

Kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditoinnit Vuosiraportti

Laaturyhmä
27.1.2025

Tekijä
Heidi Grandell-Niemi

Sisällysluettelo

1	Johdanto	3
2	Auditoinnin tavoite	3
3	Auditoinnin toteutuminen	3
4	Auditoinnin tulokset	4
4.1	Merkittävät poikkeamat	5
4.2	Lievät poikkeamat	5
4.3	Kehittämisehdotukset	5
4.4	Vahvuudet	5
4.5	Jälkiseuranta	6
4.6	Muita huomiota	6
5	Toiminnan seuranta	6

1 Johdanto

Kela järjestää kuntoutuspalveluja Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista annetun lain (KKRL 566/2005) perusteella. Kelan kuntoutuksessa oli vuonna 2024 yhteensä 171 945 asiakasta ja kuntoutuskustannukset olivat noin 527 miljoonaa euroa.

Kelan järjestämien kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta palvelujen laatua seurataan mm. auditoinnin avulla. Kelan auditointi on järjestelmällistä ja riippumatonta kuntoutuspalvelujen laadun arviointia ja osa Kelan sopimusten hallintaa. Palveluntuottajien kanssa laaditun sopimuksen mukaisesti Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluvaa kuntoutustoimintaa haluamallaan tavalla ja ajankohtana. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan Kelan kuntoutuspalveluiden järjestämistä palveluista, laadun valvontaa ja arviointia varten välttämättömät tiedot auditoiduille (KKRL 59 §).

Laaturyhmä laatii auditoinnin vuosisuunnitelman, jossa huomioidaan ensisijaisesti Kelan työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskuksen riskikohteet. Riskiperusteisuuden lisäksi kohteiden valinnan perusteena käytetään palveluntuottajien satunnaistamista.

2 Auditoinnin tavoite

Auditointi kohdennetaan palveluntuottajiin, jotka ovat tehneet Kelan kanssa sopimuksen kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta palvelujen toteuttamisesta.

Kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditoinnin tavoitteena on varmistaa asiakasturvallisuus ja todentaa, vastaako palveluntuottajan käytännön kuntoutuspalvelun toteutus sopimuksen ja palvelukuvauksen vaatimuksia sekä kuntoutustoimintaa ohjaavien lakien noudattamista. Tavoitteena on myös tuoda esille mahdollisia palvelun kehittämistarpeita sekä varmistaa asiakaslähtöisen kuntoutusprosessin toteutumista.

3 Auditoinnin toteutuminen

Laaturyhmä toteutti vuodelle 2024 suunnitelluista 33 auditoinnista 24 (vuonna 2023 33). Auditointeja jäi toteuttamatta sopimusten purkamisen tai vähäisen osallistujamäärän takia. Osa siirrettiin vuodelle 2025. Auditoinnit toteutettiin yksipäiväisinä käynteinä. Auditointeja toteutti neljä laaturyhmän tarkastajaa.

Auditoinneista ammatillisen kuntoutuksen palveluita oli 6, joista kaksi Nuotti –valmennusta, kolme ammatillista kuntoutusselvitystä ja yksi Taito-kuntoutus. Sairausryhmäkohtaisista kursseista auditointiin omaishoitajien kurssi, omaishoitajien parikurssi ja sydänkurssi, yksi moniammatillinen yksilökuntoutus ja neljä Oma väylä –kuntoutusta. Sopeutumisvalmennuskursseista auditointiin ALS-, IBD- ja hengityssairauskurssit sekä elinsiirtoa odottavien ja elinsiirron saaneiden lasten ja kehityksellisen kielihäiriön perhekurssit. Vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen moniammatillisia yksilökuntoutuksia auditointiin viisi.

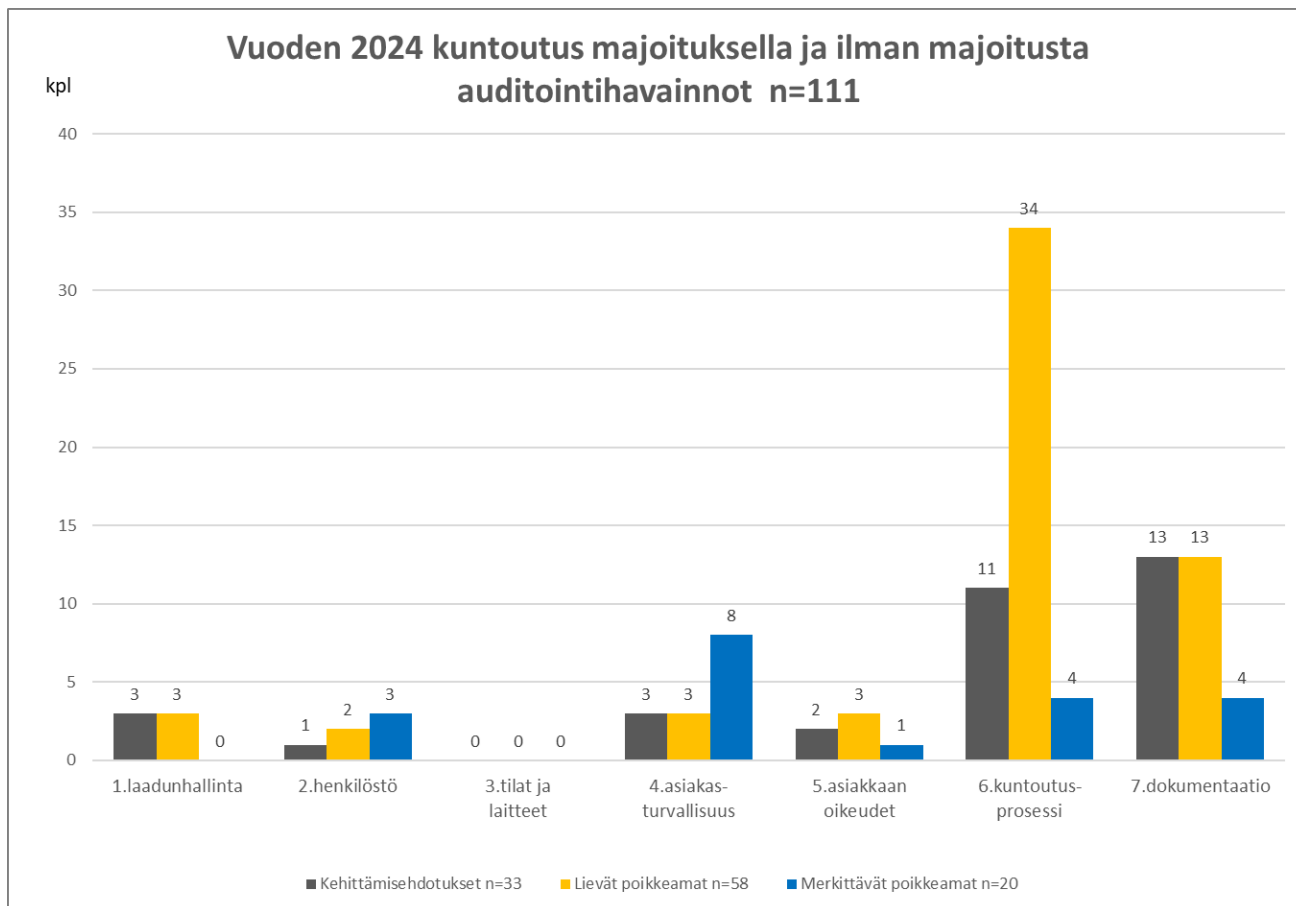
4 Auditoinnin tulokset

Auditointihavainnot luokitellaan merkittäviin ja lieviin poikkeamiin sekä kehittämisehdotuksiin. Merkittävät poikkeamat ovat palveluntuottajan toiminnan tai menettelytapojen merkittäviä puutteita, jotka poikkeavat sopimuksesta ja/tai soveltuvuusvaatimuksista. Lievät poikkeamat ovat asioita, joissa sopimuksen vaatimukset täyttyvät osittain. Kehittämisehdotukset tähtäävät palveluntuottajan kuntoutustoiminnan kehittämiseen.

Auditoinnilla huomioidaan myös mahdolliset vahvuudet palveluntuottajan kuntoutustoiminnassa. Vahvuuden kriteerinä on asiakaslähtöisessä kuntoutusprosessissa havaittu palvelukuvauksen tai tarjouksen ylittävä toimintatapa.

Auditoinnilla tarkastettavat asiat on jaettu seitsemään laadun osa-alueeseen: laadunhallinta, henkilöstö, tilat ja -laitteet, asiakasturvallisuus, kuntoutusprosessi, asiakkaan oikeudet sekä dokumentaatio.

Kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditoinneilla havaittiin yhteensä 78 (vuoden 2023 määrä 140) poikkeamaa ja 33 kehittämisehdotusta (71), yhteensä 111 (211) havaintoa (Kuvio 1). Havainnoista merkittäviä poikkeamia oli 20 (18 %), lieviä poikkeamia 58 (52 %) ja kehittämisehdotuksia 33 (30 %). Poikkeamien määrän keskiarvo 1,9 on laskenut edellisen vuoden (2,2) keskiarvosta. Merkittäviä poikkeamia oli eniten asiakasturvallisuudessa. Lieviä poikkeamia ja kehittämisehdotuksia puolestaan kuntoutusprosessissa. (Kuvio 1).



Kuvio 1. Vuoden 2024 auditointihavainnot (n=111 osa-alueittain)

Havaintojen suhteen palveluntuottajien välinen vaihtelu oli suuri. Yhdellä palveluntuottajalla havaittiin kaksi merkittävää ja yksitoista lievää, toisella kaksi merkittävää ja kuusi lievää ja kolmannella kolme merkittävää ja neljä lievää poikkeamaa. Neljällä auditoinnilla ei havaittu lainkaan poikkeamia.

4.1 Merkittävät poikkeamat

Auditoinneilla havaittiin 20 merkittävää poikkeamaa. Yhdellä auditoinnilla oli keskimäärin 0,8 (vuonna 2023 1,2) merkittävää poikkeamaa, vaihteluväli oli 0-3. Kahdellatoista palveluntuottajalla ei havaittu yhtään merkittävää poikkeamaa. Havaituista merkittävistä poikkeamista kahdeksan liittyi asiakasturvallisuuteen, neljä dokumentaatioon ja kuntoutusprosessin toteutukseen sekä kolme henkilöstöön. Asiakasturvallisuuden poikkeamat liittyivät ensiapukoulutuksen voimassaoloon (6) ja vakuutusasioihin (2). Dokumentaatioon liittyvissä poikkeamissa kolmessa kuntoutuspalautteet olivat saapuneet Kelaan myöhässä ja yhdessä kyse oli laskutusvirheestä. Kuntoutusprosessin poikkeamat liittyivät ryhmäohjelman ja etäkuntoutuksen toteutukseen ja muun ammattihenkilön käyttöön. Henkilöstöön liittyvissä poikkeamissa moniammatillisesta tiimistä puuttui palvelukuvauksen mukaisia työntekijöitä. (Kuvio 1).

4.2 Lievät poikkeamat

Auditoinneilla havaittiin lieviä poikkeamia yhteensä 58. Yhdellä auditoinnilla oli keskimäärin 2,4 (vuonna 2023 keskiarvo 3,1) poikkeamaa, vaihteluväli oli 0-11. Lieviä poikkeamia (34) oli eniten kuntoutusprosessissa. Poikkeamat liittyivät mm. kuntoutuspäivien pituuteen (5), aloitus- tai loppukeskusteluihin (5), kuntoutuksen kestoon (4), moniammatillisen työryhmän käyttöön (4) tai yksilöllisten haastatteluiden toteuttamiseen (4). Dokumentaation 13 poikkeamaa liittyivät kuntoutuspalautteen sisältöön (7), palautteen ajallaan saapumiseen (4) ja kirjaamiseen (2). Lisäksi havaittiin muutamia poikkeamia laadunhallinnassa, henkilöstössä, asiakasturvallisuudessa ja asiakkaan oikeuksissa. (Kuvio 1).

4.3 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksia esitettiin auditoinneilla yhteensä 33, yhdellä auditoinnilla keskimäärin 1,4 ehdotusta (vuonna 2023 keskiarvo 2,2), vaihteluväli oli 0-3. Eniten kehittämisehdotuksia tuli dokumentaatioon (13) ja kuntoutusprosessiin (11). Kuntoutusprosessin kehittämisehdotukset liittyivät mm. tavoitteisiin (2) ja arviointimittareiden käyttöön. Dokumentaatiossa kehittämisehdotuksia annettiin eniten kuntoutuspalautteen sisällön kehittämiseen (9) ja kirjaamisen yhtenäisyyteen (3). Lisäksi kehittämisehdotuksia annettiin laadunhallinnasta (3), henkilöstöstä (1), asiakasturvallisuudesta (3) ja asiakkaan oikeuksista (2). (Kuvio 1).

4.4 Vahvuudet

Kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditoinneilla nostettiin yhteensä 22 kuntoutustoiminnan vahvuutta, yhdellä auditoinnilla keskimäärin 0,9 vahvuutta (vuonna 2023 keskiarvo 0,9), vaihteluväli oli 0-2. Toiminnan vahvuuksista suurin osa liittyi laadunhallintaan (9), henkilöstöön (7) ja kuntoutusprosessin toteutukseen (6). Kuntoutusprosessin vahvuuksissa asiakkaiden yksilöllisyys huomioitiin kuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Vahvuudet laadunhallinnassa olivat kattava laatujärjestelmä työ-

ja toimintaohjeineen, jotka tukivat asiakaslähtöisen kuntoutuksen toteutusta. Henkilöstön vahvuuksissa palveluntuottaja hyödynsi ammatillista osaamistaan kuntoutuksen toteutuksessa.

4.5 Jälkiseuranta

Kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditoinneissa Kela seuraa n. 6-12 kk kulluttua auditoinnista, onko havaintojen korjaukset edelleen näkyvissä. Jälkiseuranta tehdään Kelan tiedoista tai ottamalla yhteyttä palveluntuottajaan mm. pyytämällä toteutuneita ohjelmia. Jälkiseuranta päätetään päätöskirjeellä, mikäli asiat ovat kunnossa. Jos havaintoihin ei ole reagoitu hyväksyttävällä tavalla, asia siirtyy etuuspalvelujen hankinta- ja sopimushallintaryhmään. Vuonna 2024 tehtiin 16 jälkiseurantaa, joissa asiat olivat kunnossa 10 palveluntuottajalla. Kuusi jälkiseurantaa siirtyi jatkotoimenpiteisiin hankinta- ja sopimushallintaryhmään.

4.6 Muita huomiota

Kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditointien poikkeamien keskiarvo on laskenut tasaisesti vuoden 2014 jälkeen aina vuoteen 2020 asti. Vuonna 2014 merkittävien poikkeamien keskiarvo oli 2,3 poikkeamaa /auditointi ja vuonna 2020 auditoinneilla 0,4 poikkeamaan /auditointi. Merkittävien poikkeamien keskiarvo nousi vuonna 2023 1,2 poikkeamaan /auditointi, mutta laski vuonna 2024 0,8 poikkeamaan /auditointi. Lievien poikkeamien keskiarvo on laskenut vuoden 2014 tasosta 4,2 ja aina vuoteen 2022, jolloin keskiarvo oli 1,9 poikkeamaa/auditointi. Lievien poikkeamien keskiarvo nousi vuonna 2023 keskiarvoon 3,1 poikkeamaa /auditointi, mutta laski vuonna 2024 2,4 poikkeamaan /auditointi. Vuoden 2024 auditointien merkittävät poikkeamat painottuivat henkilöstöön, asiakasturvallisuuteen, kuntoutusprosessiin ja dokumentaatioon. Lievät poikkeamat puolestaan kuntoutusprosessiin ja dokumentaatioon.

Keskimääräisten havaintojen määrien laskua edellisestä vuodesta voi osittain selittää se, että auditoituja palveluntuottajia oli vähemmän ja niistä uusia oli vain kaksi.

5 Toiminnan seuranta

Laaturyhmän ryhmäpäällikkö on pyytänyt auditoiduilta palveluntuottajilta arvion auditoinnin toteutuksesta. Kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta kuntoutuksen palveluntuottajille lähetettyjen palautekyselyjen vastausprosentti oli 63 %. Palveluntuottajat antoivat hyvää palautetta. Palautteiden keskiarvo asteikolla 0-4 oli 3,8. Auditointikertomuksia (3,9) ja auditoinnin alkuinformaatiota (3,8) pidettiin selkeinä sekä auditointitoimintaa rakentavana ja ammattitaitoisena (3,9). Kehitettävää oli auditoinnin kohdentumisessa oikeisiin asioihin 3,7 ja auditoinnin hyödyllisyydessä 3,7.

Kirjallisissa palautteissa kiitettiin tarkastajien osaamista, ammattimaista, keskustelevaa ja rakentavaa työskentelytapaa. Palveluntuottajat pitivät auditointia hyödyllisenä oman toimintansa arvioinnissa ja kehittämistyössä. Auditoinnin koettiin kohdistuvan palvelukuvauksen oleellisiin asioihin ja sen toteutumiseen käytännössä.

LIITE	Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö
Jakelu	Palvelujohtaja Terveysperusteisten etuuksien palveluyksikön johtaja Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskuksen päällikkö Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskus, työkykyryhmän, kuntoutuspalvelujen ryhmän ja kuntoutusryhmän päälliköt Hankintapalveluryhmän päällikkö Hankinta- ja sopimushallintaryhmän päällikkö Asiakkuusyksikön päällikkö Laaturyhmän päällikkö

LIITE

Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö

Pääauditoija lähettää ilmoituskirjeen noin 4 viikkoa ennen auditointia ja sopii auditointipäivien ohjelmasta ja muista käytännön järjestelyistä.

Auditoijat tutustuvat palveluntuottajan toimintaan perehtymällä etukäteen pyydettyihin dokumentteihin, kuten palvelun asiakkaiden prosessiin liittyviin materiaaleihin.

Auditoijat tutustuvat valittujen asiakkaiden kuntoutuksen toteutukseen, tarkistavat päivien ohjelman, henkilöstön toteuttaman ohjelman sekä yksilö- ja ryhmätapaamisten sisältöjä. Auditoinnin aikana tarkastetaan kuntoutuspalvelua koskevia asiakirjoja, haastatellaan kuntoutusta toteuttavaa työryhmää ja yksilöllisesti työntekijöitä sekä tutustutaan kuntoutujakohtaisiin dokumentteihin.

Auditoinnin päätteeksi loppukeskustelussa tarkastajat esittävät auditoinnin havainnot. Auditoinnista laaditaan auditointikertomus, jonka havaintoihin palveluntuottaja toimittaa vastineen korjauskehdotuksineen. Kela edellyttää, että palveluntuottaja korjaa merkittävät poikkeamat välittömästi ja lievät poikkeamat kuukauden sisällä. Tarkastajien hyväksyttyä palveluntuottajan vastineen, auditointi päätetään. Tarvittaessa päätöskirjeessä mainitaan tehtävästä jälkiseurannasta.

Auditoinnilla tarkastajat toimivat konsultatiivisella otteella. Auditoinnilla tarkastetaan, vastaako palveluntuottajan toteuttama kuntoutuspalvelu sopimusten ja palvelukuvausten vaatimuksia sekä muita sopimuskauden aikana annettuja ohjeita ja tiedotteita.

Auditoinnin pohjana käytetty aineisto:

- Tarjousasiakirjat
- Kelan ja palveluntuottajan välinen sopimus
- Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus, auditoidun kuntoutuksen yleinen osa, 1.1.20xxx
- Sopimukseen liittyvät ohjeet ja tiedotteet Kelan internet-sivuilla
- Kuntoutuksen toteutukseen ja tarjoukseen liittyvät palveluntuottajan asiakirjat
- Satunnaisesti valittujen kymmenen asiakkaan asiakirjat
- Asiakaspalautteet