

NUOTTI -coachning

FPA:s servicebeskrivning för rehabilitering

1.4.2020

Innehåll

Inledning.....	4
Del I: NUOTTI-coachning.....	4
1 Målgrupp.....	4
2 Bedömning av den ungas funktionsförmåga.....	6
3 Målen för NUOTTI-coachning.....	9
4 Utformning och genomförande av NUOTTI-coachning.....	10
4.1 Utformning.....	10
4.2 Genomförande.....	12
5 Arbetssätt och metoder.....	16
6 Utvärderingsmetoder.....	17
6.1 Obligatoriska mätinstrument och utvärderingsmetoder.....	18
6.2 Frivilliga mätinstrument och utvärderingsmetoder.....	18
7 Teman.....	18
8 Hänvisning till och ansökan om NUOTTI-coachning.....	20
9 Inledande, avslutande och avbrytande av coachning.....	22
9.1 Inledande av coachning.....	22
9.2 Avslutande av coachning och fortsatta åtgärder.....	22
9.3 Annullering av deltagande eller avbrytande av coachning.....	23
10 Coachens utbildning och arbetserfarenhet.....	23
10.1 Coachens utbildning.....	23
10.2 Coachens arbetserfarenhet.....	24

11	Antalet klienter.....	24
12	Serviceproducentens lokaler.....	25
	Del II: Allmänna principer.....	25
13	Klientens val av serviceproducent.....	25
14	Personalförändringar och vikariat under avtalsperioden.....	25
15	Utbetalning och fakturering av rehabiliteringskostnader.....	26
16	Rehabiliteringsrapport.....	27
17	Deltagarintyg.....	28
18	Klientsäkerhet.....	29
	18.1 Försäkringsskydd.....	29
	18.2 Anvisningar för särskilda situationer.....	29
19	Rapportering om rehabiliteringens effekter.....	29
20	Dokumentation.....	30
21	Behandling av personuppgifter.....	30
22	Språk och anlitan­de av tolk.....	31
23	Marknadsföring.....	32
24	Kvalitetsrevision.....	33
25	Lagstiftning som tillämpas på rehabiliteringen.....	34

Inledning

I del I i servicebeskrivningen för NUOTTI-coachning beskrivs tjänsten NUOTTI-coachning och i del II de allmänna principer för rehabilitering som ska följas vid coachningen.

NUOTTI-coachning är personlig coachning för unga i åldern 16–29 år vars funktionsförmåga har försämrats väsentligt. Den försämrade funktionsförmågan förhindrar eller begränsar den ungas framtidsplanering, studier eller möjligheter att börja studera eller arbeta. Den unga klarar inte på egen hand av att planera sitt liv eller att sätta upp mål för framtiden eller saknar motivation för detta.

Syftet med NUOTTI-coachning är att den unga ska få en bättre uppfattning om sina starka sidor och resurser och att han eller hon ska stärka sin livskompetens och sina arbetslivsfärdigheter. En personlig coach och den unga genomför coachningen tillsammans.

Vid NUOTTI-coachning främjar och stärker man nätverkssamarbetet mellan olika aktörer som arbetar med den unga. Genom nätverksarbetet kombineras sakkunskapen hos dessa aktörer, och de kan utbyta behövlig information och få en helhetsbild av den ungas situation.

NUOTTI-coachning ordnas inom ramen för yrkesinriktad rehabilitering för unga (7 a § i lagen om FPA-rehabilitering).

Del I: NUOTTI-coachning

1 Målgrupp

NUOTTI-coachningen är avsedd för unga i åldern 16–29 år vars funktionsförmåga har försämrats väsentligt.

Målgruppen är i synnerhet unga som saknar studie- eller arbetsplats eller vars studier riskerar att avbrytas trots stödåtgärder från läroanstaltens sida.

Den unga klarar inte på egen hand av att planera sitt liv eller att sätta upp mål för framtiden eller saknar motivation för detta. Den unga löper också större risk än andra unga att i framtiden hamna utanför studier och arbetsliv.

NUOTTI-coachningen är **inte** avsedd för unga som

- gör framsteg i sina studier
- deltar i arbetslivet och klarar av att trygga sin försörjning genom arbete
- håller ett planerat mellanår i studierna.

Den unga kan ha en sjukdom eller funktionsnedsättning, men detta är inte en förutsättning för att NUOTTI-coachning ska beviljas. Den unga behöver varken ha en konstaterad sjukdom eller någon medicinsk utredning om sitt hälsotillstånd för att ansöka om coachning.

Den ungas helhetssituation och servicebehov ska vid hänvisningen till coachning och under coachningen granskas ur ett helhetsperspektiv och med lägre tröskel än förut, utan särskilt fokus på något delområde av funktionsförmågan.

NUOTTI-coachning rekommenderas i situationer där den unga exempelvis

- är kund hos till exempel Navigatorn, det uppsökande ungdomsarbetet, socialväsendet eller den sysselsättningsfrämjande sektorsövergripande samservicen (TYP) och en sakkunnigbedömning visar att den ungas försämrade funktionsförmåga försvårar eller utgör ett hinder för att planera studier eller få ett arbete
- inte förmår eller inte är motiverad att planera sitt liv eller att sätta upp mål för framtiden
- upprepade gånger har avbrutit sina studier och är för uppgiven för att söka hjälp i "servicedjungeln"
- har avbrutit sin militär- eller civiltjänstgöring och har en oklar livssituation

- trots alkohol- eller drogproblem försöker förändra sitt liv och utöver vård och missbrukarrehabilitering också behöver stöd i form av annan rehabilitering för att åstadkomma en förändring
- har frigetts eller är väg att friges från fängelse och de yrkesmässiga framtidsplanerna är oklara.

Då NUOTTI-coachning övervägs ska man vara särskilt uppmärksam på unga som exempelvis har

- problem med dygnsrytmen
- spel- eller drogberoende
- belastning som hänger samman med
 - förlust av en anhörig eller föräldrarnas skilsmässa
 - annan svår psykosocial belastning i familjen, såsom medberoende
 - andra omständigheter som medför för stort ansvar för den unga
- skuldbörda eller dålig ekonomi
- problem som hänger samman med att bli vuxen och självständig.

2 Bedömning av den ungas funktionsförmåga

Den ungas funktionsförmåga anses ha försämrats väsentligt då en försämring inom något delområde av funktionsförmågan begränsar den ungas framtidsplanering eller möjligheter att börja studera eller arbeta eller hindrar den unga från att fortsätta sina studier.

Som stöd för hänvisningen av unga till rehabilitering har det utarbetats en [rekommendation](#) om hur man bedömer funktionsförmågan hos en ung person som ansöker om

yrkesinriktad rehabilitering utan läkarutlåtande. Rekommendationen är avsedd att användas av de aktörer som hänvisar unga till yrkesinriktad rehabilitering. Dessa är till exempel Navigatorn, det uppsökande ungdomsarbetet, den sysselsättningsfrämjande sektorsövergripande samservicen (TYP), socialväsendet, verkstäder för unga, arbets- och näringsbyrån samt andra aktörer som arbetar med unga. En bedömning av funktionsförmågan utförd av den hänvisande aktören är inte obligatorisk, men en sådan rekommenderas då en ung person ansöker om yrkesinriktad FPA-rehabilitering för unga.

När man tar ställning till om NUOTTI-coachning lämpar sig för den unga och när man bedömer den ungas funktionsförmåga under coachningen ska exempelvis följande faktorer uppmärksammas:

Personliga faktorer

Faktorer som gäller den ungas resurser

- Hur upplever den unga att han eller hon mår?
- Vad hjälper den unga att orka? Hur hanterar den unga svårigheter?
- I vilka situationer ger den unga upp, och varför?
- I vilka situationer upplever den unga att han eller hon har lyckats? Hur har den unga agerat i situationer där det gått bra?
- Hur mycket tror den unga på sig själv och på det han eller hon strävar efter och gör?
- Vad vill den unga förändra i sitt liv och vilken typ av hjälp vill han eller hon själv ha för att kunna göra det?
- Vilken information och vilken typ av stöd upplever den unga sig behöva för sina framtidsplaner? Vilket arbete är den unga intresserad av? I vilket arbete hoppas han eller hon på att klara sig bra?

Aktiviteter

- Hur tar den unga hand om sig själv och sitt hem (tvätta sig, klä på sig, sköta hushållssysslor)?
- Hur klarar den unga av att sköta sin ekonomi?
- I vilka situationer behöver den unga hjälp av sakkunniga?
- Vad intresserade den unga i skolan? Vad upplevde den unga att han eller hon var bra på i skolan?
- Vilken typ av stöd upplever den unga att han eller hon behöver i de kommande studierna eller i arbetet?

Delaktighet

- Hurdana interaktionsfärdigheter har den unga? Är det lätt eller svårt att få kontakt med den unga?
- Hurdana relationer har den unga med vänner och närstående?
- Vad gör den unga på fritiden (t.ex. hobby, frivilligarbete)? Vad är den unga intresserad av?
- På vilka sätt deltar den unga i tjänster som erbjuds av t.ex. Navigatorn, den sektorsövergripande sysselsättningsfrämjande samservicen (TYP) eller det uppsökande ungdomsarbetet?

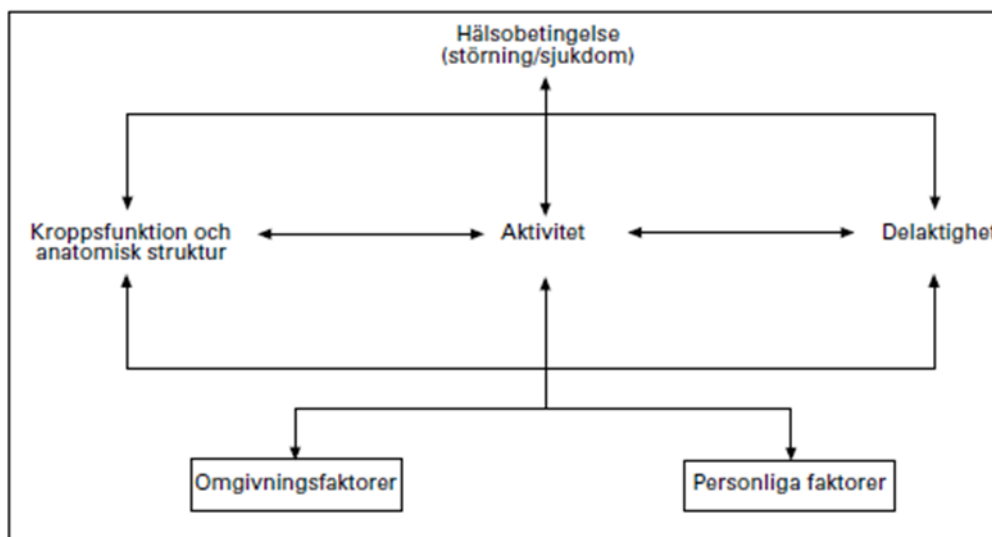
Omgivningsfaktorer

- Hur och var bor och rör sig den unga?
- Var har den unga fått hjälp i sin svåra livssituation?

- På vilka sätt och när har den unga fått hjälp till exempel från hälso- och sjukvården eller av andra aktörer som den unga nämner?
- Hur har föräldrarna eller andra närstående hjälpt den unga nu och tidigare?

När man utreder den ungas funktionsförmåga används ICF-klassifikationen (International Classification of Functioning, Disability and Health) som referensram. ICF är en internationell klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa. Tanken bakom klassifikationen är att funktionsförmåga är en mångfasetterad helhet som förändras genom samverkan mellan hälsotillståndet, de personliga faktorerna och omgivningsfaktorerna. I den här rehabiliteringstjänsten utgör ovannämnda faktorer, dvs. aktiviteter, delaktighet, personliga faktorer och omgivningsfaktorer, centrala delområden av funktionsförmågan

Figur. Delområdena i ICF-klassifikationen och deras samverkan



3 Målen för NUOTTI-coachning

Syftet med NUOTTI-coachning är att få den unga att intressera sig för sin livssituation och för framtidsplanering samt att få honom eller henne att rikta in sig på studier eller arbetsliv.

Man strävar efter att den unga efter avslutad coachning ska tro på att förändringar är möjliga och förstå hur han eller hon kan utnyttja sina resurser och starka sidor för att genomföra förändringarna. NUOTTI-coachning kan i bästa fall leda direkt till yrkesinriktad rehabilitering, studier eller arbete.

Till målen för coachningen hör exempelvis att

- den unga och hans eller hennes nätverk ska få en uppfattning om de olika delområdena av den ungas funktionsförmåga och om den ungas styrkor, resurser och färdigheter samt om vilka hinder det finns för den unga att vara delaktig och/eller att klara av olika aktiviteter
- den unga ska bilda sig en uppfattning om hur han eller hon kan utnyttja sina resurser i vardagen och i studier, arbete eller jobbsökning
- den unga ska utveckla sin livskompetens och sina arbetslivsfärdigheter (till exempel förmågan att ta hand om sig själv och att sköta sina ekonomiska angelägenheter, vardagsrutiner och ärenden)
- den unga ska få ökad insikt om betydelsen av studier och/eller arbete och stärka sin förmåga att se sig själv som studerande, arbetstagare eller arbetssökande
- den unga ska sätta upp åtminstone ett preliminärt arbetslivs- eller studiemål för sig själv
- den ungas nätverk ska utnyttjas, så att den unga får de stödåtgärder och tjänster som han eller hon behöver.

4 Utformning och genomförande av NUOTTI-coachning

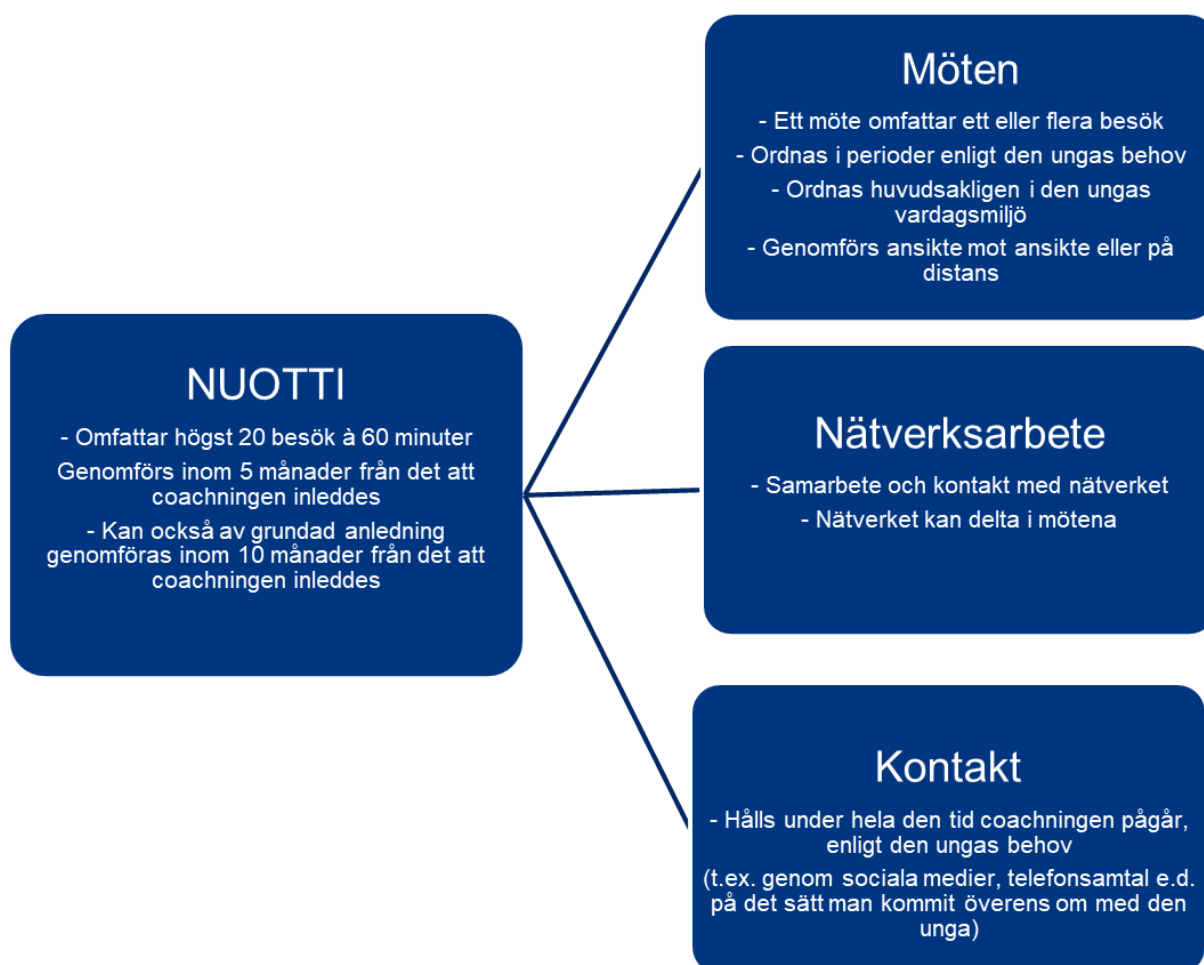
4.1 Utformning

NUOTTI-coachningen består av besök som genomförs i form av möten mellan den unga och hans eller hennes personliga coach.

I coachningen ingår regelbunden kontakt mellan den unga och coachen samt nätverksarbete med aktörer som är viktiga för den unga.

Coachningen ska genomföras inom 5 månader från det att den inleddes. Om den unga deltar i någon annan tjänst under coachningen, till exempel i rehabilitering eller arbetsverksamhet, kan dock tiden förlängas så att coachningen genomförs inom högst 10 månader från det att den inleddes. En förlängning av coachningstiden förutsätter kontakt och överenskommelse med FPA.

FPA beviljar den unga 20 besök, och av dessa genomförs så många som den unga behöver.



4.2 Genomförande

Ett möte kan omfatta ett eller flera besök: besök kan slås ihop exempelvis så att ett möte räcker 120 minuter. Man räknar då att två av de beviljade besöken har använts.

Mötena hålls i huvudsak i den ungas vardagsmiljö, exempelvis hemma, på biblioteket eller på ett kafé. För att kunna genomföra coachningen måste coachen bekanta sig med den ungas miljöer. Coachen ska se till att dataskydd och konfidentialitet iakttas under alla möten.

I mötena deltar utifrån den ungas individuella behov aktörer som står den unga nära eller som är viktiga för honom eller henne, t.ex. personal från Navigatorn.

Enligt den ungas behov kan mötena ordnas i perioder, dock så att det inte uppkommer onödig väntetid eller uppehåll i coachningen.

NUOTTI-coachningen kan genomföras exempelvis så att coachningen inleds innan den unga deltar i en yrkesinriktad rehabiliteringsutredning och fortsätter efter utredningen. Vid behov ordnar coachen ett möte där den serviceproducent som genomför den yrkesinriktade rehabiliteringsutredningen deltar. Coachen bedömer om en yrkesinriktad utredning behövs och motiverar behovet och nyttan av utredningen för den unga. Under den yrkesinriktade rehabiliteringsutredningen kan den unga eller den serviceproducent som genomför utredningen stå i kontakt med coachen. När den yrkesinriktade rehabiliteringsutredningen har slutförts fortsätter NUOTTI-coachningen. Coachen stöder och vägleder den unga i att komma vidare med den yrkesplan som gjorts upp under den yrkesinriktade rehabiliteringsutredningen.

En del av mötena i samband med NUOTTI-coachningen kan genomföras till exempel efter att den unga inlett arbete, studier eller mer långvarig rehabilitering. Då har coachen som uppgift att finnas vid den ungas sida och stödja honom eller henne i att nå de mål som formulerades under coachningen och att avsluta coachningen på ett kontrollerat sätt.

Den unga kan beviljas en ny period med NUOTTI-coachning, om coachen och FPA:s förmanshandläggare under den pågående coachningen bedömer att en ny period behövs.

Genomförande av möten på distans

Högst 5 möten kan genomföras som videosamtal i realtid. I början av coachningen (åtminstone de två första mötena) ska mötena dock hållas ansikte mot ansikte så att ett förtroendefullt samarbete kan byggas upp. Huruvida distansrehabilitering är ett lämpligt alternativ bedöms i samråd med den unga. Möten kan genomföras på distans om den unga godkänner det.

Om coachningen sker via videosamtal ska coachen bedöma den ungas förmåga att använda den utrustning som behövs för videosamtal och vid behov erbjuda tekniskt stöd före och under samtalen.

Med distansrehabilitering avses rehabilitering där man målinriktat använder program som fungerar med hjälp av distansteknik (t.ex. på dator, mobiltelefon, pekplatta). Distansrehabiliteringen ska vara målinriktad verksamhet som leds av coachen.

Serviceproducenten ansvarar för dataskyddet och datasäkerheten gällande de förbindelser och program som används vid distansrehabiliteringen och ska iaktta samma principer om integritetsskydd som vid rehabilitering som genomförs ansikte mot ansikte. FPA ersätter inte kostnaderna för att ordna en säker förbindelse.

Vid distansrehabilitering ska serviceproducenten använda en krypterad dataförbindelse. I fråga om datasäkerheten ska Valvira's anvisningar följas (www.valvira.fi/web/sv/halso-och-sjukvard)

Ytterligare information om distansrehabilitering: boken Etäkuntoutus¹ och boken Kokemuksia etäkuntoutuksesta².

¹ Salminen, A-L., Hiekkala, S., Stenberg, J.-H. red. Etäkuntoutus. Helsingfors: FPA, 2016.

² Salminen, A-L., Hiekkala, S., red. Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Helsingfors: FPA, 2019.

Nätverksarbete

I yrkesinriktad rehabilitering för unga ingår en samarbetskyldighet mellan serviceproducenterna och de aktörer som arbetar med de unga och hänvisar dem till rehabilitering. Samarbete ska bedrivas med de aktörer som är viktiga med tanke på den unga.

Varje aktör som arbetar med den unga ska ta hand om den ungas rehabiliteringsprocess utifrån sitt eget ansvarsområde. Med hjälp av samarbetet tryggar man samordningen mellan de tjänster som den unga behöver och ett eventuellt mer långsiktigt stöd. Samarbetet hjälper de aktörer som arbetar med den unga att hålla sig uppdaterade om den ungas situation och aktivitet, så att de exempelvis vet om man har nått den unga och om den unga har engagerat sig i tjänsten/tjänsterna.

Nätverksarbetet är en del av NUOTTI-coachningen och det bedrivs flexibelt enligt den ungas behov under hela coachningen. Syftet med nätverksarbetet är att coachen och de aktörer som är viktiga för den unga ska säkerställa att den ungas rehabiliteringsprocess fortsätter och att det finns förutsättningar att genomföra de överenskomna åtgärderna också efter coachningen.

Under NUOTTI-coachningen träffar den unga tillsammans med sin coach företrädare för andra aktörer som är viktiga för den unga. Dessutom ska coachen enligt den ungas behov sörja för att samarbete bedrivs också mellan mötena.

Nätverksarbete där den unga inte är närvarande förutsätter samtycke av den unga. Serviceproducenten ska be den unga lämna sitt skriftliga samtycke till att uppgifter som gäller honom eller henne själv och som behövs med tanke på coachningen får inhämtas från andra aktörer, till exempel från Navigatorn eller den sysselsättningsfrämjande sektorsövergripande samservicen (TYP). Samtycket ska uppfylla de krav på samtycke som ställs i EU:s allmänna dataskyddsförordning. Den ungas samtycke behövs också för intervjuer eller kontakter med anhöriga eller närstående till den unga. Coachen ska se till att behövliga specificerade samtycken görs upp i det inledande skedet av coachningen.

Med hjälp av nätverksarbetet kombinerar man sakkunskapen hos de aktörer som arbetar med den unga för att nå de mål som är betydelsefulla för honom eller henne.

Nätverksarbetet gör det möjligt att utbyta behövlig information och få en helhetsbild av den ungas situation samt att skapa ett välfungerande samarbete mellan de olika aktörerna.

I nätverksarbetet är det viktigt att informationsutbytet, samarbetet och en tydlig arbetsfördelning mellan aktörerna kompletterar rehabiliteringshelheten och skapar förutsättningar för en välfungerande coachning.

De första coachningsmötena kan enligt överenskommelse genomföras hos Navigatorn eller med någon annan aktör som redan arbetar med den unga.

Om den unga inte är kund hos Navigatorn, den sysselsättningsfrämjande sektorsövergripande samservicen (TYP) eller hos andra nätverk tar coachen kontakt med behövliga aktörer och säkerställer att den unga får de tjänster och de stödåtgärder som han eller hon behöver.

Kontakt

Coachern och den unga håller kontakt enligt den ungas behov också mellan mötena under hela rehabiliteringen. Syftet med kontakterna är att säkerställa att den unga bevarar sin motivation och att stärka en förtroendefull samarbetsrelation.

I coachningen kan man utnyttja också sådana digitala program som har en lägre säkerhetsnivå, om den unga skriftligen samtycker till detta. Det kan handla om att använda e-post, sms eller sociala medier för allmänna anvisningar. Detta förutsätter emellertid att konfidentiella uppgifter om den unga inte kan härledas ur anvisningarna.

Om den unga på eget initiativ skickar meddelanden som innehåller konfidentiella uppgifter via en osäker förbindelse ska coachern uppmana honom eller henne att använda ett säkert system. Om man använder sociala medier ska särskild försiktighet iakttas. Konfidentiella uppgifter som gäller klienterna får inte publiceras i sociala medier ens i kanaler som är avsedda för slutna grupper. Man ska alltid förhålla sig till information som delats i sociala medier som om det var fråga om helt offentlig information.

5 Arbetssätt och metoder

NUOTTI-coachningen ska vara målinriktad. När målen för coachningen formuleras ska coachen använda GAS-metoden (Goal Attainment Scaling). I början av coachningen hjälper coachen den unga att formulera konkreta och nåbara mål som är viktiga för den unga. Målen antecknas på den ungas eget språk på blanketten Mina mål. [Närmare information om GAS-metoden finns på FPA:s webbplats.](#)

Målen preciseras under coachningen och ändras vid behov. När coachningen avslutas utvärderar den unga tillsammans med coachen genomförandet av coachningen och måluppfyllelsen med hjälp av blanketten Mina mål.

I arbetet med den unga använder coachen sig av ett lösningsinriktat, flexibelt och reflekterande sätt att arbeta. Utgångspunkten för arbetet är den ungas resurser och färdigheter samt att siktet ska ställas på framtiden. Coachen ska uppmuntra den unga att utnyttja sina resurser, att agera själv och att sätta upp mål.

Coachen skapar förtroende genom att finnas vid den ungas sida och beakta honom eller henne som individ. Särskilt i det inledande skedet av coachningen ska coachen lägga vikt vid att skapa en förtroendefull samarbetsrelation och att hitta ett gemensamt språk med den unga.

Coachen ska under hela rehabiliteringsprocessen försäkra sig om att den unga vet vad man kommer att göra under varje enskilt möte och varför man gör det. Den unga involveras i planeringen av mötena så att han eller hon har möjlighet att påverka innehållet i coachningen och sättet att genomföra den. När mötena planeras ska coachen beakta den ungas intressen och behov.

Coachen ska använda sig av konkreta metoder som lämpar sig för den unga och som stöder de mål som satts upp för coachningen. Som metoder kan användas exempelvis vardagssysslor (såsom matlagning, städning eller gårdsarbete), spelbaserat lärande eller olika kreativa metoder (såsom bildkonst, fotografering, skrivande).

Den unga kan med stöd av coachen träna exempelvis problemlösningsfärdigheter och nya metoder att klara av stressiga situationer eller situationer som han eller hon helst

undviker. Den unga kan stärka sin självkänedom, sin förmåga att uttrycka känslor eller sina interaktionsfärdigheter.

6 Utvärderingsmetoder

Utvärderingen av rehabiliteringen ska basera sig på en övergripande, ändamålsenlig och tillförlitlig bedömning. Olika utvärderingsmetoder är observation och intervju av den unga samt mätning och testning. Metoderna kan användas parallellt eller som komplement till varandra beroende på den ungas funktionsförmåga och situation. Utvärderingen görs under hela coachningen.

Coachen fungerar som utvärderare och använder adekvata och tillförlitliga utvärderingsmetoder. Han eller hon bedömer vid behov vilka utvärderingsmetoder som inte är lämpliga eller ändamålsenliga. Coachen ska ha tillräcklig utbildning i och god erfarenhet av att använda utvärderingsmetoden i fråga och för att tolka resultaten. Vid utvärderingen beaktas hälso-, säkerhets- och ändamålsenlighetsaspekter med fokus på klienten.

Coachen gör utvärderingen tillsammans med den unga, vilket är en väsentlig del av den kundorienterade rehabiliteringsprocessen. Coachen talar om för den unga hur och varför utvärderingen görs i olika faser av rehabiliteringen. Han eller hon samtalar med den unga om grunderna för utvärderingsmetoderna, resultaten av utvärderingen och förändringarna i resultaten. Den unga bör veta hur resultaten påverkar planeringen och genomförandet av rehabiliteringen och förmågan att klara sig i det dagliga livet. Utvärderingen och mätresultaten ska gås igenom med den unga under rehabiliteringen. Om resultaten visar på sådana symtom eller omständigheter som inte kan åtgärdas under rehabiliteringen, ska serviceproducenten hänvisa den unga till hälso- och sjukvården.

En övergripande utvärdering ska med ICF-klassifikationen som referensram innehålla bedömning och uppföljning av de olika delområdena av den ungas funktionsförmåga och delaktighet samt de personliga faktorerna och omgivningsfaktorerna. Vid utvärderingen beaktas den ungas egen uppfattning om sin funktionsförmåga och förändringarna i den.

Samtliga utvärderingsresultat utnyttjas då rehabiliteringen planeras och målen formuleras. Resultaten av utvärderingen i rehabiliteringens slutfas är också till hjälp då man gör upp fortsatta planer för den unga. Testade mätinstrument som kan rekommenderas finns samlade i en bank för mätinstrument kallad TOIMIA www.toimia.fi

6.1 Obligatoriska mätinstrument och utvärderingsmetoder

Resultatuppföljning – uppgifter som ska skickas till FPA:

Mål: GAS-metoden (Goal Attainment Scaling, blanketten Mina mål, www.fpa.fi/blanketter) (måluppfyllelsen vid rehabiliteringens slut).

Instrument för att mäta livskvalitet: WHOQOL-BREF <https://www.terveysportti.fi/dtk/tmi/tmm00134> (i början och slutet av rehabiliteringen)

Frågor om arbetsförmågan: Blanketten finns på adressen www.fpa.fi/blanketter. (i början och slutet av rehabiliteringen).

6.2 Frivilliga mätinstrument och utvärderingsmetoder

Serviceproducenten kan, allt efter den ungas individuella behov, använda frivilliga mätinstrument och utvärderingsmetoder som lämpar sig för målgruppen.

7 Teman

NUOTTI-coachningen omfattar olika teman som överlappar varandra och som prioriteras utifrån den ungas behov. Det är inte nödvändigt att inkludera alla teman i coachningen.

Kartläggning av den ungas styrkor och hinder för aktivitet

Coachen ska sträva efter att skaffa information om den ungas individuella situation så snabbt och så lätt som möjligt. Coachen kan utnyttja sådan information som andra aktörer redan har om den unga, om den unga ger sitt samtycke till detta.

Då kan coachen och den unga koncentrera sig på att bedöma den ungas nuvarande situation och styrkor i stället för att göra en omfattande kartläggning av den ungas livshistoria och problem.

För att möjliggöra en förändring kartlägger coachen och den unga vilka hinder det finns för den unga att vara delaktig och klara av olika aktiviteter, så att de tillsammans kan söka lösningar på problemen. Coachen hjälper den unga att bilda sig en uppfattning om sin egen delaktighet och förmåga att klara av olika aktiviteter samt om de olika delområdena av sin funktionsförmåga. Detta beskrivs närmare i kapitel 2, Bedömning av den ungas funktionsförmåga.

Om den unga går med på det kan coachen vid behov intervjua närstående till den unga och besöka den ungas hem.

Om coachen i kartläggningsskedet observerar och identifierar sådana hälsoproblem som kräver undersökningar av andra sakkunniga, ska coachen hänvisa den unga till exempelvis hälsovårdscentralen så att den unga kan få adekvat hjälp. Enligt överenskommelse och behov följer coachen med den unga för att reda ut den ungas ärenden hos olika myndigheter, såsom hälso- och sjukvården.

Om den unga behöver en multiprofessionell kartläggning av sin funktionsförmåga ska coachen hänvisa den unga till exempelvis en yrkesinriktad rehabiliteringsutredning.

Förstärkning av den ungas motivation för förändring

Vid NUOTTI-coachning ligger fokus på att väcka eller stärka den ungas motivation. Coachen har som uppgift att hjälpa den unga att se att en förändring är möjlig och att skapa framtidstro hos den unga.

Som motivationsmetoder kan användas exempelvis positiv respons i kommunikationen med den unga, konkreta metoder och motiverande samtal. Positiv respons innebär att ge den unga beröm, uppmuntran och bekräftelse. Till de konkreta metoder som coachen kan använda för att motivera den unga hör bland annat att ge uppgifter mellan mötena och att per sms försäkra sig om att den unga har skött något vardagligt ärende

som man kommit överens om. Principerna för ett motiverande samtal eller en motiverande intervju innefattar bland annat ett reflekterande sätt att arbeta, öppna frågor till den unga och sammandrag där coachen beskriver den ungas framsteg eller aktivitet.

Vägledning in i yrkeslivet

Syftet med NUOTTI-coachning är att den unga på kort eller längre sikt ska komma in på en väg som leder till arbetslivet. Vid coachningens slut kan den unga eventuellt redan sätta upp ett preliminärt studie- eller arbetslivsmål. När det gäller att ta sikte på ett yrke ska man dock gå framåt i den ungas takt.

Målet är att den ungas förmåga att se sig själv som studerande, arbetstagare eller arbetssökande ska stärkas under coachningen. Den unga ska ges information om olika studie-, arbets- och/eller rehabiliteringsalternativ och om vad dessa kräver av honom eller henne. Den unga kan behöva sätta ord på vilken betydelse arbete och studier har med tanke på hans eller hennes framtid. Det är viktigt att den unga upplever utbildning och arbete som något nyttigt, så att han eller hon tar i bruk sina resurser och färdigheter för att komma in på en yrkesbana.

8 Hänvisning till och ansökan om NUOTTI-coachning

En ung person kan hänvisas till NUOTTI-coachning på följande sätt:

- FPA kontaktas av en samarbetspartner som bedömer att den ungas funktionsförmåga har försämrats väsentligt och att han eller hon kan ha nytta av coachning
- en förmånshandläggare eller kundrådgivare vid FPA upptäcker att den unga behöver stöd i form av rehabilitering
- den unga själv eller en närstående till den unga tar kontakt med FPA.

Ansökan

Efter att den ungas rehabiliteringsbehov har identifierats slussas ärendet vidare på överenskommet sätt till en rehabiliteringsspecialist hos FPA. Rehabiliteringsspecialisten kontaktar den unga, berättar om möjligheterna att få coachning och intervjuar den unga med tanke på en ansökan om coachning. Den unga ansöker muntligt om NUOTTI-coachning och rehabiliteringspenning i samband med intervjun, och behöver således inte fylla i någon ansökan. Den unga kan också ansöka om coachning genom att lämna in en ansökan om rehabilitering till FPA. Rehabiliteringsärendet inleds hos FPA när den unga ansöker om coachning muntligt eller när en ansökan som fyllts i av den unga inkommer till FPA.

Ansökan förutsätter inte ett läkarutlåtande. Den unga kan i samband med ansökan lämna in utlåtanden från sina nätverk, till exempel en sammanställning av olika bedömningar om funktionsförmågan.

Meddelande och delgivning av beslut

FPA beviljar den unga NUOTTI-coachning i form av 20 besök à 60 minuter. Rehabiliteringsbeslutet omfattar också kontakter och nätverksarbete.

Om den unga ansöker om fortsatt coachning kan en ny period med coachning (20 besök) beviljas utifrån en bedömning av coachen och FPA:s förmånshandläggare. Någon rehabiliteringsrapport behövs i regel inte i samband med en ansökan om fortsatt coachning.

Den unga får ett skriftligt beslut om coachningen per post. Serviceproducenten delges beslutet med bifogade intervjuuppgifter om den unga och andra eventuella uppgifter som serviceproducenten behöver för att genomföra coachningen.

Om förmånshandläggaren vid FPA bedömer att coachning inte kan beviljas, ska han eller hon meddela ett avslagsbeslut och se till att den unga hänvisas till sådana stödtjänster som den unga behöver.

9 Inledande, avslutande och avbrytande av coachning

9.1 Inledande av coachning

Coachen ska kontakta den unga senast den första vardagen efter att beslutet om den ungas coachning kommit in. Coachen kommer per telefon överens med den unga om tidpunkten och platsen för det första mötet och ger den unga sin kontaktinformation. Coachen ska ordna det första mötet så snart som möjligt, dock **senast inom en vecka efter den första kontakten**. Coachen informerar den unga om möjligheten att ta med sig en anhörig eller närstående till det första coachningsmötet.

9.2 Avslutande av coachning och fortsatta åtgärder

I slutet av NUOTTI-coachningen ska den unga och coachen tillsammans fundera på vilken typ av stöd den unga behöver för att efter coachningen kunna upprätthålla den förändring som inletts och de färdigheter och metoder för att klara sig som han eller hon har tillägnat sig. För att säkerställa att planerna för fortsättningen genomförs kan det vara nödvändigt att ordna ett gemensamt möte med den ungas nätverk.

Efter att coachningen avslutats ska coachen skriva en rehabiliteringsrapport, där den ungas coachningsprocess beskrivs. I rehabiliteringsrapporten beskrivs den ungas situation (särskilt med beaktande av delaktighet, aktivitet, personliga faktorer och omgivningsfaktorer), genomförandet av coachningen (var coachningen har getts, hur coachen har hållit kontakt med den unga), målen för coachningen och uppfyllelsen av målen samt det nätverksarbete som har bedrivits under coachningen. Coachen ska även anteckna de fortsatta åtgärder som man kommit överens om med den unga. Blanketten Mina mål fogas till rapporten.

Om det blir nödvändigt att ansöka om fortsatt NUOTTI-coachning för den unga eller om coachningen fortgår över 5 månader efter att den inletts, ska coachen kontakta FPA för att överlägga om fortsättningen.

När coachningen har genomförts går en förmånshandläggare vid FPA igenom rehabiliteringsrapporten och svarar för FPA:s del för de fortsatta rehabiliteringsinsatserna samt hänvisar vid behov den unga till andra tjänster. Det är i första hand coachen som under coachningens gång ska säkerställa att insatserna för den unga fortsätter.

9.3 Annullering av deltagande eller avbrytande av coachning

Om den unga beviljats NUOTTI-coachning men inte inleder den eller om coachning som redan inletts avbryts eller riskerar att avbrytas, ska coachen överlägga om saken med FPA:s rehabiliteringshandläggare.

Coachen ska upprepade gånger försöka nå den unga per telefon och exempelvis per sms i två veckors tid efter det första kontaktförsöket. Kontaktförsöken ska dokumenteras i den ungas handlingar. Om coachen inte lyckas komma i kontakt med den unga inom en vecka ska coachen informera FPA om detta, varefter ansvaret för att nå den unga övergår till FPA. En förmånshandläggare vid FPA kontaktar den unga för att reda ut situationen och möjligheterna att inleda eller fortsätta med NUOTTI-coachning.

10 Coachens utbildning och arbetserfarenhet

10.1 Coachens utbildning

Coachen ska ha någon av följande utbildningar³:

- psykolog
- ergoterapeut (YH)
- sjukskötare (YH)
- hälsovårdare (YH)
- socialarbetare

³ Med yrkeshögskoleexamina jämförs också motsvarande äldre examina på institutnivå.

Med alla examina jämförs motsvarande utbildning som godkänts inom EU. Till den del det är fråga om ett yrke som kräver erkännande av en behörig myndighet i Finland, tillämpas lagen om erkännande av yrkeskvalifikationer (1093/2007) eller en lag som ersatt denna.

Den som behöver tillstånd av Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) för att utöva sitt yrke som legitimerad yrkesutbildad person förutsätts ha ett tillstånd som är i kraft.

- socionom (YH)
- rehabiliteringshandledare (YH)
- magister i samhällsvetenskaper (med studieinriktningen ungdomsarbete eller forskning om ungdomsarbete)
- pedagogie magister (med annan inriktning än småbarnspedagogik)
- samhällspedagog (YH).

10.2 Coachens arbetserfarenhet

Coachen ska ha minst två års arbetserfarenhet som gäller undervisning, handledning, rådgivning, vård eller rehabilitering av unga eller unga vuxna. Arbetserfarenheten ska ha förvärvats inom undervisningsväsendet, arbetskraftsförvaltningen, social- och hälsovårdssektorn eller rehabiliteringsområdet.

Arbetserfarenheten ska ha förvärvats under de senaste 6 åren efter att personen i fråga har avlagt den examen som krävs (arbetspraktik eller annan arbetserfarenhet under studietiden räknas exempelvis inte).

Arbetserfarenheten ska gälla faktisk tid i arbete, där man inte räknar in frånvaroperioder till följd av exempelvis tjänstledighet eller familjeledighet. Arbetserfarenheten kan ha förvärvats under en längre tid, till exempel så att coachen under fyra har arbetat halvtid (50 %) med ovannämnda uppgifter. Arbetserfarenheten ska vara dokumenterad och kunna kontrolleras, och eventuella uppgifter om frånvaroperioder ska framgå av dokumenteringen.

11 Antalet klienter

En coach ska ha minst 10 klienter per år och kan samtidigt ansvara för högst cirka 20 unga klienter och deras coachningsprocess.

12 Serviceproducentens lokaler

För att skapa bättre förutsättningar för förtroendefulla samtal kan man för coachens möten med den unga ordna ett rum med närliggande toalett.

Del II: Allmänna principer

Serviceproducenten ansvarar för att NUOTTI-coachningen genomförs i enlighet med servicebeskrivningen och rehabiliteringsbeslutet och med det innehåll som överenskommit med den unga. Serviceproducenten ska se till att de beviljade besöken genomförs på ett ändamålsenligt sätt med beaktande av beslutets giltighetstid och antalet beviljade besök.

FPA informerar på sin webbplats serviceproducenterna om aktuella frågor (www.kela.fi/web/sv/samarbetspartner). Serviceproducenten är skyldig att regelbundet följa dessa webbsidor.

13 Klientens val av serviceproducent

Klienten väljer i regel serviceproducent bland de producenter som FPA har godkänt inom det landskap där klienten bor.

14 Personalförändringar och vikariat under avtalsperioden

Om en namngiven coach **byts ut eller vid vikariat på mer än 4 månader** ansvarar serviceproducenten för att den nya coachen uppfyller de krav på utbildning och arbetserfarenhet som anges i servicebeskrivningen. Den nya coachens utbildning och arbetserfarenhet måste ligga på minst samma nivå som den namngivna coachens. Serviceproducenten ska på blanketten Uppgifter om coacherna lämna in uppgifter om den nya coachen till FPA för godkännande.

Vikariat som varar högst 4 månader kan skötas av en coach som uppfyller de krav på utbildning och arbetserfarenhet som anges i servicebeskrivningen.

Allt som gäller ett byte av coach måste godkännas av FPA innan en ny namngiven coach kan inleda coachning.

15 Utbetalning och fakturering av rehabiliteringskostnader

FPA betalar ersättning till serviceproducenten för de faktiska och avtalsenliga kostnader som coachningen medför. I avtalet fastställs priset för ett besök à 60 minuter. Detta pris inkluderar alla kostnader för coachningen, exempelvis för nätverksarbete, kontakter, mötesförberedelser och dokumentation, dvs. också för arbete som utförs vid sidan om de egentliga besöken. Den unga ska få coachning under hela den tid på 60 minuter som ett besök omfattar. Den tid som går åt till resor ingår inte i besöket.

Som besök räknas sådana besök som anges i servicebeskrivningen samt överenskomna besök då klienten på grund av akut insjuknande undantagsvis inte deltar i coachningen. Som besök räknas också sådana möten då coachen vid mötets början konstaterar att den unga är så berusad att mötet inte kan genomföras. FPA ersätter inte kostnaderna för besök som annullerats av andra orsaker.

Om den unga inte dyker upp till ett besök betraktas besöket som annullerat. Om serviceproducenten har haft resekostnader i anslutning till ett annullerat besök kan serviceproducenten fakturera FPA för dessa kostnader. Serviceproducenten kan dock inte fakturera för ett annullerat besök, eftersom det inte har genomförts.

Serviceproducenten får inte ta ut någon klientavgift, självriskandel eller någon annan tilläggsavgift av den unga för coachning som genomförs i enlighet med servicebeskrivningen. Det här gäller också annullerade besök.

För faktureringen ska serviceproducenten använda FPA:s redovisningsblankett **KU 206r** och faktureringsblankett **KU 201**. Serviceproducenten ska skicka fakturan till FPA senast inom två månader efter ett möte. Ersättning kan beviljas även om ansökan inte gjorts inom utsatt tid, om det skulle vara oskäligt att avslå ansökan på grund av att den kommit in för sent.

I situationer där den unga avbryter coachningen ersätter FPA serviceproducenten för kostnaderna för coachningen fram till avbrottet.

Resersättningar som betalas till serviceproducenterna

Serviceproducenten fakturerar och får ersättning för resekostnaderna för resor på över 100 kilometer (tur och retur).

Resorna ersätts från den adress som serviceproducenten i sitt anbud har uppgett för landskapet i fråga. Om en resa för att ge coachning blir kortare från en annan avgångsadress (t.ex. från coachens hem), ersätter FPA resekostnaderna från den adressen.

Om coachen på en och samma gång företar en resa som gäller flera unga klienter, räknar serviceproducenten ihop det totala kilometerantalet för coachens resa och fakturerar resekostnaderna till den del som resan överstiger 100 km.

FPA ersätter coachen för resekostnader i samband med NUOTTI-coachning enligt de faktiska kostnaderna för anlitan­de av kollektivtrafik eller användning av egen eller serviceproducentens bil. Kostnaderna för användning av egen bil ersätts enligt Skatteförvaltningens bestämmelser om kilometerersättningar. Dagtraktamente eller ersättning för inkvarteringskostnader betalas inte.

16 Rehabiliteringsrapport

Serviceproducenten ansvarar för att en rehabiliteringsrapport sammanställs i enlighet med FPA:s anvisningar.

I samband med en ansökan om fortsatt coachning behövs det i regel inte någon rehabiliteringsrapport.

Rehabiliteringsrapporten är ett skriftligt sammandrag som coachen sammanställer om den ungas coachningsprocess. Rehabiliteringsrapporten ska innehålla en beskrivning av den ungas individuella mål, arbetet för att nå målen och måluppfyllelsen. Coachen beskriver den ungas situation när coachningen inleds och när den avslutas. Coachen ska i bedömningen av den ungas situation tillämpa ICF-klassifikationen som referensram och beakta de delområden som är viktiga med tanke på den unga (bl.a. resurser, delaktighet, aktiviteter, personliga faktorer och omgivningsfaktorer) samt beskriva det nätverksarbete som har bedrivits. I rehabiliteringsrapporten antecknas de slutledningar som man kommit fram till i samband med coachningen samt rekommendationer och planer för fortsättningen. Dessutom ska det framgå vilka typer av stöd och/eller

tjänster som behövs för att planerna ska kunna genomföras och hur man har säkerställt dessa. Om coachen rekommenderar fortsatt NUOTTI-coachning ska detta motiveras i rapporten.

Följande uppgifter ska antecknas i rapporten:

- serviceproducentens och coachens namn och kontaktinformation
- uppgifter om den unga
- tidsperioden då coachningen genomfördes
- den ungas situation då coachningen inleddes
- en beskrivning av hur coachningen genomfördes
- en bedömning av situationen då coachningen avslutades
- rekommendationer om fortsatta insatser.

Blanketten Mina mål (GAS) skickas till FPA som bilaga till rapporten.

Coachen ska underteckna rehabiliteringsrapporten och skicka den till FPA, till den unga och till andra aktörer som överenskommit med den unga inom två veckor efter att coachningen avslutats.

Om rapporten inte sänds inom överenskommen tid ska serviceproducenten underrätta FPA om dröjsmålet och motivera varför rapporten blir försenad.

17 Deltagarintyg

Coachen ska ge den unga ett deltagarintyg om den unga ber om ett sådant. Den ungas namn och personbeteckning ska antecknas i deltagarintyget. Av intyget ska framgå att det gäller NUOTTI-coachning samt vilket eller vilka datum coachningen genomfördes. Dessutom ska namn och telefonnummer för den som skrivit intyget anges.

18 Klientssäkerhet

18.1 Försäkringsskydd

Serviceproducenten ska ha följande försäkringsskydd:

- sådan ansvarsförsäkring för verksamheten som täcker rehabiliteringsprogrammet
- olycksfallsförsäkring som gäller den unga och som täcker personskador under rehabiliteringstiden

18.2 Anvisningar för särskilda situationer

Serviceproducenten har anvisningar om förfarandet i problemsituationer, exempelvis vid hot om fysiskt eller psykiskt våld, droganvändning, epidemier och olycksfall.

19 Rapportering om rehabiliteringens effekter

Serviceproducenten ska årligen till FPA lämna in de klientspecifika mätuppgifter om rehabiliteringens effekter som angetts för NUOTTI-coachning. Mätuppgifterna lämnas in i e-tjänsten via det användargränssnitt som finns för det här ändamålet. [Mer information om insamling och inlämnande av uppgifter \(fpa.fi\)](#).

Serviceproducenten får lämna uppgifterna till FPA endast med samtycke av den unga. Serviceproducenten ska skriftligen be om den ungas samtycke under coachningsprocessen och samtidigt informera den unga om rapporteringen i enlighet med FPA:s anvisningar.

Serviceproducenten ska i sin organisation utse en eller flera kontaktpersoner som har hand om de kontakter mellan serviceproducenten och FPA som gäller insamling och inlämnande av uppgifter om rehabiliteringens effekter. [Mer information om rehabiliteringens effekter \(fpa.fi\)](#).

20 Dokumentation

Serviceproducenten ska i den ungas handlingar dokumentera sådant som gäller genomförandet av NUOTTI-coachningen. Dokumentationen ska utföras på ett sådant sätt att den ungas integritetsskydd bevaras. Dokumentationen utnyttjas vid planeringen, genomförandet och utvärderingen av den ungas rehabilitering samt vid den uppföljning som görs i efterhand.

Dokumentationen innehåller anteckningar som rör rehabiliteringens kvalitet, utvärderings- och mätresultaten, rehabiliteringens innehåll och tidpunkten för genomförandet. Med hjälp av dokumentationen kan man i efterhand verifiera att rehabiliteringen har genomförts i enlighet med planen.

Serviceproducenten ska dokumentera varje möte och genomförandet av coachningen på ett sådant sätt att uppgifterna kan verifieras i efterhand.

Serviceproducenten dokumenterar alla specificerade tillstånd som begärts av den unga, såsom tillstånd att begära uppgifter, att ta kontakt per telefon och att sända handlingar till andra aktörer än FPA samt tillstånd för fotografering, videofilmning och användning av e-tjänsten för rehabilitering samt för användning av material som detta resulterar i.

Den unga kan ge serviceproducenten eller FPA skriftlig eller muntlig respons om den coachning som han eller hon har fått. Serviceproducenten ska beakta de synpunkter den unga framför medan coachningen pågår och anteckna dem i den ungas handlingar. Om den unga ger FPA respons antecknas responsen inte i den ungas handlingar, utan serviceproducenten antecknar responsen i sina egna filer utan identifikationsuppgifter.

21 Behandling av personuppgifter

Behandling av personuppgifter avser exempelvis insamling, förvaring, användning, överföring och utlämnande av personuppgifter.

Serviceproducenten följer vid behandlingen av klienternas personuppgifter EU:s allmänna dataskyddsförordning (679/2016), personuppgiftslagen (1050/2018) och annan förpliktande lagstiftning om hantering av uppgifter såsom lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992), social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009) och lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007). Bestämmelserna gäller även ljud-, film- och videoinspelningar samt fotografier.

Vid behandlingen av personuppgifter ska principerna för datasekretess enligt dataskyddslagen tillämpas och skyldigheterna enligt dataskyddsförordningen beaktas i fråga om de registrerades rättigheter.

När behandlingen av personuppgifter grundar sig på samtycke från klientens sida försäkras sig serviceproducenten om att det samtycke som klienten gett är specificerat enligt dataskyddsförordningen och en medveten, genuint frivillig och entydig viljeyttring.

Detta samtycke ska begäras skriftligt.

Serviceproducenten får inte lämna uppgifter om klienten till utomstående utan hans eller hennes samtycke, såvida inte lagen uttryckligen medger rätt att lämna uppgifter.

22 Språk och anlitan av tolk

FPA ordnar tolkning till och från ett främmande språk för klienter som deltar i coaching. Tolkning till och från ett främmande språk kan beviljas för högst 10 besök. De tolkar som anlitas är sådana som arbetar för en serviceproducent som har ingått avtal med FPA, och FPA betalar kostnaderna för tolkningen.

Också för klienter som talar svenska eller samiska ordnas tolkning på klientens modersmål i enlighet med språklagarna. Tolkning ordnas för hela den tid som coachingen pågår.

Serviceproducenten får i samband med rehabiliteringsbeslutet anvisningsbrevet Ord-
nande av tolkning till och från främmande språk i samband med rehabilitering. Brevet
innehåller instruktioner för rehabiliteringsfall som kräver tolkning. [Mer information
om tolkning \(fpa.fi\)](#).

Tolkningen till och från ett främmande språk i samband med rehabilitering kan genom-
föras som tolkning på plats eller som distanstolkning. FPA ersätter producenten av
tolktjänsten för kostnaderna för tolkningen. För klienterna är tolkningen gratis.

Distanstolkning kan ordnas via nätförbindelse eller per telefon. Om distanstolkningen
ordnas per telefon ersätter FPA serviceproducenten för kostnaderna för telefonsamta-
let.

Klienter med syn- och hörselskada, hörselskada eller talskada har rätt till tolknings-
och översättningshjälp i enlighet med lagen om tolkningstjänst för handikappade per-
soner (133/2010).

23 Marknadsföring

Serviceproducenten svarar för marknadsföringen av de rehabiliteringstjänster som den
producerar.

Serviceproducenten ska på sin webbplats ha en beskrivning av NUOTTI-coachningen
och dess målgrupp samt av urvalskriterierna, genomförandet och ansökningsförfaran-
det. Det är möjligt för serviceproducenten att marknadsföra NUOTTI-coachningen först
när FPA och serviceproducenten har undertecknat ett avtal om coachningen.

Reklam och meddelanden som gäller FPA-rehabilitering och som riktas till klienterna
ska ge en klar bild av den rehabilitering som marknadsförs, och det ska framgå att det
rör sig om rehabilitering som ordnas och finansieras av FPA.

Serviceproducenten ska hänvisa dem som besöker serviceproducentens webbplats att
bekanta sig också med FPA:s webbplats, där det finns närmare information om FPA:s
förmåner, såsom rehabilitering, rehabiliteringspenning och reseersättningar. Därtill

ska serviceproducenten vid behov uppmana klienten att kontakta FPA. [Närmare information om servicenumren för de olika förmånerna \(fpa.fi\)](#) och [närmare information om FPA:s serviceställen \(fpa.fi\)](#).

24 Kvalitetsrevision

Kvalitetsrevision är en systematisk, objektiv och dokumenterad utvärdering som utförs av FPA för att säkerställa och utveckla kvaliteten på rehabiliteringsverksamheten. Enligt avtal mellan serviceproducenten och FPA har den senare rätt att hur och när som helst utföra kvalitetsrevision av den rehabiliteringsverksamhet som omfattas av avtalet. Syftet med kvalitetsrevisionen är att säkerställa att rehabiliteringen genomförs med fokus på klienterna och i enlighet med servicebeskrivningen. Som kvalitetsrevisorer verkar utbildade FPA-tjänstemän.

Genom kvalitetsrevision utreds

- om verksamheten hos producenten av rehabiliteringstjänster svarar mot de uppgifter som anges i avtalen och i serviceproducentens anbudshandlingar
- om verksamheten uppfyller kraven i servicebeskrivningarna och de lagar och förordningar som styr rehabiliteringsverksamheten.

Under kvalitetsrevisionen granskas olika delområden av kvaliteten, såsom:

- kvalitetsledningen
- personalen
- rehabiliteringslokalerna
- klientsäkerheten
- klientens rättigheter
- rehabiliteringsprocessen (innehåll och genomförande)

- dokumenteringen.

Observationerna indelas i allvarliga eller lindriga avvikelser och utvecklingsförslag. Allvarliga avvikelser är väsentliga brister i serviceproducentens verksamhet eller förfaranden. I sådana fall uppfylls inte kraven i servicebeskrivningen eller i avtalet. En lindrig avvikelse innebär att någon del av verksamheten, t.ex. dokumentationen, inte helt motsvarar de kriterier som uppställts eller utlovats. Då uppfylls kraven i den servicebeskrivning som anges i avtalet delvis.

Allvarliga avvikelser som observerats vid revisionerna kräver omedelbara åtgärder av serviceproducenten, medan lindriga avvikelser förutsätter åtgärder inom två månader för att verksamheten ska nå upp till den nivå som avtalet förutsätter.

Genom kvalitetsrevisionerna kan man också lyfta fram sådana starka sidor i serviceproducentens rehabiliteringsverksamhet som överskrider serviceproducentens anbud eller kraven i servicebeskrivningen. De utvecklingsförslag som kvalitetsrevisorerna framför har syftet att utveckla serviceproducentens rehabiliteringsverksamhet.

En revisionsrapport sammanställs över kvalitetsrevisionen inom tre veckor efter besöket. Serviceproducenten ombes lämnas in ett skriftligt bemötande gällande eventuella avvikelser. Efter att bemötandet godkänts avslutas revisionen. Dokumenten med observationer gällande kvalitetsrevisionen överläts till den FPA-enhet som ingått avtalet. Ansvar för behandlingen av väsentliga avvikelser överförs på den FPA-enhet som ingått avtalet.

25 Lagstiftning som tillämpas på rehabiliteringen

När rehabiliteringen genomförs ska serviceproducenten tillämpa följande lagar:

- Lag om Folkpensionsanstaltens rehabiliteringsförmåner och rehabiliteringspenningförmåner (566/2005)
- Språklag (423/2003)
- Samisk språklag (1086/2003)

- Lag om tolkningstjänst för handikappade personer (133/2010)
- Lag om privat hälso- och sjukvård (152/1990)
- Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
- Dataskyddslag (1050/2018)
- Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)
- Lag om yrkesutbildade personer inom socialvården (817/2015)
- Statsrådets förordning om behörighetsvillkoren för personal inom undervisningsväsendet (986/1998)
- Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar (298/2009)
- Lag om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården (159/2007)
- Informationssamhällsbalk (917/2014)
- Konsument säkerhetslag (920/2011)
- Arbetarskyddslag (738/2002)
- Räddningslag (379/2011)
- Statsrådets förordning om räddningsväsendet (407/2011)
- Lag om produkter och utrustning för hälso- och sjukvård (629/2010)
- Lag om företagshälsovård (1383/2001)

- Statsrådets förordning om principerna för god företagshälsovårdspraxis, företagshälsovårdens innehåll och utbildningen för yrkesutbildade personer och sakkunniga (708/2013)
- Lag om beställarens utredningsskyldighet och ansvar vid anlitande av utomstående arbetskraft (1233/2006)
- Lag om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009)
- EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679).
- Lag om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn (504/2002)