# Reumaa sairastavan sopeutumisvalmennus aikuisille

## Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus, harkinnanvarainen kuntoutus

1.1.2021

Linkit TOIMIA-tietokantaan korjattu 07.02.2025

Kela
PL 450, 00056 Kela
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi
www.kela.fi

# Sisällysluettelo

Johdanto....3

1 Sopeutumisvalmennus tukee reumasairauden aiheuttamassa muutostilanteessa (kohdennus)....4

2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun....5

3 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta....5

4 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea....6

5 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys....6

6 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen....7

7 Sopeutumisvalmennus vastaa asiakkaan tarpeisiin (toteutus)....7

8 Sopeutumisvalmennuksen toteuttava henkilöstö....15

9 Palveluntuottajan kokemus....21

10 Kuntoutuksessa käytettävät tilat....22

11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta....22

12 Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet....23

13 Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen ja seurannan....24

14 Lait ohjaavat toimintaa....24

# Johdanto

**Aikuisen reuma-sopeutumisvalmennus** on tarkoitettu **yli 18-vuotiaalle** asiakkaalle, ja se toteutetaan ryhmässä.

Asiakas tarvitsee tukea elämäntilanteensa hallintaan sekä keinoja, apua ja valmennusta sairaudesta aiheutuvien haasteiden ymmärtämiseen ja käytännön ongelmien selvittämiseen.

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

**Asiakkaan** kuntoutus toteutetaan **kuntoutuslaitoksessa** avokuntoutuksena **tai** laitoskuntoutuksena.

# Palvelukuvauksen rakenne

Palvelukuvaus jakautuu kahteen osaan, jotka ovat aikuisen **reuma-sopeutumisvalmennusta koskeva osa** ja **yleinen osa.** Osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa.

**Palvelukuvaus** sisältää:

- vaikuttavan ja kuntoutumista tukevan **hyvän kuntoutuskäytännön** ydinasiat otsikoittain (luvut 1 – 14)
- kuvaukset kuntoutuksen **sisällöstä, palveluntuottajan tehtävistä** ja **henkilöstöstä** (luku 7 - 8)
- **palveluntuottajan kokemusvaatimukset** (luku 9)
- **kuntoutuslaitoksen tilavaatimukset** (luku 10)
- **käytettävät mittarit** (luku 11)

- **kuntoutustoiminnan tavoitteet**, jotka palveluntuottajan pitää ottaa huomioon merkityksellisinä tekijöinä, kun palveluntuottaja sitouttaa asiakkaan kuntoutumiseen.

**Palveluntuottaja** sitoutuu toteuttamaan reumaa sairastavan aikuisen sopeutumisvalmennuksen tämän palvelukuvauksen sekä yleisen osan periaatteiden ja vaatimusten mukaisesti. Nämä osat täydentävät toisiaan, ja niitä molempia sovelletaan Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

# 1 Sopeutumisvalmennus tukee reumasairauden aiheuttamassa muutostilanteessa (kohdennus)

**Sopeutumisvalmennus** kohdennetaan **yli 18-vuotiaille** työssä oleville, sinne palaaville, kuntoutustuella oleville, opiskelemassa oleville ja työelämästä poissaoleville

- **nivelreumaa sairastaville**
- **selkärankareumaa sairastaville**
- **nivelpsoriaasia sairastaville**
- **18-39-vuotiaille** nivelreumaa, selkärankareumaa tai muuta tulehduksellista reumasairautta sairastaville nuorille aikuisille

Palveluntuottajalla on oltava valmius toteuttaa kaikkien edellä mainittujen kohderyhmien kuntoutusta.

**Reumasairauden** sopeutumisvalmennuksessa asiakas saa tukea elämäntilanteeseensa sekä tietoa ja konkreettisia ohjeita arjessa selviytymiseen. Lisäksi asiakas saa voimavaroja ja valmiuksia osallistua monipuolisesti eri toimintoihin omassa elinympäristössään ja yhteiskunnassa.

**Sopeutumisvalmennukseen** osallistuvalla asiakkaalla on todettu hiljattain asianmukaisen diagnostisen arvion perusteella **nivelreuma, selkärankareuma, nivelpsoriaasi tai muu tulehduksellinen reumasairaus**. Kuntoutus sopii asiakkaalle,

- jonka hoito on jo aloitettu erikoissairaanhoidon puolella ja
- jonka sairaustilanne on hallinnassa moniammatilliselle kuntoutuskurssille osallistumisen sallien.

Lisäksi asiakkaalla on

- sairaudesta aiheutuvan moniammatillisesti toteutettavan kurssi- ja ryhmämuotoisen kuntoutuksen tarve
- riittävästi itsenäistä toimintakykyä, jotta hän kykenee liikkumaan palveluntuottajan tiloissa sekä osallistumaan kuntoutukseen ilman jatkuvaa avustamista.

## 2 Hyvät kuntoutuskäytännöt varmistavat laadun

**Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että**

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

## 3 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

**Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että**

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

## 4 Kuntoutuminen tulee osaksi asiakkaan arkea

**Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että**

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

## 5 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

**Toteuta sopeutumisvalmennus palveluntuottajana siten, että**

- asiakas oivaltaa läheisten ja eri toimijoiden kanssa tehtävän yhteistyön keskeiseksi tavoitteellisessa ja pitkäjänteisessä kuntoutumisessa
- asiakas kokee hyötyvänsä erilaista osaamista ja näkökulmia yhdistävästä moniammatillisesta yhteistyöstä

- asiakas kokee eri toimijoiden toimivan yhteisten tavoitteiden mukaisesti
- asiakas kokee viestinnän eri toimijoiden välillä toimivaksi ja selkeäksi sekä toteutuvan sovitusti.

# 6 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

**Varmista palveluntuottajana, että**

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

# 7 Sopeutumisvalmennus vastaa asiakkaan tarpeisiin (toteutus)

## 7.1 Sopeutumisvalmennuksen kesto, rakenne ja sisältö

**Kuntoutuksen kokonaiskesto**

- Sopeutumisvalmennuksen kesto on **yhteensä 9 kuukautta**
- Kuntoutuksen sisällön **kaikki osa-alueet** toteutetaan 9 kuukauden aikana
- Kuntoutukseen sisältyvät seurantayhteydenotot toteutetaan **2 – 3 kuukauden** kuluessa viimeisen kuntoutusjakson päättymisestä.

**Kuntoutuksen rakenne**

- Kuntoutus toteutetaan **kuntoutuslaitoksessa** avokuntoutuksena tai laitoskuntoutuksena.
- Kuntoutus toteutetaan **2 jaksossa**, 9 kuukauden aikana.
- Kuntoutuksen pituus on **4 + 3 vuorokautta**.

- Kuntoutus toteutetaan ryhmäkuntoutuksena, jossa huomioidaan jokaisen asiakkaan yksilöllinen kuntoutustarve ja –tavoite.

- Moniammatillinen tiimi toteuttaa kuntoutuksen yhdessä asiakkaan kanssa siten, että henkilöstö kukin omassa roolissaan toimii samansuuntaisesti asiakkaan kuntoutustavoitteiden kanssa.

- Ryhmä jaetaan tarvittaessa pienryhmiin asiakkaiden erityispiirteet huomioiden (esimerkiksi asiakkaan sairausryhmän erityispiirteet tai asiakkaan ikä).

## 7.2 Kuntoutuksen osallistujat

- **10** asiakasta

### 7.2.1 Asiakkaan kuntoutuksen sisältö

- Kutsukirje
- Yhteydenotto asiakkaaseen
- Kuntoutusjakso 4 vrk
- Väliyhteydenotto asiakkaaseen
- Kuntoutusjakso 3 vrk
- Seuranta

**Kutsukirjeen lähettäminen asiakkaalle**

- Kirje sisältää **kuntoutuksen etukäteistiedot** sekä tiedon palveluntuottajan yhteydenoton ajankohdasta.

**1 x yhteydenotto asiakkaan kanssa (puhelimella tai kuvapuheluna)**

- Toteutetaan asiakkaan **kuntoutuspäätöksen saavuttua** ja **aikaisintaan viikko** kutsukirjeen toimittamisen jälkeen

- Yhteydenoton kesto on keskimäärin **30 minuuttia.**

**Asiakkaan kuntoutusyksikössä toteutuva kuntoutusjakso**

- **4 + 3 arkipäivää.**
- Asiakkaan 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 x väliyhteydenotto asiakkaan kanssa kuntoutusjaksojen välissä (puhelimella tai kuvapuheluna)**

- Yhteydenoton kesto on keskimäärin **30 minuuttia.**

**1 - 2 x seurantayhteydenotto asiakkaan kanssa kuntoutuksen päättymisvaiheessa (puhelimella tai kuvapuheluna)**

- Yhteydenoton kesto on keskimäärin **30 minuuttia.**
- Toteutus **2 – 3 kuukauden** kuluttua viimeisen kuntoutusjakson päättymisestä

## 7.3 Palveluntuottajan tehtävät

### 7.3.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan kuntoutuksen alkua

#### Yhteydenotto asiakkaaseen

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

**Kutsukirjeen** tarkoituksena on, että asiakas saa

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

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

**Yhteydenoton** tarkoituksena on, että asiakas

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

**Toteuta** sopeutumisvalmennus aina **asiakkaan** yksilölliset sekä **ryhmän** tarpeet huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.

**Toteuta** sopeutumisvalmennus siten, että asiakas saa:

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

**Mahdollista** ja **varmista palveluntuottajana** kuntoutuksen aloitusvaiheessa asiakkaiden ryhmäytyminen ja huolehdi jatkossa ryhmäytymisen vahvistumisesta.

**Sopeutumisvalmennus sisältää**

- asiakkaiden ryhmätoimintana toteutuvan kuntoutuksen, josta muodostuu tarkoituksenmukainen ja tavoitteellinen kokonaisuus

- käytännön harjoittelua, vuorovaikutusta edistäviä keskusteluja, monipuolista tekemistä sekä tarvittaessa pienryhmätyöskentelyä kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi ja varmistamiseksi

- asiakkaan **yksilölliset haastattelut**, tarvittavat **tapaamiset, väliarvioinnin** sekä **loppukeskustelun** moniammatilliseen tiimiin kuuluvien omaohjaajan, tarvittavien asiantuntijoiden kanssa ja lääkärin kanssa

- erillisen asiakkaan ja moniammatilliseen tiimiin kuuluvan ammattihenkilön välisen tapaamisen siten kuin asiakkaan yksilöllinen tarve ja tilanne sitä vaatii

- yhteistyön asiakkaan arjen toimijoiden kanssa siten kuin asiakkaan yksilöllinen tarve ja tilanne sitä vaatii.

## Aloituspalaveri

**Järjestä heti ensimmäisen kuntoutusjakson alkaessa** asiakkaalle palaveri seuraavien 3 moniammatillisen jäsenen kanssa:

- omaohjaaja (ensimmäisen kuntoutuspäivän aikana)

- erikoislääkäri

- asiakkaan tilanteessa tarpeenmukainen asiantuntija.

**Aloituspalaverin** tavoitteena on, että asiakas

- voi olla konkreettisesti mukana kuntoutuksensa suunnittelussa sekä kuntoutuksensa tavoitteiden asettamisessa

- kokee palveluntuottajan huomioivan hänen kokonaistilanteensa, kuntoutustarpeensa sekä kuntoutustavoitteensa yhtenäisenä ja yhdenmukaisena

- kokee, että yhteistyössä laadittava kuntoutumisen suunnitelma on toimiva ja realistinen

- ymmärtää kuntoutuksen aikana toteutettavien arviointien (haastattelut, tutkimukset, mittaukset) merkityksen kokonaistilanteensa arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä.

## Kuntoutusjakso

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

**Tavoitteena** on, että asiakas

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

## Väliarvio

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

Väliarvion **tavoitteena** on

- arvioida asiakkaan kulunutta jaksoa, kuntoutustavoitteiden toteutumista sekä mahdollisia muutostarpeita

- varmistaa asiakkaan kuntoutumisen jatkuminen arjessa käymällä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja

## Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

**Ota asiakkaaseen yhteyttä** puhelimitse tai kuvapuheluna yhteisesti sovittuna aikana kuntoutusjaksojen välissä. Väliyhteydenoton toteuttaa **omaohjaaja** tai **muu moniammatillisen tiimin jäsen** puhelimella tai kuvapuheluna.

Väliyhteydenoton **tavoitteena** on varmistaa asiakkaan

- kuntoutumisen jatkumista omassa arjessaan
- arjen sujuvuutta
- sitoutumista yhdessä sovittuihin muutoksiin
- luottamusta siitä, että asiakkaan omat voimavarat pysyvät vahvana

## Kuntoutusjakson loppupalaveri

**Toteuta** kuntoutusjakson lopussa palaveri asiakkaan sekä moniammatillisen tiimin jäsenten kesken. Palaveriin osallistuvat **omaohjaaja** sekä **1 – 2 moniammatillisen tiimin jäsentä.**

**Loppupalaverissa yhdessä asiakkaan kanssa**

- arvioidaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista
- laaditaan kuntoutumisen jatkosuunnitelma ja mm. käydään läpi kuntoutuspalautteen sisältö
- varmistetaan kuntoutumisen jatkuminen arjessa käymällä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja

- varmistetaan, että asiakkaalla on tiedossa arjen toimijoita, joihin hän voi olla tarvittaessa yhteydessä
- sovitaan yhteisesti asiakkaan kanssa seurantayhteydenoton ajankohta ja toteutustapa.

### 7.3.3 Kuntoutumisen seuranta

**Ota** asiakkaaseen yhteyttä **noin 2 – 3 kuukauden** kuluessa siitä, kun viimeinen kuntoutusjakso on päättynyt.

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

**Seurantaan liittyvän yhteydenoton** tavoitteena on varmistaa asiakkaan

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

# 8 Sopeutumisvalmennuksen toteuttava henkilöstö

## 8.1 Moniammatillinen tiimi

**Muodosta moniammatillinen tiimi, joka**

- toteuttaa kuntoutuksen yhdessä asiakkaan kanssa

- vastaa kaikista kuntoutuskokonaisuuteen liittyvien osa-alueiden laadukkaasta toteutuksesta
- osallistuu omassa roolissaan tarvittaviin tapaamisiin asiakkaan kuntoutustarpeen ja elämäntilanteen vaatimalla tavalla.

**Moniammatillinen tiimi** muodostuu seuraavista **ammattihenkilöistä:**

- **erikoislääkäri**
- **4** pakollista ammattihenkilöä
- **vähintään 2** valinnaista ammattihenkilöä

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

### 8.1.1 Erikoislääkäri

**Erikoislääkärin** erikoistumisala on reumatologia.

### 8.1.2 Pakolliset ammattihenkilöt

- **4 ammattihenkilöä,** joiden ammattiala on
  - 2 fysioterapeuttia (AMK) tai fysioterapeutti ja työfysioterapeutti (AMK)
  - psykologi
  - sosiaalityöntekijä tai sosionomi (AMK) tai kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

**Huomioitavaa:**

- **Pyri palveluntuottajana siihen**, että moniammatillisen tiimin jäsenet pysyvät samoina asiakkaan kuntoutuksen ajan.
- **1 pakollisista** ammattihenkilöistä toimii

- **asiakkaan oma-ohjaajana ja yhteyshenkilönä**
    - nämä tehtävät voi jakaa pakollisen tiimin **eri** ammattihenkilöille

### 8.1.3 Valinnaiset ammattihenkilöt

- **vähintään 2 ammattihenkilöä**, joiden ammattiala on
    - terveydenhoitaja (AMK) tai sairaanhoitaja (AMK) tai reumahoitaja
    - toimintaterapeutti (AMK)
    - ravitsemusterapeutti
    - jalkaterapeutti (AMK) tai jalkojenhoitaja.

**Huomioitavaa:**

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

### 8.1.4 Muut ammattihenkilöt

**Moniammatillisen tiimin lisäksi kuntoutukseen osallistuu muuta ammattihenkilöstöä** sekä **avustavaa henkilöstöä** asiakkaan tarpeen mukaisesti.

**Muu ammattihenkilö**

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

**Huomioitavaa:**

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

- 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-ajanohjaaja).

**Huomioitavaa:**

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

### 8.1.6 Palveluvastaava

**Nimeä palveluvastaava, joka**

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

**Lisätietoja:** Yleinen osa / Palveluvastaava

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

### 8.2.1 Erikoislääkäri

Tehtävä:

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

Kokemusvaatimus

- **Vähintään 3** vuoden kokemus **reumaa** sairastavien aikuisten kuntoutuksesta ja/tai hoidosta viimeisten **10** vuoden ajalta

- Erikoistumisaikana hankittu kokemus otetaan huomioon.

### 8.2.2 Ammattihenkilöt

Tehtävät:

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

Kokemusvaatimukset:

**Pakolliset ammattihenkilöt**

- **Vähintään** kahdella ammattihenkilöllä on oltava tehtynä **10** kuukautta täysipäiväisesti tai vastaava määrä osa-aikaisesti **reumaa** sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyötä viimeisen **6** vuoden aikana.

- Ainakin yhdellä on kokemusta vähintään **200** tuntia ryhmien ohjaamisesta.

**Valinnaiset ammattihenkilöt**

- **Vähintään** kahdella ammattihenkilöllä on oltava tehtynä **10** kuukautta täysipäiväisesti tai vastaava määrä osa-aikaisesti **reumaa** sairastavien 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.

### Kokemussuositus

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

## 8.2.4 Avustava henkilöstö

### Tehtävä

- **Toteuttaa** roolinsa mukaisesti asiakkaiden yksilölliseen avuntarpeeseen liittyviä palvelutehtäviä.
- **Osallistuu** asiakkaiden kuntoutuksen toteuttamiseen, ryhmätoimintaan ja vapaa-ajan ohjelman toteutukseen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

### Kokemussuositus

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

## 8.2.5 Palveluvastaava

### Tehtävä

- **Toimii** kaikkien palveluntuottajan toteuttamien reuma- 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 riittävyydestä.

- **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 kuuden (6) vuoden** sisällä **vähintään kahden (2) vuoden** ajalta:

- asiakkaille on toteutettu aikuisten nivelreuman, selkärankareuma tai näiden kaltaisen tulehduksellisen **reuma**sairauden tai aikuisten **tuki- ja liikuntaelin**sairauksien kuntoutusta

- kuntoutus on ollut moniammatillista kuntoutusta (kuntoutusta on toteuttanut **vähintään 4** eri ammattiryhmän henkilöä, mukaan luettuna erikoislääkäri)

- asiakkaat ovat osallistuneet moniammatillisesti toteutettuun yksilökuntoutukseen **tai** asiakkaat ovat osallistuneet ryhmässä toteutettuun kuntoutukseen.

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

Kelan vaativa lääkinnällinen kuntoutus (lukuun ottamatta terapioita) ja/tai harkinnanvarainen lääkinnällinen kuntoutus ja/tai Kelan kuntoutuksen kehittämistoiminta ja/tai vastaava muun maksajatahon toteuttama kuntoutus. Muina maksajatahoina voidaan ottaa huomioon esim. terveydenhuolto ja vakuutusyhtiöt. Itsemaksavia asiakkaita ei

huomioida kokemuksena, koska heidän kuntoutustarvettaan ei ole todennettu Kelan kuntoutuspalvelua vastaavalla tavalla.

## 10 Kuntoutuksessa käytettävät tilat

**Toteuta** sopeutumisvalmennus **kuntoutuslaitoksessa.**

**Kuntoutuslaitoksessa** on oltava turvalliset ja kohderyhmälle soveltuvat seuraavat tilat:

- 2 erillistä ryhmätyötilaa
- allastilat
- kuntosali
- liikuntasali
- 2 erillistä terapiatilaa

Tilojen edellytykset on määritelty tarkemmin **yleisessä osassa**

**Lisätietoja:** Yleinen osa / Kuntoutustilat

## 11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta

**Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että**

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

**Lisätietoja:** www.Toimia.fi

## 11.1 Mittarit, käyttö, mittauksen tarkoitus

### 11.1.1 Pakollinen mittari

- Lisätietoja: www.kela.fi/tuloksellisuus

**GAS- menetelmä**

- Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline
- Lisätietoja GAS-menetelmästä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.
- **Tuloksia** hyödynnetään, kun asiakkaan toimintakyvystä muodostetaan kokonaiskuvaa ja suunnitellaan tarvittavia kuntoutustoimenpiteitä asiakkaalle.

# 12 Turvallisuudesta huolehtiminen estää vaaratilanteet

**Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että**

- asiakas saa kuntoutuksen aikana sairauteensa liittyvän tarpeellisen hoidon ja huolenpidon
- Kela saa tiedon asiakkaan vakavasta tapaturmasta, **katso yleinen osa**
- asiakkaan
  - vakuutusturva on järjestetty kuntoutuspalvelulle määriteltyjen vaatimusten mukaisesti, **katso yleinen osa**
  - ensiavun antoon on hyvä valmius, **katso yleinen osa**
  - kuntoutuksen valvonta toteutuu asianmukaisesti, **katso yleinen osa**
  - erityistilanteisiin on varauduttu kaikessa palveluntuottajan toiminnassa, **katso yleinen osa**

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

# 13 Dokumentointi varmistaa tiedon välittymisen ja seurannan

**Toteuta kuntoutus palveluntuottajana siten, että**

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

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

- laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (2002/504).
- laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- Potilasvahinkolaki 585/1986
- kielilaki 423/2003
- saamen kielilaki 1086/2003
- laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010
- EU:n yleinen tietosuoja- asetus (2016/679)
- tietosuojalaki 1050/2018
- laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009
- kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
- työturvallisuuslaki 738/2002

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

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

# Palvelukuvaus palveluntuottajalle

# Yleinen osa

1.1.2021

Kela
PL 450, 00056 Kela
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi
www.kela.fi

# Sisällysluettelo

Palvelukuvaus palveluntuottajalle ..... 1

Yleinen osa ..... 1

1 Yleiset periaatteet ..... 6

1.1 Palvelukuvausten voimassaolo ..... 6

1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö ..... 6

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö ..... 7

1.4 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat ..... 8

1.5 Asiakkaan henkilötietojen käsittely ..... 9

1.6 Sähköpostin käyttö ..... 9

1.7 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö ..... 10

2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto ..... 10

3 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet ..... 15

3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja ..... 15

3.2 Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen ..... 16

3.3 Asiakaspalaute ..... 16

3.4 Itse maksettavat hoidot ja terapiat ..... 16

3.5 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen ..... 16

4 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit ..... 17

4.1 Toteutusmuodot ..... 17

4.2 Kuntoutuksen lajit ..... 18

5 Kuntoutuksen toteutus ..... 19

5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua ..... 19

5.2 Kuntoutuksen suunnittelu ..... 21

5.3 Kuntoutuksen toteuttaminen avo- ja laitosmuotoisessa kuntoutuksessa ..... 21

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

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

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

# 1 Yleiset periaatteet

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

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

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

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

## 1.1 Palvelukuvausten voimassaolo

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

## 1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

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

**Palveluntuojan tehtävä on**

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

### Moniammatillinen yhteistyö

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

**Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtana on**

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

## 1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

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

---

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

## 1.4 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

### Arjen toimija

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

### Asiakas

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

### Asiakkaan hoidosta vastaava toimija

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

### Kela

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

### Omainen / Läheinen (myöhemmin läheinen)

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

Palveluntuottaja

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

Muu toimija

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

## 1.5 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

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

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

## 1.6 Sähköpostin käyttö

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

**Suojattu sähköposti lähetetään seuraavasti:**

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

## 1.7 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

**Kun** asiakkaan tietoja käytetään kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, on huolehdittava, että tutkimus tehdään Hyvän tutkimuskäytännön periaatteiden mukaisesti[3].

**Palveluntuottaja**

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

Lisätietoja: (kela.fi)

# 2 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

### Aloituspalaveri

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

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

### Arviointi

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

**Lisätietoja** TOIMIA-tietokanta (thl.fi)

### Ennakkoyhteydenotto

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

### Etukäteisneuvottelu

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

### Kasvokkain toteutuva kuntoutus

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

### Kohderyhmä

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

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

### Kokemusasiantuntija

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

### Kotikäynti

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

### Kuntoutusjakso

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

### Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

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

- tarkoituksena on, että palveluntuottaja arvioi asiakkaan jatko-ohjaustarpeita sekä varmistaa kuntoutumisen sujuvuutta ja jatkuvuutta asiakkaan arjessa.

### Kuntoutuslaitos

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

### Kuntoutuspäiväkirja

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

### Kurssin kokonaiskesto

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

### Kuvapuhelu

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

### Loppupalaveri

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

### Omaohjaaja

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

### Ryhmätapaaminen

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

### Seurantayhteydenotto

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

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

### Tapaaminen

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

### Toimipiste

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

### Työpari

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

### Verkostoneuvottelu

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

### Vertaistukihenkilö

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

### Väliarvio

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

### Välitehtävä

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

### Yhteispalaveri

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

### Yhteydenotto

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

### Yksilötapaaminen

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

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

# 3 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

## 3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

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

## 3.2 Asiakkaan läheisen osallistuminen kuntoutukseen

**Asiakkaan läheinen**

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

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

## 3.3 Asiakaspalaute

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

## 3.4 Itse maksettavat hoidot ja terapiat

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

## 3.5 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

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

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

# 4 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

## 4.1 Toteutusmuodot

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

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

Etäkuntoutus

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

**Etäkuntoutus toteutetaan**

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

**Etäkuntoutuksessa palveluntuottaja**

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

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

## 4.2 Kuntoutuksen lajit

### Kuntoutus- tai 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
- osallistuminen on määritelty kuntoutuksen palvelukuvauksessa

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

#### Parikurssi

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

#### Perhekurssi

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

# 5 Kuntoutuksen toteutus

## 5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

### Yhteydenotto ja kutsukirje

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

**Yhteydenotossa** palveluntuottaja varmistaa myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuuden asiakkaalle asiakirjoista saatujen tietojen perusteella ja asiakkaan kanssa keskustellen. Jos asiakas ja/tai henkilöstö toteaa kuntoutuksen olevan asiakkaalle 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.

**Yhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja yhdessä mm.**

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

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

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

## Esitietojen kysely

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

**Asiakkaalta pyydettävät esitiedot:**

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

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

## 5.2 Kuntoutuksen suunnittelu

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

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

## 5.3 Kuntoutuksen toteuttaminen avo- ja laitosmuotoisessa kuntoutuksessa

### Kuntoutuksen alkaessa

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

**Palveluntuottaja myös**

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

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

## Kuntoutusohjelman toteutus

### Arkipäivien toiminta

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

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

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

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

#### Lauantaina tapahtuva toiminta

**Lauantaisin** palveluntuottaja järjestää asiakkaalle moniammatillisen tiimin ohjaamaa ja järjestämää kuntoutusohjelmaa.

#### Sunnuntaina tapahtuva toiminta

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

#### Vapaa-ajan ohjelma

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

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

### Avustamista tarvitsevat asiakkaat

**Avustajaa** tarvitsevalle asiakkaalle, joka tulee kuntoutukseen **aloitusta edeltävänä päivänä** (esimerkiksi haasteellisten kulkuyhteyksien vuoksi), palveluntuottaja järjestää riittävästi henkilöstöä avustustehtäviin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Henkilöstö huolehtii asiakaan 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 osallistuvalle nuorelle palveluntuottaja järjestää ohjattua vapaa-ajan toimintaa myös iltaisin (klo 17–21). Tämä koskee myös kuntoutuksen aloitusta edeltävää päivää. Toiminnan toteutuksesta vastaa avustava henkilöstö.

### Etäkuntoukseen liittyvä ohjelma

**Etäkuntoutusjakson/-jaksojen** aikainen kuntoutusohjelma on kuvattu kuntoutuksen palvelukuvauksissa.

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

### Kuntoutuspäiväkirja

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

### Välitehtävät

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

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

**Väliarviointi**

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

**Loppupalaveri**

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

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

## 5.4 Kuntoutuksen toteutuksen jälkeinen seuranta

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

**Seurantayhteydenoton** tavoitteena on varmistaa, että

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

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

## 5.5 Kuntoutuspalaute

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

**Palveluntuottaja**

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

**Kuntoutuspalaute sisältää selkeästi otsikoituna seuraavat asiat:**

**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
- arkeen, työhön ja opiskeluun liittyvät muutokset
- asiakkaan oma arvio kuntoutuksesta ja sen tavoitteiden toteutumisesta

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

**Kuntoutukseen osallistumistapa ja kuvaus toteutumisesta**

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

**Loppuarvio asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä**

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

**Palveluntuottajan yhteystiedot**

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

**Liitteet**

- Omat tavoitteeni -lomake
- muut mahdolliset liitteet.

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

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

### Lyhyt kuntoutuspalaute

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

**Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää**

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

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

## 5.6 Lyhyt yhteenveto seurantayhteydenotoista

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

**Lyhyt yhteenveto sisältää seuraavat asiat:**

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

# 6 Dokumentaatio

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

Asiakirjamerkinnöissä noudatetaan kansallisia sähköisiin palveluihin liittyviä ohjeistuksia.

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

**Palveluntuottaja kirjaa asiakaskohtaisiin asiakirjoihin:**

- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mittaustulokset
- 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 osallistumiseen
- kuntoutuksen aikaiseen yhteistyöhön liittyvät tiedot.

**Asiakkaan asiakirjoihin** on liitettävä mukaan

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

**Huomioitavaa:** Asiakkaan läheisen **ohjelman toteutuminen** sisältyy ja kirjataan 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.

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

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

**Palveluntuottaja**

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

## 7.1 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

**Palveluntuottaja vastaa siitä, että**

- sillä on riittävästi varahenkilöstöä lomia ja poikkeavia tilanteita, kuten äkillisiä lyhyitä sairauslomia varten
- henkilöstön vaihtuessa tai henkilöstön sijaisuuksissa uusi henkilöstö täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen ammatti- ja tehtävänimikkeiden koulutus- ja kokemusvaatimukset
- työparin tulee täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen edellytykset
- palveluvastaavan sijainen täyttää tehtävän edellytykset.

### Sosiaalityöntekijän alle 4 kuukauden sijaisuus

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

### Opiskelijan toimiessa sijaisena

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

### Erikoislääkärin sijaisena toimii aina erikoislääkäri tai kyseiseen alaan erikoistuva lääkäri

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

### Erikoistuvan lääkärin toimiessa sijaisena

- palveluntuottaja nimeää hänelle ohjaavan lääkärin, joka on palvelukuvauksen mukainen erikoislääkäri
- kuntoutuksen aikana sijaisena toimii **yksi erikoistuva lääkäri kerrallaan**
- hän voi korvata erikoislääkärin työpanoksesta 50 % sopimuskauden aikana 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, palvelussa **ei edellytetä** palveluvastaavan käyttöä.
- Palveluvastaavan tehtävät on tarkemmin määritelty kuntoutuspalvelua koskevassa osassa.

## 7.3 Avustava henkilöstö

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

## 7.4 Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

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

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

**Huomioitavaa:**

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

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

# 8 Tulkkaus

## 8.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus

**Kela** järjestää vieraan kielen tulkkausta valmennukseen osallistuvalle kuntoutusasiakkaalle. Vieraan kielen tulkkausta voidaan myöntää Kelan erikseen määrittämällä tavalla. Tulkkeina käytetään Kelan kanssa sopimuksen tehneiden tulkkauspalveluntuottajien tulkkeja ja Kela maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset.

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

Palveluntuottaja saa kuntoutuspäätöksen yhteydessä *Vieraan kielen tulkkauksen järjestäminen kuntoutuksessa*-ohjekirjeen, joka sisältää toimintaohjeita tulkkausta vaativissa kuntoutustapauksissa. **Lisätietoja:** Tulkkaus kuntoutuksessa (kela.fi)

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

## 8.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus voidaan toteuttaa nettiyhteydellä tai puhelimitse. Jos etätulkkaus toteutetaan puhelimitse, siitä aiheutuvat puhelukustannukset Kela korvaa valmennuksen palveluntuottajalle.
Lisätietoa Etätulkkauksesta (Kela.fi)

## 8.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

Kuulonäkövammaisella, kuulovammaisella tai puhevammaisella on oikeus saada tulkitsemis- ja käännösapua siten kuin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetussa 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** sekä **etäkuntoutuksessa käytettävä tila.**

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

### Laitosyksikkö

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

### Avoyksikkö

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

### Muut kuntoutuksessa käytettävät tilat

- sijaitsevat muualla kuin palveluntuottajan avo- tai laitosyksikössä

### Etäkuntoutuksessa käytettävä tila

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

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

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

## 9.2 Yleistä palveluntuottajan tiloihin liittyvää

### Kuntoutustilat

**Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutustilat ovat**

- asianmukaiset, turvalliset, tilavat, siistit, viihtyisät ja monipuoliset sekä niissä on tarpeenmukaiset ympäristönhallintalaitteet ja hälytysjärjestelmät
- esteettömät ja soveltuvat asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioiden sekä mahdollistavat heidän itsenäisen selviytymisensä
- soveltuvat liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille. **Lisätietoja:** www.ym.fi/Esteettomyys
- 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. Kuntoutuspalvelua koskevassa osassa voi olla tarkempia määrittelyjä kuntoutuksen tilojen osalta.

### Allastilat

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

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

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

### Ulkoympäristö

**Palveluntuottaja** huolehtii myös, että palveluntuottajan tilojen

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

## 9.3 Tilojen remontointi

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

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

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

### 9.4 Laitteet

**Palveluntuottaja** huolehtii, että kuntoutuksessa käytettävät laitteet

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

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

### 9.5 Asiakkaan tarvitsemat hoito- ja apuvälineet

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

## 10 Majoitus ja ruokailu

### 10.1 Majoitus

#### Palveluntuottajan majoitustilat

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

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

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

**Lisäksi palveluntuottaja** vastaa siitä, että majoitustiloissa

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

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

## Alle 18-vuotias, yksin majoittuva kuntoutusasiakas

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

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

## Erilliset majoitustilat

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

**Huomioitavaa:** Majoitustilojen on sijaittava **enintään 20 minuutin** tai **20 kilometrin etäisyydellä** palveluntuottajan avo-tai laitosyksiköstä. 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 *Menettelyohjeet erityistilanteissa*). Jos asiakas haluaa henkilökohtaisen syyn perusteella majoittua huoneessa yksin, hän maksaa siitä aiheutuvan lisämaksun.

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

## 10.2 Ravinto

**Palveluntuottaja** vastaa siitä, että asiakkaalle tarjottava ruoka on

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

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

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

## 10.3 Ruokailun toteuttaminen

### Ateriat laitosmuotoisessa kuntoutuksessa

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

### Ateriat avomuotoisessa kuntoutuksessa

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

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

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

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

### Käyntikerran ruokailu

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

### Ruokailu etäkuntoutuksessa

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

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

# 11 Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat

## 11.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

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

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

**Palveluntuottajan laadunhallinta sisältää mm. seuraavat asiat:**

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

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

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

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

## 11.2 Luvat

**Palveluntuottaja** huomioi yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain mukaiset velvoitteet.

# 12 Hyödyn raportointi

**Kuntoutuksen** hyödyn raportointi on merkittävä osa Kelan kuntoutustoimintaa ja asiakkaan kuntoutusprosessia. Kela arvioi kuntoutuksesta saatavaa hyötyä keräten tietoa 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 päättyessä
  - voidaan laatia käyttäen apuna myös esimerkiksi Spiral-lautapeliä.
  - **Lisätietoja:** http://hankkeet.kuntoutussaatio.fi/spiral/

- Palveluntuottaja huolehtii siitä, että GAS -menetelmäkoulutus on suoritettuna ammattihenkilöllä, joka osallistuu asiakkaan GAS -tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. Lisätietoa GAS-menetelmästä (kela.fi).

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

- mielialamittari. Lisätietoa BDI 21 mielialamittarista (toimia.fi).

**Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF**

- elämänlaatumittari. Lisätietoa WHOQOL-BREF elämänlaatumittarista (toimia.fi).

**Työkyky-kysely**

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

**KAARI-kysely**

- asiakaslähtöisyyden mittaaminen. Lisätietoja Kaari-kysely
  - asiakas vastaa KAARI-kyselyyn kuntoutuskokonaisuuden päätösvaiheessa.

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

# 13 Asiakasturvallisuus

## 13.1 Vakuutusturva

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

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

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

## 13.2 Palveluntuottajan vakuutukset

**Palveluntuottajalla** on asiakasta varten seuraava vakuutusturva:

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

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

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

**Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisehdot:**

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

## 13.3 Turvallisuus kuntoutuksen toteutuksen aikana

**Palveluntuottaja vastaa asiakasturvallisuudesta siten, että**

- hätätilanteita varten on olemassa ajantasainen toimintasuunnitelma
- reaaliaikaisen etäkuntoutuksen aikaisia hätätilanteita varten on olemassa ajantasainen toimintasuunnitelma
- kuntoutuksen toteuttavalla kuntoutushenkilöstöllä on voimassa oleva **Suomen Punaisen Ristin (SPR) EA 1 -koulutus** tai **muu vastaavan tasoinen koulutus** ja että nämä koulutukset ovat voimassa. Ensiapukurssien päivityksestä saa tietoa mm. Suomen Punaisen Ristin verkkosivuilta www.punainenristi.fi
- laitosmuotoisessa kuntoutuksessa on **aina** paikalla ensiaputaitoista henkilöstöä myös **iltaisin** ja **viikonloppuisin**
- 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 hätätilanteita varten. Puhelinpäivystäjänä toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan** myös sille vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakkaalle tai asiakasperheelle, jolla **ei ole** avustajan tarvetta. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan alle 18-vuotiaalle yksin majoittuvalle asiakkaalle**. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö
- **yöaikaisen valvonnan** asiakkaalle, jonka turvallisuutta ei voi taata puhelinpäivystyksellä. Valvojana toimii **aina** EA-taitoinen henkilö tai terveydenhuollon ammattihenkilö.

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

### 13.4 Menettelyohjeet erityistilanteissa

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

### 13.5 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

**Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:**

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

### 13.6 Pelastussuunnitelma

**Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on**

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

## 14 Kuntoutuksen markkinointi

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

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

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

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

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

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

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

**Palveluntuottaja** ohjaa verkkosivujen käyttäjää tutustumaan Kelan sivuihin, joilla on tarkempia tietoja Kelan etuuksista, kuten kuntoutuksesta, kuntoutusrahasta, matkakorvauksista ja vammaisetuuksista. Lisäksi palveluntuottaja ohjaa tarvittaessa asiakasta ottamaan yhteyttä Kelaan.
Lisätietoa etuuskohtaisista palvelunumeroista ja palvelupisteistä löytyy https://www.kela.fi/asiakaspalvelu.

# 15 Sovittujen kurssien siirtäminen tai peruminen

## 15.1 Kilpailutuksella hankittujen kurssien siirtäminen

**Kuntoutuksen** palvelukuvauksissa on määritelty kuntoutuskursseille ja sopeutumisvalmennukseen osallistuvien asiakkaiden enimmäismäärät, joita **ei** pääsääntöisesti voi ylittää. Tarvittaessa asiasta voi olla yhteydessä Kelaan.
Jos kurssin aloituspaikkoja jää käyttämättä, kurssi on mahdollista aloittaa myös vajaalla asiakasmäärällä tai kurssin aloituksen ajankohtaa on mahdollisuus siirtää.

### Asiakkaiden vähimmäismäärät kurssien aloittamiseksi

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

**Asiakkaiden maksimi- ja vähimmäismäärät, jolla kuntoutus on aloitettava:**

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

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

**Huomioitavaa:**

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

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

## 15.2 Kurssin peruminen

**Jos** kurssille on tulossa **0 asiakasta**, kurssin voi perua **aikaisintaan 2 kuukautta** ja **viimeistään 2 - 3 viikkoa** ennen kurssin alkamista.
Jos kurssille on tehty kuntoutuspäätöksiä **lähelle sitä vähimmäismäärää**, jolla kurssi tulee toteuttaa, kurssin voi perua **aikaisintaan 3 viikkoa** ennen kurssin alkamista.

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

## 15.3 Asiakkaan aloittaman kurssin vaihtaminen

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

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

## 15.4 Muiden tahojen kustantamien asiakkaiden osallistuminen Kelan järjestämään kuntoutukseen

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

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

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

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

# 16 Kelan tehtävät

## 16.1 Kuntoutuspalvelujen hankinta

### Palveluntuottaja

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

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

**Julkisen** tai julkiseen rinnastettavan tahon antamia tai alihankintana toteuttamia kuntoutus-palveluja Kela voi hankkia vain, jos lain mukaista kuntoutuksen järjestämisvelvolli-

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

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

### Alihankinta

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

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

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

## 16.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

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

### Kuntoutuspäätös

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

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

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

### Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

# 17 Kuntoutuskustannusten maksaminen ja laskutus

## 17.1 Maksaminen

**Kela** maksaa hyväksytyn 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, omavastuuosuutta tai muuta lisämaksua.

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

**Palveluntuottaja voi laskuttaa**

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

# 18 Auditointi

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

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

**Auditoinnissa** tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:

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

# 19 Tiedottaminen ja sidosryhmätyö

**Kela** tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

**Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.**

- tietoa kuntoutuksen rekisteröitymismenettelystä
- kuntoutuksen palvelukuvaukset
- tietoa palveluista

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

# LIITE 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

**Tässä** liitteessä ja palvelukuvauksessa mainittuihin AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot. 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 tullut lakia.

## Askartelunohjaaja

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

## Astmahoitaja

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

## Audionomi / Kuulontutkija

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

### Avannehoitaja

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

### Diabeteshoitaja

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

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

### Diabeteksen hoidon erityispätevyyden 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 erikoislääkärin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa

### Erikoistuva lääkäri

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

### Erityislastentarhanopettaja

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

### Erityisopettaja

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

### Fysioterapeutti AMK

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

### Geronomi AMK

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

### Ilmaisutaidon opettaja

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

### IT-ohjaaja

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

### Jalkaterapeutti AMK

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, jonka lisäksi henkilöllä oltava

  - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

### Jalkojenhoitaja

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

### Kipuhoitaja

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

### Kommunikaatio-ohjaaja

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

### Kuntoutuksen erityispätevyyden saanut erikoislääkäri

- kuntoutuksen erityispätevyys edellyttää erikoislääkärin tutkintoa
- erityispätevyyden myöntää Suomen Lääkäriliitto

### Kuntoutuksen ohjaaja AMK

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

### Kuulovammaisten kuntoutusohjaaja

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

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

### Kuurosokeuskuntouttaja

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

### Käsityönohjaaja

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

### Laillistettu lääkäri

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

### Lastenohjaaja

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

### Lastentarhanopettaja

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

### Liikkumistaidon ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan 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 (maalaus, piirustus, käsityö, musiikki) vetäjä
- koulutuksena voi olla esimerkiksi kuvataitelija, 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

### Neuropsykologi

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

### Nuoriso-ohjaaja

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

### Nuorisotyöntekijä

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

### Näkövammaistaitojen ohjaaja

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

### Näkövammaisten kuntoutusohjaaja

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

- vuodesta 2012 alkaen näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutuksen on korvannut näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto

### Näönkäytönohjaaja

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

### Ohjaustoiminnan artenomi AMK

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

### Opettaja

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

### Pistekirjoituksen ohjaaja

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

### Psykodraamaohjaaja

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

### Psykologi

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

### Psykoterapeutti

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

### Puheterapeutti

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

### Puhevammaisten tulkki

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

### Ratsastusterapeutti

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

### Ravitsemusterapeutti

- oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

### Ravintoneuvoja

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

### Reumahoitaja

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

### Sairaanhoitaja AMK

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

### Seksuaalineuvoja

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

### Seksuaaliterapeutti

- sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on yhteispohjoismaisen The Nordic Assosiation 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 opetusalalta, lisäksi
  - hyväksytysti suoritetut tanssiterapian opinnot (90 opintopistettä)

### Terveydenhoitaja AMK

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

### Toimintaterapeutti AMK

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

### Työfysioterapeutti

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

### Työterveyshoitaja

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

### Uroterapeutti

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

### Vapaa-ajan ohjaaja

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

### Viittomakielen ohjaaja

- oltava viittomakielisen ohjauksen toisen asteen perustutkinto

### Viittomakielen tulkki AMK

- oltava humanistisen ja kasvatusalan ammattikorkeakoulututkinto viittomakielen tulkin koulutusohjelmassa

### Yhteiskuntatieteiden maisteri, pääaine kuntoutustiede

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on kuntoutustiede

### Yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteri, pääaine sosiaalipsykologia

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on sosiaalipsykologia

### Yhteisöpedagogi AMK

- oltava suoritettuna ammattikorkeakoulututkinto kansalaistoiminnan ja nuoriso-työn koulutusohjelmassa