

KELAN KUNTOUTUSPALVELUJEN OMAVALVONTAOHJELMA

1.1.2024

Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Kela kuntoutuksen järjestäjänä	4
2.1 Lainsäädäntö.....	4
2.2 Yhteistyö	5
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	8
3.3.1 Palvelujen saatavuus ja yhdenvertaisuus.....	8
3.3.2 Palvelujen jatkuvuus.....	9
3.3.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus	9
3.4 Omavalvonnan toteutus.....	11
4. Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet	12
4.1 Omavalvontatietojen julkaiseminen	13
4.2 Omavalvontaohjelman päivittäminen.....	13

1. Johdanto

Uusi sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskeva laki (741/2023, jäljempänä valvontalaki) tuli voimaan 1.1.2024. Valvontalain mukaan Kansaneläkelaitos (jäljempänä Kela) määrittää kuntoutuspalvelujen järjestämisvastuussa olevaksi palvelunjärjestäjäksi. Kelan on palvelunjärjestäjänä laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla.

Kelan kuntoutuksen asiakkaiden lakisääteisten ja harkinnanvaraisten kuntoutuspalvelujen toteutumista varmistetaan omavalvonnalla. Omavalvontaohjelma on kuvaus siitä, miten Kela varmistaa lainmukaisten tehtäviensä hoitamisen kuntoutuksen järjestäjänä ja millä tavalla Kela valvoo kuntoutuspalvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta. Omavalvontaohjelma kuvaa sen, miten Kela on varautunut erilaisiin kuntoutuspalvelujen järjestämiseen liittyviin riskeihin, millä tavalla Kela varmistaa palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamisen ja miten Kela menettelee havaittujen puutteellisuuksien korjaamiseksi. Omavalvonnan tavoitteena on jatkuva toiminnan arviointi, valvonta ja seuranta.

Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksia ja kuntoutusrahaetuksia koskevassa laissa (566/2005, jäljempänä Kelan kuntoutuslaki) on säädetty Kelan tehtävistä kuntoutuksen järjestäjänä, korvaajana ja kuntoutuksen kehittäjänä. Kelan järjestämät ja korvaamat kuntoutuspalvelut täydentävät terveydenhuollon järjestämää hoitoa ja kuntoutusta. Valvontalaki koskee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvontaa. Tästä johtuen Kelan omavalvontaohjelma koskee valvontalain mukaisesti Kelan järjestämiä ja korvaamia **lääkinnällisen kuntoutuksen palveluja eli kuntoutuspsykoterapiaa, sekä vaativaa ja harkinnanvaraista lääkinällistä kuntoutusta**. Omavalvontaohjelma ei näin ollen koske Kelan järjestämiä ammatillisen kuntoutuksen palveluja.

2. Kela kuntoutuksen järjestäjänä

Kela palvelunjärjestäjänä varmistaa omavalvonnalla kuntoutuspalvelujen järjestämisen valvonnan. Omavalvontaan kuuluu lisäksi valvoa kuntoutuksen palveluntuottajien kanssa tekemien sopimusten noudattamista sekä ohjata ja valvoa kuntoutuksen palveluntuottajien palvelujen tuottamista.

2.1 Lainsäädäntö

Valvontalaki edellyttää Kela palvelunjärjestäjänä varmistamaan järjestämiensä ja korvaamiensa kuntoutuspalvelujen valvonnan. Lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä edistää valtion, hyvinvointialueen, Helsingin kaupungin, HUS-yhtymän, Kelan, palveluntuottajan ja viranomaisen välistä yhteistyötä.

Kela järjestää ja korvaa ammatillista kuntoutusta, vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, kuntoutuspsykoterapiaa ja harkinnanvaraisena kuntoutuksena muuta kuin edellä mainittua ammatillista tai lääkinnällistä kuntoutusta siten kuin Kelan kuntoutuslain 3 §:ssä säädetään. Lisäksi Kelan kuntoutuslain 12 §:n mukaista harkinnanvaraisen kuntoutuksen määrärahaa voidaan käyttää myös sairauksien ehkäisemiseen sekä kuntoutusta, sairauksien ehkäisyä ja sairausvakuutusta koskevaan tutkimus- ja kehittämistoimintaan.

Kela tutkii palvelujärjestelmän sekä työkyvyttömyys- ja kuntoutuslainsäädännön muutoksia ja niiden vaikutuksia asiakkaille, eri toimijoille ja etuuksien saajien määrän kehitystä. 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.

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.

Kelan kuntoutuslain 53 §:n mukaisesti Kela voi järjestää laissa tarkoitetun kuntoutuksen joko tuottamalla kuntoutuspalvelut itse tai hankkimalla niitä muilta palveluntuottajilta. Käytännössä Kela järjestää lain mukaiset kuntoutuspalvelut hankkimalla palvelut yksityisiltä palveluntuottajilta. Palvelut järjestetään joko tarjouskilpailumenettelyllä tai rekisteröitymismenettelyllä pois lukien 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 Kelan 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 tulee toteuttaa hyvän kuntoutuskäytännön mukaisesti.

2.2 Yhteistyö

Kelan kuntoutuslain 5 §:n mukaisesti kyseisen lain mukaisten etuuksien kehittämisestä ja lain toimeenpanon seurannasta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Kela vastaa lain toimeenpanosta ja päättää etuuksien myöntämisestä sekä maksaa etuudet.

Kela tekee monipuolisesti yhteistyötä muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön, kuntoutuksen palveluntuottajien, potilasjärjestöjen, palveluntuottajajärjestöjen ja kuntoutukseen ohjaavien tahojen kanssa sen varmistamiseksi, että palvelut toteutuvat Kelan kuntoutuslain edellyttämällä tavalla ja palvelut kohdennetaan yhteiskunnallisesti tarkoituksenmukaisella tavalla. Yhteistyön tavoitteena on siten myös Kelan kuntoutuspalvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, laadun ja turvallisuuden varmistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön kanssa Kela arvioi säännöllisesti Kelan palveluvalikkoa ja palvelujen kohdentamista. Kelan järjestämät ja korvaamat lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut täydentävät muun muassa terveydenhuoltolain perusteella järjestettyä hoitoa ja kuntoutusta.

Kela kuntoutuksen palvelujen järjestäjänä tekee yhteistyötä myös valvontaviranomaisten kanssa, jota myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta palvelunjärjestäjältä edellyttää.

2.3 Keskeiset käsitteet

Asiakas

henkilö, jolle Kela on myöntänyt kuntoutuksen

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 varmistetaan Kelalle valvontalaissa säädettyjen tehtävien hoitaminen. Omavalvonnalla Kela varmistaa kuntoutuspalvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden, laadun ja turvallisuuden sekä yhdenvertaisuuden.

Omavalvontaohjelma

Kuntoutuksen järjestäjänä Kelan on laadittava 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 puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajan suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toimintayksikössä tai toimintakokonaisuudessa toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan. Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla

palveluntuottajat valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua.

Palveluntuottaja

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.

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.

Kilpailutus

Kelan kuntoutuspalvelujen hankinnoissa käytetään avointa tarjouskilpailua, neuvottelumenettelyä, suoraohjainta sekä yhteisrahoitusmenettelyä kehittämishankkeiden rahoituksessa. Kelan kuntoutuksen palvelut hankitaan puitejärjestelyn avulla.

Vahvistusmenettely

Kela korvaa kuntoutuspsykoterapiaa ja harkinnanvaraista neuropsykologista kuntoutusta Kelan palveluntuottajarekisteriin merkityille palveluntuottajille, jotka merkitään rekisteriin vahvistusmenettelyn kautta. Kuntoutuspsykoterapian ja harkinnanvaraisen neuropsykologisen kuntoutuksen palveluntuottajat eivät ole sopimussuhteessa Kelaan. Vahvistusmenettelyssä Kela tutkii palveluntuottajien pätevyystiedot ja rekisteröi tiedot kuntoutuksen palveluntuottajarekisteriin. Kelan kuntoutuspsykoterapian palveluntuottajien tulee noudattaa Kelan menettelyohjetta ja etuusohjetta. Harkinnanvaraista neuropsykologisen kuntoutuksen palveluntuottajien tulee noudattaa Kelan etuusohjetta.

Palvelukuvaus

Palvelukuvaus on Kelan ja kuntoutuksen palveluntuottajan välisen sopimuksen liite, jossa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen sisältö- ja laatuvaatimukset.

3. Omavalvonta

Valvontalaki velvoittaa palvelunjärjestäjän varmistamaan omavalvonnalla vastuullaan olevien sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukaisen hoitamisen. Palvelujen on oltava sisällöltään, laadultaan

ja laajuudeltaan sellaisia, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeita ja palvelut ovat laadukkaasti toteutettuja. Palvelujen järjestäjän tehtävänä on varmistaa hankkimiensa palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä ohjattava ja valvottava järjestämistä vastaavien palvelujen tuottajien toimintaa.

Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa, että kuntoutus toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Kelan järjestämä ja korvaama kuntoutus perustuu tutkittuun tietoon tai vakiintuneisiin ja vaikuttaviksi todettuihin kuntoutuskäytäntöihin. Kuntoutuksen tulee olla aktiivista, tavoitteellista ja hyvän kuntoutuskäytännön mukaista. Kela määrittelee muun muassa kuntoutuspalvelujen tavoitteet ja sisällöt. Kelan kuntoutuspalveluja tuottavat palveluntuottajat ovat sitoutuneet noudattamaan heitä velvoittavaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita. Lisäksi palveluissa, joissa Kela on laatinut palvelulle palvelukuvauksen, palveluntuottajat ovat sitoutuneet noudattamaan palvelukuvausta sekä Kelan ohjeita palvelun tuottamiseen liittyen.

Kela palvelujen järjestäjänä ohjaa ja valvoo kuntoutuspalvelujen tuottamista valvontalaissa edellytetyllä tavalla. Kela ohjaa ja valvoo kuntoutuksen palveluntuottajia ja näiden alihankkijoita palveluja tuottaessa sekä valvoo palveluntuottajien kanssa tekemiensä sopimusten noudattamista. Omavalvonnalla varmistetaan, että kuntoutuksen palveluntuottajien tuottamat kuntoutuspalvelut on kuvattu ja niiden toteutumista seurataan yhdenvertaisin perustein.

Omavalvontaohjelma kuvaa miten kuntoutuspalvelut kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen varmistetaan valvontalain tarkoittamalla tavalla. Omavalvontaohjelmassa kuvataan myös, miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvonnasta kertyvää tietoa hyödynnetään Kelassa toiminnan ohjauksessa, johtamisessa sekä kehittämisen ja valvonnan tukena.

3.1 Riskienhallinta

Omavalvonnalla varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus, jotka on huomioitu myös Kelan palvelujen järjestämistä ja korvaamista koskevassa riskien arvioinnissa. Kela pyrkii tunnistamaan palvelujen järjestämiseen liittyvät riskit, arvioimaan niiden merkitystä, varautumaan niihin sekä tekemään suunnitelman riskien minimoimiseksi strategisia ja operatiivisia toimintoja koskien.

Palvelun järjestämisen yhteydessä Kela arvioi palvelua ja palvelujen järjestämistä koskevat riskit, asiakkaan, palveluntuottajan ja palvelujen järjestäjän näkökulmasta. Kelan tehtävänä on järjestää asiakkaiden kuntoutuspalvelut Kelan kuntoutuslaissa säädetyllä tavalla. Omavalvonta on osa Kelan riskienhallintaa. Omavalvonnalla Kela pyrkii osaltaan ehkäisemään, havaitsemaan ja hallitsemaan mahdollisia riskejä sekä korjaamaan mahdollisia puutteita toiminnassaan tehokkaasti.

3.2 Omavalvonnan suunnittelu ja ohjaus

Omavalvonta on Kelassa jatkuvaa ja omavalvontaohjelmaa seurataan ja päivitetään lainsäädännön, tutkimus- ja kehittämistyön tulosten ja palveluista saatujen kokemusten ja palautteiden perusteella. Kelan toteuttamalla auditoinnilla varmennetaan kilpailutetuissa ja rekisteröitymismenettelyllä järjestettyjen kuntoutuspalvelujen palveluntuottajien toteuttaman palvelun lain- ja sopimuksenmukaisuus, seurataan ja todennetaan Kelan kuntoutuksen palveluntuottajille asettamien

laatutavoitteiden toteutumista ja Kelan kuntoutukselle asettamien ehtojen täytyminen. Auditoinnista laaditaan vuosikohtainen suunnitelma. Yhteistyö Kelan ja palveluntuottajien välillä on suunnitelmallista ja palvelukohtaisten tarpeiden mukaan määritelty.

Palveluntuottajalla on velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma, joka on suunnitelma siitä, millaisilla konkreettisilla toimilla toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla palveluntuottajat valvovat toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua ja turvallisuutta. Lisäksi useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma, joka kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt. Kela seuraa palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmien ja omavalvontaohjelmien toteutumista, muun muassa havaintojen ja toimenpiteiden raportointia.

3.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus

Kelan on kuntoutuspalvelujen järjestäjänä seurattava ja arvioitava palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista sekä sitä, miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

3.3.1 Palvelujen saatavuus ja yhdenvertaisuus

Kelan kuntoutuslaissa säädetään järjestettävistä ja korvattavista kuntoutuspalveluista. Kuntoutuslaissa on muun muassa vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta, ammatillista kuntoutusta ja kuntoutuspsykoterapiaa koskien säädetty siitä, minkä ikäisille asiakkaille Kelan tulee järjestää ja korvata kuntoutusta. Harkinnanvaraisen lääkinnällisen kuntoutuksen palvelut Kela on kohdentanut siten, että palveluissa on huomioitu eri tahojen järjestämä hoito- ja kuntoutuskokonaisuus.

Kelan tavoitteena on 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 huomioitu kuntoutustarpeeseen vaikuttavina seikkoina muun muassa alueiden väestömäärä, ikäjakauma ja sairastavuus.

Kela tukee kuntoutukseen ohjaamista ja kuntoutukseen hakeutumista tekemällä yhteistyötä kuntoutukseen ohjaavien tahojen kanssa. Asiakkaan kuntoutustarve havaitaan julkisella tai yksityisellä sektorilla. Asiakas hakee kuntoutusta kirjallisesti tai suullisesti ja tarvitsee pääsääntöisesti kuntoutussuosituksen hakeutuakseen kuntoutukseen. Kuntoutushakemukseen kirjataan olennaiset tiedot kuntoutuspäätöksen tekemiseksi, muun muassa sairauden tai vamman oireet ja niiden nykytilanne, hoidon ja kuntoutuksen tilanne ja apuvälineet, kuvaus aikaisemmin toteutuneesta kuntoutuksesta ja siitä saatu hyöty, kuntoutuksen tavoitteet sekä kuntoutuksen arvioinnin ja seurannan suunnitelma.

Kela järjestää kuntoutuspalveluja suomeksi ja ruotsiksi sekä saameksi tulkattuna tarpeen mukaan. Kuntoutuspsykoterapian palveluntuottajalla tulee olla suomen tai ruotsin kielen taito terapian toteuttamiseksi, mutta palveluntuottaja voi toteuttaa kuntoutuspsykoterapiaa myös muulla kielellä edellyttäen, että terapia voidaan toteuttaa kyseisellä kielellä laadukkaasti. Jos asiakkaan tarvitsemaa kuntoutuspalvelua ei ole saatavilla kielellä, jonka hän hallitsee, Kela järjestää kuntoutuksen ajalle vieraan kielen tulkkausta Kelan erikseen määrittelemällä tavalla. Tavoitteena on varmistaa, että

asiakas, jolle on myönnetty Kelan kuntoutus, voi osallistua hänelle myönnettyyn kuntoutukseen kielitaidosta riippumatta.

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

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

3.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Kelan kuntoutuspalvelujen järjestämisessä on pyritty huomioimaan asiakkaiden palvelujen jatkuvuus muun muassa varmistamalla sen, että asiakkaille on saatavissa riittävä määrä kuntoutuspalveluja. Näin ollen palveluntuottajakapasiteetissa on otettu huomioon se, että kilpailutetuissa tai rekisteröitymismenettelyllä järjestetyissä palveluissa voi tapahtua sopimuskauden aikana muutoksia. Lisäksi palveluntuottajille on asetettu velvoite varmistaa asiakkaiden kuntoutuksen jatkuvuus, jos asiakkaan kuntoutuksen toteuttaja muuttuu kesken asiakkaan kuntoutusprosessin.

Kela seuraa järjestämiensä kuntoutuspalvelujen asiakasmääriä sekä kuntoutuspalvelujen kustannuksia. Tilastollista seurantatietoa ja tulevaisuuden ennakoituja kehityssuuntia hyödyntäen Kela pyrkii turvaamaan, että Kelan lakisääteisiä kuntoutuspalveluja on saatavilla valtakunnallisesti riittävästi ja maantieteellisesti kattavasti. Kela pyrkii järjestämään kuntoutuspalvelut kustannustehokkaasti ja samalla varmistamaan yhteiskunnan Kelan kuntoutukseen suunnattujen varojen riittävyys. Kela ennakoii ja tekee suunnitelman harkinnanvaraisten kuntoutuspalvelujen ja kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämistoiminnan varojen määrästä ja käytöstä 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. Kela on lisäksi sisällyttänyt useisiin palveluihin veloitteen verkostotyön toteuttamisesta ja mahdollistanut kuntoutuksen toteutuksen asiakkaan arjen ympäristössä siten, että asiakkaan lähiverkosto voi osallistua kuntoutuksen toteutukseen asiakkaan määrittelemällä tavalla. Verkostotyöllä sekä kuntoutuksen jalkauttamisella asiakkaan arkeen varmistetaan kuntoutumisen ja omakuntoutuksen jatkuminen oman terveydenhuollon ja/tai muiden arjen toimijoiden tuella.

Kuntoutuksen päättyessä palveluntuottaja laatii asiakkaan kuntoutuksesta kuntoutuspalautteen, johon on kirjattu kuntoutuksen toteutuminen, kuntoutuksen tavoitteiden saavuttaminen sekä suunnitelma kuntoutuksen jatkumiselle. Myös Kela pyrkii osaltaan varmistamaan asiakkaiden hoito- ja kuntoutuspalvelujen jatkuvuuden ohjaamalla asiakkaita Kelan kuntoutuksen päättyessä.

3.3.3 Palvelujen laatu ja turvallisuus

Kela seuraa järjestämiensä kuntoutuspalvelujen laatua ja turvallisuutta muun muassa asiakaspalautteilla. Laatua seurataan kuntoutuksen arvioinnin mittareiden sekä kehittämisen ja tutkimuksen kautta. Kuntoutuspalvelun laadun kriteerit sekä turvallisuus on kuvattu kuntoutuspalvelun palvelukuvauksessa tai etuus- ja menettelyohjeessa.

Palvelujen laatu

Kelan kuntoutuksen palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä Kelan kuntoutuspalveluja tuottaessaan. Kuntoutuspalvelut perustuvat hyvään kuntoutuskäytäntöön, tutkittuun tietoon ja kokemukseen. Lisäksi Kela määrittelee 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/tai menettelyohjeen mukaisesti, jotka perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön, hyvän kuntoutuskäytännön periaatteisiin, viranomaisohjeisiin ja tutkittuun tietoon.

Kela edellyttää kuntoutusta tuottavia palveluntuottajia seuraamaan ja arvioimaan kuntoutuspalvelun toteutusta ja laatua keräämällä asiakaspalautteita toiminnastaan kirjallisesti tai dokumentoimalla suullisen palautteen sekä hyödyntämään saamaansa palautetta toiminnan suunnittelussa sekä välittömän ja tulevan toiminnan kehittämisessä. Asiakas voi antaa palautetta kuntoutuksen toteutuksesta palveluntuottajan lisäksi myös Kelalle. Kaikki palautteet tallennetaan hyödynnettäväksi kuntoutuspalvelujen kehittämiseksi.

Kuntoutuksen hyötyä arvioidaan ja raportoidaan vuosittain kuntoutuspalveluissa. Asiakkaille vapaaehtoiset työ- ja toimintakyvyn mittaukset ovat osa asiakkaan kuntoutuspalvelua. Kuntoutuksen hyötyä ja laatua arvioidaan pääsääntöisesti asiakkaiden työ- ja opiskelukyvyn (Työkykylomake), elämänlaadun (WHOQOL-BREF), masennusoireiden esiintymisen (BDI21) sekä kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamisen (GAS-menetelmä) näkökulmasta. Lasten palveluissa käytössä voi olla muita palvelukohtaisia mittareita. Kuntoutuspsykoterapiassa palveluntuottajan pitää arvioida terapian vaikuttavuutta CORE-OM-mittarilla (Clinical Outcomes in Routine Evaluation - Outcome). Asiakkaan vastauksiin perustuvan mittarin avulla voidaan arvioida muun muassa asiakkaan omaa kokemusta hyvinvoinnistaan ja terapian vaikutuksia.

Kelan kuntoutuksen kehittämistoiminnan tavoitteena on kehittää kustannustehokkaita ja vaikuttavia palveluja 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 Kelan ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden kuntoutuksen aikainen turvallisuus. Kela määrittää järjestämänsä ja korvaamansa palvelun turvallisuutta koskevat yksityiskohdat, kuten tilat, laitteet, vakuutusurvan, henkilöstön ensiapuvalmiudet ja vastuullisuuden. Kela määrittelee millainen koulutus, osaaminen ja kokemus kuntoutuksen toteuttavalla henkilöstöllä on oltava, jotta palveluntuottaja voi toimia Kelan kuntoutuksen palveluntuottajana ja että kuntoutus toteutetaan turvallisesti.

Kelan kuntoutus perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, viranomaisohjeisiin, hyvään kuntoutuskäytäntöön, tutkittuun tietoon ja kokemukseen. Kuntoutuksessa käytettävät tilat tulee olla turvalliset, esteettömät sekä soveltuvat asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioon ottaen. Kuntoutuksessa käytettävät laitteet tulee olla turvalliset ja monipuoliset.

Kela on ohjeistanut palveluntuottajat tapaturma- ja vaaratilanteiden varalta. Palveluntuottaja on lisäksi 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. Kuntoutuksen palvelun sisällön ohjausta, valvontaa ja seurantaa sekä palveluntuottajien ja Kelan välistä sopimusohjausta- ja valvontaa tehdään Kelassa keskitetysti.

Ohjaus- ja valvontamenetelminä käytetään

- ennakoiva valvontaa: palveluntuottajien koulutukset, ohjaus, neuvottelut
- suunnitelmallista valvontaa: palveluntuottajien taloudellisen tilanteen seuranta ja auditointi
- reaktiivista valvontaa: käynnistyy esim. asiakaspalautteiden, auditointihavaintojen, Kelan muiden yksiköiden havaintojen perusteella

Jos palvelu poikkeaa sovitusta, Kela käyttää palveluntuottajien ohjausta ja sopimusoikeudellisia keinoja. Kela kirjaa seurantataulukkoon sopimuspoikkeamat ja toimenpiteet: kirjallinen huomautus, kirjallinen varoitus, sopimuksen purku (Kelan aloitteesta), sopimuksen purku (palveluntuottajan aloitteesta), sopimuksen irtisanominen, sopimussakko ja vahingonkorvaus. Tiedot lähetetään säännöllisesti palvelujen kehittämisestä vastaaville yksiköille.

Ennakoiva valvonta

Kela toteuttaa kuntoutuksen palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa ennakoivasti. Ennakoivalla vuorovaikutteisella ohjauksella ja valvonnalla pyritään ennalta varmistamaan asianmukaiset, laadukkaat ja turvalliset palvelut. Ennakoiva ohjaus ja valvonta edellyttää aktiivista yhteistyötä Kelan ja kuntoutuksen palveluntuottajien välillä. Kela järjestää kuntoutuksen palveluntuottajille tapahtumia ja koulutustilaisuuksia, joiden tavoitteena on ohjata kuntoutuksen toteutumista laadukkaasti sekä Kelan ja palveluntuottajan välillä sovitun mukaisesti. Ennakoivaa ohjausta ja valvontaa toteutetaan koulutusten, infotilaisuuksien, kirjallisten ohjauskirjeiden, tiedotteiden sekä yhteistyötapaamisten kautta. Ennakoiva ohjaus ja valvonta auttaa tunnistamaan ja ehkäisemään mahdollisia riskejä ja siten vähentää reaktiivisen valvonnan tarvetta.

Suunnitelmallinen valvonta

Kela toteuttaa kuntoutuksen palveluntuottajien ohjausta ja valvontaa suunnitelmallisesti. Kela vastaa kuntoutuksen palveluntuottajien auditoinnista. Auditoinnin tavoitteena on varmentaa, että palveluntuottajan toiminta vastaa sopimuksen ja palvelukuvauksen vaatimuksia ja tarjouksen tietoja

sekä toimintaa ohjaavien lakien ja asetusten vaatimuksia. Lisäksi auditoinnin tavoitteena on asiakaslähtöisten prosessien sekä hyvien käytäntöjen edistäminen palveluntuottajan ja Kelan välillä. Auditointikohteista laaditaan vuosisuunnitelma, jossa huomioidaan riskikohteet. Riskiperusteisuutta arvioidaan muun muassa poikkeamien tai palvelusta saatujen asiakaspalautteiden perusteella. Riskiperusteisuuden lisäksi auditoinnin kohteiden valinnan perusteena käytetään palveluntuottajien satunnaistamista.

Palveluntuottajan ja Kelan välisen sopimuksen mukaisesti Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluvaa toimintaa haluamanaan ajankohtana ja haluamallaan tavalla. Auditoinnista laaditaan auditointikertomus, josta ilmenee sen keskeiset havainnot sekä tarpeelliset kehittämis- ja muut ehdotukset. Kuntoutuspsykoterapiaa ei auditoida, koska palvelussa ei ole palvelukuvausta eikä palveluntuottajilla ole sopimusta Kelan kanssa.

Kilpailutuksella ja rekisteröitymismenettelyllä hankituissa palveluissa Kela seuraa palveluntuottajien taloudellista tilannetta varmistuakseen, että palveluntuottaja noudattaa lakisääteisiä velvoitteita ja täyttää edellytykset toteuttaa palvelua sovitusti koko sopimuskauden ajan.

Reaktiivinen valvonta

Reaktiivisella valvonnalla pyritään ehkäisemään poikkeamien toistuminen. Reaktiivisen valvonnan menetelminä Kela käyttää palveluntuottajan ohjausta sekä sopimusoikeudellisia keinoja. Jos palveluntuottajan toteuttaman kuntoutuksen toiminnan laadussa tai turvallisuudessa todetaan epäkohtia tai puutteita, Kela ohjaa palveluntuottajaa poikkeaman korjaamisessa tai tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta asiasta selvitystä asettamassaan määräajassa. Epäkohtien tai puutteiden ilmettyä 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 palveluntuottajan vahvistuksen. Kela voi lisäksi tarvittaessa 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 ja arvioidaan, onko asia tarpeen selvittää palveluntuottajan kanssa. Kela voi tarvittaessa keskeyttää uusien asiakaspäätöksien teon, jos palvelun toteutuksessa on puutteita tai selvittely palveluntuottajan kanssa on kesken. Päätöksentekoon poistamista arvioidaan, kun selvitys palveluntuottajalta on saatu.

4. Omavalvonnan seuranta ja toimenpiteet

Kelan omavalvontaohjelmasta vastaa Kelan valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö. Omavalvontaohjelman hyväksyy Kelassa valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikön johtaja. Omavalvontaohjelmassa huomioidaan mahdolliset omavalvontaohjelmaa määrittelevien ja sen perustana olevan lainsäädännön muutokset ja niiden tuomat muutostarpeet palvelunjärjestäjän

omavalvonnan ja omavalvontaohjelman sisältöön. Omavalvontaohjelmaan sisältöä kehitetään tarpeen mukaan myös Kelan palvelujen muuttuessa.

4.1 Omavalvontatietojen julkaiseminen

Kela julkaisee valvontalain edellyttämällä tavalla verkkosivuillaan kuntoutuspalveluja koskevan omavalvontaohjelman sekä neljän kuukauden välein omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet. Kela tulee kehittämään raportointia omavalvontaohjelman päivittämisen yhteydessä.

4.2 Omavalvontaohjelman päivittäminen

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

Kelan valtakunnallisten asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa Kelan omavalvontaohjelmasta ja tulosityksikön johtaja hyväksyy omavalvontaohjelman.