

Käsitteet

Asiakas

Sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon asiakkaita kutsutaan asiakkaiksi ja potilaat ovat terveydenhuollon asiakkaita. Toimija, joka hankkii tai saa palveluja tai hankkii tuotteita. Huom. Toimija voi olla henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio.

Asiakslähtöisyys

Toimintatapa, jossa palvelunantaja näkee asiakkaan yksilönä ja aktiivisenä toimijana, organisoi toimintansa asiakkaan tarpeista ja voimavaroista käsin ja mahdollistaa se, että asiakas voi toimia ammatilaisten kanssa taravertaisena kumppanina.⁴

Asiakasohjaus

Asiakasohjaus on sosiaali- ja terveydenhuollossa toteutuvaa asiakaskohtaista palvelutarpeen tai muun tuen arviointia, palvelujen suunnittelua ja yhteensovittamista sekä palveluihin ja palveluissa ohjausta yhdessä asiakkaan kanssa.

Ks. ohjauspalvelut

Neuvonta

Yleistä neuvontaa ja ohjausta annetaan asiakkaalle osana julkista hallintotehtävää. Se on yleisluontoista, ja sitä voidaan tehdä kysymättä asiakkaalta henkilötietoja.

Asiakasosallisuus

Tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa.

Matalan kynnyksen toimintamalli

Eryteisesti perustason sosiaali- ja terveyspalvelujen toteutuksessa käytettävä toimintamalli, jonka tavoitteena on helpottaa ja nopeuttaa palveluihin pääsyä. palveluja on yleensä mahdollista saada ilman ajanvarausta ja lähetettä. Matalan kynnyksen toimintamallia käytettäessä ei välttämättä synny lainkaan asiakkuutta tai asiakkuus syntyy vasta myöhemmin, kun henkilö on ohjattu käyttämään tiettyä sosiaali- tai terveyspalvelua.

Palvelukokonaisuus

Asiakkaan palvelutarpeeseen tai asiakasryhmän tarpeisiin perustuva, useista palveluista koostuva kokonaisuus, jonka järjestämiseen, tuottamiseen tai toteuttamiseen voi osallistua yksi tai useampi toimija

¹ Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet : Versio 2.0 (julkari.fi)

Palvelutarve

Asiakkaan todettu tarve saada sellaisia palveluja, jotka asiantuntijan tai ammattihenkilön arvion mukaan tukevat asiakasta

Palvelutarpeen arviointi

Toiminta, jossa asiantuntija tai ammattihenkilö arvioi asiakkaan palvelutarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan

Potilas

Terveydenhuollon asiakas, joka saa terveystalvveluja terveystongelmiensa vuoksi

Sosiaalihuollon asiakas

Henkilö, joka hakee tai saa sosiaali palveluja tai jonka asiaa muuten käsitellään sosiaalihuollossa

Terveydenhuollon asiakas

Henkilö, joka hakee tai saa terveystalvveluja tai jonka asiaa muuten käsitellään terveydenhuollossa.

Lähde: Sote-sanastot - Sanasto - Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet (thl.fi)

Muut käsitteet:

Asiakassuunnitelma

On sosiaalihuoltolain mukainen suunnitelma, joka koskee palvelunjärjestäjän yhteisymmärryksessä sosiaalihuollon asiakkaan kanssa laatima suunnitelma, joka koskee palveluntuottajien asiakkaalle toteuttamia palveluja ja jossa kuvataan asiakkaan tuen tarve ja keskeiset tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään, sekä asiakkaan palvelutarpeen edellyttämät sosiaali palvelut ja muu tuki²

Etäkuntoutus

Tavoitteellinen ja suunniteltu kuntoutusmenetelmä, joka toteutetaan etäteknologiaa hyödyntävien sovellusten avulla ja jota ammattilainen ohjaa ja seuraa.

GAS-menetelmä

Kuntoutujälähtöinen menetelmä kuntoutuksen tavoitteiden asettamiseksi.

ICF-luokitus

Kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus (ICF; International Classification of Functioning, Disability and Health) kuvaa, miten sairauden ja vamman vaikutukset näkyvät yksilön elämässä.

Lääkinnällinen kuntoutus

² TEPA (termipankki.fi)

Lääkinnällisellä kuntoutuksella tarkoitetaan terveydenhuoltolain 29§:ssä määriteltyjä kuntoutuksen ammattilaisten suorittamia kuntoutustoimenpiteitä, kun toimintakyvyn tukeminen niitä edellyttää.

Kokemusasiantuntija, kokemustoimija

Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtainen kokemus sairaudesta tai vammasta, joko sairastavana, kuntoutuvana, toipilaana, palvelujen käyttäjänä tai läheisenä ja on lisäksi käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen. Kokemusasiantuntijat täydentävät kuntoutuspalveluissa käytännön asiakas- ja potilastyötä.³

Kuntoutuja

Kuntoutuja on henkilö, jolla on ammattilaisen toteama kuntoutustarve.

Kuntoujalähtöisyys

Kuntoutujan palvelutarpeeseen tarpeisiin perustuva kuntoutuspalveluista koostuva kokonaisuus, jonka järjestämiseen, tuottamiseen tai toteuttamiseen voi osallistua yksi tai useampi toimija

Kuntoutuminen

Kuntoutuminen on hallittu kokonaisuus, joka perustuu kuntoutujan arvottamiin tavoitteisiin, tutkimustietoon ja kokemukseen. Kuntoutujalla on suuri vastuu kuntoumisprosessin etenemisessä, jota ammattilaiset seuraavat ja ohjaavat.⁴

Kuntoutusohjaus

Kuntoutusohjaus on asiakaslähtöistä, lakisääteistä ja tavoitteellista toimintaa, johon aloitteen voi tehdä kuntoutuja itse, lähipiiri, hoitava taho tai viranomainen. Kuntoutusohjaus on maksutonta ja kuuluu myös kuntoutujan lähiyhteisölle. Kuntoutusohjaus on asiakkaan kuntoutusprosessiin liittyvää tiedottamista, tukemista, koordinoitua, ohjausta ja neuvontaa sekä verkostoyhteistyötä.⁵ Kuntoutusohjauksen tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaan toimintakykyä arjen toimintaympäristöissä sekä löytää keinoja tulla toimeen muuttuneessa elämäntilanteessa.

Kuntoutusohjaaja

Tehtävänimike. Kuntoutusohjaaja toimii kuntoutuksen asiantuntijana moniammatillisissa ja -alaisissa työryhmissä eri sektoreilla, kuten terveys- ja sosiaalipalveluissa, TE-palvelujen, Kelan ja vakuutusyhtiöiden järjestämässä kuntoutuspalveluissa, järjestöissä, erilaisissa projekti- ja kehittämistehtävissä sekä itsenäisinä yrittäjinä. Tehtävänimikkeet ja työnsisällöt vaihtelevat organisaation mukaan.

Kuntoutusratkaisu

Julkisen terveydenhuollon viranhaltijan päätös kuntoutuksen järjestämisestä. Kuntoutusratkaisu perustuu kuntoutujan yksilöllisen tarpeen mukaiseen ja yhdessä hänen kanssaan tehtyyn kuntoutustarpeen arviointiin.

Kuntoutussuunnitelma

Kuntoutujan ja julkisen terveydenhuollon ammattilaisten yhdessä laatima suunnitelma, johon kirjataan kuntoutuksen tarve, tavoitteet ja sisältö kuntoutussuunnitelmassa.⁶

³ Kokemustoimintaverkosto - Kokemuksen jakaminen lisää ymmärrystä ja tietoa

⁴ Autti-Rämö I., Mikkelsen M., Lappalainen T. & Leino E. (2016, s. 69)

⁵ Kuntoutusohjaus | Suomen kuntoutusohjaajien yhdistys ry (kuntoutusohjaajat.fi)

⁶ Lääkinnällisen kuntoutuksen tarve, tavoitteet ja sisältö on määriteltävä kirjallisessa yksilöllisessä kuntoutussuunnitelmassa.

Maksusitoumus

Maksusitoumus on asiakirja, jolla palvelunjärjestäjä sitoutuu antamansa päätöksen perusteella maksamaan asiakkaalle annettavan tuotteen tai palvelun kustannukset tai osan siitä.⁷ Maksusitoumuksia ovat esimerkiksi Kuntoutuksen maksusitoumus ja palveluseteli.

Nivelvaihe

Nivelvaihe on erityisesti koulutoimen käytössä oleva termi kouluasteelta toiselle siirryttäessä⁸. Terveystieteissä termiä käytetään usein siirtymävaiheen synonyyminä. Tässä oppaassa käytetään termiä siirtymävaihe.

Ks. Siirtymävaihe, Transitiovaihe

Ohjaus (Counselling)

Ohjaus on ammatillisen keskustelun muoto, työmenetelmä, joka tukee asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa. Ohjaus on tavoitteellista ja prosessimaista toimintaa.

Ohjauspalvelut

Ohjauspalveluilla tarkoitetaan, tässä oppaassa, lääkinnällisen kuntoutuksen koordinoitua, neuvontaa ja ohjausta tuottavaa palvelua kolmella tasolla: yleinen neuvonta ja ohjaus, perus- ja erityistason koordinointi ja ohjaus.

ks. asiakasohjaus

Osallisuus

Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.⁹

Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma on kunnan sosiaaliviranomaisten yhdessä asiakkaan kanssa laadittu suunnitelma, johon kirjataan ne avun, tuen ja kuntoutuksen muodot, joita asiakas tarvitsee arjessaan.

Palveluseteli

Palveluseteli on maksusitoumus, jolla voi hankkia sellaisia sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka kunnan tai kuntayhtymän kuuluu järjestää asukkaalleen. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle. Palvelusetelin saaminen edellyttää, että kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon edustaja arvioi henkilön palvelun tarpeen.¹⁰

Siirtymävaihe

⁷ Maksusitoumus | TEPA-termipankki (erikoisalojen sanasto- ja sanakirjakokoelma)

⁸ Nivelvaihe_ohjauksen_kasikirja.pdf (salpaus.fi)

⁹ Mitä on osallisuus? Osallisuuden viitekehitystä rakentamassa. THL. 2017, s. 5

¹⁰ Palveluseteli - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)

Tarkoitetaan muutosta kuntoutujan elämäntilanteessa tai elin- ja toimintaympäristössä tai kuntoutusprosessiin liittyvää muutosta hoitovastuussa, kuntoutuksen järjestäjässä tai palveluntuottajassa.

ks. Nivelvaihe, Transitiivaihe

Suoriutuminen

Henkilön suoriutumista hänelle tavanomaisista elämän toiminnoista. Sillä, mikä sairaus tai vamma on nämä erityiset vaikeudet aiheuttanut, ei lähtökohtaisesti ole merkitystä.

Transitiivaihe

Transitiivaihe tarkoittaa usean vuoden suunnitelmallista hoidonsiirtoprosessia silloin, kun lapsen hoito siirtyy aikuisten puolelle. Transitiivaihe koostuu kolmesta osasta: hoidon siirtymisen valmistelusta lastensairaalassa, konkreettisesta hoidon siirtymisestä sekä sopeutumisvaiheesta aikuisten maailmaan.¹¹

Ks. Siirtymävaihe, Nivelvaihe

Työkyky

Työkyky tarkoittaa työntekijän edellytysten sekä tehtävän asettamisen vaatimusten ja mahdollisuuksien tasapainoa

Vammainen henkilö

Toimintarajoitteinen* henkilö, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.¹² (*Toimintarajoitteinen henkilö on henkilö, jolla on määritettävissä oleva toiminnan rajoite suhteessa ympäristöön. Vammainen henkilö voi olla täysin soveltuva johonkin työtehtävään silloin, kun työn vaatimukset vastaavat hänen työkykyään ja osaamistaan).

Henkilö, jolla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma tai sairaus, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää tai vaikeuttaa henkilön päivittäisissä toiminnoissa suoriutumisen ja täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.¹³

Vammaisuus

Ks. Vammaispalveluiden käsikirja: Vammaisuus, THL

Vastuhenkilö

Asiakkaan yhteyshenkilöksi nimetty ammattihenkilö, joka toimii koko hoito- ja kuntoutusprosessin ajan yhteyshenkilönä sekä palvelukokonaisuuden koordinoijana. Vastuuhenkilönä voi toimia esimerkiksi työkykykoordinaattori, hoitaja, terapeutti, sosiaalityöntekijä. Vrt. kuntoutusohjaaja, kuntoutuksen ohjaus,

Sopeutumisvalmennus

Sopeutumisvalmennus on lääkinnällistä kuntoutusta, jolla pyritään parantamaan kuntoutujan ja hänen lähiyhteisönsä psykososiaalista toimintakykyä. Sopeutumisvalmennus sisältää neuvontaa, ohjausta, valmennusta ja vertaistukea, ja sen

¹¹ Hoidon transitiivaihe - hyppy tuntemattomaan? (duodecimlehti.fi)

¹² Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto | Sanastokeskus (tsk.fi)

¹³ Vammaisuus - THL

tarkoituksena on tukea kuntoutujaa ja hänen lähiyhteisöään sopeutumaan sairauden tai vamman aiheuttamaan elämäntilanteeseen-

Sopeutumisvalmennuskurssi

Lyhytkestoinen kurssi, joka järjestetään eri ikäisille ihmisille, joilla on jokin sama tai samankaltainen sairaus tai vamma ja siihen liittyvä toimintakyvynrajoite. Moniammatillinen työryhmä vastaa kurssin toteutuksesta ja toiminnassa painottuu tiedon antamisen lisäksi kuntoutujan ja hänen perheensä tukeminen sekä vertaistuki.

Vertaistoiminta

Organisoitunut toiminta, jossa saman sairauden tai vamman omaavat, samanlaisessa tilanteessa olevat tai samatyypisiä ongelmia kohtaavat henkilöt jakavat kokemuksiaan tai ymmärtävät toisia kokemuksellisuuden kautta. (Kuntoutus 1/2016).

Lisätietoa

Sosiaali- ja terveystalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet : Versio 2.0

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto | Sanastokeskus (tsk.fi)

TEPA-termipankki (erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma)