



NUOTTI-valmennuksen verkkotapaaminen 29.11.2022



Tapaamisen ohjelma

1. Tervetuloa verkkotapaamiseen, Kirsi Suoraniemi
2. Kelan kuntoutuksen hyödyn raportointi, Tuomas Reiterä
3. Auditointi, Heidi Grandell-Niemi
4. Ajankohtaisia asioita, Kirsi Suoraniemi

Pari sanaa tapaamisesta

- Tarkistathan, että mikrofonisi on suljettuna
- Tapaamista ei tallenneta
- Voit esittää kysymyksiä ja kommentteja. Viestikenttä on käytössä.
- Aikaa on 1 tunti
- Kysymyksiin, joihin ei tässä tapaamisessa ehditä vastaamaan, vastaukset tulevat myöhemmin www-sivuille

<https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-tapahtumat-ja-koulutukset>

Pari sanaa tapaamisesta

- Tilaisuuden tarkoituksena on käydä läpi esiin tulleita ajankohtaisia teemoja ja kysymyksiä
- Vuoden 2023 aikana järjestetään yhteensä 4 tapaamista > tiedotetaan www-sivuilla ajankohdasta
<https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-tapahtumat-ja-koulutukset>
- Seuraava verkkotapaaminen on **14.3.2023 klo 8-9**. Tapaamisiin liittyvät ennakkokysymykset tulee lähettää **viimeistään viikkoa ennen tapaamista** osoitteeseen kuntoutus_palvelukuvaukset@kela.fi Laita viestin aiheeksi NUOTTI-valmennuksen verkkotapaaminen/ennakkokysymykset.

Kuntoutuksen hyödyn raportointi

Tuomas Reiterä

Kela|Fpa 

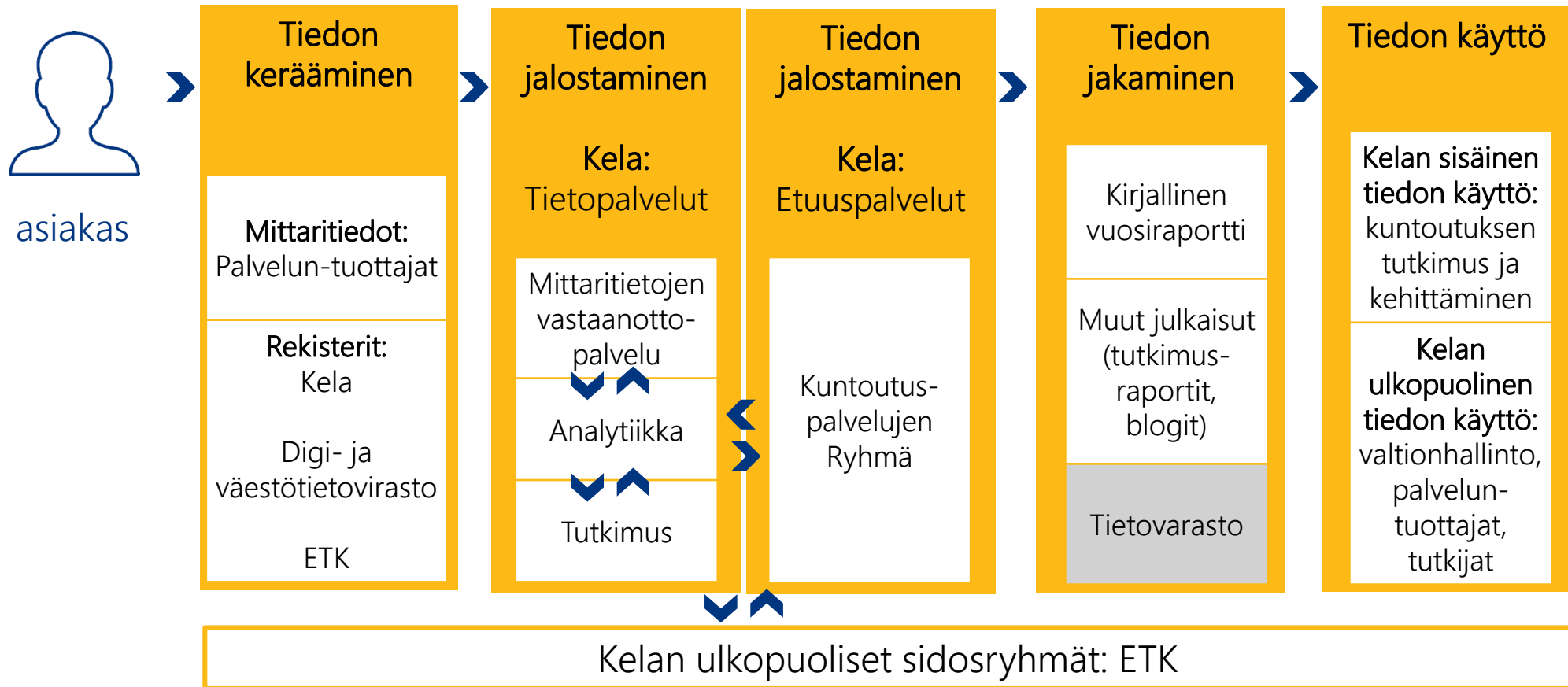
Mitä on kuntoutuksen hyödyn arviointi ja raportointi?

- Mittareilla kerättävää tietoa kuntoutujan kokemasta elämänlaadusta, mielialasta ja työkyvystä kuntoutuksen alussa ja lopussa sekä kuntoutuksen tavoitteiden toteutumisesta.
- Palveluntuottajan arvioi lisäksi kuntoutuksen lopussa sen oikea-aikaisuutta kuntoutujan työ- tai opiskelukyvyn tai yleisen toimintakyvyn näkökulmasta sekä sen kuntoutujalle tuottamaa hyötyä
- Kuntoutuksen hyödyn raportoinnissa kerätään myös rekistereistä seurantatietoa kuntoutujan elämäntilanteesta ennen kuntoutusta ja sen jälkeen.

Miksi kuntoutuksen hyödyn arviointia ja raportointia tehdään?

- Halu selvittää kuntoutuksen tuottamaa hyötyä kuntoutujalle.
- Tuottamaan tietoa kuntoutuksen kohdentumisesta ja toteutumisesta kuntoutuspalveluiden kehittämisen tueksi.

Kuntoutuksen hyödyn arvioinnin ja raportoinnin prosessi

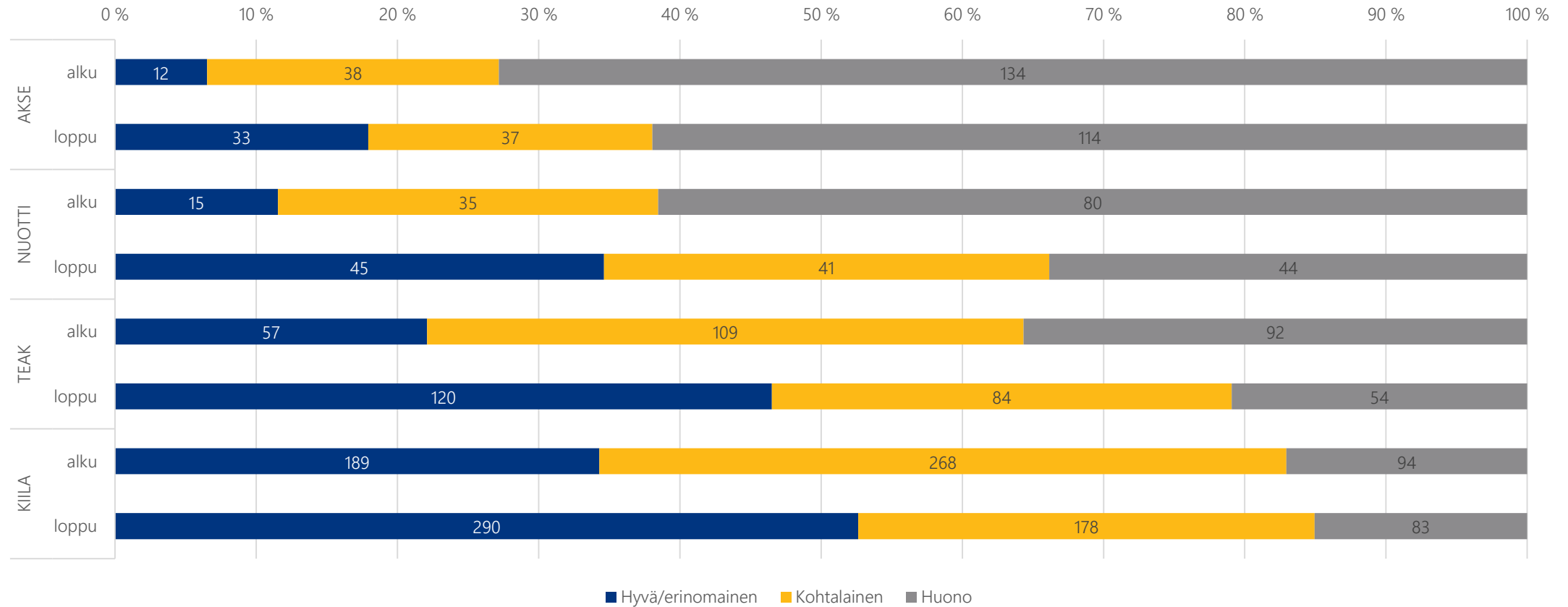




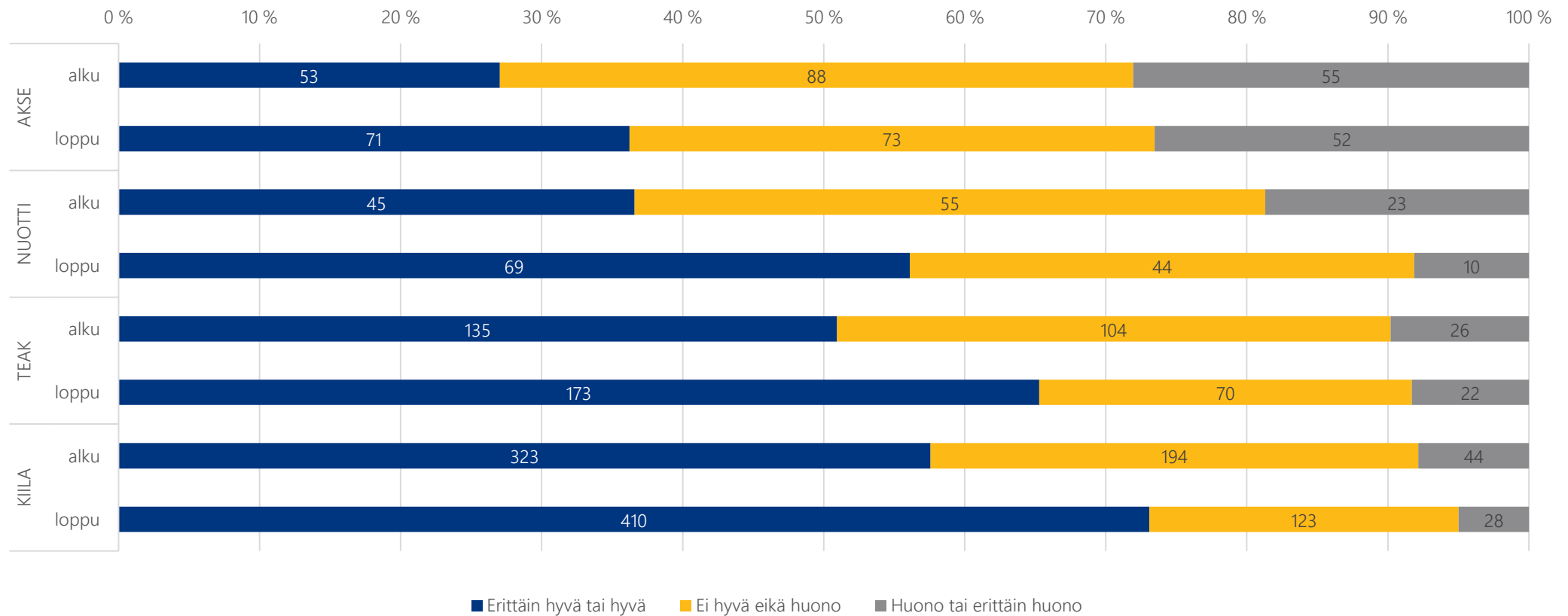
Kela|Fpa[®]

Esimerkkejä tiedon raportoinnista

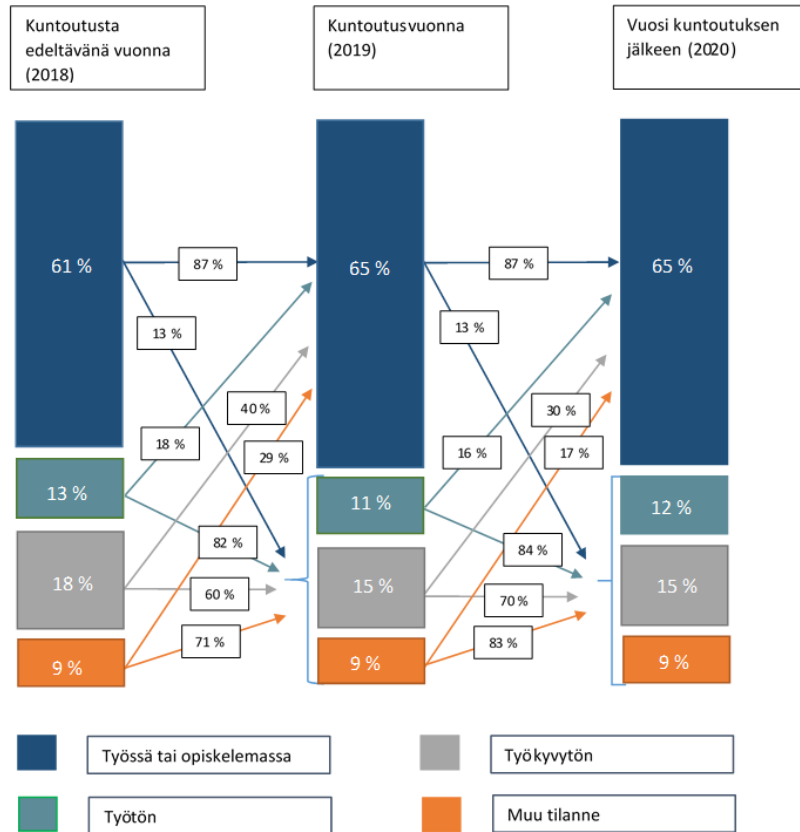
Vuonna 2020 kuntoutuksensa päättäneet, työkyky, ammatillinen kuntoutus



Vuonna 2020 kuntoutuksensa päättäneet, elämänlaatu, ammatillinen kuntoutus



Vuonna 2019 kuntoutuksensa päättäneet, työtilanne 2018-2020



- Rekisteriseurannalla seurataan kuntoutusasiakkaiden työtilanteen kehitystä kuntoutusta edeltävästä vuodesta kuntoutuksen päättymistä seuraavaan vuoteen.



Kela|Fpa[®]

Tiedon keruun käynnistyminen
NUOTTI-valmennuksessa

Millaisia ovat ensimmäiset kokemukset?

Kysymys 1: Onko organisaatiollasi jo aiempaa kokemusta kuntoutuksen hyödyn arvioinnista ja raportoinnista ennen Nuotti-valmennusta?

Kysymys 2: Kelan hyödyn arvioinnin sivut ja sieltä löytyvät ohjeet ovat hyvät ja selkeät?

Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen hyödyn arvioinnin raportoinnissa

1. Pyydä kuntoutujalta suostumus kuntoutuksen hyödyn raportointiin ja lähetä allekirjoitettu suostumuslomake Kelaan (samaan paikkaan kuin muutkin asiakasta koskevat asiakirjat).

- Suostumusta pyydetään lomakkeella [Suostumuslomake KU 5](#)

Kysymys 3: Mikä on raportoinnista kieltäytyneiden osuus asiakkaista organisaatiossasi?

Keskustelu: Mitkä ovat tavallisimpia syitä raportoinnista kieltäytymiseen ja oletteko löytänyt hyviä keinoja motivoida kuntoutujia raportointiin osallistumiseen?

Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen hyödyn arvioinnin raportoinnissa

2. Toteuta kuntoutuksen aikana palvelukuvauksessa määritellyt hyödyn arvioinnin mittaukset.

- Tavoitteet: GAS-menetelmä
- Elämänlaatumittari: WHOQOL-BREF
- Työkyky-kysely: Kelan lomake AKV 1

Kysymys 4: Onko jonkin mittarikyselyn toteuttaminen asiakkaiden kanssa erityisen vaikeaa?

Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen hyödyn arvioinnin raportoinnissa

3. Toimita kunkin vuoden aikana toteutetut arviointimittaukset raportointivuoden tietojen toimittamisen määräaikaan mennessä Kelaan "Kuntoutuksen tuloksellisuuden seurannan" -käyttöliittymän avulla.

Kysymys 5: Onko organisaatiossasi käytössä oma raportointijärjestelmä tietojen keräämistä varten, joka tuottaa määrämuotoisen tiedoston toimitettavaksi Kelan järjestelmään?

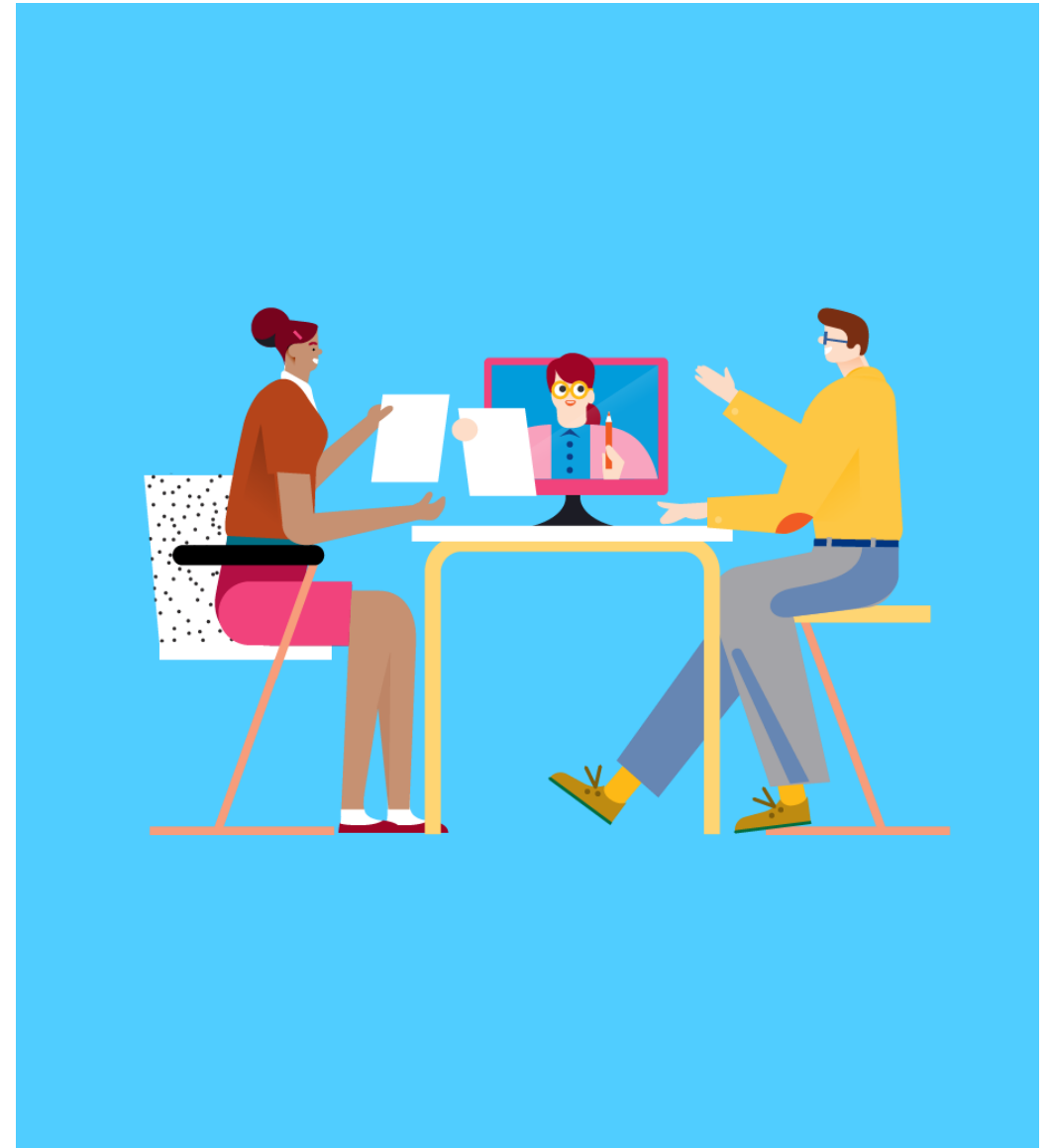
Kysymys 6: Mikä on organisaatiosi tapa toimittaa tiedot Kelaan?

Keskustelu: Onko kuntoutuksen
hyödyn arvioinnin raportoinnissa
jokin erityisen haastava osa-alue?



Lisätietoja ja apua ongelmiin

- Onko sinulla kysyttävää kuntoutuksen hyödyn arvioinnista tai tietojen toimittamisesta? Ota yhteyttä [tulos\(at\)kela.fi](mailto:tulos(at)kela.fi)!
- Ohjeita tietojen toimittamiseen löydät osoitteesta [Tietojen kerääminen ja toimittaminen kuntoutuspalveluissa – Yhteistyökumppanit - kela.fi](#)
- Julkaistut kuntoutuksen hyödyn arvioinnin raportit löydät osoitteesta [Malli kuntoutuksen hyödyn arviointiin – Yhteistyökumppanit - kela.fi](#)



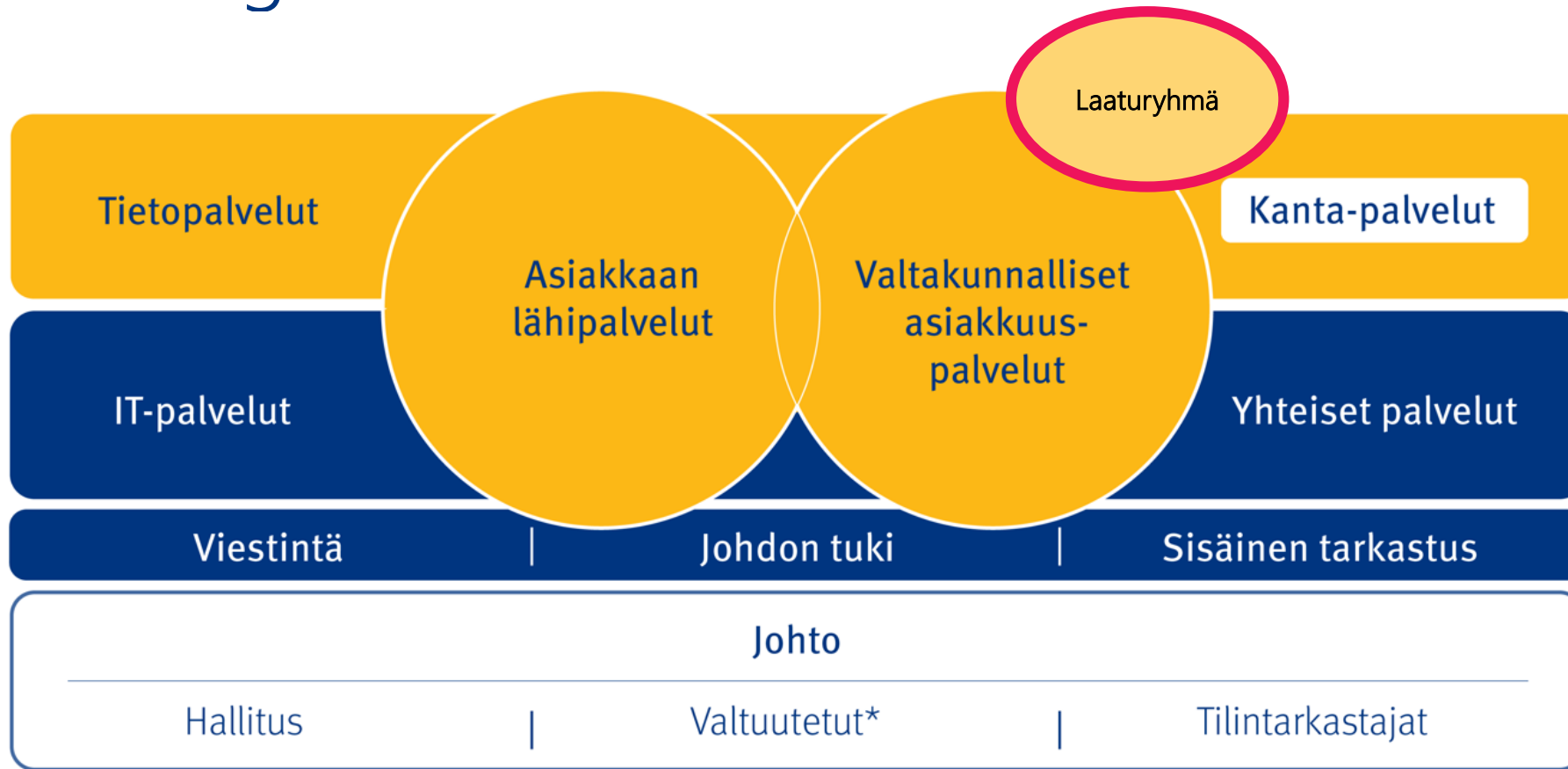
Kelan järjestämien kuntoutuspalveluiden auditointi

Asiakkuusyksikkö

Laaturyhmä


29.11.2022

Kelan organisaatio



* Eduskunnan valitsemat

Kelan järjestämien palvelujen auditointi

- Tarkastus- ja auditointitoiminta on sijoitettu laaturyhmään toiminnan luotettavuuden ja läpinäkyvyyden varmistamiseksi
 - ei ole sopimuskumppani tai ohjaava tah
 - esteettömät toimijat,
-  ei eturistiriitaa.
- Kelan suorittama järjestelmällinen ja riippumaton arviointi
 - Yhdenmukainen tasapuolinen palvelu.

Auditoinnin tavoitteet

- Arvioida asiakaslähtöisen prosessin toteutumista
- Todentaa sopimuksissa ja tarjousasiakirjoissa ilmoitettujen tietojen ja käytännön toimintojen vastaavuus
- Todentaa asiakasturvallisuus
- Tuoda esiin toiminnan kehittämissuhteita

Auditointi pohjautuu dokumentteihin

- Kelan ja palveluntuottajan välinen sopimus
- Palveluntuottajan tarjousasiakirjat
- Palvelukuvaus/ohjeet
- Asiakasprosessien läpikäynti

- Auditoidjilla sitova vaitiolovelvollisuus koskien palveluntuottajan toimintaa, asiakastietoja ja auditointihavaintoja
- Tietojensaantioikeus (KKRL 59 §)

Auditointiprosessi

- Kohteet valikoituvat sekä riskiperusteisesti että satunnaisotannalla.
- Kohteelle ilmoitetaan etukäteen (kirjeitse sekä puhelimitse) tarkastuksen/auditoinnin toteuttamisesta
 - Annetaan ohjeita valmistautumiseen ja tiedotetaan päivän ohjelmasta.
- Aloituskeskustelu
 - Tarkastuksen/auditoinnin tavoitteet ja palveluntuottajan toiminnan esittely
- Tietojen, laskutuksen, toiminnan ym. prosessien tarkastaminen
 - Havainnointi, haastattelu, dokumentteihin tutustuminen
- Havaintojen koostaminen
- Päätöskeskustelu



Tarkastettavat asiat jakautuvat laadun osa-alueisiin

- **Laadunhallinta** (mm. laatujärjestelmä, asiakaspalautteet, prosessimittarit)
- **Henkilöstö** (mm. pätevyys, koulutukset ja palvelukuvauksen vaatimat työntekijät)
- **Tilat ja laitteet** (mm. turvallisuus, laitteiden turvallisuus ja huollot)
- **Asiakasturvallisuus** (mm. vakuutukset, ensiapuvalmius, uinninvalvonta, yöpäivystys ja menettelyohjeet ongelmatilanteissa)
- **Asiakkaan oikeudet** (mm. tiedotus kuntoutuksesta, henkilörekisteri, suostumukset, tietoturva)
- **Asiakasprosessi** (mm. asiakaslähtöinen kuntoutusprosessi, palvelukuvauksen noudattaminen)
- **Dokumentaatio** (mm. kuntoutuspalauteen sisältö ja toimittaminen Kelaan ajallaan, kuntoutusprosessin dokumentointi ja laskutus)

Auditointihavainnot

Merkittävät poikkeamat

- Sopimuksen ja Kelan palvelukuvauksen/ohjeiden vaatimukset eivät täyty lainkaan
- Sopimuksen vaatimukset eivät täyty (osittain tai lainkaan)
- Tarjouksen ja palvelun toteutuksen välillä ilmenee huomattavia puutteita

Lievät poikkeamat

- Edellä mainitut vaatimukset täyttyvät osittain

Kehittämisehdotukset

- Kehittävät edelleen palveluntuottajan toiminnan laatua

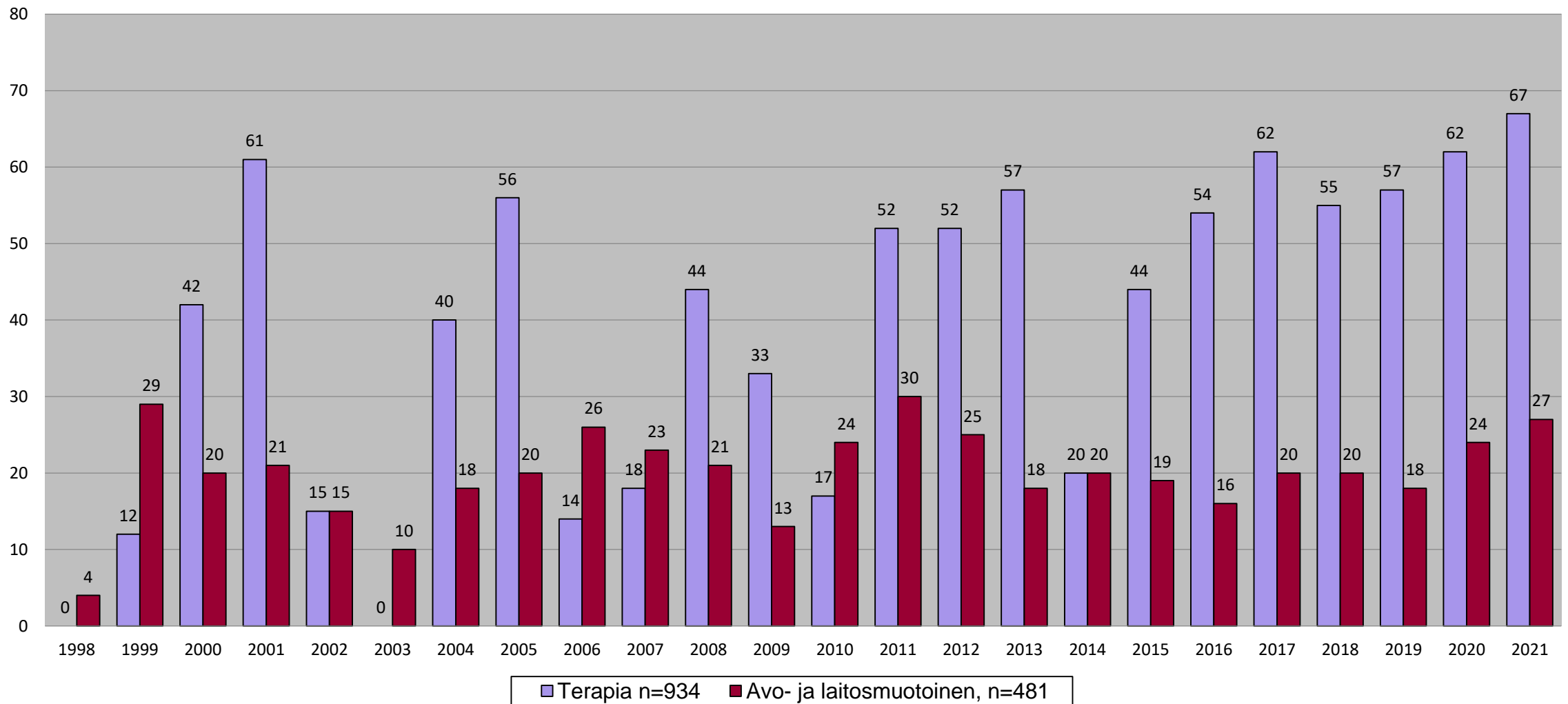
Vahvuudet

- Palvelukuvauksen tai tarjouksen ylittävä toimintamalli tai osaaminen

Auditoinnin jälkeinen prosessi

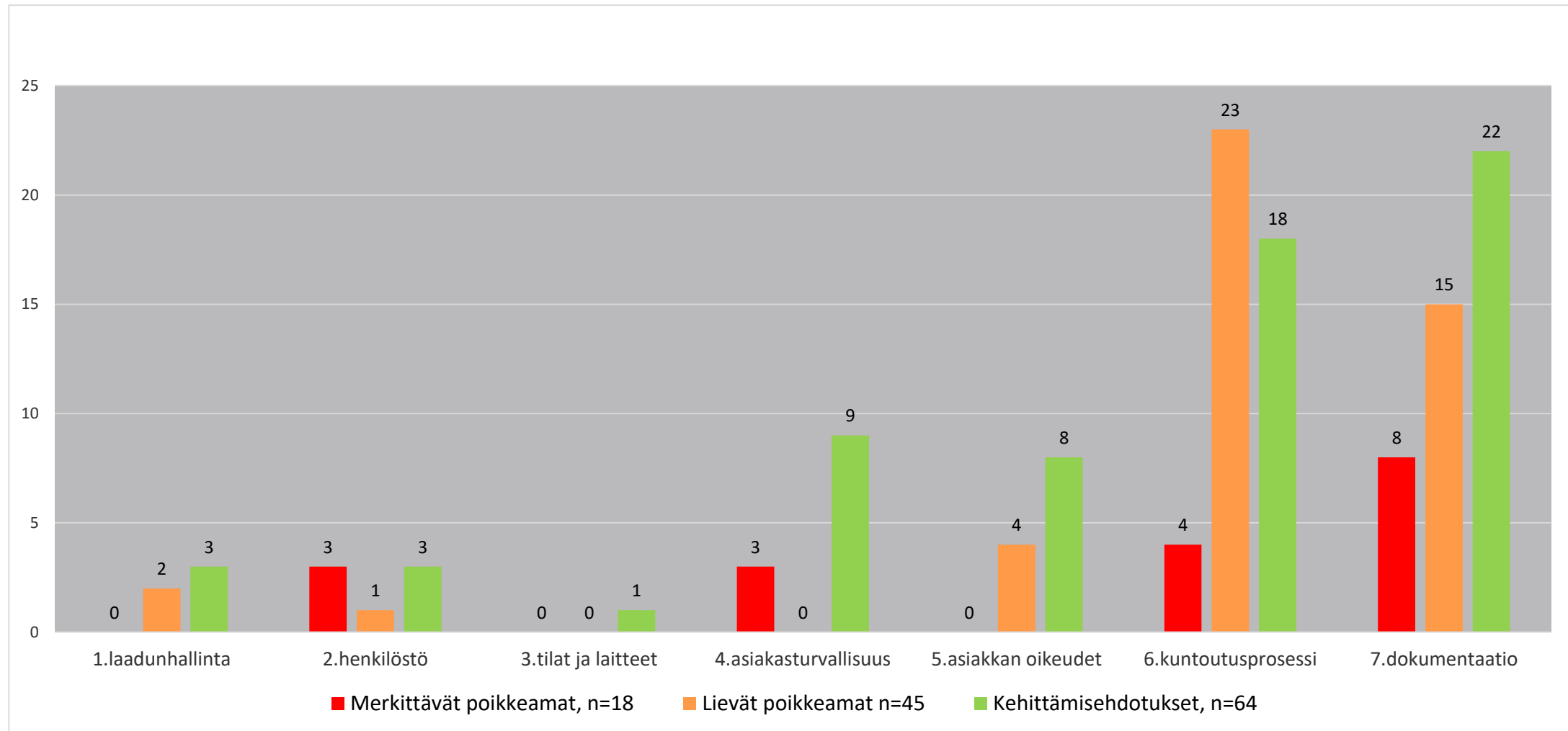
- Auditointikertomus lähetetään kolmen viikon kuluttua
- Palveluntuottajan vastine pyydetään kolmen viikon kuluessa auditointikertomuksesta
- Auditointikertomuksen jakelu: palveluntuottaja ja Kelan sopimusosapuoli
- Merkittävät poikkeamat tulee saattaa kuntoon välittömästi
- Lievät poikkeamat tulee saattaa kuntoon kahden kuukauden kuluessa
- Vaatimusten/huomattavien poikkeamien osalta päätökset voivat siirtyä Kelan sopimusosapuolelle
- Kela seuraa jatkossa Palveluntuottajan auditointihavaintojen korjaavien toimenpiteiden toteutumista

Kuntoutuspalveluiden auditoinnit 1998-2021



29.11.2022

Vuoden 2021 kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditointihavainnot n = 127



NUOTTI-valmennuksen kuntoutuksen auditoinnit

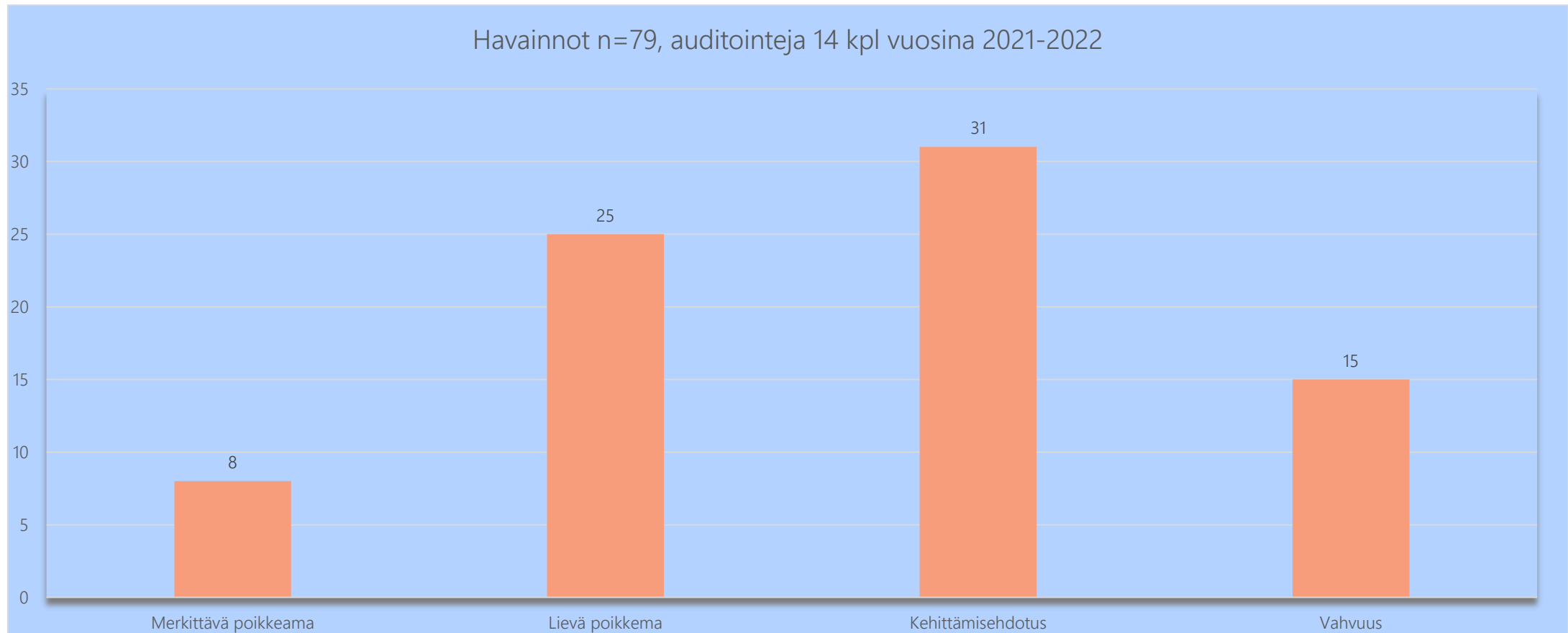
- Palveluntuottajia auditoitu v. 2022 kahdeksan ja v. 2021 kuusi, yht. 14
 - Eteläinen vakuutuspiiri 4
 - Läntinen vakuutuspiiri 2
 - Keskinen vakuutuspiiri 5
 - Itäinen vakuutuspiiri 1
 - Pohjoinen vakuutuspiiri 2

Havainnot

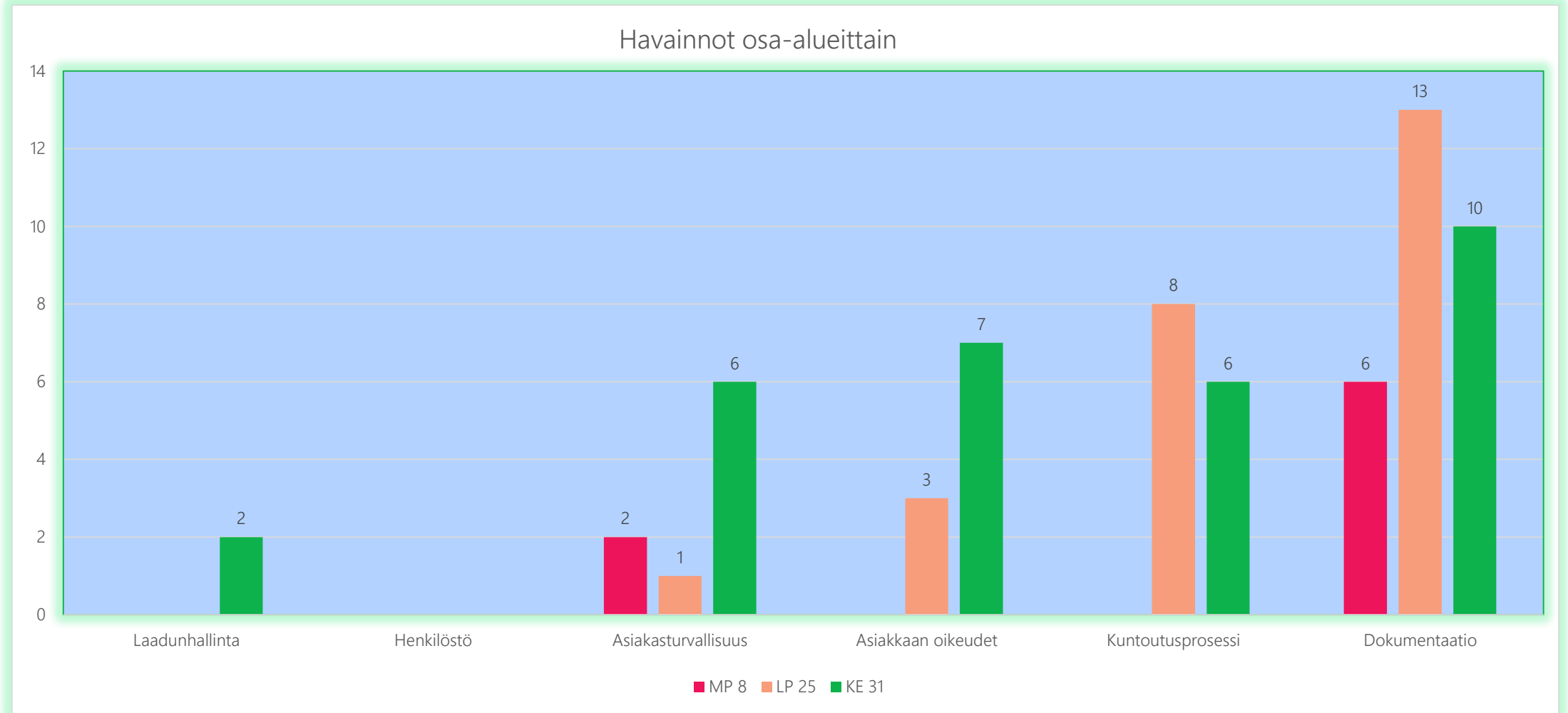
- 14 auditoidusta yhdellä auditoinnilla ei ollut lainkaan havainnot.
- Yhdellä auditoinnilla vain kehittämissuhteita
- Poikkeamien määrä vaihteli auditoinneittain 0-9 välillä
- Keskimäärin oli 2,4 poikkeamaa/auditointi

- Vahvuuksia todettiin 15
- Vahvuuksia ei todettu kaikilla

Havaintojen jakauma 2021-2022



Poikkeamien jakauma



Minkälaisia poikkeamia

- Asiakasturvallisuus
 - **tapaturmavakuutus**, menettelyohjeet erityistilanteisiin puuttui
- Asiakkaan oikeudet
 - Suostumus tietojen hankintaan/lähettämiseen, tuloksellisuuden seurantaan KU5 puuttui, nettisivut
- Kuntoutusprosessi
 - Mittareiden käyttö, Gasit, valmennusaika
- Dokumentaatio
 - Kuntoutuspalautteen sisältö ja ajallaan olo, kirjaamiset, laskutus

Mitä kehittämistä ehdotettiin

- Laatu
 - Asiakaspalautteen kerääminen
- Asiakasturvallisuus
 - Menettelyohjeiden täydennys x 6
- Asiakkaan oikeudet
 - suostumus tietojen luovuttamiseen ja pyytämiseen x 5 (lomakkeen täydennys)
 - Nuotista tietoa nettisivuille x 2
- Kuntoutusprosessi
 - GAS tavoitteiden tasot, mittareiden systemaattinen käyttö, etämenetelmien käyttö
- Dokumentaatio
 - Dokumentaation yhtenäistäminen, yhteydenottojen ja toteutuksen kirjaaminen, KU5 lomake palautteen liitteeksi

Mitä vahvuuksia

- Ammatillinen osaaminen, kouluttautuminen ja työkokemus
- Yksittäisiä vahvuuksia: yksilöllisyyden korostuminen, monipuolinen laatutyö, aktiivinen verkostotyö
-

Palautetta palveluntuottajilta

- 5 kk aika koetaan liian lyhyeksi
- Pohja kuntoutuspalautteeseen
- 2 viikon aika kuntoutuspalautteelle liian lyhyt
- Sähköinen kuntoutuspalautte
- Mittareissa vanhahtavia sanoja, osa kysymyksistä koetaan kiusallisiksi
- Etäkertojen määrä saisi olla suurempi kuin 5
- Osa asiakkaista kuuluisi psykiatrian puolelle, paikataanko Nuotilla palvelujärjestelmän puutteita?
- EA1 vaade, ollaan paljon kahdestaan nuoren kanssa
- Valmentajien nimeäminen helpommaksi, joustoa ammattihenkilöihin mm. ft
- Yhteistyö Kelan kanssa toiminut hyvin, viranomaislinja toimii, kellonaikoja voisi tarkistaa

Ajankohtaisia asioita

Kela|Fpa[®]

- Tuoretta tutkimustietoa Kelan NUOTTI-valmennuksesta -webinaari 22.11.2022
 - Tallenne on katsottavissa 5.12.2022 saakka <https://www.youtube.com/watch?v=JEzdpqkXKYc>
- [Nuotti usein kysytyt kysymykset \(kela.fi\)](#)

Kiitos osallistumisestasi!

Kela|Fpa[®]