

Nuoren elo -kurssi

Kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen yhdistelmä

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.2.2024

Kela

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

www.kela.fi

Sisällys

Johdanto.....	4
1 Kuntoutuskurssin asiakas.....	5
1.1 Asiakkaan mielenterveydenhäiriö ja toimintakyvyn määrittely.....	5
1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus.....	5
1.3 Kuntoutuksen kohdentaminen.....	5
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.....	8
3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja	8
3.2 Kuntoutuskurssin toteutusmuoto ja toteutuspaikka	9
3.3 Osallistujat.....	9
3.4 Nuoren elo -kurssin rakenne ja kesto	9
3.5 Kuntoutuksen toteutus- ja työskentelytapa.....	10
3.5.1 Toteutustapa.....	10
3.5.2 Työskentelytapa.....	10
4 Kuntoutuskurssin toteuttaminen.....	10
4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen kuntoutuskurssin alkamista	10
4.1.1 Kutsukirje.....	10
4.1.2 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen	11
4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin aikana.....	12
4.2.1 Aloituskeskustelu	13

4.2.2	Yksilötapaamisten toteutus.....	14
4.2.3	Verkkokuntoutus	15
4.2.4	Ryhmämuotoisten etäkuntoutuspäivien toteutus (5 päivää)	17
4.2.5	Väliyhdydenotot	19
4.2.6	Verkostotapaaminen	20
4.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin jälkeen	21
4.3.1	Asiakkaan kuntoutumisen seuranta	21
5	Kuntoutuskurssin toteuttava henkilöstö	21
5.1	Moniammatillinen tiimi	21
5.1.1	Moniammatillisen tiimin tehtävät.....	22
5.1.2	Moniammatillisen tiimin kokoonpano.....	22
5.2	Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön tehtävät ja kokemusvaatimukset	23
5.2.1	Psykologi tai psykoterapeutti	23
5.2.2	Työpari.....	24
6	Palveluntuottajan kokemus.....	24
7	Kuntoutuskurssin toteuttamisessa käytettävät tilat.....	25
7.1	Kurssilla käytettävät tilat	25
8	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta.....	26
8.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus	26
8.1.1	Kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettävä GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit	26
8.1.2	Muut pakolliset mittarit	28
8.1.3	Vapaaehtoiset mittarit	28
8.2	Asiakaslähtöisyyden mittaaminen	28
8.2.1	KAARI-kysely.....	28

Johdanto

Nuoren elo -kurssi on tarkoitettu 16–29-vuotiaalle nuorelle, jolla on diagnosoitu masennus tai ahdistuneisuushäiriö.

Kurssille osallistuva nuori tarvitsee ratkaisukeinoja ja tukea selvitäkseen masennuksesta tai ahdistuneisuushäiriöstä johtuvista arkipäivän haasteista. Kurssilla nuori saa tietoa mielenterveyden häiriöstä sekä apua ja tukea ymmärtääkseen ja hallitakseen mielenterveydenhäiriöön liittyviä toimintakyvyn rajoitteita. Lisäksi nuori saa neuvoja siihen, miten hän voi löytää omia vahvuuksiaan ja käyttää voimavarojaan arjesta selviytymisessä. Kurssin keskeinen anti on yksilöllisen tuen lisäksi ryhmässä saatava vertaistuki.

Nuoren elo -kurssi toteutetaan kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen yhdistelmänä. Kurssi sisältää yksilötapaamisia, verkkokuntoutusta ja ryhmämuotoisia etäkuntoutuspäiviä.

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

Palvelukuvauksen rakenne

Kelan kuntoutuksen palvelukuvauksen muodostaa **2 osaa**:

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

Palvelukuvauksen osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin, ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvausten osia sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan kuntoutuksen palvelukuvauksissa annettujen periaatteiden ja vaatimusten mukaisesti.

1 Kuntoutuskurssin asiakas

1.1 Asiakkaan mielenterveydenhäiriö ja toimintakyvyn määrittely

Nuoren elo -kurssille osallistuvalla nuorella on asianmukaisesti **diagnosoitu masennus (lievä tai keskivaikea) ja/tai ahdistuneisuushäiriö**.

Lisäksi

- Nuori on saanut mielenterveyden häiriöönsä riittävästi tarvitsemaansa, hyvän hoitokäytännön mukaista hoitoa.
- Terveydenhuolto on arvioinut, että mielenterveyden häiriöön liittyy kurssimuotoisen moniammatillisen tuen ja kuntoutuksen tarve.
- Nuorella on mielenterveyden häiriöstä aiheutuvia opiskelu-, työ- tai toimintakyvyn rajoitteita, jotka heikentävät suoriutumista arjessa.
- Nuoren tavoitteena on opiskelu- tai työelämään siirtyminen tai siellä jatkaminen.

1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus

Nuoren elo -kurssi ei sovi henkilölle

- jonka terveydentilan selvittelyt ovat kesken siten, ettei kuntoutuksen tarvetta ja tarkoituksenmukaisuutta ole vielä mahdollista arvioida
- jolla on vaikea-asteinen mielenterveyden häiriö (esim. vaikea masennus tai vakavia psyykkisiä oireita)
- jolle ryhmämuotoinen kuntoutus ei ole oikea kuntoutusmuoto
- jolle on myönnetty työkyvyttömyyseläke
- jolla on akuutti tai hoitamaton päihdeongelma.

1.3 Kuntoutuksen kohdentaminen

Kurssille osallistuva nuori on

- työelämässä tai palaamassa työelämään (esim. kuntoutustuella)
- työttömänä, sairauspäivärahalla
- tai opiskelemassa.

2 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Laadukas ja tavoitteellinen kuntoutus edellyttää yhdessä nuoren kanssa sovittuja kuntoutuksen tavoitteita, jotka ovat nuorelle itselleen realistisia ja merkityksellisiä. Lisäksi nuoren kuntoutuksesta saaman hyödyn tulee olla mahdollisimman merkityksellinen, pitkäaikainen ja käytettävissä hänen arjessaan.

Tavoitteisiin pääsemiseksi palveluntuottajan on valittava asiantuntijuutensa perusteella mm.

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

Toteuta kuntoutuskurssi siten, että nuori

- voi luottaa kuntoutuksessa käytettävien menetelmien ja toteutustapojen pohjautuvan kansalliseen hoitosuositukseen (Käypä hoito-suositus) ja tieteelliseen näyttöön tai olevan muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- kokee kuntoutuksessa huomioitavan masennuksesta ja ahdistuneisuushäiriöstä aiheutuvat erityispiirteet
- kokee tulevansa kohdatuksi yksilönä ja hänen tuen tarpeensa huomioidaan yksilöllisesti
- kokee, että hänen erilaiset tiedolliset, toiminnalliset, tunneperäiset sekä henkiset voimavaransa huomioidaan kuntoutuksen aikana
- kokee vuorovaikutuksen olevan häntä arvostavaa
- kokee, että hänen kuntoutukseensa on valmistauduttu
- on itse mukana oman kuntoutuksensa suunnittelussa (ml. omakuntoutus) ja saa sitä varten yleistä sekä täsmällistä tietoa esim. kuntoutuksen sisällöstä, aikatauluista, kurssin rakenteesta jne.
- oivaltaa toimintakykynsä vaikuttavat tekijät, tunnistaa rajoitteiden lisäksi vahvuutensa ja havaitsee asioita, (yksilö- ja ympäristötekijöitä), jotka mahdollistavat muutoksen.

2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta kuntoutuskurssi siten, että nuori

- kokee palveluntuottajan kanssa yhteistyössä asetetut kuntoutuksen tavoitteet itselleen merkityksellisiksi ja että ne ovat realistisia toteuttaa.
 - Varmista, että asiakkaan kuntoutuksen tavoitteet ovat oikein aikataulutettuja, mitattavia, kirjattavia sekä asiakkaan tilanteessa tarkoituksenmukaisia.
- oivaltaa muutoksen mahdolliseksi ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- kokee palveluntuottajan huomioivan hänen elämäntilanteensa, voimavaransa ja rajoitteensa
- kokee kuntoutuksessa keskittyttävän hänen kannaltaan olennaisiin ja hänelle tärkeisiin asioihin
- kokee palveluntuottajan toimivan yhdessä asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisesti
 - Varmista, että kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhdessä ja yhteistyössä asiakkaan kanssa koko kuntoutuksen ajan.

2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea

Toteuta kuntoutus siten, että nuori

- saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan aktiiviseen työskentelyyn ja kykenee käyttämään niitä arjessa
- kokee harjoitteet ja kuntoutumista tukevat toimintatavat mielekkäiksi ja helposti omaksuttaviksi
- oppii keinoja, joilla hän voi muokata toimintatapojaan ja ympäristöään kuntoutumistaan edistäviksi
- kokee saavansa ratkaisuja masennuksesta tai ahdistuneisuushäiriöstä johtuviin haasteisiin
- saa mahdollisuuden oppia uusia elämäntapoja ja taitoja.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö.

2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

Toteuta kuntoutuskurssi siten, että nuori

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

2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen

Varmista, että nuori

- kokee ryhmätoiminnan soveltuvan itselleen ja edistävän hänen kuntoutumistaan
- saa kannustusta ryhmätoimintaan osallistumisesta siihen liittyvistä haasteista huolimatta
- saa mahdollisuuden vertaistukeen samassa kuntoutuksessa olevien nuorten kanssa, joilla on samankaltainen kuntoutumisen tarve ja tavoite tai elämäntilanne.

3 Kuntoutuskurssin järjestäminen

3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

Asiakas valitsee itselleen sopivimman Kelan hyväksymän palveluntuottajan siltä yhteistyöalueelta, jossa asiakas asuu.

Suosituksena on, että

- asiakas valitsee palveluntuottajan ensisijaisesti itseään lähimpänä olevista palveluntuottajista

- matka palveluntuottajan toimipisteeseen on alle 80 kilometriä/suunta.

Jos 80 kilometrin säteellä ei ole asiakkaalle sopivaa palveluntuottajaa käytettävissä, asiakasta suositellaan valitsemaan seuraavaksi lähin palveluntuottaja.

3.2 Kuntoutuskurssin toteutusmuoto ja toteutuspaikka

Nuoren elo -kurssi toteutetaan kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen yhdistelmänä.

Toteuta kuntoutukseen sisältyvä

- kasvokkainen kuntoutus yksilötapaamisina, jotka tapahtuvat nuoren toimintaympäristössä tai palveluntuottajan toimipisteessä. **Lisätietoja:** Kuntoutuspalvelun osa, luku 7: Kuntoutuskurssin toteuttamisessa käytettävät tilat.
 - Enintään kaksi yksilöllistä tapaamista voidaan toteuttaa kuvapuheluna
- etäkuntoutus verkkokuntoutuksena ja ryhmämuotoisina etäkuntoutuspäivinä.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 7: Etäkuntoutuksen toteutus.

3.3 Osallistujat

Kuntoutuskurssille osallistuu 10 nuorta.

3.4 Nuoren elo -kurssin rakenne ja kesto

Toteuta kurssi **kokonaisuudessaan keskimäärin 8 kuukauden aikana** (ml. ennakkoyahteydenotot).

Kurssin sisältö:

1. kutsukirjeen lähettäminen
2. ennakkoyahteydenotto
3. kuntoutuksen toteuttaminen:
 - 5 yksilöllistä tapaamista (sisältää mahdollisen verkostotapaamisen)
 - enintään 2 yksilöllistä tapaamista voidaan toteuttaa kuvapuheluna
 - verkkokuntoutusta koko kuntoutuksen ajan
 - verkkokuntoutuksen ohjausta vähintään 5 tuntia/nuori

- 5 ryhmämuotoista etäkuntoutuspäivää
 - enintään 3 väliyhdydenottoa nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan.
4. 1 seurantayhdydenotto.

3.5 Kuntoutuksen toteutus- ja työskentelytapa

3.5.1 Toteutustapa

Toteuta Nuoren elo -kurssi palvelukuvauksen mukaisesti **yksilötapaamisina, verkko-kuntoutuksena ja ryhmämuotoisina etäkuntoutuspäivinä**. Jaksota kuntoutukseen sisältyvät erilaiset tapaamiset ja toimet siten, että niistä muodostuu eheä, nuoren yksilölliseen kuntoutustarpeeseen vastaava kokonaisuus.

Aikuinen läheinen voi osallistua nuoren kanssa yksilötapaamisiin sekä yksilöllisiin ku-
vapuheluihin yhteisesti sovitulla tavalla.

3.5.2 Työskentelytapa

Työskentelyn lähtökohtana on ratkaisukeskeinen, joustava, refleктоiva ja valmentava työote, jota ohjaa nuoren yksilölliset tavoitteet ja ryhmän yhteiset tavoitteet.

Toteuta kuntoutus siten, että nuori kokee kuntoutuksen ja työskentelyn moniammatil-
lisen tiimin kanssa turvalliseksi. Huomioi työskentelyssä nuoren voimavarat ja taidot
sekä mahdollista hänen itseluottamuksensa kasvaminen. Suuntaa nuoren ajattelua tule-
vaisuuteen kannustamalla häntä aktiivisuuteen häneen itseensä liittyvissä asioissaan.
Etsikää yhdessä hänen hyvinvointiaan ja toimintakykyään edistäviä ratkaisukeinoja.

4 Kuntoutuskurssin toteuttaminen

4.1 Palveluntuottajan tehtävät ennen kuntoutuskurssin alkamista

4.1.1 Kutsukirje

Toimita asiakkaalle 2 viikon kuluessa kuntoutuspäätöksen saapumisesta kutsukirje
(sähköpostitse tai postitse), jossa on kuntoutuskurssiin liittyvät etukäteistiedot ja pal-
veluntuottajan ennakkoyhdydenoton ajankohta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 6.1.1:
Kutsukirje.

Kutsukirjeen tarkoitus on, että nuori saa etukäteen tietoa

- ennakkoyhteydenoton ajankohdasta sekä kuntoutuksen toteuttajasta
- kuntoutuksen toteutuksesta, kuten henkilöstöstä, ohjelmasta, menetelmistä sekä etäkuntoutuksesta
- mahdollisuudesta esittää myöhemmin toteutuvassa ennakkoyhteydenotossa kuntoutukseensa liittyviä kysymyksiä ja toiveita.

4.1.2 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen

Ennakkoyhteydenotossa asiakas saa muun muassa varmistuksen kuntoutuksen sisällöstä ja aikataulusta.

Toteuta ennakkoyhteydenotto **puheluna** tai **kuvapuheluna keskimäärin 3 viikkoa** ennen kuntoutuksen alkamista. Ennakkoyhteydenoton toteuttaa **moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**. Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.

Huomioitavaa: Jos et tavoita nuorta ennakkoon yrityksistä huolimatta, se ei estä hänen osallistumistaan kuntoutuskurssille. Dokumentoi yhteydenottoyritykset nuoren tietoihin.

Ennakkoyhteydenoton tarkoituksena on, että

- nuoren kanssa yhdessä varmistetaan kuntoutuskurssin soveltuvuus ja oikea-aikaisuus hänen terveydentilansa ja elämäntilanteensa huomioiden
- annat nuorelle **tarkempaa tietoa** esimerkiksi kuntoutuksen sisällöstä, etäkuntoutuksesta ja muista kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä asioista
- annat nuorelle mahdollisuuden esittää kysymyksiä ja toiveita kuntoutuksesta
- kannustat nuorta miettimään itselleen merkityksellisiä kuntoutustavoitteita
- osoitat nuorelle, että hänen erityistarpeensa huomioidaan kuntoutuksessa
- kerrot mahdollisuudesta tavata niitä ammattihenkilöitä, joiden asiantuntijuuden ja ohjauksen nuori kokee tarpeelliseksi
- kerrot kuntoutuksessa käytettävistä mittareista ja raportoinnista.

Kysy ja varmista ennakkoyhteydenotossa, että nuorella on käytettävissään etäkuntoutukseen tarvittava laite, tarvittavat lisälaitteet ja toimiva verkkoyhteys. Kerro nuorelle

mahdollisuudesta lainata laitteet palveluntuottajalta, jos hänellä itsellään ei ole niitä.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 7: Etäkuntoutuksen toteutus.

4.2 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin aikana

Toteuta Nuoren elo -kurssi kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen yhdistelmänä siten, että siitä muodostuu yhtenäinen kokonaisuus.

Etäkuntoutuksen sekä kasvokkaisen kuntoutuksen toteuttavat ne samat moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt, joiden osallistuminen on muutenkin katsottu keskeiseksi asiakkaan tilanteessa ja jotka parhaiten edistävät asiakkaan kuntoutumista.

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on toteuttaa nuoren kuntoutus asetettujen tavoitteiden mukaisena ja siten, että se on mielekästä sekä hyödyllistä kaikille osallistujille. Lisäksi tehtävänä on auttaa nuorta jäsentämään omaa elämäntilannettaan ja toimimaan omien kuntoutustavoitteidensa saavuttamiseksi. Tehtävänä on myös varmistaa nuoren yksilöllisen tuen saaminen ja antaa nuorelle palautetta hänen kuntoutustavoitteissaan edistymisestä.

Toteuta Nuoren elo -kurssi siten, että nuori saa

- kokemuksen kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen olevan samaa yhtenäistä kuntoutuskokonaisuutta
- tukea ratkaisukeinojen löytämiseen, opinnoissa tai työssä jaksamiseen sekä osallistumiseen arjen toimiin
- yksilöllistä tukea kuntoutuksen tavoitteiden asettamiseen ja saavuttamiseen
- neuvontaa, ohjausta ja keinoja mahdollisimman täysipainoiseen elämään
- monipuolisesti tietoa masennuksesta tai ahdistuneisuushäiriöstä
- keinoja tunnistaa ja hallita masennuksen tai ahdistuneisuushäiriön oireita ja oireiden vaikutusta käyttäytymiseen ja toimintakykyyn
- valmiuksia vahvistaa itseluottamustaan, voimavarojaan ja elämänhallintaansa
- keinoja, joilla hän voi vaikuttaa hyvinvointiinsa ja edistää toiminta- ja työkykyään
- ohjausta itsenäiseen ja aktiiviseen toimijuuteen arjessaan
- tukea itsenäistymiskehitykseen ja arjen hallintaan
- vahvistusta sosiaalisissa tukiverkostoissaan toimimiseen

- aidon mahdollisuuden vertaistukeen.

4.2.1 Aloituskeskustelu

Järjestä nuorelle ensimmäisessä yksilötapaamisessa **aloituskeskustelu**, johon osallistuvat

- **omaohjaaja** ja työparin toinen ammattihenkilö
- **psykologi** tai **psykoterapeutti**.

Huomioitavaa: Jos aloituskeskustelu toteutetaan kasvokkain, psykologi tai psykoterapeutti voi osallistua aloituskeskusteluun kuitenkin kuvapuheluna.

Huomioitavaa: Dokumentoi kaikki tapaamiset huolellisesti nuoren asiakirjoihin, jotta nuorta koskeva viestintä eri ammattihenkilöiden välillä varmistetaan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 8.1: Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen.

Aloituskeskustelun tarkoituksena on, että

- nuori osallistuu itse kuntoutuksensa suunnitteluun ja sen tavoitteiden tarkentamiseen
- nuori voi varmistua kuntoutuksen suunnitelman toimivuudesta ja että se on hänelle sopiva ja realistinen
- moniammatillinen tiimi huomioi nuoren kokonaistilanteen, kuntoutustarpeen sekä kuntoutustavoitteen yhtenäisenä ja yhdenmukaisena
- nuoren kuntoutumisen suunnitelman sisällöstä on yhteinen ymmärrys ja että kuntoutukseen osallistuva henkilöstö sitoutuu nuoren kuntouttamiseen
 - **Huomioitavaa:** Nuoren omasta tilanteestaan kertoman tiedon **on välityttävä** kaikille moniammatillisen tiimin ammattihenkilöille, jotta hänen **ei tarvitse** selvittää asiaansa erikseen jokaiselle asiantuntijalle eri tapaamisten yhteydessä.
- nuorelle selkeytyy, mikä on Nuoren elo -kurssin tavoite
- varmistetaan nuoren sitoutuminen omiin kuntoutustavoitteisiinsa ja ryhmän toimintaan
- nuori saa ja voi keskustella (tässä yhteydessä tai myöhemmin) niiden ammattihenkilöiden kanssa, joiden asiantuntijuus on hänen yksilöllisessä tilanteessaan tarpeellinen

- nuorelle selkeytyy kuntoutuksen aikana toteutettavien arviointien (haastattelut, tutkimukset ja mittaukset) merkitys kokonaistilanteen arvioimisessa ja konkreettisten kuntoutustavoitteiden määrittämisessä.

4.2.2 Yksilötapaamisten toteutus

Pyri räätälöimään kuntoutuksen sisältö siten, että se vastaa mahdollisimman laajasti nuoren yksilöllisiin tarpeisiin. Huomioi kuntoutuksen sisällössä nuoren elämäntilanne, masennuksen ja ahdistuneisuushäiriön yleiset oireet sekä niihin liittyvät mahdolliset erityispiirteet.

Yksilötapaamiset

Toteuta yksilötapaamiset (5 tapaamista) nuoren arjen ympäristöissä, kuten kotona, oppilaitoksessa tai työpaikalla. Tarvittaessa yksilötapaamisia voi järjestää myös palveluntuottajan toimipisteessä. Tapaamispaikka ja -muoto määräytyy käsiteltävän aiheen ja nuoren tarpeen mukaisesti. Suunnittele ja aikatauluta yksilötapaamiset aina yhdessä nuoren ja hänen läheisensä kanssa, jos läheinenkin osallistuu tapaamiseen.

Enintään 2 yksilötapaamista voidaan toteuttaa kuvapuheluna. Toteuta kuvapuhelut aina nuoren yksilöllisen tilanteen ja tarpeen vaatimalla tavalla. Toteuta kuvapuheluja tarvittaessa myös arki-iltaisain (ma-pe).

Huomioitavaa:

- Toteuta tarvittaessa 1 yksilötapaaminen verkostotapaamisena.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11: Suomenkielisen kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat.

Yksilötapaamisten tarkoitus

Toteuta nuoren yksilötapaamiset siten, että hän

- saa yksilöllistä ja konkreettista ohjausta asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi

- löytää keinoja mielenterveyden häiriöstä aiheutuviin ajattelun haasteisiin, huolien kanssa elämiseen ja rentoutumiseen
- saa vahvistusta itsetuntemukseen (esim. omien vahvuuksien ja voimavarojen hyödyntäminen sekä varoitusmerkkien tunnistaminen)
- löytää itselleen sopivia keinoja edistää opiskelu- työ- tai toimintakykyään sekä hyvinvointiaan
- saa mahdollisuuden keskustella verkkokuntoutuksessa esiin nousseista asioista.

Kesto

Yksilötapaamisen kesto on **60 tai 90 minuuttia**. Kasvokkaisen yksilötapaamisen matkoihin käytetty aika **ei sisälly** tähän tuntimäärään.

Osallistujat

Yksilötapaamisen toteuttaa **aina omaohjaaja**. Siihen osallistuu nuoren tarpeen mukaan **myös toinen työparin ammattihenkilö**, jos nuoren tilanne vaatii sitä.

Yksilötapaamisiin voivat osallistua nuoren lisäksi hänen valitsemansa läheiset ja muut henkilöt.

4.2.3 Verkkokuntoutus

Ajasta riippumattomassa verkkokuntoutuksessa nuori etenee **pääosin omatoimisesti** kuntoutusta tukevien videoiden, äänitteiden ja tekstimateriaalien avulla ja tekemällä verkossa olevia harjoituksia. Lisäksi verkkokuntoutus sisältää nuoren ja moniammatillisen tiimin välistä vuorovaikutusta ja keskustelua.

Verkkokuntoutus mahdollistaa myös moniammatillisen tiimin ja nuoren yhteisen vuoropuhelun. Tapaamisissa nousseita asioita voi koostaa verkkokuntoutukseen, jolloin moniammatillinen tiimi ja nuori voivat luoda yhteistä ymmärrystä nuoren kokonaistilanteesta moniammatillisesti.

Toteuta verkkokuntoutus nuoren kanssa siten, että hän saa

- vahvistusta osallisuuteensa eri toimintaympäristöissään, kuten opinnoissa tai työssä sekä vapaa-ajalla
- tietoa masennuksesta ja ahdistuneisuushäiriöstä ja niiden vaikutuksista elämän eri osa-alueisiin
- mahdollisuuden jäsentää omaa elämäntilannettaan, asettaa tavoitteita ja suunnitella tulevaisuutta
- ohjausta mielenterveyttä ja hyvinvointia tukeviin elintapoihin ja vahvistusta arjen toimintakykyynsä.

Varmista, että nuorten välinen vertaistuki toteutuu myös verkkokuntoutuksessa. Voit edistää sen toteutumista esimerkiksi seuraavilla keinoin:

- Kerro vertaistuen mahdollisuuksista ja merkityksestä.
- Tarjoa nuorille mahdollisuus matalan kynnyksen keskusteluun.
- Ohjaa ja kannusta nuoria osallistumaan yhteisiin keskusteluihin.
- Kannusta nuoria jakamaan kokemuksiaan verkkokuntoutuksen harjoituksista ja muusta sisällöstä.

Verkkokuntoutuksen ohjaus

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

Verkkokuntoutuksen ohjaukseen **sisältyy myös nuorten ryhmäkeskustelujen ohjaus ja seuranta.**

Toteuta verkkokuntoutuksen ohjaus niin, että nuori saa kuntoutuksensa aikana verkkokuntoutuksen ohjausta eri ammattihenkilöiltä. Toteuta ohjaus aina **asiakaslähtöisesti** ja nuorelle sopivalla tavalla. Verkkokuntoutuksen ohjaus toteutetaan moniammatillisen tiimin laatiman aikataulun mukaisesti.

Toteuta verkkokuntoutuksen ohjausta vähintään **5 tuntia/nuori**. Ohjauksen toteuttaa aina **1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö kerrallaan.**

4.2.4 Ryhmämuotoisten etäkuntoutuspäivien toteutus (5 päivää)

Nuoren elo -kurssilla ryhmämuotoisen etäkuntoutuspäivän pituus on **vähintään 4 tuntia**.

Asiakkaiden ryhmämuotoinen etäkuntoutuspäivä sisältää aina

- **vähintään 2 tuntia** verkkokuntoutusta jokaisena etäkuntoutuspäivänä
- **vähintään 2 tuntia** ryhmämuotoisia kuvapuheluita jokaisena etäkuntoutuspäivänä.

Toteuta ryhmämuotoiset etäkuntoutuspäivät siten, että nuori saa

- mahdollisuuden vahvistaa itsetuntoaan ja osallisuuttaan
- vahvistusta sosiaaliin taitoihinsa vuorovaikutuksen sekä osallistumisen keinoin kohdennettua vertaistukea ja mahdollisuuden jakaa ajatuksiaan samassa opiskelu- tai työtilanteessa olevien nuorten kanssa.

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

Ryhmämuotoisten kuvapuheluiden toteutus

Voit toteuttaa etäkuntoutuspäivään sisältyvät ryhmämuotoiset kuvapuhelut kaikkien osallistujien kesken tai jakamalla nuoret pienryhmiin. Jaa nuoret pienryhmiin esimerkiksi sen perusteella, ovatko heidän kuntoutustavoitteensa opiskelu- vai työelämälähtöisiä. Etäkuntoutuspäivän kuvapuhelut voi toteuttaa useina lyhyitä kuvapuheluita pitkin päivää siten, että niistä syntyy tavoitteellinen ja sisällöllisesti hallittu kokonaisuus.

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

Perehdytys etäkuntoutukseen

Toteuta perehdytys etäkuntoutukseen **ensimmäisen ryhmämuotoisen etäkuntoutuspäivän aikana**.

Perehdytyksen toteuttaa **moniammatillisen tiimin ammattihenkilö tai muu palveluntuottajan henkilöstöön kuuluva**, jolla on tarvittava osaaminen.

Toteuta etäkuntoutukseen perehdytys siten, että nuori

- harjoittelee käytännössä etäkuntoutuksessa käytettävän sovelluksen tai alustan käyttöä kuvapuheluissa ja verkkokuntoutuksessa (esim. harjoitusten, viestien, kuvien ja videoiden lähettämistä)
 - Hyödynnä verkkokuntoutuksen harjoittelussa kuntoutusohjelman sisältöä
- saa opastusta ja kannustusta osallistua kuntoutuksen ryhmämuotoisiin osioihin (esim. ryhmäkeskusteluihin verkkokuntoutuksessa)
- saa ohjeistusta kuvapuheluissa huomioitavista asioista (esim. tila, josta hän osallistuu kuvapuheluun ja oma sijoittuminen suhteessa kameraan kuvapuhelun aikana)
- tietää, miten pitää toimia, jos kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen aikana tulee teknisiä ongelmia
- saa ohjeet turvallisuudesta kuvapuhelujen aikana (esim. toimintaohjeet poikkeustilanteisiin, kuten sairauskohtauksen varalle)
- saa ohjeistusta tietoturvan, tietosuojan ja yksityisyydensuojan huomioimisesta etäkuntoutuksessa.

Viimeiseen ryhmämuotoiseen etäkuntoutuspäivään sisältyvä loppukeskustelu

Viimeinen ryhmämuotoinen **etäkuntoutuspäivä päättyy ryhmämuotoiseen loppukeskusteluun**. Loppukeskustelun toteuttavat **omaohjaaja ja 1 moniammatillisen tiimin ammattihenkilö**.

Loppukeskustelun kesto on **keskimäärin 1–2 tuntia**.

Huomioitavaa: Loppukeskustelu sisältyy viimeisen etäkuntoutuspäivän kuvapuheluiden lukumäärään.

Ryhmämuotoisen loppukeskustelun tarkoituksena on

- arvioida nuorten kanssa yhdessä ryhmälle asetettujen kuntoutustavoitteiden toteutumista
- koota yhteen kuntoutuksessa käsitellyjä aiheita
- käydä läpi kuntoutuksessa opittuja työskentely- ja toimintatapoja, jotka jatkuvat omakuntoutuksena asiakkaan arjessa
- varmistaa, että ryhmällä on tiedossa ne arjen toimijat, joihin voi olla tarvittaessa yhteydessä
- varmistaa, että jokaisella nuorella on tieto kuntoutuksensa vaiheesta ja seuraavasta yhteydenotosta.

4.2.5 Väliyhteydenotot

Toteuta kuntoutuksen edetessä **enintään 3 väliyhteydenottoa puheluna tai kuvapuheluna** yhdessä nuoren kanssa. Väliyhteydenoton tarkoituksena on tukea nuoren kuntoutusprosessin etenemistä ja tarjota nuorelle mahdollisuus päästä keskustelemaan esimerkiksi verkkokuntoutuksessa esiin nousseista asioista.

Väliyhteydenoton tavoitteena on

- tarjota nuorelle mahdollisuus keskusteluun
- varmistaa nuoren sitoutuminen kuntoutukseen ja toimintakäytäntöjen muutokseen
- vahvistaa nuoren luottamusta omiin voimavaroihinsa.

Huomioitavaa:

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

4.2.6 Verkostotapaaminen

Tee verkostotyötä ja järjestä nuorelle tarvittaessa verkostotapaaminen. Järjestä verkostotapaaminen erityisesti tilanteessa, jossa hyvän kuntoutuksen järjestäminen edellyttää tavanomaista aktiivisempaa yhteistyötä eri toimijoilta. Verkostotapaaminen voi olla tarpeellinen esimerkiksi silloin, kun hoito, jatkokuntoutus tai muiden palveluiden järjestäminen vaativat selkeämpää vastuunjakoa ja koordinointia.

Verkostotapaamisen tavoitteena on se, että

- nuori saa tarvitsemaansa tukea kotona, opinnoissa tai työssä selviytymiseksi
- nuori löytää suoriutumistaan helpottavia ratkaisuja yhdessä moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden ja arjen toimijoiden kanssa
- nuoren mahdollisiin ongelmiin etsitään uudenlaista ratkaisua, joka edellyttää eri toimijoiden yhteistä näkemystä yli organisaatorajojen
- varmistetaan tiedonkulku ja toiminnan ohjaus nuoren, hänen läheistensä ja nuoren keskeisten arjen toimijoiden välillä.

Osallistujat

Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt ja nuori arvioivat aina yhdessä, keiden on tarkoituksenmukaista osallistua verkostotapaamiseen.

Verkostotapaamiseen osallistuvat esimerkiksi

- nuori ja tarvittaessa hänen läheisensä
- 1–2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä
- nuoren tilanteessa keskeiset toimijat, kuten hänen hoidostaan vastaava terveydenhuollon edustaja (esim. opiskelu- tai työterveyshuolto) tai muu toimija.

Toteuta verkostotapaaminen

- yksilöllisenä tapaamisena, ja sen kesto on **60–90 minuuttia/neuvottelu**.
- **kasvokkain tai kuvapuheluna sen mukaan, mikä sopii osallistujille parhaiten.**
 - **välitä osallistumisohjeet hyvissä ajoin ennen verkostotapaamista.**

Huomioitavaa: Verkostotapaamisessa kuvapuhelut voidaan toteuttaa myös niin, että osa henkilöistä osallistuu kuvapuhelulla ja osa on kasvokkain nuoren arjen ympäristössä tai palveluntuottajan toimipisteessä.

4.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuskurssin jälkeen

4.3.1 Asiakkaan kuntoutumisen seuranta

Ole yhteydessä nuoreen **3 kuukauden kuluessa** kuntoutuksen päättymisestä. Seurantayhteydenoton toteuttaa omaohjaaja tai moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

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

Seurantayhteydenoton tarkoitus on

- varmistaa nuoren arjen sujumista, omakuntoutuksen jatkumista sekä vahvistaa hänen toimintakykyisyytään hänen omassa elinympäristössään
- varmistaa nuoren työ- tai opiskelukyvyn pysymistä yllä ja sen vahvistumista
- varmistaa nuoren sitoutumista toimintakäytäntöjen muutoksiin
- vahvistaa nuoren luottamusta omiin voimavaroihinsa
- arvioida nuoren jatko-ohjaustarpeita
- keskustella nuoren kanssa siitä, miten omakuntoutus voi jatkua oman terveydenhuollon tai muiden arjen toimijoiden (esim. sosiaali- tai työllisyyspalvelujen) tuella ja kehen nuori voi ottaa tarvittaessa yhteyttä
- luoda selkeä lopetus kuntoutusyhteistyölle.

5 Kuntoutuskurssin toteuttava henkilöstö

5.1 Moniammatillinen tiimi

Muodosta moniammatillinen tiimi, joka toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti **yhdessä nuoren kanssa**. Nuoren kuntoutumisen lähtökohtana ovat hänen tarpeensa, hänen oma elinympäristönsä ja mielekäs toiminta arjessa.

Jokainen moniammatillisen tiimin ammattihenkilö osallistuu omassa roolissaan kokonaisvaltaisesti ja joustavasti kuntoutuksen toteutukseen **koko asiakasryhmän** sekä **yksittäisen nuoren** tarpeita ja tavoitteita tukien.

5.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillinen tiimi

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

Huomioitavaa:

- Jokainen tiimin ammattihenkilö on vastuussa tiimin toiminnasta ja siitä, että nuoren kuntoutus etenee tavoitteiden mukaisesti.
- Ammattihenkilöt työskentelevät toistensa kanssa **aktiivisina kumppaneina**.
- Ammattihenkilöt **osallistuvat laajasti omassa roolissaan tarvittaviin tapaamisiin** siten, kuin nuoren yksilöllinen kuntoutustarve ja elämäntilanne sitä edellyttävät.
- Varmista, että moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt saavat tarvitsemansa työnohjauksen. Työnohjauksen toteuttaa koulutettu työnohjaaja.

5.1.2 Moniammatillisen tiimin kokoonpano

Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt

Moniammatillisen tiimin 3 pakollista ammattihenkilöä ovat

1. Psykologi **tai** psykoterapeutti
2. Työpari (2 seuraavista)
 - sairaanhoitaja AMK **tai** toimintaterapeutti AMK
 - sosiaalityöntekijä **tai** sosionomi AMK **tai** kuntoutuksen ohjaaja AMK.

Työpari

Työparin molemmat ammattihenkilöt edustavat eri ammattiryhmiä ja vastaavat kuntoutuksen toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan. Työparin ammattihenkilöt osallistuvat yhdessä nuoren tapaamisiin hänen kuntoutustarpeensa ja elämäntilanteensa vaatimalla tavalla.

Omaohjaaja

Toteuta Nuoren elo -kurssi siten, että **työparin toinen ammattihenkilö** toimii nuoren **omaohjaajana**, joka roolinsa mukaisesti

- toimii nuoren yhteyshenkilönä
- ohjaa ja neuvoo nuorta koko kuntoutuksen ajan
- huolehtii yhteydenpidosta nuoren ja tarvittavien toimijoiden kanssa
- vastaa nuorta koskevien asioiden ja yhteistyöneuvottelujen koordinoinnista ja kirjaamisesta.

5.2 Kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön tehtävät ja kokemusvaatimukset

5.2.1 Psykologi tai psykoterapeutti

Tehtävä

Psykologi tai psykoterapeutti

- ohjaa ja tukee työparin työskentelyä sekä vastaa työparin kanssa ryhmämuotoisista etäkuntoutuspäivistä ja verkkokuntoutuksen sisällöstä ja ohjauksesta
- toimii moniammatillisessa tiimissä oman alansa asiantuntijana
- osallistuu asiakasryhmän kuntoutuksen toteuttamiseen
- osallistuu nuoren yksilöllisen kuntoutuksen toteuttamiseen nuoren tilanteen vaatimalla tavalla (esim. nuoren yksilöllinen ohjaus)
- osallistuu tarvittaessa nuoren tavoitteellisen kuntoutuksen suunnitteluun sekä kuntoutuksen laadun ja tuloksellisuuden arviointiin (esim. konsultaationa).

Kokemusvaatimus

Psykologin tai psykoterapeutin kokemusvaatimuksena on

- yli 16-vuotiaiden mielenterveyden häiriötä sairastavien kuntoutus- tai hoitotyötä vähintään **900 tuntia** viimeisen **5 vuoden** aikana.
 - 900 tuntia vastaa noin 6 kuukauden kokoaikaista työskentelyä.

5.2.2 Työpari

Tehtävät

Ammattihenkilöt (työpari)

- vastaavat kurssin suunnittelusta ja toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan yhdessä psykologin tai psykoterapeutin kanssa
- ovat keskeisessä roolissa nuoren ohjauksessa ja nuoren kuntoutumisen prosessin tukemisessa
- etsivät yhdessä aktiivisesti uusia näkökulmia ja uutta tietoa sekä kehittävät uudenlaisia ratkaisuja nuoren kuntoutustavoitteiden saavuttamiseksi.

Kokemusvaatimukset

Ammattihenkilöt (työpari)

- Molemmilla ammattihenkilöllä on kokemusta mielenterveyden häiriötä sairastavien yli 16-vuotiaiden kuntoutus- tai hoitotyöstä vähintään **900 tuntia** viimeisen **5 vuoden** aikana.
 - 900 tuntia vastaa noin 6 kuukauden kokoaikaista työskentelyä.
- Ainakin toisella työparin ammattihenkilöllä on kokemusta vähintään **200 tuntia** ryhmien ohjaamisesta.

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 ja toteutuksessa on ollut mukana vähintään 3 eri ammattiryhmän henkilöä.
- Asiakkaille on toteutettu mielenterveyden häiriötä sairastavien kuntoutusta.
- Ainakin osa asiakkaista ovat olleet 16–29-vuotiaita.
- Kuntoutusta on toteutettu yksilökuntoutuksena vähintään 10 asiakkaalle.

TAI

- Mielenterveyden häiriön kuntoutusta on toteutettu ryhmässä vähintään 2 kurssia.

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

Kelan vaativa lääkinällinen kuntoutus (lukuun ottamatta terapioida) ja/tai harkinnanvarainen lääkinällinen kuntoutus ja/tai Kelan kuntoutuksen kehittämistoimintana järjestetty lääkinällinen kuntoutus ja/tai 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 Kuntoutuskurssin toteuttamisessa käytettävät tilat

7.1 Kurssilla käytettävät tilat

Voit toteuttaa yksilötapaamisia asiakkaan tarpeen mukaan palveluntuottajan toimipisteessä. Toimipisteellä täytyy olla yleisessä osassa määritelty lupa.

Toimipiste voi olla laitossyksikkö, avoyksikkö tai muu toimintayksikkö. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11. Suomenkielisen kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat.

8 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta ja todentaa muutosta

Toteuta kuntoutuskurssi siten, että

- asiakas saa tietoa ja ymmärtää arvioinnin sekä siinä käytettävien mittausmenetelmien merkityksen oman kuntoutumisensa kannalta (esim. kuntoutuksen hyödyn arviointi)
- asiakas voi luottaa käytettävien arviointimenetelmien olevan turvallisia, päteviä sekä tarkoituksenmukaisia käyttötarkoitukseensa
- arviointimenetelmien käyttäjät hallitsevat niiden käytön. Lisätietoja toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

8.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

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

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

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

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

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

GAS-menetelmä

- Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa kuntoutuksen alussa ja niiden toteutumista arvioidaan kuntoutuksen päättyessä.
- Kuntoutuksen tavoitteiden on oltava 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 Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa.
- Alkumittaukset toteutetaan ensimmäisessä yksilötapaamisessa.
- Loppumittaukset toteutetaan viimeisessä yksilötapaamisessa.

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

- Masennusoiremittari. Lisätietoja masennusoiremittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan masennuksen oirekuvan arvioimiseksi.
- Alkumittaukset toteutetaan ensimmäisessä yksilötapaamisessa.
- Loppumittaukset toteutetaan viimeisessä yksilötapaamisessa.

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.

8.1.2 Muut pakolliset mittarit

GAD-7

- Yleistyneen ahdistuneisuushäiriön (GAD) seulonta ja seuranta. Lisätietoja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- Tuloksia hyödynnetään yleistyneen ahdistuneisuushäiriön oirekuvan arvioimiseksi.
- Alkumittaukset toteutetaan ensimmäisessä yksilötapaamisessa.
- Loppumittaukset toteutetaan viimeisessä yksilötapaamisessa.

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

8.1.3 Vapaaehtoiset mittarit

Vapaaehtoisen mittarin nimi

- Audit- kysely

8.2 Asiakslähtöisyyden mittaaminen

8.2.1 KAARI-kysely

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

Huolehdi, että

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

Palvelukuvaus palveluntuottajille

Yleinen osa

Nuoren elo –kurssi

1.2.2024

Kela

PL 450, 00056 Kela
Puhelin 020 634 11
etunimi.sukunimi@kela.fi
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.....	9
1.6	Asiakkaan henkilötietojen käsittely	10
2	Asiakkaan henkilötietojen säilytys.....	11
2.1	Sähköpostin käyttö.....	12
2.2	Digipalvelujen saavutettavuus.....	12
2.3	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	12
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	13
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa	16
4.1	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	16
5	Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	16
5.1	Toteutusmuodot	16
5.2	Kuntoutus ilman majoitusta	16
5.3	Etäkuntoutus	16
6	Kuntoutuksen toteutus.....	17
6.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	17
6.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana	20
6.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä.....	22
7	Etäkuntoutuksen toteutus.....	22
7.1	Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus	23

7.2	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.....	24
7.3	Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa.....	25
7.4	Tietoturva, tietosuojaja saavutettavuus.....	26
7.5	Turvallisuus etäkuntoutuksessa.....	27
7.6	Asiakkaan sairastuessa etäkuntoutuksen aikana	27
7.7	Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta	28
8	Dokumentaatio.....	28
8.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen	28
8.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute.....	30
8.3	Lyhyt kuntoutuspalaute.....	33
8.4	Seurantapalaute.....	34
8.5	Osallistumistodistus.....	35
9	Henkilöstö.....	35
9.1	Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	35
9.2	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	36
10	Tulkkaus.....	36
10.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus	36
10.2	Etätulkkaus.....	37
10.3	Vammaisten tulkkauspalvelut.....	37
11	Suomenkielisen kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat.....	37
11.1	Kuntoutustilat.....	37
11.2	Tilojen remontointi.....	38
12	Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat.....	39
12.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	39
12.2	Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet.....	39

12.3	Luvat.....	41
13	Toimintakyvyn arviointi	41
13.1	Hyödyn arviointi ja raportointi	41
14	Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset.....	43
14.1	Palveluntuottajan vakuutusturva	43
14.2	Vakuutusturvasta tiedottaminen	44
15	Asiakasturvallisuus	45
15.1	Hätätilanteisiin valmistautuminen	45
15.2	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	47
16	Kuntoutuksen markkinointi.....	48
17	Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen	48
17.1	Kurssin siirtäminen	48
17.2	Kurssin peruminen.....	49
17.3	Asiakkaan jo aloittaman kurssin vaihtaminen.....	50
17.4	Muiden kuin Kelan asiakkaiden osallistuminen kuntoutukseen	50
18	Kelan tehtävät.....	51
18.1	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen	51
18.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	52
19	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	53
19.1	Maksaminen	53
19.2	Laskuttaminen.....	53
19.3	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti.....	54
20	Auditointi	55
21	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	55
	Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	56

1 Yleiset periaatteet

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

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

1.1 Palvelukuvaus

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

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

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

Kuntoutuksen palvelukuvaus sitoo palveluntuottajaa osana Kelan ja palveluntuottajan välistä sopimusta.

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

1.1.1 Palvelukuvauksen voimassaolo

Kuntoutuksen palvelukuvaus on voimassa **1.2.2024 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 laadukkaana kuntoutuksen toteutuminen.

1.2 Asiakslähtöisyys

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

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

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

Palveluntuottajan tehtävänä on tukea asiakasta muutostarpeen tunnistamisessa sekä kuntoutustavoitteiden asettamisessa. Kuntoutustavoitteiden on oltava realistisia, asiakkaalle itselleen merkityksellisiä ja GAS-menetelmän (Goal Attainment Scaling) periaatteiden mukaisia. Palveluntuottajan tehtävänä on kulkea asiakkaan rinnalla ja tukea asiakasta eri keinoin koko asiakkaan kuntoutusprosessin aikana. Tavoitteena on, että

asiakkaan kuntouksessa saama oppi ja kuntoutuksesta saatu hyöty säilyisivät hänen arjessaan pysyvästi.

1.2.1 KAARI-kysely

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

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

Kuntoutuksen viitekehyksenä on ICF (WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus). Sen pitää 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).

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

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

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

1.4 Moniammatillinen yhteistyö

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

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

Moniammatillisen yhteistyön keskeisenä lähtökohtana on mm.

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

1.5 Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat

Asiakkaan kuntoutusprosessi toteutetaan siten, että se sisältää mm. asiakkaan

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

1.5.1 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Asiakas

- on nuori, 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) lääkärinlausunnon tai kuntoutussuunnitelman, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä, kuntoutustarpeesta sekä kuntoutustavoitteista
- seuraa ja tukee asiakkaan kuntoutumista sekä tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Kela

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

Läheinen (omainen)

- henkilö, joka on esim. asiakkaan puoliso, vanhempi/huoltaja 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 palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

Palveluntuottaja

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

Verkostotoimija

- on ammattihenkilö, joka omassa roolissaan on mukana asiakkaan asioissa (esim. TE-palveluiden asiantuntija, oppilaitoksen edustaja tai hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä, Etsivän nuorisotyön tai ohjaamoiden työntekijät)
- osallistuu roolissaan verkostotyöhön asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi esim. palveluntuottajan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon, TE-palveluiden, opetustoimen ja muiden tahojen kanssa.

1.5.2 Tapaamisten dokumentointi

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

1.6 Asiakkaan henkilötietojen käsittely

EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) määrittää henkilötietojen käsittelyä ja henkilötietoja käsittelevien tahojen roolit. Palveluntuottajana toimit tietosuoja-asetuksen mukai-

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

Kun kyse on potilasasiakirjoista, 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.

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 **postilla**.

2.2 Digipalvelujen saavutettavuus

Ota kuntoutuspalvelun toteutuksessa huomioon digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetyn lain (306/2019) saavutettavuusvaatimukset. Pyri varmistamaan, että asiakkaan käyttöön tarkoitetut digipalvelut ovat saavutettavia. Tällä tarkoitetaan muun muassa 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** tutkimuslupavasta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa.

3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Arviointi

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

Ennakkoyhteydenotto

- on asiakkaan ja 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.

Kasvokkainen kuntoutus (suomenkielinen palvelu)

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

Kuntoutusjakso

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

Kuntoutuskokonaisuus

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen niin, että hänen yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja että kuntoutus toteutuu asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.
- sisältää kaikki kuntoutuspalvelun osassa määritellyt vaiheet ennakkoyhteydenotosta viimeiseen seurantayhteydenottoon.

Kuvapuhelu

- on kahden tai useamman mobiililaitteen tai tietokoneen välityksellä käyty reaaliaikainen puhelu, jossa on mukana ääni ja kuva
- toteutuu etäkuntoutukseen käytettävällä sovelluksella tai alustalla
- toteutetaan yksilöllisenä 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 tai kuntoutuksen ammattihenkilö toteuttaa etäkuntoutuksessa käytettävällä alustalla tai sovelluksella
- sisältää esimerkiksi vuorovaikutusta, vertaistukea sekä erilaisia kuntoutuksen sisältöjä.

Verkkokuntoutuksen ohjaus

- tarkoittaa moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön työkentelyä 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 asiantuntijuiden välittämistä, jakamista, tarpeellista tietojen vaihtoa, suunnittelua ja keskustelua esim. asiakkaan kuntoutuksen sisällöstä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä sekä jatko-ohjauksesta.

Väliyhdydenotto

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

Yksilötapaaminen

- on ennalta sovittu ja suunniteltu omaohjaajan tai muun ammattihenkilön ja asiakkaan välinen vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaan lisäksi voi olla mukana hänen läheisensä sekä muita asiakkaan tilanteeseen liittyviä toimijoita sekä tarvittavia yhteistyötahoja

- toteutetaan kasvokkain tai kuvapuheluna.

4 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa

4.1 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.

5 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

5.1 Toteutusmuodot

Suomenkielisen kuntoutuksen toteutusmuodot ovat

1. kuntoutus **ilman majoitusta** (ent. avokuntoutus)
2. **etäkuntoutus**.

Ruotsinkielisen kuntoutuksen toteutusmuoto on etäkuntoutus.

5.2 Kuntoutus ilman majoitusta

Asiakkaan kuntoutukseen **ei sisälly majoitusta**.

Kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu tarkemmin, miten ja missä kuntoutus toteutetaan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11.1: Kuntoutustilat

5.3 Etäkuntoutus

Kuntoutuspalvelun osassa on kuvattu etäkuntoutuksen toteutus.

- suomenkielinen palvelu toteutetaan osittain etäkuntoutuksena
- ruotsinkielinen palvelu toteutetaan kokonaan etäkuntoutuksena.

5.3.1 Läheisen osallistuminen asiakkaan kuntoutukseen ilman Kelan antamaa kuntoutuspäätöstä

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

Läheinen voi osallistua **kuntoutumiseen** osallistumalla asiakkaan yksilölliseen kuva-puheluun, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii ja asiakas antaa siihen luvan. Näissä tilanteissa läheinen osallistuu asiakkaan tai nuoren kuntoutukseen **ilman Kelan antamaa kuntoutuspäätöstä**.

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

Aikuisen läheisen osallistumisen tavoitteena on tukea asiakasta pärjäämään mielenterveyden häiriön kanssa ja lisätä tietämystä ja ymmärrystä asiakkaan mielenterveyden häiriöstä.

6 Kuntoutuksen toteutus

6.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

6.1.1 Kutsukirje

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

Kutsukirjeen sisältö

Kutsukirje sisältää vähintään seuraavat asiat ja tiedot:

- tulevan ennakkoyhteydenoton ajankohta (pvm ja aika), toteutustapa (puhelu tai kuvapuhelu) sekä yhteydenottajan tiedot (nimi, ammatti, puhelinnumero)
- kuntoutuksen toteutusajankohta, tapaamispaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta jne.

- 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 14: Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset kuntoutuksen toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- mahdolliset tautiepidemioihin liittyvät käytänteet ja niissä huomioitavat asiat.

Huomioitavaa:

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

6.1.2 Esitietojen kysely

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

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

Pyydä asiakkaalta mm. seuraavia tarkentavia esitietoja:

- Asiakkaan oma näkemys ja kuvaus
 - kuntoutustavoitteesta ja toiveet kuntoutukselle
 - terveydentilastaan (fyysinen ja psyykinen) sekä esim. muistiin, tarkkaavaisuuteen sekä hahmottamiseen liittyvät asiat ja tiedot
 - arjessa toimimisesta ja arjen sujumisesta

- 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).

6.1.3 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alka- vaan kuntoutukseen

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

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

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

Yhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja yhdessä mm.

- luovat **yhteisen näkemyksen** kuntoutumisen yleisistä tavoitteista, sisällöistä, toteutuksesta ja aikatauluista
- kartoittavat yhteistyössä tarvittavat ammattihenkilöt ja heidän roolinsa
- arvioivat asiakkaan ja palveluntuottajan resursseja, joilla on merkitystä **kuntoutuksen sisällön rakentamiseen** kuntoutuksen aikana
- varmistavat, että asiakkaalla on tarvittava verkkoyhteydellä varustettu laite ja lisälaitteet sekä kuvapuheluita varten käytettävissä yksityisyydensuojan takaava tila. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 7.2. Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki ja luku 7.3 asiakkaan etäkuntoutuksessa käyttämä tila.

- pyrkivät luomaan jo ennakoiden asiakkaan kuntoutuksesta mielekkään kokonaisuuden, jossa huomioidaan myös asiakkaan oma tukiverkosto sekä muut arjen toimijat.

6.1.4 Kuntoutuksen suunnittelu

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

Moniammatillisen tiimin tehtävänä on mm. ennakkoon

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

6.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

6.2.1 Tehtävät asiakkaan kuntoutuksen alkaessa

Moniammatillisen tiimin tehtävät

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

Huomioitavaa: Pyri siihen, että moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt pysyvät samoina asiakkaan kuntoutuksen ajan.

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 asiakasta tai asiakasryhmää selkeästi ja ymmärrettävästi kuntoutuksen sisällöstä sekä sen yleisistä tavoitteista.

Alkuinformaation sisältö:

- Esittele mm.
 - kuntoutusohjelma sekä palveluntuottajan muu tarjolla oleva ohjelma
 - koko kuntoutuksen toteutukseen osallistuva henkilöstö
 - palveluntuottajan kuntoutuksen toteutuksessa käytettävät tilat.
- Käy läpi mm.
 - yleiset turvallisuusohjeet.
- Varmista, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet.
- Opasta, kehen henkilöön asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä kuntoutuksen aikana.
- Jaa muu tarvittava tieto.

6.2.2 Kuntoutuksen toteutus

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

Arkipäivän toiminta

Asiakkaan kuntoutus toteutuu pääasiallisesti arkipäivisin maanantaista perjantaihin.

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

6.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä

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

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

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

Huomioitavaa: Seurantaa **ei toteuteta**, jos kuntoutuspalvelun osassa **ei ole mainittua** seurannasta.

7 Etäkuntoutuksen toteutus

Tämä luku käsittelee etäkuntoutuksen toteuttamista. Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä. Kuntoutuspalveluun sisältyy etäkuntoutusta reaaliaikaisina **kuvapuheluin**a, ajasta riippumattomana **verkko-kuntoutuksena** tai molempina

Toteuta etäkuntoutus siten, että asiakas

- kokee sen itselleen soveltuvaksi ja hänen kuntoutumistaan edistäväksi toteutustavaksi
- kokee kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen osaksi **samaa yhteistä kuntoutuskokonaisuutta**

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

7.1 Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus toteutuu asiakkaan arjen ympäristössä ja edistää kuntoutuksen nivoutumista arkeen.

Kuntoutuspalveluun sisältyvät ennakko-, väli- ja seurantayhteydenotot voidaan toteuttaa kuvapuheluilla. Lisäksi palveluun sisältyy yksilöllisiä tai ryhmässä toteutuvia kuvapuheluita. Sovi yhdessä asiakkaan kanssa kuvapuheluiden ajankohdat ja tarvittaessa yhteyden testaamisen ajankohta.

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 tai kuntoutuksen ammattihenkilö ohjaa verkkokuntoutusta ajasta riippumattomasti palveluntuottajan valitsemana ajankohtana.

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

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

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

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

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

7.2 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

7.2.1 Asiakkaiden laitteet

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

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

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

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

7.2.2 Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Palveluntuottajana varmista, että

- moniammatillisella tiimillä 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**
- asiakas saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet
- asiakkaalle on tarjolla arkipäivisin ennalta ilmoitettuna ajankohtana **teknistä tukea** (esim. sovelluksen tai alustan käyttöön) verkkokuntoutuksen aikana.

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

7.3 Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa

7.3.1 Asiakkaan 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 huomioita. On esimerkiksi varmistettava, ettei puhelun aikana samassa tilassa ole asiakkaiden läheisiä tai muita ulkopuolisia henkilöitä.

7.3.2 Moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilön tila

Etäkuntoutuksen toteuttamista varten moniammatillisella tiimillä on oltava tilat

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

7.4 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 tarkoitettujen tietojärjestelmät ovat säännösten ja määräysten mukaisia
- asiakas on tietoinen etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tai alustojen tietoturvasta ja -suojasta
- noudatat samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa
- toteutettava etäkuntoutus täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuutta koskevat vaatimukset. **Lisätietoja:** Aluehallintovirasto.
- noudatat ohjeistusta, jonka Valvira on antanut etäpalveluista.

Lisäksi vastaat siitä, että

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

Huomioitavaa:

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

7.5 Turvallisuus etäkuntoutuksessa

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

Lisäksi palveluntuottajalla pitää olla palvelukuvauksen mukainen **vakuutusturva** voimassa myös etäkuntoutuksen aikana.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 14.1: Palveluntuottajan vakuutusturva.

7.6 Asiakkaan sairastuessa etäkuntoutuksen aikana

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

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

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

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 19.2: Laskuttaminen.

7.7 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta

Palveluntuottajana **et voi** toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta.

Asiakas voi osallistua etäkuntoutukseen ulkomailta seuraavin edellytyksin:

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

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

8 Dokumentaatio

8.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

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

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.

8.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

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

Liitä asiakkaan asiakirjoihin mukaan:

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

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

8.2 Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

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

8.2.1 Yleistä palautteen laatimiseen liittyvää

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

Lisäksi:

- Varmista asiakkaan mahdollisen suunnitellun jatkokuntoutuksen toteutumisen olemalla tarvittaessa yhteydessä asiakkaan hoidosta vastaavaan terveydenhuollon toimintayksikköön. Tähän on oltava asiakkaan suostumus.
- Anna asiakkaalle mahdollisuus tutustua hänestä laadittuun kuntoutuspalaute-
teluonnokseen 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 kuntoutusjakson jälkeisestä seurantayhteydenotosta asiakkaalle lähetettävä **erillinen seurantapalaute**.

8.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

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

Toimita palaute em. toimijoille viimeistään **2 viikon kuluessa, kun asiakkaan kuntoutus on päättynyt. Huomioitavaa:** Palautteen on oltava Kelassa perillä annetun määräajan sisällä.

8.2.3 Kuntoutuspalautteen sisältö

Laadi asiakkaan kuntoutuspalaute 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.

Kuntoutukseen osallistumistapa ja kuvaus toteutumisesta

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

Etäkuntoutus

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

Loppuarvio asiakkaan tilanteesta kuntoutuksen päättyessä

- eri ammattihenkilöiden huomiot tai mahdolliset erilliset lausunnot asiakkaan tilanteesta ja osallistumisesta 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 alkuperäinen lomake: ”Suostumus tutkimukseen osallistumisesta” (KU5)
- muut mahdolliset liitteet.

8.2.4 Läheisten osallistumisen kirjaus

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

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

8.3 Lyhyt kuntoutuspalaute

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

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

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

8.3.1 Lyhyen kuntoutuspalautteen sisältö

Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää seuraavat asiat selkeästi otsikoituna:

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

8.4 Seurantapalaute

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

8.4.1 Seurantapalautteen sisältö

Seurantapalaute sisältää seuraavat asiat:

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

8.5 Osallistumistodistus

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

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

9 Henkilöstö

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

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

9.1 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

Kuntoutuspalvelun osassa on aina tarkemmin 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

- lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostausta ja soveltuvuus on selvitetty, jos tuotat palveluja alaikäiselle ja lapsiperheille (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)
- henkilöstö **koulutetaan** ja **perehdytetään** tehtäviinsä sekä kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaiseen työskentelyyn
- henkilöstön osaaminen ja sen ylläpito **varmistetaan joka tilanteessa** (myös äkillisten poissaolojen ja uusien työntekijöiden osalta)
- henkilöstöllä on **riittävästi tutkittua ja ajantasaista tietoa** asiakasryhmän sairaudesta, häiriöstä tai vammasta, jotta henkilöstö osaa ja pystyy tukemaan asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti

- henkilöstölle järjestetään ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä **koulutus**, jolla varmistetaan henkilöstön osaaminen toteuttaa kohderyhmän kuntoutusta.

9.1.1 Omaohjaaja

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

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

9.2 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

9.2.1 Yleistä

Palveluntuottajana vastaat siitä, että

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

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

10 Tulkkaus

10.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus

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

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

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

10.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna.

10.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

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

11 Suomenkielisen kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat

Luku 11 koskee vain suomenkielistä palvelua.

11.1 Kuntoutustilat

Asiakkaan suomenkielisen palvelun kasvokkainen kuntoutus voidaan toteuttaa palveluntuottajan **toimipisteessä**, joka on vaihtoehtoisesti joko

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

Kuntoutuspalvelussa edellytetty **toimipiste on aina määritetty** kuntoutuspalvelun osassa, Tilat-luvussa.

11.1.1 Laitosyksikön tilat

Laitosyksikkö sisältää vähintään

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

11.1.2 Avoyksikön tilat

Avoyksikkö sisältää vähintään

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

11.1.3 Muun toimintayksikön tilat

Muu toimintayksikkö sisältää vähintään

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

11.2 Tilojen remontointi

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

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

Ilmoita **aina** mahdollisesta remontista sekä korjaus- ja perusparannustöistä asiakkaalle etukäteen kutsukirjeessä. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus vaihtaa kuntoutuksen

toteutuksen ajankohtaa tai valita toinen kuntoutuksen palveluntuottaja remontin vuoksi.

12 Laaturyö, toiminnan seuranta ja luvat

12.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

Laadunhallinnan avulla toimintaa johdetaan, suunnitellaan, arvioidaan ja parannetaan kokonaisvaltaisesti, jotta kuntoutukselle asetetut laaturavoitteet saavutetaan. Tavoitteena on, että kuntoutuksen asiakas saa tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaista laadukasta palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.

Palveluntuottajan on kehitettävä kuntoutukseen liittyvää laadunhallintaa kokonaisvaltaisesti, ja laadunhallinnan kehittäminen 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.

12.2 Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet

Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

Määrittele ja kirjaa keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laaturavoitteet laatukäsikirjaan.

Laaturyö

Laaturyön on sisällettävä jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti

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

Asiakaspalautteen kerääminen

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

Jos asiakas antaa kriittistä palautetta kuntoutuksensa aikana, tutki asia huolellisesti, jotta voit parantaa asiakaskokemusta tulevaisuudessa. Hyödynnä saatu palaute toiminnan suunnittelussa sekä välittömän että tulevan toiminnan kehittämisessä. Lisäksi kirjaa mahdolliset asiakaskohtaiset toimenpiteet asiakkaan asiakirjoihin.

Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien mittaaminen

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

Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia voivat olla esimerkiksi:

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

Kuntoutuksen toimintaa pitää kehittää, edistää ja vahvistaa laadunarvioinnin avulla 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.

12.3 Luvat

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

13 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**. Kuntoutuspalvelun osassa on määritelty palveluun sisältyvät kuntoutuksen hyödyn arvioinnin mittarit.

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

13.1 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.

13.1.1 Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit

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

Käytettäviä mittareita ovat

- **GAS-menetelmä** (Goal Attainment Scaling)
 - Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline.
 - Tavoitteet voi laatia esim. Spiral-lautapelin avulla. **Lisätietoja** Spiral-pelistä (www.kuntoutussaatio.fi).
- **Beckin depressiokysely**, 21-osiainen (BDI-21, käyttö väestötutkimuksiin). **Lisätietoja** masennusoiremittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi)
- **elämänlaatumittari WHOQOL-BREF**. **Lisätietoja** elämänlaatumittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- **työkykykysely**
 - Kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta opiskelu- ja työkykyyn.
 - Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät työkykykysymyslomakkeesta omat kysymyksensä.
 - Työkykykysymykset-lomake (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.

13.1.2 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 voi toimittaa ”Suostumus tutkimukseen osallistumisesta” (KU5) -lomakkeen asiakkaan allekirjoitettavaksi sähköisellä allekirjoituksella, postilla tai lisäksi kasvokkainen suomenkielisessä palvelussa. Asiakas voi allekirjoittaa suostumuksen sähköisesti tai toimittaa käsin allekirjoitetun suostumuksen palveluntuottajalle postilla tai verkkokuntoutuksessa käytettävän alustan tai sovelluksen kautta (esim. kuvana).

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

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

14 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

14.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

Palveluntuottajalla on oltava asiakasta varten seuraava vakuutusturva:

- **Toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa kuntoutusohjelman.
- **Potilasvakuutus**, jos kuntoutusta toteuttaa terveydenhuollon ammattihenkilö, joka antaa terveyden- ja sairaanhoitoa.

- **Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus**, joka kattaa kuntoutuksen, siihen esim. sisältyvien matkojen aikana tapahtuneet henkilövahingot.

Kuntoutuksen aikainen vakuutusturva koskee sellaista asiakkaan läheistä, jonka kuntoutuksesta aiheutuvat kustannukset Kela korvaa palveluntuottajalle.

14.1.1 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.

14.1.2 Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

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

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

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisedot:

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

14.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen

Ilmoita asiakkaalle kirjallisesti **ennen kuntoutuksen käynnistymistä**, miten asiakas on vakuutettu. Anna kirjallisesti tieto myös tilanteista, jotka palveluntuottajan vakuutusturva kattaa.

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

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

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

15 Asiakasturvallisuus

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

15.1 Häätötilanteisiin valmistautuminen

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

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

Palveluntuottajana vastat siitä, että

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

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

- Asiakkaiden toimintaohjeiden tulee sisältää myös ohjeet moniammatillisen tiimin ammattihenkilön häätötilanteeseen (esim. sairauskohtaus) kuvapuhelun aikana.

- Häätätilanteiden 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.

15.1.1 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Varaudu huolellisesti seuraaviin erityistilanteisiin, jotka voivat koskea asiakasta:

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

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

Huolehdi menettelyohjeiden päivityksestä sekä henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta asiaan liittyen ja tee niitä varten selkeät menettelyohjeet. Ota huomioon mahdollinen viranomaisohjeistus, joka liittyy edellä mainittuihin tilanteisiin.

15.1.2 Pelastussuunnitelma

Palveluntuottajana vastaat siitä, että

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

15.1.3 Henkilöstön ensiapuvalmiustasot

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

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

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

15.1.4 Harkinnanvaraisen kuntoutuksen asiakas

Turvallisuus kuntoutusohjelman aikana

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

15.2 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

Ilmoita välittömästi kuntoutuspalvelujen ryhmään, jos kuntoutuksen aikana asiakkaalle tai kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaan läheiselle 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.

16 Kuntoutuksen markkinointi

Palveluntuottaja voi markkinoida kuntoutusta 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 se antaa ajantasaista ja selkeää tietoa asiakkaille toteutettavista Kelan kuntoutuspalveluista.

Informoi verkkosivuilla asiakkaita mm. kuntoutuksen

- sisällöstä
- kohderyhmästä ja valintakriteereistä
- toteutuksesta
- hakemisesta.

Varmista myös, että verkkosivuilla on mainittu seuraavat asiat:

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

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

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

17 Sovittujen kurssien siirtäminen, peruminen tai vaihtaminen

17.1 Kurssin siirtäminen

Kuntoutuspalvelun osassa on määritelty kuntoutuskursseille ja sopeutumisvalmennukseen 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.

17.1.1 Asiakkaiden vähimmäismäärät kurssin aloittamiseksi

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

Kurssi on aloitettava aina, jos kurssilla on **vähintään 7 asiakasta**. Kurssin voi aloittaa myös vähemmällä asiakasmäärällä.

Voit siirtää kurssin alkamista saman kalenterivuoden aikana, jos kursseilla on osallistujia vähemmän kuin 7 asiakasta. Kurssin aloituksen pitää kuitenkin aina ajoittua samalle kalenterivuodelle, mutta jatkojaksot voi ajoittaa toteutuvaksi seuraavana vuonna.

Huomioitavaa:

- Jos kurssilla on **ainoastaan 2** päätöksen saanutta asiakasta, **kurssia ei toteuteta**.
- Jos kurssille osallistuu **vähintään 3** asiakasta, kurssin voi toteuttaa sovitun aikataulun mukaisesti palveluntuottajan harkinnan mukaan. Tällöinkin on arvioitava 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.

17.2 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 pitää toteuttaa, kurssin voi perua **aikaisintaan 3 viikkoa** ennen kurssin alkamista.

Ilmoita aina kurssin perumisesta

- Kelan viranomaislinjalle

- asiakkaille **sekä**
- osoitteeseen [kuntoutuspalvelut_muutokset\(at\)kela.fi](mailto:kuntoutuspalvelut_muutokset@kela.fi).

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

17.3 Asiakkaan jo aloittaman kurssin vaihtaminen

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

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

17.4 Muiden kuin Kelan asiakkaiden osallistuminen kuntoutukseen

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

Selvitä asiakaspaikkatilanne ja ole asiasta yhteydessä Kelaan ([kuntoutuspalvelut_muutokset\(at\)kela.fi](mailto:kuntoutuspalvelut_muutokset@kela.fi)) selvittääksesi mahdollisuutta ottaa kuntoutukseen mukaan muita kuin Kelan asiakkaita.

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

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

18 Kelan tehtävät

18.1 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen

18.1.1 Palveluntuottaja

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

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

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

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

18.1.2 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 täytyy osallistua hankinnan kohteena olevan kuntoutuspalvelun toteuttamiseen.

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

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

18.1.3 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.

18.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

Asiakas hakee Kelan järjestämää kuntoutusta täyttämällä kuntoutushakemuksen. Lisäksi hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärilausunto B tai muu vastaavat tiedot sisältävä lääketieteellinen selvitys tai kuntoutussuunnitelma.

18.2.1 Kuntoutuspäätös

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

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

18.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

19 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

19.1 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.

19.2 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.

19.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti

Sairastuminen yksilötapaamisten aikana

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

Jos tapaaminen on peruuntumassa asiakkaan äkillisen sairastumisen takia, sovi yhdessä hänen kanssaan, kuinka toimitte. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

- Palveluntuottaja toteuttaa tapaamisen kuvapuheluna samana ajankohtana ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua.
 - Suomen kielisessä palvelussa palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa uuden ajan tapaamisen toteuttamiseksi kuvapuheluna tai kasvokkain ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua.
 - Ruotsinkielisessä palvelussa palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa uuden ajan tapaamisen toteuttamiseksi kuvapuheluna.

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

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

Kasvokkaisen tapaamisen peruuntuminen suomenkielisessä palvelussa:

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

Lisätietoja etäkuntoutuksen toteuttamisesta ja laskuttamisesta äkillisen sairastumisen tilanteessa: Yleinen osa, luku 7: Etäkuntoutuksen toteutus

20 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
- asiakasturvallisuus
- asiakkaan oikeudet
- kuntoutusprosessin sisältö ja toteutus
- dokumentaatio
- laskuttaminen.

21 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

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

Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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.

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

- sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkintonimike
- kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
- **Lisäksi oltava** Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Psykologi

- terveydenhuollon ammattihenkilö
 - **Lisäksi oltava** Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Psykoterapeutti

- terveydenhuollon ammattihenkilö
 - **Lisäksi** Valvira on myöntänyt oikeuden käyttää psykoterapeutin nimikesuojattua ammattinimikettä

Sairaanhoitaja (AMK)

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

Sosiaalityöntekijä

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

Sosionomi (AMK)

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

Toimintaterapeutti (AMK)

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