

Liikehäiriösairauksien kuntoutuskurssi

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus, harkinnanvarainen ja vaativa lääkinnällinen kuntoutus

1.1.2021

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1 Kuntoutuskurssi tukee liikehäiriösairauden aiheuttamassa muutostilanteessa	4
2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun.....	5
3 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta	6
4 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea.....	6
5 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys.....	7
6 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen.....	7
7 Kuntoutuskurssi vastaa asiakkaan tarpeisiin (toteutus).....	8
8 Kuntoutuskurssin toteuttava henkilöstö	16
9 Palveluntuottajan kokemus ja referenssi	22
10 Kuntoutuksessa käytettävät tilat.....	24
11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta.....	25
12 Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet	26
13 Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen seurannan	27
14 Lait ohjaavat toimintaa.....	27

Johdanto

Aikuisen liikehäiriösairauksien kuntoutuskurssi on tarkoitettu aikuiselle asiakkaalle ja se toteutetaan ryhmässä. Asiakas tarvitsee tukea elämäntilanteensa hallintaan sekä keinoja, apua ja valmennusta sairaudesta tai vammasta aiheutuvien haasteiden ymmärtämiseen ja käytännön ongelmien selvittämiseen.

Kohderyhmään kuuluva on harkinnanvaraisen ja/tai vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakas, joka täyttää palvelukuvauksen kohdassa 1 esitetyt kriteerit (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 9§ tai 12§).

Myös asiakkaan läheinen voi osallistua kuntoutukseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan (ja läheisen) kuntoutus toteutetaan

- kuntoutuslaitoksessa avokuntoutuksena **tai** laituskuntoutuksena.

Palvelukuvauksen rakenne

Liikehäiriösairauksien palvelukuvaus jakautuu kahteen osaan, jotka ovat **liikehäiriösairauksien kuntoutuskurssia koskeva osa** ja **yleinen osa**. Osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa.

Palvelukuvaus sisältää:

- vaikuttavan ja kuntoutumista tukevan **hyvän kuntoutuskäytännön** ydinasiat otsikoittain (luvut 1 – 14)
- kuvaukset kuntoutuksen **sisällöstä, palveluntuottajan tehtävistä ja henkilöstöstä** (luvut 7 ja 8)
- **palveluntuottajan kokemus- ja referenssivaatimukset** (luku 9)
- **kuntoutustilavaatimukset** (luku 10)

- **käytettävät mittarit** (luku 11)
- **kuntoutustoiminnan tavoitteet**, jotka palveluntuottajan pitää ottaa huomioon merkityksellisinä tekijöinä, kun palveluntuottaja sitouttaa asiakkaan kuntoutumiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan liikehäiriösairauksien kuntoutuskurssin tämän palvelukuvauksen sekä yleisen osan periaatteiden ja vaatimusten mukaisesti. Nämä osat täydentävät toisiaan, ja niitä molempia sovelletaan Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

1 Kuntoutuskurssi tukee liikehäiriösairauden aiheuttamassa muutostilanteessa

Kuntoutus kohdennetaan työelämässä oleville, sinne palaaville, kuntoutustuella oleville, opiskeleville ja työelämästä poissaoleville aikuisille. Kuntoutukseen voi osallistua myös asiakkaan aikuinen läheinen.

Liikehäiriösairauksien kuntoutuksessa asiakas (ja hänen läheisensä) saa tukea elämäntilanteeseensa sekä tietoa ja konkreettisia ohjeita arjessa selviytymiseen. Lisäksi asiakas saa voimavaroja ja valmiuksia osallistua monipuolisesti eri toimintoihin omassa elinympäristössään ja yhteiskunnassa.

Kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla on todettu asianmukaisen diagnostisen arvioon perusteella liikehäiriösairaus. Kuntoutus sopii asiakkaalle, jonka ensivaiheen hoitajakso on päättynyt tai hänen tilanteensa on muuten vakiintunut.

Lisäksi asiakkaalla on

- sairaudesta tai vammasta aiheutuvia työ- tai opiskelu- ja/tai toimintakyvyn rajoitteita, jotka heikentävät suoriutumista arjen ympäristöissä
- riittävästi itsenäistä toimintakykyä, jotta hän kykenee osallistumaan kurssin ohjelmaan 5 tuntia päivässä.

Kuntoutus ei sovellu asiakkaalle, jolla

- kognitiivinen oireilu haittaa merkittävästi kuntoutuksessa selviytymistä
- liikehäiriösairaus tai muu sairaus estää aktiivisen kuntoutukseen osallistumisen
- aistiharhat tai käytöshäiriöt vaikeuttavat merkittävästi kuntoutukseen osallistumista.

Liikehäiriösairauksien -kuntoutus kohdennetaan:

- Parkinsonin tautia sairastaville ja hänen läheiselleen
- Dystoniaa sairastaville ja hänen läheiselleen
- primaarisia ataksiasairauksia sairastaville ja hänen läheiselleen

Parkinsonin tautia sairastavien kurssit kohdennetaan lisäksi sairauden vaiheisiin ja ikäryhmiin seuraavasti:

- alle 68-vuotiaat vasta diagnosoidut ja sairauden varhaisvaiheessa olevat (sairastaneet alle 5 vuotta)
- yli 68-vuotiaat vasta diagnosoidut ja sairauden varhaisvaiheessa olevat (sairastaneet alle 5 vuotta)
- pidempään sairastaneet (sairastaneet yli 5 vuotta).

2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun

Toteuta kuntoutuskurssi palveluntuottajana siten, että

- asiakas voi luottaa kuntoutuksessa käytettävien menetelmien ja toteutustapojen pohjautuvan tieteelliseen näyttöön tai olevan muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- asiakas kokee vuorovaikutuksen arvostavaksi ja että hänen kuntoutukseensa on valmistauduttu
- asiakas on mukana kuntoutuksensa suunnittelussa ja itseään koskevassa päätöksenteossa sekä saa sitä varten yleistä ja kohdennettua tietoa
- asiakas oivaltaa toimintakykynsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa rajoitteiden lisäksi vahvuutensa ja alkaa nähdä asioita (yksilö- ja ympäristötekijöitä), jotka mahdollistavat muutoksen parempaan.

3 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- asiakas kokee yhteistyössä asetetut kuntoutuksensa tavoitteet itselleen merkityksellisiksi
- asiakas näkee muutoksen mahdollisena ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- asiakas kokee, että kuntoutuksessa keskitytään olennaisiin asioihin ja että kuntoutus on asetettujen tavoitteiden mukaista
- asiakkaan kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhteistyössä koko kuntoutuksen ajan.

4 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- asiakas saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan aktiiviseen työskentelyyn
- asiakas kokee harjoitteet ja kuntoutumista tukevat toimintatavat itselleen mielekkäiksi ja helposti omaksuttaviksi
- asiakas oppii keinoja, joilla hän voi muokata toimintatapojaan ja ympäristöään kuntoutumista tukevaksi.

5 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- asiakas oivaltaa läheisten ja eri toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön keskeiseksi tavoitteellisessa ja pitkäjänteisessä kuntoutumisessa
- asiakas kokee hyötyvänsä erilaista osaamista ja näkökulmia yhdistävästä moniammatillisesta yhteistyöstä
- asiakas kokee eri toimijoiden toimivan yhteisten tavoitteiden mukaisesti
- asiakas kokee viestinnän eri toimijoiden välillä toimivaksi ja selkeäksi sekä toteutuvan sovitusti.

6 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

Varmista palveluntuottajana, että

- asiakas kokee ryhmätoiminnan soveltuvan itselleen ja edistävän kuntoutumista
- asiakas saa mahdollisuuden tietojen ja hyvien oppimiskokemusten vaihtoon ryhmässä, jonka jäsenillä on samankaltainen kuntoutumisen tarve ja tavoite, elämäntilanne tai ikävaihe

7 Kuntoutuskurssi vastaa asiakkaan tarpeisiin (toteutus)

7.1 Kuntoutuksen kesto, rakenne ja sisältö

Kuntoutuksen kokonaiskesto

- **Yhteensä 15 kuukautta.**
- Kuntoutuksen sisällön **kaikki osa-alueet** toteutetaan 15 kuukauden aikana.
- Kuntoutukseen sisältyvät seurantayhteydenotot toteutetaan **6 kuukauden** aikana viimeisen kuntoutusjakson päättymisestä.

Kuntoutuksen rakenne

- **Kuntoutus toteutetaan**
 - kuntoutuslaitoksessa toteutettavana avokuntoutuksena **tai** laitosp-kuntoutuksena
 - 3 jaksossa, **9-12** kuukauden aikana
 - Kuntoutuksen pituus on 15 vuorokautta.
- Kuntoutus toteutetaan ryhmätoimintana asiakkaan yksilöllinen kuntoutustavoite huomioiden.
- Moniammatillinen tiimi toteuttaa kuntoutuksen yhdessä asiakkaan kanssa siten, että henkilöstö kukin omassa roolissaan toimii samansuuntaisesti asiakkaan kuntoutustavoitteiden kanssa.

7.2 Kuntoutuksen osallistujat

- 8 asiakasta

- 8 läheistä.

7.2.1 Asiakkaan kuntoutuksen sisältö

- Kutsukirje
- Yhteydenotto asiakkaaseen
- kuntoutusjakso 1
- Väliyhteydenotto asiakkaaseen
- kuntoutusjakso 2
- Väliyhteydenotto asiakkaaseen
- kuntoutusjakso 3
- Seurantayhteydenotot

Kutsukirjeen lähettäminen asiakkaalle

- Sisältää kuntoutuksen etukäteistiedot ja ilmoituksen yhteydenoton ajankohdasta.

1 x yhteydenotto asiakkaan kanssa (puhelimella tai kuvapuheluna)

- Yhteydenoton kesto on keskimäärin **30 minuuttia**.
- Toteutetaan asiakkaan **kuntoutuspäätöksen saavuttua** ja **aikaisintaan viikko** kutsukirjeen toimittamisen jälkeen.

Asiakkaan kuntoutusjakso (15 arkipäivää)

- Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus on vähintään 6 tuntia.
- Ohjattua kuntoutusta on keskimäärin 5 tuntia / kuntoutuspäivä.
- Väsyvän asiakkaan tarvitsemat kuntoutusohjelman ajalle ajoittuvat lepotauot sisältyvät ohjatun kuntoutuksen osuuteen
- Asiakkaan ja asiantuntijoiden välisten yksilöllisten tapaamisten kesto on 45 - 60 minuuttia / tapaamiskerta, asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

1 väliytteenotto asiakkaan kanssa (puhelimella tai kuvapuheluna) kaikkien kuntoutusjaksojen välissä

- Yhteydenoton kesto on keskimäärin 30 minuuttia.

2 - 4 x seurantayhteydenottoa asiakkaan kanssa kuntoutuksen päättymisvaiheessa (puhelin, kuvapuhelu)

- Yhteydenoton kesto on keskimäärin 30 minuuttia.
- Toteutus 6 kuukauden kuluessa viimeisen kuntoutusjakson päättymisestä.

7.2.2 Kuntoutukseen osallistuvan läheisen kuntoutuksen sisältö

Läheisen osallistuminen avo- tai laituskuntoutuksena

- Aikuinen läheinen osallistuu kuntoutukseen enintään 15 arkipäivän ajan yhtä aikaa asiakkaan kanssa.
- Läheisen kuntoutuspäivän pituus on vähintään 6 tuntia.
- Ohjatun kuntoutuksen osuus on keskimäärin 5 tuntia / kuntoutuspäivä.
- Läheisen omaa yksilöllistä tai ryhmämuotoista kuntoutusta on 1 - 2 tuntia / kuntoutuspäivä.

7.3 Palveluntuottajan tehtävät

7.3.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan kuntoutuksen alkua

Yhteydenotto asiakkaaseen

Lähetä asiakkaalle **2 viikon kuluessa** kuntoutuspäätöksen saapumisesta **kutsukirje**, jossa on kuntoutukseen liittyvät etukäteistiedot (ks. yleinen osa/luku 5).

Kutsukirjeen tarkoituksena on, että asiakas saa

- etukäteen tietoja kuntoutuksen toteutusaikataulusta sekä kuntoutuksen toteuttajasta
- tietoa kuntoutuksen toteutuksesta esim. henkilöstöstä, ohjelmasta ja menetelmistä
- tiedon mahdollisuudesta esittää kysymyksiä ja toiveita kuntoutukseen liittyen myöhemmin toteutuvaan yhteydenottoon.

Ota asiakkaaseen yhteyttä **noin 3 viikkoa** ennen kuntoutuksen alkamista puhelimitse tai kuvapuheluna.

Yhteydenoton tarkoituksena on, että asiakas

- **varmistuu** kuntoutuksen soveltuvuudesta itselleen
- **varmistuu** toteutuksen oikea-aikaisuudesta
- **saa** tarkempaa tietoa esim.
 - kuntoutuksen sisällöstä
 - mukaan otettavista henkilökohtaisista tarvikkeista (esim. liikuntavarusteet, mahdolliset apuvälineet jne.)

- **voi** esittää kysymyksiä ja toiveita
- **voi** varmistua, että hänen erityistarpeensa tulee huomioitua
- **saa** tiedon mahdollisuudesta tavata henkilökohtaisesti ne ammattihenkilöt, joiden asiantuntijuus on tarpeellinen asiakkaan tilanteessa
- **saa** tukea kuntoutuksensa tavoitteiden asettamiseen.

7.3.2 Kuntoutuskurssin toteuttaminen

Toteutuksen pääperiaatteet

Toteuta kuntoutus asiakkaan valitsemalla tavalla kuntoutuslaitoksessa.

Toteuta kuntoutus aina **asiakkaan** ja **hänen läheisensä** yksilölliset sekä **ryhmän** tarpeet huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.

Toteuta kuntoutus siten, että asiakas ja hänen läheisensä saavat:

- **tukea** sairauden aiheuttamassa muutostilanteessa
- **neuvontaa, ohjausta** ja **keinoja** jatkaa mahdollisimman täysipainoista elämää sairaudesta huolimatta
- **monipuolisesti** tietoa sairaudesta
- **valmiuksia** vahvistaa omia voimavarojaan ja elämänhallintaansa
- **valmennusta** kyetäkseen mahdollisimman itsenäisesti ja aktiivisesti toimimaan omassa arjessaan ja osallistumaan yhteiskunnassa
- **mahdollisuuden** vertaistukeen
- **oppia** siitä, miten voi itse vaikuttaa omaan toiminta- ja/tai työkykyynsä sekä hyvinvointiinsa.

Mahdollista ja varmista palveluntuottajana kuntoutuksen aloitusvaiheessa asiakkaiden (ja läheisten) ryhmäytyminen ja huolehdi jatkossa ryhmäytymisen vahvistumisesta.

Kuntoutuskurssi sisältää

- asiakkaiden ryhmätoimintana toteutuvan kuntoutuksen, josta muodostuu tarkoituksenmukainen ja tavoitteellinen kokonaisuus
- käytännön harjoittelua, vuorovaikutusta edistäviä keskusteluja, monipuolista tekemistä sekä tarvittaessa pienryhmätyöskentelyä kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi ja varmistamiseksi
- asiakkaan (ja läheisen) **yksilölliset haastattelut**, tarvittavat **tapaamiset, väliarvioinnin** sekä **loppukeskustelun** moniammatilliseen tiimiin kuuluvien omaohjaajan, tarvittavien asiantuntijoiden ja lääkärin kanssa
- **erilliset** asiakkaan (ja läheisen) ja moniammatilliseen tiimiin kuuluvan ammattihenkilön väliset tapaamiset siten kuin asiakkaan yksilöllinen tarve ja tilanne sitä vaatii
- yhteistyön asiakkaan arjen toimijoiden kanssa siten kuin asiakkaan yksilöllinen tarve ja tilanne sitä vaatii.

Aloituspalaveri

Järjestä heti ensimmäisen kuntoutusjakson alkaessa asiakkaalle (ja hänen läheiselleen) palaveri seuraavien moniammatillisen jäsenien kanssa:

- omaohjaaja (1. tai 2. kuntoutuspäivän aikana)
- erikoislääkäri TAI asiakkaan tilanteessa tarpeenmukainen asiantuntija.

Aloituspalaverin tavoitteena on, että asiakas (ja hänen läheisensä)

- voi olla konkreettisesti mukana kuntoutuksensa suunnittelussa sekä kuntoutuksensa tavoitteiden asettamisessa
- kokee palveluntuottajan huomioivan hänen kokonaistilanteensa, kuntoutustarpeensa sekä kuntoutustavoitteensa yhtenäisenä ja yhdenmukaisena
- kokee, että yhteistyössä laadittava kuntoutumisen suunnitelma on toimiva ja realistinen
- ymmärtää tehtävien arviointien (haastattelut, tutkimukset, mittaukset) merkityksen kokonaistilanteensa arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä.

Kuntoutusjakso

Toteuta asiakkaan kuntoutus kokonaisuudessaan siten, että se vastaa asiakkaan ja muun ryhmän kuntoutustarpeita ja -tavoitteita ja on mielekästä kaikille osallistujille.

Tavoitteena on, että asiakas

- oppii ymmärtämään, miten hän voi itse vaikuttaa toiminta- ja/tai opiskelu- tai työkykyynsä sekä hyvinvointiinsa
- saa eri ammattihenkilöiltä yksilöllistä ja konkreettista ohjausta yksilöllisten tavoitteidensa saavuttamiseksi heti kuntoutuksen ensi päivistä alkaen
- löytää itselleen soveltuvia keinoja, joilla voi edistää kuntoutumista ja arjen sujumista
- vahvistaa käsitystään oman osallisuuden ja motivaation merkityksestä kuntoutumisessaan.

Väliarvio

Järjestä jokaisen kuntoutusjakson lopussa tapaaminen **asiakkaan ja omaohjaajan kesken** kuntoutuksen väliarviointia varten. Tarvittaessa tapaamiseen osallistuu myös muita moniammatillisen tiimin jäseniä.

Väliarvion tavoitteena on

- arvioida asiakkaan kulunutta jaksoa, kuntoutustavoitteiden toteutumista sekä mahdollisia muutostarpeita
- varmistaa asiakkaan kuntoutumisen jatkuminen arjessa käymällä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja.

Kuntoutusjakson loppupalaveri

Järjestä viimeisen kuntoutusjakson lopussa palaveri asiakkaan (ja hänen läheisensä) sekä moniammatillisen tiimin jäsenten kesken. Palaveriin osallistuvat **omaohjaaja** sekä **1 – 2 moniammatillisen tiimin jäsentä**.

Loppupalaverissa yhdessä asiakkaan kanssa

- arvioidaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista
- laaditaan kuntoutumisen jatkosuunnitelma ja mm. käydään läpi kuntoutuspa-lautteen sisältö
- varmistetaan kuntoutumisen jatkuminen arjessa käymällä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja
- varmistetaan, että asiakkaalla on tiedossa arjen toimijoita, joihin hän voi olla tarvittaessa yhteydessä
- sovitaan seuranta-yhteydenoton ajankohta ja toteutustapa.

7.3.3 Kuntoutumisen seuranta

Ota asiakkaaseen yhteyttä **2-4 kertaa 6 kuukauden** kuluessa siitä, kun viimeinen kuntoutusjakso on päättynyt.

Yhteydenotot toteuttaa **omaohjaaja** tai **muu moniammatillisen tiimin jäsen** puhelimella tai kuvapuheluna.

Seurantaan liittyvän yhteydenoton tavoitteena on varmistaa asiakkaan

- arjen sujumista ja vahvistaa asiakkaan toimintakykyisyyttä hänen omassa elinympäristössään
- kuntoutumisen jatkumista hänen arjessaan
- työ- tai opiskelukyvyn ylläpysyminen ja vahvistuminen
- sitoutumista toimintakäytäntöjen muutoksiin
- luottamusta omiin voimavaroihinsa
- tietoa siitä, miten kuntoutuminen voi jatkua oman terveydenhuollon ja/tai muiden arjen toimijoiden (esim. sosiaali- tai koulutoimen) tuella ja kehen asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyttä.

8 Kuntoutuskurssin toteuttava henkilöstö

8.1 Moniammatillinen tiimi ja muu henkilöstö

Muodosta moniammatillinen tiimi, joka

- toteuttaa kuntoutuksen yhdessä asiakkaan kanssa
- vastaa kaikista kuntoutuskokonaisuuteen liittyvien osa-alueiden laadukkaasta toteutuksesta

- osallistuu omassa roolissaan tarvittaviin tapaamisiin asiakkaan kuntoutustarpeen ja elämäntilanteen vaatimalla tavalla.

Moniammatillinen tiimi muodostuu seuraavista ammattihenkilöistä:

- **erikoislääkäri**
- **3 pakollista ammattihenkilöä**
- **vähintään 3** valinnaista ammattihenkilöä

Moniammatillisen tiimin lisäksi palveluntuottajalla on muuta ammattihenkilöstöä sekä avustavaa henkilöstöä, asiakkaan tarpeen mukaisesti.

8.1.1 Erikoislääkäri

Erikoislääkärin erikoistumisala on **neurologia**.

8.1.2 Pakolliset ammattihenkilöt

Valitse 3 pakollista ammattihenkilöä, joiden ammattiala on

- sairaanhoitaja AMK tai terveydenhoitaja AMK
- fysioterapeutti AMK
- psykologi tai neuropsykologi.

Huomioitavaa:

Pyri palveluntuottajana siihen, että moniammatillisen tiimin jäsenet pysyvät samoina asiakkaan kuntoutuksen ajan.

- **1 pakollisista** ammattihenkilöistä toimii
 - asiakkaan oma-ohjaajana ja yhteyshenkilönä

- nämä tehtävät voi jakaa pakollisen tiimin eri ammattihenkilöille.

Varmista palveluntuottajana tarpeen mukaisen henkilöstön riittävyys, jolla on tarvittaessa

- osaamista avustaa vaativan kuntoutuksen asiakkaita.

8.1.3 Valinnaiset ammattihenkilöt

Valitse vähintään 3 valinnaista ammattihenkilöä, joiden ammattiala on

- sosiaalityöntekijä tai sosionomi AMK
- toimintaterapeutti AMK
- ravitsemusterapeutti
- seksuaaliterapeutti tai seksuaalineuvoja tai uroterapeutti
- puheterapeutti.

Huomioitavaa:

Huolehdi palveluntuottajana, että kaikki em. valinnaiset ammattihenkilöt ovat käytettävissä henkilöstössä koko asiakkaan kuntoutuksen keston ajan.

8.1.4 Muut ammattihenkilöt

Muu ammattihenkilö

- on vähintään ammatillisen tutkinnon suorittanut oman ammattialansa tehtävässä toimiva henkilö
- ei voi korvata pakollista tai valinnaista ammattihenkilöä
- voi olla myös avustavaan henkilöstöön kuuluva henkilö.

Huomioitavaa:

- **Muuta ammattihenkilöstöä** käytetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti tarvittaessa **täydentämään** moniammatillisen tiimin työskentelyä.

8.1.5 Avustava henkilöstö

Avustava henkilö

- on vähintään toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon tai humanistisen tai kasvatustieteiden tutkinnon suorittanut henkilö (esim. lähihoitaja ja/tai vapaa-ajanohjaaja).

Huomioitavaa:

- **Varmista palveluntuottajana, että muuta ammattihenkilöstöä sekä avustavaa henkilöstöä** on riittävästi vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin laadukkaan ja tavoitteellisen kuntoutuksen toteuttamiseksi.

8.1.6 Palveluvastaava

Nimeä palveluvastaava, joka

- on terveydenhuollon ammattihenkilö ja jolla on ymmärrys sekä tieto ko. sairausryhmän erityistarpeista.

Lisätietoja: Yleinen osa / palveluvastaava

8.2 Erikoislääkärin, ammattihenkilöiden, avustavan henkilöstön sekä palveluvastaavan tehtävät ja kokemusvaatimukset

8.2.1 Erikoislääkäri

Tehtävä:

- **Toimii** lääketieteellisenä asiantuntijana
- **Osallistuu** kurssin toteuttamiseen asiakkaiden tarpeiden vaatimalla tavalla.

Kokemusvaatimus:

- **Vähintään 3** vuoden kokemus **liikehäiriösairauksia** sairastavien kuntoutuksesta ja/tai hoidosta viimeisten 10 vuoden ajalta
- Erikoistumisaikana hankittu kokemus otetaan huomioon.

8.2.2 Ammattihenkilöt

Tehtävät:

- **Vastaavat** kurssin suunnittelusta ja toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan.

Kokemusvaatimukset:

Pakolliset ammattihenkilöt

- **Vähintään** kahdella ammattihenkilöllä on oltava tehtynä 10 kuukautta täysipäiväisesti **liikehäiriösairauksia** sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyötä viimeisen **10** vuoden aikana.
- **Ainakin** yhdellä on kokemusta vähintään **200** tuntia ryhmien ohjaamisesta.
- **Ainakin** yhdellä ammattihenkilöllä on kokemusta **Parkinsonin tautia sairastavista asiakkaista eri sairauden vaiheissa** (vastadiagnosoidut, varhaisvaihe ja pidempään sairastaneet).

Valinnaiset ammattihenkilöt

- **Vähintään** kahdella ammattihenkilöllä on oltava tehtynä **10** kuukautta täysipäiväisesti **liikehäiriösairauksia** sairastavien kuntoutus- ja/tai hoitotyötä viimeisen **10** vuoden aikana.

8.2.3 Muu ammattihenkilö

Tehtävä:

Osallistuu oman roolinsa mukaisesti asiakkaiden kuntoutukseen, ryhmätoimintaan ja vapaa-ajan ohjelman toteutukseen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

Kokemussuositus:

- Suosituksena kokemus **liikehäiriö sairauksia** sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä.

8.2.4 Avustava henkilöstö

Tehtävä:

Toteuttaa roolinsa mukaisesti asiakkaiden yksilölliseen avuntarpeeseen liittyviä palvelutehtäviä.

Osallistuu asiakkaiden kuntoutuksen toteuttamiseen, ryhmätoimintaan ja vapaa-ajan ohjelman toteutukseen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

Kokemussuositus:

- suosituksena kokemus **liikehäiriö sairauksia** sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä.

8.2.5 Palveluvastaava

Tehtävä:

- Toimii kaikkien palveluntuottajan toteuttamien liikehäiriö sairauksien kuntoutuskurssien nimettynä yhteyshenkilönä.
- Huolehtii kuntoutusohjelman toimivuudesta sekä aikataulujen yhteensopivuudesta, sujuvuudesta ja joustavuudesta.
- Varmistaa asiakkaiden saavan kaiken tarvittavan tiedon.

- On asiakkaiden saavutettavissa ja käytettävissä kuntoutuksen ajan.
- Huolehtii asiakkaiden tarvitsemien erityisruokavalioiden saatavuudesta ja tarjoilun toimivuudesta.
- Varmistaa kuntoutuksen aikana tarvittavan sairaanhoidon ja sujuvan yhteistyön toteutumisen paikallisten toimijoiden kanssa.
- Varmistaa asiakkaille ja läheisille sopivien tilojen (esim. ruokailutilojen, ryhmätyötilojen) toimivuuden ja riittävyyden.
- Suunnittelee ja kehittää toimintaa asiakkaille soveltuvaksi, mm. esitietolomakkeilta saadun tiedon ja asiakaspalautteiden pohjalta.
- Vastaa asiakaspalautteiden käsittelystä ja välittää ne johdolle tiedoksi ja tarvittavia toimenpiteitä varten.
- Varmistaa henkilöstön ymmärtävän asiakasryhmän erityistarpeet, ohjaa tarvittaessa ottamaan ne huomioon sekä arvioi roolissaan henkilöstön sisäisen ja ulkoisen koulutuksen tarvetta asiaan liittyen.

9 Palveluntuottajan kokemus ja referenssi

9.1 Kokemus

Palveluntuottajalle on kertynyt kokemusta* alla kuvatun kuntoutuksen toteuttamisesta **viimeisen 6 vuoden** sisällä **vähintään 2 vuoden** ajalta:

- asiakkaille on toteutettu neurologisen sairauden tai vamman kuntoutusta
- kuntoutus on ollut moniammatillista kuntoutusta (kuntoutusta on toteuttanut vähintään 4 eri ammattiryhmän henkilöä)
- asiakkaat ovat osallistuneet moniammatillisesti toteutettuun yksilökuntoutukseen tai asiakkaat ovat osallistuneet ryhmässä toteutettuun kuntoutukseen.

9.2 Referenssi

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoutua antaessaan esimerkin* (referenssin) viimeisen **2 vuoden** aikana toteutuneesta kuntoutuksesta:

- asiakkaille on toteutettu liikehäiriösairauden TAI vähintään 2 seuraavien aikuisen neurologisen sairauden kuntoutusta: aivoverenkiertohäiriö, ALS, MS-tauti ja/tai ääreishermo- ja lihassairaudet.
- Asiakkaille toteutettu kuntoutus on täyttänyt kaikki alla olevat määrittelyt:
 - näillä asiakkailla on ollut kuntoutukseen hakeutumisen syynä liikehäiriösairaus, aivoverenkiertohäiriö, ALS, MS-tauti ja/tai ääreishermo- ja lihassairaudet.
 - asiakkaita on ollut liikehäiriösairauksien sairausryhmästä TAI asiakkaita on ollut ainakin 2 muusta edellä mainitusta sairausryhmästä
 - ainakin osalla näistä asiakkaista on ollut huomattavia toimintakyvyn rajoitteita
 - kuntoutus on toteutettu moniammatillisesti ja toteutuksessa on ollut mukana vähintään 4 eri ammattiryhmän henkilöä
 - nämä asiakkaat ovat olleet aikuisia
 - näiden asiakkaiden kuntoutus on toteutunut yksilökuntoutuksena ja / tai ryhmämuotoisena kuntoutuksena.
- Liikehäiriösairauden tai yllä mainittujen aikuisen neurologisten sairauksien kuntoutusta on toteutettu yksilökuntoutuksena määrällisesti yhteensä vähintään 15 asiakkaalle tai vähintään 3 kurssia. Referenssinä ilmoitettava kuntoutus on päättynyt viimeisen 2 vuoden aikana.

***Tämä kokemus on kertynyt ja referenssi esitetään seuraavista moniammatillisesti toteutetuista kuntoutuksista:**

Kelan vaativa lääkinällinen kuntoutus (lukuun ottamatta terapioida) ja/tai harkinnanvarainen lääkinällinen kuntoutus ja/tai vastaava muun maksajatahon toteuttama kuntoutus. Muina maksajatahoina voidaan ottaa huomioon esim. terveydenhuolto ja vakuutusyhtiöt. Itsemaksavia asiakkaita ei huomioida kokemuksena tai referenssinä, koska heidän kuntoutustarvetta ei ole todennettu Kelan kuntoutuspalvelua vastaavalla tavalla.

10 Kuntoutuksessa käytettävät tilat

Toteuta kuntoutuskurssi **kuntoutuslaitoksessa**

Kuntoutuslaitoksessa on oltava turvalliset ja kohderyhmälle soveltuvat seuraavat tilat:

- 3 erillistä ryhmätyötilaa
- allastilat
- kuntosali
- liikuntasali
- 1 erillinen fysioterapiatila.

Vaikeahoitoisilla kuntoutujilla on oltava huoneessa hälytyspainike tai ainakin selkeästi ohjeistettu puhelinyhteys.

Tilojen edellytykset on määritelty tarkemmin **yleisessä osassa**.

Lisätietoja:

Yleinen osa / Kuntoutustilat

11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- asiakas saa tietoa ja ymmärtää arvioinnin sekä siinä käytettävien menetelmien merkityksen
- asiakas voi luottaa, että käytettävät arviointimenetelmät ovat turvallisia, päteviä ja tarkoituksenmukaisia ja että niiden käyttäjät on koulutettu niiden käyttöön.

Lisätietoja: Toimia.fi.

11.1 Mittarit, käyttö, mittauksen tarkoitus

11.1.1 Pakolliset käytettävät mittarit

- jotka sisältyvät Kelan hyödyn arviointiin.
- Lisätietoja: www.kela.fi/tuloksellisuus

GAS –menetelmä

- Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline
Lisätietoja: [GAS-menetelmä \(Kela.fi\)](http://www.kela.fi/gas)
- **Tuloksia** hyödynnetään, kun asiakkaan toimintakyvystä muodostetaan kokonaiskuvaa ja suunnitellaan tarvittavia kuntoutustoimenpiteitä.

WHOQOL- BREF

- Elämänlaatumittari.
- Lisätietoja: <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/134/>
- **Tuloksia** hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa.

Masennusoireiden vakavuusaste BDI 21 (Beckin depressiokysely, käyttö väestötutkimuksiin)

- Mielialamittari
- Lisätietoja: <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/tmm00083>
- **Tuloksia** hyödynnetään asiakkaan masennuksen oirekuvan arvioimiseksi.

Työkykykysymykset työelämässä oleville

- lomake AKV 1
- Lisätietoja: Lomakkeet - kela.fi
- **Tuloksia** hyödynnetään työkyvyn arvioinnissa.

11.1.2 Vapaaehtoiset käytettävät mittarit

- Muut mahdollisesti tarvittavat **mittaus- ja arviointimenetelmät**
 - Timed "Up & Go" (TUG)
 - 10 metrin kävelytesti tai 6 minuutin kävelytesti
 - Bergin tasapainotesti
- Muut mahdollisesti tarvittavat mittaus- ja arviointimenetelmät.
- **Tuloksia** hyödynnetään toimintakyvyn arvioinnissa.

12 Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- asiakas saa kuntoutuksen aikana sairauteensa liittyvän tarpeellisen hoidon ja huolenpidon
- Kela saa tiedon asiakkaan vakavasta tapaturmasta, **katso yleinen osa**

- asiakkaan
 - vakuutusturva on järjestetty kuntoutuspalvelulle määriteltyjen vaatimusten mukaisesti, **katso yleinen osa**
 - ensiavun antoon on hyvä valmius, **katso yleinen osa**
 - kuntoutuksen valvonta toteutuu asianmukaisesti, **katso yleinen osa**
 - erityistilanteisiin on varauduttu kaikessa palveluntuottajan toiminnassa, **katso yleinen osa**
 - tietoturvasta on huolehdittu, **katso yleinen osa**
 - allasvalvontaan liittyvästä turvallisuudesta on huolehdittu Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) ohjeen mukaisesti, **katso yleinen osa.**

13 Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen seurannan

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- asiakas ymmärtää tietojensa kirjaamisen merkityksen ja on tietoinen oikeudestaan perehtyä hänestä laadittuihin asiakirjoihin
- asiakas voi luottaa siihen, että palveluntuottaja kirjaa ja käsittelee häntä koskevia tietoja lainmukaisesti, huolellisesti ja luotettavasti
- asiakkaan tietojen kirjaaminen mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin sekä jälkikäteisen seurannan.

14 Lait ohjaavat toimintaa

Palveluntuottajan on huomioitava kuntoutuspalvelua tuottaessaan palveluntuottajaa velvoittava lainsäädäntö sekä viranomais määräykset- ja ohjeet. Palveluntuottajan on noudatettava muun muassa alla olevia säännöksiä siltä osin kuin ne koskevat tuotettavaa kuntoutuspalvelua:

- laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (566/2005)
- laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)
- laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (2002/504).
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- laki sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (1998/986)
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Potilasvahinkolaki (585/1986)
- kielilaki (423/2003)
- saamen kielilaki (1086/2003)
- laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010)

- EU:n yleinen tietosuoja- asetus (2016/679)
- tietosuojalaki (1050/2018 2/504)
- laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009)
- kuluttajaturvallisuuslaki (920/2011)
- työturvallisuuslaki (738/2002)
- pelastuslaki (379/2011)
- valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011)
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010).

Huomioitavaa:

Em. lista säännöksistä **ei ole** tyhjentävä.

Palvelukuvaus palveluntuottajalle

Yleinen osa

1.1.2021

Sisällysluettelo

Palvelukuvaus palveluntuottajalle	1
Yleinen osa.....	1
1 Yleiset periaatteet	6
1.1 Palvelukuvausten voimassaolo.....	6
1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö	6
1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö	7
1.4 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat	8
1.5 Asiakkaan henkilötietojen käsittely	9
1.6 Sähköpostin käyttö.....	9
1.7 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	10
2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	10
3 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet.....	15
3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja	15
3.2 Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen.....	16
3.3 Asiakaspalaute	16
3.4 Itse maksettavat hoidot ja terapiat	16
3.5 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	16
4 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	17
4.1 Toteutusmuodot	17
4.2 Kuntoutuksen lajit.....	18
5 Kuntoutuksen toteutus.....	19
5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	19
5.2 Kuntoutuksen suunnittelu	21
5.3 Kuntoutuksen toteuttaminen avo- ja laitospuolisessa kuntoutuksessa.....	21

5.4	Kuntoutuksen toteutuksen jälkeinen seuranta.....	24
5.5	Kuntoutuspalaute	25
5.6	Lyhyt yhteenveto seurantayhteydenotoista.....	27
6	Dokumentaatio	27
7	Henkilöstö.....	28
7.1	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	29
7.2	Palveluvastaava	31
7.3	Avustava henkilöstö.....	31
7.4	Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija.....	31
8	Tulkkaus.....	32
8.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus	32
8.2	Etätulkkaus.....	32
8.3	Vammaisten tulkkauspalvelut.....	32
9	Kuntoutustoimintaan liittyvät tilat, laitteet ja hoitovälineet.....	33
9.1	Kuntoutustilat.....	33
9.2	Yleistä palveluntuottajan tiloihin liittyvää.....	34
9.3	Tilojen remontointi.....	35
9.4	Laitteet.....	36
9.5	Asiakkaan tarvitsemat hoito- ja apuvälineet.....	36
10	Majoitus ja ruokailu	36
10.1	Majoitus	36
10.2	Ravinto 38	
10.3	Ruokailun toteuttaminen.....	39
11	Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat.....	40
11.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	40

11.2	Luvat.....	41
12	Hyödyn raportointi	42
12.1	Käytettävät mittausmenetelmät (kuntoutuksen hyödyn raportointi)	42
13	Asiakasturvallisuus	43
13.1	Vakuutusturva.....	43
13.2	Palveluntuottajan vakuutukset	44
13.3	Turvallisuus kuntoutuksen toteutuksen aikana	45
13.4	Menettelyohjeet erityistilanteissa	46
13.5	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	46
13.6	Pelastussuunnitelma	46
14	Kuntoutuksen markkinointi.....	46
15	Sovittujen kurssien siirtäminen tai peruminen	48
15.1	Kilpailutuksella hankittujen kurssien siirtäminen	48
15.2	Kurssin peruminen.....	49
15.3	Asiakkaan aloittaman kurssin vaihtaminen	49
15.4	Muiden tahojen kustantamien asiakkaiden osallistuminen Kelan järjestämään kuntoutukseen	49
16	Kelan tehtävät.....	50
16.1	Kuntoutuspalvelujen hankinta	50
16.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	51
17	Kuntoutuskustannusten maksaminen ja laskutus.....	52
17.1	Maksaminen	52
17.2	Laskuttaminen.....	52
18	Auditointi	53
19	Tiedottaminen ja sidosryhmätyö.....	53

LIITE 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet..... 55

1 Yleiset periaatteet

Kela järjestää ja korvaa kuntoutuspalveluja Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetun lain perusteella (jäljempänä Kelan kuntoutuslaki tai KKRL) sekä varmistaa niiden laadun. Kelan laatimassa kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen sisältö sekä laatuvaatimukset.

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaukseen sisältyy kaksi osiota: **yleinen osa** ja **kuntoutuspalvelua koskeva osa** (jäljempänä kuntoutuksen palvelukuvaus). Nämä osat täydentävät toisiaan ja niitä sovelletaan yhdessä Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa. Tarkennusten osalta palveluntuottaja noudattaa kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaista menettelyä.

Yleinen osa ja **kuntoutuksen palvelukuvaus** sitovat palveluntuottajaa osana Kelan ja palveluntuottajan välistä sopimusta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus sekä potilasasiamiestiedot ovat selkeästi esillä asiakkaan kuntoutuksen aikana ja asiakkaan luettavissa.

1.1 Palvelukuvausten voimassaolo

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus on kuntoutuspalvelusta riippuen voimassa kyseisen kuntoutuspalvelun sopimuskauden ajan. Tämä yleinen osa tulee voimaan 1.1.2021.

1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Yleisessä osassa ja **kuntoutuspalvelua koskevassa** määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

Palveluntuojan tehtävä on

- toteuttaa asiakkaan kuntoutus palvelukuvauksen mukaisesti
- pyrkiä asiakkaan kuntoutumisessa mahdollisimman suureen hyötyyn ja vaikuttavuuteen
- varmistaa asiakkaan oikeudet sekä hänen laadukkaan kuntoutuksensa toteutuminen

Moniammatillinen yhteistyö

Palveluntuottaja toteuttaa kuntoutuksen asiantuntevan ammattihenkilöstön avulla sekä moniammatillisen yhteistyön keinoin.

Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtana on

- aito asiakaslähtöisyys
- tiedon, taidon ja eri näkökulmien yhdistäminen
- vuorovaikutteinen ja toimiva yhteistyö
- erilaisten verkostojen huomioiminen ja hyödyntäminen.

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Asiakkaan kuntoutuminen toteutetaan hyvän kuntoutuskäytännön periaatteita noudattaen. Hyvä kuntoutuskäytäntö pohjautuu kuntoutuksen vaikuttavuudesta saatuun tieteelliseen näyttöön. Sitä täydentävät menettelytavat, jotka ovat Kelan ja julkisen terveydenhuollon kuntoutuksessa yleisesti hyväksytyjä, vakiintuneita ja kokemusperäisesti perusteltuja. Hyvää kuntoutuskäytäntöä on kuvattu kirjassa *Hyvän kuntoutuskäytännön perusta*.²

Kuntoutuksen viitekehyksenä on ICF (WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus). Sen tulee olla toiminnan lähtökohtana asiakkaan kuntoutuksen kaikissa vaiheissa: tavoitteiden asettamisessa, sisällön suunnittelussa, toteutuksessa ja tuloksellisuuden arvioinnissa. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on yhteinen käsitys siitä, miten asiakkaan yksilöllistä elämäntilannetta ja ympäristöä tarkastellaan ja huomioidaan kokonaisvaltaisesti. [Lisätietoa ICF -viitekehystä \(thl.fi\)](#).

Kuntoutus perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan yhteisesti laatimaan kuntoutustavoitteiden mukaiseen suunnitelmaan sekä jatkuvaan edistymisen arviointiin. Palveluntuottaja tukee asiakasta muutostarpeen tunnistamisessa sekä realististen, asiakkaalle itselleen merkityksellisten ja GAS-menetelmän (Goal Attainment Scaling) periaatteiden mukaisten tavoitteiden asettamisessa.

² Paltamaa J., Karhula M, Suomela-Markkanen T., Autti-Rämö I., toim. Hyvän kuntoutuskäytännön perusta. Käytännön ja tutkimustiedon analyysistä suosituksiin vaikeavammaisen kuntoutuksen kehittämishankkeessa. Helsinki: Kela, 2011. Osa V, luku 17.

1.4 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Arjen toimija

- henkilö tai taho (esimerkiksi koulun tai työpaikan edustaja, tukiperhe tai -henkilö), joka kuuluu kiinteästi asiakkaan arkeen
- tekee yhteistyötä asiakkaan lisäksi Kelan, asiakkaan hoitotahon, kuntoutuksen palveluntuottajan ja muiden tarvittavien tahojen kanssa
- ei ole asiakkaan läheinen/omainen.

Asiakas

- tekee kuntoutushakemuksen Kelaan
- osallistuessaan kuntoutukseen on omassa roolissaan aktiivinen ja tasa-arvoinen toimija.

Asiakkaan hoidosta vastaava toimija

- laatii (yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa) lääkärinlausunnon tai kuntoutussuunnitelman, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä, kuntoutustarpeen arvioinnin sekä kuntoutuksen tavoitteet
- seuraa ja tukee asiakkaan kuntoutumista sekä tekee yhteistyötä muiden tahojen kanssa.

Kela

- antaa kuntoutuspäätöksen
- korvaa kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset
- seuraa kuntoutuksen toteutumista
- tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan, hoitotahon, palveluntuottajan ja muiden tahojen kanssa
- ohjaa asiakkaan tarvittaessa muiden tarpeellisten palvelujen pariin (esim. kuntoutuksen jälkeen tai sen keskeytyessä).

Omainen / Läheinen (myöhemmin läheinen)

- henkilö, joka on sukua kuten esimerkiksi puoliso, vanhemmat, isovanhemmat, lapset ja sisarukset tai muu tosiasiallisesti asiakkaan arkeen osallistuva henkilö
- voi osallistua kuntoutukseen kuntoutustarpeen ja tuen tarpeen sekä asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottaja

- toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti hyvän kuntoutuskäytännön periaatteiden ja asiakkaalle asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisesti
- tekee yhteistyötä asiakkaan arjen- ja muiden verkostotoimijoiden kanssa.

Muu toimija

- on ammattihenkilö (esimerkiksi sosiaalityöntekijä), joka on mukana asiakkaan asioissa
- osallistuu roolissaan verkostotyöhön asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi esim. palveluntuottajan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon-, työ- ja elinkeinotoimen, opetustoimen tai muiden tahojen kanssa.

1.5 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

Asiakkaan henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita sekä huomioitava tietosuoja-asetuksen mukaiset velvoitteet rekisteröityjen oikeuksia koskien. Kun henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan antamaan suostumukseen, palveluntuottaja varmistaa, että asiakkaan antama suostumus on tietosuoja-asetuksen mukaisesti yksilöity, tietoinen, aidosti vapaaehtoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisuu. Tämä suostumus on pyydetty kirjallisesti.

Palveluntuottaja noudattaa asiakkaiden henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta, tietosuojalakia ja muuta tietojen käsittelyä koskevaa velvoittavaa lainsäädäntöä, kuten potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjoista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettua lakia. Nämä säännökset koskevat myös ääni-, filmi- ja videotallenteita sekä valokuvia.

1.6 Sähköpostin käyttö

Palveluntuottajan käsitellessä arkaluonteisia tai lain mukaan salassa pidettäviä tietoja (esim. terveyden- tai sosiaalihuollon tiedot) tai lähettäessä kuntoutujaa koskevaa tietoa sähköpostilla on käytettävä **salattua yhteyttä**.

Suojattu sähköposti lähetetään seuraavasti:

- avaa selaimella osoite <https://securemail.kela.fi/posti>
- kirjoita Lähettäjä-kohtaan oma sähköpostiosoite
- rekisteröi sähköpostiosoite sovelluksen antamien ohjeiden mukaisesti
- kirjoita vastaanottajan osoite Vastaanottaja-kenttään ja paina kentän vieressä olevaa Valmis -painiketta
- kirjoita viestin aihe sekä viestin sisältö ja liitä mahdolliset liitteet viestiin
- viestin ollessa valmis, lähetä se Kelaan Lähetä -nappia painamalla. Järjestelmä vahvistaa viestin lähetyksen.
- Käytettäessä sähköisiä viestimiä on huomioitava sähköpostin käyttöön liittyvät tietosuojavaatimukset. **Lisätietoja:** www.tietosuoja.fi.

1.7 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

Kun asiakkaan tietoja käytetään kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, on huolehdittava, että tutkimus tehdään Hyvän tutkimuskäytännön periaatteiden mukaisesti³.

Palveluntuottaja

- vastaa siitä, että asiakas on antanut yksilöidyn kirjallisen suostumuksen tutkimukseen
- pyytää asiakkaalta saadun suostumuksen lisäksi luvan tietojen käyttöön Kelasta
- vastaa yhdessä tutkimuksen toteuttajan kanssa (tutkijataho tai tutkija) siitä, että tarvittava tutkimuseettisen toimikunnan lausunto on hankittu.

[Lisätietoja: \(kela.fi\)](#)

2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Aloituspalaveri

- on asiakkaan (ja hänen läheisensä) ja palveluntuottajan välinen tapaaminen, jossa käydään läpi asiakkaan kuntoutuksen sisältö, yksilölliset kuntoutustavoitteet, kuntoutuksen aikataulu sekä toimijat, jotka ovat mukana asiakkaan kuntoutumisprosessissa.

³ https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Arviointi

- on asiakkaan kuntoutumisen seuranta, jossa arvioijana toimii henkilöstö käyttämällä päteviä ja luotettavia kuntoutuksen arviointimenetelmiä, kuten havainnointia, haastatteluja sekä asiakkaan toimintakyvyn mittaamista ja testaamista. Näitä menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain sekä toisiaan täydentäen asiakkaan toimintakyky, tilanne ja ikä huomioiden
- palveluntuottaja informoi asiakasta arviointimenetelmien perusteista, arviointituloksista ja tuloksissa tapahtuneista muutoksista, arviointitulosten vaikutuksesta asiakkaan kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Arviointia toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa ja koko asiakkaan kuntoutuksen ajan.
- henkilöstö käsittelee arvioinnin ja mittaustulokset yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen aikana. Jos tuloksista ilmenee sellaisia oireita tai asioita, joita ei voida käsitellä kuntoutuksen aikana, palveluntuottaja ohjaa asiakkaan terveydenhuoltoon.

[Lisätietoja TOIMIA-tietokanta \(thl.fi\)](https://thl.fi)

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.

Etukäteisneuvottelu

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ensimmäinen tapaaminen, jossa esimerkiksi kartoitetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanne, kuntoutustarpeet ja -tavoitteet sekä suunnitellaan kuntoutuksen aikataulu, sisältö ja tarvittava henkilöstö.

Kasvokkain toteutuva kuntoutus

- on kuntoutusta, jossa palvelua toteuttava ammattilainen ja asiakas ovat samassa tilassa, esimerkiksi laitosmuotoinen kuntoutus, avokuntoutus tai kotikäynti.

Kohderyhmä

- on kuntoutuspalvelun käyttäjäryhmä, jolle kuntoutuksen on arvioitu sopivan sairauden sekä esim. työelämätilanteen tai iän perusteella. Palveluntuottaja valitsee

muodostamiensa kurssien kohderyhmän niistä vaihtoehtoista, jotka kuntoutuspalvelua koskevassa palvelukuvauksessa on esitetty.

Kokemusasiantuntija

- on henkilö, jolla on oman tai läheisen sairauden vuoksi kokemusta sairaudesta ja kuntoutumisesta sekä sosiaali- ja terveystalveluiden käytöstä. Kokemusasiantuntijana toimiminen edellyttää koulutusta tehtävään.

Kotikäynti

- on työmenetelmä, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan kokonaistilannetta ja tavataan asiakas hänen asuinymäristössään tai arjen toimijoiden luona.

Kuntoutusjakso

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena
- kuntoutuksen alku lasketaan ensimmäisen kuntoutusjakson ensimmäisestä päivästä
- asiakkaan kuntoutuminen jatkuu myös kuntoutusjaksojen välisenä aikana esim. välitehtävien muodossa tai etäkuntoutuksena
- erillisistä kuntoutusjaksoista koostuu asiakkaan eheä kuntoutuskokonaisuus.

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ennalta sovittu ja suunniteltu yhteydenpito, joka toteutetaan **puheluna** tai **kuvapuheluna**
- toteutetaan kuntoutusjaksojen välissä
- tarkoituksena on, että palveluntuottaja arvioi asiakkaan jatko-ohjaustarpeita sekä varmistaa kuntoutumisen sujuvuutta ja jatkuvuutta asiakkaan arjessa.

Kuntoutuslaitos

- on kuntoutuksessa käytettävä toimintayksikkö, jossa tuetaan ja edistetään asiakkaan kuntoutumista ja jossa voidaan toteuttaa lääkinnällistä sekä ammatillista kuntoutusta.

Kuntoutuspäiväkirja

- päiväkirjan avulla asiakas voi seurata omaa kuntoutumistaan, kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista sekä mahdollisten tehtävien ja harjoitteiden suorittamista
- palveluntuottaja voi suositella asiakkaalle kuntoutuspäiväkirjan käyttöä.

Kurssin kokonaiskesto

- tarkoittaa aikaa, jonka laskeminen alkaa hetkestä, jolloin asiakkaalle on annettu kuntoutuspäätös ja joka päättyy, kun palveluntuottaja on toteuttanut kuntoutuksen sisältyvän, viimeisen seurantayhteydenoton asiakkaaseen.

Kuvapuhelu

- on kahden tai useamman mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä käyty reaaliaikainen puhelu, jossa on mukana ääni ja kuva
- palveluntuottaja voi toteuttaa palveluun sisältyvät yhteydenotot kuvapuheluna.

Loppupalaveri

- on asiakkaan (ja hänen läheisensä) ja palveluntuottajan välinen tapaaminen, jossa käydään läpi asiakkaan toteutuneen kuntoutuksen sisältö sekä mm. arvioidaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista.

Omaohjaaja

- on asiakkaalle nimetty kuntoutuksen yhteyshenkilö ja ammattihenkilö, joka mm. ohjaa ja neuvoo asiakasta, huolehtii yhteydenpidosta sekä seuraa asiakkaan kuntoutuksen toteutumista ja kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista.

Ryhmätapaaminen

- on ennalta sovittu ja suunniteltu henkilöstön ja asiakkaiden tai heidän läheistensä välinen vuorovaikutustilanne
- on tavoitteellista ja palveluntuottajan ohjaamaa työskentelyä ryhmään osallistuvien asiakkaiden ja heidän läheistensä kuntoutustavoitteiden edistämiseksi ja kuntoutumisen tukemiseksi.

Seurantayhteydenotto

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ennalta sovittu ja suunniteltu yhteydenpito, joka toteutetaan **puheluna** tai **kuvapuheluna**

- tarkoituksena on arvioida asiakkaan jatko-ohjaustarpeita sekä varmistaa kuntoutuksen jatkuvuutta.

Tapaaminen

- on asiakkaan kuntoutukseen osallistuvien henkilöiden ja/tai virallisten toimijoiden ennalta sovittu ja suunniteltu kohtaaminen, joka toteutetaan kasvokkain tai erilaisten verkkopalveluiden tai laitteiden avulla, kuten tietokoneen tai mobiililaitteen sekä internetyhteyden avulla.

Toimipiste

- on kuntoutuksessa käytettävä tila, jossa palveluntuottaja toteuttaa kuntoutusasiakkaiden yksilö- tai ryhmätapaamiset.

Työpari

- muodostuu 2 palveluntuottajan nimeämästä ammattihenkilöstä, jotka toteuttavat asiakkaan kuntoutuksen rinnakkain, omien ammattirooliensa mukaisesti.

Verkostoneuvottelu

- on neuvonpitoa, jossa asiakkaan lisäksi on mukana muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja
- on tavoitteellinen, valittujen osanottajien välinen vuorovaikutustilanne, jossa pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys neuvoteltavasta asiasta.
- Tavoitteena on esim. asiakkaan hyvä kuntoutus- ja hoitoketju sekä kuntoutuksen yhdistyminen kotipaikkakunnan terveydenhuollossa ja/tai työterveyshuollossa tapahtuviin toimenpiteisiin.

Vertaistukihenkilö

- on tehtävään koulutettu henkilö, jolla samankaltainen vamma tai sairaus kuin asiakkaalla.

Väliarvio

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ennalta sovittu ja suunniteltu kohtaaminen, joka toteutetaan kasvokkain tai erilaisten verkkopalveluiden tai laitteiden avulla, kuten tietokoneen tai mobiililaitteen sekä internetyhteyden avulla.
- tavoitteena on arvioida kulunutta jaksoa sekä mahdollisia kuntoutuksen toteutukseen liittyviä muutostarpeita.

Välitehtävä

- palveluntuottaja voi suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia välitehtäviä toteutettavaksi asiakkaan jaksotetun kuntoutuksen väliaikana
- tavoitteena on tukea asiakasta muokkaamaan omia toimintatapojaan, sitouttaa hän kuntoutumiseen sekä auttaa häntä vahvistamaan omaa kuntoutumistaan arjen ympäristössään.

Yhteispalaveri

- on neuvonpitoa, jossa asiakkaan lisäksi on mukana muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja
- on tavoitteellinen, valittujen osanottajien välinen vuorovaikutustilanne, jossa pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys neuvoteltavasta asiasta.

Yhteydenotto

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen puhelu tai kuvapuhelu, jossa asiakas saa ennakoiden varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja ohjelman sisällöstä. Yhteydenoton aikana asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa kuntoutuksensa tavoitteisiin sekä sisältöön.

Yksilötapaaminen

- on ennalta sovittu ja suunniteltu palveluntuottajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaan lisäksi voi olla mukana hänen läheisensä sekä muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja.
- tavoitteena on esim. varmistaa asiakkaan toimiva kuntoutusketju, pyrkimys saavuttaa yhteisymmärrys asiakasta koskevasta neuvoteltavasta asiasta sekä asiakkaan ja läheisten tiedonsaannin ja kuntoutuksellisen tuen varmistaminen.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä em. sisältöjen osalta.

3 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

Asiakas valitsee itselleen sopivimman vaihtoehdon niistä kuntoutuspalvelua tuottavista palveluntuottajista, joiden kanssa Kela on tehnyt sopimuksen.

3.2 Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen

Asiakkaan läheinen

- voi osallistua kuntoutukseen kuntoutustarpeen ja tuen tarpeen sekä asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi
- voi osallistua, jos osallistuminen on kuntoutuspalvelussa mahdollista ja osallistuminen on myönnetty kuntoutuspäätöksessä
- ei voi osallistua Kelan kustantamana kuntoutukseen henkilökohtaisena avustajana.

Kuntoutukseen osallistuvalla omaisella tai muulla läheisellä tarkoitetaan asiakkaan **vanhempia, lapsia, sisarusia, avio- tai avopuolisoa** tai **muuta tosiasiallisesti hänen päivittäiseen hoitoonsa tai arkeensa osallistuvaa henkilöä**, joka voi osallistuttuaan edistää asiakkaan kuntoutumista.

3.3 Asiakaspalaute

Asiakas voi antaa kuntoutukseensa liittyvän kirjallisen tai suullisen palautteen palveluntuottajalle tai Kelalle. Palveluntuottaja arvioi ja ottaa huomioon asiakkaalta saadun palautteen. Jos asiakas antaa palautteen kuntoutuksen aikana, palveluntuottaja huomioi ja kirjaa asiassa tehdyt toimenpiteet asiakkaan asiakirjoihin.

3.4 Itse maksettavat hoidot ja terapiat

Asiakas voi halutessaan ostaa itselleen palveluntuottajalla tarjolla olevia hoitoja tai terapioidia. Näiden täytyy kuitenkin toteutua palvelukuvauksen mukaisen kuntoutusohjelman ulkopuolella ja sen toteutusta estämättä.

3.5 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

Asiakkaalla on velvollisuus (Kelan kuntoutuslain perusteella) ilmoittamaan viipymättä Kelaan, jos hän ei voi aloittaa myönnettyä kuntoutusta tai se keskeytyy. Kela välittää tiedon palveluntuottajalle. Ilmoitusvelvollisuudesta on kerrottu asiakkaalle kuntoutuspäätöksessä.

Henkilökohtainen avustaja (tai muu lähiverkoston toimija) **ei voi** osallistua kuntoutukseen läheisenä.

4 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

4.1 Toteutusmuodot

Asiakas valitsee itselleen parhaimmin soveltuvan kuntoutuksen toteutusmuodon, jos sitä **ei ole** palvelukohtaisesti erikseen palvelukuvauksessa määritelty.

- **Avomuotoinen** kuntoutus toteutuu avo- tai laitosisyksikössä. Avomuotoinen kuntoutus ei sisällä majoitusta eikä vapaa-ajanohjelmaa.
- **Laitosmuotoinen** kuntoutus toteutuu pääasiallisesti laitosisyksikössä, jolloin asiakkaan kuntoutukseen sisältyy majoitus, täyshoito ja vapaa-ajanohjelma.
- **Etäkuntoutus** on moniammatillista ja tavoitteellista, kuten kasvokkain toteutuva kuntoutus.

Etäkuntoutus

- toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä **reaaliaikaisena** (esimerkiksi kuvapuhelu) tai **ajasta riippumattomana** (esimerkiksi verkkokuntoutus)
- voi toteutua kokonaan etäkuntoutuksena tai siten, että etäkuntoutus toteutetaan avo- tai laituskuntoutuksen rinnalla
- toteutetaan **tietokoneen** tai **mobiililaitteen**, erilaisten **verkkopalveluiden, sovellusohjelmien** sekä **internetyhteyden** avulla. Palveluntuottaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, soveltuuko etäkuntoutus asiakkaalle ja onko sitä tarkoituksenmukaista käyttää välineenä asiakkaan kuntoutumisessa.

Etäkuntoutus toteutetaan

- palveluntuottajan ohjaamana ja tavoitteellisena kuntoutustoimintana hyvien kuntoutuskäytäntöjen mukaisesti
- reaaliaikaisena (esimerkiksi kuvapuhelun välityksellä tapahtuva ohjaus, kommunikointi ja tapaaminen) tai ei-reaaliaikaisena (asiakas käyttää verkkopohjaisia tai tabletille ladattuja etäkuntoutusohjelmia hänelle sopivana aikana)
- avo-, laitos- tai monimuotoisen kuntoutuksen etäyhteydenottona.

Etäkuntoutuksessa palveluntuottaja

- **käyttää** salattua tietoliikenneyhteyttä
- **voi hyödyntää** yleisten ohjeiden antamiseen kevyemmin suojattuja digitaalisia sovelluksia (esim. sähköpostia, tekstiviestejä tai sosiaalista mediaa), jos viestistä ei ole pääteltävissä asiakasta koskevia luottamuksellisia tietoja
- **ohjaa** asiakasta käyttämään suojattua tietojärjestelmää ja noudattamaan asiassa erityistä varovaisuutta
- **tarjoaa** asiakkaalle tarvittavaan tietotekniikkaan käyttöopastusta sekä ohjausta ennen etäkuntoutuksen toteutusta ja sen aikana
- **vastaa** etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tietosuojasta ja -turvallisuudesta
- **noudattaa** samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkain toteutetussa kuntoutuksessa
- **huomioi**, että teknologia toimii toteuttamisen välineenä mutta toteuttajina ovat aina ihmiset
- **huomioi**, ettei Kela korvaa suojatun yhteyden järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia.

Etäkuntoutus toteutetaan Valviran ohjeiden mukaan, jotka on annettu potilaille annettavista terveydenhuollon etäpalveluista. Valviran ohje löytyy osoitteesta www.valvira.fi/terveydenhuolto. **Lisätietoja:** *Etäkuntoutus-kirja*⁴

4.2 Kuntoutuksen lajit

Kuntoutus- tai sopeutumismennuskurssi

- asiakas osallistuu kuntoutukseen **yksin** ilman läheisiä

Osittainen perhekurssi

- asiakkaan läheinen tai perhe osallistuu asiakkaan kanssa kuntoutus- tai sopeutumismennuskurssille osan aikaa, esimerkiksi kurssin alussa tai lopussa
- osallistuminen on määritelty kuntoutuksen palvelukuvauksessa

⁴ Salminen, A-L., Hiekkala, S., Stenberg, J.-H. toim. Etäkuntoutus. Helsinki: Kela, 2016. Sivu 11.

Parikurssi

- asiakkaan puoliso/muu aikuinen läheinen osallistuu asiakkaan kuntoutukseen koko kurssin ajan
- osallistuminen on määritelty kuntoutuksen palvelukuvauksessa

Perhekurssi

- asiakkaan läheinen tai perhe osallistuu asiakkaan kuntoutukseen koko kurssin ajan.

5 Kuntoutuksen toteutus

5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

Yhteydenotto ja kutsukirje

Palveluntuottaja tutustuu asiakkaasta saatuihin asiakirjoihin ja on yhteydessä asiakkaaseen palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla. Palveluntuottaja on yhteydessä asiakkaaseen (puheluna tai kuvapuheluna) **n. viikon kuluessa** kutsukirjeen lähettämisen jälkeen.

Yhteydenotossa palveluntuottaja varmistaa myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuuden asiakkaalle asiakirjoista saatujen tietojen perusteella ja asiakkaan kanssa keskustellen. Jos asiakas ja/tai henkilöstö toteaa kuntoutuksen olevan asiakkaalle toteutus-aikaan tai sisältöön liittyen sopimaton/toimimaton, kuntoutusta ei ole tarkoituksenmukaista aloittaa. Tässä tilanteessa palveluntuottaja on välittömästi asiasta yhteydessä Kelaan.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen yhteydenoton tarkoituksena on sitouttaa ja valmistaa asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin.

Yhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja yhdessä mm.

- **luovat** yhteisen näkemyksen kuntoutumisen yleisistä tavoitteista, sisällöistä, toteutuksesta ja aikatauluista
- **kartoittavat** yhteistyössä tarvittavat toimijat ja heidän roolinsa
- **arvioivat** asiakkaan ja palveluntuottajan resursseja, joilla on merkitystä kuntoutuksen sisällön rakentamiseen
- **pyrkivät** luomaan asiakkaan kuntoutuksesta mielekkään kokonaisuuden, jossa huomioidaan asiakkaan oma tukiverkosto sekä muut arjen toimijat.

Kuntoutuspäätöksen saatuaan palveluntuottaja lähettää asiakkaalle kutsukirjeen, jossa on seuraavat kuntoutukseen liittyvät tiedot:

- toteutusajankohta, kuntoutuspaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta
- tiedot tulevan yhteydenoton ajankohdasta, toteutustavasta ja yhteydenoton toteuttavan henkilön tiedot
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- kuntoutuksen sisältö, rakenne ja henkilöstö
- mahdollisen etäkuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät asiat mm.
 - käytettävän sovelluksen asennus- ja käyttöohjeet
 - laitteistovaatimukset
 - tietoturva-asiat
- vakuutusturva (ks. luku Vakuutusturva)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- esitietolomake.

Esitietojen kysely

Palveluntuottaja pyytää asiakkaalta kuntoutukseen liittyviä tietoja esitietolomakkeella kirjallisesti tai vaihtoehtoisesti haastatteluna puhelimitse, kuvapuheluna tai sähköisesti. Asiakaskohtaiset esitiedot tulee olla palveluntuottajan käytössä ennen kuntoutuksen alkamista. Tarvittaessa pyydetään lisätietoja asiakkaalta sekä esimerkiksi hoitavalta taholta ennen asiakkaan kuntoutuksen alkamista tai sen aikana.

Asiakkaalta pyydettävät esitiedot:

- asiakkaan oma kuntoutustavoite ja toiveet kuntoutukselle
- oma kuvaus terveydentilasta (fyysinen, psyykinen) sekä esim. muistiin, tarkkaavaisuuteen ja hahmottamiseen liittyvät asiat
- sosiaalinen elämäntilanne (esim. perhetilanne, muut ihmissuhteet ja niihin liittyvät asiat), harrastukset
- asiakkaan työ- tai opiskelutilanne
- sosiaalinen toimintakyky (esim. kommunikaatioon liittyvät asiat)

- arjessa toimiminen
- erityistarpeet (esim. allergia, erityisruokavalio, kulttuuriin liittyvät kysymykset)
- valmiudet etäkuntoutukseen (esim. onko asiakkaalla käytettävissä etäteknologialaite ja verkkoyhteys etäkuntoutuksen toteuttamiseksi, mitä tukea asiakas tarvitsee ennen etäkuntoutuksen toteuttamista)
- muut palveluntuottajan tarvitsemat tiedot.

5.2 Kuntoutuksen suunnittelu

Ennen kuntoutusta palveluntuottajan nimeämä moniammatillinen tiimi perehtyy saamiinsa asiakaskohtaisiin esitietoihin ja muihin selvityksiin. Moniammatillinen tiimi huomioi asiakkaiden yksilölliset sekä ryhmämuotoiset tavoitteet ja tarpeet asiakkaan kuntoutuksen sisällön suunnittelussa sekä aikataulutuksessa. Palveluntuottaja varmistaa jo etukäteen, että asiakkaan kuntoutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on hyvä kokonaisnäkemys sekä yhteisymmärrys tavoitteiden mukaisen ja laadukkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla asiakkaan kuntoutukseen valmistautumiseen liittyviä yksilöllisempiä tarkennuksia.

5.3 Kuntoutuksen toteuttaminen avo- ja laitospuotoisessa kuntoutuksessa

Kuntoutuksen alkaessa

Palveluntuottaja kertoo asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävästi kuntoutuksen sisällöstä ja sen yleisistä tavoitteista. Lisäksi palveluntuottaja varaa riittävästi aikaa asiakkaan, hänen läheisensä sekä moniammatillisen tiimin keskinäiselle tutustumiselle ja yhteistyölle asiakkaan kuntoutustarpeen sekä kokonaistilanteen arvioimista varten. Asiakkaan kokonaistilanteesta tulee kaikilla asianosaisilla olla hyvä kokonaisnäkemys sekä yhteisymmärrys tavoitteiden mukaisen kuntoutuksen toteuttamiseksi.

Palveluntuottaja myös

- kertoo kuntoutus- ja muusta ohjelmasta sekä esittelee henkilöstön
- esittelee palveluntuottajan tilat sekä muut kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät tilat
- käy läpi turvallisuusohjeet ja esittelee esimerkiksi lähialueen ulkoilureittien kartat matkapituuksineen

- huolehtii, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet
- arvioi asiakkaan mahdollisen avuntarpeen määrän ja huolehtii sen riittävydestä
- luo heti alussa edellytykset ja mahdollisuudet asiakkaan aktiivisen ryhmäytymisen ja vertaistuen toteutumiseksi.

Kuntoutusohjelman toteutus

Arkipäivien toiminta

Palveluntuottaja jaksottaa ja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen pääasiallisesti arkipäivisin **maanantaista lauantaihin**. Yhteen yksittäiseen asiakkaan kuntoutusjaksoon voidaan sisällyttää tarvittaessa yksi sunnuntai. Kuntoutusjakson keskelle osuvina arkipäivinä asiakkaalle järjestetään arkipäivien ohjelmaa.

Kelan suosituksena on, että kuntoutusta ei järjestetä sunnuntaisin eikä aattopäivinä, kuten joulu- ja juhannusaattoina.

Palveluntuottaja toteuttaa asiakkaalle (ja hänen läheiselleen) ryhmäkuntoutuksen tavoitteellisen ja moniammatillisen kuntoutusohjelman mukaisesti, johon sisältyvät yksilölliset haastattelut, arvioinnit ja tapaamiset. Ohjelma toteutetaan kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti ja sen toteuttaa kyseisessä kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritelty henkilöstö.

Huomioitavaa: Omatoiminen ohjelma kuntoutuksessa on asiakkaan omaa aikaa. Ohjaaja on kuitenkin tarpeen tilanteessa, jossa asiakkaan turvallisuus on varmistettava.

Lauantaina tapahtuva toiminta

Lauantaisin palveluntuottaja järjestää asiakkaalle moniammatillisen tiimin ohjaamaa ja järjestämää kuntoutusohjelmaa.

Sunnuntaina tapahtuva toiminta

Sunnuntaisin palveluntuottajan ei edellytetä järjestävän asiakkaalle ohjattua kuntoutusohjelmaa. Asiakas voi halutessaan osallistua mahdollisiin yleisiin vapaaohjelmiin.

Vapaa-ajan ohjelma

Laitosmuotoisessa kuntoutuksessa olevalle asiakkaalle palveluntuottaja järjestää vapaa-ajan ohjelmaa iltaisin ja viikonloppuisin. Tavoitteena on, että ohjelma sisällöltään

tukee kuntoutuksen tavoitteita ja tuloksellisuutta. Asiakas voi halutessaan osallistua myös kuntoutuslaitoksen yleiseen vapaa-ajan ohjelmaan.

Avustamista tarvitsevat asiakkaat

Avustajaa tarvitsevalle asiakkaalle, joka tulee kuntoutukseen **aloitusta edeltävänä päivänä** (esimerkiksi haasteellisten kulkuyhteyksien vuoksi), palveluntuottaja järjestää riittävästi henkilöstöä avustustehtäviin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Henkilöstö huolehtii asiakkaan avustustehtävistä ympärivuorokautisesti koko asiakkaan läsnäolon ja kuntoutuksen ajan ja hänen yksilöllisen tarpeensa mukaan.

Huomioitavaa: Avustavan henkilöstön toteuttama asiakkaan mahdollinen kuntouttava hoito **ei sisälly** kuntoutuspäivän tuntimäärään.

Alle 18-vuotiaat asiakkaat

Alle 18-vuotiaalle, ilman perhettä kuntoutukseen osallistuvalla nuorella palveluntuottaja järjestää ohjattua vapaa-ajan toimintaa myös iltaisin (klo 17–21). Tämä koskee myös kuntoutuksen aloitusta edeltävää päivää. Toiminnan toteutuksesta vastaa avustava henkilöstö.

Etäkuntoukseen liittyvä ohjelma

Etäkuntoutusjakson/-jaksojen aikainen kuntoutusohjelma on kuvattu kuntoutuksen palvelukuvauksissa.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutusohjelman toteutukseen liittyen.

Kuntoutuspäiväkirja

Asiakas (ja läheinen) ohjataan käyttämään kuntoutuspäiväkirjaa heti kuntoutuksen alkuvaiheessa. Päiväkirjaan kirjataan harjoitteiden toteutumista, havainto, mieleen tulevia kysymyksiä sekä kehittämisajatuksia ja toiveita. Päiväkirjan avulla asiakas ja läheinen voivat seurata kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista sekä tehtävien ja harjoitteiden suorittamista.

Välitehtävät

Palveluntuottaja voi suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia välitehtäviä toteutettavaksi asiakkaan jaksotetun kuntoutuksen väliaikana. Välitehtävien tavoitteena on

tukea asiakasta muokkaamaan omia toimintatapojaan, sitouttaa häntä kuntoutumiseen sekä auttaa häntä vahvistamaan omaa kuntoutumistaan arjen ympäristössään. Välitehtävien toteutuminen kirjataan asiakkaan mahdolliseen kuntoutuspäiväkirjaan ja ne käydään yhdessä asiakkaan kanssa läpi seuraavalla toteutuvalla kuntoutusjaksolla.

Väliarviointi

Palveluntuottaja järjestää väliarvioinnin jokaisen kuntoutusjakson lopussa tapaaminen asiakkaan ja omaohjaajan kesken. Tavoitteena on arvioida asiakkaan kulunutta kuntoutusjaksoa ja varmistaa hänen kuntoutumisensa jatkumista.

Loppupalaveri

Palveluntuottaja järjestää loppupalaverin asiakkaan (ja hänen läheisensä) sekä moniammatillisen tiimin jäsenten kesken. Tavoitteena on mm. arvioida asiakkaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä varmistaa asiakkaan kuntoutumisen jatkuminen omassa arjessaan käymällä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen toteutuksen osalta.

5.4 Kuntoutuksen toteutuksen jälkeinen seuranta

Palveluntuottaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä **2 – 9 kuukauden kuluessa** viimeisimmän kuntoutusjakson päättymisestä. Palveluntuottaja sopii yhdessä asiakkaan kanssa seurantapaamisten ajankohdista. Seurantayhteydenotto voi toteutua asiakkaan kanssa etäyhteydellä (puhelin, videopuhelu) tai kasvokkain.

Seurantayhteydenoton tavoitteena on varmistaa, että

- asiakkaan arki sujuu ja hän on toimintakykyinen elinympäristössään
- asiakkaan työ- ja/tai opiskelukyky pysyy yllä ja vahvistuu
- asiakas on sitoutunut toimintakäytäntöjen muutoksiin
- asiakkaalla on luottamusta omiin voimavaroihinsa
- asiakas tietää, miten kuntoutuminen voi tarvittaessa jatkua terveydenhuollon ja/tai muiden arjen toimijoiden tuella ja kehen hän voi olla yhteydessä.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa on tarkempia määrittelyjä asiakkaan kuntoutuksen seurannan ja seurannan toteutusajankohdan osalta.

5.5 Kuntoutuspalaute

Kuntoutuspalaute on palveluntuottajan laatima selkeästi otsikoitu, kirjallinen kooste asiakkaan kuntoutuksen kokonaisuudesta.

Palveluntuottaja

- **laatii** asiakkaan kuntoutuspalautteen viimeisen **kuntoutusjakson päätyttyä** (ml. etäkuntoutus). Palautteen laatimisesta vastaa kuntoutuksen palvelukuvauksen mukainen moniammatillinen tiimi. Kuntoutuspalautteen allekirjoittaa asiakkaan oma-ohjaaja tai lääkäri
- **varmistaa** mahdollisen suunnitellun jatkokuntoutuksen toteutumisen olemalla tarpeen mukaan yhteydessä asiakkaan omaan hoitotahoon
- **antaa** asiakkaalle mahdollisuuden tutustua kuntoutuspalautteeseen ja mittaustuloksiin ennen sen lopullista valmistumista
- **El kirjaa** asiakkaan kuntoutuspalautteeseen asiakkaan läheistä koskevia tietoja
- **toimittaa** kuntoutuspalautteen asiakkaalle, Kelaan ja asiakkaan kanssa sovituille muille toimijoille (esim. hoitavalle taholle) **2 viikon kuluessa** varsinaisen kuntoutusjakson päättymisestä. Jos palautteen toimittamisen määräaika ylittyy, palveluntuottaja ilmoittaa asian Kelaan sekä kertoo viiveen syyn ja perustelut
- **laatii** lisäksi viimeisimmästä, kuntoutusjakson jälkeisestä seurantayhteydenotosta erillisen lyhyen yhteenvedon ja toimittaa sen asiakkaalle sekä Kelaan.

Kuntoutuspalaute sisältää selkeästi otsikoituna seuraavat asiat:

Yhteenvedo

- tiivis kuvaus asiakkaan kuntoutuksen tuloksista
- keskeiset mittaustulokset ja suositukset

Asiakkaan yksilöllisiin kuntoutustavoitteisiin liittyvät asiat

- kuntoutukseen liittyvät odotukset ja tarpeet
- yksilölliset tavoitteet
- kuvaus tavoitteiden mukaisesta työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta
- arkeen, työhön ja opiskeluun liittyvät muutokset
- asiakkaan oma arvio kuntoutuksesta ja sen tavoitteiden toteutumisesta

- johtopäätökset ja suositellut jatkotoimenpiteet ja -suunnitelmat
- arvioinnissa käytettyjen keskeisten mittaus- ja arviointimenetelmien tulokset sekä viitearvot / suhde testien kokonaispistemääriin
- tulosten seuranta jatkojaksoilla tai mittaustulosten sanallinen kuvaus ja seuranta
- tilannearvio, joka painottuu mm. kuntoutujan voimavaroihin, lähipiiriin ja ympäristöön

Kuntoutukseen osallistumistapa ja kuvaus toteutumisesta

- miten, missä ja kuinka usein kuntoutus on toteutunut
- mahdollisen etäkuntoutuksen käyttö ja sen onnistuminen
- ryhmätapaamisten toteutuminen

Loppuarvio asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä

- ammattihenkilöiden huomiot tai mahdolliset erilliset lausunnot asiakkaan tilanteesta
- verkostoyhteydet ja niiden toimivuus

Palveluntuottajan yhteystiedot

- tiedot kuntoutushenkilöstöstä (nimet, ammattiasemat, osuus kuntoutuksen toteutuksessa)

Liitteet

- Omat tavoitteeni -lomake
- muut mahdolliset liitteet.

Jos asiakkaan kuntoutukseen on sisältynyt läheisen/omaisen/perheen osallistuminen, palveluntuottaja kirjaa heistä **asiakkaan kuntoutuspalautteeseen seuraavat tiedot:**

- läheisen nimi
- läheisen suhde asiakkaaseen (esim. äiti, puoliso)
- kuntoutukseen osallistumisaika
- läheisen osallistumisen tavoite ja vaikutus asiakkaan kuntoutumiseen
- palautteeseen EI kirjata mitään asiakkaan läheistä koskevia henkilökohtaisia tietoja.

Lyhyt kuntoutuspalaute

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle lyhyen kuntoutuspalautteen esim. asiakkaan kuntoutuksen keskeytyessä tai sen toteutuessa useassa jaksossa. Palaute/osallistumistodistus toimitetaan asiakkaan kanssa yhdessä sovituille, tarvittaville tahoille sekä tarvittaessa Kelaan. Palautteen tiedot voi kirjata vaihtoehtoisesti asiakkaan läsnäolotodistukseen. Lyhyt kuntoutuspalaute **EI** sisällä liitteitä.

Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää

- tiedot kuntoutuksesta vastaavasta moniammatillisesta tiimistä
- tiivistetyn kuvauksen asiakkaan
 - yksilöllisestä alkutilanteesta
 - kuntoutuksen tavoitteista
 - kuntoutuksen etenemisestä
 - kuntoutukseen osallistumistavasta.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä lyhyen kuntoutuspalautteen laatimisen ja sisällön osalta.

5.6 Lyhyt yhteenveto seurantayhteydenotoista

Lyhyt yhteenveto on palveluntuottajan laatima kirjallinen kooste palveluntuottajan toteuttamista seurantayhteydenotoista. Siihen **EI** lisätä liitteitä. Yhteenveto lähetetään asiakkaalle. Lisäksi yhteenveto lähetetään Kelaan, **jos** asiakkaan tilanne vaatii Kelan jatko-toimenpiteitä tai kuntoutumiseen liittyy jotain Kelalle tiedotettavaa.

Lyhyt yhteenveto sisältää seuraavat asiat:

- asiakkaan toiminta-, opiskelu- ja työkyvyn kehittymisen arvioinnin
- yhteydenoton aikana esille tulleet uudet asiat
- arvioitavissa olevan kuntoutumisen vaikutuksen asiakkaan arkeen, työhön tai opiskeluun hänen lähitulevaisuudessaan
- mahdollisiin jatkotoimenpiteisiin liittyvät suunnitelmat.

6 Dokumentaatio

Palveluntuottaja dokumentoi asiakkaan kuntoutuksen toteutuksen siten, että siitä on hyötyä kuntoutuksen aikaisessa työskentelyssä ja se on jälkikäteen todennettavissa.

Asiakirjamerkinnöissä noudatetaan kansallisia sähköisiin palveluihin liittyviä ohjeistuksia.

Jokaisen asiakkaan ja läheisen yksilölliset asiat dokumentoidaan omiin asiakirjoihinsa. Kuntoutuksen aikana koottuja salassa pidettäviä asiakastietoja hyödynnetään vain asiakkaan kuntoutusprosessin aikana.

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskohtaisiin asiakirjoihin:

- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mittaus-tulokset
- yksilö- ja ryhmämuotoisten tapaamisten tai käyntikertojen tiedot (toteutusajan-kohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- kuvapuhelujen ja etäkuntoutuspäivien tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, si-sältö ja tehdyt havainnot)
- verkkokuntoutuksen toteutumisen
- läheisen osallistumiseen
- kuntoutuksen aikaiseen yhteistyöhön liittyvät tiedot.

Asiakkaan asiakirjoihin on liitettävä mukaan

- kuntoutuksen aikataulu, aihe, toteuttajan nimi ja ammatti- tai tehtä-vänimike
- kirjallinen suunnitelman asiakkaan kuntoutuksen toteutuksesta
- asiakkaan Omat tavoitteeni -lomake
- asiakkaan arviointiin ja mittaukseen liittyvät lomakkeet
- mahdolliset välitehtävät
- muu asiakkaan kuntoutusta koskeva tieto.

Huomioitavaa: Asiakkaan läheisen **ohjelman toteutuminen** sisältyy ja kirjataan asiak-kaan kuntoutusohjelmaan. Kirjaus toimii samalla asiaan liittyvänä dokumentaationa lä-heisen osalta.

7 Henkilöstö

Kuntoutuksen palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on virallisesti hyväk-sytty ammattinimikettä vastaava koulutus.

Lisätietoja: Liite 1. Ammatti- ja tehtävänimikkeet.

Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa on tarkemmin määritelty kuntoutusta toteuttava henkilöstö sekä sen tehtävät ja roolit sekä henkilöstön kokemus- ja koulutusvaatimukset.

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat aito asiakaslähtöisyys, verkostojen huomioiminen, näkökulmien ja tiedon kokoaminen yhteen sekä vuorovaikutustietoinen yhteistyö. Keskeistä on yhteisten tavoitteiden muodostaminen ja niiden jatkuva arviointi eri ammattiryhmien kesken. Jatkuva arviointi ja yhteiset tapaamiset dokumentoidaan asiakkaan kuntoutuksen asiakirjoihin.

Palveluntuottaja

- **kouluttaa** ja **perehdyttää** henkilöstön tehtäviinsä sekä palvelukuvauksen mukaiseen prosessiin
- **varmistaa** osaamisen ylläpidon (myös uudet työntekijät)
- **vastaa** siitä, että henkilöstöllä on tutkittua ja ajantasaista tietoa asiakasryhmän sairaudesta tai vammasta sekä kaikista niistä tekijöistä, joilla henkilöstö osaa tukea asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- **järjestää** henkilöstölle ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä koulutuksen, jossa varmistetaan henkilöstön osaaminen
- **vastaa** siitä, että sillä on riittävästi tarpeenmukaista henkilöstöä avustamaan vaativan kuntoutuksen asiakkaita tai erityisiä kommunikaatiokeinoja (esim. viittomat, puhetta tukevat ja korvaavat kommunikoinnin keinot) käyttäviä asiakkaita.

7.1 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

Palveluntuottaja vastaa siitä, että

- sillä on riittävästi varahenkilöstöä lomien ja poikkeavien tilanteiden, kuten äkillisiä lyhyitä sairauslomien varten
- henkilöstön vaihtuessa tai henkilöstön sijaisuuksissa uusi henkilöstö täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen ammatti- ja tehtävänimikkeiden koulutus- ja kokemusvaatimukset
- työparin tulee täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen edellytykset
- palveluvastaavan sijainen täyttää tehtävän edellytykset.

Sosiaalityöntekijän alle 4 kuukauden sijaisuus

- **alle 4 kuukauden** pituisissa sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden sijaisuuksissa noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia. Lisäksi työkokemusvaatimuksen on tässä tilanteessa täytyttävä.

Opiskelijan toimiessa sijaisena

- palveluntuottaja nimeää hänelle **saman ammattialan** ohjaajan
- hänestä käytetään opiskelija-nimikettä, esimerkiksi sosiaalityön opiskelija
- kyseisen kuntoutuspalvelun sopimuskauden aikana voi toimia sijaisena **enintään 4 opiskelijaa**.

Erikoislääkärin sijaisena toimii aina erikoislääkäri tai kyseiseen alaan erikoistuva lääkäri

- **Erikoistumassa oleva** lääkäri voi toimia erikoislääkärin sijaisena kyseisen **sopimuskauden aikana** siten, että työryhmän jäsenenä voi toimia **enintään 4 erikoistuvaa lääkäriä**.
- Hyväksytty erikoistumisala on kerrottu kuntoutuksen palvelukuvauksissa.
- **Alle 4 kuukauden** pituisissa erikoislääkärin sijaisuuksissa voi toimia laillistettu lääkäri. Muun ajan moniammatillisen tiimin jäsenen tehtävää hoitaa palvelukuvauksen vaatimukset täyttävä erikoislääkäri.

Erikoistuvan lääkärin toimiessa sijaisena

- palveluntuottaja nimeää hänelle ohjaavan lääkärin, joka on palvelukuvauksen mukainen erikoislääkäri
- kuntoutuksen aikana sijaisena toimii **yksi erikoistuva lääkäri kerrallaan**
- hän voi korvata erikoislääkärin työpanoksesta 50 % sopimuskauden aikana toteuttavasta kuntoutuksesta
- työskentely palveluntuottajalla on harjoittelujakso, joka sisältyy ko. lääkärin erikoistumiskoulutuksen ohjelmaan.

7.2 Palveluvastaava

Palveluvastaavan tehtävänä on organisoida ja varmistaa kuntoutuksen palvelukokonaisuuden toiminta ja sen tasalaatuisuus huomioimalla asiakkaan sairauden vaatimat erityistarpeet.

Palveluvastaavalla on edellytys hoitaa tehtävä tavoitteiden mukaisesti. Palveluvastaava ei kuulu palveluntuottajan organisaation ylempään johtoportaan.

Huomioitavaa:

- **Jos** palvelua koskevasta palvelukuvauksesta puuttuu palveluvastaavan määrittely, palvelussa **ei edellytetä** palveluvastaavan käyttöä.
- Palveluvastaavan tehtävät on tarkemmin määritelty kuntoutuspalvelua koskevassa osassa.

7.3 Avustava henkilöstö

Avustavan henkilöstön tehtävä on avustaa asiakkaita kuntoutuksen aikana eri toiminnoissa, kuten liikkumisessa, siirtymisessä, ruokailussa, henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa, pukemisessa ja riisumisessa.

7.4 Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

Palveluntuottaja voi käyttää kuntoutustoiminnassaan **vertaistukihenkilöitä** tai **kokemusasiantuntijoita** asiakkaan kuntoutumisen tukena. He voivat olla mukana asiakkaan kuntoutusohjelman toteuttamisessa yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa kannustamassa sekä tukemassa asiakkaita kuntoutumisessa omien kokemustensa ja selviytymistarinoidensa pohjalta.

Palveluntuottaja vastaa vertaistukihenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden toiminnasta sekä huolehtii heidän riittävästä ohjauksestaan tehtävässään.

Huomioitavaa:

- Vertaistukihenkilöillä tai kokemusasiantuntijoilla **ei ole oikeutta** käsitellä asiakkaan asiakirjoja. Asiakas voi itse käsitellä omia asioitaan yhdessä vertaistukihenkilön tai kokemusasiantuntijan kanssa.

- Kuntoutusta koskevassa palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä vertaistukihenkilöiden tai kokemusasiantuntijoiden osuudesta asiakkaan kuntoutuksen toteuttamisessa.

8 Tulkkauk

8.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkauk

Kela järjestää vieraan kielen tulkkauksta valmennukseen osallistuvalla kuntoutusasiakkaalle. Vieraan kielen tulkkauksta voidaan myöntää Kelan erikseen määrittämällä tavalla. Tulkkaukkena käytetään Kelan kanssa sopimuksen tehneiden tulkkaukspalveluntuottajien tulkkaukka ja Kela maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset.

Ruotsia tai **saamenkieltä** puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkauksta heidän äidinkiellään. Tulkkauk järjestetään koko kuntoutuksen ajaksi.

Palveluntuottaja saa kuntoutuspäätöksen yhteydessä *Vieraan kielen tulkkauksen järjestäminen kuntoutuksessa*-ohjekirjeen, joka sisältää toimintaohjeita tulkkauksta vaativissa kuntoutustapauksissa. **Lisätietoja:** [Tulkkauk kuntoutuksessa \(kela.fi\)](https://kela.fi)

Vieraan kielen tulkkauk kuntoutuksessa voidaan toteuttaa läsnä- tai etätulkkauksena. Kela korvaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset tulkkaukspalveluntuottajille. Asiakkailla tulkkauk on maksutonta.

8.2 Etätulkkauk

Etätulkkauk voidaan toteuttaa nettiyhteydellä tai puhelimitse. Jos etätulkkauk toteutetaan puhelimitse, siitä aiheutuvat puhelukustannukset Kela korvaa valmennuksen palveluntuottajalle.

[Lisätietoa Etätulkkauksesta \(Kela.fi\)](https://kela.fi)

8.3 Vammaisten tulkkaukspalvelut

Kuulonäkövammaisella, kuulovammaisella tai puhevammaisella on oikeus saada tulkkauksemis- ja käänösapua siten kuin vammaisten henkilöiden tulkkaukspalvelusta annetussa laissa (133/2010) säädetään. [Lisätietoa Vammaisten tulkkaukspalveluista](https://kela.fi)

9 Kuntoutustoimintaan liittyvät tilat, laitteet ja hoitovälineet

9.1 Kuntoutustilat

Palveluntuottajalla on kuntoutuksen toteuttamiseen kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritelty **laitosyksikkö** tai **avoyksikkö**, **muut kuntoutuksessa käytettävät tilat** sekä **etäkuntoutuksessa käytettävä tila**.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutustilojen osalta.

Laitosyksikkö

- on kuntoutuslaitoksessa sijaitseva palveluntuottajan kuntoutuspalvelujen toteuttamiseen käyttämä toimipiste
- sisältää vähintään asiakkaan ja kuntoutukseen osallistuvien omaisten tai läheisten
 - majoitustilat
 - ruokailutilan
 - yleiset tilat
 - lepotilat
 - tutkimushuoneen
 - ryhmätyötilan

Avoyksikkö

- on palveluntuottajan kuntoutuspalvelujen toteuttamiseen käyttämä toimipiste
- sisältää vähintään
 - ruokailutilan
 - yleiset tilat
 - lepotilat
 - tutkimushuoneen
 - ryhmätyötilan

Muut kuntoutuksessa käytettävät tilat

- sijaitsevat muualla kuin palveluntuottajan avo- tai laitosyksikössä

Etäkuntoutuksessa käytettävä tila

- on tietoturvallinen tila, jossa on huomioitu mm. akustiikkaan ja ympäristöön liittyvät seikat
- jos palveluun sisältyy reaaliaikaista etäkuntoutusta, tila edellytetään.

Huomioitavaa: Vuonna 2020 kilpailutettavissa **seuraavissa kuntoutuspalveluissa** kuntoutuksessa käytettävä tila on edellä olevan määrittelyn mukainen **laitosyksikkö:**

- ADHD-lasten sopeutumisvalmennus, perhekurssi
- aikuisten Silmu-kurssi
- aikuisten Verso- kurssi
- lievän ja keskivaikean autismikirjon häiriön sopeutumisvalmennus, perhekurssi
- liikehäiriösairauksien kuntoutuskurssi aikuisille
- muistisairaiden sopeutumisvalmennus
- reumaa sairastavan kuntoutuskurssi aikuisille
- reumaa sairastavan sopeutumisvalmennus aikuisille
- tulehduksellista reumasairautta sairastavan lapsen ja nuoren sopeutumisvalmennus, perhekurssi
- varhain alkaneiden ja vaikea-asteisten autismikirjon häiriöiden sopeutumisvalmennus, perhekurssi

9.2 Yleistä palveluntuottajan tiloihin liittyvää

Kuntoutustilat

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutustilat ovat

- asianmukaiset, turvalliset, tilavat, siistit, viihtyisät ja monipuoliset sekä niissä on tarpeenmukaiset ympäristönhallintalaitteet ja hälytysjärjestelmät
- esteettömät ja soveltuvat asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioiden sekä mahdollistavat heidän itseenäisen selviytymisensä
- soveltuvat liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille. **Lisätietoja:** www.ym.fi/Es-teettomyys
- asiakkaan tarpeen mukaiset, lähietäisyydellä toisistaan ja vaivatta asiakkaan saatavissa sekä niissä on tarvittavat opasteet

- soveltuvat asiakkaan oleskeluun sekä harrastustoimintaan ja niissä on tarpeenmukaiset harrastusvälineet.

Lisäksi palveluntuottajan on järjestettävä asiakkaille kuntoutuksen ajaksi

- asianmukaiset ja riittävät lepo- ja taukotilat
- sosiaaliset tilat
- lukolliset tavaroiden säilytystilat.

Huomioitavaa: edellä mainitut tilamäärittelyt **eivät koske** etäkuntoutuksessa käytettävää tilaa. Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen tilojen osalta.

Allastilat

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan kuntoutuksessa käyttämät ja laitosityksikössä tai muualla kuin laitosityksikössä sijaitsevat **allastilat**

- ovat turvalliset ja esteettömät
- asiakkaan tarpeen mukaiset, lähietäisyydellä ja vaivatta asiakkaan saavutettavissa sekä niissä on tarvittavat opasteet.

Huomioitavaa: Jos asiakkaan kuntoutuksessa käytettävät allastilat sijaitsevat **muualla kuin palveluntuottajan laitosityksikössä**, niiden tulee sijaita **enintään 20 minuutin** tai **20 km:n etäisyydellä** palveluntuottajan avo- tai laitosityksiköstä. Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle (ja läheisille) edestakaiset ja turvalliset kuljetukset allastiloihin sekä vastaa kuljetuskustannuksista.

Ulkoympäristö

Palveluntuottaja huolehtii myös, että palveluntuottajan tilojen

- ulkoiluympäristö on asianmukaisesti merkitty
- kulkureitit ovat helposti hahmotettavat ja turvalliset asiakkaan itsenäiseen liikkumiseen
- ulkovalaistus on hyvin tehokas ja kattava.

9.3 Tilojen remontointi

Palveluntuottajan on välittömästi ilmoitettava tiedossaan olevista kuntoutustilojen remonteista ja korjaus- ja perusparannustöistä Kelan kuntoutuspalvelujen ryhmään.

Remontit ajoitetaan siten, että ne aiheuttavat mahdollisimman vähän häiriötä asiakkaille. Jos perusparannuksista tai -korjauksista on haittaa asiakkaan kuntoutukselle, Kela ohjaa tarvittaessa asiakkaan toiselle palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan on ilmoitettava mahdollisesta remontista ja korjaus- ja perusparannustöistä asiakkaalle etukäteen kutsukirjeessä ja annettava mahdollisuus vaihtaa kuntoutuksen toteutuksen ajankohtaa tai valita toinen kuntoutuksen palveluntuottaja remontin vuoksi.

9.4 Laitteet

Palveluntuottaja huolehtii, että kuntoutuksessa käytettävät laitteet

- ovat asiakkaiden tarpeiden mukaiset, monipuoliset ja turvalliset käyttää
- on huollettu, kalibroitu sekä niiden käyttövarmuudesta ja käytönohjauksesta on huolehdittu (laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista).

Palveluntuottaja huolehtii kuntoutuksessa käytettävien työkonoiden ja työvälineiden turvallisuudesta omissa tiloissaan työturvallisuuslain mukaisesti.

9.5 Asiakkaan tarvitsemat hoito- ja apuvälineet

Palveluntuottajalla on perusvalikoima yleisimmistä asiakkaiden tarvitsemista hoito- ja apuvälineistä sekä tarvikkeista.

10 Majoitus ja ruokailu

10.1 Majoitus

Palveluntuottajan majoitustilat

Palveluntuottaja järjestää kuntoutusasiakkaiden majoituksen kahden hengen huoneessa, jossa on WC ja suihku. Majoitusjärjestelyssä otetaan huomioon asiakkaan erityistarpeet. Kuntoutukseen osallistuva läheinen majoitetaan samaan huoneeseen asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajalla on useamman hengen majoitusta varten perhehuoneita, joissa on WC ja suihku ja joissa on huomioitu yöpyjien erityistarpeet.

Lisäksi palveluntuottajalla on majoitustiloja, jotka on tarkoitettu allergisille sekä opas- tai avustajakoiran kanssa majoittuvalle asiakkaille. Opas- tai avustajakoiran käyttäjän huoneen sijainnin tulee olla sellainen, että kuntoutuja pystyy itsenäisesti huolehtimaan koiran tarpeista.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että majoitustiloissa

- asiakas voi levätä ilman häiriötä
- asiakkaan käytössä on lukollinen kaappi
- liinavaatteet vaihdetaan vähintään kerran viikossa ottaen huomioon asiakkaan sairaudesta tai vammasta johtuva tarve
- huolehditaan säännöllisesti kokonaisvaltaisesti siisteydestä ja puhtaudesta.

Palveluntuottaja voi oman lääkäriensä kannanoton perusteella lääketieteellisestä tai muusta vastaavasta syystä poikkeuksellisesti majoittaa asiakkaan yhden hengen huoneeseen ilman asiakkaalle tai Kelalle koituvaa lisämaksua (ks. luku Menettelyohjeet erityistilanteissa). Jos asiakas haluaa henkilökohtaisen syyn perusteella majoittua huoneessa yksin, hän maksaa siitä aiheutuvan lisämaksun.

Alle 18-vuotias, yksin majoittuva kuntoutusasiakas

Jos yksin majoittuva kuntoutusasiakas **on alle 18-vuotias**, palveluntuottajan on järjestettävä asiakkaan majoitus ja ruokailu **samassa laitosyksikössä** kuin kuntoutus toteutuu.

Alle 18-vuotiaan asiakkaan kuntoutusta edeltävä majoitus järjestetään samassa laitosyksikössä kuin kuntoutus toteutuu.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä majoituksen osalta.

Erilliset majoitustilat

Palveluntuottaja voi järjestää kuntoutusasiakkaan majoituksen erillisessä huoneistoissa tai majoitusliikkeessä, joka sijaitsee muualla kuin palveluntuottajan avo- tai laitosyksikössä.

Huomioitavaa: Majoitustilojen on sijaittava **enintään 20 minuutin** tai **20 kilometrin etäisyydellä** palveluntuottajan avo- tai laitostyöyksiköstä. Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle (ja läheisille) edestakaiset ja turvalliset kuljetukset majoitustiloihin sekä vastaa kuljetuskustannuksista.

Asiakkaan majoitus järjestetään kahden hengen huoneessa, jossa on WC ja suihku. Majoitusjärjestelyssä on otettava huomioon asiakkaan erityistarpeet. Kuntoutukseen osallistuva läheinen majoitetaan samaan huoneeseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että erillisissä majoitustiloissa

- asiakas voi levätä ilman häiriötä
- asiakkaan käytössä on lukollinen kaappi
- liinavaatteet vaihdetaan vähintään kerran viikossa ottaen huomioon asiakkaan sairaudesta tai vammasta johtuva tarve
- huolehditaan säännöllisesti kokonaisvaltaisesti siisteydestä ja puhtaudesta.

Palveluntuottaja voi oman lääkäriensä kannanoton perusteella lääketieteellisestä tai muusta vastaavasta syystä poikkeuksellisesti majoittaa asiakkaan erillisissä majoitustiloissa yhden hengen huoneeseen ilman asiakkaalle tai Kelalle koituvaa lisämaksua (ks. luku *Menettelyohjeet erityistilanteissa*). Jos asiakas haluaa henkilökohtaisen syyn perusteella majoittua huoneessa yksin, hän maksaa siitä aiheutuvan lisämaksun.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä asiakkaan erillisen majoituksen osalta.

10.2 Ravinto

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle tarjottava ruoka on

- monipuolista ja maukasta
- ravitsemussuositusten mukaista
- asiakkaan terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistävää
- erityisruokavaliota noudattavalle sopivaa.

Asiakkaan erityisruokavalion tarve on selvitettävä asiakkaalta etukäteen ennakkoyhteydenotossa tai viimeistään kuntoutuksen alkaessa. Palveluntuottajan on myös varmistettava, että henkilöstöllä on ravitsemuksen erityisosaamista asiakkaan erityisruokavalioiden toteuttamiseksi.

Tavoitteena on, että asiakkaan kuntoutuksen aikana saama ravitsemusneuvonta toimii asiakkaalle mallina hyvistä ruokavalinnoista myös kotiooloissa kuntoutuksen jälkeen.

10.3 Ruokailun toteuttaminen

Ateriat laitospuolisessa kuntoutuksessa

- **Asiakkaan täysihoidtoon** kuuluu aamiainen, lounas, päivällinen ja välipalat (päivällä ja illalla) itsepalveluna tai tarvittaessa avustettuna.
- **Tulopäivänä** asiakkaalle tarjotaan
 - aamiainen, jos kuntoutus alkaa klo 10.30 tai sitä ennen
 - muuten samat ateriat ja välipalat kuin täysihoidossa.
- **Lähtöpäivänä** asiakkaalle tarjotaan **aamiaisen lisäksi**
 - lounas
 - päivällinen (lounaan lisäksi), jos esim. asiakkaan kuntoutusohjelma kestää päivälliseen saakka tai hänen kotiinlähtönsä viivästyy.

Ateriat avomuotoisessa kuntoutuksessa

- **Asiakkaalle** tarjotaan päivittäin **1 ateria** ja **tarpeelliset välipalat** lukuun ottamatta tilannetta, jossa ruuanvalmistus kuuluu asiakkaan kuntoutusohjelmaan.

Huomioitavaa: Perhekurssilla vanhempien vapaailtaan osallistuvalla vanhemmalle tarjotaan välipalana **iltapala**, jos vanhempien itsensä järjestämä vapaa-ajan ohjelma toteutuu palveluntuottajan tiloissa. Iltapala sisältyy tällöin avomuotoisen kuntoutuksen ateriakustannukseen.

- **Asiakkaan ruokailu** järjestetään vaihtoehtoisesti
 - avoyksikössä tai
 - erillisissä ruokailutiloissa, joiden on sijaittava **enintään 500 metrin** etäisyydellä palveluntuottajan avoyksiköstä.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä asiakkaan erillisen ruokailun osalta (esim. ammatillinen kuntoutus).

Käyntikerran ruokailu

- **Asiakkaalle ja läheiselle** tarjotaan **yksittäinen ateria**, jos käyntikerran pituus on **yli 2 tuntia**.
- **Asiantuntijan** käyntikertaan ei sisälly ruokailua.

Ruokailu etäkuntoutuksessa

- **Asiakkaan** ruokailua ei järjestetä eikä korvata.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä asiakkaan ruokailun järjestämisen osalta.

11 Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat

11.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

Laadunhallinnan avulla palveluntuottaja johtaa, suunnittelee, arvioi ja parantaa toimintaansa kokonaisvaltaisesti asetettujen kuntoutuksen laatutavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on, että kuntoutuksen asiakas saa tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaista laadukasta palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.

Laadultaan hyvä kuntoutus on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka edistää asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja työkykyä sekä pyrkii kuntoutumisen maksimointiin ja riskien minimointiin. Palveluntuottaja kehittää toimintansa laadunhallintaa kokonaisvaltaisesti ja ulottaa sen kaikkiin Kelan kuntoutuspalveluihin.

Palveluntuottajan laadunhallinta sisältää mm. seuraavat asiat:

- **Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen**
 - Palveluntuottaja määrittelee ja kirjaa keskeisten toimintojensa ja toimenpiteidensä laatutavoitteet laatukäsikirjaan.
- **Laatutyö**
 - Palveluntuottajan toteuttama laatutyö sisältää jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisen
 - kirjallisen prosessikuvauksen tai kaavion
 - henkilöstön työ- ja toimintaohjeet sekä
 - yksilö- ja ryhmäkuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät kuvaukset.

- **Asiakaspalautteen kerääminen**
 - **Palveluntuottaja**
 - seuraa ja arvioi aktiivisesti jokaisen kuntoutuspalvelun toteutusta ja laatua keräämällä asiakaspalautteita toiminnastaan kirjallisesti tai dokumentoimalla suullisen palautteen.
 - hyödyntää saamaansa palautetta toiminnan suunnittelussa sekä välittömän ja tulevan toiminnan kehittämisessä.

- **Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien mittaaminen**
 - **Palveluntuottaja** hyödyntää kehittämistyössään ja kuntoutuksen laadun arvioimiseksi vähintään kahta prosessimittaria, joiden avulla seurataan ja arvioidaan asiakkaan kuntoutusprosessin toimivuutta.
 - **Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia** voivat olla esimerkiksi
 - etukäteistietojen hyödyntäminen kuntoutuksessa
 - henkilöstön käyttö asiakkaan tarpeen mukaisesti
 - kuntoutuksen dokumentointi
 - sattuneet tapaturmat
 - keskeytyneet kuntoutukset.

Laadunarvioinnin avulla kuntoutuksen palveluntuottaja kehittää toimintaansa kokonaisvaltaisesti. Kela voi halutessaan pyytää selvityksen, miten palveluntuottaja on toteuttanut kuntoutuksen laadunhallinnan ja huomionnut mahdolliset havaitut tarpeet kuntoutustoiminnan kehittämisessä ja sen toteutuksessa.

11.2 Luvat

Palveluntuottaja huomioi yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain mukaiset velvoitteet.

12 Hyödyn raportointi

Kuntoutuksen hyödyn raportointi on merkittävä osa Kelan kuntoutustoimintaa ja asiakkaan kuntoutusprosessia. Kela arvioi kuntoutuksesta saatavaa hyötyä keräten tietoa asiakailta, palveluntuottajilta ja eri rekistereistä.

Palveluntuottaja toimittaa Kelaan kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellyt asiakaskohtaiset kuntoutuksen hyödyn raportoinnin mittaustiedot, silloin kun palvelukuvauksessa sitä edellytetään.

Tiedot toimitetaan Kelaan ainoastaan asiakkaan suostumuksen perusteella. Palveluntuottaja pyytää suostumuksen asiakkaalta kirjallisesti kuntoutusprosessin aikana ja samalla informoi tätä raportoinnista Kelan asiasta antaman ohjeistuksen mukaisesti.

Raportoinnin piiriin kuuluvan palveluntuottajan tulee nimetä organisaatiostaan yksi tai useampi henkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kuntoutuksen palveluntuottajan ja Kelan välillä kuntoutuksen hyötyä koskevien tietojen keräämisen ja toimittamisen asioissa. Tiedot toimitetaan Kelaan vuosittain, asiakaskohtaisesti.

Mittaustiedot toimitetaan asiointipalveluun tätä tarkoitusta varten olevan käyttöliittymän avulla. Lisätietoja asiasta löytyy Kelan verkkosivuilta [Lisätietoa tietojen toimittamisesta \(kela.fi\)](#).

12.1 Käytettävät mittausmenetelmät (kuntoutuksen hyödyn raportointi)

GAS (Goal Attainment Scaling)

- Menetelmä perustuu yksilölähtöiseen tavoitteen asettamiseen ja sen mukaisen suunnitelman tekemiseen siten, että asetetut kuntoutustavoitteet voivat toteutua.
- Menetelmän avulla palveluntuottaja määrittelee kuntoutuksen tavoitteet yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen työryhmän kanssa.

Nämä tavoitteet

- ovat asiakkaalle realistisia, aikataulutettuja, mitattavia, kirjattavia ja tarkoituksenmukaisia

- laaditaan mittausten avulla asiakkaan kuntoutuksen alussa, ja niitä tarkistetaan kuntoutuksen aikana ja arvioidaan kuntoutuksen päättyessä
 - voidaan laatia käyttäen apuna myös esimerkiksi Spiral-lautapeliä.
 - **Lisätietoja:** <http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/spiral/>
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että GAS -menetelmäkoulutus on suoritettuna ammattihenkilöllä, joka osallistuu asiakkaan GAS -tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. [Lisätietoa GAS-menetelmästä \(kela.fi\)](#).

Masennusoireiden vakavuusaste BDI 21 (Beck Depression Inventory), väestötutkimuksiin käytettävä versio.

- mielialamittari. [Lisätietoa BDI 21 mielialamittarista \(toimia.fi\)](#).

Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

- elämänlaatumittari. [Lisätietoa WHOQOL-BREF elämänlaatumittarista \(toimia.fi\)](#).

Työkyky-kysely

- Työkyky-kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta opiskelu- ja työkykyyn. Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät lomakkeesta omat kysymyksensä. **Lisätietoa:** [linkki lomakkeeseen](#).
[Lisätietoja kuntoutuksen tuloksellisuudesta \(kela.fi\)](#).

KAARI-kysely

- asiakaslähtöisyyden mittaaminen. [Lisätietoja Kaari-kysely](#)
 - asiakas vastaa KAARI-kyselyyn kuntoutuskokonaisuuden päätösvaiheessa.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuspalvelussa käytettävien mittarien osalta.

13 Asiakasturvallisuus

13.1 Vakuutusturva

Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti ennen kuntoutuksen käynnistymistä, miten asiakas on vakuutettu, sekä tilanteet, joissa asiakas ei ole vakuutettuna. Asiakkaalla on oltava tieto mm. tapaturmavakuutuksen korvausmääristä.

Tapaturman tai vahingon yhteydessä palveluntuottaja käy asiakkaan kanssa läpi vakuutusturvan sisällön ja enimmäiskorvausmäärät sekä ohjaa asiakasta vahinkoilmoituksen tekemisessä.

Kela ei korvaa kuntoutusohjelman aikana, vapaa-ajan ohjelman aikana tai muuna vapaa-aikana tapahtuneesta tapaturmasta tai vahingosta aiheutuvia kustannuksia asiakkaalle, kuntoutukseen osallistuvalla omaisella tai läheisellä tai palveluntuottajalle.

13.2 Palveluntuottajan vakuutukset

Palveluntuottajalla on asiakasta varten seuraava vakuutusturva:

- toiminnan **vastuuvakuutus**, joka kattaa kuntoutusohjelman
- **potilasvakuutus**, jos kuntoutusta toteuttaa terveydenhuollon ammattihenkilö
- **tapaturmavakuutus**, joka kattaa kuntoutuksen aikana tapahtuneet henkilövahingot.

Potilasvakuutus on voimassa myös etäkuntoutuksen aikana. Potilasvakuutusturva koskee Suomessa annettavaa terveyden- ja sairaanhoitoa. Kuntoutus katsotaan annetuksi Suomessa, jos sekä asiakas että palvelua antava terveydenhuollon ammattihenkilö ovat fyysisesti Suomessa.

Palveluntuottajan ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus on voimassa myös silloin, kun palveluntuottaja ja asiakas ovat reaaliaikaisessa yhteydessä toisiinsa etäteknologiaa hyödyntävien sovellusten (esim. kuvapuhelu) avulla. Tapaturmavakuutuksesta korvataan vahinkoja, joita potilasvakuutus ei kata. Kela ei edellytä vakuutuksen kattavan asiakkaan kuntoutukseen liittyviä matkoja.

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisehdot:

- tapaturmasta aiheutuvia hoitokuluja korvataan vähintään 8500 euroon asti
- korvaus tapaturmaisesta pysyvästä haitasta on vähintään 5000 euroa
- korvaus tapaturmaisesta kuoleman varalta on vähintään 5000 euroa.

13.3 Turvallisuus kuntoutuksen toteutuksen aikana

Palveluntuottaja vastaa asiakasturvallisuudesta siten, että

- hätätilanteita varten on olemassa ajantasainen toimintasuunnitelma
- reaaliaikaisen etäkuntoutuksen aikaisia hätätilanteita varten on olemassa ajantasainen toimintasuunnitelma
- kuntoutuksen toteuttavalla kuntoutushenkilöstöllä on voimassa oleva **Suomen Punaisen Ristin (SPR) EA 1 -koulutus** tai **muu vastaavan tasoinen koulutus** ja että nämä koulutukset ovat voimassa. Ensiapukurssien päivityksestä saa tietoa mm. Suomen Punaisen Ristin verkkosivuilta www.punainenristi.fi
- laitospuolisessa kuntoutuksessa on **aina** paikalla ensiaputaitoista henkilöstöä myös **iltais**in ja **viikonloppuis**in
- mahdollisten allastilojen käytössä noudatetaan Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) julkaisusarjan 1/2015 ohjetta ”Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen”. [Lisätietoja: www.tukes.fi](http://www.tukes.fi)

Palveluntuottaja vastaa majoittumiseen liittyvästä asiakasturvallisuudesta järjestämällä

- **yöaikaisen puhelinpäivystyksen** kaikille majoittuville asiakkaille. Asiakkaille annetaan suullisesti ja kirjallisesti toimintaohjeet yöaikaista yhteydenottoja ja hätätilanteita varten. Puhelinpäivystäjänä toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan** myös sille vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaalle tai asiakasperheelle, jolla **ei ole** avustajan tarvetta. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan alle 18-vuotiaalle yksin majoittuvalle asiakkaalle**. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan** asiakkaalle, jonka turvallisuutta ei voi taata puhelinpäivystyksellä. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö.

Huomioitavaa: Asiakasturvallisuuden noudattaminen koskee myös tilanteita, joissa palveluntuottaja järjestää asiakkaalle majoituksen **kuntoutusta edeltäväksi yöksi**.

13.4 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Palveluntuottaja varautuu ongelmatilanteisiin ja tekee niitä varten selkeät menettelyohjeet, esimerkiksi fyysisen tai henkisen väkivallan uhkaa, päihteiden käyttöä, epidemioita tai tapaturmia varten. Palveluntuottaja huolehtii myös menettelyohjeiden päivityksestä sekä henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta asiaan liittyen.

13.5 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

Palveluntuottaja ilmoittaa **välittömästi** Kelan kuntoutuspalvelujen ryhmään, jos kuntoutuksen aikana asiakkaalle sattuu vakava tapaturma, joka aiheuttaa pitkän sairaalahoidon, pysyvän vamman tai kuoleman.

Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:

- kenelle ja milloin tapaturma on sattunut
- mitä on tapahtunut
- miten tilanteessa on toimittu
- mitkä ovat olleet jatkohoito- ja toimenpiteet
- mikä kuntoutuspalvelu on kyseessä
- mihin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt vakavan tapaturman johdosta
- tieto vakuutusyhtiöstä.

13.6 Pelastussuunnitelma

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on

- toimintaa varten ajantasainen pelastuslain ja valtioneuvoston pelastustoimesta antaman asetuksen mukainen pelastussuunnitelma, jota paloviranomainen seuraa
- poistumisturvallisuusselvitys, jossa on huomioitu myös toimintakyvyltään rajoituneiden henkilöiden (esim. lapset, liikuntavammaiset, aistivammaiset, omaishoitettavat ja muistisairaajat) edellytykset pelastua tulipalosta.

14 Kuntoutuksen markkinointi

Palveluntuottaja vastaa kuntoutuspalveluidensa markkinoinnista, on aktiivinen tiedottaja ja järjestää yhteistyötapaamisia alueellisille ja valtakunnallisille sidosryhmilleen.

Palveluntuottajan tekemä palvelujen markkinointi on mahdollista vasta siinä vaiheessa, kun Kela ja palveluntuottaja ovat allekirjoittaneet kyseisestä palvelusta sopimuksen ja palvelu on näkyvillä Kelan asiakkaalle Kelan verkkosivuilla.

Mainoksissa tai ilmoituksissa, jotka koskevat Kelan järjestämää kuntoutusta, on oltava kuvaus kuntoutuksen

- kohderyhmästä
- keskeisimmästä henkilöstöstä
- valintakriteereistä
- toteutuksesta sekä
- hakumenettelystä niihin Kelan kuntoutuspalveluihin, joista palveluntuottajalla on sopimus ja joita se toteuttaa.

Tiedottaessaan Kelan järjestämästä kuntoutuksesta palveluntuottaja huolehtii siitä, että julkisuuteen annettavasta materiaalista selvästi ilmenevät seuraavat seikat:

- kysymyksessä on Kelan järjestämä ja rahoittama kuntoutus
- kuntoutuja voi hakea kuntoutusrahaa sekä matkakorvauksia Kelalta
- mitä palveluja Kelan järjestämään kuntoutukseen sisältyy
- mitä lisäpalveluja kuntoutusasiakas voi itse hankkia omalla kustannuksellaan.

Ilmoituksen tiedot eivät saa olla ristiriidassa sopimuksen, kuntoutuksen palvelukuvausten tai Kelan ohjeiden kanssa. Asiakkaalle on ilmoituksen perusteella tultava selkeä käsitys markkinoitavasta kuntoutuspalvelusta.

Palveluntuottaja ohjaa verkkosivujen käyttäjää tutustumaan Kelan sivuihin, joilla on tarkempia tietoja Kelan etuuksista, kuten kuntoutuksesta, kuntoutusrahasta, matkakorvauksista ja vammaisuuksista. Lisäksi palveluntuottaja ohjaa tarvittaessa asiakasta ottamaan yhteyttä Kelaan.

Lisätietoa etuuskohtaisista palvelunumeroista ja palvelupisteistä löytyy

<https://www.kela.fi/asiakaspalvelu>.

15 Sovittujen kurssien siirtäminen tai peruminen

15.1 Kilpailutuksella hankittujen kurssien siirtäminen

Kuntoutuksen palvelukuvauksissa on määritelty kuntoutuskursseille ja sopeutumisvalmennukseen osallistuvien asiakkaiden enimmäismäärät, joita **ei** pääsääntöisesti voi ylittää. Tarvittaessa asiasta voi olla yhteydessä Kelaan.

Jos kurssin aloituspaikkoja jää käyttämättä, kurssi on mahdollista aloittaa myös vajaalla asiakasmäärällä tai kurssin aloituksen ajankohtaa on mahdollisuus siirtää.

Asiakkaiden vähimmäismäärät kurssien aloittamiseksi

Palveluntuottajan on aloitettava kuntoutus sovitun aikataulun mukaisesti, vaikka asiakaspaikkoja olisi vielä vapaana mutta asiakkaiden vähimmäismäärä on jo täynnä.

Asiakkaiden maksimi- ja vähimmäismäärät, jolla kuntoutus on aloitettava:

- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa **12 asiakasta**, kurssi on aloitettava, jos kurssilla on **9 asiakasta**
- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa **10 asiakasta**, kurssi on aloitettava, jos kurssilla on **7 asiakasta**
- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa **9-8 asiakasta**, kurssi on aloitettava, jos kurssilla on **6 asiakasta**
- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa **7-6 asiakasta**, kurssi on aloitettava, jos kurssilla on **4 asiakasta**
- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa **5-4 asiakasta**, kurssi on aloitettava, jos kurssilla on **3 asiakasta**

Jos kursseilla on osallistujia **edellä mainittuja vähimmäisasiakasmääriä vähemmän**, palveluntuottaja voi siirtää kuntoutuksen alkamista saman kalenterivuoden aikana. Kurssin aloituksen täytyy kuitenkin aina ajoittua samalle kalenterivuodelle mutta jatkojaksot voi ajoittaa toteutuvaksi seuraavana vuonna.

Huomioitavaa:

- Jos kurssilla on **vain 2** päätöksen saanutta asiakasta, kurssia ei toteuteta.

- Jos kurssille osallistuu **vähintään 3** asiakasta, kurssin voi toteuttaa sovitun aikataulun mukaisesti palveluntuottajan harkinnan mukaan. Tällöinkin on arvioitava mm., onko kurssi toteutettavissa laadukkaasti ja onko asiakkaiden vertaistuki toteutettavissa tilanteessa optimaalisesti, asiakkaiden kuntoutustavoitteiden sekä palvelukuvauksen mukaisesti.
- Palveluntuottaja tekee muutokset itse viemällä kurssin uuden aikataulutiedon suoraan Kelan kurssijärjestelmään.

15.2 Kurssin peruminen

Jos kurssille on tulossa **0 asiakasta**, kurssin voi perua **aikaisintaan 2 kuukautta** ja **viimeistään 2 - 3 viikkoa** ennen kurssin alkamista.

Jos kurssille on tehty kuntoutuspäätöksiä **lähelle sitä vähimmäismäärää**, jolla kurssi tulee toteuttaa, kurssin voi perua **aikaisintaan 3 viikkoa** ennen kurssin alkamista.

Palveluntuottaja ilmoittaa kurssin perumisesta Kelan viranomaislinjalle, asiakkaille sekä kuntoutuspalvelujen ryhmälle. [Lisätietoa palveluntuottajan ohjeista \(kela.fi\)](#).

15.3 Asiakkaan aloittaman kurssin vaihtaminen

Asiakkaan jo aloittaman kuntoutuksen toteutusajankohtaa on mahdollista muuttaa esim. asiakkaan sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tässä tilanteessa palveluntuottaja ja Kelan vakuutuspiiri selvittävät yhdessä asiakkaan kanssa hänen osallistumismahdollisuuttaan saman palveluntuottajan toiselle vastaavalle kurssijaksolle, toisena ajankohtana.

Huomioitavaa: Jos kyseessä on useajaksoinen kurssi, asiakas jatkaa kurssivaihdon jälkeen kuntoutuksen loppuun uudella, vaihdetulla kurssilla.

15.4 Muiden tahojen kustantamien asiakkaiden osallistuminen Kelan järjestämään kuntoutukseen

Palveluntuottajan on mahdollista ottaa kurssille Kelan asiakkaiden lisäksi muiden tahojen lähettämiä ja maksavia tai itsemaksavia kuntoutujia. Tämä on mahdollista silloin, jos kuntoutuksessa on vapaita paikkoja **1 kuukautta ennen** kurssin alkua.

Palveluntuottajan on oltava asiasta yhteydessä Kelaan (sähköpostilla Kuntoutuspalvelujenmuutokset (at)kela.fi) ja selvitettävä asiakaspaikkatilanne sekä mahdollisuus ottaa kuntoutukseen mukaan muita kuin Kelan asiakkaita.

Edellytyksenä muun tahon tai itse maksavien asiakkaiden osallistumiselle on, että kuntoutus toteutuu Kelan asiakkaiden osalta palvelukuvauksen yleisen osan ja kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti eikä kurssin enimmäisosallistujamäärä ylity. Lisäksi edellytetään, että kyseinen asiakas kuuluu kurssin palvelukuvauksen mukaiseen kohderyhmään.

Kela ei vastaa mitään osin muiden tahojen eikä itse maksavien kuntoutujien kuntoutuksesta.

16 Kelan tehtävät

16.1 Kuntoutuspalvelujen hankinta

Palveluntuottaja

Kelan kuntoutuspalveluntuottajana voi toimia yritys, säätiö tai muu yhteisö, joka tuottaa Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetun lain tarkoittamia kuntoutuspalveluja.

Kela voi hankkia julkisen tai julkiseen rinnastettavan tahon antamia tai alihankintana toteuttamia kuntoutuspalveluja vain, jos lain mukaista kuntoutuksen järjestämisvelvollisuutta ei voida muuten täyttää (KKRL 53 § 2 mom.). Julkiseksi tai siihen rinnastettavaksi tahoksi katsotaan myös palveluntuottaja, joka tarjoaa kuntoutuspalveluita alihankintana julkiselta tai siihen rinnastettavalta taholta. Julkiseen rinnastettavaksi tahoksi ei katsota sellaista yksityistä palveluntuottajaa, joka antaa kuntoutuspalveluja julkisen terveydenhuollon tiloissa, jos palveluntuottaja maksaa tilojen käytöstä alueen mukaista käypää vuokraa.

Julkisen tai julkiseen rinnastettavan tahon antamia tai alihankintana toteuttamia kuntoutuspalveluja Kela voi hankkia vain, jos lain mukaista kuntoutuksen järjestämisvelvollisuutta ei voida muuten täyttää (KKRL 53 § 2 mom.).

suutta ei voida muuten täyttää. Julkinen tai siihen rinnastettava taho on myös palveluntuottaja, joka tarjoaa kuntoutuspalveluita alihankintana julkiselta tai siihen rinnastettavalta taholta. Julkiseen rinnastettavaksi tahoksi ei lueta sellaista yksityistä palveluntuottajaa, joka antaa kuntoutuspalveluja julkisen terveydenhuollon tiloissa, jos palveluntuottaja maksaa tilojen käytöstä alueen mukaista käypää vuokraa.

Palveluntuottaja ei voi toimia samanaikaisesti kuntoutujan kuntoutuksen suunnittelutahona ja kuntoutuksen palveluntuottajana.

Alihankinta

Kelan kuntoutuspalveluntuottaja voi tuottaa kuntoutuspalveluja myös alihankintana. Alihankkija ja palveluntuottaja ovat aina eri yrityksiä. Alihankkija ei ole sopimussuhteessa Kelaan.

Alihankinnan käyttäminen ei rajoita Kelan palveluntuottajan vastuuta kuntoutuspalvelun tuottamisesta. Palveluntuottaja vastaa Kelalle alihankkijan toteuttamasta kuntoutuspalvelusta, vastuista ja velvoitteista kuten omistaan.

Alihankkija ei voi olla julkinen tai siihen rinnastettava taho.

16.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

Asiakas hakee Kelan järjestämää kuntoutusta täyttämällä kuntoutushakemuksen. Lisäksi hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärilausunto B tai muu vastaavat tiedot sisältävä lääketieteellinen selvitys tai kuntoutussuunnitelma.

Kuntoutuspäätös

Asiakas saa hakemaansa kuntoutukseen aina kirjallisen päätöksen, jossa on kerrottu asian ratkaisu perusteluineen. Myönteinen tai kielteinen kuntoutuspäätös lähetetään tiedoksi myös asiakkaan hoidosta, kuntoutuksesta, kuntoutussuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaavalle taholle. Myönteisen päätöksen liitteenä asiakas saa mm. kuntoutusta koskevia ohjeita.

Asiakkaan myönteinen kuntoutuspäätös lähetetään tiedoksi myös palveluntuottajalle. Päätöksessä on mukana seuraavat tiedot:

- kopiot kuntoutussuunnitelmasta ja muista lääkärinlausunnoista
- kopio hakemuksesta
- asiakkaan taustatiedot
- perustelut kuntoutuksen tarpeesta
- palvelulupaus asiakkaalle (tulossa v. 2020-2021 aikana).

Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

Asiakkaan kuntoutuksen toteutumisen jälkeen Kela ohjaa asiakkaan tarvittaessa muiden tämän tarvitsemien palvelujen pariin.

17 Kuntoutuskustannusten maksaminen ja laskutus

17.1 Maksaminen

Kela maksaa hyväksytyyn laskun perusteella kuntoutuksesta aiheutuneet todelliset sopimuksenmukaiset kustannukset palveluntuottajalle. Kela korvaa pääsääntöisesti vain toteutuneesta kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset.

Jos asiakas keskeyttää kuntoutuksen, Kela maksaa palveluntuottajalle kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset kuntoutuksen keskeytymiseen saakka.

Kela voi maksaa kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset, vaikka palveluntuottaja ei olisi hakenut niitä määräajassa, jos epääminen myöhästymisen vuoksi on kohtuutonta.

17.2 Laskuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sopimuksen mukaisia hintoja ja hintalajeja. Sovitut hinnat sisältävät kaikki kyseisestä kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset. Palveluvauksen mukaisesta kuntoutuksen toteuttamisesta palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta asiakasmaksua, omavastuuosuutta tai muuta lisämaksua.

Palveluntuottaja lähettää laskun Kelaan viimeistään **2 kuukauden kuluessa** kuntoutuksen toteutumisesta.

Palveluntuottaja voi laskuttaa

- palvelukuvauksen mukaisesta kuntoutuksesta
- kustannukset ensimmäiseltä sairastumispäivältä, jos asiakas tai asiakkaan läheinen on sairastunut äkillisesti ja palveluntuottajalle on syntynyt kuntoutuksesta kustannuksia.

18 Auditointi

Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi kuntoutustoiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Auditoinnissa toimivat koulutetut Kelan toimihenkilöt.

Auditoinnin tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja toteuttaa kuntoutuspalvelun asiakaslähtöisesti ja palvelukuvauksen mukaisesti sekä sopimuksessa sovitulla tavalla.

Auditoinnissa tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:

- laadunhallinta
- henkilöstö
- kuntoutustilat ja -laitteet
- asiakasturvallisuus
- asiakkaan oikeudet
- kuntoutusprosessin sisältö ja toteutus
- dokumentaatio.

19 Tiedottaminen ja sidosryhmätyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

- tietoa kuntoutuksen rekisteröitymismenettelystä
- kuntoutuksen palvelukuvaukset
- tietoa palveluista

- tietoa palveluntuottajista
- ajankohtaistiedotteita
- tietoja sidosryhmille järjestettävistä tilaisuuksista, kuten koulutuksista ja työkokouksista.

LIITE 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

Tässä liitteessä ja palvelukuvauksessa mainittuihin AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot. Ammattiopistotasosiin ammatillisiin perustutkintoihin rinnastetaan vastaavat vanhemmat koulutasoiset tutkinnot.

Henkilöt, jotka ovat saaneet nimikesuojauksen ennen vuotta 2008 ammattiin, johon ei enää järjestetä koulutusta, katsotaan edelleen terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja asetuksen tarkoittamiksi terveydenhuollon ammattihenkilöiksi.

Kaikkiin tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat EU:ssa hyväksytyt koulutukset. Siltä osin, kun kyseessä on ammatti, joka edellyttää toimivaltaisen viranomaisen tunnustamista Suomessa, noudatetaan ammattipätevyyden tunnustamisesta annettua lakia tai sen sijaan tullut lakia.

Askarteluohjaaja

- tehtävänimike
- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen artenomin käsi- ja taideteollisuuden ammattikorkeakoulututkinnon tai
- askarteluohjaajan tutkinnon

Astmahoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK tai terveydenhoitaja AMK, joka lisäksi on
 - suorittanut lisäkoulutuksen astman ja allergian hoitotyöstä (15 opintopistettä) **tai**
 - suorittanut hengityselinsairaan hoitotyön ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Audionomi / Kuulontutkija

- henkilö, jolla on soveltuva sosiaali- ja terveysalan tutkinto, ja joka lisäksi on
 - suorittanut ammattikorkeakoulun audiologiset erikoistumisopinnot (aiemmin kuulontutkijakoulutus)

Avannehoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK tai terveydenhoitaja AMK, joka lisäksi on
 - lisäopinnoilla hankkinut erikoistiedot avanneleikattujen hoidosta tai
 - on suorittanut avannehoitajan ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Diabeteshoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK tai terveydenhoitaja AMK, jonka
 - tutkintoon on sisällytynyt suuntautumisvaihtoehtona diabeteksen ehkäisy- ja hoitotyö

tai

- joka tutkinnon jälkeen on suorittanut vastaavan erikoistumis- tai täydennyskoulutuksen (30 opintopistettä)

Diabeteksen hoidon erityispätevyden saanut erikoislääkäri

- edellytyksenä erikoislääkärin tutkinto
- henkilö, jolle Suomen lääkäriliitto on myöntänyt ko. erityispätevyuden

Dialyysihoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK tai terveydenhoitaja AMK, joka lisäksi
 - on saanut ammatillista lisäkoulutusta dialyysiosastolla tai
 - on suorittanut nefrologisen tai munuaispotilaan hoitotyön ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Erikoislääkäri

- henkilö, jolle sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on myöntänyt oikeuden harjoittaa erikoislääkärin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa

Erikoistuva lääkäri

- henkilö, jolle yliopisto on myöntänyt opinto-oikeuden alan erikoistumiskoulutusohjelmaan

Erityislastentarhanopettaja

- henkilö, joka täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaiset kelpoisuusvaatimukset toimia erityislastentarhanopettajana

Erityisopettaja

- henkilö, joka täyttää opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa asetuksessa (986/1998) säädetyt kelpoisuusvaatimukset toimia erityisopettajana

Fysioterapeutti AMK

- sosiaali- ja terveystieteiden alan tutkintotoimikkeen jäsen, jonka lisäksi henkilöllä oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Geronomi AMK

- sosiaalialan tutkintotoimikkeen jäsen, jonka lisäksi henkilöllä oltava
 - oikeus toimia sosiaalihuollon ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

Ilmaisutaidon opettaja

- henkilö, joka on opettajatutkinnon (ks. opettaja) lisäksi suorittanut korkeakoulussa draamakasvatuksen perusopinnot

IT-ohjaaja

- tehtävänimike
- ammatillisena peruskoulutuksena voi olla esimerkiksi datanomin tai tradenomin tutkinto
- näkövammaisten kuntoutusta toteutettaessa lisäksi henkilöllä oltava hankittuna
 - näkövammaisten IT-ohjaukseen tarvittavat erityistaidot esimerkiksi Arlainstituutissa, Keskuspuiston ammattiopiston Arlan toimipaikassa tai Näkövammaisten Keskusliiton järjestämässä koulutuksessa

Jalkaterapeutti AMK

- sosiaali- ja terveystieteiden alan ammattikorkeakoulututkintotoimikkeen jäsen, jonka lisäksi henkilöllä oltava

- Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Jalkojenhoitaja

- terveydenhuollon ammattitutkintonimike
- henkilö, jolle Valvira on myöntänyt oikeuden toimia nimikesuojattuna terveydenhuollon ammattihenkilönä (ennen vuotta 2008)

Kipuhoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK tai terveydenhoitaja AMK, joka lisäksi on
 - suorittanut kivunhoidon ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Kommunikaatio-ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi on
 - kommunikaatio-ohjaajan erikoisammattitutkinto tai
 - viittomakielen opettajan tai
 - viittomakielen tulkin (AMK) tai
 - näkövammaistaitojen ohjaajan koulutus

Kuntoutuksen erityispätevyden saanut erikoislääkäri

- kuntoutuksen erityispätevyys edellyttää erikoislääkärin tutkintoa
- erityispätevyuden myöntää Suomen Lääkäriliitto

Kuntoutuksen ohjaaja AMK

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike
- kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma

Kuulovammaisten kuntoutusohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali- ja/tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinnon ja/tai soveltuvan ylemmän tai alemman yliopistotutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava

- työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuulovammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta ja/tai
- kuulovammaisten kuntoutukseen liittyviä opintoja (vähintään 30 opintopistettä) esimerkiksi
 - viittomakielen **tai**
 - viittomakielen ja visuaalisen kommunikoinnin **tai**
 - audiologian opintoja

Kuurosokeuskuntouttaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto tai työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuurosokeudesta ja sen kuntoutuksesta

Käsityönohjaaja

- tehtävänimike
- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen artenomin käsi- ja taideteollisuuden ammattikorkeakoulututkinnon tai
- jolla useamman vuoden kokemus kyseisestä työstä kuntoutuksen parissa

Laillistettu lääkäri

- lääketieteen perustutkinnon suorittanut henkilö ja
- jolle Valvira on hakemuksen perusteella myöntänyt oikeuden harjoittaa lääkärin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa

Lastenohjaaja

- suorittanut lapsi- ja perhetyön perustutkinnon **tai**
- lastenhoitaja **tai**
- sosiaali- ja terveydenhuoltoalan, kasvatustieteen ja erityispedagogiikan opiskelija

Lastentarhanopettaja

- täyttää sosiaalihuollon ammattilaisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaiset kelpoisuusvaatimukset toimia lastentarhanopettajana

Liikkumistaidon ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen alan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto

Liikuntaneuvoja

- suorittanut toisen asteen liikunnanohjauksen perustutkinnon

Liikunnanohjaaja AMK

- suorittanut liikunnan- ja vapaa-ajan koulutusohjelman ammattikorkeakoulussa

Luovan toiminnan ohjaaja

- tehtävänimike
- erilaisten luovan toiminnan ryhmien (maalauksen, piirustuksen, käsityön, musiikin) vetäjä
- koulutuksena voi olla esimerkiksi kuvataiteilijan, vapaa-ajan ohjaajan tai toimintaterapeutin AMK
- peruskoulutuksen lisäksi voi olla suoritettuna Luovien työmenetelmien ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Lymfaterapeutti

- sosiaali- ja terveysalan tutkintotekijä
- fysioterapeutti AMK, sairaanhoitaja AMK tai kuntahoitajan koulutus, jolla lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä ammatinharjoittamisoikeus ja
 - Suomessa tai ulkomailla suoritettu lymfaterapiakoulutus

Lähihoitaja

- sosiaali- ja terveysalan tutkintotekijä
- henkilöllä oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan nimikesuojatun ammattihenkilönä

Musiikkiterapeutti

- musiikkiterapeutin koulutuksen saanut henkilö

Neuropsykologi

- psykologin peruskoulutus, lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä ja
 - neuropsykologian erikoispsykologin koulutus (psykologian lisensiaatin tutkinto, johon kuuluvat erikoistumisopinnot neuropsykologian erikoisalalla) tai
 - aikaisempi kliinisen neuropsykologin koulutus (3-vuotinen valtakunnallinen erikoistumiskoulutus)

Nuoriso-ohjaaja

- henkilö, joka suorittanut toisen asteen nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan perustutkinnon

Nuorisotyöntekijä

- tehtävänimike
- sosionomi (AMK), jonka opintojen suuntautumisena nuorisotyö tai
- nuorisokasvatuksen maisteri tai
- yhteisöpedagogi (AMK)

Näkövammaistaitojen ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto tai
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus näkövammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta

Näkövammaisten kuntoutusohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - Arlainstituutissa tai Keskuspuiston ammattiopisto Arlan toimipaikassa ammatillisena lisätutkintona suoritettu näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutus

- vuodesta 2012 alkaen näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutuksen on korvannut näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto

Näönkäytönohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - Arlainstituutissa tai Keskuspuiston ammattiopiston Arlan toimipaikassa ammattillisena lisätutkintona suoritettu näönkäytön ohjaajan koulutus tai
 - näönkäytön ohjauksen opinnot sisältävä näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutus

Ohjaustoiminnan artenomi AMK

- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen artenomin käsi- ja taideteollisuuden ammattikorkeakoulututkinnon

Opettaja

- henkilö, joka täyttää opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa asetuksessa (986/1998) säädetyt kelpoisuusvaatimukset toimia opettajana

Pistekirjoituksen ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto tai
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus pistekirjoituksen ohjaamisesta

Psykodraamaohjaaja

- pohjakoulutusvaatimuksena soveltuva korkeakoulu- tai opistoasteen tutkinto
- henkilö, joka em. lisäksi on
 - suorittanut psykodraamaohjaajatutkinnon ammattillisena täydennyskoulutuksena

Psykologi

- terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Psykoterapeutti

- terveydenhuollon ammattihenkilö, jolle lisäksi
 - Valvira on myöntänyt oikeuden käyttää psykoterapeutin nimikesuojattua ammattinimikettä

Puheterapeutti

- terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Puhevammaisten tulkki

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammatillisen tutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto tai
 - viittomakielen tulkki AMK, joka on valmistunut vuonna 2015 tai sen jälkeen

Ratsastusterapeutti

- opetus-, sosiaali-, tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinnon suorittanut henkilö, joka lisäksi on
 - suorittanut Suomen Ratsastusterapeutit ry:n järjestämän ratsastusterapeuttikoulutuksen tai
 - suorittanut Ruotsissa vastaavan koulutuksen

Ravitsemusterapeutti

- oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Ravintoneuvoja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK tai
- terveydenhoitaja AMK tai
- kotitalousopettaja, joka toimii kuntoutuslaitoksessa ravitsemusterapeutin ohjaamana

Reumahoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK **tai**
- terveydenhoitaja AMK, joka on suorittanut reumasairauksien hoitotyön ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä) **tai**
- reumahoitotyön täydennyskoulutuksen (15 opintopistettä)

Sairanhoitaja AMK

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike
- oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä
- koulutukseen voi sisältyä suuntautumisvaihtoehtoja
- tutkinnon jälkeen voi suorittaa erikoitumis- tai täydennyskoulutuksia

Seksuaalineuvoja

- sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto
- oltava suoritettuna seksuaalineuvojan koulutus (30 opintopistettä)

Seksuaaliterapeutti

- sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on yhteispohjaisen The Nordic Association for Clinical Sexology (NACS) järjestön auktorisointi (Suomessa NACS-jäsenjärjestönä Suomen Seksologinen Seura).
- Suomessa auktorisoitu nimike on: Seksuaaliterapeutti, erityistaso (NACS).

Sosiaalityöntekijä

- henkilö, joka täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaiset kelpoisuusvaatimukset toimia sosiaalityöntekijänä, lisäksi oltava
 - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

Sosionomi AMK

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, lisäksi oltava
 - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

Suuhygienisti AMK

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, lisäksi oltava

- Valviran oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Taideterapeutti

- koulutuksena voi olla esimerkiksi terveydenhoito-, sosiaali- tai taidealan pohjakoulutus, lisäksi oltava
 - suoritettuna taideterapiakoulutus ammatillisena täydennyskoulutuksena

Tanssiterapeutti

- vähintään alempi korkeakoulu- tai opistotasoinen tutkinto, lisäksi oltava
 - vähintään 2 vuoden työkokemus sosiaali- ja terveys-, tanssi-, taide- tai opetus-alalta, lisäksi
 - hyväksytysti suoritettavat tanssiterapian opinnot (90 opintopistettä)

Terveydenhoitaja AMK

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike, lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Toimintaterapeutti AMK

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike, lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Työfysioterapeutti

- täytettävä työterveyshuoltolaissa (1383/2001) sekä hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöistä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (708/2013) säädetyt vaatimukset toimia työfysioterapeutin tehtävissä

Työterveyshoitaja

- täytettävä työterveyshuoltolaissa (1383/2001) sekä hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöistä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (708/2013) säädetyt vaatimukset toimia työterveyshoitajan tehtävissä

Uroterapeutti

- sairaanhoitaja AMK tai fysioterapeutti AMK, lisäksi oltava
 - suoritettuna uroterapiaan liittyvä ammatillinen lisäkoulutus (30 opintopistettä) tai aiempi vastaava koulutus.

Vapaa-ajan ohjaaja

- oltava nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksen perustutkinto tai
- lasten ja nuorten erityisohjaajan tutkinto

Viittomakielen ohjaaja

- oltava viittomakielisen ohjauksen toisen asteen perustutkinto

Viittomakielen tulkki AMK

- oltava humanistisen ja kasvatusalan ammattikorkeakoulututkinto viittomakielen tulkin koulutusohjelmassa

Yhteiskuntatieteiden maisteri, pääaine kuntoutustiede

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on kuntoutustiede

Yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteri, pääaine sosiaalipsykologia

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on sosiaalipsykologia

Yhteisöpedagogi AMK

- oltava suoritettuna ammattikorkeakoulututkinto kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelmassa