

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

Moniammatillisen yksilökuntoutuksen sekä LAKU-perhekuntoutuksen yleinen osa

Harkinnanvarainen kuntoutus

Voimassa 1.1.2020

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1 YLEISET PERIAATTEET	4
Palvelukuvausten voimassaolo	4
Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö	4
Hyvä kuntoutuskäytäntö.....	5
Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat	6
Asiakkaan henkilötietojen käsittely	6
Sähköpostin käyttö.....	7
Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	7
2 ASIAKKAAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	7
Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen.....	8
3 TULKKAUS	8
3.1 Vieraan kielen tulkin käyttö kuntoutuksessa	8
3.2 Vammaisten tulkkauspalvelujen järjestäminen	11
4 KUNTOUTUKSEN TOTEUTUS	11
4.1 Kuntoutuksen toteutusmuodot	11
Etäkuntoutus.....	11
4.2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	12
4.3 Kuntoutuksen vaiheet	14
Tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	14
Kuntoutuksen suunnitteluun liittyvät tehtävät.....	16
4.4 Kuntoutuspalaute	19
4.5 Dokumentaatio	21
5 LAATUTYÖ, TOIMINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA MARKKINOINTI	22
5.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta	22
5.2 Raportointi	23
Käytettävät mittaussuunnitelmat (kuntoutuksen tuloksellisuus).....	23
5.3 Kuntoutuksen markkinointi	25
6 HENKILÖSTÖ JA SEN TEHTÄVÄT	26
Henkilöstö	26
6.1 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	27
Yleistä.....	27
Alle 4 kuukautta kestävien sijaisuuksien toteutus	27
7 ASIAKASTURVALLISUUS	28
Vakuutusturva.....	28
Palveluntuottajan vakuutukset.....	28
Turvallisuus kuntoutuksen toteutuksen aikana	29
Ensiapupäivystys	29
Hyväksytyt erilliset majoitustilat.....	29
Allasvalvonta.....	30
Menettelyohjeet erityistilanteissa.....	30
Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	31
Pelastussuunnitelma	31

8 KUNTOUTUSTOIMINTAAN LIITTYVÄT LUVAT, TILAT, LAITTEET JA HOITOVÄLINEET	31
Luvat 31	
Kuntoutustilat	31
Yleistä palveluntuottajan tiloihin liittyvää	32
Tilojen remontointi.....	33
Laitteet.....	33
Asiakkaan tarvitsemat hoito- ja apuvälineet	33
9 MAJOITUS JA RUOKAILU	33
Majoitus	33
Ravinto ja ruokailun toteuttaminen	34
Ruokailun toteuttaminen	34
10 KELAN TEHTÄVÄT	35
Kuntoutuspalvelujen hankinta	35
Alihankinta	35
Kuntoutusasian käsittely	36
Kuntoutuspäätös	36
Toimenpiteet kuntoutuksen jälkeen.....	36
11 KUNTOUTUSKUSTANNUSTEN LASKUTUS JA MAKSAMINEN	36
12 AUDITOINTI	37
Auditointihavaintojen luokittelu	38
Auditointikertomus	38
13 TIEDOTTAMINEN JA SIDOSRYHMÄTYÖ	38
LIITE 1: AMMATTI- JA TEHTÄVÄNIMIKKEET	39

1 YLEISET PERIAATTEET

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

Yleinen osa ja kuntoutuksen palvelukuvaus muodostavat yhdessä voimassa olevassa hankintalainsäädännössä määritellyn teknisen eritelmän. Ne sitovat palveluntuottajaa osana Kelan ja palveluntuottajan välistä sopimusta, ja niiden noudattamatta jättäminen muodostaa sopimuksen irtisanomis- tai purkuperusteen.

Palvelukuvausten voimassaolo

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaukset ovat kuntoutuspalvelusta riippuen voimassa kyseisen kuntoutuspalvelun sopimuskauden ajan. Tämä LAKU-perhekuntoutusta ja moniammatillista yksilökuntoutusta koskeva **yleinen osa tulee voimaan 1.1.2020**.

Moniammatillinen yksilökuntoutus toteutetaan harkinnanvaraisena kuntoutuksena. LAKU-perhekuntoutus toteutetaan harkinnanvaraisena ja vaativana lääkinnällisenä kuntoutuksena.

Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Yleisessä osassa ja **kuntoutuksen palvelukuvauksessa** määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

Kuntoutusprosessin laatu on kokonaisuus, jonka muodostavat

- palvelukuvauksen mukaisen kuntoutuksen toteutus
- riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö
- asianmukaiset ja turvalliset tilat ja laitteet
- palveluntuottajan kokemus kuntoutustoiminnasta.

Yleisessä osassa on kuntoutuspalveluja koskevat yhteiset laatuvaatimukset sekä kuntoutuksen toteutuksen periaatteet. Yleinen osa sisältää seuraavat asiat:

- yleiset periaatteet
- asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- kuntoutuksen toteutus
- laatutyö, toiminnan seuranta ja raportointi
- henkilöstö ja sen tehtävät
- asiakasturvallisuus
- kuntoutustoimintaan liittyvät luvat, tilat ja laitteet
- asiakkaan henkilökohtaiset hoito- ja apuvälineet
- majoitus ja ruokailu

- Kelan tehtävät
- kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen
- auditointi
- tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö
- ammatti- ja tehtävänimikkeet (Liite 1).

Kuntoutuksen palvelukuvauksissa on palvelukohtaisia täydennyksiä ja tarkennuksia. Näiden osalta palveluntuottaja noudattaa kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaista menettelyä.

Palveluntuottaja

- toteuttaa kuntoutuksen palvelukuvauksen yleisen osan ja kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti
- pyrkii asiakkaan kuntoutumisessa mahdollisimman suureen vaikuttavuuteen
- varmistaa asiakkaan oikeudet ja laadukkaan kuntoutuksen toteutumisen.

Palveluntuottaja huolehtii, että Kelan palvelukuvaukset ja potilasasiamiestiedot ovat selkeästi esillä kuntoutuksen aikana ja asiakkaiden luettavissa.

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 kuntoutuksen kaikissa vaiheissa; tavoitteiden asettamisessa, sisällön suunnittelussa, toteutuksessa ja tuloksellisuuden arvioinnissa. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on yhteinen käsitys siitä, miten asiakkaan yksilöllistä elämäntilannetta ja ympäristöä tarkastellaan kokonaisvaltaisesti.

Lisätietoa: www.thl.fi

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

Palveluntuottaja toteuttaa kuntoutuksen asiantuntevan ammattihenkilöstön avulla sekä moniammatillisen yhteistyön keinoin. Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutteinen yhteistyö ja erilaisten verkostojen huomioiminen sekä hyödyntäminen.

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

Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Asiakkaan hoidosta vastaava toimija

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

Asiakas

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

Palveluntuottaja

- toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti hyvän kuntoutuskäytännön periaatteiden ja asiakkaalle asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisesti
- tekee yhteistyötä asiakkaan arjen toimijoiden kanssa
- toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen **18 kuukautta** päätöksen antamispäivästä lukien.

Kela

- antaa kuntoutuspäätöksen
- korvaa kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset
- seuraa kuntoutuksen toteutumista
- tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan, hoitotahon, palveluntuottajan ja muiden tahojen kanssa.

Arjen toimija

- henkilö tai taho, joka kuuluu asiakkaan arkeen (esim. päiväkodin tai koulun henkilöstö, sosiaalityöntekijät, terveydenhuollon edustajat).

Asiakkaan henkilötietojen käsittely

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

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

Kelan kuntoutusasiakkaiden tietojen on oltava erikseen poimittavissa muiden palveluntilaajien tai yksikön muista potilasrekisteritiedoista. Palveluntuottaja ei saa luovuttaa asiakasta koskevia tietoja ulkopuolisille ilman tämän suostumusta, ellei laissa ole nimenomaista valtuutusta tietojen luovuttamiseen.

Sähköpostin käyttö

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

- avaa selaimella osoite <https://securemail.kela.fi/posti>
- kirjoita Lähettäjä-kohtaan oma sähköpostiosoite
- rekisteröi sähköpostiosoite sovelluksen antamien ohjeiden mukaisesti
- kirjoita vastaanottajan osoite Vastaanottaja -kenttään (teosku_kurssimuutokset (at) kela.fi) ja paina kentän vieressä olevaa Valmis –painiketta
- kirjoita viestin aiheen sekä viestin sisällön ja liitä mahdolliset liitteet viestiin
- viesti ollessa valmis, lähetä se Kelaan Lähetä -nappia painamalla. Järjestelmä vahvistaa viestin lähetyksen.

Käytettäessä sähköisiä viestimiä on huomioitava sähköpostin käyttöön liittyvät tietosuojavaatimukset. [Lisätietoja: www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi).

Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

Kun tarkoitus on käyttää kuntoutujan tietoja kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, palveluntuottaja

- pyytää aina yksilöidyn kirjallisen suostumuksen asiakkaalta
- pyytää asiakkaalta saadun suostumuksen lisäksi luvan tietojen käyttöön Kelan kuntoutuspalvelujen ryhmältä. Luvan saaminen voi vaatia myös eettisen toimikunnan lausunnon
- vastaa yhdessä tutkimuksen toteuttajan kanssa (tutkijataho tai tutkija) siitä, että tarvittava eettisen toimikunnan lausunto on hankittu.

[Lisätietoja: www.kela.fi/kehittamistoiminta](http://www.kela.fi/kehittamistoiminta)

2 ASIAKKAAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

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

Alueelliset hankitut kuntoutuspalvelut

- **Asiakas** voi valita kuntoutuspalveluntuottajan pääsääntöisesti sen vakuutuspiiriin alueelta, jossa hän itse asuu.

Asiakaspalautte

- **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.

Itse maksettavat hoidot ja terapiat

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

Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

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

Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen

Asiakkaan omainen tai läheinen (jäljempänä läheinen)

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

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

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

3 TULKKAUS

3.1 Vieraan kielen tulkin käyttö kuntoutuksessa

Ruotsia tai **saamenkieltä** äidinkielenään käyttävällä asiakkaalla on oikeus saada tulkkaus kuntoutusohjelman ajalle, jos kuntoutuspalvelua ei toteuteta hänen omalla äidinkielellään.

Vieraan kielen tulkkausta asiakas voi saada niissä tilanteissa, jotka ovat keskeisiä kuntoutuksen toteuttamisen ja tavoitteellisen onnistumisen kannalta. Vieraan kielen tulkkausta ei järjestetä asiakkaan koko kuntoutuksen ajalle eikä kaikkiiin Kelan kuntoutuspalveluihin.

Lisätietoja Kelan kuntoutuspalvelujen tulkkauksen linjauksista: <https://www.kela.fi/tulkkauksen-kohdentaminen>

Tulkkauksen toteuttaminen ja siihen liittyvät tehtävät

Tulkkauksen toteutus suoritetaan kuntoutuspaikalla tai etäyhteyden avulla käyttäen asiakkaan tai hänen omaisensa/läheisensä äidinkieltä tai muuta asiakkaan osaamaa kieltä, esimerkiksi englantia.

Kela

- arvioi asiakkaan vieraan kielen tulkkauksen tarpeen kuntoutushakemuksen käsittelyn yhteydessä
- lähettää erillisen ohjeen vieraan kielen tulkkauksen järjestämisestä kuntoutuspäätöksen liitteenä asiakkaalle ja palveluntuottajalle.

Kuntoutuksen palveluntuottaja

- saa asiakkaan kuntoutuspäätöksen yhteydessä erillisen ohjeen vieraan kielen tulkkauksen järjestämisestä asiakkaalle
- huomioi vieraan kielen tulkkauksesta annetut ohjeet ja linjaukset asiakkaan kuntoutuksen ohjelman suunnittelussa ja toteutuksessa
- sopii asiakkaan kanssa kuntoutuksen toteutusajankohdan, ellei se ilmene Kelan antamasta kuntoutuspäätöksestä
- suunnittelee asiakkaan kuntoutuksen toteutuksen siten, että läsnä- tai etätulkkauksen sujuu kuntoutustilanteissa mahdollisimman joustavasti ja tarkoituksenmukaisesti
- lähettää sähköpostilla tulkkaukseen liittyvät tiedot tulkkivälityksen toteuttavaan **Kelan Vammaisten tulkkauksen palvelukeskukseen** (jäljempänä VATU-keskus).

Palveluntuottaja lähettää VATU-keskukseen seuraavat tiedot niin pian kuin mahdollista, mutta **viimeistään 3 viikkoa** ennen tulkkaustarvetta edellyttävää tapahtumaa:

- asiakkaan nimi ja syntymäaika (henkilötietoja sisältävät viestit lähetetään suojatulla sähköpostilla)
- kuntoutuksen käyntikertojen ajankohdat (aloituksen- ja lopetuksen kellonajat) **tai** ohjelman, josta ilmenee asiakkaan tulkkaukseen edellyttävät kuntoutusajankohdat
- tieto siitä, toteutetaanko tulkkauksen läsnä- vai etätulkkauksena
- kuntoutuspalveluntuottajan yhteystiedot (yhteyshenkilön nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite).

Lisäksi palveluntuottaja ilmoittaa kuntoutusasiakkaalle, mihin ajankohtaan tulkki on varattu.

Lisätietoja: Opas tulkin kanssa työskentelystä
<https://www.kela.fi/toimintaohjeita-kuntoutuspalveluntuottajalle>

VATU-keskus: hoitaa tulkkien tilauksen.

Tulkkauksen palveluntuottaja: toteuttaa tulkkauksen läsnä- tai etätulkkauksena nettiyhteydellä tai puhelimitse.

- **Etätulkaus nettiyhteydellä**
 - Suojattu yhteys toteutetaan tulkkauspalveluntuottajan Skype for business –soveluksen välityksellä. Sen käyttö edellyttää, että kuntoutuksen palveluntuottajalla on käytettävissä internetiin yhteydessä oleva tietokone, tabletti tai älypuhelin.
 - VATU-keskus välittää kuntoutuspalveluntuottajalle tulkkauspalveluntuottajalta saadun linkkiosoitteen.
 - Kuntoutuksen palveluntuottaja kirjautuu linkin kautta neuvottelupuheluun tulkin kanssa sovittuna ajankohtana.
- **Etätulkaus puhelimilla**
 - VATU-keskus ilmoittaa tulkkaustilannetta varten kuntoutuspalveluntuottajalle tulkin puhelinnumeron, johon kuntoutuspalveluntuottaja soittaa sovittuna aikana.

Tulkkauksen peruuntuminen

Kuntoutuksen palveluntuottaja on yhteydessä **VATU- keskuksen**, kun

- tilattu tulkkaustarve poistuu kuntoutuksen peruuntuessa tai toteutusajankohdan siirtyessä
- asiakkaalle on varattu tulkki, ja kuntoutuksen aikana ilmenee, että tulkkaus on tarpeeton
- tulkkaukseen varatun tulkin kanssa ilmenee ongelmia (sukulaissuhteet, jääviys, sukupuolikysymykset)
- tulkkauksen toteutumisessa on ongelmia.

Kuntoutuksen palveluntuottaja on välittömästi yhteydessä **vakuutuspiiriin** soittamalla puhelinpalveluun (suomeksi) 020 692 235 ja (ruotsiksi) 020 692 239, jos

- asiakkaan kuntoutus keskeytyy tai peruuntuu
- kuntoutukseen saapuu vieraskielinen asiakas, jolle ei ole järjestetty tulkkia, mutta tarve ilmenee kuntoutuksen alkaessa.

Tulkkauksen korvaaminen

Asiakkaalle tulkkaus on maksutonta. Kela korvaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset tulkkauspalveluntuottajille. Kuntoutuksen palveluntuottaja voi laskuttaa VATU-keskukselta erillisellä laskulla kustannukset, jotka aiheutuvat puhelimitse toteutetusta etätulkkauksesta.

Lisätietoja: [Ohje tulkkauspuhelukustannusten laskuttamisesta.](#)

3.2 Vammaisten tulkkauspalvelujen järjestäminen

Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelu on tarkoitettu henkilölle, joka tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta. Kela järjestää tulkkauspalveluja kuulovammaisille, kuulo-näkövammaisille ja puhevammaisille henkilöille. Tulkkauspalvelun käyttö edellyttää, että aisti- tai puhevammaisen tulkkauspalvelun käyttäjä pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla ja että hän käyttää jotain toimivaa kommunikointimenetelmää, kuten suomalainen tai suomenruotsalainen viittoma-kieltä, suomen tai ruotsin kielen mukaan viitottua puhetta, puhetulkkausta, kirjoitustulkkausta tai muita kommunikaatiotapoja.

Kuntoutuksen palveluntuottaja

- sopii asiakkaan kanssa **kuntoutuksen toteutusajankohdan**, ellei se ilmene Kelan antamasta kuntoutuspäätöksestä
- **ohjaa asiakasta itse tilaamaan tulkin** Vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta sovituille ajankohdille.

Vammaisten tulkkauspalveluun liittyvää ajantasaista tietoa löytyy sivustolta

<https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu>

4 KUNTOUTUKSEN TOTEUTUS

4.1 Kuntoutuksen toteutusmuodot

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

- **Laitosmuotoinen** kuntoutus toteutuu pääasiallisesti laitospääyksikössä, jolloin asiakkaan kuntoutukseen sisältyy majoitus, täyshoito ja vapaa-ajanohjelma.
- **Avomuotoinen** kuntoutus toteutuu avo- tai laitospääyksikössä. Avomuotoinen kuntoutus ei sisällä majoitusta eikä vapaa-ajanohjelmaa.
- **Monimuotoinen** kuntoutus voi sisältää erilaisia toteutusmuotoja, esimerkiksi tapaa-misia asiakkaan arjen ympäristössä, yhteistapaamisia arjen toimijoiden kanssa ja perheviikonloppuja. Monimuotoisten kuntoutusten toteutusmuodot kuvataan kuntoutuksen palvelukuvauksessa.
- **Etäkuntoutus** toteutuu reaaliaikaisena tai ei-reaaliaikaisena. Kuntoutus voidaan toteuttaa täysin etäkuntoutuksena tai etäkuntoutus voi olla osana laitospäämuotoista, avomuotoista tai monimuotoista kuntoutusta.

Etäkuntoutus

Etäkuntoutus toteutetaan tietokoneen tai mobiililaitteen, erilaisten verkkopalveluiden, sovel-lusohjelmien sekä internetyhteyden avulla. Palveluntuottaja arvioi yhdessä asiakkaan kanssa, soveltuuko etäkuntoutus asiakkaalle ja onko sitä tarkoituksenmukaista käyttää väli-neenä asiakkaan kuntoutumisessa.

Etäkuntoutus toteutetaan

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

Etäkuntoutuksessa palveluntuottaja

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

Etäkuntoutus toteutetaan Valviran ohjeiden mukaan, jotka on annettu potilaille annettavista terveydenhuollon etäpalveluista. Valviran ohje löytyy osoitteesta www.valvira.fi/terveydenhuolto. Lisätietoja: *Etäkuntoutus-kirja*².

4.2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

- **Aloituspalaveri**
 - on asiakkaan (ja hänen läheisensä) ja palveluntuottajan välinen tapaaminen, jossa käydään läpi asiakkaan kuntoutuksen sisältö, yksilölliset kuntoutustavoitteet, kuntoutuksen aikataulu sekä toimijat, jotka ovat mukana asiakkaan kuntoutumisprosessissa.
- **Arviointi**
 - on asiakkaan kuntoutumisen seuranta, jossa arvioijana toimii moniammatillinen tiimi 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.

² Salminen, A-L., Hiekkala, S., Stenberg, J.-H. toim. Etäkuntoutus. Helsinki: Kela, 2016. Sivu 11.

- Asiakasta informoidaan arviointimenetelmien perusteista, arviointituloksista ja tuloksissa tapahtuneista muutoksista, arviointitulosten vaikutuksesta asiakkaan kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Arviointia toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa ja koko asiakkaan kuntoutuksen ajan.
- Moniammatillinen tiimi käsittelee arvioinnin ja mittaustulokset yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen aikana. Jos tuloksista ilmenee sellaisia oireita tai asioita, joita ei voida käsitellä kuntoutuksen aikana, palveluntuottaja ohjaa asiakkaan terveydenhuoltoon.
- **Ennako-ohjaus**
 - on toimintaa, jossa palveluntuottaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen 3 viikon kuluessa kuntoutuspäätöksen saapumisesta esimerkiksi postin, mobiililaitteen tai tietokoneen avulla.
- **Etukäteisneuvottelu**
 - on LAKU-asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ensimmäinen tapaaminen, jossa esimerkiksi kartoitetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilanne, kuntoutustarpeet ja –tavoitteet sekä suunnitellaan kuntoutuksen aikataulu, sisältö ja tarvittava henkilöstö.
- **Kotikäynti**
 - on työmenetelmä, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan kokonaistilannetta ja tavaan asiakas hänen asuinympäristössään tai arjen toimijoiden luona.
- **Kuntoutusjakso**
 - on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.
 - Kuntoutuksen alku lasketaan ensimmäisen kuntoutusjakson ensimmäisestä päivästä.
 - Asiakkaan kuntoutuminen jatkuu myös kuntoutusjaksojen välisenä aikana esim. välitehtävien muodossa tai etäkuntoutuksena.
 - Erillisistä kuntoutusjaksoista koostuu asiakkaan eheä kuntoutuskokonaisuus.
- **Loppupalaveri**
 - on asiakkaan (ja hänen läheisensä) ja palveluntuottajan välinen tapaaminen, jossa käydään läpi asiakkaan toteutuneen kuntoutuksen sisältö sekä mm. arvioidaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista.
- **Seurantayhteydenotto**
 - on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ennalta sovittu ja suunniteltu kohtaaminen, joka toteutetaan kasvokkain tai erilaisten verkkopalveluiden tai laitteiden avulla, kuten tietokoneen tai mobiililaitteen sekä internetyhteyden avulla.
 - Seurannan tarkoituksena on arvioida asiakkaan jatko-ohjaustarpeita sekä varmistaa kuntoutuksen jatkuvuutta.
 - Seurantayhteydenotto sisältyy kuntoutuksen kokonaiskestoajaan (18 kk).

- **Tapaaminen**
 - on asiakkaan kuntoutukseen osallistuvien henkilöiden ja/tai virallisten toimijoiden ennalta sovittu ja suunniteltu kohtaaminen, joka toteutetaan kasvokkain tai erilaisten verkkopalveluiden tai laitteiden avulla, kuten tietokoneen tai mobiililaitteen sekä internetyhteyden avulla.
- **Verkostoneuvottelu**
 - on neuvonpitoa, jossa asiakkaan lisäksi on mukana muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja
 - on tavoitteellinen, valittujen osanottajien välinen vuorovaikutustilanne, jossa pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys neuvoteltavasta asiasta.
 - Tavoitteena on esim. asiakkaan hyvä kuntoutus- ja hoitoketju sekä kuntoutuksen yhdistyminen kotipaikkakunnan terveydenhuollossa ja/tai työterveyshuollossa tapahtuviin toimenpiteisiin.
- **Väliarvio**
 - on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen ennalta sovittu ja suunniteltu kohtaaminen, joka toteutetaan kasvokkain tai erilaisten verkkopalveluiden tai laitteiden avulla, kuten tietokoneen tai mobiililaitteen sekä internetyhteyden avulla.
 - Väliarvion tavoitteena on arvioida kulunutta jaksoa sekä mahdollisia kuntoutuksen toteutukseen liittyviä muutostarpeita.
- **Yhteispalaveri**
 - on neuvonpitoa, jossa asiakkaan lisäksi on mukana muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja
 - on tavoitteellinen, valittujen osanottajien välinen vuorovaikutustilanne, jossa pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys neuvoteltavasta asiasta.
- **Yhteydenotto**
 - on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen puhelu tai kuvapuhelu, jossa asiakas saa varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja ohjelman sisällöstä sekä voi itse vaikuttaa kuntoutuksen sisältöön ja kartoittaa mm. moniammatillisen tiimin jäseniä.

4.3 Kuntoutuksen vaiheet

Tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

Ennakko-ohjaus

Palveluntuottaja tutustuu asiakkaasta saatuihin asiakirjoihin ja on yhteydessä asiakkaaseen kirjallisesti (ja tarvittaessa puhelimitse) **3 viikon kuluessa** Kelan kuntoutuspäätöksen saapumisesta.

Palveluntuottaja varmistaa myönnetyn kuntoutuksen sopivuuden asiakkaalle asiakirjoista saatujen tietojen perusteella ja asiakkaan kanssa keskustellen. Jos asiakas ja/tai moniammatillinen tiimi toteaa kuntoutuksen olevan asiakkaalle epäsopiva, palveluntuottaja on asiasta yhteydessä Kelaan.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhdessä kuntoutuksen aloitusajankohdan. Mahdollisuuksien mukaan sovitaan myös seuraavien kuntoutusjaksojen toteutusajankohdat ottamalla huomioon kuntoutussuunnitelman suositukset sekä mahdollinen toteutuksen kiireellisyys.

Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle **kutsukirjeen**, jossa on seuraavat kuntoutukseen liittyvät tiedot:

- toteutusajankohta, saapumisaika, ohjeet saapumisesta
- toteutuspaikka yhteystietoineen (esim. esitteessä), ja maininta taksimatkojen yhdistämisestä (lisätietoja kuntoutusmatkoista www.kela.fi.)
- yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- kuntoutuksen sisältö, rakenne ja ensimmäisen kuntoutuspäivän ohjelma
- tiedote mukaan otettavista henkilökohtaisista varusteista:
 - lääkkeit, pitkäaikaiskäyttöön tarkoitettut henkilökohtaiset sairaanhoidolliset tarpeet, esimerkiksi sidetarpeet, katetrit ja muut sairaanhoito- ja apuvälineet
 - muut henkilökohtaiset tavarat
- mahdollisen etäkuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät asiat:
 - käytettävien sovellusten asennus- ja käyttöohjeet
 - laitteistovaatimukset
 - tietoturva-asiat yms.
- vakuutusturva (ks. luku Vakuutusturva)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- esitietolomake.

Esitietojen kysely

Palveluntuottaja pyytää asiakkaalta kuntoutukseen liittyviä esitietoja ennen kuntoutuksen aloittamista ennakkokyselylomakkeella, puhelimitse haastatteleamalla tai sähköisesti (digitaalinen sovellus, sähköposti tms.). Asiakaskohtaiset esitiedot tulee olla palveluntuottajan käytössä **ennen kuntoutuksen alkamista**. Tarvittaessa pyydetään lisätietoja asiakkaalta sekä esimerkiksi hoitavalta taholta ennen kuntoutuksen alkamista tai sen aikana.

Asiakkaalta pyydettävät esitiedot:

- asiakkaan oma kuntoutustavoite ja toiveet kuntoutukselle
- oma kuvaus terveydentilasta (fyysinen, psyykinen) sekä esim. muistiin, tarkkaavaisuuteen ja hahmottamiseen liittyvät asiat
- sosiaalinen elämäntilanne (esim. perhetilanne, muut ihmissuhteet ja niihin liittyvät asiat), harrastukset
- lapsikuntoutujan koulu- tai opiskelutilanne
- muiden perheeseen kuuluvien opiskelu- tai työtilanne
- sosiaalinen toimintakyky (esim. kommunikaatioon liittyvät asiat)
- arjessa toimiminen (esim. liikkuminen, apuvälineiden käyttö, avun tarvitseminen)
- erityistarpeet (esim. allergia, erityisruokavalio, kulttuuriin liittyvät kysymykset)
- perhekuntoutukseen osallistuvilta jäseniltä heidän erityistarpeensa (sellaiset sairaudet tai toimintakykyyn vaikuttavat tekijät, jotka palveluntuottajan tulee ottaa huomioon kuntoutuspalvelun käytännön toteutuksessa)

- valmiudet ja halukkuus etäkuntoutusmenetelmien käyttämiseen (esim. laitteiston saatavuus, tekninen osaaminen, yhteyksien toiminta yms.)
- muut palveluntuottajan tarvitsemat tiedot.

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä ennako-ohjauksen osalta.

Kuntoutuksen suunnitteluun liittyvät tehtävät

Etukäteisneuvottelu / yhteydenotto

Palveluntuottaja järjestää etukäteisneuvottelun tai on asiakkaaseen muulla tavoin yhteydessä ennen varsinaisen kuntoutuksen alkamista. Yhteydenotto toteutetaan puhelimella, kuvapuhelulla, kasvokkain tai muulla asiakkaalle soveltuvalla kommunikaatiotavalla. Tämän tarkoituksena on sitouttaa ja valmistaa asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin.

Etukäteisneuvottelussa / 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 resurssit, jotka luovat puitteet kuntoutuksen sisällön rakentamiseen
- pyrkivät luomaan asiakkaan kuntoutuksesta mielekkään kokonaisuuden, jossa huomioidaan asiakkaan oma tukiverkosto sekä muut arjen toimijat.

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen suunnittelun osalta.

Toteutukseen liittyvät tehtävät ja kuntoutuksen sisältö

(koskee vain moniammatillista yksilökuntoutusta)

Kuntoutuksen alkaessa

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

Palveluntuottaja myös

- kertoo kuntoutus- ja muusta ohjelmasta sekä esittelee henkilöstön
- esittelee palveluntuottajan tilat sekä muut kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät tilat
- käy läpi turvallisuusohjeet ja esittelee esimerkiksi lähialueen ulkoilureittien kartat matkapituuksineen
- huolehtii, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet
- arvioi asiakkaan mahdollisen avuntarpeen määrän ja huolehtii sen riittävydestä
- luo heti alussa edellytykset ja mahdollisuudet asiakkaan aktiivisen ryhmäytymisen ja vertaistuen toteutumiseksi.

Kuntoutusohjelman toteutus

Arkipäivien toiminta

Arkisin palveluntuottaja toteuttaa asiakkaalle (ja hänen läheiselleen) yksilökuntoutuksen tavoitteellisen ja moniammatillisen kuntoutusohjelman mukaisesti, johon kuuluvat haastattelut, arvioinnit ja tapaamiset. Lisäksi kuntoutusohjelmaan voi sisältyä asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan ryhmätoimintaa.

Ohjelman toteuttaa kyseisessä kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritelty henkilöstö. Huomioitava on, että avustavan henkilöstön toteuttama asiakkaan mahdollinen kuntouttava hoito ei sisälly kuntoutuspäivän tuntimäärään.

Läheisen ohjelman toteutuminen sisältyy ja kirjataan asiakkaan kuntoutusohjelmaan. Kirjaus toimii samalla asiaan liittyvänä dokumentaationa.

Palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen pääasiallisesti **arkipäivisin maanantaista lauantaihin**.

Yhteen asiakkaan kuntoutusjaksoon voidaan sisällyttää tarvittaessa **yksi sunnuntai**. Kuntoutusjakson keskelle osuvina arkipyhinä järjestetään arkipäivien ohjelmaa. Kelan suositukseksi on, että kuntoutusta ei järjestetä sunnuntaisin eikä aattopäivinä, kuten joulu- ja juhannusaattoina.

Avustajaa tarvitsevalle asiakkaalle, joka tulee kuntoutukseen aloitusta edeltävänä päivänä (esimerkiksi kulkuyhteyksien vuoksi), palveluntuottaja järjestää henkilöstöä avustustehtäviin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

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

Palveluntuottaja antaa jokaisesta erillisestä kuntoutusjaksosta ja käyntikerrasta asiakkaalle ja kuntoutukseen osallistuvalla läheisellä osallistumistodistuksen.

Lauantaina tapahtuva toiminta

Lauantaisin palveluntuottaja järjestää asiakkaalle moniammatillisen tiimin ohjaamaa ja järjestämää kuntoutusohjelmaa.

Sunnuntaina tapahtuva toiminta

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

Vapaa-ajan ohjelma

Laitosmuotoisessa kuntoutuksessa olevalle asiakkaalle palveluntuottaja järjestää vapaa-ajan ohjelmaa iltaisin ja viikonloppuisin. Tavoitteena on, että ohjelma sisällöltään tukee kuntoutuksen tavoitteita ja tuloksellisuutta. Asiakas voi halutessaan osallistua myös kuntoutuslaitoksen yleiseen vapaa-ajan ohjelmaan.

Kuntoutuspäiväkirja

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

Välitehtävät

Palveluntuottaja voi suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia välitehtäviä toteutettavaksi asiakkaan jaksotetun kuntoutuksen väliaikana. Välitehtävien tavoitteena on tukea asiakasta muokkaamaan omia toimintatapojaan, sitouttaa häntä kuntoutumiseen sekä auttaa häntä vahvistamaan omaa kuntoutumistaan arjen ympäristössään. Välitehtävien toteutuminen kirjataan asiakkaan mahdolliseen kuntoutuspäiväkirjaan ja ne käydään yhdessä asiakkaan kanssa läpi seuraavalla toteutuvalla kuntoutusjaksolla.

Väliarviointi

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

Loppupalaveri

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

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen toteutuksen osalta.

Seurannan tehtävät

Palveluntuottaja ottaa asiakkaaseen yhteyttä **2–3 kuukauden** kuluessa viimeisimmän kuntoutusjakson päättymisestä. Seurantayhteydenotto voi toteutua asiakkaan kanssa etäyhteydellä (puhelin, videopuhelu) tai kasvokkain.

Seurantayhteydenoton tavoitteena on varmistaa, että

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

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen seurannan osalta.

4.4 Kuntoutuspalaute

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

Allekirjoittajana toimii lääkäri, jos hän on ollut mukana asiakkaan kuntoutuksen toteutuksessa (esim. on haastatellut kuntoutujan). Muussa tapauksessa allekirjoittajana toimii kuntoutuksesta vastaavan moniammatillisen tiimin (pakollinen) jäsen. Allekirjoituksena voidaan hyväksyä myös sähköinen allekirjoitus.

Palveluntuottaja

- laatii asiakkaan kuntoutuspalautteen pääsääntöisesti viimeisen kuntoutusjakson päätyttyä. Palautteen laatimisesta vastaa kuntoutuksen palvelukuvauksen mukainen moniammatillinen tiimi.
- varmistaa mahdollisen suunnitellun jatkokuntoutuksen toteutumisen olemalla yhteydessä asiakkaan omaan hoitotahoon
- antaa asiakkaalle mahdollisuuden tutustua kuntoutuspalautteeseen ja tutkimustuloksiin ennen sen lopullista valmistumista
- *Ei kirjaa* asiakkaan kuntoutuspalautteeseen asiakkaan omaista tai läheistä koskevia henkilökohtaisia tietoja
- toimittaa kuntoutuspalautteen asiakkaalle, Kelaan ja asiakkaan kanssa sovituille muille toimijoille (esim. hoitavalle taholle) kahden viikon kuluessa varsinaisen kuntoutusjakson päättymisestä. Jos kuntoutuspalautteen anto viivästyy, asiasta on tehtävä perusteltu selvitys Kelalle.
- laatii seurantavaiheesta erillisen lyhyen yhteenvedon asiakkaalle.

Kuntoutuspalaute sisältää seuraavat asiat:

- *Yhteenvedo*
 - tiivis kuvaus asiakkaan kuntoutuksen tuloksista
 - keskeiset mittaustulokset ja suositukset

- *Asiakkaan yksilöllisiin kuntoutustavoitteisiin liittyvät asiat*
 - kuntoutukseen liittyvät odotukset ja tarpeet
 - yksilölliset tavoitteet
 - kuvaus tavoitteiden mukaisesta työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta
 - arkeen, työhön ja opiskeluun liittyvät muutokset
 - asiakkaan oma arvio kuntoutuksesta ja sen tavoitteiden toteutumisesta
 - johtopäätökset ja suositellut jatkotoimenpiteet ja -suunnitelmat
 - arvioinnissa käytettyjen keskeisten mittaus- ja arviointimenetelmien tulokset sekä viitearvot / suhde testien kokonaispistemääriin
 - tulosten seuranta jatkojaksoilla tai mittaustulosten sanallinen kuvaus ja seuranta
 - Tilanearvio, joka painottuu mm. kuntoutujan voimavaroihin, lähipiiriin ja ympäristöön

- *Seurannassa esille tulleet asiat*
 - asiakkaan toiminta-, opiskelu- ja työkyvyn kehittymisen arviointi
 - odotettavissa oleva kuntoutuksen vaikutus asiakkaan arkeen

- *Loppuarvio* asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä
 - ammattihenkilöiden huomiot tai mahdolliset erilliset lausunnot asiakkaan tilanteesta
 - verkostoyhteydet ja niiden toimivuus

- *Kuntoutukseen osallistumistapa*
 - avo-, laitos- tai monimuotoinen kuntoutus
 - mahdollisen etäkuntoutuksen käyttö ja sen onnistuminen

- *Kuntoutukselle asetut yleiset tavoitteet ja sisältö*
 - kuntoutukseen liittyvät odotukset ja tarpeet
 - ryhmän tavoitteet ja kuvaus tavoitteiden mukaisesta työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta

- *Palveluntuottajan yhteystiedot*
 - tiedot työryhmästä tai työparista ja erityistyöntekijöistä ja muusta kuntoutushenkilöstöstä (nimet, ammattiasemat, osuus kuntoutuksen toteutuksessa)

- *Liitteet*
 - Omat tavoitteeni -lomake
 - muut mahdolliset liitteet

Asiakkaan läheiseen tai perheeseen liittyvät palautetiedot

Kuntoutukseen osallistuneesta läheisestä kirjataan kuntoutuspalautteeseen seuraavat tiedot:

- läheisen nimi
- läheisen suhde asiakkaaseen, esimerkiksi puoliso, äiti, muu läheinen
- kuntoutukseen osallistumisaika
- läheisen osallistumisen vaikutus tai merkitys asiakkaan kuntoutusprosessissa.

Lyhyt kuntoutuspalaute

Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle useassa jaksossa toteutuneesta tai keskeytyneestä kuntoutuksesta pelkän läsnäolotodistuksen. Lyhyt, asiakasta koskeva kuntoutuspalaute lähetetään tahoille, jotka asiakkaan mukaan tietoa asiasta tarvitsevat.

Sisältö

- tiivistetty kuvaus asiakkaan yksilöllisestä alkutilanteesta, tavoitteista ja kuntoutuksen etenemisestä sekä kuntoutukseen osallistumistavasta
- kuvaus kuntoutuksesta vastaavasta työryhmästä tai työparista ja erityistyöntekijöistä
- perusteet asiakkaan vähäisen palvelutarpeen tai erityisen palvelutarpeen mukaisesti toteutetulle kuntoutukselle. Nämä tiedot voi kirjata myös vaihtoehtoisesti asiakkaan läsnäolotodistukseen
- **Ei** sisällä liitteitä.

4.5 Dokumentaatio

Palveluntuottaja dokumentoi asiakkaan kuntoutuksen toteutuksen siten, että siitä on hyötyä kuntoutuksen aikaisessa työskentelyssä ja se on jälkikäteen todennettavissa. Asiakirjamerkinnöissä noudatetaan kansallisia sähköisiin palveluihin liittyviä ohjeistuksia ja oppaita.

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

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskohtaisiin asiakirjoihin

- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot arviointi- ja mitaustulokset
- yksilö- ja ryhmämuotoisten tapaamisten tai käyntikertojen tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- läheisen osallistumiseen sekä tehtyyn yhteistyöhön liittyvät tiedot.

Asiakkaan asiakirjoihin liitettävät liitteet

- kuntoutusohjelma, josta ilmenee aikataulu, aihe, toteuttajan nimi ja ammatti- tai tehtävänimike
- Omat tavoitteeni -lomake
- arviointiin ja mittaukseen liittyvät lomakkeet
- välitehtävät
- muu asiakkaan kuntoutusta koskeva tieto

5 LAATUTYÖ, TOIMINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA MARKKINOINTI

5.1 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 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. Kuntoutuksen palveluntuottaja kehittää toimintansa laadunhallintaa kokonaisvaltaisesti ja ulottaa sen kaikkiin Kelan kuntoutuspalveluihin.

Palveluntuottajan laadunhallinta sisältää mm. seuraavat asiat:

Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

- Palveluntuottaja määrittelee ja kirjaa keskeisten toimintojensa ja toimenpiteidensä laatutavoitteet laatukäsikirjaan.

Laatutyö

- Palveluntuottajan toteuttama laatutyö sisältää jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisen
 - kirjallisen prosessikuvauksen tai kaavion
 - työryhmän ja 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 suullisesti tai kirjallisesti
 - hyödyntää saamaansa palautetta moniammatillisten tiimien toiminnan suunnittelussa sekä välittömän ja tulevan toiminnan kehittämässä.

Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien (prosessimittarit) mittaaminen

- Palveluntuottaja hyödyntää kehittämistyössään ja kuntoutuksen laadun arvioimiseksi **vähintään kahta prosessimittaria**, joiden avulla seurataan ja arvioidaan kuntoutusprosessien toimivuutta.
- Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia voivat olla esimerkiksi:
 - moniammatilliseen tiimiin kuuluvien henkilöiden antamat palvelut
 - sattuneet tapaturmat tai keskeytyneet kuntoutusjaksot
 - yksilöterapian ja -hoidon määrä

- kuntoutujien palauttamien ennakkokyselyjen sisällön seuranta
- kuntoutusjakson aikataulun pitävyys tai kirjaaminen.

Laadunarvioinnin avulla kuntoutuksen palveluntuottaja kehittää toimintaansa kokonaisvaltaisesti.

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

5.2 Raportointi

Palveluntuottaja toimittaa Kelaan kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellyt kuntoutuja-kohtaiset kuntoutuksen tuloksellisuuden raportoinnin mittaustiedot, silloin kun palvelukuvauksessa sitä edellytetään. Tiedot toimitetaan Kelaan ainoastaan kuntoutujan suostumuksen perusteella. Palveluntuottaja pyytää suostumuksen kuntoutujalta kirjallisesti kuntoutusprosessin aikana ja samalla informoi tätä raportoinnista Kelan asiasta antaman ohjeistuksen mukaisesti.

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

Mittaustiedot toimitetaan asiointipalveluun osoitteeseen www.kela.fi > Yhteistyökumppanit > Asiointipalvelut kumppaneille > Kuntoutuksen tuloksellisuuden seuranta.

Lisätietoja: www.kela.fi/tuloksellisuus.

Käytettävät mittausmenetelmät (kuntoutuksen tuloksellisuus)

- **GAS** (Goal Attainment Scaling)
 - Menetelmä perustuu yksilölähtöiseen tavoitteen asettamiseen ja sen mukaisen suunnitelman tekemiseen siten, että asetetut kuntoutustavoitteet voivat toteutua.
 - Menetelmän avulla palveluntuottaja määrittelee kuntoutuksen tavoitteet yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen työryhmän kanssa.
 - Nämä tavoitteet
 - ovat asiakkaalle realistisia, aikataulutettuja, mitattavia, kirjattavia ja tarkoituksenmukaisia
 - laaditaan kuntoutuksen alussa, ja niitä tarkistetaan kuntoutuksen aikana ja arvioidaan kuntoutuksen päättyessä
 - voidaan laatia käyttäen apuna myös esimerkiksi Spiral-lautapeliä.
- **Palveluntuottaja** huolehtii siitä, että GAS-menetelmäkoulutus on suoritettu ammattihenkilöllä, joka osallistuu asiakkaan GAS-tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin.

Lisätietoja: <http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/spiral/>

Lisätietoja: www.kela.fi > Yhteistyökumppanit > Kuntoutuspalvelut > Tuloksellisuus > GAS-menetelmä.

- **Masennusoireiden vakavuusaste BDI 21** (Beck Depression Inventory)
 - mielialamittari
 - BDI on masennusoireiden intensiteetin sekä masennuksen määrittämisen mittari.

Lisätietoja: <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/koti>

- **Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF**
 - elämänlaatumittari
 - sisältää yhteensä 26 kysymystä, jotka liittyvät asiakkaan
 - yleiseen terveydentilaan ja elämänlaatuun sekä
 - fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen sekä elinympäristöön liittyviin asioihin.
 - Vastaaja arvioi elämänlaatuun kyselyä edeltävän kahden viikon ajalta.

Lisätietoja: <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/134/> .

KAARI-kysely (avo- ja laitospuolisessa kuntoutuksessa)

- Kaari-kysely (Kuntoutuksen asiakaslähtöisyyden arviointi -kysely, jäljempänä Kaari-kysely) on Kelan järjestämän kuntoutuksen asiakaslähtöisyyden arviointimenetelmä.
- Kyselyn avulla Kela seuraa ja kehittää kuntoutuspalveluja.
- Kysely tarjoaa myös palveluntuottajalle mahdollisuuden tarkastella omia työtapojaan ja niiden asiakaslähtöisyyttä.

Palveluntuottaja

- järjestää asiakkaille tilaisuuden vastata kuntoutuksen aikana Kaari-kyselyyn
- huolehtii, että asiakkailla on käytettävissään vastaamiseen soveltuva tila sekä tarvittava nettiyhteys ja näyttöpääte
- antaa vastaajille tarpeelliset ohjeet sekä tarvittaessa opastaa, avustaa ja antaa teknistä apua vastaamisessa. Vastaaminen toteutetaan kuntoutusjakson päätösvaiheessa.

Lisätietoja: www.kela.fi/tuloksellisuus

Kaari-kysely ja asiakkaan ohjeet löytyvät sivulta www.kela.fi > Yhteistyökumppanit > Kuntoutuspalvelut > Kehittämistoiminta > Kuntoutuspalaute.

5.3 Kuntoutuksen markkinointi

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

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

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

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

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

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

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

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

Etuuskohtaiset palvelunumerot löytyvät kohdasta www.kela.fi/palvelunumerot. Tietoa Kelan toimistoista on sivulla www.kela.fi/toimistot.

6 HENKILÖSTÖ JA SEN TEHTÄVÄT

Kuntoutuksen palveluntuottaja vastaa siitä, että moniammatillisen tiimin jäsenillä on virallisesti hyväksytty ammattinimikettä vastaava koulutus (ks. liite 1).

Kuntoutuksen palvelukuvauksissa on tarkemmin määritelty

- palvelun kohderyhmä
- kuntoutusta toteuttava henkilöstö
- moniammatillisen tiimin ammatinmukaiset tehtävät ja roolit
- ammattihenkilöiden kokemus- ja koulutusvaatimukset.

Palveluntuottaja

- kouluttaa ja perehdyttää henkilöstön tehtäviinsä sekä varmistaa osaamisen ylläpidon (myös uudet työntekijät)
- järjestää henkilöstölle ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä koko päivän koulutuksen, jossa annetaan tutkittua tietoa asiakasryhmän sairaudesta tai vammasta sekä kaikista niistä tekijöistä, joilla henkilöstö voi tukea asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä ja ajantasainen tieto asiakasryhmän sairaudesta.

Henkilöstö

- **Avainhenkilö** (LAKU-kuntoutuksessa) on kuntoutuksen ammattihenkilö, joka toimii yhtenä moniammatillisen tiimin vakituksena jäsenenä asiakkaan koko kuntoutusprosessin ajan. Palveluntuottaja valitsee avainhenkilöt moniammatilliseen tiimiin asiakkaan yksilöllisen kuntoutustarpeen ja tilanteen mukaan.
- **Avustava henkilöstö** avustaa asiakkaita kuntoutuksen aikana kaikissa apua vaativissa toiminnoissa (esim. liikkuminen, siirtyminen, ruokailu, henkilökohtaisen hygienian hoito, pukeminen, riisuminen tai kommunikointi, vapaa-ajanohjelman toteuttaminen, lastenhoito).

Avustavalla henkilöstöllä tulee olla lisäksi kykyä ja osaamista vastata asiakkaiden tarpeisiin ja mm. käyttää erityisiä kommunikaatiokeinoja (esim. viittomat, puhetta tukevat ja korvaavat kommunikoinnin keinot). Palveluntuottajan tehtävä on huolehtia avustavan henkilöstön riittävästä määrästä asiakkaiden tarpeisiin kaikkina vuorokauden aikoina.

- **Erikoislääkäri** kuuluu palveluntuottajan henkilöstöön ja toimii moniammatillisen tiimin jäsenenä kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti.
- **Moniammatillinen tiimi** toteuttaa kuntoutuksen yhdessä asiakkaan kanssa ja vastaa kaikista kuntoutuskokonaisuuteen liittyvien osa-alueiden toteutumisesta. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat aito asiakaslähtöisyys, verkostojen huomioiminen, näkökulmien ja tiedon kokoaminen yhteen sekä vuorovaikutustietoinen yhteistyö. Yhteisten tavoitteiden muodostaminen ja niiden jatkuva arviointi eri ammattiryhmien kesken on tärkeää. Arviointi ja yhteiset tapaamiset dokumentoidaan asiakkaan kuntoutuksen asiakirjoihin.

- **Omaohjaaja**, joka toimii myös **yhteyshenkilönä**, ohjaa ja neuvoo asiakasta sekä hänen läheisiään koko kuntoutuksen ajan. Hän toimii myös asiakkaan ja muun moniammatillisen tiimin välisenä yhteyshenkilönä esim. tiedottaen asiakkaan kuntoutustavoitteiden mukaisista toimista ja niihin liittyvistä aikatauluista. Asiakas ja hänen läheisensä voivat tarvittaessa olla yhteydessä omaohjaajaan välijaksojen aikana.

6.1 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

Yleistä

Palveluntuottaja vastaa siitä, että

- henkilöstön vaihtuessa tai yli 4 kuukauden sijaisuuksissa uusi henkilöstö täyttää kyseisen kuntoutuksen palvelukuvauksen ja ammatti- ja tehtävänimikkeiden pätevyysedellytykset
- asiakkaan suunnitellun kuntoutuksen toteuttamiseksi on riittävästi koulutettua varahenkilöstöä lomina ja poikkeavia tilanteita, kuten äkillisiä lyhyitä sairauslomia, varten
- palvelukuvauksessa nimetyn pakollisen ammattihenkilön (esim. psykologi, fysioterapeutti (AMK), sairaanhoitaja (AMK) tai sosiaalityöntekijä) sijaisena toimii saman ammattiryhmän edustaja
- alle 4 kuukauden pituisissa sosiaalihuollon laillistettujen ammattihenkilöiden sijaisuuksissa noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia.

Alle 4 kuukautta kestävien sijaisuuksien toteutus

Avainhenkilöiden ja moniammatillisen tiimin pakollisen jäsenen sijaisena voi toimia vaihtoehtoisesti

- toinen henkilö, jolla on sama ammatti- tai tehtävänimike tai
- toinen ammattihenkilö tai
- vastaavan tutkinnon opintojen loppuvaiheessa oleva opiskelija, jonka kyseisen koulutuksen opinnoista on suoritettu hyväksytysti 2/3.

Opiskelijan toimiessa sijaisena

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

Erikoislääkärin sijaisena toimii aina erikoislääkäri tai kyseiseen alaan erikoistuva lääkäri.

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

Erikoistuvan lääkärin toimiessa sijaisena

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Vakuutusturva

Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti ennen kuntoutuksen käynnistymistä, miten asiakas on vakuutettu, sekä tilanteet, joissa asiakas ei ole vakuutettuna (esim. kotona toteutuva etäkuntoutus). Ilmoituksessa on kerrottu lyhyesti vakuutusten sisällöstä.

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.

Palveluntuottajan vakuutukset

Palveluntuottajalla on seuraavat asiakasta ja asiakkaana kuntoutukseen osallistuvaa läheistä varten seuraavat vakuutukset:

- **toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa kuntoutusohjelman ja vapaa-ajan ohjelman
- **potilasvakuutus** (jos palveluntuottaja harjoittaa terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa)
 - potilasvakuutusturva koskee vain kuntoutustilanteita, jossa terveydenhuollon ammattihenkilö ja asiakas ovat fyysisesti Suomessa
- **tapaturmavakuutus**, joka kattaa henkilövahingot
 - kuntoutusohjelman ja vapaa-ajan ohjelman aikana, lukuun ottamatta etäkuntoutuksen aikaa
 - majoituksen ja ruokailun aikana
 - muuna vapaa-aikana palveluntuottajan hallinnoimalla alueella.

Palveluntuottaja varmistaa, että opiskelijaa tai opiskelun loppuvaiheessa olevaa työharjoittelijaa varten

- **on potilasvakuutus**, jos palveluntuottaja harjoittaa terveyden- ja sairaanhoitotoimintaa
- **oppilaitoksella** on toiminnan **vastuuvakuutus**, joka kattaa vahinkotilanteet kuntoutusohjelman ja vapaa-ajan ohjelman ajalla
- **on tapaturmavakuutus**, joka kattaa kuntoutuksen aikana tapahtuvat henkilövahingot

Turvallisuus kuntoutuksen toteutuksen aikana

Palveluntuottaja varmistaa asiakasturvallisuuden siten, että

- hätätilanteita varten on olemassa ajantasainen toimintasuunnitelma
- kuntoutuksen toteuttavalla kuntoutushenkilöstöllä on voimassa oleva Suomen Punaisen Ristin (SPR) EA 1 -koulutus tai muu vastaavan tasoinen koulutus
- asiakkaan omatoimisen ohjelman aikana ohjaaja on mukana, jos se on asiakkaan turvallisuuden vuoksi tarpeen
- urheilulajien kokeiluissa varusteet ja toimintatavat ovat lajiliittojen tai vastaavien tahojen antamien turvallisuusohjeiden ja sääntöjen mukaisia.

Ensiapupäivystys

Laitosmuotoinen kuntoutus

- Vaativa lääkinällinen kuntoutus / perhekuntoutus
 - **Palveluntuottaja** vastaa siitä, että **kuntoutusjakson aikana ja asiakkaan saapuessa edeltävänä iltana** läsnä on ympärivuorokautisesti ja viikonloppuisin vähintään terveydenhuollon perustutkinnon suorittanutta henkilöstöä, jolla on voimassa oleva Suomen Punaisen Ristin EA 1 -koulutus tai muu vastaavan tasoinen koulutus
- Muu kuntoutus
 - **Palveluntuottaja** vastaa siitä, että **kuntoutusjakson aikana ja asiakkaan saapuessa edeltävänä iltana** läsnä on ympärivuorokautisesti ja viikonloppuisin henkilöstöä, jolla on voimassa oleva Suomen Punaisen Ristin EA 1 -koulutus tai muu vastaavan tasoinen koulutus.

Avokuntoutus

- Vaativa lääkinällinen kuntoutus / perhekuntoutus
 - **Palveluntuottaja** vastaa siitä, että **kuntoutuspäivän keston ajan** läsnä on vähintään terveydenhuollon perustutkinnon suorittanutta henkilöstöä, jolla on voimassa oleva Suomen Punaisen Ristin EA 1 – koulutus tai muu vastaavan tasoinen koulutus.
- Muu kuntoutus
 - **Palveluntuottaja** vastaa siitä, että **kuntoutuspäivän keston ajan** läsnä on ensiaputaitoista henkilöstöä, jolla on voimassa oleva Suomen Punaisen Ristin EA 1 -koulutus tai muu vastaavan tasoinen koulutus.

Hyväksytyt erilliset majoitustilat

Tilanteessa, jossa asiakas majoittuu **erillisiin majoitustiloihin** ja paikalla ei ole majoitustilojen tarjoajan puolesta ensiaputaitoista henkilöstöä, palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöön kuuluva ensiaputaitoinen puhelinpäivystäjä on asiakkaan tavoitettavissa

- koko asiakkaan kuntoutusjakson ajan
- asiakkaan saapuessa kuntoutusta edeltävänä iltana.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa selkeät yhteydenotto- ja toimintaohjeet liit-
tyen ensiapua vaativiin tilanteisiin.

Allasvalvonta

Palveluntuottaja noudattaa allasterapiassa ja allastilojen käytössä Turvallisuus- ja kemikaa-
liviraston (Tukes) julkaisusarjan 1/2015 ohjetta ”Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden
edistäminen”. Lisätietoja: www.tukes.fi

Menettelyohjeet erityistilanteissa

Palveluntuottaja ennakoi ongelmatilanteet ja tekee niitä varten menettelyohjeet, esimer-
kiksi fyysisen tai henkisen väkivallan uhkaa, päihteiden käyttöä, epidemioita tai tapaturmia
varten.

Varotoimikäytännöt kuntoutujan ollessa moniresistentin mikrobin kantaja

Kela ilmoittaa palveluntuottajalle, jos asiakas on moniresistentin mikrobin kantaja (esimer-
kiksi MRSA, ESBL tai VRE), ja jos asia on Kelan tiedossa.

Palveluntuottaja toimii seuraavasti työskennellessään asiakkaan kanssa, joka kantaa mo-
niresistenttiä mikrobia:

- **Siirtää** kuntoutuksen aloittamisajankohtaa, jos kantajalla on akuutti infektio, avoin haava, ihorikko tai hilseilevä ihosairaus. Tekee aloitusajankohdan siirron yhteistyössä kuntoutujan, kotipaikkakunnan infektiolääkäriin tai tartunnantorjunnasta vastaavan henkilön, hoitavan tahon ja Kelan kanssa.
- **Majoittaa** moniresistentin mikrobin kantajan omaan huoneeseen ilman asiakkaalle tai Kelalle koituvaa lisämaksua.
- **Noudattaa** hygieniaohjeiden ja kosketusvarotoimien osalta alueen infektiolääkäriltä tai tartunnantorjunnasta vastaavalta henkilöltä saatua ohjeistusta sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeistusta (*THL: Ohje moniresistenttien mikrobien tartunnantorjunnasta*).
- **Ottaa** tarvittaessa yhteyttä oman sairaanhoitopiiriin infektiolääkäriin tai tartunnantorjunnasta vastaavaan henkilöön tarvittavan ohjeistuksen saamiseksi.

Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

Kelaan ilmoitettavat asiat:

- Kenelle ja milloin tapaturma on sattunut?
- Mitä on tapahtunut?
- Miten tilanteessa on toimittu?
- Mitkä ovat olleet jatkohoito- ja toimenpiteet?
- Mikä kuntoutuspalvelu on kyseessä?
- Mihin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt vakavan tapaturman johdosta?
- Mitä vakuutuksia palveluntuottajalla on ja missä vakuutusyhtiössä?

Pelastussuunnitelma

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on toimintaa varten ajantasainen

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

8 KUNTOUTUSTOIMINTAAN LIITTYVÄT LUVAT, TILAT, LAITTEET JA HOITOVÄLINEET

Luvat

Palveluntuottajalla on yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitetut ajantasaiset luvat, jos toiminta edellyttää niitä.

Kuntoutustilat

Palveluntuottajalla on kuntoutuksen toteuttamiseen kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritelty laitosisikkö tai avoyksikkö ja muut kuntoutuksessa käytettävät tilat. Kuntoutuksen palvelukuvauksissa on tarkennuksia kuntoutuksessa käytettävien tilojen osalta.

Laitosisikkö

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

Avoyksikkö

- on palveluntuottajan kuntoutuspalvelujen toteuttamiseen käyttämä toimipiste

- sisältää vähintään ruokailutilan, yleiset tilat, lepotilat, tutkimushuoneen sekä ryhmätyötilan.

Muut kuntoutuksessa käytettävät tilat

- sijaitsevat muualla kuin palveluntuottajan avo- tai laitousyksikössä.

Erilliset majoitustilat

- sijaitsevat muualla kuin laitousyksikössä, esimerkiksi erillisissä huoneistoissa tai majoitusliikkeissä.

Erilliset ruokailutilat

- sijaitsevat muualla kuin avo- tai laitousyksikössä.

Yleistä palveluntuottajan tiloihin liittyvää

Kuntoutustilat

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutustilat ovat

- asianmukaiset, turvalliset, tilavat, siistit, viihtyisät ja monipuoliset sekä niissä on asianmukaiset ympäristönhallintalaitteet ja hälytysjärjestelmät
- esteettömät ja soveltuvat asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioiden sekä mahdollistavat heidän itsenäisen selviytymisensä
- soveltuvat liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille. Lisätietoja: www.ym.fi / esteettömyys
- kuntoutujien tarpeen mukaiset, lähietäisyydellä toisistaan ja vaivatta kuntoutujien saavutettavissa sekä niissä on tarvittavat opasteet
- soveltuvia asiakkaiden oleskeluun sekä harrastustoimintaan ja niissä on tarpeenmukaiset harrastusvälineet.

Lisäksi palveluntuottajan on järjestettävä asiakkaille kuntoutuksen ajaksi

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

Palveluntuottaja huolehtii, että ulkoiluympäristö on asianmukaisesti merkitty, kulkureitit ovat helposti hahmotettavat ja turvalliset asiakkaan itsenäiseen ulkoiluun. Ulkovalaistuksen tulee hyvin tehokas ja kattava.

Tilojen remontointi

Palveluntuottajan on ilmoitettava remonteista ja korjaus- ja perusparannustöistä ennen niiden aloittamista Kelan kuntoutuspalvelujen ryhmään.

Palveluntuottaja voi sulkea tilat tai niiden osan tarvittaessa remontin ajaksi. Isot remontit ajoitetaan siten, että ne aiheuttavat mahdollisimman vähän häiriötä asiakkaille ja kuntoutustoimintaan, esimerkiksi kesäloman aikana. Jos isoja perusparannuksia tai -korjauksia joudutaan toteuttamaan normaaleina kuntoutusaikoina, niistä ei saa aiheutua kohtuutonta haittaa kuntoutuksen toteuttamiselle.

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

Laitteet

Palveluntuottaja huolehtii, että kuntoutuksessa käytettävät laitteet

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

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

Asiakkaan tarvitsemat hoito- ja apuvälineet

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

9 MAJOITUS JA RUOKAILU

Majoitus

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

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

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

Palveluntuottaja huolehtii, että majoitustiloissa

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

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

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä majoitustilojen osalta.

Ravinto ja ruokailun toteuttaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle tarjottava ruoka on

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

Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava ravitsemuksen erityisosaamista esimerkiksi asiakkaan erityisruokavalioiden toteuttamiseksi. Tavoitteena on, että kuntoutuksen aikana annettava ravitsemusneuvonta toimii mallina hyvistä ruokavalinnoista myös kotiooloissa kuntoutuksen jälkeen.

Ruokailun toteuttaminen

Laitosmuotoinen kuntoutus

- Asiakkaan täysihoitoon kuuluu aamiainen, lounas, päivällinen ja välipalat (päivällä ja illalla) itsepalveluna tai tarvittaessa avustettuna.

Avomuotoinen kuntoutus

- Asiakkaalle tarjotaan päivittäin yksi ateria ja tarpeelliset välipalat lukuun ottamatta tilannetta, jossa ruuanvalmistus kuuluu kuntoutusohjelmaan.
- Asiakkaan ruokailu järjestetään avoyksikössä tai erillisissä ruokailutiloissa

Käyntikerta

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

Kuntoutusviikonloppu (LaKu- perhekuntoutus)

- Asiakkaalle tarjotaan aamiainen, lounas, päivällinen sekä iltapala.

10 KELAN TEHTÄVÄT

Kuntoutuspalvelujen hankinta

Yleistä

Kelan kuntoutuspalveluntuottajana on yksityinen yritys, laitos, säätiö tai muu yhteisö, joka tuottaa Kelan kuntoutuslain tarkoittamia kuntoutuspalveluja asiakkaille.

Julkisen tai julkiseen rinnastettavan tahon antamia tai alihankintana toteuttamia kuntoutuspalveluja Kela voi hankkia vain, jos lain mukaista kuntoutuksen järjestämisvelvollisuutta ei voida muuten täyttää. Julkinen tai siihen rinnastettava taho on myös palveluntuottaja, joka tarjoaa kuntoutuspalveluita alihankintana julkiselta tai siihen rinnastettavalta taholta. Julkiseen rinnastettavaksi tahoksi ei lueta sellaista yksityistä palveluntuottajaa, joka antaa kuntoutuspalveluja julkisen terveydenhuollon tiloissa, jos palveluntuottaja maksaa tilojen käytöstä alueen mukaista käypää vuokraa.

Kela hankkii kuntoutuspalvelut pääsääntöisesti tarjouskilpailun avulla, jossa noudatetaan voimassa olevaa hankintalainsäädäntöä. Kuntoutuspalvelujen tarjouskilpailut järjestetään pääsääntöisesti avoimena menettelyinä, jolloin kaikilla halukkailla palveluntuottajilla on mahdollisuus osallistua tarjouskilpailuun.

Kela määrittelee kuntoutuspalvelujen laatu- ja sisältövaatimukset palvelukuvauksissa ja tekee määräaikaisten sopimukset valittujen palveluntuottajien kanssa. Tarjousasiakirjoista saatua tietoa käytetään muun muassa Kelan kuntoutuksen asiakaspalvelun parantamiseen sekä asiakkaiden yksilökohtaisessa päätöksenteossa ja laskujen maksamisessa.

Alihankinta

Kelan palveluntuottaja voi toteuttaa kuntoutuspalveluja myös alihankintana. Alihankkija ja palveluntuottaja ovat aina eri yrityksiä (esimerkiksi itsenäinen ammatinharjoittaja tai yritys, jolla on sopimus Kelan palveluntuottajan kanssa ja joka tämän sopimuksen perusteella antaa palveluntuottajan puolesta kuntoutukseen kuuluvaa palvelua Kelan kuntoutusasiakkaille). Alihankkija ei ole sopimussuhteessa Kelaan.

Alihankintasopimusta tehdessään palveluntuottaja huomioi tilaajavastuulain (laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä) asettamat velvoitteet.

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

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.

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

- kopiot kuntoutussuunnitelmasta ja muista lääkärinlausunnoista
- kopio hakemuksesta
- asiakkaan taustatiedot
- perustelut kuntoutuksen tarpeesta.

Toimenpiteet kuntoutuksen jälkeen

Asiakkaan kuntoutuksen toteutumisen jälkeen Kela käy läpi asiakaskohtaiset kuntoutuspalautteet ja näiden perusteella ohjaa asiakkaan tarvittaessa muiden tämän tarvitsemien palvelujen pariin.

11 KUNTOUTUSKUSTANNUSTEN LASKUTUS JA MAKSAMINEN

Laskuttaminen

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sopimuksen mukaisia laskutusperusteita. Sovitut hinnat sisältävät kaikki kyseisestä kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset. Palvelukuvauksen mukaisesta kuntoutuksen toteuttamisesta palveluntuottaja ei saa periä kuntoutujalta asiakasmaksua, omavastuusuutta tai muuta lisämaksua.

Palveluntuottaja lähettää laskun Kelaan viimeistään **2 kuukauden kuluessa** kunkin kuntoutusjakson päättymisestä. Jos asiakkaan kuntoutus on pitkäkestoinen tai se koostuu useista jaksoista, palveluntuottaja voi lähettää laskun kesken kuntoutuksen tai jaksojen päätyttyä.

Palveluntuottaja voi laskuttaa

- palvelukuvauksen mukaisista kuntoutuspäivistä
- asiakkaan ja kuntoutukseen osallistuvan läheisen sairastuttua äkillisesti **vain** sairastumisen ensimmäisestä päivästä
 - Kela ei korvaa palveluntuottajalle ensimmäistä päivää välittömästi seuraavia sairauspoissaolopäiviä

- **lauantailta, jos** laitospuotoisessa kuntoutuksessa oleva asiakas
 - poistuu viikonloppuna hyväksytyn syyn vuoksi kesken kuntoutuksen
 - osallistuu palvelukuvauksen mukaiseen kuntoutusohjelmaan ja lähtee tämän jälkeen pois kuntoutuksesta
- **sunnuntailta, jos** laitospuotoisessa kuntoutuksessa oleva asiakas
 - on läsnä ja päivä kuuluu palvelukuvauksen mukaiseen kuntoutukseen
 - palaa kuntoutukseen **klo 16: een mennessä** ja saa päivällisen, iltapalan ja seuraavan yön majoituksen.

Palveluntuottaja ei voi laskuttaa Kelaä kuntoutusta edeltävältä päivältä, jolloin asiakas on saapunut kuntoutuspaikkaan (laitosyksikkö).

Maksaminen

Kela maksaa palveluntuottajan lähettämän laskun perusteella kuntoutuksesta aiheutuneet todelliset sopimuksenmukaiset kustannukset palveluntuottajalle. Kela korvaa vain toteutuneesta kuntoutuksesta (asiakkaan läsnäolopäiviltä) aiheutuneet kustannukset. Korvausten maksaminen edellyttää, että palveluntuottaja toimittaa Kelaan asiakasta koskevan kuntoutuspalauteen sekä todistuksen kuntoutukseen osallistumisesta.

Tilanteissa, joissa asiakas keskeyttää kuntoutuksen, Kela maksaa palveluntuottajalle korvauksen kuntoutuksesta aiheutuneista kustannuksista kuntoutuksen keskeytymiseen saakka. Kela voi korvata kuntoutuskustannuksia, vaikka palveluntuottaja ei olisi hakenut niitä määräajassa, jos epääminen myöhästymisen vuoksi on kohtuutonta.

12 AUDITOINTI

Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi kuntoutustoiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottajan ja Kelan välisen sopimuksen mukaisesti Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluva kuntoutustoiminta haluamanaan ajankohtana ja haluamallaan tavalla. Auditoinnin tavoitteena on varmistaa, että kuntoutus toteutuu kuntoutujalähtöisesti ja palvelukuvauksen mukaisesti. Auditoinnissa toimivat koulutetut Kelan toimihenkilöt.

Auditoinnilla selvitetään

- vastaako kuntoutuspalvelun tuottajan toiminta tehtyjen sopimusten ja palveluntuottajan tarjousasiakirjoissa ilmoittamia tietoja
- täyttääkö palveluntuottajan toiminta palvelukuvauksien sekä kuntoutustoiminta ohjaavien lakien ja asetusten vaatimukset.

Auditoinnissa tarkastetaan laadun osa-alueita, esimerkiksi seuraavia:

- laadunhallinta
- henkilöstö
- kuntoutustilat ja -laitteet
- asiakasturvallisuus

- kuntoutujan oikeudet
- kuntoutusprosessi (sisältö ja toteutus)
- dokumentaatio.

Auditointihavaintojen luokittelu

Vakava poikkeama

- palveluntuottajan toiminnassa tai menettelytavoissa on merkittäviä puutteita
- palvelukuvauksessa tai sopimuksessa vaaditut asiat eivät täyty
- edellyttää palveluntuottajalta toimenpiteitä välittömästi

Lievä poikkeama

- palveluntuottajan toiminta (esimerkiksi dokumentointi) ei täysin vastaa sille asetettuja tai luvattuja kriteereitä
- sopimuksessa mainitun palvelukuvauksen vaatimukset täyttyvät osittain
- vaatii palveluntuottajalta toimenpiteitä kahden kuukauden kuluessa asian saattamiseksi sopimuksen mukaiselle tasolle

Kehittämisehdotukset

- palveluntuottajan kuntoutustoiminnan vahvuuksia, jotka ylittävät palveluntuottajan tarjouksen tai palvelukuvauksen vaatimukset
- tähtäävät palveluntuottajan kuntoutustoiminnan kehittämiseen

Auditointikertomus

Auditoinnista laaditaan auditointikertomus kolmen viikon kuluessa käynnistä. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan kirjallisen vastineen mahdollisiin poikkeamiin. Vastineen hyväksymisen jälkeen auditointi päätetään. Auditoinnin dokumentit havaintoineen luovutetaan sekä merkittävien poikkeamien käsittely siirretään sopimuksen tehneen Kelan yksikön vastuulle.

13 TIEDOTTAMINEN JA SIDOSRYHMÄTYÖ

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät

- tietoa kuntoutuksen hankinnoista
- kuntoutuksen palvelukuvaukset
- tietoa palveluista (palveluntuottajien yhteystiedoista on linkit palveluntuottajien omille internetsivuille)
- tietoa palveluntuottajista
- ajankohtaistiedotteita
- tiedotuksia sidosryhmille järjestettävistä tilaisuuksista, kuten koulutuksista ja työkokouksista
- vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

LIITE 1: AMMATTI- JA TEHTÄVÄNIMIKKEET

Tässä liitteessä ja palvelukuvauksessa mainittuihin AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot. Ammattiopistotasoihin 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 ammattipätevyuden tunnustamisesta annettua lakia tai sen sijaan tullut lakia.

Askarteluohjaaja

- tehtävänimike
- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen arteminin käsi- ja taide-teollisuuden 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 sosiaali- ja terveysalan tutkinto, ja joka lisäksi on
 - suorittanut ammattikorkeakoulun audiologiset erikoistumisopinnot (aiemmin kuulontutkijakoulutus)

Avannehoitaja

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

Diabeteshoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja AMK tai terveydenhoitaja AMK, jonka
 - tutkintoon on sisällytetty suuntautumisvaihtoehtona diabeteksen ehkäisy- ja hoitotyö **tai**
 - joka tutkinnon jälkeen on suorittanut vastaavan erikoistumis- tai täydennyskoulutuksen (30 opintopistettä)

Diabeteksen hoidon erityispätevyden saanut erikoislääkäri

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

Dialyysihoitaja

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

Erikoislääkäri

- henkilö, jolle sosiaali- ja 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 oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Geronomi AMK

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

Ilmaisutaidon opettaja

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

IT-ohjaaja

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

Jalkaterapeutti AMK

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, jonka lisäksi henkilöllä oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Jalkojenhoitaja

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

Kipuhoitaja

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

Kommunikaatio-ohjaaja

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

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

Kuurosokeuskuntouttaja

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

Käsityönohjaaja

- tehtävänimike
- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen artenomien käsi- ja taide-teollisuuden ammattikorkeakoulututkinnon **tai**
- jolla useamman vuoden kokemus kyseisestä työstä kuntoutuksen parissa

Laillistettu lääkäri

- lääketieteen perustutkinnon suorittanut henkilö **ja**

- jolle Valvira on hakemuksen perusteella myöntänyt oikeuden harjoittaa lääkärin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa

Lastenohjaaja

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

Lastentarhanopettaja

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

Liikkumistaidon ohjaaja

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

Liikuntaneuvoja

- suorittanut toisen asteen liikunnanohjauksen perustutkinnon

Liikunnanohjaaja AMK

- suorittanut liikunnan- ja vapaa-ajan koulutusohjelman ammattikorkeakoulussa

Luovan toiminnan ohjaaja

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

Lymfaterapeutti

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

Lähihoitaja

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

Musiikkiterapeutti

- musiikkiterapeutin koulutuksen saanut henkilö

Neuropsykologi

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

Nuoriso-ohjaaja

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

Nuorisotyöntekijä

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

Näkövammaistaitojen ohjaaja

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

Näkövammaisten kuntoutusohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - Arlainstituutissa tai Keskuspuiston ammattiopisto Arlan toimipaikassa ammatillisena lisätutkintona suoritettu näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutus
- vuodesta 2012 alkaen näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutuksen on korvannut näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto

Näönkäytönohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatustalon ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - Arlainstituutissa tai Keskuspuiston ammattiopiston Arlan toimipaikassa ammatillisena lisätutkintona suoritettu näönkäytön ohjaajan koulutus **tai**
 - näönkäytön ohjauksen opinnot sisältävä näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutus

Ohjaustoiminnan artonomi AMK

- henkilö, joka on suorittanut ohjaustoimintaan suuntautuneen artonomin käsi- ja taide-teollisuuden ammattikorkeakoulututkinnon

Opettaja

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

Pistekirjoituksen ohjaaja

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

Psykodraamaohjaaja

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

Psykologi

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

Psykoterapeutti

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

Puheterapeutti

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

Puhevammaisten tulkki

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

Ratsastusterapeutti

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

Ravitsemusterapeutti

- oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Ravintoneuvoja

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

Reumahoitaja

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

Sairanhoitaja AMK

- sosiaali- ja terveysalan tutkintanimike
- 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 yhteispohjoismaisen 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 kelpoisuusvaatimuksesta 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 terveystieteiden ammattikorkeakoulututkintokoulutuksen nimike, lisäksi oltava
 - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

Suuhygienisti AMK

- sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkintokoulutuksen nimike, lisäksi oltava
 - Valviran oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Taideterapeutti

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

Tanssiterapeutti

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

Terveydenhoitaja AMK

- sosiaali- ja terveystieteiden tutkintokoulutuksen nimike, lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Toimintaterapeutti AMK

- sosiaali- ja terveystieteiden tutkintokoulutuksen nimike, lisäksi oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Työfysioterapeutti

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

Työterveyshoitaja

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

Uroterapeutti

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

Vapaa-ajan ohjaaja

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

Viittomakielen ohjaaja

- oltava viittomakielisen ohjauksen toisen asteen perustutkinto

Viittomakielen tulkki AMK

- oltava humanistisen ja 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