

KELAN KUNTOUTUKSEN PALVELUKUVAUS

NUOTTI -VALMENNUS

Voimassa 1.4.2020

Sisällys

| | |
|--|----|
| Johdanto | 3 |
| I OSA: NUOTTI-VALMENNUS | |
| 1. Kohderyhmä | 3 |
| 2. Nuoren toimintakyvyn tarkastelu | 5 |
| 3. Nuotti -valmennuksen tavoitteet | 7 |
| 4. Nuotti -valmennuksen rakenne ja toteuttaminen | 8 |
| 4.1 Rakenne | 8 |
| 4.2 Nuotti – valmennuksen toteuttaminen | 9 |
| 5. Työote ja menetelmät | 12 |
| 6. Arviointimenetelmät | 13 |
| 6.1. Pakolliset mittaus- ja arviointimenetelmät | 14 |
| 6.2. Vapaaehtoiset mittaus- ja arviointimenetelmät | 14 |
| 7. Teemat | 14 |
| 8. Palveluun ohjautuminen ja hakeminen | 16 |
| 9. Valmennuksen käynnistyminen, päättyminen ja keskeytyminen | 17 |
| 9.1 Valmennuksen käynnistyminen | 17 |
| 9.2 Valmennuksen päättyminen ja jatkotoimenpiteet | 17 |
| 9.3 Valmennukseen osallistumisen peruminen tai valmennuksen keskeyttäminen | 18 |
| 10. Valmentajan koulutus ja työkokemus | 18 |
| 10.1. Valmentajan koulutus | 18 |
| 10.2. Valmentajan työkokemus | 19 |

| | |
|--|----|
| 11. Asiakasmäärä..... | 19 |
| 12. Palveluntuottajan tilat | 19 |
| II OSA: YLEISET PERIAATTEET | |
| 13. Asiakkaan valinta | 20 |
| 14. Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana..... | 20 |
| 15. Kuntoutuskustannusten maksaminen ja laskuttaminen..... | 20 |
| 16. Kuntoutuspalaute | 21 |
| 17. Osallistumistodistus..... | 22 |
| 18. Asiakasturvallisuus | 22 |
| 18.1 Vakuutusurva | 22 |
| 18.2 Menettelyohjeet erityistilanteissa | 23 |
| 19. Tuloksellisuuden raportointi | 23 |
| 20. Dokumentaatio | 23 |
| 21. Henkilötietojen käsittely | 24 |
| 22. Kieli ja tulkin käyttö kuntoutuksessa | 24 |
| 23. Markkinointi | 25 |
| 24. Auditointi | 25 |
| 25. Kuntoutuspalveluihin sovellettava lainsäädäntö..... | 26 |

Johdanto

NUOTTI -valmennuksen palvelukuvauksen I osassa kuvataan NUOTTI-valmennuspalvelu ja II-osassa yleiset valmennuksessa noudatettavat kuntoutuksen periaatteet.

NUOTTI -valmennus on henkilökohtaista valmennusta 16 - 29 -vuotiaalle nuorelle, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Heikentynyt toimintakyky estää tai rajoittaa nuoren tulevaisuuden suunnittelua, opiskelua tai opiskelemaan tai työelämään pääsyä. Nuori ei yksin kykene tai ei ole motivoitunut suunnittelemaan elämäänsä eteenpäin ja luomaan tavoitteita tulevaisuudelle.

NUOTTI-valmennuksen tarkoitus on, että nuoren käsitys omista vahvuuksista ja voimavaroista vahvistuu ja hän kartuttaa elämänhallintaan ja työelämävalmiuksiin liittyviä taitojaan. Valmennuksen toteuttaa henkilökohtainen valmentaja yhdessä nuoren kanssa.

NUOTTI -valmennuksessa edistetään ja vahvistetaan verkostoyhteistyötä. Verkostotyön avulla yhdistetään nuoren kanssa toimivien tahojen asiantuntemus, se mahdollistaa tarpeellisten tietojen vaihdon ja nuoren kokonaistilanteen hahmottamisen.

NUOTTI -valmennusta järjestetään nuoren ammatillisena kuntoutuksena (KKRL 7a§).

I OSA: NUOTTI-VALMENNUS

1. Kohderyhmä

NUOTTI -valmennus on tarkoitettu 16 - 29 -vuotiaalle nuorelle, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt.

Kohderyhmään kuuluu erityisesti nuori, joka on ilman opiskelu- tai työpaikkaa tai jonka opiskelu on vaarassa keskeytyä oppilaitoksen tukitoimista huolimatta. Nuori ei yksin kykene tai ole motivoitunut suunnittelemaan elämäänsä eteenpäin tai luomaan tavoitteita tulevaisuudelle. Hänellä on myös muita nuoria suurempi suuri riski jäädä opiskelu- tai työelämän ulkopuolelle tulevaisuudessa.

NUOTTI -valmennus **ei ole** tarkoitettu nuorelle, joka

- joka edistyy opinnoissaan
- on työelämässä ja pystyy turvaamaan toimeentulonsa työtä tekemällä
- pitää opiskeluissa suunniteltua välivuotta.

Nuorella voi olla sairaus tai vamma, mutta se ei ole edellytys valmennuksen myöntämiselle. Nuori voi hakea valmennukseen ilman todettua sairautta eikä hän tarvitse lääketieteellistä selvitystä terveydentilastaan.

Nuoren kokonaistilannetta ja palvelutarvetta tarkastellaan valmennukseen ohjautumisessa ja valmennuksen aikana kokonaisvaltaisesti sekä entistä kevyemmin, painottamatta erityisesti mitään toimintakyvyn osa-aluetta.

NUOTTI -valmennusta suositellaan tilanteessa, jossa nuori esimerkiksi

- on asiakkaana esimerkiksi Ohjaamossa, Etsivässä nuorisotyössä, sosiaalitoimessa tai TYP-toimipisteessä ja asiantuntija-arvion mukaan nuoren heikentynyt toimintakyky haittaa tai estää opintojen selvittelyä ja suunnittelua tai työllistymistä
- ei kykene tai ei ole motivoitunut suunnittelemaan elämäänsä eteenpäin tai luomaan tavoitteita tulevaisuudelle
- on toistuvasti keskeyttänyt opintonsa, ja on lannistunut hakemaan apua ”palveluviidakossa”
- on keskeyttänyt ase- tai siviilipalveluksen ja elämäntilanne on selkiytymätön
- päihdeongelmastaan huolimatta pyrkii muuttamaan elämäänsä ja tarvitsee muutokseen hoidon ja päihdekuntoutuksen ohella muuta kuntoutuksellista tukea
- on vapautunut tai vapautumassa vankilasta ja ammatillinen jatkosuunnitelma on epäselvä.

Lisäksi harkittaessa NUOTTI -valmennusta tulee kiinnittää erityistä huomiota esimerkiksi nuoreen, jolla on

- vuorokausirytmiksi sekaisin
- peli- tai päihderiippuvuus
- kuormitusta liittyen
 - omaisen menetykseen tai vanhempien avioeroon
 - perheen muuhun vaikeaan psykososiaaliseen rasitukseen kuten omaisriippuvuuteen
 - muuhun nuoren liian suuren vastuun kantamiseen liittyviin asioihin
- velkataakka tai raha-asiat sekaisin
- aikuistumiseen ja itsenäistymiseen liittyviä ongelmia.

2. Nuoren toimintakyvyn tarkastelu

Nuoren toimintakyvyn arvioidaan olevan olennaisesti heikentynyt, kun heikentyminen jollain toimintakyvyn osa-alueella rajoittaa nuoren tulevaisuuden suunnittelua tai opiskelemaan tai työelämään pääsyä tai estää nuorta jatkamasta opintojaan.

Nuoren ohjaamisen tueksi on käytettävissä [suositus](#) nuoren toimintakyvyn arviointiin tilanteissa, joissa nuori on hakeutumassa nuoren ammatilliseen kuntoutukseen ilman lääkärinlausuntoa. Tämä suositus on tarkoitettu nuoria ammatilliseen kuntoutukseen ohjaavien tahojen käyttöön. Ohjaavia tahoja ovat esimerkiksi Ohjaamo, Etsivä nuorisotyö, TYP, sosiaalitoimi, nuorten työpajat, TE-toimisto ja muut nuorten kanssa työskentelevät tahot. Ohjaavien tahojen tekemä toimintakyvyn arviointi ei ole pakollinen, mutta sitä suositellaan laadittavaksi nuoren hakiessa Kelan nuoren ammatilliseen kuntoutukseen.

Arvioitaessa nuoren soveltuvuutta NUOTTI -valmennukseen ja tarkasteltaessa nuoren toimintakykyä valmennuksen aikana, kiinnitetään huomiota esimerkiksi seuraaviin asioihin:

Yksilötekijät

Nuoren voimavaroihin liittyvät tekijät

- Miten nuori arvioi oman jaksamisensa?
- Mikä nuorta auttaa jaksamaan? Miten nuori kohtaa vaikeita asioita?
- Missä tilanteessa nuori luovuttaa ja miksi?
- Missä tilanteissa nuori on kokenut onnistumista? Miten nuori toimi tilanteessa, jossa asiat menivät hyvin?
- Miten nuori uskoo itseensä ja siihen mitä tavoittelee ja tekee?
- Mitä nuori haluaa muuttaa elämässään ja millaista apua hän siihen itse haluaa?
- Mitä tietoa ja tukea nuori kokee tarvitsevansa tulevaisuudensuunnitelmiinsa? Mikä työ nuorta kiinnostaa? Missä työssä hän toivoisi onnistuvansa?

Suoriutuminen

- Miten nuori huolehtii itsestään ja kodistaan (peseytyminen, pukeutuminen, kodin askareet)?

- Miten nuori osaa hoitaa raha-asioitaan?
- Missä tilanteessa nuori tarvitsee asiantuntija-apua?
- Mitkä asiat koulussa kiinnostivat? Missä asioissa nuori tunsii olevansa hyvä koulussa?
- Millaista tukea nuori kokee tarvitsevansa tulevaisuudessa opinnoissa tai työssä?

Osallistuminen

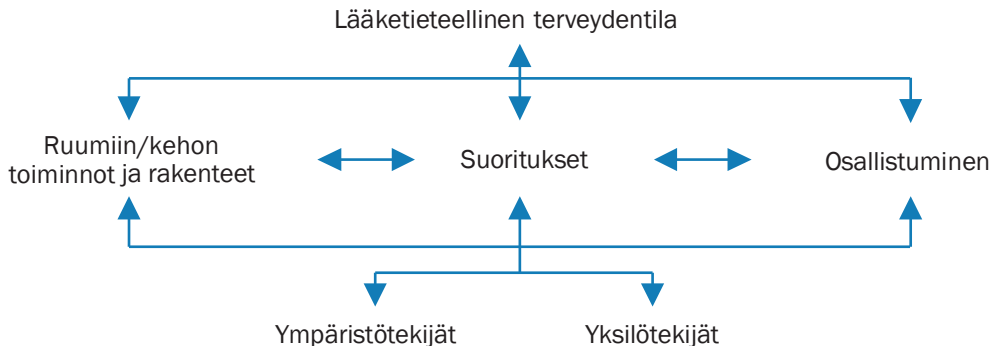
- Millaiset vuorovaikutustaidot nuorella on? Syntykö nuoreen kontakti helposti vai vetäytykö nuori?
- Millaisia ystävyys- ja läheissuhteita nuorella on?
- Mitä nuori tekee vapaa-aikana (esim. harrastus, vapaaehtoistyö)? Mitkä ovat nuoren kiinnostuksen kohteet?
- Miten nuori osallistuu esimerkiksi Ohjaamon, TYP:n tai Etsivän nuorisotyön tarjoamaan palveluun?

Ympäristötekijät

- Miten ja missä nuori asuu ja liikkuu?
- Mistä paikoista nuori on saanut apua vaikeaan elämäntilanteeseensa?
- Millaista apua ja milloin nuori on saanut esim. terveydenhuolloilta tai muilta nuoren mainitsemilta tahoilta?
- Miten vanhemmat tai muut läheiset ovat auttaneet ja auttavat nuorta?

Nuoren toimintakykyä tarkastellessa hyödynnetään ICF-viitekehystä (International Classification of Functioning Disability and Health), joka on kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus. Luokituksen tausta-ajatuksena on, että toimintakyky on moniulotteinen, terveydentilan, yksilön ja ympäristötekijöiden yhteisvaikutuksesta muuttuva kokonaisuus. Keskeisiä toimintakyvyn osa-alueita tässä palvelussa ovat yllä olevat suoriutuminen, osallistuminen, yksilö –ja ympäristötekijät.

Kuvio. ICF-luokituksen osa-alueet ja niiden vuorovaikutus.



3. Nuotti -valmennuksen tavoitteet

NUOTTI -valmennuksen tavoitteena on, että nuori kiinnostuu elämäntilanteestaan, tulevaisuuden suunnittelusta ja opiskelu- tai työelämään suuntaamisesta. Valmennuksella tähdätään siihen, että sen päätyttyä nuorella on uskoa muutoksen mahdollisuuteen ja ymmärrystä omien voimavarojensa sekä vahvuksiensa hyödyntämisestä muutoksessa. NUOTTI -valmennus voi parhaimmillaan johtaa esimerkiksi suoraan ammatilliseen kuntoutukseen, opiskeluun tai työhön.

Valmennuksen tavoitteita ovat esimerkiksi, että

- nuori ja hänen verkostonsa saavat käsityksen nuoren toimintakyvyn osa-alueista, nuoren vahvuuksista, voimavaroista ja taidoista sekä osallistumisen ja/tai suoriutumisen esteistä
- nuorelle muodostuu käsitys siitä, kuinka hän voi hyödyntää voimavarojaan arjessa ja opiskelussa, työssä tai työnhaussa
- nuori kartuttaa elämänhallintaan ja työelämävalmiuksiin liittyviä taitojaan (esimerkiksi itsestä tai raha-asioista huolehtiminen, arkirutiinit, asiointi)
- nuoren ymmärrys opiskelun ja/tai työn merkityksestä lisääntyy ja hänen kykynsä nähdä itsensä opiskelijana, työntekijänä tai työnhakijana vahvistuu
- nuori asettaa itselleen ainakin alustavan työelämä- tai opiskelutavoitteen
- nuoren verkostoa hyödynnetään, jotta nuori saa tarvitsemansa tukitoimet ja palvelut.

4. Nuotti -valmennuksen rakenne ja toteuttaminen

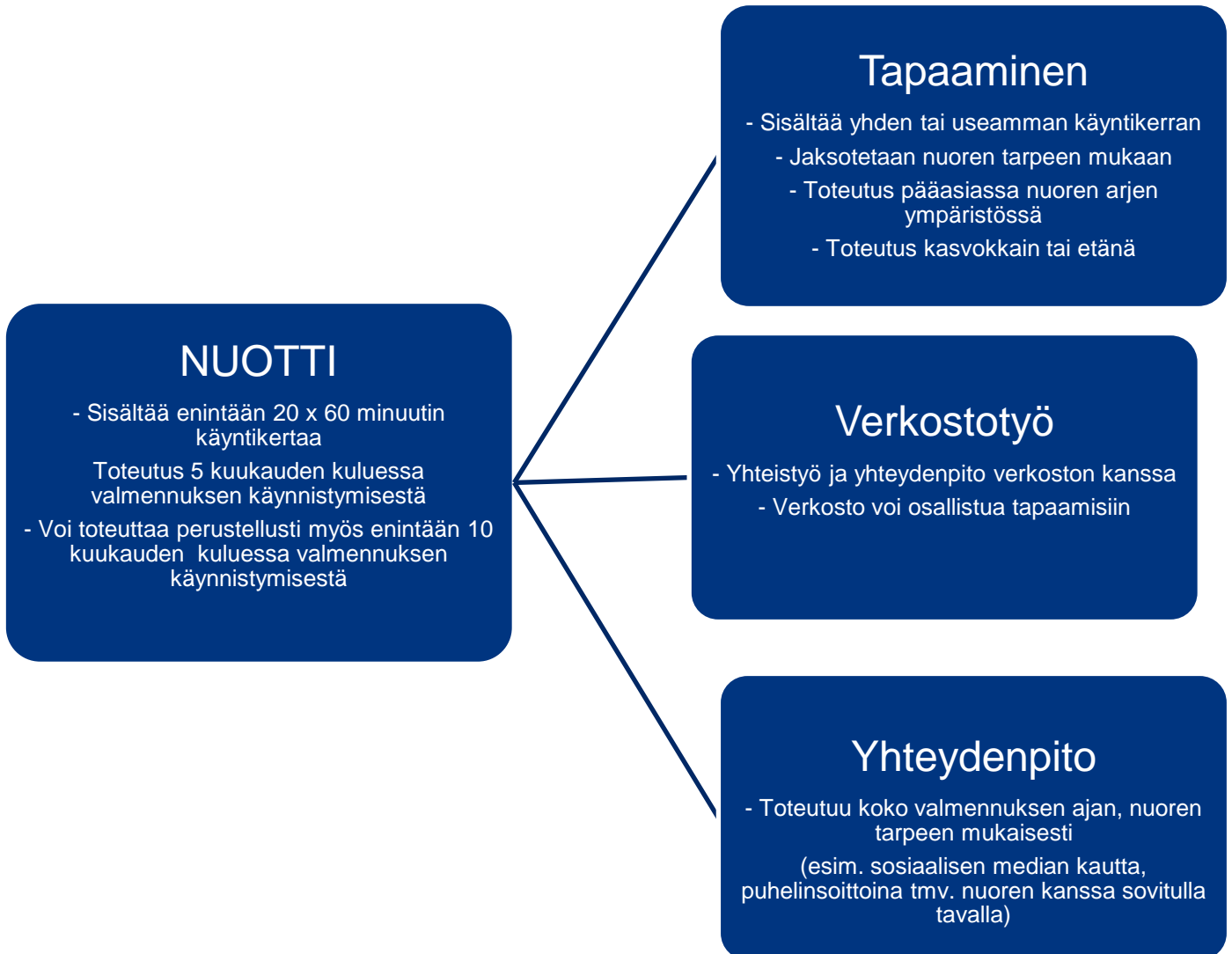
4.1 Rakenne

NUOTTI -valmennus koostuu käyntikerroista, jotka toteutetaan henkilökohtaisen valmentajan ja nuoren välisinä tapaamisina.

Valmennukseen sisältyy säännöllinen yhteydenpito valmentajan ja nuoren välillä sekä verkostotyö nuoren kannalta merkityksellisten toimijatahojen kanssa.

Valmennus toteutetaan 5 kuukauden aikana sen käynnistymisestä. Jos nuori osallistuu valmennuksen aikana muuhun palveluun, esimerkiksi kuntoutukseen tai työtoimintaan, voi valmennus toteutua enintään 10 kuukauden kuluessa sen käynnistymisestä. Valmennuksen keston pidentäminen edellyttää yhteydenottoa ja sopimista Kelan kanssa.

Kela myöntää nuorelle 20 käyntikertaa, josta valmennuksena toteutetaan nuoren tarvitsema määrä.



4.2 Nuotti – valmennuksen toteuttaminen

Yksi tapaaminen voi sisältää yhden tai useamman käyntikerran: käyntikertoja voi yhdistää esimerkiksi niin, että tapaaminen kestää 120 min, jolloin tämä kuluttaa kaksi myönnettyä käyntikerroista.

Tapaamiset toteutetaan pääasiassa nuoren arjen ympäristössä esimerkiksi nuoren kotona, kirjastossa tai kahvilassa. Valmennuksen toteuttaminen edellyttää valmentajalta jalkautumista. Valmentaja huolehti luottamuksellisuudesta ja tietosuojasta kaikkien tapaamisten aikana.

Tapaamisiin osallistuu nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan nuorelle läheinen tai merkityksellinen toimija esim. Ohjaamon työntekijä.

Tapaamisia voidaan toteuttaa nuoren tarpeen mukaisesti jaksotettuna kuitenkin niin, ettei valmennuksessa ole nuoren kannalta tarpeettomia odotus- tai väliaikoja.

NUOTTI -valmennus voi toteutua esimerkiksi siten, että valmennus alkaa ennen nuoren ammatillista kuntoutusselvitystä ja jatkuu sen jälkeen. Tarvittaessa valmentaja järjestää tapaamisen, johon osallistuu ammatillisen kuntoutusselvityksen toteuttava taho. Valmentaja arvioi ja perustelee nuorelle, miksi ammatillinen kuntoutusselvitys on tarpeen ja mitä nuori hyötyy siitä. Ammatillisen kuntoutusselvityksen aikana nuori tai selvitystä toteuttava palveluntuottaja voi olla valmentajaan yhteydessä. Ammatillisen kuntoutusselvityksen päätyttyä NUOTTI-valmennus jatkuu. Valmentaja tukee ja ohjaa nuorta ammatillisessa kuntoutusselvityksessä laaditun ammatillisen suunnitelman edistämiseksi.

Osa NUOTTI -valmennuksen tapaamisista voidaan toteuttaa esimerkiksi nuoren siirryttyä työhön, opiskelemaan tai pidempikestoiseen kuntoutukseen. Tällöin valmentajan roolina on toimia kanssakulkijana ja tukea nuorta valmennuksessa asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa sekä päättää NUOTTI -valmennus hallitusti.

Nuorelle voidaan myöntää uusi NUOTTI -valmennusjakso, jos meneillään olevan valmennuksen aikana valmentaja ja Kelan etuuskäsittelijä arvioivat sen tarpeelliseksi.

Tapaamisten toteuttaminen etäkuntoutuksena

Enintään 5 tapaamista voidaan toteuttaa reaaliaikaisena kuvapuheluna. NUOTTI -valmennuksen alussa tapaamiset (vähintään 2 ensimmäistä tapaamista) toteutetaan kuitenkin kasvokkain luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentumiseksi. Etäkuntoutuksen soveltuvuus arvioidaan nuoren kanssa yhdessä ja käytetään silloin, kun nuori hyväksyy sen toteutusmuodoksi.

Jos valmentaja toteuttaa valmennusta kuvapuhelun avulla, hän arvioi nuoren valmiudet kuvapuhelussa tarvittavien laitteiden käyttöön ja tarjoaa tarvittaessa nuorelle teknistä tukea ennen kuvapuhelun toteutusta ja sen aikana.

Etäkuntoutuksella tarkoitetaan etäteknologiaa (esimerkiksi tietokone, matkapuhelin, tablet-tietokone) hyödyntävien sovellusten tavoitteellista käyttöä kuntoutuksessa. Etäkuntoutus toteutetaan valmentajan ohjaamana ja tavoitteellisena kuntoutustoimintana.

Palveluntuottaja vastaa etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tietosuojasta ja – turvallisuudesta ja noudattaa samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkain toteutetussa kuntoutuksessa. Kela ei korvaa suojatun yhteyden järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia.

Etäkuntoutuksessa palveluntuottaja käyttää salattua tietoliikenneyhteyttä. Etäkuntoutuksen tietoturvan osalta noudatetaan Valviran ohjeistusta (www.valvira.fi/terveydenhuolto).

Lisätietoja etäkuntoutuksesta: Etäkuntoutus-kirja¹ ja Kokemuksia etäkuntoutuksesta-kirja².

Verkostotyö

Nuoren ammatilliseen kuntoutukseen sisältyy yhteistyövelvoite, joka koskee nuorten kanssa toimivia ja nuoria ohjaavia tahoja sekä palveluntuottajia. Yhteistyötä tehdään nuoren kannalta tarpeellisten toimijoiden kanssa.

Jokaisen nuoren kanssa toimivan tahon tulee huolehtia nuoren kuntoutusprosessista oman vastuualueensa mukaisesti. Yhteistyöllä turvataan nuoren tarvitsemien palveluiden ja mahdollisesti pitkäjänteisen tuen yhteensovittaminen. Yhteistyön avulla nuoren kanssa toimivat tahot pysyvät ajantasalla nuoren tilanteesta ja aktiivisuudesta, esimerkiksi onko nuori tavoitettu ja onko hän sitoutunut palveluun/palveluihin.

Verkostotyö on osa NUOTTI –valmennusta, joka toteutetaan joustavasti nuoren tarpeen mukaisesti koko valmennuksen ajan. Verkostotyön tavoitteena on, että valmentaja ja nuoren kannalta merkitykselliset toimijatahot varmistavat nuoren kuntoutusprosessin jatkuvuuden ja sovitujen toimenpiteiden toteutumisedellytykset myös valmennuksen jälkeen.

NUOTTI -valmennuksen aikana nuori tapaa yhdessä valmentajansa kanssa muita nuorelle merkityksellisten toimijoiden edustajia. Lisäksi valmentaja huolehtii nuoren tarpeen mukaisesta verkostotyöstä myös tapaamisten välillä.

Verkostotyö ilman nuoren läsnäoloa edellyttää nuoren suostumusta. Palveluntuottaja pyytää nuorelta kirjallisen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttävän suostumuksen itseään koskevien ja valmennuksen takia tarpeellisten tietojen hankkimiseen muilta tahoilta, esimerkiksi Ohjaamosta tai TYP:sta. Myös omaisen tai läheisen haastattelua varten tai yhteydenottamiseksi heihin tarvitaan nuoren suostumus. Valmentaja huolehtii tarvittavien, yksilöityjen suostumusten tekemisestä valmennuksen alkuvaiheessa.

Verkostotyön avulla yhdistetään nuoren kanssa toimivien tahojen asiantuntemus nuorelle merkityksellisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

¹ Salminen, A-L., Hiekkala, S., Stenberg, J.-H. toim. Etäkuntoutus. Helsinki: Kela, 2016.

² Salminen, A-L., Hiekkala, S., toim. Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Helsinki: Kela, 2019.

Verkostotyö mahdollistaa tarpeellisten tietojen vaihdon ja nuoren kokonaistilanteen hahmottamisen sekä saumattoman yhteistyön eri tahojen välillä.

Verkostotyössä on tärkeää, että nuoren kuntoutusprosessissa mukana olevien toimijoiden välinen tiedonkulku, yhteistyö ja selkeä työnjako täydentävät kuntoutuksen kokonaisuutta ja mahdollistavat valmennuksen saumattomuuden.

NUOTTI -valmennuksen ensimmäiset tapaamiset voidaan sovitusti toteuttaa Ohjaamossa tai muun jo nuoren kanssa työskentelevän tahon kanssa.

Jos nuorella ei ole asiakkuutta Ohjaamoon, TYP:een tai muihin verkostoihin, ottaa valmentaja yhteyttä nuoren kannalta tarpeellisiin toimijoihin ja varmistaa, että nuori saa tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet.

Yhteydenpito

Valmentaja ja nuori pitävät yhteyttä nuoren tarpeen mukaisesti myös tapaamisten välillä koko kuntoutuksen ajan. Yhteydenpidon tavoitteena on varmistaa, että nuoren motivaatio pysyy yllä ja vahvistaa luottamuksellista yhteistyösuhdetta.

Valmennukseen on mahdollista sisällyttää myös kevyemmin suojattujen digitaalisten sovellusten käyttöä, jos nuori antaa tähän kirjallisen suostumuksensa. Näitä sovelluksia ovat esimerkiksi sähköposti, tekstiviesti tai sosiaalinen media, joita voidaan käyttää sellaisten yleisten ohjeiden antamiseen, joiden perusteella ei ole pääteltävissä nuorta koskevia luottamuksellisia tietoja.

Jos nuori oma-aloitteisesti lähettää suojaamattomalla sovelluksella luottamuksellista tietoa sisältäviä viestejä, valmentaja ohjaa häntä käyttämään suojattua järjestelmää. Sosiaalisen median käytössä tulee noudattaa erityistä varovaisuutta. Sosiaalisessa mediassa ei saa julkaista kuntoutujia koskevia luottamuksellisia tietoja edes suljetuille ryhmille tarkoitetuilla kanavilla. Sosiaalisessa mediassa jaettuun tietoon tulee aina suhtautua kuin se olisi täysin julkista tietoa.

5. Työote ja menetelmät

NUOTTI-valmennus on tavoitteellista. Tavoitteiden asettamisessa valmentaja hyödyntää GAS-menetelmää (Goal Attainment Scaling). Valmentaja auttaa nuorta valmennuksen alussa laatimaan hänelle merkitykselliset, konkreettiset ja saavutettavissa olevat tavoitteet. Tavoitteet kirjataan nuoren omalla kielellä Omat tavoitteeni-lomakkeelle. [Lisätietoa GAS-menetelmästä \(kela.fi\).](#)

Tavoitteet tarkentuvat valmennuksen aikana ja niitä muutetaan tarvittaessa. Valmennuksen päättyessä nuori arvioi yhdessä valmentajan kanssa valmennuksen toteutumista ja tavoitteidensa saavuttamista Omat tavoitteeni-lomaketta hyödyntäen.

Valmentaja hyödyntää nuoren kanssa työskentelyssä ratkaisukeskeistä, joustavaa ja reflektioivaa työtettä. Työskentelyn lähtökohtana ovat nuoren voimavarat, taidot ja tulevaisuuteen suuntaaminen. Valmentaja rohkaisee nuorta hyödyntämään omia voimavarojaan, toimimaan itse ja asettamaan tavoitteita.

Valmentaja rakentaa luottamusta kulkien nuoren mukana ja huomioiden hänet yksilönä. Erityisesti valmennuksen alkuvaiheessa valmentaja kiinnittää huomiota luottamuksellisen ja turvallisen yhteistyösuhteen luomiseen ja yhteisen kielen löytämiseen nuoren kanssa.

Valmentaja varmistaa koko valmennusprosessin ajan, että nuori tietää, mitä milläkin tapaamisella tehdään ja miksi. Hän osallistaa nuorta tapaamisten suunnitteluun niin, että nuorella on mahdollisuus vaikuttaa valmennuksen sisältöön ja toteutustapaan. Valmentaja huomioi nuoren kiinnostuksen kohteet ja tarpeet tapaamisten suunnittelussa.

Valmentaja käyttää nuorelle soveltuvia ja valmennukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista tukevia toiminnallisia menetelmiä. Menetelminä voi käyttää esimerkiksi arkiaskareita (kuten ruuanlaitto, siivous tai pihatyöt), oppimiseen liittyvää pelillistämistä tai erilaisia luovia menetelmiä (kuten kuvataide, valokuvaus, kirjoittaminen).

Nuori voi harjoitella valmentajan tuella esimerkiksi ongelmanratkaisutaitoja, uusia selviytymiskeinoja stressaaviin tilanteisiin tai tilanteisiin, joita hän välttelee. Nuori voi vahvistaa itsetuntemustaan, tunteiden ilmaisua tai vuorovaikutustaitojaan.

6. Arviointimenetelmät

Kuntoutumisen arviointi perustuu kokonaisvaltaiseen, tarkoituksenmukaiseen ja luotettavaan arviointiin. Erilaisia arviointimenetelmiä ovat nuoren havainnointi, haastattelu ja mittaaminen sekä testaaminen. Näitä voidaan käyttää rinnakkain ja toisiaan täydentäen nuoren toimintakyvystä ja tilanteensa riippuen. Arviointia toteutetaan koko valmennuksen ajan.

Valmentaja toimii arvioijana, ja käyttää päteviä ja luotettavia arviointimenetelmiä. Hän arvioi tarvittaessa, mitkä arviointimenetelmät eivät sovi tai eivät ole tarkoituksenmukaisia. Valmentajalla on riittävä koulutus ja hyvä kokemus kyseisen arviointimenetelmän käyttöön ja tulosten tulkintaan. Arvioinnissa otetaan huomioon terveys- ja turvallisuus- sekä tarkoituksenmukaisuus- ja asiakaslähtöisyysnäkökohdat.

Valmentaja tekee arvioinnin yhdessä nuoren kanssa, mikä on oleellinen osa asiakaslähtöistä kuntoutumisprosessia. Valmentaja kertoo nuorelle, miten ja miksi häntä arvioidaan kuntoutuksen eri vaiheissa. Nuoren kanssa keskustellaan arviointimenetelmien perusteista, arviointituloksista ja tuloksissa tapahtuneista muutoksista. Nuori tietää, miten arviointitulokset vaikuttavat hänen kuntoutuksensa suunnitteluun, toteutukseen ja arjessa selviytymiseensä. Arviointi ja mittaustulokset käsitellään nuoren kanssa kuntoutuksen aikana. Jos tuloksista ilmenee sellaisia oireita tai asioita, joita ei voida käsitellä kuntoutuksen aikana, valmentaja ohjaa nuoren terveydenhuoltoon.

ICF-viitekehyksen mukaisesti kokonaisvaltaiseen arviointiin sisältyvät nuoren toimintakyvyn ja osallisuuden sekä yksilö- ja ympäristötekijöiden eri osa-alueiden arviointi ja seuranta. Arvioinnissa otetaan huomioon nuoren itse kokema toimintakyky ja sen muutokset.

Kaikkia arviointituloksia hyödynnetään kuntoutuksen suunnittelussa ja tavoitteiden asettamisessa. Kuntoutuksen loppuvaiheen arviointitulokset auttavat myös nuoren jatkosuunnitelmien tekemistä. Suositeltavia ja arvioituja mittareita on koottu TOIMIA-mittaripankkiin (www.toimia.fi).

6.1. Pakolliset mittaus- ja arviointimenetelmät

Kelalle toimitettavat tuloksellisuuden seurantatiedot:

Tavoitteet: GAS-menetelmä (Goal Attainment Scaling, Omat tavoitteeni -lomake, www.kela.fi/lomakkeet) (tavoitteiden toteutuminen kuntoutuksen lopussa).

Elämänlaatumittari: WHOQOL-BREF <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/tmm00134> (kuntoutuksen alussa ja lopussa)

Työkykykysymykset: Lomake on osoitteessa www.kela.fi/lomakkeet. (kuntoutuksen alussa ja lopussa).

6.2. Vapaaehtoiset mittaus- ja arviointimenetelmät

Palveluntuottaja voi käyttää kohderyhmälle soveltuvia vapaaehtoisia mittaus- ja arviointimenetelmiä nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan.

7. Teemat

NUOTTI -valmennus sisältää toisiinsa limittyviä teemoja, jotka painottuvat nuoren tarpeen mukaisesti. Kaikkia teemoja ei ole tarpeen sisällyttää nuoren NUOTTI -valmennukseen.

Nuoren vahvuuksien ja toiminnan esteiden kartoittaminen

Valmentajan tavoitteena on saada tietoa nuoren yksilöllisestä tilanteesta mahdollisimman helposti ja nopeasti. Valmentaja voi hyödyntää nuoren suostumuksella jo muilla tahoilla nuoresta olemassa olevaa tietoa. Nuoren kanssa voidaan keskittyä erityisesti nykytilanteen ja vahvuuksien arvioimiseen sen sijaan, että kartoitetaan laaja-alaisesti nuoren elämänhistoriaa tai ongelmia.

Muutoksen mahdollistamiseksi valmentaja ja nuori kartoittavat nuoren osallistumisen ja suoriutumisen esteitä, jotta he voivat lähteä etsimään keinoja niiden ratkaisemiseksi. Valmentaja auttaa nuorta hahmottamaan nuoren omaa osallistumista ja suoriutumista sekä muita nuoren toimintakyvyn eri osa-alueita kuten kohdassa 2 (nuoren toimintakyvyn tarkastelu) on kuvattu.

Jos nuori on suostuvainen, valmentaja haastattelee tarvittaessa myös nuoren läheistä ja voi käydä nuoren kotona.

Jos valmentaja havaitsee ja tunnistaa selvittelyvaiheessa sellaisia terveydellisiä ongelmia, jotka edellyttävät muun asiantuntijatahon tutkimuksia, ohjaa valmentaja nuoren saamaan asianmukaista apua esimerkiksi terveyskeskuksesta. Valmentaja kulkee sovitusti ja tarpeen mukaan nuoren kanssa selvittämässä nuoren asiaa tarvittaville viranomaistahoille kuten terveydenhuollolle.

Mikäli nuori tarvitsee moniammatillista toimintakyvyn kartoittamista, ohjaa valmentaja nuoren esimerkiksi ammatilliseen kuntoutus selvitykseen.

Muutosmotivaation vahvistaminen

NUOTTI -valmennuksen keskiössä on nuoren motivaation synnyttäminen tai vahvistaminen. Valmentajan tehtävänä on tukea nuorta muutoksen mahdollisuuden näkemisessä ja luoda nuorelle tulevaisuuden uskoa.

Motivointikeinoja ovat esimerkiksi myönteinen palaute vuorovaikutuksessa, toiminnalliset keinot ja motivoiva keskustelu. Myönteinen palaute on nuoren kehumista, kannustamista ja hyväksynnän osoittamista. Toiminnallisia motivoivia keinoja ovat muun muassa välitehtävät tai tekstiviestillä varmistaminen, että nuori on hoitanut sovitun arkisen asian. Motivoivan keskustelun tai haastattelun periaatteita ovat mm. refleктоiva työote, nuorelle esitettävät avoimet kysymykset ja valmentajan tekemät yhteenvedot kuntoutujan edistymisestä tai toiminnasta.

Ammatilliselle polulle suuntaaminen

NUOTTI -valmennus tähtää lyhyellä tai pidemmällä aikavälillä nuoren siirtymiseen työelämään suuntaavalle polulle. Nuori saattaa valmennuksen päättyessä jo pystyä asettamaan itselleen alustavan opiskelu- tai työelämätavoitteen, ammatilliselle polulle suuntaamisessa edetään kuitenkin nuoren tahdissa.

Nuoren käsitys itsestään opiskelijana, työntekijänä tai työnhakijana vahvistuu valmennuksen aikana. Nuori saa tietoa eri opiskelu-, työ- ja/ tai kuntoutusmahdollisuuksista ja siitä, mitä ne häneltä edellyttävät. Nuorelle voi olla tarpeen myös sanoittaa työn ja opiskelun merkitystä hänen tulevaisuutensa kannalta. Nuoren tulisi nähdä koulutus ja työssäkäynti hyödylliseksi, jotta hän ottaisi voimavaransa ja taitonsa käyttöön ammatilliselle polulle pääsemiseksi.

8. Palveluun ohjautuminen ja hakeminen

Nuori ohjautuu NUOTTI-valmennukseen siten, että

- yhteistyötaho ottaa yhteyttä Kelaan arvioituaan, että nuoren toimintakyky on olennaisesti heikentynyt ja nuori voisi hyötyä valmennuksesta
- Kelan etuuskäsittelijä tai palveluneuvoja tunnistaa kuntoutuksellisen tuen tarpeessa olevan nuoren
- nuori itse tai nuoren läheinen ottaa yhteyttä Kelaan.

Hakeminen

Kuntoutustarpeen tunnistamisen jälkeen nuoren asia ohjataan sovitusti Kelan kuntoutuksen asiantuntijalle. Hän ottaa yhteyttä nuoreen, kertoo valmennuksen mahdollisuudesta ja haastattelee nuoren valmennukseen hakemiseksi. Nuori hakee NUOTTI -valmennusta ja kuntoutusrahaa suullisesti haastattelun yhteydessä eli hakemuksia ei tarvitse täyttää. Nuori voi hakea valmennusta myös toimittamalla Kelaan kuntoutushakemuksen. Kuntoutusasia tulee Kelassa vireille, kun nuori hakee valmennusta suullisesti tai hänen täyttämänsä kuntoutushakemus saapuu Kelaan.

Hakeminen ei edellytä lääkärinlausuntoa. Nuori voi toimittaa Kelaan hakemisen yhteydessä itseään koskevia verkostojen lausuntoja, esimerkiksi koosteen toimintakyvyn arviosta.

Päätöksen antaminen ja päätöksestä tiedottaminen

Kela myöntää nuorelle valmennusta 20 käyntikertaa, josta yhden käyntikerran kesto on 60 minuuttia. Kuntoutuspäätös sisältää myös yhteydenpidon ja verkostotyön.

Jos nuori hakee NUOTTI -valmennukselle jatkoa, voidaan uusi valmennusjakso (20 käyntikertaa) myöntää valmentajan ja Kelan etuuskäsittelijän arvioinnin perusteella. Kuntoutuspalautetta ei pääsääntöisesti jatkohakemuksen yhteydessä tarvita.

Nuori saa valmennuksesta kirjallisen päätöksen postitse. palveluntuottaja saa päätöksen tiedoksi, minkä liitteenä ovat nuorta koskevat haastattelutiedot ja muut mahdolliset valmennuksen toteuttamiseksi tarpeelliset tiedot.

Jos Kelan etuuskäsittelijä arvioi, ettei valmennusta voida myöntää, antaa hän hylkäävän päätöksen ja huolehtii nuoren ohjaamisesta hänen tarvitsemansa tuen piiriin.

9. Valmennuksen käynnistyminen, päättyminen ja keskeytyminen

9.1 Valmennuksen käynnistyminen

Valmentaja ottaa nuoreen yhteyttä **viimeistään seuraavana arkipäivänä** saatuaan nuorta koskevan valmennuspäätöksen. Valmentaja sopii nuoren kanssa puhelimitse ensimmäisen tapaamisen ajankohdan ja toteutuspaikan sekä antaa omat yhteystietonsa. Valmentaja järjestää ensimmäisen tapaamisen mahdollisimman pian, kuitenkin **viimeistään viikon sisällä yhteydenotosta**. Valmentaja kertoo nuorelle mahdollisuudesta ottaa ensimmäiselle valmennuskerralle mukaan omainen tai läheinen.

9.2 Valmennuksen päättyminen ja jatkotoimenpiteet

NUOTTI -valmennuksen päättyessä nuori ja valmentaja yhdessä pohtivat, millaista tukea nuori tarvitsee käynnistyneen muutoksen ja opittujen taitojen sekä selviytymiskeinojen ylläpitämisessä valmennuksen jälkeen. Jatkosuunnitelmien toteutuksen varmistamiseksi voi olla tarpeen järjestää yhteinen tapaaminen nuoren asioissa toimivan verkoston kanssa.

Valmennuksen päättyttyä valmentaja laatii NUOTTI -valmennuksesta kirjallisen kuntoutuspalautteen joka on kuvaus nuoren valmennusprosessista. Valmentaja kuvaa palautteessa nuoren tilannetta (erityisesti huomioiden osallistuminen, suoriutuminen, yksilö- ja ympäristötekijät), valmennuksen toteutumista (missä valmennus on toteutunut, miten nuoreen on pidetty yhteyttä), valmennukselle asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista sekä valmennuksen aikana toteutettua verkostotyötä. Lisäksi valmentaja kirjaa palautteeseen nuoren kanssa yhdessä sovitut jatkotoimenpiteet. Palautteeseen liitetään Omat tavoitteeni-lomake.

Jos nuorelle on tarpeen hakea jatkoa NUOTTI -valmennukselle tai valmennus kestää yli 5 kuukautta sen käynnistymisestä, ottaa valmentaja yhteyttä Kelaan asiasta neuvottelemiseksi.

Valmennuksen toteutumisen jälkeen Kelan kuntoutuksen etuuskäsittelijä käy läpi kuntoutuspalautteen ja vastaa Kelan kuntoutuksen jatkotoimenpiteistä ja nuoren ohjaamisesta

tarvittaessa muiden palvelujen piiriin. Ensisijaisesti vastuu nuoren jatkon varmistamisesta valmennuksen kuluessa on valmentajalla.

9.3 Valmennukseen osallistumisen peruminen tai valmennuksen keskeyttäminen

Jos nuori ei aloita hänelle myönnettyä NUOTTI -valmennusta tai jo alkanut valmennus keskeytyy tai on vaarassa keskeytyä, valmentaja neuvottelee asiasta Kelan kuntoutuksen etuuskäsittelijän kanssa.

Valmentajan tulee tavoitella nuorta useammalla puhelinsoitolla ja esimerkiksi tekstiviesteillä kahden viikon ajan ensimmäisestä yhteydenottoyrityksestä. Valmentaja dokumentoi yhteydenottoyritykset nuoren asiakirjoihin. Mikäli nuoreen ei saada yhteyttä viikon kuluessa, valmentaja ilmoittaa siitä Kelaan ja vastuu nuoren tavoittamisesta siirtyy Kelalle. Kelan etuuskäsittelijä selvittää nuoren kanssa tilannetta ja mahdollisuuksia aloittaa tai jatkaa NUOTTI-valmennusta.

10. Valmentajan koulutus ja työkokemus

10.1. Valmentajan koulutus

Valmentajalla on jokin seuraavista koulutuksista³ :

- psykologi
- toimintaterapeutti (AMK)
- sairaanhoitaja (AMK)
- terveydenhoitaja (AMK)
- sosiaalityöntekijä
- sosionomi (AMK)
- kuntoutuksen ohjaaja (AMK)
- yhteiskuntatieteiden maisteri (opintosuunta nuorisotyö tai nuorisotyön tutkimus)
- kasvatustieteen maisteri (suuntauksena muu kuin varhaiskasvatus)
- yhteisöpedagogi (AMK).

³ AMK-tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat vanhemmat opistoasteen tutkinnot.

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 (1093/2007) tai sen sijaan tullut lakia.

Niiden ammattihenkilöiden osalta joille Valvira myöntää oikeuden harjoittaa ammattia laillistettuna ammattihenkilönä, edellytetään, että lupa on voimassa.

10.2. Valmentajan työkokemus

Valmentajalla on oltava vähintään 2 vuoden työkokemus opetus-, ohjaus-, valmennus-, neuvonta-, hoito- tai kuntoutustehtävissä nuorten ja nuorten aikuisten parissa. Työkokemus on kertynyt opetustoimen, työvoimahallinnon, sosiaali- ja terveydenhuollon tai kuntoutuksen toimialoilla.

Työkokemus on kertynyt viimeisten 6 vuoden aikana koulutusvaatimuksena olevan tutkinnon suorittamisen jälkeen (esimerkiksi opintojen aikaista harjoittelua tai muuta työkokemusta ei lasketa).

Työkokemus perustuu tosiasialliseen työhön pois lukien keskeytykset esimerkiksi virkavapaan tai perhevapaan seurauksena. Työkokemus karttunut pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi siten, että valmentaja on työskennellyt em. tehtävissä neljä vuotta tehden 50 % työaikaan. Työkokemus on dokumentoitu ja tarkistettavissa, ja dokumentoinnista on ilmentävä mahdolliset keskeytystiedot.

11. Asiakasmäärä

Valmentajalla on oltava vähintään 10 asiakasta vuodessa. Valmentajalla voi olla kerralla vastattavanaan enintään noin 20 nuorta sekä heidän valmennusprosessinsa.

12. palveluntuottajan tilat

Luottamuksellisten keskustelujen mahdollistamiseksi valmentajalla voi olla nuoren tapaamista varten käytettävissään huone, jonka yhteydessä on wc:n käyttömahdollisuus.

II OSA: YLEISET PERIAATTEET

Palveluntuottaja vastaa siitä, että NUOTTI –valmennus toteutetaan palvelukuvauksen, kuntoutuspäätöksen ja nuoren kanssa sovitun sisällön mukaisena. Palveluntuottaja huolehtii, että nuorelle myönnetyt käyntikerrat toteutuvat tarkoituksenmukaisesti huomioiden päätöksen voimassaoloaika ja myönnettyjen käyntikertojen määrä.

Kela tiedottaa palveluntuottajia ajankohtaisista asioista internetsivuilla (www.kela.fi/kuntoutuspalvelut). Palveluntuottaja on velvollinen seuraamaan näitä sivuja säännöllisesti.

13. Asiakkaan valinta

Asiakas valitsee valmennuksen palveluntuottajan Kelan hyväksymistä palveluntuottajista pääsääntöisesti sen maakunnan alueelta, jossa hän itse asuu.

14. Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

Nimetyn valmentajan **vaihtuessa tai yli 4 kuukauden sijaisuuksissa** palveluntuottaja vastaa siitä, että uusi valmentaja täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset ja hän on niiltä osin vähintään nimetyn valmentajan tasoinen. Palveluntuottaja toimittaa tiedot uudesta valmentajasta Valmentajan tiedot -lomakkeella Kelaan hyväksymistä varten.

Enintään 4 kuukauden sijaisuuksissa nimetyn valmentajan sijaisena voi toimia valmentaja, joka täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset.

Kaikki valmentajan vaihtoon liittyvät asiat vaativat Kelan hyväksymisen ennen kuin uusi nimetty valmentaja voi aloittaa palvelun toteuttamisen.

15. Kuntoutuskustannusten maksaminen ja laskuttaminen

Kela maksaa palveluntuottajalle valmennuksesta aiheutuneet todelliset sopimuksen mukaiset kustannukset. Sopimuksessa vahvistetaan hinta 60 minuutin käyntikerralle, ja tämä hinta sisältää kaikki valmennuksesta aiheutuvat kustannukset esimerkiksi verkostotyö, yhteydenpito, tapaamisten valmistelu ja kirjaaminen, jotka tapahtuvat varsinaisen käyntikerran ulkopuolella. Nuori saa valmennusta koko 60 minuutin käyntikerran ajan. Matkaan käytetty aika ei sisälly käyntikertaan.

Käyntikerta on palvelukuvauksen mukainen käyntikerta sekä kerta, jolloin nuori ei äkillisen sairastumisen takia poikkeuksellisesti osallistu valmennukseen. Käyntikerta on myös kerta, jolloin valmentaja toteaa tapaamisen aluksi, ettei nuoren toimintakyky ole päihtymyksen vuoksi riittävä käyntikerran toteuttamiseen. Kela ei korvaa muista syistä peruuntuneita käyntikertoja.

Jos nuori ei saavu käyntikerralle, katsotaan käyntikerta peruuntuneeksi. Jos palveluntuottajalle on syntynyt peruuntuneeseen käyntikertaan liittyviä matkakuluja, palveluntuottaja voi laskuttaa syntyneet matkakulut Kelalta. Palveluntuottaja ei kuitenkaan voi laskuttaa peruuntunutta käyntikertaa, koska sitä ei ole toteutettu.

Palvelukuvauksen mukaisesta valmennuksen toteuttamisesta palveluntuottaja ei saa periä nuorelta asiakasmaksua, omavastuuosuutta tai muuta lisämaksua esimerkiksi peruuntuneesta käyntikerrasta.

Palveluntuottaja käyttää laskutuksessa Kelan tilityslomaketta **KU 206** ja laskutuslomaketta **KU 201**. Palveluntuottaja lähettää laskun Kelaan viimeistään kahden kuukauden kuluessa tapaamisen päättymisestä. Korvaus voidaan myöntää, vaikka sitä ei olisi haettu määräajassa, jos epääminen myöhästymisen vuoksi olisi kohtuutonta.

Tilanteissa, joissa nuori keskeyttää valmennuksen, Kela maksaa palveluntuottajalle korvauksen valmennuksesta aiheutuneista kustannuksista valmennuksen keskeytymiseen saakka.

Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

Palveluntuottaja laskuttaa ja palveluntuottajalle korvataan matkakustannukset yli 100 kilometrin matkasta (edestakainen matka).

Matkat korvataan siitä maakuntakohtaisesta osoitteesta, jonka palveluntuottaja on tarjouksessaan ilmoittanut. Jos valmennuksen toteuttamisesta aiheutunut matka on muusta lähtöosoitteesta lyhyempi (esim. valmentajan koti), Kela korvaa aiheutuneet matkakustannukset siitä lähtöosoitteesta.

Mikäli valmentaja toteuttaa samalla kerralla useampaa nuorta koskevan matkan, palveluntuottaja laskee valmentajan matkan kokonaiskilometrit ja laskuttaa yli 100 km menevät kustannukset.

Kela korvaa valmentajalle NUOTTI -valmennukseen liittyvät matkakustannukset julkisen liikenteen tai oman / palveluntuottajan auton käytöstä aiheutuneiden todellisten kustannusten mukaan. Oman auton käytöstä muodostuva kilometrikorvaus kustannetaan Verohallinnon voimassa olevaan kilometrikorvaussäädökseen perustuen. Päivärahaa tai majoittumiskustannuksia ei korvata.

16. Kuntoutuspalaute

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutuspalaute on laadittu Kelan ohjeistuksen mukaisesti.

Kuntoutuspalaute ei pääsääntöisesti tarvita valmennuksen jatkohakemuksen yhteydessä.

Kuntoutuspalaute on valmentajan laatima kirjallinen kooste nuoren valmennusprosessista. Kuntoutuspalaute sisältää kuvauksen nuoren tavoitteista ja tavoitteiden mukaisesta työskentelystä sekä tavoitteiden toteutumisesta. Valmentaja kuvaa palautteessa nuoren tilannetta valmennuksen alkaessa ja päättyessä. Hän huomioi tilanearviossa nuoren kannalta keskeiset ICF-viitekehyyksen osa-alueet (mm. voimavarat, osallistuminen, suoriutuminen, yksilö- ja ympäristökijät) sekä kuvaa toteutunutta verkostoyhteistyötä. Palautteeseen kirjataan johtopäätökset, valmennukseen liittyvät

jatkosuositukset ja –suunnitelmat, suunnitelman toteuttamiseksi tarvittava tuki ja/tai palvelut sekä miten nämä on varmistettu.

Jos NUOTTI -valmennukselle suositellaan jatkoa, valmentaja perustelee palautteessa, miksi nuoren NUOTTI – valmennusta tulee jatkaa.

Palautteeseen kirjataan seuraavat tiedot:

- palveluntuottajan ja valmentajan nimi- ja yhteystiedot tiedot
- nuoren tiedot
- valmennuksen toteutusaika
- nuoren tilanne valmennuksen alkaessa
- kuvaus valmennuksen toteuttamisesta
- tilanearvio valmennuksen päättyessä
- jatkosuositukset.

Palautteen liitteenä Kelaan toimitetaan Omat tavoitteeni – lomake (GAS).

Valmentaja allekirjoittaa kuntoutuspalautteen ja toimittaa sen Kelaan, nuorelle ja nuoren kanssa sovituille muille tarpeellisille tahoille kahden viikon kuluessa valmennuksen päätyttyä.

Jos palautteen toimittaminen viivästyy sovitusta ajasta, palveluntuottaja ilmoittaa viivästyksestä perusteluineen Kelaan.

17. Osallistumistodistus

Valmentajan on annettava nuorelle osallistumistodistus, jos nuori sitä pyytää. Osallistumistodistuksessa tulee olla nuoren nimi ja henkilötunnus. Siitä tulee käydä ilmi, että osallistumistodistus koskee NUOTTI-valmennusta ja päivä/päivät jolloin valmennus toteutui sekä osallistumistodistuksen laatijan nimi ja puhelinnumero.

18. Asiakasturvallisuus

18.1 Vakuutusturva

Palveluntuottajalla on seuraava vakuutusturva:

- toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kuntoutusohjelman
- nuorelle tapaturmavakuutus, joka kattaa henkilövahingot kuntoutusohjelman aikana.

18.2 Menettelyohjeet erityistilanteissa

Palveluntuottajalla on menettelyohjeet ongelmatilanteita, esimerkiksi fyysisen tai henkisen väkivallan uhkaa, päihteiden käyttöä, epidemioita tai tapaturmia varten.

19. Tuloksellisuuden raportointi

Palveluntuottaja toimittaa vuosittain kuntoutujakohtaisesti Kelaan NUOTTI-valmennuksessa määritellyt kuntoutuksen tuloksellisuuden raportoinnin mittaustiedot. Mittaustiedot toimitetaan asiointipalveluun tätä tarkoitusta varten olevan käyttöliittymän avulla. [Lisätietoa tietojen toimittamisesta \(kela.fi\)](#).

Palveluntuottaja toimittaa mittaustiedot Kelaan ainoastaan nuoren suostumuksen perusteella. Palveluntuottaja pyytää nuorelta suostumuksen kirjallisesti valmennusprosessin aikana ja samalla informoi tätä raportoinnista Kelan asiasta antaman ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee nimetä organisaatioistaan yksi (tai useampi) yhteyshenkilö, joka toimii kuntoutuksen hyötyä koskevien tietojen keräämisen ja niiden toimittamisen yhteyshenkilönä palveluntuottajan ja Kelan välillä. [Lisätietoa tuloksellisuudesta \(kela.fi\)](#).

20. Dokumentaatio

Palveluntuottaja dokumentoi NUOTTI-valmennuksen toteuttamiseen liittyvät asiat nuoren asiakirjoihin. Palveluntuottaja toteuttaa dokumentoinnin siten, että nuoren yksityisyyden suoja säilyy. Dokumentointia hyödynnetään nuoren kuntoutuksen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa sekä jälkikäteen tapahtuvassa seurannassa.

Dokumentaatio sisältää kuntoutuksen laatuun, arviointi- ja mittaustuloksiin, sisältöön, toteutusajankohtaan liittyvät merkinnät. Dokumentaation avulla voidaan jälkikäteen todentaa suunnitelman mukaisen kuntoutuksen toteutuminen.

Palveluntuottaja dokumentoi jokaisen tapaamisen ja valmennuksen toteuttamisen siten, että se voidaan jälkikäteen todentaa.

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki nuorelta pyydetyt yksilöidyt luvat, kuten luvat tietojen hankintaan, puhelimitse tehtäviin yhteydenottoihin ja asiakirjojen lähettämiseen muille kuin Kelalle, valokuvaukseen, videointiin tai verkkokuntoutukseen ja niistä syntyvän materiaalin käyttöön.

Nuori voi antaa kirjallisen tai suullisen palautteen saamastaan valmennuksesta palveluntuottajalle tai Kelalle. Palveluntuottaja ottaa huomioon valmennuksen aikana annetun palautteen ja kirjaa sen nuoren asiakirjoihin. Jos nuori antaa asiakaspalautetta Kelalle, nuoren antamaa palautetta ei kirjata häntä koskeviin asiakirjoihin, vaan palveluntuottaja kirjaa palautteen omiin tiedostoihinsa ilman tunnistetietoja.

21. Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista.

Palveluntuottaja noudattaa kuntoutujien henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (679/2016), tietosuojalakia (1050/2018) ja muuta tietojen käsittelyä koskevaa velvoittavaa lainsäädäntöä kuten potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992), sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjoista (298/2009) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettua lakia (159/2007). Nämä säännökset koskevat myös ääni-, filmi- ja videotallenteita sekä valo-kuvia.

Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuojalain mukaisia tietosuojaperiaatteita sekä huomioitava tietosuoja-asetuksen mukaiset velvoitteet rekisteröityjen oikeuksia koskien.

Kun henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan antamaan suostumukseen, palveluntuottaja varmistaa, että asiakkaan antama suostumus on tietosuoja-asetuksen mukaisesti yksilöity, tietoinen, aidosti vapaaehtoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisuu.

Tämä suostumus on pyydettävä kirjallisesti.

Palveluntuottaja ei saa luovuttaa kuntoutujaa koskevia tietoja ulkopuolisille ilman tämän suostumusta, ellei laissa ole nimenomaista valtuutusta tietojen luovuttamiseen.

22. Kieli ja tulkin käyttö kuntoutuksessa

Kela järjestää vieraan kielen tulkkausta valmennukseen osallistuvalla kuntoutusasiakkaalle. Vieraan kielen tulkkausta voidaan myöntää enintään 10 käyntikerralle. Tulkkeina käytetään Kelan kanssa sopimuksen Kelan kanssa sopimuksen tehneiden tulkkauspalveluntuottajien tulkkeja ja Kela maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset.

Ruotsia tai saamenkieltä puhuvalle asiakkaalle järjestetään tulkkausta heidän äidinkielellään kielilakien perusteella. Tulkkaus järjestetään koko valmennuksen ajaksi.

Valmennuksen palveluntuottaja saa kuntoutuspäätöksen yhteydessä *Vieraan kielen tulkkauksen järjestäminen kuntoutuksessa*-ohjekirjeen, joka sisältää toimintaohjeita tulkkausta vaativissa kuntoutustapauksissa. [Lisätietoa tulkkauksesta \(kela.fi\)](https://kela.fi).

Vieraan kielen tulkkaus kuntoutuksessa voidaan toteuttaa läsnä- tai etätulkkauksena. Kela korvaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset tulkkauspalveluntuottajille. Kuntoutujille tulkkaus on maksutonta.

Etätulkkaus voidaan toteuttaa nettiyhteydellä tai puhelimitse. Jos etätulkkaus toteutetaan puhelimitse, siitä aiheutuvat puhelukustannukset Kela korvaa valmennuksen palveluntuottajalle.

Kuulonäkövammaisella, kuulovammaisella tai puhevammaisella on oikeus saada tulkitsemis- ja käännösapua siten kuin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetussa laissa (133/2010) säädetään.

23. Markkinointi

Palveluntuottaja vastaa tuottamiensa kuntoutuspalveluidensa markkinoinnista. Palveluntuottajan internetsivuilla on kuvaus NUOTTI -valmennuksesta ja sen kohderyhmästä, valintakriteereistä, toteutuksesta ja hakumenettelystä. Palveluntuottajan tekemä NUOTTI-valmennuksen markkinointi on mahdollista vasta siinä vaiheessa, kun Kela ja palveluntuottaja ovat allekirjoittaneet NUOTTI-valmennuksesta sopimuksen.

Kelan järjestämää kuntoutusta koskevista mainoksista tai ilmoituksista asiakkaalle on tultava selkeä käsitys markkinoitavasta kuntoutuksesta ja siitä, että kyse on Kelan järjestämästä ja rahoittamasta kuntoutuksesta.

Palveluntuottaja ohjaa internetsivujen käyttäjää tutustumaan Kelan sivuihin, joilla on tarkempia tietoja Kelan etuuksista, kuten esimerkiksi kuntoutuksesta, kuntoutusrahasta, matkakorvauksista. Lisäksi palveluntuottaja ohjaa tarvittaessa asiakasta ottamaan yhteyttä Kelaan. [Lisätietoa etuuskohtaisista palvelunumeroista \(kela.fi\)](https://kela.fi) ja [lisätietoa Kelan toimistoista \(kela.fi\)](https://kela.fi).

24. Auditointi

Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi kuntoutustoiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottajan ja Kelan välisen sopimuksen mukaisesti Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluva kuntoutustoiminta haluamanaan ajankohtana ja haluamallaan tavalla. Auditoinnin tavoitteena on varmistaa, että kuntoutus toteutuu kuntoutujalähtöisesti ja palvelukuvauksen mukaisesti. Auditoinnissa toimivat koulutetut Kelan toimihenkilöt.

Auditoinnilla selvitetään

- vastaako kuntoutuspalvelun tuottajan toiminta tehtyjen sopimusten ja palveluntuottajan tarjousasiakirjoissa ilmoittamia tietoja
- täyttääkö se palvelukuvauksien sekä kuntoutustoimintaa ohjaavien lakien ja asetusten vaatimukset.

Auditoinnissa tarkastetaan laadun osa-alueita, esimerkiksi:

- laadunhallinta
- henkilöstö
- kuntoutustilat
- asiakasturvallisuus
- kuntoutujan oikeudet
- kuntoutusprosessi (sisältö ja toteutus)
- dokumentaatio.

Auditointihavainnot luokitellaan vakaviin ja lieviin poikkeamiin sekä kehittämisehdotuksiin. Vakavat poikkeamat ovat palveluntuottajan toiminnan tai menettelytapojen merkittäviä puutteita. Tällöin palvelukuvauksessa tai sopimuksessa vaaditut asiat eivät täyty. Lievät poikkeamat ovat asioita, joissa toiminta esimerkiksi dokumentointi, ei täysin vastaa sille asetettuja tai luvattuja kriteereitä. Tällöin sopimuksessa mainitun palvelukuvauksen vaatimukset täyttyvät osittain.

Auditoinneissa havaitut vakavat poikkeamat edellyttävät palveluntuottajalta toimenpiteitä välittömästi ja lievät poikkeamat vaativat toimenpiteitä kahden kuukauden kuluessa asian saattamiseksi sopimuksen mukaiselle tasolle.

Auditoinneilla voidaan tuoda esiin myös palveluntuottajan kuntoutustoiminnan vahvuuksia, jotka ylittävät palveluntuottajan tarjouksen tai palvelukuvauksen vaatimukset. Auditoiden esittämät kehittämisehdotukset tähtäävät palveluntuottajan kuntoutustoiminnan kehittämiseen.

Auditoinnista laaditaan auditointikertomus kolmen viikon kuluessa käynnistä. Palveluntuottajalta pyydetään kirjallinen vastine mahdollisiin poikkeamiin. Vastineen hyväksymisen jälkeen auditointi päätetään. Auditoinnin dokumentit havaintoineen luovutetaan sopimuksen tehneen Kelan yksikön käyttöön. Merkittävien poikkeamien käsittely siirretään sopimuksen tehneen Kelan yksikön vastuulle.

25. Kuntoutuspalveluihin sovellettava lainsäädäntö

Palveluntuottaja noudattaa kuntoutusta toteuttaessa seuraavia kuntoutusta sääteleviä lakeja:

- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista 566/2005

- Kielilaki 423/2003
- Saamen kielilaki 1086/2003
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 133/2010
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 1998/986
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- Tietoyhteiskuntakaari 917/2014
- Kuluttajaturvallisuuslaki 920/2011
- Työturvallisuuslaki 738/2002
- Pelastuslaki 379/2011
- Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 407/2011
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Työterveyshuoltolaki 1383/2001
- Valtioneuvoston asetus hyvän työterveyshuoltokäytännön periaatteista, työterveyshuollon sisällöstä sekä ammattihenkilöiden ja asiantuntijoiden koulutuksesta 708/2013
- Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 617/2009
- EU:n yleinen tietosuojalaki (2016/679)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (14.6.2002/504).