

Keliakiaa sairastavan sopeutumisvalmennus Etäkuntoutus aikuiselle

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus
1.12.2025

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1 Sopeutumisvalmennuksen asiakas	3
1.1 Asiakkaan sairaus ja toimintakyky	3
2 Hyvä kuntoutuskäytäntö	4
2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta	5
2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea	5
2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys.....	6
2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen.....	6
3 Sopeutumisvalmennuksen järjestäminen.....	7
3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja.....	7
3.2 Toteutusmuoto, jaksotus ja toteutuspaikka	7
3.3 Kesto ja rakenne	7
4 Asiakkaan sopeutumisvalmennuksen toteuttaminen.....	8
4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen sopeutumisvalmennuksen alkamista	8
4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen aikana	10
4.3 Palveluntuottajan tehtävät sopeutumisvalmennuksen jälkeen	15
5 Sopeutumisvalmennuksen toteuttava henkilöstö.....	16
5.1 Moniammatillinen tiimi	16
5.2 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön kokemusvaatimukset	18
6 Palveluntuottajan kokemus.....	19
7 Sopeutumisvalmennuksessa käytettävät tilat ja laitteet	20
8 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja tekee muutoksen näkyväksi.....	20
8.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus	20
8.2 Asiakaslähtöisyyden mittaaminen	21

Johdanto

Keliakiaa sairastavan sopeutumisvalmennus on tarkoitettu yli 18 -vuotiaalle asiakkaalle, jolla on asianmukaisesti diagnosoitu keliakia.

Sopeutumisvalmennukseen osallistuva asiakas tarvitsee tietoa keliakiasta ja gluteenittomasta ruokavaliosta. Lisäksi hän tarvitsee keinoja, apua ja valmennusta sairaudesta aiheutuvien haasteiden ymmärtämiseen ja mahdollisten käytännön ongelmien selvittämiseen. Sopeutumisvalmennuksen tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan omakuntoutuksen jatkumista asiakkaan arjessa.

Sopeutumisvalmennus on ryhmässä toteutuvaa kuntoutusta, jossa mahdollistetaan se, että asiakas voi jakaa kokemuksen muiden samassa tilanteessa olevien kanssa. Vertaistuki on sopeutumisvalmennuksen keskeinen anti.

Kuntoutus toteutetaan **kokonaisuudessaan etäkuntoutuksena**. Sopeutumisvalmennus sisältää verkkokuntoutusta ja kuvapuheluja.

Sopeutumisvalmennukseen osallistuva on Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen asiakas (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista 566/2005).

Palvelukuvauksen rakenne

Kelan kuntoutuksen palvelukuvauksen muodostaa 2 osaa:

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

Osat on sijoitettu palvelukuvaukseen peräkkäin. Molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvausten osioita sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

1 Sopeutumisvalmennuksen asiakas

1.1 Asiakkaan sairaus ja toimintakyky

Sopeutumisvalmennukseen osallistuvalla asiakkaalla on asianmukaisesti diagnosoitu keliakia -sairaus (ihokeliakia tai suolistokeliakia).

Lisäksi asiakkaalla on

- haasteita noudattaa gluteenitonta ruokavaliota **tai**
- oireita gluteenittomasta ruokavaliosta huolimatta **tai**
- muun sairauden hoidon ja gluteenittoman ruokavaliohoidon yhteensovittamisessa haasteita.

Sopeutumisvalmennukseen osallistuva asiakas on työelämässä, palaamassa työelämään (esim. kuntoutustuella), opiskelee tai on poissa työelämästä (esim. eläkkeellä).

2 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Laadukas ja tavoitteellinen kuntoutus edellyttää, että asiakkaan kanssa on yhdessä sovittu sellaiset kuntoutuksen tavoitteet, jotka ovat asiakkaalle realistisia ja merkityksellisiä. Lisäksi asiakkaan kuntoutuksesta saaman hyödyn pitää olla mahdollisimman merkityksellinen ja pitkäaikainen.

Tavoitteisiin pääsemiseksi palveluntuottaja valitsee asiantuntijuutensa perusteella

- kunkin asiakkaan yksilölliseen ja ryhmän tilanteeseen soveltuvat toimintatavat
- asiakasryhmän kuntoutuksen toteuttavan moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt, jotka vastaavat kaikista asiakkaan kuntoutuskokonaisuuteen liittyvien osa-alueiden toteutuksesta yhdessä muun henkilöstön kanssa asiakkaan koko kuntoutuksen ajan.

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että asiakas

- voi luottaa kuntoutuksessa käytettävien menetelmien ja toteutustapojen pohjautuvan kansalliseen hoitosuositukseen (Käypä hoito-suositus) ja tieteelliseen näyttöön tai olevan muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksyttyjä
- kokee palveluntuottajan huomioivan keliakia sairauden erityispiirteet
- tulee kohdatuksi yksilönä ja että hänen erilaiset tiedolliset, toiminnalliset, tunneperäiset sekä henkiset voimavaransa ja tuen tarpeensa huomioidaan
- kokee vuorovaikutuksen olevan arvostavaa
- kokee palveluntuottajan olevan valmistautunut hänen kuntoutukseensa
- on mukana oman kuntoutuksensa (ml. omakuntoutus) suunnittelussa ja saa sitä varten yleistä sekä kohdennettua tietoa

- Moniammatillisen tiimin ja asiakkaan välinen yhteistyö on oltava kuntoutuksen peruslähtökohta, ja sen tulee perustua kumppanuuteen, jaettuun toimijuuteen ja vuorovaikutteiseen osallistamiseen
- oivaltaa toimintakykyynsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa rajoitteensa ja vahvuutensa sekä havaitsee asioita (yksilö- ja ympäristötekijöitä), jotka mahdollistavat sopeutumisen muuttuneessa tilanteessa.

2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että asiakas

- kokee palveluntuottajan kanssa yhteistyössä asetetut kuntoutuksen tavoitteet hänelle itselleen merkityksellisiksi
 - Auta asiakasta tunnistamaan kuntoutumisen tavoitteet ja määrittelemään keinot niiden saavuttamiseksi esittelemällä vaikuttavia vaihtoehtoja kuntoutumisen toteuttamiseksi
 - Varmista, että asiakkaan kuntoutuksen tavoitteet ovat realistisia, aikataulutettuja, mitattavia, kirjattavia sekä tarkoituksenmukaisia.
- oivaltaa muutoksen olevan mahdollinen, ja että hän kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- kokee palveluntuottajan huomioivan hänen elämäntilanteensa, voimavaransa ja rajoitteensa
- kokee kuntoutuksessa keskittyttävän hänen kannalta olennaisiin asioihin
- kokee palveluntuottajan toimivan asetettujen tavoitteiden mukaisesti ja että kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa koko kuntoutuksen ajan.

2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että asiakas

- saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan omassa arjessa toteutuvaan aktiiviseen työskentelyyn
 - kiinnitä huomiota asiakkaan taitoihin, joita hän tarvitsee mm. omakuntoutuksen toteutuksessa (esim. ohjeiden seuraamiseen ja noudattamiseen) tai siihen, miten asiakas pystyy tekemään päätöksiä eri vaihtoehtojen välillä

- kokee harjoitteiden ja kuntoutumista tukevien toimintatapojen olevan mielekkäitä ja helposti omaksuttavia
- oppii keinoja, joilla hän voi muokata toimintatapojaan ja ympäristöään kuntoutumistaan edistäväksi
 - Varmista palveluntuottajana, että
 - toimintaympäristö edistää asiakkaan omakuntoutusta, on aidosti asiakaslähtöinen ja tukee asiakkaan aktiivisuutta ja voimavaroja
 - asiakkaan omakuntouksessa korostuu ja toteutuu moniammatillisen tiimin valmentava rooli.
- kokee saavansa ratkaisuja keliakia sairaudesta johtuviin haasteisiin
- saa mahdollisuuden oppia uusia elämäntaitoja ja -tapoja.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö.

2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että asiakas

- oivaltaa eri toimijoiden (esim. työterveyshuollon) kanssa tehtävän yhteistyön keskeiseksi asiaksi tavoitteellisessa ja pitkäjänteisessä kuntoutumisessa
- kokee hyötyvänsä erilaista osaamista ja näkökulmia yhdistävästä moniammatillisesta yhteistyöstä
- kokee eri toimijoiden toimivan yhteisten tavoitteiden mukaisesti
- kokee viestinnän eri toimijoiden välillä olevan toimivaa sekä selkeää, ja että se toteutuu sovitusti.

2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

Varmista, että asiakas

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

3 Sopeutumisvalmennuksen järjestäminen

3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

Asiakas valitsee itselleen sopivimman vaihtoehdon Kelan hyväksymistä kuntoutuspalvelua toteuttavista palveluntuottajista.

Keliakiaa sairastavan sopeutumisvalmennukseen osallistuu **10 asiakasta**.

3.2 Toteutusmuoto, jaksotus ja toteutuspaikka

Toteuta asiakkaan sopeutumisvalmennus kokonaisuudessaan etäkuntoutuksena.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 5: Kuntoutuksen toteutus.

3.3 Kesto ja rakenne

Toteuta asiakkaan sopeutumisvalmennus **kokonaisuudessaan keskimäärin 4 kuukauden aikana** mukaan lukien aloituskeskustelu ja seurantayhteydenotto.

3.3.1 Rakenne

Sopeutumisvalmennuksen kuntoutuskokonaisuuteen sisältyy:

1. kutsukirjeen lähettämisen asiakkaalle
2. aloituskeskustelu kuvapuheluna
3. etäkuntoutuksen perehdytys ryhmämuotoisena kuvapuheluna **TAI** tarvittaessa yksilöllisenä kuvapuheluna
4. kuntoutuksen toteuttaminen
 - verkkokuntoutusta
 - verkkokuntoutuksen ohjausta vähintään 2 tuntia /asiakas
 - 2 yksilöllistä kuvapuhelua
 - ryhmämuotoista kuvapuhelua
5. seurantayhteydenotto, johon sisältyy
 - 1 ryhmämuotoinen kuvapuhelu.

4 Asiakkaan sopeutumisvalmennuksen toteuttaminen

4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen sopeutumisvalmennuksen alkamista

4.1.1 Kutsukirje ja esitietojen kysely

Toimita asiakkaalle **2 viikon kuluessa** kuntoutuspäätöksen saapumisesta **kutsukirje** sekä **esitietolomake täydennettäväksi** (sähköpostitse tai postilla).

Kutsukirjeen pitää sisältää sopeutumisvalmennukseen liittyvät **etukäteistiedot, tiedot palveluntuottajan aloituskeskustelun ajankohdasta** sekä **kuntoutukseen liittyvä esitietolomake täyttöohjeineen**. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 5.1.1: Kutsukirje sekä Yleinen osa, luku 5.1.2: Esitietojen kysely.

Kutsukirjeen tarkoitus on, että asiakas saa etukäteen tietoa mm.

- kuntoutuksen toteutusaikataulusta, kuntoutuksen toteuttajasta
- kuntoutuksen toteutuksesta, kuten henkilöstöstä, ohjelmasta, menetelmistä
- mahdollisuudesta esittää myöhemmin toteutuvassa aloituskeskustelussa kuntoutukseensa liittyviä kysymyksiä ja toiveita.

4.1.2 Aloituskeskustelun toteutus kuvapuheluna

Järjestä asiakkaalle **yksilöllinen aloituskeskustelu kuvapuheluna**. Hyödynnä aloituskeskustelussa saamiasi asiakaskohtaisia tietoja ja asiakkaan täyttämää esitietolomaketta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 5: Kuntoutuksen toteutus.

Aloituskeskustelun kesto on **keskimäärin 45 minuuttia**.

Aloituskeskusteluun osallistuu **ravitsemusterapeutti**.

Aloituskeskustelun sisältö

Toteuta aloituskeskustelu asiakkaan kanssa siten, että

- olet huomioinut saamiesi tietojen avulla asiakkaan kokonaistilanteen, kuntoutustarpeen ja kuntoutustavoitteen
- asiakkaalle selkeytyy, mitä sopeutumisvalmennuksella tavoitellaan. Anna asiakkaalle mahdollisuus esittää kysymyksiä ja ilmaista huolenaiheitaan. Varmista, että hän tuntee olonsa kuulluksi ja ymmärretyksi.

- varmistatte yhdessä sopeutumisvalmennuksen olevan oikea-aikainen asiakkaan terveydentila ja elämäntilanne huomioiden
- asiakas on konkreettisesti itse mukana kuntoutuksensa suunnittelussa sekä kuntoutuksen tavoitteiden tarkentamisessa
- kannustat asiakasta miettimään itselleen merkityksellisiä kuntoutustavoitteita
- varmistat yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen suunnitelman toimivuuden, realistisuuden sekä yhteisen ymmärryksen asiakkaan kuntoutuksen sisällöstä
- varmistat asiakkaan sitoutumisen omiin kuntoutustavoitteisiinsa ja koko ryhmän toimintaan
- asiakkaalle selkeytyy, mikä merkitys kuntoutuksen aikana toteutettavilla arvioinneilla (haastattelut, tutkimukset ja mittaukset) on asiakkaan kokonaistilanteen arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä
- kerrot
 - kuntoutuksen sisällöstä, henkilöstöstä sekä kuntoutuksen toteutuksesta
 - miten asiakkaan on toimittava, jos hän on estynyt osallistumasta kuntoutukseen äkillisen sairauden tai muun ennakoimattoman syyn vuoksi
 - kuntoutuksen yleisistä tavoitteista sekä asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista
 - tiedot asiakkaan vakuutusturvasta.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 12: Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset.

Huomioitavaa:

- Jos aloituskeskustelussa ilmenee, että kuntoutus on asiakkaalle toteutusajaltaan tai sisällöltään sopimaton tai toimimaton, sitä **ei ole** tarkoituksenmukaista aloittaa. Ole tässä tilanteessa **välittömästi yhteydessä Kelaan**.

4.1.3 Asiakastietojen välittymisen varmistaminen

Arvioi esitietojen ja aloituskeskustelussa saamiesi tietojen perusteella asiakkaan kokonaistilanne, kuntoutustarve ja kuntoutustavoite. Käy nämä **asiat yhdessä läpi** moniammatillisen tiimin kanssa, jotta **asiakkaan yksilölliset tarpeet** tulee huomioitua osana ryhmämuotoista toimintaa ja ne ovat koko moniammatillisen tiimin tiedossa kuntoutuksen alusta saakka. Informoi myös tarvittavilta osin muuta asiakkaan

kuntoutukseen osallistuvaa henkilöstöä esim. asiakkaan kuntoutustilanteesta, tarpeista ja toiveista.

Varmista aina, että asiakkaan kertoma ja hänen kokonaistilanteensa välittyy **koko kuntoutuksen ajan kaikille moniammatillisen tiimin ammattihenkilöille**, jotta asiakkaan ei tarvitse selvittää asiaansa erikseen jokaiselle asiantuntijalle.

Dokumentoi kaikki toteutuneet keskustelut huolellisesti, jotta asiakasta koskevat tiedot ovat ajantasaisesti eri ammattihenkilöiden käytettävissä. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 6.1: Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen.

Hyödynnä tiedon välittymiseksi verkkokuntoutusta. Tämä mahdollistaa moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden ja asiakkaan ja asiakkaiden välisen vuoropuhelun. Asiakkaan kanssa käydyissä keskusteluissa nousseita asioita voi koostaa etäkuntoutuksessa käytettävälle alustalle tai sovellukselle. Tällöin moniammatillisen tiimin jäsenet ja asiakas voivat luoda yhteistä ymmärrystä asiakkaan kokonaistilanteesta ja varmistaa tiedon välittyminen kaikille osapuolille.

4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen aikana

Toteuta asiakkaan sopeutumisvalmennus tukemalla asiakasta keliakian aiheuttamassa tilanteessa aina niin, että otat huomioon **asiakkaan yksilölliset** sekä **ryhmän tarpeet** ja heidän voimavaransa.

Varmista kuntoutuksen laatu kohtaamalla ja kuuntelemalla asiakasta aidosti. Auta asiakasta jäsentämään omaa elämäntilannettaan ja toimimaan omien kuntoutustavoitteidensa saavuttamiseksi.

Luo asiakkaaseen sekä koko ryhmään luottamuksellinen, sitoutumista ja tavoitteellista motivoitumista kannatteleva suhde. Pyri tunnistamaan asiakkaiden yksilölliseen mutta myös ryhmän tilanteeseen vaikuttavat menetelmät, jotka mahdollistavat asiakkaiden kuntoutuksen tavoitteeseen pääsemisen. Toteuta asiakkaan sopeutumisvalmennus asetettujen tavoitteiden mukaisena. Varmista, että se on mielekästä sekä hyödyllistä kaikille osallistujille.

Ryhmäytyminen

Mahdollista ja varmista asiakkaiden ryhmäytyminen heti kuntoutuksen aloitusvaiheesta lähtien. Hyvin toimiva ryhmä pystyy hyödyntämään resurssejaan tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti, mikä osaltaan mahdollistaa toimivan ja aidon vertaistuen syntymisen. Varmista, että asiakkaiden ryhmäytyminen vahvistuu koko kuntoutuskokonaisuuden ajan.

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että asiakas saa

- neuvontaa, ohjausta ja keinoja gluteenittoman ruokavalion noudattamisessa
- monipuolisesti tietoa keliakiasta sairautena ja gluteenittoman ruokavalion noudattamisen tärkeydestä
- käytännön vinkkejä terveyttä edistävän ja taloudellisen gluteenittoman ruokavalion noudattamiseen, gluteenittomien tuotteiden tunnistamiseen, ruoanvalmistukseen ja ruokailuun kodin ulkopuolella
- tietoa siitä, miten varmistaa riittävä ravintoaineiden saanti gluteenittomalla ruokavaliolla
- valmiuksia vahvistaa omia voimavarojaan ja elämänhallintaansa esim. liikuntaa ja henkistä hyvinvointiaan lisäämällä
- perehdytystä elinikäiseen sairauteen sopeutumiseen liittyvissä asioissa, esimerkiksi miten arki keliakian ja gluteenittoman ruokavalion kanssa rakentuu
- keinoja toimia omien kuntoutustavoitteidensa saavuttamiseksi
- mahdollisuuden vertaistukeen, jonka avulla asiakas kokee voimaantumista ja jonka kautta asiakas voi löytää kyvykkyytensä ja uuden tavan toimia
- tietoa siitä, miten voi itse vaikuttaa omaan toiminta- ja/tai työkykyynsä sekä hyvinvointiinsa ja miten voi toteuttaa omakuntoutusta
- vinkkejä stressinhallintaan ja tietoa siitä, miten psykologinen tuki voi auttaa asiakasta ja mistä asiakas voi hakea apua tarvittaessa.

4.2.1 Asiakasryhmän perehdytys etäkuntoutukseen

Palveluntuottajan tehtävänä on perehdyttää asiakkaat verkkokuntoutukseen.

Perehdytys toteutetaan **ryhmämuotoisessa kuvapuhelussa ja siitä** vastaa 2 **palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvaa henkilöä**, joilla on etäkuntoutuksen perehdyttämiseen tarvittava osaaminen. Henkilöt voivat olla moniammatillisen tiimin ammattihenkilöitä tai muita palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvia henkilöitä.

Vaihtoehtoisesti ryhmämuotoisen kuvapuhelun voi toteuttaa jakamalla osallistujat pienryhmiin. Tällöin kuvapuhelun jokaiselle pienryhmälle toteuttaa **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö tai muu palveluntuottajan henkilöstöön kuuluva**, jolla on etäkuntoutuksen perehdyttämiseen tarvittava osaaminen.

Verkkokuntoutukseen liittyvän perehdyttämisen **kesto on keskimäärin 45 minuuttia**.

4.2.2 Kuntoutuksen toteutus

Pyri räätälöimään sopeutumisvalmennuksen sisältö siten, että se vastaa mahdollisimman laajasti asiakkaiden tarpeisiin. Huomioi kuntoutuksen sisällön rakentamisessa asiakkaan sairauden yleiset oireet sekä niihin liittyvät mahdolliset erityispiirteet.

Työskentelyn lähtökohtana on ratkaisukeskeinen, joustava ja refleктоiva (valmennuksellinen) työote. Työskentelyä ohjaavat asiakkaan yksilölliset sekä ryhmän yhteiset tavoitteet.

Huomioi työskentelyssä asiakkaan yksilölliset voimavarat ja taidot. Tue yksittäistä asiakasta kuntoutuksessa. Suuntaa asiakkaan ajattelua vahvasti tulevaisuuteen. Anna säännöllisesti asiakkaan minäpystyvyyttä vahvistavaa palautetta.

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

Toteuta asiakkaan sopeutumisvalmennus niin, että se sisältää

- **yksilöllistä ohjausta**, joka tukee asiakkaiden pystyvyydentunnetta. On tärkeää, että asiakas tuntee saavansa riittävästi neuvoja, tietoa ja tukea sitoutuakseen gluteenittomaan ruokavalioon.
- **ryhmätoimintaa**, jossa käsitellään niitä yhteisiä teemoja, jotka perustuvat asiakkaiden yksilöllisiin sekä ryhmän yhteisiin kuntoutustavoitteisiin ja toiveisiin. Käytä työskentelyssä tilanteeseen soveltuvia, tavoitteiden mukaisia sekä ryhmää aktivoivia toiminnallisia menetelmiä. Tavoitteena on, että jaetut kokemukset ryhmän jäsenten kesken lisäävät osallistujien yhteisyyden tunnetta, tarjoavat uusia näkökulmia ongelmiin ja niiden ratkaisuihin sekä auttavat rakentamaan sairauden tai elämäntilanteen muuttumisen jälkeistä identiteettiä.

- **käytännön harjoittelua**, vuorovaikutusta edistäviä keskusteluja ja monipuolista tekemistä eri menetelmällisiä välineitä ja erilaisia tekniikoita käyttäen. Käytä työskentelyssä monipuolisesti eri tilanteisiin soveltuvia, tavoitteiden mukaisia sekä koko ryhmää aktivoivia toiminnallisia menetelmiä. Merkityksellistä on tunnistaa kunkin asiakkaan/asiakasryhmän tilanteeseen vaikuttavat menetelmät, jotka mahdollistavat asiakkaan/asiakkaiden kuntoutustavoitteeseen pääsemisen.
- **pienryhmätyöskentelyä**, jotta asiakkaan kuntoutustavoitteiden saavuttaminen sekä asiakkaiden kuulluksi tuleminen ja keskinäinen vuorovaikutus varmistetaan
 - käytä pienryhmätyöskentelyä menetelmänä aina, kun siihen on mahdollisuus
 - ota huomioon pienryhmäjaossa tarvittaessa esimerkiksi asiakkaiden ikä, sairausryhmä, elämäntilanne tai muu ryhmäjakoon vaikuttava tekijä
- **vertaisryhmätoimintaa**, jotta samanlaisessa tilanteessa olevat asiakkaat voivat jakaa kokemuksia keskenään ja saada sitä kautta toisiltaan tukea sekä uusia näkökulmia.
- **yksilöllisiä tapaamisia** kuvapuheluina ja verkkokuntoutuksena ammattihenkilöiden kanssa, jos asiakas tarvitsee tilanteessaan sekä kuntoutumisessaan henkilökohtaista keskustelua ja ohjausta.
- **tarvittavan yhteistyön** asiakkaan arjen toimijoiden kanssa, aina silloin kun asiakkaan yksilöllinen tilanne sitä vaatii
- asiakaskohtaisten mittareihin liittyvien **kyselylomakkeiden täytön**.

Verkkokuntoutuksen toteutus

Ajasta ja paikasta riippumattomassa verkkokuntoutuksessa asiakas etenee pääosin omatoimisesti kuntoutusohjelmassa kuntoutusta tukevien videoiden, äänitteiden ja tekstimateriaalien avulla sekä tekemällä verkossa olevia harjoituksia. Lisäksi verkkokuntoutus sisältää vuorovaikutusta muiden ryhmän jäsenten sekä moniammatillisen tiimin kanssa.

Verkkokuntoutuksen ohjaus

Verkkokuntoutukseen sisältyy myös ajasta ja paikasta riippumatonta verkkokuntoutuksen ohjausta, joka on moniammatillisen tiimin toteuttamaa ohjausta ja seurantaa. Verkkokuntoutuksen ohjaus sisältää yksilöllisten tarpeiden mukaisten

sisältöjen jakamista asiakkaalle, palautteen antamista ja yhteydenpitoa asiakkaaseen, asiakkaan ohjausta ja seurantaan sekä ryhmäkeskustelujen ohjaamista.

Verkkokuntoutuksen ohjauksesta vastaa **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö** kerrallaan. Verkko-ohjauksen kesto on vähintään **2 tuntia/asiakas**.

Yksilölliset kuvapuhelut

Toteuta asiakkaan kanssa **2 yksilöllistä kuvapuhelua**.

Etäkuntoutusjaksoon sisältyvien yksilöllisten kuvapuheluiden kesto on **keskimäärin 45 minuuttia/puhelu**.

Yksilöllisen kuvapuhelun toteuttaa aina **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**.

Yksilölliseen kuvapuheluun osallistuva ammattihenkilö valitaan asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen mukaan.

Huomioitavaa:

- Toteuta kuvapuheluja tarvittaessa myös iltaisin (ma-pe).
- Asiakkaan aikuinen läheinen voi osallistua asiakkaan yksilöllisiin kuvapuheluihin asiakkaan suostumuksella ja yhteisesti sovitulla tavalla.
- Kuvapuheluinä toteutetut aloituskeskustelu, loppukeskustelu ja seurantayhteydenotto eivät sisälly etäkuntoutusjakson kuvapuheluiden määrään.

Ryhmämuotoiset kuvapuhelut

Toteuta asiakkaan kanssa **4 ryhmämuotoista kuvapuhelua**.

Ryhmämuotoisten kuvapuheluiden kesto on **60–90 min/puhelu**.

Ryhmämuotoiset kuvapuhelut toteuttavat **1–2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö/-ä**, jotka ovat asiakkaiden tilanteessa tarpeellisia. Jos asiakkaat on jaettu pienryhmään, silloin ryhmämuotoisen kuvapuhelun jokaiselle pienryhmälle toteuttaa **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**. Kuvapuheluiden toteutuksen voi jakaa joustavasti eri moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden kesken.

Huomioitavaa:

- Toteuta kuvapuheluja tarvittaessa myös iltaisin (ma–pe).
- Kuvapuheluna toteutetut aloituskeskustelu, loppukeskustelu ja seurantayhteydenotto **eivät sisälly** etäkuntoutuksen kuvapuheluiden määrään.

Loppukeskustelu

Järjestä **asiakkaille etäkuntoutuksen loppuvaiheessa ryhmämuotoinen loppukeskustelu kuvapuheluna.**

Loppukeskustelu **ei sisälly** etäkuntoutuksen kuvapuheluiden määrään.

Keskusteluun osallistuvat 2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä.

Ryhmässä toteutuvan loppukeskustelun kesto on **60–90 minuuttia**.

Loppukeskustelun tarkoitus ja sisältö:

- Ryhmän kanssa yhdessä arvioidaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja summataan toteutunutta kuntoutusta.
- Asiakkaiden kanssa yhdessä laaditaan kuntoutumisen jatkosuunnitelma ja mm. käydään keskustelua keskeisistä kuntoutuspalautteeseen kirjattavista asioista.
Huomioitavaa: Ota huomioon ryhmämuotoisessa loppukeskustelussa myös **yksittäinen asiakas**. Kaikkien osallistujien kanssa laaditaan yksilöllinen **oma selkeä kuntoutumisen jatkosuunnitelma** omakuntoutuksen jatkumiseksi ja varmistamiseksi.
- Varmistetaan ryhmän kuntoutumisen jatkuminen arjessa käymällä yhdessä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja.
- Asiakkaiden kanssa yhdessä sovitaan kuntoutukseen sisältyvän seurantayhteydenoton ajankohta.

4.3 Palveluntuottajan tehtävät sopeutumisvalmennuksen jälkeen

4.3.1 Asiakkaiden kuntoutumisen seuranta

Ota ryhmään yhteyttä **1 kuukauden kuluessa** siitä, kun viimeinen kuntoutusjakso on päättynyt.

Toteuta ryhmämuotoinen seurantayhteydenotto **yhden kerran kuvapuheluna**.

Yhteydenoton kesto on **60–90 minuuttia**. Seurantayhteydenoton ryhmään toteuttaa **2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä**.

Seurantayhteydenoton tarkoitus on luoda selkeä lopetus ryhmän yhteistyölle.

Seurantayhteydenoton tarkoitus on

- varmistaa asiakkaiden arjen sujumista ja omakuntoutuksen jatkumista, esimerkiksi onko gluteenittoman ruokavalion noudattaminen arjessa onnistunut ruokaostoksilla, ruoanlaitossa ja ruokailussa kodin ulkopuolella
- varmistaa, että asiakkaat sitoutuvat toimintatapojen muutoksiin
- vahvistaa asiakkaiden luottamusta omiin voimavaroihinsa.

Seurantayhteydenotossa asiakkaat ja moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt

- arvioivat asiakkaiden jatko-ohjaustarpeita ja omakuntoutuksen toteutumista
- keskustelevat, miten kuntoutuminen ja omakuntoutus voi jatkua oman terveydenhuollon ja/tai muiden arjen toimijoiden tuella ja kehen asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyttä.

5 Sopeutumisvalmennuksen toteuttava henkilöstö

5.1 Moniammatillinen tiimi

Muodosta moniammatillinen tiimi (kokoonpano on määritelty [kuntoutuspalvelun osan luvussa 5.1.2](#)), joka toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti **yhdessä asiakkaan kanssa**. Asiakkaan kuntoutumisen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, hänen oma elinympäristönsä sekä mielekäs toiminta arjen toiminnaissa.

Jokainen moniammatillisen tiimin ammattihenkilö osallistuu omassa roolissaan kokonaisvaltaisesti kuntoutuksen toteutukseen **koko asiakasryhmän** sekä **yksittäisen asiakkaan** tarpeiden mukaan. Ammattihenkilöiden osallistuminen on joustavaa ja kuntoutuksen tavoitteiden mukaista.

5.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillinen tiimi

- vastaa ryhmänä kaikista kuntoutuskokonaisuuteen (ml. aloituskeskustelu ja seurantayhteydenotto) liittyvien osa-alueiden laadukkaasta toteutuksesta asiakkaan koko kuntoutuksen ajan
- laatii yhteisen ja selkeän suunnitelman moniammatillisen tiimin tavoitteista, sekä kunkin ammattihenkilön roolista ja tehtävistä yksittäisen asiakkaan ja asiakasryhmän 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.

Huomioitavaa:

- Jokaisella tiimiin kuuluvalla ammattihenkilöllä (ml. erikoislääkäri) on oman roolinsa mukainen **yhteinen vastuu tiimin toiminnasta** ja siitä, että asiakkaan kuntoutus etenee tavoitteiden mukaisesti.
- Ammattihenkilöt työskentelevät toistensa kanssa **aktiivisina kumppaneina**.
- Ammattihenkilöt **osallistuvat omassa roolissaan** siten, kuin asiakkaiden yksilöllinen kuntoutustarve ja elämäntilanne edellyttävät.

5.1.2 Moniammatillisen tiimin kokoonpano

Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat kaikki seuraavat ammattihenkilöt:

- **1** erikoislääkäri
- **2** pakollista ammattihenkilöä

Erikoislääkäri

Erikoislääkärin erikoistumisala on gastroenterologia tai sisätaudit (keliakiaan perehtynyt sisätautien erikoislääkäri).

Pakolliset ammattihenkilöt

Moniammatillisen tiimin 2 pakollista ammattihenkilöä ovat

1. Ravitsemusterapeutti
2. Psykologi.

Yhteyshenkilö

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että **1 pakollisista ammattihenkilöistä** toimii asiakkaiden **yhteyshenkilönä koko sopeutumisvalmennuksen ajan**. **Lisätietoja:**
Yleinen osa, luku 7.1.2: Yhteyshenkilö.

5.2 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön kokemusvaatimukset

5.2.1 Erikoislääkäri

Tehtävä

Erikoislääkäri

- toimii kuntoutuksen moniammatillisessa tiimissä lääketieteellisenä asiantuntijana
- osallistuu roolissaan asiakasryhmän kuntoutuksen toteuttamiseen
- osallistuu asiakkaan kuntoutuksen toteuttamiseen asiakkaan yksilöllisen tilanteen vaatimalla tavalla (esim. asiakkaan yksilöllinen ohjaus)
- osallistuu tarvittaessa ja tilanteen mukaan asiakkaan tavoitteellisen kuntoutuksen suunnitteluun sekä kuntoutuksen laadun ja tuloksellisuuden arviointiin (esim. konsultaationa)
- kouluttaa henkilöstöä jakamalla tutkittua ja ajantasaista tietoa asiakasryhmän sairaudesta, häiriöstä tai vammasta, jotta henkilöstö osaa ja pystyy tukemaan asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- osallistuu roolissaan
 - ryhmämuotoisen kuntoutuksen toteuttamiseen.
 - asiakkaan tapaamiseen yksilöllisesti, jos tälle on tarvetta.

Kokemusvaatimus

Erikoislääkäriin kokemusvaatimuksena on

- **vähintään 3 vuoden** kokemus keliakiaa sairastavien kuntoutuksesta ja/tai hoidosta viimeisten **10** vuoden ajalta.
 - Erikoistumisaikana hankittu kokemus otetaan huomioon.

5.2.2 Ammattihenkilöt

Tehtävät

Ammattihenkilöt

- vastaavat sopeutumisvalmennuksen suunnittelusta ja toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan
- ovat keskeisessä roolissa ohjaamassa asiakasta ja tukemassa tämän kuntoutumisprosessia
- etsivät aktiivisesti uusia näkökulmia ja uutta tietoa, joiden avulla asiakas voi saavuttaa kuntoutustavoitteensa
- kehittävät yhdessä toimivana moniammatillisena tiiminä uudenlaisia ratkaisuja asiakkaan kuntoutukseen.

Kokemusvaatimukset

Pakolliset ammattihenkilöt

- Ravitsemusterapeutilla on **12 kuukautta** kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta keliakiaa sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä. Tämä kokemus on hankittu **viimeisen 6 vuoden aikana**.
- Vähintään yhdellä ammattihenkilöllä on kokemusta vähintään **100 tuntia** ryhmien ohjaamisesta.

6 Palveluntuottajan kokemus

Palveluntuottajalta edellytetään kuntoutuksen toteuttamisesta seuraavaa kokemusta*, joka on kertynyt **viimeisen 6 vuoden aikana**. Tämän kuntoutuspalvelun on oltava toteutettuna **loppuun asti**.

Kaikkien alla olevien ehtojen tulee täyttyä

- Kuntoutus on toteutettu moniammatillisesti.
- Toteutuksessa on ollut mukana vähintään 3 eri ammattiryhmän henkilöä.
- Asiakkaat ovat olleet aikuisia.
- Kuntoutusta on toteutettu yksilöllisenä kuntoutuksena vähintään 10 asiakkaalle ja/tai ryhmässä vähintään 2 kurssia.

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

Kelan vaativa lääkinällinen kuntoutus (lukuun ottamatta terapioida) ja/tai harkinnanvarainen lääkinällinen kuntoutus ja/tai Kelan kuntoutuksen kehittämistoimintana järjestetty lääkinällinen kuntoutus ja/tai vastaava muulle maksajataholle toteutettu kuntoutus. Muina maksajatahoina voidaan ottaa huomioon esim. terveydenhuolto ja vakuutusyhtiöt.

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

7 Sopeutumisvalmennuksessa käytettävät tilat ja laitteet

Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöllä tulee olla käytössään etäkuntoutukseen soveltuvat tilat ja tarvittavat laitteet. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku. 9: Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet.

Palveluntuottajan ja palveluyksikön on oltava rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) edellyttämällä tavalla. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 16.1.1: Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti.

8 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja tekee muutoksen näkyväksi

Toteuta sopeutumisvalmennus siten, että

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

8.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

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

8.1.1 Pakollinen menetelmä

GAS-menetelmä

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

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

8.2 Asiakslähtöisyyden mittaaminen

8.2.1 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
- Opasta asiakasta kyselyn täyttämisessä ja anna teknistä apua.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 1.2: Asiakslähtöisyys.

Palvelukuvaus palveluntuottajille
Yleinen osa, Etäkuntoutus

1.12.2025

Sisällysluettelo

1	Yleiset periaatteet.....	5
1.1	Palvelukuvaus.....	5
1.2	Asiakaslähtöisyys.....	6
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö.....	7
1.4	Moniammatillinen yhteistyö.....	8
1.5	Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat.....	8
1.6	Etäkuntoutuksen tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus.....	11
2	Asiakkaan henkilötietojen käsittely, käyttö, suojaus ja säilytys.....	12
2.1	Henkilötietojen käsittely.....	12
2.2	Asiakkaan henkilötietojen säilytys.....	13
2.3	Sähköpostin käyttö.....	13
2.4	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö.....	13
2.5	Digipalvelujen saavutettavuus.....	14
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto.....	14
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa.....	17
4.1	Aikuisen läheisen osallistuminen.....	17
4.2	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	18
4.3	Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta.....	18
4.4	Asiakkaan toistuva kuntoutukseen osallistuminen.....	19
5	Kuntoutuksen toteutus.....	19
5.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua.....	19
5.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana.....	22
5.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä.....	25
6	Dokumentaatio.....	26
6.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen.....	26
6.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute.....	27
6.3	Lyhyt kuntoutuspalaute.....	28
6.4	Seurantapalaute.....	29
6.5	Osallistumistodistus.....	30

7	Henkilöstö sekä vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija	30
7.1	Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	30
7.2	Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija	31
7.3	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	32
8	Tulkkaus	34
8.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus	34
8.2	Etätulkkaus	34
8.3	Vammaisten tulkkauspalvelut	34
9	Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet	34
9.1	Kuntoutustilat	34
9.2	Asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämä tila	35
9.3	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki	35
10	Laatutyö ja toiminnan seuranta	36
10.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta	36
11	Toimintakyvyn arviointi	38
11.1	Hyödyn arviointi ja raportointi	39
12	Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset	41
12.1	Palveluntuottajan vakuutusurva	41
12.2	Vakuutusurvasta tiedottaminen ja asiakkaan ohjaaminen	42
13	Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta	43
13.1	Kuvapuheluiden aikaisiin hätätilanteisiin valmistautuminen	43
13.2	Menettelyohjeet erityistilanteissa	43
13.3	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	44
14	Kuntoutuksen markkinointi	44
15	Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen	45
15.1	Kurssin siirtäminen	45
15.2	Kurssin peruminen	46
16	Kelan tehtävät	46
16.1	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen	46
16.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely	48

17	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen	48
17.1	Maksaminen.....	48
17.2	Laskuttaminen.....	49
17.3	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti	49
18	Auditointi	50
19	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	50
Liite 1:	Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	51

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.

Huomioitavaa: Etäkuntoutuksen sisältö ja toteutus on kuvattu **kuntoutuspalvelun osassa**.

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 potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla.

1.1.1 Palvelukuvauksen voimassaolo

Kuntoutuksen palvelukuvaus on voimassa **1.12.2025 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 kuntoutumisessa mahdollisimman suureen hyötyyn ja vaikuttavuuteen
- varmistaa asiakkaan oikeudet sekä asiakkaan laadukkaan kuntoutuksen toteutuminen.

1.2 Asiakaslähtöisyys

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

Asiakaslähtöinen kuntoutus toteutetaan **aina yhdessä asiakkaan kanssa**. Asiakas on oman hyvinvointinsa asiantuntija, ja hänet tulee huomioida resurssina, jonka voimavaroja tulee hyödyntää palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Asiakaslähtöisyyden 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 mahdollisimman pitkäaikaisesti.

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 kuntouksessa yleisesti hyväksytyjä, vakiintuneita ja kokemusperäisesti perusteltuja. Hyvää kuntoutuskäytäntöä on kuvattu kirjassa Hyvän kuntoutuskäytännön perusta¹.

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 henkilöstöllä on yhteinen käsitys siitä, miten asiakkaan yksilöllistä elämäntilannetta ja ympäristöä tarkastellaan ja huomioidaan kokonaisvaltaisesti. **Lisätietoja ICF-luokituksesta on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla.**

1.3.1 Omakuntoutus

Asiakkaan kuntoutusprosessiin nivotaan hänen tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti omakuntoutusta, joka on asiakkaan toteuttamaa, mutta kuntoutuksen

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

ammattihenkilöiden suunnittelemaa kuntoutustarpeeseen parhaiten sopivaa kuntoutusta².

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 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

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

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

1.5.1 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Arjen toimija

- on henkilö, joka kuuluu **kiinteästi** asiakkaan arkeen (esimerkiksi tukiperhe tai -henkilö 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 ja hänen läheisensä kanssa asetettujen tavoitteiden perusteella) lääkärinlausunnon tai kuntoutussuunnitelman, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä, kuntoutustarpeesta sekä kuntoutustavoitteista. (ei koske Keliakiaa sairastavan sopeutumisvalmennusta)
- seuraa ja tukee asiakkaan kuntoutumista sekä tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.
- Keliakiaa sairastavan sopeutumisvalmennuksessa toimittaa asiakkaalle pyynnöstä dokumentin, josta selviää milloin ja miten keliakia on todettu

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.

Läheinen (omainen) tai perhe

- henkilö(t), joka on esim. asiakkaan puoliso, vanhemmat, isovanhemmat, lapset ja sisarukset tai muu tosiasiallisesti asiakkaan arkeen osallistuva läheinen henkilö (ei henkilökohtainen avustaja)
- voi(vat) osallistua asiakkaan kuntoutukseen kuntoutustarpeen ja tuen tarpeen mukaisesti sekä asiakkaan kuntoutumisen edistämiseksi kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

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. TE-toimiston asiantuntija tai hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä)
- osallistuu roolissaan verkostotyöhön asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi esim. palveluntuottajan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon, työ- ja elinkeinotoimen, opetustoimen ja muiden tahojen kanssa.

1.5.2 Tapaamisten dokumentointi

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

1.6 Etäkuntoutuksen 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 tarkoitetut 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:** [Liikenne- ja viestintävirasto Traficom](#).
- noudatat ohjeistusta, jonka Lupa- ja valvontavirastoon 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
- potilasrekisteriä ylläpidetään annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.

Kelan suosituksena on, että etäkuntoutuksessa käytetään aina salattua tietoliikenneyhteyttä.

Suosituksena on, että palveluntuottaja

- käyttää etäkuntoutuksessa sovellusta tai alustaa, jossa on käytössä asiakkaan vahva tunnistautuminen silloin, kun käsitellään asiakkaan potilastietoja tai muita arkaluonteisia henkilötietoja sisältäviä dokumentteja
- tarvittaessa käyttää ulkopuolista asiantuntijaa tietoturvan- ja tietosuojan varmistamiseksi ja arvioimiseksi.

2 Asiakkaan henkilötietojen käsittely, käyttö, suojaus ja säilytys

2.1 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 videotallenteita sekä valokuvia.

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

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

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

2.2 Asiakkaan henkilötietojen säilytys

Palvelujen laadun arvioimiseksi Kelalla on oikeus valvoa ja auditoida palvelun toteutusta. Asiakkaiden kuntoutusasiakirjat on oltava käytettävissä palvelun laadun varmistamiseksi riippumatta siitä, onko palvelu toteutettu kokonaan palveluntuottajan itsensä toimesta tai osittain alihankintana.

On huomioitava, että EU:n tietosuojasetuksen mukaisesti henkilötietoja saa säilyttää vain niin kauan, kun ne ovat tarpeellisia henkilötietojen käyttötarkoituksen kannalta. Lisäksi on huomioitava potilasasiakirjoja koskeva erityislainsäädäntö.

2.3 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.

2.4 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

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

Palveluntuottajan on pyydettävä kirjallinen lupa sekä asiakkailta että Kelan kuntoutusryhmältä kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, jos

tutkimuksessa käytetään asiakkaiden tietoja. Tilanne voi vaatia myös eettisen toimikunnan lausunnon. Palveluntuottaja ja tutkimuksen toteuttaja (tutkijataho tai tutkija) vastaavat siitä, että tarvittava eettisen toimikunnan lausunto on hankittu.

Lisätietoja tutkimusluvasta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa **Kuntoutuspalvelut – Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa**.

2.5 Digipalvelujen saavutettavuus

Huomioi kuntoutuspalvelujen toteutuksessa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun 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. **Lisätietoja** sekä asiaan liittyvää yleistä neuvonta ja ohjausta antaa Liikenne- ja viestintävirasto Traficom.

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 /aloituskeskustelu

- on asiakkaan ja ammattihenkilön välinen puhelu tai kuvapuhelu, joka toteutuu ennen kuntoutuksen aloittamista, kutsukirjeen lähettämisen jälkeen. Aloituskeskustelu toteutetaan aina kuvapuheluna.

Etäkuntoutus

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

Etäkuntoutuspäivä

- koskee palveluja, joihin sisältyy etäkuntoutuspäivä

- tarkoittaa päivää, joka sisältää vähintään 4 tuntia etäkuntoutusta
- toteutetaan yksilöllisenä, ryhmämuotoisena tai molempina.

Kasvokkainen kuntoutus

- on kuntoutusta, jossa kuntoutuksen 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 hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena
- sisältää kaikki kuntoutuspalvelun osassa määritellyt vaiheet ennakkoyhteydenotosta viimeiseen seurantayhteydenottoon.

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

- on asiakkaan ja ammattihenkilön välinen ennalta sovittu ja suunniteltu puhelu tai kuvapuhelu, joka toteutuu kuntoutusjaksojen välissä.

Kuvapuhelu

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

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 omaohjaajan tai moniammatillisen tiimin muun ammattihenkilön kesken, ja siinä mm. arvioidaan asiakkaan jatko-ohjaustarpeita ja varmistetaan hänen kuntoutumisensa jatkumista.

Tapaaminen asiakkaan luona/kotona (=kotikäynti)

- on asiakkaan kuntoutukseen sisältyvä tapaaminen, jonka ammattihenkilö toteuttaa asiakkaan kotiin, muuhun asuinpaikkaan tai arkiympäristöön.

Verkkokuntoutus

- koskee palveluja, joihin sisältyy verkkokuntoutusta
- on ajasta ja paikasta riippumatonta etäkuntoutusta, jonka moniammatillinen tiimi toteuttaa etäkuntoutuksessa käytettävällä sovelluksella tai alustalla
- sisältää esimerkiksi vuorovaikutusta, vertaistukea sekä erilaisia kuntoutuksen sisältöjä.

Verkkokuntoutuksen ohjaus

- koskee palveluja, joihin sisältyy verkkokuntoutusta
- tarkoittaa moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön työskentelyä verkkokuntoutuksessa
- toteutuu ajasta ja paikasta riippumattomasti etäkuntoutuksessa käytettävällä sovelluksella tai alustalla
- sisältää esimerkiksi
 - yksilöllisten tarpeiden mukaisten sisältöjen jakamista asiakkaalle
 - palautteen antamista ja yhteydenpitoa asiakkaaseen

- asiakkaan ohjausta ja seurantaa
- 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 omaohjaajan tai muun ammattihenkilön ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaan lisäksi voi olla mukana hänen läheisensä sekä muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja
- toteutetaan kasvokkain tai kuvapuheluna.

4 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa

4.1 Aikuisen läheisen osallistuminen

Aikuinen läheinen voi osallistua asiakkaan kuntoutukseen **yhdessä asiakkaan kanssa** kuntoutuspalvelun osassa kuvatulla tavalla.

Läheinen voi osallistua asiakkaan **kuntoutumiseen** esim. osallistumalla yksilölliseen kuvapuheluun, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii ja asiakas antaa siihen luvan. Läheinen osallistuu asiakkaan kuntoutukseen **ilman Kelan antamaa kuntoutuspäätöstä**.

Kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu läheisen osallistuminen ja mahdolliset tukemisen keinot ja tilanteet asiakkaan kuntoutumisessa.

Huomioitavaa: Kela **ei korvaa** em. tilanteissa läheisen osallistumisesta aiheutuvia kustannuksia. Läheinen ei myöskään voi saada kuntoutusrahaa.

Aikuisen läheisen osallistumisen tavoitteena on

- tukea asiakasta ja hänen läheistään yhdessä pärjäämään sairauden kanssa
- lisätä läheisen tietämystä ja ymmärrystä asiakkaan sairaudesta

- lisätä läheisen tietämystä sairauden vaikutuksesta asiakkaan elämään ja arkeen
- lisätä asiakkaan ja läheisen valmiuksia pystyä paremmin reagoimaan kotona ja arjessa vastaan tuleviin haasteisiin
- tukea asiakasta kuntoutukseen liittyvien uusien asioiden oppimisessa ja sitoutumisessa kuntoutumiseen
- lisätä läheisen valmiuksia sisäistää ja oppia käyttämään asiakkaan kuntoutumista edistäviä toimintatapoja ja menetelmiä.

4.2 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 kuntoutuspäätöksen ohjekirjeessä.

4.3 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta

Palveluntuottajana **et voi** toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta.

Asiakas voi osallistua etäkuntoutukseen ulkomailta seuraavin edellytyksin:

- Asiakas ja palveluntuottaja arvioivat **etukäteen** kuntoutuskurssin toteuttamisen etäkuntoutuksena tarkoituksenmukaiseksi asiakkaan ollessa ulkomailla.
- 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 miltyään osin** ylimääräisiä kustannuksia, jotka aiheutuvat ulkomailla olevan asiakkaan etäkuntoutuksen toteuttamisesta.

4.4 Asiakkaan toistuva kuntoutukseen osallistuminen

Asiakkaalla voi olla perustellusti tarve osallistua uudelleen kuntoutukseen. Tarve voi liittyä mm. asiakkaan muuttuneeseen arjessa suoriutumiseen, osallistumiseen tai muuttuneeseen elämäntilanteeseen asiakkaan sairausoireilun edetessä.

Huomioitavaa: Vertaistuen saaminen **ei riitä** perusteeksi toistuvalla kuntoutukselle.

5 Kuntoutuksen toteutus

5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

5.1.1 Kutsukirje

Saatuasi asiakkaan kuntoutuspäätöksen lähetä asiakkaalle postitse tai sähköpostitse **kutsukirje** sekä **esitietolomake täydennettäväksi** siten, kun kuntoutuspalvelun osassa on määritelty. **Lisätietoja:** Palvelukohtainen osa: Kutsukirje ja esitietojen kysely.

Kutsukirjeen sisältö

Kutsukirje sisältää vähintään seuraavat asiat ja tiedot:

- tulevan **ennakkoyhteydenoton tai aloituskeskustelun ajankohta** (pvm ja aika), **toteutustapa** (puhelu tai kuvapuhelu) sekä **yhteydenottajan tiedot** (nimi, ammatti, puhelinnumero)
- tietoa yksilöllisestä kuvapuhelusta, jossa asiakas saa perehdytystä etäkuntoutukseen
- kuntoutuksen **toteutusajankohta**
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet (**esim. selkeät ohjeet**, miten asiakkaan on toimittava, jos hän on estynyt osallistumasta kuntoutukseen äkillisen sairauden tai muun ennakoimattoman syyn vuoksi)
- asiakasta hyödyttävää tietoa kuntoutuksen sisällöstä, rakenteesta ja henkilöstöstä
- tiedot asiakkaan vakuutusturvasta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 12: Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset.

- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset kuntoutuksen toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot.

Huomioitavaa: Jos lähetät kutsukirjeen sähköpostitse, noudata asiaan liittyviä yleisiä tietoturvasuosioita. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 2.3: Sähköpostin käyttö.

5.1.2 Esitietojen kysely

Pyydä asiakkaalta kuntoutukseen liittyviä esitietoja laatimallasi **esitietolomakkeella**. Pyydä esitiedot kirjallisesti tai toteuta esitietojen hankinta vaihtoehtoisesti haastatteluna puheluna tai kuvapuheluna tai sähköpostitse.

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
- Millainen on asiakkaan sosiaalinen elämäntilanne, esim. perhetilanne, muut ihmissuhteet ja niihin liittyvät asiat, onko hänellä harrastuksia
- Millainen on asiakkaan työ- tai opiskelutilanne
- 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.
- Muu laadukkaan kuntoutuksen toteuttamiseen tarvittava tieto (esim. asiakkaan kulttuuriin liittyvät huomioitavat asiat).

Huomioitavaa: Varmista, että asiakaskohtaiset esitiedot **ovat asiakkaan kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön käytettävissä aina ennen ennakkoyhteydenottoa tai kuvapuheluna käytävää aloituskeskustelua**.

5.1.3 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alkavaan kuntoutukseen

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

Yhteydenoton tarkoituksena on mm. varmistaa myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuus asiakkaalle sekä sitouttaa, motivoida ja valmistaa asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin.

Huomioitavaa: Jos yhteydenotossa ilmenee, että kuntoutus on asiakkaalle toteutusajaltaan, toteutustavaltaan tai sisällöltään sopimaton tai toimimaton, sitä ei ole tarkoituksenmukaista aloittaa. **Ole tässä tilanteessa välittömästi yhteydessä 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** kuntoutuksen aikana
- varmistavat, että asiakkaalla on tarvittava verkkoyhteydellä varustettu laite ja lisälaitteet sekä kuvapuheluita varten käytettävissä yksityisyydensuojan takaava tila. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 9.3. Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki ja luku 9.2 asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämä tila.
- pyrkivät luomaan jo ennakoiden asiakkaan kuntoutuksesta mielekkään kokonaisuuden, jossa huomioidaan myös asiakkaan oma tukiverkosto sekä muut arjen toimijat.

5.1.4 Ennen kuntoutusta toteutettava aloituskeskustelu

Ennen kuntoutusta toteutuva aloituskeskustelu toimii aina samalla **ennakkoyhteydenottona** asiakkaaseen eli samalla varmistetaan myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuus asiakkaalle sekä sitoutetaan, motivoidaan ja valmistellaan asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin.

Toteuta aloituskeskustelu kuntoutuspalvelun osassa määritellyllä tavalla **kuvapuheluna**.

Huomioitavaa: Jos aloituskeskustelussa ilmenee, että kuntoutus ei ole asiakasperheelle oikea-aikainen tai se on sisällöltään sopimaton tai toimimaton, sitä ei ole tarkoituksenmukaista aloittaa. Ole tässä tilanteessa välittömästi yhteydessä Kelaan.

5.1.5 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, asiantuntijoiden rooli** sekä (mahdollisten) **läheisten rooli**.

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on mm. ennakkoon

- huomioida asiakkaiden kuntoutustavoitteet ja -tarpeet yksittäisen asiakkaan ja 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.
- suunnitella asiakkaan perehdytys etäkuntoutukseen.

5.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

5.2.1 Tehtävät asiakkaan kuntoutuksen alkaessa

Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on yhteistyössä asiakkaan ja 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 toteutumiseksi.

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.

Alkuinformaation antaminen

Kuntoutuksen alkaessa palveluntuottajan tehtävänä on informoida asiakasryhmää selkeästi ja ymmärrettävästi kuntoutuksen sisällöstä sekä sen yleisistä tavoitteista.

Alkuinformaation sisältö:

- Esittele mm.
 - kuntoutusohjelma
 - koko kuntoutuksen toteutukseen osallistuva henkilöstö.
- Varmista, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet.
- Opasta, kehen henkilöön asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä kuntoutuksen aikana.
- Jaa muu tarvittava tieto.

5.2.2 Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus

Toteuta asiakkaan kuntoutus **kuntoutuspalvelun osassa** määritellyllä tavalla.

Asiakkaan kuntoutus toteutuu pääasiallisesti **arkipäivisin maanantaista lauantaihin**. Kelan suositus on, että kuntoutusta **ei järjestetä** arkipyhinä (esim. loppiainen, helatorstai) tai aattopäivinä (esim. joului-, uudenvuoden- ja juhannusaattoina).

Etäkuntoutus toteutuu asiakkaan arjen ympäristössä, ja sen tulee edistää kuntoutuksen nivoutumista arkeen.

Kuntoutuspalveluun sisältyvä yksilöllinen aloituskeskustelu on toteutettava kuvapuheluna. Kuntoutuspalveluun sisältyvät ennakko- ja seurantayhteydenotot voidaan toteuttaa kuvapuheluilla. Lisäksi palveluun sisältyy yksilöllisiä ja ryhmässä toteutuvia kuvapuheluita. Sovi yhdessä asiakkaan kanssa kuvapuheluiden ajankohdat.

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

Moniammatillinen tiimi

- vie verkkokuntoutuksen sisällöt sovellukseen tai alustalle
- päivittää sisällöt
- varmistaa sisältöjen saavutettavuuden.

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

Opasta asiakasta kuntoutuksen alkuvaiheesta lähtien kirjaamaan etäkuntoutuksessa käytettävälle sovellukselle tai alustalle esim. harjoitteiden toteutumista, havaintoja, mieleen tulevia kysymyksiä sekä kehittämisajatuksia ja toiveita. Näin asiakas ja moniammatillinen tiimi voivat seurata asiakkaan kuntoutumista, kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista sekä tehtävien ja harjoitteiden suorittamista.

Etäkuntoutuksen 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.

Etäkuntoutuksen onnistumisen edellytykset ja vaatimukset

- Asiakkaalla ja palveluntuottajan moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on oltava käytössä verkkoyhteydellä varustettu laite (tietokone, tabletti tai älypuhelin) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet).
- Moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on oltava käytettävissään helppokäyttöinen, tietoturvallinen ja saavutettava sovellus tai

alusta, jota asiakkaan on mahdollista käyttää eri laitteilla (tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella). Palveluntuottaja kouluttaa etäkuntoutusta toteuttavan henkilöstön alustan, sovelluksen ja laitteen käyttöön.

- Koko moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön on oltava perehtynyt Kelan verkkosivulla oleviin etäkuntoutusta käsitteleviin oppaisiin, esimerkiksi Kelan julkaisuun Opas etäkuntoutuksen käytännön toteutukseen (helsinki.helda.fi).
- Moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä täytyy olla käytettävissään tekninen tuki.
- Asiakkaan on saatava opastusta etäkuntoutuksen toteutukseen sekä toimintaohjeet teknisten haasteiden varalle.
- Asiakkaalle on oltava verkkokuntoutuksen aikana tarjolla teknistä tukea (esim. sovelluksen tai alustan käyttöön) arkipäivisin ennalta ilmoitettuna ajankohtana.
- Moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön ja asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämän tilan on oltava rauhallinen, jotta taataan asiakkaan yksityisyyden suoja ja tietoturva.

5.3 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 määritetyllä tavalla. Seurannassa varmistetaan erityisesti asiakkaan kuntoutumisen jatkuminen hänen omassa elinympäristössään ja vahvistetaan asiakkaan luottamusta omiin voimavaroihinsa.

Seuranta on myös luonteva ja selkeä tapa lopettaa palveluntuottajan ja asiakkaan sekä asiakasryhmän välinen yhteistyö ja varmistaa asiakkaan itsenäistä toimintakykyä ylläpitävän harjoittelun jatkuminen.

6 Dokumentaatio

6.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

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

Varmista palveluntuottajana, että eri ammattihenkilöiden ja toimijoiden väliset tapaamiset ja heidän saamansa tieto dokumentoidaan aina huolellisesti asiakkaan asiakirjoihin, jotta asiakasta (ja läheistä/perhettä) koskeva viestintä eri asiantuntijoiden välillä toteutuu asianmukaisesti.

Kirjaa tiedot asiakkaan kuntoutuksesta siten, että

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

6.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

- kuvapuheluiden ja etäkuntoutuspäivien tiedot (toteutusajankohta, toteuttajat, sisältö ja tehdyt havainnot)
- verkkokuntoutuksen toteutuminen
- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mittaustulokset
- omakuntoutusta edistävät keinot
- läheisen osallistuminen
- kuntoutuksen aikaiseen yhteistyöhön liittyvät tiedot.
- kaikki muu tarpeellinen tieto, joka liittyy etäkuntoutuksen toteuttamiseen.

Liitä asiakkaan asiakirjoihin mukaan:

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

6.2 Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

Kuntoutuspalaute on palveluntuottajan asiakkaalle laatima kirjallinen kooste asiakkaan toteutuneen kuntoutuksen kokonaisuudesta. Palaute laaditaan Kelan lomakkeelle KU148. Lomake löytyy [Kela.fi verkkosivulta](https://kela.fi/verkkosivulta).

Liitteet

- Omat tavoitteeni -lomake
- Asiakaskohtainen kuntoutuksen hyödyn arviointia koskeva lomake: ”Suostumus tutkimukseen osallistumisesta” (KU5)
- muut mahdolliset liitteet.

6.2.1 Yleistä palautteen laatimiseen liittyvää

Laadi kuntoutuspalaute asiakkaan **viimeisen kuntoutusjakson päätyttyä**. Palautteen laatimisesta ja sen allekirjoituksesta vastaa kuntoutuspalvelun osan mukainen, asiakkaan kuntoutuksen toteuttanut ja siitä kokonaisuudessaan vastannut (esim. omaohjaaja) ammattihenkilö.

Lisäksi:

- Varmista asiakkaan mahdollisen suunnitellun jatkokuntoutuksen toteutuminen olemalla tarvittaessa yhteydessä asiakkaan hoidosta vastaavaan terveydenhuollon toimintayksikköön. Tähän on oltava asiakkaan suostumus.
- Anna asiakkaalle mahdollisuus tutustua hänestä laadittuun kuntoutuspalaute-*luonnokseen* sekä selvittää 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**.

6.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

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

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

Huomioitavaa: Palautteen on oltava Kelassa perillä annetun määräajan sisällä.

6.2.3 Läheisten tai perheen osallistumisen kirjaus

Jos asiakkaan läheinen tai perhe on osallistunut asiakkaan kuntoutukseen, kirjaa siitä asiakkaan kuntoutuspalauteeseen **seuraavat tiedot**:

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

6.3 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 palaute **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.

6.3.1 Lyhyen kuntoutuspalautteen 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).

6.4 Seurantapalaute

Seurantapalaute on palveluntuottajan laatima kooste toteutuneista seurantayhteydenotoista. Laadi seurantapalaute, kun palveluntuottajan ja asiakkaan välinen **viimeisin seurantayhteydenotto** on toteutunut. Seurantapalautteeseen **ei lisätä** liitteitä.

6.4.1 Seurantapalautteen sisältö

Seurantapalaute sisältää seuraavat asiat:

- palveluntuottajan arvio asiakkaan toiminta-, opiskelu- ja/tai työkyvyn kehittymisestä kuntoutuksen seurantaan liittyen
- seurannan aikana esille tulleet uudet asiat
- arvioitavissa oleva kuntoutuksen, omakuntoutuksen ja asiakkaan kuntoutumisen vaikutus asiakkaan arkeen, työhön ja/tai opiskeluun hänen lähitulevaisuudessaan
- asiakkaan kuntoutuksen jatkumisen tarpeen arvio
- suositellut ja yhdessä asiakkaan kanssa sovitut mahdolliset jatkotoimenpiteet ja -suunnitelmat (ml. omakuntoutus).

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

- yksilöllinen tarve tai tilanne vaatii Kelan jatkotoimenpiteitä
- kuntoutumiseen liittyy jotain erityistä tiedotettavaa Kelalle.

6.5 Osallistumistodistus

Laadi osallistumistodistus Kelan verkkosivuilla olevan ohjeen mukaisesti. **Lisätietoja** Kuntoutuspalvelut, ohjeet palveluntuottajille.

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

7 Henkilöstö sekä vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

Kuntoutuksen palveluntuottajana vastaat siitä, että kuntoutusta toteuttavalla henkilöstöllä on **virallisesti hyväksytty ammattinimikettä vastaava koulutus ja pätevyys**. **Lisätietoja:** Yleinen osa, liite 1. Ammatti- ja tehtävänimikkeet.

7.1 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, esimerkiksi, että

- 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.

7.1.1 Palveluvastaava

Nimeä palvelukokonaisuuksiin palveluvastaava, joka roolissaan organisoi, koordinoi ja varmistaa kuntoutuksen toimivuutta ja sen tasalaatuisuutta. Hänellä on oltava edellytys

ja pätevyys hoitaa em. tehtäviä tavoitteiden mukaisesti. Palveluvastaava **ei kuulu** palveluntuottajan organisaatiossa ylempään johtoportaaseen.

Palveluvastaavan tehtävänä on mm.

- huolehtia, että kuntoutuspalvelujen sisällöt sekä palveluntuottajan sisäiset käytännöt ovat yhteneväiset
- varmistaa, että henkilöstö ymmärtää kuntoutukseen tulevan asiakasryhmän erityistarpeet ja sen, miten ne huomioidaan palvelua toteutettaessa
- arvioida roolissaan henkilöstön sisäisen ja ulkoisen koulutuksen tarvetta kuntoutuksen kohderyhmään ja toteutustapaan (etäkuntoutus) liittyen
- suunnitella ja kehittää koko ajan toimintaa asiakkaille sopivammaksi mm. esitetolomakkeilta saadun tiedon ja asiakaspalautteiden pohjalta
- vastata asiakaspalautteiden käsittelystä ja välittää ne johdolle tiedoksi ja tarvittavia toimenpiteitä varten.

7.1.2 Yhteyshenkilö

Yhteyshenkilö toimii kuntoutuksessa linkkinä asiakasryhmän ja palveluntuottajan välisessä viestinnässä. Yhteyshenkilö on 1 kurssilla toimivan moniammatillisen tiimin pakollisista jäsenistä.

7.1.3 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.

7.2 Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

Kuntoutustoiminnassa voi hyödyntää **vertaistukihenkilöitä** tai **kokemusasiantuntijoita** asiakkaan kuntoutumisen tukena. Informoi asiakasta vertaistukihenkilön tai kokemusasiantuntijan roolista kuntoutuksen toteutuksessa.

- **Vertaistukihenkilö** on järjestöjen tarjoaman vertaistukihenkilön koulutuksen käynyt tai palveluntuottajan tehtävään perehdyttämä henkilö, jolla on samankaltainen vamma tai sairaus kuin asiakkaalla. Koulutus antaa eväät vertaistukitapaamisten ohjaamiseen kasvokkain tai verkossa.
- **Kokemusasiantuntija** on tehtävään koulutettu henkilö, jolla on oman tai läheisen sairauden vuoksi kokemusta sairaudesta ja kuntoutumisesta sekä sosiaali- ja terveystalvelujen käytöstä.

Vertaistukihenkilö tai kokemusasiantuntija **voi olla mukana** asiakkaan kuntoutusohjelman toteuttamisessa **yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa** kannustamassa sekä tukemassa asiakkaita kuntoutumisessa omien kokemustensa ja selviytymistarinoitensa pohjalta. Vastuullasi on varmistaa vertaistukihenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden tarkoituksenmukainen toiminta, vaitiolovelvollisuuteen sitoutuminen sekä vastata heidän riittävästä ohjauksestaan tehtävässään.

Huomioitavaa:

Asiakas voi itse käsitellä halutessaan omia asioitaan yhdessä vertaistukihenkilön tai kokemusasiantuntijan kanssa. Vertaistukihenkilöillä tai kokemusasiantuntijoilla **ei ole** oikeutta käsitellä asiakkaan henkilötietoja tai asiakirjoja missään tilanteessa ilman asiakkaan suostumusta.

7.3 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

7.3.1 Yleistä

Palveluntuottajana vastaat siitä, että

- henkilöstöressurssissa on **riittävästi** pätevää varahenkilöstöä sijaistamaan vakituista ammattihenkilöstöä lomien sekä äkillisten tilanteiden, kuten lyhyiden sairaspoissaolojen 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.

7.3.2 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 opiskelijanimikettä, ja hänelle on nimettävä saman ammattialan ohjaaja.

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

7.3.3 Erikoislääkärin sijaistaminen

Yleistä erikoislääkärin sijaistamiseen liittyvää:

- Erikoislääkärin sijaisena toimii **aina** erikoislääkäri **tai** kyseiseen alaan erikoistuva lääkäri.
- Sijaisena toimivan lääkärin erikoistumisala on sama kuin kuntoutuspalvelun osassa vaadittu erikoisala.
- **Alle 4 kuukauden** sijaisuuksissa erikoislääkärinä voi sijaistaa laillistettu lääkäri. Pidemmät sijaisuudet hoitaa erikoislääkäri tai erikoistuva lääkäri.

Jos erikoislääkärin sijaisena toimii erikoistuva lääkäri, niin

- erikoistumassa oleva lääkäri voi toimia erikoislääkärin sijaisena kyseisessä kuntoutuspalvelussa **enintään 12 kuukauden ajan**
 - **12 kuukauden aikana** kyseisessä kuntoutuspalvelussa voi toimia **enintään 1** erikoistuva lääkäri kerrallaan
- erikoistuva lääkäri voi korvata erikoislääkärin työpanoksesta **50 %**
 - muun ajan tehtävää hoitaa kuntoutuspalvelun osassa edellytetyt vaatimukset ja kelpoisuusehdot täyttävä erikoislääkäri
- nimeä erikoistuvalla lääkärillä ohjaava lääkäri, joka on kuntoutuspalvelun osassa kuvattu vaatimukset täyttävä erikoislääkäri
- työskentely palveluntuottajalla on harjoittelujakso, joka sisältyy ko. lääkärin erikoistumiskoulutuksen ohjelmaan.

8 Tulkkaus

8.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus

Kela järjestää vieraan kielen tulkkausta kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla. Vieraan kielen tulkkausta voidaan myöntää Kelan erikseen määrittämällä tavalla. Ruotsin tai saamen kieliä puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkausta hänen äidinkielellään, 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.

8.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna.

8.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

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

9 Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet

9.1 Kuntoutustilat

Etäkuntoutuksen toteuttamista varten moniammatillisen tiimin jäsenillä on oltava tilat

- joissa on huomioitu ympäristöön ja etäkuntoutuksen laatuun vaikuttavat tekijät (esim. akustiikka ja valaistus sekä riittävästi tilaa esimerkiksi asiakkaiden fyysistä ohjausta varten) kuvapuheluiden aikana
- jotka ovat sivullisilta suojassa ja takaavat asiakkaan yksityisyyden suojan ja tietoturvan.

9.2 Asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämä tila

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

Huomioitavaa: Ryhmäkuvapuheluissa yksityisyyden suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. On esimerkiksi varmistettava, ettei puhelun aikana samassa tilassa ole asiakkaiden läheisiä tai muita ulkopuolisia henkilöitä.

9.3 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

9.3.1 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 kuvapuhelut tai verkkokuntoutus ovat **pakollinen osa** kuntoutuspalvelua ja 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.

Palveluntuottaja tai Kela **ei ole** velvollinen järjestämään asiakkaalle laitetta tai lisälaitteita silloin, kun kuvapuhelut ovat **vaihtoehtoinen tapa** toteuttaa ennakko-, väli- tai seurantayhteydenottoja tai kuntoutusta. Jos asiakkaalla ei itsellään ole tarvittavaa laitteistoa, yhteydenotot toteutetaan puheluna ja muu kuntoutus kasvokkain.

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

9.3.2 Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Palveluntuottajana varmista, että

- moniammatillisella tiimillä on käytössään tarvitsemansa **verkkoyhteydellä varustetut** laitteet (esim. tietokone tai tabletti) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet)
- moniammatillisella tiimillä on käytettävissä etäkuntoutukseen käytettävä helppokäyttöinen, 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.
- moniammatillisella tiimillä on **toimintaohjeet** tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy **teknisten haasteiden vuoksi**.

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.

10 Laatutyö ja toiminnan seuranta

10.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

Laadunhallinnan avulla toimintaa johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja parannetaan kokonaisvaltaisesti asetettujen kuntoutuksen laatutavoitteiden 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 se 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.

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

10.1.1 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 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 kehittämisessä. 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 liittyvä 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.

11 Toimintakyvyn arviointi

Palveluntuottaja arvioi asiakkaan toimintakykyä pätevillä ja luotettavilla mittareilla ja asettaa kuntoutuksen tavoitteet saatujen mittaustulosten perusteella. Lisäksi palveluntuottaja suunnittelee yhteistyössä asiakkaan kanssa tarvittavat toimenpiteet ja seuraa niiden vaikutuksia. Palveluntuottaja toteuttaa arvioinnin ja käsittelee sekä arvioinnin että mittausten tulokset yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen aikana. Jos tuloksista ilmenee sellaisia oireita tai asioita, joita ei voida käsitellä kuntoutuksen aikana, palveluntuottaja ohjaa asiakkaan terveydenhuoltoon jatkotoimenpiteitä varten.

Kuntoutuspalveluun sisältyy **hyödyn raportointi** ja kuntoutuspalvelun osassa määritellyt hyödyn arvioinnin mittarit.

11.1 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 tavoitteellisemmaksi. Tietoja voidaan käyttää myös kuntoutukseen liittyvissä tutkimuksissa.

Huomioitavaa:

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

11.1.1 Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit

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

Käytettäviä mittareita ovat

- **GAS-menetelmä** (Goal Attainment Scaling)
 - Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline.
 - Tavoitteet voi laatia esim. Spiral-lautapelin avulla. **Lisätietoja** Spiral-pelistä (www.kuntoutussaatio.fi).

- **Beckin depressiokysely**, 21-osiainen (BDI-21, käyttö väestötutkimuksiin).
- **elämänlaatumittari WHOQOL-BREF**.
- **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.

11.1.2 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.

Palveluntuottaja toimittaa ”Suostumus tutkimukseen osallistumisesta” (KU5) – lomakkeen asiakkaan allekirjoitettavaksi sähköisellä allekirjoituksella tai postitse. Asiakas voi allekirjoittaa suostumuksen sähköisesti tai toimittaa käsin allekirjoitetun suostumuksen palveluntuottajalle postitse tai verkkokuntoutuksessa käytettävän alustan tai sovelluksen kautta (esim. kuvana).

Asiakkaan sähköisesti allekirjoittama suostumuslomake tulee toimittaa Kelaan tulostettuna postitse siten, että suostumuslomakkeen jokaisella sivulla näkyy merkintä sähköisestä allekirjoituksesta, lomaketunnus KU 5 sekä arkistointitunnus. Jos sähköisen allekirjoituksen kautta syntyy erillinen allekirjoitussivu, tulee siihen merkitä kyseisen asiakkaan henkilötunnus sekä kirjata että kyseessä on KU 5 -lomakkeen liite.

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

12 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

12.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

Kuntoutuksen aikainen vakuutusturva koskee asiakasta ja sellaista asiakkaan läheistä, jonka kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset Kela korvaa palveluntuottajalle. Jos palveluntuottaja käyttää Kelan järjestämän ja korvaaman kuntoutuksen tuottamisessa alihankintaa, palveluntuottajan on varmistettava ja tarvittaessa osoitettava Kelalle, että palvelukuvauksessa edellytetty vakuutusturva on voimassa asiakkaan koko kuntoutuksen ajan.

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 kuvapuhelujen aikana tapahtuneet henkilövahingot.

12.1.1 Toiminnan vastuuvakuutus

Toiminnan vastuuvakuutuksesta korvataan palveluntuottajan toiminnasta asiakkaalle ja kuntoutukseen osallistuvalla läheisellä aiheutuneet henkilö- ja esinevahingot.

12.1.2 Potilasvakuutus

Potilasvakuutuksesta korvataan terveyden- ja sairaanhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja. Vakuutuksen on katettava myös opiskelijan antama terveyden- ja sairaanhoito.

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakkaan saatavilla on potilasasiavastaavan yhteystiedot. Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa, miten mahdollinen potilasvahinkoa koskeva korvausvaatimus voidaan laittaa vireille.

12.1.3 Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

Ryhmämuotoisesta tapaturmavakuutuksesta korvataan asiakkaalle ja kuntoutukseen osallistuvalla läheisellä kuntoutuksen aikana tapahtuneesta tapaturmasta aiheutuvia

kuluja. Palveluntuottajalla on oltava ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus, vaikka kuntoutus toteutuisi yksilökuntoutuksena.

Tapaturmavakuutuksen on oltava voimassa kuvapuhelun aikana.

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisehdot:

- tapaturmasta aiheutuvien hoitokulujen vakuutusmäärä on oltava vähintään 8500 euroa.
- tapaturmaisesta pysyvästä haitasta vakuutusmäärä on oltava vähintään 5000 euroa
- tapaturmaisen kuoleman vakuutusmäärä on oltava vähintään 5000 euroa.

12.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen ja asiakkaan ohjaaminen

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 kuvapuhelujen aikaisen kuntoutusohjelman. Lisäksi asiakkaalla on oltava etukäteen tieto tapaturmavakuutuksen korvausmääristä.

Jos kuntoutuksen aikana epäillään tapahtuneen vahinko tai tapaturma, palveluntuottaja ohjaa asiakasta ja varmistaa, että asiakas tietää miten hänen tulee kyseisessä tilanteessa menetellä. Tapaturman tai vahingon yhteydessä palveluntuottaja käy asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa läpi vakuutusturvan sisällön ja enimmäiskorvausmäärät sekä ohjaa asiakasta tai hänen läheistään vahinkoilmoituksen tekemisessä.

Kela **ei korvaa** kuntoutusohjelman (ml. etäkuntoutuksen) aikana tai muuna vapaa-aikana tapahtuneesta tapaturmasta tai vahingosta aiheutuvia kustannuksia asiakkaalle, asiakkaan läheiselle tai palveluntuottajalle.

13 Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta

Palveluntuottajan tehtävänä on varmistaa asiakkaan turvallisuus sekä vastata asiakasturvallisuuden kokonaisvaltaisesta toteutumisesta koko asiakkaan kuntoutuksen ajan.

13.1 Kuvapuheluiden aikaisiin hätätilanteisiin valmistautuminen

- Palveluntuottajalla on oltava
 - toimintaohjeet hätätilanteita varten, jotka sattuvat kuvapuhelun aikana (esim. sairauskohtaus)
 - palvelukuvauksen mukainen vakuutusturva, joka on voimassa myös etäkuntoutuksen aikana.

Anna asiakkaille **selkeät suulliset ja kirjalliset toimintaohjeet** kuvapuheluiden aikaisia hätätilanteita varten heti kuntoutuksen alkaessa.

- Asiakkaiden toimintaohjeiden tulee sisältää myös ohjeet moniammatillisen tiimin ammattihenkilön hätätilanteeseen (esim. sairauskohtaus) kuvapuhelun aikana.
- Hätätilanteiden varalta varmistaa, että moniammatillisen tiimin ammattihenkilö käy jokaisen kuvapuhelun aluksi siihen osallistuvan asiakkaan tai osallistuvien asiakkaiden kanssa läpi, missä asiakas tai asiakkaat ovat kuvapuhelun aikana.

Palveluntuottajalla pitää olla palvelukuvauksen mukainen **vakuutusturva** voimassa etäkuntoutuksen aikana. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 12.1: Palveluntuottajan vakuutusturva.

13.2 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Varaudu huolellisesti seuraaviin erityistilanteisiin, jotka voivat koskea asiakasta:

- fyysisen tai henkisen väkivallan uhka
- seksuaalinen häirintä
- päihteiden käyttö
- tapaturmat.

Huolehdi menettelyohjeiden päivityksestä sekä henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta asiaan liittyen ja tee niitä varten selkeät menettelyohjeet. Huomioi em. asioihin mahdollisesti liittyvä viranomaisohjeistus.

13.3 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

Jos kuntoutuksen aikana asiakkaalle tai kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla läheiselle sattuu vakava tapaturma, joka aiheuttaa **pitkän sairaalahoidon, pysyvän vamman** tai **kuoleman**, on siitä tehtävä ilmoitus Kelaan osoitteeseen: [kuntoutus_palvelukuvaukset\(at\)kela.fi](mailto:kuntoutus_palvelukuvaukset(at)kela.fi)

Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:

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

14 Kuntoutuksen markkinointi

Markkinointi palveluntuottajan toteuttamana on mahdollista vasta siinä vaiheessa, kun olet palveluntuottajana allekirjoittanut Kelan kanssa kyseisestä palvelusta sopimuksen ja kun tiedot toteutettavista kuntoutuspalveluista on julkaistu Kelan verkkosivulla.

Palveluntuottajalla on oltava omat verkkosivut, joilla annetaan selkeästi ajantasaista 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 Kelalta.

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.

15 Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen

15.1 Kurssin siirtäminen

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

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

15.1.1 Asiakkaiden vähimmäismäärät kurssin aloittamiseksi

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

Kurssin suunniteltu maksimiasiakasmäärä on 10. Kurssi on aloitettava, jos kurssilla on 7 asiakasta.

Jos kurssilla on osallistujia edellä mainittua vähimmäisasiakasmäärää vähemmän, voit siirtää kuntoutuksen alkamista saman kalenterivuoden aikana. Kurssin aloituksen täytyy kuitenkin aina ajoittua samalle kalenterivuodelle.

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 mm., 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.

15.2 Kurssin peruminen

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

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

Ilmoita aina kurssin perumisesta

- Kelan yhteistyökumppanien palvelunumeroon
- asiakkaille **sekä**
- osoitteeseen kuntoutuspalvelut_muutokset(at)kela.fi.

Lisätietoja kurssien perumisesta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla palveluntuottajien ohjeissa kohdassa [Kursseja koskevat ohjeet](#).

16 Kelan tehtävät

16.1 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen

16.1.1 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 rinnastettavalta taholta.

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

Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti

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

16.1.2 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 pitää 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.

16.1.3 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.

Huomioitavaa on, että

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

16.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

Asiakas hakee Kelan järjestämää kuntoutusta täyttämällä kuntoutushakemuksen.

Tarkemmat ohjeet palvelukohtaiseen hakemiseen löytyvät Kelan henkilöasiakkaiden verkkosivuilla kohdassa Miten haet kuntoutukseen.

16.2.1 Kuntoutuspäätös

Asiakas saa hakemaansa kuntoutukseen aina kirjallisen päätöksen, jossa on kerrottu asian ratkaisu perusteluineen. Asiakas saa myönteisen kuntoutuspäätöksen liitteenä ohjeet kuntoutuksen toteutusta varten.

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

16.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

17 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

17.1 Maksaminen

Kela maksaa hyväksytyn laskun perusteella kuntoutuksesta aiheutuneet todelliset sopimuksenmukaiset kustannukset palveluntuottajalle. Kela korvaa 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.

17.2 Laskuttaminen

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

Lähetä lasku Kelaan viimeistään **2 kuukauden kuluessa** kuntoutuksen toteutumisesta.

Noudata Kelan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen kirjattuja laskutusohjeita sekä Kelan verkkosivuilla olevia laskutusohjeita.

17.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti

Jos asiakas sairastuu äkillisesti tai lyhytaikaisesti **yksilöllisen etäkuntoutuksen** aikana, sovi asiakkaan kanssa uudet ajankohdat kuvapuheluille.

Jos asiakas sairastuu äkillisesti tai lyhytaikaisesti **ryhmämuotoisen etäkuntoutuksen** aikana, sovi asiakkaan kanssa uudet ajankohdat ryhmämuotoisille etäkuntoutuspäiville. Ryhmämuotoiset etäkuntoutuspäivät korvataan äkillisessä sairastumisessa myös yksilöllisenä kuvapuheluna tai yksilöllisenä etäkuntoutuspäivänä, jos korvaavaa kertaa ei ole mahdollista toteuttaa ryhmämuotoisena.

Asiakkaan lyhytaikainen sairastuminen ei yleensä vaikuta etäkuntoutuksen laskuttamiseen. Voit laskuttaa palvelusta etäkuntoutuskustannusten mukaisesti, jos palvelu toteutuu sairastumisesta huolimatta palvelukuvauksessa kuvatulla tavalla.

18 Auditointi

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

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

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

Auditoinnissa tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:

- laadunhallinta
- henkilöstö
- kuntoutustilat ja kuntoutuksessa käytettävät välineet
- asiakasturvallisuus
- asiakkaan oikeudet
- kuntoutusprosessin sisältö ja toteutus
- dokumentaatio
- laskuttaminen.

19 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

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

Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot. Ammattiopistotasoiisiin ammatillisiin perustutkintoihin rinnastetaan vastaavat vanhemmat koulutasoiset tutkinnot.

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.

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.

Astmahoitaja

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

Audionomi/kuulontutkija

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

Diabeteshoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja (AMK) **tai** terveydenhoitaja (AMK), jonka

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

Diabeteksen hoidon erityispätevyyden saanut erikoislääkäri (diabeteslääkäri)

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

Erikoislääkäri

- henkilö, jolle Lupa- ja valvontavirasto on myöntänyt oikeuden harjoittaa erikoislääkärin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä Suomessa

Erikoistuva lääkäri

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

Soveltavan liikunnanohjaaja/Erityisliikunnan ohjaaja

- Liikunnanopettaja, liikunnanohjaaja tai vapaa-ajan ohjaaja, jolla on vähintään approbatur-tasoinen tai sitä vastaava (15-25 opintopistettä) pätevytyminen tai suuntautuminen erityisliikuntaan.

Erityisopettaja

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

Fysioterapeutti (AMK)

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

IBD-hoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja (AMK), joka

- on suorittanut täydennyskoulutuksen IBD-potilaan hoitotyö (30op) tai
- Suolistosairauksien hoitotyöhön erikoistunut osaaja -opinnot (30 op)

IT-ohjaaja

- tehtävänimike
- ammatillisena peruskoulutuksena voi olla esimerkiksi datanomin tai tradenomin tutkinto
- näkövammaisten kuntoutusta toteutettaessa lisäksi henkilöllä oltava hankittuna
 - näkövammaistaitojen erikoisammattitutkinto tai näkövammaisten IT-ohjaukseen tarvittavat erityistaidot esimerkiksi Ammattiopisto Liven tai Näkövammaisten liitto järjestämässä koulutuksessa

Jalkaterapeutti (AMK)

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, jonka **lisäksi henkilöllä on oltava**
 - Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Jalkojenhoitaja

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

Kommunikaatio-ohjaaja

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

Kommunikaatio ja viittomakielen ohjaaja

- suorittanut kasvatustieteiden ja ohjausalan perustutkinnon (kommunikaation ja viittomakielisen ohjauksen osaamisala)

Kuntoutuksen erityispätevyyden saanut erikoislääkäri

- kuntoutuksen erityispätevyys edellyttää erikoislääkärin tutkintoa
- Suomen Lääkäriliiton myöntämä erityispätevyys

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

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

Kuulovammaisten kuntoutusohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali- **ja/tai** terveysalan ammattikorkeakoulututkinnon **ja/tai** soveltuvan ylemmän tai alemman yliopistotutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuulovammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta (esim. vähintään 6 kk koulutus työn ohessa) **ja/tai**
 - työkokemusta päätoimisesta kuulovammaisten kuntoutuksessa työskentelystä vähintään 1 vuosi tai työkokemusta päätoimisesta kuulovammaisten kanssa työskentelystä vähintään 3 vuotta **ja/tai**
 - audionomin koulutus **ja/tai**
 - kuulovammaisten kuntoutukseen liittyviä opintoja (vähintään 30 opintopistettä) esimerkiksi
 - audiologian **tai**
 - viittomakielen ja visuaalisen viittomakielen **tai**
 - kommunikoinnin opintoja

Kuurosokeuskuntouttaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys-, kasvatusta- ja humanistisen alan amk-tutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi oltava vähintään yksi seuraavista**
 - näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisalan kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto

- viittomakielen tulkkaus, (Tulkki AMK, viittomakieli) tai puhevammaisten tulkkaus ja kommunikaatio-ohjaus (Tulkki AMK, puhevammaisten tulkkaus)
- viittomakielen ohjaaja -koulutuksessa suoritettut kuurosokeusopinnot
- työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuurosokeudesta ja sen kuntoutuksesta

Laillistettu lääkäri

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

Lastenohjaaja

- suorittanut lapsi- ja perhetyön perustutkinnon **tai**
- lastenohjaaja (kasvatus- ja ohjausalan perustutkinto) **tai**
- lastenhoitaja **tai**
- sosiaali- ja terveydenhuoltoalan, kasvatustieteen ja erityispedagogiikan opiskelija

Liikkumistaidon ohjaaja

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

Liikuntaneuvoja / Liikunnanohjaaja

- suorittanut toisen asteen liikunnanohjauksen ammatti- tai perustutkinnon

Liikunnanohjaaja (AMK)

- suorittanut liikunnan- ja vapaa-ajan koulutusohjelman ammattikorkeakoulussa

Lähihoitaja

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

Musiikkiterapeutti

- musiikkiterapeutin koulutuksen saanut henkilö

Neuropsykiatrinen valmentaja

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

Neuropsykologi

- psykologin peruskoulutus, **lisäksi on oltava**
 - Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä **ja**
 - on suorittanut neuropsykologin erikoistumiskoulutuksen klininen neuropsykologi tai neuropsykologian erikoispsykologi

Nuoriso-ohjaaja

- henkilö, joka suorittanut toisen asteen kasvatus- ja ohjausalan perustutkinnon **tai**
- yhteisöpedagogi (AMK), jolla suuntautumisena nuorisokasvatuksen, nuoriso- ja järjestötyön tai kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma **tai**
- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto sosionomi (AMK), jolla suuntautumisena nuorisotyö

Nuorisotyöntekijä

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

Näkövammaistaitojen ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen alan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisalan erikoisammattitutkinto tai

- kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto, näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisala tai
- työpaikkakoulutuksena saatu koulutus näkövammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta

Näkövammaisten kuntoutusohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - Arla instituutissa tai Keskuspuiston ammattiopisto Arlan toimipaikassa ammattillisena lisätutkintona suoritettu näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutus
 - vuodesta 2012 alkaen näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutuksen on korvannut näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto

Näönkäytönohjaaja

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

Opettaja

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

Perheterapeutti

- terveydenhuollon laillistettu ammattinimike, jonka Lupa- ja valvontavirasto on myöntänyt

Pistekirjoituksen ohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
- näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto **tai**

- työpaikkakoulutuksena saatu koulutus pistekirjoituksen ohjaamisesta

Psykologi

- terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Psykoterapeutti

- terveydenhuollon ammattihenkilö, jolle lisäksi
 - Lupa- ja valvontavirasto on myöntänyt oikeuden käyttää psykoterapeutin nimikesuojattua ammattinimikettä

Puheterapeutti

- terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla lisäksi on oltava
- Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Puhevammaisten tulkki

- tehtävänimike
- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteiden ammattillisen tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on **lisäksi oltava**
- puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto tai
- viittomakielen tulkin (AMK) tutkinto, joka on valmistunut vuonna 2015 tai sen jälkeen

Ratsastusterapeutti

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

Ravitsemusterapeutti

- oltava Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Ravintoneuvoja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja (AMK) **tai** terveydenhoitaja (AMK)
 - jolla **lisäksi on** lisäkoulutuksella hankittua osaamista ravinnosta, ravitsemuksesta ja ravintoneuvonnasta
- kotitalousopettaja

Reumahoitaja

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

Sairaanhoitaja (AMK)

- sosiaali- ja terveystieteiden tutkintotoimikunta
- oltava Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä
- koulutukseen voi sisältyä suuntautumisvaihtoehtoja
- tutkinnon jälkeen voi suorittaa erikoistumis- tai täydennyskoulutuksia

Seksuaalineuvoja

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

Seksuaaliterapeutti

- sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinnon suorittanut henkilö, jolla on yhteispohjoismaisen The Nordic Association for Clinical Sexology (NACS) järjestön auktorisointi (Suomessa NACS-jäsenjärjestönä Suomen seksologinen Seura).
- Suomessa auktorisoitu nimike on: ”seksuaaliterapeutti, erityistaso (NACS)”

Sosiaalityöntekijä

- henkilö, jolla on oikeus harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

Sosionomi (AMK)

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, **lisäksi oltava**
 - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä

Syöpäsairaanhoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja (AMK) tai terveydenhoitaja (AMK), joka **lisäksi on**
- suorittanut syövän ehkäisy, syöpään sairastuneen hoito ja hoitotyön erikoistumisopinnot (30 opintopistettä) tai vastaavan sisältöisen koulutuksen (30–60 opintopistettä)

Terveydenhoitaja (AMK)

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike, **lisäksi oltava**
- Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Toimintaterapeutti (AMK)

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike, **lisäksi oltava**
- Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Työfysioterapeutti

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

Työterveyshoitaja

- täytettävä työterveyshuoltolaissa (1383/2001) sekä hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöistä sekä

ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (708/2013) säädetyt vaatimukset toimia työterveyshoitajan tehtävissä

Uniapneahoitaja

- Sairaanhoitaja (AMK) tai terveydenhoitaja (AMK), joka lisäksi on
 - erikoistunut uniapneapotilaan hoitoon tai kuntoutukseen ja täyttää Suomen Unihoitajaseura ry:n uniapneahoitajan erityispätevyyteen asettamat pätevyysvaatimukset

Uroterapeutti

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

Vapaa-ajan ohjaaja

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

Varhaiskasvatuksen erityisopettaja

- On varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaan kelpoinen toimimaan varhaiskasvatuksen erityisopettajana

Varhaiskasvatuksen opettaja

- On varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaan kelpoinen toimimaan varhaiskasvatuksen opettajana

Viittomakielen tulkki (AMK)

- oltava humanistisen ja kasvatustieteiden ammattikorkeakoulututkinto viittomakielen tulkin koulutusohjelmassa **tai** viittomakielen ja puhevammaisten tulkkaus - koulutus

Yhteiskuntatieteiden maisteri, pääaine kuntoutustiede

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on kuntoutustiede

Yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteri,

pääaine sosiaalipsykologia

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on sosiaalipsykologia

Yhteisöpedagogi (AMK)

- oltava suoritettuna ammattikorkeakoulututkinto nuorisokasvatuksen, nuoris- ja järjestötyön tai kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelmassa.