

# Tules-etäkuntoutuskurssi aikuiselle

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.1.2024

## **Kela**

PL 450, 00056 Kela  
Puhelin 020 634 11  
[etunimi.sukunimi@kela.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kela.fi)

[www.kela.fi](http://www.kela.fi)

## Sisällys

Johdanto.....	4
1 Kuntoutuskurssin asiakas.....	5
1.1 Asiakkaan sairaus ja toimintakyky .....	5
1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus.....	5
1.3 Kuntoutuksen kohdentaminen.....	6
2 Hyvä kuntoutuskäytäntö.....	6
2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta.....	7
2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea.....	7
2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys .....	8
2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen .....	8
3 Kuntoutuskurssin järjestäminen.....	9
3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja .....	9
3.2 Kuntoutuskurssin toteutusmuoto.....	9
3.3 Osallistujat.....	9
3.4 Kuntoutuskurssin rakenne.....	9
3.5 Kuntoutuksen kesto ja toteutustapa.....	10
4 Kuntoutuskurssin toteuttaminen.....	10
4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen kuntoutuskurssin alkamista .....	10
4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin aikana .....	12
4.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin jälkeen .....	19
5 Kuntoutuskurssin toteuttava henkilöstö .....	20
5.1 Moniammatillinen tiimi .....	20

5.2	Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön tehtävät ja kokemusvaatimukset .....	23
6	Palveluntuottajan kokemus.....	25
7	Kuntoutuskurssilla käytettävät tilat.....	26
8	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja tekee muutoksen näkyväksi .....	26
8.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus .....	26
8.2	Asiakaslähtöisyyden mittaaminen .....	28

## Johdanto

Tules-etäkuntoutuskurssi on tarkoitettu yli 18-vuotiaalle työelämässä olevalle asiakkaalle, jolla on tuki- ja liikuntaelinsairaus.

Kuntoutuskurssille osallistuva asiakas etsii ratkaisukeinoja ja helpotusta tuki- ja liikuntaelinsairaudesta johtuviin arkipäivän haasteisiin. Kurssilla asiakas saa tietoa mm. tuki- ja liikuntaelinsairaudestaan sekä siihen liittyvästä kivusta ja kivunhallintakeinoista. Asiakas saa apua ja tukea ymmärtääkseen sairauteen liittyviä toimintakyvyn rajoitteita sekä neuvoja siihen, miten voi löytää omia vahvuuksiaan ja käyttää voimavarojaan arjesta selviytymisessä. Kurssilta asiakas saa yksilöllisen tuen lisäksi ryhmän vertais-tuen. Kurssin keskeisenä tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan omakuntoutuksen jatkumista.

Tules-etäkuntoutuskurssi toteutetaan **kokonaisuudessaan etäkuntoutuksena**. Kuntoutuskurssi sisältää kuvapuheluita, verkkokuntoutusta ja ryhmämuotoisia etäkuntoutuspäiviä.

Tules-etäkuntoutuskurssi on ryhmässä toteutuvaa kuntoutusta, jossa mahdollistetaan se, että asiakas voi jakaa kokemuksia uusista toimivista käytännöistä muiden samassa tilanteessa olevien kanssa.

Asiakkaan läheinen voi osallistua verkkokuntoutuksen joihinkin aihealueisiin (esim. kipu) tai asiakkaan yksilöllisiin kuvapuheluihin tilanteen ja tarpeen mukaan asiakkaan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla.

Tules-etäkuntoutuskurssille osallistuva on Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen asiakas (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005).

## Palvelukuvauksen rakenne

Kelan kuntoutuksen palvelukuvauksen muodostaa **2 osaa**:

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

Palvelukuvaus sisältää palvelukohtaisen ja yleisen osan, jotka on sijoitettu palvelukuvaukseen peräkkäin. Molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvausten osiota sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

## 1 Kuntoutuskurssin asiakas

### 1.1 Asiakkaan sairaus ja toimintakyky

Tules-etäkuntoutuskurssille osallistuvalla asiakkaalla on asianmukaisesti diagnosoitu

- selkäsairaus ja/tai
- niskan, hartian tai yläraajan tuki- ja liikuntaelinsairaus ja/tai
- alaraajan suurten nivelten sairaus (esim. polvi, lonkka, nilkka) tai muu alaraajan tuki- ja liikuntaelinsairaus.

#### Lisäksi

- Asiakkaan tuki- ja liikuntaelinoireilu on kestänyt yli 3 kuukautta eikä fysioterapian avokuntoutus ja oma kuntoutus ole olleet riittäviä.
- Asiakkaan työ-/opiskelu- tai toimintakyky on heikentynyt.
- Asiakas on motivoitunut työ-/opiskelu- tai toimintakykynsä parantamiseen sekä elämäntapamuutokseen.
- Terveysthuolto on arvioinut, että asiakas tarvitsee tilanteessaan moniammatillista ryhmämuotoista kuntoutusta ja että asiakas hyötyy siitä.
- Asiakkaan toimintakyky on arvioitu terveydenhuollossa sellaiseksi, että hän voi osallistua etäkuntoutuksena järjestettävälle tules-kurssille täysipainoisesti.
- Asiakkaan kuntoutustarve **ei liity** terveydenhuollon hoidon jälkeiseen välittömään jatkohoitoon eikä kotiutumisvaiheen kuntoutukseen.

**Huomioitavaa:** Kaikki sairausryhmät osallistuvat samalle kurssille.

### 1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus

Tules-etäkuntoutuskurssi **ei sovi** asiakkaalle,

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

### 1.3 Kuntoutuksen kohdentaminen

Kuntoutuskurssille osallistuva asiakas on työelämässä, palaamassa työelämään (esim. kuntoutustuella) tai opiskelee.

## 2 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

### **Tavoitteisiin pääsemiseksi palveluntuottaja valitsee asiantuntijuutensa perusteella**

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

### **Toteuta kuntoutuskurssi siten, että asiakas**

- voi luottaa kuntoutuksessa käytettävien menetelmien ja toteutustapojen pohjautuvan kansalliseen hoitosuositukseen (Käypä hoito-suositus) ja tieteelliseen näyttöön tai olevan muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- kokee palveluntuottajan huomioivan tuki- ja liikuntaelinsairautensa erityispiirteet
- tulee kohdatuksi yksilönä ja että hänen erilaiset tiedolliset, toiminnalliset, tunneperäiset sekä henkiset voimavaransa ja tuen tarpeensa huomioidaan
- kokee, että vuorovaikutus on arvostavaa ja että palveluntuottaja on valmistautunut asiakkaan kuntoutukseen
- on itse mukana kuntoutuksensa (ml. omakuntoutus) suunnittelussa ja saa sitä varten yleistä sekä kohdennettua tietoa
- oivaltaa toimintakykynsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa rajoitteensa ja vahvuutensa ja havaitsee asioita (yksilö- ja ympäristötekijöitä), jotka mahdollistavat sopeutumisen muuttuneessa tilanteessa.

## 2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

### **Toteuta kuntoutuskurssi siten, että asiakas**

- kokee palveluntuottajan kanssa yhteistyössä asetetut kuntoutuksen tavoitteet hänelle itselleen merkityksellisiksi
  - Varmista, että asiakkaan kuntoutuksen tavoitteet ovat realistisia, aika-  
taulutettuja, mitattavia, kirjattavia sekä tarkoituksenmukaisia.
- oivaltaa, että muutos on mahdollinen, ja että hän kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- kokee, että palveluntuottaja huomioi hänen elämäntilanteensa, voimavaransa ja rajoitteensa
- kokee, että kuntoutuksessa keskitytään hänen kannalta olennaisiin asioihin
- kokee, että palveluntuottaja toimii asetettujen tavoitteiden mukaisesti ja että kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa koko kuntoutuksen ajan
- kokee, että harjoitteet ja kuntoutumista tukevat toimintatavat ovat mielekkäitä ja helposti omaksuttavia
- saa tietoa kivun syntymekanismeista ja kivunhallintakeinoista.

## 2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea

### **Toteuta kuntoutuskurssi siten, että asiakas**

- saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan aktiiviseen työskentelyyn ja kykenee käyttämään niitä arjessa
- kokee, että hän saa ratkaisuja sairaudesta tai elämänhallinnasta johtuviin haasteisiinsa (esim. asiakkaan mahdolliseen pitkäaikaiseen kipuun hyödynnetään psykoedukaation menetelmiä)
- oivaltaa, mikä merkitys liikunnalla ja muilla terveillä elintavoilla on hänen oman toimintakykynsä kohentamiseen
- saa tukea omakuntoutukseen, kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin lisäämiseen sekä kuntoutuksen motivointiin
- on aktiivinen yhteistyössä verkostonsa kanssa, niin että kuntoutusprosessi yhdistyy kotipaikkakunnalla ja terveydenhuollossa toteutuviin jatkotoimenpiteisiin.

**Toteuta kuntoutuskurssi siten, että työssä oleva asiakas**

- löytää sopivia ratkaisuja työstä johtuviin ja/tai työssä ilmeneviin haasteisiin
- tunnistaa asiat, joista oma hyvä työkyky koostuu
- etsii keinoja työolosuhteidensa parantamiseen, (mm. työergonomiaan sekä työkykyään ylläpitäviin ja parantaviin toimintatapoihin), ja on aktiivinen vahvistamaan kehoa siten, että se kestää työn tuoman kuormituksen paremmin
- on aktiivinen yhteistyössä, niin että kuntoutusprosessi yhdistyy työpaikalla ja työterveyshuollossa toteutuviin jatkotoimenpiteisiin.

**Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö.

## 2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

**Toteuta kuntoutuskurssi siten, että asiakas**

- oivaltaa, että tavoitteellisessa ja pitkäjänteisessä kuntoutumisessa keskeistä on eri toimijoiden (esim. terveydenhuollon, työterveyshuollon) kanssa tehtävä yhteistyö
- kokee, että hän hyötyy erilaista osaamista ja näkökulmia yhdistävästä moniammatillisesta yhteistyöstä
- kokee, että eri toimijat toimivat yhteisten tavoitteiden mukaisesti
- kokee, että viestintä eri toimijoiden välillä on toimivaa ja selkeää ja että se toteutuu sovitusti.

## 2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

**Varmista, että asiakas**

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



## 3 Kuntoutuskurssin järjestäminen

### 3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

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

### 3.2 Kuntoutuskurssin toteutusmuoto

Tuki- ja liikuntaelinsairautta sairastavan asiakkaan kuntoutuskurssi toteutetaan kokonaisuudessaan etäkuntoutuksena.

**Lisätietoja:** Yleinen osa, Etäkuntoutuksen toteutus luku 5.

### 3.3 Osallistujat

Kuntoutuskurssille osallistuu **8 asiakasta**.

### 3.4 Kuntoutuskurssin rakenne

Toteuta asiakkaan Tules-etäkuntoutuskurssi **kokonaisuudessaan keskimäärin 7 kuukauden aikana** mukaan lukien ennakko- ja seurantayhteydenotot.

**Tules-etäkuntoutuskurssi sisältää:**

1. kutsukirjeen lähettämisen asiakkaalle
2. ennakkoyhteydenoton asiakkaaseen puheluna tai kuvapuheluna
3. etäkuntoutukseen perehdytyksen yksilöllisenä kuvapuheluna
4. kuntoutuksen toteutuksen 4 kk aikana. Tähän sisältyy
  - aloituskeskustelu yksilöllisenä kuvapuheluna
  - verkkokuntoutusta
  - verkkokuntoutuksen ohjausta vähintään 6 tuntia /asiakas
  - 6 yksilöllistä kuvapuhelua
  - 8 ryhmämuotoista etäkuntoutuspäivää
    - loppukeskustelu
5. seurantayhteydenotot, joihin sisältyy
  - 1 yksilöllinen kuvapuhelu
  - 1 ryhmämuotoinen kuvapuhelu.

## 3.5 Kuntoutuksen kesto ja toteutustapa

### 3.5.1 Kesto

Kuntoutuskurssin kesto on **yhteensä keskimäärin 7 kuukautta**.

### 3.5.2 Toteutustapa

Toteuta asiakkaan Tules-etäkuntoutuskurssi palvelukuvauksen mukaisesti verkkokuntoutuksena, ryhmämuotoisina etäkuntoutuspäivinä ja yksilöllisinä kuvapuheluinä.

## 4 Kuntoutuskurssin toteuttaminen

### 4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen kuntoutuskurssin alkamista

#### 4.1.1 Kutsukirje

Toimita asiakkaalle **2 viikon kuluessa** kuntoutuspäätöksen saapumisesta kutsukirje (sähköpostilla tai postitse), jossa on kuntoutuskurssiin liittyvät etukäteistiedot ja palveluntuottajan ennakkoyhteydenoton ajankohta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 5.1.1: Kutsukirje.

#### **Kutsukirjeen tarkoitus on, että asiakas saa etukäteen tietoa**

- ennakkoyhteydenoton ajankohdasta, kuntoutuksen toteutusaikataulusta sekä kuntoutuksen toteuttajasta
- ennen kuntoutuskurssin alkamista toteutettavasta yksilöllisestä kuvapuhelusta, jossa asiakas saa perehdytystä etäkuntoutukseen osallistumiseksi
- kuntoutuksen toteutuksesta, kuten henkilöstöstä, sisällöstä ja menetelmistä
- mahdollisuudesta esittää myöhemmin toteutuvassa ennakkoyhteydenotossa kuntoutukseensa liittyviä kysymyksiä ja toiveita.

#### 4.1.2 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen

Ennakkoyhteydenotto on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen puhelu tai kuvapuhelu, jossa asiakas saa mm. varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja sisällöstä.

Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen toteutetaan **keskimäärin 3 viikkoa** ennen kuntoutuksen alkamista. Ennakkoyhteydenoton toteuttaa **moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.

**Huomioitavaa:** Sovi ennakkoyhteydenoton aikana **yksilöllisen kuvapuhelun toteuttamisen ajankohdasta**. Yksilöllisessä kuvapuhelussa asiakas saa perehdytystä etäkuntoutukseen osallistumiseen. Toteuta kuvapuhelu **ennen kuntoutuksen alkamista**.

**Huolehdi, että seuraavat asiat toteutuvat ennakkoyhteydenotossa:**

- Varmistatte asiakkaan kanssa yhdessä, että kuntoutuskurssi soveltuu asiakkaan terveydentilaan ja elämäntilanteeseen.
- Varmistatte yhdessä, että kurssi on asiakkaan terveydentilan ja elämäntilanteen huomioiden oikea-aikainen.
- Asiakas saa **tarkempaa tietoa** esim.
  - kuntoutuksen sisällöstä
  - etäkuntoutuksen toteutuksesta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku: 5: Etäkuntoutuksen toteutus
  - muista kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä seikoista.
- Asiakas voi esittää kysymyksiä ja toiveita kuntoutukseen liittyen.
- Kannustat asiakasta miettimään hänelle itselleen merkityksellisiä kuntoutustavoitteita.
- Asiakas voi varmistua, että hänen erityistarpeensa tulee huomioitua kuntoutuksen aikana
- Kerrot asiakkaalle, että hänen on mahdollista tavata kuvapuheluissa ja verkko-kuntoutuksessa niitä ammattihenkilöitä, joiden asiantuntijuuden ja ohjauksen asiakas kokee tarpeelliseksi tilanteessaan.
- Kerrot asiakkaalle, mitä mittareita kuntoutuspalveluissa käytetään ja miten kuntoutuksen hyötyjä raportoidaan.

#### 4.1.3 Yksilöllinen kuvapuhelu: etäkuntoutukseen perehdytys

Toteuta ennen kuntoutuskurssin alkamista yksilöllinen kuvapuhelu, jossa perehdytät asiakkaan etäkuntoutukseen. Perehdytyksen antaa sellainen Tules-etäkuntoutuskurssin **moniammatillisen tiimin ammattihenkilö tai muu palveluntuottajan henkilöstöön kuuluva henkilö**, jolla on asiaan tarvittava osaaminen.

Yksilöllisen kuvapuhelun **kesto on keskimäärin 45 min.**

**Toteuta etäkuntoutukseen perehdytys yksilöllisenä kuvapuheluna** siten, että kuvapuhelun aikana

- asiakas harjoittelee käytännössä, miten etäkuntoutuksessa käytettävä sovellus tai alusta toimii kuvapuheluissa ja verkkokuntoutuksessa (esim. tehtävien tekemisessä ja viestien, kuvien ja videoiden lähettämisessä)
- asiakas saa opastusta ja kannustusta osallistua kuntoutuskurssin ryhmämuotoisiin osioihin (esim. ryhmäkeskusteluun verkkokuntoutuksessa) koko kuntoutuskurssin ajan
- asiakas saa tietoa asioista, jotka hänen on otettava kuvapuheluissa huomioon (esim. tila, josta asiakas osallistuu kuvapuheluun, ja asiakkaan sijoittuminen suhteessa kameraan kuvapuhelun aikana)
- asiakas tietää, miten hänen tulee toimia, jos kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen aikana tulee teknisiä ongelmia
- asiakas saa ohjeet turvallisuudesta kuvapuhelujen aikana (esim. toimintaohjeet poikkeustilanteisiin, kuten sairauskohtauksen varalle)
- asiakas saa ohjeistusta, miten hän ottaa huomioon etäkuntoutuksen tietoturvan, tietosuojan ja yksityisyydensuojan.

## 4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin aikana

Toteuta asiakkaan kuntoutus asetettujen tavoitteiden mukaisena ja siten, että se on mielekästä ja hyödyllistä kaikille osallistujille.

Pyri räätälöimään kuntoutuskurssin sisältö siten, että se vastaa mahdollisimman laajasti asiakkaiden tarpeisiin.

**Toteuta asiakkaan kuntoutuskurssi etäkuntoutuksena niin, että se sisältää**

- **ryhmätoimintaa**, jossa käsitellään niitä yhteisiä teemoja, jotka perustuvat asiakkaiden yksilöllisiin sekä ryhmän yhteisiin kuntoutustavoitteisiin ja toiveisiin
- **käytännön harjoittelua**, vuorovaikutusta edistäviä keskusteluja ja monipuolista tekemistä eri menetelmällisiä välineitä ja erilaisia tekniikoita käyttäen

- **pienryhmätyöskentelyä**, jotta asiakkaan kuntoutustavoitteiden saavuttaminen sekä asiakkaiden kuulluksi tuleminen ja keskinäinen vuorovaikutus varmistetaan
  - käytä pienryhmätyöskentelyn menetelmiä monipuolisesti
  - huomioi pienryhmäjaossa tarvittaessa esimerkiksi asiakkaiden ikä, sairausryhmä, elämäntilanne tai muu ryhmäjakoön vaikuttava tekijä
- **vertaisryhmätoimintaa**, jotta samanlaisessa tilanteessa olevat asiakkaat voivat jakaa kokemuksia keskenään ja saada sitä kautta toisiltaan tukea sekä uusia näkökulmia
- **yksilöllisiä asiantuntijatapaamisia**, jos asiakas tarvitsee tilanteessaan ja kuntoutumisessaan henkilökohtaista keskustelua ja ohjausta tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa
- **tarvittavan yhteistyön** asiakkaan arjen toimijoiden kanssa, silloin kun asiakkaan yksilöllinen tilanne sitä vaatii.

Kuntoutuskurssin aikana asiakas täyttää asiakaskohtaisiin mittareihin liittyvät kyselylomakkeet.

#### 4.2.1 Työskentelyä ohjaavat periaatteet ja työtavat

Tules-etäkuntoutuskurssin lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen huomiointi. Kuntoutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa on huomioitava mm. asiakkaan mahdollinen kipuongelma, psykososiaalinen tilanne sekä yksilöllinen elinympäristö.

Työskentelyä ohjaavat asiakkaan yksilölliset sekä ryhmän yhteiset tavoitteet. Tärkeää on määrittää asiakkaan kuntoutuksen tavoite, joita voivat olla esim.

- kivun hallinta
- asiakkaan elämänlaadun ylläpitäminen tai edistäminen
- opiskelu- tai työelämään osallisuuden lisääminen
- asiakkaan mahdollisuus elää mahdollisimman normaalia elämää tules-oireilusta huolimatta.

Työote on ratkaisukeskeinen, joustava, refleктоiva ja valmennuksellinen. Huomioi aina kaikessa työskentelyssä asiakkaan voimavarat ja taidot.

Tärkeä osa asiakkaan mahdollista pitkäaikaisen kivun huomiointia ja kuntoutusta on toimiva vuorovaikutus. Anna asiakkaalle tietoa esimerkiksi kivun luonteesta sekä sen hoidosta ja kuntoutuksesta ja kannusta asiakasta omahoitoon. Etsi yhdessä ryhmän kanssa aktiivisesti keskustellen keinoja, miten selvitä kivun kanssa sekä keinoja, jotka edistävät asiakkaan kuntoutumista sekä opiskeluun ja työelämään osallistumista. Anna asiakkaalle tunne siitä, että hän tulee kohdatuksi ja ymmärretyksi tilanteessaan. Kannusta asiakasta etsimään tukea tules-oireiden kanssa selviämiseksi omasta arjestaan omakuntoutuksen avulla.

#### 4.2.2 Ryhmäytyminen ja vertaistuki

Mahdollista ja varmista kuntoutuksen aloitusvaiheessa, että asiakkaat ryhmäytyvät. Varmista ryhmän toimivuus ja se, että jokainen asiakas pysyy mukana ryhmän toiminnassa koko kuntoutuksen ajan.

**Varmista**, että asiakkaat saavat etäkuntoutuksessa vertaistukea esim. seuraavin keinoin:

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

#### 4.2.3 Aloituskeskustelu

Kun kuntoutuskurssi alkaa, järjestä asiakkaalle aloituskeskustelu yksilöllisenä kuvapuheluna. Aloituskeskustelun kesto on **keskimäärin 45 minuuttia**.

Aloituskeskusteluun osallistuu **omaohjaaja tai muu moniammatillisen tiimin pakollinen ammattihenkilö**.

**Huomioitavaa:** Dokumentoi kaikki keskustelut ajantasaisesti ja huolellisesti asiakkaan asiakirjoihin, jotta asiakasta koskevat tiedot ovat eri ammattihenkilöiden käytettävissä.

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

**Aloitusk keskustelun tavoitteena on, että**

- asiakas on konkreettisesti itse mukana kuntoutuksensa suunnittelussa sekä kuntoutuksensa tavoitteiden tarkentamisessa
- asiakas voi varmistua siitä, että hänen kuntoutuksen suunnitelma on toimiva ja realistinen
- palveluntuottaja huomioi aloitusk keskustelussa saamiensa tietojen avulla asiakkaan kokonaistilanteen, kuntoutustarpeen ja kuntoutustavoitteen
- palveluntuottajalla ja asiakkaalla on yhteinen ymmärrys asiakkaan kuntoutuksen sisällöstä
- asiakkaan kuntoutukseen osallistuva henkilöstö sitoutuu asiakkaan kuntoutukseen
  - Asiakkaan kertoman tiedon **pitää välittyä** koko kuntoutuksen ajan kaikille moniammatillisen tiimin ammattihenkilöille, jotta asiakkaan **ei tarvitse** selvittää asiaansa erikseen jokaiselle asiantuntijalle.
  - Jotta tieto välittyy, hyödynnä tiedon välittymiseksi verkkokuntoutusta, joka mahdollistaa moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden ja asiakkaan yhteisen vuoropuhelun. Asiakkaan kanssa käydyissä keskusteluissa nousseita asioita voi koostaa etäkuntoutuksessa käytettävälle alustalle tai sovellukselle. Tällöin moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt ja asiakas voivat luoda yhteistä ymmärrystä asiakkaan kokonaistilanteesta ja tieto välittyy kaikille osapuolille.
- asiakkaalle selkeytyy, mitä kuntoutuskurssilla tavoitellaan
- asiakkaan sitoutuminen omiin kuntoutustavoitteisiinsa ja ryhmän toimintaan varmistetaan
- asiakas voi keskustella (tässä yhteydessä tai myöhemmin) niiden asiantuntijoiden kanssa, joiden asiantuntijuus on hänen yksilöllisessä tilanteessaan tarpeellinen
- asiakkaalle selkeytyy, mikä merkitys kuntoutuksen aikana toteutettavilla arvioinneilla (haastattelut, tutkimukset ja mittaukset) on asiakkaan kokonaistilanteen arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä
- asiakkaalle kerrotaan hyödyn raportoinnista ja pyydetään suostumus siihen, että kuntoutuksen hyödyn raportointitiedot voi toimittaa Kelaan.

#### 4.2.4 Verkkokuntoutus

Ajasta riippumattomassa verkkokuntoutuksessa asiakas etenee **pääosin omatoimisesti** kuntoutusta tukevien videoiden, äänitteiden ja tekstimateriaalien avulla ja teke-mällä verkossa olevia harjoituksia. Lisäksi verkkokuntoutus **sisältää vuorovaikutusta** muiden ryhmän jäsenten kanssa. Asiakas on vuorovaikutuksessa ja keskustelee ver-kossa myös moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden kanssa.

#### 4.2.5 Verkkokuntoutuksen ohjaus

Verkkokuntoutukseen sisältyy myös ajasta riippumatonta verkkokuntoutuksen oh-jausta, joka on moniammatillisen tiimin toteuttamaa ohjausta ja seurantaa. Verkkokun-toutuksen ohjaus on **palautteen antamista** asiakkaan tekemistä harjoituksista ja **vies-tintää** verkkokuntoutuksessa asiakkaan kanssa.

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

Toteuta verkkokuntoutuksen ohjaus niin, että asiakas saa kuntoutuksensa aikana verk-kokuntoutuksen ohjausta eri ammattihenkilöiltä. Toteuta ohjaus aina **asiakaslähtöi-esti** ja asiakkaalle sopivalla tavalla. Verkkokuntoutuksen ohjaus toteutetaan moniam-matillisen tiimin laatiman aikataulun mukaisesti.

Palveluntuottaja toteuttaa verkkokuntoutuksen ohjausta vähintään **6 tuntia/asiakas**. Ohjauksen toteuttaa aina **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö kerrallaan**.

#### 4.2.6 Yksilölliset kuvapuhelut

Toteuta asiakkaan kanssa **6 yksilöllistä kuvapuhelua**.

Toteuta kuvapuhelut aina asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja tarpeen vaatimalla tavalla.

Yksilöllisen kuvapuhelun kesto on **keskimäärin 45 minuuttia/puhelu**.

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



**Huomioitavaa:**

- Toteuta kuvapuheluja tarvittaessa myös iltaisin (ma–pe).
- Kuvapuheluinä toteutetut ennakkoxyhteydenotto, aloituskeskustelu, etäkuntoutukseen perehdytys, ryhmämuotoinen loppukeskustelu tai seurantayhteydenotot **eivät sisälly** yksilöllisten kuvapuhelujen määrään.

#### 4.2.7 Ryhmämuotoiset etäkuntoutuspäivät

Toteuta asiakkaan kanssa **8 ryhmämuotoista etäkuntoutuspäivää**. Asiakkaan ryhmämuotoisen etäkuntoutuspäivän pituus on **vähintään 4 tuntia**.

Asiakkaiden ryhmämuotoinen etäkuntoutuspäivä sisältää aina **vähintään 2 tuntia verkkokuntoutusta** sekä **vähintään 2 tuntia ryhmämuotoisia kuvapuheluita jokaisena etäkuntoutuspäivänä**.

**Huomioitavaa:** Moniammatillisen tiimin tehtävänä on ennakoiden varmistaa, että verkkokuntoutuksessa on etäkuntoutuspäivän työskentelyä varten **riittävästi** sellaista sisältöä, joka edistää asiakkaiden kuntoutumista.

#### **Ryhmämuotoisten kuvapuheluiden toteutus**

Voit järjestää etäkuntoutuspäivään sisältyvät ryhmämuotoiset kuvapuhelut myös niin, että jaat asiakkaat pienryhmiin esimerkiksi sen perusteella, ovatko asiakkaan kuntoutustavoitteet työelämä- tai toimintakykylähtöisiä. Voit toteuttaa etäkuntoutuspäivän kuvapuheluosuuden niin, että asiakkaat osallistuvat lyhyisiin kuvapuheluihin pitkin päivää. Varmista, että kuvapuheluista syntyy tavoitteellinen ja sisällöllisesti hallittu kokonaisuus.

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

## 4.2.8 Loppukeskustelu

**Viimeinen** etäkuntoutuspäivä sisältää ryhmämuotoisen loppukeskustelun kuvapuheluna. Ryhmämuotoisen loppukeskustelun kesto on **keskimäärin 1–2 tuntia**. Loppukeskustelun toteuttavat **2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä**.

**Huomioitavaa:** Loppukeskustelu sisältyy viimeisen etäkuntoutuspäivän kuvapuheluiden määrään.

### Loppukeskustelun tarkoitus ja sisältö:

- moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt ja ryhmä arvioivat yhdessä kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja summaavat toteutunutta kuntoutusta
- ryhmä laatii yhteisen kuntoutumisen jatkosuunnitelman ja käy keskustelua keskeisistä kuntoutuspalautteeseen kirjattavista asioista

**Huomioitavaa:** Huomioi ryhmämuotoisessa loppukeskustelussa myös **yksittäinen asiakas**. Kaikkien osallistujien kanssa laaditaan **oma selkeä kuntoutumisen jatkosuunnitelma**.

- käydään läpi kuntoutuksessa opitut työskentely- ja toimintatavat, jotka jatkuvat omakuntoutuksena asiakkaan arjessa
- varmistetaan, että ryhmällä on tiedossa ne arjen toimijat, joihin voi olla tarvittaessa yhteydessä
- ryhmän kanssa yhdessä sovitaan kuntoutukseen sisältyvän ryhmän yhteisen seurantayhteydenoton ajankohta, ja toteutustapa sekä kerrotaan, ketkä moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä toteuttavat seurantayhteydenoton.

Lisäksi jokaisen asiakkaan kanssa sovitaan kuntoutukseen sisältyvän yksilöllisen seurantayhteydenoton ajankohta, ja toteutustapa sekä kerrotaan, kuka moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä toteuttaa seurantayhteydenoton. Varmista, että asiakas on ymmärtänyt asian ja osaa odottaa seurantayhteydenottoa sovittuna ajankohtana.

## 4.2.9 Verkostotapaaminen

Järjestä verkostotapaaminen, kun asiakkaan hyvä kuntoutustoimien järjestely edellyttää aktiivisempaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Verkostotapaamista tarvitaan

erityisesti tilanteissa, jossa esim. asiakkaan hoito, jatkokuntoutus tai muiden palveluiden järjestäminen vaativat selkeämpää vastuuttamista ja koordinointia.

Verkostotapaamiseen osallistuvat asiakas, **1–2** moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä ja asiakkaan kuntoutumisen kannalta keskeiset tarvittavat toimijat (esim. hoidosta vastaavan terveydenhuollon edustajat tai työterveyshuolto). Moniammatillinen tiimi ja asiakas yhdessä arvioivat, keiden vastuutoimijoiden on asiakkaan tilanteessa tarkoituksenmukaista osallistua verkostotapaamiseen.

Verkostotapaaminen sisältyy yksilöllisten kuvapuheluiden määrään (korvaa 1 yksilöllisen kuvapuhelun).

Verkostotapaamisen kesto on **keskimäärin 2 tuntia** ja se toteutetaan kuvapuheluna.

#### **Verkostotapaamisen tavoitteena on, että mm.**

- asiakas löytää arjessa suoriutumista helpottavia ratkaisuja yhdessä moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden kanssa ja arjen toimijoiden kanssa (esim. hoidosta vastaavan terveydenhuollon tai työterveyshuollon edustajien)
- asiakas löytää ammattihenkilöiden tukemana konkreettisia keinoja omakuntoutukseen ja arjen sujuvoittamiseen
- asiakkaan mahdollisiin ongelmiin etsitään uudenlaista ratkaisua, joka edellyttää eri toimijoiden yhteistä näkemystä
- varmistetaan toimiva tiedonvaihto ja toiminnan ohjaus asiakkaan ja asiakkaan keskeisten arjen toimijoiden välillä
- edistetään työssä olevan tai työtä hakevan asiakkaan suoriutumista työelämässä, näin parannetaan asiakkaan työelämävalmiuksia ja vaikutetaan mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan hänen työolosuhteisiinsa.

## 4.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin jälkeen

### 4.3.1 Asiakkaan kuntoutumisen yksilöllinen seuranta

Ota asiakkaaseen yhteyttä **2 kuukauden kuluessa** siitä, kun kuntoutuskurssi on päätynyt.

Toteuta seurantayhteydenotto 1 kerran puheluna tai kuvapuheluna. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**. Yksilöllisen seurantayhteydenoton asiakkaaseen toteuttaa omaohjaaja tai moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

#### **Seurantayhteydenoton tarkoitus:**

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

#### **Seurantayhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja**

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

### 4.3.2 Asiakkaiden kuntoutumisen seuranta

Ota ryhmään yhteyttä **2 kuukauden kuluessa** siitä, kun kuntoutuskurssi on päättynyt.

Toteuta ryhmämuotoinen seurantayhteydenotto kuvapuheluna. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 1–2 tuntia**. Seurantayhteydenoton toteuttaa **2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä**.

**Seurantayhteydenoton tarkoitus** on mm. luoda selkeä lopetus ryhmän yhteistyölle.

## 5 Kuntoutuskurssin toteuttava henkilöstö

### 5.1 Moniammatillinen tiimi

Muodosta moniammatillinen tiimi, joka toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti **yhdessä asiakkaan kanssa**. Asiakkaan kuntoutumisen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, hänen oma elinympäristönsä sekä mielekäs toiminta arjen toimissa.

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

### 5.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

#### **Moniammatillinen tiimi**

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

#### **Huomioitavaa:**

- Jokaisella tiimiin kuuluvalla ammattihenkilöllä (ml. lääkäri) on oman roolinsa mukainen **vastuu tiimin toiminnasta** ja siitä, että asiakkaan kuntoutus etenee tavoitteiden mukaisesti.
- Ammattihenkilöt työskentelevät toistensa kanssa **aktiivisina kumppaneina**.
- Ammattihenkilöt **osallistuvat omassa roolissaan tarvittaviin yksilöllisiin kuvapuheluihin ja verkkokuntoutuksen ohjaukseen/verkkokuntoutuksen** siten, kuin asiakkaan yksilöllinen kuntoutustarve edellyttää.

### 5.1.2 Moniammatillisen tiimin kokoonpano

#### **Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat kaikki seuraavat ammattihenkilöt:**

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

## Lääkäri

Lääkärillä ei ole erikoisalavaatimusta.

## Pakolliset ammattihenkilöt

### **Moniammatillisen tiimin 3 pakollista ammattihenkilöä ovat**

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

## Omaohjaaja

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

## Yhteyshenkilö

Toteuta kuntoutuskurssi siten, että **1 pakollisista ammattihenkilöistä** toimii asiakkaiden yhteyshenkilönä koko kuntoutuksen ajan.

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

## Valinnaiset ammattihenkilöt

Palveluntuottajalla on oltava lisäksi **käytettävissään kuntoutuskurssin aikana seuraavat 3** valinnaista ammattihenkilöä:

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

Käytä kurssilla näistä 3:sta valinnaisesta ammattihenkilöstä **vähintään 2:ta ammattihenkilöä**. Valitse valinnainen ammattihenkilö moniammatilliseen tiimiin sen mukaan, millaista asiantuntijuutta kurssilla oleva asiakasryhmä kulloinkin tarvitsee.

**Huomioitavaa:**

Voit vaihdella em. luettelossa mainittuja valinnaisia ammattihenkilöitä asiakkaiden tarpeen ja tilanteen vaatimalla tavalla.

## 5.2 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön tehtävät ja kokemusvaatimukset

### 5.2.1 Lääkäri

#### Tehtävä

**Lääkäri**

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

#### Kokemusvaatimus

**Lääkärin kokemusvaatimuksena on**

- **vähintään 3 vuoden** kokemus tuki- ja liikuntaelinsairauksia sairastavien kuntoutuksesta ja/tai hoidosta viimeisten **10** vuoden ajalta.

### 5.2.2 Ammattihenkilöt

#### Tehtävät

**Ammattihenkilöt**

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

## Kokemusvaatimukset

### Kokemusvaatimus etäkuntoutuksesta

Vähintään kahdella moniammatillisen tiimin ammattihenkilöllä, joista ainakin toinen on pakollinen ammattihenkilö, on kokemusta etäkuntoutuksen tai etähoidon toteuttamisesta

- reaaliaikaisina yksilöllisinä kuvapuheluinä vähintään 25 tuntia/ammattihenkilö  
**tai**
- reaaliaikaisina ryhmämuotoisina kuvapuheluinä vähintään 15 tuntia/ammattihenkilö
  - Kokemus ryhmämuotoisten kuvapuhelujen toteuttamisesta on voinut kertyä myös vertaistukiryhmien ohjaamisesta kuvapuheluinä.

**Huomioitavaa:** Tules-etäkuntoutuskurssin sisällön ja laadun kehittämiseen osallistuu kuntoutusta toteuttavan moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä muodostuva **työpari**. Työparin toinen jäsen on Tules-etäkuntoutuskurssin moniammatilliseen tiimiin kuuluva fysioterapeutti ja toinen jäsen joku muu Tules-etäkuntoutuskurssin moniammatillisen tiimin ammattihenkilö. Palveluntuottaja valitsee, kenet moniammatillisen tiimin ammattihenkilöistä se nimeää toiseksi työparin jäseneksi fysioterapeutin lisäksi. Ainakin toisella työparin jäsenistä täytyy olla kuntoutuksen palvelukuvauksen mukainen kokemus etäkuntoutuksen toteuttamisesta.

### Pakolliset ammattihenkilöt

- Vähintään 2 ammattihenkilöllä on **12 kuukautta** kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta tuki- ja liikuntaelinsairautta sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä. Tämä kokemus on hankittu **viimeisen 6 vuoden ajalta**.
- Ainakin yhdellä ammattihenkilöllä on kokemusta vähintään **100 tuntia** ryhmien ohjaamisesta.
- Ainakin yhdellä ammattihenkilöllä on kokemusta etäkuntoutuksen tai etähoidon toteuttamisesta (ks. Kokemusvaatimus etäkuntoutuksesta).



### Valinnaiset ammattihenkilöt

- vähintään 2:lla ammattihenkilöllä on **6 kuukautta** kokoaikaista tai vastaava määrä osa-aikaista työkokemusta tuki- ja liikuntaelinsairautta sairastavien aikuisten kuntoutus- ja/tai hoitotyöstä. Tämä kokemus on hankittu **viimeisen 6 vuoden ajalta**.

## 6 Palveluntuottajan kokemus

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

### Kaikkien alla olevien ehtojen tulee täyttyä:

- Kuntoutus on toteutettu moniammatillisesti.
- Toteutuksessa on ollut mukana vähintään 3 eri ammattiryhmän henkilöä
- Asiakkaat ovat olleet aikuisia
- Asiakkaille on toteutettu tuki- ja liikuntaelinsairautta sairastavien kuntoutusta.

### Lisäksi seuraavien määrittelyjen tulee täyttyä:

- Ainakin osalla näistä asiakkaista kuntoutumisen tarve on liittynyt työssä jatkamiseen **tai** sinne palaamiseen **tai** työkyvyn ylläpitämiseen.
- Tuki- ja liikuntaelinsairautta sairastavien kuntoutusta on toteutettu
  - yksilökuntoutuksena vähintään 15 asiakkaalle**tai**
  - ryhmässä vähintään 3 kurssia.

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

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

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

## 7 Kuntoutuskurssilla käytettävät tilat

Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöllä tulee olla käytössään etäkuntoutukseen soveltuvat tilat ja tarvittavat välineet.

**Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 9.1. Kuntoutustilat. Yleinen osa, luku 9.4. Välineet.

## 8 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja tekee muutoksen näkyväksi

### Toteuta kuntoutuskurssi siten, että

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

**Lisätietoja** toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa ([www.toimia.fi](http://www.toimia.fi)).

### 8.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

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

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

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

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

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

### 8.1.2 GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit

#### GAS-menetelmä

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

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

#### Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

- Elämänlaatumittari. **Lisätietoja** elämänlaatumittarista on Terveystieteiden tutkimuskeskuksen TOIMIA-tietokannassa ([www.toimia.fi](http://www.toimia.fi)).
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa. Mittaria käytetään sekä kuntoutuksen alussa, että lopussa.
  - Alkumittaukset toteutetaan kuntoutuskurssin alussa.
  - Loppumittaukset toteutetaan kuntoutuskurssin lopussa.

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

- Masennusoiremittari. Lisätietoja masennusoiremittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa ([www.toimia.fi](http://www.toimia.fi)).
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan masennuksen oirekuvan arvioimiseksi.

Mittaria käytetään sekä kuntoutuksen alussa, että lopussa.

- Alkumittaukset toteutetaan kuntoutuskurssin alussa.
- Loppumittaukset toteutetaan kuntoutuskurssin lopussa.

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

Työkyky-kysely

- Työkyky-kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta asiakkaan opiskelu- ja työkykyyn. Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät lomakkeesta omat kysymyksensä. **Työkykykysymykset-lomake** (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.
- Asiakas täyttää lomakkeen kuntoutuksen alku- ja päätösvaiheessa. Moniammatillisen tiimin ammattihenkilö täyttää oman osuutensa lomakkeesta vain kuntoutuksen päätösvaiheessa.

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

## 8.2 Asiakslähtöisyyden mittaaminen

### 8.2.1 KAARI-kysely

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

**Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 1.2. Asiakaslähtöisyys

**Huolehdi,** että asiakas vastaa KAARI-kyselyyn kuntoutuskokonaisuuden päätösvaiheessa.

Palvelukuvaus palveluntuottajille  
Yleinen osa / Etäkuntoutus

1.1.2024

**Kela**

PL 450, 00056 Kela  
Puhelin 020 634 11  
etunimi.sukunimi@kela.fi  
[www.kela.fi](http://www.kela.fi)

## Sisällys

1	Yleiset periaatteet .....	5
1.1	Palvelukuvaus.....	5
1.2	Asiakslähtöisyys.....	6
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö .....	7
1.4	Moniammatillinen yhteistyö.....	8
1.5	Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat.....	8
1.6	Asiakkaan henkilötietojen käsittely .....	10
1.7	Etäkuntoutuksen tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus.....	11
2	Asiakkaan henkilötietojen säilytys.....	12
2.1	Sähköpostin käyttö.....	13
2.2	Digipalvelujen saavutettavuus.....	13
2.3	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö .....	13
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto .....	14
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa .....	16
4.1	Aikuisen läheisen osallistuminen .....	16
4.2	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	17
4.3	Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta .....	17
4.4	Asiakkaan toistuva kuntoutukseen osallistuminen .....	18
5	Etäkuntoutuksen toteutus .....	18
5.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua .....	18
5.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana .....	21
5.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä.....	24

6	Dokumentaatio .....	25
6.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen .....	25
6.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute .....	26
6.3	Lyhyt kuntoutuspalaute .....	29
6.4	Seurantapalaute .....	29
6.5	Osallistumistodistus .....	30
7	Henkilöstö sekä vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija.....	30
7.1	Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö .....	31
7.2	Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija.....	32
7.3	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana .....	33
8	Vammaisten tulkkaukspalvelut .....	34
9	Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat, laitteet ja välineet .....	34
9.1	Kuntoutustilat.....	34
9.2	Asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämä tila.....	34
9.3	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.....	34
9.4	Välineet .....	35
10	Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat.....	35
10.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	35
10.2	Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet.....	36
10.3	Luvat.....	37
11	Toimintakyvyn arviointi .....	37
11.1	Hyödyn arviointi ja raportointi .....	38
12	Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset.....	40
12.1	Palveluntuottajan vakuutusturva .....	40
12.2	Vakuutusturvasta tiedottaminen .....	40



13	Asiakasturvallisuus .....	41
13.1	Kuvapuheluiden aikaisiin hätätilanteisiin valmistautuminen.....	41
13.2	Menettelyohjeet erityistilanteissa .....	42
13.3	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen .....	42
14	Kuntoutuksen markkinointi.....	43
15	Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen .....	43
15.1	Kurssin siirtäminen .....	43
15.2	Kurssin peruminen.....	44
16	Kelan tehtävät.....	45
16.1	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen .....	45
16.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	46
17	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	47
17.1	Maksaminen .....	47
17.2	Laskuttaminen.....	47
17.3	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti.....	48
18	Auditointi .....	48
19	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö .....	49
	Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	50

## 1 Yleiset periaatteet

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

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

### 1.1 Palvelukuvaus

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

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

Kuntoutuksen palvelukuvaus sitoo palveluntuottajaa osana Kelan ja palveluntuottajan välistä sopimusta.

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

#### 1.1.1 Palvelukuvauksen voimassaolo

Kuntoutuksen palvelukuvaus on voimassa 1.1.2024 alkaen.

#### 1.1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

### Palveluntuottajan tehtävänä on

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

## 1.2 Asiakaslähtöisyys

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

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

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

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

### 1.2.1 KAARI-kysely

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

## 1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

Kuntoutuksen viitekehyksenä on ICF (WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus). Sen tulee olla toiminnan lähtökohtana asiakkaan kuntoutuksen kaikissa vaiheissa: tavoitteiden asettamisessa, sisällön suunnittelussa, toteutuksessa ja tuloksellisuuden arvioinnissa. Varmista palveluntuottajana, että henkilöllä on yhteinen käsitys siitä, miten asiakkaan yksilöllistä elämäntilannetta ja ympäristöä tarkastellaan ja huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Lisätietoja ICF-luokituksesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla ([www.thl.fi](http://www.thl.fi)).

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

---

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

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

## 1.4 Moniammatillinen yhteistyö

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

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

### **Moniammatillisen yhteistyön keskeisenä lähtökohtana on mm.**

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

## 1.5 Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat

### **Asiakkaan kuntoutusprosessi toteutetaan siten, että se sisältää mm. asiakkaan**

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

## 1.5.1 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

### Asiakas

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

### Asiakkaan hoidosta vastaava terveydenhuollon toimintayksikkö

- laatii (yhdessä asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden perusteella) selvityksen, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä, kuntoutustarpeesta sekä kuntoutustavoitteista. Selvityksen laatii terveydenhuollon yksikön fysioterapeutti.
- 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)

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

### Palveluntuottaja

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

### Verkostotoimija

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

## 1.5.2 Tapaamisten dokumentointi

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

## 1.6 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

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

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

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

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

## 1.7 Etäkuntoutuksen tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus

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

### **Varmista palveluntuottajana, että**

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä käsittelet henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain ja muun kansallisen erityislainsäädännön mukaisesti
- sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitetut tietojärjestelmät ovat säännösten ja määräysten mukaisia
- asiakas on tietoinen etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tai alustojen tietoturvasta ja -suojusta
- noudatat samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa



- toteutettava etäkuntoutus täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuutta koskevat vaatimukset. **Lisätietoja:** Aluehallintovirasto.
- noudatat ohjeistusta, jonka Valvira on antanut etäpalveluista.

#### Lisäksi vastaat siitä, että

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

#### Kela suosittelee, että etäkuntoutuksessa käytetään

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

#### Huomioitavaa

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

## 2 Asiakkaan henkilötietojen säilytys

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

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

## 2.1 Sähköpostin käyttö

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

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

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

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

## 2.2 Digipalvelujen saavutettavuus

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

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

## 2.3 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

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

Palveluntuottajan on pyydettävä kirjallinen lupa sekä asiakkailta että Kelan kuntoutusryhmältä kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, jos tutkimuksessa käytetään asiakkaiden tietoja. Tilanne voi vaatia myös eettisen toimikunnan lausunnon. Palveluntuottaja ja tutkimuksen toteuttaja (tutkijataho tai tutkija) vastaavat siitä, että tarvittava eettisen toimikunnan lausunto on hankittu. **Lisätietoja** tutkimusluvasta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut - Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa.

### 3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

#### Arviointi

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

#### Ennakkoyhteydenotto

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

#### Etäkuntoutus

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

#### Etäkuntoutuspäivä

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

#### Kuntoutuskokonaisuus

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena

- sisältää kaikki kuntoutuspalvelun osassa määritellyt vaiheet ennakkoyhteydenotosta viimeiseen seurantayhteydenottoon.

### **Kuvapuhelu**

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

### **Omakuntoutus**

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

### **Pienryhmätyöskentely**

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

### **Ryhmätoiminta**

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

### **Seurantayhteydenotto**

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

### **Verkkokuntoutus**

- on ajasta riippumatonta etäkuntoutusta, jonka moniammatillinen tiimi toteuttaa etäkuntoutuksessa käytettävällä alustalla tai sovelluksella

- sisältää esimerkiksi vuorovaikutusta, vertaistukea sekä erilaisia kuntoutuksen sisältöjä.

### Verkkokuntoutuksen ohjaus

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

### Verkostotyö

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

## 4 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa

### 4.1 Aikuisen läheisen osallistuminen

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

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

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

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

### Aikuisen läheisen osallistumisen tavoitteena on

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

## 4.2 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

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

## 4.3 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta

Palveluntuottajana **et voi** toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta.

### Asiakas voi osallistua etäkuntoutukseen ulkomailta seuraavin edellytyksin:

- Asiakas ja palveluntuottaja arvioivat **etukäteen** kuntoutuskurssin toteuttamisen etäkuntoutuksena tarkoituksenmukaiseksi asiakkaan ollessa ulkomailla.
- Asiakkaalla pitää olla **verkkoyhteydellä varustettu laite**, jolla hän voi osallistua etäkuntoutukseen.
- Asiakas **korvaa itse** kaikki mahdolliset etäkuntoutuksesta aiheutuvat ylimääräiset kustannukset.
- Asiakkaalla pitää olla tieto siitä, että Kelan edellyttämä **vakuutusturva** koskee vain Suomessa toteutettavaa kuntoutusta. Kerro asiakkaalle, jos vakuutusturvanne on edellytettyä laajempi ja voimassa myös silloin, kun asiakas on ulkomailla ja osallistuu etäkuntoutukseen.

- Palveluntuottajana selvität yhdessä asiakkaan kanssa **etukäteen**, miten toimitaan mahdollisissa kuvapuhelun aikaisissa hätätilanteissa (esim. sairauskohtaus).

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

#### 4.4 Asiakkaan toistuva kuntoutukseen osallistuminen

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

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

## 5 Etäkuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä.

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

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

### 5.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

#### 5.1.1 Kutsukirje

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

## Kutsukirjeen sisältö

### **Kutsukirje sisältää vähintään seuraavat asiat ja tiedot:**

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

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

### 5.1.2 Esitietojen kysely

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

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



**Pyydä asiakkaalta mm. seuraavia tarkentavia esitietoja:**

- Asiakkaan oma näkemys ja kuvaus
  - kuntoutustavoitteesta ja toiveet kuntoutukselle
  - terveydentilastaan (fyysinen ja psyykinen) sekä esim. muistiin, tarkkaavaisuuteen sekä hahmottamiseen liittyvät asiat ja tiedot
  - arjessa toimimisesta ja arjen sujumisesta
- Millainen on asiakkaan sosiaalinen elämäntilanne, esim. perhetilanne, muut ihmissuhteet ja niihin liittyvät asiat, onko hänellä harrastuksia
- Millainen on asiakkaan työ- tai opiskelutilanne
- Millainen on asiakkaan **sosiaalinen toimintakyky**, esim. miten hän suoriutuu arkipäivästään, yleinen sosiaalisuus, vuorovaikutuskyky, asiakkaan arjen verkostot: onko niitä ja millainen on niiden toimivuus sekä toistuvuus jne.
- Muu laadukkaan kuntoutuksen toteuttamiseen tarvittava tieto (esim. asiakkaan kulttuuriin liittyvät huomioitavat asiat).

### 5.1.3 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alkavaan kuntoutukseen

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

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

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

#### **Yhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja yhdessä mm.**

- luovat **yhteisen näkemyksen** kuntoutumisen yleisistä tavoitteista, sisällöistä, toteutuksesta ja aikatauluista
- kartoittavat yhteistyössä tarvittavat ammattihenkilöt ja heidän roolinsa
- arvioivat asiakkaan ja palveluntuottajan resursseja, joilla on merkitystä **kuntoutuksen sisällön rakentamiseen** kuntoutuksen aikana

- varmistavat, että asiakkaalla on tarvittava verkkoyhteydellä varustettu laite ja lisälaitteet sekä kuvapuheluita varten käytettävissä yksityisyydensuojan takaava tila. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 9.3. Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki ja luku 9.2 asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämä tila.
- pyrkivät luomaan jo ennakkoiden asiakkaan kuntoutuksesta mielekkään kokonaisuuden, jossa huomioidaan myös asiakkaan oma tukiverkosto sekä muut arjen toimijat.

#### 5.1.4 Kuntoutuksen suunnittelu

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

##### **Moniammatillisen tiimin tehtävänä on mm. ennakkoon**

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

## 5.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

### 5.2.1 Tehtävät asiakkaan kuntoutuksen alkaessa

#### Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on yhteistyössä asiakkaan ja asiakasryhmän kanssa kartoittaa kuntoutuksen tavoitteita sekä suunnitella kuntoutuksen sisältöä ja siihen liittyviä kuntoutuksen toimenpiteitä. Erityisesti tehtävänä on luoda heti kuntoutuksen

alussa edellytykset asiakasryhmän aktiivisen ryhmäytymisen sekä vertaistuen toteutukseksi.

#### Tehtävänä on mm.

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

#### Alkuinformaation antaminen

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

#### Alkuinformaation sisältö:

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

#### 5.2.2 Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus

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

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

Etäkuntoutus toteutuu asiakkaan arjen ympäristössä ja edistää kuntoutuksen nivoutumista arkeen.

Kuntoutuspalveluun sisältyvät ennakko- ja seurantayhteydenotot voidaan toteuttaa kuvapuheluilla. Lisäksi palveluun sisältyy yksilöllisiä ja ryhmässä toteutuvia kuvapuheluita. Sovi yhdessä asiakkaan kanssa kuvapuheluiden ajankohdat.

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

### **Moniammatillinen tiimi**

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

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

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

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

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

### **Toteuta etäkuntoutus siten, että asiakas**

- kokee sen itselleen soveltuvaksi ja hänen kuntoutumistaan edistäväksi toteutustavaksi

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

Lisäksi palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaalle on tarjolla arkipäivisin ennalta ilmoitettuna ajankohtana **teknistä tukea** (esim. sovelluksen tai alustan käyttöön).

### 5.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä

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

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

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

## 6 Dokumentaatio

### 6.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

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

#### **Kirjaa tiedot asiakkaan kuntoutuksesta siten, että**

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

#### 6.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

##### **Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:**

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

##### **Liitä asiakkaan asiakirjoihin mukaan:**

- kuntoutuksen aikataulu, aihe, kuntoutuksen toteuttaneen ammattihenkilön nimi sekä ammatti- tai tehtävänimike
- kirjallinen suunnitelma asiakkaan kuntoutuksen toteutuksesta

- asiakkaan Omat tavoitteeni -lomake
- asiakkaan arviointiin ja mittaukseen liittyvät lomakkeet
- muu asiakkaan kuntoutusta koskeva tieto.

## 6.2 Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

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

### 6.2.1 Yleistä palautteen laatimiseen liittyvää

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

#### **Lisäksi:**

- Varmista asiakkaan mahdollisen suunnitellun jatkokuntoutuksen toteutuminen olemalla tarvittaessa yhteydessä asiakkaan hoidosta vastaavaan terveydenhuollon toimintayksikköön. Tähän on oltava asiakkaan suostumus.
- Anna asiakkaalle mahdollisuus tutustua hänestä laadittuun kuntoutuspalaute- luonnokseen sekä selvitä hänelle mm. eri mittauksen tulokset ja niiden merkitys, jotta hän tietää, mitä toteutuneesta kuntoutuksesta on kirjattu.
- Asiakkaan kuntoutuspalauteeseen **ei kirjata** asiakkaan läheistä koskevia (henkilökohtaisia) tietoja.
- **Laadi vielä myöhemmin** asiakkaan kuntoutuksen jälkeisistä seurantayhteydenotoista asiakkaalle lähetettävä **erillinen seurantapalaute**.

### 6.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

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

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

**Huomioitavaa:** Palautteen on oltava Kelassa perillä annetun määräajan sisällä.

Jos palautteen toimittamisen määräaika ylittyy, **ilmoita aina Kelaan viiveen syy.**

### 6.2.3 Kuntoutuspalautteen sisältö

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

#### **Yhteenveto**

- asiakkaan yksilöllinen tilanne kuntoutuksen alkaessa ja sen päättyessä
- asiakkaan yksilölliset sekä ryhmän kuntoutustavoitteet
- asiakkaan kuntoutusprosessin kuvaus, asiakkaan osallistuminen omaan kuntoutumiseensa, asiakkaan suoriutuminen kuntoutuksen aikana sekä asiakkaan tilanteeseen mahdollisesti vaikuttavat yksilö-, ympäristö- ja muut tekijät
- kuvaus asiakkaan toimintakyvystä omassa arjessaan (käytettävissä olevien tietojen perusteella) ja kuntoutumisen vaikutuksesta siihen
- tiivis kuvaus asiakkaan kuntoutuksen tuloksista: havainnot asiakkaan toimintakyvyn edistymisestä, miten edistyminen konkreettisesti näkyy ja mitkä kuntoutukselliset tekijät ovat siihen vaikuttaneet
- keskeiset mittaustulokset ja suositukset.

#### **Asiakkaan yksilöllisiin kuntoutustavoitteisiin liittyvät asiat**

- kuntoutukseen liittyvät yksilölliset odotukset ja tarpeet
- asiakkaan kuntoutukselle asetetut tavoitteet, mitä keinoja tavoitteiden työstämiseen on käytetty, asetettujen tavoitteiden toteutuminen sekä kuvaus tavoitteiden mukaisesta työskentelystä
- arkeen, työhön ja/tai opiskeluun liittyvät muutokset
- asiakkaan oma arvio
  - kuntoutuksesta
  - omasta osallistumisestaan
  - kuntoutumisestaan ja kuntoutustavoitteiden toteutumisesta
- johtopäätökset sekä jatkosuositukset ja -suunnitelmat (ml. omakuntoutus), suunnitelman toteuttamiseksi mahdollisesti jatkossa tarvittava tuki ja/tai palvelut, niiden aikataulu sekä miten näiden saatavuus on varmistettu



- havainnot asiakkaan toimintakyvyn edistymisestä liittyen mm. asiakkaan voimavaroihin, lähipiiriin ja ympäristöön
- arvioinnissa käytettyjen keskeisten mittaus- ja arviointimenetelmien tulokset sekä viitearvot tai suhde testien kokonaispistemääriin. Mittaustulosten sanallinen kuvaus ja seuranta
- tulosten seuranta mahdollisilla jatkojaksoilla.

#### **Kuvaus kuntoutuksen toteutumisesta**

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

#### **Loppuarvio asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä**

- eri ammattihenkilöiden huomiot tai mahdolliset erilliset lausunnot asiakkaan tilanteesta ja osallistumisesta kuntoutumiseen
- mahdollinen verkostoyhteistyö, sen toimivuus, siihen liittyneet toimijat sekä tulokset.

#### **Tiedot kuntoutuksen toteuttaneista ammattihenkilöistä**

- nimet, ammattiasemat, rooli ja osuus kuntoutuksen toteutuksessa

#### **Palveluntuottajan yhteystiedot**

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

#### **Liitteet**

- Omat tavoitteeni -lomake
- Asiakkaan allekirjoittama lomake: "Suostumus tutkimukseen osallistumisesta" (KU5)
- muut mahdolliset liitteet.

#### 6.2.4 Läheisen osallistumisen kirjaus

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

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

### 6.3 Lyhyt kuntoutuspalaute

Laadi asiakkaalle **lyhyt kuntoutuspalaute, jos asiakkaan kuntoutus keskeytyy**.

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

#### 6.3.1 Lyhyen kuntoutuspalauteen sisältö

**Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää seuraavat asiat selkeästi otsikoituna:**

- tiivistetty kuvaus asiakkaan
  - yksilöllisestä alkutilanteesta
  - kuntoutuksen tavoitteista
  - kuntoutuksen etenemisestä
  - osallistumisesta kuntoutukseen (ml. omakuntoutukseen)
  - kuntoutuksen keskeytymiseen johtaneista syistä.

### 6.4 Seurantapalaute

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

## 6.4.1 Seurantapalautteen sisältö

### Seurantapalaute sisältää seuraavat asiat:

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

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

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

## 6.5 Osallistumistodistus

Laadi osallistumistodistus seuraavan ohjeen mukaisesti: Ohjeita palveluntuottajille on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Ohjeita palveluntuottajille – Kuntoutuksen aikana – Miten toimim, että kuntoutukseen osallistuvan asiakkaan kuntoutusraha maksetaan oikein?

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

## 7 Henkilöstö sekä vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

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

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

## 7.1 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

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

### **Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia ja varmistaa, esimerkiksi, että**

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

### 7.1.1 Palveluvastaava

Nimeä palvelukokonaisuuksiin palveluvastaava, joka roolissaan organisoii, koordinoi ja varmistaa kuntoutuksen toimivuutta ja sen tasalaatuisuutta. Hänellä on oltava edellytys ja pätevyys hoitaa em. tehtäviä tavoitteiden mukaisesti. Palveluvastaava **ei kuulu** palveluntuottajan organisaatiossa ylempään johtoportaan.

### **Palveluvastaavan tehtävänä on mm.**

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

- vastata asiakaspalautteiden käsittelystä ja välittää ne johdolle tiedoksi ja tarvittavia toimenpiteitä varten.

### 7.1.2 Yhteyshenkilö

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

### 7.1.3 Omaohjaaja

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

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

## 7.2 Vertaistukihenkilö ja kokemusasiantuntija

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

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

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

**Huomioitavaa:**

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

## 7.3 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

### 7.3.1 Yleistä

**Palveluntuottajana vastaat siitä, että**

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

**Huomioitavaa:** Alle 4 kuukauden pituisissa **sosiaalihuollon** laillistettujen ammatti-  
henkilöiden sijaisuuksissa noudatetaan sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettua  
lakia.

### 7.3.2 Opiskelijan käyttö sijaisuuksissa

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

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

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

## 8 Vammaisten tulkkauspalvelut

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

## 9 Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat, laitteet ja välineet

### 9.1 Kuntoutustilat

**Etäkuntoutuksen toteuttamista varten moniammatillisen tiimin jäsenillä on oltava tilat**

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

### 9.2 Asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämä tila

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

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

### 9.3 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

#### 9.3.1 Asiakkaiden laitteet

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

Palveluntuottaja tai Kela **ei ole** velvollinen järjestämään asiakkaalle laitetta tai lisälaitteita etäkuntoutukseen osallistumiseksi.

### 9.3.2 Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

#### Palveluntuottajana varmista, että

- moniammatillisella tiimillä on käytössään tarvitsemansa **verkkoyhteydellä varustetut laitteet** (esim. tietokone tai tabletti) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet)
- moniammatillisella tiimillä on käytettävissä etäkuntoutukseen käytettävä helpokäyttöinen, tietoturvallinen ja saavutettava **sovellus tai alusta**, jota asiakkaan on mahdollista käyttää eri laitteilla (tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella)
- moniammatillisella tiimillä on käytettävissä **tekninen tuki**
- moniammatillisella tiimillä on **toimintaohjeet** tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy **teknisten haasteiden vuoksi**.

**Huomioitavaa:** Kela **ei korvaa** palveluntuottajalle tai asiakkaalle sopimuksessa mainittujen hintojen lisäksi muita etäkuntoutuksen kustannuksia. Palveluntuottajan tehtävä on vastata etäkuntoutuksen järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista (esim. laitteet, sovelluksen tai alustan käyttökustannukset sekä tekninen tuki).

## 9.4 Välineet

Huolehdi, että moniammatillisen tiimin jäsenillä on käytössään kuntoutuksessa tarvittavat työroolinsa mukaiset välineet (esim. fyysisen aktivoinnin välineet).

## 10 Laatumyö, toiminnan seuranta ja luvat

### 10.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

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

Palveluntuottajan on kehitettävä kuntoutuksen 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.

## 10.2 Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet

### 10.2.1 Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

Määrittele ja kirjaa keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laatutavoitteet laatukäsikirjaan.

### 10.2.2 Laatutyö

Laatutyön on sisällettävä jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti

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

### 10.2.3 Asiakaspalautteen kerääminen

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

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

### 10.2.4 Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien mittaaminen

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

**Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia voivat olla esimerkiksi:**

- etukäteistietojen ja ennakkoyhteydenoton hyödyntäminen kuntoutuksessa
- asiakkaiden yksilöllisten tavoitteiden huomiointi kuntoutuksessa
- palvelukuvauksen noudattaminen sopimusehtojen mukaisesti
- henkilöstön käyttö asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti
- kuntoutukseen liittyvä kirjaaminen
- kuntoutuspalautteen anto ja toimittaminen määräajassa
- sattuneet tapaturmat
- keskeytyneet kuntoutukset.

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

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

### 10.3 Luvat

Palveluntuottajan on noudatettava yksityisestä terveydenhuollosta annetun lain (1990/152) mukaisia säännöksiä ilmoitus- ja lupamenettelystä, kun kuntoutuspalvelun toteuttamisessa on kyse terveydenhuollon palvelujen antamisesta.

## 11 Toimintakyvyn arviointi

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

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

## 11.1 Hyödyn arviointi ja raportointi

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

### Huomioitavaa:

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

### 11.1.1 Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit

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

#### Käytettäviä mittareita ovat

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

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

### 11.1.2 Tietojen toimittaminen Kelaan

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

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

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

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

## 12 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

### 12.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

#### **Palveluntuottajalla on oltava asiakasta varten seuraava vakuutusturva:**

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

#### 12.1.1 Potilasvakuutus

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

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

#### 12.1.2 Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

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

#### **Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisehdot:**

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

### 12.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen

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

Asiakkaalla on oltava tieto esimerkiksi siitä, että tapaturmavakuutus kattaa kuvapuhelujen aikaisen kuntoutusohjelman. Lisäksi asiakkaalla on oltava etukäteen tieto tapaturmavakuutuksen korvausmääristä.

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

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

## 13 Asiakasturvallisuus

Palveluntuottajana **vastaa asiakkaan turvallisuudesta koko asiakkaan kuntoutuksen ajan.**

### 13.1 Kuvapuheluiden aikaisiin hätätilanteisiin valmistautuminen

Palveluntuottajana vastaa siitä, että

- käytössänne on kuvapuhelujen aikaisia hätätilanteita (esim. sairauskohtaus) varten ajantasainen toimintasuunnitelma
- jokainen henkilöstöön kuuluva on tietoinen toimintasuunnitelmasta ja osaa toimia sen mukaan
- jokainen henkilöstöön kuuluva osaa tehdä hätäilmoituksen.

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

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

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

## 13.2 Menettelyohjeet erityistilanteissa

**Varaudu huolellisesti seuraaviin erityistilanteisiin, jotka voivat koskea asiakasta:**

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

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

## 13.3 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

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

**Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:**

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

## 14 Kuntoutuksen markkinointi

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

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

### **Informoi verkkosivuilla asiakkaita mm. kuntoutuksen**

- sisällöstä
- kohderyhmästä ja valintakriteereistä
- toteutuksesta
- hakemisesta.

### **Varmista myös, että verkkosivuilla on mainittu seuraavat asiat:**

- Kyseessä on Kelan järjestämä ja rahoittama kuntoutus.
- Asiakkaalla on mahdollisuus hakea kuntoutusrahaa Kelalta.

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

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

## 15 Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen

### 15.1 Kurssin siirtäminen

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

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



### 15.1.1 Asiakkaiden vähimmäismäärät kurssin aloittamiseksi

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

Kurssin suunniteltu maksimiasiakasmäärä on 8. Kurssi on aloitettava, jos kurssilla on 6 asiakasta.

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

#### Huomioitavaa:

- Jos kurssilla on **ainoastaan 2** päätöksen saanutta asiakasta, **kurssia ei toteuteta**.
- Jos kurssille osallistuu **vähintään 3** asiakasta, kurssin voi toteuttaa sovitun aikataulun mukaisesti palveluntuottajan harkinnan mukaan. Tällöinkin on arvioitava mm., onko kurssi toteutettavissa laadukkaasti ja onko asiakkaiden vertaistuki toteutettavissa tilanteessa optimaalisesti, asiakkaiden kuntoutustavoitteiden sekä palvelukuvauksen mukaisesti.
- Tee tarvittavat muutokset itse viemällä kurssin uusi aikataulutieto suoraan Kelan kurssijärjestelmään.

### 15.2 Kurssin peruminen

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

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

#### Ilmoita aina kurssin perumisesta

- Kelan viranomaislinjalle
- asiakkaille **sekä**
- osoitteeseen kuntoutuspalvelut\_muutokset(at)kela.fi.

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

## 16 Kelan tehtävät

### 16.1 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen

#### 16.1.1 Palveluntuottaja

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

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

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

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

#### 16.1.2 Ryhmittymä

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

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

### 16.1.3 Alihankinta

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

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

#### **Huomioitavaa on, että**

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

## 16.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

Asiakas hakee Kelan järjestämää kuntoutusta täyttämällä kuntoutushakemuksen. Lisäksi hakemuksen liitteeksi tarvitaan terveydenhuollon fysioterapeutin suositus.

### 16.2.1 Kuntoutuspäätös

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

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

## 16.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

# 17 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

## 17.1 Maksaminen

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

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

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

## 17.2 Laskuttaminen

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

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

### 17.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti

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

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

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

## 18 Auditointi

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

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

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

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

- laadunhallinta
- henkilöstö
- kuntoutustilat ja kuntoutuksessa käytettävät välineet
- asiakasturvallisuus
- asiakkaan oikeudet

- kuntoutusprosessin sisältö ja toteutus
- dokumentaatio
- laskuttaminen.

## 19 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

### **Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.**

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

## Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

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

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

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

### Fysioterapeutti (AMK)

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

### Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

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

### Laillistettu lääkäri

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

### Psykologi

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

### Ravitsemusterapeutti

- oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

### Sairaanhoitaja (AMK)

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

### Sosiaalityöntekijä

- henkilö, joka täyttää sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaiset kelpoisuusvaatimukset toimia sosiaalityöntekijänä, **lisäksi oltava**
  - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

### Sosionomi (AMK)

- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike, **lisäksi oltava**
  - oikeus toimia sosiaalihuollon laillistettuna ammattihenkilönä siten kuin laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään

### Terveydenhoitaja (AMK)

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



**Toimintaterapeutti (AMK)**

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