

Työkokeilu

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.1.2025

Kela

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

Muutoshistoria

Muutosversio	Muuttuneet kohdat
04/2025	4.2 Asiakkaan kuntoutuspäivä: Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus on vähintään 6 tuntia.

Sisällys

Johdanto.....	5
1 Työkokeilun asiakas.....	6
2 Vaikuttava ja asiakkaan kuntoutumista tukeva hyvä kuntoutuskäytäntö	7
2.1 Hyvä kuntoutuskäytäntö	7
2.2 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat työkokeilun toteutusta.....	7
2.3 Omakuntoutus tulee osaksi asiakkaan arkea.....	8
2.4 Yhteistyö on tuloksellisen työkokeilun edellytys	8
2.5 Valmennuksellinen työote tukee asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta.....	9
3 Työkokeilun tavoite ja toteuttaminen.....	9
3.1 Asiakkaan mahdollisuus valita palveluntuottaja	9
3.2 Työkokeilun tavoite.....	10
3.3 Työkokeilun rakenne ja kesto	10
3.3.1 Työkokeilun rakenne	10
3.3.2 Työkokeilun kesto	10
3.4 Työkokeilun toteutus.....	11
3.4.1 Ennakkoyhteydenotto.....	11
3.4.2 Työkokeilun suunnittelu -vaihe.....	11
3.4.3 Työkokeilupaikan etsintä -vaihe	12
3.4.4 Työskentely työkokeilupaikalla -vaihe	13
4 Tapaamiset, kuntoutuspäivät, joustot ja jaksotus.....	15
4.1 Tapaamiset.....	15
4.2 Asiakkaan kuntoutuspäivä	16
4.3 Kuntoutuspäivän jousto.....	16
4.4 Kuntoutuksen jaksotus.....	17

5	Verkostotyö.....	17
6	Työkokeilun peruminen ja keskeyttäminen.....	19
7	Kuntoutuspalaute.....	20
8	Työkokeilun toteuttava valmentaja.....	20
8.1	Valmentajan koulutus.....	20
8.2	Valmentajan työkokemus.....	21
8.3	Valmentajan tehtävät.....	21
8.4	Valmentajan asiakasmäärä.....	22
8.5	Työkokeilun tiimi.....	22
9	Työkokeiluun käytettävät tilat.....	22
10	Ruokailun järjestäminen.....	23
11	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta.....	23
11.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus.....	24
11.1.1	Kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettävä GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit.....	24
11.1.2	GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit.....	24
11.2	Asiakaslähtöisyyden mittaaminen.....	25
11.2.1	KAARI-kysely.....	25

Johdanto

Työkokeilu on yksilöllinen palvelu, jolla valmentaja tukee asiakasta löytämään itselleen soveltuvan ammattialan, työtehtävän tai opiskelualan. Työkokeilun tavoitteena on, että asiakas saa valmentajan tukea ammatillisen suunnitelman laatimisessa ja valitun ammattialan, työtehtävän tai opiskelualan soveltuvuuden varmistamisessa. Työkokeilun ajan asiakasta tukee henkilökohtainen valmentaja.

Työkokeilu alkaa valmentajan ja asiakkaan välisillä tapaamisilla, joiden aikana suunnitellaan työkokeilun toteutus ja etsitään asiakkaalle työkokeilupaikka. Valmentaja on asiakkaan tukena myös silloin, kun asiakas toteuttaa työkokeilua työpaikalla. Työkokeilun aikana valmentaja tekee verkostotyötä yhdessä asiakkaan kanssa. Verkostotyöllä varmistetaan, että asiakkaan kuntoutus sujuu, tieto liikkuu eri toimijoiden välillä ja asiakas saa tarvitsemansa tukitoimet.

Työkokeilun osallistuva asiakas on Kelan ammatillisen kuntoutuksen asiakas (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista 566/2005 (jäljempänä KKRL) 6 § ja 7 a §).

Palvelukuvauksen rakenne

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus muodostu **2 osasta**, jotka ovat

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

Palvelukuvauksen osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin, ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä ja sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvausten osioita sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän työkokeilun toteuttamisessa.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelun osassa voi olla tarkempia määrittelyjä mm. kuntoutuksen sisältöjen osalta. Tarkennusten osalta palveluntuottaja noudattaa aina kuntoutuspalvelun osan mukaista menettelyä.

1 Työkokeilun asiakas

Työkokeilu kohdennetaan

- asiakkaalle, jonka sairaus tai vamma on aiheuttanut tai sen arvioidaan aiheuttavan lähivuosina asiakkaan työ- tai opiskelukyvyn ja ansiomahdollisuuksien olennaisen heikentymisen (KKRL 6 §)
- 16-29-vuotiaalle asiakkaalle, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt (KKRL 7 a §)

Asiakkaan työ- tai opiskelukyvyn ja ansiomahdollisuuksien olennaista heikentymistä sekä nuoren toimintakyvyn olennaista heikentymistä arvioitaessa otetaan huomioon hänen kokonaistilanteensa.

Kohderyhmään kuuluu asiakas, joka

- haluaa varmistaa valitsemansa ammattialan, työtehtävän tai toimenkuvan soveltuvuuden omaan terveydentilaansa, toimintakykyynsä ja kokonaistilanteeseensa
- on epävarma mitä tietyllä ammattialalla, työtehtävässä tai toimenkuvassa työskentely käytännössä edellyttää suhteessa omaan työkykyyn (esimerkiksi asiakkaalla on vähäistä työkokemusta ammattialalta, työtehtävässä toimimisesta tai toimenkuvan mukaisesta työskentelystä tai hän ei ole ollut viime vuosina aktiivisesti mukana työelämässä)
- haluaa selvittää alan soveltuvuuden terveydentilalle tai toimintakyvylle ennen opiskelemaan hakemista.

Työkokeilu ei sovellu asiakkaalle, joka

- ei kykene sitoutumaan työkokeiluun päihdeongelman vuoksi
- ei kykene sitoutumaan työkokeiluun terveydentilansa vuoksi
- hyötyy ensisijaisesti muusta kuntoutuspalvelusta, esimerkiksi ammatillisesta kuntoutusselvityksestä.

Huomioitavaa:

- Ammatillisen kuntoutuksen (KKRL 6 §) asiakas tarvitsee hakemuksen liitteeksi lääkäрилаusunto B:n tai muun vastaavat tiedot sisältävän lääketieteellisen selvityksen.
- Nuoren ammatillisen kuntoutuksen (KKRL 7 a §) asiakkaalla ei tarvitse olla todettua sairautta, tai hänen sairausperusteensa ei tarvitse täyttää ammatillisen kuntoutuksen (KKRL 6 §) edellytyksiä.

2 Vaikuttava ja asiakkaan kuntoutumista tukeva hyvä kuntoutuskäytäntö

2.1 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Toteuta työkokeilu siten, että

- huomioit kokonaisvaltaisesti asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueisiin vaikuttavat tekijät (Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö)
- käytät asiakkaan työkokeilussa menetelmiä ja työtapoja, jotka perustuvat tieteelliseen näyttöön tai ovat muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- asiakas kokee tulevansa kohdatuksi yksilönä, hän kokee vuorovaikutuksen arvostavaksi ja että hänen työkokeiluunsa on valmistauduttu huolella
- asiakas kokee, että työkokeilussa huomioidaan hänen elämäntilanteensa, voimavaransa, vahvuutensa ja rajoitteensa
- työkokeilu tukee asiakkaan aktiivista toimijuutta
- asiakas osallistuu työkokeilunsa suunnitteluun (mukaan lukien omakuntoutus) ja itseään koskevaan päätöksentekoon ja saa niitä varten sekä yleistä että kohdennettua tietoa
- asiakas tunnistaa omaan toiminta-, työ- ja opiskelukykyynsä vaikuttavat tekijät
- asiakas tunnistaa rajoitteensa ja vahvuutensa sekä havaitsee asioita, jotka mahdollistavat muutoksen.

2.2 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat työkokeilun toteutusta

Toteuta työkokeilu siten, että

- tuet asiakasta asettamaan itselleen merkitykselliset kuntoutuksen tavoitteet

- asiakas näkee muutoksen mahdollisena ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- asiakas kokee kuntoutuksen olevan asetettujen tavoitteiden mukaista ja, että siinä keskitytään olennaisiin asioihin
- asiakkaan kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhdessä hänen kanssaan koko kuntoutuksen ajan.

2.3 Omakuntoutus tulee osaksi asiakkaan arkea

Toteuta työkokeilu siten, että asiakas

- tunnistaa vahvuutensa, oppii luottamaan niihin ja saa lisää voimavaroja omaan arkeensa sekä opintoihin tai työelämään siirtymiseen
- ymmärtää opiskelun ja työn merkityksen, ja hän alkaa nähdä mahdollisuutensa opiskelijana, työntekijänä tai työnhakijana
- harjoittelee ja aktivoituu käyttämään työkokeilun aikana taitojaan, jotka liittyvät konkreettisesti työelämään ja elämänhallintaan
- löytää itselleen soveltuvia keinoja toteuttaa omakuntoutusta sekä edistää kuntoutumistaan ja arjen sujumista
- saa tukea tarpeidensa mukaisen verkoston järjestämiseen ja tarvittavien tukitoimenpiteistä ja palveluista sopimiseen
- saa varmuutta omien asioidensa eteenpäin viemiseen.

Lisätietoja omakuntoutuksesta: Yleinen osa, luvut 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö ja 3: Kuntoutuksessa käytettävä sanasto.

2.4 Yhteistyö on tuloksellisen työkokeilun edellytys

Toteuta asiakkaan työkokeilu siten, että asiakas

- ymmärtää eri toimijoiden (esim. oppilaitosten, sosiaali- ja terveydenhuollon sekä työllisyyspalvelujen) kanssa tehtävän verkostotyön olevan tärkeä osa tavoitteellista ja suunnitelmallista kuntoutusta
- kokee hyötyvänsä erilaisia osaamisia ja näkökulmia yhdistävästä monialaisesta yhteistyöstä
- kokee eri toimijoiden tekevän yhteistyötä hänen tavoitteidensa mukaisesti

- kokee eri toimijoiden välillä tapahtuvan, itseään koskevan viestinnän olevan toimivaa ja selkeää sekä toteutuvan siten kuin on sovittu
- on työkokeilun päättyessä tietoinen tarvitsemistaan palveluista ja verkostoonsa kuuluvista tahoista.

2.5 Valmennuksellinen työote tukee asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta

Toteuta asiakkaan työkokeilu siten, että

- hyödynnät asiakkaan aiempaa koulutusta ja työkokemusta sekä hänen vahvuuksiaan, taitojaan ja mielenkiinnon kohteitaan
- hyödynnät työskentelyssä ratkaisukeskeistä, joustavaa ja refleктоivaa työtettä
- vahvistat asiakkaan itseluottamusta kannustamalla ja osallistamalla häntä löytämään sekä hyödyntämään omia voimavarojaan, vahvuuksiaan ja taitojaan
- etsit yhdessä asiakkaan kanssa hänelle soveltuvia keinoja, joita hän voi hyödyntää omakuntoutuksessaan edistäessään opiskelu-, työ- ja toimintakykyään sekä hyvinvointiaan
- tuet ja vahvistat asiakkaan osallisuutta hänen omissa sosiaalisissa tukiverkostoissaan
- kannustat asiakasta toimimaan itse aktiivisesti ja asettamaan itselleen työelämään ja tulevaisuuteen liittyviä tavoitteita
- ohjaat asiakasta löytämään keinoja, joilla hän voi muokata toimintatapojaan ja ympäristöään työllistymistään tukevaksi.

3 Työkokeilun tavoite ja toteuttaminen

3.1 Asiakkaan mahdollisuus valita palveluntuottaja

Asiakkaalla on mahdollisuus valita työkokeilun toteuttaja niistä palveluntuottajista, joiden Kelan kanssa tekemä sopimus kattaa asiakkaan asuinpaikkakunnan. Kelalla on oikeus antaa tarkentavia ohjeita palveluntuottajan valintaa koskien.

3.2 Työkokeilun tavoite

Työkokeilun tavoitteena on, että asiakas löytää itselleen sopivan ammattialan, työtehtävän tai opiskelualan ja varmistaa sen soveltuvuuden työpaikalla tapahtuvassa työkokeilussa. Asiakas laatii valmentajan tuella konkreettisen ammatillisen suunnitelman. Lisäksi tavoitteena on, että työkokeilun aikana asiakkaan kanssa varmistetaan hänen tarvitsemansa tukitoimenpiteet, palvelut ja verkosto.

3.3 Työkokeilun rakenne ja kesto

3.3.1 Työkokeilun rakenne

Työkokeilu sisältää seuraavat vaiheet:

1. Työkokeilun suunnittelu -vaihe (1-3 tapaamista asiakkaan kanssa)
2. Työkokeilupaikan etsintä -vaihe (1-12 tapaamista asiakkaan kanssa)
3. Työskentely työkokeilupaikalla -vaihe (enintään 45 kuntoutuspäivää).

3.3.2 Työkokeilun kesto

Asiakkaan työkokeilu sisältää enintään 15 tapaamista ja 45 kuntoutuspäivää.

- Toteuta valmentajana ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen **3 arkipäivän sisällä** siitä, kun kuntoutuspäätös on saapunut palveluntuottajalle.
- Aloita työkokeilun suunnitteluvaihe **2 viikon kuluessa** siitä, kun kuntoutuspäätös on saapunut palveluntuottajalle.
- Toteuta työkokeilun suunnitteluvaihe ja työkokeilupaikan etsintävaihe **1 kuukauden kuluessa** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan ensimmäinen tapaaminen on toteutunut.
- Työskentely työkokeilupaikalla -vaihe alkaa **1 kuukauden kuluessa** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan työkokeilun suunnitteluvaiheen ensimmäinen tapaaminen on toteutunut.
- Toteuta työkokeilu kokonaisuudessaan **5 kuukauden kuluessa** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan ensimmäinen tapaaminen on toteutunut.

3.4 Työkokeilun toteutus

Työkokeilussa asiakas saa valmentajalta tukea tunnistaakseen ammatillisen suunnitelman teon kannalta oleelliset henkilökohtaiset vahvuutensa, ammatilliset kehittämis-kohteensa sekä mahdolliset tuen tarpeet.

Työkokeilussa tuet asiakasta

- ammatillisen suunnitelman teossa
- valitun ammattialan työn soveltuvuuden varmistamisessa
- opiskelualan valinnassa ja sen soveltuvuuden varmistamisessa
- tarpeidensa mukaisen verkoston rakentamisessa.

Tarkoituksena on, että työkokeilun jälkeen asiakkaalla on

- konkreettinen, kirjallinen ammatillinen suunnitelma ja tarvittava tuki sen edistämiseksi
- osaamista työnhausta, työhaastattelussa toimimisesta sekä työelämätaidoista.

3.4.1 Ennakkoyhteydenotto

Ota valmentajana yhteyttä asiakkaaseen ennen työkokeilun käynnistymistä **3 arkipäivän sisällä siitä, kun kuntoutuspäätös on saapunut palveluntuottajalle** (puhelimella tai kuvapuheluna). Ennakkoyhteydenoton **kesto on 30 minuuttia**. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 3: Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Ennakkoyhteydenotossa asiakas saa mm.

- tiedon työkokeilun toteutusaikataulusta ja toteuttajasta
- tiedon työkokeilun sisällöstä ja toimintatavoista
- tukea työkokeilun tavoitteiden asettamiseen
- mahdollisuuden esittää kysymyksiä ja toiveita työkokeilun toteutukseen liittyen.

3.4.2 Työkokeilun suunnittelu -vaihe

Työkokeilu aloitetaan yhteisellä suunnittelulla asiakkaan kanssa. Suunnittelun kesto on **1-3 tapaamista**. Vähintään yksi tapaaminen tulee toteuttaa kasvokkain palveluntuottajan **toimipisteessä**.

Työkokeilun suunnittelussa kartoitat yhdessä asiakkaan kanssa hänen

- realistiset tavoitteensa ja toiveensa työkokeilulle
- koulutuksensa, työkokemuksensa ja osaamisensa
- vahvuutensa, voimavaransa ja kiinnostuksen kohteensa
- työelämävalmiutensa ja mahdolliset osaamisen kehittämistarpeensa
- kokonaistilanteensa ja siihen liittyvät tuen tarpeet sopivan verkoston järjestämiseksi.

Laadi valmentajana yhdessä asiakkaan kanssa työkokeilun toteuttamiseen liittyvän yksilöllinen kirjallinen suunnitelma.

Ennen asiakkaan siirtymistä työkokeiluun työpaikalle tunnistat yhdessä asiakkaan kanssa hänen kokonaistilanteeseensa vaikuttavat tekijät.

Huomioitavaa:

Työkokeilun kokonaiskeston laskeminen alkaa siitä ajankohdasta, kun asiakkaan työkokeilun suunnittelun ensimmäinen tapaaminen toteutuu.

3.4.3 Työkokeilupaikan etsintä -vaihe

Työkokeilupaikan etsintä -vaiheessa asiakas etsii aktiivisesti valmentajan tukemana tavoitteidensa mukaista työkokeilupaiikkaa avoimilta työmarkkinoilta.

- Työkokeilupaikan etsintä -vaihe sisältää **1-12 tapaamista**, joista
 - kasvokkaiset tapaamiset toteutetaan palveluntuottajan toimipisteessä
 - joka 2. tapaaminen voidaan toteuttaa kuvapuheluna.

Valmentajana

- tuet asiakasta valmistautumaan työkokeilupaikan etsintään
 - ohjaat asiakasta työhakemuksen ja ansioluettelon laatimisessa
 - harjoittelet asiakkaan kanssa työpaikkahaastattelua
 - käyt asiakkaan kanssa läpi työelämään liittyviä seikkoja
- tuet asiakasta etsimään omaa yksilöllistä suunnitelmaa vastaavaa työkokeilupaiikkaa avoimilta työmarkkinoilta
 - ohjaat asiakasta kartoittamaan alueen työnantajia ja työmarkkinoita sekä ottamaan yhteyttä potentiaalsiin työnantajiin, jotka voivat tarjota työkokeilupaiikkoja

- olet asiakkaan tukena työnantajan tapaamisessa asiakkaan tarpeen mukaan
- seuraat aktiivisesti paikallisia työmarkkinoita
- tunnet pääpiirteittäin työnhakijaan ja työllistämiseen liittyvät tuet ja etuudet sekä ohjaat asiakasta hänen tarpeidensa mukaiselle asiantuntijalle.

3.4.4 Työskentely työkokeilupaikalla -vaihe

Työskentely työkokeilupaikalla -vaihe sisältää **enintään 45 kuntoutuspäivää**. Tämän vaiheen voi toteuttaa enintään kahdessa työkokeilupaikassa. Työskentely työkokeilupaikalla -vaiheen tulee käynnistyä viimeistään **1 kuukauden kuluttua** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan ensimmäinen työkokeilun suunnittelu -vaiheen tapaaminen on toteutunut.

Asiakas, valmentaja ja työkokeilupaikan edustaja tekevät kirjallisen työkokeilusopimuksen. Työkokeilusopimuksen laatimisen yhteydessä varmistetaan asiakkaan, työkokeilupaikan edustajan ja valmentajan roolit sekä vastuut työkokeilun aikana. Työkokeilu voi toteutua palkattomana tai palkallisena.

Valmentajana

- ohjaat asiakasta työpaikalla tapahtuvan työkokeilun aloittamisessa, työn oppimisessa ja työkulttuuriin tutustumisessa
- arvioit yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellun ammattialan soveltuvuutta
- ohjaat asiakasta hänen tarpeidensa ja tilanteidensa mukaisesti, kun hän työskentelee työkokeilupaikalla
- jalkaudut työkokeilupaikalle ja ohjaat tarvittaessa työnantajaa löytämään tai räätälöimään asiakkaalle sopivat työtehtävät
- kannustat työnantajan edustajaa osallistumaan asiakkaan työkokeilun suunnitteluun ja toteuttamiseen
- vahvistat työkokeilupaikan roolia työkokeilun aktiivisena osapuolena
- edistät asiakkaan ja koko työyhteisön välistä vuoropuhelua ja asiakkaan ottamista osaksi työyhteisöä.

Toteuta valmentajana tapaamiset asiakkaan työkokeilupaikalla seuraavasti:

- 3 päivän kuluessa siitä, kun työskentely työkokeilupaikalla -vaihe on alkanut

- kerran viikossa työskentely työkokeilupaikalla -vaiheen aikana
 - enintään joka toinen tapaaminen voidaan toteuttaa kuvapuheluna
 - tapaamiset voivat tarvittaessa sisältää verkostotapaamisia
- työskentely työkokeilupaikalla -vaiheen lopussa kasvokkain pidettävässä loppukeskustelussa, jossa on mukana myös työkokeilupaikan edustaja.

Valmentaja, asiakas ja työkokeilupaikan edustaja tapaavat vähintään 4:llä työpaikkatapaamisella. Näissä tapaamisissa keskustellette asiakkaan työkokeilun toteutumisesta ja sujumisesta sekä arvioitte mahdollisia muutostarpeita.

Työpaikkatapaamisten lisäksi valmentaja ja asiakas pitävät toisiinsa yhteyttä asiakkaan tarpeen mukaan. Yhteydenpito voi tapahtua puheluina, kuvapuheluina tai suojatulla sähköpostilla.

Valmentajan ja asiakkaan tapaamisen kesto työkokeilupaikalla on **60 minuuttia**. Kuvapuhelun kesto on **60 minuuttia**. Kuvapuheluita käytetään vain, jos se soveltuu asiakkaalle sekä työkokeilupaikalle ja on tarkoituksenmukaista.

Jos työskentely työkokeilupaikalla -vaihe toteutuu etä- ja läsnätyön yhdistelmänä, toteutetaan työpaikkatapaamiset edellä mainitun mukaisesti. Jos työskentely työkokeilupaikalla -vaihe toteutuu kokonaan etätyönä, kaikki palvelukuvaukseen sisältyvät työpaikkatapaamiset on tällöin mahdollista toteuttaa kuvapuheluina.

Työkokeilun päättäminen

Työkokeilun päätetään työskentely työkokeilupaikalla -vaiheessa.

Työkokeilu päätetään, kun

- asiakas on saavuttanut asettamansa tavoitteet **tai**
- asiakkaan työkokeilun kokonaiskesto tulee täyteen (enintään 15 tapaamista ja 45 kuntoutuspäivää tai 5 kuukautta).

Päätä työkokeilu hallitusti yhdessä asiakkaan kanssa seuraavasti:

- Järjestä työskentely työkokeilupaikalla -vaiheen lopussa asiakkaan ja työkokeilupaikan edustajan kanssa loppukeskustelu, jossa kokoatte yhteen työkokeilun keskeiset havainnot ja johtopäätökset.
- Järjestä hyvissä ajoin ennen työkokeilun päättymistä asiakkaan kanssa verkostotapaaminen, johon osallistuvat asiakkaan asioissa toimivan verkoston jäsenet, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen työkokeilun päättymisen jälkeen.
- Järjestä asiakkaan kanssa loppukeskustelu, jossa
 - käynte läpi asiakkaan työkokeilulle asettamat tavoitteet ja sen, miten tavoitteisiin on päästy
 - arvioitte asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen, työkokeilun hyödyllisyyden ja ammatillisen kehittymisen kuntoutuksen aikana
 - laaditte konkreettisen jatkosuunnitelman, joka sisältää opintoihin ja työhön liittyvät tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi sekä tarvittavat tukitoimenpiteet ja palvelut
 - käynte läpi kuntoutuspalautteeseen kirjattavat asiat.

4 Tapaamiset, kuntoutuspäivät, joustot ja jaksotus

4.1 Tapaamiset

Työkokeilun suunnittelu ja työkokeilupaikan etsintä -vaiheisiin sisältyvät tapaamiset ovat kestoltaan **2 tuntia**, myös kuvapuheluna toteutettavat tapaamiset. Tapaamisia voi yhdistää enintään 2 kerralla. Toteuta tapaamiset

- pääasiallisesti arkipäivisin (ma-pe)
- palveluntuottajan toimipisteessä
- tarvittaessa verkostotapaamisina.

Tapaamisista voidaan toteuttaa kuvapuheluna

- työkokeilun suunnittelu -vaiheessa seuraavasti:
 - 1 tapaaminen, jos tapaamisia on 2
 - 2 tapaamista, jos tapaamisia on 3
- työkokeilupaikan etsintä -vaiheessa joka toinen tapaaminen.

Tapaamiset toteutetaan kuvapuheluina vain silloin, kun ne soveltuvat sekä asiakkaalle että työnantajalle ja kun ne ovat tarkoituksenmukaisia.

4.2 Asiakkaan kuntoutuspäivä

Työskentely työkokeilupaikalla -vaihe toteutetaan asiakkaan, valmentajan ja työkokeilupaikan välisen kirjallisen työkokeilusopimuksen mukaan. Asiakkaalla on **5 kuntoutuspäivää / viikko**. Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus on vähintään **6 tuntia**. Tästä vähintään 5 tuntia on asiakkaan työskentelyä työkokeilupaikalla.

Työkokeilusopimuksessa sovitaan asiakkaan työskentelypäivistä ja -ajoista sekä työkokeilun ajankohdasta. Jos asiakas työskentelee viikonloppuisin, arkipyhinä, iltaisin tai öisin, palveluntuottajan ei tarvitse olla asiakkaan tavoitettavissa em. aikoina.

Asiakkaan kuntoutuspäivään sisältyy

- työkokeilupaikalla työskentely ja siihen kuuluvat tauot
- valmentajan tapaamiset työkokeilupaikalla ja niihin mahdollisesti sisältyvät verkostotapaamiset.

Asiakkaan kuntoutuspäiviin sisältyvistä valmentajan työpaikkatapaamisista enintään joka 2. voidaan toteuttaa kuvapuheluina ensimmäisen työkokeiluviikon jälkeen.

4.3 Kuntoutuspäivän jousto

Asiakkaan kuntoutuspäivien määrässä ja/tai pituudessa voidaan joustaa vain, kun jouston tarve perustuu siihen, että asiakas ei työ- ja opiskelukyvyn ja ansiomahdollisuuksien olennaisen heikentymisen tai toimintakyvyn olennaisen heikentymisen vuoksi pysty osallistumaan kuntoutukseen viitenä päivänä viikossa ja/tai kuutena tuntina kuntoutuspäivinä. Lisäksi jouston tulee tukea asiakkaan kuntoutustavoitetta.

Joustoa käytetään poikkeustilanteissa ja on huomioitava, että valittu jouston tapa sopii työkokeilupaikalle. Joustosta sovitaan valmentajan, asiakkaan ja työkokeilupaikan edustajan yhteisellä kirjallisella sopimuksella.

Kuntoutuspäivien joustossa voi käyttää vain seuraavia vaihtoehtoja:

- Jousto asiakkaan **kuntoutuspäivien määrässä**

Toteutus:

- työkokeilua 3 kuntoutuspäivää / viikko
- kuntoutuspäivän pituus on 6 tuntia, josta työskentelyä työkokeilupai-
kalla 5 tuntia.
- Jousto asiakkaan **kuntoutuspäivän pituudessa**

Toteutus:

- 5 kuntoutuspäivää / viikko
- kuntoutuspäivän pituus on 4 tuntia, josta työskentelyä työkokeilupai-
kalla 3 tuntia.

- Jousto asiakkaan **kuntoutuspäivien määrässä ja pituudessa**

Toteutus:

- 4 kuntoutuspäivää / viikko
- kuntoutuspäivän pituus on 5 tuntia, josta työskentelyä työkokeilupai-
kalla 4 tuntia.

Arvioi ja huomioi jouston suunnittelussa yhdessä asiakkaan ja työkokeilupaikan edus-
tajan kanssa asiakkaan yksilöllinen tilanne, voimavarat sekä asiakkaan työkokeilun ko-
konaiskesto.

4.4 Kuntoutuksen jaksotus

Jaksotus on työkokeilussa toteutettu **tauko**, joka kestää kerrallaan **enintään 3 viik-
koa**. Jaksotusta voidaan käyttää tilanteessa, jossa työskentely työkokeilupaikalla -vaihe
ei ala työnantajasta johtuvasta syystä välittömästi työkokeilupaikan etsintä -vaiheen
jälkeen. Jaksotusta voi käyttää vain **yhden kerran** työkokeilun aikana. Jaksotuksen
vuoksi työkokeilun **5 kuukauden kokonaiskesto** ei saa ylittyä.

5 Verkostotyö

Sisällytä asiakkaan työkokeiluun **aina verkostotyötä**. Verkostotyö on välttämätöntä,
jotta varmistetaan asiakkaan kuntoutuksen sujuvuus sekä hyvä tiedonkulku ja tarpeel-
liset tukitoimet. Tee verkostotyötä ja toteuta verkostotapaamiset aina yhdessä asiak-
kaan kanssa ja häntä osallistaen. Käy asiakkaan kanssa läpi verkostotyön rooli, periaat-
teet ja toteutustavat.

Huomioitavaa: Jos asiakas ei suostu verkostotyöhön, keskustele hänen kanssaan verkostotyön tarkoituksesta ja sen oleellisesta roolista työkokeilussa.

Verkostotapaamiset voivat toteutua a) kasvokkain b) kuvapuheluna tai c) tapaamisina, joista osa toimijoista osallistuu kuvapuheluna ja osa kasvokkain. Kun työkokeilu päättyy, varmista, että asiakas tietää verkostoonsa kuuluvat toimijat ja heidän vastuualueensa.

Verkostotyön avulla

- tuetaan asiakasta työkokeilussa
- varmistetaan yhteistyö, selkeä työnjako ja tiedonkulku verkostotoimijoiden välillä
- hahmotetaan asiakkaan kokonaistilannetta
- yhdistetään asiakkaan kanssa toimivien ammattilaisten asiantuntijuus, jotta saavutetaan asiakkaalle merkitykselliset tavoitteet
- ohjataan asiakasta hoitamaan omia asioitaan tarvitsemissaan palveluissa ja aktivoidaan häntä siinä
- varmistetaan, että asiakkaan kuntoutusprosessi on eheä.

Työkokeilun aikana ylläpidetään tai rakennetaan asiakkaan tarpeiden mukaista verkostoa, esimerkiksi hoitavan tahon kanssa. Yhteistyötä tehdään asiakkaan verkoston kanssa koko työkokeilun ajan.

Toteuta verkostotyö työkokeilun aikana siten, että

- työkokeilun alussa selvität asiakkaan kanssa, mitkä tahot kuuluvat hänen verkostoonsa
- otat asiakkaan kanssa aktiivisesti yhteyttä hänen kannaltaan tarpeellisiin verkostotoimijoihin ja varmistat, että hän on tietoinen tarvitsemistaan palveluista ja niitä järjestävistä tahoista
- varmistat, että verkostotoimijoilla on riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta, jotta he voivat tuoda oman asiantuntijuutensa osaksi asiakkaan työkokeilua ja konkreettista ammatillista suunnitelmaa sekä sen toteuttamista
- järjestät yhdessä asiakkaan kanssa verkostotapaamisia

- asiakkaan tilanteen ja työkokeilun kannalta tarkoituksenmukaisissa vaiheissa
- asiakkaan työkokeiluun ohjanneen tahon, asiakkaan lähiverkoston olennaisten henkilöiden ja muiden asiakkaan tarpeen mukaisten toimijoiden kanssa.

Huomioitavaa: Verkostotyö ilman asiakkaan läsnäoloa **edellyttää aina asiakkaan suostumusta**. Huolehdi tarvittavien ja yksilöityjen suostumusten tekemisestä asiakkaan kanssa heti työkokeilun alkuvaiheessa. Myös asiakkaan läheisen haastattelua tai yhteydenottoa varten **tarvitaan asiakkaan suostumus**.

Pyydä asiakkaalta kirjallinen suostumus häntä koskevien ja työkokeilun kannalta tarpeellisten tietojen hankkimiseen ja luovuttamiseen. **Lisätietoja** tietosuojavaltuutetun verkkosivuilla kohdassa tietosuoja.

Lisätietoja:

- Yleinen osa, luku 2.1: Henkilötietojen käsittely

6 Työkokeilun peruminen ja keskeyttäminen

Jos asiakkaan työkokeilu ei käynnisty palvelukuvauksen mukaisesti, ota välittömästi yhteyttä Kelaan.

Työkokeilu tulee keskeyttää, jos

- se ei ole asiakkaalle oikea-aikainen tai tarkoituksenmukainen
- asiakas ja valmentaja eivät ole löytäneet työkokeilupaikkaa asiakkaalle.

Valmentajana

- keskustele asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan ja ohjaat häntä tarvittaessa muuhun kuntoutukseen tai muihin tarkoituksenmukaisiin palveluihin
- järjestät asiakkaan kanssa verkostotapaamisen asiakkaan tilanteen kannalta tarkoituksenmukaisten verkostotoimijoiden kanssa
- olet yhteydessä Kelaan työkokeilun keskeytymisestä välittömästi
- kirjaat asiakkaan kuntoutuspalautteeseen työkokeilun keskeyttämisen syyn sekä mahdolliset jatkosuunnitelmat.

7 Kuntoutuspalaute

Kuntoutuspalaute on merkityksellinen asiakkaalle työkokeilun aikana laaditun konkreettisen ammatillisen suunnitelman käynnistymiseksi ja hänen tarpeidensa mukaisten tukitoimenpiteiden jatkumiseksi.

Laadi asiakkaan työkokeilusta kuntoutuspalaute, johon kirjaat

- työkokeilun ajanjakson ja työpaikan, jossa työkokeilu on toteutunut
- tiiviin kuvauksen siitä, millainen asiakkaan tilanne on ollut työkokeilun alkaessa ja sen päättyessä
- asiakkaan työkokeilulle asetetut tavoitteet ja niiden toteutumisen
- kuvauksen asiakkaan työkokeiluprosessista
 - millaista tukea asiakas on tarvinnut työkokeilun eri vaiheissa
 - havainnot asiakkaan työ- ja toimintakyvyn edistymisestä: miten edistyminen konkreettisesti näkyy, mitkä tekijät ovat siihen vaikuttaneet ja miten omakuntoutus on toteutunut asiakkaan arjessa
 - millaisena työkokeilun aikana tehty verkostotyö on toteutunut ja miten se on tukenut asiakasta
- asiakkaan konkreettisen, kirjallisen ammatillisen suunnitelman
 - jatkosuunnitelma työkokeilun päätyttyä (esimerkiksi muu ammatillisen kuntoutuksen palvelu, mahdollisen opiskelu- ja työpaikan hakeminen, suoraan opiskelemaan tai työhön siirtyminen, verkostotyössä sovitut toimenpiteet ja palvelut)

Liitä palautteeseen asiakkaan kanssa laadittu ja arvioitu Omat tavoitteeni-lomake.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 8.2: Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

8 Työkokeilun toteuttava valmentaja

8.1 Valmentajan koulutus

Valmentajalla on oltava jokin seuraavista koulutuksista:

- sosionomi (AMK)

- toimintaterapeutti (AMK)
- kuntoutuksen ohjaaja (AMK)
- työfysioterapeutti
- sosiaalityöntekijä
- kasvatustieteen maisteri (suuntauksena aikuiskasvatus tai kasvatopsykologia)
- yhteiskuntatieteiden maisteri (pääaineena kuntoutustiede, sosiaalipedagogiikka, sosiologia, sosiaalipsykologia)
- sairaanhoitaja (AMK), joka on suorittanut Kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinnon (180 op), työvalmennuksen osaamisala tai vastaavan ennen 1.8.2018 suoritettua Työvalmentajan erikoisammattitutkinnon
- terveydenhoitaja (AMK), joka on suorittanut Kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinnon (180 op), työvalmennuksen osaamisala tai vastaavan ennen 1.8.2018 suoritettua Työvalmentajan erikoisammattitutkinnon.

(Yleinen osa, liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet)

8.2 Valmentajan työkokemus

Valmentajalla on oltava työkokemusta tutkintoon valmistumisensa jälkeen aikuisten työttömien ammatillisen kuntoutuksen palveluista tai muista työllistymiseen tähtäävistä palveluista sekä työnantajayhteistyöstä **vähintään 2 vuotta viimeisen 5 vuoden aikana** (1.1.2019 lukien).

Työkokemus

- on kertynyt opetustoimen, työvoimahallinnon, sosiaali- ja terveydenhuollon tai kuntoutuksen toimialoilla
- perustuu tosiasialliseen työhön pois lukien keskeytykset esimerkiksi virkavapaan tai perhevapaan takia
- on dokumentoitu ja tarkistettavissa, ja dokumentoinnista on käytävä ilmi mahdolliset keskeytystiedot ja poissaolot (esimerkiksi vanhempainvapaa).

8.3 Valmentajan tehtävät

Valmentajan tehtävänä on

- toteuttaa työkokeilu palvelukuvauksen mukaisesti

- vastata kokonaisvaltaisesti työkokeilun suunnittelusta ja kaikkien työkokeilun vaiheiden toteutuksesta yhdessä asiakkaan kanssa
- toteuttaa työkokeilu siten, että asiakas on aktiivinen toimija
- olla keskeisessä roolissa asiakkaan ohjaamisessa ja varmistaa työkokeilun eteneminen sekä tukea asiakasta työkokeilun aikana
- tukea ja ohjata asiakasta harjoittamaan omakuntoutusta arjessaan
- huolehtia yhteydenpidosta asiakkaan kanssa ja aktivoida asiakasta hoitamaan omia asioitaan verkostonsa kanssa
- järjestää yhdessä asiakkaan kanssa tarvittaessa verkostotapaamisia
- huolehtia kokonaisvaltaisesti luottamuksellisuudesta ja tietosuojasta kaikkien tapaamisten aikana
- olla yhteydessä Kelaan, jos asiakkaan työkokeilu uhkaa keskeytyä, asiakkaan olosuhteissa tapahtuu muutoksia tai palvelua ei voida toteuttaa palvelukuvauksen mukaisesti.

8.4 Valmentajan asiakasmäärä

Valmentajalla voi olla **kerralla vastuullaan enintään 20 asiakasta** sekä heidän valmennusprosessinsa. Nämä 20 asiakasta voivat muodostua sekä työkokeilun että työhönvalmennuksen asiakkaista.

8.5 Työkokeilun tiimi

Palveluntuottajalla on työkokeilun tiimi, joka muodostuu vähintään kolmesta valmentajasta. Tiimissä on enintään 10 valmentajaa. Tiimejä voi tarvittaessa olla useampia. Tiimi järjestää säännöllisesti työkokeilun kokouksia, joissa arvioidaan ja kehitetään tiimin osaamista, toimintaa ja toimintatapoja. Tarvittaessa tiimin jäsenet sijaistavat toisiaan.

9 Työkokeiluun käytettävät tilat

Toteuta asiakkaan työkokeilun suunnitteluvaiheen ja työkokeilupaikan etsintävaiheen tapaamiset palveluntuottajan toimipisteessä (pois lukien kuvapuheluina toteutettavat tapaamiset). Toimipiste vastaa muuta toimintayksikköä, joka kuvataan palvelukuvauksen yleisen osan luvussa 11.1: Kuntoutustilat.

Toimipiste on turvallinen ja kohderyhmälle soveltuva esteetön tila, jossa on mahdollisuus luottamukselliselle keskustelulle sekä tietokone ja verkkoyhteys. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11.1: Kuntoutustilat

10 Ruokailun järjestäminen

Järjestä asiakkaalle työkokeilun aikainen ruokailu vaihtoehtoisesti

- palveluntuottajan toimipisteessä
- palveluntuottajan järjestämässä erillisessä ruokailutilassa, joka sijaitsee enintään 500 metrin etäisyydellä palveluntuottajan toimipisteestä
- työskentely työkokeilupaikalla -vaiheessa asiakkaan työkokeilupaikalla tai sen läheisyydessä. Ruokailu järjestetään myös niissä tilanteissa, kun asiakas työskentelee etätyössä tai läsnä- ja etätyön yhdistelmänä.

Huomioitavaa:

- Jos asiakas ei voi liikkua edellä mainittuun palveluntuottajan järjestämään erilliseen ruokailutilaan, asiakkaalle toimitetaan ateriat palveluntuottajan toimipisteeseen.
- Ruokailu järjestetään Työskentely työkokeilupaikalla -vaiheessa vain asiakkaalle, joka ei ole palkallisessa työssä.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 13: Ravinto ja Ruokailun toteuttaminen

11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta

Toteuta työkokeilu siten, että

- asiakas saa tietoa arvioinnista ja hän ymmärtää arvioinnin sekä siinä käytettävien mittausten menetelmien merkityksen oman kuntoutumisensa kannalta (esimerkiksi kuntoutuksen hyödyn arviointi)
- asiakas voi luottaa käytettävien arviointimenetelmien olevan turvallisia, päteviä ja tarkoituksenmukaisia
- hallitset käyttämäsi arviointimenetelmät. **Lisätietoja** toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveystietokeskuksen ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

11.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

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

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

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

Työkokeilu on mukana Kelan kuntoutuspalvelujen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa. Hyödyn arvioinnissa verrataan asiakkaan kuntoutuksen päätösvaiheen mittaus-tuloksia alkuvaiheen tilanteeseen.

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

11.1.2 GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit

GAS-menetelmä

- Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa työkokeilun alussa ja niiden toteutumista arvioidaan työkokeilun päättyessä.
- Työkokeilun tavoitteiden on oltava yksilöityjä, mitattavissa, saavutettavissa, realistisia, asiakkaalle merkityksellisiä ja mahdollisia aikatauluttaa.

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

Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

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

- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa
- Alkumittaukset toteutetaan työkokeilun alussa.
- Loppumittaukset toteutetaan työkokeilun päättyessä.

Työkyky-kysely

- Työkyky-kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta asiakkaan opiskelu- ja työkykyyn. Asiakas ja valmentaja vastaavat lomakkeelle omiin kysymyksiinsä. [Työkykykysymykset-lomake \(AKV1\)](#) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.
- Asiakas täyttää lomakkeen kuntoutuksen alku- ja päätösvaiheessa. Valmentaja täyttää oman osuutensa lomakkeesta vain kuntoutuksen päätösvaiheessa.

Huomioitavaa: Jos mittaukset eivät joltain osin toteudu esimerkiksi kuntoutuksen keskeytyksen tai muun syyn takia, raportoidaan myös tällainen toteutumatta jäänyt mitauskerta.

11.2 Asiakslähtöisyyden mittaaminen

11.2.1 KAARI-kysely

Käytä asiakslähtöisyyden seurannassa ja mittaamisessa KAARI-kyselyä.

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

Lisätietoja asiakslähtöisyydestä Yleinen osa, luku 1.2: Asiakslähtöisyys

Huolehdi, että

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

Työhönvalmennus

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.1.2025

Kela

PL 450, 00056 Kela

Puhelin 020 634 11

etunimi.sukunimi@kela.fi

www.kela.fi

Muutoshistoria

Muutosversio	Muuttuneet kohdat
04/2025	4.2 Asiakkaan kuntoutuspäivä: Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus on vähintään 6 tuntia.

Sisällys

Johdanto.....	5
1 Työhönvalmennuksen asiakas	6
2 Vaikuttava ja asiakkaan kuntoutumista tukeva hyvä kuntoutuskäytäntö	7
2.1 Hyvä kuntoutuskäytäntö	7
2.2 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat työhönvalmennuksen toteutusta	7
2.3 Omakuntoutus tulee osaksi asiakkaan arkea.....	8
2.4 Yhteistyö on tuloksellisen työhönvalmennuksen edellytys	8
2.5 Valmennuksellinen työote tukee asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta	9
3 Työhönvalmennuksen tavoite ja toteuttaminen	9
3.1 Asiakkaan mahdollisuus valita palveluntuottaja	9
3.2 Työhönvalmennuksen tavoite.....	9
3.3 Työhönvalmennuksen rakenne ja kesto.....	10
3.3.1 Työhönvalmennuksen rakenne.....	10
3.3.2 Työhönvalmennuksen kesto	10
3.4 Työhönvalmennuksen toteutus.....	10
3.4.1 Ennakkoyhteydenotto.....	11
3.4.2 Työhaun suunnittelu –vaihe	11
3.4.3 Työhaun tuki -vaihe	13
3.4.4 Työskentely työpaikalla -vaihe.....	14
4 Tapaamiset, kuntoutuspäivät, joustot ja jaksotus.....	18
4.1 Tapaamiset.....	18
4.2 Asiakkaan kuntoutuspäivä	18
4.3 Kuntoutuspäivän jousto.....	19
4.4 Kuntoutuksen jaksotus.....	20

5	Verkostotyö.....	20
6	Työhönvalmennuksen peruminen ja keskeyttäminen.....	22
7	Kuntoutuspalaute.....	22
8	Työhönvalmennuksen toteuttava valmentaja ja työhönvalmennuksen tiimi	23
8.1	Valmentajan koulutus.....	23
8.2	Valmentajan työkokemus.....	24
8.3	Valmentajan tehtävät	24
8.4	Valmentajan asiakasmäärä	25
8.5	Työhönvalmennuksen tiimi	25
9	Työhönvalmennukseen käytettävät tilat.....	25
10	Ruokailun järjestäminen.....	26
11	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta	26
11.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus	26
11.1.1	Kuntoutuksen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa käytettävä GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit	27
11.1.2	GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit.....	27
11.2	Asiakaslähtöisyyden mittaaminen	28
11.2.1	KAARI-kysely	28

Johdanto

Työhönvalmennus on yksilöllinen palvelu, jolla asiakasta tuetaan työllistymään palkkatyöhön tai toimimaan yrittäjänä. Työhönvalmennuksen ajan asiakasta tukee henkilökohtainen valmentaja.

Työhönvalmennus alkaa valmentajan ja asiakkaan välisillä tapaamisilla, joiden aikana suunnitellaan työhönvalmennuksen toteutus ja etsitään asiakkaalle palkkatyöpaikka. Valmentaja on asiakkaan tukena myös silloin, kun asiakas työskentelee työpaikalla.

Valmentaja ja asiakas tekevät yhdessä verkostotyötä asiakkaan verkoston kanssa. Verkostotyöllä varmistetaan, että asiakkaan kuntoutus sujuu, tieto liikkuu eri toimijoiden välillä ja asiakas saa tarvitsemansa tukitoimet. Olennainen osa työhönvalmennusta on valmentajan tekemä työnantajayhteistyö.

Työhönvalmennukseen osallistuva asiakas on Kelan ammatillisen kuntoutuksen asiakas (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista 566/2005 (jäljempänä KKRL) 6 § ja 7 a §).

Palvelukuvauksen rakenne

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus muodostuu **2 osasta**, jotka ovat

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

Palvelukuvauksen osat on sijoitettu tähän kokonaisuuteen peräkkäin, ja molemmilla osilla on oma kansilehtensä ja sisällysluettelonsa. Molempia palvelukuvausten osioita sovelletaan samanaikaisesti Kelan järjestämän työhönvalmennuksen toteuttamisessa.

Huomioitavaa: Kuntoutuspalvelun osassa voi olla tarkempia määrittelyjä mm. kuntoutuksen sisältöjen osalta. Tarkennusten osalta palveluntuottaja noudattaa aina kuntoutuspalvelun osan mukaista menettelyä.

1 Työhönvalmennuksen asiakas

Työhönvalmennus kohdennetaan

- asiakkaalle, jonka sairaus tai vamma on aiheuttanut tai sen arvioidaan aiheuttavan lähivuosina asiakkaan työ- tai opiskelukyvyn ja ansiomahdollisuuksien olennaisen heikentymisen (KKRL 6 §)
- 16-29-vuotiaalle asiakkaalle, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt (KKRL 7 a §).

Asiakkaan työ- tai opiskelukyvyn ja ansiomahdollisuuksien olennaista heikentymistä sekä nuoren toimintakyvyn olennaista heikentymistä arvioitaessa otetaan huomioon hänen kokonaistilanteensa.

Kohderyhmään kuuluu asiakas,

- joka tarvitsee tukea koko- tai osa-aikaiseen palkkatyöhön siirtymiseen tai yrittäjyyteen
- joka sitoutuu työhönvalmennukseen
- jonka toimintakyky ja elämäntilanne mahdollistavat palkkatyöhön siirtymisen tai yrittäjänä toimimisen
- jolla on valmiudet siirtyä palkkatyöhön
- jonka työelämätaidot ja valmiudet uuden oppimiseen mahdollistavat suhteellisen itsenäisen työskentelyn
- joka tarvitsee kuntoutuksellista tukea työllistyäkseen ja työelämässä pysyäkseen.

Huomioitavaa:

- Ammatillisen kuntoutuksen (KKRL 6 §) asiakas tarvitsee hakemuksen liitteeksi lääkäрилаusunto B:n tai muun vastaavat tiedot sisältävän lääketieteellisen selvityksen.
- Nuoren ammatillisen kuntoutuksen (KKRL 7 a §) asiakkaalla ei tarvitse olla todettua sairautta, tai hänen sairausperusteensa ei tarvitse täyttää ammatillisen kuntoutuksen (KKRL 6 §) edellytyksiä.

2 Vaikuttava ja asiakkaan kuntoutumista tukeva hyvä kuntoutuskäytäntö

2.1 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Toteuta työhönvalmennus siten, että

- huomioit kokonaisvaltaisesti asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueisiin vaikuttavat tekijät (Yleinen osa, luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö)
- käytät asiakkaan työhönvalmennuksessa menetelmiä ja työtapoja, jotka perustuvat tieteelliseen näyttöön tai ovat muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- asiakas kokee tulevansa kohdatuksi yksilönä, hän kokee vuorovaikutuksen arvostavaksi ja että hänen työhönvalmennukseensa on valmistauduttu huolella
- asiakas kokee, että työhönvalmennuksessa huomioidaan hänen elämäntilanteensa, voimavaransa, vahvuutensa ja rajoitteensa
- työhönvalmennus tukee asiakkaan aktiivista toimijuutta
- asiakas osallistuu työhönvalmennuksensa suunnitteluun (mukaan lukien omakuntoutus) ja itseään koskevaan päätöksentekoon ja saa niitä varten sekä yleistä että kohdennettua tietoa
- asiakas tunnistaa omaan toiminta-, työ- ja opiskelukykyynsä vaikuttavat tekijät
- asiakas tunnistaa rajoitteensa ja vahvuutensa sekä havaitsee asioita, jotka mahdollistavat muutoksen.

2.2 Asiakkaan tavoitteet ohjaavat työhönvalmennuksen toteutusta

Toteuta työhönvalmennus siten, että

- tuet asiakasta asettamaan itselleen merkitykselliset kuntoutuksen tavoitteet
- asiakas näkee muutoksen mahdollisena ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- asiakas kokee kuntoutuksen olevan asetettujen tavoitteiden mukaista ja, että siinä keskitytään olennaisiin asioihin
- asiakkaan kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhdessä hänen kanssaan koko kuntoutuksen ajan.

2.3 Omakuntoutus tulee osaksi asiakkaan arkea

Toteuta työhönvalmennus siten, että asiakas

- tunnistaa vahvuutensa, oppii luottamaan niihin ja saa lisää voimavaroja omaan arkeensa sekä työelämään siirtymiseen
- ymmärtää työn merkityksen, ja hän alkaa nähdä mahdollisuutensa työntekijänä
- harjoittelee ja aktivoituu käyttämään työhönvalmennuksen aikana taitojaan, jotka liittyvät konkreettisesti työelämään ja elämänhallintaan
- löytää itselleen soveltuvia keinoja toteuttaa omakuntoutusta sekä edistää kuntoutumistaan ja arjen sujumista
- saa tukea tarpeidensa mukaisen verkoston järjestämiseen ja tarvittavien tukitoimenpiteiden ja palveluiden sopimiseen
- saa varmuutta omien asioidensa eteenpäin viemiseen.

Lisätietoja omakuntoutuksesta: Yleinen osa, luvut 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö ja 3: Kuntoutuksessa käytettävä sanasto.

2.4 Yhteistyö on tuloksellisen työhönvalmennuksen edellytys

Toteuta asiakkaan työhönvalmennus siten, että asiakas

- ymmärtää eri toimijoiden (esim. sosiaali- ja terveydenhuollon sekä työllisyyspalvelujen) kanssa tehtävän verkostotyön olevan tärkeä osa tavoitteellista ja suunnitelmallista kuntoutusta
- kokee hyötyvänsä erilaisia osaamisia ja näkökulmia yhdistävästä monialaisesta yhteistyöstä
- kokee eri toimijoiden tekevän yhteistyötä hänen tavoitteidensa mukaisesti
- kokee eri toimijoiden välillä tapahtuvan, itseään koskevan viestinnän olevan toimivaa ja selkeää sekä toteutuvan siten kuin on sovittu
- on työhönvalmennuksen päättyessä tietoinen tarvitsemistaan palveluista ja verkostoonsa kuuluvista tahoista.

2.5 Valmennuksellinen työote tukee asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta

Toteuta asiakkaan työhönvalmennus siten, että

- hyödynnät asiakkaan aiempaa koulutusta ja työkokemusta sekä hänen vahvuuksiaan, taitojaan ja mielenkiinnon kohteitaan, kun tuet asiakasta työelämään siirtymisessä
- kannustat asiakasta asettamaan itselleen työllistymiseen ja työelämään liittyviä tavoitteita ja toimimaan aktiivisesti niiden saavuttamiseksi
- vahvistat asiakkaan itseluottamusta kannustamalla ja osallistamalla häntä löytämään ja hyödyntämään omia voimavarojaan, vahvuuksiaan ja taitojaan, kun hän siirtyy työelämään
- asiakas saa mahdollisuuden oppia uusia työelämän taitoja ja uudistaa aiempia taitojaan
- asiakas oppii keinoja, joilla hän voi muokata toimintatapojaan ja ympäristöään työllistymistään ja työelämässä jatkamistaan tukevaksi
- tuet ja vahvistat asiakkaan osallisuutta työyhteisössään ja omissa sosiaalisissa tukiverkostoissaan
- hyödynnät työskentelyssä ratkaisukeskeistä, joustavaa ja reflektointia työotetta.

3 Työhönvalmennuksen tavoite ja toteuttaminen

3.1 Asiakkaan mahdollisuus valita palveluntuottaja

Asiakkaalla on mahdollisuus valita työhönvalmennuksen toteuttaja niistä palveluntuottajista, joiden Kelan kanssa tekemä sopimus kattaa asiakkaan asuinpaikkakunnan. Kella on oikeus antaa tarkentavia ohjeita palveluntuottajan valintaa koskien.

3.2 Työhönvalmennuksen tavoite

Työhönvalmennuksen tavoitteena on, että asiakas työllistyy palkkatyöhön tai toimii yrittäjänä. Työhönvalmennuksen aikana asiakas on palkkatyösuhteessa. Jos asiakkaan tavoitteena on yrittäjäyys, toteutetaan työhönvalmennus asiakkaan omassa yrityksessä tai yritystoiminnan käynnistämisen edistämiseksi.

3.3 Työhönvalmennuksen rakenne ja kesto

3.3.1 Työhönvalmennuksen rakenne

Työhönvalmennus sisältää seuraavat vaiheet:

1. Työhaun suunnittelu -vaihe (1-3 tapaamista asiakkaan kanssa)
2. Työhaun tuki -vaihe (1-20 tapaamista asiakkaan kanssa)
3. Työskentely työpaikalla -vaihe (enintään 95 kuntoutuspäivää sisältäen valmentajan työpaikkatapaamiset ja tarvittaessa 2 seurantatapaamista työpaikalla).

3.3.2 Työhönvalmennuksen kesto

Asiakkaan työhönvalmennus sisältää enintään 25 tapaamista ja 95 kuntoutuspäivää.

- Toteuta valmentajana ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen **3 arkipäivän sisällä** siitä, kun kuntoutuspäätös on saapunut palveluntuottajalle.
- Toteuta työhaun suunnitteluvaiheen ensimmäinen tapaaminen **2 viikon kuluessa** siitä, kun kuntoutuspäätös on saapunut palveluntuottajalle.
 - Toteuta työhaun suunnittelu- ja tukivaiheet **1 kuukauden kuluessa** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan ensimmäinen tapaaminen on toteutunut.
- Työskentely työpaikalla -vaihe alkaa **1 kuukauden kuluttua** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan työhaun suunnitteluvaiheen ensimmäinen tapaaminen on toteutunut.
- Toteuta työhönvalmennus kokonaisuudessaan **13 kuukauden kuluessa** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan ensimmäinen tapaaminen on toteutunut.

3.4 Työhönvalmennuksen toteutus

Työhönvalmennuksessa asiakas, valmentaja ja työnantajan edustaja sovittavat yhteen asiakkaan osaamisen, työ- ja toimintakyvyn sekä tavoitellun työtehtävän vaatimukset.

Työhönvalmennuksessa tuet asiakasta

- löytämään hänelle soveltuvan ja hänen kuntoutustavoitteitaan vastaavan, työpaikan tai vaihtoehtoisesti toimimaan yrittäjänä

- työelämään siirtymisessä ja työpaikalla työskentelemisessä
- työyhteisöön kiinnittymisessä
- ammatillisessa kehittämisessä
- työsuhteen tai yritystoiminnan vakiinnuttamisessa
- rakentamaan itselleen tarpeensa mukaisen verkoston, jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

Tavoitteena on, että työhönvalmennuksen jälkeen asiakas on työllistynyt tai toimii yrittäjänä, hänellä on ammatillista työkokemusta ja taitoa työskennellä ammattitaitovaatimusten mukaisesti työpaikalla. Lisäksi hänellä on osaamista työnhausta ja työhaastattelussa toimimisesta sekä työyhteisötaitoja. Tavoitteena on myös varmistaa, että asiakkaalla on työhönvalmennuksen jälkeen hänen tarvitsemansa palvelut ja verkosto.

3.4.1 Ennakkoyhteydenotto

Ota valmentajana yhteyttä asiakkaaseen ennen työhönvalmennuksen käynnistymistä **3 arkipäivän sisällä siitä, kun kuntoutuspäätös on saapunut** palveluntuottajalle (puheluna tai kuvapuheluna). Ennakkoyhteydenoton **kesto on 30 minuuttia**. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 3: Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Ennakkoyhteydenotossa asiakas saa mm.

- tiedon työhönvalmennuksen toteutusaikataulusta ja toteuttajasta
- tiedon työhönvalmennuksen sisällöstä ja toimintatavoista
- tukea työhönvalmennuksen tavoitteiden asettamiseen
- mahdollisuuden esittää kysymyksiä ja toiveita työhönvalmennuksen toteutukseen liittyen.

3.4.2 Työnhaun suunnittelu –vaihe

Työhönvalmennus aloitetaan yhteisellä suunnittelulla asiakkaan kanssa. Suunnittelun kesto on **1-3 tapaamista**. Vähintään yksi tapaaminen tulee toteuttaa kasvokkain palveluntuottajan **toimipisteessä**.

Työnhaun suunnittelussa kartoitat yhdessä asiakkaan kanssa hänen toiveensa, tavoitteensa ja osaamisensa sekä teet asiakkaan kanssa **ammatillisen profiloinnin** käyttäen

lomaketta KU142. Ammatillisessa profiloinnissa kartoitat yhdessä asiakkaan kanssa hänen

- koulutuksensa, työkokemuksensa ja osaamisensa
- vahvuutensa, voimavaransa ja kiinnostuksen kohteensa
- kokonaistilanteensa ja siihen liittyvät tuen tarpeensa sopivan verkoston järjestämiseksi
- realistiset tavoitteensa työllistymiselleen ja työnhauelleen.

Laadi ammatillisen profiiloinnin pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa hänen työhönvalmennuksensa kirjallinen suunnitelma.

Ennen asiakkaan siirtymistä palkkatyöhön tunnistat yhdessä asiakkaan kanssa hänen kokonaistilanteeseensa vaikuttavat tekijät.

Tavoitteena yrittäjyys

Jos asiakkaan tavoitteena on työllistää itsensä yrittäjänä, työhönvalmennus voidaan toteuttaa asiakkaan omassa yrityksessä tai yritystoiminnan käynnistämisen edistämiseksi. Työhönvalmennus voidaan toteuttaa tilanteissa, joissa

- asiakas suunnittelee yritystoimintaa tietylle ammattialalle, mutta hänellä ei ole vielä konkreettista suunnitelmaa asiasta
tai
- asiakas on suorittanut yrittäjyyteen liittyviä koulutuksia, mutta yritystä ei ole vielä perustettu
tai
- asiakas on perustanut yrityksen, mutta tarvitsee tukea toiminnan käynnistämiseksi tai edistämiseksi.

Jos asiakkaan tavoitteena on yrittäjyys, valmentajana

- tuet asiakasta yritystoiminnan suunnittelussa, käynnistämisessä ja/tai edistämisessä
- tuet asiakasta toimimaan yrittäjänä osaamistaan ja työkykyään vastaavassa työssä
- tunnistat, jos yrittäjyys ei ole asiakkaan tilanteessa tarkoituksenmukaista. Työhönvalmennuksella voidaan tällöin tavoitella palkkatyötä.

Huomioitavaa: Kuntoutuksen kokonaiskeston laskeminen alkaa siitä ajankohdasta, kun asiakkaan työhaun suunnitteluvaiheen ensimmäinen tapaaminen toteutuu.

3.4.3 Työhaun tuki -vaihe

Työhaun tuki -vaiheessa asiakas etsii aktiivisesti valmentajan tukemana tavoitteidensa mukaista työpaikkaa. Työhaun tuessa keskeistä on nopea työnhaku. Työhaun tuki sisältää **1-20 tapaamista**, joista

- kasvokkaiset tapaamiset toteutetaan palveluntuottajan toimipisteessä
- joka toinen tapaaminen voidaan toteuttaa kuvapuheluna.

Huomioitavaa: Kun asiakkaan työhönvalmennuksen tavoitteena on yrittäjyys, voidaan työhaun tuki -vaiheen tapaamisia käyttää asiakkaan yritystoiminnan suunnitteluun sekä verkostotyöhön.

Valmentajana

- tuet asiakasta valmistautumaan työpaikan hakuprosessiin
 - ohjaat asiakasta työhakemuksen ja ansioluettelon laatimisessa
 - harjoittelet asiakkaan kanssa työpaikkahaastattelua
 - käyt asiakkaan kanssa läpi työsuhteeseen liittyviä seikkoja
- tuet asiakasta etsimään omaa ammatillista profiilia vastaavaa työpaikkaa
 - ohjaat asiakasta kartoittamaan alueen työnantajia ja työmarkkinoita sekä ottamaan yhteyttä potentiaalsiin työnantajiin
 - päivität tarvittaessa asiakkaan kanssa hänen ammatillisen profiloinnin lomakettaan
- olet asiakkaan tukena työnantajan tapaamisessa asiakkaan tarpeen mukaan.

Valmentajana

- tunnet alueesi työmarkkinat, asiakkaiden tarpeet ja työskentelet aktiivisesti niiden kohtauttamiseksi
- seuraat aktiivisesti paikallisia työmarkkinoita ja tunnet työnantajien työvoima- ja rekrytointitarpeet
- etsit työpaikkoja, joissa asiakkaiden vahvuudet ja työnantajien työvoiman tarve vastaavat toisiaan

- käyt neuvotteluita työsuhteista ja –tehtävistä yhdessä asiakkaan ja työnantajan kanssa
- tunnet pääpiirteittäin työnhakijaan ja työllistämiseen liittyvät tuet ja etuudet sekä ohjaat asiakasta hänen tarpeidensa mukaiselle asiantuntijalle.

Jos asiakkaan tavoitteena on yrittäjyys, valmentajana

- sinulla on riittävä yritystoiminnan toimintaympäristön ja verkoston tuntemus sekä tietoa yrittäjyydestä ja siihen liittyvistä tukimuodoista
- tunnistat ja arvioit asiakkaan mahdollisuuksia toimia yrittäjänä ja osaat suhteuttaa niitä asiakkaan työ- ja toimintakykyyn
- arvioit yhdessä asiakkaan kanssa yrittäjyyden vaatimuksia ja asiakkaan soveltuvuutta yrittäjänä toimimiseen
- teet yhdessä asiakkaan kanssa verkostotyötä niiden tahojen kanssa, jotka ovat asiakkaan tavoitteen ja tilanteen kannalta tarpeellisia. Näitä voivat olla esimerkiksi TE-palvelut ja muut sellaiset tahot, jotka tarjoavat tukea ja neuvoa yrityksen perustamiseen tai toimintaan liittyen. Verkostotyön myötä asiakas ja valmentaja voivat hyödyntää eri asiantuntijoiden osaamista, jolla edistää asiakkaan yritystoimintaa tarvittaessa myös työhönvalmennuksen jälkeen.

3.4.4 Työskentely työpaikalla -vaihe

Työskentely työpaikalla -vaihe sisältää **enintään 95 kuntoutuspäivää ja enintään 2 seurantatapaamista** työpaikalla. Kuntoutuspäiviin sisältyy valmentajan työpaikkatapaamisia. Tämän vaiheen tulee käynnistyä viimeistään **1 kuukauden kuluttua** siitä ajankohdasta, kun asiakkaan työnhauun suunnitteluvaiheen ensimmäinen tapaaminen on toteutunut.

Työhönvalmennuksessa asiakas työskentelee palkkatyössä. Asiakas ja työnantaja tekevät kirjallisen työsopimuksen keskenään. Työsopimuksen laatimisen yhteydessä asiakas, työnantaja ja valmentaja sopivat kunkin rooleista ja vastuista työhönvalmennuksen aikana.

Valmentajana ohjaat asiakasta

- työn aloittamisessa ja työkuultuuriin tutustumisessa

- hänen tarpeidensa ja tilanteidensa mukaisesti kun hän työskentelee työpaikalla
- työn ammattitaitovaatimusten sekä hänen yksilöllisen osaamisensa yhteensovittamisessa
- työsuhteen vakiinnuttamisessa.

Valmentajana

- kannustat työnantajaa osallistumaan asiakkaan työn suunnitteluun ja toteuttamiseen
- vahvistat työnantajan roolia valmennuksen aktiivisena osapuolena
- ohjaat tarvittaessa työnantajaa löytämään tai räätälöimään asiakkaalle sopivat työtehtävät
- edistät asiakkaan ja koko työyhteisön välistä vuoropuhelua ja asiakkaan ottamista osaksi työyhteisöä
- tarjoat työpaikalle ja työyhteisölle heidän tarvitsemansa tuen
- luot luottamuksellista suhdetta työnantajaan
- jalkaudut työpaikalle ja pyrit ymmärtämään juuri kyseisen työpaikan toimintakulttuuria
- annat työnantajalle tietoa valmennuksen aikaisista tuista ja etuuksista, esimerkiksi Kelan maksama kuntoutusraha työhönvalmennuksen ajalta.

Valmentaja ja asiakas tapaavat asiakkaan työpaikalla

- 3 päivän kuluessa työn alkamisesta
- kerran viikossa ensimmäisen kuukauden ajan
- ensimmäisen kuukauden jälkeen 2 kertaa kuukaudessa
- työskentely työpaikalla -vaiheen lopussa kasvokkain pidettävässä loppukeskustelussa, jossa on mukana myös työnantaja.

Valmentajan työpaikkatapaaminen on **kestoltaan 60 minuuttia**. Työpaikkatapaamiset voivat tarvittaessa sisältää verkostotapaamisia.

Valmentajana tapaat yhdessä asiakkaan kanssa työpaikan edustajan vähintään 4:llä työpaikkatapaamisella. Näissä tapaamisissa keskustellette asiakkaan työstä, sen sujumisesta ja mahdollisista muutostarpeista.

Työpaikkatapaamisten lisäksi valmentaja ja asiakas pitävät toisiinsa yhteyttä asiakkaan tarpeen mukaan. Yhteydenpito voi tapahtua puheluina, kuvapuheluina tai suojatulla sähköpostilla.

Joka toinen työpaikkatapaaminen voidaan toteuttaa kuvapuheluna ensimmäisen kuukauden jälkeen, jos toteutustapa soveltuu asiakkaalle ja työnantajalle. Kuvapuhelun kesto on **60 minuuttia**. Kuvapuheluita käytetään vain, jos se soveltuu asiakkaalle sekä työpaikalle ja on tarkoituksenmukaista.

Jos työskentely toteutuu etä- ja läsnätyön yhdistelmänä, toteutetaan työpaikkatapaamiset edellä mainitun mukaisesti. Jos asiakas tekee työskentely työpaikalla -vaiheen kokonaan etätyönä, kaikki palvelukuvaukseen sisältyvät työpaikkatapaamiset on mahdollista toteuttaa kuvapuheluina.

Jos asiakkaan tavoitteena on yrittäjyys, valmentajana ohjaat asiakasta

- hänen tarpeidensa ja tilanteidensa mukaisesti yritystoiminnan aloittamisessa tai edistämisessä
- sovittamaan yhteen yrittäjyyden vaatimuksia ja hänen yksilöllistä osaamistaan sekä hänen työ- ja toimintakykyään
- tarvittaessa räätälöimään yritystoimintaan liittyviä työtehtäviä hänelle sopiviksi.

Työskentely työpaikalla -vaihe toteutetaan asiakkaan yrityksessä tai yritystoiminnan edistämiseksi. Työpaikkatapaamiset toteutetaan samalla tavalla kuin edellä on mainittu.

Työhönvalmennuksen päättäminen

Työhönvalmennuksen päätetään työskentely työpaikalla -vaiheessa.

Työhönvalmennus päätetään, kun

- asiakas on saavuttanut työhönvalmennukselle asettamansa tavoitteet **tai**
- asiakkaan työhönvalmennuksen kokonaiskesto (13 kuukautta tai 25 tapaamista ja 95 kuntoutuspäivää) tulee täyteen.

Päätä työhönvalmennus hallitusti yhdessä asiakkaan kanssa seuraavasti:

- Järjestä työskentely työpaikalla -vaiheen lopussa asiakkaan ja työpaikan edustajan kanssa loppukeskustelu, jossa kokoatte yhteen työhönvalmennuksen keskeiset havainnot ja johtopäätökset ja jossa varmistatte asiakkaan työsuhteen jatkumisen.
- Järjestä hyvissä ajoin ennen valmennuksen päättymistä asiakkaan kanssa verkostotapaaminen, johon osallistuvat asiakkaan asioissa toimivan verkoston jäsenet, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen valmennuksen päättymisen jälkeen.
- Järjestä asiakkaan kanssa loppukeskustelu, jossa
 - käynte läpi asiakkaan työhönvalmennukselle asettamat tavoitteet ja sen, miten tavoitteisiin on päästy
 - arvioitte asiakkaan tavoitteiden saavuttamisen, kuntoutuksen hyödyllisyyden ja ammatillisen kehittymisen kuntoutuksen aikana
 - käynte läpi asiakkaan työelämätilanteen, siihen liittyvät tavoitteet jatkossa ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi
 - keskustellette siitä, millaista tukea asiakas tarvitsee jatkossa ja mistä hän saa tarvitsemansa tuen
 - käynte läpi kuntoutuspalautteeseen kirjattavat asiat.

Tarjoa valmentajana tarpeen mukaan tukea asiakkaalle ja hänen työyhteisölleen työhönvalmennuksen päätyttyä. Asiakkaalla ja työnantajalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä valmentajaan kunnes 13 kuukauden kokonaiskesto täyttyy. Jos yhteydenotossa käy ilmi tarve valmentajan tapaamiselle, voi valmentaja toteuttaa **enintään 2** seuranta-tapaamista työpaikalla edellä mainitun 13 kuukauden aikana. Tapaamisten tarkoitus on valmennuksen loppuvaiheessa varmistaa asiakkaan työsuhteen ja tarvittavien tukitoimenpiteiden jatkuvuus. Seurantatapaamisen kesto on **60 minuuttia** ja se voidaan toteuttaa kuvapuheluna tai asiakkaan työpaikalla.

4 Tapaamiset, kuntoutuspäivät, joustot ja jaksotus

4.1 Tapaamiset

Työhönvalmennuksen työhaun suunnittelu- ja tukivaiheeseen sisältyvät tapaamiset ovat kestoaltaan **2 tuntia**, myös kuvapuheluina toteutettavat tapaamiset. Tapaamisia voi yhdistää enintään 2 kerralla. Toteuta tapaamiset

- pääasiallisesti arkipäivisin (ma–pe)
- palveluntuottajan toimipisteessä
- tarvittaessa verkostotapaamisina.

Tapaamisista voidaan toteuttaa kuvapuheluna

- työhaun suunnitteluvaiheessa:
 - 1 tapaaminen, jos tapaamisia on 2
 - 2 tapaamista, jos tapaamisia on 3
- työhaun tukivaiheessa joka toinen tapaaminen.

Tapaamiset toteutetaan kuvapuheluina vain silloin, kun ne soveltuvat sekä asiakkaalle että työnantajalle ja kun ne ovat tarkoituksenmukaisia.

4.2 Asiakkaan kuntoutuspäivä

Työskentely työpaikalla -vaiheessa asiakkaalla on **5 kuntoutuspäivää / viikko**. Asiakkaan kuntoutuspäivän pituus on vähintään **6 tuntia**. Tästä vähintään 5 tuntia on asiakkaan työskentelyä työpaikalla.

Työsopimuksessa sovitaan asiakkaan työpäivistä ja -ajoista sekä työn ajankohdasta. Jos asiakas työskentelee viikonloppuisin, arkipäivinä, iltaisin tai öisin, palveluntuottajan ei tarvitse olla asiakkaan tavoitettavissa em. aikoina.

Asiakkaan kuntoutuspäivään sisältyy

- valmentajan työpaikkatapaamiset ja niihin mahdollisesti sisältyvät verkostotapaamiset
- työpaikalla työskentely

- työpäivään sisältyvät tauot.

Asiakkaan kuntoutuspäiviin sisältyvistä valmentajan työpaikkatapaamisista enintään joka 2. tapaaminen voidaan toteuttaa kuvapuheluina ensimmäisen kuukauden jälkeen.

4.3 Kuntoutuspäivän jousto

Asiakkaan kuntoutuspäivien määrässä ja/tai pituudessa voidaan joustaa vain, kun jouston tarve perustuu siihen, että asiakas ei työ- tai opiskelukyvyn ja ansiomahdollisuuksien olennaisen heikentymisen tai toimintakyvyn olennaisen heikentymisen vuoksi pysty osallistumaan kuntoutukseen viitenä päivänä viikossa ja/tai kuutena tuntina kuntoutuspäivänä. Lisäksi jouston tulee tukea asiakkaan kuntoutustavoitetta.

Joustoa käytetään poikkeustilanteissa ja on huomioitava, että valittu jouston tapa sopii työpaikalle. Joustosta sovitaan valmentajan, asiakkaan ja työnantajan yhteisellä kirjallisella sopimuksella.

Kuntoutuspäivien joustossa voi käyttää vain seuraavia vaihtoehtoja

- Jousto asiakkaan **kuntoutuspäivien määrässä**

Toteutus:

- 3 kuntoutuspäivää / viikko
- kuntoutuspäivän pituus on 6 tuntia, josta työskentelyä työpaikalla 5 tuntia.

- Jousto asiakkaan **kuntoutuspäivän pituudessa**

Toteutus:

- 5 kuntoutuspäivää / viikko
- kuntoutuspäivän pituus on 4 tuntia, josta työskentelyä työpaikalla 3 tuntia.

- Jousto asiakkaan **kuntoutuspäivien määrässä ja pituudessa**

Toteutus:

- 4 kuntoutuspäivää / viikko
- kuntoutuspäivän pituus on 5 tuntia, josta työskentelyä työpaikalla 4 tuntia.

Arvioi ja huomioi jouston suunnittelussa yhdessä asiakkaan ja työpaikan edustajan kanssa asiakkaan yksilöllinen tilanne, voimavarat sekä asiakkaan kuntoutuksen kokonaisuuden.

4.4 Kuntoutuksen jaksotus

Jaksotus on työhönvalmennuksessa toteutettu **tauko**, joka kestää kerrallaan **enintään 3 viikkoa**. Jaksotusta voidaan käyttää työhönvalmennuksen aikana **enintään 2 kertaa**. Jaksotus ei pidennä 13 kuukauden kokonaiskestoa.

Jaksotusta voidaan käyttää,

- jos työsuhteen aloitus ei työnantajasta johtuvasta syystä toteudu välittömästi työhaun tuki -vaiheen jälkeen
- jos työsuhde päättyy työsuhteen alkamisesta 30 päivän kuluessa.

Huomioitavaa: Asiakkaan työhönvalmennuksen jaksotus voi kestää **poikkeuksellisesti yli 3 viikkoa** tilanteessa, jossa työnantajasta johtuen asiakkaan työskentelyn aloittaminen on mahdollista vasta myöhemmin.

5 Verkostotyö

Sisällytä asiakkaan työhönvalmennukseen **aina verkostotyötä**. Verkostotyö on välttämätöntä, jotta varmistetaan asiakkaan kuntoutuksen sujuvuus sekä hyvä tiedonkulku ja tarpeelliset tukitoimet. Tee verkostotyötä ja toteuta verkostotapaamiset aina yhdessä asiakkaan kanssa ja häntä osallistaen. Käy asiakkaan kanssa läpi verkostotyön rooli, periaatteet ja toteutustavat.

Huomioitavaa: Jos asiakas ei suostu verkostotyöhön, keskustele hänen kanssaan verkostotyön tarkoituksesta ja sen oleellisesta roolista työhönvalmennuksessa.

Verkostotapaamiset voivat toteutua a) kasvokkain b) kuvapuheluna tai c) tapaamisina, joissa osa toimijoista osallistuu kuvapuheluna ja osa kasvokkain. Kun työhönvalmennus päättyy, varmista, että asiakas tietää verkostoonsa kuuluvat toimijat ja heidän vastuualueensa.

Verkostotyön avulla

- tuetaan asiakasta työllistymisessä ja hänen asemansa vakiinnuttamisessa työelämässä
- varmistetaan yhteistyö, selkeä työnjako ja tiedonkulku verkostotoimijoiden välillä
- hahmotetaan asiakkaan kokonaistilannetta
- yhdistetään asiakkaan kanssa toimivien ammattilaisten asiantuntijuus, jotta saavutetaan asiakkaalle merkitykselliset tavoitteet
- ohjataan asiakasta hoitamaan omia asioitaan tarvitsemissaan palveluissa ja aktivoidaan häntä siinä
- varmistetaan, että asiakkaan kuntoutusprosessi on eheä.

Työhönvalmennuksen aikana ylläpidetään tai rakennetaan asiakkaan tarpeiden mukaan verkostoa, esimerkiksi hoitavan tahon kanssa. Yhteistyötä tehdään asiakkaan verkoston kanssa koko työhönvalmennuksen ajan.

Toteuta verkostotyö työhönvalmennuksen aikana siten, että

- työhönvalmennuksen alussa selvität asiakkaan kanssa, mitkä tahot hänen verkostoonsa kuuluvat
- otat asiakkaan kanssa aktiivisesti yhteyttä hänen kannaltaan tarpeellisiin verkostotoimijoihin ja varmistat, että hän on tietoinen tarvitsemistaan palveluista ja niitä järjestävistä tahoista
- varmistat, että verkostotoimijoilla on riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta, jotta he voivat tuoda oman asiantuntijuutensa osaksi asiakkaan työhönvalmennusta
- järjestät yhdessä asiakkaan kanssa verkostotapaamisia
 - asiakkaan tilanteen ja työhönvalmennusprosessin kannalta tarkoituksenmukaisissa vaiheissa
 - asiakkaan valmennukseen ohjanneen tahon, asiakkaan lähiverkostoon kuuluvien olennaisten henkilöiden ja muiden asiakkaan tarpeen mukaisesti toimijoiden kanssa.

Huomioitavaa: Verkostotyö **edellyttää aina asiakkaan suostumusta**. Huolehdi tarvittavien ja yksilöityjen suostumusten tekemisestä asiakkaan kanssa heti työhönvalmennuksen alkuvaiheessa. Myös asiakkaan läheisen haastattelua tai yhteydenottoa varten **tarvitaan asiakkaan suostumus**.

Pyydä asiakkaalta kirjallinen suostumus häntä koskevien ja työhönvalmennuksen takia tarpeellisten tietojen hankkimiseen ja luovuttamiseen. **Lisätietoja** tietosuojavaltuutetun verkkosivuilla kohdassa tietosuoja.

Lisätietoja:

- Yleinen osa, luku 2.1: Henkilötietojen käsittely

6 Työhönvalmennuksen peruminen ja keskeyttäminen

Jos asiakkaan työhönvalmennus ei käynnisty palvelukuvauksen mukaisesti, tulee palveluntuottajan olla välittömästi siitä yhteydessä Kelaan.

Työhönvalmennus tulee keskeyttää, jos

- se ei ole asiakkaalle oikea-aikainen tai tarkoituksenmukainen
- asiakas ja valmentaja eivät ole löytäneet asiakkaalle työpaikkaa työhönvalmennuksen ajalle.

Valmentajana

- keskustele asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan ja ohjaa häntä tarvittaessa muuhun kuntoutukseen tai muihin tarkoituksenmukaisiin palveluihin
- järjestä asiakkaan kanssa verkostotapaamisen asiakkaan tilanteen kannalta tarkoituksenmukaisten toimijoiden kanssa
- olet yhteydessä Kelaan työhönvalmennuksen keskeytymisestä välittömästi
- kirjaat asiakkaan kuntoutuspalautteeseen kuntoutuksen keskeyttämisen syyn sekä mahdolliset jatkosuunnitelmat.

7 Kuntoutuspalaute

Kuntoutuspalaute on merkityksellinen asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaisen tuen jatkumiseksi.

Laadi asiakkaan työhönvalmennuksesta kuntoutuspalaute, johon kirjaat

- työhönvalmennuksen ajanjakson ja työpaikan, jossa työhönvalmennus on toteutunut
- tiiviin kuvauksen siitä, millainen asiakkaan tilanne on ollut työhönvalmennuksen alkaessa ja sen päättyessä
- asiakkaan työhönvalmennukselle asetetut tavoitteet ja niiden toteutumisen
- kuvauksen asiakkaan työhönvalmennusprosessista
 - millaista tukea asiakas on tarvinnut työhönvalmennuksen eri vaiheissa
 - havainnot asiakkaan työ- ja toimintakyvyn edistymisestä: miten edistyminen konkreettisesti näkyy, mitkä tekijät ovat siihen vaikuttaneet ja miten omakuntoutus on toteutunut asiakkaan arjessa
 - millaisena työhönvalmennuksen aikana tehty verkostotyö on toteutunut ja miten se on tukenut asiakasta
- sovitut jatkotoimenpiteet (esimerkiksi työpaikan hakeminen, verkostotyössä sovitut toimenpiteet ja palvelut)

Liitä palautteeseen asiakkaan kanssa laadittu ja arvioitu Omat tavoitteeni-lomake.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 8.2: Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute

8 Työhönvalmennuksen toteuttava valmentaja ja työhönvalmennuksen tiimi

8.1 Valmentajan koulutus

Valmentajalla on oltava jokin seuraavista koulutuksista:

- sosionomi (AMK)
- toimintaterapeutti (AMK)
- kuntoutuksen ohjaaja (AMK)
- työfysioterapeutti
- sosiaalityöntekijä
- kasvatustieteen maisteri (suuntauksena aikuiskasvatus tai kasvatuspsykologia)
- yhteiskuntatieteiden maisteri (pääaineena kuntoutustiede, sosiaalipedagogiikka, sosiologia, sosiaalipsykologia)

- sairaanhoitaja (AMK), joka on suorittanut Kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinnon (180 op), työvalmennuksen osaamisala tai vastaavan ennen 1.8.2018 suoritettua Työvalmentajan erikoisammattitutkinnon
- terveydenhoitaja (AMK), joka on suorittanut Kuntoutus-, tuki- ja ohjauspalvelujen erikoisammattitutkinnon (180 op), työvalmennuksen osaamisala tai vastaavan ennen 1.8.2018 suoritettua Työvalmentajan erikoisammattitutkinnon.

(Yleinen osa, liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet)

8.2 Valmentajan työkokemus

Valmentajalla on oltava työkokemusta tutkintoon valmistumisensa jälkeen aikuisten työttömien ammatillisen kuntoutuksen palveluista tai muista työllistymiseen tähtäävistä palveluista sekä työnantajayhteistyöstä **vähintään 2 vuotta viimeisen 5 vuoden aikana** (1.1.2019 lukien).

Työkokemus

- on kertynyt opetustoimen, työvoimahallinnon, sosiaali- ja terveydenhuollon tai kuntoutuksen toimialoilla
- perustuu tosiasialliseen työhön pois lukien keskeytykset esimerkiksi virkavapaan tai perhevapaan takia
- on dokumentoitu ja tarkistettavissa, ja dokumentoinnista on käytävä ilmi mahdolliset keskeytystiedot ja poissaolot (esimerkiksi vanhempainvapaa).

8.3 Valmentajan tehtävät

Valmentajan tehtävänä on

- toteuttaa työhönvalmennus palvelukuvauksen mukaisesti
- vastata kokonaisvaltaisesti työhönvalmennuksen suunnittelusta ja kaikkien työhönvalmennuksen vaiheiden toteutuksesta yhdessä asiakkaan kanssa
- toteuttaa työhönvalmennus siten, että asiakas on aktiivinen toimija
- olla keskeisessä roolissa asiakkaan ohjaamisessa ja varmistaa työhönvalmennuksen eteneminen sekä tukea asiakasta työhönvalmennuksen aikana
- tukea ja ohjata asiakasta harjoittamaan omakuntoutusta arjessaan

- huolehtia yhteydenpidosta asiakkaan kanssa ja aktivoida asiakasta hoitamaan omia asioitaan verkostonsa kanssa
- järjestää yhdessä asiakkaan kanssa tarvittaessa verkostoneuvotteluja
- huolehtia kokonaisvaltaisesti luottamuksellisuudesta ja tietosuojasta kaikkien tapaamisten aikana
- olla yhteydessä Kelaan, jos asiakkaan työhönvalmennus uhkaa keskeytyä, asiakkaan olosuhteissa tapahtuu työhönvalmennukseen vaikuttavia muutoksia tai palvelua ei voida toteuttaa palvelukuvauksen mukaisesti.

8.4 Valmentajan asiakasmäärä

Valmentajalla voi olla kerralla vastuullaan enintään 20 asiakasta sekä heidän valmennusprosessinsa. Nämä 20 asiakasta voivat muodostua sekä työkokeilun että työhönvalmennuksen asiakkaista.

8.5 Työhönvalmennuksen tiimi

Palveluntuottajalla on työhönvalmennuksen tiimi, joka muodostuu vähintään kolmesta valmentajasta. Yksi tiimin valmentajista on tiiminvetäjä. Tiimissä on enintään 10 valmentajaa. Tiimejä voi tarvittaessa olla useampia. Tiimi järjestää säännöllisesti työhönvalmennuksen kokouksia, joissa arvioidaan ja kehitetään tiimin osaamista, toimintaa ja toimintatapoja. Tiiminvetäjä koordinoi tiimin toimintaa. Tarvittaessa tiimin jäsenet sijaistavat toisiaan.

9 Työhönvalmennukseen käytettävät tilat

Toteuta asiakkaan työnhaun suunnittelu- ja tukivaiheen tapaamiset palveluntuottajan toimipisteessä (pois lukien kuvapuheluina toteutettavat tapaamiset). Toimipiste vastaa muuta toimintayksikköä, joka kuvataan palvelukuvauksen yleisen osan luvussa 11.1: Kuntoutustilat.

Toimipiste on turvallinen ja kohderyhmälle soveltuva esteetön tila, jossa on mahdollisuus luottamukselliselle keskustelulle sekä tietokone ja verkkoyhteys. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 11.1: Kuntoutustilat

10 Ruokailun järjestäminen

Järjestä asiakkaalle työnhaun suunnittelu- ja työnhaun tuki -vaiheen aikainen ruokailu vaihtoehtoisesti

- palveluntuottajan toimipisteessä
- palveluntuottajan järjestämässä erillisessä ruokailutilassa, joka sijaitsee enintään 500 metrin etäisyydellä palveluntuottajan toimipisteestä.

Huomioitavaa:

- Jos asiakas ei voi liikkua edellä mainittuun palveluntuottajan järjestämään erilliseen ruokailutilaan, asiakkaalle toimitetaan ateria palveluntuottajan toimipisteeseen.
- Työskentely työpaikalla -vaiheessa ei järjestetä ruokailua asiakkaalle.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 13: Ravinto ja Ruokailun toteuttaminen

11 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta

Toteuta työhönvalmennus siten, että

- asiakas saa tietoa arvioinnista ja hän ymmärtää arvioinnin sekä siinä käytettävien mittausmenetelmien merkityksen oman kuntoutumisensa kannalta (esimerkiksi kuntoutuksen hyödyn arviointi)
- asiakas voi luottaa käytettävien arviointimenetelmien olevan turvallisia, päteviä ja tarkoituksenmukaisia
- hallitset käyttämäsi arviointimenetelmät. **Lisätietoja** toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).

11.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

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

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

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

Työhönvalmennus on mukana Kelan kuntoutuspalvelujen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa. Hyödyn arvioinnissa verrataan asiakkaan kuntoutuksen päätösvaiheen mittaustuloksia alkuvaiheen tilanteeseen.

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

11.1.2 GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit

GAS-menetelmä

- Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa työhönvalmennuksen alussa ja niiden toteutumista arvioidaan työhönvalmennuksen päättyessä.
- Työhönvalmennuksen tavoitteiden on oltava yksilöityjä, mitattavissa, saavutettavissa, realistisia, asiakkaalle merkityksellisiä ja mahdollisia aikatauluttaa.
Lisätietoja GAS-menetelmästä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

- **Lisätietoja** elämänlaatumittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa (www.toimia.fi).
- Tuloksia hyödynnetään asiakkaan elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa
- Alkumittaukset toteutetaan työhönvalmennuksen alussa.
- Loppumittaukset toteutetaan työhönvalmennuksen päättyessä.

Työkyky-kysely

- Työkyky-kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta asiakkaan työ- ja opiskelukykyyhin. Asiakas ja valmentaja vastaavat lomakkeelle omiin kysymyksiinsä. [Työkykykysymykset-lomake \(AKV1\)](#) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.
- Asiakas täyttää lomakkeen kuntoutuksen alku- ja päätösvaiheessa. Valmentaja täyttää oman osuutensa lomakkeesta vain kuntoutuksen päätösvaiheessa.

Huomioitavaa: Jos mittaukset eivät joltain osin toteudu esimerkiksi kuntoutuksen keskeytyksen tai muun syyn takia, raportoidaan myös tällainen toteutumatta jäänyt mitauskertta.

11.2 Asiakaslähtöisyyden mittaaminen

11.2.1 KAARI-kysely

Käytä asiakaslähtöisyyden seurannassa ja mittaamisessa KAARI-kyselyä.

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

Lisätietoja asiakaslähtöisyydestä Yleinen osa, luku 1.2: Asiakaslähtöisyys

Huolehdi, että

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

Palvelukuvaus palveluntuottajille
Yleinen osa

Ammatillinen kuntoutus

1.1.2025

Kela

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

Sisällys

1	Yleiset periaatteet	6
1.1	Palvelukuvaus.....	6
1.2	Asiakaslähtöisyys.....	7
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö	8
1.4	Moniammatillinen yhteistyö.....	9
1.5	Digipalvelujen saavutettavuus.....	10
1.6	Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat.....	10
2	Asiakkaan henkilötietojen käsittely ja säilytys	12
2.1	Henkilötietojen käsittely	12
2.2	Henkilötietojen säilytys	13
2.3	Sähköpostin käyttö.....	13
2.4	Asiakkaan tietojen tutkimuskäyttö	14
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto	14
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa	17
4.1	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	17
4.2	Itse maksettavat hoidot ja terapiat	17
5	Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	18
5.1	Toteutusmuodot	18
6	Kuntoutuksen toteutus.....	19
6.1	Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua	19
6.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana	22
6.3	Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä	25
7	Etäkuntoutuksen toteutus	26
7.1	Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus	26

7.2	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.....	28
7.3	Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa.....	29
7.4	Tietoturva, tietosuojat ja saavutettavuus.....	30
7.5	Turvallisuus etäkuntoutuksessa.....	31
7.6	Asiakkaan sairastuessa etäkuntoutuksen aikana	31
7.7	Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta	32
8	Dokumentaatio	33
8.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen	33
8.2	Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalaute	34
8.3	Lyhyt kuntoutuspalaute	35
8.4	Seurantapalaute	36
8.5	Osallistumistodistus	37
9	Henkilöstö.....	37
9.1	Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö	37
9.2	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana	38
10	Tulkkaus.....	40
10.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus	40
10.2	Etätulkkaus	41
10.3	Vammaisten tulkkauspalvelut	41
11	Kuntoutuksen toteuttamisessa käytettävät tilat ja laitteet.....	41
11.1	Kuntoutustilat.....	41
11.2	Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat	42
11.3	Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat	43
11.4	Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää	44
11.5	Tilojen remontointi.....	44

11.6	Laitteet.....	45
12	Majoitus.....	45
12.1	Asiakkaan majoituksen järjestäminen (Huom! Tämä EI KOSKE työhönvalmennusta eikä työkokeilua!)	45
12.2	Huoneen luovutus kuntoutuksen tulo- ja lähtöpäivänä	46
12.3	Asiakkaan majoittaminen	47
13	Ravinto ja ruokailun toteuttaminen.....	48
13.1	Ruoka.....	48
13.2	Yleistä ruokailun toteuttamisessa	49
13.3	Asiakkaiden ruokailun järjestäminen.....	50
14	Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat.....	51
14.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	51
15	Toimintakyvyn arviointi	53
15.1	Hyödyn arviointi ja raportointi	53
16	Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset.....	55
16.1	Palveluntuottajan vakuutusturva	55
16.2	Vakuutusturvasta tiedottaminen	56
17	Asiakasturvallisuus	56
17.1	Hätätilanteisiin valmistautuminen	57
17.2	Allastilojen käyttö.....	58
17.3	Hälytyslaite.....	58
17.4	Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen.....	59
17.5	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen	60
18	Kuntoutuksen markkinointi.....	61
19	Kelan tehtävät.....	62

19.1	Kuntoutuspalvelun tuottaminen	62
19.2	Asiakkaan kuntoutusasian käsittely.....	63
20	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	64
20.1	Maksaminen	64
20.2	Laskuttaminen.....	64
20.3	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti.....	64
21	Auditointi	65
22	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	66
Liite 1:	Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	67

1 Yleiset periaatteet

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

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

1.1 Palvelukuvaus

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

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

Kuntoutuspalvelun osa on **ensisijainen** palvelukuvauksen 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, ja terveydenhuollon palvelun kyseessä ollessa potilasasiavastaavan tiedot ovat asiakkaiden saatavilla.

1.1.1 Palvelukuvauksen voimassaolo

Kuntoutuksen palvelukuvaus on voimassa **1.1.2025 alkaen**.

1.1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

Palveluntuottajan tehtävänä on

- toteuttaa asiakkaan kuntoutus asiakaslähtöisesti, kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti sekä hyvän kuntoutuskäytännön mukaisella tavalla
- pyrkiä asiakkaan kuntoutumisessa mahdollisimman suureen hyötyyn ja vaikutavuuteen
- 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.

1.2.1 Kaari-kysely

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

1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Hyvä kuntoutuskäytäntö pohjautuu kuntoutuksen vaikuttavuudesta saatuu tieteelliseen näyttöön. Sitä täydentävät menettelytavat, jotka ovat Kelan ja julkisen terveydenhuollon kuntoutuksessa yleisesti hyväksytyjä, vakiintuneita ja kokemuseräisesti 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 Paltamaa J., Karhula M., Suomela-Markkanen T., Autti-Rämö I., toim. Hyvän kuntoutuskäytännön perusta. Käytännön ja tutkimustiedon analyysistä suosituksiin vaikeavammaisen kuntoutuksen kehittämishankkeessa. Helsinki: Kela, 2011. Osa V, luku 17.

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.

Kuntoutuksesta vastaavat ammattihenkilöt jakavat yhdessä vastuun asiakkaan kuntoutuksen toteutuksesta. Lisäksi heidän 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 ammattihenkilöiden 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.

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

1.5 Digipalvelujen saavutettavuus

Huomioi kuntoutuspalvelun toteutuksessa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetyn 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.

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

1.6 Asiakkaan kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat

Asiakkaan kuntoutusprosessi toteutetaan siten, että se sisältää mm. asiakkaan

- keskeisten merkityksellisten kuntoutustavoitteiden tunnistamisen ja niiden konkretisoimisen kuntoutuksesta vastaavan ammattihenkilön 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 tukihenkilö 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-arvoisen 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, lapset 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. TE-toimiston asiantuntija, oppilaitoksen edustaja tai kunnan sosiaalityöntekijä, Etsivän nuorisotyön tai ohjaamoiden työntekijät)
- 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 tietosuojalainsäädännön edellyttämällä tavalla. Asiakkaan henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Henkilötiedoilla tarkoitetaan myös esimerkiksi ääni-, filmi- ja videotalenteita sekä valokuvia.

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

Jos kuntoutuksen toteuttaminen edellyttää tietojen luovutusta tai vastaanottamista, palveluntuottajana varmistat, että asiakas on antanut siihen suostumuksensa. Palveluntuottajalla on oltava asiakkaan suostumus, jos se käyttää asiakasta koskevia salassa pidettäviä tietoja muuhun kuin Kelan kuntoutuksen toteutukseen. Asiakkaan suostumus

on oltava tietosuoja-asetuksen mukaisesti yksilöity, tietoinen, aidosti vapaaehtoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu. Kela suosittelee, 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 tutkimuslupa** on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa.

3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

Arviointi

- on asiakkaan kuntoutumisen seuranta, jossa arvioijana toimii kuntoutuksesta vastaava ammattihenkilö/-henkilöt 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.

Etäkuntoutuspäivä

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

Kasvokkainen kuntoutus

- on kuntoutusta, jossa palvelua toteuttava 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.

Kuntoutusjaksojen välinen yhteydenotto

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

Kuvapuhelu

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

Omakuntoutus

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

Pienryhmätyöskentely

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

Ryhmätoiminta

- on ammattihenkilöiden ja asiakkaiden välinen vuorovaikutustilanne, jossa asiakkaita (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 kuntoutuksesta vastaavan ammattihenkilön kesken, ja siinä mm. arvioidaan asiakkaan jatko-ohjaustarpeita ja varmistetaan hänen kuntoutumisensa jatkumista.

Tapaaminen

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

Tapaaminen asiakkaan arjen ympäristössä/luona/kotona (=kotikäynti)

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

Verkkokuntoutus

- koskee palveluja, joihin sisältyy verkkokuntoutusta
- on ajasta ja paikasta riippumatonta etäkuntoutusta, jonka moniammatillinen tiimi tai kuntoutuksen ammattihenkilö toteuttaa etäkuntoutuksessa käytettävällä sovelluksella tai alustalla
- sisältää esimerkiksi vuorovaikutusta, vertaistukea sekä erilaisia kuntoutuksen sisältöjä.

Verkkokuntoutuksen ohjaus

- koskee palveluja, joihin sisältyy verkkokuntoutusta

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

Verkosto

- muodostuu asiakkaan läheisistä ja eri asiantuntijatahoista, jotka ovat merkityksellisiä asiakkaan kokonaistilanteen kannalta sekä kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Verkostotyö

- toteutuu esim. verkostotapaamisena, jossa asiakas yhdessä verkostonsa toimijoiden/asiantuntijoiden kanssa jakaa ja vaihtaa tilanteeseensa liittyvää tietoa, suunnittelee ja keskustelee esim. kuntoutuksensa sisällöstä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä ja jatko-ohjauksesta.

4 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa

4.1 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen

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

4.2 Itse maksettavat hoidot ja terapiat

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

5 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

5.1 Toteutusmuodot

Ammatillisen kuntoutuksen toteutusmuodot ovat

- kuntoutus majoituksella (ent. laitoskuntoutus)
- kuntoutus ilman majoitusta (ent. avokuntoutus)
- tapaaminen
- etäkuntoutus. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 7.

5.1.1 Kuntoutus majoituksella

Osaan ammatillisen kuntoutuksen palveluista kuntoutukseen kuuluu majoitus, johon sisältyy palveluntuottajan yhtäjaksoinen ja ympärivuorokautinen palveluvastuu.

Asiakkaan majoitus toteutuu tällöin joko

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

Huomioitavaa: Jos ammatillinen kuntoutuspalvelu sisältää majoituksen, sen sisältö ja toteutus on aina kuvattu **kuntoutuspalvelun osassa**.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11: Majoitus

5.1.2 Kuntoutus ilman majoitusta

Asiakkaan kuntoutukseen **ei sisälly majoitusta**.

Tällöin kuntoutus toteutuu vaihtoehtoisesti

- avopäivänä
- muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä sijaitsevilla, kuntoutukseen käytettävissä tiloissa.

5.1.3 Tapaaminen

Asiakkaan kuntoutus toteutuu 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 ammatillinen kuntoutus on määritetty toteutettavan.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 10.1: Kuntoutustilat

6 Kuntoutuksen toteutus

6.1 Palveluntuottajan tehtävät asiakkaan kuntoutuspäätöksen saavuttua

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

6.1.1 Kutsukirje (Huom! Tämä EI KOSKE työhönvalmennusta eikä työkokeilua)

Saatuasi asiakkaan kuntoutuspäätöksen lähetä asiakkaalle postitse tai sähköpostitse **kutsukirje** sekä **esitietolomake täydennettäväksi** siten, kun kuntoutuspalvelun osassa on määritetty. **Lisätietoja:** Palvelukohtainen osa: Kutsukirje ja esitietojen kysely.

Kutsukirjeen sisältö

Kutsukirje sisältää vähintään seuraavat asiat ja tiedot:

- tulevan **ennakkoyhteydenoton ajankohta** (pvm ja aika), **toteutustapa** (puhelu tai kuvapuhelu) sekä **yhteydenottajan tiedot** (nimi, ammatti, puhelinnumero)
- kuntoutuksen **toteutusajankohta, kuntoutuspaikka, mahdolliset ohjeet saapumisesta** jne.
- infoa ja ohjeet etäkuntoutuksen toteutuksesta
- kuntoutuksen yleiset tavoitteet sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

- asiakasta hyödyttävää tietoa kuntoutuksen sisällöstä, rakenteesta ja henkilöstöstä
- tiedot asiakkaan vakuutusturvasta. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 15: Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset
- palveluntuottajan yhteystiedot (esim. esite)
- palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteystiedot
- muut mahdolliset kuntoutuksen toteutukseen tai palveluntuottajaan liittyvät tiedot
- mahdolliset tautiepidemioihin liittyvät käytänteet ja niissä huomioitavat asiat.

Huomioitavaa:

- Jos lähetät kutsukirjeen sähköpostitse, noudata asiaan liittyviä yleisiä tietoturvallisuusohjeita. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 2.1: Sähköpostin käyttö.
- Kutsukirjettä ei lähetetä, jos kuntoutuspalvelun osassa **ei ole siitä mainintaa**.

6.1.2 Esitietojen kysely

Esitietolomake (Huom! Tämä EI KOSKE työhönvalmennusta eikä työkokeilua!)

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.

Huomioitavaa: Esitietoja **ei pyydetä** etukäteen, jos kuntoutuspalvelun osassa **ei ole siitä mainintaa**.

Pyydä asiakkaalta mm. seuraavia tarkentavia esitietoja:

- Asiakkaan omaa näkemystä ja kuvausta
 - 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
- Millainen on asiakkaan **sosiaalinen toimintakyky**, esim. miten hän suoriutuu arkipäivästään, yleinen sosiaalisuus, vuorovaikutuskyky, asiakkaan arjen verkostot: onko niitä ja millainen on niiden toimivuus sekä toistuvuus jne.
- Onko asiakkaalla **erityistarpeita**, esim. onko hänellä **allergioita**, **erityisruokavaliota**, onko käytössä **ylipainehengityskone** öisin, onko muita kuntoutuksessa huomioitavia tarpeita jne.
- Muita mahdollisesti tarvittavia tietoja (esim. asiakkaan uimataito)
- Muita laadukkaan kuntoutuksen toteuttamiseen tarvittavia tietoja (esim. asiakkaan kulttuuriin liittyvät huomioitavat asiat).

Huomioitavaa:

Varmista, että asiakaskohtaiset esitiedot **ovat asiakkaan kuntoutuksen toteuttavan henkilöstön käytettävissä aina ennen ennakkoyhteydenottoa.**

6.1.3 Ennakkoyhteydenotto asiakkaaseen ja asiakkaan sitouttaminen alkavaan kuntoutukseen

Ota asiakkaaseen yhteyttä kuntoutuspalvelun osassa määritellyllä tavalla **puhelulla** tai **kuvapuhelulla**.

Yhteydenoton tarkoituksena on motivoida ja valmistaa asiakas tulevaan kuntoutumisprosessiin sekä varmistaa myönnetyn kuntoutuksen ja aikataulun sopivuus asiakkaalle. Asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioimalla luodaan perusta asiakkaan kuntoutukseen sitoutumiselle ja motivaatiolle.

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

Yhteydenotossa asiakas ja palveluntuottaja yhdessä mm.

- luovat **yhteisen näkemyksen** kuntoutumisen yleisistä tavoitteista, sisällöistä, toteutuksesta ja aikatauluista
- kartoittavat yhteistyössä tarvittavat ammattihenkilöt ja heidän roolinsa
- arvioivat asiakkaan ja palveluntuottajan resursseja, joilla on merkitystä kuntoutuksen **sisällön rakentamiseen**
- pyrkivät luomaan jo ennakoiden asiakkaan kuntoutuksesta mielekkään kokonaisuuden, jossa huomioidaan asiakkaan oma tukiverkosto sekä muut arjen toimitukset.

6.1.4 Kuntoutuksen suunnittelu

Ennen asiakkaan kuntoutuksen alkamista kuntoutuksesta vastaavan ammattihenkilön tehtävänä on perehtyä huolellisesti saamiinsa asiakaskohtaisiin esitietoihin. Kuntoutuksen suunnittelussa ja sen toteutuksessa on korostuttava **asiakkaan oma rooli, asiantuntijoiden rooli** sekä (mahdollisten) **läheisten rooli**.

Kuntoutuksesta vastaavan ammattihenkilön tehtävänä on mm. ennakko-

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

6.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

6.2.1 Tehtävät asiakkaan saapuessa edeltävänä iltana (Huom! Tämä EI KOSKE työhönvalmennusta eikä työkokeilua)

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

Huomioitavaa: Jos ammatillinen kuntoutuspalvelu sisältää majoituksen, sen sisältö ja toteutus on aina kuvattu **kuntoutuspalvelun osassa**.

6.2.2 Tehtävät asiakkaan kuntoutuksen alkaessa

Kuntoutuksesta vastaavan henkilöstön tehtävät

Kuntoutuksesta vastaavien ammattihenkilöiden tehtävänä on yhteistyössä asiakkaan/asiakasryhmän kanssa kartoittaa kuntoutuksen tavoitteita sekä suunnitella kuntoutuksen sisältöä ja siihen liittyviä kuntoutuksen toimenpiteitä. Erityisesti tehtävänä on luoda heti kuntoutuksen alussa edellytykset asiakasryhmän aktiivisen ryhmäytymisen sekä vertaistuen toteutumiseksi.

Tehtävänä on mm.

- luoda asiakkaaseen luottamuksellinen, sitoutumista ja tavoitteellista kuntoutumista kannatteleva suhde
- varata riittävästi aikaa kuntoutuksesta vastaavien ammattihenkilöiden keskinäisiin yhteistyötapaamisiin ja varmistaa hyvä tiedonkulku ja yhtenäinen asiakkaan tavoitteiden mukainen toiminta
- tarkentaa asiakkaan kuntoutuksen aikainen avun ja valvonnan tarve sekä varmistaa näin avustamisen riittävyys.

Alkuinformaation antaminen

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

Alkuinformaation sisältö:

- Esittele mm.
 - kuntoutusohjelma sekä palveluntuottajan muu tarjolla oleva ohjelma
 - koko kuntoutuksen toteutukseen osallistuva henkilöstö
 - palveluntuottajan kuntoutuksen toteutuksessa käytettävät tilat.
- Käy läpi mm.
 - mahdollisiin ilta- ja yöajalla tarvittaviin yhteydenottoihin liittyvät asiat (majoittuva asiakas)

- yleiset turvallisuusohjeet.
- Anna informaatiota (majoittuvalle asiakkaalle) lähialueen ulkoilureiteistä (esim. ulkoilureittikartat matkapituuksineen).
- Varmista, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja tiedotteet.
- Opasta, kehen henkilöön asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä kuntoutuksen aikana.
- Jaa muu tarvittava tieto.

6.2.3 Kuntoutuspäivän toteutus

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

Arkipäivän toiminta

Asiakkaan kuntoutus toteutuu pääasiallisesti arkipäivisin maanantaista perjantaihin.

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

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

Asiakkaiden vapaa-ajan ohjelman järjestäminen (jos kuntoutuspalveluun sisältyy majoitus)

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

6.2.4 Yleistä kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvää

Väliarviointi

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

Huomioitavaa:

Väliarviointia **ei toteuteta**, jos

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

Välitehtävät

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

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

Huomioitavaa: Välitehtäviä **ei toteuteta**, jos kuntoutuspalvelun osassa **ei ole mainintaa** väliarviointista.

6.3 Palveluntuottajan tehtävät kuntoutuksen päättyessä

Seuranta on asiakkaan kuntoutumisprosessissa merkityksellinen osa. Seurannassa kuntoutuksesta vastaavan ammattihenkilön/-henkilöiden tehtävänä on arvioida asiakkaan omakuntoutuksen toteutumista ja onko suunniteltua kuntoutusohjelmaa mahdollisesti muutettava. Seuranta mahdollistaa tarvittavat muutokset asiakkaan kuntoutusprosessiin, esimerkiksi sen sisältöön, intensiivisyyteen, omakuntoutuksen toteutukseen tai yhteistyöhön, ja tukee osaltaan asiakkaan muutosprosessia.

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

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

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

7 Etäkuntoutuksen toteutus

Tämä luku käsittelee etäkuntoutuksen toteuttamista. Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä.

Kuntoutuspalveluun voi sisältyä etäkuntoutusta reaaliaikaisina **kuvapuheluina**, ajasta ja paikasta riippumattomana **verkkokuntoutuksena** tai molempina. Tämän luvun sisältö koskee palveluntuottajaa vain niiden etäkuntoutuksen toteuttamistapojen osalta, joita palveluntuottajan järjestämään kuntoutuspalveluun sisältyy.

Toteuta etäkuntoutus siten, että asiakas

- kokee sen itselleen soveltuvaksi ja hänen kuntoutumistaan edistäväksi toteutustavaksi
- kokee kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen osaksi **samaa yhte-näistä kuntoutuskokonaisuutta**
- voi luottaa etäkuntoutuksen laatuun sekä henkilöstön valmiuksiin ja osaami- seen
- voi osallistua etäkuntoutukseen valintansa mukaan kotoaan tai muusta arjen ympäristöstään käsin
- saa **toimintaohjeet** tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy **teknisten haas- teiden vuoksi**
- saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet.

7.1 Kuvapuheluiden ja verkkokuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus toteutuu asiakkaan arjen ympäristössä ja edistää kuntoutuksen nivoutu- mista arkeen.

Kuntoutuspalveluun sisältyvät ennakko-, väli- ja seurantayhteydenotot voidaan toteut- taa kuvapuheluina. Lisäksi palveluun voi sisältyä yksilöllisiä tai ryhmämuotoisia kuva- puheluita. Sovi yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisten kuvapuheluiden ajankohdat ja tarvittaessa yhteyden testaamisen ajankohta.

Voit toteuttaa kuntoutusta perustellusta syystä (esim. ammattihenkilön äkillinen poissaolo) kuvapuheluna 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 omista tavoitteistaan. 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.

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

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

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

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

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

7.2 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

7.2.1 Asiakkaiden laitteet

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

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

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

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 liittyvät ohjeet sekä tarvittaessa teknistä tukea ja opastusta (esim. sovelluksen tai alustan käytöstä).

7.2.2 Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

Palveluntuottajana varmista, että

- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on käytössään tarvitsemansa **verkkoyhteydellä varustetut laitteet** (esim. tietokone tai tabletti) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet)
- moniammatillisella tiimillä tai kuntoutuksen ammattihenkilöllä on käytettävissä etäkuntoutukseen käytettävä helppokäyttöinen, tietoturvallinen ja saavutettava **sovellus tai alusta**, jota asiakkaan 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, tietosuoja ja 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 tarkoitetut 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 kunnossa kunnossa
- 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 potilas-tietoja 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 16.1: Palveluntuottajan vakuutusturva.

7.6 Asiakkaan sairastuessa etäkuntoutuksen aikana

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

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

Huomioitavaa: Ryhmämuotoisen kuvapuhelun korvaa yksilöllinen kuvapuhelu, jonka on oltava kestoltaan **vähintään puolet** siitä ajasta, joka ryhmämuotoisen kuvapuhelun kestoksi on määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

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

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 20.2: Laskuttaminen.

7.7 Asiakkaan osallistuminen etäkuntoutukseen ulkomailta

Palveluntuottajana **et voi** toteuttaa etäkuntoutusta ulkomailta.

Asiakas voi osallistua etäkuntoutukseen ulkomailta seuraavin edellytyksin:

- Asiakas ja palveluntuottaja arvioivat **etukäteen** kuntoutuksen jatkamisen taroituksenmukaiseksi 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. sairauskohaus).

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

8 Dokumentaatio

8.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

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

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

Toteuta asiakkaan kuntoutuksen kirjaaminen siten, että

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

8.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

Kirjaa asiakkaan asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:

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

Kun palvelu sisältää etäkuntoutusta, kirjaa asiakkaan asiakirjoihin 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.

Huomioitavaa: Ammatilliseen kuntoutuspalveluun liittyvän **kuntoutuspalautteen sisältö** on tarkemmin määritetty kuntoutuspalvelun osassa.

8.2.1 Yleistä palautteen laatimiseen liittyvää

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

Lisäksi:

- Varmista asiakkaan mahdollisen suunnitellun jatkokuntoutuksen toteutuminen olemalla tarvittaessa yhteydessä asiakkaan verkostoon. Tähän on oltava asiakkaan suostumus.

- Selvitä asiakkaalle mm. eri mittausten tulokset ja niiden merkitys, jotta hän tietää, mitä toteutuneesta kuntoutuksesta on kirjattu.
- Anna asiakkaalle mahdollisuus tutustua hänestä laadittuun kuntoutuspalaute-luonnokseen sekä selvitä hänelle mm. eri mittausten tulokset ja niiden merkitys, jotta hän tietää, mitä toteutuneesta kuntoutuksesta on kirjattu.
- Asiakkaan kuntoutuspalauteeseen **ei kirjata** asiakkaan läheistä koskevia (henkilökohtaisia) tietoja.
- **Laadi vielä myöhemmin** asiakkaan kuntoutusjakson jälkeisestä seurantayhteydenotosta asiakkaalle lähetettävä **erillinen seurantapalaute** (**Huom!** Ei koske työhönvalmennusta eikä työkokeilua).

Etäkuntoutus (jos palvelu sisältää etäkuntoutusta)

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

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 siitä ajankohdasta läskien, kun asiakkaan viimeisin tapaaminen on toteutettu.**

Huomioitavaa: Palautteen on oltava Kelassa perillä annetun määräajan sisällä.

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 palaute **asiakkaalle**. Toimita lisäksi lyhyt kuntoutuspalaute asiakkaan suostumuksella **tarvittaville** tahoille sekä **tarvittaessa** Kelaan. Lyhyt kuntoutuspalaute **ei sisällä** liitteitä.

8.3.1 Lyhyen kuntoutuspalauteen sisältö

Lyhyt kuntoutuspalaute sisältää seuraavat asiat selkeästi otsikoituna:

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

8.4 Seurantapalaute

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

8.4.1 Seurantapalauteen sisältö

Seurantapalaute sisältää seuraavat asiat:

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

Huomioitavaa: Ammatilliseen kuntoutuspalveluun liittyvän seurantapalautteen sisältö ja siihen liittyvät toimittamisohjeet voivat olla tarkemmin määritelty kyseisessä ammatillisen kuntoutuspalvelun osassa.

8.5 Osallistumistodistus

Laadi osallistumistodistus seuraavan ohjeen mukaisesti: Ohjeita palveluntuottajille on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – 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 henkilöstöllä on **virallisesti hyväksytty ammattinimikettä vastaava koulutus ja pätevyys**.

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

9.1 Kuntoutuksen toteuttava henkilöstö

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

Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia ja varmistaa, että esim.

- 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 sekä työ-, opiskelu- ja toimintakykyyn vaikuttavista tekijöistä, jotta henkilöstö osaa ja pystyy tukemaan asiakkaan kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- henkilöstölle järjestetään ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä **koulutus**, jolla varmistetaan henkilöstön osaaminen toteuttaa kohderyhmän kuntoutusta
- erityisten kommunikaatiokeinojen (esim. viittomat, puhetta tukevat ja korvaavat kommunikoinnin keinot) käyttöä osaavaa henkilöstöä on käytettävissä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja riittävästi.

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.

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

9.2 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

9.2.1 Yleistä

Palveluntuottajana vastaat siitä, että

- henkilöstöressurssissa on **riittävästi** pätevää varahenkilöstöä sijaistamaan vakituista ammattihenkilöstöä lomien sekä äkillisten tilanteiden, kuten lyhyiden sairaspöissaolojen aikana

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

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

9.2.2 Opiskelijan käyttö sijaisuuksissa

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

Opiskelijasta käytetään opiskelijanimikettä, ja hänelle on nimettävä saman ammatin ohjaaja.

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

9.2.3 Lääkärin sijaistaminen (palveluissa, joissa lääkäri sisältyy pakollisena henkilöstöön)

Lääkärin sijaisena toimii **aina** koulutus- ja kokemusvaatimukset täyttävä laillistettu lääkäri tai erikoistuva lääkäri.

9.2.4 Erikoislääkärin sijaistaminen (koskee vain niitä palveluja, joissa erikoislääkäri on 1 moniammatillisen tiimin jäsen)

Yleistä erikoislääkärin sijaistamiseen liittyvää:

- Erikoislääkärin sijaisena toimii **aina** erikoislääkäri **tai** kyseiseen alaan erikoistuva lääkäri.
- Sijaisena toimivan lääkärin erikoistumisala on sama kuin kuntoutuspalvelun osassa vaadittu erikoisala.

- **Alle 4 kuukauden** sijaisuuksissa erikoislääkäreitä voi sijaistaa laillistettu lääkäri. Pidemmät sijaisuudet hoitaa erikoislääkäri tai erikoistuva lääkäri.

Jos erikoislääkärin sijaisena toimii erikoistuva lääkäri, niin

- erikoistumassa oleva lääkäri voi toimia erikoislääkärin sijaisena kyseisessä kuntoutuspalvelussa **enintään 12 kuukauden ajan**
 - **12 kuukauden aikana** kyseisessä kuntoutuspalvelussa voi toimia **enintään 1** erikoistuva lääkäri kerrallaan
- erikoistuva lääkäri voi korvata erikoislääkärin työpanoksesta **50 %**
 - muun ajan tehtävää hoitaa kuntoutuspalvelun osassa edellytetyt vaatimukset ja kelpoisuusehdot täyttävä erikoislääkäri
- nimeä erikoistuvalla lääkärillä ohjaava lääkäri, joka on kuntoutuspalvelun osassa kuvattu vaatimukset täyttävä erikoislääkäri
- työskentely palveluntuottajalla on harjoittelujakso, joka sisältyy ko. lääkärin erikoistumiskoulutuksen ohjelmaan.

10 Tulkkaus

10.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus

Kela järjestää vieraan kielen tulkkausta kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla. Vieraan kielen tulkkausta voidaan myöntää Kelan erikseen määrittämällä tavalla. Ruotsin tai saamen kieltä puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkausta heidän 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 käännösapua 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**, joka on vaihtoehtoisesti joko

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

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

11.1.1 Laitosyksikön tilat

Laitosyksikkö sisältää vähintään

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

- ryhmätyötilan.

11.1.2 Avoyksikön tilat

Avoyksikkö sisältää vähintään

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

11.1.3 Muun toimintayksikön tilat

Muu toimintayksikkö sisältää vähintään

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

11.2 Muut kuntoutuksen toteuttamiseen vaaditut tilat

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

Kuntoutuspalvelun osassa on määritelty, jos

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

Muita tiloja ovat esimerkiksi

- kuntosali
- liikuntasali
- allastilat
- majoitustilat

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

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

Huomioitavaa: Kun ammatilliseen kuntoutuspalveluun sisältyy ruokailu, sen järjestäminen on **aina** tarkemmin määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

11.3 Muut kuin kuntoutuspalvelussa edellytetyt tilat

Palveluntuottajalla voi olla käytössä kuntoutuspalvelussa määritettyjen ja edellytettyjen tilojen lisäksi muita kuntoutustiloja (esim. kuntosali) asiakkaan kuntoutuksen toteuttamiseksi. Myös näissä tiloissa on huomioitava tiloja koskevat palvelukuvauksen mukaiset turvallisuus- ja esteettömyysvaatimukset. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 10.4. Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää.

11.4 Yleistä palveluntuottajan tiloihin ja ympäristöön liittyvää

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

Lisäksi asiakkaille on järjestettävä kuntoutuksen ajaksi

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

11.4.2 Ulkoympäristö

Huolehdi myös, että palveluntuottajan tilojen

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

11.5 Tilojen remontointi

Ilmoita **välittömästi** tiedossasi olevista kuntoutustilojen remonteista ja korjaus- ja perusparannustöistä sähköpostitse osoitteeseen: 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. alustila 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. 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.

11.6 Laitteet

Huolehdi, että kuntoutuksessa käytettävät laitteet

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

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

12 Majoitus

12.1 Asiakkaan majoituksen järjestäminen (Huom! Tämä EI KOSKE työhönvalmennusta eikä työkokeilua!)

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

Järjestä asiakkaan majoitus kuntoutuspalvelun osassa kuvatulla tavalla

- **laitosyksikössä**

tai

- **muissa tiloissa**, jotka voivat sijaita muualla kuin palveluntuottajan toimipisteessä.

Lisätietoja: Yleinen osa, luku 11: Majoitus **ja** Kuntoutuspalvelun osa, luku: Asiakkaan majoittuminen kuntoutuksen aikana

12.2 Huoneen luovutus kuntoutuksen tulo- ja lähtöpäivänä

12.2.1 Tulopäivä

Yleinen käytäntö

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

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

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

Poikkeusmenettely (huoneen luovutus asiakkaalle)

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

12.2.2 Lähtöpäivä

Yleinen käytäntö

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

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

Poikkeusmenettely (asiakkaan huoneenluovutus)

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

12.3 Asiakkaan majoittaminen

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

Järjestä asiakkaan majoittuminen majoitustiloissa siten, että

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

12.3.1 Erityistilanteet (allergia, avustaja- tai opaskoira)

Majoita allergiset asiakkaat heille soveltuviin majoitustiloihin.

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

12.3.2 Yhden hengen huoneen käyttö

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

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

12.3.3 Alle 18-vuotias, yksin majoittuva asiakas

Järjestä alle 18-vuotiaan, yksin majoittuvan asiakkaan majoitus ja ruokailu **aina** samassa laitospaikassa, jossa asiakkaan kuntoutus toteutuu. Tämä koskee myös kuntoutusta edeltävää iltaa.

13 Ravinto ja ruokailun toteuttaminen

13.1 Ruoka

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

Asiakkaalle tarjottavien aterioiden ja välipalojen on oltava

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

Luo malliaterian avulla asiakkaalle ymmärrys siitä, mistä aineksista ravitsemuksellisesti riittävä ateria koostuu. Tavoitteena on, että asiakkaan kuntoutuksen aikana saama

lautasmalli tai ravitsemusneuvonta toimii mallina hyvistä ruokavalinnoista myös asiakkaan arjessa kuntoutuksen päätyttyä.

Myös ruokailun toteuttavan ravintolan/ruokalan on omassa roolissaan tuettava asiakkaan kuntoutuksen tavoitteita siten, että tarjottava ruoka osaltaan tukee asiakkaan elämäntapamuutosta. Palveluntuottajana tehtävänäsi on myös arvioida ruuan laatua sekä ruokailun toteuttavan ravintolan/ruokalan toimintaa säännöllisesti. Nämä em. seikat on erityisesti huomioitava ravintolan/ruokalan muutostilanteissa.

13.1.1 Erityisruokavaliot

Selvitä asiakkaan erityisruokavalio etukäteen **ennakkoyhteydenotossa** tai **viimeistään kuntoutuksen alkaessa**. Erityisruokavalion noudattaminen voi olla **osa asiakkaan sairauden hoitoa** ja sen tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista terveyttä. Palveluntuottajana tehtävänäsi on tarjota terveydellisistä syistä erityisruokavaliota noudattavalle asiakkaalle sopivaa ruokaa. Varmista, että erityisruokavalioiden laatu on linjassa ravitsemussuositusten kanssa.

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

13.1.2 Vakaumukseen liittyvät ruokatottumukset

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

13.2 Yleistä ruokailun toteuttamisessa

Toteuta asiakkaan ruokailut joko

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

Huomioitavaa:

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

13.3 Asiakkaiden ruokailun järjestäminen

13.3.1 Majoittuvan asiakkaan ruokailu (entinen täysihoito) (Huom! Tämä Ei KOSKE työhönvalmennusta eikä työkokeilua!)

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

Tarjoa kuntoutusjakson aloittamispäivänä asiakkaalle

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

Tarjoa kuntoutusjakson kotiinlähtöpäivänä asiakkaalle aamiaisen lisäksi

- lounas ja tarvittaessa välipala.

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

13.3.2 Ei-majoittuvan asiakkaan ruokailu (avohoito)

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

13.3.3 Palveluntuottajan tiloissa toteutuvan käyntikerran/tapaamisen ruokailu

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

Huomioitavaa:

- Tapaamisen kesto **ei sisälly** ruokailutaukoa.
- Asiakkaan ruokailua ei järjestetä eikä korvata etäkuntoutuksessa.

13.3.4 Ruokailuun liittyvät erityisjärjestelyt

Mahdolliset asiakkaan ruokailuun liittyvät erityisjärjestelyt (esim. kuntoutukseen mahdollisesti sisältyvän työkokeilun tai työharjoittelun aikana) on **aina** tarkemmin määritetty kuntoutuspalvelun osassa.

14 Laatutyö, toiminnan seuranta ja luvat

14.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

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

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

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

14.1.1 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 kehittämisessä. Lisäksi kirjaa mahdolliset asiakaskohtaiset toimenpiteet asiakkaan asiakirjoihin.

Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien mittaaminen

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

Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia voivat olla esimerkiksi:

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

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

15 Toimintakyvyn arviointi

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

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

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

15.1 Hyödyn arviointi ja raportointi

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

Huomioitavaa:

- Moniammatillisen tiimin ammattihenkilöiden on hallittava arviointimenetelmien käyttö ja tulosten tulkinta sekä tuloksien huolellinen kirjaaminen.

- Kela suosittelee GAS-menetelmäkoulutusta niille ammattihenkilöille, jotka osallistuvat asiakkaan GAS-tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. **Lisätietoja** GAS-menetelmästä on Kelan 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.

15.1.1 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-aikaista suutusta sekä vaikutusta opiskelu- ja työkykyyn.
 - Asiakas ja palveluntuottaja täyttävät työkykykysymyslomakkeesta omat kysymyksensä.
 - Työkykykysymykset-lomake (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.

15.1.2 Tietojen toimittaminen Kelaan

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

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

16 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

16.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

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

- **Toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa kuntoutustoiminnan.
- **Potilasvakuutus**, jos kuntoutusta toteuttaa terveydenhuollon ammattihenkilö, joka antaa terveyden- ja sairaanhoitoa.
- **Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus**, joka kattaa kuntoutuksen, siihen sisältyvien matkojen ja ohjatun vapaa-ajanohjelman aikana tapahtuneet henkilövahingot.

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

16.1.1 Potilasvakuutus

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

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

16.1.2 Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

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

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

Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisehdot:

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

16.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen

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

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

Tapaturman tai vahingon yhteydessä palveluntuottajan tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa läpi vakuutusturvan sisältö ja enimmäiskorvausmäärät sekä ohjata asiakasta vahinkoilmoituksen tekemisessä.

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

17 Asiakasturvallisuus

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

17.1 Hätätilanteisiin valmistautuminen

Palveluntuottajana vastaat siitä, että käytössä on hätätilanteita (ml. hätätilanteet kuva- puhelujen 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 hätätilanteita varten heti kuntoutuksen alkaessa.

17.1.1 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Varaudu huolellisesti esim. seuraavia erityistilanteita varten asiakkaiden kanalta:

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

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

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

17.1.2 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.

17.2 Allastilojen käyttö

17.2.1 Kuntoutusohjelman aikana

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

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

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

17.2.2 Kuntoutusohjelman ulkopuolisena aikana

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

17.3 Hälytyslaite

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

17.4 Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen

Henkilöstölle on määritetty ne koulutus- ja ensiapuvalmiustasot, joita **on noudatettava** asiakkaan kuntoutuksen ja majoittumisen aikana (ml. edeltävän päivän majoittuminen). Nämä vaatimukset on aina erikseen määritelty kuntoutuspalvelun osassa.

17.4.1 Henkilöstön ensiapuvalmiustasot

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

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

Turvallisuus kuntoutusohjelman aikana

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

Turvallisuus majoittumisen aikana

Asiakkaan majoittuessa palveluntuottajan toimipisteessä

Varmista ja huolehdi, että asiakkaan kuntoutuksen aikaisen majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta vastaa ja on **aina paikalla** iltaisin ja öisin (kuntoutusohjelman ulkopuolella) **EA-taitoinen** henkilö. Tähän ryhmään kuuluu aina alle 18-vuotias yksin majoittuva asiakas.

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

Asiakkaan majoittuessa palveluntuottajan toimipisteessä

Varmista ja huolehdi, että asiakkaan majoittumisen aikana asiakasturvallisuudesta **vastaa** ja **on aina paikalla** iltaisin ja öisin (kuntoutusohjelman ulkopuolella) **EA-taitoinen** henkilö.

Huomioitavaa:

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

Asiakkaan majoittuessa erillisessä majoitustilassa

Järjestä ja varmista erillisessä majoitustilassa majoittuvalle asiakkaalle **ilta- ja yöaikainen** (kuntoutusohjelman ulkopuolella) **valvonta**. Voit järjestää valvonnan siten, että valvova henkilö on paikalla **samoissa erillisissä majoitustiloissa**, tai **toteuta valvonta puhelinpäivystyksenä**. Valvojana toimii **aina EA-taitoinen henkilö** valvonnan toteutustavasta riippumatta.

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

17.5 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

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

Tee ilmoitus osoitteeseen: kuntoutus_palvelukuvaukset(at)kela.fi

Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:

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

18 Kuntoutuksen markkinointi

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

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

Informoi verkkosivuilla asiakkaita mm. kuntoutuksen

- sisällöstä
- kohderyhmästä ja valintakriteereistä
- toteutuksesta
- hakemisesta.

Varmista myös, että verkkosivuilla on seuraavat asiat:

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

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

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

19 Kelan tehtävät

19.1 Kuntoutuspalvelun tuottaminen

19.1.1 Palveluntuottaja

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

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

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

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

19.1.2 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.

19.1.3 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.

19.2 Asiakkaan kuntoutusasian käsittely

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

19.2.1 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.

19.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

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

20 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

20.1 Maksaminen

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

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

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

20.2 Laskuttaminen

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

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

20.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun asiakas sairastuu äkillisesti

Äkillinen sairastuminen tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas sairastuu äkillisesti kuntoutusta edeltävänä iltana klo 16 jälkeen tai tapaamis- tai kuntoutuspäivän aamuna. Asiakasta pidetään äkillisesti sairastuneena vain ensimmäisen sairauspäivän ajan. Siksi tässä annettuja ohjeita voi noudattaa vain ensimmäisenä sairauspäivänä.

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

a) Palveluntuottaja toteuttaa kasvokkaisen tapaamisen kuvapuheluna samana ajankohdana ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua. Kuvapuheluiden toteutuksessa tulee huomioida palvelukohtaisen osan ohjeistus. Kuvapuheluna toteutettavien tapaamisten enimmäismäärä ei saa kuitenkaan ylittyä.

b) Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa uuden ajan tapaamisen toteuttamiseksi kuvapuheluna tai kasvokkain ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua. Kuvapuheluiden toteutuksessa tulee huomioida palvelukohtaisen osan ohjeistus. 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.

Jos kuntoutuspäivä jää toteutumatta äkillisen sairastumisen vuoksi, palveluntuottaja ei voi laskuttaa sairastumispäivästä.

21 Auditointi

Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi kuntoutustoiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Auditoina 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.

22 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.

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

Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

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

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

Kaikkiin tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat EU:ssa hyväksytyt koulutukset. Siltä osin, kun kyseessä on ammatti, joka edellyttää toimivaltaisen viranomaisen tunnustamista Suomessa, noudatetaan ammattipätevyyden tunnustamisesta annettua lakia tai sen sijaan tullutta lakia. Niiden ammattihenkilöiden osalta, joille Valvira myöntää oikeuden harjoittaa ammattia laillistettuna ammattihenkilönä, edellytetään, että lupa on voimassa.

Kasvatustieteen maisteri

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on aikuiskasvatus tai kasvatuspsykologia

Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

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

Sairaanhoitaja (AMK)

- sosiaali- ja terveysalan tutkintonimike
- oltava Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä
- koulutukseen voi sisältyä suuntautumisvaihtoehtoja

- tutkinnon jälkeen voi suorittaa erikoitumis- tai täydennyskoulutuksia

Sosiaalityöntekijä

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

Sosionomi (AMK)

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

Terveydenhoitaja (AMK)

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

Toimintaterapeutti (AMK)

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

Työfysioterapeutti

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

Yhteiskuntatieteiden maisteri, pääaine kuntoutustiede

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on kuntoutustiede

Yhteiskuntatieteiden tai valtiotieteiden maisteri, pääaine sosiaalipsykologia

- ylempi korkeakoulututkinto, jossa pääaineena on sosiaalipsykologi.