

A man and a woman are shown in profile, looking out over a vast, snow-covered landscape under a soft, golden sunset sky. The man, on the left, wears a bright yellow knit beanie and a dark jacket. The woman, on the right, wears a pink knit beanie and a brown jacket. The background is a blurred expanse of snow and distant trees, creating a serene and cold atmosphere.

Kela|Fpa[®]

Kelan lääkinällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti

Syyskuu-Joulukuu 2024

Kelan lääkinnällisten 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 lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaohjelma

Kelan [omavalvontaohjelma](#) 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 lääkinnällistä kuntoutusta
- kuntoutuspsykoterapiaa ja
- harkinnanvaraista lääkinnällistä 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. Kelan 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 2024

Kuntoutus-
asiakkaiden määrä*

149 680

Kuntoutus-
vuorokaudet ja
tapaamiset
yhteensä*

3,9 milj. kpl

Harkinnanvaraisen
lääkinnällisen kuntoutuksen
asiakkaita

37 300

Vaativan lääkinnällisen
kuntoutuksen
asiakkaita

48 537

Harkinnanvaraisen
neuropsykologisen
kuntoutuksen asiakkaita

525

Kuntoutus-
psykoterapian
asiakkaita

65 945

Auditoinnit
Lääkinnällinen
kuntoutus majoitus/
ilman majoitusta

18

Vaativan
lääkinnällisen
kuntoutuksen
terapia

74

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

Lääkinnällisen kuntoutuksen sopimusten lukumäärät vuonna 2024

Vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen sopimuksia noin 3900 kappaletta

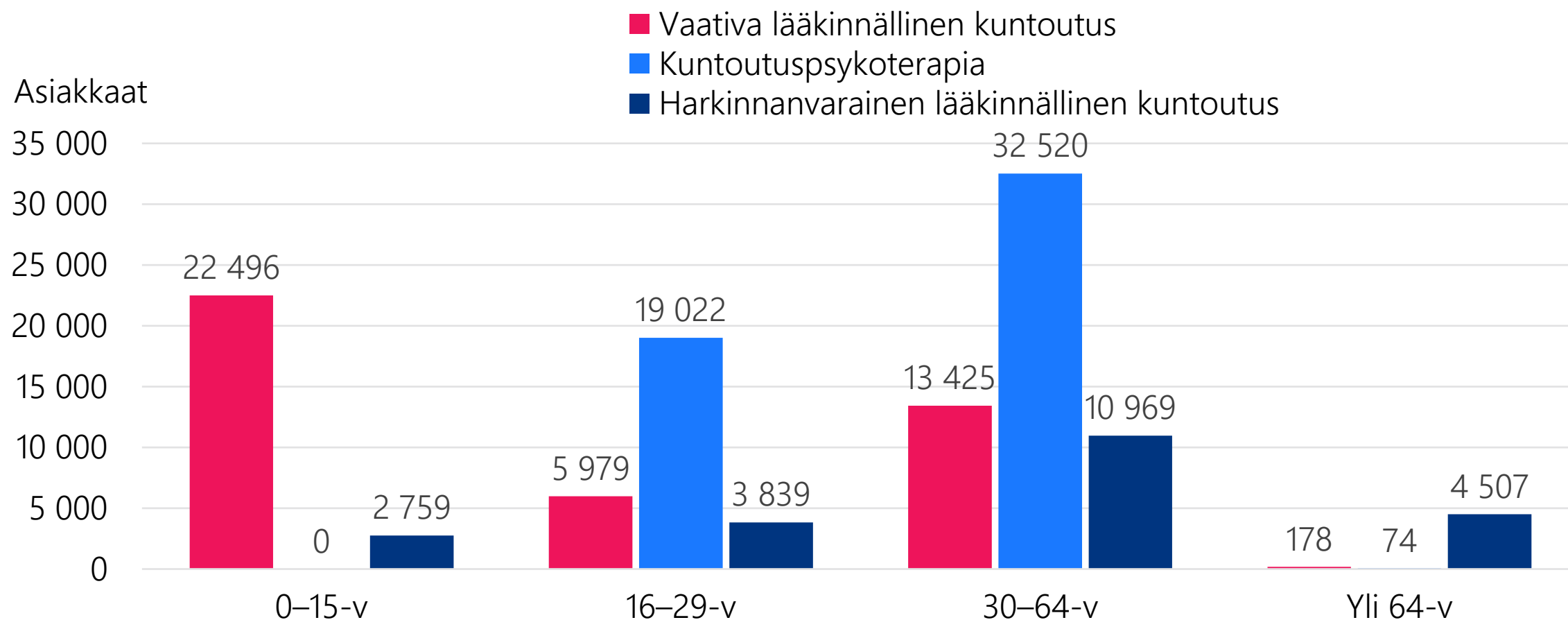
Harkinnanvaraisen lääkinnällisen kuntoutuksen sopimuksia noin 520 kappaletta



Kuntoutuspalvelujen saatavuus, yhdenvertaisuus ja jatkuvuus

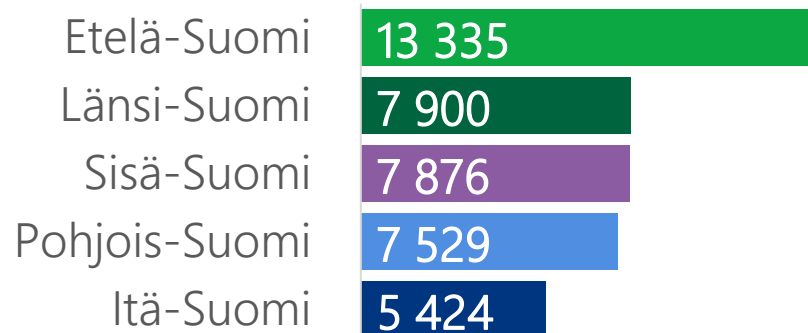
Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti syys-joulukuu 2024

Kuntoutusasiakkaat ikäryhmittäin



Vaativa lääkinällinen kuntoutus yhteistyöalueittain

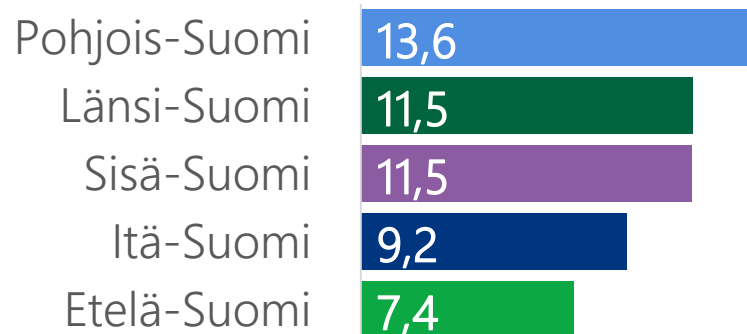
Asiakkaiden lukumäärä



Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

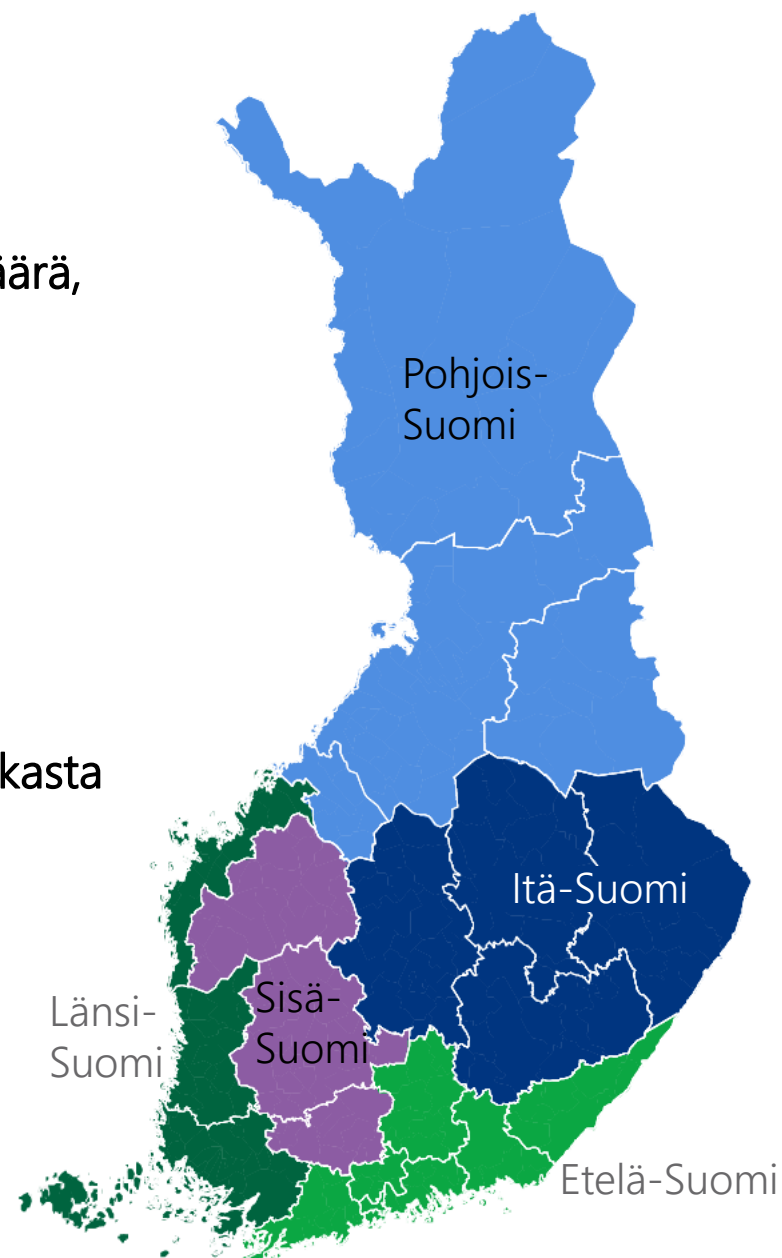
42 078

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



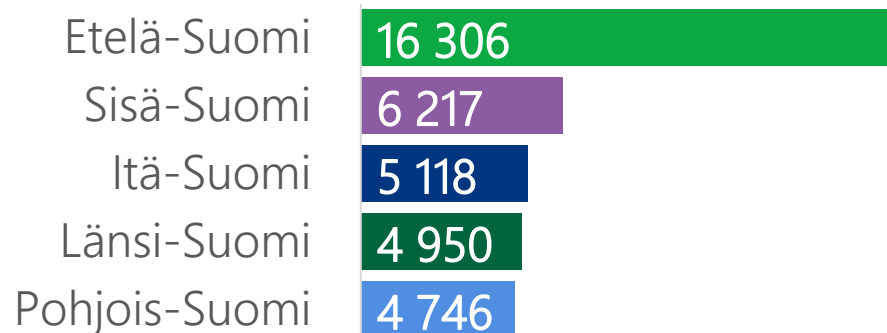
Asiakkaat 1 000 asukasta (0–64-v.) kohti koko maa

9,8



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

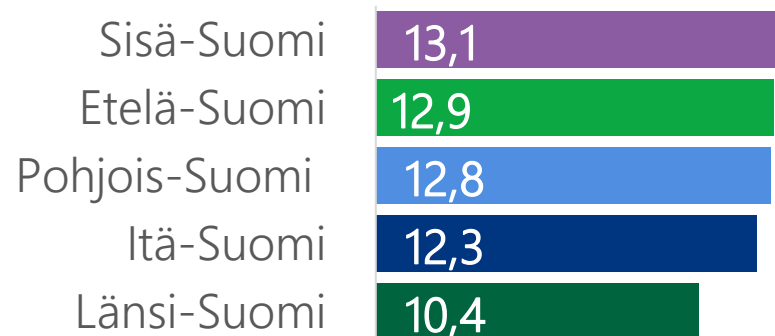
Asiakkaiden lukumäärä



Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

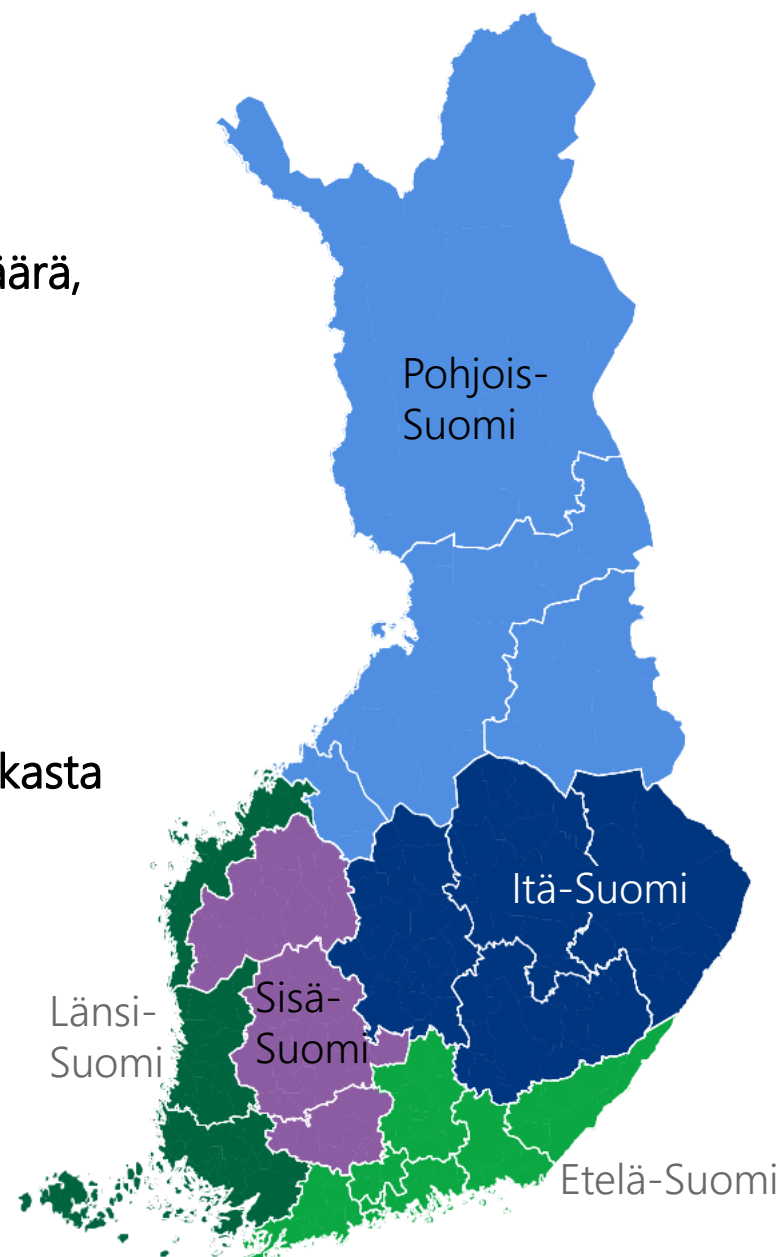
37 379

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



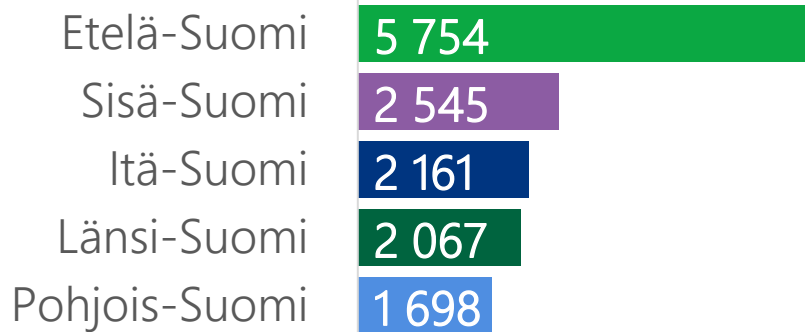
Asiakkaat 1 000 asukasta (26–67-v.) kohti koko maa

12,5



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

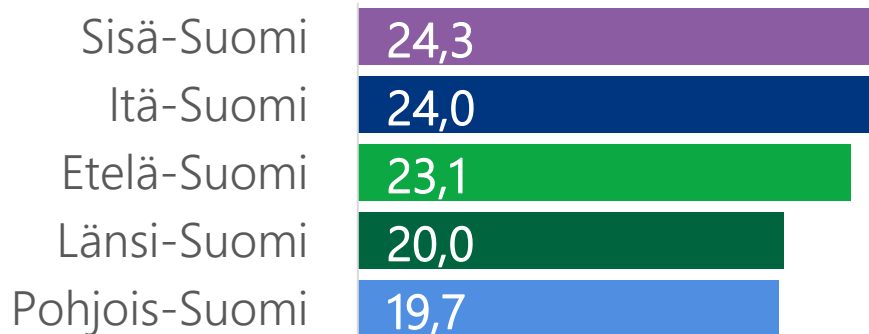
Asiakkaiden lukumäärä



Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

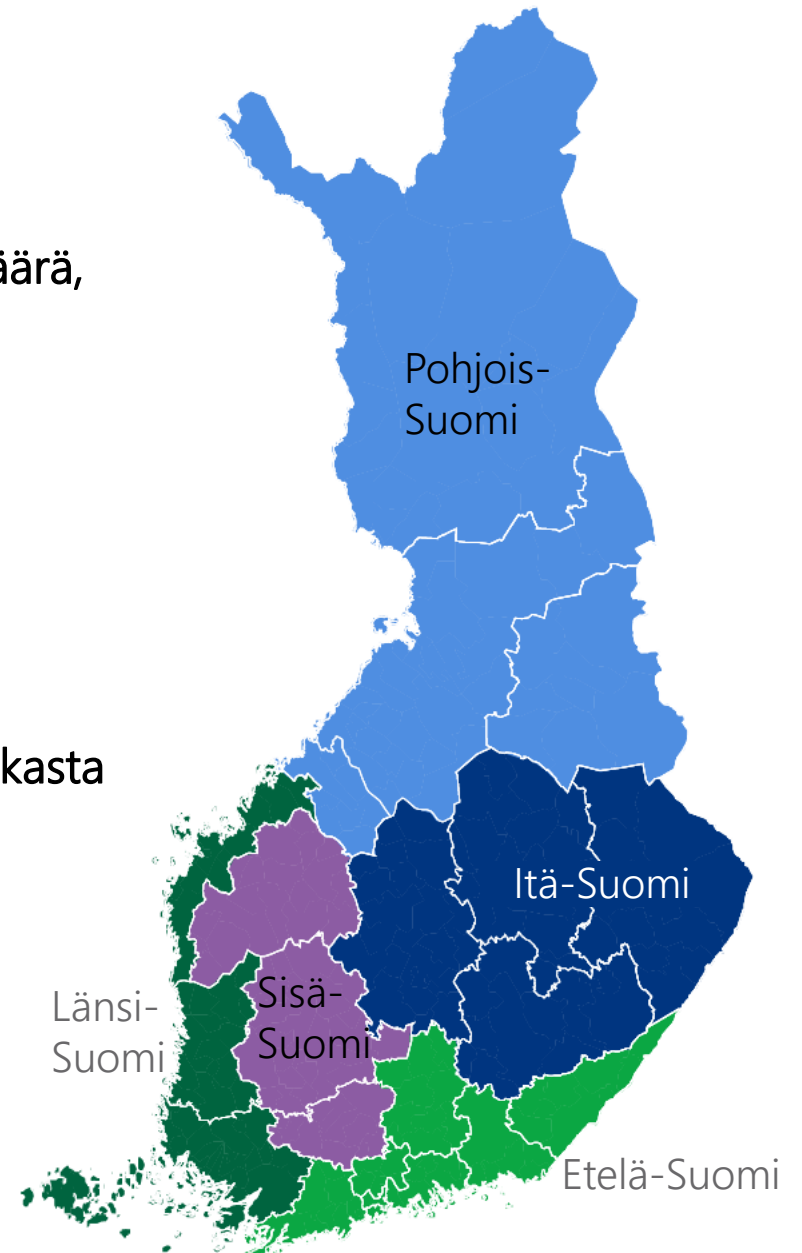
14 264

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



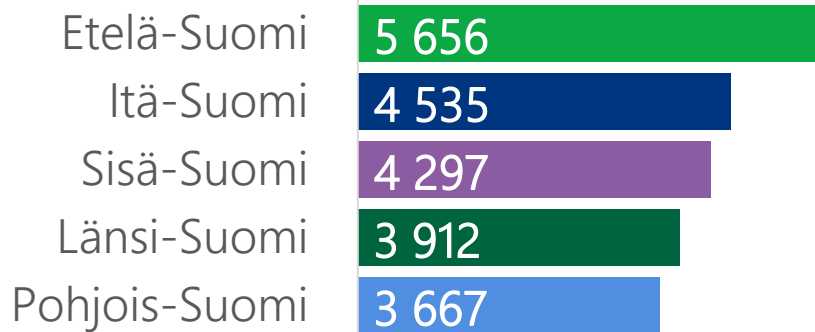
Asiakkaat 1 000 asukasta (16–25-v.) kohti koko maa

22,5



Harkinnanvarainen lääkinnällinen kuntoutus yhteistyöalueittain

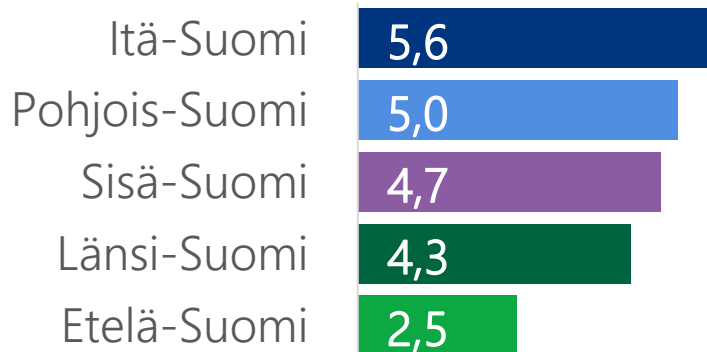
Asiakkaiden lukumäärä



Asiakkaiden lukumäärä, koko maa

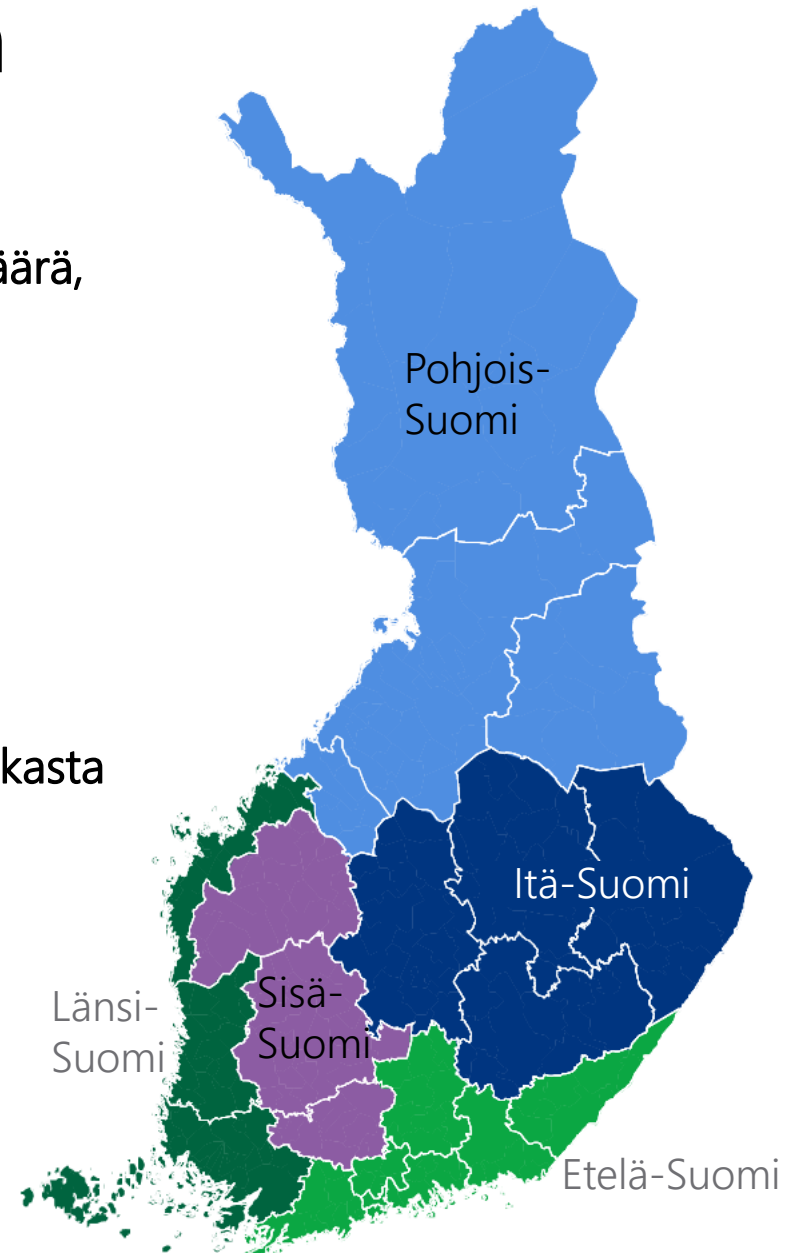
22 074

Asiakkaat 1 000 asukasta (koko väestö) kohti

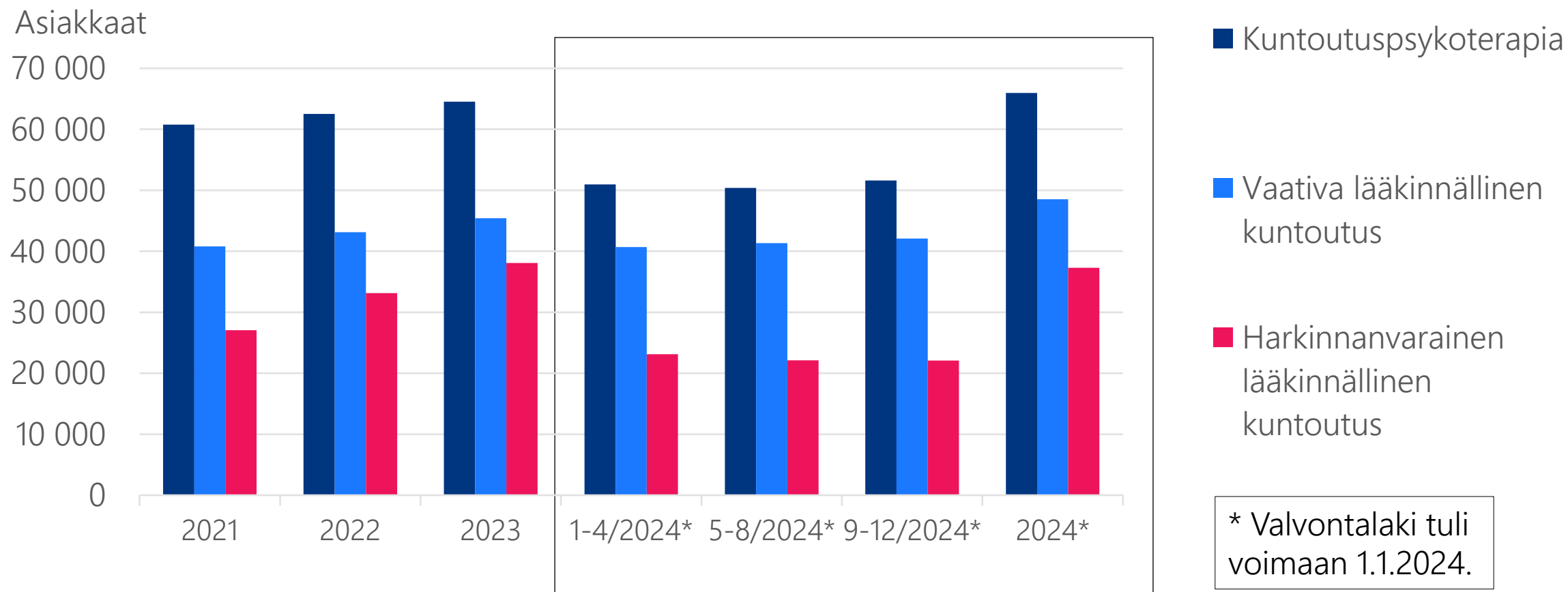


Asiakkaat 1 000 asukasta (koko väestö) kohti koko maa

3,9



Kuntoutusasiakkaat lakiperusteiden mukaan (kuntoutuksen jatkuvuus)





Kuntoutuksen laatu ja turvallisuus

Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti syys-joulukuu 2024

Asiakaspalautteet sekä kuntoutuksen aikana tapahtuneet vakavat tapaturmat

Palautteiden kokonaismäärä 78*

Palautteet
laadusta

58

Palautteet
turvallisuudesta

23



Palautteiden keskeiset sisällöt

- Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito
- Kuntoutuksen sisältö ja ohjelma



Tapaturmien määrä 0

*Saapunut palaute voi sisältää palautetta useasta eri aiheesta

Auditointi kuntoutuspalveluissa

- Tarkastelujaksolla Kela on auditoinut:
 - moniammatillinen kuntoutus 4 kpl
 - terapiat 21 kpl
- Kela edellyttää palveluntuottajia tekemään tarvittavat toimenpiteet poikkeamien korjaamiseksi
- Kela seuraa auditointihavaintojen korjaavien toimenpiteiden toteutumista

Moniammatillisen lääkinällisen kuntoutuksen auditointihavainnot

Auditointien kokonaismäärä 4

Poikkeamat

- Asiakasturvallisuus
- Asiakkaan oikeudet
- Kuntoutusprosessi
- Dokumentaatio



Vahvuudet

- Laadunhallinta
- Kuntoutusprosessi

Kehittämisehdotukset

- Asiakasturvallisuus
- Kuntoutusprosessi
- Dokumentaatio

Jälkiseurannan määrä 3

Terapioiden auditointihavainnot

Auditointien kokonaismäärä 21

Poikkeamat

- Terapiapalaute myöhässä
- Tavoitteet puutteelliset
- Terapiasuunnitelma puutteellinen
- Vakuutusturva ei ollut kunnossa
- Toteutus ei ollut jäljitettävissä



Vahvuudet

- Laatutyö
- Henkilöstön työkokemus ja kouluttautuminen
- Terapian kytkeytyminen asiakkaan arkeen
- Verkostotyön toteutuminen

Kehittämisehdotukset

- Verkkosivujen sisältö
- Terapiapalautteen sisältö
- Menettelyohjeiden täydentäminen
- Tavoitteiden laadinnan kehittäminen
- Laatutyön kehittäminen

Jälkiseurannan määrä 9



Kuntoutuksen omavalvonnan toimenpiteet

Kelan lääkinnällisten kuntoutuspalvelujen omavalvontaraportti syys-joulukuu 2024

Kelan toimenpiteet palveluntuottamiseen liittyviin epäkohtiin ja puutteisiin

Kuntoutuspsykoterapia ja
harkinnanvarainen
neuropsykologinen kuntoutus

Vaativa lääkinnällinen kuntoutus ja
muu harkinnanvarainen
lääkinnällinen kuntoutus

Kirjallinen ohjaus

0

Päätöksentekoehto

0

Kirjallinen huomautus

10

Reklamaatio

3

Kelan aloitteesta tehdyt sopimusten purut

3

Sopimuksenmukaisessa palvelun tuottamisessa havaitut epäkohdat ja puutteet

Kuntoutuksen toteutus

- Kuntoutusta ei ole toteutettu palvelukuvauksen mukaisesti (4 kpl)
 - Ohjatun kuntoutuksen kokonaistuntimäärä ei ole vastannut palvelukuvausta
 - Valinnaisten ammattihenkilöiden tapaamiset eivät ole toteutuneet palvelukuvauksen mukaisesti
 - Kuntoutusta koskevaa suunnitelmaa ei ole tehty palvelukuvauksen mukaisesti
 - Palvelukuvauksen mukaisia pakollisia mittareita ei ole käytetty

Dokumentaatio

- Kuntoutuksen toteutusta ei ole voitu todentaa (1 kpl)
- Kuntoutuspalautteiden sisältö ei ole vastannut palvelukuvausta (1 kpl)
- Kuntoutuspalautetta ei ole toimitettu palvelukuvauksen mukaisessa määräajassa (1 kpl)

Sopimuksenmukaisessa palvelun tuottamisessa havaitut epäkohdat ja puutteet

Toimipiste

- Kuntoutusta toteutettu muussa kuin Kelan hyväksymässä toimipisteessä (1 kpl)

Vakuutukset

- Palvelukuvauksen mukainen vakuutusturva puuttunut (3 kpl)

Henkilöstö

- Kuntoutusta toteuttanut muu kuin Kelan hyväksymä henkilö (1 kpl)
- Henkilöstömuutoksesta ei ole ilmoitettu (2 kpl)
- Vaadittu EA-koulutus puuttunut henkilöstöltä (2 kpl)

Muut

- Palveluntuottamisen edellytykset puuttuvat (4 kpl)
- Henkilötietojen käsittelyssä ja asiakkaiden informoinnissa puutteita (3 kpl)
- Palvelua ei ole toteutettu sovitusti (1 kpl)

Keskeisimmät omavalvonnan toimenpiteet

- Ohjattu palveluntuottajia kuntoutuksen toteutuksessa ja valvottu sopimusten noudattamista
- Käytetty tarvittaessa sopimushallinnan toimenpiteitä (esim. huomautus, reklamaatio, varoitus ja sopimuksen purku)
- Ohjattu palveluntuottajia noudattamaan yleisesti valvontalain velvoitteita
- Kela on varmistanut osana palveluntuottajien auditointia, että palveluntuottajat toteuttavat omavalvontaa
- Omavalvonnan havaintoja on hyödynnetty palvelukuvausten sisältöjen kehittämisessä
- Kela on kehittänyt sopimushallinnan reklamaatioprosessia ja täsmentänyt omavalvonnan myötä sopimusten seurannan tilastointia