



Oma väylä -kuntoutusta toteuttavien palveluntuottajien Skype-tapaaminen

Osa 7

6.9.2022 klo 9-10

Ville Rätty
suunnittelija
Kela, etuuspalveluiden lakiyksikkö
kuntoutuspalvelujen ryhmä

Kela|Fpa^H

Seuraavat palveluntuottajien Skype-tapaamiset

- Osa 8. tiistaina 15.11.2022 klo 9-10, ennakkokysymykset 7.11 mennessä osoitteeseen kuntoutus_palvelukuvaukset@kela.fi
 - Aiheena kuntoutuksen hyödyn raportointi AKVA
- Osa 9. tiistai 17.1.2023 klo 9-10, ennakkokysymykset 10.1. mennessä osoitteeseen kuntoutus_palvelukuvaukset@kela.fi

Tilaisuuden materiaali löytyy osoitteesta www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-tapahtumat-ja-koulutukset

Ajankohtaista

Kela|Fpa 

- Tarkistakaa tietonne ajantasaisuus palveluntuottajahaussa, ja tehkää tarvittavat muutokset Rekun kautta
- Koulutustilaisuudet palveluntuottajille (Kela.fi) [Kuntoutuksen tapahtumat ja koulutukset–Yhteistyökumppanit - kela.fi](#) → Myös tämän tilaisuuden materiaali
- Tiedotteet (Kela.fi) [Ajankohtaista kuntoutuksen palveluntuottajille – Yhteistyökumppanit - kela.fi](#)
- Verkkosivu (Kela.fi) [Rekisteröitymismenettelyn kokeilu](#)
- Sähköpostiosoitteet
 - Palvelun sisältö ja toteutus
 - kuntoutus_palvelukuvaukset@kela.fi
 - Rekisteröitymismenettely ja järjestelmät
 - kuntoutus.rekisteroityminen@kela.fi
 - Sopimukset
 - kuntoutus_sopimushallinta@kela.fi



Oma väylä -kuntoutuksen tutkimuksen terveisiä

Asiakastiedonkeruu jatkuu vuoden 2022 loppuun asti:

- Alkukyselyihin on kertynyt vastauksia 949
- Loppukyselyihin on kertynyt vastauksia 198

Tulossa:

- palveluntuottajien Oma väylä -kuntoutuksen organisoinnista vastaaville henkilöille kysely loka-marraskuussa
- palveluntuottajien ja asiakkaiden haastattelut: olemme osaan palveluntuottajista yhteyksissä syyskuun loppupuolella
- palveluntuottajien moniammatillisille työryhmille kysely vuodenvaihteessa

Alustavista tutkimustuloksista kerromme loppusyksyllä.

Kiitokset sujuvasta yhteistyöstä!

Ole yhteydessä tutkijoihin:

Hennariikka Heinijoki tai Maarit Karhula (etunimi.sukunimi@xamk.fi)

Oma väylä -kuntoutuksen asiakasmäärät vuonna 2022

(tiedote 13.6.2022)

- Arvio vuoden 2022 Oma väylä -kuntoutukselle on koko maan osalta ollut 1 000 suomenkielistä asiakasta ja 40 ruotsinkielistä asiakasta. Nämä tiedot ovat nähtävissä rekisteröitymisjärjestelmässä.
- Kela on päättänyt muuttaa vuoden 2022 asiakasmääräksi koko maan osalta suomenkielisille asiakkaille 1 440 ja ruotsinkielisille asiakkaille 60.
- Muutos voimaan 13.6.2022 lukien. Tiedot on korjattu myös rekisteröitymisjärjestelmiin.
- Kela seuraa asiakasmäärien toteutumista ja voi tarvittaessa ottaa myöhemmin käyttöön asiakasmääriä koskevat enimmäismäärät (kiintiöt).

Vuoden 2023 asiakasmäärän ilmoittaminen

- Kirjaa **viimeistään 31.10.2022** rekisteröitymisjärjestelmässä **vuoden 2023 asiakasmäärä**.
 - Jos et kirjaa asiakasmäärää, kopioituu vuoden 2022 asiakasmäärä vuoden 2023 asiakasmääräksi.
- Kirjattava asiakasmäärä on enimmäismäärä **uusia** asiakkaita, jonka sitoudut ottamaan vastaan
- Huomioi seuraavat asiat antaessasi tulevan vuoden asiakasmäärää
 - Vuonna 2022 kuntoutuksen aloittaneet ja vuonna 2023 kuntoutusta jatkavat asiakkaat eivät sisälly antamaasi asiakasmäärään → suunnittele vuoden 2023 asiakasmääräsi siten, että pystyt toteuttamaan myös vuonna 2022 aloittaneiden asiakkaiden kuntoutukset.
 - Asiakkaiden kuntoutuspäätöksiä tehdään sitä mukaan, kun hakemuksia tulee, eli kuntoutuspäätökset eivät välttämättä jakaudu tasaisesti ympäri vuoden.
 - Suunnittele etukäteen miten saat toteutettua asiakkaiden kuntoutukset myös loma-aikoina.
 - Voit nostaa asiakasmääräsi vuoden 2023 aikana itse, mutta et voi laskea asiakasmäärää itse.

Vinkki: Jos et tiedä kuinka monelle asiakkaalle pystyt kuntoutusta järjestämään eri kohdissa vuotta, ilmoita aluksi pienempi asiakasmäärä ja nosta asiakasmäärää sitä mukaan, kun tiedät pystyväsi ottamaan asiakkaita vastaan.

Tarkennuksia palvelukuvaukseen (1.10.2022)

- Palvelukohtainen osa
 - Korjattu kirjoitusvirheitä
- Yleinen osa
 - Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet:
 - Lisätään kuvaus **Työelämän asiantuntijan** koulutus- ja osaamisvaatimuksista
 - Työelämän asiantuntijalla on vähintään ammattikorkeakoulututkinto tai vanha opistoasteen tutkinto. Työelämän asiantuntijalla on laaja-alainen työn kehittämisen tuntemus ja hän on oman työnsä kautta oppinut tuntemaan ja seurannut työelämään ja sen muutokseen liittyviä ilmiöitä. Hän on kehittänyt osaamistaan työelämään liittyvillä koulutuksilla.
 - Kappale 2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto:
 - Lisätään otsikko **Ennakkoyhteydenotto**
 - on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen puhelu tai kuvapuhelu, jossa asiakas saa varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja ohjelman sisällöstä sekä voi itse vaikuttaa kuntoutuksen tavoitteisiin, sisältöön ja kartoittaa mm. kuntoutumiseensa osallistuvia moniammatillisen tiimin jäseniä.

Kelan järjestämien kuntoutuspalveluiden auditointi

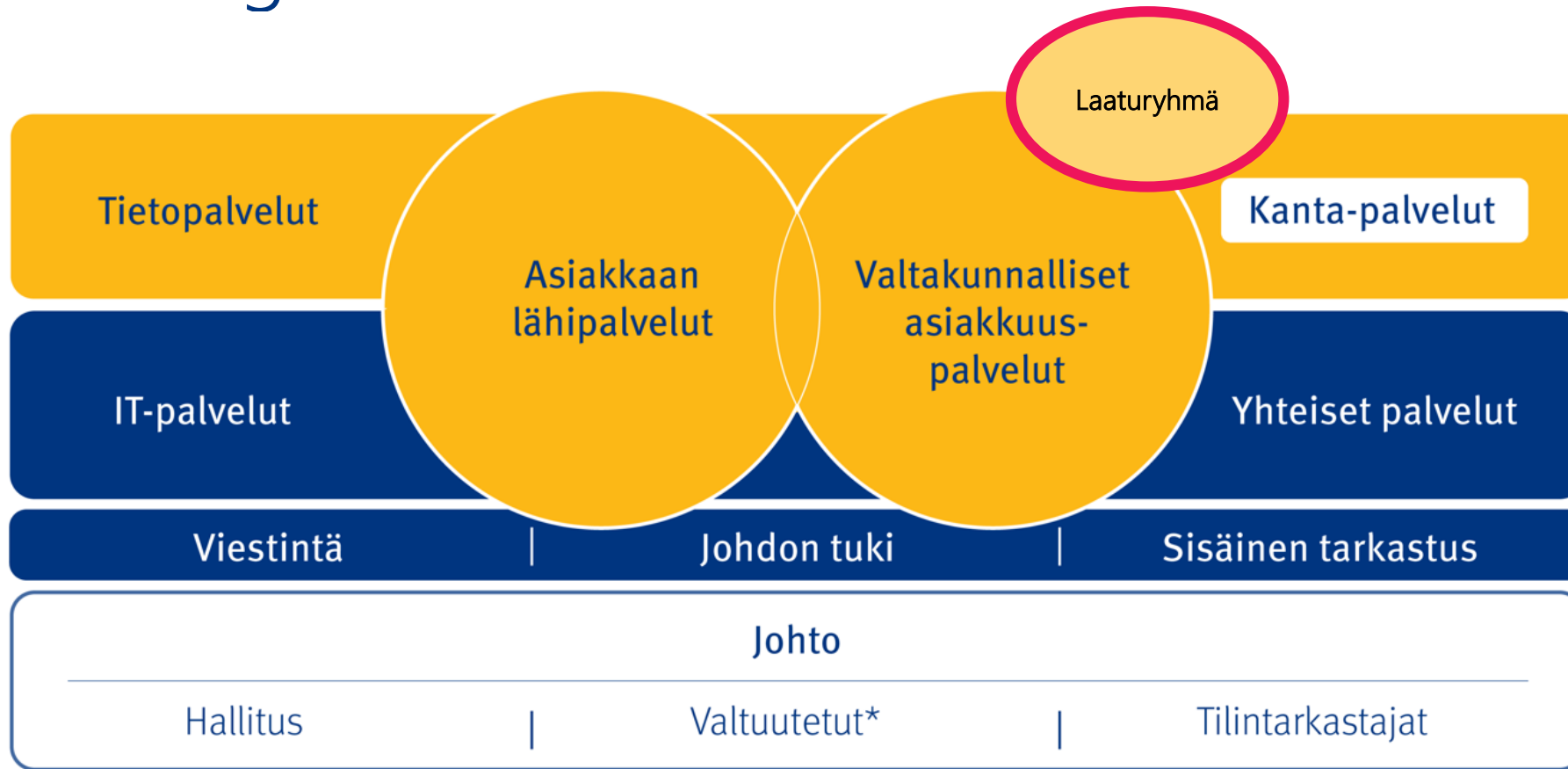
Asiakkuusyksikkö

Laaturyhmä

6.9.2022


Kela|Fpa 

Kelan organisaatio



* Eduskunnan valitsema

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

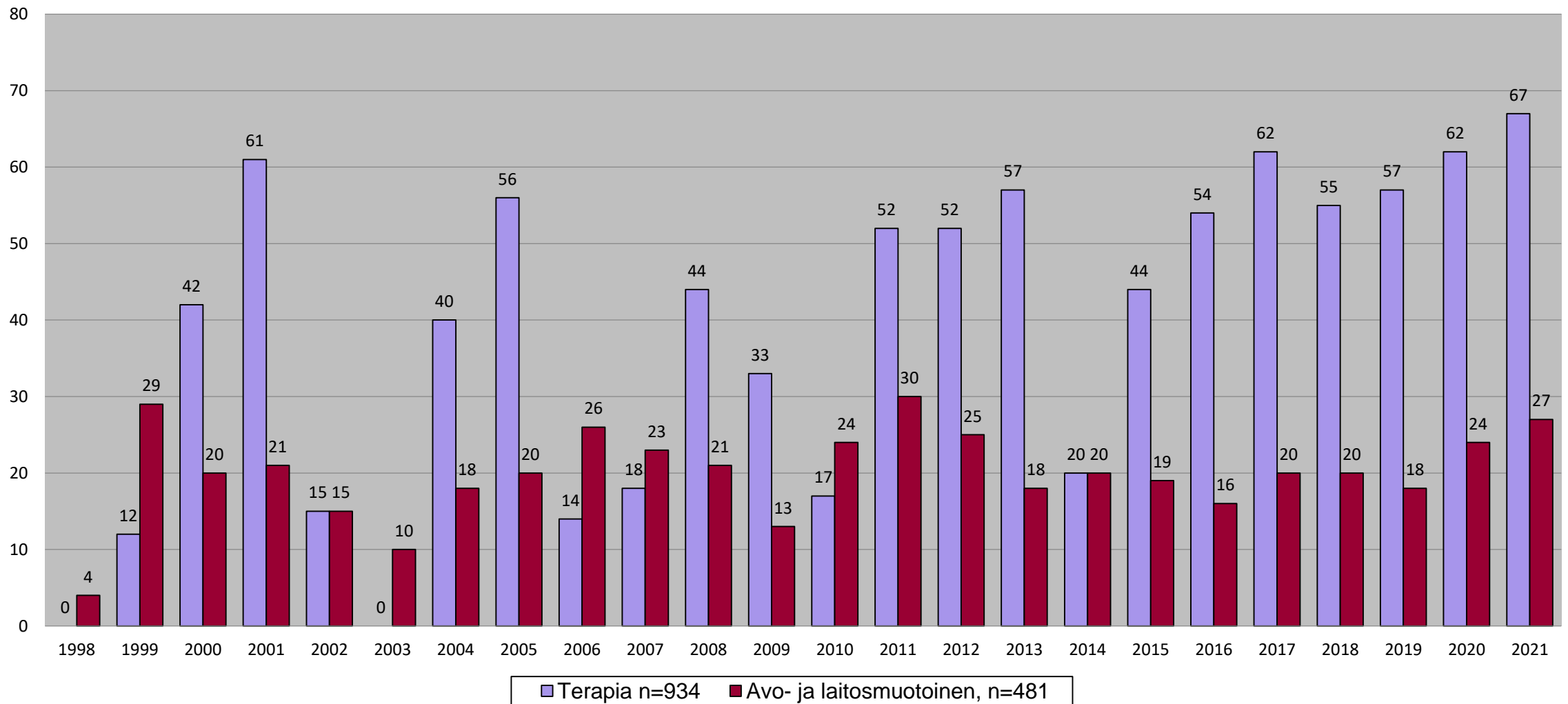
Kehittämisehdotukset

- Kehittävät edelleen palveluntuottajan toiminnan laatua

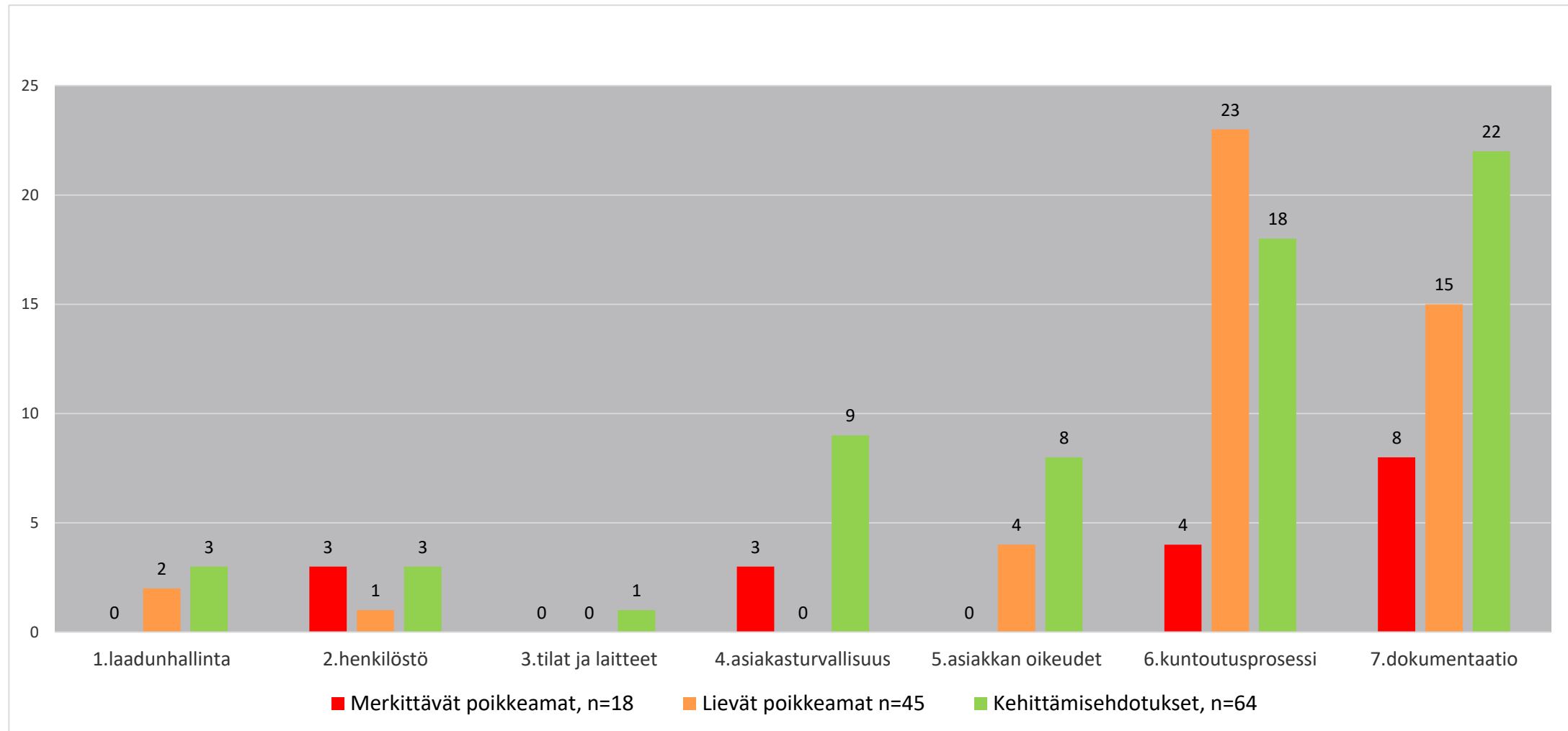
Auditoinnin jälkeinen prosessi

- 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



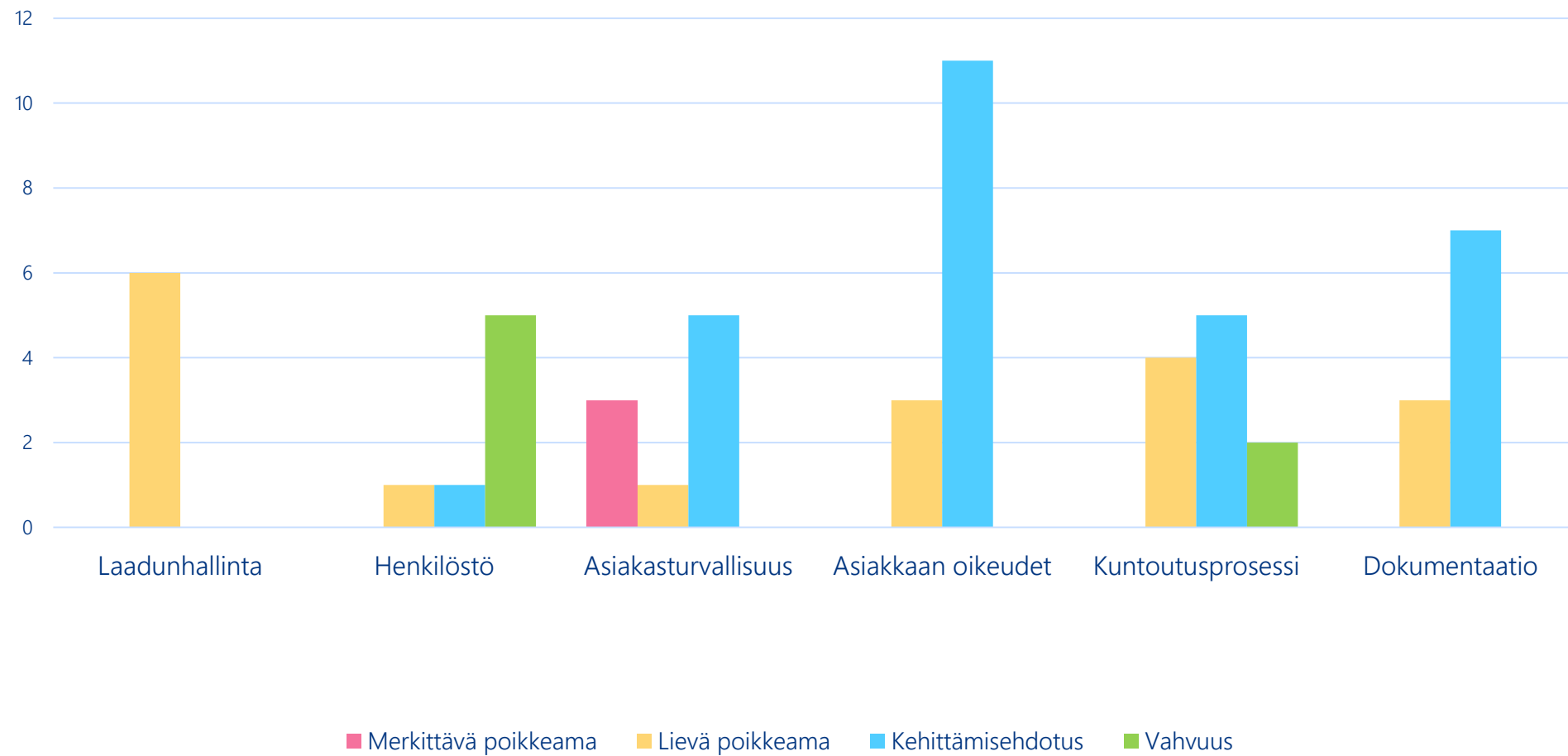
Vuoden 2021 kuntoutus majoituksella ja ilman majoitusta auditointihavainnot n = 127



Oma väylä kuntoutuksen auditointihavainnot

- Auditoinnit tehty palvelun alkuvaiheessa ja valmiita prosesseja on auditoitu vasta vähän
- Auditoitu v. 2022 kuusi palveluntuottajaa ja v. 2021 kaksi
- Merkittävät poikkeamat 3
- Lievät poikkeamat 18
- Kehittämisehdotukset 29
- Vahvuudet 3

Oma väylä auditointihavainnot 2021-2022, 8 auditointia 50 havaintoa



Minkälaisia poikkeamia

- Laatu
 - Laatu­käsi­kirja, työ- ja toimintaohjeita, prosessikaaviota, prosessimittareita puuttui
- Henkilöstö
 - Työparin ulkopuolinen työnohjaus puuttui
- Asiakasturvallisuus
 - **EA-koulutus, tapaturmavakuutus**, menettelyohjeet erityistilanteisiin puuttui
- Asiakkaan oikeudet
 - Potilasasiamies, suostumus tuloksellisuuden seurantaan KU5 puuttui
- Kuntoutusprosessi
 - Työryhmän palaverit, työryhmän työ- ja toimintaohjeet puuttui
- Dokumentaatio
 - Kuntoutuspalautteen sisältö ja ajallaan olo, dokumentointi

Mitä kehittämistä ehdotettiin

- Henkilöstö
 - Työparin ulkopuolinen työnohjauksen toteutumisesta huolehtiminen pakun mukaan
- Asiakasturvallisuus
 - Menettelyohjeiden täydennys x 5
- Asiakkaan oikeudet
 - suostumus tietojen luovuttamiseen ja pyytämiseen x 7
 - Oma väylästä tietoa nettisivuille x 3, sopimukset alihankkijoiden kanssa
- Kuntoutusprosessi
 - Kutsukirjeen lähettäminen tai täydentäminen, kaikkien mittareiden käytön ja moniammatillisen työryhmän palaverien järjestämisen varmistaminen
- Dokumentaatio
 - Dokumentaation yhtenäistäminen, yhteydenottojen/palaverien kirjaaminen, laskuttaminen , KU5 lomake palautteen liitteeksi

Mitä vahvuuksia

- Ammatillinen osaaminen ja työkokemus
- Yksittäisiä vahvuuksia: Aktiivinen verkostotyö, yksilöllisyyden korostuminen

Kiitos mielenkiinnostanne

Kela|Fpa[®]