

Ammatillinen kuntoutus

Kiila-kurssi

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.1.2024

Kela

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

www.kela.fi

Johdanto.....	4
1 Kiila-kurssin asiakas.....	5
1.1 Kiila-kurssi ei sovellu asiakkaalle.....	5
2 Hyvä kuntoutuskäytäntö.....	5
2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta.....	6
2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan työtä ja arkea.....	6
2.3 Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys.....	7
2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen	7
3 Yhteistyö työpaikan ja työterveyshuollon kanssa.....	8
3.1 Yhteistyö asiakkaan työnantajan (lähiesihenkilö) kanssa	8
3.2 Yhteistyö työterveyshuollon kanssa.....	9
4 Kiila-kurssin toteutusaikataulu ja rakenne.....	9
4.1 Kiila-kurssin rakenne.....	9
4.2 Kiila-kurssin hakijatahot, suunnittelukokous ja aikataulusta sopiminen	12
5 Kiila-kurssin toteutus.....	13
5.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan Kiila-kurssin alkua.....	13
5.2 Palveluntuottajan tehtävät Kiila-kurssin aikana	16
5.3 Palveluntuottajan tehtävät Kiila-kurssin jälkeen	30
6 Kiila-kurssiin toteuttava henkilöstö	31
6.1 Moniammatillinen tiimi	31
6.2 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön tehtävät ja kokemusvaatimukset	34
7 Palveluntuottajan kokemus.....	35
8 Asiakkaan majoittuminen ryhmäjakson aikana.....	36

9	Kiila-kurssin toteuttamisessa käytettävät tilat.....	37
9.1	Palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevat tilat	37
9.2	Kuntoutustilat.....	37
9.3	Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat	37
9.4	Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat.....	38
10	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta.....	38
10.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus	39
10.2	Asiakaslähtöisyyden mittaaminen	41
	Liite 1 Prosessikaavio: Kiila-kurssi.....	43

Johdanto

Kiila-kurssin tavoite on edistää työssä olevien (työsuhteessa olevat ja yrittäjät) työkykyä ja työelämässä jatkamista. Tärkeää on aloittaa kuntoutus riittävän varhaisessa vaiheessa, jotta asiakkaan työssä jatkaminen voidaan turvata.

Asiakas ja moniammatillinen tiimi yhdessä hakevat työhön ja työhyvinvointiin liittyviin haasteisiin keinoja ja ratkaisuja asiakkaan työkyvyn tukemiseksi ja parantamiseksi. Työskentelyssä huomioidaan myös asiakkaan terveyteen ja henkilökohtaiseen hyvinvointiin liittyvät teemat. Lisäksi asiakas saa ohjausta omakuntoutukseen, jotta kuntoutumisen hyvät käytänteet tulevat osaksi asiakkaan arkea. Yhteistyössä on mukana työnantaja (lähiesihenkilö) ja työterveyshuolto. Sillä varmistetaan hyvä tiedonkulku sekä asiakkaan tarpeenmukaisten muutosten toteutuminen, kuntoutumisen tuki ja seuranta.

Kiila-kurssiin sisältyy asiakkaan alkutilanteen kartoitus, yksilöllisiä tapaamisia ja ryhmäjaksoissa toteutuvaa kuntoutusta sekä verkkokuntoutusta. Ryhmätilanteissa mahdollistuva vertaistuki ja yhteisten kokemusten jakaminen edistävät asiakkaan yksilöllistä kuntoutumista.

Kiila-kurssit ovat työpaikka- tai ammattialakohtaisia. Työnantajat yhteistyössä työterveyshuollon kanssa hakevat Kiila-kursseja omille työntekijöilleen ja ammattiyhdistykset ja -liitot jäsenilleen.

Kuntoutus toteutetaan asiakkaalle **majoituksella** tai **ilman majoitusta**.

Kohderyhmään kuuluva henkilö on ammatillisen kuntoutuksen asiakas, joka täyttää lain Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (566/2005) 6 §:ssä ja 7 §:ssä säädetyt myöntöedellytykset.

Palvelukuvauksen rakenne

Tämä palvelukuvaus sisältää 2 osaa:

- kuntoutuspalvelun osan ja
- yleisen osan.

Palvelukuvauksen osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvauksen osia sovelletaan samanaikaisesti kuntoutuksen toteuttamisessa. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan Kiila-kuntoutuksen palvelukuvauksessa annettujen periaatteiden ja vaatimusten mukaisesti.

1 Kiila-kurssin asiakas

Kiila-kurssi on tarkoitettu asiakkaalle,

- joka on vakituudessa tai määräaikaisessa työsuhteessa tai on yrittäjä
- jonka työkyky on olennaisesti heikentynyt sairauden vuoksi tai sairauden arvioidaan aiheuttavan lähivuosina asiakkaan työkyvyn ja ansiomahdollisuuksien olennaisen heikentymisen
- jolle työtehtävistä suoriutuminen ja kuormittuneisuus tai jaksamisvaikeudet aiheuttavat kuntoutuksen tarvetta
- jolle työpaikan ja työterveyshuollon toimenpiteet työkyvyn ylläpitämisessä ovat osoittautuneet riittämättömiksi.

Työkyvyn arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan kokonaistilanne. Kuntoutuksen tarkoitus on vastata laaja-alaisesti asiakkaan kuntoutustarpeeseen.

1.1 Kiila-kurssi ei sovellu asiakkaalle

- jolle ryhmämuotoinen kuntoutus ei ole oikea kuntoutusmuoto
- jolla on akuutti tai hoitamaton päihdeongelma
- jolla ei ole motivaatiota sitoutua kuntoutukseen.

2 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

Tavoitteisiin pääsemiseksi palveluntuottaja valitsee asiantuntijuutensa perusteella kunkin asiakkaan yksilölliseen ja ryhmän tilanteeseen soveltuvat toimintatavat.

Toteuta Kiila-kurssi siten, että asiakas

- voi luottaa kuntoutuksessa käytettävien menetelmien ja toteutustapojen pohjautuvan kansallisiin hoitosuosituksiin (Käypä hoito-suositus) ja tieteelliseen näyttöön tai olevan muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- tulee kohdatuksi yksilönä ja että hänen erilaiset tiedolliset, toiminnalliset, tunneperäiset sekä henkiset voimavaransa ja tuen tarpeensa huomioidaan
- kokee, että vuorovaikutus on arvostavaa ja että palveluntuottaja on valmistautunut asiakkaan kuntoutukseen
- on aktiivisesti mukana oman kuntoutuksensa suunnittelussa ja saa sitä varten yleistä sekä kohdennettua tietoa
- oivaltaa työ- ja toimintakykyynsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa työkyky rajoitteet ja havaitsee asioita (yksilö- ja ympäristötekijöitä), jotka mahdollistavat kuntoutumisen.

2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta Kiila-kurssi siten, että asiakas

- kokee asetetut kuntoutuksen tavoitteet itselleen merkityksellisiksi
- oivaltaa muutoksen mahdolliseksi ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- kokee palveluntuottajan huomioivan hänen työ- ja elämäntilanteensa, voimavaransa ja rajoitteensa
- kokee kuntoutuksessa keskittyttävän hänen kannaltaan olennaisiin asioihin
- suunnittelee yhteistyössä hänen lähiesihenkilönsä ja työterveyshuollon edustajan kanssa kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavaa työskentelyä.

2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan työtä ja arkea

Toteuta Kiila-kurssi siten, että asiakas

- saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan aktiiviseen työskentelyyn työssä ja arjessa

- löytää sopivia keinoja ja ratkaisuja työstä, terveydestä tai elämänhallinnasta johtuviin haasteisiin
- saa tukea ja tietoa työkyvyn, terveyden ja elämänhallinnan sekä työhyvinvoinnin edistämiseksi
- kokee harjoitteet ja kuntoutumista tukevat toimintatavat itselleen mielekkäinä ja helposti omaksuttavina
- oppii keinoja, joilla hän voi muokata työ- ja toimintatapojaan ja toimintaympäristöään kuntoutumistaan edistäväksi
- saa mahdollisuuden oppia uusia työ- ja elämäntaitoja ja -tapoja.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö ja luku 3: Kuntoutuksessa käytettävä sanasto.

2.3 Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

Toteuta Kiila-kurssi siten, että asiakas

- ymmärtää eri toimijoiden, kuten lähiesihenkilön ja työterveyshuollon kanssa tehtävän yhteistyön merkityksen tavoitteellisessa ja pitkäjänteisessä kuntoutumisessa
- kokee hyötyvänsä erilaista osaamista ja näkökulmia yhdistävästä moniammatillisesta ja monialaisesta yhteistyöstä
- kokee viestinnän ja tiedonkulun työnantajan (lähiesihenkilö) ja työterveyshuollon välillä olevan toimivaa ja selkeää sekä toteutuvan sovitusti.

2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

Varmista, että asiakas

- kokee ryhmätoiminnan soveltuvan itselleen ja edistävän kuntoutumista (vertaistuki)
- saa mahdollisuuden tietojen ja hyvien oppimiskokemusten vaihtoon ryhmässä.

3 Yhteistyö työpaikan ja työterveyshuollon kanssa

Kiila-kurssi toteutetaan yhteistyössä asiakkaan työpaikan sekä työterveyshuollon kanssa, jos asiakkaalla on työterveyshuolto. Asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteistyöhön osallistuvat asiakkaan **lähiesihenkilö** sekä asiakkaan tilanteen tunteva **työterveyshuollon edustaja**. Yhteistyö on tärkeää, jotta lähiesihenkilö ja työterveyshuolto pystyvät tukemaan asiakasta jatkamaan työelämässä mahdollisimman pitkään.

Yhteistyön tarkoituksena on luoda yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta ja sopia kunkin toimijatahon vastuut, roolit ja tehtävät.

Huomioitavaa: Jos asiakkaalla **ei ole** työterveyshuoltoa tai työnantajaa, yhteistyötä **ei tällöin edellytetä**.

Huomioitavaa: Kiila-kurssien hakemisesta on erillinen ohje Kelan verkkosivuilla.

3.1 Yhteistyö asiakkaan työnantajan (lähiesihenkilö) kanssa

Asiakkaan työtä ja työhyvinvointia koskevat ratkaisut ovat tärkeitä huomioida Kiila-kurssilla. Eri vaihtoehtojen kartoittamisessa ja vaikutusten seurannassa lähiesihenkilön kanssa tehtävä yhteistyö, asiantuntemus ja tuki ovat keskeisiä. Lähiesihenkilön on tärkeää osallistua yhteistyöhön asiakkaan kuntoutuksen aikana.

Ennen kuntoutuksen käynnistymistä lähiesihenkilö ja asiakas täyttävät yhdessä KU200-lomakkeen (selvitys asiakkaan ja työpaikan tilanteesta). Selvitys luo perustan asiakkaan, työnantajan, työterveyshuollon ja palveluntuottajan väliselle yhteistyölle.

- Lähiesihenkilö saa tietoa työntekijän kuntoutustavoitteista ja mahdollisista työhön liittyvistä muutostarpeista.

Kuntoutuksen aikana lähiesihenkilön tehtävänä on

- osallistua palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkatapaamiseen, yhteistyökokoukseen ja asiakkaan päätöskeskusteluun
- suunnitella asiakkaan kuntoutumiseen liittyvä seuranta yhteistyössä asiakkaan ja työterveyshuollon kanssa
- tehdä yhteistyötä palveluntuottajan ja työterveyshuollon kanssa.

3.2 Yhteistyö työterveyshuollon kanssa

Työterveyshuolto tekee asiakkaan, työpaikan ja palveluntuottajan kanssa yhteistyötä. Asiakkaan työterveyshuollon tehtävänä on havaita asiakkaan kuntoutustarve, ohjata kuntoutukseen sekä arvioida ja seurata asiakkaan kuntoutumisen edistymistä. Kuntoutuksen aikana työterveyshuollon tehtävänä on

- olla mukana asiakkaan yhteistyökokouksessa ja päätöskeskustelussa
- toteuttaa tarvittavat yhteydenpidot asiakkaaseen
- suunnitella asiakkaan kuntoutumiseen liittyvä seuranta yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen lähiesihenkilön kanssa
- osallistua yhteistyöhön kuntoutuksen toteutuksen ajaksi
- varata tarvittavat resurssit ja toimintamahdollisuudet tähän toimintaan
- tehdä yhteistyötä palveluntuottajan ja työantajan kanssa.

4 Kiila-kurssin toteutusaikataulu ja rakenne

Toteuta asiakkaan Kiila-kurssi kokonaisuudessaan **1–1,5 vuoden** kuluessa. Tähän ajanjaksoon sisältyvät ennakko- ja seurantayhteydenotot. Kiila-kurssi alkaa **4–6 kuukauden** kuluessa **suunnittelukokouksesta**.

4.1 Kiila-kurssin rakenne

Ennen kuntoutuksen alkamista

Kutsukirje lähetetään asiakkaalle **2 viikon** kuluessa kuntoutuspäätöksen saapumisesta.

Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen toteutetaan viimeistään **2 viikkoa** ennen kuntoutuksen alkamista. Yhteydenoton kesto on noin **30 minuuttia**.

Asiakkaan yksilöllinen alkutilanteen kartoitus

Kuntoutus alkaa asiakkaan yksilöllisellä alkutilanteen kartoituksella ja se toteutetaan ennen ensimmäisen ryhmäjaksos alkamista. Se sisältää **yksilöllisen avopäivän** ja **palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkatapaamisen**. (Ei sisällä ryhmämuotoista toimintaa).

Yksilöllinen avopäivä

- toteutuu palveluntuottajan **toimipisteessä** tai yksilöllisinä **kuvapuheluin**a
- kestää **vähintään 6 tuntia**. Tästä ajasta ammattihenkilön ohjaamaa kuntoutusta on **keskimäärin 5 tuntia/kuntoutuspäivä**.
 - Yksilölliseen avopäivään sisältyvien asiakkaan ja ammattihenkilöiden välisen **yksilöllisten tapaamisten** kesto on **keskimäärin 60 minuuttia**. Kesto voi vaihdella asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan.

Palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkatapaaminen

- toteutuu asiakkaan **työpaikalla** tai **kuvapuheluna**.
 - Kesto on asiakkaan **työpaikalla** tai **kuvapuheluna 1–2 tuntia**.
 - Mainittu aika ei sisällä matkoja asiakkaan työpaikalle.
- Asiakkaan lähiesihenkilö osallistuu tapaamiseen.

Yksilöllisen valmennuksen tapaamiset

- toteutuvat **kuvapuheluin**a
- sisältää asiakkaan tarpeen mukaan **1–5 yksilöllisen valmennuksen tapaamista**
 - Kesto on **1–2 tuntia/tapaaminen**.

Ryhmäjaksot majoituksella tai ilman majoitusta

- toteutuvat palveluntuottajan **toimipisteessä**
- sisältää **10–13 kuntoutuspäivää**
- toteutuu **2–4 jaksossa** siten, että kunkin jakson pituus on **vähintään 3 kuntoutuspäivää**.

- Asiakkaan kuntoutuspäivän kesto ryhmäjaksoilla on **vähintään 6 tuntia**. Tästä ajasta ammattihenkilön ohjaamaa kuntoutusta on **keskimäärin 5 tuntia/kuntoutuspäivä**.
- Ryhmäjakson kuntoutuspäivään sisältyvän **aloituskeskustelun** kesto on **2 tuntia**.
- Jokaisen ryhmäjakson yhteen kuntoutuspäivään sisältyy **asiakkaan ja ammattihenkilöiden välinen yksilöllinen tapaaminen**.
 - Kesto on **30–60 minuuttia**. Kesto voi vaihdella asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan.
- Yhteen ryhmäjaksoon kuuluu **yhteistyökokous**, joka toteutetaan kuntoutuspäivän aikana.
 - Yhteistyökokoukseen osallistuu asiakkaan lähiesihenkilö ja työterveyshuollon edustaja(-t)
 - toteutuu palveluntuottajan **toimipisteessä** tai **kuvapuheluna**.
 - **Työpaikkakohtaisen** yhteistyökokouksen kesto on **1–5 tuntia**.
 - **Ammattialakohtaisen** yhteistyökokouksen kesto on **1–2 tuntia**.
- Ryhmäjakson kuntoutuspäivään sisältyvän **loppukeskustelun** kesto on **2 tuntia**.

Asiakkaan päätöskeskustelu

- toteutuu palveluntuottajan **toimipisteessä** tai **kuvapuheluna**
- sisältää 1 asiakkaan yksilöllisen tapaamisen.
 - Kesto on palveluntuottajan toimipisteessä tai kuvapuheluna **1–2 tuntia**.
 - Päätöskeskusteluun osallistuu asiakkaan lähiesihenkilö ja työterveyshuollon edustaja.

Kuntoutuksen seuranta

- sisältää **1–2** yksilöllistä **seurantayhteydenottoa** asiakkaaseen **puheluna** tai **kuvapuheluna**.
 - Kesto on noin 30 minuuttia.
 - Seuranta toteutetaan asiakkaille, joilla ei ole työterveyshuoltoa **6** kuukauden kuluttua siitä, kun asiakkaan päätöskeskustelu on toteutettu.

4.2 Kiila-kurssin hakijatahot, suunnittelukokous ja aikataulusta sopiminen

4.2.1 Kiila-kurssin hakijatahot

Kiila-kurssin hakijatahona ovat työterveyshuollot ja/tai työnantajat, liitot sekä yhdistykset.

4.2.2 Kiila-kurssin suunnittelukokous ja aikataulusta sopiminen

Kiila-kurssin suunnittelukokous toteutetaan **viimeistään 1 kuukauden kuluessa** siitä, kun Kiila-kurssin hakijataho on valinnut Kiila-kurssin palveluntuottajan ja Kela on hyväksynyt Kiila-kurssin toteutuksen.

Ota yhteyttä Kiila-kurssin hakijatahoon ja sovi suunnittelukokouksen ajankohta. Suunnittelukokous voi toteutua **tapaamisena** tai **kuvapuheluna** tai **puheluna**.

Kiila-kurssin suunnittelukokouksen osallistujat

- työnantaja
- työterveyshuollon edustaja (-t)
- 1 palveluntuottajan edustaja (tuotteen tunteva ammattihenkilö)

Ammattialakohtaisen Kiila-kurssin suunnittelukokouksessa on mukana liiton tai yhdistyksen yhdyshenkilö.

Kiila-kurssin suunnittelukokouksessa sovitaan

- yhteistyöstä palveluntuottajan, työnantajan ja työterveyshuollon kanssa Kiila-kurssin toteutuksen aikana
- Kiila-kurssin kohderyhmästä
- tiedottamisesta kohderyhmälle Kiila-kurssille hakeutumisesta (esim. kurssin nimi ja numero)
- mahdollisista lisätietojen hankkimisesta asiakkaan työterveyshuollosta ja työpaikalta
- asiakkaan lähiesihenkilön ja työterveyshuollon edustajan rooleista, yhteistyöstä ja osallistumisesta Kiila-kurssille kuntoutuksen aikana
- asiakkaiden yksilöllisten alkutilanteen kartoituksen ajankohdat, Kiila-kurssin aikataulu sekä ryhmäjaksojen määrät ja kestot.

Laadi suunnittelukokouksesta muistio. Lähetä muistio tiedoksi kaikille Kiila-kurssin suunnittelukokoukseen osallistuneille.

Varmista, että myös yrityksen henkilöstöhallinnon yhteyshenkilö saa muistion tiedoksi.

Huomioitavaa:

- Kela ei korvaa Kiila-kurssin suunnittelukokouksesta aiheutuneita kustannuksia kuntoutuksen palveluntuottajalle, hakijatahoille tai muille osallistujille.
- Kiila-kurssi tulee aloittaa sinä vuonna, kun hakijataho on hakenut kurssia. Kurssi katsotaan alkaneeksi, kun ainakin osalle asiakkaista on hakemisvuonna toteutettu alkutilanteen yksilöllinen kartoituksen yksilöllinen avopäivä tai palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkakohtainen tapaaminen (osalle asiakkaista alkutilanteen yksilöllinen kartoitus voi toteutua seuraavan vuoden puolella).

5 Kiila-kurssin toteutus

5.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan Kiila-kurssin alkua

5.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

Tutustu asiakkaiden asiakirjoihin ja suunnittele kuntoutuksen aikatauluja ja työryhmäresursseja sekä alustavasti kuntoutuksen aikana käsiteltäviä teemoja.

Ennakoi asiakkaiden toimintakykyä asiakirjojen perusteella ja suunnittele tarvittavaa pienryhmätyöskentelyä.

5.1.2 Ryhmän koko

Kiila-kurssille osallistuu samanaikaisesti **5–8** asiakasta. Ryhmä on pääsääntöisesti sama koko asiakkaiden kuntoutuksen ajan. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 19.3: Asiakkaan jo aloittaman Kiila-kuntoutuksen vaihtaminen.

5.1.3 Kutsukirje

Lähetä asiakkaalle kutsukirje sähkö- tai kirjepostina **2 viikon kuluessa** kuntoutuspäätöksen saapumisesta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 5.1.1: Kutsukirje.

Kutsukirjeen tarkoitus on, että asiakas saa tietoa

- Kiila-kurssista, muun muassa sen tarkoituksesta, henkilöstöstä, kuntoutuksen sisällöstä, kuntoutuksen toteutuksen aikataulusta ja mahdollisesta majoittumisesta
- ennakkoyhteydenoton ajankohdasta ja sen toteuttajasta
- siitä, että ennakkoyhteydenotossa hänellä on mahdollisuus esittää kuntoutuksensa liittyviä kysymyksiä ja toiveita
- hänen lähiesihenkilölle ja työterveyshuollon edustajalle lähetettävästä tiedotteesta.

Liitä kutsukirjeen mukaan tiedote, jonka pyydät asiakasta toimittamaan lähiesihenkilölleen ja työterveyshuollon edustajalle.

Kirjaa edellä mainittuun tiedotteeseen tiedot

- asiakkaan Kiila-kurssista
- aikataulun suunnittelusta
- lähiesihenkilön ja työterveyshuollon edustajan roolista ja tehtävistä asiakkaan Kiila-kurssin aikana
- palveluntuottajan yhteyshenkilöstä, johon lähiesihenkilön ja työterveyshuollon edustajat voivat olla yhteydessä.

5.1.4 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen

Ota asiakkaaseen yhteyttä **puheluna** tai **kuvapuheluna** viimeistään **2 viikkoa** ennen kuntoutuksen alkamista.

Ennakkoyhteydenoton (kesto noin 30 minuuttia) toteuttaa moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Toteuta ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen siten, että

- varmistat asiakkaan kanssa yhdessä kuntoutuksen soveltuvuuden ja oikea-aikaisuuden hänen terveydentilansa ja elämäntilanteensa huomioiden
- asiakas saa tarkempia tietoja mm.
 - Kiila-kurssin tarkoituksesta, tavoitteista ja sen sisällöstä sekä henkilöstöstä ja työskentelytavoista
 - mahdollisesti mukaan otettavista henkilökohtaisista tarvikkeista (esim. lääkkeet jne.)
 - muista kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä seikoista kuten verkkokuntoutuksesta
- asiakas voi esittää kysymyksiä ja toiveita
- kannustat asiakasta miettimään etukäteen hänelle itselleen tärkeitä kuntoutustavoitteita
 - motivoi asiakasta pohtimaan myös työhön liittyviä kysymyksiä (KU200-lomake)
- asiakas voi varmistua, että hänen erityistarpeensa tulee huomioitua kuntoutuksen aikana
- sovit, millä tavoin asiakkaaseen, hänen lähiesihenkilöönsä ja työterveyshuoltoon ollaan yhteydessä kuntoutuksen aikana
- kerrot asiakkaalle kuntoutuspalvelussa käytettävistä mittareista ja kuntoutuksen hyödyn raportoinnista
 - kerrot alkutilanteen kartoitukseen liittyvistä kyselylomakkeiden hyödyntämisestä kuntoutuksessa
 - kerrot, että toimitat kyselylomakkeet (esim. elämänlaatukysely, BDI ja Työkyky-kysely) asiakkaalle ennakkoyhteydenoton jälkeen postitse, suojattuna sähköpostina tai etäkuntoutuksessa käytettävän sovelluksen tai alustan kautta
 - ohjaat asiakasta palauttamaan kyselylomakkeet tullessaan toimipisteeseen, postitse, suojattuna sähköpostina tai etäkuntoutuksessa käytettävän sovelluksen tai alustan kautta ennen avopäivään osallistumista.

Huomioitavaa:

- Jos et tavoita asiakasta ennakoon yrityksistä huolimatta, se ei estä asiakkaan osallistumista Kiila-kurssille. Dokumentoi asia asiakkaan tietoihin.
- Jos ennakkoyhteydenotossa todetaan, että kuntoutus **ei ole** asiakkaalle oikea-aikainen tai tarkoituksenmukainen, ole välittömästi yhteydessä asiasta Kelaan.

5.2 Palveluntuottajan tehtävät Kiila-kurssin aikana

5.2.1 Asiakkaan yksilöllinen alkutilanteen kartoituksen toteutus

Toteuta asiakkaalle kuntoutuksen yksilöllinen alkutilanteen kartoitus, johon sisältyy

- **1** asiakkaan yksilöllinen avopäivä palveluntuottajan toimipisteessä tai yksilöllisinä kuvapuheluinä
- **1** palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkatapaaminen työpaikalla tai kuvapuheluna.

Asiakkaan yksilöllisen alkutilanteen kartoitus: yksilöllisen avopäivän toteutus ja sisältö

Sovi asiakkaan ja hänen lähiesihenkilön kanssa tarkemmin asiakkaan yksilöllisen alkutilanteen kartoituksen aikataulu ja toteutustapa. Sovi aikataulu kirjeitse, puheluna, kuvapuheluna tai sähköpostitse (suojattuna).

Toteuta asiakkaan yksilöllinen **avopäivä** (kesto vähintään 6 tuntia, josta kuntoutusta keskimäärin 5 tuntia) palveluntuottajan **toimipisteessä** tai yksilöllisinä **kuvapuheluinä**.

- Jos yksilöllisen alkutilanteen kartoituksen avopäivä toteutuu yksilöllisinä kuvapuheluinä, on asiakkaan avopäivän kesto ja kuntoutusohjelma sama kuin palveluntuottajan toimipisteessä toteutettuna.
 - Voit pitää asiakkaan kanssa lyhyitä taukoja avopäivän aikana.
- Kuvapuhelut toteutuvat saman päivän aikana.

Asiakkaan yksilöllisen alkutilanteen kartoitukseen osallistuu vähintään (3 pakollista moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä)

- lääkäri
- 2 muuta asiakkaan tarpeiden mukaista moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä.

Kukin moniammatillisen tiimin ammattihenkilö tapaa asiakkaan erikseen (keskimäärin 60 minuuttia/tapaaminen). Jokainen ammattihenkilö arvioi omassa ammatillisessa roolissaan asiakkaan kokonaistilannetta asiakkaan kanssa yhdessä.

Selvitä yksilöllisen alkutilanteen kartoituksessa asiakkaan kanssa hänen

- terveydentilaansa sekä fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista toimintakykyään
- elämäntilannettaan sekä yksilö- ja ympäristötekijöitä
- työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä, kuten työn mielekkyyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia sekä työyhteisön ilmapiiriä
- ammatillista työtilannetta suhteessa hänen terveyteensä, työkykyynsä ja työssä jaksamiseen.

Tee tarvittavat tutkimukset ja testit (esimerkiksi fyysisen kunnon testit).

Lisäksi kartoituksen aikana

- keskustele asiakkaan kanssa yhdessä ennakkokyselyn vastauksista ja tuloksista
- vahvista asiakkaan omaa motivaatiota ja sitoutumista Kiila-kurssille
- luo edellytyksiä asiakkaan, lähiesihenkilön ja työterveyshuollon yhteistyölle
- määrittele asiakkaan kanssa hänen kuntoutustavoitteitaan ja kirjaa ne Omat tavoitteeni-lomakkeelle (GAS-menetelmä)
 - Tässä vaiheessa määritellään vähintään yksi tavoite.
 - Varmista, että tavoitteet ovat yksilöityjä, mitattavia, saavutettavissa olevia, realistisia ja asiakkaalle merkityksellisiä sekä mahdollista aika-
tauluttaa.

- keskustele asiakkaan kanssa tarvittavista teemoista ja toiminnallisista harjoitteista, jotka parhaiten vastaavat hänen tavoitteisiinsa, tarpeisiinsa ja tukevat työkykyä ja työelämässä pysymistä.

Varmista, että moniammatilliselle tiimille on muodostunut asiakkaan yksilöllisen **alkutilanteen kartoituksen pohjalta yhtenäinen kokonaiskuva** asiakkaan kuntoutuksen tarpeeseen, työstä ja ammatillisen uran vaiheesta sekä asiakkaan työkykyyn, työhyvinvointiin ja terveyteen vaikuttavista tekijöistä.

Asiakkaan yksilöllisen alkutilanteen kartoitus: ammattihenkilön työpaikkatapaamisen toteutus ja sisältö

Asiakkaan yksilöllinen alkutilanteen kartoitus jatkuu **ammattihenkilön työpaikkatapaamisella työpaikalla** (kesto 1–2 tuntia) tai **kuvapuheluna** (kesto 1–2 tuntia).

Tapaamiseen osallistuu 1 **moniammatillisen tiimin ammattihenkilön** sekä **asiakkaan lähiesihenkilö**. Ammattihenkilö määräytyy aina asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan.

Ammattihenkilön tapaaminen kuntoutukseen liittyvissä asioissa vahvistaa asiakkaan, lähiesihenkilön ja palveluntuottajan välistä yhteistyötä. Lähiesihenkilön läsnäolo luo myönteisten ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen asiakkaan kuntoutumisen etenemiselle.

Tapaamisen tavoitteena on yhdessä asiakkaan kanssa täsmentää hänen **kuntoutumisensa suunnitelmaa** sekä yksilöllisiä työhön ja työhyvinvointiin liittyviä kuntoutustavoitteitaan. Lähiesihenkilön kanssa yhteisen keskustelun pohjana käytetään asiakkaan ja hänen lähiesihenkilönsä **etukäteen** täyttämää ammatillista selvityslomaketta (KU200).

Palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkatapaamisessa ammattihenkilö tapaa asiakkaan ja hänen esihenkilönsä. Tapaaminen voi toteutua siten, että

- asiakas, esihenkilö ja ammattihenkilö ovat fyysisesti asiakkaan työpaikalla

- asiakas ja ammattihenkilö ovat fyysisesti asiakkaan työpaikalla ja esihenkilö osallistuu kuvapuheluna
- asiakas ja esihenkilö ovat fyysisesti työpaikalla ja ammattihenkilö osallistuu kuvapuheluna
- asiakas, esihenkilö ja ammattihenkilön osallistuvat kuvapuheluna.

Jos tapaamisessa nousee esille asiakkaan terveyteen liittyviä tekijöitä, joista on tarpeen keskustella työterveyshuollon asiantuntijan kanssa, asiakas voi olla yhteydessä työterveyshuollon edustajaan joko itse tai sovitusti yhdessä palveluntuottajan ammattihenkilön kanssa.

Kuntoutumisen suunnitelma

Laadi asiakkaan alkutilanteen kartoituksen pohjalta asiakkaan tarpeita ja edellytyksiä vastaava **kuntoutumisen suunnitelma**. Tarkista ja päivitä kuntoutuksen suunnitelmaa säännöllisesti asiakkaan kanssa hänen kuntoutuksen edetessä koko kuntoutusprosessin ajan.

Asiakkaan kuntoutumisen suunnitelma sisältää kuntoutuksen aikana mm.

- asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnin pohjalta keskeiset työstettävät asiat sekä tiedot tarvittavista toimista ja niiden toteutuksesta
- asiakkaan tavoitteiden mukaisen yksilöllisen kuntoutusohjelman
- yhteistyökokouksessa sovitut asiat lähiesihenkilön ja työterveyshuollon edustajan kanssa
- omakuntoutusta tukevat harjoitteet, kuten välitehtävät
- toteutusajat
 - asiakkaan tarpeenmukaisten yksilöllisten valmennuksen tapaamisista
 - ryhmäkuntoutusjaksoista
 - ryhmäjaksojen aikana toteutuvista yksilöllisistä tapaamisista.

Asiakkaan kuntoutumisen suunnitelma sisältää kuntoutuksen päättyessä mm.

- päätöskeskustelussa sovitut asiat ja vastuutahot
- omakuntoutusta tukevat harjoitteet
- työterveyshuollon kanssa sovitun jatkoseurannan.

Huomioitavaa:

- Varmista, että asiakas saa Omat tavoitteeni -lomakkeesta (GAS) kopion itselleen.
- Kirjaa kuntoutuksen vastuuhenkilöt sekä kuvaa kuntoutuksen tavoitteet ja suositukset konkreettisesti, selkeästi ja huolellisesti asiakkaan asiakirjoihin.

Kiila-kurssin keskeytyminen ja ohjaus muiden palveluiden piiriin

Päätä asiakkaan Kiila-kurssi alkutilanteen kartoitukseen, jos on todettavissa, että kuntoutus **ei ole** asiakkaalle oikea-aikaista, tarkoituksenmukaista tai tarpeellista.

Tee ratkaisu asiakkaan Kiila-kurssin päättämisestä **aina** yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen.

Ohjaa asiakas tilanteensa perusteella esim. työterveyshuoltoon tai terveydenhuoltoon tai Kelaan. Varmista, että asiakas on ymmärtänyt, miksi hänet ohjataan toiseen palveluun.

Kirjaa kuntoutuksen lopettamisen syy sekä asiakkaan mahdollinen jatko-ohjaus asiakkaan kuntoutuspalauteeseen. Lähetä kuntoutuspalaute asiakkaalle ja Kelaan.

Huomioitavaa: Tilanteessa, jossa asiakkaan kuntoutus päättyy alkutilanteen kartoitukseen, yksilöllistä valmennusta tai ryhmäjaksoja **ei järjestetä**.

5.2.2 Asiakkaan yksilöllisen valmennuksen tapaamisten toteutus ja sisältö

Toteuta asiakkaan tarpeen mukaan **1–5** yksilöllisen valmennuksen tapaamista kuvapuheluna (kesto 1–2 tuntia) **alkutilanteen kartoituksen jälkeen**.

Sovita yksilöllisen valmennuksen tapaamiset joustavasti ennen ryhmäjaksoa tai ryhmäjaksojen väliin tai viimeisen ryhmäjakson jälkeen. Huolehdi, että yksilöllisen valmennuksen tapaamiset on toteutettu viimeistään **ennen asiakkaan päätöskeskustelua**. Saman päivän aikana voi toteuttaa vain yhden valmennuksen.

Asiakkaan yksilöllisen valmennuksen tapaamisen toteuttaa **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**. Ammattihenkilö määräytyy aina asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan.

Moniammatillisen tiimin **lääkäri** osallistuu asiakkaan yhteen yksilöllisen valmennuksen tapaamiseen, jos asiakkaan tilanteessa tarvitaan lääketieteellistä arviota esimerkiksi asiakkaan **kuntoutumisen suunnitelman** tueksi.

Kaikkien näiden ammattihenkilöiden on toimittava omassa työssään samojen tavoitteiden suuntaisesti, on tuettava asiakkaan motivaatiota ja on varmistettava hyvä keskinäinen tiedonkulku ja vuoropuhelu. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 7. Etäkuntoutuksen toteutus.

Yksilöllisen valmennuksen tapaamisten sisältö

Yksilöllisen valmennuksen tapaamisten tarkoituksena on

- täydentää koko ryhmälle suunnattuja ryhmämuotoisia kuntoutusjaksoja
- antaa asiakkaalle keskustelumahdollisuus niiden asiantuntijoiden kanssa, joiden asiantuntijuus on hänen yksilöllisessä tilanteessaan tarpeellinen
- osallistaa asiakasta kuntoutuksen suunnitteluun sekä tavoitteiden ja kuntoutumisen suunnitelman tarkentamiseen
- jatkaa yhteistyökokouksessa käsiteltyjen asioiden työstämistä
- antaa tietoa, ohjausta ja harjoitteita, jotka tukevat asiakasta löytämään keinoja työkyvyn tukemiseksi ja omassa työssä suoriutumiseksi
 - huomioiden yksilölliset voimavarat, työympäristö, työyhteisöllisyys
- antaa asiakkaalle tietoa hyödyn raportoinnista ja pyytää asiakkaalta suostumuksen kuntoutuksen hyödyn raportointitietojen toimittamiseksi Kelaan.

Huomioitavaa: Dokumentoi kaikki tapaamiset ja yhteydenotot huolellisesti asiakkaan asiakirjoihin, jotta asiakasta koskeva viestintä eri asiantuntijoiden välillä varmistetaan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 6.1: Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen.

5.2.3 Ryhmäjaksoiden toteutus ja sisältö

Toteuta ryhmäjaksot (10–13 kuntoutuspäivää toteutetaan vähintään 3 kuntoutuspäivää kestävässä 2–4 jaksossa) majoituksella tai ilman majoitusta. Toteuta 1. ryhmäjakso siten, että se käynnistyy viimeistään **2 kuukauden** kuluttua asiakkaan alkutilanteen kartoituksen päättymisestä.

Ryhmätapaamisia (keskimäärin 60 minuuttia) ohjaa 1 moniammatillisen työryhmän ammattihenkilö käsiteltävästä aiheesta riippuen. Ryhmätapaamisten kesto voi vaihdella asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Huomioitavaa: Ryhmäjaksoa ei ole tarkoituksenmukaista sijoittaa heti välittömästi alkutilanteen kartoituksen (yksilöllinen avopäivä ja palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkatapaaminen) jälkeen.

Ryhmäjaksoiden sisältö

Suunnittele moniammatillisessa tiimissä jokaisen erillisen ryhmäjakson sisältö siten, että se vastaa mahdollisimman laajasti asiakkaan sekä ryhmän tarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin. Huomioi asiakkaiden alkutilanteen kartoituksessa saatu tieto. Valitse asiakkaiden kanssa yhdessä käsiteltävät teemat ja toiminnalliset harjoitteet, jotka tukevat asiakkaiden työkykyä ja työhyvinvointia. Valmistele asiakkaiden kanssa ehdotukset työkyvyn ja työhyvinvoinnin sekä terveyden parantamiseksi yhteistyökokoukseen, jossa niitä käsitellään.

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on laatia ensimmäiselle toteutuvalle ryhmäjaksolle asiakkaille yhteinen **kuntoutusohjelma**, joka sisältää mm. ryhmäkuntoutuksen aikataulun. Kuntoutusohjelman sisältöä on päivitettävä kuntoutuksen aikana aina asiakkaiden tarpeiden, tavoitteiden ja toiveiden mukaan.

Ryhmäjaksujen aloitus

Toteuta asiakkaille ryhmän yhteinen **aloituskeskustelu** ensimmäisen ryhmäjaksun aikana (kesto 2 tuntia). Ryhmätapaamista ohjaa vähintään **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**.

Aloitusvaiheessa kiinnitetään erityistä huomiota asiakkaiden ryhmäytymisen tukemiseen sekä jatkossa ryhmäytymisen vahvistumiseen.

Moniammatillinen tiimi ja asiakkaat jatkavat ensimmäisen päivän aikana ryhmänä yhdessä GAS-menetelmään liittyvien kysymysten tarkastelua. GAS-menetelmä liitetään luontevaksi osaksi kuntoutuksen toteutusta siten, että lomakkeessa asetettuja tavoitteita arvioidaan yksilötapaamisissa tai ryhmätilanteissa säännöllisesti ja muokataan tarvittaessa tilanteiden mukaan. Tavoitteiden asettaminen ja arvioiminen tulevat siten osaksi kuntoutusta.

Huomioitavaa: Ainakin 1 asiakkaan tavoitteista on oltava työhön liittyvä.

Toteuta ryhmäjaksot siten, että asiakas löytää itselleen sopivia keinoja ja ratkaisuja

- jäsentää omaa työtilannettaan sekä tarpeellisia toimia omien kuntoutustavoitteidensa saavuttamiseksi
- vaikuttaa itse omaan työ- ja toimintakykyynsä sekä hyvinvointiinsa ennalta koivasti
 - esimerkiksi kuormittumisen ehkäisemiseen, kuten stressin hallintaan, työn rajaamiseen, palautumiseen ja terveytensä edistämiseen, kuten terveystieteisiin ja ravitsemukseen
- vahvistaa omia voimavarojaan ja elämänhallintaansa arvioimalla ja suunnittelemalla ajankäyttöä esimerkiksi liikuntaan ja harrastuksiin
- vahvistaa omaa ammatillista kehittymistään ja osaamistaan
- käsitellä työssä tapahtuvia muutoksia ja miten niihin pystyy vaikuttamaan
 - työn sisältö ja vaatimukset, työelämävalmiudet.

Toteuta ryhmäjaksot siten, että ne sisältävät monipuolisesti

- **teemoja**, jotka perustuvat asiakkaiden yksilöllisiin sekä ryhmän yhteisiin kuntoutustavoitteisiin ja tarpeisiin (kaksi pääteemaa)
 - ammatillinen teema (työhön ja työhyvinvointiin liittyvät aiheet)
 - terveysteema (terveyteen ja elämäntapaan liittyvät aiheet)
- **käytännön harjoittelua**, monipuolista tekemistä eri menetelmällisiä välineitä ja erilaisia tekniikoita käyttäen
 - työ- ja toimintakykyä tukevat toiminnalliset ryhmätehtävät
- **ohjattuja ja alustettuja ryhmäkeskusteluja**, jotka antavat tilaa vuorovaikutukselle, kokemusten jakamiselle ja asiakkaiden kysymyksille
- **ohjattua pienryhmätyöskentelyä**, jossa ryhmä esimerkiksi itse valmistele ja etsii vaihtoehtoisia ratkaisuja työhön ja työhyvinvointiin liittyen
- **fyysistä aktiivointia** asiakkaiden liikunnallisuuden sekä asiakkaan omatoimisuuden sekä yhdessä tekemisen lisäämiseksi ja esimerkiksi mieluisan liikunnallisen harrastustoiminnan löytymiseksi
 - Fyysinen aktiivointi sisältää liikunnanohjausta ja siihen liittyvää ryhmämuotoista liikuntaa ja rentoutusharjoittelua.

Asiakkaan yksilölliset tapaamiset ryhmäjaksojen aikana

- Suunnittele asiakkaan kanssa omakuntoutusta ja ohjaa sen toteuttamista.
- Toteuta asiakkaalle yksilölliset tapaamiset jokaisen ryhmäjakson aikana moniammatilliseen tiimiin kuuluvan ammattihenkilön kanssa.
- Syvennä tapaamisissa asiakkaan kanssa hänelle tärkeitä teemoja ja toimintaa, jotka ovat nousseet esille esimerkiksi yksilöllisten valmennuksen tapaamisissa ja ryhmäjaksoilla.
- Tarkista ja täydennä tarvittaessa asiakkaan kanssa kuntoutumisen suunnitelmaa.
- Arvioi asiakkaan kanssa hänen tavoitteitaan ja tee tarvittavat muutokset tavoitteisiin ja kuntoutumisen suunnitelmaan.

Yhteistyökokous

Voit toteuttaa ryhmän yhteistyökokouksen vaihtoehtoisesti 2., 3. tai 4. **ryhmäjakson aikana**. Järjestä yhteistyökokous niille asiakkaille, joiden Kiila-kurssilla on mukana työterveyshuolto ja/tai lähiesihenkilö.

Toteuta yhteistyökokous ryhmäjaksoon sisältyvän kuntoutuspäivän aikana (vähintään 6 tuntia, josta ammattihenkilön ohjaamaa kuntoutusta on keskimäärin 5 tuntia/kuntoutuspäivä).

- **Työpaikkakohtaisen** kokouksen kesto on **kuvapuheluna** tai palveluntuottajan **toimipisteessä** toteutettuna **1–5 tuntia**.
 - Jos yhteistyökokous toteutuu kuvapuheluna, voit pitää lyhyitä taukoja yhteistyökokouksen aikana.
- **Ammattialakohtaisen** kokouksen kesto on **kuvapuheluna** tai palveluntuottajan **toimipisteessä** toteutettuna **1–2 tuntia**.

Kutsu yhteistyökokoukseen asiakkaan lähiesihenkilö sekä työterveyshuollon edustaja. Asiakas toimittaa yhteistyökokouksen kutsun ja asialistan lähiesihenkilölle ja työterveyshuollon edustajalle hyvissä ajoin ennen kokouksen toteutumista.

Osallistujat työpaikkakohtaisessa kurssissa

- asiakkaat
- asiakkaan lähiesihenkilö tai lähiesihenkilöt
- työterveyshuollon edustaja tai edustajat
- vähintään 2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä.

Osallistujat ammattialakohtaisessa kurssissa

- asiakas
- asiakkaan lähiesihenkilö
- työterveyshuollon edustaja
- vähintään 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Yhteistyökokouksessa keskustelua ohjaa **moniammatillisen tiimin ammattihenkilö(t)**.

Yhteistyökokouksen sisältö

Yhteistyökokouksen tavoitteena on löytää keinoja ja ratkaisuja, jotka edistävät asiakkaan työssä suoriutumista ja työhyvinvointia. Yhteistyökokous sisältää yksilöllisen tapaamisen lähiesihenkilön ja asiakkaan kesken.

Yhteistyökokouksessa käydään yhdessä keskustelua

- asiakkaan työhön ja työhyvinvointiin liittyvistä haasteista ja niiden vaikutuksista työssä suoriutumiseen ja työssä jaksamiseen
- asiakkaan työtehtävien mahdollisista muutoksista tai muutostarpeista
- keinoista ja ratkaisuista, joilla asiakas voi suoriutua työstään sekä tavoista, joilla lähiesihenkilö voi tukea asiakkaan kuntoutumista kuntoutuksen aikana ja sen jälkeen
 - Keskustelussa käydään läpi asiakkaan ryhmäjaksolla valmistelemat ehdotukset.

Yhteistyökokouksessa käydään läpi myös asiakkaan omat ehdotukset työkyvyn ja terveydentilan parantamiseksi.

Asiakas muokkaa jäljellä olevan kuntoutusajan tavoitteita. Asiakkaan työhön, työhyvinvointiin tai työympäristöön liittyvien kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi työskennellään yksilöllisissä valmennuksen tapaamisissa ja ryhmätapaamisissa.

Laadi kokouksesta muistio, jossa on kirjattuna yhteisesti sovitut asiat. Jaa se kaikille osallistujille yhteisesti sovitulla tavalla. Kirjaa yhteistyökokouksen aikana sovitut asiat asiakkaan kuntoutumisen suunnitelmaan.

Ryhmäjaksojen päätös

Toteuta asiakkaille ryhmän yhteinen **loppukeskustelu** viimeisen ryhmäjakson aikana (vähintään 2 tuntia). Ryhmäkeskustelua ohjaa vähintään **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**.

Ryhmätapaamisen tavoitteena on kuntoutumisen jatkumisen varmistaminen asiakkaiden arjessa ja työssä sekä ryhmäkuntoutuksen luonteva päättäminen.

5.2.4 Asiakkaan päätöskeskustelu (yksilöllinen tapaaminen): toteutus ja sisältö

Toteuta päätöskeskustelu palveluntuottajan toimipisteessä tai kuvapuheluna **2 kuukauden** kuluessa viimeisestä ryhmäjaksoista tai yksilöllisen valmennuksen tapaamisesta. Päätöskeskustelu toteutetaan, vaikka asiakkaalla ei ole työterveyshuoltoa tai lähiesihenkilöä.

Järjestä asiakkaalle kuntoutuksen päätöskeskustelu (kesto 1–2 tuntia) yksilöllisenä tapaamisena. Sovi toteutustapa.

Päätöskeskustelussa kootaan yhteen asiakkaan kuntoutuksen aikana saavuttamat tulokset. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä keskustelemalla. Tämä luo pohjan asiakkaan kuntoutumisen suunnitelmalle. Siihen kirjataan kuntoutuksen jälkeiselle ajalle yhteistyössä suunnitellut ja sovitut asiat, asiakkaan omakuntoutusta tukeva toiminta sekä seuranta, jolla tuetaan asiakkaan kuntoutumista, työssä jaksamista ja työhyvinvointia.

Osallistujat

- asiakas
- lähiesihenkilö
- työterveyshuollon edustaja
- 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Huomioitavaa: Päätöskeskustelussa asiakkaan henkilökohtaisia asioita käsitellään erikseen lähiesihenkilön ja työterveyshuollon asiantuntijan kanssa.

Keskustelun ohjaajana toimii moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Päätöskeskustelun sisältö

Päätöskeskustelussa asiakkaan kanssa

- käy läpi yksilöllisesti
 - miten hänen kuntoutumisensa on edennyt
 - miten kuntoutukselle asetetut tavoitteet on saavutettu (hyöty)
- varmista kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja sekä sovi yhdessä asiakkaan kuntoutumisen suunnitelmaan kirjattavat asiat.

Päätöskeskustelussa yhteisesti käydään keskustelua

- asiakkaan lähiesihenkilön ja työterveyshuollon edustajan kanssa asiakkaan kuntoutukselle asetettujen ammatillisten tavoitteiden toteutumista ja Kiila-kurssin sujumista
 - lähiesihenkilön näkemykset asiakkaan kuntoutuksen sujumisesta ja yhteisen vuoropuhelun rakentumisesta
- työterveyshuollon edustajan kanssa asiakkaan terveyteen liittyvistä asioista, jotta kuntoutuksen aikainen edistys ja sen seuranta saadaan siirrettyä toimivaksi osaksi työterveyshuollon kanssa tehtävää yhteistyötä
 - sovitaan asiakkaan kuntoutumisen seurannan jatkosta työterveyshuollon kanssa
- niiden asiakkaiden kanssa (joilla ei ole työterveyshuoltoa) ja sovitaan yhdessä kuntoutukseen sisältyvän seurantayhteydenoton ajankohta ja toteutustapa.
 - Kerro, kuka moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä toteuttaa seurantayhteydenoton. Varmista, että asiakas on ymmärtänyt asian ja osaa odottaa seurantayhteydenottoa sovittuna ajankohtana.

Kirjaa lopuksi tiedot asiakkaan kuntoutuspalautteeseen ja asiakkaan saavutetut tavoitteet Omat tavoitteeni-lomakkeelle.

5.2.5 Verkkokuntoutus

Toteuta ajasta riippumatonta verkkokuntoutusta yksilöllisesti kuntoutusjaksojen välisinä aikoina. Verkkokuntoutus mahdollistaa joustavasti moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden ajasta riippumattoman tuen työkyvyn edistämiseen ja arjen tilanteisiin sekä tarvittaessa ryhmän vertaistuen. Jokainen ammattihenkilö toteuttaa verkkokuntoutusta omasta ammatillisesta näkökulmastaan.

Verkkokuntoutus edistää asiakkaan omakuntoutusta, aktiivisuutta ja itselleen soveltuvien keinojen löytämistä kuntoutumisen jatkumiseen työssä ja arjessa. Suunnittele asiakkaan kanssa yhdessä omakuntoutusta tukevia välitehtäviä osaksi verkkokuntoutusta. Niistä ainakin yhden pitää sisältyä asiakkaan työhön liittyvään tavoitteeseen. Välitehtävien sisältöjä voi suunnitella myös yhdessä ryhmän kanssa.

Verkkokuntoutus sisältää myös asiakkaan ja moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden välistä vuorovaikutusta, yhteydenpitoa ja palautetta asiakkaan tekemistä välitehtävistä. Lisäksi se voi sisältää kuntoutusta edistäviä keskusteluja, videoita, äänitteitä ja tekstimateriaaleja sekä kuntoutuspäiväkirjan, joita asiakas tekee **pääosin omatoimisesti**.

Käsittele verkkokuntoutuksessa esille nousseita asioita yhdessä asiakkaan ja/tai ryhmän kanssa myös seuraavalla kuntoutusjaksolla.

Asiakkaan tapaamisissa nousseita asioita voi koostaa verkkokuntoutukseen, jolloin sekä moniammatillisen tiimin jäsenet, että asiakas voivat luoda yhteistä ymmärrystä asiakkaan kokonaistilanteesta moniammatillisesti.

Verkkokuntoutuksen ohjaus

Verkkokuntoutuksen ohjauksella tarkoitetaan moniammatillisen tiimin ajasta riippumatonta työskentelyä verkkokuntoutuksessa. **Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt** käyttävät verkkokuntoutuksen ohjaukseen valitseminaan ajankohtina **yhteensä vähintään 90 minuuttia/asiakas**, joka koostuu useasta lyhyestä **eri ammattihenkilön** työskentelystä. Toteuta ohjaus asiakaslähtöisesti ja asiakkaalle sopivalla tavalla.

1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö vastaa siitä, että asiakkaan verkkokuntoutuksen ohjaus toteutuu sovitusti.

Huomioitavaa:

- Jos verkkokuntoutus ei sovellu yksittäiselle asiakkaalle, ohjaa asiakasta työstämään kuntoutusjaksojen välisinä aikoina vastaavia teemoja kuin verkkokuntoutuksessa. Toteuta verkkokuntoutusta korvaava ohjaus (vähintään 90 min/asiakas) esimerkiksi kuvapuheluna ja/tai muuna yhteydenpitona.
- Verkkokuntoutuksen ohjaus tai sen korvaavat kuvapuhelut ja/tai muu yhteydenpito sisältyvät tarjottuun ryhmäjaksion kuntoutuspalvelun hintaan eikä siitä makseta palveluntuottajalle erillistä hintaa.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 6.2.4: Välitehtävät ja Yleinen osa, luku 7: Etäkuntoutuksen toteutus.

5.3 Palveluntuottajan tehtävät Kiila-kurssin jälkeen

Toteuta seuranta vain **niille asiakkaille**, joilla ei ole työterveyshuoltoa.

5.3.1 Asiakkaan kuntoutumisen seuranta

Ota asiakkaaseen yhteyttä **6 kuukauden** kuluessa siitä, kun viimeinen kuntoutusjakso on päättynyt. Seurantayhteydenoton asiakkaaseen toteuttaa moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Toteuta seurantayhteydenotto **1-2** kertaa **puheluna** tai **kuvapuheluna**. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia/yhteydenotto**.

Seurantayhteydenoton tarkoitus

- varmistaa asiakkaan työn ja arjen sujumista sekä kuntoutumisen jatkumista
- kannustaa asiakkaan työkyvyn ylläpitämisessä
- vahvistaa asiakkaan luottamusta omiin voimavaroihinsa
- keskustella mahdollista kuntoutuksen jälkeisistä suunnitelmista ja -tarpeista

- keskustella asiakkaan kanssa, miten kuntoutuminen voi jatkua oman terveydenhuollon ja/tai muiden arjen toimijoiden (esim. sosiaalitoimen) tuella ja kehen asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyttä
- päättää kuntoutusyhteistyö.

6 Kiila-kurssiin toteuttava henkilöstö

6.1 Moniammatillinen tiimi

Muodosta moniammatillinen tiimi, joka toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti ja moniammatillisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kuntoutumisen lähtökohtana ja tavoitteena on parantaa ja tukea asiakkaan työkykyä, työhyvinvointia ja terveyttä sekä edistää asiakkaan pysymistä työelämässä.

Jokainen moniammatillisen tiimin ammattihenkilö osallistuu omassa roolissaan kuntoutuksen toteutukseen koko asiakasryhmän sekä yksittäisen asiakkaan tarpeiden mukaan joustavasti ja kuntoutuksen tavoitteiden suuntaisesti.

6.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillinen tiimi

- vastaa ryhmänä kaikista kuntoutuskokonaisuuteen (ml. ennakko- ja seurantayhteydenotot) liittyvien osa-alueiden laadukkaasta toteutuksesta
- laatii yhteisen ja selkeän suunnitelman moniammatillisen tiimin tavoitteista, ja kunkin ammattihenkilön roolista ja tehtävistä asiakkaan kuntoutuksen toteutuksessa
- ohjaa asiakasta kohti aktiivista toimijuutta siten, että erilaisissa kohtaamisissa ja tilanteissa asiakkaalla on mahdollisuus olla itse mukana määrittelemässä kuntoutuksensa tavoitteita, luomassa ratkaisuja sekä toteuttamassa niitä
- varmistaa, että moniammatillisen tiimin ammattihenkilöillä on riittävästi aikaa ja resursseja kuntoutusohjelmaan sisältyvien asiakkaiden yksilöllisten tapaamisten toteuttamiseen sekä työryhmätyöskentelyä varten koko asiakkaiden kuntoutuksen toteutusajalle
- varmistaa keskinäisissä kuntoutuskokouksissa, että moniammatillisella tiimillä on yhteinen näkemys ja tieto asiakkaan kokonaistilanteesta ja tavoitteista

- mahdollistaa ja varmistaa kuntoutuksen aloitusvaiheessa asiakkaiden ryhmäytymisen ja huolehtii, että ryhmäytyminen vahvistuu kuntoutuksen edetessä.

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on sopia ensimmäisellä tapaamiskerralla asiakkaiden kanssa yhdessä ryhmätoimintaa ohjaavat säännöt sekä toiminnan sisältö.

Huomioitavaa:

- Jokaisella tiimiin kuuluvalla ammattihenkilöllä on roolissaan yhteinen vastuu tiimin toiminnasta ja siitä, että asiakkaan kuntoutus etenee tavoitteiden mukaisesti.
- Ammattihenkilöt työskentelevät toistensa kanssa aktiivisina kumppaneina.
- Ammattihenkilöt osallistuvat laajasti omassa roolissaan tarvittaviin tapaamisiin siten, kuin asiakkaan yksilöllinen kuntoutustarve ja elämäntilanne edellyttävät.
- Ammattihenkilöt varmistavat keskenään sujuvan tiedonkulun yhteisen työskentelynsä edistämiseksi asiakkaan hyödyksi.
- 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä (työelämän asiantuntija, psykologi tai fysioterapeutti (AMK)) käynnistää ryhmän toiminnan ja varmistaa työskentelyn sujuvuuden palvelukuvauksen mukaisesti. Hänen tehtävänä on
 - vastata ryhmän toiminnasta
 - huolehtia yhteistyöstä lähiesihenkilön ja työterveyshuollon kanssa
 - olla asiakkaan yhteyshenkilönä kuntoutuksen aikana
 - koordinoida asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen perustuvaa kuntoutusta
 - huolehtia siitä, että yksilöllinen kuntoutus nivoutuu ryhmäjaksojen toteutukseen.
- Jokaisesta ryhmästä vastaa yksi moniammatillinen tiimi, joka on pääsääntöisesti sama koko asiakasryhmän kuntoutuksen ajan. Mahdollisille henkilövaihdoiksi pitää olla perusteltu syy.

6.1.2 Moniammatillisen tiimin kokoonpano

Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat ammattihenkilöt

- **1** lääkäri
- **3** pakollista ammattihenkilöä
- vähintään **1-2** valinnaista ammattihenkilöä.

Lääkäri

- Ei erikoisalavaatimusta.

Pakolliset ammattihenkilöt

Moniammatillisen tiimin 3 pakollista ammattihenkilöä ovat

- psykologi
- fysioterapeutti (AMK)
- työelämän asiantuntija, jolla on vähintään ammattikorkeakoulututkinto **tai** vanha opistoasteen tutkinto*

* **Tehtävänimike:** Työelämän asiantuntijalla on vähintään ammattikorkeakoulututkinto tai vanha opistoasteen tutkinto. Työelämän asiantuntijalla on laaja-alainen työn kehittämisen tuntemus ja hän on oman työnsä kautta oppinut tuntemaan ja seurannut työelämään ja sen muutoksiin liittyviä ilmiöitä. Hän on kehittänyt osaamistaan työelämään liittyvillä koulutuksilla.

Omaohjaaja

Toteuta asiakkaan kuntoutus siten, että **1 pakollisista ammattihenkilöistä** toimii asiakkaan **omaohjaajana sekä yhteyshenkilönä**. Voit jakaa eri asiakkaiden omaohjaajana ja yhteyshenkilönä toimimisen moniammatilliseen tiimiin kuuluvien eri pakollisten ammattihenkilöiden kesken.

Valinnaiset ammattihenkilöt

Palveluntuottajalla on oltava lisäksi **käytettävissään Kiila-kurssin aikana 1–2 valinnaisia** ammattihenkilöä seuraavista:

- sairaanhoitaja (AMK) tai terveydenhoitaja (AMK) tai työterveyshoitaja
- työfysioterapeutti
- toimintaterapeutti (AMK)
- sosionomi (AMK) tai sosiaalityöntekijä
- ravitsemusterapeutti.

Käytä Kiila-kurssilla näistä kahdesta valinnaisesta ammattihenkilöstä **vähintään yhtä ammattihenkilöä** (ovat eri henkilöitä kuin pakollisen työryhmän ammattihenkilöt). Valitse valinnainen ammattihenkilö moniammatilliseen tiimiin sen mukaan, millaista asiantuntijuutta kuntoutuksessa oleva asiakasryhmä kulloinkin tarvitsee.

Huomioitavaa: Koska kuntoutus on moniosainen, voit vaihdella kuntoutuksen eri jaksoilla em. luettelossa mainittuja valinnaisia ammattihenkilöitä asiakkaiden tarpeen ja tilanteen vaatimalla tavalla.

6.2 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön tehtävät ja kokemusvaatimukset

6.2.1 Lääkäri

Tehtävä

Lääkäri

- toimii kuntoutuksen lääketieteellisenä asiantuntijana moniammatillisessa tiimissä
- osallistuu asiakkaan kuntoutuksen toteuttamiseen asiakkaan yksilöllisen tilanteen vaatimalla tavalla (esim. asiakkaan yksilöllinen ohjaus)
- osallistuu roolissaan tarpeen mukaisesti ryhmäjakson toteuttamiseen
- osallistuu tarvittaessa ja tilanteen mukaan asiakkaan tavoitteellisen kuntoutuksen suunnitteluun sekä kuntoutuksen laadun ja tuloksellisuuden arviointiin.

Kokemusvaatimus

Lääkärin kokemusvaatimuksena on

- vähintään 3 vuoden kokemus työ- ja toimintakyvyn arvioinnista ja/tai kuntouksesta. Tämä kokemus on hankittu viimeisten 10 vuoden aikana.

6.2.2 Ammattihenkilöt

Tehtävät

Ammattihenkilöt

- vastaavat Kiila-kurssin suunnittelusta ja toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan

- ovat keskeisessä roolissa asiakkaan ohjauksessa ja asiakkaan kuntoutumisen prosessin tukena
- etsivät aktiivisesti uusia näkökulmia ja uutta tietoa sekä kehittävät uudenlaisia ratkaisuja asiakkaan kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi yhdessä toimivana moniammatillisena tiiminä.

Kokemusvaatimukset

Pakolliset ammattihenkilöt

- Vähintään 2 ammattihenkilöllä on 12 kuukautta kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta ammatillisesta kuntoutuksesta, Kiila-kuntoutuksesta tai vastaavasta työikäisten kuntoutuksesta. Tämä kokemus on hankittu **viimeisen 6 vuoden ajalta**.
- Ainakin yhdellä ammattihenkilöllä on kokemusta vähintään **200 tuntia** ryhmien ohjaamisesta.

Valinnaiset ammattihenkilöt

- Vähintään 1 ammattihenkilöllä on **6 kuukautta** kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta
 - moniammatillisesta ammatillisesta kuntoutuksesta ja/tai
 - Kelan järjestämästä työikäisten lääkinnällisistä kuntoutuskursseista, moniammatillisesta yksilökuntoutuksesta tai vastaavasta moniammatillisesta lääkinnällisestä kuntoutuksesta.

Tämä kokemus on hankittu **viimeisen 6 vuoden ajalta**.

7 Palveluntuottajan kokemus

Palveluntuottajalta edellytetään kuntoutuksen toteuttamisesta seuraavaa kokemusta*, joka on kertynyt **viimeisen 6 vuoden aikana**:

Kaikkien alla olevien ehtojen tulee täyttyä

- Palveluntuottaja on toteuttanut moniammatillista
 - ammatillista kuntoutusta ja/tai
 - Kelan harkinnanvaraista tules-kurssia tai Oras-kurssia
- Toteutuksessa on ollut mukana vähintään 3 eri ammattiryhmän henkilöä.

Lisäksi seuraavien määrittelyjen tulee täyttyä:

- Ainakin osalla asiakkaista kuntoutumisen tarve on liittynyt työssä jatkamiseen, sinne palaamiseen tai työkyvyn ylläpitämiseen
- Nämä asiakkaat ovat olleet työkäisiä
- Kuntoutusta toteuttaneessa työryhmässä on ollut lääkäri.

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

- Kelan ammatilliset kuntoutuspalvelut (ammatillinen kuntoutus selvitys, KIILA-kuntoutus, Taito-kuntoutuskurssi, Taito-kuntoutus) tai vastaava muun maksajatahon toteuttama kuntoutus ja/tai
- Kelan harkinnanvarainen tules-kurssi ja/tai Oras-kurssi ja/tai
- Kelan ammatillisten kuntoutuspalvelujen kehittämistoiminta tai
- vastaava muun maksajatahon toteuttama kuntoutus. Muina maksajatahoina voidaan ottaa huomioon esimerkiksi (työ)terveyshuolto ja vakuutusyhtiö.

Itse maksaville asiakkaille toteutettua kuntoutusta ei huomioida kokemuksena, koska heidän kuntoutustarvettaan ei ole todennettu Kelan kuntoutuspalvelua vastaavalla tavalla.

8 Asiakkaan majoittuminen ryhmäjakson aikana

Toteuta Kiila-kurssiin sisältyvät ryhmäjaksot palveluntuottajan toimipisteessä **majoituksella** tai **ilman majoitusta**. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 12: Majoitus.

Huomioitavaa: Asiakas valitsee itselleen parhaiten soveltuvan kuntoutuksen toteutusmuodon (majoituksella tai ilman majoitusta) kuntoutuksen hakemusvaiheessa. Asiakas ei yleensä voi vaihtaa kesken kuntoutusta ilman majoitusta olevasta majoituksella olevaan kuntoutukseen tai päinvastoin. Vaihto kuntoutusmuodosta toiseen voi tapahtua ainoastaan perustelluista, poikkeuksellisista syistä. Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä palveluntuottajaan, joka on yhteydessä Kelaan ja selvittää, onko tämä mahdollista.

9 Kiila-kurssin toteuttamisessa käytettävät tilat

9.1 Palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevat tilat

Toteuta Kiila-kurssi palveluntuottajan **toimipisteessä**. Tämä toimipiste on laitossykkö tai avoyksikkö.

Kiila-kurssilla on edellytetty, että toimipiste on laitossykkö tai avoyksikkö. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11: Kuntoutuksessa käytettävät tilat ja laitteet.

9.2 Kuntoutustilat

Palveluntuottajan toimipisteessä on oltava yleisessä osassa laitossykkölle tai avoyksikkölle määritellyt tilat ja näiden tilojen on sijaittava palveluntuottajan toimipisteessä.

Laitossykkölle tai avoyksikkölle määriteltyjen tilojen lisäksi palveluntuottajan toimipisteessä on lisäksi oltava

- toinen huone asiakkaan yksilöllistä tapaamista varten
- liikuntasali.

9.3 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat

Kuntoutuksen toteuttamiseksi palveluntuottajalla edellytetään olevan määritetyn toimipisteen lisäksi

- kuntosali
- allastilat
- majoitustilat
- ruokailutilat.

Nämä muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat voivat sijaita muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä ja ne on määritelty tarkemmin. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11.2: Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat.

Huomioitavaa:

- Allastilat ja kuntosali sijaitsevat enintään **20 minuutin** tai **20 kilometrin** etäisyydellä palveluntuottajan toimipisteestä.
- Palveluntuottaja järjestää asiakkaille majoitusmahdollisuuden laitospöytäkirjan majoitustiloissa tai erillisessä majoitustilassa, joka sijaitsee enintään **20 minuutin** tai **20 kilometrin** etäisyydellä palveluntuottajan avoyksiköstä.
- Palveluntuottaja järjestää ja kustantaa asiakkaille edestakaiset kuljetukset kaikkiin kuntoutuksen toteuttamisessa käytettäviin tiloihin. Näihin tiloihin ei lueta erillisiä ruokailutiloja.
- Kuntoutusohjelman aikainen ruokailu tapahtuu palveluntuottajan tarjoamassa avo- tai laitospöytäkirjassa tai useassa erillisessä ruokailutilassa, jotka sijaitsevat enintään 500 metrin etäisyydellä palveluntuottajan toimipisteestä.

9.4 Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat

Palveluntuottajalla voi olla käytössään kuntoutuspalvelussa määritettyjen ja edellytetyjen tilojen lisäksi myös muita kuntoutustiloja asiakkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11.3: Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat.

10 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta

Toteuta Kiila-kurssi siten, että

- asiakas saa tietoa ja ymmärtää arvioinnin sekä siinä käytettävien mittaustelmien merkityksen oman kuntoutumisensa kannalta (esim. kuntoutuksen hyödyn arviointi)
- asiakas voi luottaa käytettävien arviointimenetelmien olevan turvallisia, päteviä sekä tarkoituksenmukaisia käyttötarkoitukseensa
- arviointimenetelmien käyttäjät hallitsevat niiden käytön.

Lisätietoja toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

10.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

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

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

10.1.1 Kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettävä GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit

Kiila-kurssi on mukana Kelan kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa. Kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa verrataan asiakkaan kuntoutuksen päätösvaiheen mittaustuloksia alkuvaiheen tilanteeseen.

Alla on lueteltu Kiila-kurssilla käytettävät kuntoutuksen hyödyn arvioinnin pakolliset mittarit, joiden tulokset raportoidaan Kelalle. Tulosten raportointi Kelalle vaatii **aina** asiakkaan kirjallisen suostumuksen asiaan. **Lisätietoja** kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

GAS-menetelmä

- Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen alussa ja niiden toteutumista arvioidaan kuntoutuksen päättyessä.
- Kuntoutuksen tavoitteiden on oltava yksilöityjä, mitattavia, saavutettavissa olevia, realistisia ja asiakkaalle merkityksellisiä sekä mahdollista aikatauluttaa.

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

Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

- Elämänlaatumittari. **Lisätietoja** elämänlaatumittarista on Terveystieteiden tutkimuskeskuksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa.
 - Elämänlaatukysely WHOQOL-BREF lähetetään ennakkoyhteydenoton jälkeen asiakkaalle ja käydään yhdessä asiakkaan kanssa lävitse alkutilanteen kartoituksen avopäivänä.
 - Viimeisellä tapaamisella eli asiakkaan päätöskeskustelussa elämänlaatukyselyn tulokset arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Beckin depressiokysely 21-osioinen (BDI-21, käyttö väestötutkimuksiin)

- Masennusoiremittari. **Lisätietoja** masennusoiremittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan masennuksen oirekuvan arvioimiseksi.
 - Mielialakysely BDI 21 lähetetään ennakkoyhteydentoton jälkeen asiakkaalle ja käydään yhdessä asiakkaan kanssa lävitse alkutilanteen kartoituksen avopäivänä.
 - Kyselyn tulokset arvioidaan viimeisellä tapaamisella eli asiakkaan päätöskeskustelussa.

Huomioitavaa: Varmista, että käytössä on mittarin väestötutkimuksiin tarkoitettu versio.

Työkyky-kysely

- Työkyky-kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta asiakkaan opiskelu- ja työkykyyn. Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät lomakkeesta omat kysymyksensä. **Työkykykysymykset-lomake (AKV1)** on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.
 - Työkyky-kysely lähetetään ennakkoyhteydentoton jälkeen asiakkaalle ja käydään yhdessä asiakkaan kanssa lävitse alkutilanteen kartoituksen avopäivänä.
 - Työkyky-kysely tulokset arvioidaan viimeisellä tapaamisella eli asiakkaan päätöskeskustelussa.
- Moniammatillisen tiimin ammattihenkilö täyttää oman osuutensa lomakkeesta vain kuntoutuksen päätösvaiheessa.

Huomioitavaa: WHOQOL-BREF-, Työkyky-kysely- ja BDI 21-mittarien osalta mittaukset toteutetaan kuntoutuksen lopussa vain, jos edellisestä mittauksesta on kulunut **yli 3 kuukautta**. Jos mittaukset eivät joltain osin toteudu esim. kuntoutuksen keskeytyksen johdosta tai muusta syystä, raportointiin viedään tieto myös tällaisesta toteutumatta jääneestä mittauskerrasta.

Muu pakollinen mittari

Kuntoutuksessa käytetään seuraavia fyysisiä suorituskykytestejä:

- submaksimaalinen polkupyöräergometritesti tai kävelytesti
- yläraajojen dynaaminen nostovoima (Invalidisäätiö)
- toistokyykistysten määrä (Suomen urheiluopisto)
- tasapainotesti: yhdellä jalalla seisominen (UKK).

Selvitä, onko asiakkaan fyysinen kunto testattu työterveyshuollossa tai terveydenhuollossa 3:n viimeisimmän kuukauden aikana ja hanki tiedot mahdollisista tuloksista.

- Jos tuoreita testituloksia ei ole, valmistaudu tekemään asiakkaalle fyysisen kunnan testit alkutilanteen kartoituksen yhteydessä tai ensimmäisen ryhmäjakson aikana. Seurantatesti tehdään viimeisen ryhmäjakson yhteydessä ennen päätösoosan tapaamista eli asiakkaan päätöskeskustelua.

Vapaaehtoiset mittarit

Palveluntuottaja voi käyttää kohderyhmälle soveltuvia vapaaehtoisia mittaus- ja arviointimenetelmiä asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

10.2 Asiakslähtöisyyden mittaaminen

KAARI-kysely

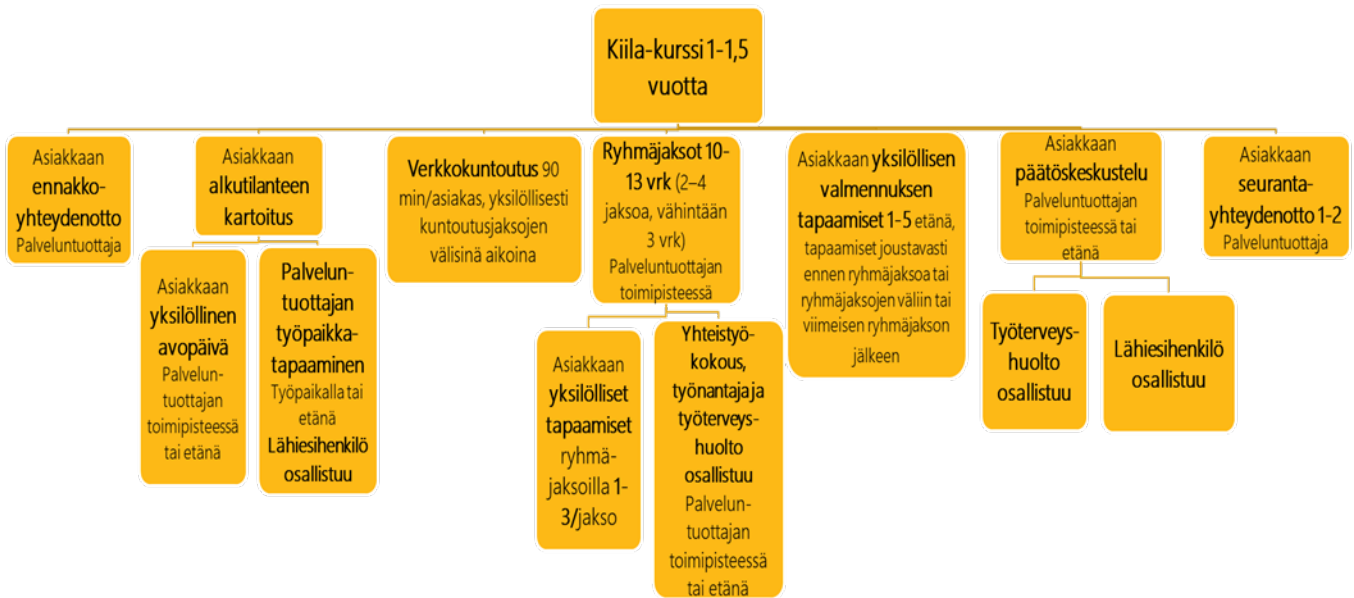
Käytä asiakslähtöisyyden seurannassa ja mittaamisessa KAARI-kyselyä. **Lisätietoja** asiakslähtöisyyden mittaamisesta (KAARI-kysely) on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

Huolehdi, että

- asiakas vastaa KAARI-kyselyyn kuntoutuskokonaisuuden päätösvaiheessa
- asiakkaalla on käytettävissään vastaamiseen soveltuva tila, tarvittava verkko-yhteys ja näyttöpäätte. Opasta asiakasta kyselyn täyttämässä ja anna teknistä apua.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö.

Liite 1 Prosessikaavio: Kiila-kurssi



Palvelukuvaus palveluntuottajille
Yleinen osa

Kiila-yksilökuntoutus (ryhmämuotoinen) ja Kiila-kurssi

1.1.2024

Kela

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

Sisällys

1	Yleiset periaatteet	6
1.1	Palvelukuvaus.....	6
1.2	Asiakslähtöisyys.....	7
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö	8
1.4	Moniammatillinen yhteistyö.....	9
1.5	Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat.....	9
1.6	Asiakkaan henkilötietojen käsittely	11
2	Asiakkaan henkilötietojen säilytys.....	12
2.1	Sähköpostin käyttö.....	13
2.2	Digipalvelujen saavutettavuus.....	13
2.3	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	13
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	14
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa	17
4.1	Asiakkaan kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen	17
4.2	Itse maksettavat hoidot ja terapiat	17
5	Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	17
5.1	Toteutusmuodot.....	17
6	Kuntoutuksen toteutus.....	19
6.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	19
6.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana	22
6.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä.....	25
7	Etäkuntoutuksen toteutus	25
7.1	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.....	27
7.2	Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa.....	28

7.3	Tietoturva, tietosuojaja ja saavutettavuus.....	28
7.4	Turvallisuus etäkuntoutuksessa.....	30
7.5	Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta	30
8	Dokumentaatio	31
8.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen	31
8.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute.....	32
8.3	Lyhyt kuntoutuspalaute.....	34
8.4	Seurantapalaute	35
8.5	Osallistumistodistus	35
9	Henkilöstö.....	36
9.1	Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	36
9.2	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	37
10	Tulkkaus.....	38
10.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus.....	38
10.2	Etätulkkaus.....	38
10.3	Vammaisten tulkkauspalvelut.....	38
11	Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet.....	39
11.1	Kuntoutustilat.....	39
11.2	Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat.....	39
11.3	Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat.....	40
11.4	Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää	41
11.5	Tilojen remontointi.....	41
11.6	Laitteet.....	42
12	Majoitus.....	42
12.1	Asiakkaan majoituksen järjestäminen	42

12.2	Huoneen luovutus kuntoutuksen tulo- ja lähtöpäivänä	43
13	Ravinto ja ruokailun toteuttaminen.....	45
13.1	Ruoka.....	45
13.2	Vakaumukseen liittyvät ruokatottumukset.....	46
13.3	Yleistä ruokailun toteuttamisesta	46
13.4	Asiakkaiden ruokailun järjestäminen.....	46
14	Laatutyö ja toiminnan seuranta.....	47
14.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	47
15	Toimintakyvyn arviointi	49
15.1	Hyödyn arviointi ja raportointi	50
16	Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset.....	51
16.1	Palveluntuottajan vakuutusturva	51
16.2	Vakuutusturvasta tiedottaminen	52
17	Asiakasturvallisuus	53
17.1	Hätätilanteisiin valmistautuminen	53
17.2	Allastilojen käyttö.....	54
17.3	Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen.....	54
17.4	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	56
18	Kuntoutuksen markkinointi.....	56
19	Kiila-kuntoutuksen siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen	57
19.1	Kiila-kuntoutuksen siirtäminen.....	57
19.2	Kuntoutuksen peruminen	58
19.3	Asiakkaan jo aloittaman Kiila-kuntoutuksen vaihtaminen.....	59
19.4	Kuntoutuksen toteutusmuodon vaihtaminen	59
20	Kelan tehtävät.....	60

20.1	Kuntoutuspalvelun tuottaminen	60
20.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	61
21	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	62
21.1	Maksaminen	62
21.2	Laskuttaminen.....	62
21.3	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti.....	63
22	Auditointi	65
23	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	66
Liite 1:	Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	66

1 Yleiset periaatteet

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

Palveluntuottaja on velvollinen ensisijaisesti noudattamaan voimassa olevaa kuntoutustoimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä ja siinä mahdollisesti tapahtuvia muutoksia. Voimassa oleva lainsäädäntö on ensisijainen kuntoutuksen palvelukuvaukseen nähden.

1.1 Palvelukuvaus

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus sisältää 2 osaa, jotka ovat **yleinen osa** ja **kuntoutuspalvelun osa** (jäljempänä näistä osista yhdessä käytetään nimeä **kuntoutuksen palvelukuvaus**). Nämä osat täydentävät toisiaan ja niitä molempia sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

Kuntoutuspalvelun osa on **ensisijainen** yleiseen osaan nähden. Mahdollisten tarkennusten osalta palveluntuottaja noudattaa **kuntoutuspalvelun osan mukaista menettelyä**.

Kuntoutuksen palvelukuvaus sitoo palveluntuottajaa osana Kelan ja palveluntuottajan välistä sopimusta.

Huolehdi palveluntuottajana, että kuntoutuksen palvelukuvaus sekä potilasasiamiestiedot ovat asiakkaiden saatavilla.

1.1.1 Palvelukuvauksen voimassaolo

Kuntoutuksen palvelukuvaus on voimassa **1.1.2024 alkaen**.

1.1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

Palveluntuottajan tehtävänä on

- toteuttaa asiakkaan kuntoutus asiakaslähtöisesti, kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti sekä hyvän kuntoutuskäytännön mukaisella tavalla
- pyrkiä asiakkaan kuntouttamisessa mahdollisimman suureen hyötyyn ja vaikuttavuuteen
- varmistaa asiakkaan oikeudet sekä asiakkaan laadukkaan kuntoutuksen toteutuminen.

1.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaan aitoa osallistumista sekä hänen kokemukstensa ja asiantuntemuksensa huomioimista osana kuntoutuspalvelun suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakkaan **oma aktiivinen rooli** on koko prosessissa keskeinen.

Asiakslähtöinen kuntoutus toteutetaan **aina yhdessä asiakkaan kanssa**. Asiakas on oman hyvinvointinsa asiantuntija, ja hänet pitää huomioida resurssina, jonka voimavarot tulee hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Asiakslähtöisyyden ja asiakkaan osallisuuden tulee konkretisoitua kuntoutukseen sisältyvissä erilaisissa kohtaamisissa ja rakenteissa, joissa **asiakas itse** on aktiivisesti mukana määrittelemässä kuntoutuksensa tavoitteita, luomassa ratkaisuja sekä **itse** toteuttamassa niitä. Tällä varmistetaan se, että ne todennäköisimmin soveltuvat parhaiten asiakkaan tilanteeseen, arkeen ja elämään.

Palveluntuottajan tehtävänä on tukea asiakasta muutostarpeen tunnistamisessa sekä kuntoutustavoitteiden asettamisessa. Kuntoutustavoitteiden on oltava realistisia, asiakkaalle itselleen merkityksellisiä ja GAS-menetelmän (Goal Attainment Scaling) periaatteiden mukaisia. Palveluntuottajan on kuljettava asiakkaan rinnalla ja tuettava asiakasta eri kuntoutuksen keinoin koko asiakkaan kuntoutusprosessin aikana. Tavoitteena on, että asiakkaan kuntouksessa saama oppi ja kuntoutuksesta saatu hyöty säilyisi hänen arjessaan pysyvästi.

1.2.1 Kaari-kysely

Kuntoutuksen asiakaslähtöisyyden seurannassa ja mittaamisessa Kela käyttää KAARI-kyselyä. Asiakas vastaa kyselyyn kuntoutuksen päätösvaiheessa. Lisätietoja asiakaslähtöisyyden mittaamisesta (KAARI-kysely) on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

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

Lisätietoja ICF-luokituksesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla (www.thl.fi).

Asiakkaan kuntoutusprosessiin nivotaan hänen tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti omakuntoutusta, joka on asiakkaan toteuttamaa, mutta kuntoutuksen ammattihenkilöiden suunnittelemaa kuntoutustarpeeseen parhaiten sopivaa kuntoutusta.²

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

² Salminen, A-L. Omakuntoutuksesta yksilön hyvinvoinnin hallintaan Helsinki: Kela, Työpapereita 168, 2022.

1.4 Moniammatillinen yhteistyö

Asiakkaan kuntoutus on prosessi, joka käynnistyy ammattilaisen tunnistamasta kuntoutuksen tarpeesta ja joka sisältää tavoitteen asettamisen sekä sen saavuttamiseksi järjestettävät kuntoutustoimenpiteet. Asiakkaan kuntoutus toteutetaan asiantuntevan henkilöstön avulla sekä moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön keinoin.

Moniammatillisen tiimin jäsenet jakavat yhdessä vastuun asiakkaan kuntoutuksen toteutuksesta. Lisäksi moniammatillisen tiimin tehtävänä on työskennellä yhdensuuntaisesti asiakkaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi siten, että kukin henkilöstön jäsen toimii omassa roolissaan ja ammatillisessa tehtävässään mahdollisimman laajasti asiakkaan kuntoutuksen toteutuksessa, asiakkaan yksilölliset kuntoutustarpeet sekä tilanne huomioiden. Huomioitavaa on, että asiakkaan kuntoutumisen tulokset ovat riippuvaisia moniammatillisen tiimin kyvystä luoda asiakkaaseen luottamuksellinen, sitoutumista ja motivoitumista kannatteleva suhde sekä tunnistaa kunkin asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat menetelmät.

Moniammatillisen yhteistyön keskeisenä lähtökohtana on mm.

- asiakaslähtöisyys
- vuorovaikutteinen yhteistyö
- eri ammattihenkilöiden näkökulmien kokoaminen yhteen
- yhteisten tavoitteiden muodostaminen ja niiden jatkuva arviointi eri ammattihenkilöiden kesken
- asiakasta koskevan tiedon jakaminen eri ammattihenkilöiden kesken henkilöstön erillisissä kuntoutuspalavereissa
- erilaisten verkostojen huomioiminen sekä niiden hyödyntäminen.

1.5 Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat

Asiakkaan kuntoutusprosessi toteutetaan siten, että se sisältää mm. asiakkaan

- keskeisten merkityksellisten kuntoutustavoitteiden tunnistamisen ja niiden konkretisoimisen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa
- kuntoutuksen toteutumisen
- sitoutumisen omatoimiseen harjoitteluun ja toimintakäytänteiden muutokseen.

1.5.1 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Arjen toimija

- on henkilö, joka kuuluu **kiinteästi** asiakkaan arkeen (esimerkiksi tukihenkilö tai henkilökohtainen avustaja)
- tekee yhteistyötä asiakkaan lisäksi Kelan, asiakkaan terveydenhuollon toimintayksikön, kuntoutuksen palveluntuottajan ja muiden tarvittavien toimijoiden kanssa
- **ei ole** asiakkaan läheinen tai omainen.

Asiakas

- on henkilö, joka osallistuu Kelan kuntoutukseen
- osallistuessaan kuntoutukseen on omassa roolissaan aktiivinen ja tasa-arvoinen toimija.

Asiakkaan hoidosta vastaava terveydenhuollon toimintayksikkö

- laatii (yhdessä asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden perusteella) lääkärintlausunnon tai kuntoutussuunnitelman, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toiminta- ja työkyvystä, kuntoutustarpeesta sekä kuntoutustavoitteista
- seuraa ja tukee asiakkaan kuntoutumista sekä tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Kela

- antaa kuntoutuspäätöksen
- korvaa kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset
- seuraa kuntoutuksen toteutumista
- tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan, asiakkaan hoidosta vastaavan terveydenhuollon toimintayksikön, palveluntuottajan ja muiden toimijoiden kanssa
- ohjaa asiakkaan tarvittaessa muiden tarpeellisten palvelujen pariin (esim. kuntoutuksen jälkeen tai sen keskeytyessä)
- ohjaa asiakkaan hakemaan tarvittavaa etuutta esim. sairauspäivärahaa, jos asiakas on työkyvytön pidempään kuin omavastuuajan.

Palveluntuottaja

- toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti: laadukkaasti, moniammatillisesti, asiakaslähtöisesti sekä hyvän kuntoutuskäytännön periaatteiden mukaisesti
- toteuttaa kuntoutuksen niin, että ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tavoitteet sekä asiakasryhmän kuntoutustavoitteet
- tekee yhteistyötä asiakkaan ja muiden asiakkaan arjessa vaikuttavien keskeisten toimijoiden kanssa.

Verkostotoimija

- on ammattihenkilö, joka omassa roolissaan on mukana asiakkaan asioissa (esim. työnantaja, työterveyshuolto tai kunnan sosiaalityöntekijä)
- osallistuu roolissaan verkostotyöhön asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi esim. palveluntuottajan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon ja muiden tahojen kanssa.

1.5.2 Tapaamisten dokumentointi

Varmista, että eri ammattihenkilöiden ja toimijoiden väliset tapaamiset ja heidän saamansa tieto **dokumentoidaan aina huolellisesti** asiakkaan asiakirjoihin, jotta asiakasta koskeva viestintä eri asiantuntijoiden välillä toteutuu asianmukaisesti.

1.6 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

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

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

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

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

Huomaa, että tietosuoja-asetuksen mukaisesti henkilötietoja saa säilyttää vain niin kauan, kun se on tarpeen henkilötietojen käyttötarkoituksen kannalta. Potilasasiakirjojen säilytystä koskevaa lainsäädäntöä on noudatettava.

2 Asiakkaan henkilötietojen säilytys

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

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

2.1 Sähköpostin käyttö

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

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

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

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

2.2 Digipalvelujen saavutettavuus

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

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

2.3 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

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

Palveluntuottajan on pyydettävä kirjallinen lupa sekä asiakkailta että Kelan kuntoutusryhmältä kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, jos tutkimuksessa käytetään asiakkaiden tietoja. Tilanne voi vaatia myös eettisen toimikunnan lausunnon. Palveluntuottaja ja tutkimuksen toteuttaja (tutkijataho tai tutkija) vastaavat

siitä, että tarvittava eettisen toimikunnan lausunto on hankittu. **Lisätietoja** tutkimuslupavasta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa.

3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Arviointi

- on asiakkaan kuntoutumisen seuranta, jossa arvioijana toimii moniammatillisen tiimin ammattihenkilö käyttämällä päteviä ja luotettavia kuntoutuksen arviointimenetelmiä, kuten havainnointia, haastatteluja sekä asiakkaan toimintakyvyn mittaamista ja testaamista.

Ennakkoyhteydenotto

- on asiakkaan ja moniammatillisen tiimin ammattihenkilön välinen puhelu tai kuvapuhelu, joka toteutuu ennen kuntoutuksen aloittamista, kutsukirjeen lähettämisen jälkeen.

Etäkuntoutus

- on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä
- toteutetaan reaaliaikaisena kuvapuheluna, ajasta riippumattomana verkkokuntoutuksena tai molempina.

Kasvokkainen kuntoutus

- on kuntoutusta, jossa moniammatillisen tiimin ammattihenkilö ja asiakas ovat samassa fyysisessä tilassa.

Kuntoutusjakso

- on kuntoutuksen toteuttamisen ajanjakso, jonka sisältö ja kesto on määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

Kuntoutuskokonaisuus

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen niin, että asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja että kuntoutus toteutuu asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.

- sisältää kaikki kuntoutuspalvelun osassa määritellyt vaiheet ennakkoyhteydenotosta viimeiseen seurantayhteydenottoon.

Kuvapuhelu

- on kahden tai useamman mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä käyty reaaliaikainen puhelu, jossa on mukana ääni ja kuva
- toteutuu etäkuntoutukseen käytettävällä sovelluksella tai alustalla
- toteutetaan yksilöllisenä.

Omakuntoutus

- on asiakkaan omassa arjessaan toteuttamaa kuntoutusta, jonka kuntoutuksen ammattihenkilöt suunnittelevat yhdessä asiakkaan kanssa ja jonka toteuttamiseen ammattihenkilöt ohjaavat asiakasta.

Pienryhmätyöskentely

- on pienissä ryhmissä toteutuvaa työskentelyä, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen toteutumisen paremmin kuin suuressa ryhmässä.

Ryhmätoiminta

- on ammattihenkilöiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaita ohjataan asetettujen kuntoutustavoitteiden edistämiseksi ja kuntoutumisen (ml. omakuntoutus) tukemiseksi
- toteutuu kuntoutuspalvelun osassa määritellyllä tavalla.

Seurantayhteydenotto

- toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna kuntoutusjakson päättymisen jälkeen asiakkaan ja moniammatillisen tiimin ammattihenkilön kesken, ja siinä mm. arvioidaan asiakkaan jatko-ohjaustarpeita ja varmistetaan hänen kuntoutumisensa jatkumista.

Uusi asiakas

- on asiakas, jonka kuntoutuspäätös on myönnetty ko. kalenterivuoden aikana. Edellisenä kalenterivuonna myönteisen kuntoutuspäätöksen saanut asiakas ei ole uusi asiakas, vaikka asiakkaan kuntoutuksen toteuttaminen alkaisi tai jatkuisi kuluvan kalenterivuoden aikana.

Verkkokuntoutus

- on ajasta riippumatonta etäkuntoutusta, jonka moniammatillinen tiimi toteuttaa etäkuntoutuksessa käytettävällä alustalla tai sovelluksella
- sisältää esimerkiksi vuorovaikutusta, vertaistukea sekä erilaisia kuntoutuksen sisältöjä.

Verkkokuntoutuksen ohjaus

- tarkoittaa moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön työskentelyä verkkokuntoutuksessa
- toteutuu ajasta riippumattomasti etäkuntoutuksessa käytettävällä alustalla tai sovelluksessa
- sisältää esimerkiksi
 - yksilöllisten tarpeiden mukaisten sisältöjen jakamista asiakkaalle
 - palautteen antamista ja yhteydenpitoa asiakkaaseen
 - asiakkaan ohjausta ja seuranta
 - ryhmäkeskustelujen ohjaamista.

Verkostotyö

- on esim. verkostotapaamisena toteutuvaa moniammatillisen asiantuntijuuden välittämistä, jakamista, tarpeellista tietojen vaihtoa, suunnittelua ja keskustelua esim. asiakkaan kuntoutuksen sisällöstä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä sekä jatko-ohjauksesta.

Yksilötapaaminen

- on ennalta sovittu ja suunniteltu moniammatillisen tiimin ammattihenkilön ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaan lisäksi voi olla mukana asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja
- toteutetaan kasvokkain tai kuvapuheluna kuntoutuspalvelun osan mukaisesti.

4 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa

4.1 Asiakkaan kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

Asiakkaalla on velvollisuus Kelan kuntoutuslain perusteella ilmoittaa viipymättä Kelaan, jos hän ei voi aloittaa myönnettyä kuntoutusta tai se keskeytyy. Kela välittää kyseisen tiedon palveluntuottajalle. Tiedon ilmoitusvelvollisuudesta asiakas saa kuntoutuspäätöksessään.

4.2 Itse maksettavat hoidot ja terapiat

Asiakas voi halutessaan ostaa palveluntuottajalla mahdollisesti tarjolla olevia hoitoja tai terapioiden. Palveluntuottaja voi niitä tarjota mutta niiden on toteuduttava **asiakkaan kuntoutusohjelman ulkopuolella** (vapaa-ajalla) siten, etteivät ne estä asiakkaan ohjattua kuntoutusta.

5 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

5.1 Toteutusmuodot

Ammatillisen kuntoutuksen toteutusmuodot ovat

- **kuntoutus majoituksella** (ent. laitoskuntoutus)
- **kuntoutus ilman majoitusta** (ent. avokuntoutus)
- **tapaaminen**
- **etäkuntoutus.**

Asiakas valitsee itselleen parhaimmin soveltuvan kuntoutuksen toteutuksen kuntoutuspalvelun osassa määritellyistä mahdollisista toteutusmuodoista.

5.1.1 Kuntoutus majoituksella

Osa asiakkaan kuntoutuksesta voi toteutua majoituksella, johon sisältyy palveluntuottajan yhtäjaksoinen ja ympärivuorokautinen palveluvastuu.

Asiakkaan majoitus toteutuu joko

- palveluntuottajan toimipisteessä **tai**
- muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevilla majoitustiloilla.

Kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu **aina** tarkemmin, miten kohderyhmän asiakkaan majoitus on järjestettävä.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 12: Majoitus

5.1.2 Kuntoutus ilman majoitusta

- Osaan asiakkaan kuntoutusta **ei sisälly majoitusta.**
- Kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu tarkemmin, miten ja missä kohderyhmän asiakkaan kuntoutus on tarkoitettu toteutettavan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11.1: Kuntoutustilat

5.1.3 Tapaaminen

Osa asiakkaan kuntoutuksesta toteutuu tapaamisina **palveluntuottajan toimipisteessä tai muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä** sijaitsevilla tiloilla.

Kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu tarkemmin, miten ja missä asiakkaan tapaamiset toteutuvat.

5.1.4 Etäkuntoutus

Asiakkaan kuntoutus toteutuu osittain etäkuntoutuksena.

Kuntoutuspalvelun osassa on aina kuvattu, miten etäkuntoutus toteutetaan kyseisessä kuntouksessa.

6 Kuntoutuksen toteutus

6.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

6.1.1 Kutsukirje

Saatuasi asiakkaan kuntoutuspäätöksen lähetä asiakkaalle postitse tai sähköpostitse **kutsukirje** sekä **esitietolomake täydennettäväksi** siten, kun kuntoutuspalvelun osassa on määritelty.

Kutsukirjeen sisältö

Kutsukirje sisältää vähintään seuraavat asiat ja tiedot:

- tulevan ennakkoyhteydenoton ajankohta (pvm ja aika), toteutustapa (puhelu tai kuvapuhelu) sekä yhteydenottajan tiedot (nimi, ammatti, puhelinnumero)
- kuntoutuksen toteutusajankohta, kuntoutuspaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta jne.
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
- asiakasta hyödyttävää tietoa kuntoutuksen sisällöstä, rakenteesta ja henkilöstöstä
- tiedot asiakkaan vakuutusturvasta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 16: Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset kuntoutuksen toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- mahdolliset tautiepidemioihin liittyvät käytänteet ja niissä huomioitavat asiat.

Huomioitavaa:

Jos lähetät kutsukirjeen sähköpostitse, noudata asiaan liittyviä yleisiä tietoturvasuosituksia. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 2.1: Sähköpostin käyttö.

6.1.2 Esitietojen kysely

Pyydä asiakkaalta kuntoutukseen liittyviä esitietoja laatimallasi esitietolomakkeella. Pyydä esitiedot kirjallisesti tai toteuta esitietojen hankinta vaihtoehtoisesti haastatteluna puheluna tai kuvapuheluna tai sähköpostitse. Varmista, että asiakaskohtaiset esitiedot **ovat palveluntuottajalla ja asiakkaan kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön käytettävissä ennen asiakkaan kuntoutuksen alkamista.**

Pyydä tarvittaessa lisätietoja asiakkaalta sekä asiakkaan suostumuksella esimerkiksi hoitavalta taholta ennen asiakkaan kuntoutuksen alkamista tai sen aikana.

Pyydä asiakkaalta mm. seuraavia tarkentavia esitietoja:

- Asiakkaan oma näkemys ja kuvaus
 - kuntoutustavoitteesta ja toiveet kuntoutukselle
 - terveydentilastaan (fyysinen ja psyykinen) sekä esim. muistiin, tarkkaavaisuuteen sekä hahmottamiseen liittyvät asiat ja tiedot
 - arjessa toimimisesta ja arjen sujumisesta
 - mahdollisesta avustamisensa tarpeesta ja sen määrästä omassa arjessaan
- Millainen on asiakkaan sosiaalinen elämäntilanne, esim. perhetilanne, muut ihmissuhteet ja niihin liittyvät asiat, onko hänellä harrastuksia
- Millainen on asiakkaan työtilanne
- Millainen on asiakkaan **sosiaalinen toimintakyky**, esim. miten hän suoriutuu arkipäivästään, yleinen sosiaalisuus, vuorovaikutuskyky, asiakkaan arjen verkostot: onko niitä ja millainen on niiden toimivuus sekä toistuvuus jne.
- Onko asiakkaalla **erityistarpeita**, esim. onko hänellä **allergioita**, **erityisruokavaliota**, onko käytössä **ylipainehengityskone** öisin, onko muita kuntoutuksessa huomioitavia tarpeita jne.
- Muut palveluntuottajan tarvitsemat tiedot (esim. tiedustele aina asiakkaan **uimataito**)
- Muu laadukkaan kuntoutuksen toteuttamiseen tarvittava tieto (esim. asiakkaan kulttuuriin liittyvät huomioitavat asiat).

6.1.3 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alkavaan kuntoutukseen

Ota asiakkaaseen yhteyttä kuntoutuspalvelun osassa määritellyllä tavalla **puheluna tai kuvapuheluna**.

Yhteydenoton tarkoituksena on sitouttaa ja valmistaa asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin sekä varmistaa myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuus asiakkaalle. Asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioimalla luodaan perusta asiakkaan kuntoutukseen sitoutumiselle ja motivaatiolle.

Huomioitavaa: Jos yhteydenotossa ilmenee, että kuntoutus on asiakkaalle toteutusajaltaan tai sisällöltään sopimatonta tai toimimatonta, sitä **ei ole** tarkoituksenmukaista aloittaa. Ota tässä tilanteessa välittömästi yhteyttä Kelaan.

Yhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja yhdessä mm.

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

6.1.4 Kuntoutuksen suunnittelu

Ennen asiakkaan kuntoutuksen alkamista palveluntuottajan nimeämän moniammatillisen tiimin tehtävänä on perehtyä huolellisesti saamiinsa asiakaskohtaisiin esitietoihin, ennakkoyhteydenotoissa saatuihin tietoihin ja muihin selvityksiin. Kuntoutuksen suunnittelussa ja sen toteutuksessa on korostuttava **asiakkaan oma rooli ja asiantuntijoiden rooli**.

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on mm. ennakkoon

- huomioida asiakkaiden kuntoutustavoitteet ja -tarpeet yksittäisen asiakkaan/asiakasryhmän kuntoutuksen sisällön suunnittelussa ja kuntoutuksen aikataulutuksessa
- varmistaa, että asiakkaan kuntoutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on hyvä kokonaisnäkemys sekä yhteisymmärrys asiakkaan tavoitteiden mukaisen ja laadukkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi
- tunnistaa kunkin asiakkaan tilanteeseen vaikuttavat seikat ja menetelmät, jotka mahdollistavat asiakkaiden kuntoutustavoitteeseen pääsemisen.

6.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

6.2.1 Tehtävät asiakkaan saapuessa edeltävänä päivänä

Jos asiakas saapuu paikalle jo kuntoutusta edeltävänä päivänä, järjestä asiakkaalle majoitus **kuntoutuspalvelun osassa määritetyissä tiloissa**. Varmista tällöin myös asiakkaan turvallisuus.

Voit periä yöpymisestä asiakkaalta erillisen yöpymismaksun.

6.2.2 Tehtävät asiakkaan kuntoutuksen alkaessa

Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on yhteistyössä asiakkaan/asiakasryhmän kanssa kartoittaa kuntoutuksen tavoitteita sekä suunnitella kuntoutuksen sisältöä ja siihen liittyviä kuntoutuksen toimenpiteitä. Erityisesti tehtävänä on luoda heti kuntoutuksen alussa edellytykset asiakasryhmän aktiivisen ryhmäytymisen sekä vertaistuen toteuttamiseksi.

Tehtävänä on mm.

- luoda asiakkaaseen luottamuksellinen, sitoutumista ja tavoitteellista kuntoutumista kannatteleva suhde
- varata riittävästi aikaa moniammatillisen tiimin keskinäisiin yhteistyötapaamisiin ja varmistaa hyvä tiedonkulku ja yhtenäinen asiakkaan tavoitteiden mukainen toiminta

- tarkentaa asiakkaan kuntoutuksen aikainen avun ja valvonnan tarve sekä varmistaa näin avustamisen riittävyys.

Alkuinformaation antaminen

Kun kuntoutus on alkamassa palveluntuottajan tehtävänä on informoida asiakasta tai asiakasryhmää selkeästi ja ymmärrettävästi kuntoutuksen sisällöstä sekä sen yleisistä tavoitteista.

Alkuinformaation sisältö:

- Esitlele mm.
 - kuntoutusohjelma sekä palveluntuottajan muu tarjolla oleva ohjelma
 - koko kuntoutuksen toteutukseen osallistuva henkilöstö
 - palveluntuottajan kuntoutuksen toteutuksessa käytettävät tilat.
- Käy läpi mm.
 - mahdollisiin ilta- ja yöajalla tarvittaviin yhteydenottoihin liittyvät asiat (majoittuva asiakas)
 - yleiset turvallisuusohjeet.
- Anna informaatiota (majoittuvalle asiakkaalle) lähialueen ulkoilureiteistä (esitellä esim. ulkoilureittikartat matkapituuksineen).
- Varmista, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet.
- Opasta, kehen henkilöön asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä kuntoutuksen aikana.
- Jaa muu tarvittava tieto.

6.2.3 Kuntoutuspäivän toteutus

Jaksota ja toteuta asiakkaan kuntoutus **kuntoutuspalvelun osassa määritellyllä tavalla.**

Arkipäivän toiminta

Asiakkaan kuntoutus toteutuu pääasiallisesti arkipäivisin maanantaista lauantaihin.

Jos asiakkaan kuntoutusviikkoon osuu arkipyhä (esim. loppiainen, helatorstai) toteuta asiakkaan kuntoutus samoin kuin arkipäivänä.

Kelan suositus on, että kuntoutusta **ei järjestetä** aattopäivinä, kuten joulu-, uudenvuoden- ja juhannusaattoina.

Kuntoutuspäivän kesto (vähintään 6 tuntia) sisältää siirtymiset tiloista toiseen, ohjelman mukaiset tauot sekä lounas- ja välipalatauot.

Asiakkaiden vapaa-ajan ohjelman järjestäminen

Tarjota **majoittuville asiakkaille** mahdollisuutta osallistua kuntoutuspäivän jälkeen itsenäisesti palveluntuottajan tarjoamiin **maksuttomiin** vapaa-ajan toimintoihin (esim. kuntosalin tai kylpyläosaston käyttö, eri liikuntavälineiden lainaus jne.).

6.2.4 Yleistä kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvää

Kuntoutuspäiväkirja

Ohjaa asiakasta halutessaan käyttämään kuntoutuspäiväkirjaa. Kuntoutuspäiväkirjan laatimisessa voi hyödyntää etäkuntoutuksessa käytettävää sovellusta tai alustaa.

Opasta asiakasta kuntoutuksen alkuvaiheesta lähtien kirjaamaan päiväkirjaan esim. harjoitteiden toteutumista, havaintoja, mieleen tulevia kysymyksiä sekä kehittämisaikatuksia ja toiveita. Päiväkirjan avulla asiakas voi seurata omaa kuntoutumistaan, kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista sekä mahdollisten tehtävien ja harjoitteiden suorittamista.

Välitehtävät

Voit suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia välitehtäviä toteutettavaksi, kun kuntoutus toteutuu jaksotettuna. Välitehtävien tavoitteena on ohjata ja vahvistaa asiakkaan omakuntoutusta sekä omien toimintatapojensa muokkaamista.

Asiakas voi kirjata annetut välitehtävät esim. kuntoutuspäiväkirjaan. Välitehtävien laatimisessa voi hyödyntää etäkuntoutuksessa käytettävää sovellusta tai alustaa. Välitehtävät voi käydä yhdessä asiakkaan kanssa läpi esim. seuraavalla toteutuvalla kuntoutusjaksolla.

6.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä

Seuranta on asiakkaan kuntoutumisprosessissa merkityksellinen osa. Seurannassa moniammatillisen tiimin tehtävänä on arvioida, onko asiakas tehnyt omakuntoutukseen liittyvät harjoitukset oikein tai osallistunut säännöllisesti suunniteltuun toimintaan, onko saavutettu tuloksia ja miten esimerkiksi harjoitusohjelmaa on mahdollisesti muutettava. Seuranta mahdollistaa tarvittavat muutokset asiakkaan kuntoutusprosessiin, esimerkiksi sen sisältöön, intensiivisyyteen, omakuntoutuksen toteutukseen tai yhteistyöhön, ja tukee osaltaan asiakkaan muutosprosessia.

Toteuta asiakkaan kuntoutukseen sisältyvä seuranta kuntoutuspalvelun osassa määrättyllä tavalla. Seurannassa varmistetaan erityisesti asiakkaan omakuntoutuksen ja kuntoutumisen jatkuminen hänen omassa elinympäristössään ja vahvistetaan asiakkaan luottamusta omiin voimavaroihinsa.

Seuranta on myös luonteva ja selkeä tapa lopettaa palveluntuottajan ja asiakkaan välinen yhteistyö ja varmistaa asiakkaan itsenäistä työ- ja toimintakykyä ylläpitävän toiminnan jatkuminen.

7 Etäkuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä.

Etäkuntoutus toteutetaan reaaliaikaisina **kuvapuheluin**a ja ajasta riippumattomana **verkkokuntoutuksena**.

Toteuta etäkuntoutus siten, että asiakas

- kokee sen itselleen soveltuvaksi ja hänen kuntoutumistaan edistäväksi toteutustavaksi
- kokee kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen osaksi **samaa yhteistä kuntoutuskokonaisuutta**
- voi luottaa etäkuntoutuksen laatuun sekä henkilöstön valmiuksiin ja osaamiseen

- voi osallistua etäkuntoutukseen valintansa mukaan kotoaan tai muusta arjen ympäristöstään käsin
- saa **toimintaohjeet** tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy **teknisten haasteiden vuoksi**
- saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet.

Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus toteutuu asiakkaan arjen ympäristössä ja edistää kuntoutuksen nivoutumista arkeen.

Kuntoutuspalveluun sisältyvät ennako- ja seurantayhteydenotot voidaan toteuttaa kuvapuheluilla. Lisäksi palveluun sisältyy yksilöllisiä kuvapuheluita. Sovi yhdessä asiakkaan kanssa kuvapuheluiden ajankohdat ja tarvittaessa yhteyden testaamisen ajankohta.

Voit toteuttaa kuntoutusta perustellusta syystä (esim. ammattihenkilön äkillinen poissaolo) kuvapuheluina myös silloin, kun asiakas tai asiakkaat ovat paikalla palveluntuottajan toimipisteessä. Tällöin asiakas tai asiakkaat osallistuvat kuvapuheluun palveluntuottajan toimipisteestä ja moniammatillisen tiimin ammattihenkilö osallistuu reaaliaikaisesti etänä. Voit toteuttaa nämä kuvapuhelut joko yksittäiselle asiakkaalle tai samaan kuntoutuspalveluun samassa palveluntuottajan toimipisteessä osallistuvalla asiakasryhmälle. Varmista palveluntuottajana, että asiakas tai koko asiakasryhmä saa tarvittaessa teknistä ja muuta tukea (esim. harjoitteiden toteuttaminen) palveluntuottajan toimipisteessä.

Kuvapuheluiden lisäksi kuntoutuspalveluun sisältyy verkkokuntoutusta. Verkkokuntoutuksessa asiakas etenee pääosin omatoimisesti ja saa moniammatilliselta tiimiltä yksilöllistä tukea ja palautetta edistymisestään omissa tavoitteissaan. Moniammatillinen tiimi tai kuntoutuksen ammattihenkilö ohjaa verkkokuntoutusta ajasta riippumattomasti palveluntuottajan valitsemana ajankohtana.

Koska palvelu sisältää **verkkokuntoutusta**, moniammatillisen tiimin tehtävänä on

- viedä verkkokuntoutuksen sisällöt sovellukseen tai alustalle
- päivittää sisällöt
- varmistaa sisältöjen saavutettavuus.

Kelasta on mahdollisuus saada käyttöön myös **valmiita verkkokuntoutuksen sisältöjä**, joita voi hyödyntää verkkokuntoutuksen toteuttamisessa.

Etäkuntoutuksen ja kasvokkaisen kuntoutuksen toteuttavat ne moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt, joiden osallistuminen on **keskeistä** asiakkaan yksilöllisessä tilanteessa ja edistää parhaiten asiakkaan kuntoutumista.

Huomioitavaa: Palveluun kuuluvan etäkuntoutuksen tarkempi toteuttaminen on kuvattu kuntoutuspalvelun osassa.

7.1 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Asiakkaiden laitteet

Varmista aina ennen kuntoutuksen alkua, että asiakkaalla on verkkoyhteydellä varustettu toimiva **laite** (tietokone, tabletti tai älypuhelin) ja **tarvittavat lisälaitteet** (esim. web-kamera ja kuulokkeet).

Palveluntuottajalla pitää olla **valmius** järjestää asiakkaalle etäkuntoutuksen ajaksi verkkoyhteydellä varustettu laite ja tarvittavat lisälaitteet silloin, kun asiakkaalla **ei ole** omia laitteita.

Sovi asiakkaan kanssa laitteen ja/tai lisälaitteiden toimittamisesta ennen etäkuntoutusta ja niiden palauttamisesta etäkuntoutuksen päätyttyä. Palveluntuottajana vastaat laitteiden toimituksista aiheutuvista kustannuksista.

Varmista, että asiakas saa etäkuntoutuksen toteutukseen liittyvät ohjeet sekä tarvittaessa teknistä tukea ja opastusta (esim. sovelluksen tai alustan käytöstä).

Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Palveluntuottajana varmista, että

- moniammatillisella tiimillä on käytössään tarvitsemansa **verkkoyhteydellä varustetut laitteet** (esim. tietokone tai tablet-tietokone) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet)

- moniammatillisella tiimillä on käytettävissä etäkuntoutukseen käytettävä helpokäyttöinen, tietoturvallinen ja saavutettava **sovellus tai alusta**, jota asiakkaan on mahdollista käyttää eri laitteilla (tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella)
- moniammatillisella tiimillä on käytettävissä **tekninen tuki**
- asiakas saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet
- asiakkaalle on tarjolla arkipäivisin ennalta ilmoitettuna ajankohtana **teknistä tukea** (esim. sovelluksen tai alustan käyttöön) verkkokuntoutuksen aikana.

Huomioitavaa: Kela **ei korvaa** palveluntuottajalle tai asiakkaalle sopimuksessa mainittujen hintojen lisäksi muita etäkuntoutuksen kustannuksia. Palveluntuottajan tehtävä on vastata etäkuntoutuksen järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista (esim. laitteet, sovelluksen tai alustan käyttökustannukset sekä tekninen tuki). Palveluntuottaja **ei voi** missään tilanteessa periä asiakkaalta maksua etäkuntoutukseen tarvittavien laitteiden käytöstä.

7.2 Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa

Asiakkaan tila

Palveluntuottajan pitää ohjeistaa asiakasta siitä, että etäkuntoutukseen osallistuminen edellyttää tilaa, joka on rauhallinen ja turvaa asiakkaan yksityisyyden suojan.

Moniammatillisen tiimin tila

Etäkuntoutuksen toteuttamista varten moniammatillisella tiimillä on oltava tilat

- joissa on huomioitu ympäristöön ja etäkuntoutuksen laatuun vaikuttavat tekijät (esim. akustiikka ja valaistus) kuvapuheluiden aikana.
- jotka ovat sivullisilta suojassa ja takaavat asiakkaan yksityisyyden suojan ja tietoturvan.

7.3 Tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus

Etäkuntoutuksen (kuvapuhelut ja verkkokuntoutus) tietoturvan, tietosuojan sekä saavutettavuuden varmistaminen on palveluntuottajan vastuulla.

Varmista palveluntuottajana, että

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä käsittelet henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain ja muun kansallisen erityislainsäädännön mukaisesti
- sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettut tietojärjestelmät ovat säännösten ja määräysten mukaisia
- asiakas on tietoinen etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tai alustojen tietoturvasta ja -suojasta
- noudatat samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa
- toteutettava etäkuntoutus täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuutta koskevat vaatimukset. **Lisätietoja:** Aluehallintovirasto.
- noudatat ohjeistusta, jonka Valvira on antanut etäpalveluista.

Lisäksi vastaat siitä, että

- etäkuntoutuksessa potilastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävät tietojärjestelmät täyttävät salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevien säännösten vaatimukset
- asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot on laadittu annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.

Kela suosittelee, että etäkuntoutuksessa käytetään

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

Huomioitavaa

- Tietoturvan- ja tietosuojan varmistamiseksi ja arvioimiseksi Kela suosittelee tarvittaessa käyttämään ulkopuolista asiantuntijaa.
- Varmista aina, että asiakas ymmärtänyt tietoturvaa, tietosuojaa ja yksityisyyden suojaa koskevat ohjeet.

7.4 Turvallisuus etäkuntoutuksessa

Palveluntuottajalla pitää olla toimintaohjeet kuvapuhelun aikaisia hätätilanteita varten (esim. sairauskohtaus).

Lisäksi palveluntuottajalla pitää olla palvelukuvauksen mukainen **vakuutusturva** voimassa myös etäkuntoutuksen aikana. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 16.1: Palveluntuottajan vakuutusturva.

7.5 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta

Palveluntuottajana **ei voi** toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta.

Asiakas voi osallistua etäkuntoutukseen ulkomailta seuraavin edellytyksin:

- Asiakas ja palveluntuottaja arvioivat **etukäteen** kuntoutuksen jatkamisen tarkoituksenmukaiseksi ja sopivat yhdessä etäkuntoutuksen jatkamisesta asiakkaan ulkomailla olon ajan.
- Asiakkaalla pitää olla **verkkoyhteydellä varustettu laite**, jolla hän voi osallistua etäkuntoutukseen.
- Asiakas **korvaa itse** kaikki mahdolliset etäkuntoutuksesta aiheutuvat ylimääräiset kustannukset.
- Asiakkaalla pitää olla tieto siitä, että Kelan edellyttämä **vakuutusturva** koskee vain Suomessa toteutettavaa kuntoutusta. Kerro asiakkaalle, jos vakuutusturvanne on edellytettyä laajempi ja voimassa myös silloin, kun asiakas on ulkomailla ja osallistuu etäkuntoutukseen.
- Palveluntuottajana selvität yhdessä asiakkaan kanssa **etukäteen**, miten toimitaan mahdollisissa kuvapuhelun aikaisissa hätätilanteissa (esim. sairauskohtaus).

Huomioitavaa: Kela **ei korvaa miltään osin** ylimääräisiä kustannuksia, jotka aiheutuvat ulkomailla olevan asiakkaan etäkuntoutuksen toteuttamisesta.

8 Dokumentaatio

8.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

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

Kirjaa tiedot asiakkaan kuntoutuksen toteutumisesta siten, että

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

8.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

- yksilö- ja ryhmämuotoisten tapaamisten tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mitaustulokset
- omakuntoutusta edistävät keinot (ml. asiakkaan välitehtävät)
- kuntoutuksen aikaiseen yhteistyöhön liittyvät tiedot.

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin myös etäkuntoutuksesta mm. seuraavat asiat:

- kuvapuheluiden tiedot (toteutusajankohta, toteuttajat, sisältö ja tehdyt havainnot)
- verkkokuntoutuksen toteutuminen
- kaikki muu tarpeellinen tieto, joka liittyy etäkuntoutuksen toteuttamiseen.

Liitä asiakkaan asiakirjoihin mukaan:

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

8.2 Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

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

8.2.1 Yleistä palautteen laatimiseen liittyvää

Laadi kuntoutuspalaute, kun asiakkaan kuntoutus **on päättynyt**. Palautteen laatimisesta ja sen allekirjoituksesta vastaa asiakkaan kuntoutuksen toteuttanut ja siitä kokonaisuudessaan vastannut ammattihenkilö (esim. omaohjaaja).

Lisäksi:

- Anna asiakkaalle mahdollisuus tutustua hänestä laadittuun kuntoutuspalaute-luonnokseen sekä selvitä hänelle mm. eri mittausten tulokset ja niiden merkitys, jotta hän tietää, mitä toteutuneesta kuntoutuksesta on kirjattu.
- Asiakkaan kuntoutuspalauteeseen **ei kirjata** asiakkaan läheistä koskevia (henkilökohtaisia) tietoja.
- **Laadi vielä myöhemmin** asiakkaan kuntoutusjakson jälkeisestä seurantayhteydenotosta asiakkaalle lähetettävä **erillinen seurantapalaute** (koskee asiakkaita, joilla ei ole työterveyshuoltoa).

8.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

Toimita kuntoutuspalaute postitse asiakkaalle, Kelaan sekä asiakkaan kanssa sovituille muille toimijoille (esim. asiakkaan hoidosta vastaavalle terveydenhuollolle).

Toimita palaute em. toimijoille viimeistään **2 viikon kuluessa siitä ajankohdasta läskien, kun asiakkaan viimeisin kuntoutusjakso on päättynyt**.

8.2.3 Kuntoutuspalautteen sisältö

Laadi asiakkaan kuntoutuspalaute siten, että se sisältää seuraavat asiat selkeästi otsikoituna:

Yhteenveto

- asiakkaan yksilölliset sekä ryhmän kuntoutustavoitteet
- tiivis kuvaus asiakkaan kuntoutuksen tuloksista
- kuvaus asiakkaan toimintakyvystä omassa arjessaan (käytettävissä olevien tietojen perusteella) ja kuntoutumisen vaikutuksesta siihen
- keskeiset mittaustulokset ja suositukset

Asiakkaan yksilöllisiin kuntoutustavoitteisiin liittyvät asiat

- kuntoutukseen liittyvät odotukset ja tarpeet
- kuvaus tavoitteiden mukaisesta työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta
- työhön ja arkeen liittyvät muutokset
- asiakkaan oma arvio
 - kuntoutuksesta
 - omasta osallistumisestaan
 - kuntoutumisesta ja kuntoutustavoitteiden toteutumisesta
- johtopäätökset sekä kuntoutuksen jatkumisen tarpeen arvio
- suositellut jatkotoimenpiteet ja -suunnitelmat
- arvioinnissa käytettyjen keskeisten mittaus- ja arviointimenetelmien tulokset sekä viitearvot tai suhde testien kokonaispistemääriin
- tulosten seuranta jatkojaksoilla tai mittaustulosten sanallinen kuvaus ja seuranta
- tilannearvio, joka painottuu asiakkaan työkykyyn.

Kuntoutukseen osallistumistapa ja kuvaus toteutumisesta

- kuntoutukseen liittyvät ryhmän odotukset ja tarpeet
- kuvaus ryhmän tavoitteiden mukaisesta työskentelystä ja ryhmätavoitteiden toteutumisesta
- miten, missä ja kuinka monessa jaksossa kuntoutus on toteutunut
- kuvaus ryhmäkuntoutuksen toteutumisesta (esim. pienryhmien käyttö, ryhmäytymisen onnistuminen jne.)
- muut ryhmän toimintaan liittyvät mahdolliset huomiot.

Etäkuntoutus

- yksilöllisten kuvapuheluiden toteutus (mm. toteutusajankohdat, toteuttajat, sisältö lyhyesti)
- verkkokuntoutuksen ja verkkokuntoutuksen ohjauksen toteutuminen
- vertaistuen toteutuminen
- muut havainnot ja tarpeelliset tiedot etäkuntoutuksesta.

Loppuarvio asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä

- eri ammattihenkilöiden huomiot tai mahdolliset erilliset lausunnot asiakkaan tilanteesta ja osallistumisesta kuntoutumiseensa
- verkostoyhteistyö ja sen toimivuus

Tiedot kuntoutuksen toteuttaneista ammattihenkilöistä

- nimet, ammattiasemat, osuus kuntoutuksen toteutuksessa
- perusteltu syy, jos kuvapuhelu on toteutettu niin, että asiakas on ollut palveluntuottajan toimipisteessä ja ammattihenkilö etänä

Palveluntuottajan yhteystiedot

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

Liitteet

- Omat tavoitteeni -lomake
- Asiakkaan allekirjoittama alkuperäinen lomake: "Suostumus - Kuntoutuksen hyötyä koskeva raportointi" (KU5)
- muut mahdolliset liitteet.

8.3 Lyhyt kuntoutuspalaute

Laadi asiakkaalle **lyhyt kuntoutuspalaute** sellaisessa tilanteessa, jossa esim. asiakkaan

- kuntoutus **keskeytyy** tai
- **kuntoutus toteutuu useassa jaksossa ja tarvitaan kirjallinen dokumentti esim. kuntoutukseen osallistumisesta ja sen edistymisestä** (tämä ei koske viimeisintä kuntoutusjaksoa).

Toimita lyhyt kuntoutuspalaute **asiakkaalle**. Toimita se lisäksi asiakkaan suostumuksella **tarvittaville** tahoille. Toimita palaute aina Kelaan, jos asiakkaan kuntoutus on keskeytynyt ja muussa tapauksessa toimita se Kelaan vain tarvittaessa. Lyhyt kuntoutuspalaute **ei sisällä** liitteitä.

8.3.1 Lyhyen kuntoutuspalauteen sisältö

Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää seuraavat asiat selkeästi otsikoituna:

- tiivistetty kuvaus asiakkaan
 - yksilöllisestä alkutilanteesta
 - kuntoutuksen tavoitteista
 - kuntoutuksen etenemisestä
 - osallistumisesta kuntoutukseen (ml. omakuntoutukseen)
 - kuntoutukseen osallistumistavasta
 - kuntoutumisen keskeytymiseen johtaneista syistä (kun kuntoutus on keskeytynyt).

8.4 Seurantapalaute

Seurantapalaute on palveluntuottajan laatima kooste toteutuneista seuranta-yhteydenotoista. Seurantapalauteeseen **ei lisätä** liitteitä.

8.4.1 Seurantapalauteen sisältö

Seurantapalaute sisältää seuraavat asiat:

- suositellut ja yhdessä asiakkaan kanssa sovitut mahdolliset jatkotoimenpiteet ja -suunnitelmat (ml. omakuntoutus).

Lähetä seurantapalaute **asiakkaalle**.

8.5 Osallistumistodistus

Laadi asiakkaalle osallistumistodistus jokaisesta

- ryhmäjäksosta
- avopäivästä.

Laadi osallistumistodistus seuraavan ohjeen mukaisesti: Ohjeita palveluntuottajille on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille.

Jos asiakas hakee kuntoutusrahaa, hän voi toimittaa osallistumistodistuksen Kelaan henkilöasiakkaiden asiointipalvelu OmaKelan kautta (www.kela.fi/omakela).

9 Henkilöstö

Kuntoutuksen palveluntuottajana vastaat siitä, että kuntoutusta toteuttavalla henkilöllä on **virallisesti hyväksytty ammattinimikettä vastaava koulutus ja pätevyys**.

Lisätietoja: Yleinen osa, liite 1. Ammatti- ja tehtävänimikkeet.

9.1 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

Kuntoutuspalvelun osassa on aina tarkemmin määritelty **kuntoutusta toteuttava henkilöstö sekä sen tehtävät ja roolit**. Lisäksi siinä on määritetty kuntoutusta toteuttavan henkilöstön kokemus- ja koulutusvaatimukset. **Huomioitavaa:** Kokemukseksi hyväksytään edellytetyn koulutuksen ja pätevyyden jälkeinen työkokemus.

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia ja varmistaa, että esim.

- henkilöstö **koulutetaan** ja **perehdytetään** tehtäviinsä sekä kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaiseen työskentelyyn
- henkilöstön osaaminen ja sen ylläpito **varmistetaan joka tilanteessa** (myös äkillisten poissaolojen ja uusien työntekijöiden osalta)
- henkilöstöllä on **riittävästi tutkittua ja ajantasaista tietoa** asiakasryhmän sairaudesta, häiriöstä tai vammasta, jotta henkilöstö osaa ja pystyy tukemaan asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- henkilöstölle järjestetään ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä **koulutus**, jolla varmistetaan henkilöstön osaaminen toteuttaa kohderyhmän kuntoutusta.

9.1.1 Omaohjaaja

Omaohjaaja on asiakkaalle kuntoutuksen ajaksi nimetty oma yhteyshenkilö, joka mm.

- ohjaa ja neuvoo asiakasta yksilöllisesti kuntoutukseen liittyvissä asioissa

- huolehtii kuntoutuksen aikaisesta yhteydenpidosta asiakkaaseen (ja muihin tarvittaviin toimijoihin) asiakkaan kuntoutukseen liittyen
- seuraa asiakkaan kuntoutuksen ja kuntoutumisen toteutumista sekä kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista.

9.2 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

9.2.1 Yleistä

Palveluntuottajana vastaat siitä, että

- henkilöstöressurssissa on **riittävästi** pätevää varahenkilöstöä sijaistamaan vakituista ammattihenkilöstöä lomien sekä äkillisten tilanteiden, kuten lyhyiden sairauspoissaolojen aikana
- henkilöstön vaihtuessa tai henkilöstön sijaisuuksissa uusi henkilöstö täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen liitteen mukaiset ammatti- ja tehtävänimikkeiden koulutus- ja kokemusvaatimukset.

Huomioitavaa: Alle 4 kuukauden pituisissa **sosiaalihuollon** laillistettujen ammattihenkilöiden sijaisuuksissa noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia.

9.2.2 Opiskelijan käyttö sijaisuuksissa

Opiskelija voi toimia moniammatillisen tiimin ammattihenkilön sijaisena **lyhytaikaisesti** (alle 4 kuukautta) oman ammattialansa tehtävissä. Sijaisena toimiessaan opiskelijalla on oltava suoritettuna kyseisen koulutuksen opintopisteistä hyväksytysti 2/3.

Opiskelijasta käytetään opiskelija-nimikettä, ja hänelle on nimettävä saman ammatialan ohjaaja.

Kuntoutuspalvelussa sopimuskauden aikana voi toimia sijaisena moniammatillisessa tiimissä **enintään 4 opiskelijaa**. Moniammatillisessa tiimissä ammattihenkilön sijaisena voi toimia **vain 1 opiskelija kerrallaan**.

9.2.3 Lääkärin sijaistaminen

Lääkärin sijaisena toimii **aina** koulutus- ja kokemusvaatimukset täyttävä laillistettu lääkäri tai erikoistuva lääkäri.

10 Tulkkaus

10.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus

Kela järjestää tarvittaessa vieraan kielen tulkkausta kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalle. Vieraan kielen tulkkausta voidaan myöntää Kelan erikseen määrittämällä tavalla. Saamen kieltä puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkausta hänen äidinkielenään, jos kuntoutuspalvelu on suomenkielinen.

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

Tulkkeina käytetään Kelan kanssa sopimuksen tehneiden tulkkauspalveluntuottajien tulkkeja. Vieraan kielen tulkkaus kuntoutuksessa voidaan toteuttaa läsnä- tai etätulkkauksena. Kela korvaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset tulkkauspalveluntuottajille. Asiakkaille tulkkaus on maksutonta.

10.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna.

10.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

Kuulo-näkövammaisella, kuulovammaisella tai puhevammaisella on oikeus saada tulkkitsemis- ja käänösapua siten kuin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetussa laissa (133/2010) säädetään

11 Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet

11.1 Kuntoutustilat

Asiakkaan kuntoutus toteutetaan **palveluntuottajan toimipisteessä**, joka on vaihtoehtoisesti joko

- **laitosyksikkö tai**
- **avoyksikkö.**

Kuntoutuspalvelussa edellytetty **toimipiste on aina määritetty kuntoutuspalvelun osassa.**

11.1.1 Laitosyksikön tilat

Laitosyksikkö sisältää vähintään

- majoitustilat asiakkaalle
- ruokailutilan
- yleiset tilat, joissa on odotustila sekä wc
- lepotilan
- huoneen asiakkaan yksilöllistä tapaamista varten
- ryhmätyötilan.

11.1.2 Avoyksikön tilat

Avoyksikkö sisältää vähintään

- ruokailutilan
- yleiset tilat, joissa on odotustila sekä wc
- lepotilan
- huoneen asiakkaan yksilöllistä tapaamista varten
- ryhmätyötilan.

11.2 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat

Kuntoutuksen toteuttaminen edellyttää kuntoutuspalvelun osassa määritellyn toimipisteen (avoyksikkö tai laitosyksikkö) lisäksi **myös muita tiloja. Tilat voivat sijaita**

muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä. Kuntoutuspalvelun osassa on **määritetty se**, missä ko. muiden tilojen on sijaittava. **Lisätietoja:** Kuntoutuspalvelun osa luku 9.3: Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat.

Muita tiloja ovat esimerkiksi

- kuntosali
- allastilat
- majoitustilat
 - **Huomioitavaa!**
 - Vain, jos asiakkaan kuntoutus toteutuu toimipisteessä, joka on **avoyksikkö**, asiakkaan majoitustilat voivat sijaita **muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä.**
 - Kun asiakas majoittuu muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä, majoittumiseen liittyvien ruokailutilojen on sijaittava **enintään 500 metrin etäisyydellä** majoitustiloista.
- ruokailutilat
 - **Huomioitavaa!**
 - Vain, jos asiakkaan kuntoutus toteutuu toimipisteessä, joka on **avoyksikkö**, asiakkaan ruokailutilat voivat sijaita **muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä.**
 - Jos nämä ruokailutilat sijaitsevat muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä, on niiden sijaittava **enintään 500 metrin etäisyydellä** palveluntuottajan toimipisteestä tai siitä majoitustilasta, jossa asiakas majoittuu.

Muiden kuntoutuksen toteuttamiseen vaadittujen tilojen (lukuun ottamatta ruokailutiloja) on sijaittava sillä etäisyydellä kuin kuntoutuspalvelun osassa on määritetty. Palveluntuottajan on järjestettävä näihin tiloihin asiakkaalle edestakaiset ja turvalliset kuljetukset sekä vastattava kuljetuskustannuksista.

11.3 Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat

Palveluntuottajalla voi olla käytössä kuntoutuspalvelussa määritettyjen ja edellytettyjen tilojen lisäksi muita kuntoutustiloja asiakkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi. Myös

näissä tiloissa on huomioitava tiloja koskevat palvelukuvauksen mukaiset turvallisuus- ja esteettömyysvaatimukset. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11.4. Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää.

11.4 Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää

11.4.1 Kuntoutustilat

Palveluntuottajana vastaat siitä, että kuntoutustilat

- ovat asianmukaiset, turvalliset, tilavat, siistit, viihtyisät ja monipuoliset sekä niissä on tarpeenmukaiset ympäristönhallintalaitteet, hälytysjärjestelmät ja hälytyslaitteet
- soveltuvat asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioiden sekä mahdollistavat heidän itsenäisen selviytymisensä
- soveltuvat liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille
- ovat 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 asiakkaille on järjestettävä kuntoutuksen ajaksi

- mahdollisuus lepo- ja taukotilojen käyttöön
- lukolliset tavaroiden säilytystilat.

11.4.2 Ulkoympäristö

Huolehdi myös, että palveluntuottajan tilojen

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

11.5 Tilojen remontointi

Ilmoita **välittömästi** tiedossasi olevista kuntoutustilojen remonteista ja korjaus- ja perusparannustöistä sähköpostitse osoitteeseen: kuntoutus_sopimushallinta(at) kela.fi.

Ajoita remontit siten, että ne aiheuttavat mahdollisimman vähän häiriötä asiakkaille. Jos perusparannuksista tai -korjauksista on haittaa asiakkaan kuntoutukselle (esim. alastila on pois käytöstä), Kela ohjaa tarvittaessa asiakkaan toiselle palveluntuottajalle.

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

11.6 Laitteet

Huolehdi, että kuntoutuksessa käytettävät laitteet

- ovat asiakkaiden tarpeiden mukaiset, monipuoliset ja turvalliset käyttää
- on huollettu, kalibroitu sekä niiden käyttövarmuudesta ja käytönohjauksesta on huolehdittu asianmukaisesti.

Myös kuntoutuksessa käytettävien, palveluntuottajien omissa tiloissa olevien työkoneiden ja työvälineiden toiminta ja käyttöturvallisuus on oltava varmistettu työturvallisuuslain mukaisesti.

12 Majoitus

12.1 Asiakkaan majoituksen järjestäminen

Asiakkaan majoitusta ja majoitustiloja koskevat vaatimukset on **aina** tarkemmin kuvattu kuntoutuspalvelun osassa, kun asiakkaan kuntoutukseen sisältyy majoitusmahdollisuus.

Järjestä asiakkaan majoitus kuntoutuspalvelun osassa kuvatulla tavalla

- **laitosyksikössä**
tai
- **muissa tiloissa**, jotka voivat sijaita muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä.

Lisätietoja: Kuntoutuspalvelun osa, luku 8: Asiakkaan majoittuminen ryhmäkuntoutuksen aikana.

12.2 Huoneen luovutus kuntoutuksen tulo- ja lähtöpäivänä

12.2.1 Tulopäivä

Yleinen käytäntö

Luovuta huone majoittuvalle asiakkaalle kuntoutuksen alkamispäivänä **viimeistään klo 15.00 alkaen**.

Asiakkaan matkatavarat säilytetään palveluntuottajan toimipisteen säilytystiloissa siihen saakka, kunnes asiakas saa huoneen käyttöönsä. Lisäksi asiakkailla on oltava käytössään yhteiset lepotilat huoneen luovutukseen saakka.

Huomioitavaa: Voit myös luovuttaa asiakkaalle huoneen käyttöön heti asiakkaan saavuttua majoituspaikkaan ilman, että siitä aiheutuu erillistä korvausta asiakkaalle tai Kelalle.

12.2.2 Lähtöpäivä

Yleinen käytäntö

Huoneen on oltava majoittuvan asiakkaan käytössä lähtöpäivänä **klo 12:een saakka**. Asiakkaan matkatavaroita säilytetään huoneen luovuttamisen jälkeen palveluntuottajan toimipisteen säilytystiloissa. Tämän lisäksi asiakkailla on oltava käytössään yhteiset lepotilat kuntoutuspäivän päättymiseen saakka.

Huomioitavaa: Voit myös pidentää asiakkaan huoneen luovutusajankohtaa lähtöpäivänä ilman, että siitä aiheutuu erillistä korvausta asiakkaalle tai Kelalle.

12.2.3 Asiakkaan majoittaminen

Järjestä kuntoutusasiakkaiden majoitus kahden hengen huoneessa, jossa on WC ja suihku. Pyri majoitusjärjestelyssä ottamaan huomioon asiakkaan erityistarpeet, jotka on huomioitava asiakkaan sujuvan kuntoutuksen toteuttamiseksi. Tällaisia erityistarpeita ovat esim. huoneen sijainti (oltava lähellä kuntoutuksen toimintoja) tai huoneen koko (esim. kulkemiseen tarvittavien apuvälineiden on mahdollista vaaratilanteita aiheuttamatta asiakkaan majoitustiloihin).

Järjestä asiakkaan majoittuminen majoitustiloissa siten, että

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

Edeltävänä päivänä saapuminen

Jos asiakkaan kuntoutukseen sisältyy majoitus ja asiakas saapuu paikalle jo kuntoutusta edeltävänä päivänä, järjestä asiakkaalle majoitus kuntoutuspalvelun osassa määritellyissä tiloissa. Varmista tällöin myös asiakkaan turvallisuus.

Huomioitavaa: Voit periä kuntoutusta edeltävästä yöpymisestä asiakkaalta erillisen yöpymismaksun.

Erityistilanteet (allergia, avustaja- tai opaskoira)

Majoita allergiset asiakkaat heille soveltuviin majoitustiloihin.

Huomioitavaa: Jos asiakkaalla on mukanaan opas- tai avustajakoira, järjestä asiakkaan ja koiran majoitus siten, että asiakas pystyy huolehtimaan koiran tarpeista.

1 hengen huoneen käyttö

Majoita asiakas yhden hengen huoneeseen, jos asiakkaalla on siihen palveluntuottajan lääkärin mielestä perusteltu lääketieteellinen tai muu perusteltu syy. Toteuta huonejärjestely ilman asiakkaalle tai Kelalle koituvaa lisämaksua (ks. luku Menettelyohjeet erityistilanteissa).

Jos asiakas haluaa henkilökohtaisen syyn perusteella majoittua huoneessa yksin ja se on mahdollista järjestää, asiakas maksaa itse siitä aiheutuvan lisämaksun. **Huomioitavaa:** Kela ei korvaa ylimääräisiä 1 hengen huoneen kustannuksia missään tilanteessa.

13 Ravinto ja ruokailun toteuttaminen

13.1 Ruoka

Tarjottavien aterioiden tulee muodostaa yhdessä toisiaan täydentävä, terveellinen ja täysipainoinen kokonaisuus.

Asiakkaalle tarjottavien aterioiden ja välipalojen on oltava

- monipuolisia, terveyttä edistäviä ja hyvänmakuista
- ravitsemussuositusten mukaisia ja eri kohderyhmille soveltuvia sekä
- sopivia erityisruokavaliota noudattaville.

Luo malliaterian avulla asiakkaalle ymmärrys siitä, mistä aineksista ravitsemuksellisesti riittävä ateria koostuu. Tavoitteena on, että asiakkaan kuntoutuksen aikana saama lautasmalli tai ravitsemusneuvonta toimii mallina hyvistä ruokavalinnoista myös asiakkaan arjessa kuntoutuksen päätyttyä.

Myös ruokailun toteuttavan ravintolan/ruokalan on omassa roolissaan tuettava kuntoutuskurssien (esim. diabetes-, sydän- ja tuleskurssien) tavoitteita siten, että tarjottava ruoka osaltaan tukee asiakkaan elämäntapamuutosta. Palveluntuottajana tehtävänäsi on myös arvioida ruuan laatua sekä ruokailun toteuttavan ravintolan/ruokalan toimintaa säännöllisesti. Nämä em. seikat on erityisesti huomioitava muutostilanteissa, jossa esim. asiakasravintolan pitäjä tai asiakkaiden ruokailupaikka muuttuu.

Erityisruokavaliot

Selvitä asiakkaan erityisruokavaliot etukäteen **ennakkoyhteydenotossa** tai **viimeistään kuntoutuksen alkaessa**. Erityisruokavaliota noudattaminen voi olla **osa asiakkaan sairauden hoitoa** ja sen tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista terveyttä. Palveluntuottajana tehtävänäsi on tarjota terveydellisistä syistä erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle sopivaa ruokaa. Varmista, että erityisruokavalioiden laatu on linjassa ravitsemussuositusten kanssa.

Palveluntuottajana vastuullasi on järjestää ateriat yleisimpiä ruokavaliota noudattaville kuten **diabeetikoille, allergikoille, keliaakikoille** ja vegaanista ruokavaliota

noudattaville. Palveluntuottajana tehtävänäsi on myös varmistaa, että henkilöstöllä on ravitsemuksen erityisosaamista asiakkaan erityisruokavalioiden toteuttamiseksi.

13.2 Vakaumukseen liittyvät ruokatottumukset

Asiakkaan vakaumukseen ja/tai kulttuuriin liittyvät ja ruokaa tai ruokailua koskevat erityistarpeet, jotka poikkeavat merkittävästi suomalaisesta valtaväestön ruokatottumuksia noudattavasta ruokavaliosta, voit palveluntuottajana huomioida oman harkinnan mukaisesti.

13.3 Yleistä ruokailun toteuttamisesta

Toteuta asiakkaan ruokailut joko

- palveluntuottajan toimipisteessä
- erillisissä majoitustiloissa **tai**
- erillisissä ruokailutiloissa.

Huomioitavaa:

- Kuntoutuspalvelun osassa on aina määritetty tarkemmin, missä asiakkaan ruokailu on järjestettävä.

13.4 Asiakkaiden ruokailun järjestäminen

13.4.1 Majoittuvan asiakkaan ruokailu (entinen täysihoito)

Majoittuvan asiakkaan täysihoitoon sisältyy **aamiainen, lounas, päivällinen ja välipalat** (päivällä ja illalla) itsepalveluna tai tarvittaessa avustettuna.

Tarjoa kuntoutusjakson aloittamispäivänä asiakkaalle

- aamiainen, jos kuntoutus alkaa klo 10.30 mennessä tai asiakas on majoittunut kuntoutusta edeltävänä päivänä
- muuten samat ateriat ja välipalat kuin täysihoidossa.

Tarjoa kuntoutusjakson kotiinlähtöpäivänä asiakkaalle aamiaisen lisäksi

- lounas ja tarvittaessa välipala.

Huomioitavaa: Jos asiakas saapuu kuntoutuspaikkaan jo edellisenä päivänä, hän kustantaa itse yöpymisensä sekä omat ateriansa (pl. aamiainen, joka sisältyy kuntoutusjakson tulopäivän aterioihin).

13.4.2 Ei-majoittuvan asiakkaan ruokailu (entinen avohoito)

Tarjoa ei-majoittuvalle asiakkaalle päivittäin vähintään **1 ateria** (lounas tai päivällinen) sekä **1–2 välipalaa**.

13.4.3 Palveluntuottajan tiloissa toteutuvan tapaamisen ruokailu

Tarjoa asiakkaalle yksittäisenä ateriana **lounas** tai **päivällinen**, jos tapaamisen kesto on **vähintään 2 tuntia** ja se toteutuu palveluntuottajan tiloissa.

Huomioitavaa:

- Tapaamisen keston **ei sisälly** ruokailutaukoa.

Etäkuntoutus

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

14 Laatu- ja toiminnan seuranta

14.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

Laadunhallinnan avulla toimintaa johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja parannetaan kokonaisvaltaisesti asetettujen kuntoutuksen laatu- ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on, että kuntoutuksen asiakas saa tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaista laadukasta palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.

Palveluntuottajan on kehitettävä kuntoutukseen liittyvää laadunhallintaa kokonaisvaltaisesti, ja laadunhallinta on ulotettava kaikkiin Kelan kuntoutuspalveluihin. 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.

14.1.1 Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet

Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

Määrittele ja kirjaa keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laatutavoitteet laatukäsikirjaan.

Laatutyö

Laatutyön on sisällettävä jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti

- kirjallinen prosessikuvaus tai kaavio
- henkilöstön vastuut ja tehtävät
- henkilöstön työ- ja toimintaohjeet
- yksilö- ja ryhmäkuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät kuvaukset.

Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottajana tehtävänäsi on seurata ja arvioida säännöllisesti Kelan järjestämän kuntoutuspalvelun toteutusta ja laatua. Tee tämä keräämällä järjestelmällisesti ja aktiivisesti asiakaspalautetta. Kerää palaute kirjallisesti tai dokumentoi asiakkaan suullisesti antama palaute. Kelalle annettava palaute suositellaan antamaan aina kirjallisena. Kela voi aina halutessaan pyytää palveluntuottajalta selvityksen palvelua koskevista asiakaspalautteista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä.

Jos asiakas antaa kriittistä palautetta kuntoutuksensa aikana, tutki asia huolellisesti tulevaisuuden asiakaskokemuksen parantamiseksi. Hyödynnä saatu palaute toiminnan suunnittelussa sekä välittömän ja tulevan toiminnan kehittämässä. Lisäksi kirjaa mahdolliset asiakaskohtaiset toimenpiteet asiakkaan asiakirjoihin.

Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien mittaaminen

Hyödynnä kehittämistyössä ja kuntoutuksen laadun arvioimisessa vähintään kahta prosessimittaria, joiden avulla seurataan ja arvioidaan asiakkaan kuntoutusprosessin toimivuutta.

Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia voivat olla esimerkiksi:

- etukäteistietojen ja ennakkoyhteydenoton hyödyntäminen kuntoutuksessa
- asiakkaiden yksilöllisten tavoitteiden huomiointi kuntoutuksessa

- palvelukuvauksen noudattaminen sopimusehtojen mukaisesti
- henkilöstön käyttö asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti
- kuntoutukseen liittyvien tietojen kirjaaminen
- kuntoutuspalautteen anto ja toimittaminen määräajassa
- sattuneet tapaturmat
- keskeytyneet kuntoutukset.

Laadunarvioinnin avulla kuntoutuksen toimintaa tulee kehittää, edistää ja vahvistaa entistä laadukkaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

Kela voi aina halutessaan pyytää selvityksen, miten kuntoutuksen laadunhallinta on toteutettu ja miten mahdolliset havaitut puutteet tai tarpeet on huomioitu kuntoutustoiminnan kehittämisessä ja sen toteutuksessa.

15 Toimintakyvyn arviointi

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

Kiila-kuntoutukseen sisältyy kuntoutuksen **hyödyn raportointi**. Kuntoutuspalvelun osassa on kerrottu, mitä kuntoutuksen hyödyn arvioinnin mittareita palveluun sisältyy.

Kuntoutuspalvelun osassa on myös mainittu, jos kuntoutuspalvelussa käytetään **muuta** kuin kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettäviä mittareita. **Lisätietoja** toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

15.1 Hyödyn arviointi ja raportointi

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

Huomioitavaa:

- Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden on hallittava arviointimenetelmien käyttö ja tulosten tulkinta sekä tuloksien huolellinen kirjaaminen.
- Kela suosittaa GAS-menetelmäkoulutusta niille ammattihenkilöille, jotka osallistuvat asiakkaan GAS-tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. **Lisätietoja** GAS-menetelmästä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.
- Nimeä organisaatiostanne **yksi** tai **useampi henkilö**, joka toimii yhteyshenkilönä kuntoutuksen palveluntuottajan ja Kelan välillä kuntoutuksen hyötyä koskevien tietojen keräämisen ja toimittamisen asioissa.

15.1.1 Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit

Palveluntuottaja arvioi asiakkaan toimintakykyä kuntoutuksen aikana tarkoituksenmukaisesti ja riittävän laaja-alaisesti käyttötarkoitukseen sopivilla, päteillä ja luotettavilla mittareilla. **Lisätietoja** kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

Käytettäviä mittareita ovat

- **GAS-menetelmä** (Goal Attainment Scaling)
 - Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline.
 - Tavoitteet voi laatia esim. Spiral-lautapelin avulla. **Lisätietoja** Spiral-pelistä (www.kuntoutussaatio.fi).
- **Beckin depressiokysely**, 21-osiainen (BDI-21, käyttö väestötutkimuksiin). **Lisätietoja** masennusoiremittarista on Terveystieteiden tutkimuskeskuksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi)

- **elämänlaatumittari WHOQOL-BREF. Lisätietoja** elämänlaatumittarista on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- **työkykykysely**
 - Kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta opiskelu- ja työkykyyn.
 - Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät työkykykysymyslomakkeesta omat kysymyksensä.
 - Työkykykysymykset-lomake (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.

15.1.2 Tietojen toimittaminen Kelaan

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

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

16 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

16.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

Palveluntuottajalla on oltava asiakasta varten seuraava vakuutusturva:

- **Toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa kuntoutusohjelman.
- **Potilasvakuutus**, jos kuntoutusta toteuttaa terveydenhuollon ammattihenkilö, joka antaa terveyden- ja sairaanhoitoa.
- **Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus**, joka kattaa kuntoutuksen, siihen sisältyvien matkojen ja ohjatun vapaa-ajanohjelman aikana tapahtuneet henkilövahingot.

16.1.1 Potilasvakuutus

Potilasvakuutuksen on katettava myös **opiskelijan** antama terveyden- ja sairaanhoito.

Potilasvakuutusturva koskee **Suomessa annettavaa** terveyden- ja sairaanhoitoa. Sen edellytyksenä on, että asiakas ja palvelua antava terveydenhuollon ammattihenkilö ovat fyysisesti Suomessa.

16.1.2 Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

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

Kela **ei edellytä, että** tapaturmavakuutus kattaa asiakkaan kuntoutukseen liittyviä kodin ja kuntoutuksen toteutuspaikan välisiä matkoja.

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisedot:

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

16.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen

Ilmoita asiakkaalle kirjallisesti **ennen kuntoutuksen käynnistymistä**, miten asiakas on vakuutettu sekä tilanteet, jotka palveluntuottajan vakuutusturva kattaa.

Asiakkaalla on oltava tieto esimerkiksi siitä, että tapaturmavakuutus kattaa kuntoutusohjelman, mukaan lukien kuvapuhelut. Lisäksi asiakkaalla on oltava etukäteen tieto tapaturmavakuutuksen korvausmääristä.

Jos sattuu tapaturma tai vahinko, palveluntuottajan tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa läpi vakuutusturvan sisältö ja enimmäiskorvausmäärät sekä ohjata asiakasta vahinkoilmoituksen tekemisessä.

Kela **ei korvaa** kuntoutusohjelman (ml. etäkuntoutuksen) aikana, vapaa-ajan ohjelman aikana tai muuna vapaa-aikana sattuneesta tapaturmasta tai vahingosta aiheutuvia kustannuksia asiakkaalle tai palveluntuottajalle.

17 Asiakasturvallisuus

Palveluntuottajana **vastaa asiakkaan turvallisuudesta koko asiakkaan kuntoutuksen** sekä **majoittumisen** (ml. edeltävän päivän majoittuminen) ajan.

17.1 Häätätilanteisiin valmistautuminen

Palveluntuottajana vastaa siitä, että käytössä on häätätilanteita (ml. kuvapuhelut) varten ajantasainen ja toimipistekohtainen toimintasuunnitelma ja jokainen henkilöstöön kuuluva on siitä tietoinen sekä osaa toimia sen mukaan.

Anna asiakkaille **selkeät suulliset ja kirjalliset toimintaohjeet** mahdollisia häätätilanteita varten heti kuntoutuksen alkaessa.

17.1.1 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Varaudu huolellisesti esim. seuraavia erityistilanteita varten asiakkaiden kannalta:

- fyysisen tai henkisen väkivallan uhka
- seksuaalinen häirintä
- päihteiden käyttö
- epidemiat
- tapaturmat ja moniresistentti mikrobi.

Huomioitavaa: Jos moniresistentin mikrobin kantajalla on avoin infektoitunut haava tai voimakkaasti oireileva iho, siirrä kuntoutuksen toteutusta.

Huolehdi menettelyohjeiden päivittämisestä sekä henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta asiaan liittyen. Ota huomioon mahdollinen viranomaisohjeistus, joka liittyy edellä mainittuihin tilanteisiin.

17.1.2 Pelastussuunnitelma

Palveluntuottajana vastaat siitä, että

- asiakkaan kuntoutus toteutetaan toimipisteessä, jota koskien on tehty hätätilanteita varten kirjallinen suunnitelma asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi (esim. vaaratilanteiden syntymisen ehkäisy, asiakkaiden poistumisen turvaaminen)
- toimipisteen turvallisuudesta on huolehdittu siten, kuin pelastuslaki ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta edellyttävät.

17.2 Allastilojen käyttö

17.2.1 Kuntoutusohjelman aikana

Koska kuntoutuspalvelun osassa on edellytetty allastilat, niitä on käytettävä kuntoutuksen toteuttamisessa.

Henkilö, joka ohjaa asiakasryhmää allastiloissa kuntoutusohjelman aikana, **vastaa aina tämän asiakasryhmän allasturvallisuudesta. Hänen on oltava läsnä koko asiakkaiden altaassa tapahtuvan kuntoutuksen ajan.**

Asiakasryhmää ohjaavan henkilön on oltava vesipelastustaitoinen (esim. allasturvallisuuden Trimmi-kurssia vastaavat valmiudet) asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. **Lisätietoa** altailla toimivien henkilöiden kouluttamisesta on Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliiton verkkosivuilla kohdassa Koulutus – Trimmi-kurssit.

17.2.2 Kuntoutusohjelman ulkopuolisena aikana

Kuntoutusohjelman ulkopuolisena aikana voit palveluntuottajana itse määritellä allastilojen käytön. Noudata tällöin Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes) julkaisusarjan 1/2015 ohjetta ”Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen”. Kyseinen ohje on Turvallisuus- ja kemikaaliviraston verkkosivuilla.

17.3 Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen

Henkilöstölle on määritetty ne koulutus- ja ensiapuvalmiustasot, joita **on noudatettava** asiakkaan kuntoutuksen ja majoittumisen aikana.

Turvallisuus kuntoutusohjelman aikana

Varmista ja huolehdi, että asiakkaan kuntoutusohjelman aikana asiakasturvallisuudesta **vastaa ja on aina paikalla** ammattihenkilöstöä, jolla **on voimassa EA1-koulutus** tai muu vastaavan tasoinen koulutus.

Turvallisuus majoittumisen aikana

Asiakkaan majoituessa palveluntuottajan toimipisteessä

Varmista ja huolehdi, että asiakkaan kuntoutuksen aikaisen majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta vastaa ja on **aina paikalla** iltaisin ja öisin (kuntoutusohjelman ulkopuolella) **EA-taitoinen** henkilö. Tähän ryhmään kuuluu aina alle 18-vuotias yksin majoittuva asiakas.

Varmista ja huolehdi, että asiakkaan kuntoutusohjelman aikana asiakasturvallisuudesta **vastaa ja on aina paikalla** ammattihenkilöstöä, jolla **on voimassa EA1-koulutus** tai muu vastaavan tasoinen koulutus.

Asiakkaan majoituessa palveluntuottajan toimipisteessä

Varmista ja huolehdi, että asiakkaan majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta **vastaa ja on aina paikalla** iltaisin ja öisin (kuntoutusohjelman ulkopuolella) **EA-taitoinen** henkilö.

Asiakkaan majoituessa erillisessä majoitustilassa

Järjestä ja varmista erillisessä majoitustilassa majoittuvalle asiakkaalle **ilta- ja yöaikainen** (kuntoutusohjelman ulkopuolella) **valvonta**. Voit järjestää valvonnan siten, että valvova henkilö on paikalla **samoissa erillisissä majoitustiloissa**, tai **toteuta valvonta puhelinpäivystyksenä**. Valvojana toimii **aina EA-taitoinen henkilö** valvonnan toteutustavasta riippumatta.

17.3.1 Henkilöstön ensiapuvalmiustasot

EA1-koulutuksella tarkoitetaan Suomen Punaisen Ristin (SPR) EA1-koulutusta tai muuta vastaavan tasoista koulutusta. EA1-koulutus sisältää hätätilanteessa ja tavallisimmassa sairaus- ja onnettomuustilanteissa tarvittavat käytännön perustiedot ja -taidot.

EA-taitoisella henkilöllä tarkoitetaan Suomen Punaisen Ristin (SPR) hätäensiapukurssia tai muuta vastaavan tasoisen koulutuksen käynyttä henkilöä, jolla on taito antaa hätäensiapua hätätilanteissa ja jonka koulutus on voimassa.

Lisätietoja: Tietoa ensiapukurssien päivityksestä löytyy mm. Suomen Punaisen Ristin verkkosivuilta

17.4 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

Tee ilmoitus osoitteeseen: [kuntoutus_palvelukuvaukset\(at\)kela.fi](mailto:kuntoutus_palvelukuvaukset(at)kela.fi)

Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:

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

18 Kuntoutuksen markkinointi

Palveluntuottaja voi markkinoida kuntoutusta vasta siinä vaiheessa, kun olet palveluntuottajana Kelan kanssa allekirjoittanut kyseisestä palvelusta sopimuksen ja tiedot toteutettavista kuntoutuspalveluista on julkaistu Kelan verkkosivulla.

Palveluntuottajalla on oltava omat verkkosivut, joilla se antaa ajantasaista ja selkeää tietoa asiakkaille toteutettavista Kelan kuntoutuspalveluista.

Informoi verkkosivuilla asiakkaita mm. kuntoutuksen

- sisällöstä
- kohderyhmästä ja valintakriteereistä
- toteutuksesta
- hakemisesta.

Varmista myös, että verkkosivuilla on mainittu seuraavat asiat:

- Kyseessä on Kelan järjestämä ja rahoittama kuntoutus.
- Asiakkaalla on mahdollisuus hakea kuntoutusrahaa sekä matkakorvauksia Kela:lta.

Markkinoinnin tiedot **eivät saa olla** ristiriidassa sopimuksen, kuntoutuksen palvelukuvausten tai Kelan ohjeiden kanssa.

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

19 Kiila-kuntoutuksen siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen

19.1 Kiila-kuntoutuksen siirtäminen

Kuntoutuspalvelun osassa on tarkemmin määritelty ryhmiin osallistuvien asiakkaiden **enimmäismäärät, joita** ei pääsääntöisesti voi ylittää. Ole asiasta tarvittaessa yhteydessä Kelaan.

Jos kuntoutuksen aloituspaikkoja jää käyttämättä, kuntoutus on mahdollista aloittaa myös vajaalla asiakasmäärällä tai ryhmän aloituksen ajankohtaa on mahdollisuus siirtää.

19.1.1 Asiakkaiden vähimmäismäärät kuntoutuksen aloittamiseksi

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

Alla on ilmoitettu ne asiakkaiden maksimi- ja vähimmäismäärät, joilla Kiila-kuntoutus on aloitettava:

- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa 8 asiakasta kurssi on aloitettava, jos kurssilla on 6 asiakasta.
- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa 6–7 asiakasta kurssi on aloitettava, jos kurssilla on 4 asiakasta.
- Kurssin suunnitellun maksimiasiakasmäärän ollessa 5 asiakasta kurssi on aloitettava, jos kurssilla on 3 asiakasta
- Yksilökuntoutuksen ryhmän maksimimäärän ollessa 6, ryhmä on aloitettava viimeistään 4 kuukauden kuluessa siitä, kun ryhmässä on 3 asiakasta.

Jos kursseilla on osallistujia edellä mainittuja vähimmäisasiakasmääriä vähemmän, voit 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 **ainoastaan 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 muun muassa, onko kurssi toteutettavissa laadukkaasti ja onko asiakkaiden vertaistuki toteutettavissa tilanteessa optimaalisesti, asiakkaiden kuntoutustavoitteiden sekä palvelukuvauksen mukaisesti.
- Tee tarvittavat muutokset itse viemällä kurssin uusi aikataulutieto suoraan Kelan kurssijärjestelmään.

19.2 Kuntoutuksen peruminen

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

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

Sovi aina kurssin perumisesta

- hakijatahon kanssa huomioiden kuntoutuspäätöksen saaneet asiakkaat

Ilmoita kurssin perumisesta

- asiakkaille ja ohjaa heidät olemaan yhteydessä Kelaan
- Kelan viranomaislinjalle
- osoitteeseen kuntoutuspalvelut_muutokset(at)kela.fi.

Lisätietoja kurssien perumisesta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla palveluntuottajien ohjeissa kohdassa Kursseja koskevat ohjeet.

19.3 Asiakkaan jo aloittaman Kiila-kuntoutuksen vaihtaminen

Asiakkaan jo aloittaman kuntoutuksen vaihtaminen voi olla mahdollista esim. asiakkaan sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi, jos se on tarkoituksenmukaista.

Selvitä yhdessä Kelan vakuutuspiirin ja asiakkaan kanssa, voiko asiakas osallistua toisen ajankohtana toteuttamallenne vastaavalle kurssijaksolle, joka on alkanut saman vuoden aikana. Kurssin pitää tällöin olla kohdennettu saman hakijatahon samalle kohderyhmälle.

Koska kyseessä on useajaksoinen kurssi, asiakas jatkaa kuntoutusta uudella vaihdetulla kurssilla.

19.4 Kuntoutuksen toteutusmuodon vaihtaminen

Asiakas ei yleensä voi vaihtaa kesken kuntoutuksen toteutusmuotoa siten, että esim. ilman majoitusta oleva (ent. avokuntoutus) kuntoutus vaihdetaan kuntoutukseen majoituksella (ent. laitoskuntoutus). Perustellusta syystä vaihdon voi tehdä kertaalleen asiakkaan kuntoutuskokonaisuuden aikana. Asiasta on sovittava yhteisesti palveluntuottajan kanssa etukäteen. **Lisätietoja:** Palvelukohtainen osa, luku 8: Asiakkaan majoittuminen ryhmäjaksojen aikana

20 Kelan tehtävät

20.1 Kuntoutuspalvelun tuottaminen

20.1.1 Palveluntuottaja

Kelan kuntoutuksen palveluntuottajana voi toimia yksityinen yritys, laitos, säätiö tai muu yhteisö, jolla on valmius toteuttaa Kelan kuntoutuslain tarkoittamia kuntoutuspalveluja.

Palveluntuottajana voi toimia Kelan kuntoutuslain perusteella (53 §) palveluntuottaja, joka ei ole julkinen tai julkiseen rinnastettava taho. Edellytys koskee myös mahdollista alihankkijaa. Esimerkiksi kunta tai kuntayhtymä ei voi toimia palveluntuottajana. Sen sijaan kuntalain (410/2015) 126 §:n mukaisesti yhtiöitetty ja kuntoutuspalvelulle asetetut ehdot täyttävä toimija voi toimia palveluntuottajana.

Kela voi hankkia julkisen tai julkiseen rinnastettavan tahon antamia tai alihankintana toteuttamia kuntoutuspalveluja vain, jos lain mukaista kuntoutuksen järjestämisvelvollisuutta ei voida muuten täyttää (Kelan kuntoutuslain 53 § 2 mom.) Kela ei voi siten hankkia harkinnanvaraisen kuntoutuksen palveluja julkiselta tai julkiseen rinnastettava taholta.

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

20.1.2 Ryhmittymä

Ryhmittymällä tarkoitetaan kuntoutuspalveluntuottajien yhteistyötä sopimuksen saamiseksi. Yritykset voivat muodostaa ryhmittymän ja hakeutua kuntoutuspalveluntuottajaksi ryhmittymänä. Ryhmittymään kuuluvat kuntoutuspalveluntuottajat sitoutuvat sopimuksen mukaisen kuntoutuspalvelun toteuttamiseen yhteisvastuullisesti. Jokaisen ryhmittymän jäsenen tulee osallistua hankinnan kohteena olevan kuntoutuspalvelun toteuttamiseen.

Kela edellyttää, että ryhmittymä nimeää joukostaan yhden palveluntuottajan, jonka kautta ryhmittymän sopimuksen toteuttaminen järjestetään. Kelan toimeenpano- ja

maksujärjestelmiin kirjataan kyseisen palveluntuottajan Y-tunnus. Kuntoutuspalvelun laskutus ja maksaminen sekä yhteydenpito Kelan kanssa hoidetaan kyseisen palveluntuottajan kautta.

20.1.3 Alihankinta

Voit tuottaa Kelan kuntoutuspalveluja myös alihankintana. Koko palvelua ei saa kuitenkaan tuottaa alihankintana, vaan palveluntuottajan pitää itse toteuttaa ainakin osa kyseessä olevasta kuntoutuspalvelusta.

Alihankinnan käyttäminen ei rajoita vastuutasi kuntoutuspalvelun tuottamisesta. Vastaat Kelalle alihankkijan toteuttamasta kuntoutuspalvelusta, vastuista ja velvoitteista kuten omistasi.

Varmista, että

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

20.2 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.

20.2.1 Kuntoutuspäätös

Asiakas saa hakemastaan kuntoutuksesta aina kirjallisen päätöksen, jossa on kerrottu asian ratkaisu perusteluineen. Myönteisen kuntoutuspäätöksen liitteenä asiakas saa ohjeet kuntoutuksen toteutusta varten.

Asiakkaan myönteinen kuntoutuspäätös sekä kuntoutuksen toteuttamisen kannalta välttämättömät tiedot lähetetään palveluntuottajalle.

20.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

21 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

21.1 Maksaminen

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

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

Kela voi maksaa kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset, vaikka niitä ei olisi haettu määräajassa, jos epääminen myöhästymisen vuoksi arvioidaan kohtuuttomaksi.

21.2 Laskuttaminen

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

Lähetä lasku Kelaan **viimeistään 2 kuukauden kuluessa** kuntoutuksen toteutumisesta. Käytä laskuttaessasi Kelan laskutuslomaketta. Kun Kela ottaa käyttöön sähköisen laskun vastaanottamisen ja palveluntuottaja toimittaa sähköisen laskun Kelaan, on palveluntuottaja velvollinen noudattamaan Kelan antamia ohjeita sähköisen laskun toimitamisesta.

21.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti

Äkillinen sairastuminen tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas sairastuu äkillisesti kuntoutuspäivää edeltävänä iltana klo 16 jälkeen tai kuntoutuspäivän aamuna. Asiakasta pidetään äkillisesti sairastuneena vain ensimmäisen sairauspäivän ajan. Siksi tässä annettuja ohjeita voi noudattaa vain ensimmäisenä sairauspäivänä.

21.3.1 Kuntoutuspäivä eli kuntoutuspalvelun vuorokausihinta

Asiakkaan sairastuessa äkillisesti kuntoutuspäivää edeltävänä iltana klo 16 jälkeen tai kuntoutuspäivän aamuna, valitse yhteistyössä asiakkaan kanssa, miten kuntoutuspäivä korvataan.

Vaihtoehdot ovat:

- a) Palveluntuottaja siirtää asiakkaan yksilöllisen avopäivän toiseen ajankohtaan ja laskuttaa päivästä sen toteuduttua. Ryhmäjakson kuntoutuspäivää ei voi siirtää toiseen ajankohtaan.
- b) Palveluntuottaja toteuttaa sairastumispäiväksi suunnitellun ryhmäjakson kuntoutuspäivän sisällöstä sen osuuden, joka on asiakkaan kuntoutuskokonaisuuden kannalta keskeisintä sisältöä. Tämä voi tapahtua
 - toisena ajankohtana kasvokkain tai kuvapuheluna
 - sairastumispäivänä kuvapuheluna.

Korvaavan toteutuksen keston on oltava vähintään 1,5 tuntia. Lisäksi voidaan hyödyntää verkkokuntoutusta. Palveluntuottajan täytyy varmistaa, että sairastumispäivän korvaava toteutus sopii toimintavoiltaan ja kestoaltaan asiakkaan kokonaistilanteeseen.

Palveluntuottaja voi laskuttaa korvaavaan toteutukseen osallistuneen asiakkaan kuntoutuspalvelun vuorokausihinnan, vaikka korvaavan toteutuksen kesto olisi lyhyempi kuin normaali kuntoutuspäivä. Palveluntuottaja kirjaa laskutuslomak-

keen KU201 laskutuksen peruste -kenttään perusteeksi ”Äkillinen sairastumis-päivä”. Tämä vaihtoehto ei koske alkukartoitukseen sisältyvää yksilöllistä avopäivää.

- c) Palveluntuottaja jättää ryhmäjakson kuntoutuspäivän äkillisesti sairastuneen asiakkaan osalta kokonaan toteuttamatta eikä laskuta sairastumispäivästä. Alkukartoitukseen sisältyvää yksilöllistä avopäivää ei voi jättää toteuttamatta.

Jos Kela korvaa kuntoutuspalvelun vuorokausihinnan eli kuntoutuspäivän palveluntuottajalle, se kuluttaa asiakkaalle myönnettyjen kuntoutusvuorokausien kokonaismäärää.

21.3.2 Kuntoutusjakson keskeytyminen

Jos asiakkaan kuntoutusjakso keskeytyy äkillisen sairastumisen vuoksi, asiakas valitsee yhteistyössä palveluntuottajan kanssa seuraavista vaihtoehdoista:

- a) Asiakas jatkaa kuntoutusta saman ryhmän kanssa. Tällöin häneltä jää käyttämättä osa kuntoutusvuorokausista.
- b) Asiakas vaihtaa ryhmää saadakseen kaikki kuntoutusvuorokaudet käytettyä. Tämä kuitenkin edellyttää, että palveluntuottaja selvittää yhdessä Kelan vakuutuspiirin ja asiakkaan kanssa, onko tämä mahdollista. Jos vaihtaminen on mahdollista, asiakas voi osallistua kuntoutukseen vain niinä vuorokausina, jotka hänellä on jäljellä kuntoutuksen kokonaisvuorokausista. Palveluntuottaja voi laskuttaa vain niistä vuorokausista, jotka asiakkaalla on jäljellä. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat yhteistyössä sellaiset päivät, joilla kuntoutuskokonaisuudesta muodostuu tarkoituksenmukainen. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 19.3: Asiakkaan jo aloittaman kurssin vaihtaminen.

21.3.3 Erilaiset tapaamiset

Jos kuntoutukseen liittyvä tapaaminen (palveluntuottajan ammattihenkilön työpaikkatapaaminen, yksilöllisen valmennuksen tapaaminen ja päätöskeskustelu) on peruuntumassa asiakkaan äkillisen sairastumisen takia, sovi yhdessä asiakkaan kanssa, kuinka toimitte. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

- a) Palveluntuottaja toteuttaa tapaamisen kuvapuheluna samana ajankohtana, ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua.
- b) Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa uuden ajan tapaamisen toteuttamiseksi kuntoutuspalvelun osan mukaisesti kuvapuheluna tai kasvokkain, ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua.

Edellä mainituista vaihtoehtoista poiketen, voit laskuttaa keskeytyneen tai peruuntuneen tapaamisen, jos

- asiakkaan tapaamisen yhteydessä käy ilmi, että asiakas on päihtynyt eikä kuntoutusta pystytä sen vuoksi toteuttamaan
- asiakas sairastuu äkillisesti tapaamisen aikana.

Jos saat tiedon tapaamisen peruuntumisesta, kun olet matkalla asiakkaan luokse, voit laskuttaa toteutuneet matkakustannukset verohallinnon voimassa olevan kilometrikorvauksen tai julkisen kulkuvälineen lippujen hinnan mukaisesti. Laskuta matkakustannukset hintalajilla ”Matkat, äkillinen sairastuminen”. Matkakustannusten laskuttaminen ei vähennä asiakkaalle myönnettyjen tapaamisten määrää.

21.3.4 Muut kuntoutuksen hintalajit

Voit laskuttaa muita kuin edellä mainittuja kuntoutuksen hintalajeja äkillisen sairastumisen tilanteissa vain, jos asiakas on käyttänyt kyseisiä palvelun osia. Tällaisia ovat muun muassa asiakkaan majoitus ja ruokailu. Esimerkiksi asiakkaan ruokailun laskuttaminen on mahdollista vain, jos asiakas jää kuntoutuspaikkaan äkillisen sairastumispäivän ajaksi ja ruokailee kuntoutuspaikassa sairastumispäivän aikana. Majoituksen laskuttaminen on mahdollista vain asiakkaan toteutuneilta yöpymisvuorokausilta.

22 Auditointi

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

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

Auditoinnista laaditaan kertomus, josta ilmenee keskeiset havainnot. Palveluntuottajan tulee korjata auditoinnilla havaitut poikkeamat.

Auditoinnissa tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:

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

23 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

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

Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

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

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

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

Erikoislääkäri

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

Fysioterapeutti (AMK)

- sosiaali- ja terveystieteiden tutkintanimike, jonka **lisäksi henkilöllä on oltava**
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Laillistettu lääkäri

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

Psykologi

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

Ravitsemusterapeutti

- oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Sairaanhoitaja (AMK)

- sosiaali- ja terveystieteiden tutkintotutkimus
- lisäksi henkilöllä on oltava
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä
- koulutukseen voi sisältyä suuntautumisvaihtoehtoja
- tutkinnon jälkeen voi suorittaa erikoitumis- tai täydennyskoulutuksia

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 terveystieteiden ammattikorkeakoulututkintotutkimus, **lisäksi oltava**
 - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

Terveydenhoitaja (AMK)

- sosiaali- ja terveystieteiden tutkintotutkimus, **lisäksi oltava**
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Toimintaterapeutti (AMK)

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

Työelämän asiantuntija

- Työelämän asiantuntijalla on vähintään ammattikorkeakoulututkinto tai vanha opistoasteen tutkinto. Työelämän asiantuntijalla on laaja-alainen työn kehittämisen tuntemus ja hän on oman työnsä kautta oppinut tuntemaan ja seurannut työelämään ja sen muutoksiin liittyviä ilmiöitä. Hän on kehittänyt osaamistaan työelämään liittyvillä koulutuksilla.

Työfysioterapeutti

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

Työterveyshoitaja

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