohjelmassa kuvataan, miten kuntoutuspalvelut kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen varmistetaan. Omavalvontaohjelmassa kuvataan myös, miten havaitut puutteet korjataan. Kela hyödyntää omavalvonnasta kertyvää tietoa toiminnan ohjaamisessa ja johtamisessa sekä kehittämisen ja valvonnan tukena.

3.1 Riskienhallinta

Kela pyrkii tunnistamaan palvelujen järjestämiseen liittyvät riskit ja hallitsemaan niitä. Kela seuraa palveluntuottajien taloudellista tilannetta, asiakasmäärien kehitystä, palvelujen saatavuutta ja turvallisuutta, ja varmistaa yleisesti, että palveluntuottaja toteuttaa palvelun sopimuksen mukaisesti.

3.2 Omavalvonnan suunnittelu ja ohjaus

Omavalvonta on Kelassa jatkuvaa ja omavalvonnan toteutumista seurataan. Omavalvontaohjelmaa seurataan ja päivitetään lainsäädännön, tutkimus- ja kehittämistyön tulosten ja palveluista saatujen kokemusten ja palautteiden perusteella. Kela auditoi kilpailutettuja ja rekisteröitymismenettelyllä järjestettyjä kuntoutuspalveluja. Auditoinnilla varmennetaan palvelun lain- ja sopimuksenmukaisuus ja seurataan palveluntuottajille asetettujen laatutavoitteiden toteutumista sekä Kelan kuntoutukselle asettamien ehtojen täyttymistä. Auditoinnista laaditaan vuosikohtainen suunnitelma.

Palveluntuottaja laatii valvontalain edellyttämällä tavalla omavalvontasuunnitelman ja/tai omavalvontaohjelman. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajat valvovat toimintayksikköjään, henkilökuntansa toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua ja turvallisuutta. Jos palveluntuottaja antaa palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, palveluntuottajan täytyy laatia vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Kela pyrkii osaltaan varmistamaan, että palveluntuottajat ovat laatineet omavalvontasuunnitelman ja -ohjelman ja että palveluntuottajat raportoivat niitä koskevat havainnot ja toimenpiteet valvontalain edellyttämällä tavalla.

3.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus

Kela seuraa ja arvioi palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista. Kela myös vastaa havaittujen puutteiden korjaamisesta.

3.3.1 Palvelujen saatavuus ja yhdenvertaisuus

Kelan kuntoutuslaissa säädetään kuntoutuspalveluista, jotka Kela järjestää ja korvaa. Kuntoutuslaissa on muun muassa säädetty siitä, minkä ikäisille asiakkaille Kelan täytyy järjestää ja korvata vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, ammatillista kuntoutusta ja kuntoutuspsykoterapiaa. Harkinnanvaraisen lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut Kela suunnittelee siten, että ne muodostavat muiden tahojen järjestämien palvelujen kanssa yhtenäisen hoito- ja kuntoutuskokonaisuuden.

Kela varmistaa, että Kelan kuntoutuslaissa säädetyt palvelut ovat kattavasti ja yhdenvertaisesti asiakkaiden saatavilla. Kelan järjestämät palvelut on suunniteltu siten, että palveluja on asiakkaille maantieteellisesti kattavasti saatavilla ja palvelut on suhteutettu asiakkaiden kuntoutustarpeeseen.

Palvelujen suunnittelussa on otettu huomioon erilaisia kuntoutustarpeeseen vaikuttavia seikkoja, kuten alueiden väestömäärä, ikäjakauma ja sairastavuus.

Kela tukee asiakkaiden ohjaamista ja hakeutumista kuntoutukseen tekemällä yhteistyötä kuntoutukseen ohjaavien tahojen kanssa. Asiakkaan kuntoutustarve havaitaan julkisella tai yksityisellä sektorilla. Asiakas tarvitsee yleensä kuntoutussuosituksen hakemuksensa liitteeksi kuntoutukseen hakeutuakseen. Kuntoutushakemukseen kirjataan olennaiset tiedot kuntoutuspäätöksen tekemiseksi. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi sairauden tai vamman oireet ja niiden nykytilanne, hoito, kuntoutus ja käytössä olevat apuvälineet, kuvaus aikaisemmin toteutuneesta kuntoutuksesta ja siitä saatu hyöty, haettavan kuntoutuksen tavoitteet sekä suunnitelma siitä, miten kuntoutumisen etenemistä arvioidaan ja seurataan.

Kela järjestää kuntoutuspalveluja suomeksi ja ruotsiksi sekä tulkattuna saameksi. Kuntoutuspsykoterapian palveluntuottajan täytyy pystyä toteuttamaan kuntoutuspsykoterapiaa suomeksi tai ruotsiksi. Palveluntuottaja voi toteuttaa kuntoutuspsykoterapiaa myös muulla kielellä edellyttäen, että terapia voidaan toteuttaa kyseisellä kielellä laadukkaasti. Jos asiakkaan tarvitsemaa kuntoutuspalvelua ei ole saatavilla kielellä, jota hän osaa tarpeeksi, Kela järjestää kuntoutuksen ajalle vieraan kielen tulkkausta Kelan erikseen määrittelemällä tavalla. Tavoitteena on varmistaa, että asiakas voi osallistua hänelle myönnettyyn kuntoutukseen kielitaidosta riippumatta.

Kela varmistaa palvelujen saatavuutta myös etäkuntoutuksella, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä, kuvapuheluina tai ajasta riippumattomana verkkokuntoutuksena. Kela on kehittänyt etäkuntoutusta vuodesta 2016, minkä jälkeen etäkuntoutus on vakiintunut osaksi Kelan järjestämää kuntoutusta. Etäkuntoutuksella on mahdollista vähentää alueellista eriarvoisuutta, koska etäkuntoutuksena toteutettavassa kuntoutuksessa palvelujen saatavuus ei ole asuinalueesta riippuvainen.

Asiakas valitsee itse kuntoutuksen palveluntuottajan niistä palveluntuottajista, jotka Kela on vahvistusmenettelyllä hyväksynyt tuottamaan kuntoutuspalvelua tai joiden kanssa Kela on tehnyt kuntoutuspalvelun tuottamista koskevan sopimuksen. Kela ylläpitää verkkosivullaan palveluntuottajien hakupalvelua, josta asiakas valitsee itselleen kuntoutuksensa palveluntuottajan.

3.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Kelan kuntoutuspalvelujen jatkuvuus on pyritty varmistamaan siten, että asiakkaille on saatavissa riittävä määrä kuntoutuspalveluja. Palveluntuottajien määrässä on otettu huomioon, että kilpailutetuissa tai rekisteröitymismenettelyllä järjestetyissä palveluissa voi tapahtua sopimuskauden aikana muutoksia. Lisäksi palveluntuottajille on asetettu velvoite varmistaa asiakkaiden kuntoutuksen jatkuvuus tilanteessa, jossa asiakkaan kuntoutuksen toteuttaja vaihtuu kesken kuntoutusprosessin. Rekisteröitymismenettelyssä turvataan asiakkaiden palveluiden jatkuvuutta siten, että palveluntuottajien sopimukset ovat toistaiseksi voimassa. Kilpailuttamalla hankituissa palveluissa asiakkaan palvelut turvataan vähintään tietyksi määräajaksi.

Kela seuraa järjestämiensä kuntoutuspalvelujen asiakasmääriä ja kustannuksia. Kela hyödyntää tilastollista seurantatietoa ja tulevaisuuden ennakoituja kehityssuuntia varmistaakseen, että Kelan lakisääteisiä kuntoutuspalveluja on saatavilla riittävästi ja maantieteellisesti kattavasti. Kela pyrkii järjestämään kuntoutuspalvelut kustannustehokkaasti ja varmistamaan kuntoutukseen suunnattujen varojen riittävyyden. Kela tekee suunnitelman harkinnanvaraisten kuntoutuspalvelujen ja kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämistoiminnan varojen määrästä ja käytöstä. Suunnitelman Kela toimittaa sosiaali- ja terveysministeriölle. Kelan kuntoutuspalvelut on suunniteltu siten, että ne ovat

yhteensovitettavissa muiden järjestäjätahojen palveluihin, ja siten, että Kelan kuntoutuspalvelut itsessään varmistavat asiakkaan kuntoutuksen jatkuvuuden. Lisäksi Kela on sisällyttänyt useisiin palveluihin velvoitteen tehdä verkostotyötä. Kelan kuntoutusta voi toteuttaa asiakkaan arjen ympäristössä siten, että asiakkaan lähiverkosto voi osallistua kuntoutuksen toteuttamiseen asiakkaan määrittelemällä tavalla. Verkostotyöllä ja toteuttamalla kuntoutusta asiakkaan arjessa varmistetaan kuntoutumisen ja omakuntoutuksen jatkuminen asiakkaan oman terveydenhuollon ja/tai muiden arjen toimijoiden tuella.

Kun kuntoutus päättyy, palveluntuottaja laatii asiakkaan kuntoutuksesta kuntoutuspalautteen. Palautteeseen kirjataan, miten kuntoutus on toteutunut, onko kuntoutuksen tavoitteet saavutettu ja miten kuntoutuminen jatkuu. Myös Kela pyrkii osaltaan varmistamaan asiakkaiden hoito- ja kuntoutuspalvelujen jatkuvuuden ohjaamalla asiakkaita, kun Kelan kuntoutus päättyy.

3.3.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus

Kela seuraa järjestämiensä kuntoutuspalvelujen laatua ja turvallisuutta muun muassa asiakaspalautteiden avulla. Laatua seurataan kuntoutuksen arvioinnin mittareilla ja tutkimuksen avulla. Kuntoutuspalvelun laadun ja turvallisuuden kriteerit on kuvattu kuntoutuspalvelun palvelukuvauksessa tai etuus- ja menettelyohjeessa.

Kela varmistaa kuntoutuspalvelujen laatua myös auditoimalla. Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi, jolla pyritään varmistamaan laadukas palvelu ja kehittämään palvelua. Auditoinnin tavoitteena on, että palveluntuottajan ja sen mahdollisten alihankkijoiden toteuttama palvelu on asiakaslähtöistä ja sopimuksenmukaista. Lisäksi auditoinnilla varmistetaan, vastaako palveluntuottajan toiminta palvelukuvausta.

Auditoinnilla tarkastetaan muiden muassa seuraavia laadun osa-alueita: laadunhallinta, henkilöstö, kuntoutustilat ja -laitteet, asiakasturvallisuus, asiakkaan oikeudet, kuntoutusprosessin sisältö ja toteutus ja dokumentaatio. Auditoinnista laaditaan kertomus, josta ilmenevät auditoinnin keskeiset havainnot. Kelan pitää mainita kertomuksessa myös päivämäärä, johon mennessä epäkohtia korjaavat toimenpiteet täytyy tehdä. Palveluntuottaja voi antaa Kelalle vastineen auditointikertomuksessa mainituista poikkeamista. Auditointikertomus toimitetaan tiedoksi Kelalle ja palveluntuottajalle.

Palvelujen laatu

Kelan kuntoutuksen palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, kun se tuottaa Kelan kuntoutuspalveluja. Kuntoutuspalvelut perustuvat hyvään kuntoutuskäytäntöön, tutkittuun tietoon ja kokemukseen. Lisäksi Kela määrittelee palvelukuvauksissa palvelukohtaisesti muun muassa palvelun sisällön, toteutettavaan kuntoutukseen nähden riittävän ja ammattitaitoisen henkilöstön, asianmukaiset ja turvalliset tilat sekä palveluntuottajan pätevyyttä ja kokemusta koskevat vaatimukset. Kuntoutuspsykoterapia ja harkinnanvarainen neuropsykologinen kuntoutus toteutetaan etuus- ja menettelyohjeiden mukaisesti. Ne perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön, hyvän kuntoutuskäytännön periaatteisiin, viranomaisohjeisiin ja tutkittuun tietoon.

Terveydenhuollon palveluja tuottavien palveluntuottajien tulee valvontalain ja Kelan palvelukuvausten mukaisesti seurata ja arvioida kuntoutuspalvelun toteutusta ja laatua keräämällä asiakaspalautetta. Palveluntuottajien pitää myös hyödyntää saamaansa palautetta toimintansa suunnittelemisessa ja kehittämisessä. Asiakas voi antaa palautetta kuntoutuksen toteutuksesta

palveluntuottajan lisäksi myös Kelalle. Kela arvioi saamansa asiakaspalautteen perusteella, onko kuntoutus toteutunut sovitulla tavalla ja hyvän kuntoutuskäytännön mukaisesti. Asiakaspalautteita käytetään lisäksi kuntoutuspalvelujen kehittämisessä.

Kela tarkastelee kuntoutuksen hyötyä asiakkaan työ- ja toimintakykymittausten tulosten sekä yksilöllisesti asetettujen tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta. Palveluntuottajat toimittavat tiedot Kelalle. Kuntoutuksen hyödyn arviointi perustuu Kelan toteuttamaan säännönmukaiseen tiedonkeruuseen asiakkailta, palveluntuottajilta ja eri rekistereistä. Kela toteuttaa Kuntoutuksen hyödyn arviointia kuntoutuspalveluissa, joissa arviointi on soveltuvaa ottaen huomioon palvelun kohderyhmä, mittareiden sopivuus sekä palvelun kokonaiskesto.

Työ- ja toimintakyvyn mittausten avulla kuntoutuksen hyötyä ja laatua arvioidaan pääsääntöisesti seuraavista näkökulmista: asiakkaiden työ- ja opiskelukyky (työkykykysymykset), elämänlaatu (WHOQOL-BREF), masennusoireiden esiintyminen (BDI-21). Kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista arvioidaan GAS-menetelmällä. Kuntoutuksen hyödyn arviointi keskittyy työ- ja toimintakyvyn mittaamiseen, joten lasten palveluissa se ei lähtökohtaisesti ole tarkoituksenmukaista. Lasten palveluissa käytössä voi olla muita palvelukohtaisia mittareita (esimerkiksi omaishoidon kuormittavuuden arvioinnin COPE-indeksi). Kuntoutuspsykoterapiassa arvioidaan terapian vaikuttavuutta CORE-OM mittarilla. Asiakkaan vastauksiin perustuvan mittarin avulla voidaan arvioida muun muassa asiakkaan omaa kokemusta hyvinvoinnistaan sekä terapian vaikutuksia.

Kelan kuntoutuksen kehittämistoiminnan tavoitteena on kehittää kustannustehokkaita ja vaikuttavia kuntoutuspalveluja eri kohderyhmille. Kehittämistoiminnalla on mahdollista kehittää olemassa olevia ja uusia palveluja, työ- ja mittausmenetelmiä sekä yhteistyötä eri sektoreiden välillä. Kuntoutuksen kehittäminen kohdentuu pääasiassa Kelan järjestämään ja korvaamaan kuntoutukseen. Kehittäminen voi kohdentua myös yhteiskunnallisesti merkittäville kuntoutuksen alueille, jotka sijoittuvat Kelan kuntoutuksen, terveydenhuollon ja kolmannen sektorin rajapinnoille.

Palvelujen turvallisuus

Palveluntuottajan tehtävänä on varmistaa asiakkaiden turvallisuus Kelan ohjeistuksen mukaisesti. Kela määrittää järjestämänsä ja korvaamansa palvelun turvallisuutta koskevat yksityiskohdat, kuten tilat, laitteet, vakuutusturvan, henkilöstön ensiapuvalmiudet ja palveluntuottajan kokonaisvastuun asiakkaan kuntoutuksesta. Kela määrittelee millainen koulutus, osaaminen ja kokemus kuntoutuksen toteuttavalla henkilöstöllä on oltava, jotta palveluntuottaja voi tuottaa Kelan kuntoutuspalvelua ja jotta kuntoutus on turvallista.

Kelan kuntoutus perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, viranomaisohjeisiin, hyvään kuntoutuskäytäntöön, tutkittuun tietoon ja kokemukseen. Kuntoutuksessa käytettävien tilojen pitää olla turvalliset ja esteettömät. Tilojen täytyy soveltua asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioon ottaen. Kuntoutuksessa käytettävien laitteiden pitää olla turvalliset ja asianmukaisesti huollettu sekä laitteita tulee olla monipuolisesti kuntoutuksen toteutuksessa.

Kela on ohjeistanut palveluntuottajia tapaturma- ja vaaratilanteiden varalta. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan välittömästi Kelaan, jos kuntoutuksen aikana asiakkaalle sattuu vakava tapaturma, joka aiheuttaa pitkän sairaalahoidon, pysyvän vamman tai kuoleman.

3.4 Omavalvonnan toteutus

Kela valvoo, että yksityisiltä palveluntuottajilta hankitut kuntoutuspalvelut toteutuvat palvelukuvauksen, sopimuksen ja/tai Kelan ohjeistuksen mukaisesti. Kela ohjaa ja valvoo keskitetysti kuntoutuspalvelujen toteutusta ja ohjeiden sekä sopimusten noudattamista.

Ohjaus- ja valvontamenetelminä käytetään

- ennakoiva valvontaa: palveluntuottajien koulutuksia ja ohjausta sekä neuvottelua palveluntuottajien kanssa
- suunnitelmallista valvontaa: palveluntuottajien taloudellisen tilanteen seurantaa ja auditointia
- reaktiivista valvontaa: havaintojen perusteella käynnistyvää valvontaa (esimerkiksi asiakaspalautteiden, auditointihavaintojen tai Kelan muiden yksiköiden tekemien havaintojen perusteella)

Jos palvelu poikkeaa sovitusta, Kelan ensisijainen tapa puuttua toimintaan on ohjata palveluntuottajaa. Mikäli ohjaus ei riitä ja palvelu edelleen poikkeaa sovitusta, Kela voi antaa palveluntuottajalle kirjallisen huomautuksen, varoituksen, sanktion taikka purkaa tai irtisanoa sopimuksen. Tiedot edellä mainituista toimenpiteistä jaetaan Kelassa tiedoksi palvelujen kehittämisestä vastaaville yksiköille. Palveluja kehitetään omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella.

Omavalvonnan vastuut

Kelassa kuntoutuksen omavalvonnan toimeenpanosta vastaavat pääasiallisesti kuntoutuspalvelujen ryhmä, hankinta- ja sopimushallintaryhmä, laaturyhmä ja kuntoutusryhmä. Kuntoutuspalvelujen ryhmä vastaa muun muassa kuntoutuspalvelujen palvelukuvausten laatimisesta, palveluntuottajien kouluttamisesta, kuntoutuspalvelujen budjetoimisesta ja asiakaspalautteiden käsittelemisestä. Hankinta- ja sopimushallintaryhmä vastaa muun muassa reklamoinnista, kirjallisista huomautuksista, sopimussanktioista ja sopimusten purkamisesta ja palveluntuottajien ohjaamisesta yhdessä muiden ryhmien kanssa. Kuntoutuspalvelujen auditoinnista vastaa Kelan laaturyhmä. Kuntoutusryhmä vastaa kuntoutuspsykoterapian ja harkinnanvaraisen neuropsykologisen kuntoutuksen toteutuksen ohjaamisesta ja valvonnasta.

Ennakoiva valvonta

Kela pyrkii ohjaamaan ja valvomaan palveluntuottajia ennakoivasti ja vuorovaikutteisesti. Ohjauksen ja valvonnan on tarkoitus varmistaa asianmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut. Ennakoiva ja vuorovaikutteinen ohjaaminen edellyttää aktiivista yhteistyötä Kelan ja kuntoutuksen palveluntuottajien välillä.

Kela järjestää kuntoutuksen palveluntuottajille yhteistyötilaisuuksia ja koulutuksia, joiden tavoitteena on ohjata laadukkaan ja sovitun mukaisen kuntoutuksen toteuttamiseen. Koulutukset, infotilaisuudet, ohjauskirjeet, tiedotteet ja yhteistyötapaamiset ovat osa ennakoivaa ohjausta ja valvontaa. Ennakoiva ohjaus ja valvonta auttavat tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä ja siten vähentämään reaktiivisen valvonnan tarvetta.

Suunnitelmallinen valvonta

Kela valvoo Kelan kuntoutuslain ja valvontalain mukaisesti kuntoutuspalvelujen järjestämistä ja toteutumista. Kelan on varmistuttava kuntoutuksen laadusta ja siitä, että kuntoutus vastaa asiakkaiden tarpeita. Osana suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa Kela auditoi sopimuspalveluntuottajia sekä tarkastaa kuntoutuspsykoterapian palveluntuottajia.

Auditoinnin tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan palvelu on toteutettu palvelukuvauksen ja sopimuksen mukaisesti ja lain edellyttämällä tavalla. Tarkastuksen tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan saama palvelu vastaa Kelan kuntoutuspsykoterapian menettely-, laskutus- ja etuusohjeita sekä lainmukaisia vaatimuksia. Auditointien ja tarkastusten tarkoituksena on taata asiakkaille valtakunnallisesti yhdenmukainen ja laadukas palvelu.

Auditointi- ja tarkastuskohteista laaditaan vuosisuunnitelma, jossa otetaan huomioon riskikohteet. Riskiperusteisuutta arvioidaan muun muassa palveluun liittyvien poikkeamien sekä palvelusta saatujen asiakaspalautteiden perusteella. Auditoinnin/tarkastuksen kohteita valitaan myös satunnaisotannalla.

Auditoinnista ja tarkastuksesta laaditaan auditointi- tai tarkastuskertomus, jossa todetaan auditoinnin ja tarkastuksen havainnot ja kehittämisehdotukset. Kela ohjaa tarvittaessa palveluntuottajaa reaktiivisen valvonnan keinoin. Kela tekee auditointi- ja tarkastushavainnoista havainnoista vuosiraportit, jota käytetään palveluntuottajien ohjauksessa, palvelujen sisällön suunnittelussa sekä valvonnassa ja seurannassa.

Osana suunnitelmallista ohjausta ja valvontaa Kela seuraa myös sopimuspalveluntuottajien taloudellista tilannetta varmistaakseen, että palveluntuottaja noudattaa lakisääteisiä velvoitteita ja täyttää edellytykset tuottaa palvelua sovitusti koko sopimuskauden ajan.

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivisella valvonnalla pyritään ehkäisemään poikkeamien toistuminen. Reaktiivisen valvonnan menetelminä Kela käyttää palveluntuottajan ohjaamista sekä sopimusoikeudellisia keinoja. Jos palveluntuottajan tuottaman kuntoutuksen laadussa tai turvallisuudessa on epäkohtia tai puutteita, Kela ohjaa palveluntuottajaa poikkeaman korjaamisessa. Tarvittaessa Kela voi pyytää palveluntuottajaa tekemään asiasta selvityksen Kelan asettaman määräajan puitteissa. Jos epäkohtia tai puutteita ilmenee, Kela vaatii niiden korjaamista asettamassaan määräajassa. Asiakas- tai potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat tai puutteet vaaditaan korjaamaan välittömästi. Kela seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Jos palveluntuottaja ei toteuta kuntoutuspalvelua voimassa olevan lainsäädännön, hyvän kuntoutuskäytännön tai Kelan ja palveluntuottajan välillä sovitulla tavalla, Kela purkaa sopimuksen palveluntuottajan kanssa tai päättää palveluntuottajalle vahvistusmenettelyllä rekisteröidyn pätevyyden. Tarvittaessa Kela voi tehdä ilmoituksen valvontaviranomaiselle, jos kuntoutuksen toteutus on esimerkiksi vaarantanut asiakasturvallisuuden.

Reaktiivinen valvonta voi käynnistyä muun muassa asiakaspalautteiden, laskutuksen, auditoinnin tai Kelan sisäisten havaintojen perusteella. Kaikki kuntoutuspalveluja koskevat asiakaspalautteet käydään läpi, jolloin arvioidaan, onko asia tarpeen selvittää palveluntuottajan kanssa. Kela voi tarvittaessa keskeyttää uusien asiakaspäätöksien tekemisen, jos palvelun toteutuksessa on puutteita

tai selvittely palveluntuottajan kanssa on kesken. Päätöksenteon eston poistamista arvioidaan, kun palveluntuottajalta on saatu selvitys.

4. Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet

Kelan omavalvontaohjelmasta vastaa Kelan valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosyksikkö. Yksikön johtaja hyväksyy omavalvontaohjelman. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella palveluja kehitetään kuntoutuspalvelujen ryhmän, hankinta- ja sopimushallintaryhmän, kuntoutusryhmän sekä laaturyhmän yhteistyönä. Omavalvontaohjelmassa huomioidaan mahdolliset omavalvontaohjelmaa määrittelevien ja sen perustana olevan lainsäädännön muutokset. Omavalvontaohjelman sisältöä kehitetään tarpeen mukaan myös, jos Kelan palvelut muuttuvat.

4.1 Omavalvontatietojen julkaiseminen

Kela julkaisee valvontalain edellyttämällä tavalla verkkosivuillaan kuntoutuspalveluja koskevan omavalvontaohjelman. Lisäksi Kela julkaisee neljän kuukauden välein omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja havaintojen perusteella tehtävät toimenpiteet. Kela kehittää raportointiaan samalla, kun se päivittää omavalvontaohjelmaa.

4.2 Omavalvontaohjelman päivittäminen

Kela seuraa omavalvontaohjelman toteuttamista ja päivittää ohjelmaa tarpeen mukaisesti. Päivitystarpeeseen vaikuttavat muun muassa muutokset Kelan järjestämissä ja korvaamissa kuntoutuspalveluissa sekä kuntoutuspalveluista saatavat havainnot ja kokemukset. Tarvittaessa ohjelmaa päivitetään myös viranomaisohjeistuksen mukaisesti.