

Syöpää sairastavan lapsen sopeutumisvalmennus, perhekurssi

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.4.2021

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1 Sopeutumisvalmennuksessa tuetaan lapsen tai nuoren kehitystä sekä koko perheen arjen sujumista (palvelujen kohdentaminen).....	4
2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun.....	5
3 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta.....	6
4 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea.....	6
5 Yhteistyö on tulokellisen kuntoutuksen edellytys.....	7
6 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen.....	7
7 Sopeutumisvalmennus vastaa asiakkaan tarpeisiin (toteutus).....	7
8 Sopeutumisvalmennuksen toteuttava henkilöstö.....	17
9 Palveluntuottajan kokemus.....	25
10 Kuntoutuksessa käytettävät tilat.....	25
11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta.....	26
12 Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet.....	27
13 Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen ja seurannan.....	28
14 Lait ohjaavat toimintaa.....	28

Johdanto

Syöpää sairastavan lapsen sopeutumisvalmennuskurssi (myöhemmin sopeutumisvalmennus) on tarkoitettu alle 16 -vuotiaalle **lapselle ja hänen perheelleen**. Sopeutumisvalmennus on suunnitelmallista, monialaista ja –ammattillista kuntoutustoimintaa. Kuntoutukseen tuleva asiakasperhe tarvitsee tukea elämäntilanteensa hallintaan sekä keinoja, apua ja valmennusta sairaudesta tai vammasta aiheutuvien haasteiden ymmärtämiseen ja käytännön ongelmien selvittämiseen.

Kohderyhmään kuuluva on harkinnanvaraisen kuntoutuksen ja/tai vaativan lääkinällisen kuntoutuksen asiakas (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 9§ ja 12§).

Kuntoutus toteutetaan ryhmässä. **Lapsen perhe** osallistuu sopeutumisvalmennukseen kokoaikaisesti yhdessä lapsikuntoutujan kanssa.

Asiakasperheen kuntoutus toteutetaan kuntoutuslaitoksessa avokuntoutuksena tai laituskuntoutuksena

Palvelukuvauksen rakenne

Palvelukuvaus jakautuu kahteen osaan, jotka ovat **syöpää sairastavien lasten perhekurssin** sopeutumisvalmennusta **koskeva osa** ja **yleinen osa**. Molemmat osat tulevat voimaan 1.4.2021.

Sopeutumisvalmennusta koskeva osa ja yleinen on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin ja molemmilla osilla on **oma kansilehtensä** sekä **sisällysluettelonsa**.

Palvelukuvaus sisältää:

- vaikuttavan ja kuntoutumista tukevan **hyvän kuntoutuskäytännön** ydinasiat otsikoitain (luvut 1-11)
- kuvaukset kuntoutuksen sisällöstä, **palveluntuottajan tehtävistä** ja henkilöstöstä (luvut 7-8)

- **palveluntuottajan kokemusvaatimukset** (luku 9)
- **kuntoutustilavaatimukset** (luku 10)
- **käytettävät mittarit** (luku 11)
- **kuntoutustoiminnan tavoitteet**, jotka palveluntuottajan pitää ottaa huomioon merkityksellisinä tekijöinä, kun palveluntuottaja sitouttaa asiakkaan kuntoutumiseen.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan syöpää sairastavien lasten sopeutumisvalmennuksena toteutettavan perhekurssin tämän palvelukuvauksen sekä yleisen osan periaatteiden ja vaatimusten mukaisesti. Nämä osat täydentävät toisiaan, ja niitä molempia sovelletaan Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

1 Sopeutumisvalmennuksessa tuetaan lapsen tai nuoren kehitystä sekä koko perheen arjen sujumista (palvelujen kohdentaminen)

Sopeutumisvalmennus kohdennetaan alle kouluikäisille, koulunsa aloittaville ja/tai alakoululaiselle ja alle 16-vuotiaille yläkoululaiselle. Kaikki ikäryhmät ovat samalla kursilla.

Sopeutumisvalmennukseen osallistuvalla lapsella on todettu asianmukaisen diagnostisen arvion perusteella syöpä (leukemia tai kiinteä kasvain). Lapsi on voinut saada hoitona kantasolusiirron.

Palveluntuottajalla on oltava valmius toteuttaa kaikkia edellä mainittujen kohderyhmien kuntoutusta.

Sopeutumisvalmennuksena toteutettavan perhekurssin asiakkaana on **lapsi ja hänen perheensä**. Perheeseen kuuluu perheen itsensä määrittämät lapsen päivittäiseen elämään kuuluvat omaiset tai läheiset henkilöt.

Pääsääntöisesti sopeutumisvalmennukseen osallistuu kuntoutujalapsen tai -nuoren lisäksi **1 - 2 aikuista läheistä**.

Lisäksi sopeutumisvalmennukseen voi osallistua **max. 2 kuntoutujalapsen tai -nuoren sisarusta**. Jos kuntoutukseen osallistuvia sisaruksia on tulossa kurssille tätä enemmän, Kela ottaa palveluntuottajaan yhteyttä asian käytännön järjestelyjen sopimiseksi ja riittävien tilojen varmistamiseksi.

Sopeutumisvalmennuksessa **lapsi ja hänen perheensä** (jäljempänä **asiakasperhe**) saa tukea elämäntilanteeseensa sekä tietoa ja konkreettisia ohjeita arjessa selviytymiseen. Lisäksi asiakasperhe saa voimavaroja ja valmiuksia osallistua monipuolisesti eri toimintoihin omassa elinympäristössään ja yhteiskunnassa.

2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun

Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että

- asiakasperhe voi luottaa kuntoutuksessa käytettävien menetelmien ja toteutustapojen pohjautuvan tieteelliseen näyttöön tai olevan muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- asiakasperhe kokee tulevansa kohdatuksi yksilönä ja hänen erilaiset tiedolliset, toiminnalliset, emotionaaliset sekä henkiset voimavaransa ja tuen tarpeensa huomioidaan.
- asiakasperhe kokee vuorovaikutuksen olevan arvostavaa ja perheen kuntoutukseen on valmistauduttu
- asiakasperhe on mukana kuntoutuksensa suunnittelussa ja itseään koskevassa päätöksenteossa sekä saa sitä varten yleistä ja kohdennettua tietoa

- asiakasperhe oivaltaa toimintakykyinsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa rajoitteiden lisäksi vahvuudet sekä alkaa nähdä asioita (yksilö- ja ympäristötekijöitä), jotka mahdollistavat muutoksen parempaan.

3 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että

- asiakasperhe kokee yhteistyössä asetetut kuntoutuksensa tavoitteet itselleen merkityksellisiksi
- asiakasperhe näkee muutoksen mahdollisena ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- asiakasperhe kokee kuntoutuksessaan keskittyttävän olennaisiin asioihin ja kuntoutus on asetettujen tavoitteiden mukaista
- asiakasperheen kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhteistyössä koko kuntoutuksen ajan, mikä mahdollistaa tarvittaessa kuntoutumisen suunnitelmien ja toteutumisen muokkaamisen.

4 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea

Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että

- asiakasperhe saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan aktiiviseen työskentelyyn
- asiakasperhe kokee harjoitteet ja kuntoutumista tukevat toimintatavat itselleen mielekkäiksi ja helposti omaksuttaviksi
- asiakasperhe kokee saavansa ratkaisuja sairaudesta tai häiriöstä johtuviin haasteisiin

- asiakasperhe oppii keinoja muokata toimintatapojaan ja toimintaympäristöään kuntoutumista tukevaksi
- asiakasperheellä on mahdollisuus oppia uusia elämäntaitoja ja – tapoja.

5 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että

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

6 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

Varmista palveluntuottajana, että

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

7 Sopeutumisvalmennus vastaa asiakkaan tarpeisiin (toteutus)

7.1 Kuntoutuksen kesto, rakenne ja sisältö

Kuntoutuksen kokonaiskesto

- **Yhteensä 3 kuukautta.**
- Kuntoutukseen sisältyvät seurantayhteydenotot toteutetaan **1 – 3 kuukauden** kuluessa viimeisen kuntoutusjakson päättymisestä.

Kuntoutuksen rakenne

- Kuntoutus toteutetaan kuntoutuslaitoksessa asiakasperheen valinnan mukaisesti avokuntoutuksena **tai** laituskuntoutuksena
- Kuntoutus toteutetaan 1 jaksossa.
- Kuntoutuksen pituus on 5 vuorokautta.
- Moniammatillinen tiimi toteuttaa kuntoutuksen yhdessä asiakasperheen kanssa siten, että henkilöstö kukin omassa roolissaan toimii samansuuntaisesti asiakasperheen kuntoutustavoitteiden kanssa.

7.2 Kuntoutukseen osallistujat

- **8 lasta**
- lapsen tai nuoren päivittäiseen elämään kuuluvat **aikuiset omaiset / läheiset** sekä **lapsiomaiset / läheiset**

Lisätietoja: Yleinen osa.

7.2.1 Asiakasperheen kuntoutuksen sisältö

- Kutsukirje
- Yhteydenotto asiakasperheeseen

- Kuntoutusjakso 5 vrk
- Seuranta

Kutsukirjeen lähettäminen asiakasperheelle

- Sisältää **kuntoutuksen etukäteistiedot** sekä tiedon **palveluntuottajan yhteydenoton ajankohdasta**.

1 x yhteydenotto asiakasperheen kanssa (puhelimella tai kuvapuheluna)

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

Asiakasperheen kuntoutusyksikössä toteutuva kuntoutusjakso (5 päivää)

- Kuntoutuspäivän pituus on vähintään **6 tuntia**.
- Ohjattua kuntoutusta on keskimäärin **5 tuntia / kuntoutuspäivä**.
- **Asiakkaan ja asiantuntijoiden** välisten yksilöllisten tapaamisten kesto on **45 - 60 minuuttia / tapaamiskerta**, asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan.

1 - 2 seurantayhteydenotto kuntoutuksen päättymisvaiheessa asiakasperheen kanssa (puhelimella, kuvapuheluna)

- Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.
- Toteutetaan **1 - 3 kuukauden** kuluttua kuntoutusjakson päättymisestä.

7.2.2 Lapsen perheen/läheisten kuntoutuksen sisältö

Lapsen kuntoutuksessa

- Perhe osallistuu lapsen kuntoutukseen koko kuntoutuksen ajan.

Perheen kuntoutuspäivän pituus on **vähintään 6 tuntia**, josta

- ohjatun kuntoutuksen osuus on **keskimäärin 5 tuntia / kuntoutuspäivä**
- perheen yhteistä yksilö- tai ryhmämuotoista kuntoutusta on **vähintään 1 tunti / kuntoutuspäivä**
- muun kuntoutusajan perhe osallistuu lapsen tai nuoren kuntoutusohjelmaan.

7.2.3 Vanhempien / huoltajien kuntoutuksen sisältö

Vanhemmille / huoltajille järjestetään omaa ryhmämuotoista kuntoutusta tai pienryhmätyöskentelyä **vähintään 1 tunti / kuntoutuspäivä**.

7.2.4 Sisaruksen kuntoutuksen sisältö

Sisarukselle järjestetään omaa ohjattua ohjelmaa **keskimäärin 1 tunti / kuntoutuspäivä** osallistujan ikä ja kehitystaso huomioiden.

Toteutus ryhmä- tai pienryhmätyöskentelynä.

7.3 Palveluntuottajan tehtävät

7.3.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan kuntoutuksen alkua

Yhteydenotto asiakkaaseen

1. **Lähetä** asiakasperheelle **2 viikon kuluessa** kuntoutuspäätöksen saapumisesta **kutsukirje**, jossa on kuntoutukseen liittyvät etukäteistiedot (ks. yleinen osa).

Kutsukirjeen tarkoituksena on, että asiakasperhe saa etukäteen tietoa esim.

- yhteydenoton tarkoituksesta, ajankohdasta ja yhteydenottotavasta
 - sopeutumisvalmennuksen toteutusaikataulusta ja sopeutumisvalmennuksen toteuttajasta
 - sopeutumisvalmennuksen toteutuksesta, henkilöstöstä, ohjelmasta ja menetelmistä
 - mahdollisuudesta esittää kuntoutukseen liittyviä kysymyksiä ja toiveita palveluntuottajan ottaessa yhteyttä asiakkaaseen.
2. **Ota** asiakasperheeseen yhteyttä **noin 3 viikkoa** ennen sopeutumisvalmennuksen alkamista puhelimitse tai kuvapuheluna. Yhteydenoton toteuttaa moniammatillisen tiimin jäsen.

Yhteydenoton tarkoituksena on, että ennen sopeutumisvalmennuksen aloitusta asiakasperhe

- varmistuu kuntoutuksen soveltuvuudesta itselleen
- varmistuu toteutuksen oikea-aikaisuudesta
- saa tarkempaa tietoa esim.
 - kuntoutuksen sisällöstä

- mukaan otettavista henkilökohtaisista tarvikkeista (esim. liikuntavarusteet, mahdolliset apuvälineet jne.)
- muista kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä seikoista
- voi esittää kysymyksiä ja toiveita
- voi varmistua, että hänen erityistarpeensa tulee huomioitua
- saa tiedon mahdollisuudesta tavata henkilökohtaisesti ne ammattihenkilöt, joiden asiantuntijuus ja ohjaus ovat tarpeellisia asiakkaan tilanteessa
- saa tukea kuntoutuksensa tavoitteiden asettamiseen.

7.3.2 Sopeutumisvalmennuksen toteuttaminen

Toteutuksen pääperiaatteet

Toteuta sopeutumisvalmennus kuntoutuslaitoksessa.

Toteuta sopeutumisvalmennus aina **asiakasperheen** yksilölliset sekä **ryhmän** tarpeet ja heidän voimavaransa huomioiden sekä asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.

Moniammatillinen tiimi ohjaa asiakasperhettä kohti aktiivista toimijuutta. Asiakasperheen kuntoutumisen lähtökohtana ovat asiakasperheen tarpeet, hänen oma elinympäristönsä ja mielekäs toiminta arjessa.

Toteuta sopeutumisvalmennus asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena huomioiden

- asiakasperheen yksilölliset tarpeet
- ryhmän tarpeet
- siten, että sopeutumisvalmennuksesta muodostuu eheä, asiakasperheiden kuntoutustavoitteisiin vastaava kokonaisuus

- siten, että sopeutumisvalmennuksen sisältö ja asiakasperheiden kuntoutus-tarve vastaavat mahdollisimman hyvin toisiaan.

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että asiakasperhe saa

- **tukea** sairauden aiheuttamassa muutostilanteessa
- **neuvontaa, ohjausta ja keinoja** jatkaa mahdollisimman täysipainoista elämää lapsen/nuoren sairaudesta huolimatta
- monipuolisesti **tietoa** sairaudesta
- **tietoa ja neuvoja** oppimiseen liittyvistä asioista
- **valmiuksia** vahvistaa omia voimavarojaan ja elämänhallintaansa
- **ohjausta** perhe-, sisarus- ja vertaissuhteisiin ja **neuvoja** niiden vahvistamiseen
- **keinojen** käsitellä ja ilmaista sairauteen liittyviä tunteita
- **mahdollisuuden** vertaistukeen
- **oppia** siitä, miten voivat itse vaikuttaa omaan toiminta- ja/tai työkykyynsä sekä hyvinvointiinsa.

Mahdollista ja varmista palveluntuottajana kuntoutuksen aloitusvaiheessa asiakas-perheiden ryhmäytyminen ja huolehdi jatkossa ryhmäytymisen vahvistumisesta.

Sopeutumisvalmennus sisältää

- asiakasperheiden ryhmätoimintana toteutuvan kuntoutuksen, josta muodostuu tarkoituksenmukainen ja tavoitteellinen kokonaisuus
- käytännön harjoittelua, vuorovaikutusta edistäviä keskusteluja, monipuolista tekemistä sekä tarvittaessa pienryhmätyöskentelyä kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi ja varmistamiseksi
- asiakasperheiden **yksilölliset haastattelut**, tarvittavat **tapaamiset**, sekä **loppukeskustelun** moniammatilliseen tiimiin kuuluvien tarvittavien asiantuntijoiden ja lääkärin kanssa
- **erillisen** asiakasperheiden ja moniammatilliseen tiimiin kuuluvan ammattihenkilön välisen tapaamisen siten, kuin asiakasperheen yksilöllinen tarve ja tilanne sitä vaatii
- yhteistyön asiakasperheen arjen toimijoiden kanssa siten kuin asiakkaan yksilöllinen tarve ja tilanne sitä vaatii.

Aloituspalaveri

Järjestä heti kuntoutusjakson alkaessa asiakasperheelle palaveri asiakasperheen tilanteessa tarpeenmukaisen moniammatillisen tiimin jäsenen kanssa ensimmäisen tai toisen kuntoutuspäivän aikana.

Aloituspalaverin tavoitteena on, että asiakasperhe

- voi olla konkreettisesti mukana kuntoutuksensa suunnittelussa sekä kuntoutuksensa tavoitteiden asettamisessa
- kokee palveluntuottajan huomioivan asiakasperheen kokonaistilanteen, kuntoutustarpeen sekä kuntoutustavoitteen yhtenäisenä ja yhdenmukaisena

- kokee, että yhteistyössä laadittava kuntoutumisen suunnitelma on toimiva ja realistinen ja sen sisällöstä on yhteinen ymmärrys kuntoutuksen eri toimijoiden kesken
- ymmärtää, mitä kuntoutuksella tavoitellaan ja mihin he ovat valmiita sitoutumaan
- ymmärtää kuntoutuksen aikana toteutettavien arviointien (haastattelut, tutkimukset, mittaukset) merkityksen kokonaistilanteen arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä

Kuntoutusjakso

Toteuta asiakasperheen sopeutumisvalmennus kokonaisuudessaan siten, että se vastaa asiakasperheen sekä ryhmän kuntoutustarpeita ja -tavoitteita ja on mielekästä sekä hyödyllistä kaikille osallistujille.

Tavoitteena on, että asiakasperhe

- oppii ymmärtämään, miten hän voi itse vaikuttaa toiminta- ja/tai opiskelu- tai työkykyynsä sekä hyvinvointiinsa
- saa eri ammattihenkilöiltä yksilöllistä ja konkreettista ohjausta yksilöllisten tavoitteidensa saavuttamiseksi heti kuntoutuksen ensi päivästä alkaen
- löytää itselleen soveltuvia keinoja, joilla voi edistää kuntoutumista ja arjen sujumista
- vahvistaa käsitystään oman osallisuuden ja motivaation merkityksestä kuntoutumisessaan
- kokee, että yksilöllinen sekä ryhmän yhteinen kuntoutusohjelma täydentää ja vastaa aiemmin laadittua kuntoutumisen suunnitelmaa.

Kuntoutusjakson loppupalaveri

Järjestä kuntoutusjakson lopussa palaveri **asiakasperheiden** sekä moniammatillisen tiimin jäsenten kesken. Palaveriin osallistuvat **1 – 2 moniammatillisen tiimin jäsentä**.

Loppupalaverissa yhdessä asiakasperheiden kanssa

- arvioidaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista
- laaditaan kuntoutumisen jatkosuunnitelma ja mm. käydään läpi kuntoutuspalautteen sisältö ja keskustellaan kuntoutuspalautteen toimittamisen mahdollisuudesta hoidosta vastaavan yksiköön
- varmistetaan kuntoutumisen jatkuminen arjessa käymällä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja
- varmistetaan, että asiakasperheillä on tiedossa arjen toimijoita, joihin hän voi olla tarvittaessa yhteydessä
- sovitaan yhteisesti asiakasperheiden kanssa seuranta-yhteydenoton ajankohta ja toteutustapa.

7.3.3 Asiakkaan kuntoutumisen seuranta

Ota asiakasperheeseen yhteyttä **noin 1 –3 kuukauden** kuluessa siitä, kun kuntoutusjakso on päättynyt.

Yhteydenoton toteuttaa **moniammatillisen tiimin jäsen** puhelimitse tai kuvapuheluna.

Seurantaan liittyvän yhteydenoton tavoitteena on varmistaa asiakasperheen

- arjen sujumista ja vahvistaa asiakasperheen toimintakykyisyyttä heidän omassa elinympäristössään

- kuntoutumisen jatkumista asiakasperheen arjessa
- sitoutumista toimintakäytäntöjen muutoksiin ja luottamista omiin voimavaroihin
- opiskelu- ja työkyvyn ylläpitoa ja jatkumista
- tietoa tarvittavien tukitoimien mahdollisuudesta (terveydenhuolto, sosiaali- ja koulutoimi).

8 Sopeutumisvalmennuksen toteuttava henkilöstö

8.1 Moniammatillinen tiimi ja muu henkilöstö

Muodosta moniammatillinen tiimi, joka

- ryhmänä toteuttaa kuntoutuksen yhdessä **asiakasperheen** kanssa yhden suunnitellusti ja kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden mukaisesti
- ryhmänä vastaa kaikista kuntoutuskokonaisuuteen (ml. ennakkoyhteydenotto) liittyvien osa-alueiden laadukkaasta toteutuksesta
- laatii yhteisen ja selkeän suunnitelman moniammatillisen tiimin tavoitteista, kunkin ammattihenkilön roolista ja tehtävistä **asiakasperheen** kuntoutuksen toteutuksessa
- työskentelee toistensa kanssa aktiivisina kumppaneina. Jokaisella tiimin jäsenellä on roolissaan yhteinen vastuu tiimin toiminnasta ja **asiakasperheen** kuntoutuksen tavoitteiden mukaisesta etenemisestä (ml. erikoislääkäri)

- osallistuu omassa roolissaan tarvittaviin tapaamisiin ja etäkuntoutuksen toteutukseen **asiakasperheen** yksilöllisen kuntoutustarpeen ja elämäntilanteen vaatimalla tavalla.

Moniammatillinen tiimi muodostuu seuraavista **ammattihenkilöistä**:

- **erikoislääkäri**
- **3** pakollista ammattihenkilöä
- **vähintään 1** valinnainen ammattihenkilö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on moniammatillisen tiimin lisäksi käytävissä muuta ammattihenkilöstöä sekä avustavaa henkilöstöä, asiakasperheen yksilöllisen tarpeen mukaisesti.

8.1.1 Erikoislääkäri

- **Erikoislääkäri**n erikoistumisala on lastentaudit tai syöpätaudit.

8.1.2 Pakolliset ammattihenkilöt

Valitse 3 pakollista ammattihenkilöä, joiden ammattiala on

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

Huomioitavaa:

- **Pyri palveluntuottajana siihen**, että moniammatillisen tiimin jäsenet pysyvät samoina **asiakasperheen** kuntoutuksen ajan.
- **Varmista palveluntuottajana**, että moniammatillisen tiimin jäsenet osallistuvat omassa roolissaan kokonaisvaltaisesti kuntoutuksen toteutukseen **asiakasperheen** yksilöllisen tilanteen vaatimalla tavalla, joustavasti ja kuntoutuksen tavoitteiden suuntaisesti.
- **1 pakollisista ammattihenkilöistä** toimii
 - **asiakasperheen yhteyshenkilönä**
- **Varmista palveluntuottajana** tarpeenmukaisen henkilöstön riittävyys, jolla on tarvittaessa
 - osaamista avustaa vaativan kuntoutuksen asiakkaita

8.1.3 Valinnaiset ammattihenkilöt

Palveluntuottajalla on käytettävissään kaikki seuraavat 2 valinnaista ammattihenkilöä.

- sosiaalityöntekijä tai sosionomi AMK tai kuntoutuksen ohjaaja AMK tai yhteiskuntatieteiden maisteri (pääaineena kuntoutustiede)
- toimintaterapeutti AMK.

Valitse moniammattiseen tiimiin mukaan vähintään 1 edellä luetelluista valinnaisista ammattihenkilöistä.

Huomioitavaa:

- Valinnaiset ammattihenkilöt valitaan tiimiin asiakasryhmän kuntoutustarpeen mukaisesti.
- Huolehdi palveluntuottajana, että moniammatilliseen tiimiin valitut valinnaiset ammattihenkilöt pysyvät samoina ammattialoittain koko sopeutumisvalmennuksen ajan (esim. sijaistustilanteissa).

8.1.4 Muut ammattihenkilöt

Muu ammattihenkilö

- on vähintään ammatillisen tutkinnon suorittanut oman ammattialansa tehtävässä toimiva henkilö.
- voi olla myös avustavaan henkilöstöön kuuluva henkilö.

Huomioitavaa:

- Muuta ammattihenkilöstöä käytetään asiakasperheen tarpeiden mukaisesti tarvittaessa **täydentämään** moniammatillisen tiimin työskentelyä
- Muu ammattihenkilö ei voi korvata pakollista tai valinnaista ammattihenkilöä.

8.1.5 Avustava henkilöstö

Avustava henkilö

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

Huomioitavaa:

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

8.1.6 Palveluvastaava

Nimeä palveluvastaava, joka

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

Lisätietoja: Yleinen osa / Palveluvastaava

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

8.2.1 Erikoislääkäri

Tehtävä:

- **Toimii** (lääketieteellisenä) asiantuntijana moniammatillisessa tiimissä erikoisalansa ja sen kuntoutuksen edustajana.
- **Osallistuu roolissaan**
 - asiakasperheen kuntoutuksen toteuttamiseen palvelukuvauksen mukaisesti ja asiakasperheen yksilöllisen tilanteen vaatimalla tavalla

- tarvittaessa ja tilanteen mukaan asiakasperheen tavoitteellisen kuntoutuksen suunnitteluun sekä kuntoutuksen laadun ja tuloksellisuuden arviointiin (esim. konsultaationa).

Kokemusvaatimus:

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

8.2.2 Ammattihenkilöt

Tehtävät:

- **Vastaavat** kurssin suunnittelusta ja toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan.
- **Ovat** keskeisessä roolissa asiakasperheen ohjauksessa ja asiakkaan kuntoutumisen prosessin tukena.
- **Etsivät** aktiivisesti uusia näkökulmia ja uutta tietoa sekä kehittävät uudenlaisia ratkaisuja asiakasperheen kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi yhdessä toimivana moniammatillisena tiiminä.

Kokemusvaatimukset:

Pakolliset ammattihenkilöt

- **Vähintään** kahdella ammattihenkilöllä on oltava tehtynä **12** kuukautta täysipäiväisesti tai vastaava määrä osa-aikaisesti **syöpää** sairastavien lasten kuntoutus- ja/tai hoitotyötä viimeisen 6 vuoden aikana.
- **Ainakin** yhdellä on kokemusta vähintään 200 tuntia ryhmien ohjaamisesta.

Valinnaiset ammattihenkilöt

- **Vähintään** yhdellä ammattihenkilöllä on oltava tehtynä **6** kuukautta täysipäiväisesti tai vastaava määrä osa-aikaisesti **syöpää** sairastavien lasten kuntoutus- ja/tai hoitotyötä viimeisen 6 vuoden aikana.

8.2.3 Muu ammattihenkilö

Tehtävä:

- Osallistuu oman roolinsa mukaisesti asiakkaiden kuntoutukseen, ryhmätoimintaan ja vapaa-ajan ohjelman toteutukseen **yhdessä** moniammatillisen tiimin kanssa
- Osallistuu alle 18-vuotiaiden nuorten vapaa-ajan ohjelman toteutukseen yhdessä avustavan henkilöstön kanssa.

Kokemussuositus:

- **Suosituksena** kokemus **syöpää** sairastavien lasten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä.

8.2.4 Avustava henkilöstö

Tehtävä:

- **Toteuttaa** roolinsa mukaisesti asiakkaiden yksilölliseen avuntarpeeseen liittyviä palvelutehtäviä (tukee, avustaa ja ohjaa lasta päivittäisissä toiminnoissa hoitotyön periaatteiden mukaisesti).
- **Osallistuu** asiakkaiden kuntoutuksen toteuttamiseen, ryhmätoimintaan ja vapaa-ajan ohjelman toteutukseen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.
- **Osallistuu** alle 18-vuotiaita lasten/nuorten iltaisin järjestettävään vapaa-ajan ohjelmaan.

- **Voi** toteuttaa myös Muun henkilöstön tehtäviä, jos osallistuu asiakasperheen kuntoutusohjelman toteutukseen.

Kokemussuositus:

- Suosituksena kokemus syöpää sairastavien lasten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä.

8.2.5 Palveluvastaava

Tehtävä:

- **Toimii** kaikkien palveluntuottajan toteuttamien syöpää sairastavien lasten sopeutumisvalmennusten nimettynä yhteyshenkilönä.
- **Huolehtii** kuntoutusohjelman toimivuudesta sekä aikataulujen yhteensopivuudesta, sujuvuudesta ja joustavuudesta.
- **Varmistaa** asiakkaiden saavan kaiken tarvittavan tiedon.
- **On** asiakkaiden saavutettavissa ja käytettävissä kuntoutuksen ajan.
- **Huolehtii** asiakkaiden tarvitsemien erityisruokavalioiden saatavuudesta ja tarjoilun toimivuudesta.
- **Varmistaa** kuntoutuksen aikana tarvittavan sairaanhoidon ja sujuvan yhteistyön toteutumisen paikallisten toimijoiden kanssa.
- **Varmistaa** asiakkaille ja läheisille sopivien tilojen (esim. ruokailutilojen, ryhmätyötilojen) toimivuudesta ja riittävydestä.
- **Suunnittelee** ja **kehittää** toimintaa asiakkaille soveltuvaksi, mm. esitietolomakkeilta saadun tiedon ja asiakaspalautteiden pohjalta.
- **Vastaa** asiakaspalautteiden käsittelystä ja välittää ne johdolle tiedoksi ja tarvittavia toimenpiteitä varten.

- **Varmistaa** henkilöstön ymmärtävän asiakasryhmän erityistarpeet, ohjaa tarvittaessa ottamaan ne huomioon sekä arvioi roolissaan henkilöstön sisäisen ja ulkoisen koulutuksen tarvetta asiaan liittyen.

9 Palveluntuottajan kokemus

9.1 Kokemus

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

- kuntoutusta on toteuttanut moniammatillisesti vähintään 3 eri ammattiryhmän henkilöä
- asiakkaat ovat osallistuneet moniammatillisesti toteutettuun yksilökuntoutukseen tai asiakkaat ovat osallistuneet ryhmässä toteutettuun kuntoutukseen.
- kuntoutusta on toteutettu määrällisesti yhteensä vähintään 8 asiakkaalle yksilökuntoutuksena tai vähintään 1 kurssi
- asiakkaat ovat olleet lapsia (alle 16 vuotiaita).

***Tämä kokemus** on kertynyt seuraavista moniammatillisesti toteutetuista kuntoutuksista:

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

10 Kuntoutuksessa käytettävät tilat

Palveluntuottaja toteuttaa sopeutumisvalmennuksen kuntoutuslaitoksessa.

Palveluntuottajalla on laitosisyksikkö, jossa on palvelukuvauksen yleisessä osassa laitosisyksikölle määritettyjen tilojen lisäksi

- toinen ryhmätyötilat
- liikuntasali

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

Lisätietoja:

Yleinen osa / Kuntoutustilat

11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

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

Lisätietoja: [Toimia.fi](#)

11.1 Mittarit, käyttö, mittauksen tarkoitus

11.1.1 Pakolliset käytettävät mittarit

GAS-menetelmä

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

11.1.2 Vapaaehtoiset käytettävät mittarit

- Cope- Indeksi Lasten vanhemmille
 - Tuloksia hyödynnetään muodostettaessa käsitystä, miten omaishoitaja itse kokee tilanteensa ja varmistettaessa, onko omaishoitajalla tarpeita joillakin osa-alueilla.
 - Lisätietoja: <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/165/>
- Muut mahdollisesti tarvittavat mittaus- ja arviointimenetelmät

12 Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet

Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että

- Lapsi saa kuntoutuksen aikana sairauteensa liittyvän tarpeellisen hoidon ja huolenpidon
- Kela saa tiedon asiakkaan tai hänen läheisensä vakavasta tapaturmasta, **katso yleinen osa**
- Lapsen sekä kuntoutukseen osallistuvien läheisten
 - vakuutusturva on järjestetty kuntoutuspalvelulle määriteltyjen vaatimusten mukaisesti, **katso yleinen osa**
 - ensiavun antoon on hyvä valmius, **katso yleinen osa**
 - kuntoutuksen valvonta toteutuu asianmukaisesti, **katso yleinen osa**
 - erityistilanteisiin on varauduttu kaikessa palveluntuottajan toiminnassa, **katso yleinen osa**
 - tietoturvasta on huolehdittu, **katso yleinen osa**

- allasvalvontaan liittyvästä turvallisuudesta on huolehdittu Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) ohjeen mukaisesti, **katso yleinen osa**.

13 Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen ja seurannan

Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että

- asiakasperhe ymmärtää tietojen kirjaamisen merkityksen ja on tietoinen oikeudesta perehtyä kuntoutukseen liittyviin, laadittuihin asiakirjoihin
- asiakasperhe voi luottaa siihen, että palveluntuottaja kirjaa ja käsittelee henkilökohtaisia tietoja lainmukaisesti, huolellisesti ja luotettavasti
- lapsen tietojen kirjaaminen mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin sekä jälkikäteisen seurannan.

14 Lait ohjaavat toimintaa

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

- laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005
- laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
- laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006

- laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (2002/504).
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- potilasvakuutuslaki 2019/948
- kielilaki 423/2003
- saamen kielilaki 1086/2003
- laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010
- EU:n yleinen tietosuoja- asetus (2016/679)
- tietosuojalaki 1050/2018
- laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009
- kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
- työturvallisuuslaki 738/2002

- pelastuslaki 379/2011
- valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011
- laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010

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

Palvelukuvaus palveluntuottajille

Yleinen osa

1.4.2021

Sisällys

1	Yleiset periaatteet	6
1.1	Palvelukuvausten voimassaolo	6
1.2	Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö	6
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö	7
1.4	Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat	8
1.5	Asiakkaan henkilötietojen käsittely	10
1.6	Sähköpostin käyttö.....	10
1.7	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	11
2	Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet.....	11
2.1	Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja	11
2.2	Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen.....	11
2.3	Asiakaspalaute	12
2.4	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	12
2.5	Itse maksettavat hoidot ja terapiat	12
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	12
4	Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	17
4.1	Toteutusmuodot	17
4.2	Kuntoutuksen lajit.....	17
5	Kuntoutuksen toteutus.....	18
5.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	18
5.2	Kuntoutuksen suunnittelu	20

5.3	Kuntoutuksen alkaessa.....	21
5.4	Kuntoutusohjelman toteutus	22
5.5	Kuntoutuksen toteutuksen jälkeinen seuranta.....	25
5.6	Kuntoutuspalaute	26
5.7	Seurantapalaute	29
5.8	Osallistumistodistus	29
6	Dokumentaatio	29
7	Henkilöstö.....	30
7.1	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	31
7.2	Palveluvastaava	33
7.3	Avustava henkilöstö.....	33
7.4	Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija.....	33
8	Tulkkaus.....	34
8.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus	34
8.2	Etätulkkaus.....	35
8.3	Vammaisten tulkkauspalvelut.....	35
9	Kuntoutustoimintaan liittyvät tilat, laitteet ja hoitovälineet.....	35
9.1	Kuntoutustilat.....	35
9.2	Yleistä palveluntuottajan tiloihin liittyvää.....	36
9.3	Tilojen remontointi.....	37
9.4	Laitteet.....	38
9.5	Asiakkaan tarvitsemat hoito- ja apuvälineet.....	38
10	Majoitus ja ruokailu	38
10.1	Majoitus	38
10.2	Ravinto.....	40

10.3	Ruokailun toteuttaminen.....	41
11	Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat.....	42
11.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	42
11.2	Luvat.....	44
12	Hyödyn raportointi	44
12.1	Käytettävät mittausmenetelmät (kuntoutuksen hyödyn raportointi)	44
13	Asiakasturvallisuus	46
13.1	Vakuutusturva.....	46
13.2	Palveluntuottajan vakuutukset	46
13.3	Turvallisuus kuntoutuksen aikana.....	47
13.4	Menettelyohjeet erityistilanteissa	48
13.5	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	48
13.6	Pelastussuunnitelma	49
14	Kuntoutuksen markkinointi.....	49
15	Sovittujen kurssien siirtäminen tai peruminen	50
15.1	Kilpailutuksella hankittujen kurssien siirtäminen	50
15.2	Kurssin peruminen.....	51
15.3	Asiakkaan aloittaman kurssin vaihtaminen	52
15.4	Muiden tahojen kustantamien asiakkaiden osallistuminen Kelan järjestämään kuntoutukseen	52
16	Kelan tehtävät.....	53
16.1	Kuntoutuspalvelun tuottaminen	53
16.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	54
17	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	54
17.1	Maksaminen	54

17.2 Laskuttaminen.....	55
18 Auditointi	55
19 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	56
Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	57

1 Yleiset periaatteet

Kela järjestää ja korvaa kuntoutuspalveluja Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista annetun lain perusteella (jäljempänä Kelan kuntoutuslaki tai KKRL) sekä varmistaa niiden laadun. Kelan 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. Tarkennusten osalta palveluntuottaja noudattaa kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaista menettelyä.

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

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

1.1 Palvelukuvausten voimassaolo

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaukset ovat kuntoutuspalvelusta riippuen voimassa kyseisen kuntoutuspalvelun sopimuskauden ajan.

1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

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

Palveluntuottajan tehtävänä on

- toteuttaa asiakkaan kuntoutus palvelukuvauksen yleisen osan ja kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti
- pyrkiä asiakkaan kuntoutumisessa mahdollisimman suureen hyötyyn ja vaikuttavuuteen

- varmistaa asiakkaan oikeudet ja hänen laadukkaan kuntoutuksensa toteutuminen.

Moniammatillinen yhteistyö

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

Moniammatillisen yhteistyön keskeisenä lähtökohtana on

- asiakaslähtöisyys
- asiakasta koskevan tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen
- vuorovaikutustietoinen yhteistyö
- erilaisten verkostojen huomioiminen sekä hyödyntäminen.

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

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Hyvä kuntoutuskäytäntö pohjautuu kuntoutuksen vaikuttavuudesta saatuun tieteelliseen näyttöön. Sitä täydentävät menettelytavat, jotka ovat Kelan ja julkisen terveydenhuollon kuntoutuksessa yleisesti hyväksytyjä, vakiintuneita ja kokemusperäisesti perusteltuja. Hyvää kuntoutuskäytäntöä on kuvattu kirjassa *Hyvän kuntoutuskäytännön perusta*.¹

Kuntoutuksen viitekehyksenä on ICF (WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus). Sen tulee olla toiminnan lähtökohtana asiakkaan

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

kuntoutuksen kaikissa vaiheissa: tavoitteiden asettamisessa, sisällön suunnittelussa, toteutuksessa ja tuloksellisuuden arvioinnissa. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstöllä on yhteinen käsitys siitä, miten asiakkaan yksilöllistä elämäntilannetta ja ympäristöä tarkastellaan ja huomioidaan kokonaisvaltaisesti. [Lisätietoa ICF –viitekehyksestä \(thl.fi\)](#).

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

1.4 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Arjen toimija

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

Asiakas

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

Asiakkaan hoidosta vastaava toimija

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

Kela

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

Omainen/Läheinen (myöhemmin läheinen)

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

Palveluntuottaja

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

Verkostotoimija (ammattilinen kuntoutus)

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

Muu toimija

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

1.5 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

Asiakkaan henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojaperiaatteita sekä huomioon otettava 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 terveystieteiden ministeriön asetusta potilasasiakirjoista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettua lakia. Nämä säännökset koskevat myös ääni-, filmi- ja videotallenteita sekä valokuvia.

1.6 Sähköpostin käyttö

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

Suojattu sähköposti lähetetään seuraavasti:

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

Huomioitavaa: Käytettäessä sähköisiä viestimiä on huomioon otettava sähköpostin käyttöön liittyvät tietosuojavaatimukset. [Lisätietoja: \(tietosuoja.fi\)](#).

1.7 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

Kun asiakkaan tietoja käytetään kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, on huolehdittava, että tutkimus tehdään Hyvän tutkimuskäytännön periaatteiden mukaisesti².

Palveluntuottaja

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

[Lisätietoja: \(kela.fi\)](https://kela.fi)

2 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

2.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

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

2.2 Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen

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

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

² https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

2.3 Asiakaspalaute

- Asiakas voi antaa kuntoutukseensa liittyvän kirjallisen tai suullisen palautteen palveluntuottajalle tai Kelalle. Jos asiakas antaa palautteen kuntoutuksensa aikana, palveluntuottaja huomioi ja kirjaa palautteen sekä asiassa tehdyt toimenpiteet asiakkaan asiakirjoihin.

2.4 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

- Asiakkaalla on velvollisuus (Kelan kuntoutuslain perusteella) ilmoittaa viipymättä Kelaan, jos hän ei voi aloittaa myönnettyä kuntoutusta tai se keskeytyy. Kela välittää kyseisen tiedon palveluntuottajalle.
- Asiakas saa tiedon ilmoitusvelvollisuudestaan kuntoutuspäätöksessä.

2.5 Itse maksettavat hoidot ja terapiat

- Asiakas voi itse halutessaan ostaa palveluntuottajalla tarjolla olevia hoitoja tai terapioiden. Niiden tulee kuitenkin toteutua palvelukuvauksen mukaisen kuntoutusohjelman ulkopuolella ja sitä estämättä.

3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Arviointi

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

voida käsitellä kuntoutuksen aikana, palveluntuottaja ohjaa asiakkaan terveydenhuoltoon.

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

Ennakkoyhteydenotto

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen puhelu tai kuvapuhelu, jossa asiakas saa varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja ohjelman sisällöstä sekä voi itse vaikuttaa kuntoutuksen tavoitteisiin, sisältöön ja kartoittaa mm. kuntoutumiseensa osallistuvia moniammatillisen tiimin jäseniä.

Jaksotus (ammattillinen kuntoutus)

- perustellusta syystä asiakkaan kuntoutuksessa toteutettava tauko.

Jousto (ammattillinen kuntoutus)

- on menetelmä, jolla esim. asiakkaan kuntoutuksen määrää ja kuntoutuspäivien pituutta voi muuttaa joustavasti asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaisesti.

Kasvokkain toteutuva kuntoutus

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

Kokemusasiiantuntija

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

Kotikäynti

- on työmenetelmä, jonka avulla kartoitetaan asiakkaan kokonaistilannetta tapaamalla asiakas esim. 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
 - jakso voi alkaa etäkuntoutuksella tai kasvokkain toteutettavalla kuntoutuksella.
- asiakkaan kuntoutuminen jatkuu myös kuntoutusjaksojen välisenä aikana esim. tehtävien muodossa.
- erillisistä kuntoutusjaksoista koostuu asiakkaan eheä kuntoutuskokonaisuus.

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

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

Kuntoutuslaitos

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

Kuntoutuspäiväkirja

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

Kuvapuhelu

- on kahden tai useamman mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä käyty reaaliaikainen puhelu, jossa on mukana ääni ja kuva

- voidaan toteuttaa yksilöllisenä tai ryhmämuotoisena.

Loppupalaveri

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

Omaohjaaja

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

Ryhmätapaaminen

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

Seurantayhteydenotto

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

Toimipiste

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

Työpari

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

Verkostotyö (ammatillinen kuntoutus)

- on moniammatillisen asiantuntijuuden jakamista, tarpeellista tietojen vaihtoa, suunnittelua ja keskustelua esim. asiakkaan kuntoutukseen liittyvistä toimenpiteistä.

Vertaistukihenkilö

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

Välitehtävä

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

Yhteydenotto

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

Yksilötapaaminen

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

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä em. sisältöjen osalta.

4 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

4.1 Toteutusmuodot

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

Avomuotoinen kuntoutus

- toteutuu **avo-** tai **laitosyksikössä**. Avomuotoinen kuntoutus **ei sisällä** majoitusta eikä vapaa-ajan ohjelmaa.

Laitosmuotoinen kuntoutus

- toteutuu **laitosyksikössä**, jolloin asiakkaan kuntoutukseen sisältyy majoitus, täyshoito, ja vapaa-ajanohjelma.

4.2 Kuntoutuksen lajit

- **Kuntoutus- tai sopeutumisvalmennuskurssi**
 - asiakas osallistuu kuntoutukseen yksin ilman läheisiä
- **Osittainen perhekurssi**
 - asiakkaan **läheinen** tai **perhe** osallistuu **asiakkaan kanssa** kuntoutus- tai sopeutumisvalmennuskurssille osan aikaa, esimerkiksi kurssin alussa tai lopussa
 - **läheisen** tai **perheen** osallistuminen on määritelty kuntoutuksen palvelukuvauksessa.

Huomioitavaa: Kaikki asiakkaiden läheiset tai perheet osallistuvat kurssille **yhtä aikaa** ja **samana ajankohtana**, esimerkiksi kurssin alussa tai lopussa.

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

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

5 Kuntoutuksen toteutus

5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

Yhteydenotto ja kutsukirje

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

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

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen yhteydenoton tarkoituksena on sitouttaa ja valmistaa asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin. Asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja mahdollisuuksien huomioon ottamisella luodaan perusta kuntoutukseen sitoutumiselle, motivaatiolle ja tuloksellisuudelle.

Yhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja yhdessä mm.

- luovat yhteisen näkemyksen kuntoutumisen yleisistä tavoitteista, sisällöistä, toteutuksesta ja aikatauluista
- kartoittavat yhteistyössä tarvittavat toimijat ja heidän roolinsa
- arvioivat asiakkaan ja palveluntuottajan resursseja, joilla on merkitystä kuntoutuksen sisällön rakentamiseen ja esim. avustavan henkilöstön tarpeeseen kuntoutuksen aikana

- pyrkivät alustavasti arvioimaan ne tekijät, joilla voidaan luoda asiakkaan kuntoutuksesta mielekäs kokonaisuus, jossa huomioidaan myös asiakkaan oma tukiverkosto sekä mahdolliset muut arjen toimijat.

Kuntoutuspäätöksen saatuaan palveluntuottaja lähettää (postin välityksellä tai sähköpostitse) asiakkaalle **kutsukirjeen**, jossa on seuraavat kuntoutukseen liittyvät tiedot:

- toteutusajankohta, kuntoutuspaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta
- tiedot ajankohdasta, toteutustavasta (puhelin, kuvapuhelu) ja henkilöstä liittyen etukäteisyhteydenottoon
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- asiakasta hyödyntävää tietoa kuntoutuksen sisällöstä, rakenteesta ja henkilöstöstä
- vakuutusturva (ks. luku Vakuutusturva)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- esitietolomake.

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

Esitietojen kysely

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

Huomioitavaa: Pyydettyä esitietoja sähköpostitse, palveluntuottaja noudattaa asiaan liittyviä yleisiä tietoturvasuosohjeita.

Asiakkaalta pyydettävät esitiedot

Asiakkaan

- oma kuntoutustavoite – ja tarve, sekä toiveet ja odotukset kuntoutukselle
- oma kuvaus terveydentilastaan (fyysinen, psyykkinen) sekä esim. muistiin, tarkkaavaisuuteen ja hahmottamiseen liittyvät asiat
- sosiaalinen elämäntilanne (esim. perhetilanne, muut ihmissuhteet ja niihin liittyvät asiat), harrastukset
- työ- tai opiskelutilanne
- sosiaalinen toimintakyky (esim. kommunikaatioon liittyvät asiat)
- arjessa toimiminen
- erityistarpeet (esim. allergia, erityisruokavalio, kulttuuriin liittyvät kysymykset)
- muut palveluntuottajan tarvitsemat tiedot.

5.2 Kuntoutuksen suunnittelu

Ennen kuntoutusta palveluntuottajan nimeämä moniammatillinen tiimi perehtyy saamiinsa asiakaskohtaisiin esitietoihin ja muihin selvityksiin.

Moniammatillinen tiimi huomioi asiakkaiden yksilölliset sekä ryhmämuotoiset tavoitteet ja tarpeet asiakkaan kuntoutuksen sisällön suunnittelussa sekä aikataulutuksessa. Asiakkaan yksilöllisten kuntoutustavoitteiden huomiointi on merkityksellistä, sillä niillä on keskeinen merkitys motivaation syntyemiselle ja säilymiselle. Asiakkaalla on oltava käsitys tavoiteltavasta tulevaisuudesta ja siksi tavoitteiden on oltava saavutettavia ja asiakkaan arkeen joustavasti vietäviä, jotta muutokseen voi uskoa ja se on saavutettavissa.

Palveluntuottajan on varmistettava, että asiakkaan kuntoutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on selkeä kokonaisnäkemys sekä yhteisymmärrys asiakkaan tavoitteiden mukaisen ja laadukkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksissa voi olla asiakkaan kuntoutukseen valmistautumiseen liittyviä yksilöllisempiä tarkennuksia.

5.3 Kuntoutuksen alkaessa

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

Moniammatillinen tiimi yhteistyössä asiakkaan kanssa kartoittaa asiakkaan kuntoutuksen tavoitteita ja yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelee kuntoutuksen sisältöä ja siihen liittyviä kuntoutuksen toimenpiteitä. Asiakkaan ja asiantuntijoiden yhteisesti asettama tavoite käynnistää luontevasti myös sen arvioinnin, mitä keinoja valitaan kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteinen pohdinta helpottaa asiakkaan sitoutumista suunnitelmaan ja luo innostusta lähteä ponnistelemaan tavoitteiden suuntaisesti.

Kuntoutuksen alkaessa palveluntuottaja arvioi ja tarkentaa myös asiakkaan mahdollista kuntoutuksen aikaista avuntarvetta ja sen määrää sekä huolehtii sen riittävydestä kokonaisvaltaisesti.

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakasryhmää informoidaan selkeästi ja ymmärrettävästi kuntoutuksen sisällöstä ja sen yleisistä tavoitteista.

Palveluntuottaja mm.

- kertoo kuntoutus- ja palveluntuottajan muusta ohjelmasta sekä esittelee henkilöstön
- esittelee palveluntuottajan tilat sekä muut kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät tilat
- käy läpi turvallisuusohjeet ja esittelee esimerkiksi lähialueen ulkoilureittien kartat matkapituuksineen
- luo heti kuntoutuksen alussa edellytykset ja mahdollisuudet asiakkaan aktiivisen ryhmäytymisen ja vertaistuen toteutumiseksi
- varmistaa avo- tai laitospalvelun aikana, että asiakkaalla on valmiudet osallistua etäkuntoutukseen (esim. varmistaa laitteiston, antaa tietoa mahdollisesta lainalaitteesta, ohjelmiston asennuksesta, testiyhteydestä yms.) tilanteessa, jossa avo- tai laitospalvelu toteutuu ennen etäjaksoa

- huolehtii, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet.

5.4 Kuntoutusohjelman toteutus

Arkipäivän toiminta

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

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

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

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

Lauantaina tapahtuva toiminta

Lauantaisin palveluntuottaja järjestää asiakkaalle moniammatillisen tiimin ohjaamaa ja järjestämää kuntoutusohjelmaa.

Sunnuntaina tapahtuva toiminta

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

Vapaa-ajan ohjelma

Laitosmuotoisessa kuntoutuksessa olevalle asiakkaalle palveluntuottaja järjestää vapaa-ajan ohjelmaa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Vapaa-ajan ohjelma voi toteutua asiakkaan omatoimisena vapaa-ajanohjelmana, jossa palveluntuottaja esim. tarjoaa maksutta käyttöön välineitä (esim. fresbee golf-kiekkoja, minigolfmailoja, kävelysauvoja, lumikenkiä). Vapaa-ajan ohjelman on oltava pituudeltaan ja sisällöltään asiakkaalle soveltuva ja sen tulee tukea sisällöltään asiakkaan kuntoutuksen tavoitteita ja tuloksellisuutta.

Asiakas voi halutessaan osallistua myös kuntoutuslaitoksessa järjestettävään yleiseen vapaa-ajan ohjelmaan.

Huomioitavaa: Ohjaaja on tarpeen erityisesti sellaisessa vapaa-ajanohjelman toteutuksessa, jossa asiakkaan turvallisuus on varmistettava, palveluntuottajan oman harkinnan mukaan.

Avustamista tarvitsevat asiakkaat

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

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

Alle 18-vuotiaat asiakkaat

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

Kuntoutuspäiväkirja

Asiakas (ja läheinen) voidaan halutessa ohjata käyttämään kuntoutuspäiväkirjaa. Tällöin kuntoutuksen alkuvaiheesta lähtien asiakas kirjaa päiväkirjaan harjoitteiden toteutumista, havaintoja, mieleen tulevia kysymyksiä sekä kehittämisajatuksia ja toiveita. Päiväkirjan avulla asiakas (ja läheinen) voivat seurata asiakkaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista sekä tehtävien ja harjoitteiden suorittamista. Esimerkiksi asiakas voi kirjata mahdolliseen kuntoutuspäiväkirjaan annetut välitehtävät, joiden sisältö käydään asiakkaan kanssa yhdessä läpi seuraavalla toteutuvalla kuntoutusjaksolla.

Väliarviointi

Palveluntuottaja järjestää tapaamisen asiakkaan ja omaohjaajan kesken kuntoutusjaksojen lopussa (palveluntuottajan tiloissa) väliarviointia varten. Tavoitteena on arvioida asiakkaan kulunutta kuntoutusjaksoa ja varmistaa hänen kuntoutumisensa jatkumista. Jos kyseessä on lyhyt (esim. 5 vrk) kuntoutusinterventio, väliarviointitapaamista ei järjestetä.

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.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä mahdollisten välitehtävien ja niiden toteutusmuotojen osalta.

Väliyhdydenotto

Palveluntuottaja järjestää väliyhdydenoton **puheluna** tai **kuvapuheluna** kuntoutusjaksojen väleissä asiakkaan ja omaohjaajan kesken. Tavoitteena on arvioida asiakkaan kulunutta kuntoutusjaksoa ja varmistaa hänen kuntoutumisensa jatkuminen. Jos kyseessä on lyhyt (esim. 5 vrk) kuntoutusinterventio, väliyhdydenottoa ei järjestetä.

Loppupalaveri

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

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen toteutukseen liittyvien em. toimintojen osalta.

5.5 Kuntoutuksen toteutuksen jälkeinen seuranta

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

Seurantayhteydenoton tavoitteena on varmistaa, että

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

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä asiakkaan kuntoutuksen seurannan osalta.

5.6 Kuntoutuspalaute

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

Palveluntuottaja

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

Kuntoutuspalaute sisältää selkeästi otsikoituna seuraavat asiat:

Yhteenveto

- tiivis kuvaus asiakkaan kuntoutuksen tuloksista
- keskeiset mittaustulokset ja suositukset.

Asiakkaan yksilöllisiin kuntoutustavoitteisiin liittyvät asiat

- kuntoutukseen liittyvät odotukset ja tarpeet
- yksilölliset tavoitteet
- kuvaus tavoitteiden mukaisesta työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta
- kuvaus moniammatillisen tiimin asiantuntijoiden tehtäväkuvista ja osallistumisesta moniammatilliseen yhteistyöhön
- kuvaus erikoislääkärin tehtäväkuvasta ja osallistumisesta moniammatilliseen yhteistyöhön

- arkeen, työhön ja opiskeluun liittyvät muutokset
- asiakkaan oma arvio kuntoutuksesta ja sen tavoitteiden toteutumisesta
- johtopäätökset ja suositellut jatkotoimenpiteet ja -suunnitelmat
- arvioinnissa käytettyjen keskeisten 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.

Kuntoutukseen osallistumistapa ja kuvaus toteutumisesta

- miten, missä ja kuinka usein kuntoutus on toteutunut
- ryhmätapaamisten toteutuminen

Loppuarvio asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä

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

Palveluntuottajan yhteystiedot

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

Liitteet

- Omat tavoitteeni -lomake
- muut mahdolliset liitteet.

Läheisen tiedot

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

- läheisen nimi
- läheisen suhde asiakkaaseen (esim. äiti, puoliso)
- kuntoutukseen osallistumisaika
- läheisen osallistumisen tavoite ja vaikutus asiakkaan kuntoutumiseen

- palautteeseen **EI** kirjata mitään asiakkaan läheistä koskevia **henkilökohtaisia** tietoja.

Lyhyt kuntoutuspalaute

Palveluntuottaja voi laatia asiakkaalle lyhyen kuntoutuspalauteen tilanteissa, joissa esim.

- asiakkaan kuntoutus keskeytyy syistä, jotka on hyvä kirjata läsnäolotodistusta laajemmin
- kuntoutuksen edistymisestä tarvitaan väliaikatieta muille asiakkaan arjessa toimiville tahoille.

Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää

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

Lyhyt kuntoutuspalaute toimitetaan asiakkaan kanssa yhdessä sovituille, tarvittaville tahoille sekä tarvittaessa Kelaan, jos asiakkaan tilanne vaatii Kelan jatkotoimenpiteitä tai kuntoutumiseen liittyy jotain Kelalle tiedotettavaa. Lyhyt kuntoutuspalaute EI sisällä liitteitä.

Huomioitavaa:

- Palauteen tiedot voi myös kirjata vaihtoehtoisesti asiakkaan läsnäolotodistukseen.
- Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä lyhyen kuntoutuspalauteen laatimisen ja sisällön osalta.

5.7 Seurantapalaute

Seurantapalaute on palveluntuottajan laatima kirjallinen yhteenvetomainen kooste palveluntuottajan toteuttamista seurantayhteydenotoista asiakkaaseen. Siihen **EI lisätä** liitteitä. Yhteenveto lähetetään asiakkaalle. Lisäksi yhteenveto lähetetään Kelaan, **jos** asiakkaan tilanne vaatii Kelan jatkotoimenpiteitä tai kuntoutumiseen liittyy jotain Kelalle tiedotettavaa.

Seurantapalaute sisältää seuraavat asiat:

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

5.8 Osallistumistodistus

Palveluntuottaja laatii asiakkaalle (ja hänen läheiselleen) osallistumistodistuksen kuntoutuksen toteuduttua.

Osallistumistodistukseen kirjataan

- asiakkaan nimi ja henkilötunnus
- mitä kuntoutusta osallistumistodistus koskee
- päivä/päivät, jolloin kuntoutus toteutui
- etäkuntoutuspäivä/-päivät
- osallistumistodistuksen laatijan nimi ja puhelinnumero
- mahdolliset muut asiakkaan kuntoutukseen liittyvät huomioitavat asiat.

6 Dokumentaatio

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

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

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskohtaisiin asiakirjoihin

- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mitaustulokset
- yksilö- ja ryhmämuotoisten tapaamisten tai käyntikertojen tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- kuvapuhelujen ja etäkuntoutuspäivien tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- verkkokuntoutuksen toteutumisen
- läheisen osallistumisen
- kuntoutuksen aikaiseen yhteistyöhön liittyvät tiedot.

Asiakkaan asiakirjoihin on liitettävä mukaan

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

Huomioitavaa: Asiakkaan läheisen ohjelman toteutuminen sisältyy ja kirjataan asiakkaan kuntoutusohjelmaan. Kirjaus toimii samalla asiaan liittyvänä dokumentaationa läheisen osalta.

7 Henkilöstö

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

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa on tarkemmin määritelty kuntoutusta toteuttava moniammatillinen- sekä muu- ja avustava henkilöstö sekä niiden tehtävät ja roolit sekä henkilöstön kokemus- ja koulutusvaatimukset.

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

Palveluntuottaja

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

7.1 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

Palveluntuottaja vastaa siitä, että

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

Sosiaalityöntekijän alle 4 kuukauden sijaisuus

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

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 sijaistus

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

Erikoistuvan lääkärin toimiessa sijaisena

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

7.2 Palveluvastaava

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

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

Huomioitavaa:

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

7.3 Avustava henkilöstö

- Avustavan henkilöstön tehtävä on avustaa asiakkaita kuntoutuksen aikana eri toiminnoissa, kuten liikkumisessa, siirtymisessä, ruokailussa, henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa, pukemisessa ja riisumisessa.
- Palveluntuottajalla on ymmärrystä ja tietoa asiakkaan sairaudesta mahdollisesti aiheutuvasta avuntarpeesta arvioidakseen sen perusteella asiakkaan avuntarpeen määrää sekä siihen liittyvää avustavan henkilöstön tarvetta ja määrää.
- Arvio avuntarpeesta perustuu kuntoutusta edeltävään asiakashaastatteluun sekä asiakaskohtaisiin esitietoihin. Näihin tietoihin perustuen palveluntuottaja arvioi ja varmistaa, että sillä on riittävästi avustavaa henkilöstöä vastaamaan asiakkaan yksilölliseen avuntarpeeseen koko kuntoutuksen ajan.

7.4 Vertaistukihenkilö ja kokemusasiiantuntija

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

Huomioitavaa: Vertaistukihenkilö tai kokemusasiantuntija **ei missään tilanteessa toimi** itsenäisesti asiakkaan kuntoutusohjelman ohjaajana.

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

Huomioitavaa:

- Vertaistukihenkilöillä tai kokemusasiantuntijoilla **ei ole oikeutta** käsitellä asiakkaan asiakirjoja. Asiakas voi itse halutessaan käsitellä omia asioitaan yhdessä vertaistukihenkilön tai kokemusasiantuntijan kanssa.
- Kuntoutusta koskevassa palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä vertaistukihenkilöiden tai kokemusasiantuntijoiden osuudesta asiakkaan kuntoutuksen toteuttamisessa.

8 Tulkkauk

8.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkauk

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

Ruotsia tai saamenkieltä puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkaukseen heidän äidinkiellään. Tulkkaukseen järjestetään koko kuntoutuksen ajaksi.

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

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

8.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus voidaan toteuttaa puheluna tai kuvapuheluna. Jos etätulkkaus toteutetaan puhelimella, siitä aiheutuvat puhelukustannukset Kela korvaa kuntoutuksen palveluntuottajalle. [Lisätietoa Etätulkkauksesta \(Kela.fi\)](#)

8.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

Kuulonäkövammaisella, kuulovammaisella tai puhevammaisella on oikeus saada tulkitsemis- ja käänösapua siten, kun vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annettussa laissa (133/2010) säädetään. [Lisätietoa Vammaisten tulkkauspalveluista](#)

9 Kuntoutustoimintaan liittyvät tilat, laitteet ja hoitovälineet

9.1 Kuntoutustilat

Palveluntuottajalla on kuntoutuksen toteuttamiseen kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritelty

- **laitosyksikkö** tai **avoyksikkö**
- **muut kuntoutuksessa käytettävät tilat.**

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutustilojen osalta.

Laitosyksikkö

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

Avoyksikkö

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

Muut kuntoutuksessa käytettävät tilat

- sijaitsevat muualla kuin palveluntuottajan avo- tai laitousyksikössä.

9.2 Yleistä palveluntuottajan tiloihin liittyvää

Kuntoutustilat

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutustilat ovat

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

Lisäksi palveluntuottajan on järjestettävä asiakkaille kuntoutuksen ajaksi

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

Huomioitavaa:

- Edellä mainitut tilamäärittelyt eivät koske etäkuntoutuksessa käytettävää tilaa.
- Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen tilojen osalta.

Allastilat

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

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

Jos asiakkaan kuntoutuksessa käytettävät allastilat sijaitsevat muualla kuin palveluntuottajan laitostyöksissä, niiden tulee sijaita **enintään 20 minuutin** tai **20 km:n etäisyydellä** palveluntuottajan avo- tai laitostyöksistä.

Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle (ja läheisille) edestakaiset ja turvalliset kuljetukset allastiloihin sekä vastaa kuljetuskustannuksista.

Ulkoympäristö

Palveluntuottaja huolehtii myös, että palveluntuottajan tilojen

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

9.3 Tilojen remontointi

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

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

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

9.4 Laitteet

Palveluntuottaja huolehtii, että kuntoutuksessa käytettävät laitteet

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

Palveluntuottaja huolehtii omissa tiloissaan sijaitsevien, kuntoutuksessa käytettävien työkoneneiden ja työvälineiden turvallisuudesta työturvallisuuslain mukaisesti.

9.5 Asiakkaan tarvitsemat hoito- ja apuvälineet

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

10 Majoitus ja ruokailu

10.1 Majoitus

Palveluntuottajan majoitustilat

Palveluntuottaja järjestää kuntoutusasiakkaiden majoituksen kahden hengen huoneessa, jossa on WC ja suihku. Majoitusjärjestelyssä otetaan huomioon asiakkaan erityistarpeet.

Kuntoutukseen osallistuva läheinen majoitetaan samaan huoneeseen asiakkaan kanssa.

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

Lisäksi palveluntuottajalla on majoitustiloja, jotka on tarkoitettu allergisille sekä opas- tai avustajakoiran kanssa majoittuvalle asiakkaille. Opas- tai avustajakoiran käyttäjän

huoneen sijainnin tulee olla sellainen, että kuntoutuja pystyy itsenäisesti huolehtimaan koiran tarpeista.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että majoitustiloissa

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

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

Alle 18-vuotias, yksin majoittuva kuntoutusasiakas

Jos yksin majoittuva kuntoutusasiakas on alle 18-vuotias, palveluntuottajan on järjestettävä asiakkaan majoitus ja ruokailu samassa laitospaikassa kuin kuntoutus toteutuu. Alle 18-vuotiaan asiakkaan kuntoutusta edeltävä majoitus järjestetään myös samassa laitospaikassa kuin kuntoutus toteutuu.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä majoituksen osalta.

Erilliset majoitustilat

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

Majoitustilojen on sijaittava **enintään 20 minuutin** tai **enintään 20 kilometrin** etäisyydellä palveluntuottajan avo- tai laitospaikasta.

Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle (ja läheisille) edestakaiset ja turvalliset kuljetukset majoitustiloihin sekä vastaa kuljetuskustannuksista.

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

Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että erillisissä majoitustiloissa

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

Palveluntuottaja voi oman lääkärinsä kannanoton perusteella lääketieteellisestä tai muusta vastaavasta syystä poikkeuksellisesti majoittaa asiakkaan erillisissä majoitustiloissa yhden hengen huoneeseen ilman asiakkaalle tai Kelalle koituvaa lisämaksua (ks. luku 13.4 Menettelyohjeet erityistilanteissa). Jos asiakas haluaa henkilökohtaisen syyn perusteella majoittua huoneessa yksin, hän maksaa siitä aiheutuvan lisämaksun.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen palvelukuvauksessa voi olla tarkempia määrittelyjä asiakkaan erillisen majoituksen osalta.

10.2 Ravinto

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle tarjottava ruoka on

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

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

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

10.3 Ruokailun toteuttaminen

Ateriat laitospuolisessa kuntoutuksessa

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

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

Ateriat avomuotoisessa kuntoutuksessa

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

Huomioitavaa:

Perhekurssilla vanhempien vapaa-aikaa osallistuvalla vanhemmalla tarjotaan **välipalana iltapala**, jos vanhempien itsensä järjestämä vapaa-aikaan ohjelma toteutuu palveluntuottajan tiloissa. Iltapala sisältyy tällöin avomuotoisen kuntoutuksen ateriakustannukseen.

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

Käyntikerran ruokailu

Asiakkaalle ja läheiselle tarjotaan yksittäinen ateria, jos käyntikerran pituus on **2 tuntia tai yli**. Asiakkaalle tarjottava yksittäinen ateria on lounas tai päivällinen.

- Asiantuntijan käyntikertaan ei sisälly ruokailua.

Etäkuntoutus

Asiakkaan ruokailua ei järjestetä eikä korvata.

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

11 Laatu työ, toiminnan seuranta ja luvat

11.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

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

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

Palveluntuottajan laadunhallinta sisältää mm. seuraavat asiat:

- **Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen**
 - Palveluntuottaja määrittelee ja kirjaa keskeisten toimintojensa ja toimenpiteidensä laatutavoitteet laatukäsikirjaan.

- **Laatutyö**
 - Palveluntuottajan toteuttama laatutyö sisältää jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisen
 - kirjallisen prosessikuvauksen tai kaavion
 - henkilöstön työ- ja toimintaohjeet sekä
 - yksilö- ja ryhmäkuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät kuvaukset.

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

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

Laadunarvioinnin avulla kuntoutuksen palveluntuottaja kehittää toimintaansa kokonaisvaltaisesti.

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

11.2 Luvat

Palveluntuottaja noudattaa yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (1990/152) mukaisia säännöksiä ilmoitus- ja lupamenettelystä, kun kuntoutuspalvelun toteuttamisessa on kyse terveydenhuollon palvelujen antamisesta.

12 Hyödyn raportointi

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

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

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

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

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

12.1 Käytettävät mittausmenetelmät (kuntoutuksen hyödyn raportointi)

GAS (Goal Attainment Scaling)

- Menetelmä perustuu yksilölähtöiseen tavoitteen asettamiseen ja sen mukaisen suunnitelman tekemiseen siten, että asetetut kuntoutustavoitteet voivat toteutua.

- Menetelmän avulla palveluntuottaja määrittelee kuntoutuksen tavoitteet yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen työryhmän kanssa.

Nämä tavoitteet

- ovat asiakkaalle realistisia, aikataulutettuja, mitattavia, kirjattavia ja tarkoituksenmukaisia
- laaditaan mittausten avulla asiakkaan kuntoutuksen **alussa**, ja niitä tarkistetaan kuntoutuksen **aikana** ja arvioidaan kuntoutuksen **päätyessä**
- voidaan laatia käyttäen apuna myös esimerkiksi Spiral-lautapeliä.

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

- Kela suosittelee GAS-menetelmäkoulutusta niille työntekijöille, jotka osallistuvat asiakkaan GAS-tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. On tärkeää, että työntekijät ymmärtävät, mikä GAS-menetelmä on ja miten sitä käytetään kuntoutuksen tukena. Koulutuksen voit suorittaa ammattikorkeakouluissa (3 op) tai muuna vastaavana koulutuksena.
- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että GAS-menetelmäkoulutus on suoritettuna ammattihenkilöllä, joka osallistuu asiakkaan GAS-tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. [Lisätietoa GAS-menetelmästä \(kela.fi\)](#).

Masennusoireiden vakavuusaste BDI21 (Beck Depression Inventory), väestötutkimukseen käytettävä versio.

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

Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

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

Työkyky-kysely

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

[Lisätietoja kuntoutuksen tuloksellisuudesta \(kela.fi\).](#)

KAARI-kysely

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

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

13 Asiakasturvallisuus

13.1 Vakuutusturva

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

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

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

13.2 Palveluntuottajan vakuutukset

Palveluntuottajalla on asiakasta ja kuntoutukseen osallistuvaa läheistä varten seuraava vakuutusturva:

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

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

Tapaturmavakuutuksesta korvataan vahinkoja, joita potilasvakuutus ei kata. Tapaturmavakuutus on voimassa myös silloin, kun palveluntuottaja ja asiakas ovat reaaliaikaisessa yhteydessä toisiinsa etäteknologiaa hyödyntävien sovellusten avulla. Kela ei edellytä vakuutuksen kattavan asiakkaan tai kuntoutukseen osallistuvan läheisen kuntoutukseen liittyviä matkoja.

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisedot:

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

13.3 Turvallisuus kuntoutuksen aikana

Palveluntuottaja vastaa asiakasturvallisuudesta siten, että

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

Palveluntuottaja vastaa majoittumiseen liittyvästä asiakasturvallisuudesta järjestämällä

- **yöaikaisen puhelinpäivystyksen** kaikille majoittuville asiakkaille. Asiakkaille annetaan suullisesti ja kirjallisesti toimintaohjeet yöaikaisia yhteydenottoja ja

häätätilanteita varten. Puhelinpäivystäjänä toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö

- **yöaikaisen valvonnan** myös sille vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaalle tai asiakasperheelle, jolla **ei ole** avustajan tarvetta. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan alle 18-vuotiaalle yksin majoittuvalle asiakkaalle.** Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan** asiakkaalle, jonka turvallisuutta ei voi taata puhelinpäivystyksellä. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö.

Huomioitavaa:

- Asiakasturvallisuuden noudattaminen koskee myös tilanteita, joissa palveluntuottaja järjestää asiakkaalle majoituksen kuntoutusta edeltäväksi yöksi.

13.4 Menettelyohjeet erityistilanteissa

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

13.5 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:

- kenelle ja milloin tapaturma on sattunut
- mitä on tapahtunut
- miten tilanteessa on toimittu
- mitkä ovat olleet jatkohoito- ja toimenpiteet
- mikä kuntoutuspalvelu on kyseessä

- mihin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt vakavan tapaturman johdosta
- tieto vakuutusyhtiöstä.

13.6 Pelastussuunnitelma

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on

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

14 Kuntoutuksen markkinointi

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

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

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

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

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

- kysymyksessä on Kelan järjestämä ja rahoittama kuntoutus

- kuntoutuja voi hakea kuntoutusrahaa sekä matkakorvauksia Kelalta
- mitä palveluja Kelan järjestämään kuntoutukseen sisältyy
- mitä lisäpalveluja kuntoutusasiakas voi itse hankkia omalla kustannuksellaan.

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

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

[Lisätietoa etuuskohtaisista palvelunumeroista \(kela.fi\)](#) ja [lisätietoa Kelan palvelupisteistä \(kela.fi\)](#).

15 Sovittujen kurssien siirtäminen tai peruminen

15.1 Kilpailutuksella hankittujen kurssien siirtäminen

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

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

Asiakkaiden vähimmäismäärät kurssien aloittamiseksi

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

Asiakkaiden maksimi- ja vähimmäismäärät, jolla kuntoutus on aloitettava:

- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa **12 asiakasta**, kurssi on aloitettava, jos kurssilla on **9 asiakasta**

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

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

Huomioitavaa:

- Jos kurssilla on vain 2 päätöksen saanutta asiakasta, kurssia **ei toteuteta**.
- Jos kurssille osallistuu vähintään 3 asiakasta, kurssin voi toteuttaa sovitun aikataulun mukaisesti palveluntuottajan harkinnan mukaan. Tällöinkin on arvioitava mm., onko kurssi toteutettavissa laadukkaasti ja onko asiakkaiden vertaistuki toteutettavissa tilanteessa optimaalisesti, asiakkaiden kuntoutustavoitteiden sekä palvelukuvauksen mukaisesti.
- Palveluntuottaja tekee muutokset itse viemällä kurssin uuden aikataulutiedon suoraan Kelan kurssijärjestelmään.

15.2 Kurssin peruminen

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

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

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

15.3 Asiakkaan aloittaman kurssin vaihtaminen

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

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

15.4 Muiden tahojen kustantamien asiakkaiden osallistuminen Kelan järjestämään kuntoutukseen

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

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

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

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

16 Kelan tehtävät

16.1 Kuntoutuspalvelun tuottaminen

Palveluntuottaja

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

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

Palveluntuottaja **ei voi** toimia samanaikaisesti asiakkaan kuntoutuksen suunnittelutahona ja kuntoutuksen palveluntuottajana.

Alihankinta

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

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

Alihankkija **ei voi olla** julkinen tai siihen rinnastettava taho.

16.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

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

Kuntoutuspäätös

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

Asiakkaan myönteinen kuntoutuspäätös lähetetään tiedoksi myös palveluntuottajalle.

Päätöksessä on mukana seuraavat tiedot:

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

Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

17 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

17.1 Maksaminen

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

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

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

17.2 Laskuttaminen

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

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

Palveluntuottaja voi laskuttaa

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

18 Auditointi

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

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

Auditoinnissa tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:

- laadunhallinta
- henkilöstö
- kuntoutustilat ja -laitteet

- asiakasturvallisuus
- asiakkaan oikeudet
- kuntoutusprosessin sisältö ja toteutus
- dokumentaatio.

19 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

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

Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

Palvelukuvauksessa mainittuihin AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot. Ammattiopistotasoisiin ammatillisiin perustutkintoihin rinnastetaan vastaavat vanhemmat koulutasoiset tutkinnot.

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

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

Askarteluohjaaja

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

Astmahoitaja

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

Audionomi / Kuulontutkija

- henkilö, jolla on soveltuva sosiaali- ja terveystieteen 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 sisällynyt suuntautumisvaihtoehtona diabeteksen ehkäisy- ja hoitotyö **tai**
 - joka tutkinnon jälkeen on suorittanut vastaavan erikoistumis- tai täydennyskoulutuksen (30 opintopistettä)

Diabeteksen hoidon erityispätevyys saanut erikoislääkäri

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

Dialyysihoitaja

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

Erikoislääkäri

- henkilö, jolle sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) on myöntänyt oikeuden harjoittaa erikoislääkäriä 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 Arla instituutissa, 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 ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi on
 - kommunikaatio-ohjaajan erikoisammattitutkinto **tai**
 - viittomakielen opettajan **tai**
 - viittomakielen tulkin (AMK) **tai**

- o näkövammaistaitojen ohjaajan koulutus

Kuntoutuksen erityispätevyiden saanut erikoislääkäri

- kuntoutuksen erityispätevyys edellyttää erikoislääkärin tutkintoa
- erityispätevyiden 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
 - o työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuulovammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta **ja/tai**
 - o kuulovammaisten kuntoutukseen liittyviä opintoja (vähintään 30 opintopistettä) esimerkiksi
 - viittomakielen **tai**
 - viittomakielen ja visuaalisen kommunikoinnin **tai**
 - audiologian opintoja

Kuurosokeuskuntouttaja

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

Käsityönohjaaja

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

Laillistettu lääkäri

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

Lastenohjaaja

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

Lastentarhanopettaja

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

Liikkumistaidon ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveystai 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 (maalaukset, piirustus, käsityö, musiikki) vetäjä
- koulutuksena voi olla esimerkiksi kuvataiteilija, vapaa-ajan ohjaaja tai toimintaterapeutti AMK
- peruskoulutuksen lisäksi voi olla suoritettuna Luovien työmenetelmien ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Lymfaterapeutti

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

Lähihoitaja

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

Musiikkiterapeutti

- musiikkiterapeutin koulutuksen saanut henkilö

Neuropsykiatrinen valmentaja

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

Neuropsykologi

- psykologin peruskoulutus, lisäksi 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 kasvatusalán ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto **tai**
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus näkövammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta

Näkövammaisten kuntoutusohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalán ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - Arla instituutissa **tai** Keskuspuiston ammattiopisto Arlan toimipaikassa ammatillisena lisätutkintona suoritettu näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutus

- vuodesta 2012 alkaen näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutuksen on korvannut näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto

Näönkäyttöohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi oltava
 - Arla instituutissa **tai** Keskuspuiston ammattiopiston Arlan toimipai- kassa ammattillisenä lisätutkintona suoritettu näönkäyttöohjaajan kou- lutus **tai**
 - näönkäytön ohjauksen opinnot sisältävä näkövammaisten kuntoutusoh- jaajakoulutus

Ohjaustoiminnan artonomi AMK

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

Opettaja

- henkilö, joka täyttää opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista anne- tussa asetuksessa (986/1998) säädetyt kelpoisuusvaatimukset toimia opetta- jana

Pistekirjoituksen ohjaaja

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

Psykodraamaohjaaja

- pohjakoulutusvaatimuksena soveltuva korkeakoulu- tai opistoasteen tutkinto
- henkilö, joka em. lisäksi on
 - suorittanut psykodraamaohjaajatutkinnon ammattillisenä täydennys- koulutuksena

Psykologi

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

Psykoterapeutti

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

Puheterapeutti

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

Puhevammaisten tulkki

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen 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 terveystieteiden tutkintotoimikunta
- 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 kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaiset kelpoisuusvaatimukset toimia sosiaalityöntekijänä, lisäksi oltava
 - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

Sosionomi AMK

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

Suuhygienisti AMK

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

Taideterapeutti

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

Tanssiterapeutti

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

Terveydenhoitaja AMK

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

Toimintaterapeutti AMK

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

Työfysioterapeutti

- täytettävä työterveyshuoltolaissa (1383/2001) sekä hyvän työterveyshuolto-käytännön 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 työterveyshuolto-käytännön 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.