

Oma väylä kuntoutus

Palvelukuvaus palveluntuottajalle

1.4.2022

Päivitetty 1.1.2023

Sisällysluettelo

Johdanto.....	4
1 Oma väylä -kuntoutuksen asiakas.....	5
2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun.....	6
2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta.....	7
2.2 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea.....	7
2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys	7
2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen	8
3 Oma väylä -kuntoutuksen järjestäminen.....	8
3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja	8
3.2 Oma väylän toteuttaminen.....	8
3.3 Oma väylän kesto ja rakenne	8
4 Oma väylä kuntoutuksen toteuttaminen.....	10
4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan Oma väylä -kuntoutuksen alkamista.....	10
4.2 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen aikana	11
4.3 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen jälkeen.....	15
5 Oma väylä -kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	15
5.1 Moniammatillinen tiimi	15
5.2 Ammattihenkilöiden tehtävät sekä kokemusvaatimukset	17
6 Palveluntuottajan kokemus.....	19
7 Kuntoutuksessa käytettävät tilat.....	19
8 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta.....	20
8.1 Kuntoutuksessa käytettävät mittarit	20

9	Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet	22
10	Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen ja seurannan.....	23
11	Lait ohjaavat toimintaa.....	23

Tämä dokumentti on päivitetty 1.1.2023.

- Luku 3.3 Oma väylän kesto ja rakenne / Kuntoutukseen sisältyvien tapaamisten määrät ja niiden pituus / Läheisten ryhmätapaamiset

Johdanto

Oma väylä -kuntoutus (jatkossa Oma väylä) on moniammatillista kuntoutusta neuropsykiatrisen diagnoosin saaneelle 16–29-vuotiaalle asiakkaalle.

Asiakas tarvitsee neuropsykiatrisen häiriön vuoksi tukea

- opintojen käynnistymisessä tai opintojen jatkamisessa ja loppuun saattamisessa
- työelämään siirtymisessä ja siellä selviytymisessä
- arjen hallintataitojen tai sosiaalisten taitojen kohentamisessa.

Kohderyhmään kuuluva on harkinnanvaraisen kuntoutuksen asiakas, joka täyttää palvelukuvauksen kohdassa 1 esitetyt kriteerit (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 12 §).

Palvelukuvauksen rakenne

Kelan kuntoutuksen palvelukuvauksen muodostaa **2 osaa**, jotka ovat

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

Palvelukuvauksen osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvausten osia sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

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

1 Oma väylä -kuntoutuksen asiakas

Oma väylän asiakas on 16–29-vuotias henkilö, jolla on todettu asianmukaisen diagnostisen arvion perusteella jompikumpi tai molemmat seuraavista:

- autismikirjon häiriö, ilman kognitiivisen kehityksen häiriötä (Aspergerin oireyhtymä)
- aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö.

Neuropsykiatrisen häiriön lisäksi asiakkaalla on tuen tarvetta opinnoissa tai työelämässä, sekä vaikeuksia sosiaalisissa ja/tai arjen hallinnan taidoissa, joihin Oma väylä-kuntoutuksella voidaan vaikuttaa. Asiakkaalla voi olla diagnosoituna myös samanaikainen psykiatrinen häiriö, jonka hoito toteutuu terveydenhuollossa.

Kuntoutukseen osallistuvan asiakkaan psyykkisen voinnin on mahdollistettava opinnoista tai työstä suoriutuminen. Asiakkaan on myös pystyttävä osallistumaan täysipainoisesti kuntoutuksen kaikkiin osa-alueisiin (yksilö- ja ryhmätapaamisiin).

Asiakkaan kuntoutuksen voi lopettaa ensimmäisten tapaamisten jälkeen, jos kuntoutus ei ole asiakkaalle oikea-aikainen tai tarkoituksenmukainen tai jos asiakas kokee, ettei kuntoutus vastaa hänen tarpeitaan. Lisäksi jos asiakkaan psyykkinen vointi osoittautuu kuntoutuksen aikana riittämättömäksi, kuntoutus on keskeyttävä.

Oma väylä -kuntoutuksen tarkoitus on, että asiakas saa

- vahvistusta opiskeluun- ja työelämään liittyviin valmiuksiin ja taitoihin
- ohjausta ja harjoitusta arjenhallintataitoihinsa
- tukea sosiaalisten taitojensa vahvistumiseen.

Oma väylä -kuntoutus EI SOVELLU asiakkaalle,

- jonka terveydentilan selvittelyt ovat vielä kesken, eikä kuntoutuksen tarvetta ja tarkoituksenmukaisuutta ole vielä mahdollista arvioida
- jolla on akuutti tai hoitamaton päihdeongelma
- jonka tavoitteena ei ole siirtyä, päästä tai palata opiskelemaan tai työelämään.

2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun

Laadukas ja tavoitteellinen kuntoutus edellyttää yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja kuntoutuksen tavoitteita, jotka ovat asiakkaalle realistisia ja merkityksellisiä. Lisäksi asiakkaan kuntoutuksesta saaman hyödyn tulee olla mahdollisimman merkityksellinen ja pitkäaikainen.

Tavoitteisiin pääsemiseksi palveluntuottaja valitsee asiantuntijuutensa perusteella

- kunkin asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen soveltuvat toimintatavat
- kuntoutuksen toteuttavat moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt, jotka vastaavat kaikista asiakkaan kuntoutuskokonaisuuteen liittyvien osa-alueiden toteutuksesta asiakkaan kanssa koko asiakkaan kuntoutuksen ajan.

Toteuta Oma väylä -kuntoutus palveluntuottajana siten, että asiakas

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

2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta Oma väylä -kuntoutus palveluntuottajana siten, että asiakas

- kokee yhteistyössä asetetut kuntoutuksensa tavoitteet itselleen merkitykselliseksi
 - Varmista, että asiakkaan kuntoutuksen tavoitteet ovat realistisia, aika-
taulutettuja sekä tarkoituksenmukaisia
- näkee muutoksen mahdollisena ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- kokee kuntoutuksessaan keskittyttävän olennaisiin asioihin ja kuntoutus on asetettujen tavoitteiden mukaista
- voi olla varma, että kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhteistyössä koko kuntoutuksen ajan.

2.2 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea

Toteuta Oma väylä -kuntoutus palveluntuottajana siten, että asiakas

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

2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

Toteuta Oma väylä -kuntoutus palveluntuottajana siten, että asiakas

- oivaltaa läheisten ja eri toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön keskeiseksi asiaksi tavoitteellisessa ja pitkäjänteisessä kuntoutumisessa
- kokee hyötывänsä erilaista osaamista ja näkökulmia yhdistävästä moniammatillisesta yhteistyöstä
- kokee eri toimijoiden toimivan yhteisten tavoitteiden mukaisesti
- kokee viestinnän eri toimijoiden välillä olevan toimivaa ja selkeää sekä toteutuvan sovitusti.

2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

Varmista palveluntuottajana, että asiakas

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

3 Oma väylä -kuntoutuksen järjestäminen

3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

Asiakas valitsee itselleen sopivimman palveluntuottajan sen maakunnan alueen hyväksytyistä palveluntuottajista, jossa hän itse asuu.

3.2 Oma väylän toteuttaminen

Toteuta Oma väylä -kuntoutus järjestämällä asiakkaalle **yksilö- ja ryhmätapaamisia**. Yksilötapaamisiin on mahdollisuus osallistua asiakkaan lisäksi hänen valitsemansa läheiset ja muut tarvittavat toimijat.

Jaksota asiakkaan kuntoutukseen sisältyvät erilaiset tapaamiset ja toimet siten, että niistä muodostuu eheä, asiakkaan kuntoutustarpeeseen vastaava kokonaisuus.

3.3 Oma väylän kesto ja rakenne

Kuntoutuksen kokonaiskesto

Oma väylä -kuntoutuksen kokonaiskesto on **12 kuukautta**. Tälle ajalle kuntoutukseen sisältyvät tapaamiset jaksotetaan asiakkaan tarpeen mukaan.

Kuntoutus toteutetaan **12 kuukauden aikana** kuntoutuspäätöksen antamisesta.

Kuntoutuksen rakenne

1. 1 ennakkoyhteydenotto + kutsukirje
2. 27 yksilöllistä tapaamista

3. 10 asiakkaiden ryhmätapaamista
4. 1–2 asiakkaiden läheisten ryhmätapaamista
5. 1–3 yksilöllistä seurantatapaamista, jotka toteutetaan 2–6 kuukauden kuluessa kuntoutuksen päättymisestä.

Kuntoutukseen sisältyvien tapaamisten määrät ja niiden pituus

Toteuta Oma väylä -kuntoutuksen tapaamiset seuraavasti:

- **1 yhteydenotto** (esim. puheluna tai kuvapuheluna) asiakkaan kanssa
 - yhteydenoton kesto on **n. 30 minuuttia**
 - lähetä asiakkaalle kutsukirje yhteydenoton jälkeen vahvistuksena sovitusta asioista. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 5: Kuntoutuksen toteutus.
- **Enintään 27 yksilöllistä tapaamista** asiakkaan läheisten ja asiakkaan tilanteessa tarvittavien arjen toimijoiden kanssa
 - Tapaamisten kesto on **60 minuuttia/tapaaminen** tai **90 minuuttia/tapaaminen**. Tapaamisten kesto määräytyy **asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja tilanteen** mukaan.

Huomioitavaa:

- Voit yhdistää **2 x 60 minuutin** tapaamista asiakkaan tarpeen ja tilanteen sitä vaatiessa.
 - **Enintään 13 näistä tapaamisista** voi toteutua etäyhteydellä kuvapuheluna.
- **Enintään 10 asiakkaiden välistä ryhmätapaamista**
 - Tapaamisten kesto on **keskimäärin 90 minuuttia/tapaaminen**. Tapaamisen kesto voi vaihdella **60–120 minuutin** välillä. Kesto määräytyy aina **asiakasryhmän tarpeen ja tilanteen** perusteella.
- Huomioitavaa:** Yksittäinen asiakas voi osallistua ryhmätapaamiseen myös etäyhteydellä (kuvapuheluna) tilanteessa, jossa hän **ei poikkeuksellisesti** pääse paikalle ryhmätapaamiseen. Pääsääntöisesti ryhmätapaamiset on pyrittävä toteuttamaan läsnätapaamisina.

- **1–2 läheisten ryhmätapaamista**
 - Tapaamisten kesto on **keskimäärin 90 minuuttia**/tapaaminen. Tapaamisen kesto voi **vaihdella 60–120 minuutin** välillä. Tapaamisten määrä ja kesto määräytyvät aina **läheisryhmän tarpeen ja tilanteen** perusteella. **Huomioitavaa:** Läheiset voivat osallistua ryhmätapaamiseen etäyhteydellä (kuvapuheluna), jos he eivät pääse paikalle ryhmätapaamiseen.
- **1–3 yksilöllistä seurantatapaamista** asiakkaan kanssa viimeisen tapaamisen jälkeen
 - Seurantatapaamiset toteutetaan **2–6 kuukauden** kuluttua, kun viimeinen tapaaminen on toteutunut.
 - Seurantatapaamisen kesto on **60 minuuttia**/tapaaminen tai **90 minuuttia**/tapaaminen. Tapaamisten määrä ja kesto määräytyvät aina **asiakkaan tarpeen ja tilanteen** perusteella. **Huomioitavaa:** Osan näistä tapaamisista voi toteuttaa kuvapuheluna.

4 Oma väylä kuntoutuksen toteuttaminen

4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan Oma väylä -kuntoutuksen alkamista

4.1.1 Yhteydenotto asiakkaaseen

Ota asiakkaaseen yhteyttä etäyhteydellä (esim. puhelimitse tai kuvapuheluna) **2 viikon kuluessa** kuntoutuspäätöksen saapumisesta.

Ennakkoyhteydenotto on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen puhelu tai kuvapuhelu, jossa asiakas saa mm. varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja ohjelman sisällöstä. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.

Toteuta yhteydenotto asiakkaaseen siten, että

- asiakkaan kanssa yhdessä varmistetaan Oma väylä -kuntoutuksen **soveltuvuus ja oikea-aikaisuus** hänen terveydentilansa ja elämäntilanteensa huomioiden
- asiakas saa **tarkempaa tietoa** esim.

- kuntoutuksen toteutusaikataulusta ja kuntoutuksen toteuttajasta
- kuntoutuksen sisällöstä ja toimintavoista ja mm. ryhmätapaamisista
- tukea kuntoutuksen tavoitteiden asettamiseen
- asiakas voi esittää kysymyksiä ja toiveita kuntoutukseen liittyen
- asiakas voi varmistua, että hänen erityistarpeensa tulee huomioitua kuntoutuksen aikana
- asiakkaalle kerrotaan Oma väylä -kuntoutuksessa käytettävistä mittareista.

4.2 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen aikana

Auta asiakasta jäsentämään omaa elämäntilannettaan ja toimimaan omien kuntoutustavoitteidensa saavuttamiseksi. Toteuta asiakkaan kuntoutus asetettujen tavoitteiden mukaisena ja siten, että se on mielekästä sekä hyödyllistä.

4.2.1 Yksilötapaamisten toteutus (enintään 27 tapaamista)

Toteuta asiakkaan yksilötapaamiset **aina asiakkaan tarpeen ja tilanteen vaatimalla tavalla.**

Toteuta tapaamiset joko

- **palveluntuottajan toimipisteessä tai**
- **asiakkaan arjen ympäristöissä** (esimerkiksi asiakkaan kotona, oppilaitoksessa, työpaikalla tms.).
 - Tapaamispaikka määräytyy aina käsiteltävän aiheen ja asiakkaan tarpeen mukaan.

Voit toteuttaa **enintään 13 tapaamista kuvapuheluna**, jos tapaamisen toteutus kuvapuheluna sopii asiakkaan tilanteeseen ja ne ovat käytännössä mahdollisia toteuttaa.

Yksilötapaamisiin osallistuvat

- aina asiakas ja tarpeen mukaan hänen läheisensä
- aina vähintään yksi moniammatillisen tiimin jäsen
- asiakkaan kanssa yhteisesti sovitut, asiakkaan arkeen liittyvät – ja muut toimijat.

Huomioitavaa: Alle 18-vuotiaan asiakkaan tapaamisista enintään 5 voidaan toteuttaa siten, että tapaamisiin osallistuu vain asiakkaan huoltajat tai vanhemmat.

Ensimmäisten tapaamisten toteutus

Arvioi ensimmäisten tapaamisten aikana yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan

- kokonaistilanne, opiskelu- ja työelämävalmiudet, sosiaaliset taidot, elämänhallintataidot, vahvuudet sekä kuntoutuksen erityistarpeet
- psyykkinen ja kognitiivinen toimintakyky, asiakkaan motivaatio kuntoutukseen, sekä kuntoutuksen tarkoituksenmukaisuus ja oikea-aikaisuus
- opiskelu- ja työkykyä, arjenhallintataitoja sekä psykososiaalista toimintakykyä
- mielenkiinnon kohteita ja vahvuuksia sekä läheisten tiedontarvetta
- molemminpuolista keskinäisen yhteistyösuhteen ja vuorovaikutuksen toimivuutta.

Lisäksi aseta ensimmäisten tapaamisten aikana yhdessä asiakkaan kanssa yksilölliset ja konkreettiset kuntoutustavoitteet (GAS) ja laadi näistä sekä kuntoutuksen toteutuksesta **kirjallinen suunnitelma**.

Huomioitavaa:

Päätä asiakkaan kuntoutus heti ensimmäisten tapaamisten jälkeen, jos yhdessä asiakkaan kanssa todetaan, että kuntoutus **ei ole** hänelle oikea-aikainen tai tarkoituksenmukainen tai jos asiakas kokee, että kuntoutus **ei vastaa** hänen tarpeitaan.

Toteuta asiakkaan Oma väylä -kuntoutus siten, että asiakas

- sitoutuu omaan kuntoutusprosessiinsa
- saa tukea opiskelu- ja työelämävalmiuksissa sekä ammatillisten suunnitelmien selkeyttämisessä
- saa harjoitusta opiskelu- ja työelämätaidoissa
- saa tukea itsetuntemuksen vahvistamiseen
- löytää itselleen soveltuvia keinoja sosiaalisten taitojen kehittämiseksi ja arjen sujumisen vahvistamiseksi
- tunnistaa neuropsykiatrisen häiriön aiheuttamia oireita ja käyttäytymistä
- oppii keinoja tunteiden säätelyyn ja toiminnanohjaukseen

- saa varmuutta asiointiin, sosiaalisiin kontakteihin, päätöksentekoon, talouden suunnitteluun ja erityistilanteisiin valmistautumiseen
- saa tietoa tarpeidensa mukaisesti terveyteen, ravitsemukseen, päihteisiin ja seksuaalisuuteen liittyvistä asioista
- tunnistaa aistitoimintojen herkkyyksiä toimintakykynsä turvaamiseksi
- saa tukea toiminnallisen oppimisen vahvistamiseen esim. kotitehtävien avulla.

4.2.2 Ryhmätapaamisten toteutus (10 tapaamista)

Asiakkaiden väliset ryhmätapaamiset

Järjestä asiakkaiden väliset ryhmätapaamiset säännöllisesti. Suosituksena on, että tapaamiset toteutetaan **samojen asiakkaiden kanssa, samana viikonpäivänä ja samaan kellonaikaan**. Huomioi tapaamisten ajoituksessa työssäkäyvien ja opiskelijoiden mahdollisuudet osallistua ryhmätapaamisiin.

Toteuta asiakkaiden ryhmätapaamiset joko

- palveluntuottajan toimipisteessä **tai**
- muussa erillisessä ryhmätyötilassa.

Huomioitavaa: Asiakas voi osallistua ryhmän tapaamiseen kuvapuhelulla, jos hän **ei poikkeuksellisesti pääse** palveluntuottajan toimipisteessä tai muussa erillisessä ryhmätyötilassa toteutuvaan ryhmätapaamiseen.

Osallistujat

Asiakkaiden ryhmätapaamisiin osallistuu

- **3–8** asiakasta
- **1–2** moniammatillisen tiimin jäsentä, jotka ohjaavat ryhmän toimintaa.

Huomioitavaa:

- Ryhmätapaamisissa täytyy olla **aina 2 ohjaajaa**, jos ryhmässä on **5–8 asiakasta**
- **Enintään 5** ryhmätapaamista voidaan muuttaa yksilötapaamisiksi mutta ainoastaan silloin, jos asiakkaita ei ole riittävästi ryhmän muodostamiseksi (ryhmän koko on vähintään 2 asiakasta)

- Jos ryhmäkäynnit muutetaan yksilötapaamisiksi, jää 5 ryhmätapaamista toteutumatta.

Asiakkaiden ryhmätapaamisten tavoite

Ryhmätapaamisten tavoitteina on, että asiakas yksilönä

- saa harjoitteiden avulla vahvistusta itsetuntoon ja sosiaalisiin taitoihin
- harjoittelee vuorovaikutustaitoja
- saa vertaistukea
- saa harjoitusta kuuntelemiseen, keskusteluun, palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen.

Läheisten väliset ryhmätapaamiset (1-2 tapaamista)

Toteuta läheisten väliset tapaamiset joko

- palveluntuottajan toimipisteessä **tai**
- muussa erillisessä ryhmätyötilassa.

Osallistujat

Ryhmätapaamisiin osallistuu

- enintään 12 läheistä
- 1–2 moniammatillisen tiimin jäsentä, jotka ohjaavat ryhmän toimintaa.

Läheisten ryhmätapaamisten tavoite

Ryhmätapaamisten tavoitteina on, että asiakkaiden läheiset

- saavat tietoa neuropsykiatrisista oireista ja niiden merkityksestä asiakkaan ja läheisten elämään
- voivat jakaa omia kokemuksiaan esimerkiksi arjen haasteista ja selviytymiskeinoista
- osaavat tukea asiakkaan itsenäistymistavoitetta
- pystyvät tukemaan asiakkaan arjenhallinta- ja sosiaalisia taitoja sekä osallisuuden mahdollisuuksia
- saavat ohjausta tietoa paikallisista läheisten tukiverkostoista.

4.3 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen jälkeen

4.3.1 Asiakkaan kuntoutumisen seuranta

Seurannan toteutus

Järjestä kuntoutusjaksolla toteutuneiden tapaamisten jälkeen asiakkaalle **1–3 yksilöllistä seurantatapaamista**.

Toteuta seurantatapaamiset **2–6 kuukauden kuluessa** kuntoutuksen päättymisestä.

Toteuta seurantatapaamiset joko

- palveluntuottajan toimipisteessä **tai**
- asiakkaan arjen ympäristöissä.

Huomioitavaa: Voit toteuttaa **osan tapaamisista** kuvapuheluna.

Seurantatapaamisten tavoitteena on varmistaa

- asiakkaan arjen sujuvuutta
- asiakkaan työ- ja/tai opiskelukyvyn ylläpitämistä ja vahvistamista
- asiakkaan sitoutumista omatoimisten kuntoutusharjoitteiden jatkamiseen
- opittujen taitojen arkeen siirtymistä ja jatkosuunnitelmien toteutumista
- että asiakkaan luottamus omiin voimavaroihin pysyy vahvana
- että asiakas tietää, miten kuntoutuminen jatkuu terveydenhuollon tai muiden arjen toimijoiden tuella ja kehen voi ottaa tarvittaessa yhteyttä.

5 Oma väylä -kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

5.1 Moniammatillinen tiimi

Muodosta moniammatillinen tiimi (kokoonpano määritelty [kuntoutuspalvelun osan luvussa 5.1.2](#)), joka toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti **yhdessä asiakkaan kanssa**.

5.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillinen tiimi

- toteuttaa kuntoutuksen yhdessä asiakkaan kanssa ja osallistuu tapaamisiin asiakkaan kuntoutustarpeen ja elämäntilanteen vaatimalla tavalla.
- vastaa kaikista kuntoutuskokonaisuuteen liittyvien osa-alueiden laadukkaasta toteutuksesta koko asiakkaan kuntoutuksen ajan
- laatii yhteisen ja selkeän suunnitelman moniammatillisen tiimin tavoitteista, sekä kunkin ammattihenkilön roolista ja tehtävistä yksittäisen asiakkaan ja asiakasryhmän kuntoutuksen toteutuksessa.

5.1.2 Moniammatillisen tiimin kokoonpano

Moniammatilliseen tiimiin kuuluu seuraavat 3 ammattihenkilöä:

- psykologi **tai** neuropsykologi
ja
- 2 ammattihenkilöä, jotka muodostavat **työparin**.

Työpari

Muodosta työpari seuraavista ammattihenkilöistä

- toimintaterapeutti (AMK)
- sairaanhoitaja (AMK)
- sosiaalityöntekijä tai sosionomi (AMK)
- kuntoutuksen ohjaaja (AMK).

Huomioitavaa:

- Työparin jäsenten on edustettava **eri ammattiryhmiä**.
- Toinen työparin jäsenistä on oltava **terveydenhuollon ammattihenkilö**.

Työparin työnohjaus

Palveluntuottajan tehtävänä on järjestää työparille **työnohjaus**. Työnohjaajana toimii moniammatillisen **tiimin ulkopuolinen** ammattihenkilö, jolla on soveltuva pohjakoulutus (Valviran laillistama terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilö) ja jolla on kokemusta neuropsykiatrisesta kuntoutuksesta ja työnohjauksesta. Suositeltavaa on, että työnohjaajalla on työnohjaajakoulutus (60 op).

Toteuta työnohjaus työparille siten, että

- työnohjaus muodostuu useamman tapaamisen prosessista
- ja**
- se toteutuu **4–6 viikon** välein.

Omaohjaaja ja yhteyshenkilö

Toteuta asiakkaan Oma väylä -kuntoutus siten, että toinen työparin ammattihenkilöistä toimii asiakkaan **omaohjaajana** ja **yhteyshenkilönä**.

Omaohjaajana ja yhteyshenkilönä toimivan ammattihenkilön tehtävänä on

- ohjata ja neuvoa asiakasta koko kuntoutuksen ajan
- huolehtia yhteydenpidosta asiakkaan ja tarvittavien toimijoiden kanssa
- vastata asiakasta koskevien asioiden ja yhteistyöneuvottelujen koordinoinnista ja kirjaamisesta
- seurata asiakkaan kanssa kuntoutuksen toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista.

5.1.3 Valinnainen ammattihenkilö

Palveluntuottajalla on oltava käytettävissään moniammatillisen tiimin lisäksi vähintään **1 valinnainen ammattihenkilö**, joka on **työelämän asiantuntija** tai **erityisopettaja**.

Valinnainen ammattihenkilö osallistuu asiakkaan kuntoutukseen aina, kun asiakkaan yksilöllinen tilanne sitä vaatii.

5.2 Ammattihenkilöiden tehtävät sekä kokemusvaatimukset**5.2.1 Psykologi tai neuropsykologi****Tehtävät****Psykologi tai neuropsykologi**

- toimii asiakkaan tilanteessa oman alansa asiantuntijana (asiakkaan haastattelu, tutkiminen, ohjaus, neuvonta)

- osallistuu vähintään yhteen ensimmäisistä yksilöllisistä tapaamisista, arvioi asiakkaan kognitiivista ja psyykkistä toimintakykyä sekä arvioi asiakkaan soveltuvuutta sekä motivaatiota kuntoutukseen.
- osallistuu kuntoutukseen asiakkaan tilanteen ja kuntoutustarpeen vaatimalla tavalla.

Kokemusvaatimus

Psykologilla tai neuropsykologilla täytyy olla kokemusta

- yli 16-vuotiaiden neuropsykiatrisesta tai psykiatrisesta tai neurologisesta kuntoutus- tai hoitotyöstä vähintään **900 tuntia** viimeisen **5 vuoden aikana**.
Huomioitavaa: 900 tuntia vastaa noin **6 kuukauden** työskentelyä.

5.2.2 Työpari

Tehtävät

Työparin molempien jäsenten tehtävänä on

- vastata kuntoutuksen toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan.
- osallistua yhdessä asiakkaan tapaamisiin, kun asiakkaan kuntoutustarve ja elämäntilanne sitä vaativat.

Kokemusvaatimus

Toisella työparin jäsenistä täytyy olla kokemusta

- neuropsykiatrisesta kuntoutus- tai hoitotyöstä vähintään **900 tuntia** viimeisen **5 vuoden aikana**.
Huomioitavaa: 900 tuntia vastaa noin **6 kuukauden** työskentelyä.

Toisella työparin jäsenistä täytyy olla kokemusta

- yli 16-vuotiaiden neuropsykiatrisesta tai psykiatrisesta kuntoutus- tai hoitotyöstä vähintään **900 tuntia** viimeisen **5 vuoden aikana**.
Huomioitavaa: 900 tuntia vastaa noin **6 kuukauden** työskentelyä.

Ainakin toisella työparin jäsenistä täytyy olla kokemusta

- sairaus- tai kuntoutusryhmien ohjaamisesta.

Koulutussuositus

Suosituksena on, että toinen työparin jäsenistä on suorittanut

- yksilö- tai ryhmäpsykoterapeutin koulutuksen
- tai**
- neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksen.

5.2.3 Työelämän asiantuntija

Tehtävät

Työelämän asiantuntija

- osallistuu asiakkaan työelämävalmiuksien arviointiin ja näitä valmiuksia kehittäviin jatkosuunnitelmien tekoon
- ohjaa asiakasta kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa.

5.2.4 Erityisopettaja

Tehtävä

Erityisopettaja

- tukee ja ohjaa asiakasta oppimiseen ja opiskeluun liittyvissä tehtävissä
- ohjaa asiakkaalle soveltuvien opiskelu- ja muistitekniikoiden käytön harjoittelua
- ohjaa visuaalisen päättelykyvyn hyödyntämisessä ja havainnollistamisessa.

6 Palveluntuottajan kokemus

Palveluntuottajalla on oltava kokemusta kuntoutus- tai terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta.

7 Kuntoutuksessa käytettävät tilat

Toteuta asiakkaiden yksilö- ja ryhmätapaamiset **palveluntuottajan toimipisteessä**. **Lisäksi** toimipiste on oltava rekisteröity yleisessä osassa määritellyllä tavalla. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 14.1:Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti.

Toimipisteessä täytyy olla turvalliset ja kohderyhmälle soveltuvat esteettömät tilat, joissa on

- vähintään kaksi erillistä huonetta (yksilö- ja ryhmätila)
- odotustila
- wc.

Toimipisteessä täytyy huomioida kohderyhmän erityistarpeet (esim. huoneakustiikka ja värimaailma).

Toimipisteen lisäksi palveluntuottajalla voi olla käytettävissä ryhmätapaamisia varten **muu/erillinen ryhmätyötila** (esim. toisella paikkakunnalla), jos se on sijainniltaan lähempänä ryhmään osallistuvia asiakkaita. Tämän ryhmätyötilan yhteydessä tulee olla wc.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku: Kuntoutustilat ja Luvat

8 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 käytettävien arviointimenetelmien olevan turvallisia, päteviä ja tarkoituksenmukaisia
- arviointimenetelmien käyttäjät hallitsevat niiden käytön. **Lisätietoja:** Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

8.1 Kuntoutuksessa käytettävät mittarit

Toteuta asiakkaan toimintakykymittaukset kuntoutuksen alussa ja lopussa. Käytä mittauksessa alla lueteltuja pakollisia ja vapaaehtoisia mittareita ja menetelmiä.

Kuntoutuksen tavoitteet asetetaan kuntoutuksen alussa ja niiden toteutumista arvioidaan kuntoutuksen lopussa.

8.1.1 Pakolliset mittarit

Oma väylä -kuntoutus sisältyy Kelan kuntoutuksen hyödyn arvioinnin raportointiin.

Huomioitavaa alle 18-vuotiaiden asiakkaiden osalta:

- Asiakas täyttää lomakkeet yhdessä asiantuntijan kanssa. Kiinnitä täyttämisen yhteydessä huomiota asiakkaan ohjaukseen.
- Yksittäisiin kysymyksiin, jotka eivät ole asiakkaalle ajankohtaisia, voi jättää vastaamatta.

Lisätietoja kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille - Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

GAS- menetelmä

- Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen alussa ja niiden toteutumista arvioidaan kuntoutuksen päättyessä.
- Kuntoutuksen tavoitteiden on oltava realistisia, aikataulutettuja, mitattavia, kirjattavia ja asiakkaalle merkityksellisiä.

Mittauksen tarkoitus

- Tuloksia hyödynnetään, kun asiakkaan toimintakyvystä muodostetaan kokonaiskuvaa ja kun suunnitellaan tarvittavia kuntoutustoimenpiteitä.

Lisätietoja GAS-menetelmästä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

WHOQOL-BREF

- Elämänlaatumittari

Mittauksen tarkoitus

- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa.

Lisätietoja elämänlaatumittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

Masennusoireiden vakavuusaste BDI 21-osiainen (BDI-21, käyttö väestötutkimuksiin)

- Mielialamittari.

Mittauksen tarkoitus

- Tuloksia hyödynnetään masennuksen oirekuvan arvioimiseksi. Lisätietoja masennusoiremittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

Työkykykysymykset

- Lomake AKV 1.

Mittauksen tarkoitus

- Tuloksia hyödynnetään työkyvyn arvioinnissa. Työkykykysymykset-lomake (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.

8.1.2 Vapaaehtoiset käytettävät mittarit

Muut mahdollisesti tarvittavat **mittaus- ja arviointimenetelmät**.

9 Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- 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**
 - 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**.

10 Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen ja 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.

11 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 sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- 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 (2021/784)
- 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)
- 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: Lista säännöksistä **ei ole** tyhjentävä.

Oma väylä -kuntoutus

Yleinen osa

1.4.2022

Päivitetty 1.1.2023

Sisällysluettelo

1	Yleiset periaatteet	5
1.1	Palvelukuvausten voimassaolo.....	6
1.2	Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö	6
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö	7
1.4	Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat	7
1.5	Asiakkaan henkilötietojen käsittely	9
1.6	Sähköpostin käyttö.....	10
1.7	Digipalvelujen saavutettavuus.....	10
1.8	Kuvapuheluiden toteuttaminen	11
1.9	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	13
2	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	13
3	Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet.....	16
3.1	Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja	16
3.2	Asiakaspalaute	16
3.3	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	16
4	Kuntoutuksen toteutusmuodot ja laji.....	17
4.1	Toteutusmuoto.....	17
4.2	Kuntoutuksen lajit.....	17
5	Kuntoutuksen toteutus.....	19
5.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	19
5.2	Kuntoutuksen suunnittelu	21
5.3	Kuntoutuksen alkaessa.....	22
5.4	Kuntoutuksen toteutus	22
5.5	Kuntoutuksen toteutuksen jälkeinen seuranta.....	23

5.6	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute	23
5.7	Seurantapalaute	25
5.8	Osallistumistodistus	26
6	Dokumentaatio	26
6.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen	26
7	Henkilöstö	27
7.1	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	28
7.2	Sosiaalityöntekijän alle 4 kuukauden sijaisuus	28
8	Tulkkaus	28
8.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus	28
8.2	Etätulkkaus	29
8.3	Vammaisten tulkkauspalvelut	29
9	Kuntoutustilat	29
9.1	Tilojen remontointi	29
10	Laatutyö ja toiminnan seuranta	30
10.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta	30
11	Toimintakyvyn arviointi	32
11.1	Hyödyn arviointi ja raportointi	32
11.2	Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit	33
11.3	Asiakaspalautekysely	34
12	Asiakasturvallisuus	34
12.1	Vakuutusturva	34
12.2	Palveluntuottajan vakuutusturva	35
12.3	Vakuutusturvasta tiedottaminen	36
12.4	Turvallisuus kuntoutuksen toteutuksen aikana	36

12.5	Menettelyohjeet erityistilanteissa	37
12.6	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	37
12.7	Pelastussuunnitelma	37
13	Kuntoutuksen markkinointi	38
14	Kelan tehtävät	39
14.1	Kuntoutuspalvelun tuottaminen	39
14.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely	40
15	Kuntoutuskustannusten maksaminen ja laskutus	41
15.1	Maksaminen	41
15.2	Laskuttaminen	41
16	Auditointi	42
17	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	42
	Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet	43

Dokumentin päivitykset

1.10.2022

- Luku 2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto: lisätty otsikko ja teksti Ennakkoyhteydenotto.
- Liite 1. Ammatti- ja tehtävänimikkeet: poistettu kahdesti esiintynyt johdanto ja lisätty listaan Työelämän asiantuntija.

1.1.2023

- Luku 11: Lisätty luku 11.3 Asiakaspalautekysely

1 Yleiset periaatteet

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

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaukseen sisältyy kaksi osaa: **yleinen osa** ja **kuntoutuspalvelua koskeva osa** (jäljempänä **kuntoutuksen palvelukuvaus**). Nämä osat täydentävät toisiaan ja niitä molempia sovelletaan Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

Huomioitavaa: Tarkennusten osalta palveluntuottaja noudattaa aina kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaista menettelyä.

Kuntoutuksen palvelukuvaus sitoo palveluntuottajaa osana Kelan ja palveluntuottajan välistä sopimusta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus ja potilasasiain tiedot ovat selkeästi esillä kuntoutuksen aikana ja asiakkaiden luettavissa.

1.1 Palvelukuvausten voimassaolo

Oma väylä-kuntoutuksen palvelukuvaus (jatkossa Oma väylä) tulee voimaan **1.4.2022**.
Oma väylä toteutetaan harkinnanvaraisena kuntoutuksena.

1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

Palveluntuottajan tehtävänä on

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

Moniammatillinen yhteistyö

Palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen asiantuntevan ammattihenkilöstön avulla sekä moniammatillisen yhteistyön keinoin.

Moniammatillisen yhteistyön keskeisenä lähtökohtana on

- asiakaslähtöisyys
- tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen
- vuorovaikutteinen yhteistyö
- erilaisten verkostojen huomioiminen sekä hyödyntäminen.

Moniammatillisen tiimin jäsenillä on toisiaan täydentäviä tietoja ja taitoja, he jakavat yhdessä vastuun kuntoutuksen toteutuksesta sekä muodostavat ryhmänä kokonaisuuden, joka työskentelee yhdensuuntaisesti asiakkaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoite on, että jokainen moniammatilliseen tiimiin nimetty ammattihenkilö toimii omassa roolissaan mahdollisimman laajasti asiakkaan kuntoutuksen toteutuksessa, asiakkaan yksilölliset kuntoutustarpeet ja tilanne huomioiden.

Lisäksi keskeistä moniammatillisessa toiminnassa on yhteisten tavoitteiden muodostaminen asiakkaan kuntoutukseen liittyen sekä niiden jatkuva arviointi eri ammattiryhmien kesken.

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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*.¹

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 henkilöllä on yhteinen käsitys siitä, miten asiakkaan yksilöllistä elämäntilannetta ja ympäristöä tarkastellaan ja huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Lisätietoa ICF -luokituksesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla (www.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.

1.4 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Arjen toimija

- henkilö tai taho (esimerkiksi koulun tai työpaikan edustaja, tukiperhe tai -henkilö), joka kuuluu kiinteästi asiakkaan arkeen

¹ Paltamaa J., Karhula M, Suomela-Markkanen T., Autti-Rämö I., toim. Hyvän kuntoutuskäytännön perusta. Käytännön ja tutkimustiedon analyysistä suositukseen vaikeavammaisen kuntoutuksen kehittämishankkeessa. Helsinki: Kela, 2011. Osa V, luku 17.

- 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 asetettujen tavoitteiden perusteella) 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).

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.

Muu toimija

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

Palveluntuottaja

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

1.5 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) määrittää henkilötietojen käsittelyä ja henkilötietoja käsittelevien tahojen roolit. Palveluntuottajana toimit tietosuoja-asetuksen mukaisesti itsenäisenä rekisterinpitäjänä ja vastaat siitä, että käsittelet henkilötietoja tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla. Asiakkaan henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Henkilötiedoilla tarkoitetaan myös esimerkiksi ääni-, filmi- ja videotalenteita sekä valokuvia.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita sekä huomioitava tietosuoja-asetuksen mukaiset velvoitteet rekisteröityjen oikeuksia koskien. Asiakkaalla on oltava oikeus tarkistaa häntä koskevat kuntoutusprosessiin liittyvät asiakirjat palveluntuottajalta tai Kelasta. Kelan asiakkaita koskevat tiedot on oltava erikseen poimittavissa muiden palveluntilaajien tai yksikön muista potilasrekisteritiedoista.

Jos kuntoutuksen toteuttaminen edellyttää tietojen luovutusta tai vastaanottamista, palveluntuottajana varmistat, että asiakas on antanut siihen suostumuksensa. Palveluntuottajalla on oltava asiakkaan suostumus, jos se käyttää asiakasta koskevia salassa pidettäviä tietoja muuhun kuin Kelan kuntoutuksen toteutukseen. Asiakkaan suostumus on oltava tietosuoja-asetuksen mukaisesti yksilöity, tietoinen, aidosti vapaaehtoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu. Kela suosittaa, että asiakkaan suostumus pyydetään kirjallisesti.

Kun kyse on potilasasiakirjoista, huomioi potilasasiakirjoja koskeva erityislainsäädäntö, kuten laki potilaan asemasta ja oikeuksista, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettu laki sekä potilasasiakirjoja koskeva viranomaisohjeistus.

1.5.1 Asiakkaan henkilötietojen säilytys

Palvelujen laadun arvioimiseksi Kelalla on oikeus valvoa palvelun toteutusta. Tästä johtuen asiakkaiden kuntoutusasiakirjat on säilytettävä vähintään kyseisen palvelun sopimuskauden ajan.

Huomioi, että tietosuojasetuksen mukaisesti henkilötietoja saa säilyttää vain niin kauan, kun ne ovat tarpeen henkilötietojen käyttötarkoituksen kannalta. Potilasasiakirjojen säilytystä koskevaa lainsäädäntöä on noudatettava.

1.6 Sähköpostin käyttö

Käytä suojattua yhteyttä, kun lähetät **yksittäistä asiakasta** koskevaa tietoa sähköpostilla. Käyttäessäsi suojattua sähköpostia vastaat siitä, että

- sähköposti todella on suojattu
- otsikkokentässä ei ole asiakkaan nimeä tai muita henkilötietoja
- liitteet ovat luettavia.

Lisätietoja suojatun sähköpostin käytöstä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa asiakaspalvelu yhteistyökumppaneille.

Huomioitavaa: Tämä ohje **ei koske** kuntoutuspalautteita, vaan ne toimitetaan Kelaan **postitse**.

1.7 Digipalvelujen saavutettavuus

Huomioi kuntoutuspalvelun toteutuksessa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetyn lain (306/2019) saavutettavuusvaatimukset. Pyri varmistamaan asiakkaan käyttöön tarkoitettujen digipalvelujen saavutettavuus. Tällä tarkoitetaan muun muassa etäkuntoutuksessa käytettävien sovellusten ja alustojen saavutettavuutta sekä palveluntuottajien verkkosivuja siltä osin, kun niissä tiedotetaan asiakkaita kyseisestä kuntoutuspalvelusta.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto antaa valtakunnallisesti yleistä ohjausta ja neuvontaa saavutettavuusvaatimuksista.

1.8 Kuvapuheluiden toteuttaminen

Voit toteuttaa kuntoutuspalveluun sisältyviä ennakko-, väli- tai seurantayhteydenottoja asiakkaaseen **kuvapuheluina**. Lisäksi kuvapuheluja voi sisältyä **etäkuntoutusjaksoon** niissä palveluissa, jotka sisältävät etäkuntoutusta. Näiden palveluiden etäkuntoutuksen toteuttaminen on kuvattu kuntoutuspalvelun osassa.

Alla on kuvattu kuvapuheluina toteutuvien yhteydenottojen ja etäkuntoutusjaksoon sisältyvien kuvapuheluiden edellytykset.

Kuvapuheluiden toteuttaminen edellyttää, että

- asiakkaalla ja palveluntuottajalla on verkkoyhteydellä varustettu laite (esimerkiksi tietokone, tabletti tai älypuhelin) ja tarvittaessa lisälaitteina web-kamera ja kuulokkeet
- asiakkaalla on rauhallinen ja yksityisyydensuojan huomioiva tila.

Huomioitavaa: Palveluntuottaja tai Kela **ei ole** velvollinen järjestämään laitetta tai lisälaitteita asiakkaalle ennakko-, väli- tai seurantayhteydenottoja varten. Jos asiakkaalla ei itsellään ole tarvittavaa laitteistoa, yhteydenotot toteutetaan muilla tavoilla kuin kuvapuheluina.

Kuvapuheluja toteutettaessa

- noudata samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa
- varmista, että
 - kuvapuhelut toteutetaan helppokäyttöisellä, tietoturvaisella ja saavutettavalla sovelluksella tai alustalla
 - kuvapuhelut toteutetaan asiakkaan yksityisyydensuojan takaavasta tietoturvaisesta ja sivullisilta suojatusta tilasta
 - palvelukuvauksen mukainen vakuutusturva on voimassa myös kuvapuheluiden aikana. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 12.2 Palveluntuottajan vakuutusturva.

- huomioi kuvapuhelun toteutuksen laatuun vaikuttavat seikat (esimerkiksi tila, akustiikka ja valaistus)
- luo toimintaohjeet
 - kuvapuhelun aikaisia hätätilanteita (esim. sairauskohtaus) varten ja tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy teknisten haasteiden vuoksi.

Kuvapuheluiden tietoturvan, tietosuojan sekä saavutettavuuden takaamiseksi

- varmista, että
 - EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä käsittelet henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain ja muun kansallisen erityislainsäädännön mukaisesti
 - sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettut tietojärjestelmät ovat säännösten ja määräysten mukaisia
 - asiakas on tietoinen kuvapuheluissa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tai alustojen tietoturvasta ja -suojasta
 - toteutettavat kuvapuhelut täyttävät digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuutta koskevat vaatimukset
- noudata Valviran etäpalveluja koskevaa ohjeistusta
- vastaat siitä, että kuvapuheluissa potilastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävät tietojärjestelmät täyttävät salassapitoa, tietosuoja ja tietoturvaa koskevien säännösten vaatimukset
- laadi asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot ja ylläpidä potilasrekisteriä annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.

Lisäksi Kela suosittelee, että kuvapuheluissa käytetään

- salattua tietoliikenneyhteyttä
- sovellusta tai alustaa, jossa on asiakkaan vahva tunnistautuminen silloin, kun kuvapuhelussa käsitellään dokumentteja, jotka sisältävät asiakkaan potilastietoja.

Huomioitavaa: Jos kuntoutuspalveluun sisältyy etäkuntoutusjakso, on siihen sisältyvien kuvapuheluiden tarkempi toteuttaminen kuvattu aina kuntoutuspalvelun osassa.

1.9 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

Huomioi tutkimustoiminnassa tietosuojalainsäädännön ja sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetun lain vaatimukset.

Palveluntuottajan on pyydettävä kirjallinen lupa sekä asiakkailta että Kelan kuntoutusryhmältä kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, jos tutkimuksessa käytetään asiakkaiden tietoja. Tilanne voi vaatia myös eettisen toimikunnan lausunnon. Palveluntuottaja ja tutkimuksen toteuttaja (tutkijataho tai tutkija) vastaavat siitä, että tarvittava eettisen toimikunnan lausunto on hankittu. Lisätietoja tutkimusluvasta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa.

2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

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 mittauksien tulokset yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen aikana. Jos tuloksista ilmenee sellaisia oireita tai asioita, joita ei voida käsitellä kuntoutuksen aikana, palveluntuottaja ohjaa asiakkaan terveydenhuoltoon. Lisätietoja toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.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.

Kasvokkain toteutuva kuntoutus

- on kuntoutusta, jossa palvelua toteuttava ammattilainen ja asiakas ovat samassa tilassa, esimerkiksi palveluntuottajan toimipisteessä toteutuva kuntoutus tai kotikäynti.

Kuntoutus

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen prosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.
- asiakkaan kuntoutuminen jatkuu myös tapaamisten välisenä aikana esim. tehtävien muodossa.
- yksilö- ja ryhmätapaamisista koostuu asiakkaan eheä kuntoutuskokonaisuus.

Kuntoutuspäiväkirja

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

Kuvapuhelu

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

Palvelulupaus

- on osoitettu Kelan asiakkaalle.

- on tahdonilmaus, miten Kela toteuttaa järjestämisvastuullaan olevia kuntoutuspalveluja asiakkaan tarpeet ja näkemykset huomioonottavalla tavalla.
- korostaa asiakkaan aktiivista roolia omassa kuntoutumisessaan yhteistyössä kuntoutuksen palveluntuottajan kanssa.
- tukee asiakasta tavoittelemaan mahdollisimman suurta kuntoutuksesta saatavaa hyötyä ja hyvinvoinnin lisääntymistä arjessa.
- tukee ja kehittää osaltaan asiakas- ja palvelulähtöistä toimintaa Kelan järjestämissä kuntoutuksessa.

Palvelun saatavuus

- palveluntuottaja ilmoittaa palvelunsa saatavuustilanteen rekisteröitymisjärjestelmän kautta. Tieto näkyy asiakkaille palveluntuottajahaussa.

Ryhmätapaaminen

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

Seurantatapaaminen

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ennalta sovittu ja suunniteltu tapaaminen, joka toteutetaan **kasvokkain** tai **kuvapuheluna**.
- tarkoituksena on arvioida asiakkaan jatko-ohjaustarpeita sekä varmistaa kuntoutuksen jatkuvuutta.

Välitehtävä

- 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.

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.
- toteutetaan kasvokkain tai etäkuntoutuksena.
- tavoitteena on esim. varmistaa asiakkaan toimiva kuntoutusketju, pyrkimys saavuttaa yhteisymmärrys asiakasta koskevasta asiasta sekä asiakkaan ja läheisten tiedonsaannin ja kuntoutuksellisen tuen varmistaminen.

3 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

Asiakas valitsee palveluntuottajan sen maakunnan alueen hyväksytyistä palveluntuottajista, jossa hän itse asuu.

3.2 Asiakaspalaute

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

3.3 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

Asiakkaalla on velvollisuus Kelan kuntoutuslain perusteella ilmoittaa viipymättä Kelalle (sekä palveluntuottajalle), jos hän ei voi aloittaa myönnettyä kuntoutusta tai se keskeytyy. Kela välittää kyseisen tiedon palveluntuottajalle.

4 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja laji

4.1 Toteutusmuoto

Oma väylä toteutetaan asiakkaan **yksilö- ja ryhmätapaamisina**. Kuntoutukseen sisältyvät erilaiset tapaamiset ja toimet jaksotetaan siten, että niistä muodostuu eheä, asiakkaan kuntoutustarpeeseen vastaava kokonaisuus.

- **Yksilölliset** tapaamiset toteutetaan palveluntuottajan toimipisteessä **tai** asiakkaan arjen ympäristössä.
- **Ryhmätapaamiset** toteutetaan palveluntuottajan toimipisteessä **tai** muussa erillisessä ryhmätyötilassa.

Huomioitavaa: Oma väylä -kuntoutuksen toteutus on kuvattu yksityiskohtaisesti kuntoutuspalvelua koskevassa osassa.

4.2 Kuntoutuksen lajit

Oma väylä-kuntoutus on monimuotoista **yksilö- ja ryhmäkuntoutusta**, jonka tavoitteena on, että asiakas saa vahvistusta opiskeluun- ja työelämään liittyviin valmiuksiin ja taitoihin, ohjausta ja harjoitusta arjenhallintataitoihin sekä tukea sosiaalisten taitojen vahvistumiseen. Kuntoutus toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä, palveluntuottajan ja tarvittavien arjen toimijoiden kanssa.

Kuntoutuksessa hyödynnetään ryhmämuotoista toimintaa. Tavoitteena on, että asiakas saa ryhmämuotoisen toiminnan sekä vertais- ja kokemustuen avulla tukea omaan kuntoutumiseensa.

Etäkuntoutus

Osa Oma väylä-kuntoutukseen sisältyvistä yhteydenotoista ja ryhmätapaamisista voi toteutua kuvapuheluna (etäkuntoutuksena). Etäkuntoutus on moniammatillista ja tavoitteellista, kuten kasvokkain toteutuva kuntoutus. Se toteutetaan verkkoyhteyden

välityksellä reaaliaikaisena (esimerkiksi kuvapuhelu) tai ajasta riippumattomana (esimerkiksi verkkokuntoutus). Palveluntuottaja arvioi asiakkaan soveltuvuuden reaaliaikaisina kuvapuheluinä toteutettavaan etäkuntoutukseen yksilöllisesti.

Etäkuntoutus toteutetaan

- etäteknologiaa (esimerkiksi tietokone, matkapuhelin, tablet-tietokone) hyödyntävien sovellusten avulla
- palveluntuottajan ohjaamana ja seuraamana kuntoutuksena hyvien kuntoutuskäytäntöjen mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä siitä, että etäkuntoutuksessa muun kuntoutuksen tavoin palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja EU:n tietosuojasetuksen, tietosuojalain ja muun kansallisen erityislainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitetut tietojärjestelmät ovat säännösten ja määräysten mukaisia.

Etäkuntoutuksen tietoturvan ja -suojan takaamiseksi palveluntuottaja

- noudattaa Valviran etäpalveluja koskevaa ohjeistusta
- vastaa siitä, että etäkuntoutuksessa potilastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävät tietojärjestelmät täyttävät salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevien säännösten vaatimukset
- laatii asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot ja ylläpitää potilasrekisteriä annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.

Lisäksi Kela suosittelee, että etäkuntoutuksessa palveluntuottaja käyttää

- salattua tietoliikenneyhteyttä
- sovellusta, jossa on asiakkaan vahva tunnistautuminen silloin, kun etäkuntoutuksessa käsitellään dokumentteja, jotka sisältävät asiakkaan potilastietoja.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas on tietoinen etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tai alustojen tietoturvasta ja -suojusta.

Etäkuntoutuksessa palveluntuottaja

- tarjoaa asiakkaalle käytönopastusta sekä ohjausta ennen etäkuntoutuksen toteutusta ja sen aikana
- toteuttaa testiyhteyden asiakkaan kanssa niissä palveluissa, joissa etäkuntoutukseen sisältyy kuvapuheluja
- noudattaa samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkain toteutetussa kuntoutuksessa
- luo toimintaohjeen tilanteisiin, joissa etäkuntoutus keskeytyy teknisten haasteiden vuoksi
- huomioi etäkuntoutuksessa käytettävään ympäristöön liittyvät, etäkuntoutuksen toteutuksen laatuun vaikuttavat seikat (esimerkiksi tila, akustiikka ja valaistus).

5 Kuntoutuksen toteutus

5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

Yhteydenotto

Palveluntuottaja tutustuu asiakkaasta saatuihin asiakirjoihin ja on yhteydessä asiakkaaseen kuntoutuspalvelua koskevassa osassa määritellyllä tavalla.

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 toteutusaikaan 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. Asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja mahdollisuuksien huomioon ottamisella luodaan perusta kuntoutukseen sitoutumiselle, motivaatiolle ja tuloksellisuudelle.

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.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhdessä kuntoutuksen aloitusajankohdan palvelukuvausten mukaisesti. Mahdollisuuksien mukaan sovitaan myös seuraavat tapaamisten ajankohdat.

Kutsukirje

Yhteydenoton jälkeen palveluntuottaja lähettää asiakkaalle **kutsukirjeen**, jossa on seuraavat kuntoutukseen liittyvät tiedot:

- toteutusajankohta, tapaamispaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- asiakasta hyödyntävää tietoa kuntoutuksen sisällöstä, rakenteesta ja henkilöstöstä
- vakuutusurva (ks. luku Vakuutusurva)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- esitietolomake.

Huomioitavaa: Lähetettäessä kutsukirje sähköpostitse, palveluntuottaja noudattaa asiaan liittyviä yleisiä tietoturvasuosituksia.

Esitietojen kysely

Palveluntuottaja pyytää asiakkaalta kuntoutukseen liittyviä esitietolomakkeella kirjallisesti **tai** vaihtoehtoisesti haastatteluna puhelimitse, kuvapuheluna tai sähköisesti. Asia-

kaskohtaiset esitiedot on oltava palveluntuottajan käytössä **ennen kuntoutuksen alkamista**. Tarvittaessa pyydetään lisätietoja asiakkaalta sekä esimerkiksi hoitavalta taholta ennen asiakkaan kuntoutuksen alkamista tai sen aikana.

Huomioitavaa: Pyydetessä esitietoja sähköpostitse, palveluntuottaja noudattaa asiaan liittyviä yleisiä tietoturvasuhteita.

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
- työ- tai opiskelutilanne
- sosiaalinen toimintakyky (esim. kommunikaatioon liittyvät asiat)
- arjessa toimiminen
- erityistarpeet (esim. allergia, erityisruokavalio, kulttuuriin liittyvät kysymykset)
- 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. Asiakkaan yksilöllisten kuntoutustavoitteiden huomiointi on merkityksellistä, sillä niillä on keskeinen merkitys motivaation syntymiselle ja säilymiselle. Asiakkaalla on oltava käsitys tavoiteltavasta tulevaisuudesta ja siksi tavoitteiden on oltava saavutettavia ja asiakkaan arkeen joustavasti vietäviä, jotta muutokseen voi uskoa ja se on saavutettavissa.

Moniammatillisen tiimin on varmistettava ensimmäisten tapaamisten aikana, että asiakkaan kokonaistilanteesta on kaikilla asianosaisilla hyvä kokonaisnäkemys sekä yhteisymmärrys tavoitteiden mukaisen kuntoutuksen toteuttamiseksi. Lisäksi palveluntuottajan on varattava riittävästi aikaa asiakkaan sekä työparin keskinäiselle tutustumiselle ja yhteistyölle asiakkaan kuntoutustarpeen sekä kokonaistilanteen arvioimista ja kuntoutuksen suunnittelua varten.

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

5.3 Kuntoutuksen alkaessa

Palveluntuottaja varaa riittävästi yksilöllistä aikaa asiakkaan, hänen läheisensä sekä moniammatillisen tiimin keskinäiselle tutustumiselle ja yhteistyölle asiakkaan kuntoutustarpeen ja kokonaistilanteen arviota varten. Asia on keskeinen, sillä onnistuneella ja toimivalla vuorovaikutuksella on merkitystä kuntoutuksen lopputulokselle ja asiakkaan kokemalle tyytyväisyydelle.

Tapaamisessa moniammatillinen tiimi yhdessä asiakkaan (ja hänen läheisensä) kanssa kartoittaa asiakkaan kuntoutuksen tavoitteita ja suunnittelee kuntoutuksen sisältöä ja siihen liittyviä toimintoja. Yhteinen pohdinta sekä yhtenäinen näkemys helpottavat asiakkaan sitoutumista suunnitelmaan ja luo asiakkaalle innostusta lähteä ponnistelemaan tavoitteiden suuntaisesti.

5.4 Kuntoutuksen toteutus

Palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan Oma väylä-kuntoutuksen kuntoutuspalvelua koskevan osan mukaisesti.

Kuntoutus toteutetaan pääasiallisesti arkipäivisin maanantaista perjantaihin. Kelan suosituksena on, että kuntoutusta ei järjestetä sunnuntaisin, arkipäivinä eikä aattopäivinä, kuten joulu- ja juhannusaattoina.

5.5 Kuntoutuksen toteutuksen jälkeinen seuranta

Palveluntuottaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä **2-6 kuukauden kuluessa** Oma väylä-kuntoutuksen päättymisestä. Palveluntuottaja sopii yhdessä asiakkaan kanssa seuranta-tapaamisten ajankohdista.

Seurantatapaamiset toteutetaan palveluntuottajan toimipisteessä tai asiakkaan arjen ympäristöissä. Osa tapaamisista voi toteutua kuvapuheluna, jos se on asiakkaan tilanteen kannalta soveltuva ja mahdollinen toimintatapa.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa on tarkempi määrittely Oma väylä -kuntoutuksen seurantaan liittyen.

5.6 Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

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

Palveluntuottaja

- **laatii** asiakkaan kuntoutuspalautteen **tapaamisten päätyttyä**. Palautteen laatimisesta vastaa kuntoutuksen palvelukuvauksen mukainen moniammatillinen tiimi.
- **antaa** asiakkaalle mahdollisuuden tutustua kuntoutuspalautteeseen sekä mitaustuloksiin ennen kuntoutuspalautteen lopullista valmistumista.
- **El kirjaa** asiakkaan kuntoutuspalautteeseen asiakkaan läheistä koskevia henkilökohtaisia tietoja.
- **toimittaa** kuntoutuspalautteen asiakkaalle, Kelaan ja asiakkaan kanssa sovituille muille toimijoille (esim. hoitavalle taholle) 2 viikon kuluessa kuntoutuksen päättymisestä. Jos palautteen toimittamisen määräaika ylittyy, palveluntuottaja ilmoittaa asian Kelaan sekä kertoo viiveen syyn.

Kuntoutuspalautteen sisältö

Yhteenveto

- asiakkaan yksilölliset sekä ryhmän kuntoutustavoitteet
- 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
- kuvaus moniammatillisen tiimin asiantuntijoiden tehtäväkuvista ja osallistumisesta moniammatilliseen yhteistyöhön
- arkeen, työhön ja opiskeluun liittyvät muutokset
- asiakkaan oma arvio kuntoutuksesta ja sen tavoitteiden toteutumisesta
- johtopäätökset ja suositellut jatkotoimenpiteet ja -suunnitelmat
- arvioinnissa käytettyjen keskeisten mittausta- ja arviointimenetelmien tulokset sekä viitearvot / suhde testien kokonaispistemääriin
- mittaustulosten sanallinen kuvaus ja seuranta
- tilanearvio, joka painottuu mm. asiakkaan voimavaroihin, lähipiiriin ja ympäristöön.

Kuntoutukseen osallistumistapa ja kuvaus toteutumisesta

- miten ja missä tapaamiset ovat toteutuneet
- mahdollisen etäyhteyden käyttö ja sen onnistuminen
- ryhmätapaamisten toteutumisesta.

Loppuarvio asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä

- ammattihenkilöiden huomioidut tai mahdolliset erilliset lausunnot asiakkaan tilanteesta.

Tiedot kuntoutuksen toteuttaneista ammattihenkilöistä

- nimet, ammattiasemat, osuus kuntoutuksen toteutuksessa

Palveluntuottajan yhteystiedot

- nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot

Liitteet

- Omat tavoitteeni -lomake
- muut mahdolliset liitteet.

Jos asiakkaan kuntoutukseen on sisältynyt läheisen osallistuminen, palveluntuottaja kirjaa hänestä 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.

5.7 Seurantapalaute

Seurantapalaute on palveluntuottajan laatima lyhyt kooste toteutuneista seurantataapaamisista. Palveluntuottaja laatii seurantapalautteen, kun palveluntuottajan ja asiakkaan välinen viimeisin seurantatapaaminen on toteutunut. Seurantapalautteeseen **EI lisätä** liitteitä.

Seurantapalautteen sisältö:

- palveluntuottajan arvio asiakkaan toiminta-, opiskelu- ja työkyvyn kehittymisestä kuntoutuksen seurantaan liittyen
- seurannan aikana esille tulleet uudet asiat
- arvioitavissa olevan kuntoutuksen vaikutus asiakkaan arkeen, työhön tai opiskeluun hänen lähitulevaisuudessaan
- mahdollisiin jatkotoimenpiteisiin liittyvät suunnitelmat.

Lähetä seurantapalaute **asiakkaalle**. Lisäksi seurantapalaute lähetetään Kelaan, jos asiakkaan

- yksilöllinen tarve tai tilanne vaatii Kelan jatkotoimenpiteitä

- kuntoutumiseen liittyy jotain erityistä tiedotettavaa Kelalle.

5.8 Osallistumistodistus

Informoi asiakasta hänen mahdollisuudestaan saada osallistumistodistus kuntoutukseen osallistumisesta. Laadi asiakkaalle osallistumistodistus tarvittaessa.

Laadi osallistumistodistus seuraavan ohjeen mukaisesti: [Ohjeita palveluntuottajille on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille.](#)

6 Dokumentaatio

6.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

Kirjaa asiakkaan kuntoutuksen toteutus selkeästi siten, että siitä on kokonaisvaltaisesti hyötyä kuntoutuksen aikaisessa työskentelyssä ja että se on jälkikäteen todennettavissa. Jokaisen asiakkaan yksilölliset asiat kirjataan omiin asiakirjoihinsa.

Toteuta asiakkaan kuntoutuksen kirjaaminen siten, että

- asiakas ymmärtää tietojensa kirjaamisen merkityksen ja on tietoinen oikeudestaan perehtyä hänestä laadittuihin asiakirjoihin
- kirjaaminen tehdään huolellisesti sekä luotettavalla tavalla tietosuojamääräykset huomioiden
- kuntoutukseen liittyvä jatkuva arviointi ja yhteiset tapaamiset dokumentoidaan asiakkaan kuntoutuksen asiakirjoihin
- asiakkaan tietojen kirjaaminen mahdollistaa kuntoutustoiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin sekä kuntoutuksen jälkikäteisen seurannan.

6.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

- yksilö- ja ryhmämuotoisten tapaamisten tai käyntikertojen tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mitaustulokset

- läheisen osallistuminen
- kuntoutuksen aikaiseen yhteistyöhön liittyvät tiedot.

Liitä asiakkaan asiakirjoihin mukaan:

- kuntoutuksen aikataulu, aihe, kuntoutuksen toteuttaneen ammattihenkilön nimi sekä ammatti- tai tehtävänimike
- kirjallinen suunnitelma asiakkaan kuntoutuksen toteutuksesta
- asiakkaan Omat tavoitteeni -lomake
- asiakkaan arviointiin ja mittaukseen liittyvät lomakkeet
- mahdolliset välitehtävät
- muu asiakkaan kuntoutusta koskeva tieto.

Huomioitavaa: Läheisen kuntoutusjakson **kuntoutusohjelma** laaditaan samaan dokumenttiin asiakkaan kuntoutusohjelman kanssa. Kirjaus toimii samalla dokumentaationa läheisen kuntoutuksen toteutuksesta.

7 Henkilöstö

Kuntoutuksen palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on virallisesti hyväksytty ammattinimikettä vastaava koulutus. **Lisätietoja Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet.**

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

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat aito asiakaslähtöisyys, verkostojen huomiointi, 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, jotta henkilöstöllä on osaamista ja ymmärrystä tukea asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- järjestää henkilöstölle ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä koulutuksen, jossa varmistetaan henkilöstön osaaminen.

7.1 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

Palveluntuottaja vastaa siitä, että

- sillä on riittävästi varahenkilöstöä lomien ja poikkeavia tilanteita, kuten äkillisiä lyhyitä sairauslomia varten
- henkilöstön vaihtuessa tai henkilöstön sijaisuuksissa uusi henkilöstö täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen ammatti- ja tehtävänimikkeiden koulutus- ja kokemusvaatimukset
- työpari täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen edellytykset.

7.2 Sosiaalityöntekijän alle 4 kuukauden sijaisuus

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

8 Tulkkaukset

8.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaukset

Kela järjestää vieraan kielen tulkkaukseen osallistuvalla asiakkaalle. Vieraan kielen tulkkaukseen voidaan myöntää Kelan erikseen määrittämällä tavalla. Tulkkauksena käytetään Kelan kanssa sopimuksen tehneiden tulkkaukspalveluntuottajien tulkkauksia ja Kela maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset.

Ruotsia tai **saamenkieltä** puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkausta heidän äidinkiellään. Tulkkaus järjestetään koko kuntoutuksen ajaksi.

Palveluntuottaja saa kuntoutuspäätöksen yhteydessä **Vieraan kielen tulkkauksen järjestäminen kuntoutuksessa**-ohjekirjeen, joka sisältää toimintaohjeita tulkkausta vaativissa kuntoutustapauksissa. Lisätietoja tulkkauksesta kuntoutuksessa on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla palveluntuottajien ohjeissa kohdassa Tulkkaus kuntoutuksessa.

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

8.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus voidaan toteuttaa nettiyhteydellä tai puhelimitse. Jos etätulkkaus toteutetaan puhelimitse, siitä aiheutuvat puhelukustannukset Kela korvaa palveluntuottajalle.

8.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

Kuulonäkövammaisella, kuulovammaisella tai puhevammaisella on oikeus saada tulkitsemis- ja käännösapua siten, kun vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annettussa laissa (133/2010) säädetään.

9 Kuntoutustilat

Palveluntuottajalla on kuntoutuksen toteuttamiseen kuntoutuspalvelua koskevassa osassa määritellyt tilat.

Palveluntuottajan toimipisteessä ja muissa kuntoutuksessa käytettävissä tiloissa on noudatettava pelastuslain asettamia vaatimuksia.

9.1 Tilojen remontointi

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

Remontit ajoitetaan siten, että ne aiheuttavat mahdollisimman vähän häiriötä asiakkailla. 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.

10 Laatutyö ja toiminnan seuranta

10.1 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.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaisesti palveluntuottajan tehtävänä on valvoa palvelun laatua, asianmukaisuutta ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelman ja omavalvontaohjelman sekä nimeää vastuuhenkilön lain edellyttämällä tavalla.

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 huomioinut mahdolliset havaitut tarpeet kuntoutustoiminnan kehittämisessä ja sen toteutuksessa.

11 Toimintakyvyn arviointi

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan ja kuntoutuksen tavoitteet asetetaan saatujen mittaustulosten perusteella. Lisäksi asiakkaan kanssa yhteistyössä suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet ja seurataan niiden vaikutuksia. Arviointi toteutetaan sekä arvioinnin ja mittausten tulokset käsitellään yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen aikana. Jos tuloksista ilmenee sellaisia oireita tai asioita, joita ei voida käsitellä kuntoutuksen aikana, asiakas ohjataan terveydenhuoltoon jatkotoimenpiteitä varten.

Kuntoutuspalvelun osassa on mainittu, jos kuntoutuspalvelussa käytetään muita kuin kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettäviä mittareita. [Lisätietoja toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa \(\[www.toimia.fi\]\(http://www.toimia.fi\)\)](#).

11.1 Hyödyn arviointi ja raportointi

Kuntoutuspalvelun osassa on **erikseen määritelty**, jos kuntoutuspalveluun sisältyy hyödyn raportointi sekä mitä kuntoutuksen hyödyn arvioinnin mittareita palveluun sisältyy.

Kuntoutuksen hyödyn raportointi on merkittävä osa Kelan kuntoutustoimintaa ja asiakkaan kuntoutusprosessia. Hyödyn arviointia ja raportointia käytetään lähes kaikissa kuntoutuspalveluissa, ja keskeistä niissä on asiakkaan näkökulman huomioiminen. Raportoinnilla Kelan kuntoutusta kehitetään entistä asiakaslähtöisemmäksi ja tavoitteellisemmäksi. Tietoja voidaan käyttää myös kuntoutukseen liittyvissä tutkimuksissa.

Huomioitavaa:

- Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden on hallittava arviointimenetelmien käyttö ja tulosten tulkinta sekä tuloksien huolellinen kirjaaminen.
- Kela suosittaa GAS-menetelmäkoulutusta niille ammattihenkilöille, jotka osallistuvat asiakkaan GAS-tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. Lisätietoja GAS-menetelmästä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

- Jos olet raportointia toteuttava palveluntuottaja, nimeä organisaatiostanne **yksi** tai **useampi henkilö**, joka toimii yhteishenkilönä kuntoutuksen palveluntuottajan ja Kelan välillä kuntoutuksen hyötyä koskevien tietojen keräämisen ja toimittamisen asioissa.

11.2 Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan kuntoutuksen aikana tarkoituksenmukaisesti ja riittävän laaja-alaisesti käyttötarkoitukseen sopivilla, pätevillä ja luotettavilla mittareilla. Lisätietoja kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

Käytettäviä mittareita ovat

- **GAS-menetelmä** (Goal Attainment Scaling)
 - Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline.
 - Tavoitteet voi laatia esim. Spiral-lautapelin avulla. Lisätietoja Spiral-peleistä (www.kuntoutussaatio.fi).
- **Beckin depressiokysely**, 21-osiainen (BDI-21, käyttö väestötutkimuksiin). Lisätietoja masennusoiremittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- **elämänlaatumittari WHOQOL-BREF**. Lisätietoja elämänlaatumittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- **työkykykysely**
 - Kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta opiskelu- ja työkykyyn.
 - Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät työkykykysymyslomakkeesta omat kysymyksensä.
 - Työkykykysymykset-lomake (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.

Tietojen toimittaminen Kelaan

Kuntoutuksen hyötyä koskevaan raportointiin osallistuminen on asiakkaalle vapaaehtoista, ja palveluntuottajan on aina kysyttävä asiakkaan suostumus raportointiin osallistumiseen. Suostumusasiakirjassa ja sen liitteessä esitetään asiakkaalle yksilöidysti suostumuksen sisältö sekä tietoturva ja asiakkaan oikeudet.

Toimita asiakkaan antaman suostumuksen perusteella asiakkaan arviointeja koskevat tiedot Kelaan. Toimita tiedot Kelaan vuosittain asiakaskohtaisesti tätä tarkoitusta varten olevan kuntoutuksen tuloksellisuuden seurantajärjestelmän kautta. Lisätietoa tietojen keräämisestä ja toimittamisesta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

11.3 Asiakaspalautekysely

Kela lähettää asiakkaille asiakaspalautekyselyn liittyen asiakkaan kokemukseen kuntoutuksen asiakaslähtöisyydestä. Asiakas antaa palautteen mobiilisovelluksen kautta vastaamalla annettuihin kysymyksiin. Asiakas saa tiedon mahdollisuudesta palautteen antoon palvelulupauksen mukana.

Tehtäväsi on informoida asiakasta mobiilipalautteen antomahdollisuudesta heti kuntoutuksen alkuvaiheessa. Kannusta asiakasta palautteen antoon ja korosta sen oleellista merkitystä kuntoutuksen toteutuksen laadun kehittämisessä.

12 Asiakasturvallisuus

12.1 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.

12.2 Palveluntuottajan vakuutusturva

Palveluntuottajalla on asiakasta (ja hänen läheistään) varten seuraava vakuutusturva:

- **toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa kuntoutusohjelman
- **potilasvakuutus**, jos kuntoutusta toteuttaa terveydenhuollon ammattihenkilö, joka antaa terveyden- ja sairaanhoitoa
- **ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus**, joka kattaa kuntoutuksen ja siihen sisältyvien matkojen aikana tapahtuneet henkilövahingot.

Potilasvakuutus

Potilasvakuutuksen on katettava myös **opiskelijan** antama terveyden- ja sairaanhoito. Potilasvakuutus on voimassa myös kuvapuhelun aikana. Potilasvakuutusturva koskee Suomessa annettavaa terveyden- ja sairaanhoitoa. Kuntoutus katsotaan annetuksi Suomessa, jos sekä asiakas että palvelua antava terveydenhuollon ammattihenkilö ovat fyysisesti Suomessa.

Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

Tapaturmavakuutuksesta voidaan korvata vahinkoja, joita potilasvakuutus ei kata. Tapaturmavakuutuksen on oltava voimassa myös kuvapuhelun aikana.

Kela ei edellytä tapaturmavakuutuksen kattavan asiakkaan ja asiakkaan läheisen kuntoutukseen liittyviä kodin ja kuntoutuksen toteutuspaikan välisiä matkoja.

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisedot:

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

12.3 Vakuutusturvasta tiedottaminen

Ilmoita asiakkaalle ja asiakkaan kuntoutukseen osallistuvalla läheisellä kirjallisesti ennen kuntoutuksen käynnistymistä, miten asiakas tai asiakkaan läheinen on vakuutettu sekä tilanteet, jotka palveluntuottajan vakuutusturva kattaa. Asiakkaalla ja hänen läheisellään on oltava tietoa esimerkiksi siitä, että tapaturmavakuutus kattaa kuntoutusohjelman lisäksi vain ohjatun vapaa-ajanohjelman. Asiakkaalla ja hänen läheisellään on oltava etukäteen tietoa myös tapaturmavakuutuksen korvausmääristä.

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

Kela ei korvaa kuntoutusohjelman aikana, vapaa-ajan ohjelman aikana tai muuna vapaa-aikana tapahtuneesta tapaturmasta tai vahingosta aiheutuvia kustannuksia asiakkaalle, asiakkaan läheiselle tai palveluntuottajalle.

12.4 Turvallisuus kuntoutuksen toteutuksen aikana

Palveluntuottaja vastaa asiakasturvallisuudesta siten, että

- hätätilanteita varten on olemassa ajantasainen toimintasuunnitelma
- kuvapuhelun aikaisia hätätilanteita varten on olemassa ajantasainen toimintasuunnitelma
- kuntoutuksen toteuttavalla kuntoutushenkilöstöllä on **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).
- mahdollisten allastilojen käytössä noudatetaan Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) julkaisusarjan 1/2015 ohjetta "Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen". Ohje on Turvallisuus- ja kemikaaliviraston verkkosivuilla (www.tukes.fi).

12.5 Menettelyohjeet erityistilanteissa

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

12.6 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

Ilmoita välittömästi kuntoutuspalvelujen ryhmään, jos kuntoutuksen aikana asiakkaalle tai kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla sattuu vakava tapaturma, joka aiheuttaa pitkän sairaalahoidon, pysyvän vamman tai kuoleman.

Tee ilmoitus osoitteeseen: **kuntoutus_palvelukuvaukset(at)kela.fi**

Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:

- milloin tapaturma on sattunut
- mitä on tapahtunut
- miten tilanteessa on toimittu
- mitkä ovat olleet jatkotoimet
- mikä kuntoutuspalvelu on kyseessä
- mihin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt vakavan tapaturman johdosta.

12.7 Pelastussuunnitelma

Vastuullasi palveluntuottajana on varmistaa, että toimintaa varten on

- ajantasainen pelastussuunnitelma, joka on pelastuslain ja valtioneuvoston pelastustoimesta antaman asetuksen mukainen ja jota paloviranomainen asianmukaisesti seuraa
- säännöllisesti päivitetty ja tarkistettu poistumisturvallisuusselvitys, jossa on huomioitu myös toimintakyvyltään rajoittuneiden henkilöiden (esim. lapset, liikuntavammaiset, aistivammaiset, omaishoidettavat ja muistisairaajat) edellytykset pelastua tulipalosta.

13 Kuntoutuksen markkinointi

Markkinointi palveluntuottajan toteuttamana on mahdollista vasta siinä vaiheessa, kun Kela ja palveluntuottaja ovat allekirjoittaneet kyseisestä palvelusta sopimuksen.

Palveluntuottajalla on oltava omat verkkosivut, joilla annetaan ajantasaista tietoa

- kuntoutuksen kohderyhmästä
- palveluntuottajan henkilöstöstä
- kuntoutuksen valintakriteereistä
- kuntoutuksen toteutuksesta
- hakeutumisesta niihin Kelan kuntoutuspalveluihin, joita se toteuttaa
- voimassa olevasta sopimuksesta Kelan kanssa, esim. toimipisteestä.

Varmista, että tiedottaessasi Kelan järjestämästä kuntoutuksesta siitä selviää selkeästi seuraavat asiat:

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

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

Ohjaa verkkosivujen käyttäjää tutustumaan Kelan sivuihin, joilla on tarkempia tietoja Kelan etuuksista, kuten kuntoutusrahasta ja matkakorvauksista.

14 Kelan tehtävät

14.1 Kuntoutuspalvelun tuottaminen

Rekisteröityä voi yksityinen yritys, laitos, säätiö tai muu yhteisö, jolla on valmius toteuttaa Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetun lain (566/2005, Kelan kuntoutuslaki) tarkoittamia kuntoutuspalveluja rekisteröitymisedellytysten mukaisesti.

Rekisteröitymismenettelyyn voidaan Kelan kuntoutuslain perusteella (53 §) hyväksyä palveluntuottaja, joka ei ole julkinen tai julkiseen rinnastettava taho. Edellytys koskee myös mahdollista alihankkijaa. Esimerkiksi kunta tai kuntayhtymä ei voi rekisteröityä palveluntuottajaksi. Sen sijaan kuntalain (410/2015) 126 §:n mukaisesti yhtiöitetty ja rekisteröitymisehdot täyttävä toimija voi rekisteröityä palveluntuottajaksi.

Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti

Palveluntuottajan, joka tuottaa terveydenhuollon palveluja, on noudatettava sosiaali- ja terveydenhuollon valvontaa koskevaa lainsäädäntöä (741/2023). Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että palveluntuottaja ja palveluyksikkö on rekisteröity kyseisen lain edellyttämällä tavalla.

Ryhmittymä

Ryhmittymällä tarkoitetaan kuntoutuspalveluntuottajien yhteistyötä sopimuksen saamiseksi. Yritykset voivat muodostaa ryhmittymän ja rekisteröityä kuntoutuspalveluntuottajaksi ryhmittymänä. Ryhmittymään kuuluvat kuntoutuspalveluntuottajat sitoutuvat sopimuksen mukaisen kuntoutuspalvelun toteuttamiseen yhteisvastuullisesti.

Kela edellyttää, että ryhmittymä nimeää joukostaan yhden palveluntuottajan, jonka kautta ryhmittymän sopimuksen toteuttaminen järjestetään. Kelan toimeenpano- ja maksujärjestelmiin kirjataan kyseisen palveluntuottajan Y-tunnus. Kuntoutuspalvelun laskutus ja maksaminen sekä yhteydenpito Kelan kanssa hoidetaan kyseisen palveluntuottajan kautta.

Ryhmittymän kaikki jäsenet allekirjoittavat sopimuksen.

Alihankinta

Kelan kuntoutuspalveluntuottaja voi tuottaa kuntoutuspalveluja myös alihankintana. Koko palvelua ei saa toteuttaa alihankintana, vaan palveluntuottajan pitää itse toteuttaa ainakin osa sopimuksen kohteena olevasta palvelusta.

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

Huomioitavaa on, että

- alihankkija ja palveluntuottaja ovat aina eri yrityksiä.
- alihankkija ei ole sopimussuhteessa Kelaan.
- alihankkija ei voi olla julkinen tai siihen rinnastettava taho.

14.2 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 kuntoutusta koskevia ohjeita sekä palvelulupauksen.

Asiakkaan myönteinen kuntoutuspäätös ja kuntoutuksen toteuttamiseksi välttämättömät tiedot lähetetään tiedoksi myös palveluntuottajalle.

Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

15 Kuntoutuskustannusten maksaminen ja laskutus

15.1 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 toteutuneesta kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset kuntoutuksen keskeytymiseen saakka.

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

15.2 Laskuttaminen

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

Laskutettaessa käytetään Kelan laskutuslomakkeita.

Palveluntuottaja lähettää laskun Kelaan viimeistään 2 kuukauden kuluessa tapaamisesta.

Palveluntuottaja voi laskuttaa

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

16 Auditointi

Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi kuntoutustoiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Auditoina 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.

17 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

- tietoa kuntoutuksen rekisteröitymismenettelystä
- kuntoutuksen palvelukuvaukset
- tietoa palveluista
- tietoa palveluntuottajista
- ajankohtaistiedotteita
- tiedotuksia sidosryhmille järjestettävistä tilaisuuksista, kuten koulutuksista ja työkokouksista.

Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

Tässä liitteessä ammattinimikkeellä tarkoitetaan suojattua ammattinimikettä, jota käyttävä henkilö on oikeutettu toimimaan asianomaisessa ammatissa ja käyttämään asianomaista lailla tai asetuksella suojattua ammattihenkilön ammattinimikettä.

Palvelukuvauksessa mainittuihin AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot. Ammattiopistotasoisiin 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 tullutta lakia.

Askartelunohjaaja

- tehtävänimike
- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen artenomien 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 hengityselinsairaahan hoitotyön ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Audionomi/kuulontutkija

- henkilö, jolla on soveltuva terveystieteiden tutkinto, ja joka lisäksi on
 - suorittanut ammattikorkeakoulun audiologiset erikoistumisopinnot (60 opintopistettä)

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 sisällytetty suuntautumisvaihtoehtona diabeteksen ehkäisy- ja hoitotyö **tai**
 - joka tutkinnon jälkeen on suorittanut vastaavan erikoistumis- tai täydennyskoulutuksen (30 opintopistettä)

Diabeteksen hoidon erityispätevyys saanut erikoislääkäri

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

Dialyysihoitaja

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

Erikoislääkäri

- henkilö, jolle Sosiaali- ja terveysalan 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 terveysalan tutkintonimike, jonka **lisäksi henkilöllä on oltava**
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Geronomi (AMK)

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

IBD-hoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja (AMK), joka
 - on suorittanut täydennyskoulutuksen IBD-potilaan hoitotyö (30op)

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 Ammattiopisto Liven tai Näkövammaisten liitto järjestämässä koulutuksessa

Jalkaterapeutti (AMK)

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, jonka **lisäksi henkilöllä on oltava**
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammatiaan 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 alan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on**
 - kommunikaatio-ohjaajan erikoisammattitutkinto **tai**
 - viittomakielen opettajan **tai**
 - viittomakielen tulkin (AMK) **tai**
 - näkövammaistaitojen ohjaajan koulutus

Kuntoutuksen erityispätevyys saanut erikoislääkäri

- kuntoutuksen erityispätevyys edellyttää erikoislääkärin tutkintoa
- erityispätevyys 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 on oltava**
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuulovammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta (esim. vähintään 6 kk koulutus työn ohessa) **ja/tai**
 - työkokemusta päätoimisesta kuulovammaisten kuntoutuksessa työskentelystä vähintään 1 vuosi tai työkokemusta päätoimisesta kuulovammaisten kanssa työskentelystä vähintään 3 vuotta **ja/tai**

- audionomin koulutus **ja/tai**
- kuulovammaisten kuntoutukseen liittyviä opintoja (vähintään 30 opintopistettä) esimerkiksi
 - audiologian tai
 - viittomakielen ja visuaalisen viittomakielen tai
 - kommunikoinnin opintoja

Kuurosokeuskuntouttaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys-, kasvatus- ja humanistisen alan amk-tutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi oltava vähintään yksi seuraavista**
 - näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisalan kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto
 - viittomakielen tulkkaus, (Tulkki AMK, viittomakieli) tai puhevammaisten tulkkaus ja kommunikaatio-ohjaus (Tulkki AMK, puhevammaisten tulkkaus)
 - viittomakielen ohjaaja -koulutuksessa suoritettut kuurosokeusopinnot
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuurosokeudesta ja sen kuntoutuksesta

Käsityönohjaaja

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

Laillistettu lääkäri

- lääketieteen perustutkinnon suorittanut henkilö **ja**
- henkilö, 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 ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaiset kelpoisuusvaatimukset toimia lastentarhanopettajana

Liikkumistaidon ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalán ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on 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 (maalaus, piirustus, käsityö, musiikki) vetäjä
- koulutuksena voi olla esimerkiksi kuvataiteilija, vapaa-ajan ohjaaja tai toimintaterapeutti (AMK)
- peruskoulutuksen lisäksi voi olla suoritettuna luovien työmenetelmien ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Lymfaterapeutti

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike
- fysioterapeutti (AMK), sairaanhoitaja (AMK) **tai** kuntohoitajan koulutus, jolla on **lisäksi oltava**

- Valviran myöntämä ammatinharjoittamisoikeus **ja**
- Suomessa tai ulkomailla suoritettu lymfaterapiakoulutus

Lähihoitaja

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike
- henkilöllä oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan nimikesuojattuna ammattihenkilönä

Musiikkiterapeutti

- musiikkiterapeutin koulutuksen saanut henkilö

Neuropsykiatrinen valmentaja

- on suorittanut neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksen, joka on laajuudeltaan vähintään 20 op ja täyttää Neuropsykiatriset valmentajat ry:n jäsenistöleen asettamat neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksen laatukriteerit

Neuropsykologi

- psykologin peruskoulutus, **lisäksi on 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 **tai**
- yhteisöpedagogi (AMK), jolla suuntautumisena kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma **tai**
- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto sosionomi (AMK), jolla suuntautumisena nuorisotyö

Nuorisotyöntekijä

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

Näkövammaistaitojen ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalán ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisalan erikoisammattitutkinto **tai**
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus näkövammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta

Näönkäyttöohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalán ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisalan erikoisammattitutkinto, johon sisältyy näkövammaisten asiakkaiden näönkäytön ohjauksen tutkinnon osa

Ohjaustoiminnan artonomi (AMK)

- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen artonomin 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 kasvatusalan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto **tai**
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus pistekirjoituksen ohjaamisesta

Psykodraamaohjaaja

- pohjakoulutusvaatimuksena soveltuva korkeakoulu- tai opistoasteen tutkinto
- henkilö, joka edellä mainitun **lisäksi on suorittanut**
 - psykodraamaohjaajatutkinnon ammatillisena täydennyskoulutuksena

Psykologi

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

Psykoterapeutti

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

Puheterapeutti

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

Puhevammaisten tulkki

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammatillisen tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on **lisäksi oltava**
 - puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto **tai**
 - viittomakielen tulkin (AMK) tutkinto, 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**
 - 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 yhteispuhjoismaisen 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 myöntämä 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 opetusosalta, **lisäksi oltava**
 - 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

Työelämän asiantuntija

- on henkilö, jolla on vähintään ammattikorkeakoulututkinto tai vanha opistoasteen tutkinto, **lisäksi oltava**
 - perehtyneisyys työllistymiseen, yhteiskunnan palvelujärjestelmiin ja eri koulutusmahdollisuuksiin sekä osaaminen ohjata asiakasta kouluttautumiseen ja työelämään liittyvissä asioissa

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 kasvatustieteiden 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.