

**KELAN KUNTOUTUKSEN
PALVELUKUVAUS**

NUOTTI-VALMENNUS

Voimassa 1.6.2018 alkaen
Päivitetty 1.1.2019

Sisällys

1. Johdanto	3
I OSA: NUOTTI-VALMENNUS	4
2. Kohderyhmä.....	4
2.1 Projektin aikainen kohderyhmä	4
2.2 NUOTTI-valmennuksen kohderyhmä 1.1.2019 alkaen	5
3. Nuoren toimintakyvyn tarkastelu.....	6
4. Tavoitteet	8
5. Valmennuksen rakenne ja toteuttaminen.....	9
5.1 Rakenne.....	9
5.2 Toteuttaminen	9
6. Työote ja menetelmät	11
7. Arviointimenetelmät	12
8. Teemat.....	12
9. Palveluun ohjautuminen ja hakeminen	13
10. Valmennuksen käynnistyminen, päättyminen ja keskeytyminen	14
10.1 Valmennuksen käynnistyminen	14
10.2 Valmennuksen päättyminen ja jatkotoimenpiteet.....	14
10.3 Valmennukseen osallistumisen peruminen tai valmennuksen keskeyttäminen.....	15
11. Kuntoutujan etuudet	15
12. Valmentajan koulutus ja työkokemus.....	15
II OSA: YLEISET PERIAATTEET.....	16

13. Kuntoutuspalaute	16
14. Asiakasturvallisuus	17
14.1 Vakuutusturva	17
14.2 Ensiapuvalmius	17
14.3 Menettelyohjeet erityistilanteissa	17
15. Dokumentaatio ja kuntoutujan tietojen käsittely	17
16. Asiakkaan valinta	18
17. Kieli ja tulkin käyttö kuntoutuksessa	18
18. Kuntoutuskustannusten laskuttaminen ja maksaminen.....	19
19. Tutkimuksiin osallistuminen	20
19.1 Tuloksellisuuden seurantaan ja kuntoutuksen kehittämiseen liittyvä tutkimus	20
19.2 Tietojen luovuttaminen tutkimuksen käyttöön	20
20. Markkinointi	20
21. Auditointi	21

1. Johdanto

Osa Kelan harkinnanvaraisen kuntoutuksen varoista voidaan käyttää kuntoutusta koskevaan tutkimus- ja kehittämistoimintaan. Kelassa on käynnistetty NEET-nuorten (Not in Employment, Education or Training) palvelujen kehittämisen projekti. Projekti toteuttaa osaltaan strategista tavoitetta, jonka Suomen hallitus on kirjannut lisämäärärahana vuoden 2018 valtion talousarvioesitykseen. Tämän mukaan Kelan ammatillisen kuntoutuksen (KKRL 6 §) kriteerejä päivitetään tulevassa lainmuutoksessa vuonna 2019. Lisäksi Nuorten osallisuuden edistäminen – selvitysmiehen raportissa¹ vuonna 2017 ehdotettiin, että Kelalla voisi olla aiempaa matalamman kynnyksen kuntoutuspalveluita, joihin nuori voisi ohjautua Ohjaamon kautta. Tässä palvelukuvauksessa käsiteltävä NUOTTI-valmennus on osa edellä mainittua kehittämissuunnitelmaa ja lisäksi nuorten palveluiden toivottuun kokonaisuuteen.

NUOTTI-valmennusta järjestetään vuosien 2018-2019 aikana harkinnanvaraisena kuntoutuksena niin kauan kuin tälle kohderyhmälle varattuja tällä hetkellä tiedossa olevia harkinnanvaraisen kuntoutuksen määrärahasidonnaisia varoja on käytettävissä. Palvelu jatkuu vuonna 2019 Kelan järjestämänä nuoren ammatillisena kuntoutuksena.

Projektin aikana NUOTTI-valmennus on NEET-nuorille suunnattua ammatillista kuntoutusta, jossa nuoren kokonaistilanteen arviointiin liittyy olennaisesti myös sosiaalisen toimintakyvyn tarkastelu. Tästä syystä valmennus sivuaa sosiaalista kuntoutusta, muttei kuitenkaan sisällä perinteistä sosiaalityötä tai - ohjausta. Nuorella voi olla samanaikaisesti haasteita eri toimintakyvyn osa-alueilla, mitkä kaikki tulee huomioida valmennuksessa tarvelähtöisesti.

Kela on kehittänyt NUOTTI-valmennuksen Kelan ja Ohjaamojen, työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (myöhemmin TYP), sosiaalitoimen ja Etsivän nuorisotyön yhteistyön välineeksi NEET-nuorten auttamisessa.

1.1.2019 lukien NUOTTI-valmennusta myönnetään nuoren ammatillisen kuntoutuksen kohderyhmälle (KKRL 7a§), joka on laajempi kuin NEET-nuorten projektissa.

Tämän palvelukuvauksen I osassa kuvataan Kelan järjestämä NUOTTI-valmennuspalvelu ja II-osassa yleiset valmennuksessa noudatettavat Kelan järjestämän kuntoutuksen periaatteet. Palvelukuvausta on päivitetty vastamaan 1.1.2019 voimaan tulevaa lainmuutosta nuoren ammatillisesta kuntoutuksesta.

¹ Hiilamo H, Määttä A, Koskenvuo K, Pyykkönen J, Räsänen T, Aaltonen S: Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. Diak puheenvuoro 11, Diakonia-ammattikorkeakoulu. 2017.

I OSA: NUOTTI-VALMENNUS

2. Kohderyhmä

2.1 Projektin aikainen kohderyhmä

NEET-nuoren määritelmä

NEET-nuori määritellään nuoreksi, joka ei ole työssä, koulutuksessa (tutkintoon johtava koulutus tai kurssi) eikä asevelvollisuutta tai siviilipalvelusta suorittamassa.

NEET-nuorten ryhmä on hyvin heterogeeninen ja heidän ongelmansa ovat laaja-alaisia. Nuorten parissa työskentelevät asiantuntijat luettelevat lukuisia syrjäytymiseen johtavia tekijöitä kuten esimerkiksi arjen toiminnan puutteelliset taidot, ylisukupolvinen huono-osaisuus tai koulukiusaamisen seurauksena syntyvät sosiaalisten tilanteiden pelot. Lisäksi esiin nousee esimerkiksi nuoren heikko itsetunto, opintoihin liittyvät ahdistavat ryhmätilanteet, nuoren tapa luovuttaa, heikot asiointitaidot ja ymmärrys siitä, miten huolehtia itsestään ja taloudestaan. Osa näistä nuorista on ajautunut kauaksi työmarkkinoista elämänsä aikana kumuloituneen huono-osaisuuden vuoksi, mutta osa on myös niitä, jotka ovat itse valinneet sivuun jättäytymisen.

Hiilamon ym. ²(2017) mukaan NEET-nuoria voidaan tunnistaa viidestä eri luokasta:

- työttömät nuoret, jotka ovat työnhakijoita
- työmarkkinoiden ulkopuolella olevat nuoret, jotka ovat vammaisia tai sairaita tai pitävät huolta läheisistään
- passiiviset tai lannistuneet ilman terveydellisiä rajoitteita olevat nuoret, jotka eivät hakeudu työhön eivätkä koulutukseen
- mahdollisuuksia etsivät nuoret, jotka eivät hakeudu työhön tai koulutukseen, koska odottavat tilanteeseensa parempaa mahdollisuutta
- vapaaehtoisesti taitojaan kehittävät nuoret.

Nuorilla on tietoja, taitoja ja kykyjä, jotka heidän tulisi osata ja haluta ottaa käyttöönsä toimiakseen tavoitteellisesti ja vastuullisesti. Tulevaisuuden suunnittelua varten heikommassa asemassa oleva nuori tarvitsee tukea tavoitteidensa laatimisessa ja toteutumisessa. Lisäksi nuorta tulee rohkaista ottamaan omat voimavarat käyttöönsä. NUOTTI-valmennuksessa kiinnitetään huomiota nuoren voimavaroihin ja tuetaan sitä, ettei nuori luovuta.

² Hiilamo H, Määttä A, Koskenvuo K, Pyykkönen J, Räsänen T, Aaltonen S: Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. Diak puheenvuoro 11, Diakonia-ammattikorkeakoulu. 2017.

NUOTTI-valmennus on tarkoitettu ilman koulutus –tai työpaikkaa tai ei asepalveluksessa oleville 16-30-vuotiaille NEET-nuorille, joiden fyysinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt, ja joiden oletetaan hyötyvän valmennuksellisesta tuesta.

2.2 NUOTTI-valmennuksen kohderyhmä 1.1.2019 alkaen

NUOTTI-valmennus on tarkoitettu 16-29-vuotiaille nuorille, joiden toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Kohderyhmään kuuluvat erityisesti nuoret, jotka ovat ilman opiskelu- tai työpaikkaa tai joiden opiskelu on vaarassa keskeytyä. Yhteistä kaikille kohderyhmään kuuluville nuorille on se, etteivät he yksin kykene tai ole motivoituneet suunnittelemaan elämäänsä eteenpäin tai luomaan tavoitteita tulevaisuudelle. Nuorilla on muita nuoria suurempi riski jäädä opiskelu- tai työelämän ulkopuolelle myös tulevaisuudessa.

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 esimerkiksi silloin, kun nuori

- on asiakkaana Ohjaamossa, Etsivässä nuorisotyössä, sosiaalitoimessa tai TYP-toimipisteessä ja asiantuntija-arvion mukaan heikentynyt toimintakyky haittaa tai estää opintojen selvittelyä ja suunnittelua tai työllistymistä
- ei kykene tai 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 huomiota esimerkiksi nuoreen, jolla on

- vuorokausirytmät sekaisin
- peli- tai päihderiippuvuus
- kuormitusta omaisen menetykseen tai vanhempien avioeroon liittyen tai perheen muut vaikeat psykososiaaliset rasitukset kuten omaisriippuvuus tai muu nuoren liian suuren vastuun kantaminen
- velkataakka tai raha-asiat sekaisin
- aikuistumiseen ja itsenäistymiseen liittyviä ongelmia.

3. Nuoren toimintakyvyn tarkastelu

NUOTTI-valmennusta voidaan myöntää nuorelle, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Toimintakyvyn katsotaan olennaisesti heikentyneen silloin, kun heikentyminen jollain toimintakyvyn osa-alueella rajoittaa nuoren tulevaisuuden suunnittelua tai opiskelemaan tai työelämään pääsyä tai estää nuorta jatkamasta opintojaan

Kela ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ovat yhteistyönä laatineet suosituksen 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 nuoren hakiessa Kelan ammatilliseen kuntoutukseen.

Kun nuoren verkostossa ja Kelassa arvioidaan nuoren soveltuvuutta valmennukseen ja kun nuoren toimintakykyä tarkastellaan valmennuksen aikana, kiinnitetään huomiota esimerkiksi seuraaviin asioihin:

Yksilötekijät

Nuoren voimavarat:

- Miten nuori arvioi oman jaksamisensa?
- Mikä nuorta auttaa jaksamaan? Miten nuori kohtaa vaikeita asioita?
- Milloin 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 nuori tunsi olevansa hyvä koulussa?
- Millaista tukea nuori kokee tarvitsevänsä tulevaisuissa opinnoissa tai työssä?

Osallistuminen

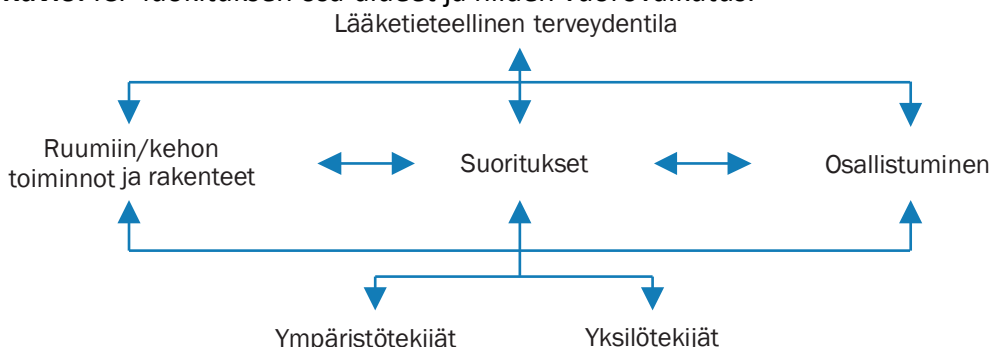
- Millaiset vuorovaikutustaidot nuorella on? Syntyykö nuoreen kontakti helposti vai vetäytyykö nuori?
- Millaisia ystävyys –ja läheissuhteita nuorella on?
- Mitä nuori tekee vapaa-aikana (esim. harrastus, vapaaehtoistyö)? Mitkä ovat nuoren kiinnostuksen kohteet?
- Miten nuori osallistuu Ohjaamon, TYP:n 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. terveydenhuollolta tai muilta nuoren mainitsemilta tahoilta?
- Miten vanhemmat tai muut läheiset ovat auttaneet ja auttavat nuorta?

Nuoren toimintakykyä tarkastellessa hyödynnetään ICF-viitekehystä. ICF (International Classification of Functioning Disability and Health) 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.



Lähde: THL 2016a.

4. 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 vahvuuksiensa hyödyntämisestä muutoksessa. NUOTTI-valmennus voi parhaimmillaan johtaa esimerkiksi suoraan muuhun ammatilliseen kuntoutukseen, opiskeluun tai työhön.

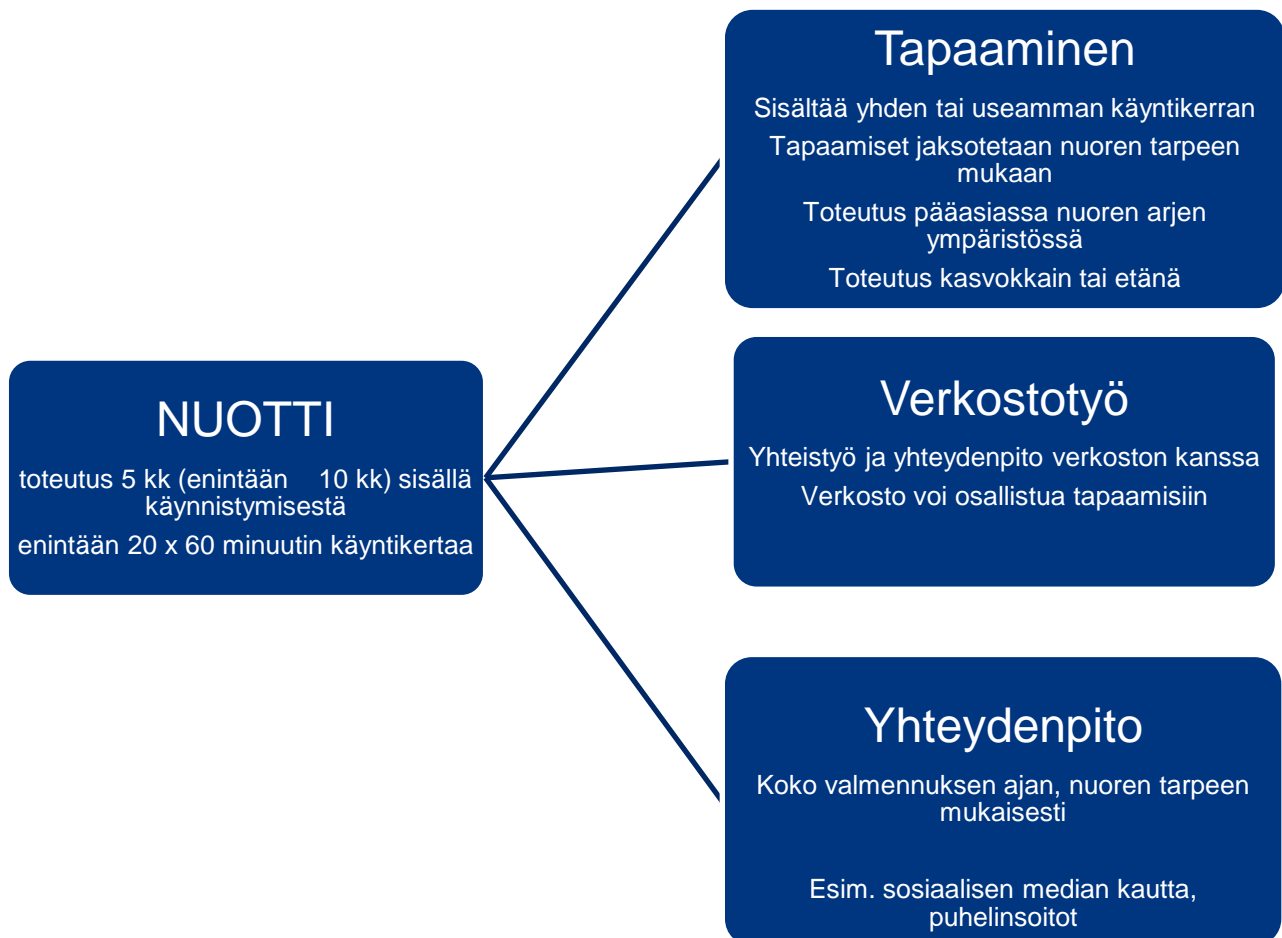
Valmennuksen tavoitteita ovat esimerkiksi, että

- 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 työhaussa
- 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.

5. Valmennuksen rakenne ja toteuttaminen

5.1 Rakenne

NUOTTI-valmennus koostuu käyntikerroista, jotka toteutetaan tapaamisina nuoren kanssa. Valmennukseen sisältyy lisäksi säännöllinen yhteydenpito valmentajan ja nuoren välillä sekä verkostotyö. Valmennus toteutetaan 5 kk aikana sen käynnistymisestä. Jos nuori osallistuu valmennuksen aikana muuhun palveluun esimerkiksi kuntoutukseen tai työtoimintaan, voi valmennus toteutua enintään 10 kk sisällä sen käynnistymisestä. Myönnetystä 20 käyntikerrasta toteutetaan nuoren tarvitsema määrä.



5.2 Toteuttaminen

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

Tapaamiset toteutetaan pääasiassa nuoren arjen ympäristössä esimerkiksi nuoren kotona, kirjastossa tai kahvilassa. Valmennuksen toteuttaminen edellyttää valmentajalta jalkautumista. Lisäksi luottamuksellisten keskustelujen mahdollistamiseksi valmentajalla on oltava nuoren

tapaamista varten käytettävissään huone, jonka yhteydessä on wc:n käyttömahdollisuus. Valmentaja huolehti luottamuksellisuudesta ja tietosuojasta kaikkien tapaamisten aikana.

Tapaamisiin osallistuu tarpeen mukaan nuorelle merkityksellisiä toimijoita kuten Ohjaamon työntekijä tai nuoren läheinen.

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

NUOTTI-valmennus voi toteutua vaikkapa siten, että valmennus alkaa ennen ammatillista kuntoutusselvitystä ja jatkuu sen jälkeen. Tällöin valmentajan on tärkeä varmistaa, että nuori tietää ennen ammatillisen kuntoutusselvityksen alkamista mitä kuntoutuksessa tapahtuu, mitä sillä tavoitellaan ja mitä siihen osallistuminen edellyttää nuorelta. Kuntoutuksen jälkeen valmentaja käy nuoren kanssa läpi kuntoutuksen toteutumista ja jatkosuunnitelmia. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen, johon osallistuu ammatillisen kuntoutusselvityksen toteuttanut taho.

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 sen aikana toimiviksi todettujen keinojen siirtymisessä osaksi nuoren arkea.

Valmennus voidaan myöntää nuorelle uudestaan tilanteessa, jossa valmentaja ja Kelan etuuskäsittelijä arvioivat sen tarpeelliseksi.

Tapaamisten toteuttaminen etäkuntoutuksena

Tapaamisia voidaan toteuttaa etäkuntoutuksena videoneuvottelun keinoin. Valmennuksen alussa tapaamiset toteutetaan kuitenkin kasvokkain luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentumiseksi. Etäkuntoutusta voidaan käyttää vain silloin, kun menetelmä soveltuu nuorelle.

Jos valmentaja toteuttaa valmennusta videoneuvotteluna, hänen tulee arvioida nuoren valmiudet käyttää videoneuvottelussa käytettävää sovellusta sekä tarjota tarvittaessa nuorelle teknistä tukea sekä ohjausta ennen videoneuvottelun toteutusta ja sen aikana.

Videoneuvotteluna toteutettu etäkuntoutus on samalla tavoin luottamuksellista kuntoutusta kuin kasvokkain toteutettu kuntoutus. Etäkuntoutus tulee toteuttaa niiden ohjeiden mukaisesti, jotka Valvira on antanut potilaille annettavista terveydenhuollon etäpalveluista. Etäkuntoutuksessa käytettävän tietoliikenneyhteyden tulee olla salattu. Mikäli toimitaan suljetun verkon ulkopuolella, yhteys muodostetaan joko VPN -yhteydellä tai TLS -protokollan avulla. Vastuu tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta on palveluntuottajalla. Kela ei korvaa suojatun yhteyden järjestämisestä aiheutuvia kustannuksia.

Verkostotyö

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

Verkostotyö ilman nuoren läsnäoloa edellyttää nuoren suostumusta. Nuori voi antaa palveluntuottajalle 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. Verkostotyö mahdollistaa tarpeellisten tietojen vaihdon ja nuoren kokonaistilanteen hahmottamisen.

NUOTTI-valmennuksen ensimmäiset tapaamiset voidaan sovitusti toteuttaa Ohjaamossa tai muualla jo nuoren kanssa työskentelevällä taholla.

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

Yhteydenpito

Valmentaja ja nuori pitävät yhteyttä nuoren tarpeen mukaisesti myös tapaamisten välillä. 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.

6. Työote ja menetelmät

Valmentaja hyödyntää nuoren kanssa työskentelyssä ratkaisukeskeistä, joustavaa ja refleктоivaa työotetta. 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 prosessin 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.

7. Arviointimenetelmät

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 (<https://www.kela.fi/gas-menetelma?inheritRedirect=true>) Tavoitteet tarkentuvat valmennuksen aikana ja niitä muutetaan tarvittaessa. Valmennuksen päättyessä nuori arvioi yhdessä valmentajan kanssa valmennuksen toteutumista ja tavoitteidensa saavuttamista Omat tavoitteeni-lomaketta hyödyntäen. Valmennuksen tuloksia arvioidaan Kelan Työkykykysymys -lomakkeella (valmennuksen alussa ja lopussa. (www.kela.fi/lomakkeet, Työkykykysymykset).

Palveluntuottaja toimittaa molemmat lomakkeet Kelaan kuntoutuspalautteen liitteenä (ks. kohta 9.2. Valmennuksen päättyminen).

8. Teemat

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

Nuoren vahvuuksien ja toiminnan esteiden kartoittaminen

Valmentajan tavoitteena on saada tietoa nuoren 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 kartoitettaisiin laaja-alaisesti nuoren elämänhistoriaa tai ongelmia.

Muutoksen mahdollistamiseksi valmentaja ja nuori tarvitsevat ymmärrystä myös osallistumisen ja suoriutumisen esteistä, jotta he voivat lähteä etsimään keinoja niiden ylittämiseksi. Valmentaja auttaa nuorta hahmottamaan omaa osallistumistaan ja suoriutumistaan sekä muita toimintakykyä eri osa-alueita kuten kohdassa 3 on kuvattu.

Jos nuori on suostuvainen, valmentaja haastattelee tarvittaessa myös nuoren läheistä ja käy 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. Lisäksi mikäli nuori tarvitsee moniammatillista toimintakyvyn kartoittamista, ohjaa valmentaja nuoren esimerkiksi ammatilliseen kuntoutuspalvelukseen.

Muutosmotivaation vahvistaminen

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

NUOTTI-valmennuksessa voidaan hyödyntää Kelan Oma väylä-kehittämishankkeeseen liittyvässä tutkimuksessa kuvattuja motivointikeinoja³. Tutkimuksessa palveluntuottajien kuntoutuksessa hyödyntämät motivointikeinot on jaettu kolmeen eri kategoriaan: 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 työelämätaavoitteen, 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.

9. Palveluun ohjautuminen ja hakeminen

Nuori ohjautuu NUOTTI-valmennukseen siten, että

- 1) yhteistyötaho ottaa yhteyttä Kelaan arvioituaan, että nuoren toimintakyky on olennaisesti heikentynyt ja nuori voisi hyötyä valmennuksesta,

³ Lämsä R, Appelqvist-Schmidlehner K, Tuulio-Henriksson A: Kuntoutujien motivaatiosta Kelan Oma väylä-kuntoutuksessa, Helsinki: Kela, Työpapereita 132/2017. 2017.

- 2) Kelan etuuskäsittelijä tai palveluneuvoja tunnistaa kuntoutuksellisen tuen tarpeessa olevan nuoren tai
- 3) nuori itse ottaa yhteyttä Kelaan.

Hakeminen

Valmennustarpeen 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 suullisesti haastattelun yhteydessä eli kuntoutushakemusta 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

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

Nuorelle myönnetään päätöksessä valmennusta 20 käyntikertaa, yhden käyntikerran kesto on 60 minuuttia. Päätös pitää sisällään myös yhteydenpidon ja verkostotyön, jotka toteutuvat joustavasti kunkin nuoren tarpeen mukaisesti koko valmennuksen ajan.

Jos nuori hakee valmennusta uudelleen, voidaan sitä myöntää valmentajan ja Kelan etuuskäsittelijän arvioima tarpeellinen määrä, kuitenkin enintään 20 käyntikertaa.

Palveluntuottaja saa päätöksen tiedoksi, minkä liitteenä ovat nuorta koskevat haastattelutiedot ja muut mahdolliset valmennuksen toteuttamiseksi tarpeelliset tiedot.

10. Valmennuksen käynnistyminen, päättymisen ja keskeytyminen

10.1 Valmennuksen käynnistyminen

Valmentaja ottaa nuoreen yhteyttä viimeistään seuraavana arkipäivänä valmennuspäätöksen saavuttua palveluntuottajalle. Valmentaja sopii nuoren kanssa puhelimitse ensimmäisen tapaamisen ajankohdan ja toteutuspaikan sekä antaa yhteystietonsa. Ensimmäinen tapaaminen tulee järjestää mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään viikon sisällä yhteydenotosta. Valmentaja kertoo nuorelle mahdollisuudesta ottaa ensimmäiselle valmennuskerralle mukaan omainen tai läheinen.

10.2 Valmennuksen päättymisen ja jatkotoimenpiteet

Valmennuksen päättyessä nuori ja valmentaja 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 verkoston kanssa.

Valmentaja laatii valmennuksesta kirjallisen kuntoutuspalautteen valmennuksen päätyttyä. Kuntoutuspalaute on palveluntuottajan antama kuvaus kuntoutujan kuntoutusprosessista. Valmentaja toimittaa kuntoutuspalautteen Kelaan, nuorelle ja nuoren kanssa sovituille muille tarpeellisille tahoille kahden viikon kuluessa valmennuksen päätyttyä. Valmentaja kuvaa palautteessa nuoren tilannetta (erityisesti huomioiden osallistuminen, suoriutuminen, yksilö- ja ympäristötekijät), valmennuksen toteutumista, valmennukselle asetettuja tavoitteita ja niiden toteutumista. Lisäksi valmentaja kirjaa palautteeseen nuoren kanssa yhdessä sovitut jatkotoimenpiteet. Palautteeseen liitetään Omat tavoitteeni-lomake.

Jos nuorelle on tarpeen hakea jatkoa 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 omalta osaltaan kuntoutuksen jatkotoimenpiteistä ja nuoren ohjaamisesta tarvittaessa muiden palvelujen piiriin. Ensisijaisesti vastuu nuoren jatkon varmistamisesta on valmentajalla.

10.3 Valmennukseen osallistumisen peruminen tai valmennuksen keskeyttäminen

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

11. Kuntoutujan etuudet

Nuori voi saada kuntoutusrahan NUOTTI-valmennuksen ajalta. Kelan etuuskäsittelijä ohjaa haastattelun yhteydessä nuorta kuntoutusrahan hakemisessa.

Lisäksi nuorelle korvataan valmennukseen liittyvät matkakustannukset, jotka ylittävät sairausvakuutuslain mukaisen omavastuusuuden. Kelan kuntoutukseen liittyvien etuuksien maksamisesta saa tietoa Kelan internetsivulta (www.kela.fi).

12. Valmentajan koulutus ja työkokemus

Valmentajan tulee olla koulutukseltaan⁴ jokin seuraavista:

- psykologi
- toimintaterapeutti (AMK)

⁴ 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.

- 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).

Työkokemus

Valmentajalla tulee olla 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 tulee olla kertynyt viimeisten 6 vuoden aikana koulutusvaatimuksena olevan tutkinnon suorittamisen jälkeen (esimerkiksi opintojen aikaista harjoittelua tai muuta työkokemusta ei lasketa). Työkokemuksen tulee perustua tosiasialliseen työhön pois lukien keskeytykset esimerkiksi virkavapaan tai perhevapaan seurauksena. Työkokemus on voinut karttua pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi siten, että valmentaja on työskennellyt em. tehtävissä neljä vuotta tehden 50 % työaikaa. Työkokemuksen tulee olla dokumentoitu ja tarkistettavissa, ja dokumentoinnista on ilmentävä mahdolliset keskeytystiedot.

II OSA: YLEISET PERIAATTEET

Palveluntuottaja vastaa siitä, että valmennus on palvelukuvauksen, kuntoutuspäätöksen ja kuntoutujan kanssa sovitun sisällön mukaista. Palveluntuottaja huolehtii, että 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. Kuntoutuspalaute

Kuntoutuspalaute on valmentajan antama kirjallinen kuvaus nuoren valmennusprosessista. Valmentaja laatii valmennuksesta vapaamuotoisen palautteen valmennuksen päätyttyä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutuspalaute toimitetaan Kelaan kahden viikon kuluessa valmennuksen päättymisestä ja että palaute on laadittu Kelan ohjeistuksen mukaisesti.

Palaute sisältää kuvauksen nuoren tavoitteista ja tavoitteiden mukaisesta työskentelystä sekä tavoitteiden toteutumisesta. Valmentaja kuvaa palautteessa nuoren tilannetta valmennuksen

alkaessa ja päättyessä. Hän huomioi tilannearviossa nuoren kannalta keskeiset ICF-viitekehyksen osa-alueet (mm. voimavarat, osallistuminen, suoriutuminen, yksilö- ja ympäristötekijät) sekä kuvaa verkostoyhteistyötä. Palautteeseen kirjataan johtopäätökset, jatkosuositukset ja –suunnitelmat, suunnitelman toteuttamiseksi tarvittava tuki ja/tai palvelut ja miten nämä varmistettu.

Jos NUOTTI-valmennukselle suositellaan jatkoa, valmentaja kirjaa palautteeseen perustelut valmennuksen jatkolle.

Palautteeseen kirjataan seuraavat tiedot:

- tiedot palveluntuottajasta, nuoresta ja valmennusaika
- nuoren alkutilanne
- kuvaus valmennuksen toteuttamisesta
- tilannearvio valmennuksen päättyessä ja jatkosuositukset

Palautteen liitteenä Kelaan toimitetaan Omat tavoitteeni – lomake (GAS 1) ja työkykykysymykset (AKV 1), jotka ovat tulostettavissa Kelan nettisivulta (Paperilomakkeet).

Palautte toimitetaan kahden viikon kuluessa valmennuksen päättymisestä nuorelle, Kelaan ja nuoren kanssa sovituille muille tahoille. Jos palautteen toimittaminen viivästyy sovitusta ajasta, palveluntuottaja antaa tiedon viivästyksestä perusteluineen Kelaan.

14. Asiakasturvallisuus

14.1 Vakuutusturva

Palveluntuottajalla on seuraava vakuutusturva:

- toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa kuntoutusohjelman ja
- kuntoutujalle tapaturmavakuutus, joka kattaa henkilövahingot kuntoutusohjelman aikana.

14.2 Ensiapuvalmius

Palveluntuottaja huolehtii kuntoutujan turvallisuudesta. Valmentajalta edellytetään, että hän on käynyt Suomen Punaisen Ristin (SPR) EA 1 -kurssin tai muun vastaavan tasoisen koulutuksen, ja että nämä koulutukset ovat voimassa. Ensiapukurssien päivityksestä saa tietoa mm. Suomen Punaisen Ristin verkkosivuilta www.punainenristi.fi.

14.3 Menettelyohjeet erityistilanteissa

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

15. Dokumentaatio ja kuntoutujan tietojen käsittely

Palveluntuottaja dokumentoi kaikki kuntoutujalta 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.

Palveluntuottaja dokumentoi jokaisen tapaamisen ja valmennuksen toteuttamisen siten, että se voidaan jälkikäteen todentaa. Kuntoutuja voi antaa kirjallisen tai suullisen palautteen saamastaan kuntoutuksesta palveluntuottajalle tai Kelalle. Palveluntuottaja ottaa huomioon kuntoutuksen aikana annetun palautteen ja kirjaa sen kuntoutujan asiakirjoihin. Jos kuntoutuja antaa asiakaspalautetta Kelalle, kuntoutujan antamaa palautetta ei kirjata häntä koskeviin asiakirjoihin, vaan palveluntuottaja kirjaa palautteen omiin tiedostoihinsa ilman tunnistetietoja.

Palveluntuottaja noudattaa toiminnassaan tietosuoja koskevia lainmukaisia menettelyjä Kelan kuntoutujien potilas- ja henkilötietojen keräämisessä, tietosisällöissä, omassa toiminnassaan, tietojen luovuttamisessa, säilyttämisessä, suojaamisessa, hävittämisessä ja muussa käsittelyssä. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää kuntoutuksen aikana koottuja salassa pidettäviä tietoja muuhun kuin Kelan kuntoutujien kuntoutukseen. Kuntoutujalla on oikeus tarkistaa häntä koskevat kuntoutusprosessiin liittyvät asiakirjat palveluntuottajalta tai Kelasta. Kelan kuntoutujien tietojen on oltava erikseen poimittavissa muiden palveluntilaajien tai yksikön muista potilasrekisteritiedoista.

Palveluntuottajalla on laadittuna kuntoutujien asiakirjojen muodostamasta henkilörekisteristä tietosuojaseloste, joka sisältää henkilötietolain mukaisesti rekisteriselosteen ja informointiasiakirjan. Palveluntuottaja noudattaa kuntoutujien asiakirjojen muodostaman henkilörekisterin osalta 25.5.2018 alkaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen asettamia velvoitteita.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuntoutujien asiakirjojen ja kuntoutukseen liittyvän muun materiaalin laadinnassa ja säilyttämisessä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta 25.5.2018 alkaen (2016/679), henkilötietolakia (523/1999), lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjoista (298/2009) sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007). Nämä säädökset koskevat myös ääni-, filmi- ja videotallenteita sekä valokuvia. Tämän lisäksi palveluntuottaja noudattaa sähköisen viestinnän tietosuojasäännöksiä (Tietoyhteiskuntakaari 917/2014).

Palveluntuottaja, jonka potilasasiakirjojen pitkäaikais säilytys toteutetaan sähköisesti, noudattaa potilasasiakirjamerkintöjen osalta lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä palvelusta (159/2007) ja muun muassa Kanta –palvelua koskevaa ohjeistusta.

16. Asiakkaan valinta

Asiakas voi valita valmennuksen palveluntuottajan Kelan hyväksymistä palveluntuottajista pääsääntöisesti sen vakuutuspiirin alueelta, jossa hän itse asuu.

17. 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 tehneitä tulkkeja ja Kela maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset.

Ruotsia äidinkielenään käyttävällä kuntoutujalla on oikeus tulkkaukseen valmennuksen ajalla, jos valmennusta ei toteuteta ruotsiksi.

Ruotsia äidinkielenään käyttävän kuntoutujan kielelliset oikeudet turvataan siten kuin kiellilaissa (423/2003) säädetään. Esimerkiksi jos kuntoutuspalvelua ei toteuteta ruotsiksi, ruotsia äidinkielenään käyttävällä kuntoutujalla on oikeus tulkkaukseen.

Saamenkielisten kielelliset oikeudet kuntoutuksessa turvataan siten kuin saamen kiellilaissa säädetään (1086/2003).

Valmennuksen palveluntuottaja saa kuntoutuspäätöksen yhteydessä *Vieraan kielen tulkkauksen järjestäminen kuntoutuksessa*-ohjekirjeen, joka sisältää toimintaohjeita tulkkausta vaativissa kuntoutustapauksissa. Lisätietoa www.kela.fi/kuntoutuspalvelut > Vieraan kielen tulkkaus kuntoutuksessa.

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.

18. Kuntoutuskustannusten laskuttaminen ja maksaminen

Kela maksaa palveluntuottajalle valmennuksesta aiheutuneet todelliset sopimuksenmukaiset 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.

Käyntikerraksi katsotaan palvelukuvauksen mukainen käyntikerta sekä kerta, jolloin nuori ei äkillisen sairastumisen takia poikkeuksellisesti osallistu valmennukseen tai 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 kuntoutujalta asiakasmaksua, omavastuusuutta tai muuta lisämaksua esimerkiksi peruuntuneesta käyntikerrasta.

Palveluntuottaja käyttää laskutuksessa Kelan tilityslomaketta KU 206 ja laskutuslomaketta KU 201.

Palveluntuottaja lähettää laskun Kelaan viimeistään 2 kuukauden kuluessa tapaamisen päättymisestä. Laskutusosoitteet annetaan palveluntuottajille ennen palvelujen käynnistymistä. Korvaus voidaan myöntää, vaikka sitä ei olisi haettu määräajassa, jos epäminen myöhästymisen vuoksi olisi kohtuutonta.

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

Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

Palveluntuottajalle korvataan ja palveluntuottaja laskuttaa matkakustannukset yli 100 kilometrin matkasta (50 km yhdensuuntainen matka) siitä lähtöosoitteesta, jonka palveluntuottaja on tarjouksessaan ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja toteuttaa samalla kerralla useampaa kuntoutujaa koskevan matkan, maksetaan matkakulut yli 100 km:n ylittävältä matkalta vain kerran.

Matkakustannukset korvataan todellisten kustannusten mukaisesti, joko julkisten liikennevälineiden tai oman / palveluntuottajan auton käytön mukaisesti. Oman auton käytön maksamisessa noudatetaan verohallinnon voimassa olevia kilometrikorvauksia.

Päivärahaa tai majoittumiskustannuksia ei makseta.

19. Tutkimuksiin osallistuminen

19.1 Tuloksellisuuden seurantaan ja kuntoutuksen kehittämiseen liittyvä tutkimus

Kela seuraa palveluiden tuloksellisuutta. Osana sitä Kela voi tehdä arviointitutkimuksen sopimuskauden aikana. Tutkimukseen liittyvä palveluntuottajien työ tarkentuu myöhemmin tutkimussuunnitelmassa. Palveluntuottaja osallistuu aina tutkimukseen liittyvän tiedon keräämiseen. Arviointitutkimukseen liittyvistä töistä, kuten tiedon keräämisestä ja tutkimukseen osallistumisesta, maksetaan Kelan ja palveluntuottajan myöhemmin sopima korvaus.

19.2 Tietojen luovuttaminen tutkimuksen käyttöön

Palveluntuottaja voi käyttää Kelan kuntoutujien tietoja omassa sisäisessä kehittämissänsä, josta ei tehdä julkaistavia tai muuten levitettäviä raportteja. Palveluntuottajan on pyydettävä kirjallinen suostumus sekä kuntoutujilta että Kelan kuntoutusryhmältä kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, jos tutkimuksessa käytetään kuntoutujien tietoja. Luvan saaminen voi vaatia myös eettisen toimikunnan lausunnon. Palveluntuottaja ja tutkimuksen toteuttaja (tutkijataho tai tutkija) vastaavat siitä, että tarvittava eettisen toimikunnan lausunto on hankittu. Lisätietoa www.kela.fi > Yhteistyökumppanit > Kuntoutuspalvelut > Kehittämistoiminta > Kuntoutuspalvelujen tutkimusluvut.

20. Markkinointi

Palveluntuottajan internetsivuilla on kuvaus valmennuksesta ja sen kohderyhmästä, valintakriteereistä, toteutuksesta ja hakumenettelystä.

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

21. 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 kehittämissuhteisiin. 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. Auditoinnissa esittämät kehittämissuhteet 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.