

MS-tautia sairastavan kuntoutus, johon läheinen osallistuu etänä
Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.1.2027

Sisällysluettelo

Johdanto.....	4
1 Kuntoutuksen asiakas.....	5
1.1 Asiakkaan sairaus ja toimintakyky	5
1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus	5
1.3 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja.....	5
1.4 Majoittuminen kuntoutuksen aikana	5
1.5 Avustamisen tarve.....	6
2 Hyvä kuntoutuskäytäntö	6
2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta	7
2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea	7
2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys.....	8
2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen.....	8
3 Kuntoutuksen järjestäminen	9
3.1 Kohderyhmän valinta ja sairauskohderyhmät	9
3.2 Osallistujat	9
3.3 Toteutusmuoto, jaksotus ja toteutuspaikka	10
3.4 Kokonaiskesto	10
3.5 Rakenne.....	11
3.6 Läheisen osallistuminen etänä.....	11
4 Asiakkaan kuntoutuksen toteuttaminen	12
4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen kuntoutuksen alkamista	12
4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen aikana	16
4.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen jälkeen	22
5 Asiakkaan läheisen osallistuminen etänä.....	23
5.1 Läheisen osallistuminen etänä.....	23
6 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö.....	26
6.1 Moniammatillinen tiimi	26
6.2 Muu asiakkaan kuntoutukseen osallistuva henkilöstö	29
6.3 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön sekä palveluvastaavan tehtävät ja kokemusvaatimukset	

7	Palveluntuottajan kokemus.....	33
8	Kasvokkaisessa kuntoutuksessa käytettävät tilat.....	34
8.1	Palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevat tilat.....	34
8.2	Asiakkaan majoitustilat kasvokkaisen kuntoutuksen aikana	35
9	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja tekee muutoksen näkyväksi.....	35
9.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus	36

Johdanto

MS-tautia sairastavan kuntoutus on tarkoitettu yli 18-vuotiaalle asiakkaalle, jolla on asianmukaisesti diagnosoitu MS-tauti.

Kuntoutukseen osallistuva asiakas etsii ratkaisukeinoja ja helpotusta sairaudesta johtuviin arkipäivän haasteisiin. Kuntoutuksessa asiakas saa mm. tietoa sairaudesta ja itsehoidosta sekä tietoa keinoista, joilla hän voi itse vaikuttaa omaan toimintakykyynsä ja hyvinvointiinsa.

Näiden lisäksi asiakas saa neuvoja omien voimavarojen ja elämänhallinnan vahvistamiseksi sekä ohjeita, miten toimia ja selviytyä opiskelussaan, työssään ja arjessaan. Asiakasta tuetaan hänen yksilöllisten kuntoutustavoitteidensa mukaisesti. Ryhmässä toteutuva kuntoutus tarjoaa erityisesti mahdollisuuden vertaistukeen, jossa asiakas saa samassa tilanteessa olevilta muilta ryhmäläisiltä vertaistukea ja voi itse toimia myös sen antajana.

Kuntoutuksen keskeisenä tarkoituksena on vahvistaa **asiakkaan omakuntoutuksen jatkumista**. Omakuntoutuksella tarkoitetaan asiakkaan arjessa tapahtuvaa ja asiakkaan itsensä toteuttamaa, yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa suunniteltua kuntoutumistarpeeseen parhaiten sopivaa kuntoutusta.

Asiakkaan kuntoutus toteutetaan kasvokkaiseksi kuntoutuksena. Kasvokkainen kuntoutus toteutuu **majoituksella** palveluntuottajan toimipisteessä.

Asiakkaan läheisellä on mahdollisuus osallistua kuntoutuksen läheisen osuuteen etäkuntoutuksena. Läheisen kuntoutus koostuu kuvapuheluista ja verkkokuntoutuksesta. Läheisen osuus toteutetaan sen jälkeen, kun asiakkaan oma kuntoutusjakso on päättynyt. Jos asiakkaalla on kaksi erillistä kuntoutusjaksoa, läheisen kuntoutus voidaan vaihtoehtoisesti toteuttaa näiden jaksojen välissä.

Kuntoutukseen osallistuva on Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen tai vaativan lääkinnällisen 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 Kuntoutuksen asiakas

1.1 Asiakkaan sairaus ja toimintakyky

Kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla on asianmukaisesti diagnosoitu MS-tauti.

Lisäksi

- terveydenhuolto on arvioinut, että asiakas tarvitsee tilanteessaan ryhmämuotoista kuntoutusta ja että asiakas hyötyy siitä
- asiakkaan toimintakyky on arvioitu terveydenhuollossa riittäväksi, jotta hän voi osallistua kuntoutukseen täysipainoisesti ja kykenee liikkumaan palveluntuottajan tiloissa ilman jatkuvaa avustamista.

1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus

MS-kuntoutus ei sovi asiakkaalle,

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

1.3 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

Asiakas valitsee itselleen sopivimman vaihtoehdon Kelan rekisteröitymismenettelyyn hyväksymistä kuntoutuspalvelua toteuttavista palveluntuottajista.

1.4 Majoittuminen kuntoutuksen aikana

Toteuta asiakkaan MS-kuntoutus kasvokkaisena kuntoutuksena majoituksella (ent. laituskuntoutus). **Lisätietoja:** Kuntoutuspalvelun osa, luku 8: Kasvokkaisen kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat.

Asiakas voi kuitenkin osallistua halutessaan kasvokkain toteutettavaan MS-kuntoutukseen myös ilman majoitusta (ent. avomuotoinen kuntoutus).

Huomioitavaa: Asiakas valitsee **itselleen parhaiten soveltuvan** kuntoutuksen toteutusmuodon (majoituksella tai ilman majoitusta) kuntoutuksen hakemusvaiheessa.

1.5 Avustamisen tarve

1.5.1 Asiakas

Tähän asiakasryhmään kuuluvalla henkilöllä voi olla avustamisen tarvetta kasvokkaisen kuntoutuksen aikana. Selvitä asiakkaan avuntarpeen taso ja määrä ennakkoyhteydenotossa sekä käytettävissä olevista asiakirjoista aina **ennen kuntoutuksen alkua**.

2 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Laadukas ja tavoitteellinen kuntoutus edellyttää, että asiakkaan kanssa yhdessä on 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 koko asiakkaan kuntoutuksen ajan.

Toteuta kuntoutus siten, että asiakas (ja hänen läheisensä)

- 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 ottavan huomioon MS-taudin 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 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 toimintakykynsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa rajoitteensa, vahvuutensa ja havaitsee asioita (yksilö- ja ympäristötekijöitä), jotka mahdollistavat sopeutumisen muuttuneessa tilanteessa.

2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta kuntoutus siten, että asiakas (ja hänen läheisensä)

- kokee palveluntuottajan kanssa yhteistyössä asetetut kuntoutuksen tavoitteet hänelle merkityksellisiksi
 - Auta asiakasta tunnistamaan kuntoutumisen tavoitteet ja määrittelemään keinot niiden saavuttamiseksi esittelemällä vaikuttavia vaihtoehtoja kuntoutumisen toteuttamiseksi
 - Varmista aina, 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 kannaltaan 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 kuntoutus siten, että asiakas (ja hänen läheisensä)

- saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan, omassa arjessa toteutuvaan aktiiviseen työskentelyyn

- kiinnittää 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 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 kuntoutus siten, että asiakas (ja hänen läheisensä)

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

2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

Varmista, että asiakas (ja hänen läheisensä)

- 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 Kuntoutuksen järjestäminen

3.1 Kohderyhmän valinta ja sairauskohderyhmät

MS-tautia sairastavan kuntoutuspalvelu kohdistuu 2 eri kohderyhmälle. Kuntoutuksen kesto vaihtelee kohderyhmän mukaan. Palveluntuottaja voi valita yhteen kuntoutuspalveluun vain yhden kohderyhmän kerrallaan.

Kohderyhmä 1:

Tähän kohderyhmään kuuluvat asiakkaat, joilla MS-tauti on vasta todettu tai se on vielä hyvin lieväästeinen. Asiakkaan **toimintakyky ei ole merkittävästi heikentynyt tai toimintakyky on heikentynyt sairauden takia lievästi**. Asiakas ei esimerkiksi tarvitse apua liikkumisessa eikä hän käytä useita apuvälineitä. Asiakkaalla ei myöskään ole erityisiä haasteita työelämässä tai arjessa selviytymisessä. Tämä tilanne on tavallinen sairauden aaltomaisessa tautimuodossa tai etenevän tautimuodon alkuvaiheessa.

Kohderyhmä 2:

Tähän kohderyhmään kuuluvat asiakkaat, joiden **toimintakyky on MS-taudin vuoksi heikentynyt huomattavasti**. Asiakkaalla on esimerkiksi vaikeuksia liikkumisessa, voimakkaita uupumisoireita ja haasteita arjessa selviytymisessä. Asiakkaalla voi olla vaikeuksia työelämässä selviytymisessä tai hän on työelämän ulkopuolella. Asiakas saattaa käyttää useita apuvälineitä. Tällainen tilanne on tavallinen etenevässä tautimuodossa, erityisesti sen myöhemmässä vaiheessa.

Huomioitavaa: Palveluntuottajalla on oltava valmius toteuttaa molempien edellä mainittujen kohderyhmien kuntoutusta.

Kuntoutukseen osallistuva asiakas on työelämässä, palaamassa työelämään (esim. kuntoutustuella), eläkkeellä tai hän opiskelee.

3.2 Osallistujat

Kuntoutuksen ryhmään osallistuu

- 4 - 12 asiakasta
- 2 - 12 aikuista läheistä
 - läheisen osallistuminen toteutetaan etäkuntoutuksena
 - kuntoutukseen voi osallistua myös ilman läheistä.

Huomioitavaa: Kuntoutus on aina aloitettava, kun kuntoutuksen ryhmässä on vähintään 7 asiakasta.

3.3 Toteutusmuoto, jaksotus ja toteutuspaikka

Toteuta MS-kuntoutus kasvokkaisena ryhmäkuntoutuksena asiakkaille, joiden

1. toimintakyky ei ole heikentynyt tai joiden toimintakyky on sairauden takia heikentynyt lievästi (kohderyhmä 1)

- 5 vuorokauden pituisena kasvokkain tapahtuvana kuntoutuksena (toteutus maanantai - lauantai)

2. toimintakyky on sairauden takia heikentynyt huomattavasti (kohderyhmä 2)

- 10 vuorokauden pituisena kasvokkain tapahtuvana kuntoutuksena. Toteuta kuntoutus **2 jaksossa** niin, että molemmat jaksot kestävät 5 vuorokautta (toteutus maanantai - lauantai).

Toteuta asiakkaan kasvokkainen ryhmäkuntoutus **palveluntuottajan toimipisteessä.**

Lisätietoja: Kuntoutuspalvelun osa, luku 8: Kasvokkaisen kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat.

Myös asiakkaan läheisellä on mahdollisuus osallistua kuntoutukseen. Hänen osuutensa toteutetaan, kun asiakkaan kuntoutus on päättynyt. Jos asiakkaan kuntoutukseen sisältyy kaksi kuntoutusjaksoa, läheisen jakso voi toteutua vaihtoehtoisesti niiden välissä. Läheisen osuus koostuu kuvapuheluista, verkkokuntoutuksesta ja verkkokuntoutuksen ohjauksesta.

3.4 Kokonaiskesto

MS-tautia sairastavan kuntoutuksen **kokonaiskesto** on molemmissa kohderyhmissä **6–15 kuukautta**. Kokonaiskesto tarkoittaa aikaa kuntoutuspäätöksen antamisesta viimeisen seurantayhteydenoton päättymiseen saakka.

Toteuta **asiakkaan kuntoutus kokonaisuudessaan** hänen kuntoutuspäätöksensä voimassaolon aikana. Kuntoutuspäätös on voimassa **enintään 15 kuukautta** siitä, kun Kela on antanut kuntoutuspäätöksen.

3.5 Rakenne

Kohderyhmä 1: Asiakkaan, jonka toimintakyky ei ole merkittävästi heikentynyt tai jonka toimintakyky on heikentynyt sairauden takia lievästi, kuntoutuskokonaisuuteen sisältyy

1. kutsukirjeen lähettäminen asiakkaalle
2. ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen
3. kuntoutuksen toteuttaminen seuraavasti:
 - 5 vuorokautta kasvokkain tapahtuvaa kuntoutusta palveluntuottajan toimipisteessä
4. seurantayhteydenotto eli 1 yksilöllinen kuvapuhelu tai puhelu.

Kohderyhmä 2: Asiakkaan, jonka toimintakyky on sairauden takia huomattavasti heikentynyt, kuntoutuskokonaisuuteen sisältyy:

1. kutsukirjeen lähettäminen asiakkaalle
2. ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen
3. kuntoutuksen toteuttaminen seuraavasti:
 - 10 vuorokautta kasvokkain tapahtuvaa kuntoutusta palveluntuottajan toimipisteessä. Toteuta asiakkaan kuntoutus 2 jaksossa niin, että molemmat jaksot kestävät 5 vuorokautta
 - 1 väliyhteydenotto jaksojen välissä
4. seurantayhteydenotto eli 1 yksilöllinen kuvapuhelu tai puhelu.

3.6 Läheisen osallistuminen etänä

Selvitä asiakkaalta esitetietomakkeella ja ennakkoyhteydenotossa kuntoutukseen osallistuvan läheisen yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköpostiosoite).

Kokoa ryhmä MS-kuntoutukseen osallistuneiden asiakkaiden läheisistä. Läheiset voivat olla eri ajankohtina toteutuneista eri kohde- ja kuntoutusryhmistä. Ryhmässä tulee olla **vähintään 2 läheistä**, jollei näin ole, silloin läheisten osuus peruuntuu. Sama läheisistä koottu ryhmä pysyy yhdessä koko etäkuntoutuksen ajan.

Läheisen osuus toteutetaan, kun asiakkaan oma kuntoutusjakso on päättynyt. Jos asiakkaan kuntoutukseen sisältyy 2 kuntoutusjaksoa, läheisen jakso voi toteutua vaihtoehtoisesti niiden välissä.

Palveluntuottaja on läheiseen yhteydessä ja ilmoittaa hänelle **3 viikon** mittaisen etäkuntoutusjakson **aikataulun vähintään 2 viikkoa ennen** läheisen osuuden alkamista. Läheisen etäkuntoutuksen on toteuduttava kokonaisuudessaan asiakkaan kuntoutuspäätöksen voimassaolon **15 kuukauden** aikana.

Läheisen etäkuntoutus sisältää:

- perehdytyksen etäkuntoutukseen osallistumiseen
- verkkokuntoutusta koko etäkuntoutusjakson ajan
- verkkokuntoutuksen ohjausta 1 tunti/läheinen
- 3 ryhmämuotoista kuvapuhelua.

4 Asiakkaan kuntoutuksen toteuttaminen

4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen kuntoutuksen alkamista

4.1.1 Kuntoutuksesta sopiminen

1. Sovi asiakkaan kanssa alustavasti **kuntoutuksen toteutusajankohta 2 viikon kuluessa** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan kuntoutuspäätös on saapunut.
2. Ilmoita asiakkaalle **kuntoutuksen vahvistunut ajankohta 6 kuukauden kuluessa** siitä ajankohdasta, kun asiakkaalle on annettu kuntoutuspäätös.

Huomioitavaa:

- Asiakkaan kuntoutuskokonaisuuden **on toteuduttava** seurantayhteydenottoineen **15 kuukauden kuluessa** päätöksen antamisesta.
- Jos **et pysty** toteuttamaan asiakkaan kuntoutusta kokonaisuudessaan 15 kuukauden kuluessa kuntoutuspäätöksen antamisesta, ilmoita asiasta Kelan viranomaislinjalle ja asiakkaalle.
- Asiakkaalla on oltava vahvistettu kuntoutusjakso tiedossaan **6 kuukauden kuluessa siitä ajankohdasta, kun kuntoutuspäätös on annettu.**
 - Jos **et pysty vahvistamaan** asiakkaalle kuntoutusta em. määräajoissa, asiakas voi tässä tilanteessa vaihtaa palveluntuottajaa tai jäädä edelleen odottamaan, että saat toteutettua kuntoutusjakson.
 - Kerro asiakkaalle mahdollisuudesta jäädä odottamaan seuraavaa soveltuvaa kuntoutusta tai vaihtaa tarvittaessa palveluntuottajaa. Dokumentoi tieto asiakkaan asiakirjoihin.
- Kuntoutuksen vahvistamisen jälkeen

- o kuntoutus **on aloitettava** ilmoitettuna ajankohtana.

Lisätietoja: Rekisteröitymisjärjestelmän kurssiohje / Kurssin vahvistaminen.

4.1.2 Kutsukirje ja esitietolomake

Toimita asiakkaalle **kuntoutuksen vahvistuttua kutsukirje sekä esitietolomake täydennettäväksi** (sähköpostitse tai postilla).

Kutsukirjeen pitää sisältää kuntoutukseen liittyvät etukäteistiedot, tiedot palveluntuottajan ennakkoyleistydenoton ajankohdasta sekä kuntoutukseen liittyvän esitietolomakkeen täyttöohjeineen. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 6.1.3: Kutsukirje sekä Yleinen osa, luku 6.1.4: Esitietojen kysely.

Huomioitavaa: Selvitä esitietolomakkeella asiakkaan kuntoutukseen osallistuvan läheisen yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköpostiosoite).

Kutsukirjeen tarkoitus on, että asiakas saa etukäteen tietoa

- ennakkoyleistydenoton ajankohdasta (pvm ja aika) sekä yhteydenottajan tiedot (nimi, ammatti, puhelinnumero)
- kuntoutuksen toteutusaikataulusta, kuntoutuksen toteuttajasta sekä majoituksesta kahden hengen huoneessa
- kuntoutuksen toteutuksesta, kuten henkilöstöstä, ohjelmasta, menetelmistä
- mahdollisuudesta esittää myöhemmin toteutuvassa ennakkoyleistydenotossa kuntoutukseensa liittyviä kysymyksiä ja toiveita
- asiakkaan läheisen etäkuntoutuksen toteutuksesta.

4.1.3 Ennakkoyleistydenotto asiakkaaseen

Ennakkoyleistydenotossa asiakas saa mm. varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja ohjelman sisällöstä.

Ennakkoyleistydenotto asiakkaaseen toteutetaan **puheluna** tai **kuvapuheluna keskimäärin 3 viikkoa** ennen kuntoutuksen alkamista. Hyödynnä ennakkoyleistydenotossa asiakkaan täyttämää esitietolomaketta.

Ennakkoyhteydenoton toteuttaa **moniammatillisen tiimin ammattihenkilö tai omaohjaaja**. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.

Huomioitavaa: Jos et tavoita asiakasta ennakkoon yrityksistä huolimatta, se ei estä asiakkaan osallistumista kuntoutukseen. Dokumentoi asia asiakkaan tietoihin.

Toteuta ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen siten, että

- varmistatte asiakkaan kanssa yhdessä, että kuntoutus soveltuu asiakkaan terveydentilaan ja elämäntilanteeseen
- varmistatte yhdessä, että kuntoutus on terveydentila ja elämäntilanne huomioden oikea-aikainen
- asiakas saa **tarkempaa tietoa** esim.
 - kuntoutuksen sisällöstä
 - asiakkaan läheisen osuuden toteutuksesta etänä **Lisätietoja:**
[Kuntoutuspalvelun osa, luku: 5: Asiakkaan läheisen osallistuminen etänä.](#)
 - kasvokkain toteutettavaan kuntoutukseen mukaan otettavista henkilökohtaisista tarvikkeista (esim. liikuntavarusteet, mahdolliset apuvälineet jne.)
 - muista kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä seikoista (mm. majoituksesta)
- asiakas voi esittää kysymyksiä ja toiveita kuntoutukseen liittyen
- kannustat asiakasta miettimään hänelle itselleen merkityksellisiä kuntoutustavoitteita
- asiakas voi varmistua, että hänen erityistarpeensa tulee huomioitua kuntoutuksen aikana
- tiedustelet asiakkaalta, miten hän yleensä selviää kotiooloista poikkeavassa ympäristössä. Selvitä asiakkaan avuntarve ja sen määrä mm.
 - pukeutumisessa
 - liikkumisissa
 - apuvälineiden käytössä
 - siirtymisissä
 - hygieniasta huolehtimisessa
 - ruokailussa toimimisessa jne.
- kerrot asiakkaalle mahdollisuudesta tavata niitä ammattihenkilöitä, joiden asiantuntijuuden ja ohjauksen asiakas kokee tarpeelliseksi tilanteessaan

- kerrot asiakkaalle kuntoutuspalvelussa käytettävistä mittareista
- kerrot hänelle kuntoutuksen hyödyn raportoinnista, jos asiakas osallistuu 10 vuorokautta kestävään kuntoutukseen
- varmistat asiakkaan läheisen nimi- ja yhteystiedot, jos läheinen osallistuu läheisten osuuteen. Lisäksi varmista, että asiakkaan läheisellä on käytössään etäkuntoutuksen toteutukseen tarvittava laite ja lisälaitte. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 7.2 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.
- tiedustelet, mikä on asiakkaan uimataito. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 6.1.5: Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alkavaan kuntoutukseen.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 6.1.5: Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alkavaan kuntoutukseen.

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

4.1.4 Asiakstietojen välittymisen varmistaminen

Arvioi esitietojen ja ennakkoyhteydenotossa 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, 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 8.1: Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen.

4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen aikana

Toteuta asiakkaan MS-kuntoutus tukemalla asiakasta sairauden aiheuttamassa muutostilanteessa 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 aktiivisesti 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 kuntoutus aina asetettujen tavoitteiden mukaisena. Varmista, että kuntoutus on sisällöltään mielekästä ja hyödyllistä kaikille osallistujille.

Ryhmäytyminen

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

Toteuta kuntoutus siten, että asiakas (ja hänen läheisensä) saa

- neuvontaa, ohjausta ja keinoja jatkaa mahdollisimman täysipainoista elämää sairaudesta huolimatta
- monipuolisesti tietoa sairaudesta
- valmiuksia vahvistaa omia voimavarojaan ja elämänhallintaansa
- keinoja jäsentää omaa elämäntilannettaan sekä keinoja toimia omien kuntoutustavoitteidensa saavuttamiseksi
- valmennusta kyetäkseen mahdollisimman itsenäisesti ja aktiivisesti toimimaan omassa arjessaan ja osallistumaan yhteiskunnassa
- mahdollisuuden vertaistukeen, jonka avulla asiakas kokee voimaantumista ja jonka kautta hän voi löytää kyvykkyytensä ja uuden tavan toimia

- oppia siitä, miten hän voi itse vaikuttaa omaan toiminta- ja/tai työkykyynsä sekä hyvinvointiinsa
- itselleen soveltuvia keinoja, joilla voi toteuttaa omakuntoutusta sekä edistää kuntoutumistaan ja arjen sujumista
- oppia siitä, miten lievittää sairaudesta aiheutuvia oireita
- oppia siitä, miten ylläpitää ja kohentaa omia psyykkisiä voimavarojaan.

Toteuta asiakkaan läheisen osallistuminen etänä siten, että läheinen saa mm.

- tarvitsemaansa tietoa ja tukea omassa roolissaan
- mahdollisuuden olla yhteydessä muihin samassa tilanteessa oleviin läheisiin
- ohjausta ja voimavaroja toimiakseen aktiivisesti asiakkaan kuntoutumisessa tukena
- työkaluja ja keinoja oman ja asiakkaan hyvän ja toimivan arjen vahvistamiseksi
- oppia siitä, miten ylläpitää ja kohentaa omia psyykkisiä voimavarojaan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 4.1: Läheisen osallistuminen.

4.2.1 Asiakkaan kuntoutuksen toteutus

Pyri räätälöimään kuntoutuksen sisältö siten, että se vastaa mahdollisimman laajasti yksittäisen asiakkaan sekä koko asiakasryhmän tarpeisiin. Ota huomioon kuntoutuksen sisällön rakentamisessa asiakkaan sairauden yleiset oireet, niihin liittyvät mahdolliset erityispiirteet ja näistä kumpuavat kuntoutustarpeet ja tavoitteet.

Työskentelyn lähtökohtana on ratkaisukeskeinen, joustava ja refleктоiva (valmennuksellinen) työote. Työskentelyä tulee ohjata asiakkaan yksilölliset sekä ryhmän yhteiset tavoitteet. Huomioi työskentelyssä aina asiakkaiden yksilölliset voimavarat ja taidot.

Varmista, että asiakkailla on mahdollisuuksia tehdä valintoja, osallistua ja räätälöidä kuntoutusta omiin tarpeisiinsa sekä olla aktiivisesti mukana palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa. Etsi yhdessä ryhmän kanssa aktiivisesti keskustellen arjen toimintakykyä edistäviä keinoja ja harjoitteita, jotka innostavat ja motivoivat asiakkaita siirtämään kuntoutuksen aikana opittuja asioita osaksi arjen toimintaa.

Tue yksittäistä asiakasta kuntoutuksessa. Suuntaa asiakkaan ajattelua vahvasti tulevaisuuteen ja kannusta asiakasta etsimään tukea omasta arjestaan. Anna asiakkaille

säännöllisesti minäpystyvyyden tunteen vahvistavaa palautetta, koska asiakkaan kuntoutuksen motivaation ylläpitäminen voi olla hänelle haastavaa. Asiakkaalle annettava tuki on merkityksellistä, sillä se auttaa asiakasta uskomaan omaan pystyvyyteensä ja auttaa häntä ponnistelemaan kuntoutustavoitteensa saavuttamiseksi.

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

Toteuta asiakkaan kuntoutus siten, että se sisältää monipuolisesti

- **asiakkaan yksilöllistä ohjausta**, joka osaltaan tukee asiakkaan pystyvyydentunnetta
- **ryhmätoimintaa**, jossa käsitellään niitä yhteisiä teemoja, jotka perustuvat asiakkaiden yksilöllisiin sekä ryhmän yhteisiin kuntoutustavoitteisiin ja toiveisiin. Tavoitteena on, että jaetut kokemukset ryhmän kanssa lisäävät asiakkaiden 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. 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, 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 MS-taudin mukanaan tuomiin muutoksiin liittyen

- **yksilöllisiä tapaamisia ammattihenkilöiden kanssa**, jos asiakas tarvitsee tilanteessaan sekä kuntoutumisessaan henkilökohtaista keskustelua ja ohjausta tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa
- **tarvittavan yhteistyön** asiakkaan arjen toimijoiden kanssa, silloin kun asiakkaan yksilöllinen tilanne sitä vaatii
- asiakaskohtaisten mittareihin liittyvien **kyselylomakkeiden täytön**
- **10 vuorokauden pituiseen kuntoutukseen** sisältyvän jatkojakson tarpeiden ja tavoitteiden tarkistamisen.

4.2.2 Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus ja tapaamisten kesto

Kuntoutuspäivän pituus

Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus on **aina vähintään 6 tuntia**.

Tästä ajasta asiakkaan ohjattua kuntoutusta on **keskimäärin 5 tuntia/kuntoutuspäivä**.

Huomioitavaa: Kuntoutuspäivä (vähintään 6 tuntia) sisältää siirtymiset tiloista toiseen, ohjelman mukaiset tauot sekä lounas- ja välipalatauot.

Tapaamisten kesto kuntoutuksessa

Kuntoutukseen sisältyvien asiakkaan ja ammattihenkilöiden välisten **yksilöllisten ja ryhmämuotoisten tapaamisten** kesto on **45–60 minuuttia/tapaamiskerta**.

Tämä kesto voi vaihdella kulloisenkin tilanteen mukaan ja se määräytyy **aina** asiakkaan yksilöllisen sekä ryhmän tilanteen ja tarpeen mukaan.

Aloituskeskustelu

Järjestä asiakkaalle **yksilöllinen aloituskeskustelu 1–3 ensimmäisen kasvokkaisen kuntoutuspäivän** aikana.

Aloituskeskusteluun osallistuu omaohjaaja tai 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Toteuta aloituskeskustelu asiakkaan kanssa siten, että

- asiakas on **itse konkreettisesti mukana** kuntoutuksensa suunnittelussa, kuntoutuksen tavoitteiden asettamisessa ja tarkentamisessa
Huomioitavaa: On keskeistä, että yhdessä asetetut kuntoutuksen tavoitteet ovat asiakkaalle **merkityksellisiä ja tavoittelemisen arvoisia**. Kaikki muutokset tavoitteiden suuntaan vahvistavat asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista omakuntoutukseen.
- hyödynnät ennakkoon saamiasi asiakaskohtaisia tietoja keskustelun tukena
- varmistat yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen suunnitelman toimivuuden, realistisuuden sekä yhteisen ymmärryksen kuntoutuksen sisällöstä
 - asiakkaalla on oltava selkeä käsitys siitä, mikä on kuntoutuksen tarkoitus ja tavoite
- varmistat asiakkaan sitoutumisen omiin kuntoutustavoitteisiinsa ja koko ryhmän toimintaan
- kartoitat yhdessä asiakkaan kanssa ne tarvittavat ammattihenkilöt, joiden asiantuntijuus on asiakkaan yksilöllisessä tilanteessa tarpeellinen
- asiakkaalle selkeytyy, mikä merkitys kuntoutuksen aikana toteutettavilla arvioinneilla (haastattelut, tutkimukset ja mittaukset) on asiakkaan kokonaistilanteen arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä
- tiedustelet asiakkaalta hänen kuntoutuksen aikaista avustamisensa tarvetta ja määrää
- kerrot 10 vuorokauden pituiseen kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla hyödyn raportoinnista. Pyydä samalla suostumus siihen, että kuntoutuksen hyödyn raportointitiedot voi toimittaa Kelaan.

Huomioitavaa

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

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto 10 vuorokauden pituisessa kuntoutuksessa

Kuntoutusjaksojen välisenä aikana asiakkaalle toteutetaan 1 väliyhteydenotto **kuvapuheluna** tai **puheluna**, yhdessä sovitulla tavalla ja aikana. Yhteydenotto on kestoltaan **noin 30 minuuttia/yhteydenotto**, ja sen toteutuksesta vastaa omaohjaaja tai muu moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Työskentelytapa kuntoutuksessa

Toteuta asiakkaan kuntoutus pääasiallisesti **ryhmämuotoisena**.

Huomioitavaa: Toteuta osa kuntoutuksesta asiakkaalle **yksilötapaamisina** (ryhmä- tai pienryhmätyöskentelyn sijaan) tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa, kun se on asiakkaan kuntoutumisessa ja yksilöllisessä tilanteessa tarpeellista.

Loppukeskustelu

Loppukeskustelun toteutus: kohderyhmä 1

Järjestä **5 vuorokauden** pituiseen kuntoutukseen osallistuville asiakkaille kuntoutusjakson lopussa **ryhmässä toteutuva loppukeskustelu**.

Keskusteluun osallistuvat asiakkaiden lisäksi omaohjaaja ja 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Ryhmässä toteutuvan loppukeskustelun kesto on **1–2 tuntia**. Siihen osallistuvat moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt toimivat loppukeskustelun vetäjinä.

Loppukeskustelun toteutus: kohderyhmä 2

Järjestä **10 vuorokauden** pituiseen kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla viimeisen kuntoutusjakson lopussa **yksilöllinen loppukeskustelu**.

Keskusteluun osallistuu asiakkaan lisäksi hänen omaohjaajansa tai 1 moniammatillisen tiimin pakollinen ammattihenkilö.

Yksilöllisen loppukeskustelun kesto on **45–60 minuuttia**.

Loppukeskustelun tarkoitus ja sisältö:

- asiakkaan tai ryhmän kanssa yhdessä arvioidaan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja summataan toteutunutta kuntoutusta
- asiakkaan tai asiakkaiden kanssa yhdessä laaditaan kuntoutumisen jatkosuunnitelma ja mm. käydään keskustelua keskeisistä kuntoutuspalautteeseen kirjattavista asioista.

- varmistetaan asiakkaan tai ryhmän omakuntoutumisen jatkuminen arjessa käymällä asiakkaan tai ryhmän kanssa yhdessä läpi kuntoutuksessa opittuja asioita ja neuvoja
- varmistetaan, että asiakkaalla tai ryhmällä on tiedossa ne arjen toimijat, joihin voi olla tarvittaessa yhteydessä
- jokaisen asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan kuntoutukseen sisältyvän seurantayhteydenoton ajankohta, ja toteutustapa sekä kerrotaan, kuka moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä toteuttaa seurantayhteydenoton. Varmista, että asiakas on ymmärtänyt asian ja osaa odottaa seurantayhteydenottoa sovittuna ajankohtana.

Huomioitavaa:

- Jos loppukeskustelu käydään ryhmässä, ota huomioon myös yksittäinen asiakas ja hänen tarpeensa.
- Kaikkien osallistujien kanssa laaditaan oma selkeä ja yksilöllinen kuntoutumisen jatkosuunnitelma omakuntoutuksen jatkumiseksi ja varmistamiseksi.

4.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen jälkeen

4.3.1 Asiakkaan kuntoutumisen seuranta

Seurantayhteydenoton tarkoitus on

- varmistaa asiakkaan arjen sujumista ja omakuntoutuksen jatkumista
- vahvistaa asiakkaan toimintakykyä omassa elinympäristössään
- varmistaa, että asiakkaan työ- tai opiskelukyky säilyy, ja että se vahvistuu
- varmistaa, että asiakas sitoutuu toimintatapojen muutoksiin
- vahvistaa asiakkaan luottamusta omaan voimavaroihinsa
- luoda selkeä lopetus yhteistyölle.

Seurantayhteydenotossa asiakas ja moniammatillisen tiimin ammattihenkilö

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

Yksilöllinen seurantayhteydenotto

Ota asiakkaaseen yhteyttä **1–3 kuukauden** kuluessa siitä, kun viimeinen kuntoutusjakso on päättynyt. Seurantayhteydenoton asiakkaaseen toteuttaa sovitusti omaohjaaja tai moniammatillisen tiimin pakollinen ammattihenkilö.

Toteuta seurantayhteydenotto asiakkaaseen 1 kerran **puheluna** tai **kuvapuheluna**. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia/yhteydenotto**.

5 Asiakkaan läheisen osallistuminen etänä

Asiakkaan läheinen osallistuu kuntoutuksen läheisen osuuteen etänä.

Toteuta asiakkaan läheisen osuus etäkuntoutuksena siten, että läheinen saa mm.

- tarvitsemaansa tietoa ja tukea omassa roolissaan
- mahdollisuuden tavata etänä muita samassa tilanteessa olevia läheisiä
- ohjausta ja voimavaroja toimiakseen aktiivisesti mukana asiakkaan kuntoutumisessa
- työkaluja ja keinoja oman ja asiakkaan hyvän ja toimivan arjen vahvistamiseksi.

Toteuta asiakkaan läheisen osuus, kun asiakkaan oma kuntoutusjakso on päättynyt.

Jos asiakkaan kuntoutukseen sisältyy kaksi kuntoutusjaksoa, läheisen jakso voi toteutua vaihtoehtoisesti niiden välissä. Läheisen osuus toteutetaan kuvapuheluna ja verkkokuntoutuksena.

5.1 Läheisen osallistuminen etänä

MS-kuntoutukseen sisältyvä läheisten etäkuntoutus järjestetään **3 viikon** mittaisena etäkuntoutusjaksona.

Läheisen etäkuntoutus sisältää:

- perehdytyksen etäkuntoutukseen osallistumiseen
- verkkokuntoutusta koko etäkuntoutusjakson ajan
- verkkokuntoutuksen ohjausta 1 tunti/läheinen
- 3 ryhmämuotoista kuvapuhelua.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 7: Etäkuntoutuksen toteutus.

5.1.1 Ryhmytyminen ja vertaistuki

Varmista, että läheiset saavat etäkuntoutusjakson aikana **vertaistukea** seuraavin keinoin:

- Kerro läheisille vertaistuen mahdollisuuksista ja merkityksestä etäkuntoutusjakson aikana (ml. verkkokuntoutus).
- Tarjoa läheisille aidosti matalan kynnyksen mahdollisuuksia ja aiheita yhteiseen keskusteluun.
- Ohjaa ja kannusta läheisiä osallistumaan ryhmämuotoisten kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen keskusteluihin.
- Kannusta läheisiä jakamaan ryhmässä kokemuksia ja ajatuksia, joita heillä on verkkokuntoutuksen harjoituksista tai muista sisällöistä.

5.1.2 Läheisten ryhmän perehdytys etäkuntoutukseen osallistumiseen

Palveluntuottajan tehtävänä on perehdyttää asiakkaan läheiset etäkuntoutukseen.

Toteuta perehdytys **ryhmämuotoisessa kuvapuhelussa**. Toteutuksesta vastaa **1 - 2 palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvaa henkilöä**, joilla on etäkuntoutuksen perehdyttämiseen tarvittava osaaminen.

Perehdytyksen toteuttaa/toteuttavat

- 1 palveluntuottajan henkilöstöön kuuluva henkilö, jos ryhmässä on 2-7 läheistä
tai
- 2 palveluntuottajan henkilöstöön kuuluva henkilöä, jos ryhmässä on 8-12 läheistä.

Henkilöt voivat olla moniammatillisen tiimin ammattihenkilöitä tai muita palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvia henkilöitä.

Ryhmämuotoisella kuvapuhelulla toteutettu perehdytys etäkuntoutukseen osallistumiseen **kestää keskimäärin 45 minuuttia**. Tämä ryhmämuotoinen kuvapuhelu ei sisälly kolmen ryhmämuotoisen kuvapuhelun määrään.

Toteuta perehdytys etäkuntoutukseen osallistumiseen siten, että läheinen

- harjoittelee käytännössä etäkuntoutuksessa käytettävän sovelluksen tai alustan käyttöä kuvapuheluissa ja verkkokuntoutuksessa (esim. harjoitusten, viestien, kuvien ja videoiden lähettämistä). Hyödynnä verkkokuntoutuksen harjoittelussa kuntoutusohjelman sisältöä
- saa ohjausta ja kannustusta osallistua ryhmämuotoisiin osioihin, kuten verkkokuntoutuksen ryhmäkeskusteluihin koko läheisen osuuden ajan
- saa tietoa asioista, jotka hänen on otettava kuvapuheluissa huomioon (esim. tila, josta asiakas osallistuu kuvapuheluun, ja asiakkaan sijoittuminen suhteessa kameraan kuvapuhelun aikana)
- tietää, miten hänen tulee toimia, jos kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen aikana tulee teknisiä ongelmia
- saa ohjeet turvallisuudesta kuvapuheluiden aikana (esim. toimintaohjeet poikkeustilanteisiin, kuten sairauskohtauksen varalle)
- saa ohjeistusta, miten hän ottaa huomioon etäkuntoutuksen tietoturvan, tietosuojan ja yksityisyydensuojan.

5.1.3 Verkkokuntoutus

Ajasta ja paikasta riippumattomassa verkkokuntoutuksessa läheinen etenee **pääosin omatoimisesti** kuntoutusta tukevien videoiden, äänitteiden ja tekstimateriaalien avulla ja tekemällä verkossa olevia harjoituksia. Lisäksi verkkokuntoutus **sisältää vuorovaikutusta** muiden ryhmän jäsenten kanssa. Läheinen on vuorovaikutuksessa ja keskustelee verkossa myös moniammatillisen tiimin kanssa.

5.1.4 Verkkokuntoutuksen ohjaus

Verkkokuntoutukseen sisältyy myös **ajasta ja paikasta riippumatonta verkkokuntoutuksen ohjausta**, joka on moniammatillisen tiimin toteuttamaa ohjausta ja seuranta. Verkkokuntoutuksen ohjaus on **palautteen antamista** läheisen tekemistä harjoituksista ja **yhteydenpitoa** verkkokuntoutuksessa läheisen kanssa.

Verkkokuntoutuksen ohjaukseen sisältyy myös **läheisten ryhmäkeskustelujen ohjaus ja seuranta** verkkokuntoutuksessa.

Toteuta verkkokuntoutuksen ohjaus niin, että läheinen saa kuntoutuksensa aikana verkkokuntoutuksen ohjausta eri ammattihenkilöiltä. Toteuta ohjaus aina läheiselle

sopivalla tavalla. Verkkokuntoutuksen ohjaus toteutetaan moniammatillisen tiimin laatiman aikataulun mukaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa verkkokuntoutuksen ohjausta vähintään **1 tunti/läheinen**. Ohjauksen toteuttaa aina **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö kerrallaan**.

5.1.5 Ryhmämuotoiset kuvapuhelut

Ryhmämuotoisen kuvapuhelun tarkoituksena on, että läheiset tutustuvat muihin läheisiin ja saavat tukea ryhmäytymiseen sekä vertaistuen käynnistymiseen.

Toteuta läheisten kanssa **3 ryhmämuotoista kuvapuhelua**.

Etäkuntoutusjaksoon sisältyvien ryhmämuotoisten kuvapuheluiden kesto on **60–90 minuuttia/kuvapuhelu**.

Ryhmämuotoiset kuvapuhelut toteuttavat ne **1 - 2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä**, jotka ovat läheisten tilanteessa tarpeellisia.

Ryhmämuotoisen kuvapuhelun tai ryhmämuotoisten kuvapuheluiden toteutus

- 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö, jos ryhmässä on 2-7 läheistä tai
- 2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä, jos ryhmässä on 8-12 läheistä.

Kuvapuheluiden toteutuksen voi jakaa joustavasti moniammatillisen tiimin eri ammattihenkilöiden kesken.

Huomioitavaa:

- Toteuta kuvapuheluja tarvittaessa myös iltaisin (ma-pe).

6 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

6.1 Moniammatillinen tiimi

Muodosta moniammatillinen tiimi, (kokoonpano on määritelty [kuntoutuspalvelun osan luvussa 6.1.2](#)), 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.

6.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillinen tiimi

- vastaa ryhmänä kaikista kuntoutuskokonaisuuteen (ml. ennakko- ja seurantayhteydenotot) liittyvien osa-alueiden laadukkaasta toteutuksesta
- laatii yhteisen ja selkeän suunnitelman moniammatillisen tiimin tavoitteista, ja kunkin ammattihenkilön roolista ja tehtävistä asiakkaan kuntoutuksen toteutuksessa
- ohjaa asiakasta kohti aktiivista toimijuutta siten, että erilaisissa kohtaamisissa ja tilanteissa asiakkaalla on mahdollisuus olla itse mukana määrittelemässä kuntoutuksensa tavoitteita, luomassa ratkaisuja sekä toteuttamassa niitä.

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 laajasti omassa roolissaan tarvittaviin tapaamisiin** siten, kuin asiakkaan yksilöllinen kuntoutustarve ja elämäntilanne edellyttävät.

6.1.2 Moniammatillisen tiimin kokoonpano

Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat kaikki seuraavat ammattihenkilöt:

- **1** erikoislääkäri
- **3** pakollista ammattihenkilöä
- **1 - 2** valinnaista ammattihenkilöä.

Yhdellä moniammatillisen tiimin jäsenellä on oltava **joko** uroterapeutin **tai** seksuaaliterapeutin **tai** seksuaalineuvojan koulutus.

Erikoislääkäri

Erikoislääkärin erikoistumisala on neurologia.

Pakolliset ammattihenkilöt

Moniammatillisen tiimin 3 pakollista ammattihenkilöä ovat

1. sairaanhoitaja (AMK) **tai** terveydenhoitaja (AMK)
2. psykologi **tai** neuropsykologi
3. fysioterapeutti (AMK).

Omaohjaaja

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

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 9.1.3: Omaohjaaja.

Yhteyshenkilö

Toteuta kuntoutus siten, että **1 pakollisista ammattihenkilöistä** toimii asiakkaiden **yhteyshenkilönä** kuntoutuksen aikana. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 9.1.2: Yhteyshenkilö.

Huomioitavaa: Voit antaa edellä mainitut omaohjaajan ja yhteyshenkilön tehtävät myös samalle pakolliselle ammattihenkilölle.

Valinnaiset ammattihenkilöt

Palveluntuottajalla on oltava lisäksi **käytettävissään kuntoutuksen aikana seuraavat** 2 valinnaista ammattihenkilöä:

1. sosiaalityöntekijä tai sosionomi (AMK) tai kuntoutuksen ohjaaja (AMK)
2. toimintaterapeutti (AMK).

Käytä kuntoutuksen aikana näistä 2:sta valinnaisesta ammattihenkilöstä **vähintään yhtä ammattihenkilöä**. Valitse valinnainen ammattihenkilö moniammatilliseen tiimiin sen mukaan, millaista asiantuntijuutta asiakasryhmä kulloinkin tarvitsee.

Huomioitavaa:

Jos kuntoutus koostuu useammasta jaksosta, voit vaihdella saman kuntoutuksen eri jaksoilla edellä mainittuja valinnaisia ammattihenkilöitä joustavasti asiakkaiden tarpeiden ja tilanteen mukaan.

6.2 Muu asiakkaan kuntoutukseen osallistuva henkilöstö

6.2.1 Muu ammattihenkilö

Käytä muuta ammattihenkilöä asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti **täydentämään** moniammatillisen tiimin työskentelyä ja toimimaan sen rinnalla.

Muu ammattihenkilö on vähintään ammatillisen tutkinnon suorittanut henkilö, joka toimii oman ammattialansa tehtävässä esim. liikunnan ohjaajana, käsityön ohjaajana tai luovan toiminnan ohjaajana.

Huomioitavaa: Muu ammattihenkilö **ei missään tilanteessa voi korvata** moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä.

6.2.2 Avustava henkilöstö

Avustava henkilö on vähintään toisen asteen sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon suorittanut henkilö (esim. lähihoitaja).

Avustavan henkilöstön riittävyyden arviointi

Varmista aina, että avustavan henkilöstön määrä asiakkaan kuntoutuksen aikana on riittävä vastaamaan asiakkaan tai asiakasryhmän tarpeisiin laadukkaan ja tavoitteellisen kuntoutuksen toteuttamiseksi koko kuntoutuksen ajan.

Perusta arviosi asiakkaan kuntoutuksen aikaisesta riittävästä avuntarpeen määrästä

- kuntoutusta edeltäviin asiakashaastatteluihin (ennakkoyhteydenotto)
- asiakaskohtaisiin esitietoihin

- palveluntuottajan omaan kokemukseen avustamisen riittävästä ja laadukkaasta järjestämisestä kuntoutuksen asiakkaille.

6.2.3 Palveluvastaava

Nimeä henkilöstöstä 1 palveluvastaava, jonka tehtävänä on organisoida, koordinoida ja varmistaa roolissaan kuntoutuksen toimivuutta ja sen tasalaatuisuutta. Hän toimii kaikkien palveluntuottajan toteuttamien MS-kuntoutusten nimettynä koordinoijana.

Palveluvastaava voi olla myös 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä. Lisäksi hän voi toimia omaohjaajana sekä asiakkaiden yhteyshenkilönä.

Palveluvastaava on koulutukseltaan terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on **Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä**, ja jolla on ymmärrys ko. sairausryhmän erityistarpeista.

6.3 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön sekä palveluvastaavan tehtävät ja kokemusvaatimukset

6.3.1 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).

Kokemusvaatimus

Erikoislääkäriin kokemusvaatimuksena on

- vähintään 3 vuoden kokemus MS-tautia sairastavien kuntoutuksesta ja/tai hoidosta viimeisten 10 vuoden ajalta.

- Erikoistumisaikana hankittu kokemus otetaan huomioon.

6.3.2 Ammattihenkilöt

Tehtävät

Ammattihenkilöt

- vastaavat kuntoutuksen 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

- Vähintään 2 ammattihenkilöllä on **12 kuukautta** kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta MS-tautia sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä. Tämä kokemus on hankittu **viimeisen 6 vuoden ajalta**.
- Vähintään yhdellä ammattihenkilöllä on kokemusta vähintään **200** tuntia ryhmien ohjaamisesta.

Valinnaiset ammattihenkilöt

- vähintään 1 ammattihenkilöllä on **12 kuukautta** kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta MS-tautia sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä. Tämä kokemus on hankittu **viimeisen 6 vuoden ajalta**.

6.3.3 Muu ammattihenkilö

Tehtävä

Muu ammattihenkilö

- osallistuu oman roolinsa mukaisesti asiakkaiden kuntoutuksen sekä ryhmätoiminnan toteutukseen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

Kokemussuositus

Muun ammattihenkilöstön kokemussuosituksena on kokemus MS-tautia sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä.

6.3.4 Avustava henkilöstö

Tehtävä

Avustava henkilöstö

- avustaa asiakkaita heidän yksilöllisiin avuntarpeisiin liittyvissä palvelu- ja avustustehtävissä, kuten liikkumisessa, siirtymisessä, ruokailussa, henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa, pukemisessa ja riisumisessa.
 - Avustamisessa ja ohjauksessa on otettava huomioon asiakkaiden yleiset kuntoutuksen tavoitteet ja se toteutetaan moniammatillisen tiimin ohjauksen alaisena.
- osallistuu (avustustehtävien lisäksi) oman roolinsa mukaisesti asiakkaiden kuntoutuksen toteuttamiseen sekä ryhmätoimintaan **aina yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Huomioitavaa:** Avustava henkilöstö **ei toimi yksin** em. tehtävässä missään tilanteessa.

Kokemussuositus

Avustavan henkilöstön kokemussuosituksena on kokemus MS-tautia sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä (esim. on kokemusta kertakatetroinnista, hallitsee avustamisen erilaisissa siirtymistilanteissa).

6.3.5 Palveluvastaava

Tehtävä

Palveluvastaava

- toimii ko. toimipisteessä kaikkien palveluntuottajan toteuttamien MS-tautia sairastavien kuntoutuksien nimettynä yhteyshenkilönä
- vastaa kuntoutuksen palvelukokonaisuudesta ja sen tasalaatuisuudesta ottamalla huomioon asiakkaan sairauden vaatimat erityistarpeet
- huolehtii kuntoutusohjelman toimivuudesta sekä aikataulujen yhteensopivuudesta, sujuvuudesta ja joustavuudesta

- varmistaa kuntoutuksen alussa, että asiakkaat saavat kaiken tarvittavan tiedon kuntoutuksen toteutukseen liittyen
- on asiakkaiden saavutettavissa ja käytettävissä kuntoutuksen ajan
- huolehtii asiakkaiden tarvitsemien erityisruokavalioiden saatavuudesta ja tarjoilun toimivuudesta
- varmistaa kuntoutuksen aikana tarvittavan sairaanhoidon ja sujuvan yhteistyön toteutumisen paikallisten toimijoiden kanssa
- varmistaa asiakkaille sopivien tilojen (esim. ruokailutilojen ja ryhmätyötilojen) toimivuuden ja riittävyyden.

Kokemussuositus

Palveluvastaavan kokemussuosituksena on kokemus MS-tautia sairastavien aikuisten kuntoutus- tai hoitotyöstä.

7 Palveluntuottajan kokemus

Palveluntuottajalta edellytetään kuntoutuksen toteuttamisesta seuraavaa kokemusta*, joka on kertynyt **viimeisen 6 vuoden sisällä 2 vuoden ajalta**.

Kaikkien alla olevien ehtojen tulee täyttyä:

- Kuntoutus on toteutettu moniammatillisesti.
- Toteutuksessa on ollut mukana vähintään 3 eri ammattiryhmän henkilöä.
- Asiakkaat ovat olleet yli 18-vuotiaita.

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

Kelan vaativa lääkinnällinen kuntoutus (lukuun ottamatta terapioiden) ja/tai harkinnanvarainen lääkinnällinen kuntoutus (lukuun ottamatta omaishoitajien kuntoutuskurssit ja omaishoitajien parikurssit) ja/tai Kelan kuntoutuksen kehittämistoimintana järjestetty lääkinnällinen 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.

8 Kasvokkaisessa kuntoutuksessa käytettävät tilat

8.1 Palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevat tilat

Toteuta kasvokkainen MS-kuntoutus palveluntuottajan **toimipisteessä**. Tämä toimipiste on laitossyksikkö.

Kasvokkainen toteutettavassa MS-kuntoutuksessa edellytetty laitossyksikkö on määritelty [yleisen osan luvussa 11.1. Kuntoutustilat](#).

Palveluntuottajan toimipisteellä **on oltava** yleisessä osassa laitossyksikölle määritellyt **tilat** ja näiden tilojen **on sijaittava** palveluntuottajan toimipisteessä.

Toteuta asiakkaan kasvokkaisen kuntoutuksen ruokailut palveluntuottajan toimipisteessä.

Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöllä tulee olla käytössään etäkuntoutukseen soveltuvat tilat ja tarvittavat laitteet. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku. 11: Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet.

Palveluntuottajan ja palveluyksikön on oltava rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) lain edellyttämällä tavalla. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 20.1.1: Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti.

Laitossyksikölle määriteltyjen **tilojen lisäksi** palveluntuottajan toimipisteessä **on lisäksi oltava**

- toinen ryhmätyötila
- toinen huone asiakkaan yksilöllistä tapaamista varten
- allastila
- kuntosali
- liikuntasali.

8.2 Asiakkaan majoitustilat kasvokkaisen kuntoutuksen aikana

Tämän kohderyhmän asiakas **on majoitettava samassa toimipisteessä**, jossa kuntoutus toteutuu.

Vaativan lääkinällisen kuntoutuksen asiakkaille majoitustiloissa käytössä **on oltava hälytysmenetelmä**, jonka avulla asiakas voi esteettä kutsua tarvittaessa henkilöstön paikalle.

Lisätietoja: Yleinen osa

- luku 12: Majoitus
- luku 17.4: Hälytyslaite.

8.2.1 Asiakkaan majoittamisessa huomioitavaa

Järjestä asiakkaan majoitus siten, että asiakas

- saa huoneen käyttöönsä heti, kun saapuu majoituspaikkaan kuntoutuksen alkamispäivänä
- ja**
- saa käyttää huonetta kuntoutuksen päättymiseen saakka.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 12.2: Huoneen luovutus kuntoutuksen tulo- ja lähtöpäivänä.

8.2.2 Majoitukseen liittyvä avustaminen

Järjestä tämän kohderyhmän asiakkaan majoitukseen liittyvä mahdollinen ilta- ja yöajan avustaminen sekä valvonta samantasoisesti kuin vaativan lääkinällisen kuntoutuksen asiakkaille. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 17.7.1: Turvallisuuden varmistaminen/vaativa lääkinällinen kuntoutus.

9 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja tekee muutoksen näkyväksi

Toteuta kuntoutus siten, että

- asiakas saa tietoa ja ymmärtää arvioinnin sekä siinä käytettävien mittausten 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.

9.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

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

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

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

Kohderyhmä 1 (5 vuorokauden pituinen kuntoutus)

Kohderyhmän 1 asiakkaille käytetään vain GAS-menetelmää.

Kohderyhmä 2 (10 vuorokauden pituinen kuntoutus)

MS-tautia sairastavien kuntoutuksen kohderyhmä 2 asiakkaat ovat mukana Kelan kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa (AKVA). Kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa verrataan asiakkaan kuntoutuksen päätösvaiheen mittaustuloksia alkuvaiheen tilanteeseen.

Alempana luvussa 9.1.2 on lueteltu kohderyhmä 2 kuntoutuksessa käytettävät kuntoutuksen hyödyn arvioinnin pakolliset mittarit, joiden tulokset palveluntuottaja raportoi Kelalle. Tulosten raportointi Kelalle vaatii aina asiakkaan kirjallisen suostumuksen asiaan. **Lisätietoja** kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan kumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

9.1.2 GAS-menetelmä sekä muut pakolliset mittarit ja kysymykset

GAS-menetelmä

- GAS on 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.
- GAS:n käyttö MS-kuntoutuksessa
 - **Kohderyhmä 1** (5 vuorokauden pituinen kuntoutus):
 - Käytetään **vain GAS-menetelmää**.
 - Tavoitteet laaditaan ja arvioidaan GAS-lomakkeella (esim. "Omat tavoitteeni" -lomake).
 - Kuntoutuksen lyhyen keston vuoksi muita mittareita ei käytetä.
 - **Kohderyhmä 2** (10 vuorokauden pituinen kuntoutus):
 - GAS-menetelmän **lisäksi** käytetään muita arviointimenetelmiä, kuten:
 - WHOQOL-BREF (elämänlaadun arviointi)
 - BDI-21 (Beckin masennuskysely).
 - Työkykykysymykset.

Lisätietoja: GAS-menetelmästä on Kelan kumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi – Kuntoutuksen hyödyn arvioiminen.

Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

- Elämänlaatumittari.
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa
 - Alkumittaukset toteutetaan ensimmäisen jakson aikana.
 - Loppumittaukset toteutetaan viimeisen jakson aikana.

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

- Masennusoiremittari.
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan masennuksen oirekuvan arvioimiseksi.

- Alkumittaukset toteutetaan ensimmäisen jakson aikana.
- Loppumittaukset toteutetaan viimeisen jakson aikana.

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

Työkykykysymykset

- Työkykykysymykset tehdään kaikille paitsi vanhuus- ja työkyvyttömyyseläkkeellä oleville asiakkaille.
- Työkykykysymyksillä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta asiakkaan opiskelu- ja työkykyyn. Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät lomakkeesta omat kysymyksensä.

Työkykykysymykset-lomake (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.

- Asiakas täyttää lomakkeen kuntoutuksen alku- ja päätösvaiheessa. Moniammatillisen tiimin ammattihenkilö täyttää oman osuutensa lomakkeesta vain kuntoutuksen päätösvaiheessa.

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

9.1.3 Vapaaehtoiset mittarit

Muu vapaaehtoinen mittari

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

Palvelukuvaus palveluntuottajille

Yleinen osa

Kasvokkain toteutuvan ja etäkuntoutuksen yhdistelmäpalvelu

1.1.2027

Sisällysluettelo

1	Yleiset periaatteet.....	6
1.1	Palvelukuvaus.....	6
1.2	Asiakaslähtöisyys.....	7
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö.....	8
1.4	Moniammatillinen yhteistyö.....	8
1.5	Digipalvelujen saavutettavuus.....	9
1.6	Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat.....	9
2	Asiakkaan henkilötietojen käsittely, käyttö, suojaus ja säilytys.....	11
2.1	Asiakkaan henkilötietojen käsittely.....	11
2.2	Asiakkaan henkilötietojen säilytys.....	12
2.3	Henkilötietojen säilytys rekisteröitymismenettelyllä järjestettävissä palveluissa.....	13
2.4	Sähköpostin käyttö.....	13
2.5	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö.....	13
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto.....	14
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa.....	18
4.1	Läheisen osallistuminen.....	18
4.2	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	19
4.3	Asiakkaan toistuva kuntoutukseen osallistuminen.....	20
4.4	Itse maksettavat hoidot ja terapiat.....	20
5	Kasvokkaisen kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	20
5.1	Toteutusmuodot.....	20
5.2	Kuntoutuksen lajit.....	21
6	Kuntoutuksen toteutus.....	23
6.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua.....	24
6.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana.....	28
6.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä.....	33
7	Etäkuntoutuksen toteutus.....	34
7.1	Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus.....	35

7.2	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.....	36
7.3	Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa.....	38
7.4	Tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus	38
7.5	Turvallisuus etäkuntoutuksessa.....	39
7.6	Asiakkaan sairastuessa etäkuntoutuksen aikana	40
7.7	Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta.....	40
8	Dokumentaatio	41
8.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen.....	41
8.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute	42
8.3	Lyhyt kuntoutuspalaute	44
8.4	Seurantapalaute	45
8.5	Osallistumistodistus.....	45
9	Henkilöstö sekä vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija.....	46
9.1	Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö.....	46
9.2	Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija.....	48
9.3	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	49
10	Tulkkaus.....	50
10.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus	50
10.2	Etätulkkaus	51
10.3	Vammaisten tulkkauspalvelut	51
11	Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet.....	51
11.1	Kuntoutustilat.....	51
11.2	Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat	52
11.3	Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat	53
11.4	Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää	53
11.5	Tilojen remontointi	54
11.6	Laitteet.....	55
12	Majoitus.....	55
12.1	Asiakkaan majoituksen järjestäminen	55
12.2	Huoneen luovutus kuntoutuksen tulo- ja lähtöpäivänä.....	56

12.3 Asiakkaan majoittaminen	57
13 Ruokailun toteuttaminen	58
13.1 Ruoka	58
13.2 Yleistä ruokailun toteuttamisesta	59
13.3 Asiakkaiden ruokailun järjestäminen	60
14 Laatusyö ja toiminnan seuranta	61
14.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta	61
15 Toimintakyvyn arviointi	63
15.1 Hyödyn arviointi ja raportointi	63
16 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset	65
16.1 Palveluntuottajan vakuutusturva	65
16.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen ja asiakkaan ohjaaminen	67
17 Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta	67
17.1 Häätötilanteisiin valmistautuminen	68
17.2 Menettelyohjeet erityistilanteissa	68
17.3 Allastilojen käyttö	69
17.4 Hälytyslaite	69
17.5 Henkilöstön ensiapuvalmius	70
17.6 Turvallisuuden varmistaminen kuntoutuksen aikana	70
17.7 Turvallisuuden varmistaminen majoittumisen aikana	70
17.8 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	71
18 Kuntoutuksen markkinointi	72
19 Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen	73
19.1 Asiakkaiden minimi- ja maksimimäärä kurssilla	73
19.2 Kurssin siirtäminen	73
19.3 Kurssin poistaminen	73
19.4 Asiakkaan kurssin vaihtaminen	74
19.5 Kuntoutuksen toteutusmuodon vaihtaminen	75
19.6 Muiden kuin Kelan asiakkaiden osallistuminen kuntoutukseen	75
20 Kelan tehtävät	76

20.1 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen.....	76
20.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	77
21 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	78
21.1 Maksaminen.....	78
21.2 Laskuttaminen.....	78
21.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti	78
22 Auditointi	81
23 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	81
Liite 1 Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	83

1 Yleiset periaatteet

Kela järjestää ja korvaa kuntoutuspalveluja Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista 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 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 palveluiden 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.

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

Kuntoutuksen viitekehyksenä on ICF (WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus). Sen tulee olla toiminnan lähtökohtana asiakkaan 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 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla.](#)

1.3.1 Omakuntoutus

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

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

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.

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

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 Digipalvelujen saavutettavuus

Huomioi kuntoutuspalvelun toteutuksessa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuusvaatimukset. Pyri varmistamaan asiakkaan käyttöön tarkoitettujen digipalvelujen saavutettavuus. Tällä tarkoitetaan muun muassa etäkuntoutuksessa käytettävien sovellusten ja alustojen saavutettavuutta sekä palveluntuottajien verkkosivuja siltä osin, kun niissä tiedotetaan asiakkaita kyseisestä kuntoutuspalvelusta. **Lisätietoja** sekä asiaan liittyvää yleistä neuvontaa ja ohjausta antaa Liikenne- ja viestintävirasto Traficom.

1.6 Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat

Asiakkaan kuntoutusprosessi toteutetaan siten, että se sisältää mm. asiakkaan

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

1.6.1 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 tai perhe, 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
- seuraa ja tukee asiakkaan kuntoutumista sekä tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Kela

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

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 huomioi 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. työllisyyspalvelujen asiantuntija, oppilaitoksen edustaja tai hyvinvointialueen edustaja, etsivän nuorisotyön tai ohjaamoiden työntekijät)
- osallistuu roolissaan verkostotyöhön asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi esim. palveluntuottajan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon, työllisyyspalvelujen, opetustoimen ja muiden tahojen kanssa.

2 Asiakkaan henkilötietojen käsittely, käyttö, suojaus ja säilytys

2.1 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) määrittää henkilötietojen käsittelyä ja henkilötietoja käsittelevien tahojen roolit. Palveluntuottaja toimii tietosuoja-asetuksen mukaisesti itsenäisenä rekisterinpitäjänä ja vastaa siitä, että henkilötietoja käsitellään 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. Palveluntuottajan on EU:n tietosuoja-asetuksen mukaan informoitava rekisteröityjä henkilötietojen käsittelystä. Asiakkaalla täytyy olla oikeus tarkistaa häntä koskevat kuntoutusprosessiin liittyvät asiakirjat ja muut hänestä tallennetut tiedot palveluntuottajalta tai Kelasta. Kelan asiakkaita koskevat tiedot täytyy olla erikseen poimittavissa muiden palveluntilaajien tai yksikön muista potilasrekisteritiedoista.

Jos kuntoutuksen toteutus edellyttää tietojen luovutusta tai vastaanottamista eikä palveluntuottajalla ole siihen lakiin perustuvaa oikeutta, on varmistettava asiakkaan suostumus tietojen luovuttamiselle tai vastaanottamiselle. Palveluntuottajalla on oltava asiakkaan suostumus, jos se käyttää asiakasta koskevia salassa pidettäviä tietoja muuhun kuin Kelan kuntoutuksen toteutukseen. Asiakkaan suostumus täytyy olla tietosuoja-asetuksen mukaisesti yksilöity, tietoinen, aidosti vapaaehtoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu. Palveluntuottajan vastuulla on osoittaa, että se käsittelee henkilötietoja lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Tämän vuoksi Kela suosittaa palveluntuottajaa kiinnittämään huomiota siihen, että asiakkaan suostumus pyydetään kirjallisesti.

Potilasasiakirjojen kohdalla on huomiotava niitä koskeva erityislainsäädäntö, kuten laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) 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 tietosuoja-asetuksen mukaisesti henkilötietoja saa säilyttää vain niin kauan, kun ne ovat tarpeellisia henkilötietojen käyttötarkoituksen kannalta. Lisäksi on huomioitava potilasasiakirjoja koskeva erityislainsäädäntö.

2.3 Henkilötietojen säilytys rekisteröitymismenettelyllä järjestettävissä palveluissa

Rekisteröitynyt palveluntuottaja rekisterinpitäjänä vastaa siitä, että asiakirjojen säilytyksessä noudatetaan voimassa olevia säännöksiä (mm. tietosuoja-asetus ja kirjanpitolaki).

2.4 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 kumppanien verkkosivuilla kohdassa asiakaspalvelu kumppaneille.

Huomioitavaa: Tämä ohje **ei koske** kuntoutuspalautteita, vaan ne toimitetaan Kelaan **postitse** tai sähköisesti **kumppanien asiointipalvelun** kautta.

2.5 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 kumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Kuntoutuksen kehittäminen - Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa.

3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Arviointi

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

Ennakkoyhteydenotto

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

Etäkuntoutus

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

Etäkuntoutuspäivä

- koskee palveluja, joihin sisältyy etäkuntoutuspäivä
- tarkoittaa päivää, joka sisältää vähintään 4 tuntia etäkuntoutusta
- toteutetaan ryhmämuotoisena.

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 ennakkoylehtydenotosta viimeiseen seurantaylehtydenottoon.

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

- on asiakkaan ja ammattihenkilön välinen ennalta sovitettu 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
- Kelan verkkosivujen teksteissä kuvapuhelusta käytetään nimitystä videopuhelu.

Omakuntoutus

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

Palvelulupaus

- on osoitettu Kelan asiakkaalle
- on tahdonilmaus, miten Kela toteuttaa järjestämisvastuullaan olevia kuntoutuspalveluja asiakkaan tarpeet ja näkemykset huomioonottavalla tavalla
- korostaa asiakkaan aktiivista roolia omassa kuntoutumisessaan yhteistyössä kuntoutuksen palveluntuottajan kanssa
- tukee asiakasta tavoittelevaan mahdollisimman suurta kuntoutuksesta saatavaa hyötyä ja hyvinvoinnin lisääntymistä arjessa
- tukee ja kehittää osaltaan asiakas- ja palvelulähtöistä toimintaa Kelan järjestämässä kuntoutuksessa.

Pienryhmätyöskentely

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

Ryhmätoiminta

- on ammattihenkilöiden ja asiakkaiden (ja heidän läheistensä) välinen vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaita (ja heidän läheisiään) 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

- 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.

Tapaaminen asiakkaan luona/kotona (=kotikäynti)

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

Uusi asiakas

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

Verkkokuntoutus

- koskee palveluja, joihin sisältyy verkkokuntoutusta

- on ajasta ja paikasta riippumatonta etäkuntoutusta, jonka moniammatillinen tiimi tai kuntoutuksen ammattihenkilö 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 seuranta
 - ryhmäkeskustelujen ohjaamista.

Verkostotyö

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

Yksilötapaaminen

- on ennalta sovittu ja suunniteltu 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 Läheisen osallistuminen

Läheinen voi osallistua asiakkaan kuntoutukseen kuntoutuspalvelun osassa kuvatulla tavalla.

Huomioitavaa:

- Läheiselle myönnetään oikeus kuntoutukseen osallistumiseen asiakkaan kuntoutuspäätöksessä. Myönteisen päätöksen perusteella Kela korvaa palveluntuottajalle läheisen osallistumisesta aiheutuvat kustannukset.
- Henkilökohtainen avustaja **ei voi** osallistua asiakkaan kuntoutukseen läheisenä.

4.1.1 Aikuisen läheisen osallistuminen aikuisen asiakkaan kuntoutukseen

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.

4.1.2 Aikuisen läheisen osallistuminen lasten ja nuorten kuntoutukseen

Lapsen tai nuoren kuntoutukseen voi osallistua **1–2 aikuista läheistä**. Osallistuvan aikuisen on kuuluttava lapsen päivittäiseen elämään.

Läheiselle myönnetään oikeus kuntoutukseen osallistumiseen asiakkaan kuntoutuspäätöksessä. Myönteisen päätöksen perusteella Kela korvaa palveluntuottajalle läheisen osallistumisesta aiheutuvat kustannukset.

4.1.3 Lapsiasiakkaan sisaruksen osallistuminen lasten ja nuorten kuntoutukseen

Lapsen kuntoutukseen voi osallistua myös **1–2 sisarusta**. Tähän määrään ei lasketa alle 2-vuotiaita sisaruksia, jotka voivat aina osallistua lapsen kuntoutukseen.

Sisaruksen osallistumisen tavoitteena on (sisaruksen ikätasoinen valmius huomioiden) mm.

- lisätä sisaruksen tietämystä ja ymmärrystä lapsiasiakkaan sairaudesta ja sen vaikutuksesta lapsiasiakkaan elämään ja arkeen
- lisätä lapsiasiakkaan ja sisaruksen valmiuksia pystyä paremmin reagoimaan kotona ja arjessa vastaan tuleviin haasteisiin
- tukea lapsiasiakasta kuntoutukseen liittyvien uusien asioiden oppimisessa ja kuntoutumiseen sitoutumisessa.

4.1.4 Aikuisen läheisen osallistuminen ilman Kelan antamaa kuntoutuspäätöstä

Läheinen voi osallistua aikuisen tai nuoren asiakkaan **kuntoutumiseen** esim. osallistumalla tapaamiseen asiakkaan luona/kotona tai kuvapuheluna toteutettavaan verkostotapaamiseen, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii ja asiakas antaa siihen luvan. Näissä tilanteissa läheinen osallistuu asiakkaan tai nuoren 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.

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 toistuva kuntoutukseen osallistuminen

Samansisältöistä kuntoutusta ei yleensä ole tarkoituksenmukaista järjestää toistuvasti. Asiakkaalla tai asiakasperheellä voi olla kuitenkin perustellusti tarve osallistua uudelleen kuntoutukseen. Tarve voi liittyä mm.

- asiakkaan/asiakasperheen muuttuneeseen arjessa suoriutumiseen/osallistumiseen tai muuttuneeseen elämäntilanteeseen asiakkaan sairausoireilun edetessä
- lapsen tai nuoren päiväkotiin tai kouluun liittyvään muutosvaiheeseen, jossa tarvitaan erityistä kuntoutuksellista tukea tai ohjausta.

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

4.4 Itse maksettavat hoidot ja terapiat

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

5 Kasvokkaisen kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

5.1 Toteutusmuodot

Kasvokkaisen kuntoutuksen toteutusmuodot ovat

1. kuntoutus majoituksella (ent. laituskuntoutus)
2. kuntoutus ilman majoitusta (ent. avokuntoutus)

Huomioitavaa: Asiakas valitsee hakemisvaiheessa itselleen parhaimmin soveltuvan kasvokkaisen kuntoutuksen toteutuksen kuntoutuspalvelun osassa määritellyistä mahdollisista toteutusmuodoista.

3. tapaaminen.

5.1.1 Kuntoutus majoituksella

Asiakkaan kasvokkaiseen kuntoutukseen kuuluu majoitus, johon sisältyy palveluntuottajan yhtäjaksoinen ja ympärivuorokautinen palveluvastuu.

Asiakkaan majoitus toteutuu joko

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

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

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 12: Majoitus.

5.1.2 Kuntoutus ilman majoitusta

Asiakkaan kuntoutukseen **ei sisälly majoitusta**.

Kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu tarkemmin, miten ja missä kohderyhmän asiakkaan kuntoutus on tarkoitettu toteutettavan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11.1: Kuntoutustilat.

5.1.3 Tapaaminen

Asiakkaan kuntoutus toteutuu tapaamisina palveluntuottajan toimipisteessä tai muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevilla tiloissa. Näitä muita tiloja voivat olla esim. asiakkaan koti, työpaikka tai muu asiakkaan kanssa yhdessä sovittu paikka tai tila.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelun osassa **on aina** kuvattu tarkemmin, miten ja missä asiakkaan kuntoutus on määritetty toteutettavan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11.1: Kuntoutustilat.

5.2 Kuntoutuksen lajit

Kuntoutuspalvelun osassa (esim. kansilehdellä) on aina tarkemmin määritelty kuntoutuksen laji.

5.2.1 Aikuisille kohdennettu kuntoutus

Kurssi aikuiselle

Asiakas osallistuu kuntoutukseen yksin **ilman** läheisiä.

Kurssi aikuiselle läheisen lähipäivillä

Asiakkaan **1 läheinen** osallistuu **yhdessä asiakkaan kanssa** kurssille osan aikaa, esimerkiksi kurssin alussa tai lopussa. Läheisen osallistuminen on aina määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

Huomioitavaa:

Kaikkien asiakkaiden läheiset osallistuvat kurssille **yhtä aikaa** ja **samana ajankohtana**, esimerkiksi kurssin alussa tai lopussa palveluntuottajan määrittelemänä ajankohtana.

Kurssi aikuiselle (läheinen osallistuu etänä)

Asiakkaan **1 läheinen** osallistuu kuntoutukseen **etäkuntoutuksena**. Läheisen etäkuntoutus toteutetaan, kun asiakkaan oma kuntoutus on ohi. Jos asiakkaan kuntoutukseen sisältyy kaksi kuntoutusjaksoa, läheisen jakso voi toteutua vaihtoehtoisesti niiden välissä. Läheisen osallistuminen on aina määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

Parikurssi

Asiakkaan **puoliso** tai **muu aikuinen läheinen** osallistuu asiakkaan kuntoutukseen koko kurssin ajan yhdessä asiakkaan kanssa. Läheisen osallistuminen on aina määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

Yksilökuntoutus

Asiakas osallistuu yksilökuntoutukseen pääasiallisesti yksin. Asiakkaan aikuinen läheinen voi kuitenkin osallistua asiakkaan kuntoutukseen osan aikaa. Aikuisen läheisen osallistumisen toteutus on kuvattu tarkemmin kuntoutuspalvelun osassa.

5.2.2 Lapsille ja nuorille kohdennettu kuntoutus

Kuntoutukseen osallistuvan **lapsiasiakkaan** tai **nuoren** ikä tai ikäryhmä on aina määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

Lapsen perhekurssi

Lapsiasiakkaan **läheinen** tai **perhe** osallistuu kuntoutukseen koko kurssin ajan.

Kurssi nuorelle läheisen lähipäivillä

Nuoren **aikuinen läheinen** (tai läheiset) osallistuu **nuoren kanssa** kuntoutus- tai sopeutumisvalmennuskurssille joko **kokoaikaisesti** tai **osan aikaa**, esimerkiksi kurssin alussa tai lopussa. Läheisen osallistuminen on aina määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

Huomioitavaa:

Kaikkien nuorten läheiset osallistuvat kurssille **yhtä aikaa** ja **samana ajankohtana**, esimerkiksi kurssin alussa tai lopussa palveluntuottajan määrittelemänä ajankohtana.

Lapsen ja nuoren yksilökuntoutus

Lapsiasiakkaan **perhe** osallistuu kuntoutukseen kokoaikaisesti yhdessä lapsen kanssa.

Nuoren **läheisillä** tai **perheellä** on mahdollisuus osallistua kuntoutukseen

- kokoaikaisesti **tai**
- osaan kuntoutuspäivistä
 - läheisten tai perheen osallistumispäivien määrä ja niiden ajankohta määrittyvät nuoren ja läheisten tai perheen kanssa **yhdessä sovitulla tavalla**.

5.2.3 Läheisen osallistuminen asiakkaan kuntoutukseen

Läheisen tai perheen osallistuessa asiakkaan kuntoutukseen tavoitteena on aina **asiakkaan kuntoutumisen edistäminen heidän yhteisessä arjessaan**. Läheinen tai perhe osallistuu asiakkaan kuntoutukseen omassa roolissaan palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

6 Kuntoutuksen toteutus

Varmista palveluntuottajana, että asiakkaan kuntoutuskokonaisuus toteutetaan **kuntoutuspalvelun osassa ilmoitetun ajan sisällä**.

6.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

6.1.1 Kurssista sopiminen

1. Tutustu huolella saamiisi asiakkaan asiakirjoihin.
2. Ota yhteyttä asiakkaaseen puheluna ja sovi asiakkaan kanssa kuntoutuksen toteutusajankohta. Toteuta tämä yhteydenotto keskimäärin 2 viikon kuluessa asiakkaan kuntoutuspäätöksen saapumisen jälkeen.

Huomioitavaa: Jos em. puhelussa ilmenee, että kuntoutus on asiakkaalle toteutusajaltaan tai sisällöltään sopimaton/toimimaton, sitä ei ole tarkoituksenmukaista aloittaa. Ota tässä tilanteessa välittömästi yhteyttä Kelaan.

6.1.2 Kurssin vahvistaminen

Vahvista asiakkaalle kuntoutuskurssin toteutuksen ajankohta ottamalla asiakkaaseen henkilökohtaisesti yhteyttä puheluna (tai kuvapuheluna). Vahvista kurssin toteutuminen kuntoutuspalvelun osassa määritellyn ajan kuluessa siitä ajankohdasta, kun asiakas on saanut kuntoutuspäätöksen.

Informoi asiakasta samalla yhteydenoton jälkeen lähetettävästä kutsukirjeestä sekä sen jälkeen toteutuvasta palveluntuottajan yhteydenotosta tai aloituskeskustelusta (sisältyy lasten ja nuorten kuntoutuspalveluihin).

Huomioitavaa: Jos kurssin toteutumista **ei pysty** vahvistamaan asiakkaalle kuntoutuspalvelun osassa määritellyssä määräajassa (esim. liian vähäisen osallistujamäärän vuoksi), ota yhteyttä asiakkaaseen ja Kelaan asiakkaan kuntoutuspäätöksen lakkauttamiseksi.

6.1.3 Kutsukirje

Lähetä asiakkaalle postitse tai sähköpostitse **kutsukirje** sekä **esitietolomake täydennettäväksi** kuntoutukseen, kun olet vahvistanut kurssin toteutusajankohdan.

Lisätietoja: [Kuntoutuspalvelun osa](#).

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)
- kuntoutuksen **toteutusajankohta, kuntoutuspaikka**, mahdolliset ohjeet saapumisesta jne.
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet (**esim. selkeät ohjeet**, miten asiakkaan on toimittava, jos hän tai kuntoutukseen osallistuva läheinen 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 16: [Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset](#)
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset kuntoutuksen toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- mahdolliset tautiepidemioihin liittyvät käytänteet ja niissä huomioitavat asiat.

Huomioitavaa:

Jos lähetät kutsukirjeen sähköpostitse, noudata asiaan liittyviä yleisiä tietoturvallisuusohjeita. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 2.4: [Sähköpostin käyttö](#).

6.1.4 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 psyykkinen) sekä esim. muistiin, tarkkaavaisuuteen sekä hahmottamiseen liittyvät asiat ja tiedot
 - arjessa toimimisesta ja arjen sujumisesta
 - mahdollisesta avustamisensa tarpeesta ja sen määrästä omassa arjessaan
- Millainen on asiakkaan sosiaalinen elämäntilanne, esim. perhetilanne, muut ihmissuhteet ja niihin liittyvät asiat, onko hänellä harrastuksia
- Millainen on asiakkaan työ- tai opiskelutilanne vai onko hän eläkkeellä
- Millainen on asiakkaan **sosiaalinen toimintakyky**, esim. miten hän suoriutuu arkipäivästään, yleinen sosiaalisuus, vuorovaikutuskyky, asiakkaan arjen verkostot: onko niitä ja millainen on niiden toimivuus sekä toistuvuus jne.
- Onko asiakkaalla **erityistarpeita**, esim. onko hänellä **allergioita**, **erityisruokavaliota**, onko käytössä **ylipainehengityskone** öisin, onko muita kuntoutuksessa huomioitavia tarpeita jne.
- Muut palveluntuottajan mahdollisesti tarvitsemat tiedot (esim. asiakkaan uimataito)
- 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.**

6.1.5 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 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 ja/tai mm. avustavan henkilöstön tarpeeseen** kuntoutuksen aikana
- pyrkivät luomaan jo ennakoiden asiakkaan kuntoutuksesta mielekkään kokonaisuuden, jossa huomioidaan myös asiakkaan oma tukiverkosto sekä muut arjen toimijat.

6.1.6 Ennen kuntoutusta toteutettava aloituskeskustelu

Kuntoutuspalvelun osassa on määritelty, toteutetaanko aloituskeskustelu kuvapuheluna ennen kuntoutuksen alkamista.

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**. Aloituskeskustelu toteutetaan sisällöllisesti samoin periaattein kuin kasvokkain toteutettava aloituskeskustelu.

Huomioitavaa:

- Kun kuntoutuspalvelu sisältää aloituskeskustelun toteutuksen ennen kuntoutusta, sen sisältö ja toteutus on aina kuvattu **kuntoutuspalvelun osassa**.
- Jos aloituskeskustelussa ilmenee, että kuntoutus ei ole asiakkaalle oikea-aikainen tai se on sisällöltään sopimaton tai toimimaton, sitä ei ole tarkoituksenmukaista aloittaa. Ole tässä tilanteessa välittömästi yhteydessä Kelaan.

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

6.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

6.2.1 Tehtävät asiakkaan saapuessa edeltävänä iltana

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

Voit periä yöpymisestä asiakkaalta erillisen yöpymismaksun.

Huomioitavaa:

Kuntoutuksen kohderyhmästä riippuen kuntoutuspalvelun osassa voi olla asiakkaan majoituksen järjestämiseen sekä mahdolliseen avustamiseen liittyviä tarkennuksia (esim. huoneen sijainti tai hälytyslaitteiden välttämättömyys).

6.2.2 Tehtävät asiakkaan kuntoutuksen alkaessa

Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on yhteistyössä asiakkaan/asiakasryhmän kanssa kartoittaa kuntoutuksen tavoitteita sekä suunnitella kuntoutuksen sisältöä ja siihen liittyviä kuntoutuksen toimenpiteitä. Erityisesti tehtävänä on luoda heti kuntoutuksen alussa edellytykset asiakasryhmän aktiivisen ryhmäytymisen sekä vertaistuen 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
- tarkentaa asiakkaan kuntoutuksen aikainen avun ja valvonnan tarve sekä varmistaa näin avustamisen riittävyys.

Alkuinformaation antaminen

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

Alkuinformaation sisältö:

- Esittele mm.
 - kuntoutusohjelma sekä palveluntuottajan muu tarjolla oleva ohjelma
 - koko kuntoutuksen toteutukseen osallistuva henkilöstö
 - palveluntuottajan kuntoutuksen toteutuksessa käytettävät tilat.
- Käy läpi mm.
 - mahdollisiin ilta- ja yöajalla tarvittaviin yhteydenottoihin liittyvät asiat (majoittuva asiakas)
 - yleiset turvallisuusohjeet.
- Anna informaatiota (majoittuvalle asiakkaalle) lähialueen ulkoilureiteistä (esim. ulkoilureittikartat matkapituuksineen).

- Varmista, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet.
- Opasta, kehen henkilöön asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä kuntoutuksen aikana.
- Jaa muu tarvittava tieto.

6.2.3 Kuntoutuspäivän toteutus

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

Arkipäivän toiminta

Asiakkaan kuntoutus toteutuu pääasiallisesti arkipäivisin maanantaista lauantaihin.

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

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

Sunnuntaina tapahtuva toiminta

Pitkä kuntoutusjakso

Jos kuntoutuspalveluun sisältyy sunnuntai, suunnittele yhdessä asiakkaan kanssa ko. päivälle asiakkaan yksilöllisiä kuntoutustavoitteita tukevaa, itsenäisesti toteutettavaa ohjelmaa (2h).

Tämän lisäksi asiakas voi halutessaan sunnuntaina osallistua myös palveluntuottajan tarjoamiin yleisiin vapaa-ajan toimintoihin.

Lyhyt kuntoutusjakso

Jos kyseessä on yhdenjaksoinen lyhyt kuntoutusjakso (alle 8 vrk), johon kuntoutuspalvelun osan mukaisesti voi sisältyä sunnuntai, toteuta asiakkaan kuntoutus kuntoutuspalvelun osassa kuvatulla tavalla.

Asiakkaiden vapaa-ajan ohjelman järjestäminen

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

6.2.4 Yleistä kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvää

Avustamista tarvitsevat asiakkaat

Kuntoutuspalvelun osassa (luku 1) on mainittu, kun kohderyhmään mahdollisesti kuuluu avustamista tarvitsevia asiakkaita. Selvitä jo ennakkoyhteydenotossa/aloituskustelussa etukäteen asiakkaan **avustamisen tarve** ja **määrä**. Tehtävänäsi on järjestää ja varmistaa riittävä määrä pätevää henkilöstöä **avustamaan asiakkaita, jotka tarvitsevat avustamista kuntoutuksen sekä majoittumisen aikana** (esim. liikkumiseen, siirtymiseen, ruokailuun, henkilökohtaisen hygienian hoitamiseen, pukemiseen, riisumiseen, aamu- ja iltatoimiin sekä mahdolliseen yöajan avustamiseen).

Avustamisesta vastuussa olevan henkilöstön tehtävänä on huolehtia asiakkaiden yksilöllisen tarpeen mukaisista avustustehtävistä ympärivuorokautisesti heidän läsnäolonsa ja kuntoutuksen ajan. Tämä koskee myös tilannetta, jolloin asiakkaat saapuvat paikalle jo kuntoutusta edeltävänä päivänä.

Huomioitavaa: Kuntoutukseen **osallistuva läheinen ei vastaa** asiakkaan tarvittavasta avustamisesta asiakkaan kuntoutuksen aikana, vaan siitä vastaa ja sen toteuttaa avustava henkilöstö.

Läheisen avustaminen / ohjaaminen

Läheisellä tarkoitetaan henkilöä, jonka kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset Kela korvaa palveluntuottajalle. Lähtökohtaisesti asiakkaan kasvokkaiseen kuntoutukseen osallistuvan läheisen on oltava toimintakyvyltään niin itsenäinen, että hän voi osallistua täysipainoisesti asiakkaan kuntoutukseen **läheisen roolissaan**. Palveluntuottajan on kuitenkin tarjottava läheiselle **aivan vähäistä apua ja ohjausta**, jos siihen on tarvetta (esim. suullista ohjeistusta ja neuvontaa, aikataulujen tai ohjelman varmistelua jne.).

Tämä koskee myös tilannetta, jolloin asiakas läheisineen saapuu paikalle jo kuntoutusta edeltävänä päivänä.

Huomioitavaa:

Poikkeuksena yllä olevaan on kuntoutuskurssi, jossa asiakkaan läheisellä on jo lähtökohtaisesti avun ja ohjauksen tarve (esim. omaishoitajien kuntoutus).

Kuntoutuspalvelun osassa on kuitenkin tällöin aina määritetty, jos palveluntuottajan vastuulla on järjestää myös asiakkaan läheisen avustaminen.

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

Järjestä kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto asiakkaaseen puheluna tai kuvapuheluna kuntoutusjaksojen väleissä siten, kuin kuntoutuspalvelun osassa on määritetty. Tavoitteena on arvioida asiakkaan siihen mennessä toteutunutta kuntoutusjaksoa ja varmistaa hänen kuntoutumisensa jatkuminen asiakkaan arjessa.

Huomioitavaa:

Väliyhteydenottoa **ei toteuteta**, jos

- kuntoutuspalvelun osassa ei ole mainintaa väliyhteydenotosta
- kyseessä on lyhyt (esim. 5 vrk) kuntoutuskokonaisuus.

Kuntoutuspäiväkirja

Ohjaa asiakasta (ja läheistä) halutessaan käyttämään kuntoutuspäiväkirjaa. Kuntoutuspäiväkirjan laatimisessa voi hyödyntää etäkuntoutuksessa käytettävää sovellusta tai alustaa.

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

Väliarviointi

Toteuta väliarviointi kuntoutuspalvelun osassa mainitulla tavalla. Väliarvioinnin tavoitteena on arvioida asiakkaan toteutunutta kuntoutusjaksoa ja varmistaa hänen kuntoutumisensa jatkumista.

Huomioitavaa:

Väliarviointia **ei toteuteta**, jos

- kuntoutuspalvelun osassa **ei ole mainintaa** väliarvioinnista
- kyseessä on lyhyt (esim. 5 vrk) kuntoutuskokonaisuus.

Välitehtävät

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

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

Huomioitavaa:

Välitehtäviä **ei toteuteta**, jos

- kuntoutuspalvelun osassa **ei ole mainintaa** välitehtävistä
- kyseessä on lyhyt (esim. 5 vrk) kuntoutuskokonaisuus.

6.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä

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

Toteuta asiakkaan kuntoutukseen sisältyvä seuranta kuntoutuspalvelun osassa 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 välinen yhteistyö ja varmistaa asiakkaan itsenäistä toimintakykyä ylläpitävän harjoittelun jatkuminen.

Huomioitavaa: Seuranta **ei toteuteta**, jos kuntoutuspalvelun osassa **ei ole mainintaa** seurannasta.

7 Etäkuntoutuksen toteutus

Tämä luku käsittelee etäkuntoutuksen toteuttamista. Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä. Kuntoutuspalveluun voi sisältyä etäkuntoutusta reaaliaikaisina **kuvapuheluina**, ajasta ja paikasta riippumattomana **verkkokuntoutuksena** tai molempina. Tämän luvun sisältö koskee palveluntuottajaa vain niiden etäkuntoutuksen toteuttamistapojen osalta, joita palveluntuottajan järjestämään kuntoutuspalveluun sisältyy. Lisäksi kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu, koskeeko etäkuntoutuksen toteutus asiakasta vai hänen läheistään.

Toteuta etäkuntoutus siten, että asiakas tai hänen läheinen

- kokee sen itselleen soveltuvaksi ja hänen kuntoutumistaan edistäväksi toteutustavaksi
- voi luottaa etäkuntoutuksen laatuun sekä henkilöstön valmiuksiin ja osaamiseen
- voi osallistua etäkuntoutukseen valintansa mukaan kotoaan tai muusta arjen ympäristöstään käsin
- saa **toimintaohjeet** tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy **teknisten haasteiden vuoksi**
- saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet.

7.1 Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus toteutuu asiakkaan tai hänen läheisensä arjen ympäristössä ja edistää kuntoutuksen nivoutumista arkeen.

Kuntoutuspalveluun sisältyvät ennakko-, väli- ja seurantayhteydenotot voidaan toteuttaa kuvapuheluina. Jos kuntoutuspalveluun sisältyy yksilöllinen aloituskeskustelu ennen kasvokkaista kuntoutusta, se on toteutettava kuvapuheluna. Lisäksi palveluun voi sisältyä yksilöllisiä tai ryhmämuotoisia kuvapuheluita. Sovi yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisten kuvapuheluiden ajankohdat ja tarvittaessa yhteyden testaamisen ajankohta.

Voit toteuttaa kuntoutusta perustellusta syystä (esim. ammattihenkilön äkillinen poissaolo) kuvapuheluina myös silloin, kun asiakas tai asiakkaat ovat paikalla palveluntuottajan toimipisteessä. Tällöin asiakas tai asiakkaat osallistuvat kuvapuheluun palveluntuottajan toimipisteestä ja moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilö osallistuu reaaliaikaisesti etänä. Voit toteuttaa nämä kuvapuhelut joko yksittäiselle asiakkaalle tai samaan kuntoutuspalveluun samassa palveluntuottajan toimipisteessä osallistuvalla asiakasryhmällä. Kun sijaistava ammattihenkilö toteuttaa kuntoutusta kuvapuheluna, paikalla palveluntuottajan toimipisteessä on oltava vähintään yksi moniammatillisen tiimin ammattihenkilö opastamassa ja antamassa asiakkaille tarvittaessa teknistä sekä muuta tukea (esim. harjoitusten tekemisessä).

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

Moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön tehtävänä on ennakoiden varmistaa, että verkkokuntoutuksessa on koko sen keston ajan asiakkaan ja/tai läheisen työskentelyä varten **riittävästi** sellaista sisältöä, joka edistää asiakkaan kuntoutumista.

Kun palvelu sisältää **verkkokuntoutusta**, moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön tehtävänä on

- viedä verkkokuntoutuksen sisällöt sovellukseen tai alustalle
- päivittää sisällöt ryhmän ja yksittäisen asiakkaan tarpeet ja tavoitteet huomioiden
- varmistaa sisältöjen saavutettavuus.

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

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

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

7.2 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

7.2.1 Asiakkaiden ja/tai läheisten laitteet

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

Palveluntuottajalla pitää olla **valmius** järjestää asiakkaalle ja/tai läheiselle etäkuntoutuksen ajaksi verkkoyhteydellä varustettu laite ja tarvittavat lisälaitteet silloin, kun kuvapuhelut tai verkkokuntoutus ovat **pakollinen osa** kuntoutuspalvelua ja asiakkaalla ja/tai läheisellä **ei ole** omia laitteita.

Sovi asiakkaan ja/tai läheisen 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 ja/tai läheinen saa etäkuntoutuksen toteutukseen liittyvät ohjeet sekä tarvittaessa teknistä tukea ja opastusta (esim. sovelluksen tai alustan käytöstä).

7.2.2 Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Palveluntuottajana varmista, että

- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on käytössään tarvitsemansa **verkkoyhteydellä varustetut laitteet** (esim. tietokone tai tabletti) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet)
- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on käytettävissä etäkuntoutukseen käytettävä helppokäyttöinen, tietoturvallinen ja saavutettava **sovellus tai alusta**, jota asiakkaan ja/tai läheisen on mahdollista käyttää eri laitteilla (tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella)
- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on käytettävissä **tekninen tuki**
- moniammatillisella tiimillä on **toimintaohjeet** tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy **teknisten haasteiden vuoksi**
- asiakas ja/tai läheinen saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet
- asiakkaalle ja/tai läheiselle on tarjolla arkipäivisin ennalta ilmoitettuna ajankohtana **teknistä tukea** (esim. sovelluksen tai alustan käyttöön) verkkokuntoutuksen aikana.

Huomioitavaa: Kela **ei korvaa** palveluntuottajalle, asiakkaalle ja/tai läheiselle 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 ja/tai läheiseltä maksua etäkuntoutukseen tarvittavien laitteiden käytöstä.

7.3 Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa

7.3.1 Asiakkaan tila

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

Huomioitavaa: Ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa yksityisyyden suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. On esimerkiksi varmistettava, ettei puhelun aikana samassa tilassa ole ulkopuolisia henkilöitä.

7.3.2 Moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön tila

Etäkuntoutuksen toteuttamista varten moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on oltava tilat

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

7.4 Tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus

Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa etäkuntoutuksen (kuvapuhelut ja verkkokuntoutus) tietoturva, tietosuoja sekä saavutettavuus.

Varmista palveluntuottajana, että

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä käsittelet henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain (1050/2018) 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 -suojusta
- etäkuntoutuksessa noudetaan samoja yksityisyyden suojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa

- toteutettava etäkuntoutus täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuutta koskevat vaatimukset. **Lisätietoja** sekä asiaan liittyvää yleistä neuvontaa ja ohjausta antaa Liikenne- ja viestintävirasto Traficom.
- noudatetaan ohjeistusta, jonka Lupa- ja valvontavirasto on antanut etäpalveluista.

Lisäksi vastaat siitä, että

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

7.5 Turvallisuus etäkuntoutuksessa

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

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

7.6 Asiakkaan sairastuessa etäkuntoutuksen aikana

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 kuvapuheluille tai etäkuntoutuspäiville. Ryhmämuotoiset kuvapuhelut tai etäkuntoutuspäivät korvataan äkillisessä sairastumisessa 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.

Jos **läheinen sairastuu** äkillisesti tai lyhytaikaisesti läheisen etäkuntoutuksen aikana, korvaavaa kertaa ei järjestetä. Läheisen sairastuminen vaikuttaa kuitenkin kuntoutuspalvelun laskutukseen.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 21: Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.

7.7 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta

Palveluntuottajana et voi toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta.

Asiakas voi osallistua etäkuntoutukseen ulkomailta seuraavin edellytyksin:

- Asiakas on sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu.
- Asiakas ja palveluntuottaja arvioivat etukäteen kuntoutuksen 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, miten vakuutusturva on voimassa asiakkaan ollessa ulkomailla.
- 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.

8 Dokumentaatio

8.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

Kirjaa asiakkaan kuntoutuksen toteutus selkeästi siten, että siitä on kokonaisvaltaisesti hyötyä kuntoutuksen aikaisessa työskentelyssä ja että se on jälkikäteen 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.

Toteuta asiakkaan kuntoutuksen kirjaaminen 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.

8.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

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

Liitä asiakkaan asiakirjoihin mukaan:

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

Huomioitavaa: Laadi asiakkaan läheisen kuntoutusjakson **kuntoutusohjelma** samaan dokumenttiin asiakkaan kuntoutusohjelman kanssa. Kirjaus toimii samalla dokumentaationa läheisen kuntoutuksen toteutuksesta.

8.2 Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

Kuntoutuspalaute on palveluntuottajan asiakkaalle laatima kirjallinen kooste asiakkaan toteutuneen kuntoutuksen kokonaisuudesta. Palaute laaditaan Kelan lomakkeelle KU148. Lomake löytyy Kela.fi verkkosivulta.

Liitteet

- Omat tavoitteeni -lomake

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

8.2.1 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 kuntoutuspalauteuunnokseen sekä selvitä hänelle mm. eri mittausten tulokset ja niiden merkitys, jotta hän tietää, mitä toteutuneesta kuntoutuksesta on kirjattu.
- Asiakkaan kuntoutuspalauteeseen **ei kirjata** asiakkaan läheistä koskevia (henkilökohtaisia) tietoja.
- **Laadi vielä myöhemmin** asiakkaan kuntoutusjakson jälkeisestä seurantayhteydenotosta asiakkaalle lähetettävä **erillinen seurantapalaute**.

8.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

Toimita kuntoutuspalaute asiakkaalle sekä asiakkaan kanssa muille sovituille toimijoille (esim. asiakkaan hoidosta vastaavalle terveydenhuollon toimintayksikölle) postitse. Kelaan palaute toimitetaan joko postitse tai sähköisesti kumppanien asiointipalvelun kautta.

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.

8.2.3 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.

8.3 Lyhyt kuntoutuspalaute

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

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

Toimita lyhyt 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.

8.3.1 Lyhyen kuntoutuspalauteen sisältö

Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää seuraavat asiat selkeästi otsikoituna:

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

8.4 Seurantapalaute

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

8.4.1 Seurantapalautteen sisältö

Seurantapalaute sisältää seuraavat asiat:

- palveluntuottajan arvio asiakkaan toiminta-, opiskelu- ja/tai työkyvyn kehittämisestä 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.

8.5 Osallistumistodistus

Laadi osallistumistodistus Kelan verkkosivuilla olevan ohjeen mukaisesti. **Lisätietoa** osallistumistodistuksesta on Kelan kumppanit -verkkosivuilla kohdassa **Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Ohjeita palveluntuottajille – Kuntoutuksen järjestäminen**.

Jos asiakas hakee kuntoutusrahaa, hän voi toimittaa osallistumistodistuksen Kelaan henkilöasiakkaiden asiointipalvelu OmaKelan kautta.

9 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.

9.1 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

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

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia ja varmistaa, että esim.

- lasten, vammaisten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikostausta on selvitetty siten kuin laissa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) säädetään
- 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
- asiakkaiden tarpeiden mukaista **henkilöstöä on riittävästi** avustamaan asiakkaita (ja läheisiä) kuntoutuksen ja majoituksen aikana
- erityisten kommunikaatiokeinojen (esim. viittomat, puhetta tukevat ja korvaavat kommunikoinnin keinot) käyttöä osaavaa henkilöstöä on käytettävissä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja riittävästi.

9.1.1 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 johtoon.

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 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.

Huomioitavaa: Jos kyseiseen palveluun liittyvässä kuntoutuspalvelun osassa **ei ole** määritelty palveluvastaavaa, palvelussa **ei tällöin edellytetä** palveluvastaavan käyttöä.

9.1.2 Yhteyshenkilö

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

Huomioitavaa: Jos kyseiseen palveluun liittyvässä kuntoutuspalvelun osassa **ei ole** määritelty yhteyshenkilöä, palvelussa **ei tällöin edellytetä** yhteyshenkilön käyttöä.

9.1.3 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.

Huomioitavaa: Jos kyseiseen palveluun liittyvässä kuntoutuspalvelun osassa **ei ole** määritelty omaohjaajaa, palvelussa **ei tällöin edellytetä** omaohjaajan käyttöä.

9.2 Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

Kuntoutustoiminnassa voi hyödyntää **vertaistukihenkilöitä** tai **kokemusasiantuntijoita** tai **kokemustoimijoita** asiakkaan kuntoutumisen tukena. Informoi asiakasta vertaistukihenkilön tai kokemusasiantuntijan tai kokemustoimijan 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 tai kokemustoimija** on tehtävään koulutettu henkilö, jolla on oman tai läheisen sairauden vuoksi kokemusta sairaudesta ja kuntoutumisesta sekä sosiaali- ja terveystalveluiden käytöstä.

Vertaistukihenkilö tai kokemusasiantuntija tai kokemustoimija **voi olla mukana** asiakkaan kuntoutusohjelman toteuttamisessa **yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa** kannustamassa sekä tukemassa asiakkaita kuntoutumisessa omien kokemustensa ja selviytymistarinoidensa 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 tai kokemustoimijan kanssa. Vertaistukihenkilöillä tai kokemusasiantuntijoilla tai kokemustoimijalla **ei ole** oikeutta käsitellä asiakkaan henkilötietoja tai asiakirjoja missään tilanteessa ilman asiakkaan suostumusta.

9.3 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

9.3.1 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.

9.3.2 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 opiskelija -nimikettä, ja hänelle on nimettävä saman ammattialan ohjaaja.

12 kuukauden aikana moniammatillisessa tiimissä ammattihenkilön sijaisena voi toimia **enintään 1 opiskelija kerrallaan**/kuntoutuspalvelu.

9.3.3 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.

10 Tulkkaus

10.1 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 kieltä 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 kumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Ohjeita palveluntuottajille – Tulkkaus kuntoutuksessa.**

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

10.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna.

10.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

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

11 Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet

11.1 Kuntoutustilat

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

- **laitosyksikkö**
- **avoyksikkö** tai
- **muu toimintayksikkö.**

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

11.1.1 Laitosyksikön tilat

Laitosyksikkö sisältää vähintään

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

11.1.2 Avoyksikön tilat

Avoyksikkö sisältää vähintään

- ruokailutilan

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

11.1.3 Muun toimintayksikön tilat

Muu toimintayksikkö sisältää vähintään

- 1 huoneen (yksilö- tai ryhmätilan)
- erillisen odotustilan, jossa on wc.

11.2 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat

Kuntoutuksen toteuttaminen voi edellyttää kuntoutuspalvelun osassa määritellyn toimipisteen (avoyksikkö, laitousyksikkö tai muu toimintayksikkö) lisäksi **myös muita tiloja**. Kuntoutuspalvelun osassa **on määritetty se**, missä ko. muiden tilojen on sijaittava. **Lisätietoja** (jos tilat on määritetty) Kuntoutuspalvelun osa.

Kuntoutuspalvelun osassa on määritelty, jos

- palvelussa edellytetään toimipisteen lisäksi muita tiloja
- tilat voivat sijaita muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä.

Muita tiloja ovat esimerkiksi

- kuntosali
- liikuntasali
- allastilat
- majoitustilat

○ **Huomioitavaa**

- Vain jos asiakkaan kuntoutus toteutuu toimipisteessä, joka on **avoyksikkö** tai nk. **muu toimintayksikkö**, asiakkaan majoitustilat voivat sijaita muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä.
- Kun asiakas majoittuu **muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä**, majoittumiseen liittyvien ruokailutilojen on sijaittava enintään 500 metrin etäisyydellä majoitustiloista.

- ruokailutilat
 - **Huomioitavaa**
 - Vain jos asiakkaan kuntoutus toteutuu toimipisteessä, joka on **avoyksikkö** tai **muu toimintayksikkö**, asiakkaan ruokailutilat voivat sijaita **muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä**.
 - Jos nämä ruokailutilat sijaitsevat muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä, on niiden sijaittava **enintään 500 metrin etäisyydellä** palveluntuottajan toimipisteestä tai siitä majoitustilasta, jossa asiakas majoittuu.

Muiden kuntoutuksen toteuttamiseen vaadittujen tilojen (lukuun ottamatta ruokailutiloja) on sijaittava **enintään 10 kilometrin** etäisyydellä palveluntuottajan toimipisteestä, ellei kuntoutuspalvelun osassa ole muuta määritelty. Palveluntuottajan on järjestettävä näihin tiloihin asiakkaalle (ja läheisille) edestakaiset ja turvalliset kuljetukset sekä vastattava kuljetuskustannuksista.

11.3 Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat

Palveluntuottajalla voi olla käytössä kuntoutuspalvelussa määritettyjen ja edellytettyjen tilojen lisäksi muita kuntoutustiloja (esim. kuntosali) asiakkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi. Myös näissä tiloissa on huomioitava tiloja koskevat palvelukuvauksen mukaiset turvallisuus- ja esteettömyysvaatimukset. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11.4. Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää.

11.4 Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää

11.4.1 Kuntoutustilat

Kuntoutuksessa käytettävät tilat täytyy olla asiakkaille asianmukaiset, soveltuvat, turvalliset ja niissä on otettava huomioon esteettömyys.

Palveluntuottajana vastaat siitä, että kuntoutustilat

- ovat asianmukaiset, turvalliset, tilavat, siistit, viihtyisät ja monipuoliset sekä niissä on tarpeenmukaiset ympäristönhallintalaitteet, hälytysjärjestelmät ja hälytyslaitteet

- soveltuvat asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioiden sekä mahdollistavat heidän itsenäisen selviytymisensä
- soveltuvat liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille
- ovat asiakkaan tarpeen mukaiset, lähietäisyydellä toisistaan ja vaivatta asiakkaan saavutettavissa sekä niissä on tarvittavat opasteet
- soveltuvat asiakkaan oleskeluun sekä harrastustoimintaan ja niissä on tarpeenmukaiset harrastusvälineet.

Lisäksi asiakkaille on järjestettävä kuntoutuksen ajaksi

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

11.4.2 Ulkoympäristö

Huolehdi myös, että palveluntuottajan tilojen

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

11.5 Tilojen remontointi

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

11.5.1 Muutoksista ilmoittaminen

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

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

Tee ilmoitus **välittömästi tai viimeistään 3 kuukautta ennen remontin alkamista**.

Mikäli remontti aiheuttaa **väistötilan tarpeen**, ilmoita asia remontista ilmoittamisen yhteydessä. Väistötilan tulee olla **aina** Kelan etukäteen hyväksymä ja palvelukuvauksen mukainen.

11.6 Laitteet

Huolehdi, että kuntoutuksessa käytettävät laitteet

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

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

12 Majoitus

12.1 Asiakkaan majoituksen järjestäminen

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

Järjestä asiakkaan majoitus kuntoutuspalvelun osassa kuvatulla tavalla

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

Lisätietoja: Kuntoutuspalvelun osa.

12.2 Huoneen luovutus kuntoutuksen tulo- ja lähtöpäivänä

12.2.1 Tulopäivä

Yleinen käytäntö

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

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

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

Poikkeusmenettely (huoneen luovutus asiakkaalle)

Kuntoutuspalvelun osassa määritetyille asiakasryhmälle huone on luovutettava heti, kun asiakas on saapunut majoituspaikkaan **kuntoutuksen alkamispäivänä**. Asiakkaat, joita tämä kyseinen poikkeusmenettely koskee, on määritelty aina erikseen kuntoutuspalvelun osassa.

12.2.2 Lähtöpäivä

Yleinen käytäntö

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

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

Poikkeusmenettely (asiakkaan huoneenluovutus)

Kuntoutuspalvelun osassa määritetyille asiakasryhmälle huone on oltava käytössä lähtöpäivänä **kuntoutuksen päättymiseen saakka**. Asiakkaat, joita menettely koskee, on määritelty erikseen kuntoutuspalvelun osassa.

12.3 Asiakkaan majoittaminen

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

Järjestä asiakkaan majoittuminen majoitustiloissa siten, että

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

12.3.1 Asiakkaan läheisen ja perheen majoittuminen

Majoita asiakkaan kuntoutukseen osallistuva läheinen pääasiallisesti samaan huoneeseen asiakkaan kanssa.

Majoita perhekuntoutukseen osallistuvat asiakkaat **kahden hengen huonetta tilavampiin huoneisiin**, joissa on WC ja suihku ja joissa on huomioitu majoittuvien erityistarpeet. Osa perhehuoneista voi olla kytkettävissä toiseen huoneeseen väliovella.

12.3.2 Erityistilanteet (allergia, avustaja- tai opaskoira)

Majoita allergiset asiakkaat heille soveltuviin majoitustiloihin.

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

12.3.3 Yhden hengen huoneen käyttö (Ei koske lasten perhekursseja)

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

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

13 Ruokailun toteuttaminen

13.1 Ruoka

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

Asiakkaalle tarjottavien aterioiden ja välipalojen on oltava

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

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

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

huomioitava muutostilanteissa, jossa esim. asiakasravintolan pitäjä tai asiakkaiden ruokailupaikka muuttuu.

13.1.1 Erityisruokavaliot

Selvitä asiakkaan erityisruokavalio etukäteen

ennakkoyhteydenotossa/aloituskeskustelussa tai viimeistään kuntoutuksen

alkaessa. Erityisruokavalion noudattaminen voi olla **osa asiakkaan sairauden hoitoa**

ja sen tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista terveyttä. Palveluntuottajana tehtävänäsi on tarjota terveydellisistä syistä erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle sopivaa ruokaa. Varmista, että erityisruokavalioiden laatu on linjassa ravitsemussuositusten kanssa.

Palveluntuottajana vastuullasi on järjestää ateriat yleisimpiä ruokavalioita noudattaville kuten **diabeetikoille, allergikoille, keliaakikoille** ja vegaanista ruokavaliota noudattaville. Palveluntuottajana tehtävänäsi on myös varmistaa, että henkilöstöllä on ravitsemuksen erityisosaamista asiakkaan erityisruokavalioiden toteuttamiseksi.

13.1.2 Vakaumukseen liittyvät ruokatottumukset

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

13.2 Yleistä ruokailun toteuttamisesta

Toteuta asiakkaan ruokailut joko

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

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

13.3 Asiakkaiden ruokailun järjestäminen

13.3.1 Majoittuvan asiakkaan ruokailu (entinen täysihoito)

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

Tarjoa kuntoutusjakson aloittamispäivänä asiakkaalle

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

Tarjoa kuntoutusjakson kotiinlähtöpäivänä asiakkaalle aamiaisen lisäksi lounas ja tarvittaessa välipala.

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

13.3.2 Ei-majoittuvan asiakkaan ruokailu (entinen avohoito)

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

Huomioitavaa: Tarjoa lisäksi **perhekurssilla oleville kaikille vanhemmille** iltapala (välipalana), jos vanhempien vapaailta toteutuu palveluntuottajan tiloissa.

13.3.3 Palveluntuottajan tiloissa toteutuvan käyntikerran/tapaamisen ruokailu

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

Huomioitavaa:

- Käyntikerran tai tapaamisen kesto **ei sisälly** ruokailutaukoa.
- **Asiakkaan** ja/tai läheisen ruokailua ei järjestetä eikä korvata etäkuntoutuksessa.

14 Laatutyö ja toiminnan seuranta

14.1 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. Palveluntuottaja seuraa omavalvontaohjelman tai -suunnitelman toteutumista lain edellyttämällä tavalla.

14.1.1 Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet

Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

Palveluntuottajan on määriteltävä ja kirjattava kuntoutuspalvelun keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laatutavoitteet ja laadunhallinnan toteuttamistavat laatukäsikirjaan. Laatukäsikirjaa ei tarvitse laatia, jos palveluntuottajalla on sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukainen velvoite laatia omavalvontasuunnitelma, joka kattaa laatukäsikirjaan sisältyvät asiat.

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

Palveluntuottajan tehtävänä on seurata ja arvioida säännöllisesti Kelan järjestämän kuntoutuspalvelun toteutusta sekä laatua keräämällä palautetta kirjallisesti. On huomioitava, että kaikilla kuntoutukseen osallistuvilla henkilöillä on oltava mahdollisuus antaa palautetta.

Palveluntuottajan on tarvittaessa Kelan pyynnöstä annettava Kelalle yhteenveto sopimuksen voimassaoloaikana saaduista palautteista ja selvitys niiden perusteella tehdyistä toimenpiteistä.

Kun asiakas antaa palautetta kuntoutuksensa aikana, palveluntuottajan on arvioitava palautteen sisältö ja hyödynnettävä palaute asiakkaan kuntoutuksen toteutuksessa.

Lisäksi kuntoutukseen osallistuvilta saadut palautteet on hyödynnettävä tulevan toiminnan kehittämisessä.

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.

15 Toimintakyvyn arviointi

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

Kuntoutuspalvelun osassa on erikseen määritelty, jos kuntoutuspalveluun sisältyy **hyödyn raportointi**, sekä mitä kuntoutuksen hyödyn arvioinnin mittareita palveluun sisältyy.

Kuntoutuspalvelun osassa on myös mainittu, jos kuntoutuspalvelussa käytetään **muita** kuin kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettäviä mittareita.

15.1 Hyödyn arviointi ja raportointi

Kuntoutuksen hyödyn raportointi on merkittävä osa Kelan kuntoutustoimintaa ja asiakkaan kuntoutusprosessia. Hyödyn arviointia ja raportointia käytetään lähes kaikissa kuntoutuspalveluissa, ja keskeistä niissä on asiakkaan näkökulman huomioiminen. Raportoinnilla Kelan kuntoutusta kehitetään entistä asiakaslähtöisemmäksi ja 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 kumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi – Kuntoutuksen hyödyn arvioiminen.
- 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.

15.1.1 Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit

Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan kuntoutuksen aikana tarkoituksenmukaisesti ja riittävän laaja-alaisesti käyttötarkoitukseen sopivilla, päteillä ja luotettavilla mittareilla.

Lisätietoja kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan kumppanien 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-lautapelistä on Kuntoutussäätiön verkkosivuilla.
- **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.

15.1.2 Tietojen toimittaminen Kelaan

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

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

15.1.3 Asiakaspalautekysely

Kela lähettää asiakkaille tekstiviestillä pyynnön vastata asiakaspalautekyselyyn liittyen asiakkaan kokemukseen kuntoutuksen asiakaslähtöisyydestä.

Tehtäväsi on informoida asiakasta palautteen antomahdollisuudesta heti kuntoutuksen alkuvaiheessa. Kannusta asiakasta palautteen antoon ja korosta sen oleellista merkitystä kuntoutuksen toteutuksen laadun kehittämisessä.

16 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

16.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

Kuntoutuksen aikainen vakuutusturva koskee asiakasta ja sellaista asiakkaan läheistä, joka osallistuu asiakkaan kuntoutukseen ja josta 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 ja kuntoutukseen osallistuvaa läheistä varten seuraava vakuutusturva:

- **Toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa kuntoutustoiminnan.

- **Potilasvakuutus**, jos kuntoutusta toteuttaa terveydenhuollon ammattihenkilö, joka antaa terveyden- ja sairaanhoitoa.
- **Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus**, joka kattaa kuntoutuksen aikana tapahtuneet henkilövahingot.

Kela ei korvaa kuntoutusohjelman aikana, vapaa-ajan ohjelman aikana tai muuna vapaa-aikana tapahtuneesta tapaturmasta tai vahingosta aiheutuvia kustannuksia asiakkaalle, asiakkaan läheiselle tai palveluntuottajalle. Vakuutusturvan mahdollinen puuttuminen ei poista palveluntuottajan vastuuta.

16.1.1 Toiminnan vastuuvakuutus

Toiminnan vastuuvakuutuksesta korvataan palveluntuottajan toiminnasta asiakkaalle ja kuntoutukseen osallistuvalla läheisellä aiheutuneita henkilö- ja esinevahinkoja.

16.1.2 Potilasvakuutus

Potilasvakuutuslain (948/2019) mukaisesta 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.

16.1.3 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.

Vakuutuksen on katettava kuntoutus, siihen sisältyvät matkat ja ohjattu vapaa-ajanohjelma. Vakuutuksen on oltava voimassa myös kuvapuhelun aikana.

Kela ei edellytä tapaturmavakuutuksen kattavan asiakkaan ja asiakkaan läheisen kuntoutukseen liittyviä kodin ja kuntoutuksen toteutuspaikan välisiä matkoja.

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisehdot:

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

16.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen ja asiakkaan ohjaaminen

Palveluntuottajan tehtävänä on ilmoittaa asiakkaalle ja asiakkaan kuntoutukseen osallistuvalla läheisellä kirjallisesti ennen kuntoutuksen käynnistymistä, miten asiakas tai asiakkaan läheinen on vakuutettu sekä tilanteet, jotka palveluntuottajan vakuutusturva kattaa. Asiakkaalla ja hänen läheisellään on oltava tieto esimerkiksi siitä, että tapaturmavakuutus kattaa kuntoutusohjelman lisäksi vain ohjatun vapaa-ajanohjelman. Asiakkaalla ja hänen läheisellään on oltava etukäteen tieto myös ryhmämuotoisen 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.

17 Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta

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

17.1 Hätätilanteisiin valmistautuminen

Palveluntuottajan on huolehdittava toimitilan turvallisuudesta siten kuin pelastuslaissa (379/2011) ja pelastustoimesta annetussa valtioneuvoston asetuksessa (407/2011) säädetään.

Jos toimitilasta ei ole laadittu pelastuslain 15 §:n mukaista pelastussuunnitelmaa, palveluntuottajan on laadittava hätätilanteita varten ajantasainen ja toimitilakohtainen kirjallinen toimintasuunnitelma.

Toimintasuunnitelmassa on kuvattava vähintään, miten

- ehkäistään vaaratilanteiden syntyminen
- toimitaan vaaratilanteissa
- turvataan asiakkaiden poistuminen toimitilasta.

Toimintasuunnitelmassa täytyy huomioida myös toimintakyvyltään rajoittuneet henkilöt (muun muassa lapset, liikuntavammaiset, aistivammaiset, omaishoidettavat ja muistisairaajat).

Palveluntuottajan jokaisen henkilöstöön kuuluvan on oltava tietoinen toimintasuunnitelmasta, osattava toimia sen mukaisesti ja osattava ohjata asiakasta mahdollisessa hätätilanteessa.

17.2 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Varaudu huolellisesti esim. seuraavia erityistilanteita varten asiakkaiden kannalta:

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

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

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

17.3 Allastilojen käyttö

17.3.1 Kuntoutusohjelman aikana

Kuntoutuspalvelun osassa on aina määritelty, edellytetäänkö ko. kuntoutuspalvelussa allastiloja. Jos kuntoutuspalvelun osassa on edellytetty allastilat, niitä on käytettävä kuntoutuksen toteuttamisessa.

Asiakasryhmän allasturvallisuudesta vastaa henkilö, joka on läsnä koko asiakkaiden altaassa tapahtuvan kuntoutuksen ajan. Vastuu allasturvallisuudesta voi olla joko asiakasryhmää ohjaavalla henkilöllä tai erillisellä allasvalvojalla, jos allasvalvoja valvoo nimenomaisesti vain kyseistä asiakasryhmää.

Allasturvallisuudesta vastaavalla henkilöllä on oltava suoritettuna Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto ry:n mukainen Trimmi-kurssi tai vastaavan pituinen ja sisältöinen kurssi. Trimmi-kurssi **täytyy suorittaa 4 vuoden välein**. Trimmi-kurssia ei tarvitse suorittaa siinä altaassa, jossa kuntoutus toteutuu. Palveluntuottajan täytyy varmistaa, että allasturvallisuudesta vastaava henkilö osaa tarvittaessa pelastaa asiakkaan siitä altaasta, jossa kuntoutus toteutetaan. Allastiloissa allasturvallisuudesta vastaava henkilö vastaa vain oman asiakasryhmänsä turvallisuudesta.

17.3.2 Kuntoutusohjelman ulkopuolisena aikana

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

17.4 Hälytyslaite

Kuntoutuspalvelun osassa on **aina erillinen maininta** hälytyslaitteiden tarpeesta ja välttämättömyydestä asiakkaan majoitustiloissa, jos asiakasryhmään on arvioitu

kuuluvan toimintakyvyltään rajoittuneita (esim. liikuntavammaiset, aistivammaiset ja muistisairaat) henkilöitä. Näissä tilanteissa hälytysjärjestelmiin on sisällytettävä hälytyslaite (häதாகুතු).

17.5 Henkilöstön ensiapuvalmius

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että **kaikki asiakkaan kuntoutusohjelman toteutukseen osallistuvat henkilöt** ovat käyneet ensiavun peruskurssin (16 h). Ensiavun peruskurssi sisältää hätätilanteessa ja tavallisimmissa sairaus- ja onnettomuustilanteissa tarvittavat käytännön perustiedot ja -taidot. Tästä koulutuksesta henkilöllä on oltava voimassa oleva kurssitodistus.

Ensiavun peruskurssin suorittamisen jälkeen ensiapuvalmiutta voidaan päivittää toistuvasti hätäensiapukurssilla, ensiavun jatko- tai kertauskurssilla, joiden kesto on vähintään 8 tuntia. Osoituksena päivityskoulutuksesta henkilöllä on oltava voimassa oleva kurssitodistus.

17.6 Turvallisuuden varmistaminen kuntoutuksen aikana

Henkilö, joka ohjaa asiakasryhmää kuntoutusohjelman aikana, vastaa aina tämän asiakasryhmän turvallisuudesta.

17.7 Turvallisuuden varmistaminen majoittumisen aikana

17.7.1 Vaativa lääkinällinen kuntoutus

Asiakkaan majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta (valvonta ja avustaminen) vastaa ja on aina paikalla terveydenhuollon perustutkinnon suorittanutta henkilöstöä ympärivuorokautisesti sekä viikonloppuisin.

Edellä mainitut turvallisuusvaatimukset koskevat myös tilannetta, jossa

- kyseessä on harkinnanvaraisen kuntoutuksen asiakas, jonka yksilöllinen tilanne ja tarve vaatii tiiviimpää valvontaa (esim. muistisairaudesta aiheutuva oireilu tai muu vastaava tilanne)
- tähän kohderyhmään kuuluva asiakas saapuu majoituspaikkaan jo kuntoutusta edeltävänä iltana.

17.7.2 Harkinnanvarainen lääkinällinen kuntoutus

Asiakkaan majoittuessa palveluntuottajan toimipisteessä

Asiakkaan majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta **vastaa ja on aina paikalla** iltaisin ja öisin (kuntoutusohjelman ulkopuolella) henkilö, jolla on voimassa oleva **ensiapuvalmiuden kurssitodistus**.

Edellä mainitut turvallisuusvaatimukset koskevat myös tilannetta, jossa asiakas tai asiakasperhe saapuu paikalle jo **kuntoutusta edeltävänä iltana**.

Kuntoutuspalvelu, joka on kohdennettu **yksinomaan harkinnanvaraisen** kuntoutuksen asiakkaille, voi myös edellyttää **vaativan lääkinällisen kuntoutuksen mukaista** ilta- ja yöajan valvontaa ja avustamista.

Asiakkaan majoittuessa erillisessä majoitustilassa

Palveluntuottajan on järjestettävä erillisessä majoitustilassa majoittuvalle asiakkaalle **ilta- ja yöaikainen** (kuntoutusohjelman ulkopuolella) **valvonta**. Valvonnan voi järjestää siten, että valvova henkilö on paikalla **samoissa erillisissä majoitustiloissa**, tai **valvonta toteutetaan puhelinpäivystyksenä**. Valvojana toimii **aina** henkilö, jolla on voimassa oleva **ensiapuvalmiuden kurssitodistus** valvonnan toteutustavasta riippumatta.

Edellä mainitut turvallisuusvaatimukset koskevat myös tilannetta, jossa asiakas saapuu majoituspaikkaan jo **kuntoutusta edeltävänä iltana**.

17.8 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

Jos kuntoutuksen aikana asiakkaalle tai kuntoutukseen osallistuvalle asiakkaan 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).

Ilmoitus on tehtävä seuraavista asioista:

- milloin tapaturma on sattunut

- mitä on tapahtunut
- miten tilanteessa on toimittu
- mitkä ovat olleet jatkotoimet
- mikä kuntoutuspalvelu on kyseessä
- mihin toimenpiteisiin palveluntuottaja on ryhtynyt vakavan tapaturman johdosta.

18 Kuntoutuksen markkinointi

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

Palveluntuottajalla on oltava omat verkkosivut, joilla annetaan selkeästi ajantasaista tietoa asiakkaille toteutettavista Kelan kuntoutuspalveluista.

Informoi verkkosivuilla asiakkaita mm. kuntoutuksen

- sisällöstä
- kohderyhmästä ja valintakriteereistä
- toteutuksesta
- hakemisesta.

Varmista myös, että verkkosivuilla on seuraavat asiat:

- Kysymyksessä on Kelan järjestämä ja rahoittama kuntoutus.
- Asiakkaalla on mahdollisuus hakea kuntoutusrahaa sekä matkakorvauksia 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 ja matkakorvauksista.

19 Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen

19.1 Asiakkaiden minimi- ja maksimimäärä kurssilla

Asiakkaiden minimi- ja maksimimäärä on aina määriteltä kuntoutuspalvelun osassa. Kuntoutuspalvelun osassa on myös määriteltä, millä asiakasmäärällä kurssi on aloitettava kurssille kirjatun aikataulun mukaisesti. **Huomioitavaa:** Osallistujien maksimimäärä ei voi ylittää.

Jos kurssilla ei ole niin suurta osallistujamäärä, että kurssi on aloitettava, voit siirtää kuntoutuksen alkamista tai aloittaa kurssin pienemmällä asiakasmäärällä. Kurssia ei kuitenkaan saa aloittaa ryhmäkoon määriteltä minimimäärä pienemmällä asiakasmäärällä.

Lisätietoja: Tarkempaa tietoa kurssin ryhmäkoosta löytyy rekisteröitymisjärjestelmän kurssiohjeesta.

19.2 Kurssin siirtäminen

Tarvittaessa voit muuttaa kurssien toteutusaikatauluja itsenäisesti.

Huomioi kuitenkin tällöin seuraavat asiat:

- Jos kurssia **ei ole** vahvistettu, kurssin ajankohdan voi siirtää alkamaan myös seuraavan vuoden puolelle.
- Jos kurssi **on jo** vahvistettu, kurssin ensimmäisen jakson aikataulua **ei saa** muuttaa.

Lisätietoja: Tarkempaa tietoa kurssien siirtämisestä löytyy rekisteröitymisjärjestelmän kurssiohjeesta.

19.3 Kurssin poistaminen

Voit poistaa kurssin, jos sille **ei ole** saatu kiinnitettyä tarpeeksi asiakkaita. Huomioitavaa on, että jos kurssi on vahvistettu, sitä **ei voi** enää poistaa.

Sovi kurssin poistotilanteessa asiakkaiden kanssa uusi kurssi, jolle asiakkaalla on mahdollisuus osallistua. Jos uutta sopivaa kurssia ei asiakkaalle löydy, ohjaa asiakas halutessaan vaihtamaan palveluntuottajaa.

Varmista aina, että

- asiakkaalla on ymmärrettävä, selkeä, ajantasainen ja tarvittava tieto kuntoutuksensa toteutumisesta ja sen aikataulusta
- jokaisen asiakkaan kuntoutus toteutuu kuntoutuspäätöksen voimassaolon aikana siinä ajassa, kuin se on kuntoutuspalvelun osassa kuvattu.

Ilmoita **aina** Kelan viranomaislinjalle ja asiakkaalle, jos asiakkaan kuntoutusta **ei pysty** toteuttamaan kuntoutuspäätöksen voimassaolon aikana tai jos asiakas haluaa muusta syystä vaihtaa palveluntuottajaa.

Lisätietoja: Tarkempaa tietoa kurssin poistamisesta löytyy rekisteröitymisjärjestelmän kurssiohjeesta.

19.4 Asiakkaan kurssin vaihtaminen

Asiakkaan kurssia on mahdollista **vaihtaa** esim. asiakkaan sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Kurssin vaihtamisesta ei tarvitse ilmoittaa Kelaan. Varmista kuitenkin **aina**, että asiakkaan kuntoutuskokonaisuus toteutuu kuntoutuspalvelun osassa kuvatun ajan sisällä.

Asiakkaan kurssia on mahdollista vaihtaa painavista syistä myös sen jälkeen, kun kurssi on jo vahvistettu asiakkaalle. Palveluntuottaja on tässä tilanteessa edelleen velvoitettu aloittamaan vahvistettu kurssi suunniteltuna ajankohtana, vaikka asiakkaita siirtyisi pois kurssin vahvistamisen jälkeen.

Lisätietoja: Tarkempaa tietoa kurssin vaihtamisesta löytyy rekisteröitymisjärjestelmän kurssiohjeesta.

19.4.1 Asiakkaan jo aloittaman kurssin vaihtaminen

Asiakkaan jo aloittaman kuntoutuksen toteutusajankohtaa on myös mahdollista muuttaa esim. asiakkaan sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tässä tilanteessa asiakkaan

voi siirtää toiselle vastaavalle kurssille, jossa on osallistujia maksimiasiaksmäärää vähemmän.

Vaihdettuaan kurssia asiakas jatkaa siinä kuntoutuksensa loppuun asti. Kurssin vaihtamisesta **ei tarvitse** ilmoittaa Kelaan.

Lisätietoja: Tarkempaa tietoa aloitetun kurssin vaihtamisesta löytyy rekisteröitymisjärjestelmän kurssiohjeesta.

19.5 Kuntoutuksen toteutusmuodon vaihtaminen

Asiakas voi halutessaan vaihtaa kuntoutuksen toteutusmuotoa siten, että esim. ilman majoitusta oleva (ent. avokuntoutus) kuntoutus vaihdetaan kuntoutukseen majoituksella (ent. laituskuntoutus) **kesken kuntoutuksen** tai päinvastoin. Tämän voi tehdä **vain kerran** asiakkaan kuntoutuskokonaisuuden aikana, ja asiasta on aina sovittava yhteisesti palveluntuottajan kanssa **etukäteen**.

19.6 Muiden kuin Kelan asiakkaiden osallistuminen kuntoutukseen

Kurssille voi ottaa Kelan asiakkaiden lisäksi **muiden toimijoiden** lähettämiä ja maksavia tai **itse maksavia asiakkaita**. Tämä on mahdollista silloin, jos kuntoutuksessa on vapaita paikkoja **1 kuukausi ennen** kurssin alkua.

Selvitä asiakaspaikkatilanne ja ole asiasta yhteydessä Kelaan (kuntoutuspalvelut_muutokset(at)kela.fi) selvittääksesi mahdollisuutta ottaa kuntoutukseen mukaan muita kuin Kelan asiakkaita.

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

Kela **ei vastaa mitään osin** muiden tahojen eikä itse maksavien asiakkaiden kuntoutuksesta.

20 Kelan tehtävät

20.1 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen

20.1.1 Palveluntuottaja

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

Palveluntuottajana voi toimia Kelan kuntoutuslain perusteella (53 §) palveluntuottaja, joka ei ole julkinen tai julkiseen rinnastettava taho. Edellytys koskee myös mahdollista alihankkijaa. Esimerkiksi hyvinvointialue, 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.

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.

20.1.2 Ryhmittymä

Ryhmittymällä tarkoitetaan kuntoutuspalveluntuottajien yhteistyötä sopimuksen saamiseksi. Yritykset voivat muodostaa ryhmittymän ja rekisteröityä kuntoutuspalveluntuottajaksi ryhmittymänä. Ryhmittymään kuuluvat kuntoutuspalveluntuottajat sitoutuvat sopimuksen mukaisen kuntoutuspalvelun toteuttamiseen yhteisvastuullisesti. Jokaisen ryhmittymän jäsenen tulee osallistua rekisteröitävän palvelun toteuttamiseen.

Kela edellyttää, että ryhmittymä nimeää joukostaan yhden palveluntuottajan, jonka kautta ryhmittymän sopimuksen toteuttaminen järjestetään. Kelan toimeenpano- ja maksujärjestelmiin kirjataan kyseisen palveluntuottajan Y-tunnus. Kuntoutuspalvelun laskutus ja maksaminen sekä yhteydenpito Kelan kanssa hoidetaan kyseisen palveluntuottajan kautta.

20.1.3 Alihankinta

Kelan kuntoutuspalveluja voi tuottaa 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.

20.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

Asiakas hakee Kelan järjestämää kuntoutusta täyttämällä kuntoutushakemuksen. Tarkemmat ohjeet palvelukohtaiseen hakemiseen löytyvät Kelan henkilöasiakkaiden verkkosivuilla kohdassa Tarkemmat ohjeet kuntoutuspalvelun hakemiseen löytyvät Kelan henkilöasiakkaiden verkkosivuilta palvelukohtaisesti kohdassa Kuntoutus.

20.2.1 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.

20.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

21 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

21.1 Maksaminen

Kela maksaa 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.

21.2 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, omavastuuosuutta tai muuta lisämaksua.

Lähetä lasku Kelaan **viimeistään 2 kuukauden kuluessa** kuntoutuksen toteutumisesta. Käytä laskuttaessasi Kelan laskutuslomakkeita tai verkkolaskua. Noudata laskutuksessa Kelan verkkosivuilla annettuja laskutusohjeita, sopimuksen, hintaliitteen ja palvelukuvauksen lisäksi.

21.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti

Äkillinen sairastuminen tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas tai läheinen **sairastuu äkillisesti** kuntoutusta edeltävänä iltana klo 16 jälkeen tai kuntoutuspäivän aamuna.

Asiakasta pidetään äkillisesti sairastuneena vain ensimmäisen sairauspäivän ajan. Siksi tässä annettuja ohjeita voi noudattaa vain ensimmäisenä sairauspäivänä.

21.3.1 Kuntoutuspäivä

Asiakkaan tai asiakkaan kuntoutukseen osallistumisen kannalta välttämättömän aikuisen läheisen sairastuessa äkillisesti kuntoutusta edeltävänä iltana klo 16 jälkeen tai kuntoutuspäivän aamuna, valitse yhteistyössä asiakkaan kanssa, miten kuntoutuspäivä korvataan.

Vaihtoehdot ovat:

1. Palveluntuottaja siirtää asiakkaan kuntoutuspäivän toiseen ajankohtaan ja laskuttaa päivästä sen toteuduttua.
2. Palveluntuottaja toteuttaa sairastumispäiväksi suunnitellun kuntoutuksen sisällöstä sen osuuden, joka on asiakkaan kuntoutuskokonaisuuden kannalta keskeisintä sisältöä. Tämä voi tapahtua
 - toisena ajankohtana kasvokkain tai kuvapuheluna
 - sairastumispäivänä kuvapuheluna.

Korvaavan toteutuksen keston on oltava vähintään 90 minuuttia. Lisäksi voidaan hyödyntää verkkokuntoutusta. Palveluntuottajan täytyy varmistaa, että sairastumispäivän korvaava toteutus sopii toimintavoiltaan ja kestoltaan asiakkaan kokonaistilanteeseen.

Palveluntuottaja voi laskuttaa korvaavaan toteutukseen osallistuneen asiakkaan ja aikuisen läheisen kuntoutuspalvelun hinnan, vaikka korvaavan toteutuksen kesto olisi lyhyempi kuin normaali kuntoutuspäivä. Jos läheisen ei ollut alun perin tarkoitus osallistua kuntoutuspäivään, hänen kuntoutuspalvelunsa vuorokausihintaa ei voi laskuttaa. Sisarusten kuntoutuspalvelun vuorokausihintaa ei voi laskuttaa. Palveluntuottaja kirjaa laskutuslomakkeen KU201 laskituksen peruste -kenttään tai sähköiseen laskuun perusteeksi Äkillinen sairastumispäivä.

3. Palveluntuottaja jättää päivän toteuttamatta eikä laskuta sairastumispäivästä.

Huomioitavaa:

- Jos Kela korvaa kuntoutuspäivän palveluntuottajalle, se kuluttaa asiakkaalle myönnettyjen kuntoutusvuorokausien kokonaismäärää.
- Jos aikuinen läheinen on äkillisesti sairastunut ja asiakas pystyy osallistumaan kuntoutukseen ilman aikuisen läheisen osallistumista, äkillisesti sairastuneen aikuisen läheisen kuntoutuspalvelun vuorokausihintaa ei voi laskuttaa. Jos sisarus sairastuu äkillisesti, sisaruksen kuntoutuspalvelun vuorokausihintaa ei voi laskuttaa.

21.3.2 Kuntoutusjakson keskeytyminen

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

- Asiakas **jatkaa** kuntoutusta saman ryhmän kanssa. Tällöin häneltä jää käyttämättä osa kuntoutusvuorokausista.
- Asiakas **vaihtaa** ryhmää saadakseen kaikki kuntoutusvuorokaudet käytettyä. Edellytyksenä on, että palveluntuottaja varmistaa asiakkaalta, sopiiko vaihto hänelle. Jos vaihto on asiakkaalle mahdollinen, hän voi osallistua kuntoutukseen vain niinä vuorokausina, jotka hänellä on jäljellä kuntoutuksen kokonaisvuorokausista. Palveluntuottaja voi laskuttaa vain niistä vuorokausista, jotka asiakkaalla on jäljellä. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat yhteistyössä sellaiset päivät, joilla kokonaisuudesta muodostuu tarkoituksenmukainen. Rekisteröitymismenettelyllä järjestetyissä palveluissa palveluntuottaja siirtää itse asiakkaan toiselle kurssille. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 19.4.1: Asiakkaan jo aloittaman kurssin vaihtaminen.

21.3.3 Muut kuntoutuksen hintalajit

Voit laskuttaa muita kuin edellä mainittuja kuntoutuksen hintalajeja äkillisen sairastumisen tilanteissa vain, jos asiakas, läheinen tai sisarus on käyttänyt kyseisiä palvelun osia. Tällaisia ovat muun muassa sisaruksen kuntoutuspalvelun vuorokausihinta sekä asiakkaan, aikuisen läheisen ja sisaruksen majoitus ja ruokailu. Esimerkiksi asiakkaan ruokailun laskuttaminen on mahdollista vain, jos asiakas jää

kuntoutuspaikkaan äkillisen sairastumispäivän ajaksi ja ruokailee kuntoutuspaikassa sairastumispäivän aikana.

Majoituksen laskuttaminen on mahdollista vain asiakkaan ja/tai läheisen toteutuneilta yöpymisvuorokausilta. Äkillisen sairastumispäivän jälkeen olevista sairauspäivistä ei voi laskuttaa mitään kustannuksia

22 Auditointi

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

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

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

Auditoinnissa tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:

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

23 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

- kuntoutuksen palvelukuvaukset

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

Liite 1 Ammatti- ja tehtävänimikkeet

Tämä dokumentti sisältää Kelan hyväksymät ammatti- ja tehtävänimikkeet koulutusvaatimuksineen.

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. Ammattiopistotasoihin 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 hengityselinsairaan hoitotyön ammatilliset erikoistumisopinnot (30 opintopistettä)

Audionomi/kuulontutkija

- henkilö, jolla on laillistettu soveltuva terveystieteiden tutkinto (AMK tai terveydenhuollon opistotason ammattitutkinto), ja joka lisäksi on
 - suorittanut ammattikorkeakoulun audiologiset erikoistumisopinnot (60 opintopistettä)

Diabeteshoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja (AMK) **tai** terveydenhoitaja (AMK) **tai** kätilö (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

- henkilö, joka on liikunnanopettaja, liikunnanohjaaja (AMK) tai vapaa-ajan ohjaaja, ja 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 tai opistoaste) **tai** terveydenhoitaja (AMK tai opistoaste), joka on suorittanut
 - täydennyskoulutuksen IBD-potilaan hoitotyö (30op) **tai**
 - suolistosairauksien hoitotyöhön erikoistunut osaja -opinnot (30 op)

IT-ohjaaja

- tehtävänimike
- ammatillisena peruskoulutuksena voi olla esimerkiksi datanomin tai tradenomin tutkinto
- näkövammaisten kuntoutusta toteutettaessa lisäksi henkilöllä on oltava hankittuna
 - näkövammaistaitojen erikoisammattitutkinto (on osa kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkintoa) tai näkövammaisten IT-ohjaukseen tarvittavat erityistaidot esimerkiksi Ammattiopisto Liven tai Näkövammaisten liiton 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 alan 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

- henkilö, joka on suorittanut
 - kasvatusta- ja ohjausalan perustutkinnon (kommunikaation ja viittomakielisen ohjauksen osaamisala) **tai**
 - suorittanut sosionomi (AMK) tutkinnon, johon sisältynyt
 - viittomakielen ohjauksen erikoistumiskoulutus osana opintoja

Kuntoutuksen erityispätevyyden saanut erikoislääkäri

- kuntoutuksen erityispätevyys edellyttää erikoislääkärin tutkintoa
- henkilö, jolla on Suomen Lääkäriliiton myöntämä erityispätevyys

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

- sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkintotutkinto, lisäksi oltava
 - Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Kuulovammaisten kuntoutusohjaaja

- tehtävänimike
- sosiaali- **ja/tai** terveystieteiden 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 suoritettavat kuurosokeusopinnot
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus kuurosokeudesta ja sen kuntoutuksesta

Laillistettu lääkäri

- henkilö, joka on lääketieteen perustutkinnon suorittanut henkilö **ja**
 - 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
- kliininen 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 kasvatusalan 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 kasvatusalan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - Arla instituutissa **tai** Keskuspuiston ammattiopisto Arlan toimipaikassa ammatillisena lisätutkintona suoritettu näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutus
 - vuodesta 2012 alkaen näkövammaisten kuntoutusohjaajakoulutuksen on korvannut näkövammaistaitojen ohjaajan erikoisammattitutkinto

Näönkäytönohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla lisäksi **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 alan ammatillisen 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

- sosiaali- tai 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 kasvatusalan ammatillisen 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 ja joka toimii kuntoutuslaitoksessa ravitsemusterapeutin ohjaamana
- kotitalousopettaja, joka toimii kuntoutuslaitoksessa ravitsemusterapeutin ohjaamana

Reumahoitaja

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

Sairaanhoitaja (AMK)

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

Seksuaalineuvoja

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

Seksuaaliterapeutti

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

Sosiaalityöntekijä

- henkilö, 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 terveystieteiden tutkintotoimikkeen, lisäksi oltava
 - Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Toimintaterapeutti (AMK)

- sosiaali- ja terveystieteiden tutkintotoimikkeen, lisäksi oltava
 - Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Työelämän asiantuntija

- on henkilö, jolla on vähintään ammattikorkeakoulututkinto **tai** vanha opistoasteen tutkinto, lisäksi oltava
 - perehtyneisyys työllistymiseen, yhteiskunnan palvelujärjestelmiin ja eri koulutusmahdollisuuksiin sekä osaaminen ohjata asiakasta kouluttautumiseen ja työelämään liittyvissä asioissa

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), **tai** joka lisäksi on

- erikoistunut uniapneapotilaan hoitoon tai kuntoutukseen ja täyttää Suomen Unihoitajaseura ry:n uniapneahoitajan erityispätevyyteen asettamat pätevyysvaatimukset

Uroterapeutti

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

Vapaa-ajan ohjaaja

- oltava kasvatus -ja ohjausalan perustutkinto (suuntautuminen nuoriso- ja yhteisöohjaukseen)

Varhaiskasvatuksen erityisopettaja

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

Varhaiskasvatuksen opettaja

- oltava 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

- oltava suoritettuna ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on kuntoutustiede

Yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteri, pääaine sosiaalipsykologia

- oltava suoritettuna ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on sosiaalipsykologia

Yhteisöpedagogi (AMK)

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