

Vaativan lääkinällisen kuntoutuksen terapian auditoinnit Vuosiraportti

Laaturyhmä
5.2.2025

Tekijä
Ville Viisanen

Sisällys

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	6
4.4	Vahvuudet	6
4.5	Jälkiseuranta	6
4.6	Terapiapalaute huomioita	6
4.7	Havaintoja terapialajeittain	8
5	Toiminnan seuranta	8

1 Johdanto

Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista (566/2005 2 luku, 9 § ja 10 §) velvoittaa Kelaä järjestämään vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta. Kelalla oli noin 4 000 vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen terapiasopimusta palveluntuottajien kanssa, joilla oli vähintään yksi Kelan asiakas. Kelan kuntoutuksessa oli vuonna 2024 yhteensä 171 945 asiakasta ja kuntoutuskustannukset olivat noin 527 milj. euroa. Vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta sai 48 537 asiakasta.

Kelan järjestämien terapiapalveluiden laatua seurataan muun muassa palvelukuvausten, palvelujen seurannan, asiakkaiden ja palveluntuottajien palautteiden sekä auditoinnin avulla. Kelan auditointi on järjestelmällistä ja riippumatonta toimintaa ja osa Kelan sopimusten hallintaa.

Laaturyhmä laatii auditoinnin vuosisuunnitelman, jossa huomioidaan Kelan työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskuksen, ratkaisukeskusten, hankintapalveluryhmän sekä hankinta- ja sopimushallintaryhmän ilmoittamat riskikohteet satunnaisotannan lisäksi. Vuosisuunnitelma laaditaan palvelujen kilpailutusajankohdan perusteella. Auditoinnin sisällössä huomioidaan osaamiskeskuksen toiveiden mukaiset painopistealueet. 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 §).

2 Auditoinnin tavoite

Auditointi kohdennetaan palveluntuottajiin, jotka ovat tehneet sopimuksen Kelan vakuutuspiirin kanssa. Lisäksi sopimuksessa ja Kelan vaativan terapian palvelukuvauksessa on viittaus auditointiin.

Terapiapalvelujen auditoinnin tavoitteena on varmistaa asiakasturvallisuus sekä todentaa sopimuksissa ja tarjousasiakirjoissa ilmoitettujen seikkojen ja käytännön toimintojen vastaavuus sekä tuoda esiin mahdollisia kehittämistarpeita. Lisäksi auditoinnin tarkoituksena on kuntoutuspalveluiden sopimuksenmukaisen laadun ja asiakaslähtöisen kuntoutusprosessin varmistaminen.

3 Auditoinnin toteutuminen

Laaturyhmä toteutti vuonna 2024 yhteensä 74 terapian auditointia, suunnitelmana oli 55 auditointia. Auditointien määrän kasvuun vaikutti mm. kuntoutus majoituksella ja ilman tehtiin suunniteltua vähemmän auditointeja ja näin ollen terapian auditointiin oli enemmän resursseja. Auditoiduilla palveluntuottajilla oli noin 2 000 Kelan asiakasta. Auditoinnit koskivat välillisesti suurempaa asiakasjoukkoa, koska palveluntuottajilla oli useita muitakin vaativan terapian sopimuksia. Tarkastetuilla palveluntuottajilla oli pääsääntöisesti yli 15 Kelan terapian asiakasta ja kahdeksalla palveluntuottajalla oli alle 15 asiakasta. Etämenetelmillä tehtiin ainoastaan yksi auditointi. Neljä palveluntuottajaa toteutti terapiaa toimitilattomana. Terapian auditointeja toteutti yhteensä viisi tarkastajaa.

Palveluntuottajien auditointien jakautuma eri terapiamuodoissa vuosina 2020-2022 on esitetty taulukossa 1. Vuonna 2024 auditointiin eniten puhe- ja fysioterapiaa, molempia 22 auditoinnilla. Psykoterapiaa auditointiin kymmenen kertaa, joista kahdella myös perheterapiaa. Lisäksi auditoinneilla tarkastettiin fysioterapian yhteydessä allasterapiaa 17 kertaa. Ratsastusterapiaa ei auditoitu vuonna 2024 lainkaan. Alueellinen jakauma auditoinneista vakuutuspiireittäin toteutui seuraavasti: Eteläinen 18 (vuonna 2023 19), Läntinen 17 (12), Keskinen 13 (17), Pohjoinen 13 (11) ja Itäinen 13 (10) auditointia.

Taulukko 1. Tehdyt auditoinnit terapiamuodoittain vuonna 2024 ja %-osuudet tehdyistä auditoinneista vuosina 2020-2022.

Terapialaji	auditoinnit 2024	% osuus tehdyistä 2024	% osuus tehdyistä 2023	% osuus tehdyistä 2022
Puheterapia	22	30	23	26
Fysioterapia	22	30	19	26
Toimintaterapia	17	23	16	26
Psykoterapia	10	13	28	17
Neuropsychologinen kuntoutus	2	3	9	4
Musiikkiterapia	1	1	4	0
Ratsastusterapia	0	0	1	0
Yhteensä	74	100	100	100

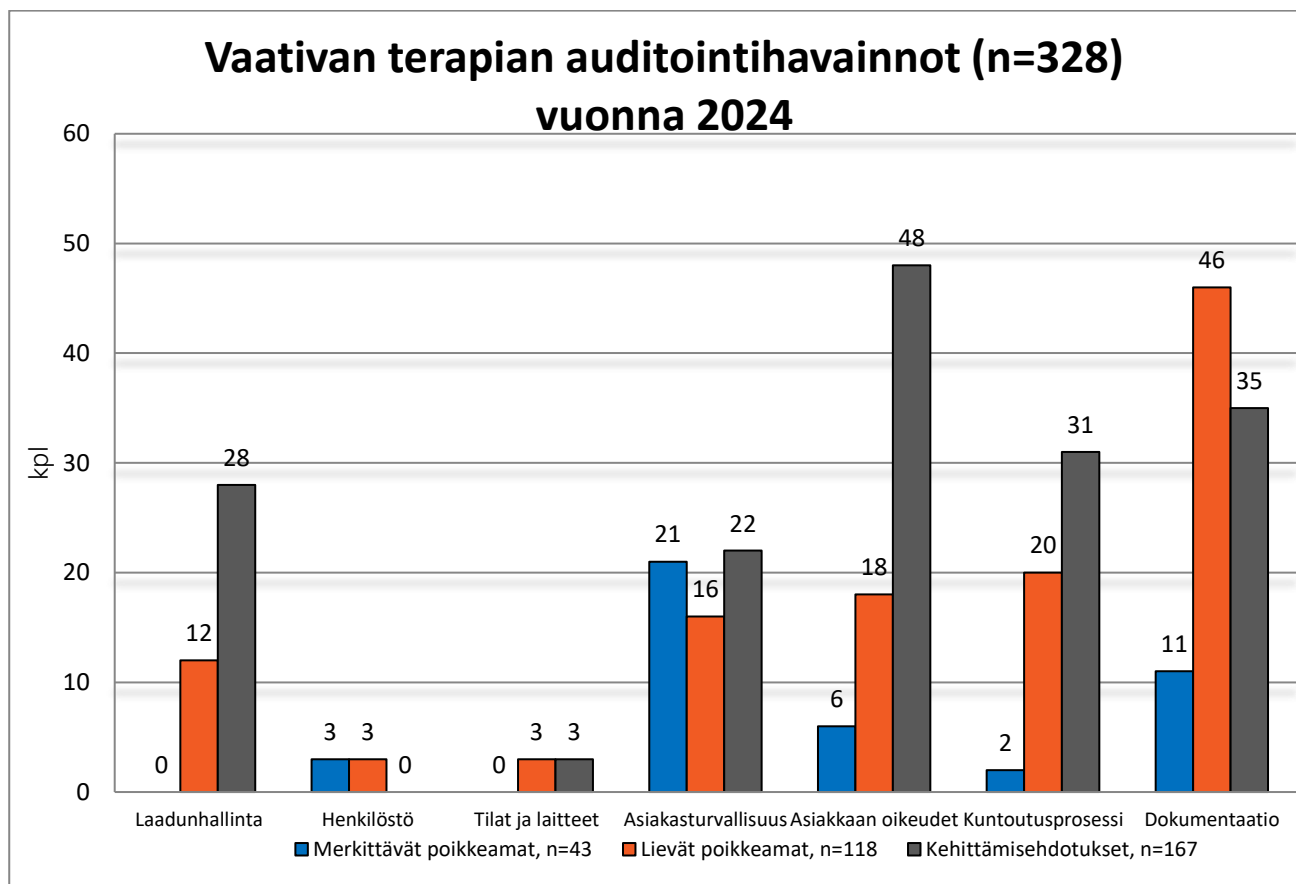
4 Auditoinnin tulokset

Auditointihavainnot luokitellaan merkittäviin ja lieviin poikkeamiin sekä kehittämisehdotuksiin. Merkittävät poikkeamat ovat palveluntuottajan toiminnan tai menettelytapojen puutteita, jotka poikkeavat huomattavasti sopimuksen, tarjouksen tai palvelukuvauksen vaatimuksista. Lievät poikkeamat ovat asioita, joissa sopimuksen vaatimukset täyttyvät osittain. Kehittämisehdotukset tähtäävät palveluntuottajan kuntoutustoiminnan kehittämiseen.

Auditoinnilla huomioidaan myös mahdolliset vahvuudet 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, asiakkaan oikeudet, kuntoutusprosessi sekä dokumentaatio.

Terapian auditoinneilla havaittiin yhteensä 161 poikkeamaa ja 167 kehittämisehdotusta, yhteensä 328 havaintoa (kuvio 1). Havainnoista 13 % (vuonna 2023 11 %) oli merkittäviä poikkeamia, 36 % (41 %) lieviä poikkeamia ja 51 % (48 %) kehittämisehdotuksia. 21:llä (14) palveluntuottajalla ei esiintynyt lainkaan poikkeamia.



Kuvio 1. Vuoden 2024 auditointihavainnot (n=328) osa-alueittain.

4.1 Merkittävät poikkeamat

Auditoinneilla havaittiin yhteensä 43 merkittävää poikkeamaa. Keskimäärin oli 0,6 (vuonna 2023 0,5) merkittävää poikkeamaa (kuvio 1) ja vaihteluväli oli 0-6 (0-4).

Keskeisimmät merkittävät poikkeamat olivat vakuutusturva ei ollut palvelukuvauksen mukainen (n=14), EA-valmius oli puutteellinen (n=7), terapiapalautteen toimittaminen myöhässä Kelaan (n=6), henkilörekisteri puuttui kokonaan (n=5) ja terapian toteutusta ei voitu jälkikäteen todentaa (n=3). Edelliseen vuoteen verrattuna heikkenemistä oli EA-valmiuksien päivittämisissä ja edistymistä puolestaan terapiapalautteen ajallaan toimittamisessa Kelaan. Asiakasturvallisuuden poikkeamissa on vaikuttanut tällä sopimuskaudella koko sopimuskauden aikainen voimassaolon tarkistaminen, alihankinnan tarkempi seuranta ja ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen epäselvyydet.

4.2 Lievät poikkeamat

Auditoinneilla havaittiin yhteensä 118 lievää poikkeamaa, keskimäärin oli 1,6 (vuonna 2023 1,8 ja vuonna 2020 2,2) poikkeamaa ja vaihteluväli oli 0-6 (0-7). Eniten lieviä poikkeamia esiintyi dokumentaatioissa 39 % (vuonna 2023 36 %), kuntoutusprosessissa 17 % (23 %), asiakkaan oikeuksissa 15 % (17 %), asiakasturvallisuudessa 14 % (15 %) ja laadunhallinnassa 10 % (10 %).

Dokumentaation poikkeamat liittyivät terapiapalautteen toimittamiseen myöhässä Kelaan 27 (21) kertaa ja sen sisällön puutteisiin 9 (15) kertaa. Kuntoutusprosessissa yksilöterapiasuunnitelmat olivat puutteellisia 13 (13) auditoinnilla ja GAS-menetelmän käyttö oli vajavaista 7 (12) auditoinnilla. Asiakkaan oikeuksien yleisimmät havainnot olivat markkinoinnin ja henkilörekisterin puutteet kahdeksan kertaa. Asiakasturvallisuuden yleisin poikkeama liittyi menettelyohjeisiin 15 (18) kertaa. Laadunhallinnassa näytettyi sekä asiakaspalautteen hyödyntämiset puutteet että prosessimittareiden käyttämättömyys kuusi kertaa.

4.3 Kehittämisehdotukset

Auditoinneilla annettiin yhteensä 167 kehittämisehdotusta, keskimäärin 2,3 (vuonna 2023 2,1) kehittämisehdotusta ja vaihteluväli oli 0-5. Kehittämisehdotukset liittyivät enimmäkseen internet sivujen ja markkinoinnin, terapiapalautteen sisällön, menettelyohjeiden, asiakaspalautteen hyödyntämisen, laatutyön, yksilöterapiasuunnitelman ja tavoitteiden kohdentamisen kehittämiseen.

4.4 Vahvuudet

Auditoinneilla nostettiin yhteensä 106 terapiatoiminnan vahvuutta, keskimäärin 1,4 (vuonna 2023 1,4) vahvuutta palveluntuottajaa kohti ja vaihteluväli oli 0-3. Toiminnan vahvuudet liittyivät edellisten vuosien tapaan useimmiten henkilöstöön ja kuntoutusprosessiin. Yleisimmin vahvuuksina nousivat esiin henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen kehittäminen, yhteistyön toteutuminen asiakkaan lähipiiriin ja verkoston kanssa, henkilöstön työkokemus ja koulutukset sekä kuntoutuksen kytkeytyminen asiakkaan arkeen. Lisäksi vahvuuksina huomioitiin toiminnan laadunhallinnasta huolehtiminen.

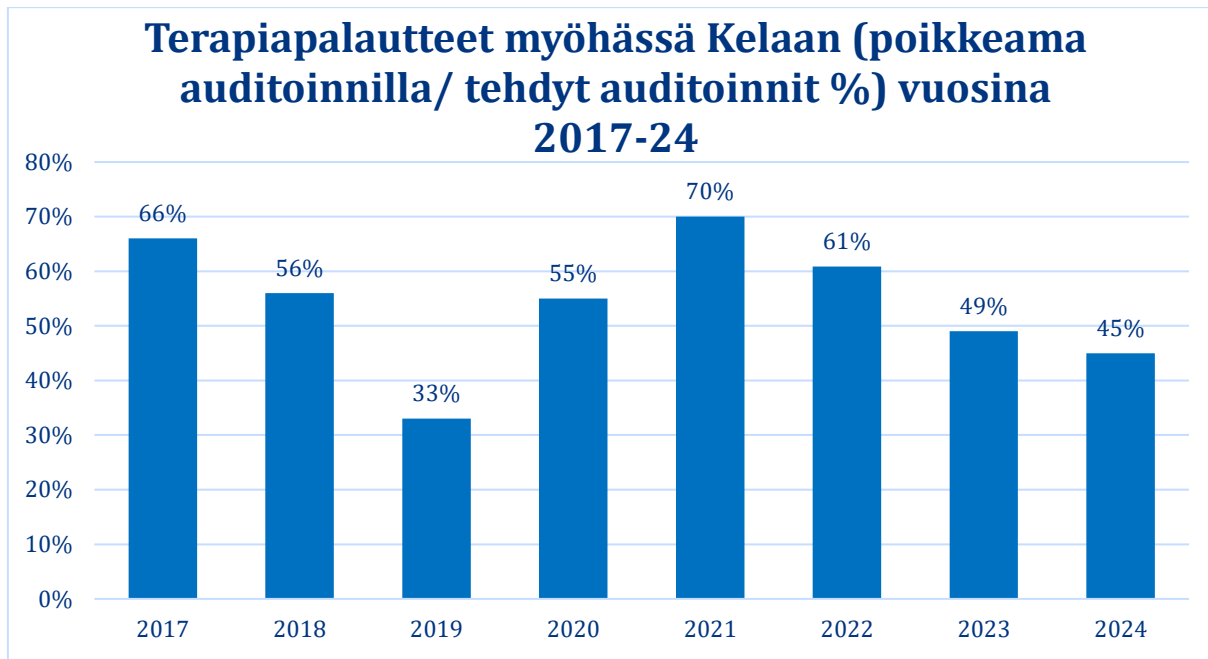
4.5 Jälkiseuranta

Laaturyhmä seuraa vuoden sisällä auditoinnista, onko havaintojen luvatut korjaukset kunnossa. Jälkiseuranta tehdään Kelan tiedoista tai ottamalla yhteyttä palveluntuottajaan pyytämällä esimerkiksi terapiakertojen kirjaamisia. Jos havaintoihin ei ole reagoitu hyväksyttävällä tavalla, etenemisestä neuvotellaan Etuuksien ja palvelujen suunnittelu-yksikön hankinta- ja sopimushallintaryhmän kanssa.

32 palveluntuottajaa joutui jälkiseurantaan vuonna 2024, joista 17 toteutettiin vuoden 2024 puolella. Eniten jälkiseurantaan johti terapiapalautteen myöhässä toimittaminen Kelaan (n=23), yksilöterapiasuunnitelman käyttämättömyys (n=10), terapian toteuttamisen jäljitettävyyden puute (n=8) ja terapianpalautteen sisällön puutteet (n=7). 16 auditoinnin jälkiseurannassa asiat olivat kunnossa ja yksi siirtyi jatkotoimenpiteisiin.

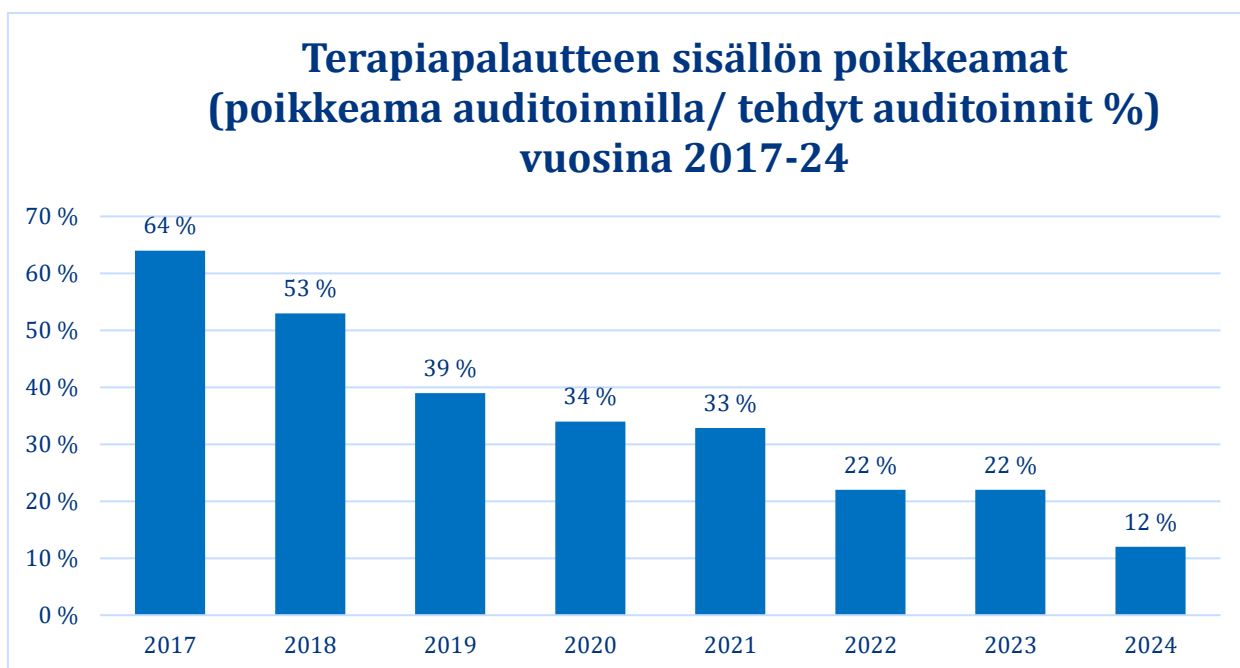
4.6 Terapiapalautte huomioita

Terapiapalautteen ajallaan toimittaminen Kelaan on edelleen suurin yksittäinen havainto auditoinneilla. Se nousi puutteelliseksi 45 %:lla (n=33) palveluntuottajista (kuviot 2). Kuviosta 2 näkee terapiapalautteiden toimittamisen seuranta kahdeksan vuoden ajalta ja myöhästymiset ovat tasaantuneet reilun 40 % tasolle. Sähköinen terapiapalautteen toimittaminen voisi vähentää kyseistä havaintoa, mutta se ei ole tulossa käyttöön lähivuosina.



Kuvio 2. Terapiapalautteiden myöhässä Kelaan toimittaminen vuosina 2017-2024 (poikkeama auditoinnilla/tehdyt auditoinnit).

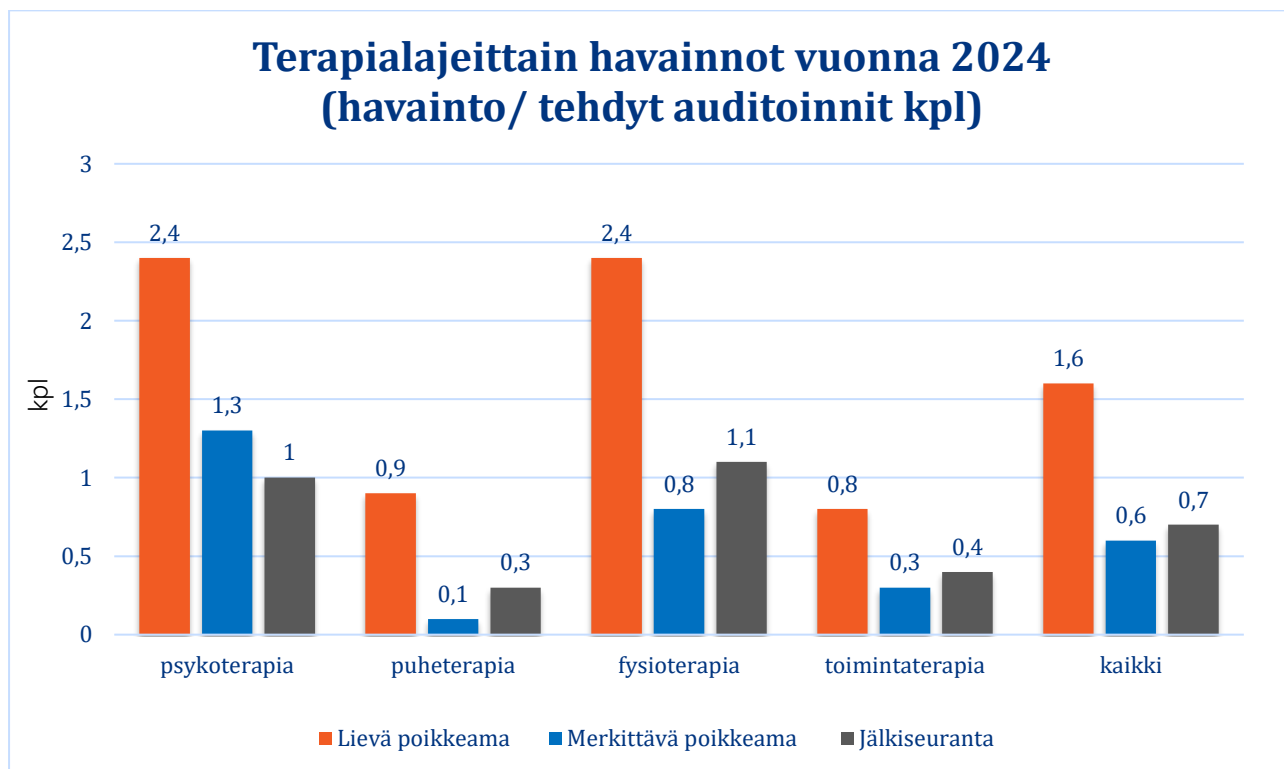
Suuntaus terapiapalautteiden sisällön poikkeamissa suhteessa tehtyihin auditointeihin on edelleen positiivinen (kuvio 3). Terapioissa käytössä oleva terapiapalautepohja (KU117) on vuosien varrella selkeyttänyt palveluntuottajia sisällön laadinnassa. Jatkossa Kela laajentaa kuntoutuspalautepohjan käyttöä kaikkiin Kelan kuntoutuksiin.



Kuvio 3. Terapiapalautteiden sisällön poikkeamat vuosina 2017-2024 (poikkeama auditoinnilla/tehdyt auditoinnit).

4.7 Havaintoja terapialajeittain

Kuviossa 4 on kuvattu neljän eniten auditoidun terapialajin havaintoja verrattuna toisiinsa ja tehtyihin auditointeihin. Psyko- ja fysioterapiassa on suhteessa tehtyihin auditointeihin eniten poikkeamia. Vertailussa vuoteen 2023 on fysioterapian havaintojen määrässä tapahtunut nousua. Poikkeamien määrissä oli suurta vaihtelua palveluntuottajien välillä. Muutamilla palveluntuottajilla oli paljon poikkeamia ja nostivat sitä myötä keskiarvoa. Puhe- ja toimintaterapiassa oli selkeästi vähemmän poikkeamia verrattuna psyko- ja fysioterapiaan.



Kuvio 4. Terapialajeittain havainnot vuonna 2024 (poikkeama/tehty auditoinnit kpl).

5 Toiminnan seuranta

Laaturyhmän ryhmäpäällikkö on pyytänyt auditoinnin jälkeen auditoiduilta palveluntuottajilta arviointia auditoinnin toteutuksesta. Palautekyselyn vastausprosentti oli 79 %. Palauteiden keskiarvo arviointiasteikolla 0-4 oli 3,7. Paras palaute liittyi alkuinformaation, auditointikertomuksen selkeyteen sekä rakentavaan ja ammattitaitoiseen toimintaan keskiarvoilla 3,9. Eniten kehittämistä koettiin edelleen auditoinnin kohdentumisesta oikeisiin asioihin keskiarvolla 3,6.

Avoimissa kommentteissa esiin nousi muun muassa asiallinen, yhteistyöhön pyrkivä ja rakentava työskentelytapa. Yksittäisissä palautteissa kyseenalaistettiin auditointien sisällön painotusta.

Auditoinneilla tulleissa palautteissa kommentoitiin esimerkiksi sähköistä terapiapalautteen toimittamista Kelaan, asiakkaiden päätösten viivästymisiä ja keuhuttiin yhteistyötä Kelan kanssa.

LIITE Auditointiprosessi

JAKELU Palvelujohtaja
Terveysperusteisten etuuksien palveluyksikön johtaja
Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskuksen päällikkö
Työ- ja toimintakykyetuuksien osaamiskeskus, kuntoutuspalvelujen ryhmän ja kuntoutusryhmän päälliköt
Hankintapalveluryhmän päällikkö
Hankinta- ja sopimushallintaryhmän päällikkö
Asiakkuusyksikön päällikkö
Laaturyhmän päällikkö

Liite Auditointiprosessi ja auditoinnin sisältö

Tarkastaja lähettää ilmoituskirjeen noin 4 viikkoa ennen auditointia, sopii puhelimitse auditointipäivän ohjelmasta ja valmistautumisesta sekä muista käytännön järjestelyistä.

Tarkastaja tutustuu palveluntuottajan toimintaan perehtymällä etukäteen pyydettyihin dokumentteihin, kuten palvelun asiakkaiden asiakasturvallisuuteen liittyviin materiaaleihin.

Tarkastaja tutustuu valittujen asiakkaiden terapiapalautteisiin ja laskutustietoihin. Auditoinnin aikana tarkastetaan terapiaa koskevia asiakirjoja, keskustellaan henkilöstön kanssa sekä tutustutaan potilasasiakirjoihin.

Auditoinnin päätteeksi loppukeskustelussa tarkastaja esittää auditoinnin havainnot. Auditoinnista laaditaan auditointikertomus, jonka havaintoihin palveluntuottaja toimittaa vastineen korjausehdotuksineen. Kela edellyttää, että palveluntuottaja korjaa merkittävät poikkeamat välittömästi ja lievät poikkeamat vastineeseen mennessä (4 vk). Tarkastajien hyväksyttyä palveluntuottajan vastineen, auditointi päätetään. Tarvittaessa päätöskirjeessä mainitaan tehtävästä jälkiseurannasta.

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

Auditoinnin pohjana käytetty aineisto:

- Palveluntuottajan tarjousasiakirjat
- Kelan ja palveluntuottajan välinen hankintasopimus
- Kelan vaativan lääkinällisen kuntoutuksen yksilöterapioiden palvelukuvaus, yksilöterapiota koskeva osa ja terapioiden yleinen osa, voimassa 1.1.2023 alkaen
- Valittujen 10 asiakkaan terapian toteutus asiakirjoista
- Sopimukseen liittyvät Kelan ohjeet ja tiedotteet
- www.kela.fi / Yhteistyökumppanit / Kuntoutuspalvelut
- Muut palveluntuottajalta saadut tiedot
- Palveluntuottajan internet-sivut