

Oma väylä -kuntoutus

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.6.2025

Kela

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

www.kela.fi

Sisällysluettelo

Johdanto.....	4
1 Oma väylä -kuntoutuksen asiakas.....	5
1.1 Asiakkaan neurokehityksellinen häiriö ja toimintakyky	5
1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus.....	6
1.3 Asiakkaan opiskelu- tai työelämätilanne.....	6
2 Hyvä kuntoutuskäytäntö.....	6
2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta.....	7
2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea.....	8
2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys	8
2.4 Ryhmätoiminta mahdollistaa vertaistuen	8
3 Oma väylä -kuntoutuksen järjestäminen.....	9
3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja	9
3.2 Oma väylä -kuntoutuksen toteutusmuoto.....	9
3.3 Oma väylä -kuntoutuksen kesto.....	9
3.4 Oma väylä -kuntoutuksen rakenne.....	10
4 Oma väylä -kuntoutuksen toteuttaminen.....	10
4.1 Oma väylä -kuntoutuksen tarkoitus	10
4.2 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan Oma väylä -kuntoutuksen alkamista.....	11
4.3 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen aikana	12
4.4 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen jälkeen.....	16
5 Oma väylä -kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	17
5.1 Moniammatillinen tiimi	17
5.2 Ammattihenkilöiden tehtävät ja kokemusvaatimukset	19
6 Palveluntuottajan kokemus.....	21

7	Oma väylä -kuntoutuksessa käytettävät tilat	22
7.1	Palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevat tilat	22
8	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta	22
8.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus	23

Johdanto

Oma väylä -kuntoutus on moniammatillista kuntoutusta 16–29-vuotiaalle asiakkaalle, joka tarvitsee neuropsykiatrisen häiriönsä (jatkossa neurokehityksellisen häiriö) vuoksi tukea opinnoissaan tai työelämässä. Kuntoutus toteutetaan yksilö- ja ryhmäta- paamisina, joissa asiakas harjaannuttaa opiskelu- ja työelämävalmiuksiaan sekä elä- mänhallinnan taitojaan.

Oma väylä -kuntoutuksen tarkoitus on, että asiakas saa

- opastusta ja vahvistusta opiskeluun- ja työelämään liittyviin valmiuksiin ja tai- toihin
- ohjausta ja harjoitusta arjenhallintataitoihinsa, jotta arjessa selviytyminen olisi helpompaa ja mielekkäämpää
- tukea sosiaalisten taitojensa vahvistumiseen.

Kuntoutuksen keskeisenä tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan omakuntoutusta. Oma- kuntoutuksella tarkoitetaan asiakkaan arjessa tapahtuvaa ja asiakkaan itsensä toteutta- maa kuntoutusta, joka suunnitellaan yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa asiak- kaan tarpeeseen (parhaiten) sopivaksi.

Oma väylä -kuntoutukseen osallistuva on Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen asia- kas (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista 566/2005).

Palvelukuvauksen rakenne

Kelan kuntoutuksen palvelukuvauksen muodostaa **2 osaa**, jotka ovat

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

Palvelukuvauksen osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin, ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä sekä sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvausten osi- oita sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän kuntoutuksen toteuttamisessa.

1 Oma väylä -kuntoutuksen asiakas

1.1 Asiakkaan neurokehityksellinen häiriö ja toimintakyky

Oma väylä -kuntoutukseen osallistuva asiakas tarvitsee neurokehityksellisen häiriön vuoksi ensisijaisesti tukea

- opintojen käynnistymiseen tai jatkamiseen ja loppuun saattamiseen
ja/tai
- työelämään siirtymiseen ja siellä selviytymiseen.

Oma väylä -kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla on asianmukaisesti diagnosoitu

- autismikirjon häiriö ilman kognitiivisen kehityksen häiriötä (Aspergerin oireyhtymä)
ja/tai
- aktiivisuuden ja tarkkaavuuden häiriö.

Lisäksi asiakkaalla on vaikeuksia sosiaalisissa taidoissa, arjen hallinnan taidoissa tai molemmissa.

Kuntoutukseen osallistuva asiakas **on terveydenhuollon asiakas**, ja hän saa tai on saanut hyvän hoitokäytännön mukaista hoitoa neurokehitykselliseen häiriöönsä. Asiakkaalla voi olla diagnosoituna myös samanaikainen psykiatrinen häiriö, jonka hoito toteutuu terveydenhuollossa.

Asiakkaan psyykkisen voinnin **on oltava riittävä** opinnoista tai työstä suoriutumiseksi. Lisäksi asiakkaan opintoihin tai työelämään hakeutuminen on oltava realistista kuntoutuksen aikana psykiatrisesta häiriöstä huolimatta. Asiakkaan on vointinsa osalta pystyttävä osallistumaan täysipainoisesti kuntoutuksen kaikkiin osa-alueisiin, kuten **yksilö- ja ryhmätapaamisiin**.

Jos osoittautuu, että Oma väylä -kuntoutus ei ole asiakkaalle oikea-aikaista, tarkoituksenmukaista tai tarpeellista, kuntoutus on päätettävä ensimmäisten (esim. 3-5) tapaamiskerran jälkeen. Lisäksi, jos kuntoutuksen aikana ilmenee, että asiakkaan psyykkinen vointi ei ole riittävä kuntoutuksen jatkamiseksi, se on keskeytettävä.

Ratkaisu kuntoutuksen päättämisestä tai keskeyttämisestä tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen. Asiakas ohjataan tilanteensa perusteella esim. terveydenhuoltoon, työllisyyspalveluun, päihdekuntoutukseen, kuntouttavaan työtoimintaan, nuorten työpajaan tai Kelaan. Asiakkaan kuntoutuksen päättämisen tai keskeytyksen syy sekä mahdollinen jatko-ohjaus kirjataan asiakkaan kuntoutuspalautteeseen (lyhyt kuntoutuspalaute). Lisätietoja Yleinen osa, luku 8.3: Lyhyt kuntoutuspalaute.

1.2 Kuntoutuksen soveltuvuus

Oma väylä -kuntoutus **ei sovi** asiakkaalle,

- jonka terveydentilan selvittelyt ovat vielä kesken eikä kuntoutuksen tarvetta ja tarkoituksenmukaisuutta ole mahdollista arvioida
- jonka kuntoutuksen tavoitteet ovat enemmän hoidollisia kuin kuntoutuksellisia
- jonka tavoitteena ei ole kuntoutuksen aikana siirtyä, päästä tai palata opiskelemaan tai työelämään
- jolla asiakkaalla on akuutti tai hoitamaton päihdeongelma.

1.3 Asiakkaan opiskelu- tai työelämätilanne

Oma väylä -kuntoutukseen osallistuva asiakas on opiskelija, työelämässä tai palaamassa opintoihin/työelämään (esim. kuntoutustuella).

2 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Laadukas ja tavoitteellinen kuntoutus edellyttää yhdessä asiakkaan kanssa sovittuja kuntoutuksen tavoitteita, jotka ovat asiakkaalle realistisia ja merkityksellisiä.

Lisäksi asiakkaan kuntoutuksesta saaman hyödyn on oltava mahdollisimman merkityksellistä ja pitkäaikaista.

Tavoitteisiin pääsemiseksi palveluntuottaja valitsee asiantuntijuutensa perusteella

- toimintatavat, jotka soveltuvat kunkin asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja ryhmän tilanteeseen

- moniammatillisen tiimin ammattihenkilöt, jotka vastaavat kaikista asiakkaan kuntoutuskokonaisuuteen liittyvien osa-alueiden toteutuksesta asiakkaan kanssa koko kuntoutuksen ajan.

Toteuta Oma väylä -kuntoutus siten, että asiakas

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

2.1 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat kuntoutuksen toteutusta

Toteuta Oma väylä -kuntoutus siten, että asiakas

- kokee palveluntuottajan kanssa yhteistyössä asetetut kuntoutuksen tavoitteet itselleen merkityksellisiksi
 - On varmistettava, että asiakkaan kuntoutuksen tavoitteet ovat realistisia, aikataulutettuja, mitattavia, kirjattavia sekä 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 asioihin

- kokee palveluntuottajan toimivan kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden mukaisesti ja että tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhdessä ja yhteistyössä asiakkaan kanssa koko kuntoutuksen ajan.

2.2 Omakuntoutus osaksi asiakkaan arkea

Toteuta Oma väylä -kuntoutus siten, että asiakas

- saa voimavaroja kuntoutumisessa tarvittavaan omassa arjessa toteutuvaan aktiiviseen työskentelyyn
- kokee harjoitteet ja kuntoutumista tukevat toimintatavat itselleen mielekkäiksi ja helposti omaksuttaviksi
- oppii keinoja, joilla hän voi muokata toimintatapojaan ja ympäristöään kuntoutumistaan edistäväksi
- kokee saavansa ratkaisuja neurokehityksellisestä häiriöstä johtuviin haasteisiin
- saa mahdollisuuden oppia uusia elämäntaitoja ja -tapoja.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö.

2.3 Yhteistyö on tuloksellisen kuntoutuksen edellytys

Toteuta Oma väylä -kuntoutus siten, että asiakas

- oivaltaa läheisten ja eri toimijoiden (esim. terveydenhuollon ja sosiaalitoimen) kanssa tehtävän yhteistyön keskeiseksi asiaksi tavoitteellisessa ja pitkäjänteisessä kuntoutumisessa
- kokee hyötyvänsä kuntoutuksen aikaisesta, 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 asiakas

- kokee ryhmätoiminnan soveltuvan itselleen ja edistävän kuntoutumista

- saa mahdollisuuden tietojen ja hyvien oppimiskokemusten vaihtoon ryhmässä, jonka jäsenillä on samankaltainen kuntoutumisen tarve ja tavoite, elämäntilanne tai ikävaihe.

3 Oma väylä -kuntoutuksen järjestäminen

3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja

Asiakas valitsee itselleen sopivimman palveluntuottajan sen hyvinvointialueen Kelan rekisteröitymismenettelyyn hyväksytyistä palveluntuottajista, jossa hän itse 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 käytettävissä asiakkaalle sopivaa palveluntuottajaa, Kela suosittelee asiakasta valitsemaan seuraavaksi lähimmän palveluntuottajan.

3.2 Oma väylä -kuntoutuksen toteutusmuoto

Oma väylä -kuntoutus toteutetaan järjestämällä asiakkaalle **yksilö- ja ryhmätapaamisia**. Tapaamiset toteuttaa moniammatillisen tiimin ammattihenkilö.

Asiakkaan lisäksi hänen valitsemillaan läheisillä ja muilla tarvittavilla toimijoilla on mahdollisuus osallistua **asiakkaan yksilötapaamisiin**.

Jaksota kaikki asiakkaan kuntoutukseen sisältyvät erilaiset tapaamiset ja toimet aina siten, että niistä muodostuu eheä ja asiakkaan kuntoutustarpeeseen vastaava kokonaisuus. Toteuta tapaamiset arkipäivisin (ma-pe).

3.3 Oma väylä -kuntoutuksen kesto

Kuntoutus on toteutettava **12 kuukauden kuluessa** siitä ajankohdasta lukien, kun kuntoutuspäätös on annettu. Tähän aikaan sisältyvät myös ennakko- ja seurantayhteydenotot asiakkaaseen.

3.4 Oma väylä -kuntoutuksen rakenne

Oma väylä -kuntoutuksen sisältö:

1. Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja kutsukirjeen toimittaminen.
2. Kuntoutuksen toteuttaminen, joka sisältää
 - o 20 yksilöllistä tapaamista
 - o 8 asiakkaiden ryhmätapaamista
 - o 2 asiakkaiden läheisten ryhmätapaamista.
3. 1 yksilöllinen seurantayhteydenotto asiakkaaseen 1–3 kuukauden kuluessa kuntoutuksen päättymisestä.

4 Oma väylä -kuntoutuksen toteuttaminen

4.1 Oma väylä -kuntoutuksen tarkoitus

Asiakkaan kuntoutus toteutetaan siten, että asiakas saa aidosti tukea opiskelu- ja työelämävalmiuksiinsa sekä ohjausta ammatillisten suunnitelmien selkeyttämiseen.

Lisäksi kuntoutuksen tarkoituksena on, että asiakas

- pystyy sitoutumaan omaan kuntoutusprosessiinsa ja tulevaisuuden suunnitteluun
- saa konkreettista harjoitusta opiskelu- ja työelämätaidoissa
- saa vahvaa tukea itsetuntemuksensa vahvistamiseksi
- löytää itselleen soveltuvia keinoja sosiaalisten taitojensa kehittämiseksi
- saa keinoja ja vahvistusta arjen hallintaansa
- tunnistaa itse neurokehityksellisen häiriön aiheuttamia oireita ja käyttäytymistä
- oppii keinoja tunteidensa säätelyyn ja toiminnanohjaukseen
- saa varmuutta asiointiin, sosiaalisiin kontakteihin, päätöksentekoon, talouden suunnitteluun sekä erityistilanteisiin valmistautumiseen
- saa monipuolisesti tietoa yksilöllisen tarpeen mukaisesti terveyteen, ravitsemukseen, päihteisiin ja seksuaalisuuteen liittyvistä asioista
- tunnistaa aistitoimintojen herkkyyksien vaikutuksen toimintakykyynsä ja oppii keinoja aistiherkkyksien säätelyyn
- saa tukea toiminnallisen oppimisen vahvistamiseen esim. kotitehtävien avulla.

4.2 Palveluntuottajan tehtävät ennen asiakkaan Oma väylä -kuntoutuksen alkamista

4.2.1 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen

Ennakkoyhteydenotossa asiakas saa muun muassa varmistuksen kuntoutuksen aikataulusta ja ohjelman sisällöstä. Ennakkoyhteydenotto toteutetaan asiakkaan ja moniammatillisen tiimin ammattihenkilön välisenä **puheluna** tai **kuvapuheluna**.

Toteuta ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen **2 viikon kuluessa kuntoutuspäätöksen saapumisesta** ja ennen tapaamisten alkamista.

Yhteydenoton kesto on **keskimäärin 30 minuuttia**.

Ennakkoyhteydenotossa

- asiakkaan kanssa yhdessä varmistetaan Oma väylä -kuntoutuksen soveltuvuus ja oikea-aikaisuus huomioiden hänen terveydentilansa ja elämäntilanteensa
- asiakas saa **tarkempaa tietoa** esimerkiksi
 - kuntoutuksen toteutusaikataulusta ja kuntoutuksen toteuttajasta
 - kuntoutuksen sisällöstä ja toimintavoista sekä muun muassa ryhmätapaamisista
 - kuntoutuksen tavoitteista ja niiden asettamisesta
 - muista kuntoutuksen toteutukseen liittyvistä seikoista
- asiakas voi esittää kysymyksiä ja toiveita, jotka liittyvät kuntoutukseen

- asiakasta kannustetaan miettimään hänelle itselleen merkityksellisiä kuntoutustavoitteita
- asiakas voi varmistua, että hänen erityistarpeensa huomioidaan kuntoutuksen aikana
- asiakkaalle kerrotaan Oma väylä -kuntoutuksessa käytettävistä mittareista ja kuntoutuksen hyödyn raportoinnista.

4.2.2 Kutsukirje

Lähetä asiakkaalle yhteydenoton jälkeen kutsukirje, jossa vahvistetaan yhdessä sovitut asiat. Kutsukirje lähetetään joko postitse tai sähköpostilla.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 6.1.2: Kutsukirje.

4.3 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen aikana

Toteuta asiakkaan kuntoutus asetettujen yksilöllisten tavoitteiden ja palvelukuvauksen mukaisesti. Auta häntä jäsentämään omaa elämäntilannettaan ja toimimaan omien kuntoutustavoitteidensa saavuttamiseksi. Toteuta kuntoutus siten, että se on sisällöltään mielekästä, hyödyllistä ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa.

4.3.1 Yksilötapaamisten toteuttaminen

Yksilötapaamisten toteutus ja tapaamispaikat

Toteuta nämä tapaamiset **palveluntuottajan toimipisteessä** tai **asiakkaan arjen ympäristöissä** (esim. asiakkaan kotona, oppilaitoksessa tai työpaikalla). Tapaamiset ja paikka määräytyvät käsiteltävän aiheen ja asiakkaan tarpeen sekä tilanteen mukaan.

Yksilötapaamisten määrä ja kestot

Toteuta asiakkaalle **enintään 20 yksilötapaamista**. Yksilöllisistä tapaamisista **enintään 13** on mahdollista toteuttaa kuvapuheluina.

Yksilöllisten tapaamisten kesto on **60 minuuttia** tai **90 minuuttia**. Voit myös yhdistää kaksi 60 minuutin tapaamista, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii.

Yksilötapaamisten osallistujat

Yksilötapaamisiin osallistuvat

- **asiakas** (ja tarpeen mukaan hänen läheisensä)
- aina **vähintään 1 moniammatillisen tiimin jäsen**

- tarvittaessa asiakkaan arkeen liittyvät toimijat, joiden läsnäolosta on sovittu yhdessä asiakkaan kanssa.

Jos asiakas on alle 18-vuotias, enintään 5 yksilötapaamisista on mahdollista toteuttaa siten, että tapaamisiin osallistuu asiakkaan huoltajat tai vanhemmat **ilman asiakasta**.

Yksilötapaamisten sisältö

Aseta ensimmäisten tapaamisten aikana yhdessä asiakkaan kanssa yksilölliset ja konkreettiset **kuntoutustavoitteet** (GAS). Laadi näistä sekä kuntoutuksen toteutuksesta **kirjallinen suunnitelma**.

Käy ensimmäisten tapaamiskertojen aikana yhdessä asiakkaan kanssa läpi muun muassa seuraavia asioita:

- minkälainen on asiakkaan kokonaistilanne, opiskelu- ja työelämävalmiudet, sosiaaliset taidot, elämäntaitot, vahvuudet sekä kuntoutuksen erityistarpeet
- mikä on asiakkaan psyykinen ja kognitiivinen toimintakyky sekä motivaatio kuntoutukseen ja onko kuntoutus tarkoituksenmukainen ja oikea-aikainen
- minkälaisia ovat asiakkaan opiskelu- ja työkyky, arjenhallintataidot sekä psykososiaalinen toimintakyky
- mitkä ovat asiakkaan mielenkiinnon kohteita ja vahvuuksia sekä läheisten tiedontarvetta.
- toimiiko molemminpuolinen yhteistyösuhde ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa.

4.3.2 Asiakkaiden ryhmätapaamisten toteuttaminen

Oma väylä -kuntoutukseen sisältyy yksilötapaamisten lisäksi asiakkaiden välisiä ryhmätapaamisia. Toteuta asiakkaille **8 ryhmänä toteutuvaa tapaamista**.

Järjestä **ryhmätapaamiset säännöllisesti**. Suosituksena on, että ryhmätapaamiset toteutetaan aina **samojen asiakkaiden kanssa, samana viikonpäivänä ja samaan kelloaikaan**. Huomioi tapaamisten ajoituksessa työssäkäyvien ja opiskelijoiden mahdollisuudet osallistua ryhmätapaamisiin.

Ryhmätapaamisten tavoitteet

Ryhmätapaamisissa tavoitteena on, että asiakas saa yksilönä vertaistukea sekä vahvistusta itsetuntoon ja sosiaalisiin taitoihinsa. Lisäksi asiakas voi turvallisessa ilmapiirissä mm.

- harjoitella vuorovaikutustaitoja
- saada harjoitusta kuuntelemiseen, keskusteluun sekä palautteen antamiseen ja sen vastaanottamiseen.

Ryhmätapaamisten toteutus ja tapaamispaikat

Asiakkaiden ryhmätapaamiset toteutetaan **palveluntuottajan toimipisteessä tai muussa erillisessä ryhmätyötilassa.**

Yhden ryhmätapaamisen kesto on **keskimäärin 90 minuuttia**. Tapaamisen kesto voi vaihdella 60–120 minuutin välillä, ja se määräytyy asiakasryhmän kuntoutustarpeen ja tilanteen perusteella.

Huomioitavaa on, että asiakas voi osallistua ryhmätapaamiseen kuvapuhelulla, **jos hän ei poikkeuksellisesti pääse** paikan päälle palveluntuottajan toimipisteessä tai muussa erillisessä ryhmätyötilassa järjestettävään ryhmätapaamiseen. Ryhmätapaamiset on kuitenkin **aina** suunniteltava ja pyrittävä toteuttamaan siten, että kaikki asiakkaat ovat kasvokkain tapaamisissa.

Ryhmätapaamisten osallistujat

Asiakkaiden ryhmätapaamisiin osallistuu 3–8 asiakasta.

Ryhmätapaamiset toteuttaa ja ryhmän toimintaa ohjaa 1–2 moniammatillisen tiimin jäsentä. Ohjaajia on oltava mukana **aina 2**, jos ryhmässä on 5–8 asiakasta.

Jos asiakkaita on vain 1, ryhmätapaamiset muutetaan yksilötapaamisiksi. Huomioitavaa on, että **enintään 4 ryhmätapaamista** on mahdollista muuttaa yksilötapaamisiksi. Jos

nämä ryhmätapaamiset muutetaan yksilötapaamisiksi, jätetään vastaavasti 4 ryhmätapaamista toteuttamatta.

4.3.3 Läheisten ryhmätapaamisten toteuttaminen

Oma väylä -kuntoutukseen sisältyy myös läheisten kesken toteutettuja ryhmätapaamisia, joita toteutetaan määrältään **enintään 2**. Ryhmätapaamisiin osallistuminen on läheisille aina vapaaehtoista.

Läheisten ryhmätapaamiset toteutetaan **palveluntuottajan toimipisteessä tai muussa erillisessä ryhmätyötilassa**. Asiakkaan läheinen voi osallistua läheisten yhteiseen ryhmätapaamiseen myös **kuvapuheluna**, jos kasvokkainen osallistuminen ei ole mahdollista.

Läheisten ryhmätapaamisten osallistujat

Läheisten ryhmätapaamisiin osallistuu **enintään 12 läheistä** (enintään 2 aikuista läheistä/asiakas) kerrallaan. Tapaamisten toteutuksesta vastaa 1–2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä. Jos ryhmätapaamiseen osallistuu 5-12 aikuista läheistä, tapaamisen ja ohjauksen toteuttaa aina **2 moniammatillisen tiimin ammattihenkilöä**.

Huomioitavaa on, että jos asiakas ei halua läheistensä osallistuvan kuntoutukseen, se ei ole este asiakkaan Oma väylä -kuntoutuksen toteuttamiselle.

Läheisten ryhmätapaamisten kesto ja tavoitteet

Yhden ryhmätapaamisen kesto on **keskimäärin 90 minuuttia**. Tapaamisen kesto voi vaihdella 60–120 minuutin välillä. Tapaamisten määrä ja kesto määräytyvät läheisten ryhmän tarpeen ja tilanteen perusteella.

Ryhmätapaamisten tavoitteina on, että asiakkaiden läheiset mm.

- saavat täsmennettyä tietoa asiakkaan neurokehityksellisistä oireista ja niiden merkityksestä asiakkaan ja läheisten elämään
- voivat jakaa omia kokemuksiaan esimerkiksi arjen haasteista ja selviytymiskeinoistaan

- osaavat tukea oikealla tavalla asiakkaan itsenäistymistavoitetta
- pystyvät osaltaan tukemaan asiakkaan arjenhallinta- ja sosiaalisia taitoja sekä osallisuuden mahdollisuuksia, kuten omaan elämään ja mahdollisuuksiin vaikuttamista
- saavat ohjausta sekä tietoa paikallisista läheisten toimivista tukiverkostoista.

4.4 Palveluntuottajan tehtävät Oma väylä -kuntoutuksen jälkeen

Oma väylä -kuntoutukseen sisältyy asiakkaan kuntoutuksen seuranta. Seurannan tarkoituksena on varmistua asiakkaan arjen sujuvuudesta ja omakuntoutuksen jatkumisesta asiakkaan arjessa kuntoutuksen jälkeen.

4.4.1 Seurannan toteuttaminen

Toteuta yksilöllinen seurantayhteydenotto asiakkaaseen **1–3 kuukauden** kuluessa siitä ajankohdasta, kun viimeinen tapaaminen asiakkaan kanssa on toteutunut. Seuranta toteutetaan joko **puheluna** tai **kuvapuheluna**.

Seurantayhteydenoton asiakkaaseen toteuttaa omaohjaaja tai työparin toinen jäsen.

Seurantayhteydenoton **kesto on 30 minuuttia**.

Seurantayhteydenotossa asiakkaan kanssa

- varmistetaan asiakkaan työn tai opiskelujen tilanne
- vahvistetaan asiakkaan luottamusta omiin voimavaroihinsa
- varmistetaan, että kuntoutuksessa opittuja taitoja on siirtynyt arkeen
- varmistetaan yhdessä laadittujen jatkosuunnitelmien toteutuminen ja ohjataan asiakasta tarvittaessa tarvitsemiensa jatkopalvelujen piiriin
- keskustellaan mahdollisista kuntoutuksen jälkeisistä suunnitelmista ja -tarpeista
- varmistetaan, että asiakkaan kuntoutuminen jatkuu tarvittaessa terveydenhuollon tai muiden arjen toimijoiden tuella ja toimenpiteillä
- päätetään kuntoutusyhteistyö.

5 Oma väylä -kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

5.1 Moniammatillinen tiimi

Muodosta palveluntuottajana moniammatillinen tiimi, joka toteuttaa kuntoutuksen asiakaslähtöisesti ja **yhdessä asiakkaan kanssa**.

5.1.1 Moniammatillisen tiimin tehtävät

Moniammatillinen tiimi

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

Jokaisella tiimiin kuuluvalla ammattihenkilöllä on roolissaan yhteinen vastuu tiimin toiminnasta ja siitä, että asiakkaan kuntoutus etenee tavoitteiden mukaisesti. Ammattihenkilöt työskentelevät toistensa kanssa aktiivisina kumppaneina ja osallistuvat laajasti omassa roolissaan tarvittaviin tapaamisiin asiakkaiden yksilöllisen kuntoutustarpeen ja elämäntilanteen edellyttämällä tavalla.

5.1.2 Moniammatillisen tiimin kokoonpano

Moniammatilliseen tiimiin kuuluvat kaikki seuraavat 3 ammattihenkilöä:

- psykologi **tai** neuropsykologi
- **ja**
- **2 ammattihenkilöä**, jotka muodostavat **työparin**.

Työpari

Työpari muodostetaan seuraavista ammattihenkilöistä:

- toimintaterapeutti (AMK)
- sairaanhoitaja (AMK)
- sosiaalityöntekijä **tai** sosionomi (AMK) **tai** kuntoutuksen ohjaaja (AMK).

Huomioitavaa:

- Työparin jäsenten on edustettava **eri ammattiryhmiä**.
- Toinen työparin jäsenistä **on aina oltava** terveydenhuollon ammattihenkilö.

Työparin työnohjaus

Palveluntuottajan vastuulla ja tehtävänä on järjestää työparille **työnohjaus**.

Työnohjaajana on toimittava moniammatillisen tiimin **ulkopuolinen ammattihenkilö**, jolla on ohjaukseen soveltuva koulutus (Valviran laillistama terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilö). Lisäksi työnohjaajalla on oltava kokemusta **neurokehi-tyksellisten häiriöiden kuntoutuksesta ja työnohjauksesta**. Suositeltavaa on, että työnohjaajalla on työnohjaajakoulutus (60 op).

Työnohjaus toteutetaan työparin ja työnohjaajan yhteisillä tapaamisilla, jotka toteutuvat 4–6 viikon välein.

Omaohjaaja ja yhteyshenkilö

Oma väylä -kuntoutuksessa toinen työparin ammattihenkilöistä **toimii asiakkaan omaohjaajana ja yhteyshenkilönä**.

Omaohjaajana ja yhteyshenkilönä toimivan ammattihenkilön tehtävänä on mm.

- ohjata ja neuvoa asiakasta koko kuntoutuksen ajan
- huolehtia yhteydenpidosta asiakkaan ja tarvittavien toimijoiden kanssa
- vastata asiakasta koskevien asioiden ja yhteistyöneuvottelujen koordinoinnista ja kirjaamisesta

- seurata asiakkaan kanssa kuntoutuksen toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista.

Valinnainen ammattihenkilö

Lisäksi palveluntuottajalla on oltava käytettävissään **vähintään 1 valinnainen ammattihenkilö**, joka on

- työelämän asiantuntija
tai
- erityisopettaja.

Valinnainen ammattihenkilö osallistuu asiakkaan kuntoutukseen aina asiakkaan yksilöllisen tilanteen vaatimalla tavalla. Tämä voi toteutua yhdessä työparin tai omaohjaajan kanssa tai itsenäisesti toteutuvina tapaamisina.

Huomioitavaa: Valinnaisen ammattihenkilön on **varmistettava**, että asiakaskohtainen tieto siirtyy työparille tai omaohjaajalle tapaamisten jälkeen.

5.2 Ammattihenkilöiden tehtävät ja kokemusvaatimukset

5.2.1 Psykologi tai neuropsykologi

Tehtävät

Psykologi tai **neuropsykologi** toimii asiakkaan tilanteessa oman alansa asiantuntijana (asiakkaan haastattelu, ohjaus, neuvonta) **sekä osallistuu**

- vähintään yhteen ensimmäisistä yksilöllisistä tapaamisista, arvioi asiakkaan kognitiivista ja psyykkistä **toimintakykyä** sekä arvioi asiakkaan soveltuvuutta sekä motivaatiota kuntoutukseen
- kuntoutuksen toteuttamiseen asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja kuntoutustarpeen vaatimalla tavalla.

Huomioitavaa: Psykologin tai neuropsykologin sekä asiakkaan välinen ensimmäinen yksilöllinen tapaaminen toteutetaan kasvokkain. Lisäksi psykologilla tai neuropsykologilla on oltava valmius tavata asiakasta aina kasvotusten, jos asiakkaan tilanne ja kuntoutustarve niin edellyttävät.

Kokemusvaatimus

Psykologilla tai **neuropsykologilla** täytyy olla kokemusta yli 16-vuotiaiden neuropsykiatrisesta (neurokehityksellisten häiriöiden) tai psykiatrisesta tai neurologisesta kuntoutus- tai hoitotyöstä **vähintään 900 tuntia viimeisen 5 vuoden aikana**.

Huomioitavaa: 900 tuntia vastaa noin 6 kuukauden työskentelyä.

5.2.2 Työpari

Tehtävät

Työparin molempien jäsenten tehtävänä on

- vastata asiakkaan kuntoutuksen toteuttamisesta omasta ammatillisesta näkökulmastaan
- osallistua ensimmäisiin asiakastapaamisiin yhdessä työparina
- jatkossa osallistua tarvittaessa yhdessä asiakkaan tapaamisiin asiakkaan kuntoutustarpeen ja elämäntilanteen vaatimalla tavalla.

Kokemusvaatimus

Työparin kokemusvaatimuksena on, että

- toisella työparin jäsenistä on oltava kokemusta neuropsykiatrisesta (neurokehityksellisten häiriöiden) kuntoutus- tai hoitotyöstä **vähintään 900 tuntia viimeisen 5 vuoden aikana**
- toisella työparin jäsenistä on oltava kokemusta yli 16-vuotiaiden neuropsykiatrisesta (neurokehityksellisten häiriöiden) tai psykiatrisesta kuntoutus- tai hoitotyöstä **vähintään 900 tuntia viimeisen 5 vuoden aikana**.

Huomioitavaa: 900 tuntia vastaa noin 6 kuukauden työskentelyä.

Ainakin toisella työparin jäsenistä on oltava kokemusta **sairaus- tai kuntoutusryhmien ohjaamisesta**.

Koulutussuositus

Lisäksi suosituksena on, että toinen työparin jäsenistä on suorittanut **yksilö- tai ryhmäpsykoterapeutin** koulutuksen tai **neuropsykiatrisen valmentajan** koulutuksen.

5.2.3 Työelämän asiantuntija

Tehtävät

Työelämän asiantuntijan tehtävänä on

- osallistua asiakkaan työelämävalmiuksien arviointiin ja näitä valmiuksia kohentavien jatkosuunnitelmien tekoon
- ohjata asiakasta kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa.

5.2.4 Erityisopettaja

Tehtävä

Erityisopettajan tehtävänä on

- ohjata ja tukea asiakasta oppimiseen ja opiskeluun liittyvissä tehtävissä
- ohjata asiakkaalle soveltuvien opiskelu- ja muistitekniikoiden käytön harjoittelua
- ohjata visuaalisen päättelykyvyn hyödyntämisessä ja havainnollistamisessa.

6 Palveluntuottajan kokemus

Palveluntuottajalta edellytetään kokemusta kuntoutus- tai terveydenhuollon palveluiden tuottamisesta, joka on kertynyt **viimeisen 6 vuoden sisällä vähintään 6 kuukauden ajalta**.

Lisäksi kaikkien alla olevien ehtojen on täyttyvä:

- Toteutuksessa on ollut mukana vähintään **3 eri ammattiryhmän henkilöä**.

- Asiakkaat ovat olleet **yli 16-vuotiaita**.

7 Oma väylä -kuntoutuksessa käytettävät tilat

7.1 Palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevat tilat

Toteuta asiakkaiden yksilö- ja ryhmätapaamiset palveluntuottajan toimipisteessä. Toimipiste on oltava rekisteröity yleisessä osassa määritellyllä tavalla. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 17.1.1: Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti.

Toimipisteessä täytyy olla turvalliset ja kohderyhmälle soveltuvat esteettömät tilat, joissa on

- vähintään kaksi erillistä huonetta (yksilö- ja ryhmätila)
- odotustila
- wc.

Toimipisteessä täytyy huomioida kohderyhmän erityistarpeet (esim. huoneakustiikka ja värimaailma). Toimipisteen lisäksi palveluntuottajalla voi olla käytävissä ryhmätapaamisia varten **muu toimintayksikkö** (ryhmätyötila) esimerkiksi toisella paikkakunnalla, jos se on sijainniltaan lähempänä ryhmään osallistuvia asiakkaita. Tämän ryhmätyötilan yhteydessä on oltava wc.

Huomioitavaa: Muu toimintayksikkö (ryhmätyötila) **ei missään tilanteessa korvaa** palveluntuottajan toimipistettä.

Oma väylä -kuntoutuksessa edellytetty toimipiste on määritelty yleisen osan luvussa 11: Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet.

8 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta

Toteuta Oma väylä -kuntoutus 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 Terveystieteiden 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.

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

Oma väylä -kuntoutus on mukana Kelan kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa.

Alla on lueteltu Oma väylä -kuntoutuksessa 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.

Huomioitavaa alle 18-vuotiaiden asiakkaiden osalta:

- Asiakas täyttää lomakkeet **aina yhdessä** asiantuntijan kanssa. Täyttämässä on kiinnitettävä huomiota asiakkaan ohjaukseen.
- Yksittäiset kysymykset, jotka eivät ole asiakkaalle ajankohtaisia, voi jättää vastaamatta.

Lisätietoja kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille - Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

8.1.2 GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit

GAS-menetelmä

GAS-menetelmä on 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

Elämänlaatumittarin tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa.

Lisätietoja elämänlaatumittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

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

Masennusoiremittarin tuloksia hyödynnetään asiakkaan masennuksen oirekuvan arvioimiseksi. Käytössä on varmistettava, että mittari on **väestötutkimuksiin tarkoitettu versio**.

Lisätietoja masennusoiremittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

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 loppuvaiheessa. Moniammatillisen tiimin jäsen täyttää oman osuutensa lomakkeesta vain kuntoutuksen loppuvaiheessa.

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

Palvelukuvaus palveluntuottajille

Yleinen osa

Oma väylä -kuntoutus

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	Asiakaslähtöisyys.....	6
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö	7
1.4	Moniammatillinen yhteistyö.....	7
1.5	Digipalvelujen saavutettavuus.....	8
1.6	Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat.....	8
2	Asiakkaan henkilötietojen käsittely ja säilytys.....	10
2.1	Henkilötietojen käsittely	10
2.2	Henkilötietojen säilytys	11
2.3	Sähköpostin käyttö.....	12
2.4	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	12
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	12
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa	15
4.1	Läheisen osallistuminen.....	15
4.2	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	16
5	Kasvokkaisen kuntoutuksen toteutus	16
6	Kuntoutuksen toteutus.....	16
6.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	16
6.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana	19
6.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä.....	20
7	Etäkuntoutuksen toteutus	21
7.1	Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus	22
7.2	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.....	23

7.3	Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa.....	24
7.4	Tietoturva, tietosuojaja saavutettavuus.....	25
7.5	Turvallisuus etäkuntoutuksessa.....	26
7.6	Asiakkaan sairastuessa kuvapuhelujen aikana	26
7.7	Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen (kuvapuheluna) ulkomailta.....	26
8	Dokumentaatio.....	27
8.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen	27
8.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute.....	29
8.3	Lyhyt kuntoutuspalaute.....	32
8.4	Seurantapalaute.....	33
8.5	Osallistumistodistus.....	33
9	Henkilöstö.....	33
9.1	Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	34
9.2	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana.....	35
10	Tulkkaus.....	35
10.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus.....	35
10.2	Etätulkkaus.....	36
10.3	Vammaisten tulkkauspalvelut.....	36
11	Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet.....	36
11.1	Kuntoutustilat.....	36
11.2	Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää	36
11.3	Tilojen remontointi.....	37
12	Laatutyö ja toiminnan seuranta.....	37
12.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	37
13	Toimintakyvyn arviointi	39

13.1	Hyödyn arviointi ja raportointi	40
14	Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset.....	42
14.1	Palveluntuottajan vakuutusturva	42
14.2	Vakuutusturvasta tiedottaminen ja asiakkaan ohjaaminen	43
15	Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta	44
15.1	Hätätilanteisiin valmistautuminen	44
15.2	Henkilöstön ensiapuvalmius.....	45
15.3	Turvallisuuden varmistaminen kuntoutuksen aikana.....	45
15.4	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	46
16	Kuntoutuksen markkinointi.....	46
17	Kelan tehtävät.....	47
17.1	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen	47
17.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	48
18	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	49
18.1	Maksaminen	49
18.2	Laskuttaminen.....	49
18.3	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti.....	50
19	Auditointi	51
20	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	51
	Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	52

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: Jos kuntoutuspalvelu sisältää etäkuntoutusta, 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 potilasasiavastavan yhteystiedot ovat asiakkaiden saatavilla.

1.1.1 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

Palveluntuottajan tehtävänä on

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

1.2 Asiakaslähtöisyys

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

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

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

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

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

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

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

1.3.1 Omakuntoutus

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

1.4 Moniammatillinen yhteistyö

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

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.

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

Moniammatillisen yhteistyön keskeisenä lähtökohtana on mm.

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

1.5 Digipalvelujen saavutettavuus

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

1.6 Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat

Asiakkaan kuntoutusprosessi toteutetaan siten, että se sisältää mm. asiakkaan

- keskeisten merkityksellisten kuntoutustavoitteiden tunnistamisen ja niiden konkretisoimisen yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa
- kuntoutumisen toteutumisen

- sitoutumisen omatoimiseen harjoitteluun ja toimintakäytänteiden muutokseen.

1.6.1 Asiakkaan kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

Arjen toimija

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

Asiakas

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

Asiakkaan hoidosta vastaava terveydenhuollon toimintayksikkö

- laatii (yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa asetettujen tavoitteiden perusteella) lääkärinlausunnon tai kuntoutussuunnitelman, joka sisältää kuvauksen asiakkaan toimintakyvystä, kuntoutustarpeesta sekä kuntoutustavoitteista
- seuraa ja tukee asiakkaan kuntoutumista sekä tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa.

Kela

- antaa kuntoutuspäätöksen
- korvaa kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset
- seuraa kuntoutuksen toteutumista
- tekee tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan, asiakkaan hoidosta vastaavan terveydenhuollon toimintayksikön, palveluntuottajan ja muiden toimijoiden kanssa
- ohjaa asiakkaan tarvittaessa muiden tarpeellisten palvelujen pariin (esim. kuntoutuksen jälkeen tai sen keskeytyessä)

- ohjaa asiakkaan hakemaan tarvittavaa etuutta esim. sairauspäivärahaa, jos asiakas on työkyvytön pidempään kuin omavastuuajan.

Läheinen (omainen) tai perhe

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

Palveluntuottaja

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

Verkostotoimija

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

2 Asiakkaan henkilötietojen käsittely ja säilytys

2.1 Henkilötietojen käsittely

EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) määrittää henkilötietojen käsittelyä ja henkilötietoja käsittelevien tahojen roolit. Palveluntuottajana toimit tietosuoja-asetuksen mukaisesti itsenäisenä rekisterinpitäjänä ja vastaat siitä, että käsittelet henkilötietoja tieto-

suojalainsäädännön edellyttämällä tavalla. Asiakkaan henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Henkilötiedoilla tarkoitetaan myös esimerkiksi ääni-, filmi- ja videotalenteita sekä valokuvia.

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

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

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

2.2 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.

2.3 Sähköpostin käyttö

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

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

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

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

2.4 Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö

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

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

3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Arviointi

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

Ennakkoyhteydenotto

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

Etäkuntoutus

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

Kasvokkainen kuntoutus

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

Kuntoutusjakso

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

Kuntoutuskokonaisuus

- on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan kuntoutuksen hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden ja asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena
- sisältää kaikki kuntoutuspalvelun osassa määritellyt vaiheet ennakkoyhteydenotosta viimeiseen seurantayhteydenottoon.

Kuntoutuspäiväkirja

- palveluntuottaja voi suositella asiakkaalle kuntoutuspäiväkirjan käyttöä
- päiväkirjan avulla asiakas voi seurata omaa kuntoutumistaan, kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista sekä mahdollisten tehtävien ja harjoitteiden suorittamista.

Kuvapuhelu

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

Omakuntoutus

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

Palvelulupaus

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

Palvelun saatavuus

- palveluntuottaja ilmoittaa palvelunsa saatavuustilanteen rekisteröitymisjärjestelmän kautta. Tieto näkyy asiakkaille palveluntuottajahaussa.

Ryhmätoiminta

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

Seurantayhteydenotto

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

Uusi asiakas

- on asiakas, jonka kuntoutuspäätös on myönnetty ko. kalenterivuoden aikana
- edellisenä kalenterivuonna myönnetyn kuntoutuspäätöksen saanut asiakas ei ole uusi asiakas, vaikka asiakkaan kuntoutuksen toteuttaminen alkaisi tai jatkuisi kuluvan kalenterivuoden aikana.

Välitehtävä

- palveluntuottaja voi suunnitella yhdessä asiakkaan kanssa erilaisia välitehtäviä toteutettavaksi asiakkaan jaksotetun kuntoutuksen väliaikana.
- välitehtävien tavoitteena on tukea asiakasta muokkaamaan omia toimintatapojaan, sitouttaa häntä kuntoutumiseen sekä auttaa häntä vahvistamaan omaa kuntoutumistaan arjen ympäristössään.

Yksilötapaaminen

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

4 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa

4.1 Läheisen osallistuminen

Läheinen voi osallistua omassa roolissaan asiakkaan kuntoutukseen **yhdessä asiakkaan kanssa**. Osallistuminen on aina määritelty kuntoutuspalvelun osassa kuvatulla tavalla.

Läheisen osallistuessa asiakkaan kuntoutukseen tavoitteena on aina asiakkaan kuntoutumisen edistäminen heidän yhteisessä arjessaan.

4.2 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

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

5 Kasvokkaisen kuntoutuksen toteutus

Kuntoutus toteutetaan **asiakkaan tapaamisina** palveluntuottajan toimipisteessä tai muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevissa tiloissa. Näitä muita tiloja voivat olla esim. asiakkaan koti, työpaikka tai muu asiakkaan kanssa yhdessä sovittu paikka tai tila.

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

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11: Kuntoutustilat

6 Kuntoutuksen toteutus

6.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

6.1.1 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alka- vaan kuntoutukseen

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

6.1.2 Kutsukirje

Ennakkoyhteydenoton jälkeen, lähetä asiakkaalle postitse tai sähköpostitse **kutsukirje** sekä **esitietolomake täydennettäväksi** siten, kun kuntoutuspalvelun osassa on määriteltä. **Lisätietoja:** Palvelukohtainen osa: Kutsukirje ja esitietojen kysely.

Kutsukirjeen sisältö

Kutsukirje sisältää vähintään seuraavat asiat ja tiedot:

- kuntoutuksen **toteutusajankohta, kuntoutuspaikka**
- mahdolliset ohjeet saapumisesta jne.
- infoa ja ohjeet etäkuntoutuksen (kuvapuhelut) toteutuksesta
- 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
- esitietolomake
- mahdolliset tautiepidemioihin liittyvät käytänteet ja niissä huomioitavat asiat.

Huomioitavaa:

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

6.1.3 Esitietojen kysely

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

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

Pyydä asiakkaalta mm. seuraavia tarkentavia esitietoja:

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

Huomioitavaa:

Varmista, että asiakaskohtaiset esitiedot **ovat asiakkaan kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön käytettävissä aina ennen kuntoutuksen alkamista**. Tarvittaessa pyydetään lisätietoja asiakkaalta sekä esimerkiksi hoitavalta taholta ennen asiakkaan kuntoutuksen alkamista tai sen aikana.

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.

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.
 - kuntoutuksen sisältö
 - 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

Oma väylä -kuntoutus toteutetaan **kuntoutuspalvelun osassa määritellyllä tavalla.**

Kuntoutus toteutetaan pääasiallisesti arkipäivisin maanantaista perjantaihin. Kelan suosituksena on, että kuntoutusta ei järjestetä sunnuntaisin, arkipyhinä eikä aattopäivinä, kuten joului- 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 määrityllä tavalla. Seurannassa varmistetaan erityisesti asiakkaan kuntoutumisen jatkuminen hänen omassa elinympäristössään ja vahvistetaan asiakkaan luottamusta omiin voimavaroihinsa.

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

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

6.3.1 Asiakaspalautekysely

Kela lähettää asiakkaille asiakaspalautekyselyn kuntoutuksen asiakaslähtöisyydestä. Asiakas antaa palautteen mobiilisovelluksen kautta vastaamalla annettuihin kysymyksiin. Asiakas saa tiedon mahdollisuudesta palautteenantoon palvelulupauksen mukana. Tehtäväsi on **informoida asiakasta** mobiilipalautteen antomahdollisuudesta heti kuntoutuksen alkuvaiheessa. Kannusta asiakasta palautteen antoon ja korosta sen oleellista merkitystä kuntoutuksen toteutuksen laadun kehittämisessä.

7 Etäkuntoutuksen toteutus

Tämä luku käsittelee etäkuntoutuksen toteuttamista. Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä. Kuntoutuspalveluun voi sisältyä etäkuntoutusta reaaliaikaisina **kuvapuheluin**a. Tämän luvun sisältö koskee palveluntuottajaa vain niiden etäkuntoutuksen toteuttamistapojen osalta, joita palveluntuottajan järjestämään kuntoutuspalveluun sisältyy.

Toteuta etäkuntoutus siten, että asiakas

- kokee sen itselleen soveltuvaksi ja hänen kuntoutumistaan edistäväksi toteutustavaksi
- kokee kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen osaksi **samaa yhteinäistä 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 kuvapuheluinä. Lisäksi palveluun voi sisältyä yksilöllisiä (esim. aloituskeskustelu) tai ryhmämuotoisia kuvapuheluita. Sovi yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisten kuvapuheluiden ajankohdat ja tarvittaessa yhteyden testaamisen ajankohta.

Voit toteuttaa kuntoutusta perustellusta syystä (esim. ammattihenkilön äkillinen poisaolo) kuvapuheluinä myös silloin, kun asiakas tai asiakkaat ovat paikalla palveluntuottajan toimipisteessä. Tällöin asiakas tai asiakkaat osallistuvat kuvapuheluun palveluntuottajan toimipisteestä ja moniammatillisen tiimin tai kuntoutuksen ammattihenkilö osallistuu reaaliaikaisesti etänä. Voit toteuttaa nämä kuvapuhelut joko yksittäiselle asiakkaalle tai samaan kuntoutuspalveluun samassa palveluntuottajan toimipisteessä osallistuvalla asiakasryhmällä. Varmista palveluntuottajana, että asiakas tai koko asiakasryhmä saa tarvittaessa teknistä tukea ja muuta tukea (esim. harjoitusten tekeminen) palveluntuottajan toimipisteessä.

Kuvapuheluiden lisäksi kuntoutuspalveluun voi sisältyä 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 ja paikasta riippumattomasti palveluntuottajan valitsemana ajankohtana.

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

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

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

7.2 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

7.2.1 Asiakkaiden laitteet

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

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

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

7.2.2 Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Palveluntuottajana varmista, että

- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on käytössään tarvitsemansa **verkkoyhteydellä varustetut laitteet** (esim. tietokone tai tabletti) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet)

- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on käytettävissä etäkuntoutukseen käytettävä helppokäyttöinen, tietoturvallinen ja saatutettava **sovellus tai alusta**, jota asiakkaan on mahdollista käyttää eri laitteilla (tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella)
- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä 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: Ryhmämuotoisissa kuvapuheluissa yksityisyyden suojaan on kiinnitettävä erityistä huomiota. 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 tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on oltava tilat

- joissa on otettu huomioon ympäristöön ja etäkuntoutuksen laatuun vaikuttavat tekijät (esim. akustiikka ja valaistus) kuvapuheluiden aikana

- jotka ovat sivullisilta suojassa ja takaavat asiakkaan yksityisyyden suojan ja tietoturvan.

7.4 Tietoturva, tietosuojaja saavutettavuus

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

Varmista palveluntuottajana, että

- EU:n yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä käsittelet henkilötietoja EU:n tietosuojasetuksen, 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 yksityisyyden suojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkain kunnoutuksessa
- 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 potilasasiakirjamerkinnät 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 potilastietoja tai muita arkaluonteisia henkilötietoja.

Huomioitavaa:

- Tietoturvan- ja tietosuojan varmistamiseksi ja arvioimiseksi Kela suosittelee tarvittaessa käyttämään ulkopuolista asiantuntijaa.
- Varmista aina, että asiakas on 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 kuvapuhelujen aikana

Jos asiakas sairastuu äkillisesti tai lyhytaikaisesti kuvapuhelulla toteutuvan yksilöllisen tapaamisen aikana tai poikkeuksellisesti kuvapuhelulla toteutuvan ryhmätapaamisen aikana, sovi asiakkaan kanssa uusi ajankohta kuntoutuksen toteutukselle.

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

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 18: Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

7.7 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen (kuvapuheluna) ulkomailta

Palveluntuottajana **et voi** toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta. Jos asiakas on kuntoutuksen aikana poikkeuksellisesti lähdössä ulkomaille, ole tällöin yhteydessä Kelaan.

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.

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

Toteuta asiakkaan kuntoutuksen kirjaaminen siten, että

- asiakas ymmärtää tietojensa kirjaamisen merkityksen ja on tietoinen oikeudestaan perehtyä hänestä laadittuihin asiakirjoihin

- kirjaaminen tehdään huolellisesti sekä luotettavalla tavalla tietosuojamääräykset huomioiden
- kuntoutukseen liittyvä jatkuva arviointi ja yhteiset tapaamiset dokumentoidaan asiakkaan kuntoutuksen asiakirjoihin
- asiakkaan tietojen kirjaaminen mahdollistaa kuntoutustoiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin sekä kuntoutuksen jälkikäteisen seurannan.

8.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

- yksilö- ja ryhmämuotoisten tapaamisten tai käyntikertojen tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mitaustulokset
- omakuntoutusta edistävät keinot (ml. kuntoutujan välitehtävät)
- läheisen osallistuminen
- kuntoutuksen aikaiseen yhteistyöhön liittyvät tiedot

Jos palvelu sisältää etäkuntoutusta, kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

- 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.

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

Lisäksi:

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

8.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

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

Toimita palaute em. toimijoille viimeistään **2 viikon kuluessa kuntoutuksen päättymisestä**.

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

8.2.3 Kuntoutuspalautteen sisältö

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

Yhteenvetona

- 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

- kuntoutuksessa käytettyjen keskeisten mittaus- ja arviointimenetelmien tulokset, niiden sanallinen kuvaus ja seuranta.

Kuntoutukseen osallistumistapa ja kuvaus toteutumisesta

- kuntoutukseen liittyvät odotukset ja tarpeet
- kuvaus tavoitteiden mukaisesta työskentelystä ja tavoitteiden toteutumisesta
- miten, missä ja kuinka monessa jaksossa kuntoutus on toteutunut.

Etäkuntoutus (jos palvelu sisältää etäkuntoutusta)

- 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
- perusteltu syy, jos kuvapuhelu on toteutettu niin, että asiakas on ollut palveluntuottajan toimipisteessä ja ammattihenkilö etänä.

Palveluntuottajan yhteystiedot

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

Liitteet

- Omat tavoitteeni -lomake
- Asiakaskohtainen kuntoutuksen hyödyn arviointia koskeva lomake: "Suostumus tutkimukseen osallistumisesta" (KU5)

- muut mahdolliset liitteet.

8.2.4 Läheisten tai perheen osallistumisen kirjaus

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

8.3.1 Lyhyen 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 Kelan verkkosivuilla olevan ohjeen mukaisesti. **Lisätietoja Kuntoutuspalvelut - ohjeet palveluntuottajille.**

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

9 Henkilöstö

Kuntoutuksen palveluntuottajana vastaat siitä, että kuntoutusta toteuttavalla henkilöllä 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, että esim.

- lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostausta ja soveltuvuus on selvitetty, jos tuotat palveluita 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.

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

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 sairaspoissaolojen aikana
- henkilöstön vaihtuessa tai henkilöstön sijaisuuksissa uusi henkilöstö täyttää kuntoutuksen palvelukuvauksen liitteen mukaiset ammatti- ja tehtävänimikkeiden koulutus- ja kokemusvaatimukset.

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

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 kieliä puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkausta hänen äidinkielellään, jos kuntoutuspalvelu on suomenkielinen.

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

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

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 Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet

11.1 Kuntoutustilat

Asiakkaan kuntoutus toteutetaan **palveluntuottajan toimipisteessä**. Kuntoutuspalvelussa edellytetty **toimipiste on aina määritetty** kuntoutuspalvelun osassa, Tilat-luvussa.

Toimipisteen lisäksi palveluntuottajalla voi olla käytettävissä ryhmätapaamisia varten **muu toimintayksikkö** (ryhmätyötila).

Muu toimintayksikkö sisältää vähintään

- 1 huoneen
- erillisen odotustilan, jossa on wc.

11.2 Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää

11.2.1 Kuntoutustilat

Palveluntuottajana vastaat siitä, että kuntoutustilat

- ovat asianmukaiset, turvalliset, tilavat, siistit, viihtyisät ja monipuoliset sekä niissä on tarpeenmukaiset ympäristönhallintalaitteet, hälytysjärjestelmät ja hälytyslaitteet
- soveltuvat asiakkaille heidän liikkumisensa, toimintakykynsä, ikänsä ja sairautensa tai vammansa huomioiden (esim. aistiyliherkkyydet) sekä mahdollistavat heidän itsenäisen selviytymisensä

- soveltuvat liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille
- ovat asiakkaan tarpeen mukaiset, lähietäisyydellä toisistaan ja vaivatta asiakkaan saavutettavissa sekä niissä on tarvittavat opasteet
- soveltuvat asiakkaan oleskeluun sekä harrastustoimintaan ja niissä on tarpeenmukaiset harrastusvälineet.

11.3 Tilojen remointi

Ilmoita **välittömästi** tiedossasi olevista kuntoutustilojen remonteista ja korjaus- ja perusparannustöistä sähköpostitse osoitteeseen: [kuntoutus_sopimushallinta\(at\)kela.fi](mailto:kuntoutus_sopimushallinta(at)kela.fi). Ilmoita myös, milloin korjaus- tai muutostyöt alkavat ja päättyvät sekä miten remontti vaikuttaa kuntoutuspalvelun toteuttamiseen.

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

Mikäli remontti aiheuttaa väistötilan tarpeen, tulee palveluntuottajan olla hyvissä ajoin yhteydessä osoitteeseen: [kuntoutus_sopimushallinta\(at\)kela.fi](mailto:kuntoutus_sopimushallinta(at)kela.fi). Väistötilan tulee aina olla Kelan etukäteen hyväksymä.

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 Laatu- ja toiminnan seuranta

12.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

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

Palveluntuottajan on kehitettävä kuntoutukseen liittyvää laadunhallintaa kokonaisvaltaisesti, ja se on ulotettava kaikkiin Kelan kuntoutuspalveluihin. Laadultaan hyvä kuntoutus on parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön perustuvaa palvelua, joka edistää asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja työkykyä sekä pyrkii kuntoutumisen maksimointiin ja riskien minimointiin.

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

12.1.1 Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet

Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

Määrittele ja kirjaa keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laatutavoitteet laatukäsikirjaan.

Laatutyö

Laatutyön on sisällettävä jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti

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

Asiakaspalautteen kerääminen

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

Jos asiakas antaa kriittistä palautetta kuntoutuksensa aikana, tutki asia huolellisesti tulevaisuuden asiakaskokemuksen parantamiseksi. Hyödynnä saatu palaute toiminnan

suunnittelussa sekä välittömän ja tulevan toiminnan kehittämässä. Lisäksi kirjaa mahdolliset asiakaskohtaiset toimenpiteet asiakkaan asiakirjoihin.

Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien mittaaminen

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

Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia voivat olla esimerkiksi:

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

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

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

13 Toimintakyvyn arviointi

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

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

Kuntoutuspalvelun osassa on myös mainittu, jos kuntoutuspalvelussa käytetään **muuta** kuin kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettäviä mittareita. **Lisätietoja** toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveiden 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

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

Käytettäviä mittareita ovat

- **GAS-menetelmä** (Goal Attainment Scaling)
 - Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline.
 - Tavoitteet voi laatia esim. Spiral-lautapelin avulla. **Lisätietoja** Spiral-pelistä (www.kuntoutussaatio.fi).
- **Beckin depressiokysely**, 21-osioinen (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.

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

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

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

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

14.1.1 Toiminnan vastuuvakuutus

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

14.1.2 Potilasvakuutus

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

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

14.1.3 Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

Ryhmämuotoisesta tapaturmavakuutuksesta korvataan asiakkaalle ja kuntoutukseen osallistuvalla läheisellä kuntoutuksen aikana tapahtuneesta tapaturmasta aiheutuvia kuluja. Palveluntuottajalla on oltava ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus, vaikka kuntoutus toteutuisi yksilökuntoutuksena.

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

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

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisedot:

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

14.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen ja asiakkaan ohjaaminen

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

Jos kuntoutuksen aikana epäillään tapahtuneen vahinko tai tapaturma, palveluntuottaja ohjaa asiakasta ja varmistaa, että asiakas tietää miten hänen tulee kyseisessä tilanteessa menetellä. Tapaturman tai vahingon yhteydessä palveluntuottaja käy asiakkaan

tai hänen läheisensä kanssa läpi vakuutusturvan sisällön ja enimmäiskorvausmäärät sekä ohjaa asiakasta tai hänen läheistään vahinkoilmoituksen tekemisessä.

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

15 Palveluntuottajan vastuu asiakasturvallisuuden toteutumisesta

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

15.1 Häätötilanteisiin valmistautuminen

Palveluntuottajana vastaat siitä, että käytössä on häätötilanteita (ml. hätötilanteet kuvapuheluiden aikana) 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 hätötilanteita varten heti kuntoutuksen alkaessa.

15.1.1 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Varaudu huolellisesti esim. seuraavia erityistilanteita varten asiakkaiden kannalta:

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

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

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

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
- toimintaa varten on säännöllisesti päivitetty ja tarkistettu poistumisturvallisuusselvitys, jossa on huomioitu myös toimintakyvyltään rajoittuneiden henkilöiden (esim. lapset, liikuntavammaiset, aistivammaiset) edellytykset pelastua tulipalosta.

15.2 Henkilöstön ensiapuvalmius

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia siitä, että kaikki asiakkaan kuntoutusohjelman toteutukseen osallistuvat henkilöt ovat käyneet EA1-koulutuksen. Tästä osoituksena ko. henkilöllä on aina oltava voimassa EA1-kurssitodistus.

EA1-koulutuksella tarkoitetaan sertifioitua ensiapukurssia (16h), joka sisältää hätätilanteessa ja tavallisimmissa sairaus- ja onnettomuustilanteissa tarvittavat käytännön perustiedot ja -taidot. Tämän koulutuksen voi päivittää EA-hätäensiapukurssin käymisellä. Tästä päivityskoulutuksesta osoituksena on henkilöllä oltava voimassa oleva kurssitodistus.

15.3 Turvallisuuden varmistaminen kuntoutuksen aikana

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

15.4 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:

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

16 Kuntoutuksen markkinointi

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

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

Informoi verkkosivuilla asiakkaita mm. kuntoutuksen

- sisällöstä
- kohderyhmästä ja valintakriteereistä
- toteutuksesta
- hakemisesta.

Varmista myös, että verkkosivuilla on seuraavat asiat:

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

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

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

17 Kelan tehtävät

17.1 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen

17.1.1 Palveluntuottaja

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

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

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

Palveluntuottajan ja palveluyksikön rekisteröinti

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

17.1.2 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 tulee osallistua hankinnan kohteena olevan kuntoutuspalvelun toteuttamiseen.

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

17.1.3 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.

17.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

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

17.2.1 Kuntoutuspäätös

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

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

17.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

18 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

18.1 Maksaminen

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

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

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

18.2 Laskuttaminen

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

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

18.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti

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

Jos kuntoutukseen liittyvä tapaaminen on peruuntumassa asiakkaan äkillisen sairastumisen takia, sovi yhdessä asiakkaan kanssa, kuinka toimitte. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

1. Palveluntuottaja toteuttaa kasvokkaisen tapaamisen kuvapuheluna samana ajankohtana ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua. Kuvapuheluna toteutettavien tapaamisten enimmäismäärä ei saa kuitenkaan ylittyä.
2. Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa uuden ajan tapaamisen toteuttamiseksi kuvapuheluna tai kasvokkain ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua. Kuvapuheluna toteutettavien tapaamisten enimmäismäärä ei saa kuitenkaan ylittyä.

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.

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

19 Auditointi

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

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

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

Auditoinnissa tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:

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

20 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

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

Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

Palvelukuvauksessa mainittuihin AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot. Ammattiopistotasoisiin 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.

Erityisopettaja

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

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

- kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
- sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkintonimike
- lisäksi henkilöllä on oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä

Neuropsykologi

- psykologin peruskoulutus, **lisäksi on oltava**
 - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä **ja**

- perehtyneisyys työllistymiseen, yhteiskunnan palvelujärjestelmiin ja eri koulutusmahdollisuuksiin sekä osaaminen ohjata asiakasta kouluttautumiseen ja työelämään liittyvissä asioissa