

Neurologisen kehityksen häiriöt -sopeutumisvalmennus, lasten perhekurssi Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.1.2026

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1 Kuntoutuspalvelun kohderyhmä	4
1.1 Kuntoutuksen soveltuvuus	4
1.2 Kuntoutuksen kohdentaminen	4
1.3 Osallistujat	5
2 Sopeutumisvalmennuksen tarkoitus	5
3 Kuntoutuspalvelun rakenne	6
4 Sopeutumisvalmennuksen toteuttaminen	6
4.1 Kutsukirje	6
4.2 Ennakkoyhteydenotto	6
4.3 Kasvokkaisen kuntoutuksen toteutus	7
4.4 Seuranta kuntoutuksen jälkeen	9
5 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	10
5.1 Moniammatillisen tiimin kokoonpano ja kokemusvaatimukset	10
6 Palveluntuottajalta vaadittu kokemus	14
7 Kuntoutuksessa ja majoituksessa käytettävät tilat	15
7.1 Laitosyksikön tilat	15
7.2 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat	15
7.3 Majoituksessa käytettävät tilat	16
8 Toimintakyvyn arviointi ja mittaaminen	16
8.1 Pakollinen menetelmä	17
8.2 Vapaaehtoinen mittari	17
9 Asiakaslähtöisyyden mittaaminen: KAARI-kysely	17
10 Kohderyhmään kuuluvat sairausryhmät ja diagnoosit	17

Johdanto

Kelan järjestämä sopeutumisvalmennus on kuntoutusta neurologisen kehityksen häiriötä sairastavalle lapselle sekä hänen aikuisille läheisilleen ja sisaruksilleen. Tarkoituksena on vastata lapsen ja hänen läheistensä tarpeeseen saada apua, tietoa ja tukea elämäntilanteessa, joka on muuttunut sairauden tai vamman takia.

Keskeistä kuntoutuksessa on lapsen ja hänen läheistensä oman aktiivisuuden ja osallisuuden tukeminen, lapsen omakuntoutuksen vahvistaminen, lapsen ja hänen perheensä (myöhemmin: asiakasperhe) toimintaympäristön muokkaaminen kuntoutumista paremmin tukevaksi sekä antaa mahdollisuus vertaistukeen.

Sopeutumisvalmennuksen tavoitteena on edistää lapsen hyvinvointia ja elämäntilanteen hallintaa. Lisäksi tavoitteena on tunnistaa lapsen ja hänen läheistensä kuntoutustarpeita, joita sairaus tai vamma aiheuttaa heidän arkeensa, sekä vastata niihin.

Neurologisen kehityksen häiriöt sopeutumisvalmennus on tarkoitettu 1–16 -vuotiaalle lapselle ja hänen perheelleen. Kuntoutus toteutetaan kasvokkaisena kuntoutuksena palveluntuottajan toimipisteessä.

Tässä Kelan kuntoutuksen palvelukuvauksessa ja siihen kuuluvissa liitteissä määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen sisältö ja sen laatuvaatimukset. Palvelukuvausta ja sen liitteitä sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa. Palvelukuvaus on kuitenkin aina ensisijainen liitteisiin nähden. Palveluntuottajan tehtävänä on varmistaa, että kuntoutuksen palvelukuvaus ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla.

Kela järjestää ja korvaa kuntoutuspalveluja Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005 annetun lain perusteella. Lasten neurologisen kehityksen häiriöt sopeutumisvalmennukseen osallistuva on Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen tai vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen asiakas.

1 Kuntoutuspalvelun kohderyhmä

Sopeutumisvalmennukseen osallistuvalla lapsella on jokin seuraavista, asianmukaisesti diagnosoiduista **neurologisen kehityksen häiriöstä**

- kehitysvamma, monimuotoinen kehityshäiriö tai monivamma ([Lue tarkempi diagnoosierittely sivulta 19](#))
- CP-oireyhtymä tai muu synnynnäinen liikuntavamma
- Downin oireyhtymä.

Lisäksi

- lapsi tarvitsee sairautensa tai vammansa vuoksi **moniammatillista** kuntoutuksellista tukea ja ohjausta
- lapsella on sairautensa tai vammansa vuoksi jokapäiväisessä elämässä vaikeuksia ja haasteita liittyen esim. arkeen, päiväkotiin, kouluun ja/tai ihmissuhteisiin
- terveydenhuolto on arvioinut, että lapsi ja hänen perheensä tarvitsee tilanteessaan sopeutumisvalmennusta, ja että he hyötyvät siitä
- lapsen toimintakyky on arvioitu riittäväksi, jotta hän voi osallistua sopeutumisvalmennukseen täysipainoisesti.

1.1 Kuntoutuksen soveltuvuus

Neurologisen kehityksen häiriöt -sopeutumisvalmennus ei sovi lapselle

- jolle ryhmässä toteutuva kuntoutus ei ole oikea kuntoutusmuoto
- jonka toimintakyky vastaa vaikeasti ja syvästi kehitysvammaisen lapsen tasoa
 - vaikeasti ja syvästi kehitysvammainen lapsi tarvitsee lähes jatkuvaa tai luonteeltaan huomattavan vaativaa vanhemman tai palveluntuottajan henkilökunnan ohjausta, valvontaa ja/tai avustamista päivittäisissä toimissaan.

1.2 Kuntoutuksen kohdentaminen

Sopeutumisvalmennus kohdennetaan seuraaville sairausryhmille:

- kehitysvamma, monimuotoinen kehityshäiriö tai monivamma
- CP-oireyhtymä tai muu synnynnäinen liikuntavamma
- Downin oireyhtymä.

Lisäksi yllämainitut kurssit kohdennetaan ikäryhmittäin seuraavasti:

- yli 1-vuotiaalle alle kouluikäiselle lapselle ja koulunsa aloittavalle lapselle
- alakoululaiselle ja yläkoululaiselle lapselle.

Palveluntuottajalla **on oltava valmius** toteuttaa kaikkien edellä mainittujen kohderyhmien kuntoutusta.

1.3 Osallistujat

Sopeutumisvalmennuksen asiakkaina ovat lapsi ja hänen perheensä.

Perheeseen kuuluvat asiakkaana olevan lapsen huoltajat tai muut perheen itsensä määrittämät, lapsen päivittäiseen arjen elämään kuuluvat 1–2 aikuista läheistä sekä enintään 2 sisarusta.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 2.2; Läheisen osallistuminen.

2 Sopeutumisvalmennuksen tarkoitus

Sopeutumisvalmennuksen tarkoituksena on, että lapsi ja hänen läheisensä saavat monipuolisesti tietoa niistä asioista, joilla on vaikutusta esim. perheen toimivampaan arkeen (esim. sosiaalietuudet, päiväkotiiin/kouluun liittyvät asiat, apuvälineet, tukea jaksamiseen).

Lisäksi tarkoituksena on, että asiakasperhe saa mahdollisuuden

1. **jäsentää** omaa elämäntilannettaan ammattihenkilöiden tuella
2. **löytää** itselleen soveltuvia keinoja vahvistaa lapsen omakuntoutusta, sekä edistää hänen kuntoutumistaan
3. **vahvistaa** omia voimavarojaan kuntoutuksen aikana sekä opastusta siitä, miten hyvinvointia ja voimavaroja voi vahvistaa sekä hallita perheen omassa arjessa
4. **vertaistukeen ja kokemusten jakamiseen** ryhmässä, jonka jäsenillä on samankaltainen elämäntilanne, kuntoutumisen tarve ja tavoite
5. ammattihenkilöiden tuella **muokata** omaa toimintaympäristöään sekä vahvistaa osallisuuttaan ja toimijuuttaan (esim. mukanaolo, toiminta).

3 Kuntoutuspalvelun rakenne

Neurologisen kehityksen häiriöt sopeutumisvalmennus toteutetaan ryhmässä.

Kuntoutukseen osallistuu enintään **6 lasta** sekä heidän **1–2 aikuista läheistään** ja **enintään 2 sisarusta**. Kuntoutukseen osallistuvat asiakkaat läheisineen, moniammatillinen tiimi sekä muu kuntoutuksen toteutukseen osallistuva henkilöstö.

Kuntoutuksen kokonaiskesto **5 kuukautta** mukaan lukien ennakkoyhteydenotto puheluna tai kuvapuheluna sekä seurantayhteydenotto. Kuntoutus alkaa ennakkoyhteydenotosta asiakasperheeseen.

Kuntoutuksen toteutukseen sisältyy

- ennakkoyhteydenotto asiakasperheeseen
- perheiden kasvokkain toteutettava ryhmäkuntoutus, jonka pituus on 5 vrk
- kuntoutuksen jälkeen toteutettava seurantayhteydenotto.

Neurologisen kehityksen häiriöt -sopeutumisvalmennus toteutetaan **majoituksella** tai **ilman majoitusta**. Asiakasperhe valitsee toteutusmuodon kuntoutuksen hakemusvaiheessa.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 11; Majoitus.

4 Sopeutumisvalmennuksen toteuttaminen

4.1 Kutsukirje

Ennen kuntoutusta palveluntuottaja lähettää asiakasperheelle kutsukirjeen sekä esitietolomakkeen täydennettäväksi. Kirje lähetetään 2 viikon kuluessa siitä ajankohdasta, kun lapsen kuntoutuspäätös on saapunut palveluntuottajalle.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 5.12; Kutsun sisältö.

4.2 Ennakkoyhteydenotto

Ennakkoyhteydenoton tarkoituksena on varmistaa myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuus asiakasperheelle sekä sitouttaa ja motivoida heitä alkavaan

kuntoutukseen. Ennakkoyhteydenotto on toteutettava **viimeistään 3 viikkoa** ennen kuntoutuksen alkamista.

Ennakkoyhteydenoton toteutuksesta vastaa **omaohjaaja** tai **muu moniammatillisen tiimin** jäsen. Ennakkoyhteydenotto toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna ja sen kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.

Jos ennakkoyhteydenotossa käy ilmi, että myönnetty kuntoutus **ei ole** asiakkaan terveydentilan tai elämäntilanteen vuoksi oikea-aikaista, palveluntuottajan on oltava asiasta **välittömästi yhteydessä Kelaan**.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 5.1.4;
Ennakkoyhteydenoton toteutus.

4.3 Kasvokkaisen kuntoutuksen toteutus

4.3.1 Kuntoutuksen toteuttaminen palveluntuottajan toimipisteessä

Neurologisen kehityksen häiriöt sopeutumisvalmennuksen kasvokkain toteutuva kuntoutusjakso toteutetaan **palveluntuottajan toimipisteessä**.

Kuntoutusjakson pituus on **5 vrk**.

Lapset ja heidän läheisensä toimivat kuntoutuksessa osittain kukin omissa ryhmissään (lapset, aikuiset, sisarukset) ja osittain kaikki asiakasperheet osallistuvat yhdessä ryhmän yhteiseen kuntoutusohjelmaan. Moniammatillisen tiimin on huomioitava jokaisen osallistujan tarpeet ryhmässäkin yksilöllisesti, ja asiakasperheille on annettava mahdollisuus itse vaikuttaa toiminnan sisältöihin.

Kuntoutuspäivän pituus on kaikille osallistujille aina **vähintään 6 tuntia**, ja se sisältää siirtymiset tiloista toiseen, ohjelman mukaiset tauot, sekä lounas- ja välipalatauot.

Tästä ajasta **osallistujien moniammatillisen tiimin ohjaamaa** kuntoutusta on **keskimäärin 4 tuntia/kuntoutuspäivä**.

Asiakkaana oleville lapsille on järjestettävä omaa ohjattua, ryhmässä toteutuvaa kuntoutusta **60–90 minuuttia/kuntoutuspäivä**.

Aikuisille läheisille on järjestettävä omaa ohjattua, ryhmässä toteutuvaa kuntoutusta **vähintään 60 minuuttia/kuntoutuspäivä**.

Sisaruksille on järjestettävä omaa ohjattua, ryhmässä toteutuvaa ja ikätasoistaan kuntoutusta **vähintään 60 minuuttia/kuntoutuspäivä**.

Lisäksi jokaiselle asiakasperheelle on tarvittaessa järjestettävä perhekohtainen tapaaminen sen ammattihenkilön kanssa, joka on lapsen kuntoutumisen ja perheen tilanteen kannalta tarpeellinen. Tämä tapaaminen toteutetaan aina ryhmätapaamisen sijaan yksilötapaamisena, ja sen kesto on **45–60 minuuttia/tapaamiskerta**.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 5.3.3; Kuntoutuspäivän toteutus.

4.3.2 Aloituskeskustelu

Asiakasperheille järjestetään yksilöllinen aloituskeskustelu **ensimmäisen tai toisen** kasvokkaisen kuntoutuspäivän aikana. Aloituskeskustelun kesto on **45–60 minuuttia**. Keskustelun kesto määräytyy aina asiakasperheen yksilöllisen tarpeen ja tilanteen mukaan.

Aloituskeskustelun toteutuksesta vastaa omaohjaaja **ja/tai** muu moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 5.2; Aloituskeskustelun toteutus.

4.3.3 Verkostotyöhön liittyvä verkostotapaaminen

Kun asiakasperheen kuntoutustoimien järjestely edellyttää aktiivisempaa yhteistyötä asiakkaan arjen toimijoiden kanssa, järjestetään verkostotapaaminen.

Verkostotapaamiseen osallistuvat **asiakasperhe, omaohjaaja ja/tai 1–2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä sekä lapsen kuntoutumisen kannalta keskeiset** tarvittavat toimijat (esim. hoidosta vastaavan terveydenhuollon edustajat). Asiakasperhe ja moniammatillinen tiimi yhdessä arvioivat, keiden kaikkien toimijoiden on tarkoituksenmukaisinta osallistua verkostotapaamiseen.

Verkostotapaamisen kesto on **keskimäärin 60 minuuttia/verkostotapaaminen**.

Kasvokkaisen kuntoutuksen aikana toteutuva verkostotapaaminen sisältyy aina asiakasperheen kuntoutuspäivän ohjelmaan. Ulkopuoliset toimijat voivat osallistua verkostotapaamiseen kuvapuheluna.

4.3.4 Loppukeskustelu kasvokkaaisessa kuntoutuksessa

Asiakasperheille järjestetään aina loppukeskustelu kasvokkaisen kuntoutusjakson lopussa.

Loppukeskustelussa käydään läpi mm. toteutuneessa kuntoutuksessa opittuja asioita, lapsen kuntoutuksen tavoitteita ja niiden saavuttamista sekä sitä, miten uudet opitut asiat saadaan konkreettisesti nivottua osaksi asiakasperheen arkea. Lisäksi käydään läpi, mihin tahoihin asiakasperhe voi olla yhteydessä, jos heille tulee tarve jatkaa tai selvittää lisää kuntoutuksessa esiin nousseita asioita.

Loppukeskustelu toteutetaan kaikkien kuntoutukseen osallistuvien asiakasperheiden kanssa yhteisenä keskusteluna. Ryhmässä toteutuvan loppukeskustelun toteutuksesta vastaavat **2–3 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä**. Ryhmässä toteutuvan loppukeskustelun kesto on **1–2 tuntia**.

4.4 Seuranta kuntoutuksen jälkeen

Kuntoutuksen jälkeen toteutetaan seurantayhteydenotto asiakasperheeseen, jolla varmistetaan heidän arkensa sujumista sekä lapsen omakuntoutuksen jatkumista. Lisäksi seurantayhteydenotossa luodaan selkeä lopetus asiakasperheen sekä palveluntuottajan väliselle yhteistyölle.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 5.4.;
Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä.

4.4.1 Yksilöllinen seurantayhteydenotto

Asiakasperheeseen otetaan yhteyttä 1–3 kuukauden kuluessa siitä, kun kuntoutusjakso on päättynyt. Seurantayhteydenoton toteuttaa **omaohjaaja** tai **muu moniammatillisen tiimin jäsen**.

Seurantayhteydenotto asiakasperheeseen toteutetaan 1 kerran puheluna tai kuvapuheluna. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia/yhteydenotto**.

5 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

Kuntoutuksen toteutuksesta vastaa **moniammatillinen tiimi**, johon kuuluvat

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

Lisäksi kuntoutuksen toteutukseen osallistuvat moniammatillista tiimiä täydentävä muu henkilöstö sekä avustava henkilöstö ja lastenohjaajat.

Palveluntuottajan on varmistettava, että paikalla on riittävästi asiakasperheen kuntoutukseen osallistuvaa henkilöstöä, jolla on osaamista käyttää eri puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiokeinoja (esim. kuvat ja viittomat).

5.1 Moniammatillisen tiimin kokoonpano ja kokemusvaatimukset

5.1.1 Ammattihenkilöt

Moniammatilliseen tiimiin valitaan 3 pakollista ammattihenkilöä seuraavista:

1. sairaanhoitaja (AMK) **tai** terveydenhoitaja (AMK)
ja
2. sosiaalityöntekijä **tai** sosionomi (AMK) **tai** kuntoutuksen ohjaaja (AMK)
ja
3. fysioterapeutti (AMK) **tai** toimintaterapeutti (AMK).

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

1. varhaiskasvatuksen erityisopettaja **tai** erityisopettaja **tai** opettaja
2. psykologi.

Sopeutumisvalmennuksessa on käytettävä näistä 2:sta valinnaisesta ammattihenkilöstä vähintään yhtä ammattihenkilöä. Valinnainen ammattihenkilö valitaan moniammatilliseen tiimiin sen mukaan, millaista asiantuntijuutta kuntoutuksessa oleva ryhmä kulloinkin tarvitsee. Valittujen valinnaisten ammattihenkilöiden on oltava käytettävissä koko asiakasperheiden kuntoutuksen ajan.

Ammattihenkilöiden kokemus

- Vähintään 2:lla moniammatillisen tiimin pakollisella ja vähintään 1:llä valinnaisella ammattihenkilöllä on oltava 12 kuukautta kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta moni- tai liikuntavammaisten, kehityshäiriöisten tai kehitysvammaisten lasten ja/tai nuorten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä viimeisen 6 vuoden aikana. Kokemukseksi hyväksytään valmistumisen tai pätevöitymisen jälkeinen työkokemus.
- Ainakin yhdellä ammattihenkilöllä on oltava vähintään 200 tuntia kokemusta ryhmien ohjaamisesta.

Ammattihenkilöiden tehtävät

Ammattihenkilöiden tehtävänä on vastata moniammatillisena tiiminä kuntoutuksen toteutuksesta ja suunnittelusta lapsen ja hänen perheensä tavoitteiden ja hyvän kuntoutuskäytännön mukaisesti.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 3.2;
Moniammatillinen tiimi ja sen tehtävät.

Lisäksi ammattihenkilöt mm.

- **laativat** asiakkaan kuntoutuksen toteutuksesta suunnitelman, jossa määritellään jokaisen kuntoutukseen osallistuvan ammattihenkilön vastuut ja tehtävät
- **osallistuvat** asiakasperheen tarvitsemiin yksilöllisiin tapaamisiin
- **arvioivat** lapsen kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja jatkosuunnitelmia yhdessä asiakasperheen kanssa
- **toimivat** asiakasperheen omaohjaajana ja yhteyshenkilönä, jossa tehtävänä on ohjata ja neuvoa asiakasta kuntoutukseen liittyvissä asioissa
 - yksi ammattihenkilöistä voi toimia useamman perheen omaohjaajana ja yhteyshenkilönä
- **huolehtivat** mm. asiakasperheen tarvitsemien erityisruokavalioiden saatavuudesta ja tarjoilun laadusta sekä toimivuudesta
- **varmistavat** kuntoutuksessa käytettävien sopivien tilojen (esim. ruokailutilojen ja ryhmätyötilojen) toimivuuden ja riittävyyden
- **varmistavat** kuntoutuksen aikana tarvittavan sairaanhoidon ja sujuvan yhteistyön toteutumisen paikallisten toimijoiden kanssa.

5.1.2 Erikoislääkäri

Erikoistumisala

Erikoislääkärin erikoisala on oltava lastenneurologia **tai** lastentaudit.

Kokemus

Erikoislääkärin kokemuksena vaaditaan vähintään 3 vuoden kokemus moni- tai liikuntavammaisten, kehityshäiriöisten tai kehitysvammaisten lasten ja/tai nuorten kuntoutuksesta ja/tai hoidosta viimeisten 10 vuoden ajalta. Erikoistumisaikana hankittu kokemus otetaan huomioon.

Erikoislääkärin tehtävä

Erikoislääkäri tehtävänä on

- **toimia** moniammatillisessa tiimissä lääketieteellisenä asiantuntijana
- **osallistua** asiakasperheiden kuntoutuksen suunnitteluun sekä kuntoutuksen laadun ja tuloksellisuuden arviointiin (esim. konsultaationa)
- **kouluttaa** henkilöstöä jakamalla tutkittua ja ajantasaista tietoa asiakasryhmän sairaudesta, häiriöstä tai vammasta, jotta henkilöstö osaa ja pystyy tukemaan asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- **osallistua roolissaan**
 - ryhmämuotoisen kuntoutuksen toteuttamiseen. Tämän voi toteuttaa myös etänä.
 - Lääkärin toteuttaman ryhmätapaamisen kesto on **keskimäärin 60 minuuttia/ryhmätapaaminen**.
 - asiakkaan tapaamiseen yksilöllisesti, jos tälle on tarvetta. Tämän voi toteuttaa myös etänä.
 - Lääkärin toteuttaman yksilötapaamisen kesto on keskimäärin **45 minuuttia/yksilötapaaminen**.

5.1.3 Asiakasperheen kuntoutukseen osallistuva muu henkilöstö

Palveluntuottajan on arvioitava asiakasperheiden kuntoutukseen osallistuvan muun henkilöstön **tarve** ja **määrä** ennen kuntoutuksen alkamista. Arvioinnissa on otettava huomioon mm. kuntoutukseen osallistuvien lasten toimintakyky sekä avustamisen ja

valvonnan tarve kuntoutusohjelman aikana, päivittäisissä toiminnoissa sekä kommunikaatiossa.

Moniammatillista tiimiä täydentävä henkilöstö

Moniammatillista tiimiä täydentävä henkilöstö on vähintään toisen asteen sosiaali- ja terveysalan tai kasvatus- ja ohjausalan perustutkinnon suorittanut henkilö (esim. liikuntaneuvoja).

Kokemus

Moniammatillista tiimiä täydentävän henkilöstön kokemussuosituksena on kokemus lasten ja/tai nuorten moni- tai liikuntavammaisten, kehityshäiriöisten tai kehitysvammaisten lasten ja/tai nuorten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä.

Tehtävä

Moniammatillista tiimiä täydentävä muu henkilöstö osallistuu **oman roolinsa mukaisesti** asiakasperheiden kuntoutusohjelman toteuttamiseen sekä ryhmätoimintaan moniammatillisen tiimin rinnalla. Heidän tehtävänä on täydentää moniammatillisen tiimin työskentelyä, **eivätkä he voi korvata moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä missään tilanteessa.**

5.1.4 Avustava henkilöstö ja lastenohjaajat

Avustava henkilö on vähintään toisen asteen sosiaali- ja terveysalan **tai** humanistisen **tai** kasvatustutkinnon suorittanut henkilö (esim. lähihoitaja tai vapaa- ajanohjaaja). **Lastenohjaajan pätevyys** on kerrottu [liitteessä Ammatti- ja tehtävänimikkeet](#).

Avustavan henkilöstön ja lastenohjaajien tehtävät

Avustavan henkilöstön ja lastenohjaajien tehtävinä on varmistaa lasten turvallisuus erityisesti tilanteissa, joissa lapset osallistuvat kuntoutukseen sisältyvään toimintaan ilman aikuisia läheisiään. Tällaisia tilanteita ovat esim. lasten osallistuessa omiin ryhmiin, vanhempien ollessa omissa yksilöllisissä tapaamisissa, lasten siirtyessä kuntoutustiloista toiseen sekä rappusissa kulkemisessa, päiväunien **valvonnassa** tai **ruokailussa avustamisessa**.

Palveluntuottajan on arvioitava ja varmistettava avustavan henkilöstön ja lastenohjaajien **tarve ja riittävä** määrä hyvissä ajoin ennen kuntoutuksen alkamista. Lasten kuntoutuksen toteutuksessa on oltava **mukana aina vähintään 1 avustavan henkilöstön jäsen** sekä **2 lastenohjaajaa**.

Avustavan henkilöstön ja lastenohjaajien määrän arvioinnissa on huomioitava mm.

- lasten ikä ja määrä
- lasten hoivan ja valvonnan tarve
- asiakkaana olevien lasten toimintakyky sekä avun ja tuen tarve
- lapsikohtaisten esitietojen vaikutus tarpeen arvioon
- palveluntuottajan oma kokemus riittävästä valvonnan ja lastenhoidon turvallisesta sekä laadukkaasta järjestämisestä asiakkaana oleville lapsille.

6 Palveluntuottajalta vaadittu kokemus

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

Kaikkien alla olevien ehtojen tulee täyttyä:

- Kuntoutus on toteutettu moniammatillisesti.
- Toteutuksessa on ollut mukana **vähintään 3** eri ammattiryhmän henkilöä.
- Asiakkaat ovat olleet alle 16-vuotiaita lapsia.
- Kuntoutusta on toteutettu yksilökuntoutuksena **vähintään 10:lle lapselle** ja/tai **ryhmäkuntoutuksena vähintään 2 kurssia**.

Palveluntuottajalta vaadittu kokemus on kertynyt seuraavista moniammatillisesti toteutetuista kuntoutuksista:

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

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

7 Kuntoutuksessa ja majoituksessa käytettävät tilat

Neurologisen kehityksen häiriöt sopeutumisvalmennus toteutetaan palveluntuottajan **toimipisteessä**, joka on **laitosyksikkö**.

7.1 Laitosyksikön tilat

Laitosyksikkö sisältää vähintään

- majoitustilat asiakasperheille
- ruokailutilan, jossa asiakasperheiden ruokailu toteutuu
- yleiset tilat, joissa on odotustila sekä wc
- lepotilan
- huoneen asiakasperheiden yksilöllistä tapaamista varten
- ryhmätyötilan.

7.2 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat

Kuntoutuspalvelun toteutuksessa vaadittavien laitosyksikölle määriteltyjen tilojen lisäksi on oltava

- toinen ryhmätyötila
- toinen huone yksilöllisiä tapaamisia varten (esim. yksilöfysioterapiatila)
- liikuntasali.

7.2.1 Muut kuin kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat

Palveluntuottajalla voi olla käytössään kuntoutuspalvelussa **edellytettyjen tilojen lisäksi** myös muita kuntoutustiloja (esim. allastilat), joita on mahdollista käyttää kuntoutuksen toteuttamisessa. **Näiden tilojen on aina sijaittava palveluntuottajan toimipisteessä.**

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 10;
Kuntoutuksen toteuttamiseen käytettävät tilat ja laitteet.

7.3 Majoituksessa käytettävät tilat

Asiakasperheiden majoitus järjestetään aina laitousyksikössä.

Jos asiakkaana olevalla lapsella on liikkumiseen liittyviä vaikeuksia, majoitustilojen tulee sijaita lähellä kuntoutustiloja niin, että siirtyminen huoneista kuntoutustiloihin on esteetöntä.

7.3.1 Asiakkaan majoittuminen

Asiakasperheelle on annettava huone käyttöön heidän saavuttuaan majoituspaikkaan kuntoutuksen alkamispäivänä. Lisäksi heidän tulee saada käyttää huonetta kuntoutusohjelman päättymiseen saakka.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 11.1.1; Asiakkaan majoittaminen.

7.3.2 Majoitukseen liittyvä avustaminen

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

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

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 14.6.; Turvallisuuden varmistaminen majoituksen aikana.

8 Toimintakyvyn arviointi ja mittaaminen

Yhtenä kuntoutuksen osana asiakkaana olevan lapsen toimintakykyä arvioidaan ja mitataan kuntoutumisen tueksi.

Lue lisätiedot: Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteuttamiselle, luku 6; Toimintakyvyn arviointi.

8.1 Pakollinen menetelmä

Asiakkaana oleva lapsi, hänen aikuiset läheisensä ja palveluntuottajan moniammatillinen tiimi yhdessä asettavat ja arvioivat lapsen yksilölliset tavoitteet kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuvälinettä, GAS-menetelmää (Goal Attainment Scaling) käyttäen.

Kuntoutuksen tavoitteet laaditaan kuntoutuksen alussa, kun asiakkaana olevan lapsen toimintakyvystä muodostetaan kokonaiskuvaa ja suunnitellaan tarvittavia kuntoutustoimenpiteitä.

8.2 Vapaaehtoinen mittari

Vapaaehtoisena mittarina lapsen kuntoutuksessa voidaan käyttää COPE-indeksiä, jossa kohderyhmänä on lapsen omaishoitajana toimiva aikuinen läheinen. Indeksillä avulla saadaan täsmällistä tietoa omaishoidon kuormittavuudesta sekä omaishoitajana toimivan henkilön tuen tarpeesta.

Lue lisätiedot: [Tietotarjotin.fi](https://tietotarjotin.fi).

9 Asiakaslähtöisyyden mittaaminen: KAARI-kysely

Asiakaslähtöisyyden seurannassa ja mittaamisessa käytetään KAARI-kyselyä.

Lisätietoja asiakaslähtöisyyden mittaamisesta (KAARI-kysely) on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

10 Kohderyhmään kuuluvat sairausryhmät ja diagnoosit

Kehitysvamma, kehityshäiriö tai monivamma

- 22q11.2-deleetio / duplikaatio-oireyhtymä
- AGU-tauti
- Cohen-Kabuki
- Cornelia de Langen oireyhtymä
- Cri du Chat
- FASD
- Fragile-X

- Hydrokefalia/ Synnyynnäinen hydrokefalia / Neurologisiin sairauksiin liittyvä hydrokefalia
- Noonanin oireyhtymä
- Perisylvian oireyhtymä
- Prader Willin oireyhtymä
- Rubinstein-Taybin oireyhtymä
- Russel-Silverin oireyhtymä
- Tuberoosi skleroosi
- Williamsin oireyhtymä
- Wolf-Hirschorn
- Älyllinen kehitysvammaisuus

Tämä luettelo ei ole tyhjentävä eikä rajoittava. Kuntoutukseen voi osallistua myös muuta samankaltaista sairautta sairastava henkilö.

Yleiset vaatimukset kuntoutuksen toteutukselle

Kuntoutuksen palvelukuvauksen liite

1.1.2026

Kela

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

Sisällysluettelo

1	Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat.....	5
2	Yleistä tietoa kuntoutuksen toteuttamisesta	6
2.1	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	6
2.2	Läheisen osallistuminen	7
2.3	Asiakkaan toistuva kuntoutukseen osallistuminen.....	8
3	Henkilöstö sekä vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija.....	9
3.1	Palveluvastaava.....	10
3.2	Moniammatillinen tiimi ja sen tehtävät.....	10
3.3	Avustava henkilöstö ja sen tehtävät.....	12
3.4	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	13
4	Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	15
5	Kuntoutuksen toteutus	16
5.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua.....	16
5.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana.....	22
5.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä	24
6	Toimintakyvyn arviointi	24
7	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus.....	25
8	Asiakkaan henkilötietojen käsittely, käyttö ja säilytys.....	25
8.1	Henkilötietojen käsittely.....	25
8.2	Asiakkaan henkilötietojen säilytys	26
9	Dokumentaatio	26
9.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen.....	26
9.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute	28
9.3	Lyhyt kuntoutuspalaute	29
9.4	Seurantapalaute	30
9.5	Osallistumistodistus.....	30
10	Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet	31
10.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti.....	31
10.2	Kuntoutustilat	31

10.3 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat	32
10.4 Muut kuin kuntoutuspalvelussa vaaditut tilat (ei koske lasten kursseja).....	33
10.5 Yleistä palveluntuottajan tiloista ja ympäristöstä.....	33
10.6 Tilojen remontointi	34
10.7 Laitteet.....	34
11 Majoitus.....	35
11.1 Asiakkaan majoituksen järjestäminen	35
11.2 Huoneen luovutus tulo- ja lähtöpäivänä.....	36
12 Ruokailun toteuttaminen	37
12.1 Majoittuvan asiakkaan ruokailu.....	37
12.2 Ei-majoittuvan asiakkaan ruokailu.....	37
12.3 Käyntikerran ruokailu	37
12.4 Ruoka	38
13 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset	39
13.1 Palveluntuottajan vakuutusturva.....	39
13.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen ja asiakkaan ohjaaminen.....	40
14 Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta.....	41
14.1 Häätötilanteisiin valmistautuminen.....	41
14.2 Allastilojen käyttö.....	42
14.3 Hälytyslaite	43
14.4 Henkilöstön ensiapuvalmius.....	43
14.5 Turvallisuuden varmistaminen kuntoutuksen aikana	43
14.6 Turvallisuuden varmistaminen majoittumisen aikana	43
14.7 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen.....	45
15 Laatutyö ja toiminnan seuranta	45
15.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	45
16 Kuntoutuskustannusten laskutus.....	47
16.1 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti	47
16.2 Laskutus.....	50
17 Kuntoutuspalvelun tuottaminen.....	51
17.1 Palveluntuottaja.....	51

18	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto.....	52
----	--	----

1 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Arjen toimija

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

Asiakas

- on henkilö **tai** perhe, joka osallistuu Kelan kuntoutukseen
- on kuntoutukseen osallistuessaan 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

- tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan puolisoa, vanhempia, isovanhempia, lapsia ja sisaruksia tai muuta tosiasiallisesti asiakkaan arkeen osallistuvaa läheistä henkilöä (ei henkilökohtainen avustaja)
- voi osallistua asiakkaan kuntoutukseen kuntoutustarpeen ja tuen tarpeen mukaisesti sekä asiakkaan kuntoutumisen edistämiseksi tavalla, joka on määritelty kuntoutuksen palvelukuvauksessa.

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. oppilaitoksen edustaja, hyvinvointialueen edustaja, etsivän nuorisotyön tai ohjaamon työntekijä, TE-toimiston asiantuntija)
- osallistuu roolissaan verkostotyöhön asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi esimerkiksi palveluntuottajan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon, työ- ja elinkeinotoimen, opetustoimen ja muiden tahojen kanssa.

2 Yleistä tietoa kuntoutuksen toteuttamisesta

2.1 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

Asiakas hakee Kelan järjestämää kuntoutusta täyttämällä kuntoutushakemuksen. Tarkennetut ohjeet hakemisesta ja hakemuksen liitteistä on Kelan verkkosivuilla.

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.

2.2 Läheisen osallistuminen

Palvelukuvauksessa on aina mainittu, voiko kuntoutukseen osallistua myös asiakkaan läheinen. Palvelukuvauksessa määritetään, miten läheinen voi osallistua kuntoutukseen ja millä keinoilla hän voi tukea asiakkaan kuntoutumista.

Asiakkaan läheiselle myönnetään oikeus osallistua asiakkaan kuntoutukseen **asiakkaan kuntoutuspäätöksessä**. Myönteisen päätöksen perusteella Kela korvaa palveluntuottajalle läheisen osallistumisesta aiheutuvat kustannukset. Läheinen voi osallistua asiakkaan kuntoutukseen yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

Huomioitavaa on, että läheinen **ei voi** osallistua Kelan kustantamana asiakkaan kuntoutukseen vammaispalvelulain mukaisena henkilökohtaisena avustajana. Myöskään henkilökohtainen avustaja **ei voi** osallistua asiakkaan kuntoutukseen läheisenä.

2.2.1 Läheisen osallistuminen asiakkaan kuntoutukseen

Kun läheinen tai perhe osallistuu asiakkaan kuntoutukseen, tavoitteena on aina **asiakkaan kuntoutumisen edistäminen heidän yhteisessä arjessaan**. Läheinen tai perhe osallistuu asiakkaan kuntoutukseen omassa roolissaan palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

2.2.2 Aikuisen läheisen osallistuminen aikuisen asiakkaan kuntoutukseen

Aikuisen läheisen osallistumisen tavoitteena on

- tukea asiakasta ja hänen läheistään pärjäämään yhdessä sairauden/vamman/häiriön kanssa
- lisätä läheisen tietämystä ja ymmärrystä asiakkaan sairaudesta
- lisätä läheisen tietämystä sairauden vaikutuksesta asiakkaan elämään ja arkeen
- lisätä asiakkaan ja läheisen valmiuksia, jotta he pystyvät reagoimaan paremmin kotona ja arjessa vastaan tuleviin haasteisiin
- tukea asiakasta siinä, että tämä oppii kuntoutukseen liittyviä uusia asioita ja sitoutuu kuntoutumiseen

- lisätä läheisen valmiuksia sisäistää ja oppia käyttämään toimintatapoja ja menetelmiä, jotka edistävät asiakkaan kuntoutumista.

2.2.3 Aikuisen läheisen osallistuminen lasten ja nuorten kuntoutukseen

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

2.2.4 Sisaruksen osallistuminen lasten kuntoutukseen

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

Sisaruksen osallistumisen tavoitteena on (sisaruksen ikätasoinen valmius huomioiden) muun muassa

- lisätä sisaruksen tietämystä ja ymmärrystä lapsen sairaudesta ja sen vaikutuksesta lapsen elämään ja arkeen
- lisätä lapsen ja sisaruksen valmiuksia, jotta he pystyvät reagoimaan paremmin kotona ja arjessa vastaan tuleviin haasteisiin
- tukea lasta siinä, että tämä oppii kuntoutukseen liittyviä uusia asioita ja sitoutuu kuntoutumiseen.

2.2.5 Aikuisen läheisen osallistuminen ilman Kelan antamaa kuntoutuspäätöstä

Läheinen voi osallistua aikuisen asiakkaan **kuntoutumiseen myös ilman Kelan antamaa kuntoutuspäätöstä**, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii ja asiakas antaa siihen luvan. Läheinen voi osallistua esimerkiksi tapaamiseen asiakkaan luona (kotona) tai kuvapuheluna toteutettavaan verkostotapaamiseen.

Näissä tilanteissa Kela **ei korvaa** läheisen osallistumisesta aiheutuvia kustannuksia. Läheinen ei myöskään ole oikeutettu kuntoutusrahaan ilman Kelan antamaa kuntoutuspäätöstä.

2.3 Asiakkaan toistuva kuntoutukseen osallistuminen

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

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

Huomioitavaa on, että vertaistuen saaminen **ei ole riittävä peruste** toistuvalla kuntoutukselle.

3 Henkilöstö sekä vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

Kuntoutuksen palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutusta toteuttavalla henkilöstöllä on **virallisesti hyväksytty ammattinimikettä vastaava koulutus ja pätevyys**.

Lisätietoja ammatti- ja tehtävänimikkeistä on liitteessä 4: Ammatti- ja tehtävänimikkeet.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lasten, vammaisten ja iäkkäiden kanssa työskentelevien henkilöiden rikostausta on selvitetty siten kuin säädetään laissa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

Palvelukuvauksessa on aina tarkemmin määritelty **kuntoutusta toteuttava henkilöstö sekä sen tehtävät ja roolit**. Lisäksi siinä on määritelty kuntoutusta toteuttavan henkilöstön kokemus- ja koulutusvaatimukset.

Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa, että esimerkiksi

- henkilöstö **koulutetaan** ja **perehdytetään** tehtäviinsä sekä kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaiseen työskentelyyn, millä varmistetaan henkilöstön osaaminen toteuttaa kohderyhmän kuntoutusta
- 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 (koulutus on erikoislääkärin tehtävä)

- henkilöstölle järjestetään ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä **koulutus**, jolla varmistetaan henkilöstön osaaminen toteuttaa kohderyhmän kuntoutusta
- asiakkaiden tarpeiden mukaista **henkilöstöä on aina 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.

3.1 Palveluvastaava

Palveluntuottajan tehtävänä on nimetä palvelukokonaisuuksiin palveluvastaava, jos **sitä on edellytetty** palvelukuvauksessa.

Palveluvastaavan tehtävänä on organisoida, koordinoida ja varmistaa kuntoutuksen toimivuus ja sen tasalaatuisuus. Hänellä on oltava edellytys ja pätevyys hoitaa tehtäviään tavoitteiden mukaisesti. Palveluvastaava **ei kuulu** palveluntuottajan organisaatiossa ylempään johtoon.

Palveluvastaavan tehtävänä on muun muassa

- 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, joka liittyy kuntoutuksen kohderyhmään
- suunnitella ja kehittää toimintaa koko ajan asiakkaille sopivammaksi muun muassa esitietolomakkeilta saadun tiedon ja asiakaspalautteiden pohjalta
- vastata asiakaspalautteiden käsittelystä ja välittää ne johdolle tiedoksi ja tarvittavia toimenpiteitä varten.

3.2 Moniammatillinen tiimi ja sen tehtävät

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**.

3.2.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät ennen kuntoutuksen aloitusta

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on muun muassa suunnitella ja aikatauluttaa kuntoutuksen toteutus yksittäisen asiakkaan ja/tai asiakasryhmän tarpeita vastaavaksi.

Lisäksi tehtävänä on muun muassa

- huomioida asiakkaiden kuntoutustavoitteet ja -tarpeet yksittäisen asiakkaan ja/tai asiakasryhmän kuntoutuksen sisällön suunnittelussa sekä 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 pääsemisen kuntoutustavoitteisiinsa.

3.2.2 Moniammatillisen tiimin tehtävät kuntoutuksen aikana

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on yhdessä asiakkaan tai asiakasryhmän kanssa kartoittaa kuntoutuksen tavoitteita sekä tarkentaa kuntoutuksen sisältöä ja siihen liittyviä kuntoutuksen toimenpiteitä. Erityisesti tehtävänä on luoda heti kuntoutuksen alussa edellytykset asiakasryhmän **aktiivisen ryhmäytymisen** sekä **vertaistuen toteutumiseksi**.

Lisäksi tehtävänä on muun muassa

- toteuttaa kuntoutus suunnitelmien, asetettujen tavoitteiden sekä hyvän kuntoutuskäytännön mukaisesti
- luoda asiakkaaseen luottamuksellinen, sitoutumista ja tavoitteellista kuntoutumista kannatteleva suhde
- varata riittävästi aikaa **moniammatillisen tiimin keskinäisiin yhteistyötapaamisiin** sekä varmistaa hyvä tiedonkulku ja yhtenäinen asiakkaan tavoitteiden mukainen toiminta
- tarkentaa asiakkaan kuntoutuksen aikainen avun ja valvonnan tarve sekä varmistaa näin avustamisen riittävyys ja asiakasturvallisuus.

3.3 Avustava henkilöstö ja sen tehtävät

Palvelukuvauksessa on mainittu, jos kohderyhmään voi kuulua avustamista tarvitsevia asiakkaita. Moniammatillisen tiimin tehtävänä on selvittää jo etukäteen **asiakkaan avustamisen tarve ja määrä**. Palveluntuottajan tehtävänä 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 asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisista avustustehtävistä **ympäri vuorokautisesti** koko hänen läsnä-olonsa ja kuntoutuksen ajan. Tämä koskee myös tilannetta, jolloin asiakas saapuu paikalle jo kuntoutusta edeltävänä iltana.

Kuntoutukseen osallistuva läheinen ei vastaa asiakkaan tarvitsemasta avustamisesta kuntoutuksen aikana, vaan siitä vastaa ja sen toteuttaa avustava henkilöstö.

3.3.1 Läheisen avustaminen tai ohjaaminen

Läheisellä tarkoitetaan henkilöä, jonka kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset Kela korvaa palveluntuottajalle. Lähtökohtaisesti asiakkaan 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). Tämä koskee myös tilannetta, jolloin asiakas läheisineen saapuu paikalle jo kuntoutusta edeltävänä päivänä.

Poikkeuksena yllä olevaan on kuntoutuskurssi, jossa asiakkaan läheisellä on jo lähtökohtaisesti tarve avulle ja ohjaukselle (esim. omaishoitajien kuntoutus). Tällöin palvelukuvauksessa on kuitenkin aina määritetty, jos palveluntuottajan vastuulla on järjestää myös asiakkaan läheisen avustaminen.

3.4 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

3.4.1 Yleistä

Palveluntuottajan vastuulla on, että henkilöstöresurssissa **on aina riittävästi** pätevää varahenkilöstöä sijaistamaan vakituista ammattihenkilöstöä lomien sekä äkillisten tilanteiden, kuten lyhyiden sairaspöissaolojen, aikana.

Lisäksi palveluntuottajan vastuulla on, että

- henkilöstön vaihtuessa tai henkilöstön sijaisuuksissa uusi henkilöstö täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen liitteen mukaiset ammatti- ja tehtävänimikkeiden koulutus- ja kokemusvaatimukset
- alle 4 kuukauden pituisissa **sosiaalihuollon** laillistettujen ammattihenkilöiden sijaisuuksissa noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua lakia.

3.4.2 Erikoislääkärin sijaistaminen

Erikoislääkärin sijaistamiseen liittyvää:

- Erikoislääkärin sijaisena toimii **aina** erikoislääkäri **tai** kyseiseen alaan erikoistuva lääkäri.
- Sijaisena toimivan lääkärin erikoistumisala on sama kuin palvelukuvauksessa vaadittu erikoisala.
- **Alle 4 kuukauden** sijaisuuksissa erikoislääkäriä 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 palvelukuvauksessa edellytetty vaatimukset ja kelpoisuusehdot täyttävä erikoislääkäri
- erikoistuvalla lääkärillä nimetään ohjaava lääkäri, joka on palvelukuvauksessa kuvattu vaatimukset täyttävä erikoislääkäri
- työskentely palveluntuottajalla on harjoittelujakso, joka sisältyy ko. lääkärin erikoistumiskoulutuksen ohjelmaan.

3.4.3 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.

3.4.4 Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

Kuntoutuksessa voi hyödyntää **vertaistukihenkilöitä** tai **kokemusasiantuntijoita** tai **kokemustoimijoita** asiakkaan kuntoutumisen tukena.

Vertaistukihenkilö on henkilö, jolla on samankaltainen vamma, häiriö tai sairaus kuin asiakkaalla. Hän on käynyt järjestöjen tarjoaman vertaistukihenkilön koulutuksen, tai palveluntuottaja on perehdyttänyt hänet tehtävään. 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 terveyspalveluiden käytöstä.

Vertaistukihenkilö, kokemusasiantuntija tai kokemustoimija **voi olla mukana** asiakkaan **kuntoutusohjelman toteuttamisessa yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa** kannustamassa sekä tukemassa asiakkaita kuntoutumisessa omien kokemustensa ja selviytymistarinoidensa pohjalta. Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa heidän tarkoituksenmukainen toimintansa ja vaitiolovelvollisuuteen sitoutuminen sekä huolehtia riittävästä ohjauksesta tehtävässä.

Palveluntuottajan tehtävänä **on informoida asiakasta** vertaistukihenkilön tai kokemusasiantuntijan tai kokemustoimijan roolista kuntoutuksen toteutuksessa. Asiakas voi itse käsitellä halutessaan omia asioitaan yhdessä vertaistukihenkilön tai

kokemusasiantuntijan kanssa. Vertaistukihenkilöillä tai kokemusasiantuntijoilla **ei ole** oikeutta käsitellä asiakkaan henkilötietoja tai asiakirjoja missään tilanteessa ilman asiakkaan suostumusta.

4 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

Kasvokkainen kuntoutus

- Kuntoutus toteutetaan kasvokkaaisena kuntoutuksena palveluntuottajan toimipisteessä.

Kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen yhdistelmä

- Kuntoutus sisältää kasvokkaista kuntoutusta ja etäkuntoutusta.

Kuntoutus majoituksella

- Asiakkaan kuntoutukseen sisältyy majoitus. Palvelukuvauksessa on kuvattu tarkemmin, miten ja missä kohderyhmän kuntoutus toteutetaan.

Kuntoutus ilman majoitusta

- Asiakkaan kuntoutukseen ei sisälly majoitusta.

Kurssi aikuiselle

- Asiakas osallistuu kuntoutukseen yksin ilman läheistä.

Kurssi aikuiselle läheisen lähipäivillä

- Asiakkaan 1 läheinen osallistuu yhdessä asiakkaan kanssa hänen kuntoutukseensa osan aikaa, esimerkiksi kuntoutuksen alussa tai lopussa. Läheisen osallistuminen on aina määritelty palvelukuvauksessa.
- Kaikkien asiakkaiden läheiset osallistuvat kuntoutukseen yhtä aikaa ja samana ajankohtana, esimerkiksi kuntoutuksen alussa tai lopussa palveluntuottajan määrittelemänä ajankohtana.

Parikurssi

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

Lapsen perhekurssi

- Lapsen **läheinen** tai **perhe** osallistuu kuntoutukseen koko kurssin ajan yhdessä lapsen kanssa.

Moniammatillinen yksilökuntoutus

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

Lapsen ja nuoren moniammatillinen yksilökuntoutus

- Lapsen **perhe** osallistuu kuntoutukseen kokoaikaisesti yhdessä lapsen kanssa.
- Nuoren **läheisillä** tai **perheellä** on mahdollisuus osallistua kuntoutukseen kokoaikaisesti **tai** osaan kuntoutuspäivistä. Osallistumispäivien määrä ja niiden ajankohta määrittyvät nuoren ja läheisten tai perheen kanssa **yhdessä sovittulla tavalla**.

Tapaaminen

- Asiakkaan kuntoutus toteutuu tapaamisina palveluntuottajan toimipisteessä tai muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevilla tiloilla. Muita tiloja voivat olla esimerkiksi asiakkaan koti, työpaikka tai muu asiakkaan kanssa yhdessä sovittu paikka tai tila.

5 Kuntoutuksen toteutus

5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

Kun kuntoutuspäätös on saapunut, asiakkaalle (ja hänen läheisilleen/hoitajilleen) toimitetaan **kutsukirje** ja **esitietolomake** täytettäväksi.

Kutsukirje sisältää tietoa

- kuntoutuksen toteuttamisesta
- kuvapuheluna toteutuvasta ennakkoyleistydenotosta ja/tai aloituskeskustelusta (esim. ajankohta ja sisältö), jotka toteutuvat ennen kasvokkaista kuntoutusta.

Dokumentit lähetetään asiakkaalle sähköpostitse tai postilla. Jos kutsukirje lähetetään sähköpostitse, on noudatettava tietoturvasuosuhjeita.

Kutsukirjeen ja esitietolomakkeen toimittamisaika:

- **Kilpailuttamalla hankitut palvelut:** Kutsukirje ja esitietolomake toimitaan asiakkaalle (ja hänen läheisilleen/hoitajilleen) **2 viikon kuluessa kuntoutuspäätöksen saapumisesta.**
- **Rekisteröitymismenettelyllä järjestettävät palvelut:** Kutsukirje ja esitietolomake toimitetaan asiakkaalle (ja hänen läheisilleen/hoitajilleen), kun **kurssin ajankohta on vahvistunut.**

5.1.1 Kutsun sisältö, kun aloituskeskustelu toteutetaan kuvapuheluna ennen kasvokkaista kuntoutusta

Kutsu sisältää seuraavat tiedot:

- aloituskeskustelun ajankohta (päivämäärä ja kellonaika) sekä keskusteluun varattava aika
- toteutustapa (puhelu tai kuvapuhelu)
- yhteydenottajan tiedot (nimi, ammatti, puhelinnumero)
 - tarkoitetaan henkilöä, johon asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyttä (nimi ja puhelinnumero), jos asiakkaalla ei ole aloituskeskusteluun tarvittavaa verkkoyhteydellä varustettua laitetta (esim. tietokone, tabletti tai älypuhelin) ja tarvittavia lisälaitteita (esim. web-kamera ja kuulokkeet)
- tietoa etäkuntoutuksen toteutuksesta (jos palveluun sisältyy etäkuntoutusta)
 - konkreettiset ja selkeät ohjeet (esim. kuvalliset ohjeet tai video) etäkuntoutukseen osallistumista varten
 - ohjeet turvallisuudesta, yksityisyydensuojasta, tietoturvasta ja tietosuojasta
- kasvokkaisen kuntoutuksen toteutusajankohta, kuntoutuspaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta jne.
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
 - **esim. selkeät yksiselitteiset 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
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset kuntoutuksen toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- mahdolliset tautiepidemioihin liittyvät käytänteet ja niissä huomioitavat asiat.

5.1.2 Kutsun sisältö, kun ennakkoyhteydenotto toteutuu ilman aloituskeskustelua

- ennakkoyhteydenoton ajankohta (päivämäärä ja kellonaika) sekä kesto
- toteutustapa (puhelu tai kuvapuhelu)
- yhteydenottajan tiedot (nimi, ammatti, puhelinnumero)
- kuntoutuksen toteutusajankohta, kuntoutuspaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta jne.
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet
 - **esim. selkeät yksiselitteiset 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
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset kuntoutuksen toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- mahdolliset tautiepidemioihin liittyvät käytänteet ja niissä huomioitavat asiat.

5.1.3 Esitietojen kysely

Asiakkaalta pyydetään ennen kuntoutuksen alkamista kuntoutukseen liittyviä esitietoja kirjallisesti tai esitietojen hankinta toteutetaan vaihtoehtoisesti haastatteluna, puheluna tai kuvapuheluna tai sähköpostitse.

Asiakaskohtaisten esitietojen on oltava asiakkaan kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön käytettävissä **hyvissä ajoin ennen** kuntoutuksen alkamista tai aloituskeskustelua.

Esitietojen kyselyyn käytetään esitietolomaketta, jonka palveluntuottaja on itse laatinut.

Pyydetävät esitiedot

Asiakkaalta pyydetään muun muassa seuraavia esitietoja:

- Asiakkaan oma näkemys ja kuvaus
 - kuntoutustavoitteista ja toiveista kuntoutukseen liittyen
 - terveydentilasta
 - fyysinen ja psyykinen terveydentila
 - muistiin, tarkkaavaisuuteen sekä hahmottamiseen liittyvät asiat ja tiedot
 - arjessa toimimisesta ja arjen sujumisesta
 - asiakkaan mahdollisesta avustamisen tarpeesta ja sen määrästä omassa arjessaan
- Tietoa asiakkaan sosiaalisesta elämäntilanteesta, esim.
 - perhetilanteesta, arjen ihmissuhteista ja niihin liittyvistä asioista
 - harrastuksista
- Tietoa asiakkaan sosiaalisesta toimintakyvystä
 - miten asiakas mm. suoriutuu omassa arjessaan, onko hän sosiaalinen ja millaiset hänen vuorovaikutustaitonsa ovat
 - millaiset ovat asiakkaan arkeen sisältyvät toimintaverkostot: onko niitä, millainen on niiden tarve, ovatko ne toimivia ja toistuvia
- Tietoa asiakkaan erityistarpeista, esim.
 - allergiat, erityisruokavalio
 - ylipainehengityskoneen (CPAP) käyttö
 - muut kuntoutuksessa huomioitavat tarpeet
- Tietoa asiakkaan tulkkauksen tarpeesta
 - tarvitseeko asiakas tulkkia ja millä kielellä tulkkausta tarvitaan
- Tietoa asiakkaan työ- tai opiskelutilanteesta tai eläkkeellä olosta (ei koske lasten palveluja)
- Muut palveluntuottajan tarvitsemat tiedot
 - esim. asiakkaan uimataito, jos allas on käytössä
- Muut laadukkaan kuntoutuksen toteuttamisessa tarvittavat tiedot

- o esim. asiakkaan kulttuuriin liittyvät tiedot

5.1.4 Ennakkoyhteydenoton toteutus, jos kuntoutus ei sisällä aloituskeskustelua

Ennen kuntoutuksen alkua asiakkaaseen otetaan yhteyttä sillä tavalla (puhelimitse tai kuvapuheluna) ja sinä ajankohtana, jotka on ilmoitettu kutsukirjeessä.

Ennakkoyhteydenoton toteuttaa henkilö, joka on nimetty ennakkoon asiakkaalle lähetetyssä kutsukirjeessä. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.

Ennakkoyhteydenoton tarkoituksena on varmistaa myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuus asiakkaalle sekä sitouttaa, motivoida ja valmistaa asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin. Tarkoituksena on myös luoda kuntoutuksesta jo ennakoiden mielekäs kokonaisuus, jossa huomioidaan myös asiakkaan perhe, oma tukiverkosto ja muut arjen toimijat.

Ennakkoyhteydenotossa asiakkaan kanssa yhdessä muun muassa

- luodaan yhteinen näkemys kuntoutumisen yleisistä tavoitteista sekä informoidaan asiakasta kuntoutuksen sisällöstä, toteutuksesta sekä aikatauluista
- kannustetaan asiakasta miettimään omakohtaisia kuntoutustavoitteitaan
- käydään läpi kuntoutuksen toteuttava henkilöstö sekä samalla arvioidaan alustavasti, kenen ammattihenkilön tukea ja ohjausta asiakas kuntoutuksessaan erityisesti tarvitsee
- käydään läpi, tarvitaanko mahdollisesti muuta henkilöstöä avustamiseen tai lastenhoitoon
- varmistetaan, että kuntoutus on asiakkaan terveydentilan ja elämäntilanteen kannalta **oikea-aikainen**.

Lisäksi

- asiakkaalle kerrotaan tiedot muun muassa
 - o kuntoutuksen sisällöstä
 - o etäkuntoutuksen toteutuksesta, jos kuntoutukseen sisältyy etäkuntoutusta
 - o mukaan otettavista henkilökohtaisista tarvikkeista, jos kuntoutus toteutuu kasvokkain (esim. liikuntavarusteet, mahdolliset apuvälineet)
 - o muista kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä seikoista, kuten majoituksesta, jos majoitus sisältyy kuntoutukseen

- asiakkaalle annetaan mahdollisuus esittää kysymyksiä ja toiveita
- varmistetaan, että asiakkaan erityistarpeet otetaan huomioon kuntoutuksen suunnittelussa
- tiedustellaan asiakkaalta, tarvitseeko hän avustamista ja kuinka paljon hän sitä tarvitsee
- kerrotaan ennakoon mittareista, joita kuntoutuksessa käytetään.

Jos ennakkoyleistydenotossa ilmenee, että kuntoutus on asiakkaalle toteutusajaltaan tai sisällöltään sopimaton tai toimimaton, sitä ei ole tarkoituksenmukaista aloittaa. Tällöin palveluntuottajan on oltava välittömästi yhteydessä Kelaan.

5.1.5 Aloituskeskustelun toteutus

Palvelukuvauksessa on aina määritetty aloituskeskustelun toteutusajankohta. Aloituskeskustelu toteutetaan kuvapuheluna ennen kasvokkaista kuntoutusta **tai** kasvokkaisen kuntoutuksen alussa.

Aloituskeskustelun sisältö on **sama toteutustavasta riippumatta**. Kuvapuheluna toteutettavan aloituskeskustelun toteuttaa se henkilö, joka on nimetty ennakoon asiakkaalle lähetetyssä kutsukirjeessä.

Aloituskeskustelussa yhdessä asiakkaan kanssa muun muassa

- kartoitetaan **asiakkaan kokonaistilanne, kuntoutustarve sekä kuntoutustavoitteet**
- varmistetaan asiakkaan kuntoutuksen suunnitelman toimivuutta ja realistisuutta sekä yhteistä ymmärrystä kuntoutuksen sisällöstä
- kannustetaan asiakasta miettimään omakohtaisia kuntoutustavoitteitaan
- käydään läpi kuntoutuksen toteuttava henkilöstö ja samalla arvioidaan alustavasti, kenen ammattihenkilön tukea ja ohjausta asiakkaan kuntoutuksessa erityisesti tarvitaan
- selkeytetään, mitä kuntoutuksella tavoitellaan ja mikä merkitys on kuntoutuksen aikana toteutettavilla arvioinneilla asiakkaan kokonaistilanteen arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä
- tarkennetaan, tarvitseeko asiakas kuntoutuksen aikana avustamista ja kuinka paljon hän sitä tarvitsee.

5.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

5.2.1 Tehtävät asiakkaan saapuessa edeltävänä iltana

Jos asiakas saapuu paikalle jo kuntoutusta edeltävänä iltana, asiakkaalle on järjestettävä majoitus **palvelukuvauksessa määritetyissä tiloissa**. Myös turvallisuusmääritykset täytyy huomioida.

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

Palveluntuottaja voi periä asiakkaalta erillisen yöpymismaksun.

5.2.2 Tehtävät asiakkaan kuntoutuksen alkaessa

Alkuinformaation antaminen

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

Alkuinformaation sisältö:

- Esitellään muun muassa
 - kuntoutusohjelma sekä palveluntuottajan muu tarjolla oleva ohjelma
 - koko henkilöstö, joka osallistuu kuntoutuksen toteutukseen
 - palveluntuottajan tilat, joita käytetään kuntoutuksen toteutuksessa.
- Käydään läpi muun muassa
 - mahdollisiin ilta- ja yöajalla tarvittaviin yhteydenottoihin liittyvät asiat (majoittuva asiakas)
 - yleiset turvallisuusohjeet.
- Annetaan tietoa lähialueen ulkoilureiteistä, esimerkiksi esitellään ulkoilureittikartat matkapituuksineen (majoittuva asiakas).
- Varmistetaan, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet.
- Opastetaan, kehen henkilöön asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä kuntoutuksen aikana.
- Jaetaan muu tarvittava tieto.

5.2.3 Kuntoutuspäivän toteutus

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on jaksottaa ja toteuttaa asiakkaan **kuntoutus palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla**.

Arkipäivän toiminta

Asiakkaan kuntoutus toteutetaan pääasiallisesti arkipäivisin maanantaista lauantaihin.

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

Kelan suosituksena on, että kuntoutusta **ei järjestetä** aattopäivinä, kuten joulu-, uudenvuoden- tai juhannusaattona.

Sunnuntaina tapahtuva toiminta

Pitkä kuntoutusjakso

Jos kuntoutuspalveluun sisältyy sunnuntai, asiakkaan kanssa yhdessä suunnitellaan tälle päivälle itsenäisesti toteutettavaa ohjelmaa (2 tuntia), joka tukee asiakkaan yksilöllisiä kuntoutustavoitteita.

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, asiakkaan kuntoutus toteutetaan palvelukuvauksessa kuvatulla tavalla.

Asiakkaiden vapaa-ajan ohjelman järjestäminen

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

5.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä

Seuranta on merkityksellinen osa asiakkaan kuntoutumisprosessissa. 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. Se tukee osaltaan asiakkaan muutosprosessia.

Asiakkaan kuntoutukseen sisältyvä seuranta on toteutettava palvelukuvauksessa 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, että asiakkaan itsenäistä toimintakykyä ylläpitävä harjoittelu jatkuu.

Seurantaa **ei toteuteta**, jos palvelukuvauksessa **ei ole mainintaa** seurannasta.

6 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.

Palvelukuvauksessa on erikseen määritelty, sisältyykö kuntoutuspalveluun **hyödyn raportointi** ja mitä kuntoutuksen hyödyn arvioinnin mittareita siihen sisältyy.

Palvelukuvauksessa on myös mainittu, jos kuntoutuspalvelussa käytetään **muuta** kuin kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettäviä mittareita.

7 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus

Kela järjestää kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla vieraan kielen tulkkausta, etätulkkausta ja vammaisten tulkkausta. Ruotsin tai saamen kieliä puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkausta hänen äidinkielellään, jos kuntoutuspalvelu on suomenkielinen.

Lisätietoja tulkkauksesta kuntoutuksessa on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla palveluntuottajien ohjeissa kohdassa Tulkkaus kuntoutuksessa.

8 Asiakkaan henkilötietojen käsittely, käyttö ja säilytys

8.1 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 tietosuojalain-säädännön 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 huomioitava tietosuoja-asetuksen mukaiset velvoitteet rekisteröityjen oikeuksia koskien. Palveluntuottajan on EU:n tietosuoja-asetuksen mukaan informoitava rekisteröityjä henkilötietojen käsittelystä. Asiakkaalla on oltava oikeus tarkistaa häntä koskevat kuntoutusprosessiin liittyvät asiakirjat ja muut hänestä tallennetut tiedot palveluntuottajalta tai Kelasta. Kelan asiakkaita koskevat tiedot on oltava erikseen poimittavissa muiden palveluntilaajien tiedoista tai yksikön muista potilasrekisteritiedoista.

Jos kuntoutuksen toteuttaminen edellyttää tietojen luovutusta tai vastaanottamista 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 on oltava

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 antama suostumus pyydetään kirjallisesti.

Potilasasiakirjojen kohdalla on huomioitava niitä koskeva erityislainsäädäntö, kuten laki potilaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä sekä potilasasiakirjoja koskeva viranomaisohjeistus.

8.2 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.

8.2.1 Henkilötietojen säilytys kilpailuttamalla hankituissa palveluissa

Asiakkaiden kuntoutusasiakirjat on säilytettävä vähintään niin kauan, kun kyseistä palvelua koskeva sopimus Kelan ja palveluntuottajan välillä on voimassa.

8.2.2 Henkilötietojen säilytys rekisteröitymismenettelyllä järjestettävissä palveluissa

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

9 Dokumentaatio

9.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

Palveluntuottajan tehtävänä on kirjata asiakkaan kuntoutuksen toteutus selkeästi, jotta tietoja voidaan hyödyntää kokonaisvaltaisesti kuntoutuksen aikaisessa työskentelyssä ja

voidaan varmistaa eri asiantuntijoiden välinen viestintä. Asiakkaan tietojen kirjaaminen mahdollistaa kuntoutustoiminnan laadukkaan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin sekä kuntoutuksen jälkikäteisen seurannan.

Kaikkien kirjausten täytyy olla jälkikäteen todennettavissa. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tiedot on kirjattava omiin asiakirjoihinsa. Asiakkaan läheisen kuntoutusjakson kuntoutusohjelma laaditaan samaan dokumenttiin asiakkaan kuntoutusohjelman kanssa. Tämä kirjaus toimii samalla dokumentaationa läheisen kuntoutuksen toteutuksesta.

Yleistä kirjauksista:

- Asiakkaalle on informoitava tietojen kirjaamisen merkitys ja se, että hänellä on oikeus perehtyä hänestä laadittuihin asiakirjoihin.
- Kirjaaminen on tehtävä huolellisesti sekä luotettavalla tavalla tietosuojamääräykset huomioiden.
- Kuntoutukseen liittyvä jatkuva arviointi sekä kaikki toteutuneet tapaamiset on dokumentoitava asiakkaan kuntoutuksen asiakirjoihin.

9.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Asiakkaan asiakirjoihin on kirjattava muun muassa 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.

Asiakirjoihin liitetään mukaan:

- kuntoutuksen aikataulu, aihe sekä kuntoutuksen toteuttaneen ammattihenkilön nimi ja ammatti- tai tehtävänimike

- kirjallinen suunnitelma asiakkaan kuntoutuksen toteutuksesta
- asiakkaan Omat tavoitteeni -lomake
- asiakkaan arviointiin ja mittaukseen liittyvät lomakkeet
- mahdolliset välitehtävät
- muu asiakkaan kuntoutusta koskeva tieto.

9.2 Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

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

9.2.1 Yleistä palautteen laatimisesta

Kuntoutuspalaute laaditaan, kun asiakkaan **viimeinen kuntoutusjakso on päättynyt**. Palautteen laatimisesta ja sen allekirjoituksesta vastaa ammattihenkilö, joka on toteuttanut asiakkaan kuntoutuksen ja vastannut siitä kokonaisuudessaan (esim. omaohjaaja).

Yleistä kuntoutuspalautteen laatimisesta:

- Palveluntuottajan on samalla varmistettava, että asiakkaan mahdollinen suunniteltu jatkokuntoutus toteutuu. Palveluntuottajan on tarvittaessa oltava yhteydessä asiakkaan hoidosta vastaavaan terveydenhuollon toimintayksikköön. Yhteydenottoon on oltava asiakkaan suostumus.
- Asiakkaalle (lasten kuntoutuksessa lapsen huoltajille) on annettava mahdollisuus tutustua hänestä laadittuun kuntoutuspalaute-**luonnokseen** sekä kerrottava eri mittausten tulokset ja niiden merkitys.
- Asiakkaan kuntoutuspalauteeseen **ei kirjata** asiakkaan läheistä koskevia (henkilökohtaisia) tietoja.

Kuntoutuspalauteeseen liitetään seuraavat liitteet:

- Omat tavoitteeni -lomake
- asiakaskohtainen kuntoutuksen hyödyn arviointia koskeva lomake "Suostumus tutkimukseen osallistumisesta" (KU5)
- Muut mahdolliset liitteet.

9.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

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

Palaute on toimitettava viimeistään **2 viikon kuluessa siitä, kun asiakkaan viimeisin kuntoutusjakso on päättynyt**. Palautteen on oltava tähän mennessä **myös perillä Kelassa**.

9.2.3 Läheisten tai perheen osallistumisen kirjaus

Jos asiakkaan läheinen tai perhe osallistuu kuntoutukseen, kirjataan palautteeseen seuraavat tiedot:

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

9.3 Lyhyt kuntoutuspalaute

Asiakkaalle laaditaan **lyhyt kuntoutuspalaute** tilanteessa, jossa asiakkaan

- kuntoutus **on keskeytynyt** tai
- kuntoutus toteutetaan **useassa jaksossa ja tarvitaan kirjallinen dokumentti** kuntoutukseen osallistumisesta ja sen edistymisestä (tämä **ei koske** viimeisintä kuntoutusjaksoa).

Lyhyt kuntoutuspalaute toimitetaan **vain asiakkaalle**. Lyhyt kuntoutuspalaute lähetetään Kelaan vain, jos asiakkaan kuntoutus on keskeytynyt tai asiakkaan kuntoutumiseen liittyy jotain erityistä tiedotettavaa Kelalle. Muille tahoille palaute toimitetaan vain tarvittaessa, ja se tehdään asiakkaan suostumuksella.

Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää selkeästi otsikoituna tiivistetyn, lyhyen kuvauksen asiakkaan yksilöllisestä alkutilanteesta. Lyhyt kuntoutuspalaute **ei sisällä** liitteitä.

Lyhyen kuntoutuspalauteen sisältö:

- kuntoutuksen tavoitteet
- kuntoutuksen eteneminen

- osallistuminen kuntoutukseen (ml. omakuntoutukseen)
- kuntoutukseen osallistumistapa
- kuntoutumisen keskeytymiseen johtaneet syyt.

9.4 Seurantapalaute

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

Seurantapalaute lähetetään asiakkaalle, jos palaute sisältää asiakkaan kuntoutumisen jatkoon kannalta oleellista tietoa. Lisäksi seurantapalaute lähetetään Kelaan, jos asiakkaan yksilöllinen tarve tai tilanne vaatii Kelan jatkotoimenpiteitä tai kuntoutumiseen liittyy jotain erityistä tiedotettavaa Kelalle.

Seurantapalautteen sisältö:

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

9.5 Osallistumistodistus

Asiakkaalle on laadittava osallistumistodistus Kelan verkkosivuilla olevan ohjeen mukaisesti. **Lisätietoja** osallistumistodistuksesta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Ohjeita kuntoutuksen palveluntuottajille.

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

10 Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet

10.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti

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

10.2 Kuntoutustilat

Kuntoutuspalvelussa edellytetty toimipiste on aina määritelty palvelukuvauksessa.

Palveluntuottajan toimipiste voi olla

- laitousyksikkö **tai**
- avoyksikkö **tai**
- muu toimintayksikkö.

10.2.1 Laitousyksikön tilat

Laitousyksikkö sisältää vähintään

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

10.2.2 Avoyksikön tilat

Avoyksikkö sisältää vähintään

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

10.2.3 Muun toimintayksikön tilat

Muu toimintayksikkö sisältää vähintään

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

10.3 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat

Kuntoutuksen toteuttaminen voi edellyttää palvelukuvauksessa määritellyn toimipisteen (avoyksikkö, laitousyksikkö tai muu toimintayksikkö) **lisäksi muita tiloja**. Palvelukuvauksessa **on määritelty**, missä muiden tilojen on sijaittava.

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

Palvelukuvauksessa on määritelty, jos

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

Muita tiloja ovat esimerkiksi

- kuntosali
- liikuntasali
- allastilat
- majoitustilat
 - Asiakkaan majoitustilat voivat sijaita **muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä** vain, jos kuntoutus toteutuu toimipisteessä, joka on **avoyksikkö** tai ns. **muu toimintayksikkö**.
 - Kun asiakas majoittuu muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä, majoittumiseen liittyvien ruokailutilojen on sijaittava **enintään 500 metrin etäisyydellä** majoitustiloista.
- ruokailutilat

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

10.4 Muut kuin kuntoutuspalvelussa vaaditut tilat (ei koske lasten kursseja)

Palveluntuottajalla **voi olla käytössä** kuntoutuspalvelussa määritettyjen ja vaadittujen tilojen lisäksi muita kuntoutustiloja (esim. kuntosali) asiakkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi. Myös näissä tiloissa on huomioitava tiloja koskevat turvallisuus- ja esteettömyysvaatimukset.

Palveluntuottajan on järjestettävä asiakkaalle (ja läheisille) edestakaiset ja turvalliset kuljetukset näihin tiloihin sekä vastattava kuljetuskustannuksista.

10.5 Yleistä palveluntuottajan tiloista ja ympäristöstä

10.5.1 Kuntoutustilat

Palveluntuottaja vastaa 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 säilytystilat tavaroille.

10.5.2 Ulkoiluympäristö

Huolehdi myös, että palveluntuottajan tilojen

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

10.6 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.

10.6.1 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.

Jos remontin vuoksi on **tarve väistötilalle**, ilmoita siitä remontista ilmoittamisen yhteydessä. Väistötilan on **aina** oltava Kelan etukäteen hyväksymä ja palvelukuvauksen mukainen.

10.7 Laitteet

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia, 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 työkalujen ja työvälineiden toiminta ja käyttöturvallisuus on oltava varmistettu työturvallisuuslain mukaisesti.

11 Majoitus

11.1 Asiakkaan majoituksen järjestäminen

Asiakkaan majoitus järjestetään palvelukuvauksessa määritetyllä tavalla **laitosyksikössä** tai **muissa tiloissa**, jotka voivat sijaita muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä.

Kun asiakkaan kuntoutukseen kuuluu majoitus, siihen sisältyy palveluntuottajan yhtäjaksoinen ja ympärivuorokautinen palveluvastuu. Palveluntuottajan tehtävänä on **vastata asiakkaan (ja läheisten) turvallisuudesta koko majoittumisen ajan** (ml. edeltävän päivän majoittuminen).

Majoitusjärjestelyssä pyritään ottamaan huomioon asiakkaan erityistarpeet esimerkiksi huoneen sijainnin tai koon suhteen.

Lisäksi palveluntuottajan tehtävänä on varmistaa, että

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

Asiakkaan kuntoutukseen osallistuva läheinen majoitetaan pääasiallisesti samaan huoneeseen asiakkaan kanssa.

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

Asiakkaan majoittuminen majoitustiloissa järjestetään seuraavasti:

- **Asiakas majoittuu 2 hengen huoneessa, jossa on WC ja suihku**
 - Palveluntuottaja voi majoittaa asiakkaan 1 hengen huoneeseen, jos asiakkaalla on siihen palveluntuottajan lääkärin mielestä perusteltu lääketieteellinen syy.
 - Huomioitavaa on, että **Kela ei korvaa** ylimääräisiä 1 hengen huoneen käytön kustannuksia missään tilanteessa.
- **Perhekuntoutukseen** osallistuvat asiakkaat majoitetaan **2 hengen huonetta tilavampiin huoneisiin**. Osa perhehuoneista voi olla kytkettävissä toiseen huoneeseen väliovella.
- **Alle 18-vuotiaan, yksin majoittuvan asiakkaan** majoitus (ja ruokailu) järjestetään aina samassa laitossyksikössä, jossa asiakkaan kuntoutus toteutuu. Tämä koskee myös kuntoutusta edeltävää iltaa.

11.1.1 Erityistilanteet majoituksessa (allergia, avustaja- tai opaskoira)

Allergiset asiakkaat majoitetaan heille soveltuviin majoitustiloihin.

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

11.2 Huoneen luovutus tulo- ja lähtöpäivänä

Huone luovutetaan majoittuvalle asiakkaalle **viimeistään klo 15.00** kuntoutuksen alkamispäivänä. Huoneen on oltava majoittuvan asiakkaan käytössä **lähtöpäivänä klo 12:een saakka**.

Asiakkaan matkatavarat säilytetään palveluntuottajan toimipisteen säilytystiloissa siihen saakka, kunnes asiakas saa huoneen tulopäivänä käyttöönsä tai lähtöpäivänä luovuttaa huoneen. Lisäksi asiakkailta on oltava käytössään yhteiset lepotilat huoneen luovutukseen saakka.

11.2.1 Poikkeusmenettely huoneen luovuttamisessa

Palvelukuvauksessa on määritelty, jos

- huone on luovutettava asiakkaalle heti, kun hän on saapunut majoituspaikkaan **kuntoutuksen alkamispäivänä** ja

- huone on oltava asiakkaan käytössä lähtöpäivänä **kuntoutusohjelman päättymiseen saakka**.

12 Ruokailun toteuttaminen

Asiakkaan ruokailut toteutetaan joko

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

12.1 Majoittuvan asiakkaan ruokailu

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

Kuntoutusjakson aloittamispäivänä asiakkaalle tarjotaan aamiainen, jos kuntoutus alkaa klo 10.30 mennessä tai jos asiakas on majoittunut kuntoutusta edeltävänä iltana. Lisäksi tarjotaan muut samat ateriat ja välipalat kuin täysihoidossa.

Kuntoutusjakson kotiinlähtöpäivänä asiakkaalle tarjotaan **aamiaisen lisäksi lounas ja tarvittaessa välipala**.

12.2 Ei-majoittuvan asiakkaan ruokailu

Ei-majoittuvalle asiakkaalle (ja läheiselle) tarjotaan päivittäin vähintään **1 ateria** (lounas tai päivällinen) sekä **1-2 välipalaa**.

12.3 Käyntikerran ruokailu

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

Käyntikerran tai tapaamisen kesto on **ei sisälly** ruokailutaukoa.

12.4 Ruoka

Tarjottavien aterioiden on yhdessä muodostettava toisiaan täydentävä, terveellinen ja täysipainoinen kokonaisuus.

Asiakkaalle tarjottavien aterioiden ja välipalojen on oltava

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

Asiakkailla on luotava **malliateriasta otetun kuvan** avulla ymmärrys siitä, mistä aineksista ravitsemuksellisesti riittävä ateria koostuu.

Myös ruokailun toteuttavan ravintolan tai ruokalan on omassa roolissaan tuettava kuntoutuskurssien tavoitteita siten, että tarjottava ruoka osaltaan tukee asiakkaan elämän-tapamuutosta. Palveluntuottajan tehtävänä on myös arvioida ruuan laatua sekä ruokailun toteuttavan ravintolan tai ruokalan toimintaa säännöllisesti. Nämä seikat on erityisesti **huomioitava muutostilanteissa**, joissa esimerkiksi asiakasravintolan pitäjä tai asiakkaiden ruokailupaikka muuttuu.

12.4.1 Erityisruokavaliot

Asiakkaan erityisruokavalio on selvitettävä etukäteen **ennakkoyhteydenotossa** tai **viimeistään kuntoutuksen alkaessa**. Erityisruokavalion noudattaminen voi olla **osa asiakkaan sairauden hoitoa**.

Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa, että tarjolla on terveydellisistä syistä erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle sopivaa ruokaa. Erityisruokavalioiden laatu on oltava linjassa ravitsemussuositusten kanssa, ja on varmistettava, että henkilöstöllä on ravitsemuksen erityisosaamista asiakkaan erityisruokavalioiden toteuttamiseksi.

Palveluntuottajan vastuulla on järjestää ateriat yleisimpiä ruokavalioita noudattaville kuten **diabeetikoille, allergikoille, keliaakikoille** ja **vegaanista** ruokavaliota noudattaville.

12.4.2 Vakaumukseen liittyvät ruokatottumukset

Palveluntuottaja voi huomioida oman harkinnan mukaisesti asiakkaan vakaumukseen tai kulttuuriin liittyvät ruokaa tai ruokailua koskevat erityistarpeet, jotka poikkeavat merkittävästi suomalaisesta valtaväestön ruokatottumuksia noudattavasta ruokavaliosta.

13 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

13.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

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

Palveluntuottajalla on oltava asiakasta ja kuntoutukseen osallistuvaa läheistä varten seuraava vakuutusturva:

- 1. Toiminnan vastuuvakuutus**
- 2. Potilasvakuutus**, jos kuntoutusta toteuttaa terveydenhuollon ammattihenkilö, joka antaa terveyden- ja sairaanhoitoa
- 3. Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus.**

13.1.1 Toiminnan vastuuvakuutus

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

13.1.2 Potilasvakuutus

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

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

13.1.3 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 vakuutusmäärä on oltava vähintään 8 500 euroa.
- Tapaturmaisesta pysyvästä haitasta vakuutusmäärä on oltava vähintään 5 000 euroa.
- Tapaturmaisesta kuoleman vakuutusmäärä on oltava vähintään 5 000 euroa.

13.2 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 oh-jaa asiakasta tai hänen läheistään vahinkoilmoituksen tekemisessä.

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

14 Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta

Palveluntuottajan tehtävänä on varmistaa asiakkaan turvallisuus sekä vastata asiakasturvallisuuden kokonaisvaltaisesta toteutumisesta koko asiakkaan kuntoutuksen sekä majoittumisen (ml. edeltävän päivän majoittuminen) ajan.

14.1 Hätätilanteisiin valmistautuminen

Hätätilanteita (ml. hätätilanteet kuvapuheluiden aikana) varten käytössä on oltava ajantasainen ja toimipistekohtainen toimintasuunnitelma. Jokaisen henkilöstöön kuuluvan on oltava siitä tietoinen sekä osattava toimia sen mukaan.

Asiakkaille on annettava **selkeät suulliset ja kirjalliset toimintaohjeet** mahdollisia hätätilanteita varten heti kuntoutuksen alkaessa.

14.1.1 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Palveluntuottajan on varauduttava huolellisesti asiakkaiden kannalta esimerkiksi seuraaviin erityistilanteisiin:

- fyysisen tai henkisen väkivallan uhka
- seksuaalinen häirintä
- päihteiden käyttö
- epidemiat
- tapaturmat
- moniresistentti mikrobi
 - Jos moniresistentin mikrobin kantajalla on avoin infektoitunut haava tai voimakkaasti oireileva iho, kuntoutuksen toteutusta on siirrettävä.

Palveluntuottajan on laadittava selkeät menettelyohjeet ja huolehdittava niiden säännöllisestä päivityksestä sekä henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta asiaan liittyen. On myös huomioiva erityistilanteisiin liittyvä mahdollinen viranomaisohjeistus.

14.1.2 Pelastussuunnitelma

Palveluntuottaja vastaa siitä, että

- asiakkaan kuntoutus toteutetaan toimipisteessä, jossa on tehty hätätilanteita varten **kirjallinen suunnitelma** asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi (esim. vaaratilanteiden syntymisen ehkäisy, asiakkaiden poistumisen turvaaminen)
- toimipisteen turvallisuudesta on huolehdittu siten kuin pelastuslaki ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta edellyttävät
- toimintaa varten on säännöllisesti päivitetty ja tarkistettu poistumisturvallisuusselvitys, jossa on huomioitu myös toimintakyvyltään rajoittuneiden henkilöiden (esim. lapset, liikuntavammaiset, aistivammaiset) edellytykset pelastua tulipalosta.

14.2 Allastilojen käyttö

14.2.1 Kuntoutusohjelman aikana

Palvelukuvauksessa on aina määritelty, edellytetäänkö ko. kuntoutuspalvelussa allastiloja. Jos palvelukuvauksessa on edellytetty allastilat, niitä on käytettävä kuntoutuksen toteuttamisessa.

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

Asiakasryhmää ohjaavan henkilön on oltava asiakasturvallisuuden varmistamiseksi vesipelastustaitoinen (esim. allasturvallisuuden Trimmi-kurssia vastaavat valmiudet).

14.2.2 Kuntoutusohjelman ulkopuolisena aikana

Palveluntuottaja itse määrittelee allastilojen käytön kuntoutusohjelman ulkopuolisena aikana. Tällöin on noudatettava Turvallisuus- ja kemikaaliviraston (Tukes)

julkaisusarjan 1/2015 ohjetta ”Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen”. Ohje on Turvallisuus- ja kemikaaliviraston verkkosivuilla.

14.3 Hälytyslaite

Palvelukuvauksessa on **aina erillinen maininta** hälytyslaitteiden tarpeesta ja välttämättömyydestä asiakkaan majoitustiloissa, jos asiakasryhmään on arvioitu kuuluvan toimintakyvyltään rajoittuneita henkilöitä (esim. liikuntavammaiset, aistivammaiset ja muistisairaat). Näissä tilanteissa hälytysjärjestelmiin on sisällytettävä hälytyslaite (hätkäksä).

14.4 Henkilöstön ensiapuvalmius

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että kaikki **asiakkaan kuntoutusohjelman toteutukseen osallistuvat henkilöt** ovat käyneet **ensiavun peruskurssin**. Tästä koulutuksesta osoituksena henkilöllä on oltava voimassa oleva kurssitodistus.

Ensiavun peruskurssi (16 h) sisältää hätätilanteessa ja tavallisimmissa sairaus- ja onnettomuustilanteissa tarvittavat käytännön perustiedot ja -taidot. Tämän koulutuksen voi päivittää käymällä **hätäensiapukurssin** (8 h). Osoituksena päivityskoulutuksesta henkilöllä on oltava voimassa oleva kurssitodistus.

14.5 Turvallisuuden varmistaminen kuntoutuksen aikana

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

14.6 Turvallisuuden varmistaminen majoittumisen aikana

14.6.1 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.

14.6.2 Harkinnanvarainen lääkinällinen kuntoutus

Asiakkaan majoittuessa palveluntuottajan toimipisteessä

Asiakkaan majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta **vastaa ja on aina paikalla** iltaisin ja öisin (myös 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 asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan majoittuessa erillisessä majoitustilassa

Palveluntuottajan on järjestettävä erillisessä majoitustilassa majoittuvalle asiakkaalle **ilta- ja yöaikainen** (myös 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**.

14.7 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

Kelaan ilmoitettavat asiat:

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

15 Laaturyö ja toiminnan seuranta

15.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

Laadunhallinnan avulla toimintaa johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja parannetaan kokonaisvaltaisesti, jotta saavutetaan kuntoutukselle asetetut laadutavoitteet. 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 valvontalain edellyttämällä tavalla.

15.1.1 Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet

Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

Palveluntuottajan on määriteltävä ja kirjattava keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laatutavoitteet laatukäsikirjaan.

Laatutyö

Laatutyön on sisällettävä jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti

- kirjallinen prosessikuvaus tai kaavio
- henkilöstön vastuut ja tehtävät
- henkilöstön työ- ja toimintaohjeet sekä
- 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 palautteesta 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

Kuntoutuspalvelun kehittämistyössä ja kuntoutuksen laadun arvioimisessa hyödynnetään vähintään 2 prosessimittaria. Niiden 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 on kehitettävä, edistettävä ja vahvistettava entistä laadukkaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

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

16 Kuntoutuskustannusten laskutus

16.1 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.

16.1.1 Kuntoutuspäivä eli kuntoutuspalvelun vuorokausihinta

Asiakkaan tai asiakkaan kuntoutukseen osallistumisen kannalta välttämättömän **aikuisen läheisen** sairastuessa äkillisesti kuntoutusta edeltävänä iltana klo 16 jälkeen tai kuntoutuspäivän aamuna, palveluntuottaja valitsee yhdessä asiakkaan kanssa tavan, miten kuntoutuspäivä korvataan.

Vaihtoehdot ovat seuraavat:

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
 - o toisena ajankohtana kasvokkain tai kuvapuheluna
 - o sairastumispäivänä kuvapuheluna.

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

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

3. Palveluntuottaja jättää päivän toteuttamatta eikä laskuta sairastumispäivästä. Jos Kela korvaa kuntoutuspalvelun vuorokausihinnan eli kuntoutuspäivän palveluntuottajalle, se kuluttaa asiakkaalle myönnettyjen kuntoutusvuorokausien kokonaismäärää. Jos aikuinen läheinen on äkillisesti sairastunut ja asiakas pystyy osallistumaan kuntoutukseen ilman aikuisen läheisen osallistumista, läheisen kuntoutuspalvelun vuorokausihintaa ei voi laskuttaa. Jos sisarus sairastuu äkillisesti, sisaruksen kuntoutuspalvelun vuorokausihintaa ei voi laskuttaa.

16.1.2 Kuntoutusjakson keskeytyminen

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

1. Asiakas jatkaa kuntoutusta saman ryhmän kanssa tervehdyttyään. Tällöin häneltä jää käyttämättä osa kuntoutusvuorokausista.
2. Asiakas vaihtaa ryhmää saadakseen kaikki kuntoutusvuorokaudet käytettyä. Tämä kuitenkin edellyttää, että palveluntuottaja selvittää yhdessä Kelan kuntoutuksen etuuskäsittelijän ja asiakkaan kanssa, onko tämä mahdollista. Jos vaihtaminen on mahdollista, asiakas voi osallistua kuntoutukseen vain niinä vuorokausina, jotka hänellä on jäljellä kuntoutuksen kokonaisvuorokausista. Palveluntuottaja voi laskuttaa vain niistä vuorokausista, jotka asiakkaalla on jäljellä. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat yhteistyössä sellaiset päivät, joilla kokonaisuudesta muodostuu tarkoituksenmukainen.

Tarjouskilpailumenettelyllä hankituissa kursseissa Kela tarkistaa asiakkaan päätöksen toiselle kurssille. Palveluntuottaja selvittää yhdessä Kelan ja asiakkaan kanssa asiakkaan osallistumismahdollisuutta saman palveluntuottajan toiselle vastaavalle kurssijaksolle toisena ajankohtana. Jos kyseessä on useajaksoinen kurssi, asiakas jatkaa kuntoutusta uudella, vaihdetulla kurssilla.

Rekisteröitymismenettelyllä järjestetyissä kursseissa palveluntuottaja siirtää itse asiakkaan toiselle kurssille.

16.1.3 Tapaaminen

Jos tapaaminen on peruuntumassa asiakkaan äkillisen sairastumisen takia, palveluntuottaja sopii yhdessä asiakkaan kanssa, kuinka toimitaan.

Vaihtoehdot ovat seuraavat:

1. Palveluntuottaja toteuttaa tapaamisen kuvapuheluna samana ajankohtana ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua.
2. Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa uuden ajan tapaamisen toteuttamiseksi kuvapuheluna tai kasvokkain ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua.
3. Palveluntuottaja jättää tapaamisen toteuttamatta eikä laskuta sairastumispäivästä.

Edellä mainituista vaihtoehdoista **poiketen** palveluntuottaja voi laskuttaa keskeytyneen tai peruuntuneen tapaamisen, jos

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

Jos palveluntuottaja saa tiedon tapaamisen peruuntumisesta ollessaan matkalla asiakkaan luokse, palveluntuottaja voi laskuttaa toteutuneet matkakustannukset. Matkakustannukset laskutetaan Verohallinnon voimassa olevan kilometrikorvauksen tai julkisen kulkuvälineen lippujen hinnan mukaisesti. Laskutuksella käytetään hintalajia ”Matkat, äkillinen sairastuminen”. Matkakustannusten laskuttaminen ei vähennä asiakkaalle myönnettyjen tapaamisten määrää.

16.1.4 Muut kuntoutuksen hintalajit

Palveluntuottaja voi 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.

16.2 Laskutus

Ohjeet kuntoutuksen kustannusten laskutukseen on sopimuksessa, sopimuksen liitteessä ja Kelan verkkosivuilla (kela.fi/yhteistyökumppanit/kuntoutuspalvelut/palveluntuottajille/ohjeita-palveluntuottajille/laskutus).

17 Kuntoutuspalvelun tuottaminen

17.1 Palveluntuottaja

Kelan kuntoutuksen palveluntuottajana voi toimia yksityinen yritys, laitos, säätio 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 palveluntuottajana voi toimia kuntalain (410/2015) 126 §:n mukaisesti yhtiöitetty ja kuntoutuspalvelulle asetetut ehdot täyttävä toimija.

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.

17.1.1 Ryhmittymä

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

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

17.1.2 Alihankinta

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

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

Huomioitavaa on, että

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

18 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Arviointi

- on asiakkaan kuntoutumisen seuranta, jossa moniammatillisen tiimin ammattihenkilö käyttää 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 kutsukirjeen lähettämisen jälkeen ja ennen kuntoutuksen aloittamista.

Etäkuntoutus

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

Kasvokkainen kuntoutus

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

Kuntoutusjakso

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

Kuntoutuskokonaisuus

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen tämän yksilölliset tarpeet huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisesti
- sisältää kaikki palvelukuvauksessa määritellyt vaiheet.

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

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

Kuntoutuspäiväkirja

- on väline, jonka avulla asiakas tai läheinen voi seurata kuntoutusta sekä kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista. Palveluntuottaja ohjaa asiakasta käyttämään kuntoutuspäiväkirjaa. Kuntoutuspäiväkirjan laatimisessa voi hyödyntää etäkuntoutuksessa käytettävää sovellusta tai alustaa.

Omakuntoutus

- on asiakkaan omassa arjessaan toteuttamaa kuntoutusta, jonka kuntoutuksen ammattihenkilöt suunnittelevat yhdessä asiakkaan kanssa ja jonka toteuttamiseen ammattihenkilöt ohjaavat asiakasta
- nivotaan asiakkaan kuntoutustarpeen ja tavoitteiden mukaisesti asiakkaan kuntoutusprosessiin.

Palvelulupaus (rekisteröitymismenettelyllä järjestettävissä palveluissa)

- on osoitettu Kelan asiakkaalle
- on tahdonilmaus siitä, miten Kela toteuttaa järjestämisvastuullaan olevia kuntoutuspalveluja asiakkaan tarpeet ja näkemykset huomioonottavalla tavalla
- korostaa asiakkaan aktiivista roolia omassa kuntoutumisessaan yhteistyössä kuntoutuksen palveluntuottajan kanssa
- tukee asiakasta tavoittelemaan 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 palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

Seurantayhteydenotto

- toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna kuntoutusjakson päättymisen jälkeen asiakkaan ja omaohjaajan tai moniammatillisen tiimin muun ammattihenkilön kesken
- on yhteydenotto, jossa muun muassa 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 (rekisteröitymismenettelyllä järjestetyissä palveluissa)

- asiakas, jonka kuntoutuspäätös on astunut voimaan ko. kalenterivuoden ai-kana. Edellisenä kalenterivuonna voimaan tulleen kuntoutuspäätöksen saanut asiakas

ei ole uusi asiakas, vaikka asiakkaan kuntoutuksen toteuttaminen alkaisi tai jatkuisi kuluvaan kalenterivuoden aikana.

Verkostotyö

- on esimerkiksi verkostotapaamisena toteutuvaa moniammatillisen asiantuntijuuden välittämistä, jakamista, tarpeellista tietojen vaihtoa, suunnittelua ja keskustelua esimerkiksi 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.

Etäkuntoutus

1 Yleistä etäkuntoutuksesta

Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä. Kuntoutuspalveluun voi sisältyä etäkuntoutusta, joka toteutetaan reaaliaikaisina kuvapuheluin, ajasta ja paikasta riippumattomana verkkokuntoutuksena tai molempina.

Palveluntuottajan on varmistettava, että etäkuntoutus ja sen vaatiman teknologian käyttö soveltuu asiakkaalle. Yhteisistä toimintatavoista on hyvä sopia ennakkoon.

Palveluntuottajan vastuulla on, että asiakas saa etäkuntoutusta varten ohjeet sekä tarvittavan perehdytyksen. Palveluntuottajan tehtävänä on myös varmistaa, että asiakkaan tietotekniset perustaidot riittävät etäkuntoutukseen osallistumiseen.

Tämä liite koskee niitä etäkuntoutuksen toteuttamistapoja, joita palveluntuottajan järjestämään kuntoutuspalveluun sisältyy. Palveluun kuuluvan etäkuntoutuksen tarkempi toteuttaminen on kuvattu palvelukuvauksessa.

2 Etäkuntoutuksen sanasto

Etäkuntoutuspäivä

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

Kasvokkainen kuntoutus

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

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.

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
- toteutetaan 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.

3 Etäkuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus toteutetaan joko kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen yhdistelmänä tai kokonaan etäkuntoutuksena.

Etäkuntoutuksen onnistumisen edellytykset ja vaatimukset

- Asiakkaalla ja palveluntuottajan moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on oltava käytössä verkkoyhteydellä varustettu laite (tietokone, tabletti tai älypuhelin) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet).
- Moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on oltava käytettävissään helppokäyttöinen, tietoturvallinen ja saavutettava sovellus tai alusta, jota asiakkaan on mahdollista käyttää eri laitteilla (tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella). Palveluntuottaja kouluttaa etäkuntoutusta toteuttavan henkilöstön alustan, sovelluksen ja laitteen käyttöön.

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

4 Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus

Kuvapuheluiden lisäksi kuntoutuspalveluun voi sisältyä verkkokuntoutusta, verkkokuntoutuksen ohjausta ja/tai etäkuntoutuspäiviä. Etäkuntoutus toteutetaan asiakkaan arjen ympäristössä, ja sen tulee edistää kuntoutuksen nivoutumista arkeen. Toimiva teknologia, soveltuva osallistumisympäristö ja yhdessä sovitut käytännöt ovat edellytyksiä laadukkaalle etäkuntoutuksen vuorovaikutukselle.

4.1 Kuvapuhelut

Kuntoutuspalveluun sisältyvä yksilöllinen aloituskeskustelu on toteutettava kuvapuheluna. Ennako-, väli- ja seurantayhteydenotot voidaan toteuttaa kuvapuheluna tai puheluna. Kuvapuhelut ovat yksilöllisiä tai ryhmämuotoisia.

Palveluntuottajan tehtävänä on sopia yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisten kuvapuheluiden ajankohdat ja tarvittaessa ajankohta yhteyden testaamiselle.

Onnistunut ryhmämuotoinen kuvapuhelu vaatii hyvää ennakosuunnittelua ja toteutustavan huomioimista. Ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa yksityisyyden suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. On esimerkiksi varmistettava, ettei puhelun aikana samassa tilassa ole asiakkaiden läheisiä tai muita ulkopuolisia henkilöitä.

4.1.1 Ammattihenkilön osallistuminen etänä

Jos asiakas tai asiakkaat ovat kasvokkaisessa kuntoutuksessa palveluntuottajan toimipisteessä, moniammatillisen tiimin jäsen tai kuntoutuksen ammattihenkilö voi toteuttaa kuntoutusta **reaaliaikaisena kuvapuheluna vain perustellusta syystä** (esim. ammattihenkilön äkillisen poissaolon sijaistaminen).

Ammattihenkilö voi toteuttaa kuntoutuksen kuvapuheluna yksittäiselle asiakkaalle (yksilöllinen tapaaminen) tai palveluntuottajan toimipisteessä kuntoutuksen osallistuvalla asiakasryhmälle.

Kuvapuhelun aikana palveluntuottajan toimipisteessä on oltava paikalla vähintään yksi moniammatillisen tiimin ammattihenkilö, joka opastaa ja antaa asiakkaille tarvittaessa teknistä sekä muuta tukea (esim. harjoitusten tekemisessä).

4.1.2 Lääkärin osallistuminen etänä

Kuntoutuspalvelun lääkäriellä on mahdollisuus osallistua asiakasryhmän tai yksittäisen asiakkaan kuntoutukseen kuvapuhelulla ilman perusteltua syytä.

Kuvapuhelu toteutetaan muuten samoin kuin ammattihenkilön osallistuminen etänä. Palveluntuottajan vastuulla on varmistaa etänä toteutuvan, kuntoutukseen sisältyvän tapaamisen sujuva käytännön toteutus.

4.2 Verkkokuntoutus

Verkkokuntoutuksessa asiakas etenee alustalla pääosin omatoimisesti. Mukana voi olla myös reaaliaikaisia ryhmäkeskusteluja verkkokuntoutuksen alustalla.

Asiakkaan on saatava moniammatilliselta tiimiltä tai kuntoutuksen ammattihenkilöltä yksilöllistä tukea sekä palautetta siitä, miten hän edistyy tavoitteissaan. Moniammatillinen

tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön tehtävänä on ohjata verkkokuntoutusta ajasta ja paikasta riippumattomasti palveluntuottajan valitsemana ajankohtana.

Moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön tehtävänä on viedä verkkokuntoutuksen sisällöt sovellukseen tai alustalle sekä varmistaa sisältöjen saavutettavuus. Tehtävänä on myös päivittää sisällöt säännöllisesti huomioiden ryhmän ja yksittäisen asiakkaan tarpeet ja tavoitteet.

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

Kela tarjoaa palveluntuottajien käyttöön valmiita verkkokuntoutuksen sisältöjä, joita palveluntuottaja voi hyödyntää verkkokuntoutuksen toteuttamisessa itse tuottamansa materiaalin sijaan tai sen lisäksi.

5 Etäkuntoutuksen laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Palveluntuottajalla pitää olla valmius järjestää asiakkaalle etäkuntoutuksen ajaksi verkkoyhteydellä varustettu laite ja tarvittavat lisälaitteet silloin, jos kuvapuhelu tai verkkokuntoutus on pakollinen osa kuntoutuspalvelua ja asiakkaalla ei ole omia laitteita.

Palveluntuottajan tehtävänä on sopia asiakkaan kanssa, miten laitteet ja lisälaitteet toimitetaan ennen etäkuntoutusta ja palautetaan etäkuntoutuksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa laitteiden toimituksista aiheutuvista kustannuksista.

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

Kela ei korvaa palveluntuottajalle tai asiakkaalle sopimuksessa mainittujen hintojen lisäksi muita etäkuntoutuksen kustannuksia. Palveluntuottajan tehtävä on vastata etäkuntoutuksen järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista (esim. laitteet, sovelluksen tai alustan

käyttökustannukset sekä tekninen tuki). Palveluntuottaja **ei voi** periä asiakkaalta maksua etäkuntoutukseen tarvittavien laitteiden käytöstä.

6 Tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus

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

Palveluntuottajan on varmistettava, että

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä se käsittelee henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain ja muun kansallisen erityislainsäädännön mukaisesti
- sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitetut tietojärjestelmät ovat säännösten ja määräysten mukaisia
- asiakas on tietoinen etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tai alustojen tietoturvasta ja -suojasta
- etäkuntoutuksessa noudetaan samoja yksityisyyden suojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa
- toteutettava etäkuntoutus täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuutta koskevat vaatimukset. Lisätietoja: Liikenne- ja viestintävirasto Traficom.
- toteutettavassa etäkuntoutuksessa noudatetaan ohjeistusta, jonka Lupa- ja valvontavirasto on antanut etäpalveluista.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa 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 Asiakkaan sairastuessa etäkuntoutuksen aikana

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

Jos asiakas sairastuu äkillisesti tai lyhytaikaisesti **ryhmämuotoisen etäkuntoutuksen** aikana, asiakkaan kanssa on sovittava 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. Yksilöllisen kuvapuhelun on oltava kestoaltaan vähintään puolet siitä ajasta, joka on määritelty ryhmämuotoisen kuvapuhelun kestoksi palvelukuvauksessa.

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

8 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta

Palveluntuottaja **ei voi** toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua etäkuntoutukseen ulkomailta, jos asiakas on

- sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu
- yhdessä palveluntuottajan kanssa arvioinut etukäteen, että kuntoutuksen toteuttaminen etänä on tarkoituksenmukaista
- yhdessä palveluntuottajan kanssa sopinut etäkuntoutuksen jatkamisesta asiakkaan ulkomailla olon ajan.

Lisäksi edellytyksenä on, että

- asiakkaalla on käytössään verkkoyhteydellä varustettu laite, jolla hän voi osallistua etäkuntoutukseen
- asiakas korvaa itse kaikki mahdolliset etäkuntoutuksesta aiheutuvat ylimääräiset kustannukset
- palveluntuottaja informoi asiakasta, miten vakuutusturva on voimassa asiakkaan ollessa ulkomailla
- palveluntuottaja selvittää yhdessä asiakkaan kanssa etukäteen, miten toimitaan, jos kuvapuhelun aikana sattuu hätätilanne (esim. sairauskohtaus).

Kela **ei korvaa** mitään kustannuksia, jotka aiheutuvat ulkomailla olevan asiakkaan etäkuntoutuksen toteuttamisesta.

Sovitun kurssin siirtäminen, peruminen ja vaihtaminen tarjouskilpailulla hankituissa palveluissa

1 Kurssin siirtäminen

Palvelukuvauksessa on määritelty kuntoutuskursseille ja sopeutumisvalmennukseen osallistuvien asiakkaiden **enimmäismäärät**, joita ei pääsääntöisesti voi ylittää.

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

Palveluntuottajan on oltava aina yhteydessä Kelaan, jos osallistujien enimmäismäärään tai vajaaksi jääviin kurssipaikoihin liittyen ilmenee poikkeavuuksia.

2 Asiakkaiden vähimmäismäärät kurssin aloittamiseksi

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

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

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

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

Huomioitavaa on, että

- jos kurssilla on **ainoastaan 2** päätöksen saanutta asiakasta, **kurssia ei toteuteta**.
- jos kurssille osallistuu **vähintään 3** asiakasta, kurssin voi toteuttaa sovitun aikataulun mukaisesti palveluntuottajan harkinnan mukaan. Tällöinkin on arvioitava mm., onko kurssi toteutettavissa laadukkaasti, ja onko asiakkaiden vertaistuki toteutettavissa tilanteessa optimaalisesti, asiakkaiden kuntoutustavoitteiden sekä palvelukuvauksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tehtävänä on **tehdä tarvittavat muutokset itse viemällä kurssin uusi aikataulutieto suoraan Kelan kurssijärjestelmään**.

3 Kurssin peruminen

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

Jos kurssille on tehty kuntoutuspäätöksiä mutta kurssin **vähimmäismäärä ei toteudu**, kurssin voi perua **aikaisintaan 3 viikkoa** ennen kurssin alkamista.

Kurssin peruminen on aina ilmoitettava:

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

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

4 Asiakkaan jo aloittaman kurssin vaihtaminen

Asiakkaan jo aloittaman kuntoutuksen toteutusajankohtaa on mahdollista muuttaa esim. asiakkaan sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Tässä tilanteessa palveluntuottajan tulee selvittää yhdessä Kelan etuuskäsittelijän ja asiakkaan kanssa asiakkaan osallistumismahdollisuutta saman palveluntuottajan toiselle vastaavalle kurssijaksolle, toisena ajankohtana.

Jos kyseessä on useajaksoinen kurssi, asiakas jatkaa kuntoutusta uudella, vaihdetulla kurssilla kuntoutuskokonaisuuden loppuun.

5 Kuntoutuksen toteutusmuodon vaihtaminen

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

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.

Palveluntuottajan tehtävänä on selvittää asiakaspaikkatilanne ja olla asiasta yhteydessä Kelaan (kuntoutuspalvelut_muutokset(at)kela.fi) selvitettäessä 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 edellytyksenä on, että kyseinen asiakas kuuluu kurssin palvelukuvauksen mukaiseen kohderyhmään.

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

Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot.

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 soveltuva terveystieteen tutkinto, ja joka lisäksi on suorittanut ammattikorkeakoulun audiologiset erikoistumisopinnot (60 opintopistettä)

Diabeteshoitaja

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

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

Diabeteksen hoidon erityispätevyyden saanut erikoislääkäri (diabeteslääkäri)

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

Erikoislääkäri

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

Erikoistuva lääkäri

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

Soveltavan liikunnanohjaaja/Erityisliikunnan ohjaaja

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

Erityisopettaja

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

Fysioterapeutti (AMK)

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

IBD-hoitaja

- tehtävänimike
- sairaanhoitaja (AMK), joka

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

IT-ohjaaja

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

Jalkaterapeutti (AMK)

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

Jalkojenhoitaja

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

Kommunikaatio-ohjaaja

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

Kommunikaatio ja viittomakielen ohjaaja

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

Kuntoutuksen erityispätevyyden saanut erikoislääkäri

- kuntoutuksen erityispätevyys edellyttää erikoislääkärin tutkintoa
- Suomen Lääkäriliiton myöntämä erityispätevyys

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

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

Kuulovammaisten kuntoutusohjaaja

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

Kuurosokeuskuntouttaja

- tehtävänimike
 - sosiaali-, terveys-, kasvatus- 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

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

Lastenohjaaja

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

Liikkumistaidon ohjaaja

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

Liikuntaneuvoja / Liikunnanohjaaja

- suorittanut toisen asteen liikunnanohjauksen ammatti- tai perustutkinnon

Liikunnanohjaaja (AMK)

- suorittanut liikunnan- ja vapaa-ajan koulutusohjelman ammattikorkeakoulussa

Lähihoitaja

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike

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

Musiikkiterapeutti

- musiikkiterapeutin koulutuksen saanut henkilö

Neuropsykiatrinen valmentaja

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

Neuropsykologi

- psykologin peruskoulutus, **lisäksi on oltava**
 - Lupa- ja valvontaviraston myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä **ja**
 - on suorittanut neuropsykologin erikoistumiskoulutuksen
- 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 kasvatustieteen alan ammatillisen perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla **lisäksi on oltava**
 - näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisalan erikoisammattitutkinto **tai**
 - kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinto, näkövammaistaitojen ohjauksen osaamisala **tai**
 - työpaikkakoulutuksena saatu koulutus näkövammaisuudesta ja sen kuntoutuksesta

Näkövammaisten kuntoutusohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen alan 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

Näönkäyttöohjaaja

- sosiaali-, terveys- tai kasvatustieteen alan 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 kasvatusalan 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

- 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
- kotitalousopettaja

Reumahoitaja

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

Sairaanhoitaja (AMK)

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

Seksuaalineuvoja

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

Seksuaaliterapeutti

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

Sosiaalityöntekijä

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

Sosionomi (AMK)

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

Syöpäsairaanhoitaja

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

Terveydenhoitaja (AMK)

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

Toimintaterapeutti (AMK)

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

Työfysioterapeutti

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

Työterveyshoitaja

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

Uniapneahoitaja

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

Uroterapeutti

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

Vapaa-ajan ohjaaja

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

Varhaiskasvatuksen erityisopettaja

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

Varhaiskasvatuksen opettaja

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

Viittomakielen tulkki (AMK)

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

Yhteiskuntatieteiden maisteri, pääaine kuntoutustiede

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on kuntoutustiede

**Yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteri,
pääaine sosiaalipsykologia**

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on sosiaalipsykologia

Yhteisöpedagogi (AMK)

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

Kuntoutuspalvelujen vaiheet, toimijat ja vaiheiden kestot kilpailutus

Taulukko kuvaa kuntoutuspalvelun keskeisimmät vaiheet, toimijat ja vaiheiden kestot.

	Tehtävät	Toimijat	Ajankohta, kesto, toteutustapa
Ennen kuntoutusta	Vaihe 1: Kutsukirje ja esitietojen kysely	Palveluntuottaja lähettää kutsukirjeen sekä esitietolomakkeen asiakasperheelle täydennettäväksi (sähköisesti tai postilla).	Lähetys 2 viikon kuluessa kuntoutuspäätöksen saapumisesta.
Ennen kuntoutusta	Vaihe 2: Ennakkoyhteydenotto	Omaohjaaja tai muu moniammatillisen tiimin jäsen ottaa yhteyttä asiakasperheeseen puhelimitse tai kuvapuheluna.	Yhteydenoton kesto on keskimäärin 30 minuuttia. Se toteutetaan kuntoutuspäätöksen saapumisen jälkeen, viimeistään 3 viikkoa ennen kuntoutuksen alkamista.
Kuntoutuksen aikana	Vaihe 3: 5 vuorokauden kasvokkainen kuntoutus palveluntuottajan toimipisteessä	Moniammatillinen tiimi, muu kuntoutukseen osallistuva henkilöstö, muut asiakasperheet sekä asiakasperhe.	Kuntoutuspäivän pituus on aina vähintään 6 tuntia. Ohjattua kuntoutusta on keskimäärin 4h / päivä. Yksilöllisten tapaamisten kesto 45–60 min / kerta.
Kuntoutuksen aikana	Vaihe 4: Aloituskeskustelu	Omaohjaaja ja/tai 1-2 moniammatillisen tiimin jäsentä sekä asiakasperhe.	Aloituskeskustelun kesto on 45–60 min. Se toteutetaan ensimmäisen tai toisen kasvokkaisen kuntoutuspäivän aikana.

Kuntoutuksen aikana	Vaihe 5: Verkostotapaaminen (tarvittaessa)	Omaohjaaja ja/tai 1-2 moniammatillisen tiimin jäsentä, asiakasperhe sekä asiakkaan kuntoutumisen kannalta keskeiset tarvittavat toimijat.	Verkostotapaamisen kesto on keskimäärin 60 min.
Kuntoutuksen aikana	Vaihe 6: Loppukeskustelu	Omaohjaaja, 1-2 moniammatillisen tiimin jäsentä sekä asiakasperheet.	Loppukeskustelu järjestetään kuntoutusjakson lopussa. Keskustelu toteutetaan ryhmässä. Ryhmässä toteutuvan loppukeskustelun kesto on 1–2 tuntia.
Kuntoutuksen jälkeen	Vaihe 7: Seurantayhteydenotto	Omaohjaaja tai muu moniammatillisen tiimin jäsen toteuttaa yksilöllisen seurantayhteydenoton asiakasperheeseen.	Seurantayhteydenotto toteutetaan noin kuukauden kuluessa kuntoutusjakson päättymisestä puheluna tai kuvapuheluna. Seurantayhteydenotto toteutetaan yksilöllisesti, jonka kesto on keskimäärin 30 minuuttia.