



Kelan vaativa moniammatillinen yksilökuntoutus, palveluntuottajien koulutus

17.11.2021

Pauliina Puurtinen, suunnittelija

Kati Salonpää, suunnittelija

Sarri-Anna Gummerus, suunnittelija

Kelan kuntoutus- ja kuntoutuspalvelujen ryhmä

Sisällys

1. Vaativan moniammatillisen yksilökuntoutuksen palveluiden aikaisempi toteutuminen
2. Vaativan moniammatillisen yksilökuntoutuksen palvelut vuosille 2022-2024 + mahdollinen optiovuosi 2025
3. Palveluun tulleet muutokset
4. Laskutuksessa huomioitavaa
5. Kuntoutuksen hyödyn arviointi
6. Palveluntuottajilta tulleita kysymyksiä ja vastauksia
7. Asiakaspalautteita ja auditoinnin terveiset
8. Yhteistyö jatkossa

Vaativan moniammatillisen yksilökuntoutuksen palveluiden aikaisempi toteutuminen

Aistivammojen palvelut	2017	2018	2019
Kuulonäkövammat aikuinen	36	32	17
Näkövammat aikuinen	78	75	62
Kuulonäkövammat lapsi ja nuori	8	4	3
Kuulovammat lapsi ja nuori	7	29	45
Näkövammat lapsi ja nuori	52	44	37

Tules- ja reuma palvelut	2017	2018	2019
Aikuinen	143	117	121
Lapsi ja nuori	30	18	10

Yleis- ja neurologiset palvelut	2017	2018	2019
Neurologinen aikuiset	1258	1195	878 + 20 (selkäydinvammat)
Yleissairaudet aikuiset	326	261	149
Yleis- ja neurologinen lapset	222	283	262

Aikuisen palvelut 1.1.2022 alkaen

- Aikuisen aistivammaisen palvelu
 - näkövamma
 - kuulonäkövamma
- Aikuisen neurologinen palvelu
 - neurologinen palvelu
 - selkäydinvammaisen palvelu
- Aikuisen tule- ja reumasairauksien palvelu + SV
- Aikuisen yleissairauksien palvelu + SV

Kohdennus:

Yli 18-vuotiaalle vaativan lääkinällisen kuntoutuksen asiakkaalle, joka tarvitsee moniongelmaisen sairausoireistonsa vuoksi yksilöllisesti ja moniammatillisesti toteutettua kuntoutuspalvelua.

Lapsen ja nuoren palvelut 1.1.2022 alkaen

- Lapsen ja nuoren aistivammaisen palvelu
 - kuulovamma
 - näkövamma
 - kuulonäkövamma
- Lapsen ja nuoren yleis- ja neurologinen palvelu
- **Huom!** Lapsen ja nuoren tule- ja reumasairauksien palvelu on poistunut

Kohdennus:

Alle 18-vuotiaalle vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaalle ja hänen perheelleen. Lisäksi 18-25-vuotiaalle nuorelle aikuiselle tilanteessa, jossa nuoren sairaus- ja elämäntilanne sekä kuntoutumisen tuen tarve edellyttävät tiivistä yhteistyötä koko perheen kanssa. Asiakas tarvitsee moniongelmaisen sairausoireistonsa vuoksi yksilöllisesti ja moniammatillisesti toteutettua kuntoutuspalvelua.

Palveluun tulleet muutokset



Uusi saavutettava palvelukuvauspohja ja termimuutokset

Palvelukuvauksen kaksiosaisuus: palvelukohtainen ja yleinen osa, molempia noudatetaan (ks. [Yleisen osan esittelyvideo](#))

- kuntoutuja = **asiakas** *(muuttunut uusiin voimassa oleviin palvelukuvauksiin v. 2021 alussa)*
- omainen = **läheinen** *(muuttunut uusiin voimassa oleviin palvelukuvauksiin v. 2021 alussa)*
- laitospuolinen = **kuntoutus majoituksella** *(muuttuu uusiin voimassa oleviin palvelukuvauksiin v. 2022 alussa (sydänkurssissa jo 4/2021))*
- avomuotoinen = **kuntoutus ilman majoitusta** *(muuttuu uusiin voimassa oleviin palvelukuvauksiin v. 2022 alussa (sydänkurssissa jo 4/2021))*
- kuntoutuslaitos = **palveluntuottajan toimipiste** *(muuttuu uusiin voimassa oleviin palvelukuvauksiin v. 2022 alussa (sydänkurssissa jo 4/2021))*

Jaksojen pituudet ja kuntoutuspäivän pituus

- Palveluntuottajaa ohjeistetaan jaksottamaan **yli 10 päivän** kokonaisuudet → **yhdenmukainen HMA Y palvelun kanssa**
 - Moniammatillisen yksilökuntoutuksen pituus perustuu asiakkaan yksilölliseen kuntoutustarpeeseen ja kuntoutussuunnitelmaan, jaksotuksessa voidaan edelleen huomioida yksilölliset tarpeet.
 - Moniammatillisen yksilökuntoutuksen pituus on 9 - 18 arkipäivää ja perustellusta syystä enintään 24 arkipäivää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan ja riippuen siitä, onko kyseessä sopeutumisvalmennukseen vai kuntoutukseen painottuva kokonaisuus.
- Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus on **vähintään 6 tuntia** (aikaisemmin 5 tuntia), josta ohjattua ohjelmaa on **keskimäärin 5 tuntia/kuntoutuspäivä** → **yhdenmukainen HMA Y palvelun kanssa**
- Asiakkaan yli 7-vuotiaan lapsen kuntoutuksen kesto on **enintään 5 arkipäivää** (aikaisemmin tätä ei ole rajattu) → **yhdenmukainen HMA Y palvelun kanssa**

Majoitus

- Majoitukseen on tullut tarkempi ohjeistus:
 - *Järjestä asiakkaan majoitus siten, että asiakas saa huoneen käyttöönsä heti, kun saapuu majoituspaikkaan ja saa käyttää huonetta kotiinlähtöön saakka.*

Kotikäynti, verkostoneuvottelu ja yhteydenotot

- Palveluntuottajan tulee toteuttaa joko **kotikäynti** tai **verkostoneuvottelu**, josta palveluntuottaja laskuttaa erillisen hinnan eli kotikäynti ei enää vähennä asiakkaan kuntoutuspäiviä → **yhdenmukainen HMAY palvelun kanssa**
- Palveluntuottajalla on mahdollisuus **väliyhteydenottoihin** (1-2 kpl) ja **seurantayhteydenottoihin** (1-2 kpl) asiakkaan tarpeiden pohjalta → **yhdenmukainen HMAY palvelun kanssa**

Henkilöstö

- Henkilöstö jakautuu nykyisen palvelukuvausmallin mukaisesti **pakollisiin ja valinnaisiin sekä muihin ammattihenkilöihin ja avustavaan henkilöstöön.**
- SYV palvelussa edellytetään avustavalta henkilöstöltä osaamista seuraavista toimenpiteistä: kertakatetrointi, selkäydinvammaisen suolen toimitus, erilaiset siirtymistilanteet ja niissä avustaminen, ihon seuranta ja hoito mm. painehaavaumien varalta
 - Tarkennuksella on haluttu parantaa palvelun laatua ja kannustaa palveluun osallistumista tilanteessa, jossa oma henkilökohtaisen avustajan mukaan ottaminen palveluun ei ole esimerkiksi mahdollista

Etäkuntoutusmahdollisuus asiakkaan arkeen

- Vaativa moniammatillinen yksilökuntoutus toteutetaan pääasiassa kasvokkain palveluntuottajan toimipisteessä.
- Osa ammattihenkilöiden yksilöllisestä ohjauksesta asiakkaan arkeen on mahdollista toteuttaa **kuvapuheluin**a asiakkaan kanssa tästä sopien ja palvelukuvauksessa määritellyin ohjein ja reunaehdoin (luku 8).
- Palveluntuottaja selvittää palautteessaan, mitkä osiot asiakkaan kuntoutuksesta ovat toteutuneet kasvokkain palveluntuottajan toimipisteessä ja mitkä osiot kuvapuheluin.
- Etäkuntoutusta voi olla **enintään 5 tuntia/kuntoutusjakso**. Kuvapuhelut lyhennetään esimerkiksi asiakkaan tulo- tai lähtöpäivästä.
- Jos kuvapuheluja toteutuu yhteensä 5 tuntia, voi kasvokkainen kuntoutusjakso palveluntuottajan toimipisteessä olla yhden päivän lyhyempi. Asiakkaan kanssa tulee käydä läpi, mistä etäkuntoutukseen käytetty aika vähennetään. (Ks. lisää laskutuksessa huomioitavaa-diat)
- Palveluntuottajan vastuulla on, että kuvapuhelu vastaa voimassa olevia tietoturva-, tietosuojasekä saavutettavuusvaatimuksia.

Etäkuntoutusmahdollisuus toimipisteessä

- Palveluntuottajan toimipisteessä tapahtuvalla etäkuntoutuksella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas (tai läheinen) ja hänet tunteva moniammatillisen tiimin jäsen osallistuvat palveluntuottajan tiloissa kuntoutukseen siten, että toinen moniammatillisen tiimin jäsen ohjaa kuntoutusta etäyhteydellä kuvapuheluna.
- Toimipisteessä tapahtuvaa etäkuntoutusta voi sisältyä asiakkaan kuntoutukseen enintään **1 h/kuntoutuspäivä** (verkostoneuvottelua koskien enintään 2 h/kuntoutuspäivä).
- Palveluntuottaja arvioi asiakkaan soveltuvuuden etäkuntoutukseen aina yksilöllisesti. Kuntoutustapahtuman tulee soveltua etäkuntoutuksena toteutettavaksi. Etäkuntoutusta ei käytetä, jos asiakkaalla tai asiakasryhmällä on erityisiä vuorovaikutukseen liittyviä vaikeuksia.
- Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa etäkuntoutuksesta ja kirjaa suostumuksen asiakkaan asiakirjoihin.

Laskutuksessa huomioitavaa

Kati Salonpää
suunnittelija

Kela|Fpa 



Yleisiä laskutusohjeita

- Laskutuksen yleisiä edellytyksiä ohjaavat Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005, sopimus ja palvelukuvaus
- Palveluntuottaja on tarjouksessaan määritellyt kuntoutuspalveluiden hinnat, jotka Kela on hyväksynyt ja sopimuksella vahvistanut. Hyväksytyt hinnat sisältävät kaikki kuntoutuksesta ja sopimuksen mukaisesta palvelusta aiheutuvat kustannukset
- Laskutuksessa käytetään sopimuksen liitteen 1 mukaisia hintalajeja sekä hintoja
- Palveluntuottaja noudattaa laskutuksessaan Kelan antamia laskutusohjeita

Lomakkeet

- Palveluntuottaja käyttää laskutuksessa Kelan laskutuslomakkeita (tilityslomake KU 206 ja laskulomake KU 201) tai sähköistä laskutusmenettelyä.
- Palveluntuottaja ei voi käyttää laskutuksessa omia lomakkeitaan.
- Lomake löytyy pdf- muodossa www.kela.fi – yhteistyökumppanit - lomakkeet

The image shows two screenshots of Kela forms. The left screenshot is the 'Tilityslomake' (KU 206) form, which is used for invoicing. It includes fields for 'Hakija' (client), 'Käyttökäytännön kuvaus' (description of usage), and a table for 'Käyttökäytännön kuvaus' (description of usage) with columns for 'Ajoitus' (frequency), 'Aika' (time), 'Käyttö' (usage), and 'Yhteensä' (total). The right screenshot is the 'Laskulomake' (KU 201) form, which is used for invoicing. It includes fields for 'Käyttökäytännön kuvaus' (description of usage) and a table for 'Käyttökäytännön kuvaus' (description of usage) with columns for 'Ajoitus' (frequency), 'Aika' (time), 'Käyttö' (usage), and 'Yhteensä' (total).

Sähköisen laskun toimittaminen

1

Valmistelu on käynnissä. Tavoitteena mahdollistaa sähköisen laskun toimittaminen Kelaan v. 2022 alkupuolella

2

Kelan KQ-maksujärjestelmään ei ole tulossa muutoksia tässä vaiheessa, laskut maksetaan kuten tähänkin saakka vakuutuspiireissä

3

Palveluntuottaja toimittaa sähköisen laskun, Kelan ohjelmistorobotti purkaa verkkolaskut asiakirjoiksi ja töiksi Kelan sähköisiin työjonoihin. Verkkolaskuissa ei ole henkilötunnuksia, vaan ne on korvattu kuntoutuspäätösten päätöstunnisteilla (pseudonymisointi)

4

Siirtyminen tapahtuu vaiheittain, rinnalla säilyy myös mahdollisuus paperilaskutukseen. Asiasta tullaan järjestämään koulutusta.

Huomioitavaa laskutuksessa

- Kela ei suorita maksua, mikäli laskua ei ole toimitettu ja tehty laskutusohjeiden mukaisesti. Laskutusohjeiden mukaisen laskun tekeminen ja toimittaminen on palveluntuottajan vastuulla.
- Laskutusaika on 2 kk kunkin kuntoutusjakson päättymisestä (KKRL 41§)
- **Kuntoutuslaskuja ei voi toimittaa sähköpostitse**
- Kuntoutuspalautteet ja laskut on tärkeä postittaa niille osoitettuun osoitteeseen
- Jos lasku postitetaan väärään osoitteeseen, se postitetaan Kelassa edelleen kuntoutusmaksuista vastaavaan yksikköön
 - Maksaminen voi viivästyä (ei Kelasta johtuva syy)
- Palveluntuottajille: Kuntoutustilitysten postitusosoitteet ja ohjeita laskutukseen löytyy osoitteesta <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-ohjeita-palveluntuottajille-laskutus>

VMAY Hinnat 1/2

- Termimuutoksia hinnoissa:
 - avojakso = **kuntoutuspalvelu** → **muutos HMAY palvelua vastaava**
 - päivystys ja avustaminen = **valvonta** ja avustaminen → **muutos HMAY palvelua vastaava**
- Hinnoissa on eritelty asiakkaan kuntoutuspalvelun vrk-hinta (palvelutarvetaso 1 ja 2) ja läheisten kuntoutuspalvelun vrk- ja käyntikertahinta sekä asiakkaan ja läheisten majoitus- ja ravintohinnat (täysihoito/avohoito, yksittäinen ateria)
 - Läheisten majoituksen ja ravinnon hintaan sisältyy alv:n osuus
- Majoituksen muuttunut ohjeistus huoneen saamisesta käyttöön tulo- ja lähtöpäivinä huomioitu majoituksen hinnoissa. Majoitus maksetaan vain yöpymisvuorokaudelta.
 - Majoitus maksetaan vain todellisista yöpymisistä kuntoutuksen aikana. Jos kuntoutuksen kesto on esim. 5 vuorokautta, Kela korvaa majoituksesta 4 yöpymisvuorokautta. Majoitus tulee järjestää palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla. Hinnassa on huomioitu palvelukuvauksessa määritellyt tulo- ja lähtöpäivän majoitusjärjestelyt

VMAY Hinnat 2/2

- Kotikäyntien hintalajit (asiantuntijan käyntikerta) säilyvät edelleen(ilman matkoja saman päivänä tai km-etäisyys alle 100, 100-300, yli 300 km), mutta
 - kotikäynnin korvaava verkostoneuvottelu etäyhteydellä tullut uutena hintalajina → **ollut käytössä HMAY palvelussa**
- Yhteydenotot uutena hintalajina → **ollut käytössä HMAY palvelussa**
 - Siirtymävaihe: Kun ennakkoyhteydenotto asiakkaalle tehdään ennen 1.1.2022 (päätös tehty ajalle 1.12.-31.12.2021), kirjataan toteutuspäiväksi Kelassa 2.1.2022. Näin Kelan maksujärjestelmä sallii maksun uuden sopimuksen mukaisesti.
 - Jos asiakkaalle tehdään ennakkoyhteydenotto, mutta peruuttaa kuntoutuksen ennen alkamista, voi laskuttaa ennakkoyhteydenotosta.

Etäkuntoutus 1/3: Kuvapuhelut voivat korvata kuntoutusjakson kasvokkain toteutuvia osioita

- Kuvapuheluinä toteutetut tunnit vähennetään esimerkiksi asiakkaan tulo- tai lähtöpäivästä enintään 5 tuntia/kuntoutusjakso.
- Jos kuvapuheluita toteutuu yhteensä 5 tuntia, voi kasvokkainen kuntoutusjakso palveluntuottajan toimipisteessä olla yhden päivän lyhyempi. Asiakkaan kanssa tulee käydä läpi, mistä etäkuntoutukseen käytetty aika vähennetään.
- Kela ei korvaa palveluntuottajalle kuvapuheluista erillistä hintaa eli kuvapuheluita ei laskuteta erikseen
- Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan palvelutarvetason (taso 1 tai 2) mukaisen kuntoutuspalvelun vuorokausihinnan mukaan silloinkin, kun osa kuntoutuksesta on toteutettu kuvapuheluinä

Etäkuntoutus 2/3:Huomioitavaa kuvapuheluista ja maksamisesta

- Kela ei korvaa kuntoutuspalvelun vuorokausihinnan lisäksi muita kustannuksia (esimerkiksi kuvapuheluihin tarvittavia laitteita) palveluntuottajalle tai asiakkaalle
- Palveluntuottaja selvittää palautteessaan, mitkä osiot asiakkaan kuntoutuksesta ovat toteutuneet kasvokkain palveluntuottajan toimipisteessä, ja mitkä osiot kuvapuheluin
- Lapsiasiakkaan huoltaja tai muu turvallinen aikuinen on kuvapuheluissa läsnä, jos lapsen kehitystaso sitä edellyttää. Läheisen osallistumisesta kuvapuhelu välityksellä ei makseta erillistä hintaa.

Etäkuntoutus 3/3

Jos etäkuntoutus toteutuu enimmäismäärän 5 h/kuntoutusjakso ja asiakkaan kanssa yhdessä sopien päädytään siihen, että asiakkaalle suunniteltu kuntoutusjakso jää yhden päivän lyhyemmäksi

- palveluntuottaja laskuttaa jakson kuntoutuksen suunniteltujen kuntoutuspalvelun kuntoutusvuorokausien mukaisena ja
- jakson majoituksen todellisten yöpymisvuorokausien ja
- ravinnon todellisten kuntoutusvuorokausien mukaisena

Esimerkki: Asiakkaalle on suunniteltu 5 päivän kuntoutusjakso, mutta etäkuntoutusta on toteutunut jaksoa edeltävästi yhteensä 5 h ja asiakkaan jakso päädytään toteuttamaan asiakkaan kanssa yhdessä sopien 4 päivän jaksona (asiakas ja mahdollinen läheinen ovat läsnä palveluntuottajan tiloissa 4 päivää)

Palveluntuottaja laskuttaa

- Asiakkaan kuntoutuksen 5 vuorokaudelta asiakkaan palvelutarvetason mukaisen kuntoutuspalvelun vrk-hintana (sis. 4 vrk paikalla ja 1 vrk etänä, yht. 5 h kuvapuheluita). Läheisen kuntoutuspalvelun vuorokausihintaa/käyntikerran hintaa ei makseta siltä päivältä, joka on toteutunut etäkuntoutuksena.
- Asiakkaan ja mahdollisen läheisen majoituksen 3 yöpymisvuorokaudelta
- Asiakkaan ja mahdollisen läheisen ravinnon (täysihoito/avohoito, yksittäinen ateria) 4 vuorokaudelta tai käyntikerralta.

Sopimuksen hintaliitteen seliteosan tekstejä etäkuntoutukseen liittyen: Kuntoutuksen hinta 1/2

- **Hintalajit: Vuorokausi, kuntoutuspalvelu, asiakas, palvelutarvetaso 1 ja palvelutarvetaso 2**
 - Jos asiakas saa sovitusti etäkuntoutusta kuvapuheluinä yhteensä 5 h ja palveluntuottajan toimipisteessä pidettävä asiakkaan kuntoutusjakso päädytään toteuttamaan 1 päivän lyhyempänä, palveluntuottaja laskuttaa tässä yhteydessä kuntoutusjaksosta myös sen päivän, joka on toteutunut etäkuntoutuksena (yhteensä 5 h), asiakkaan kuntoutuspalvelun vrk-hinnalla.
 - Jos esimerkiksi 5 päivän kuntoutusjakso on toteutunut lyhennetysti 4 päivän jaksone toimipisteessä ja tämän lisäksi on toteutunut yhteensä 5 h kuvapuhelua (etäkuntoutus), niin kuntoutusjakson asiakkaan kuntoutuspalvelun vuorokausihinta laskutetaan 5 vuorokaudelta.

Sopimuksen hintaliitteen seliteosan tekstejä etäkuntoutukseen liittyen: Kuntoutuksen hinta 2/2

- **Hintalajit: Vuorokausi tai käyntikerta, kuntoutuspalvelu, läheinen**

- Läheisen kuntoutuspalvelun vuorokausihintaa ei makseta siltä päivältä, joka on toteutunut asiakkaalla etäkuntoutuksena. Jos esimerkiksi asiakkaan 5 päivän kuntoutusjakso on toteutunut lyhennetyksi 4 päivän jaksone toimipisteessä ja tämän lisäksi asiakkaalla on toteutunut yhteensä 5 h kuvapuhelua (etäkuntoutus), ja läheinen on osallistunut toimipisteessä pidettyihin kuntoutusjakson päiviin, niin mukana olleen läheisen kuntoutuspalvelun vuorokausihinta laskutetaan vain 4 vuorokaudelta.

- Läheisen kuntoutuspalvelun käyntikerran hintaa ei makseta siltä päivältä, joka on toteutunut asiakkaalla etäkuntoutuksena. Jos esimerkiksi asiakkaan 5 päivän kuntoutusjakso on toteutunut lyhennetyksi 4 päivän jaksone toimipisteessä ja tämän lisäksi asiakkaalla on toteutunut yhteensä 5 h kuvapuhelua (etäkuntoutus), ja läheinen on osallistunut toimipisteessä pidettyihin kuntoutusjakson päiviin käyntikertoina, niin mukana olleen läheisen kuntoutuspalvelun käyntikerran hinta laskutetaan vain 4 käyntikerralta.

Sopimuksen hintaliitteen seliteosan tekstejä etäkuntoutuksen liittyen: Majoituksen hinta

- **Hintalaji: Majoitus asiakas**

- Jos asiakas saa sovitusti etäkuntoutusta kuvapuheluinä yhteensä 5 h ja palveluntuottajan toimipisteessä pidettävä asiakkaan kuntoutusjakso päädytään toteuttamaan 1 päivän lyhyempänä, palveluntuottaja laskuttaa tässä yhteydessä majoituksesta vain toteutuneiden yöpymisvuorokausien hinnan. Jos esimerkiksi asiakkaan 5 päivän kuntoutusjakso on toteutunut lyhennetyksi 4 päivän jaksoneä toimipisteessä ja tämän lisäksi asiakkaalla on toteutunut yhteensä 5 h kuvapuhelua (etäkuntoutus), niin asiakkaan majoitus laskutetaan 3 yöpymisvuorokaudelta.

- **Hintalajit: Majoitus, läheinen**

- Jos asiakas saa sovitusti etäkuntoutusta kuvapuheluinä 5 h ja palveluntuottajan toimipisteessä pidettävä asiakkaan kuntoutusjakso päädytään toteuttamaan 1 päivän lyhyempänä, palveluntuottaja laskuttaa tässä yhteydessä mukana olleen läheisen majoituksesta vain toteutuneiden yöpymisvuorokausien hinnan. Jos esimerkiksi asiakkaan 5 päivän kuntoutusjakso on toteutunut lyhennetyksi 4 päivän jaksoneä toimipisteessä ja tämän lisäksi asiakkaalla on toteutunut yhteensä 5 h kuvapuhelua (etäkuntoutus), niin läheisen majoitus laskutetaan 3 yöpymisvuorokaudelta

Sopimuksen hintaliitteen seliteosan tekstejä etäkuntoutuksen liittyen: Ravinnon hinta

- **Hintalajit: Ravinto, täysihoito ja avohoito, asiakas**
 - Jos asiakas saa sovitusti etäkuntoutusta kuvapuheluinä yhteensä 5 h ja palveluntuottajan toimipisteessä pidettävä asiakkaan kuntoutusjakso päädytään toteuttamaan 1 päivän lyhyempänä, palveluntuottaja laskuttaa tässä yhteydessä ravinnosta vain toteutuneiden vuorokausien hinnan. Jos esimerkiksi asiakkaan 5 päivän kuntoutusjakso on toteutunut lyhennetysti 4 päivän jaksoneä toimipisteessä ja tämän lisäksi asiakkaalla on toteutunut yhteensä 5 h kuvapuhelua (etäkuntoutus), niin asiakkaan ravinto laskutetaan 4 vuorokaudelta.
- **Hintalajit: Ravinto, täysihoito, avohoito ja yksittäinen ateria, läheinen**
 - *) Jos asiakas saa sovitusti etäkuntoutusta yhteensä kuvapuheluinä 5 h ja palveluntuottajan toimipisteessä pidettävä asiakkaan kuntoutusjakso päädytään toteuttamaan päivänlyhyempänä, palveluntuottaja laskuttaa tässä yhteydessä mukana olleen läheisen ravinnosta vain toteutuneiden vuorokausien mukaan. Jos esimerkiksi asiakkaan 5 päivän kuntoutusjakso on toteutunut lyhennetysti 4 päivän jaksoneä toimipisteessä ja tämän lisäksi asiakkaalla on toteutunut yhteensä 5 h kuvapuhelua (etäkuntoutus), niin läheisen ravinto laskutetaan 4 vuorokaudelta. Myös yksittäinen ateria maksetaan mukana olleelle läheiselle vain toteutuneilta käyntikerroilta.

Kotikäynti, verkostoneuvottelu ja yhteydenotot

- Palveluntuottajan tulee toteuttaa joko **kotikäynti** tai **verkostoneuvottelu**, josta palveluntuottaja laskuttaa erillisen hinnan eli kotikäynti ei enää vähennä asiakkaan kuntoutuspäiviä → *yhdenmukainen HMA Y palvelun kanssa*
- Palveluntuottajalla on mahdollisuus **väli- ja seurantayhteydenottoihin** asiakkaan tarpeiden pohjalta → *yhdenmukainen HMA Y palvelun kanssa*

Kuntoutuksen hyödyn arviointi

Kela|Fpa[®]

Mitä on kuntoutuksen hyödyn arviointi ja raportointi?

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

Kuntoutuksen hyödyn arviointi ja raportointi – palveluntuottajan tehtävät

1. Ilmoita organisaatiosi hyödyn arvioinnin ja raportoinnin yhteyshenkilö Kelaan osoitteeseen **tulos(at)kela.fi**, jos yhteyshenkilöä ei vielä ole.
2. Pyydä asiakkaalta suostumus kuntoutuksen hyödyn raportointiin ja lähetä allekirjoitettu suostumuslomake Kelaan. (Samaan paikkaan kuin muutkin asiakasta koskevat asiakirjat, esim. kuntoutuspalaute.)
 - Suostumusta pyydetään lomakkeella [Suostumuslomake KU5](#)
3. Toteuta kuntoutuksen aikana palvelukuvauksessa määritellyt hyödyn arvioinnin mittaukset.
4. Toimita kunkin vuoden aikana toteutetut arviointimittaukset raportointivuoden tietojen toimittamisen määräaikaan mennessä Kelaan ”Kuntoutuksen tuloksellisuuden seurannan” -käyttöliittymän avulla.

Kuntoutuksen hyödyn arviointi vaativassa moniammatillisessa yksilökuntoutuksessa

- Aikuisten palvelut
 - Kelalle toimitetaan seuraavat kuntoutuksen hyödyn seurantatiedot:
 - GAS-menetelmä (Tavoitteet asetetaan kuntoutuksen alussa ja niiden toteutumisen arviointi ja raportointi Kelaan tehdään kuntoutuksen lopussa.)
 - Elämänlaatumittari: WHOQOL-BREF (Kyselylomake täytetään ja raportoidaan kuntoutuksen alussa ja lopussa.)
 - Masennusoireiden vakavuusaste: BDI-21 (Beck Depression Inventory), väestötutkimukseen soveltuva versio. (Kyselylomake täytetään ja raportoidaan kuntoutuksen alussa ja lopussa.)
- Lasten palvelut
 - Lasten palveluissa toteutettavaan yksilökuntoutukseen ei sisälly kuntoutuksen hyödyn arviointia ja raportointia.

Palveluntuottajilta
tulleita kysymyksiä ja
vastauksia



Kela|Fpa[®]

Ennakkoyhteydenotto 1/2

Kysymys: Kuinka monta kertaa asiakasta tulee tavoitella ennakkosoitolla? Miten toimimme, jos emme tavoita asiakasta yrityksistä huolimatta?

Vastaus: Sitä ei ole määritelty, monestiko asiakasta tulee tavoitella. Mikäli asiakasta ei tavoiteta, kirjataan tämä asiakkaan tietoihin. Ennakkoyhteydenoton epäonnistuminen ei estä kuntoutuksen toteutumista.

Kysymys: Kun asiakkaan kanssa on sovittu ennakkoyhteydenotto, mutta häntä ei tavoiteta/ ei vastaa puhelimeen/ ei soita takaisin -> voidaanko ennakkoyhteydenotto kuitenkin laskuttaa? Voidaanko käytetty aika laskuttaa, jos soittoja tehdään useita, mutta asiakasta ei tavoiteta?

Vastaus: Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneet yhteydenotot.

Ennakkoyhteydenotto 1/2

Kysymys: Voidaanko ennakkoyhteydenotossa käyttää suojattua sähköpostia? On asiakkaita, jotka haluavat käyttää ainoastaan sähköpostia (mm. puheongelmat vaikuttavat)

Vastaus: Lähtökohtaisesti ennakkoyhteydenotto toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna, mutta tarvittaessa myös muulla asiakkaan tarpeesta nousevalla ja **asiakkaalle soveltuvalla** **kommunikaatiotavalla.**

Kotikäynti, verkostoneuvottelu ja väliyhteydenotto 1/2

Kysymys: Voidaanko palveluun kuuluva kotikäynti toteuttaa missä tahansa vaiheessa kuntoutusta, vai onko tarkoitus että se toteutetaan jaksojen välissä? Entä Jos kuntoutus toteutetaan yhdessä jaksossa?

Vastaus: Kotikäynti suunnitellaan ja aikataulutetaan yhdessä asiakkaan (ja läheisen) kanssa. Kotikäynti ei vähennä asiakkaan kuntoutuspäiviä. Kotikäynti suositellaan toteutettavan jaksojen välissä, mutta se voidaan tarvittaessa toteuttaa myös muussa ajankohdassa.

Kysymys: Kuuluuko kotikäynti periaatteessa aina tuotteeseen ja miten kirjataan sen vaihtuminen (ja vaihtumisen kriteerit) verkostoneuvotteluksi?

Vastaus: Kuntoutuspalautteeseen kirjataan kotikäynnin TAI verkostoneuvottelun tulokset, näistä jompikumpi toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaan.

Kotikäynti, verkostoneuvottelu ja väliyhteydenotto 2/2

Kysymys: Kotikäynti tai verkostoneuvottelu: mitä jos asiakas kieltäytyy molemmista?

Vastaus: Palveluntuottaja kirjaa tämän perusteluineen palautteeseen ja jättää nämä laskuttamatta.

Kysymys: Kirjataanko väliyhteydenotot aina, myös se, jos ei ollut tarvetta tehdä väliyhteydenottoa?

Vastaus: Kyllä kirjataan.

Kuntoutuksen kesto ja rakenne 1/3

Kysymys: Miten, koska ja kuka perustelee 24 vrk:n jakson tarpeen? Otetaanko siihen kantaa kuntoutuksen aikana?

Vastaus: Kela arvioi asiakirjojen perusteella tarpeellisen kuntoutuksen ja kuntoutuspäätöksessä on kirjattuna myönnettyt vuorokaudet.

Kysymys: Milloin on peruste pidempään yhtäjaksoiseen kuntoutukseen majoituksella? Kuka sen määrittää? Pitäisikö suositus olla jo lääkärinlausunnossa? Onko kuntoutuksen ohjaajilla tieto palvelukuvauksen uudistumisesta ja voivatko he vaikuttaa kuntoutusjakson pituuden arviointiin ennalta?

Vastaus: Yhtäjaksoisemman kuntoutuksen toteuttaminen on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen asia. Palveluntuottaja perustelee syyt yhdenjaksoisemmalle kuntoutuksen toteutukselle kuntoutuspalautteessa.

Kuntoutuksen kesto ja rakenne 2/3

Kysymys: 24 vuorokauden mittaisen kuntoutusjakson voi toteuttaa 12 + 12 vrk tai 10 + 14 vrk. Mutta 12 tai 14 vrk mittaista kuntoutusjaksoa ei voi toteuttaa yhtenä jaksone. Tulkitsenko palvelukuvausta oikein?

Vastaus: Jaksottamisen tavoitteena on se, että asiakkaalle tulisi jaksojen välissä mahdollisuus viedä 1. jaksolla opittua omaan arkeensa ja tuoda omasta arjestaan kokemuksia 2. jaksolle eli saada VMAY kuntoutus paremmin osaksi arkea. Tästä näkökulmasta suosittelemme 12 vrk tai 14 vrk jakamista kahdeksi jaksoksi.

Kysymys: Voiko erityistapauksissa toteuttaa myös yli 10 vrk mittaisen kuntoutuksen yksiosaisena, esim. pitkän matkan takia?

Vastaus: Voidaan erityistapauksissa, jos tämä on asiakkaan lähtökohdista perustellusti tarpeen.

Kuntoutuksen kesto ja rakenne 3/3

Kysymys: Moniammatillisen yksilökuntoutuksen pituus on 9 - 18 arkipäivää ja perustellusta syystä enintään 24 arkipäivää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan ja riippuen siitä, onko kyseessä sopeutumisvalmennukseen vai kuntoutukseen painottuva kokonaisuus. Mitä em. riippuvuussuhteella tarkoitetaan?

Vastaus: Sopeutumisvalmennuksen jaksot ovat olleet yleensä lyhyempiä kokonaisuuksia Kelan moniammatillisissa kuntoutuspalveluissa.

Kysymys: Palvelukuvauksen mukaan yksilöllisten tapaamisten kesto on 45 - 60 minuuttia / tapaamiskerta, asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan. Voidaanko yksilöaika jakaa lyhyemmiksi pätkiksi jos asiakkaan tilanne sitä edellyttäisi (jaksaminen tms.) esim. 4 x 30min

Vastaus: Tässä voidaan toimia asiakkaan tarpeen mukaisesti ja kirjata tämä kuntoutuspalautteeseen. Lähtökohtaisesti tapaamisten tulee olla vähintään 45 min kestoisia.

Kuntoutuspäivän kesto

Kysymys: Asiakkaan kuntoutuspäivässä on ohjattua kuntoutusohjelmaa keskimäärin viisi tuntia päivä. Tästä ohjelmasta yksilöllistä on kahdesta kolmeen tuntiin. Edellisessä vaativan kuntoutuksen kilpailutuksessa vastaavat ohjelmavaateet olivat neljä tuntia ja kaksi tuntia (kaksi tuntia yksilöllistä tai yksi tunti yksilöllistä ja yksi tunti työparin ohjaamaa pienryhmätyöskentelyä). Muutos ohjelmavaateissa on huomattava. Kokemuksemme mukaan vaativan kuntoutuksen asiakkaat eivät tahdo selviytyä näin tiiviistä kuntoutusohjelmasta.

Kysymys: Palvelukuvauksessa on määritelty, että ohjattua moniammatillista tiimin toteuttamaa kuntoutusta on keskimäärin 5 tuntia/kuntoutuspäivä kuutena päivänä viikossa. Jos ennakkoyhteydenotossa käy ilmi, että kuntoutujan jaksaminen ei riitä tuohon määrään onko suunnitelma kuitenkin tehtävä palvelukuvauksen mukaisesti? Vai olisiko järkevämpää suunnitella kuntoutuspäiville esim. 3-4 tuntia/kuntoutuspäivä tai sellainen määrä mikä vastaa kuntoutujan tarpeita?

Vastaus molempiin kysymyksiin: Kuntoutuspäivän mitta perustuu asiakkaiden ja asiantuntijoiden haastatteluihin ja asiakkailta saamaamme palautteeseen. Jos 5 tunnin kuntoutusohjelma on yksittäiselle asiakkaalle liian kova vaatimus, voidaan tuntimäärää muokata asiakkaan jaksamista ja tarvetta vastaavaksi ja kirjata tämä kuntoutuspalautteeseen perusteluineen. Riittääkö asiakkaan toimintakyky osallistua moniammatilliseen yksilökuntoutukseen tässä hetkessä?

Lyhyt kuntoutuspalaute 1/2

Kysymys: Annetaanko asiakkaalle jaetuista jaksoista aina lyhyt kuntoutuspalaute ja kuntoutuksen päätyttyä varsinainen kuntoutuspalaute?

Vastaus: Kyllä. Lyhyt kuntoutuspalaute toimitetaan asiakkaalle ja lähetään asiakkaan suostumuksella tarvittaville tahoille sekä tarvittaessa Kelaan. Lyhyt kuntoutuspalaute EI sisällä liitteitä.

- Laadi asiakkaalle lyhyt kuntoutuspalaute sellaisessa tilanteessa, jossa esim. asiakkaan kuntoutus keskeytyy tai kuntoutus toteutuu useassa jaksossa (tämä ei koske viimeisintä kuntoutusjaksoa).
- Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää seuraavat asiat selkeästi otsikoituna: tiivistetyn kuvauksen asiakkaan yksilöllisestä alkutilanteesta, kuntoutuksen tavoitteista, kuntoutuksen etenemisestä ja kuntoutukseen osallistumistavasta.

Asiakas tarvitsee lisäksi osallistumistodistuksen

Lyhyt kuntoutuspalaute 2/2

Kysymys: Pitääkö lyhyessä kuntoutuspalautteessa näkyä läheisten osallistuminen (läheisten osallistuminen voi vaihdella jaksoittain)?

Vastaus: Kyllä, koska läheinen voi osallistua moniammatilliselle kuntoutusjaksolle. Huomaa kuitenkin, että kuntoutuspalaute ei saa sisältää asiakkaan läheistä koskevaa henkilökohtaista tietoa.

Kysymys: Kuka allekirjoittaa lyhyen kuntoutuspalautteen? omaohjaaja?

Vastaus: Palvelukuvauksessa ei ole määritelty sitä tarkemmin.

Kuntoutuspalautteen määräaika

Kysymys: Onko kuntoutuspalautteen toimittamiselle määräaika?

Vastaus: Palveluntuottaja laatii asiakkaan kuntoutuspalautteen pääsääntöisesti viimeisen kuntoutusjakson päätyttyä. Palaute on toimitettava viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun asiakkaan viimeinen kuntoutusjakso on päättynyt.

Jos palautteen lähettämisen määräaika ylittyy, ilmoittaa palveluntuottaja Kelaan viivästymisen syyn. Varsinainen kuntoutuspalautte kuntoutuksen päätyttyä toimitaan postitse asiakkaalle, Kelaan sekä asiakkaan kanssa sovituille muille toimijoille (esim. asiakkaan hoidosta vastaavalle terveydenhuollon toimintayksikölle).

Kuntoutuslaskua ei makseta palveluntuottajalle ennen kuin kuntoutuspalautte on tullut Kelaan.

Henkilöstö 1/3

Kysymys: Valinnaisissa ammattihenkilöissä on uroterapeutti. Miksi lantionpohjan fysioterapiaan erikoistunut fysioterapeutti ei enää kelpaa?

Vastaus: Uroterapeutilla tulee olla palvelukuvauksen yleisen osan liitteessä 1 Ammatti- ja tehtävänimikkeet määritelty koulutus. Vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakasryhmälle on haluttu tarjota mahdollisuus juuri uroterapeutin osaamiseen. Lantionpohjan fysioterapiaan liittyvä täydennyskoulutusta on tarjolla myös lyhyempinä kokonaisuuksina eikä koulutus vastaa uroterapeutin 30 op:n kokonaisuutta.

Henkilöstö 2/3

Kysymys: Muissa ammattihenkilöissä on mainittu esim. askarteluohjaaja. Voiko ohjelman toteuttaa henkilö, jolla ei ole juuri tuota tutkintoa, mutta tekee saman tyyppistä työtä korkeammalla koulutuksella? Eli kuinka orjallisesti näitä nimikkeitä on noudatettava jos kuntoutujan tavoitteet kuitenkin toteutuvat?

Vastaus: Palvelukuvauksessa on esimerkinomaisesti listattu palveluun soveltuvia muita ammattihenkilöitä. Muu ammattihenkilö on vähintään ammatillisen tutkinnon suorittanut, oman ammattialansa tehtävässä toimiva henkilö tai avustavaan henkilöstöön kuuluva henkilö. Muu ammattihenkilö tukee asiakkaan kuntoutusta ja täydentää asiakkaan tarpeen mukaisesti tarvittaessa moniammatillisen tiimin työskentelyä. Muu ammattihenkilö ei missään tilanteessa voi korvata pakollista tai valinnaista ammattihenkilöä moniammatillisessa tiimissä.

Henkilöstö 3/3

Kysymys: Jos kuntoutujan kuntoutusjaksolla ei ole tarvetta (kuntoutujan tavoitteiden näkökulmasta) käyttää valinnaisia ammattihenkilöitä (puheterapeutti, ravitsemusterapeutti, seksuaaliterapeutti, uroterapeutti), näiden ammattihenkilöiden ei ilmeisesti tarvitse osallistua jakson toteutukseen? Eli heidän osaamista käytetään vain jos on tarvetta?

Vastaus: Asiakkaan tulee saada tarvitsemaansa yksilöllistä kuntoutuspalvelua ja tämä on pyritty turvaamaan sillä, että moniammatillinen tiimi muodostuu erikoislääkäristä, neljästä tai viidestä pakollisesta ammattihenkilöstä ja vähintään kahdesta valinnaisesta ammattihenkilöstä. Palveluntuottajalla on oltava käytettävissä kaikki palvelukuvauksessa mainitut valinnaiset ammattihenkilöt, joista valitaan asiakkaan moniammatilliseen tiimiin aina vähintään kaksi. Valinnaisuus ei siis tarkoita sitä, että valinnaisten ammattihenkilöiden osuus jätetään kokonaan käyttämättä.

Avustava henkilöstö

Kysymys: Onko avustavan henkilöstön määrää mitenkään määritelty?

Vastaus: Palvelukuvauksessa ei ole määritelty avustavan henkilöstön tarkempaa määrää. Palvelukuvaus edellyttää, että palveluntuottaja varmistaa, että muun ammattihenkilöstön sekä avustavan henkilöstön määrä asiakkaan kuntoutuksen aikana on riittävä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin laadukkaan ja tavoitteellisen kuntoutuksen toteuttamiseksi.

Lisäksi palvelukuvauksen yleinen osa, edellyttää, että palveluntuottaja järjestää riittävän määrän henkilöstöä avustamaan asiakkaita, jotka tarvitsevat avustamista kuntoutuksen sekä majoittumisen aikana (esim. ruokailut, siirtymiset, aamu- ja iltatoimet ja mahdollinen yöajan avustaminen). Kuntoutuksen ja majoittumisen aikainen avustaminen koskee myös sellaista asiakkaan läheistä, jonka kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset Kela korvaa palveluntuottajalle.

Avustamisesta vastuussa oleva henkilöstö huolehtii asiakkaan avustustehtävistä ympärivuorokautisesti koko asiakkaan (ja läheisen) läsnäolon ja kuntoutuksen ajan sekä hänen yksilöllisen tarpeensa mukaan. Tämä koskee myös tilannetta, jolloin asiakas (ja läheinen) saapuu paikalle jo kuntoutusta edeltävänä päivänä.

Jos kohderyhmään kuuluu avustamista tarvitsevia asiakkaita, selvitä avustamisen tarve ja määrä asiakkaalta etukäteen ennakkoyhteydenotossa, jotta pystyt varmistamaan avustajien tarvittavan määrän asiakkaan (ja läheisen) kuntoutuksen ja majoittumisen ajalle.

Muut kysymykset

Kysymys: Toteutusaika 1 vuosi on lyhyt, mikäli asiakkaalla on sairaalajaksoja ja peruutuksia.

Vastaus: Asiakkaasta lähtöisin olevista syistä ja asiakkaan aloitteesta kuntoutuspäätöksiä voidaan näissä tilanteissa tarkastaa sillä edellytyksellä, että asiakkaan kuntoutussuunnitelma on voimassa.

Kysymys: Palvelukuvauksessa lukee, että kuntoutukseen voi hakea kuntoutuja, jolla on neurologinen vamma tai sairaus tai selkäydinvamma. Varmistaisin vielä, että voihan myös neurologiselle linjalle (ei selkäydinvammalinjalle) hakeutua henkilö, jolla on selkäydinvamma?

Vastaus: Kela arvioi asiakirjojen perusteella asiakkaan ajantasaisen kuntoutustarpeen ja siihen soveltuvan palvelun.

17.11.2021:
Koulutuksen aikana ja jälkikäteen esitetyt kysymykset

Ensiapuvalmius

Kysymys: Palvelukuvauksessa edellytetään henkilöstöltä EA 1 -koulutusta tai muuta sen tasoista koulutusta? Mitä tarkoitetaan muulla vastaavalla koulutuksella?

Vastaus: Varmista ja huolehdi, että asiakkaan kuntoutusohjelman aikana asiakasturvallisuudesta vastaa ja on aina paikalla terveydenhuollon perustutkinnon suorittanutta ammattihenkilöstöä, jolla on voimassa oleva EA 1-koulutus tai muu vastaavan tasoinen koulutus.

Varmista ja huolehdi myös, että asiakkaan majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta vastaa (valvonta ja avustaminen) ja on aina paikalla terveydenhuollon perustutkinnon suorittanutta henkilöstöä ympärivuorokautisesti sekä viikonloppuisin. Ko. henkilöstöllä on oltava voimassa EA 1-koulutus tai muu vastaavan tasoinen koulutus.

Huomioitavaa: Edellä mainitut turvallisuusvaatimukset koskevat myös tilannetta, kun

- kyseessä on asiakas, jonka yksilöllinen tilanne ja tarve vaatii tiiviimpää valvontaa (esim. muistisairaudesta aiheutuva oireilu tai muu vastaava tilanne)
- asiakas saapuu majoituspaikkaan kuntoutusta edeltävänä iltana.

Siirtymävaihe sopimuskausien välillä: jaksottaminen 1/2

Kysymys: Täytyykö lähteä jaksottamaan vuoden 2021 puolella tehtyjä vanhan palvelukuvauksen mukaisia päätöksiä? Ajat on jo sovittu asiakkaiden kanssa keväälle: pidetäänkö ne ajat, mitkä on asiakkaan kanssa sovittu? Missä vaiheessa noudatetaan uutta palvelukuvausta?

Vastaus: Vuoden 2022 puolelle valmiiksi sovittuja kuntoutusjaksoja ei tarvitse lähteä muuttamaan. Jaksottaminen tulee huomioida vuoden 2022 alusta voimaan tulevan palvelukuvauksen mukaisesti uusien asiakkaiden kohdalla.

Huomaa kuitenkin seuraavat seikat (ks. [Kelán tiedote palveluntuottajille 11.11.2021](#)):

- Jos ennakkoyhteydenotto ja ensimmäinen kuntoutusjakso toteutuvat vuoden 2021 puolella, noudatetaan nykyisen sopimuskauden palvelukuvausta; niissäkin tilanteissa, joissa mahdollinen toinen jakso ajoittuisi vuoden 2022 puolelle.
- Jos ennakkoyhteydenotto ajoittuu vuoden 2021 puolelle ja kuntoutusjakso/jaksot vuoden 2022 puolelle, noudatetaan vuoden 2022 alusta voimaan tulevaa palvelukuvausta.
- Jos ennakkoyhteydenotto ja kuntoutusjakso/jaksot ajoittuvat vuoden 2022 puolelle, noudatetaan vuoden 2022 alusta voimaan tulevaa palvelukuvausta.

Siirtymävaihe sopimuskausien välillä: jaksottaminen 2/2

Kysymys: Marraskuussa tulleilla päätöksillä näkyy jo uuden palvelukuvauksen mukaisia tekstejä mutta ei kaikissa. Joten päätöksiä teksteiltään tulee nyt useita erilaisia ja senkin vuoksi vaikea nyt tietää miten eri päätösten kanssa toimitaan ja edetään, koska nämä toiminnot eivät pysähdy tässä kohtaa.

Vastaus: Päätöksen tekemisen ajankohdalla ei ole merkitystä vain sillä, milloin kuntoutusjakso toteutetaan. Ks. Edellinen dia.

Hyödyn arviointi

Kysymys hyödyn arvioinnista: Pitääkö mittaukset tehdä alussa ja lopussa, kun kyseessä on 13 vuorokauden jakso? Esimerkiksi elämänlaadun osalta ei 13 vrk:ssa saada aikaan muutoksia. Vaativan kuntoutuksen asiakkaista osa tarvitsee myös avustusta lomakkeiden täyttämässä.

Vastaus: Kuntoutuksen lopun mittaukset tehdään kuntoutuksen lopussa silloin kun kuntoutuksen alun mittauksista on ehtinyt kulua vähintään 3 kuukautta aikaa. Jos kuntoutuksen alun ja lopun väliin jää vähemmän aikaa, voi loppumittauksen jättää tekemättä ja raportoida asiakkaan kohdalla mittaustiedon puuttumisen syyksi 3 (= muu syy).

Asiakasta tulee tarvittaessa avustaa kyselymittariin vastaamisessa, mutta vastauksien tulee olla asiakkaan omia. Jos kyselymittaria ei voida asiakkaan terveydentilan takia luotettavasti täyttää, voi mittauksen jättää tekemättä ja raportoida asiakkaan kohdalla mittaustiedon puuttumisen syyksi 8 (= Mittarin täyttäminen ei onnistu luotettavasti).

Muita kysymyksiä 1/2

Kysymys: Riittääkö että palaute lähtee palveluntuottajalta 14 vrk sisällä kuntoutuksen päättymisestä? Postihan sitten kuljettaa sitä jopa reilun viikon.

Vastaus: Kyllä riittää.

Kysymys: Miksi on monta eri kuntoutusvuorokausivaihtoehtoa? Olisi helpompi kuin olisi vaativassa moniammatillisessa yksilökuntoutuksessa olisi samoin kuin harkinnanvaraisessa eli yksi kiinteä vrk-määrä kaikille kuntoutujille.

Vastaus: Vaativan moniammatillisen yksilökuntoutuksen asiakkaila on yksilöllisiä tarpeita.

Muita kysymyksiä 2/2

Kysymys: Mistä löytyy hintaliitteen seliteosa?

Vastaus: Hintaliitteen seliteosa on sopimuksen liitteenä

Kysymys etäkuntoutuksesta: siis toinen moniammatillisen työryhmän jäsenistä etänä ja toinen asiakkaan kanssa kuntoutuslaitoksessa?

Vastaus: Kyllä, kun kyse on palveluntuottajan toimipisteessä tapahtuvasta etäkuntoutuksesta.

Asiakkailta tulleita palautteita
moniammatillisesta yksilökuntoutuksesta ja
auditoinnin terveiset

Kela|Fpa[®]

Asiakkailta saatua palautetta:

- Toteutuksen sekavuus, toiveena, että joku "ottaisi kopin" kuntoutuksen aluksi
- Turvallisuus, koronaturvallisuus
- Avun saanti, ei riittävästi avustavaa henkilöstöä
- Puutteellinen asiakkaan kuunteleminen, henkilöstön suhtautuminen, epäasiallinen kohtelu
- Ei riittävää resurssia tai tarpeellista ammattihenkilöä käytettävissä
- Yksilöllisen ohjauksen vähyys
- Vertaistuen puute
- Muut asiakkaat ja huonejärjestely
- Erityisruokavalio
- Jaksojen siirtely, ryhmän vaihtuminen
- Yksilöllisten tarpeiden heikko huomiointi

Auditoinnin terveiset 1/2

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. kuntoutuspalautteen sisältö ja toimittaminen Kelaan ajallaan, kuntoutusprosessin dokumentointi ja laskutus)

Auditoinnin terveiset 2/2

Vaativan moniammatillisen yksilökuntoutuksen palveluntuottajien havaittuja vahvuuksia:

- Ammatillinen osaaminen
- Työkokemus

Laadun osa-alueiden yleisimmät kehityskohteet:

- **Henkilöstö** (mm. palvelukuvauksen vaatimia työntekijöitä ei ole käytetty)
- **Asiakasturvallisuus** (mm. ensiapuvalmius ei ole ajan tasalla, menettelyohjeet ongelmatilanteissa)
- **Asiakkaan oikeudet** (mm. asiakkaan suostumukset)
- **Asiakasprosessi** (mm. palvelukuvauksen noudattaminen, avainhenkilöiden käyttäminen)
- **Dokumentaatio** (mm. kuntoutuspalautteen sisällön puutteet esim. yhteenvedon puuttuminen, yleisin puute on kuntoutuspalautteen toimittaminen Kelaan ajallaan)

Muistathan palvelutuottajana, että vastuullasi on:

Noudattaa palvelukuvausta sopimuksessa sovituin ehdoin

Varmistaa riittävä ja osaava henkilöstö koko asiakkaan kuntoutusprosessin ajaksi

Perehdyttää työntekijät ja alihankkijat toimimaan palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla

Laatia kuntoutuspalautteet palvelukuvauksen edellyttämässä aikataulussa

- Jos kuntoutuspalautetta ei saada ajoissa, se viivästyttää Kelan ratkaisuprosessia ja asiakkaan mahdollisia jatkopäätöksiä.



Yhteistyö jatkossa?

Kela|Fpa[®]



Palveluntuottajien toiveita sopimuskauden aikaiselle yhteistyölle

- Jatkossakin pidettäisiin yhteisiä tilaisuuksia pidemmällä aikavarauskella.

Kiitos

Kela|Fpa[®]