

## Nuotti-valmennus

Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus

1.1.2024

### **Kela**

PL 450, 00056 Kela  
Puhelin 020 634 11  
[etunimi.sukunimi@kela.fi](mailto:etunimi.sukunimi@kela.fi)  
[www.kela.fi](http://www.kela.fi)

## Sisällysluettelo

Johdanto.....	4
1 Nuotti-valmennuksen asiakas.....	5
2 Vaikuttava ja nuoren kuntoutumista tukeva hyvä kuntoutuskäytäntö .....	6
2.1 Hyvä kuntoutuskäytäntö .....	6
2.2 Nuoren tavoitteet ohjaavat valmennuksen toteutusta.....	6
2.3 Omakuntoutus tulee osaksi nuoren arkea .....	7
2.4 Yhteistyö on tuloksellisen valmennuksen edellytys.....	7
2.5 Valmennuksellinen työote tukee toimijuutta ja osallisuutta.....	8
3 Nuotti-valmennuksen järjestäminen.....	8
3.1 Nuoren oikeus valita palveluntuottaja.....	8
3.2 Nuotti-valmennuksen rakenne, tapaamiset, tapaamisen kesto ja jaksotus.....	9
3.3 Nuotti-valmennukseen sisältyvä verkostotyö ja verkostotapaamiset.....	9
4 Nuotti-valmennuksen toteuttaminen.....	11
4.1 Valmennuksen käynnistyminen.....	11
4.2 Valmennuksen toteutustavat.....	11
4.3 Valmennukseen osallistumisen peruminen tai valmennuksen keskeyttäminen .....	15
4.4 Valmennuksen päättäminen, opiskelu- ja työelämäsuunnitelma sekä kuntoutuspalaute....	16
5 Nuotti -valmennuksen toteuttava valmentaja.....	19
5.1 Valmentajan koulutus.....	19
5.2 Valmentajan tehtävät .....	19
5.3 Valmentajan työkokemus.....	20
5.4 Valmentajan asiakasmäärä .....	20
6 Nuotti-valmennuksessa käytettävät tilat .....	20
6.1 Valmennuksessa käytettävät tilat .....	20

7	Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta .....	20
7.1	Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus .....	21
7.2	Asiakaslähtöisyyden mittaaminen .....	22

## Johdanto

Nuotti-valmennus on henkilökohtaista valmennusta 16–29-vuotiaalle nuorelle, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Nuotti-valmennuksessa nuori löytää keinoja toimintakykynsä kohentamiseen, työelämävalmiuksien lisäämiseen ja omassa arjessa pärjäämiseen. Nuori ottaa valmentajan tuella käyttöön vahvuutensa ja voimavaransa.

Nuotti-valmennuksessa nuori alkaa valmentajan tuella valmistelevaan alustavaa suunnitelmaa, jonka avulla hän suuntautuu opiskelu- ja työelämään.

Valmennuksen aikana valmentaja ja nuori tekevät yhdessä verkostoyhteistyötä sekä järjestävät verkostotapaamisia eri alojen toimijoiden kanssa. Tapaamisten avulla yhdistetään nuoren kanssa työskentelevien eri ammattilaisten asiantuntemus. Osaltaan verkostotapaamisilla varmistetaan nuoren tarvitsemien tukitoimien käynnistyminen sekä tuki läheisiltä ja verkostotoimijoilta.

Nuotti-valmennuksen toteuttaa henkilökohtainen valmentaja nuoren arjen ympäristössä.

Nuotti-valmennukseen osallistuva nuori on Kelan ammatillisen kuntoutuksen asiakas (laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005 (jäljempänä KKRL) 7 a §).

### **Palvelukuvauksen rakenne**

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

- kuntoutuspalvelun osa
- yleinen osa.

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

## 1 Nuotti-valmennuksen asiakas

Nuotti-valmennuksen asiakkaita ovat 16–29-vuotiaat nuoret, joiden toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Nuoren toimintakyvyn arvioidaan olevan **olennaisesti heikentynyt**, kun heikentyminen jollakin toimintakyvyn osa-alueella rajoittaa nuoren tulevaisuuden suunnittelua, opiskelemaan tai työelämään pääsyä tai estää nuorta jatkamasta opintojaan.

Nuori voi hakea valmennukseen ilman todettua sairautta. Hän ei myöskään tarvitse lääketieteellistä selvitystä terveydentilastaan.

**Huomioitavaa:** Nuoren sairaus tai vamma ei ole este valmennukselle, eikä se myöskään ole valmennuksen myöntöedellytys.

**Nuotti-valmennus on suunnattu syrjäytymisvaarassa olevalle nuorelle**, jolla ei ole opiskelu- ja työpaikkaa. Nuori on valmennuksen kohderyhmää myös, jos hänen opintonsa ovat vaarassa keskeytyä oppilaitoksen ja opiskeluhuollon tukitoimista huolimatta. Nuotti-valmennukseen osallistuva nuori

- tarvitsee ammatillisen kuntoutuksen tukea löytääkseen motivaation ja keinoja tulevaisuuden suunnitteluun
- pystyy osallistumaan kuntoutuspalveluun niin, että hän sitoutuu valmennuksen tavoitteisiin ja osallistuu tapaamisiin suunnitellun aikataulun mukaisesti
- tarvitsee tukea
  - edetäkseen opiskelu- ja työelämäpolulla
  - arjen toimintakyvyn kohentamisessa, sekä omien vahvuksiensa ja voimavarojensa löytämisessä
  - selvittääkseen elämäntilanteensa muutostarpeet, mahdollistaakseen kyseiset muutokset ja aloittaakseen ne.

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

- edistyy opinnoissaan tai saa itselleen tarpeellisen ja riittävän tuen oppilaitoksesta ja opiskeluhuollosta
- on työelämässä ja pystyy turvaamaan toimeentulonsa työtä tekemällä
- pitää suunniteltua välivuotta opiskeluistaan

- ei ole valmis suuntaamaan opiskelu- tai työelämäpolulle, vaan tarvitsee vielä päivittäistä tukea arjen taitojen harjoittamisessa
- ei kykene sitoutumaan valmennukseen päihdeongelman vuoksi
- ei voi sitoutua valmennukseen, koska hänen psyykinen vointinsa alentaa hänen toimintakykyään siten, että hoito on vielä ensisijaista
- hyötyy ensisijaisesti muusta kuntoutuspalvelusta, esimerkiksi sosiaalisesta kuntoutuksesta.

## 2 Vaikuttava ja nuoren kuntoutumista tukeva hyvä kuntoutuskäytäntö

### 2.1 Hyvä kuntoutuskäytäntö

#### **Toteuta Nuotti-valmennus siten, että**

- huomioit kokonaisvaltaisesti nuoren toimintakyvyn eri osa-alueisiin vaikuttavat tekijät (ICF-viitekehys, ks. Yleinen osa luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö)
- käytät nuoren valmennuksessa menetelmiä ja työtapoja, jotka perustuvat tieteelliseen näyttöön tai ovat muuten vakiintuneita ja yleisesti hyväksytyjä
- nuori kokee tulevansa kohdatuksi yksilönä, hän kokee vuorovaikutuksen arvostavaksi ja että hänen valmennukseensa on valmistauduttu huolella
- nuori kokee, että valmennuksessa huomioidaan hänen elämäntilanteensa, voimavaransa, vahvuutensa ja rajoitteensa
- valmennus tukee nuoren aktiivista toimijuutta
- nuori osallistuu valmennuksen suunnitteluun (mukaan lukien omakuntoutus), ja itseään koskevaan päätöksentekoon sekä saa sitä varten yleistä sekä kohdennettua tietoa
- nuori tunnistaa hänen toiminta-, työ- ja opiskelukykyynsä vaikuttavat tekijät, rajoitteidensa lisäksi hän tunnistaa vahvuutensa ja havaitsee asioita, jotka mahdollistavat muutoksen.

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

### 2.2 Nuoren tavoitteet ohjaavat valmennuksen toteutusta

#### **Toteuta Nuotti-valmennus siten, että**

- kuntoutuksen tavoitteet asetetaan yhdessä nuoren kanssa ja hän kokee ne itselleen merkityksellisiksi
- nuori näkee muutoksen mahdollisena ja kykenee sitoutumaan työskentelyyn, jota tavoitteiden saavuttaminen edellyttää
- nuori kokee kuntoutuksen olevan asetettujen tavoitteiden mukaista ja että siinä keskitytään olennaisiin asioihin
- nuori voi olla varma, että kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja siihen tarvittavaa työskentelyä arvioidaan yhdessä hänen kanssaan koko kuntoutuksen ajan.

## 2.3 Omakuntoutus tulee osaksi nuoren arkea

### **Toteuta Nuotti-valmennus siten, että**

- nuori tunnistaa vahvuutensa, oppii luottamaan niihin ja saa lisää voimavaroja omaan arkeensa sekä opiskelu- ja työelämään suuntautumiseen
- nuori harjoittelee ja aktivoituu käyttämään valmennuksen aikana taitojaan, jotka liittyvät konkreettisesti arkeen (raha-asoiden hoitaminen, vuorokausirytmii, arkirutiinit, asiointi), elämänhallintaan ja työelämään
- nuori ymmärtää opiskelun ja työn merkityksen, ja hän alkaa nähdä mahdollisuutensa opiskelijana, työntekijänä tai työnhakijana
- nuori löytää itselleen soveltuvia keinoja toteuttaa omakuntoutusta sekä edistää kuntoutumistaan ja arjen sujumista
- etsit nuoren kanssa hänen tarpeidensa mukaiset verkostotoimijat ja tuet nuorta sopimaan verkoston kanssa tarvittavista tukitoimista ja palveluista
- nuori saa varmuutta omien asioidensa eteenpäin viemiseen ja alustavan opiskelu- ja työelämäsuunnitelman toteuttamiseen.

**Lisätietoja:** Yleinen osa luku 1.3: Hyvä kuntoutuskäytäntö

## 2.4 Yhteistyö on tuloksellisen valmennuksen edellytys

### **Toteuta nuoren valmennus siten, että nuori**

- ymmärtää eri toimijoiden (esim. sosiaali- ja terveydenhuollon sekä työllisyyspalvelujen) kanssa tehtävän verkostotyön olevan tärkeä osa tavoitteellista ja suunnitelmallista kuntoutusta

- kokee hyötyvänsä erilaisia osaamisia ja näkökulmia yhdistävästä monialaisesta yhteistyöstä
- kokee eri toimijoiden tekevän yhteistyötä hänen tavoitteidensa mukaisesti
- kokee eri toimijoiden välillä tapahtuvan, itseään koskevan viestinnän olevan toimivaa ja selkeää sekä toteutuvan siten kuin on sovittu
- saa tarvitsemansa verkostotoimijan tuen, kun valmennus on päättynyt.

## 2.5 Valmennuksellinen työote tukee toimijuutta ja osallisuutta

### **Toteuta nuoren valmennus siten, että**

- nuori kokee valmennussuhteen ja valmentajan turvalliseksi
- hyödynnät nuoren vahvuuksia ja taitoja valmennuksen toteutuksessa
- hyödynnät työskentelyssä ratkaisukeskeistä, joustavaa ja reflektointia työtettä
- vahvistat nuoren itseluottamusta kannustamalla ja osallistamalla häntä löytämään ja hyödyntämään omia voimavarojaan, vahvuuksiaan ja taitojaan
- etsit yhdessä nuoren kanssa hänelle soveltuvia keinoja, joita hän voi hyödyntää omakuntoutuksessaan edistäessään opiskelu-, työ- ja toimintakykyään sekä hyvinvointiaan
- tuet nuoren itsenäistymistä ja arjenhallinnan taitojen vahvistumista
- tuet ja vahvistat nuoren osallisuutta hänen omissa sosiaalisissa tukiverkostoissaan
- kannustat nuorta toimimaan itse aktiivisesti ja asettamaan itselleen tulevaisuuden tavoitteita.

## 3 Nuotti-valmennuksen järjestäminen

### 3.1 Nuoren oikeus valita palveluntuottaja

Nuori valitsee Nuotti-valmennuksen toteuttajan niistä palveluntuottajista, joiden Kelan kanssa tekemä sopimus kattaa nuoren asuinpaikkakunnan.



## 3.2 Nuotti-valmennuksen rakenne, tapaamiset, tapaamisen kesto ja jak-sotus

### 3.2.1 Rakenne

Toteuta Nuotti-valmennus **5 kuukauden kuluessa** valmennuksen käynnistymisestä. Valmennus käynnistyy ensimmäisestä tapaamisesta.

#### **Huomioitavaa:**

Valmennus voi toteutua enintään **10 kuukauden kuluessa** sen käynnistymisestä.

Tämä edellyttää, että nuori osallistuu valmennuksen aikana Kelan järjestämään ammatilliseen kuntoutuspalveluun ja että hänellä on tarve jatkaa Nuotti -valmennusta ammatillisen kuntoutuspalvelun jälkeen.

Nuotti-valmennus sisältää

- **enintään 20 tapaamista** nuoren ja valmentajan välillä,
  - **enintään 10 voi toteutua kuvapuheluna**

**Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 7: Etäkuntoutuksen toteutus

## 3.3 Nuotti-valmennukseen sisältyvä verkostotyö ja verkostotapaamiset

Nuotti-valmennus sisältää **yhteistyövelvoitteen**, joka koskee nuorten kanssa toimivia ja nuoria ohjaavia tahoja sekä palveluntuottajia. Tämä tarkoittaa käytännössä näiden toimijoiden yhdessä toteuttamaa verkostotyötä, joka on osa Nuotti-valmennusta.

Sisällytä nuoren Nuotti-valmennukseen **aina verkostotyötä**. Verkostotyö on välttämätöntä, jotta varmistetaan nuoren kuntoutuspolun sujuvuus sekä hyvä tiedonkulku ja tarpeelliset tukitoimet. Tee verkostotyötä ja verkostotapaamiset aina yhdessä nuoren kanssa ja nuorta osallistaen.

#### **Verkostotyön tavoitteena on**

- varmistaa yhteistyö, selkeä työnjako ja tiedonkulku verkostotoimijoiden välillä
- hahmottaa nuoren kokonaistilannetta
- saavuttaa nuorelle merkitykselliset tavoitteet yhdistämällä nuoren kanssa toimivien ammattilaisten asiantuntijuus

- ohjata ja aktivoida nuorta hoitamaan omia asioitaan tarvitsemissaan palveluissa
- pitää nuoren kanssa toimivat henkilöt ajan tasalla nuoren tilanteesta
- turvata se, että nuoren tarvitsemat palvelut ja mahdollinen pitkäjänteinen tuki sopivat yhteen
- varmistaa opiskelevan nuoren kohdalla, että hän saa riittävän tuen opintoihinsa oppilaitokseltaan
- varmistaa, että nuoren kuntoutusprosessi on eheä ja jatkuu tarvittaessa palvelusta toiseen. Lisäksi verkostotyön tavoitteena on varmistaa, että verkostotyössä sovitut toimenpiteet voidaan toteuttaa sovitunlaisina yhdessä nuoren kannalta merkityksellisten toimijoiden kanssa.

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

Pyydä nuorelta kirjallinen suostumus itseään koskevien ja valmennuksen takia tarpeellisten tietojen hankkimiseksi. **Lisätietoja** tietosuojavaltuutetun verkkosivuilla kohdassa tietosuoja.

Jos nuori ei suostu verkostotyöhön, keskustele hänen kanssaan verkostotyön oleellisesta roolista kuntoutuksessa, työn tarkoituksesta ja siitä, ettei Nuotti-valmennusta ole mahdollista toteuttaa ilman verkostotyötä.

**Lisätietoja:**

- Yleinen osa, luku 1.5: Asiakkaan henkilötietojen käsittely
- Kuntoutuspalvelun osa, luku 4.3: Valmennukseen osallistumisen peruminen tai valmennuksen keskeyttäminen

## 4 Nuotti-valmennuksen toteuttaminen

### 4.1 Valmennuksen käynnistyminen

Ota yhteyttä nuoreen **viimeistään seuraavana arkipäivänä (ma-pe)** siitä, kun olet saanut häntä koskevan valmennuspäätöksen.

#### **Käynnistä valmennus siten, että**

- sovit nuoren kanssa puhelussa tai kuvapuhelussa ensimmäisen tapaamisen ajankohdan ja tapaamispaikan
- annat omat yhteystietosi
- järjestät ensimmäisen tapaamisen mahdollisimman pian, kuitenkin **viimeistään viikon sisällä ensimmäisestä yhteydenotosta**.
  - Kerro nuorelle myös mahdollisuudesta ottaa ensimmäiselle valmennuskerralle mukaan omainen tai läheinen
  - Ole yhteydessä Kelaan, jos Nuotti-valmennus ei käynnisty palveluvauksen mukaisessa ajassa.

### 4.2 Valmennuksen toteutustavat

Valmennuksen toteuttaminen edellyttää valmentajalta aina jalkautumista nuoren arjen ympäristöön.

#### Valmennuksen tapaamiset

Tapaamisia voi olla enintään 20. Voit toteuttaa niistä **enintään 10 tapaamista kuvapuheluina**, jos

- toteutustapa tukee nuoren kuntoutumista ja hänen yksilöllisiä tavoitteitaan
- toteutustapa soveltuu nuorelle
- nuori sitä itse haluaa.

#### **Nuotti-valmennuksen tapaamisiin osallistuvat**

- nuori
- nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan hänen läheisensä, muu merkityksellinen arjen toimija ja verkostotoimija.

### Tapaamisten kesto

- Yhden tapaamisen kesto on **aina 60 minuuttia**
  - Voit yhdistää 2 tapaamista nuoren yksilöllisen tarpeen ja tilanteen mukaan. Tällöin tapaamisen kesto on 120 minuuttia ja myönnettyistä 20 tapaamisesta vähenee 2 tapaamista.

### Aloita nuoren Nuotti-valmennus

- ensisijaisesti kasvokkain nuoren arjen ympäristössä, johon nuoren on helppo tulla, esimerkiksi kirjastossa tai kahvilassa
- kuvapuheluna, jos nuoren on vaikea osallistua ensimmäiseen tapaamiseen kasvokkain. Tue nuorta osallistumaan seuraavaan tapaamiseen kasvokkain.

### Huomioitavaa:

- Voit toteuttaa ensimmäiset tapaamiset sovitusti myös niin, että niihin osallistuu nuorelle jo tuttu arjen toimija tai verkostotoimija.
- Kiinnitä heti valmennuksen alusta alkaen huomiota siihen, että yhteistyösuhde on mahdollisimman luottamuksellisen ja turvallinen.
- Suunnittele mahdollinen tapaaminen nuoren kotiin vasta siinä vaiheessa, kun olet tutustunut nuoreen ja teille on muodostunut luottamuksellinen ja turvallinen yhteistyösuhde.

## Tapaamisten sisällöt

### Toteuta Nuotti- valmennusta siten, että

- varmistat nuoren kuntoutuksen tavoitteiden olevan yksilöllisiä, realistisia ja mitattavissa ja että ne ovat sekä aikataulutettuja että mahdolliset saavuttaa
  - pohdit yhdessä nuoren kanssa keinot ja menetelmät, joita käytetään valmennuksen aikana tavoitteiden saavuttamiseksi
- vahvistat nuoren sitoutumista kuntoutusprosessiin
- suunnittelet tapaamiset yhdessä nuoren kanssa niin, että huomioit nuoren kiinnostuksen kohteet, hänen tarpeensa sekä kuntoutuksen tavoitteet ja muuttuvat tilanteet
  - varmistat nuoren olevan ajan tasalla siitä, mikä on kulloisenkin tapaamisen sisältö ja tarkoitus
- ohjaat ja tuet nuorta opiskelu- ja työelämäpolulle

- keskusteleet nuoren kanssa työn ja opiskelun merkityksestä nuoren tulevaisuuden kannalta
- tarjoat tietoa nuorelle ja ohjaat häntä itseään löytämään tietoa eri opiskelu-, työ- ja kuntoutusmahdollisuuksista ja siitä, mitä ne häneltä edellyttävät
- tutustut nuoren kanssa tarpeellisiin koulutusaloihin, oppilaitoksiin, työpaikkoihin ja työpajoihin, jotta varmistat hänen suunnitelmansa toteutumisen
- työstät nuoren kanssa hänen omaa opiskelu- ja työelämäsuunnitelmaansa
- ohjaat nuoren esimerkiksi ammatilliseen kuntoutusselvitykseen, jos havaitset hänen tarvitsevan moniammatillista tukea ammatillisen suunnitelman laatimisessa
- kartoitat nuoren kanssa hänen vahvuuksiaan, ja toimintansa rajoitteita sekä tuet häntä löytämään itselleen soveltuvia keinoja haasteiden ratkaisemiseksi
  - hyödynnät (nuoren suostumuksella) muilla toimijoilla olevaa tietoa nuoresta
- varmistat, että nuori voi valmennuksessa turvallisesti harjoitella esimerkiksi ongelmanratkaisutaitoja, ja uusia selviytymiskeinoja stressaaviin tilanteisiin tai sellaisiin tilanteisiin, joita hän on aiemmin vältellyt
- vahvistat valmennuksen keinoin nuoren vuorovaikutustaitoja
- nuori motivoituu siirtymään Nuotti-valmennuksen aikana tai sen jälkeen esimerkiksi ammatilliseen kuntoutukseen, opiskelemaan, työhön tai kuntoutumista edistävään muuhun päivittäiseen toimintaan.

Jos nuori aloittaa Nuotti-valmennuksen aikana opinnot, työn tai muun kuntoutuksen ja tee yhteistyötä hänen kanssaan jatkavan toimijan kanssa. Näin varmistat nuoren sujuvan siirtymisen hänen oman suunnitelmansa mukaiseen palveluun tai toimintaan.

## Nuoren omakuntoutuksen ohjaus

Sovi yhdessä nuoren kanssa tapaamisten väliajoille valmennukseen liittyviä tehtäviä, jotka edistävät nuoren omakuntoutusta, aktiivisuutta ja itsenäistä toimintaa. Voit hyödyntää etäkuntoutuksessa käytettävää sovellusta tai alustaa nuoren omakuntoutuksen

ohjauksessa. Jos käytät ajasta riippumatonta verkkokuntoutusta, se voi sisältää omakuntoutusta tukevia videoita, äänitteitä, tekstimateriaaleja ja kuntoutuspäiväkirjan.

## Yhteydenpito

Pidä nuoreen yhteyttä tapaamisten väliajoilla ja anna hänelle palautetta omakuntoutusta tukevista toiminnallisista harjoituksista.

Voit pitää yhteyttä nuoreen puheluina, kuvapuheluina, suojatulla sähköpostilla tai tekstiviesteillä. Jos mahdollista, käytä yhteydenpitoon ensisijaisesti etäkuntoutuksessa käytettävää tietoturvallista sovellusta tai alustaa. Tarvitset nuoren kirjallisen suostumuksen, jos käytät yhteydenpitoon muuta kuin etäkuntoutuksessa käytettävää alustaa tai sovellusta.

Jos nuori oma-aloitteisesti lähettää muulla kuin etäkuntoutuksessa käytettävällä sovelluksella tai alustalla luottamuksellista tietoa sisältäviä viestejä, ohjaa häntä käyttämään valmentajan käytössä olevaa etäkuntoutuksen sovellusta tai alustaa.

### **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 7: Etäkuntoutuksen toteutus

## Verkostotyö

Toteuta verkostotyö eri verkostotoimijoiden kanssa koko valmennuksen ajan siten kuin se nuorelle parhaiten sopii. Verkostotyön voi järjestää puheluina, kuvapuheluina tai verkostotapaamisina.

Ennen kuin verkostotyö käynnistyy varmista, että nuori ymmärtää verkostotyön olevan olennainen osa valmennusta. Käy läpi verkostotyön rooli, periaatteet ja toteutustavat. Osallista nuorta verkostotyön toteutuksen ja sisällön suunnittelussa hyvissä ajoin ja korosta hänen rooliaan aktiivisena toimijana. Keskustele ennen verkostotapaamista nuoren kanssa siitä, mitä tietoja olisi tarpeen luovuttaa verkostotoimijalle, ja sovi, mitä tietoja voidaan luovuttaa.

### **Toteuta verkostotyö valmennuksen aikana siten, että**

- valmennuksen alussa selvität nuoren kanssa, mitkä tahot hänen verkostoonsa kuuluvat

- otat yhdessä nuoren kanssa aktiivisesti yhteyttä hänen kannaltaan tarpeellisiin toimijoihin ja varmistat, että hän saa tarvitsemansa palvelut ja tukitoimet
- varmistat, että verkostotoimijoilla on riittävästi tietoa nuoren tilanteesta, jotta he voivat tuoda oman asiantuntijuutensa osaksi nuoren valmennusta
- järjestät yhdessä nuoren kanssa verkostotapaamisia
  - nuoren tilanteen ja valmennusprosessin kannalta tarkoituksenmukaisissa vaiheissa: vähintään valmennuksen alku- ja loppuvaiheissa
  - nuoren valmennukseen ohjanneen tahon, nuoren lähiverkoston olennaisten henkilöiden ja muiden nuoren tarpeen mukaisten toimijoiden kanssa
  - oppilaitoksen ja opiskeluhuollon kanssa, mikäli nuorella on opiskelupaikka
  - ensimmäisen jakson viimeisille tapaamisille, jos nuorelle haetaan Nuotti-valmennuksen toinen jakso.

### 4.3 Valmennukseen osallistumisen peruminen tai valmennuksen keskeyttäminen

#### **Jos nuoren valmennus ei käynnisty sovitusti,**

- tavoittele nuorta useilla puhelinsoitolla ja esimerkiksi tekstiviesteillä **vähintään 2 viikon ajan** ensimmäisestä yhteydenottoyrityksestä alkaen
  - Jos et saa yhteyttä nuoreen edellä mainittuna aikana, ilmoita tilanteesta välittömästi Kelaan kuntoutusetuuksien etuuskäsittelijälle.
- dokumentoi kaikki yhteydenottoyritykset nuoren asiakirjoihin.

#### **Keskeytä ja päätä Nuotti-valmennus, jos**

- nuori ei anna suostumusta verkostotyöhön
- nuori ei sitoudu valmennukselliseen työskentelyyn, eikä hän työskentele valmennuksen aikana tavoitteidensa eteen
- nuori peruu sovittuja tapaamisia toistuvasti, eikä häntä tavoiteta toistuvista yhteydenottoyrityksistä huolimatta
- nuoren toimintakyky heikkenee jollakin osa-alueella valmennuksen aikana siten, ettei hän kykene valmennukselliseen työskentelyyn tavoitteidensa saavuttamiseksi (esimerkiksi päihdeongelman takia)

- valmennuksen aikana käy ilmi, että nuoren tilanteessa muut palvelut ovat tarkoituksenmukaisempia ja oikea-aikaisempia kuin Nuotti-valmennus
- nuori aloittaa työn tai opinnot valmennuksen aikana ja hän on saanut tarpeellisen tuen työn tai opintojen aloittamiseen.

**Huomioitavaa:** Ilmoita Nuotti-valmennuksen päättymisestä välittömästi Kelaan.

**Jos valmennus keskeytyy,**

- keskustele nuoren kanssa siitä, miksi valmennus keskeytyy ja mitkä palvelut ovat hän tilanteeseensa sopivampia
- järjestä verkostotapaaminen, jotta nuori ohjautuu hänelle suunniteltuihin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin
- ilmoita tilanteesta Kelaan kuntoutusetuuksien etuuskäsittelijälle välittömästi.

#### 4.4 Valmennuksen päättäminen, opiskelu- ja työelämäsuunnitelma sekä kuntoutuspalaute

**Päätä Nuotti-valmennus hallitusti yhdessä nuoren kanssa seuraavasti:**

- Käy nuoren kanssa läpi hänen valmennukselle asettamansa tavoitteet ja se, miten tavoitteisiin on päästy.
- Tee nuoren kanssa valmennuksen viimeisissä tapaamisissa suunnitelma siitä, miten hän aikoo edetä oman alustavan opiskelu- ja työelämäsuunnitelmansa tavoitteiden saavuttamiseksi (mukaan lukien omakuntoutus) valmennuksen päätyttyä.
- Keskustele nuoren kanssa siitä, millaista tukea hän tarvitsee ja mistä hän saa tarvitsemaansa tuen.
- Järjestä hyvissä ajoin ennen valmennuksen päättymistä nuoren kanssa verkostotapaaminen, johon osallistuvat nuoren asioissa toimivan verkoston jäsenet, jotta nuori saa tarvitsemansa tuen valmennuksen päättymisen jälkeen.
- Ota huomioon, että valmentajalla on **aina** ensisijainen vastuu nuoren ammatillisen ja kuntoutuksellisen jatkon varmistamisesta.

**Huomioitavaa:** Ilmoita Nuotti-valmennuksen päättymisestä välittömästi Kelaan.



#### 4.4.1 Nuotti-valmennuksen toinen jakso

Nuorelle voidaan myöntää Nuotti-valmennuksen välittömäksi jatkoksi toinen valmennusjakso: tämä edellyttää, että meneillään olevan valmennuksen aikana nuori, valmentaja ja Kelan etuuskäsittelijä arvioivat jatkon nuorelle tarpeelliseksi, jotta hän voi saavuttaa valmennukselle asetetut tavoitteet. Nuorelle voidaan myöntää Nuotti-valmennuksen ensimmäisen jakson välittömäksi jatkoksi **enintään 1** peräkkäinen valmennusjakso.

##### Toisen jakson hakeminen

- Täytä nuoren kanssa toisen jakson hakemuslomake.
- Kirjaa lomakkeeseen perustelut toisen jakson tarpeellisuudesta
  - Miten valmennus ja verkostotyö on toteutunut? Millaisia muutoksia nuoren tilanteessa on tapahtunut ensimmäisen jakson aikana?
  - Mitkä nuoren tavoitteista vaativat vielä valmentajan tukemaa työskentelyä? Miksi?
  - Mitkä ovat toisen jakson yksilöidyt tavoitteet ja miten tavoitteiden eteen työskennellään jatkojakson aikana?
- **Huomioitavaa:** Toimita lomake Kelaan 3 viikkoa ennen ensimmäisen valmennusjakson päättymistä.

#### 4.4.2 Kuntoutuspalaute ja opiskelu- ja työelämäsuunnitelma

Kuntoutuspalaute ja opiskelu- ja työelämäsuunnitelma ovat merkityksellisiä nuorelle itselleen, hänen suunnitelmansa käynnistymiselle ja hänen tarpeidensa mukaisten tukitoimenpiteiden jatkumiselle.

##### Laadi nuoren Nuotti-valmennuksesta kuntoutuspalaute, johon kirjaat

- nuoren yksilöllisen tilanteen valmennuksen alkaessa ja sen päättyessä
- nuoren valmennukselle asetetut tavoitteet, tavoitteiden työstämiseen käytetyt keinot ja sen, missä määrin asetetut tavoitteet ovat toteutuneet
- nuoren valmennusprosessin kuvauksen: erityisesti miten nuori on osallistunut valmennukseen, millaista hänen toimintansa on ollut valmennuksen aikana ja mitkä ovat nuoren tilanteeseen mahdollisesti vaikuttavat yksilö- ja ympäristötekijät

- havainnot nuoren toimintakyvyn edistymisestä: miten edistyminen konkreettisesti näkyy ja mitkä valmennukselliset tekijät ovat siihen vaikuttaneet
- miten valmennuksen aikana tehty verkostotyö on toteutettu sekä siihen liittyneet toimijat ja työn tulokset
- miten valmennus on toteutunut
  - valmennuksen ajanjakso
  - missä paikoissa valmennus on toteutettu
  - miten nuoreen on pidetty yhteyttä
  - kuinka monta tapaamista on käytetty
  - kuinka monta tapaamista on toteutettu kuvapuheluina

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

### **Laadi kuntoutuspalautteen lisäksi yhdessä nuoren kanssa opiskelu- ja työelämäsuunnitelma, jossa kerrotaan**

- sovitut jatkotoimenpiteet (esimerkiksi opiskelu- tai työpaikan hakeminen, mitä nuori tekee opiskelupaikkaa odottaessaan, työllisyyspalveluiden toimenpiteet jne.)
- verkostotyössä sovitut tukitoimenpiteet ja palvelut, niiden aikataulu ja palvelusta vastaavan asiantuntijan tiedot
- konkreettinen lista asioista, joista nuori itse huolehtii Nuotti-valmennuksen päätyttyä.

Liitä nuoren opiskelu- ja työelämäsuunnitelma kuntoutuspalautteeseen.

**Huomioitavaa:** Jos nuoren Nuotti-valmennus keskeytyy, kirjaa kuntoutuspalautteeseen keskeytymisen syy sekä valmennuksesta tässä luvussa edellytetyt tiedot siltä osin, kun ne ovat toteutuneet.

**Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 8.2: Asiakkaalle laadittava kuntoutuspalautte

## 5 Nuotti -valmennuksen toteuttava valmentaja

### 5.1 Valmentajan koulutus

#### **Valmentajalla on oltava jokin seuraavista koulutuksista:**

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

### 5.2 Valmentajan tehtävät

#### **Valmentajan tehtävänä on**

- vastata kokonaisvaltaisesti nuoren valmennuksen suunnittelusta ja toteutuksesta
- toteuttaa valmennus siten, että nuori on valmennuksessa aktiivinen toimija
- olla keskeisessä roolissa nuoren ohjauksessa ja varmistaa valmennusprosessin eteneminen sekä tukea nuorta siinä
- tukea ja ohjata nuorta harjoittamaan omakuntoutusta hänen arjessaan
- ottaa nuori mukaan tapaamisten suunnitteluun niin, että nuorella itsellään on mahdollisuus vaikuttaa valmennuksen sisältöön ja toteutustapaan
- huolehtia kokonaisvaltaisesti luottamuksellisuudesta ja tietosuojasta kaikkien tapaamisten aikana
- toteuttaa Nuotti-valmennus palvelukuvauksen mukaisesti.

### 5.3 Valmentajan työkokemus

Valmentajalla on oltava vähintään **2 vuotta** työkokemusta opetus-, ohjaus-, valmennus-, neuvonta-, hoito- tai kuntoutustehtävissä nuorten ja/tai nuorten aikuisten parissa. Tämä kokemus on hankittu vaaditun koulutuksen suorittamisen jälkeen **viimeisten 8 vuoden aikana**.

#### Työkokemus

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

### 5.4 Valmentajan asiakasmäärä

Valmentajalla voi olla **kerralla vastuullaan enintään 20 nuorta** sekä heidän **valmennusprosessinsa**.

## 6 Nuotti-valmennuksessa käytettävät tilat

### 6.1 Valmennuksessa käytettävät tilat

Tapaamiset toteutetaan nuoren kanssa yhdessä sovituissa paikoissa. Huolehdi, että käytettävässä paikassa voi keskustella luottamuksellisesti. Palveluntuottajalla voi olla nuoren tapaamista varten käytettävissään huone, jonka yhteydessä on vessan käyttömahdollisuus.

## 7 Toimintakyvyn arviointi ohjaa toteutusta sekä todentaa muutosta

#### Toteuta Nuotti-valmennus siten, että

- nuori saa tietoa arvioinnista ja hän ymmärtää arvioinnin sekä siinä käytettävien mittausmenetelmien merkityksen oman kuntoutumisensa kannalta (esimerkiksi kuntoutuksen hyödyn arviointi)

- nuori voi luottaa käytettävien arviointimenetelmien olevan turvallisia, päteviä ja tarkoituksenmukaisia
- hallitset käyttämäsi arviointimenetelmät. **Lisätietoja** toimintakyvyn arvioinnista ja mittaamisesta on Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa ([www.toimia.fi](http://www.toimia.fi)).

## 7.1 Mittarit ja menetelmät, niiden käyttö ja mittauksen tarkoitus

Toteuta nuoren toimintakykymittaukset valmennuksen alussa ja lopussa. Käytä mittauksessa alla lueteltuja pakollisia ja vapaaehtoisia mittareita ja menetelmiä.

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

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

Nuotti-valmennus on mukana Kelan kuntoutuspalvelujen hyödyn arvioinnissa ja raportoinnissa. Hyödyn arvioinnissa verrataan nuoren kuntoutuksen päätösvaiheen mittaus-tuloksia alkuvaiheen tilanteeseen.

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

### 7.1.2 GAS-menetelmä ja muut pakolliset mittarit

#### GAS-menetelmä

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

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

#### Elämänlaatumittari WHOQOL-BREF

- **Lisätietoja** elämänlaatumittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa ([www.toimia.fi](http://www.toimia.fi)).
- Tuloksia hyödynnetään nuoren elämänlaadun arvioinnissa ja seurannassa sekä kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnissa
- Alkumittaukset toteutetaan valmennuksen alussa. Jos valmennus jatkuu uudella jaksolla, alkumittauksia ei tarvitse tehdä jatkojakson alussa
- Loppumittaukset toteutetaan valmennusjakson päättyessä (tai viimeisen jakson päättyessä, jos valmennukseen kuuluu kaksi jaksoa).

#### Työkyky-kysely

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

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

## 7.2 Asiakslähtöisyyden mittaaminen

### 7.2.1 KAARI-kysely

Käytä asiakslähtöisyyden seurannassa ja mittaamisessa KAARI-kyselyä.

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

**Lisätietoja** asiakslähtöisyydestä Yleinen osa, luku 1.2: Asiakslähtöisyys

**Huolehdi, että**

- nuori vastaa KAARI-kyselyyn kuntoutuskokonaisuuden päätösvaiheessa
- nuorella on käytettävissä verkkoyhteys ja näyttöpäätte kyselyn täyttämässä
- nuori tietää, mistä kysely löytyy ja anna hänelle tarvittaessa teknistä tukea.

Palvelukuvaus palveluntuottajille

Yleinen osa

Nuotti-valmennus

1.1.2024

**Kela**

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



## Sisällys

1	Yleiset periaatteet .....	5
1.1	Palvelukuvaus.....	5
1.2	Asiakaslähtöisyys.....	6
1.3	Hyvä kuntoutuskäytäntö .....	7
1.4	Nuoren kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat .....	8
1.5	Nuoren henkilötietojen käsittely.....	9
2	Nuoren henkilötietojen säilytys .....	10
2.1	Sähköpostin käyttö.....	11
2.2	Digipalvelujen saavutettavuus.....	11
2.3	Nuoren tietojen tutkimuskäyttö.....	11
3	Kuntoutuksessa käytettävä sanasto .....	12
4	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa .....	13
4.1	Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen.....	13
5	Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit.....	14
5.1	Toteutusmuodot .....	14
6	Kuntoutuksen toteutus.....	14
6.1	Palveluntuottajan tehtävät nuoren kuntoutuspäätöksen saavuttua .....	14
6.2	Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana .....	15
7	Etäkuntoutuksen toteutus .....	15
7.1	Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki.....	16
7.2	Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa.....	17
7.3	Tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus.....	18
7.4	Turvallisuus etäkuntoutuksessa.....	19
8	Dokumentaatio .....	19

8.1	Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen .....	19
8.2	Nuorelle laadittava kuntoutuspalautte ja opiskelu- ja työelämäsuunnitelma.....	20
8.3	Osallistumistodistus .....	21
9	Henkilöstö.....	22
9.1	Kuntoutuksen toteuttava valmentaja .....	22
9.2	Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana .....	22
10	Tulkkaus.....	23
10.1	Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus .....	23
10.2	Etätulkkaus.....	23
10.3	Vammaisten tulkkauspalvelut .....	24
11	Laatutyö ja toiminnan seuranta.....	24
11.1	Laadunhallinta ja toiminnan seuranta.....	24
12	Toimintakyvyn arviointi .....	26
12.1	Hyödyn arviointi ja raportointi .....	26
13	Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset .....	28
13.2	Vakuutusturvasta tiedottaminen .....	28
14	Asiakasturvallisuus .....	29
14.1	Hätätilanteisiin valmistautuminen .....	29
14.2	Vakavista tapaturmista ilmoittaminen .....	29
15	Kuntoutuksen markkinointi.....	30
16	Kelan tehtävät.....	31
16.1	Kuntoutuspalvelun tuottaminen .....	31
16.2	Nuoren kuntoutusasian käsittely .....	32
17	Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen.....	33
17.1	Maksaminen .....	33

17.2	Laskuttaminen.....	33
17.3	Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun nuori sairastuu äkillisesti .....	33
18	Auditointi .....	34
19	Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö.....	35
Liite 1:	Ammatti- ja tehtävänimikkeet.....	36

## 1 Yleiset periaatteet

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

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

### 1.1 Palvelukuvaus

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

Kuntoutuspalvelun osa on **ensisijainen** yleiseen osaan nähden. Mahdollisten tarkennusten osalta palveluntuottaja noudattaa **kuntoutuspalvelun osan mukaista menettelyä**.

Kuntoutuksen palvelukuvaus sitoo palveluntuottajaa osana Kelan ja palveluntuottajan välistä sopimusta.

Huolehdi palveluntuottajana, että kuntoutuksen palvelukuvaus sekä potilasasiamiestiedot ovat nuorten saatavilla.

#### 1.1.1 Palvelukuvauksen voimassaolo

Kuntoutuksen palvelukuvaus on voimassa **1.1.2024 alkaen**.

#### 1.1.2 Palvelukuvauksen tarkoitus ja sisältö

Kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellään Kelan järjestämän kuntoutuksen laatuvaatimukset.

### Palveluntuottajan tehtävänä on

- toteuttaa nuoren kuntoutus asiakaslähtöisesti, kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti sekä hyvän kuntoutuskäytännön mukaisella tavalla
- pyrkiä nuoren kuntouttamisessa mahdollisimman suureen hyötyyn ja vaikuttavuuteen
- varmistaa nuoren oikeudet sekä nuoren laadukkaan kuntoutuksen toteutuminen.

## 1.2 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan nuoren aitoa osallistumista sekä hänen kokemuksensa ja asiantuntemuksensa huomioimista osana kuntoutuspalvelun suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Nuoren **oma aktiivinen rooli** on koko prosessissa keskeinen.

Asiakaslähtöinen kuntoutus toteutetaan **aina yhdessä nuoren kanssa**. Nuori on oman hyvinvointinsa asiantuntija, ja hänet pitää huomioida resurssina, jonka voimavaroja tulee hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä.

Asiakaslähtöisyyden ja nuoren osallisuuden tulee konkretisoitua kuntoutukseen sisältyvissä erilaisissa kohtaamisissa ja rakenteissa, joissa **nuori itse** on aktiivisesti mukana määrittelemässä kuntoutuksensa tavoitteita, luomassa ratkaisuja sekä **itse** toteuttamassa niitä. Tällä varmistetaan se, että ne todennäköisimmin soveltuvat parhaiten nuoren tilanteeseen, arkeen ja elämään.

Valmentajan tehtävänä on tukea nuorta muutostarpeen tunnistamisessa sekä kuntoutustavoitteiden asettamisessa. Kuntoutustavoitteiden on oltava realistisia, nuorelle itselleen merkityksellisiä ja GAS-menetelmän (Goal Attainment Scaling) periaatteiden mukaisia. Valmentajan on kuljettava nuoren rinnalla ja tuettava nuorta eri keinoin koko nuoren kuntoutusprosessin aikana. Tavoitteena on, että nuoren kuntouksessa saama oppi ja kuntoutuksesta saatu hyöty säilyisi hänen arjessaan pysyvästi.

### 1.2.1 Kaari-kysely

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

## 1.3 Hyvä kuntoutuskäytäntö

Hyvä kuntoutuskäytäntö pohjautuu kuntoutuksen vaikuttavuudesta saatuun tieteelliseen näyttöön. Sitä täydentävät menettelytavat, jotka ovat Kelan ja julkisen terveydenhuollon järjestämässä kuntoutuksessa yleisesti hyväksytyjä, vakiintuneita ja kokemusperäisesti perusteltuja. Hyvää kuntoutuskäytäntöä on kuvattu kirjassa *Hyvän kuntoutuskäytännön perusta*.<sup>1</sup>

Kuntoutuksen viitekehyksenä on ICF (WHO:n toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus). Sen tulee olla toiminnan lähtökohtana nuoren kuntoutuksen kaikissa vaiheissa: tavoitteiden asettamisessa, sisällön suunnittelussa, toteutuksessa ja tuloksellisuuden arvioinnissa. Varmista palveluntuottajana, että henkilöllä on yhteinen käsitys siitä, miten nuoren yksilöllistä elämäntilannetta ja ympäristöä tarkastellaan ja huomioidaan kokonaisvaltaisesti. [Lisätietoja ICF-luokituksesta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla \(\[www.thl.fi\]\(http://www.thl.fi\)\)](#).

Nuoren kuntoutusprosessiin nivotaan hänen tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti omakuntoutusta, joka on asiakkaan toteuttamaa, mutta kuntoutuksen ammattihenkilön (valmentajan) suunnittelemaa kuntoutustarpeeseen parhaiten sopivaa kuntoutusta.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Paltamaa J., Karhula M., Suomela-Markkanen T., Autti-Rämö I., toim. Hyvän kuntoutuskäytännön perusta. Käytännön ja tutkimustiedon analyysistä suositukseen vaikeavammaisen kuntoutuksen kehittämishankkeessa. Helsinki: Kela, 2011. Osa V, luku 17.

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

## 1.4 Nuoren kuntoutusprosessi ja siihen osallistuvat toimijat

### Nuoren kuntoutusprosessi toteutetaan siten, että se sisältää mm. nuoren

- keskeisten merkityksellisten kuntoutustavoitteiden tunnistamisen ja niiden konkretisoimisen
- kuntoutuksen toteutumisen
- sitoutumisen omatoimiseen harjoitteluun ja toimintakäytänteiden muutokseen.

### 1.4.1 Nuoren kuntoutusprosessiin osallistuvat toimijat

#### Arjen toimija

- on henkilö, joka kuuluu **kiinteästi** nuoren arkeen (esimerkiksi tukiperhe tai -henkilö tai henkilökohtainen avustaja)
- tekee yhteistyötä nuoren lisäksi Kelan, nuoren terveydenhuollon toimintayksikön, kuntoutuksen palveluntuottajan ja muiden tarvittavien toimijoiden kanssa
- **ei ole** nuoren läheinen tai omainen.

#### Asiakas (nuori)

- on henkilö, joka osallistuu Kelan kuntoutukseen
- osallistuessaan kuntoutukseen on omassa roolissaan aktiivinen ja tasa-arvoinen toimija.

#### Kela

- antaa kuntoutuspäätöksen
- korvaa kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset
- seuraa kuntoutuksen toteutumista
- tekee tarvittaessa yhteistyötä nuoren, nuoren hoidosta vastaavan terveydenhuollon toimintayksikön, palveluntuottajan ja muiden toimijoiden kanssa
- ohjaa nuoren tarvittaessa muiden tarpeellisten palvelujen pariin (esim. kuntoutuksen jälkeen tai sen keskeytyessä)
  - ohjaa nuoren hakemaan tarvittavaa etuutta esim. sairauspäivärahaa, jos nuori on työkyvytön pidempään kuin omavastuuajan.

### Läheinen

- henkilö, joka on esim. nuoren puoliso, vanhemmat, isovanhemmat, ja sisarukset tai muu tosiasiallisesti nuoren arkeen osallistuva läheinen henkilö (ei henkilökohtainen avustaja)
- voi(vat) osallistua nuoren tapaamiseen kuntoutustarpeen ja tuen tarpeen mukaisesti sekä nuoren kuntoutumisen edistämiseksi kuntoutuksen palvelukuvauksessa määritellyllä tavalla.

### Palveluntuottaja

- toteuttaa nuoren kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti: laadukkaasti, asiakaslähtöisesti sekä hyvän kuntoutuskäytännön periaatteiden mukaisesti
- toteuttaa kuntoutuksen niin, että ottaa huomioon nuoren yksilölliset kuntoutustavoitteet
- tekee yhteistyötä nuoren ja muiden nuoren arjessa vaikuttavien keskeisten toimijoiden kanssa.

### Verkostotoimija

- on ammattihenkilö, joka omassa roolissaan on mukana nuoren asioissa (esim.työllisyyspalvelujen asiantuntija, oppilaitoksen edustaja tai kunnan sosiaalityöntekijä, Etsivän nuorisotyön tai ohjaamon työntekijä)
- osallistuu roolissaan verkostotyöhön nuoren kuntoutuksen edistämiseksi esim. palveluntuottajan, sosiaalitoimen ja terveydenhuollon, työllisyyspalvelujen, opetustoimen ja muiden tahojen kanssa.

## 1.4.2 Tapaamisten dokumentointi

Varmista, että valmentajan ja toimijoiden väliset tapaamiset ja niistä saatu tieto **dokumentoidaan aina huolellisesti** nuoren asiakirjoihin, jotta nuorta koskeva viestintä eri asiantuntijoiden välillä toteutuu asianmukaisesti.

## 1.5 Nuoren henkilötietojen käsittely

EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) määrittää henkilötietojen käsittelyä ja henkilötietoja käsittelevien tahojen roolit. Palveluntuottajana toimit tietosuoja-asetuksen mukaisesti itsenäisenä rekisterinpitäjänä ja vastaat siitä, että käsittelet henkilötietoja tieto-



suojalainsäädännön edellyttämällä tavalla. Nuoren henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Henkilötiedoilla tarkoitetaan myös esimerkiksi ääni-, filmi- ja videotallenteita sekä valokuvia.

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

Jos kuntoutuksen toteuttaminen edellyttää tietojen luovutusta tai vastaanottamista, varmista, että nuori on antanut siihen suostumuksensa. Palveluntuottajalla on oltava nuoren suostumus, jos se käyttää nuorta koskevia salassa pidettäviä tietoja muuhun kuin Kelan kuntoutuksen toteutukseen. Nuoren suostumus on oltava tietosuoja-asetuksen mukaisesti yksilöity, tietoinen, aidosti vapaaehtoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisuu. Kela suosittaa, että nuoren suostumus pyydetään kirjallisesti.

Kun kyse on potilasasiakirjoista, huomioi potilasasiakirjoja koskeva erityislainsäädäntö, kuten laki potilaan asemasta ja oikeuksista, sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista, sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annettu laki sekä potilasasiakirjoja koskeva viranomaisohjeistus.

## 2 Nuoren henkilötietojen säilytys

Palvelujen laadun arvioimiseksi Kelalla on oikeus valvoa palvelun toteutusta. Tästä johtuen nuorten kuntoutusasiakirjat on säilytettävä vähintään kyseisen palvelun sopimuskauden ajan.

Huomaa, että tietosuoja-asetuksen mukaisesti henkilötietoja saa säilyttää vain niin kauan, kun se on tarpeen henkilötietojen käyttötarkoituksen kannalta. Potilasasiakirjojen säilytystä koskevaa lainsäädäntöä on noudatettava.

## 2.1 Sähköpostin käyttö

Käytä suojattua yhteyttä, kun lähetät **yksittäistä nuorta** koskevaa tietoa sähköpostilla.

Käyttäessäsi suojattua sähköpostia vastaat siitä, että

- käytössäsi **todella on suojattu** sähköpostiyhteys
- otsikkokentässä ei ole nuoren nimeä tai muita henkilötietoja
- liitteet ovat luettavia.

**Lisätietoja** suojatun sähköpostin käytöstä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa asiakaspalvelu yhteistyökumppaneille.

**Huomioitavaa:** Tämä ohje **ei koske** kuntoutuspalautteita, vaan ne toimitetaan Kelaan **postitse**.

## 2.2 Digipalvelujen saavutettavuus

Ota kuntoutuspalvelun toteutuksessa huomioon digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetyn lain (306/2019) saavutettavuusvaatimukset. Pyri varmistamaan nuoren käyttöön tarkoitettujen digipalvelujen saavutettavuus. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi etäkuntoutuksessa käytettävien sovellusten ja alustojen saavutettavuutta sekä palveluntuottajien verkkosivuja siltä osin, kun niissä tiedotetaan asiakkaita kyseisestä kuntoutuspalvelusta.

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

## 2.3 Nuoren tietojen tutkimuskäyttö

Ota tutkimustoiminnassa huomioon tietosuojalainsäädännön ja sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä annetun lain vaatimukset.

Palveluntuottajan on pyydettävä kirjallinen lupa sekä nuorilta että Kelan kuntoutusryhmältä kuntoutuksen aikana tai sen jälkeen tehtävään tutkimukseen, jos tutkimuksessa käytetään nuoren tietoja. Tilanne voi vaatia myös eettisen toimikunnan lausunnon. Palveluntuottaja ja tutkimuksen toteuttaja (tutkijataho tai tutkija) vastaavat siitä, että tar-

vittava eettisen toimikunnan lausunto on hankittu. **Lisätietoja** tutkimusluvasta on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Tutkimuslupa kuntoutuspalveluissa.

## 3 Kuntoutuksessa käytettävä sanasto

### Arviointi

- on nuoren kuntoutumisen seuranta, jossa arvioijana toimii valmentaja käyttämällä päteviä ja luotettavia kuntoutuksen arviointimenetelmiä, kuten havainnointia, haastatteluja sekä nuoren toimintakyvyn mittaamista ja testaamista.

### Etäkuntoutus

- on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä
- toteutetaan reaaliaikaisena kuvapuheluna, ajasta riippumattomana verkkokuntoutuksena tai molempina.

### Kasvokkainen kuntoutus

- on kuntoutusta, jossa valmentaja ja nuori ovat samassa fyysisessä tilassa.

### Kuntoutuskokonaisuus

- on nuoren ja valmentajan välinen kuntoutusprosessi, jonka aikana valmentaja toteuttaa nuoren kuntoutuksen niin, että nuoren yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja että kuntoutus toteutuu asetettujen kuntoutustavoitteiden mukaisena.

### Kuvapuhelu

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

### **Omakuntoutus**

- on nuoren omassa arjessaan toteuttamaa kuntoutusta, jonka kuntoutuksen valmentaja suunnittelee yhdessä nuoren kanssa ja jonka toteuttamiseen valmentaja ohjaa nuorta.

### **Uusi asiakas**

- on asiakas, jonka kuntoutuspäätös on myönnetty ko. kalenterivuoden aikana. Edellisenä kalenterivuonna myönteisen kuntoutuspäätöksen saanut asiakas ei ole uusi asiakas, vaikka asiakkaan kuntoutuksen toteuttaminen alkaisi tai jatkuisi kuluvan kalenterivuoden aikana. Myöskään Nuotti-valmennuksen välittäjäksi jatkoksi toisen jakson saanut nuori ei ole uusi asiakas.

### **Verkkokuntoutus**

- on ajasta riippumatonta etäkuntoutusta, jonka valmentaja toteuttaa etäkuntoutuksessa käytettävällä alustalla tai sovelluksella
- sisältää esimerkiksi vuorovaikutusta ja erilaisia kuntoutuksen sisältöjä.

### **Verkostotyö**

- on esim. verkostotapaamisena toteutuvaa monialaista, tarpeellista tietojen jakamista ja vaihtoa, suunnittelua ja keskustelua esim. nuoren kuntoutuksen sisällöstä ja siihen liittyvistä toimenpiteistä sekä jatko-ohjauksesta.

### **Tapaaminen**

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

## **4 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvää yleistä tietoa**

### **4.1 Kuntoutukseen osallistumisen peruminen tai kuntoutuksen keskeyttäminen**

Nuorella on velvollisuus Kelan kuntoutuslain perusteella ilmoittaa viipymättä Kelaan, jos hän ei voi aloittaa myönnettyä kuntoutusta tai se keskeytyy. Kela välittää kyseisen

tiedon palveluntuottajalle. Tiedon ilmoitusvelvollisuudesta nuori saa kuntoutuspäätöksessään.

## 5 Kuntoutuksen toteutusmuodot ja lajit

### 5.1 Toteutusmuodot

#### **Nuotti-valmennuksen toteutusmuodot ovat**

- **tapaaminen**
- **etäkuntoutus.**

Toteutusmuodot on määritelty tarkemmin palvelukohtaisessa osassa. Lisätietoja: Kuntoutuspalvelun osa luku 4.2 Valmennuksen toteutustavat

#### 5.1.1 Tapaaminen

Nuoren tapaaminen toteutuu nuoren kanssa yhdessä sovitussa paikassa, esimerkiksi kirjastossa tai kahvilassa.

#### 5.1.2 Etäkuntoutus

Nuoren kuntoutus voi osittain toteutua etäkuntoutuksena.

Kuntoutuspalvelun osassa on aina kuvattu, miten etäkuntoutus toteutetaan kyseisessä kuntouksessa.

## 6 Kuntoutuksen toteutus

### 6.1 Palveluntuottajan tehtävät nuoren kuntoutuspäätöksen saavuttua

#### 6.1.1 Kuntoutuksen suunnittelu

Ennen nuoren kuntoutuksen alkamista palveluntuottajan nimeämän valmentajan tehtävänä on perehtyä huolellisesti saamiinsa asiakaskohtaisiin esitietoihin. Kuntoutuksen suunnittelussa ja sen toteutuksessa on korostettava **nuoren oma rooli, asiantuntijoiden rooli** sekä mahdollisten **läheisten rooli**.

## 6.2 Palveluntuottajan yleisiä tehtäviä kuntoutuksen alkaessa ja sen aikana

### 6.2.1 Tehtävät nuoren kuntoutuksen alkaessa

#### Alkuinformaation antaminen

Kun kuntoutus on alkamassa valmentajan tehtävänä on informoida nuorta selkeästi ja ymmärrettävästi kuntoutuksen sisällöstä sekä sen yleisistä tavoitteista.

### 6.2.2 Yleistä kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvää

#### Kuntoutuspäiväkirja

Ohjaa nuorta halutessaan käyttämään kuntoutuspäiväkirjaa. Kuntoutuspäiväkirjan laatimisessa voi hyödyntää etäkuntoutuksessa käytettävää sovellusta tai alustaa.

Opasta nuorta kuntoutuksen alkuvaiheesta lähtien kirjaamaan päiväkirjaan esim. harjoitteiden toteutumista, havaintoja, mieleen tulevia kysymyksiä sekä kehittämisajatuksia ja toiveita. Päiväkirjan avulla nuori voi seurata omaa kuntoutumistaan, kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista sekä mahdollisten tehtävien ja harjoitteiden suorittamista.

## 7 Etäkuntoutuksen toteutus

Etäkuntoutus on tavoitteellista kuntoutusta, joka toteutetaan verkkoyhteyden välityksellä. Nuotti-valmennuksessa etäkuntoutusta toteutetaan reaaliaikaisina **kuva- ja äänipöytäsovelluksina**.

#### **Toteuta etäkuntoutus siten, että nuori**

- kokee sen itselleen soveltuvaksi ja hänen kuntoutumistaan edistäväksi toteutustavaksi
- kokee kasvokkaisen kuntoutuksen ja etäkuntoutuksen osaksi **samaa yhtenäistä kuntoutuskokonaisuutta**
- voi luottaa etäkuntoutuksen laatuun sekä valmentajan valmiuksiin ja osaamiseen
- voi osallistua etäkuntoutukseen valintansa mukaan kotoaan tai muusta arjen ympäristöstään käsin.

- saa **toimintaohjeet** tilanteisiin, joissa kuvapuhelu keskeytyy **teknisten haasteiden vuoksi**
- saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet.

## Kuvapuheluiden toteutus

Etäkuntoutus toteutuu nuoren arjen ympäristössä ja edistää kuntoutuksen nivoutumista arkeen.

Nuotti-valmennusta voi toteuttaa osittain kuvapuheluina. Sovi yhdessä nuoren kanssa kuvapuheluiden ajankohdat ja tarvittaessa yhteyden testaamisen ajankohta.

Omakuntoutuksen ohjauksessa voit tapaamisten väliajoilla hyödyntää myös verkkokuntoutusta. Verkkokuntoutuksessa nuori työskentelee pääosin omatoimisesti. Anna palautetta nuoren edistymisestä omissa tavoitteissaan ajasta riippumattomasti valitsemanasi ajankohtana.

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

**Huomioitavaa:** Palveluun kuuluvan etäkuntoutuksen tarkempi toteuttaminen on kuvattu kuntoutuspalvelun osassa.

## 7.1 Laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

### Nuoren laitteet

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

Palveluntuottaja tai Kela **ei ole** velvollinen järjestämään nuorelle laitetta tai lisälaitteita, koska kuvapuhelut ovat **vaihtoehtoinen tapa** toteuttaa kuntoutusta. Jos nuorella ei itsellään ole tarvittavaa laitteistoa, toteuta tapaamiset kasvokkain ja sovi yhteydenoton tavat nuoren kanssa.

Varmista, että nuori saa etäkuntoutuksen toteutukseen liittyvät ohjeet sekä tarvittaessa teknistä tukea ja opastusta (esim. sovelluksen tai alustan käytöstä).

Palveluntuottajan laitteet, sovellus tai alusta sekä tekninen tuki

**Palveluntuottajana varmista, että**

- valmentajalla on käytössään tarvitsemansa **verkkoyhteydellä varustetut laitteet** (esim. tietokone tai tabletti) ja tarvittavat lisälaitteet (esim. web-kamera ja kuulokkeet)
- valmentajalla on käytettävissä etäkuntoutukseen käytettävä helppokäyttöinen, tietoturvallinen ja saavutettava **sovellus tai alusta**, jota nuoren on mahdollista käyttää eri laitteilla (tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella)
- valmentajalla on käytettävissä **tekninen tuki**
- nuori saa opastusta ja etäkuntoutukseen liittyvät ohjeet

**Huomioitavaa:** Kela **ei korvaa** palveluntuottajalle tai nuorelle sopimuksessa mainittujen hintojen lisäksi muita etäkuntoutuksen kustannuksia. Palveluntuottajan tehtävä on vastata etäkuntoutuksen järjestämisestä aiheutuvista kustannuksista (esim. laitteet, sovelluksen tai alustan käyttökustannukset sekä tekninen tuki). Palveluntuottaja **ei voi** missään tilanteessa periä nuorelta maksua etäkuntoutukseen tarvittavien laitteiden käytöstä.

## 7.2 Yksityisyyden suojan turvaava tila etäkuntoutuksessa

### Nuoren tila

Valmentajan pitää ohjeistaa nuorta siitä, että etäkuntoutukseen osallistuminen edellyttää tilaa, joka on rauhallinen ja turvaa nuoren yksityisyyden suojan.

### Valmentajan tila

**Etäkuntoutuksen toteuttamista varten valmentajalla on oltava tila**

- jossa on huomioitu ympäristöön ja etäkuntoutuksen laatuun vaikuttavat tekijät (esim. akustiikka ja valaistus) kuvapuheluiden aikana



- joka ovat sivullisilta suojassa ja takaavat asiakkaan yksityisyyden suojan ja tietoturvan.

### 7.3 Tietoturva, tietosuoja ja saavutettavuus

Etäkuntoutuksen (kuvapuhelut ja verkkokuntoutus) tietoturvan, tietosuojan sekä saavutettavuuden varmistaminen on palveluntuottajan vastuulla.

#### **Varmista palveluntuottajana, että**

- EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (2016/679) mukaisena rekisterinpitäjänä käsittelet henkilötietoja EU:n tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain ja muun kansallisen erityislainsäädännön mukaisesti
- sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmät ovat säännösten ja määräysten mukaisia
- nuori on tietoinen etäkuntoutuksessa käytettävien yhteyksien ja sovellusten tai alustojen tietoturvasta ja -suojusta
- noudatat samoja yksityisyydensuojaa koskevia periaatteita kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa
- toteutettava etäkuntoutus täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetun lain (306/2019) saavutettavuutta koskevat vaatimukset. **Lisätietoja:** Aluehallintovirasto.
- noudatat ohjeistusta, jonka Valvira on antanut etäpalveluista.

#### **Lisäksi vastaat siitä, että**

- etäkuntoutuksessa potilastietojen välitykseen ja tallentamiseen käytettävät tietojärjestelmät täyttävät salassapitoa, tietosuojaa sekä tietoturvaa koskevien säännösten vaatimukset
- asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnot on laadittu annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.

#### **Kela suosittelee, että etäkuntoutuksessa käytetään**

- salattua tietoliikenneyhteyttä

- sovellusta tai alustaa, jossa on nuoren vahva tunnistautuminen silloin, kun etäkuntoutuksessa käsitellään dokumentteja, jotka sisältävät nuoren potilastietoja tai muita arkaluonteisia henkilötietoja.

#### Huomioitavaa

- Tietoturvan- ja tietosuojan varmistamiseksi ja arvioimiseksi Kela suosittelee tarvittaessa käyttämään ulkopuolista asiantuntijaa.
- Varmista aina, että nuori on ymmärtänyt tietoturvaa, tietosuojaa ja yksityisyyden suojaa koskevat ohjeet.

## 7.4 Turvallisuus etäkuntoutuksessa

Palveluntuottajalla pitää olla toimintaohjeet kuvapuhelun aikaisia hätätilanteita varten (esim. sairauskohtaus).

Lisäksi palveluntuottajalla pitää olla palvelukuvauksen mukainen vakuutusturva voimassa myös etäkuntoutuksen aikana. **Lisätietoja:** Yleinen osa, luku 13.1.1: Palveluntuottajan vakuutusturva.

## 8 Dokumentaatio

### 8.1 Kuntoutuksen toteutukseen liittyvä kirjaaminen

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

#### **Kirjaa tiedot nuoren kuntoutuksen toteutumisesta siten, että**

- nuori ymmärtää tietojensa kirjaamisen merkityksen ja on tietoinen oikeudestaan perehtyä hänestä laadittuihin asiakirjoihin
- kirjaaminen tehdään huolellisesti sekä luotettavalla tavalla tietosuojamääräykset huomioiden
- kuntoutuksen liittyvä jatkuva arviointi ja yhteiset tapaamiset dokumentoidaan nuoren kuntoutuksen asiakirjoihin

- nuoren tietojen kirjaaminen mahdollistaa kuntoutustoiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja arvioinnin sekä kuntoutuksen jälkikäteisen seurannan.

### 8.1.1 Asiakaskohtaisen kirjauksen sisältö

#### **Kirjaa nuoren asiakirjoihin mm. seuraavat asiat:**

- tapaamisten tiedot (toteutusajankohta, toteuttaja, sisältö ja tehdyt havainnot)
- keskeiset yhteydenotoissa ja haastatteluissa saadut tiedot ja arviointi- ja mitaustulokset
- omakuntoutusta edistävät keinot (ml. sovittu toiminta ja harjoitukset)
- läheisen tai muun toimijan osallistuminen
- tiedot kuntoutuksen aikaisesta verkostotyöstä
- kuvapuheluiden tiedot (toteutusajankohta, toteuttajat, sisältö ja tehdyt havainnot)
- mahdollisen verkkokuntoutuksen toteutuminen
- kaikki muu tarpeellinen tieto, joka liittyy etäkuntoutuksen toteuttamiseen.

#### **Liitä nuoren asiakirjoihin mukaan:**

- kirjallinen suunnitelma nuoren kuntoutuksen toteutuksesta
- nuoren Omat tavoitteeni -lomake
- nuoren arviointiin ja mittaukseen liittyvät lomakkeet
- muu nuoren kuntoutusta koskeva tieto.

### 8.2 Nuorelle laadittava kuntoutuspalaute ja opiskelu- ja työelämäsuunnitelma

Kuntoutuspalaute on valmentajan nuorelle laatima selkeästi otsikoitu, kirjallinen kooste nuoren kuntoutuksen kokonaisuudesta.

Opiskelu- ja työelämäsuunnitelma on valmentajan ja nuoren yhteistyössä laatima suunnitelma nuoren valmennuksen jälkeen toteutettavista toimista ja sovitusta tukitoimenpiteistä.

**Huomioitavaa:** Nuotti-valmennukseen liittyvän **kuntoutuspalautteen sekä opiskelu- ja työelämäsuunnitelman sisältö** on tarkemmin määritetty kuntoutuspalvelun osassa. Opiskelu- ja työelämäsuunnitelma on kuntoutuspalautteen liite.

### 8.2.1 Yleistä palautteen laatimiseen liittyvää

Laadi kuntoutuspalautte, kun nuoren Nuotti-valmennuksen **on päättynyt**.

**Lisäksi:**

- Selvitä nuorelle mm. eri mittausten tulokset ja niiden merkitys, jotta hän tietää, mitä toteutuneesta kuntoutuksesta on kirjattu.
- Anna nuorelle mahdollisuus tutustua hänestä laadittuun kuntoutuspalauteluonnokseen sekä selvitä hänelle mm. eri mittausten tulokset ja niiden merkitys, jotta hän tietää, mitä toteutuneesta kuntoutuksesta on kirjattu.
- Nuoren kuntoutuspalautteeseen **ei kirjata** nuoren läheistä koskevia (henkilökohtaisia) tietoja.

### 8.2.2 Palautteen lähettämisen ajankohta

Toimita kuntoutuspalautte liitteineen postitse nuorelle, Kelaan sekä nuoren kanssa sovituille muille toimijoille.

Toimita palautte em. toimijoille viimeistään **2 viikon kuluessa siitä ajankohdasta laskien, kun nuoren viimeinen tapaaminen on toteutunut**.

## 8.3 Osallistumistodistus

Laadi osallistumistodistus nuorelle, jos hän pyytää sitä.

Laadi osallistumistodistus ohjeen mukaisesti. Ohjeita palveluntuottajille on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Kuntoutuspalvelut – Palveluntuottajille – Ohjeita palveluntuottajille – Kuntoutuksen aikana – Miten toimin, että kuntoutukseen osallistuvan asiakkaan kuntutusraha maksetaan oikein?

Nuori voi toimittaa osallistumistodistuksen Kelaan OmaKelan kautta ([www.kela.fi/omakela](http://www.kela.fi/omakela)).

## 9 Henkilöstö

Kuntoutuksen palveluntuottajana vastaat siitä, että kuntoutusta toteuttavalla valmentajalla on **virallisesti hyväksytty ammattinimikettä vastaava koulutus ja pätevyys**.

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

### 9.1 Kuntoutuksen toteuttava valmentaja

Kuntoutuspalvelun osassa on aina tarkemmin määritelty **kuntoutusta toteuttavan valmentajan tehtävät**. Lisäksi siinä on määritetty kuntoutusta toteuttavan valmentajan kokemus- ja koulutusvaatimukset. **Huomioitavaa:** Kokemukseksi hyväksytään edellytetyn koulutuksen ja pätevyyden jälkeinen työkokemus.

**Palveluntuottajan vastuulla on huolehtia ja varmistaa, että esim.**

- lasten kanssa työskentelevien valmentajien rikostausta ja soveltuvuus on selvitetty, jos tuotat palveluita alaikäiselle (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)
- valmentaja **koulutetaan** ja **perehdytetään** tehtäviinsä sekä kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaiseen työskentelyyn
- valmentajan osaaminen ja sen ylläpito **varmistetaan joka tilanteessa** (myös äkillisten poissaolojen ja uusien työntekijöiden osalta)
- valmentajalla on **riittävästi tutkittua ja ajantasaista tietoa** asiakasryhmän toimintakyvystä ja siihen vaikuttavista tekijöistä, jotta valmentaja osaa ja pysyy tukemaan nuoren kuntoutumista kokonaisvaltaisesti
- valmentajalle järjestetään ennen kuntoutuspalvelun käynnistymistä **koulutus**, jolla varmistetaan valmentajan osaaminen toteuttaa kohderyhmän kuntoutusta.

### 9.2 Henkilöstömuutokset ja sijaisuudet sopimuskauden aikana

#### 9.2.1 Yleistä

**Palveluntuottajana vastaat siitä, että**

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

- enintään neljän (4) kuukauden sijaisuuksissa valmentajan sijaisena voi toimia valmentaja, joka täyttää palvelukuvauksen mukaiset koulutus- ja työkokemusvaatimukset
- valmentajan vaihtuessa tai yli neljän kuukauden sijaisuuksissa, palveluntuottajan kokonaislaatuasteiden (valmentajien lisä- ja täydennyskoulutus ja työkokemus) tulee vaihdossa säilyä vähintään saman tasoisena. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ehdotettu muutos ei muuta hyväksyttyä tarjousta.
- valmentajan muutostilanteissa uuden, korvaavan valmentajan tulee toimia samalla alueella kuin lähteneen valmentajan.

## 10 Tulkkaus

### 10.1 Vieraan kielen ja toisten kotimaisten kielten tulkkaus

Kela järjestää tarvittaessa vieraan kielen tulkkausta kuntoutukseen osallistuvalla nuorelle. Vieraan kielen tulkkausta voidaan myöntää Kelan erikseen määrittämällä tavalla. Saamen kieltä puhuvalle nuorelle järjestetään tulkkausta hänen äidinkielellään, jos kuntoutuspalvelu on suomenkielinen. Ruotsin kielen tulkkaus järjestetään tilanteessa, jossa ruotsinkielistä palvelua ei ole saatavilla.

Palveluntuottaja saa kuntoutuspäätöksen yhteydessä *Vieraan kielen tulkkauksen järjestäminen kuntoutuksessa* -ohjekirjeen, joka sisältää toimintaohjeita kuntoutuksessa tarvittavaan tulkkaukseen liittyen. **Lisätietoja** tulkkauksesta kuntoutuksessa on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla palveluntuottajien ohjeissa kohdassa Tulkkaus kuntoutuksessa.

Tulkkeina käytetään Kelan kanssa sopimuksen tehneiden tulkkauspalveluntuottajien tulkkeja. Vieraan kielen tulkkaus kuntoutuksessa voidaan toteuttaa läsnä- tai etätulkkauksena. Kela korvaa tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset tulkkauspalveluntuottajille. Nuorelle tulkkaus on maksutonta.

### 10.2 Etätulkkaus

Etätulkkaus toteutetaan puheluna tai kuvapuheluna.

### 10.3 Vammaisten tulkkauspalvelut

Kuulo-näkövammaisella, kuulovammaisella tai puhevammaisella on oikeus saada tulkkitsemis- ja käänösapua siten kuin vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annettussa laissa (133/2010) säädetään.

## 11 Laatutyö ja toiminnan seuranta

### 11.1 Laadunhallinta ja toiminnan seuranta

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

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

#### 11.1.1 Palveluntuottajan laadunhallinnan sisältö ja siihen liittyvät toimet

##### Laatukäsikirjan käyttö ja kirjaaminen

Määrittele ja kirjaa keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laatutavoitteet laatukäsikirjaan.

##### Laatutyö

Laatutyön on sisällettävä jokaisen kuntoutuksen palvelukuvauksen mukaisesti

- kirjallinen prosessikuvaus tai kaavio
- valmentajan vastuut ja tehtävät
- valmentajan työ- ja toimintaohjeet
- kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvät kuvaukset.

## Asiakaspalautteen kerääminen

Palveluntuottajana tehtävänäsi on seurata ja arvioida säännöllisesti Kelan järjestämän kuntoutuspalvelun toteutusta ja laatua. Tee tämä keräämällä järjestelmällisesti ja aktiivisesti asiakaspalautetta. Kerää palaute kirjallisesti tai dokumentoi nuoren suullisesti antama palaute. Kelalle annettava palaute suositellaan antamaan aina kirjallisena. Kela voi aina halutessaan pyytää palveluntuottajalta selvityksen palvelua koskevista asiakaspalautteista ja niihin liittyvistä toimenpiteistä.

Jos nuori antaa kriittistä palautetta kuntoutuksensa aikana, tutki asia huolellisesti tulevaisuuden asiakaskokemuksen parantamiseksi. Hyödynnä saatu palaute toiminnan suunnittelussa sekä välittömän ja tulevan toiminnan kehittämisessä. Lisäksi kirjaa mahdolliset asiakaskohtaiset toimenpiteet nuoren asiakirjoihin.

## Kuntoutuspalvelun kriittisten kohtien mittaaminen

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

### **Mitattavia kuntoutuspalvelujen kriittisiä kohtia voivat olla esimerkiksi:**

- etukäteistietojen hyödyntäminen kuntoutuksessa
- nuorten yksilöllisten tavoitteiden huomiointi kuntoutuksessa
- palvelukuvauksen noudattaminen sopimusehtojen mukaisesti
- kuntoutukseen liittyvien tietojen kirjaaminen
- kuntoutuspalautteen anto ja toimittaminen määräajassa
- sattuneet tapaturmat
- keskeytyneet kuntoutukset.

Laadunarvioinnin avulla kuntoutuksen toimintaa tulee kehittää, edistää ja vahvistaa entistä laadukkaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

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



## 12 Toimintakyvyn arviointi

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

Nuotti-valmennukseen sisältyy **hyödyn raportointi**. Kuntoutuspalvelun osassa on määritelty, mitä kuntoutuksen hyödyn arvioinnin mittareita palveluun sisältyy.

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

### 12.1 Hyödyn arviointi ja raportointi

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

#### **Huomioitavaa:**

- Valmentajan on hallittava arviointimenetelmien käyttö ja tulosten tulkinta sekä tuloksien huolellinen kirjaaminen.
- Kela suosittaa GAS-menetelmäkoulutusta nuoren GAS-laatimista ja arviointia varten. **Lisätietoja** GAS-menetelmästä on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.
- Nimeä organisaatiostanne **yksi** tai **useampi henkilö**, joka toimii yhteyshenkilönä kuntoutuksen palveluntuottajan ja Kelan välillä kuntoutuksen hyötyä koskevien tietojen keräämisen ja toimittamisen asioissa.

### 12.1.1 Hyödyn arviointiin ja raportointiin kuuluvat mittarit

Palveluntuottaja arvioi nuoren toimintakykyä kuntoutuksen aikana tarkoituksenmukaisesti ja riittävän laaja-alaisesti käyttötarkoitukseen sopivilla, pätevillä ja luotettavilla mittareilla. **Lisätietoja** kuntoutuksen hyödyn arvioinnista on Kelan yhteistyökumppanien verkkosivuilla kohdassa Palveluntuottajille – Kuntoutuksen mittaaminen ja arviointi.

#### Käytettäviä mittareita ovat

- **GAS-menetelmä** (Goal Attainment Scaling)
  - Kuntoutuksen tavoitteiden laatimisen ja arvioinnin apuväline.
  - Tavoitteet voi laatia esim. Spiral-lautapelin avulla. **Lisätietoja** Spiral-pelistä ([www.kuntoutussaatio.fi](http://www.kuntoutussaatio.fi)).
- **elämänlaatumittari WHOQOL-BREF**. **Lisätietoja** elämänlaatumittarista on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen TOIMIA-tietokannassa ([www.toimia.fi](http://www.toimia.fi)).
- **työkykykysely**
  - Kyselyllä arvioidaan ja raportoidaan kuntoutuksen hyötyä, oikea-aikaisuutta sekä vaikutusta opiskelu- ja työkykyyn.
  - Nuori ja palveluntuottaja täyttävät työkykykysymyslomakkeesta omat kysymyksensä.
  - Työkykykysymykset-lomake (AKV1) on Kelan verkkosivuilla kohdassa lomakkeet.

### 12.1.2 Tietojen toimittaminen Kelaan

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

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

## 13 Kuntoutukseen liittyvät vakuutukset

### 13.1.1 Palveluntuottajan vakuutusturva

#### **Palveluntuottajalla on oltava nuorta varten seuraava vakuutusturva:**

- **Toiminnan vastuuvakuutus**, joka kattaa tapaamisen ajan.
- **Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus**, joka kattaa tapaamisen aikana tapahtuneet henkilövahingot.

### 13.1.2 Ryhmämuotoinen tapaturmavakuutus

Tapaturmavakuutuksen on oltava voimassa myös kuvapuhelun aikana. Kela **ei edellytä, että** tapaturmavakuutus kattaa nuoren kuntoutukseen liittyviä kodin ja tapaamisen toteutuspaikan välisiä matkoja.

#### **Ryhmämuotoisen tapaturmavakuutuksen on täytettävä seuraavat vähimmäisehdot:**

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

## 13.2 Vakuutusturvasta tiedottaminen

Anna nuorelle ensimmäisessä tapaamisessa kirjallisesti tieto, miten nuori on vakuutettu kuntoutuksen aikana. Anna kirjallisesti tieto myös tilanteista, jotka palveluntuottajan vakuutusturva kattaa.

Nuorella on oltava tieto esimerkiksi siitä, että tapaturmavakuutus kattaa tapaamisen ajan, mukaan lukien kuvapuhelut. Lisäksi nuorella on oltava tieto tapaturmavakuutuksen korvausmääristä.

Jos sattuu tapaturma tai vahinko, palveluntuottajan tehtävänä on käydä nuoren kanssa läpi vakuutusturvan sisältö ja enimmäiskorvausmäärät sekä ohjata nuorta vahinkoilmoituksen tekemisessä.

Kela **ei korvaa** tapaamisen (ml. etäkuntoutuksen) aikana sattuneesta tapaturmasta tai vahingosta aiheutuvia kustannuksia nuorella tai palveluntuottajalle.

## 14 Asiakasturvallisuus

Palveluntuottajana **vastat nuoren turvallisuudesta Nuotti-valmennuksen tapaamisen aikana.**

### 14.1 Häätötilanteisiin valmistautuminen

Palveluntuottajana vastaat siitä, että jokaisella henkilöstöön kuuluvalla valmentajalla on käytössään hätötilanteita (ml. kuvapuhelut) varten ajantasainen toimintasuunnitelma ja he osaavat toimia sen mukaan.

#### 14.1.1 Menettelyohjeet erityistilanteissa

**Varaudu seuraaviin seuraaviin erityistilanteisiin, jotka voivat koskea nuorta:**

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

Huolehdi menettelyohjeiden päivittämisestä sekä henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta asiaan liittyen. Ota huomioon mahdollinen viranomaisohjeistus, joka liittyy edellä mainittuihin tilanteisiin.

### 14.2 Vakavista tapaturmista ilmoittaminen

Huolehdi tapaamisten aikana asiakasturvallisuudesta. Ilmoita välittömästi kuntoutuspalvelujen ryhmään, jos kuntoutuksen aikana nuorelle sattuu vakava tapaturma, joka aiheuttaa pitkän sairaalahoidon, pysyvän vamman tai kuoleman.

Tee ilmoitus osoitteeseen: [kuntoutus\\_palvelukuvaukset\(at\)kela.fi](mailto:kuntoutus_palvelukuvaukset(at)kela.fi)

**Ilmoita Kelaan seuraavat asiat:**

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

## 15 Kuntoutuksen markkinointi

Palveluntuottaja voi markkinoida kuntoutusta vasta siinä vaiheessa, kun olet palveluntuottajana Kelan kanssa allekirjoittanut kyseisestä palvelusta sopimuksen ja tiedot toteutettavista kuntoutuspalveluista on julkaistu Kelan verkkosivulla.

Palveluntuottajalla on oltava omat verkkosivut, joilla se antaa ajantasaista ja selkeää tietoa asiakkaille toteutettavista Kelan kuntoutuspalveluista.

### **Informoi verkkosivuilla asiakkaita mm. kuntoutuksen**

- sisällöstä
- kohderyhmästä ja valintakriteereistä
- toteutuksesta
- hakemisesta.

### **Varmista myös, että verkkosivuilla on mainittu seuraavat asiat:**

- Kyseessä on Kelan järjestämä ja rahoittama kuntoutus.
- Nuorella on mahdollisuus hakea kuntoutusrahaa sekä matkakorvauksia Kelalta.

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

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

## 16 Kelan tehtävät

### 16.1 Kuntoutuspalvelun tuottaminen

#### 16.1.1 Palveluntuottaja

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

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

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

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

#### 16.1.2 Ryhmittymä

Ryhmittymällä tarkoitetaan kuntoutuspalveluntuottajien yhteistyötä sopimuksen saamiseksi. Yritykset voivat muodostaa ryhmittymän ja hakeutua kuntoutuspalveluntuottajaksi ryhmittymänä. Ryhmittymään kuuluvat kuntoutuspalveluntuottajat sitoutuvat sopimuksen mukaisen kuntoutuspalvelun toteuttamiseen yhteisvastuullisesti. Jokaisen ryhmittymän jäsenen tulee osallistua hankinnan kohteena olevan kuntoutuspalvelun toteuttamiseen.

Kela edellyttää, että ryhmittymä nimeää joukostaan yhden palveluntuottajan, jonka kautta ryhmittymän sopimuksen toteuttaminen järjestetään. Kelan toimeenpano- ja maksujärjestelmiin kirjataan kyseisen palveluntuottajan Y-tunnus. Kuntoutuspalvelun

laskutus ja maksaminen sekä yhteydenpito Kelan kanssa hoidetaan kyseisen palveluntuottajan kautta.

### 16.1.3 Alihankinta

Voit tuottaa Kelan kuntoutuspalveluja myös alihankintana. Kaikkien nuorten valmennusta ei saa kuitenkaan toteuttaa alihankintana, vaan palveluntuottajan pitää itse toteuttaa ainakin osa valmennuksista.

Alihankinnan käyttäminen ei rajoita vastuutasi kuntoutuspalvelun tuottamisesta. Vastaat Kelalle alihankkijan toteuttamasta kuntoutuspalvelusta, vastuista ja velvoitteista kuten omistasi.

#### **Varmista, että**

- alihankkija ja palveluntuottaja ovat **aina eri yrityksiä**
- alihankkija **ei ole** sopimussuhteessa Kelaan
- alihankkija **ei voi olla** julkinen tai siihen rinnastettava taho.

## 16.2 Nuoren kuntoutusasian käsittely

Nuori hakee Nuotti-valmennusta ja kuntoutusrahaa suullisesti haastattelun yhteydessä. Nuori voi hakea valmennusta myös toimittamalla Kelaan kuntoutushakemuksen. Hakeminen ei edellytä lääkärinlausuntoa.

### 16.2.1 Kuntoutuspäätös

Nuori saa kuntoutuksesta aina kirjallisen päätöksen, jossa on kerrottu asian ratkaisu perusteluineen. Myönteisen kuntoutuspäätöksen liitteenä nuori saa ohjeet kuntoutuksen toteutusta varten.

Nuoren myönteinen kuntoutuspäätös sekä kuntoutuksen toteuttamisen kannalta välttämättömät tiedot lähetetään palveluntuottajalle.

### 16.2.2 Toimenpiteet toteutuneen kuntoutuksen jälkeen

Nuoren kuntoutuksen toteutumisen jälkeen Kela ohjaa nuoren tarvittaessa muiden tämän tarvitsemien palvelujen pariin.

## 17 Kuntoutuskustannusten laskutus ja maksaminen

### 17.1 Maksaminen

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

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

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

### 17.2 Laskuttaminen

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

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

### 17.3 Kuntoutuspalvelun toteuttaminen ja laskuttaminen, kun nuori sairastuu äkillisesti

Äkillinen sairastuminen tarkoittaa tilannetta, jossa nuori sairastuu äkillisesti tapaamista edeltävänä iltana klo 16 jälkeen tai tapaamispäivän aamuna.

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



- a) Palveluntuottaja toteuttaa kasvokkaisen tapaamisen kuvapuheluna samana ajankohtana ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua. Kuvapuheluna toteutettavien tapaamisten enimmäismäärä ei saa kuitenkaan ylittyä.
- b) Palveluntuottaja sopii nuoren kanssa uuden ajan tapaamisen toteuttamiseksi kuvapuheluna tai kasvokkain ja laskuttaa tapaamisen sen toteuduttua. Kuvapuheluna toteutettavien tapaamisten enimmäismäärä ei saa kuitenkaan ylittyä.

Edellä mainituista vaihtoehtoista poiketen, voit laskuttaa keskeytyneen tai peruuntuneen tapaamisen, jos

- nuoren tapaamisen yhteydessä käy ilmi, että nuori on päihtynyt eikä kuntoutusta pystytä sen vuoksi toteuttamaan
- nuori sairastuu äkillisesti tapaamisen aikana.

Jos saat tiedon tapaamisen peruuntumisesta, kun olet matkalla nuoren luokse, voit laskuttaa toteutuneet matkakustannukset verohallinnon voimassa olevan kilometrikorvauksen tai julkisen kulkuvälineen lippujen hinnan mukaisesti. Laskuta matkakustannukset hintalajilla ”Matkat, äkillinen sairastuminen”. Matkakustannusten laskuttaminen ei vähennä nuorelle myönnettyjen tapaamisten määrää.

## 18 Auditointi

Auditointi on Kelan toteuttama järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu arviointi kuntoutustoiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Auditoinnissa toimivat koulutetut Kelan toimihenkilöt.

Auditoinnin tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja toteuttaa kuntoutuspalvelun asiakaslähtöisesti ja palvelukuvauksen mukaisesti sekä sopimuksessa sovitulla tavalla.

Auditoinnista laaditaan kertomus, josta ilmenee keskeiset havainnot. Palveluntuottajan tulee korjata auditoinnilla havaitut poikkeamat.

**Auditoinnissa tarkastetaan esimerkiksi seuraavia laadun osa-alueita:**

- laadunhallinta
- henkilöstö
- kuntoutustilat
- asiakasturvallisuus
- asiakkaan oikeudet
- kuntoutusprosessin sisältö ja toteutus
- dokumentaatio
- laskuttaminen.

## 19 Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

Kela tiedottaa kuntoutuspalveluista valtakunnallisesti sekä paikallisesti.

**Kelan kumppaneille kohdistetut verkkosivut sisältävät mm.**

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

## Liite 1: Ammatti- ja tehtävänimikkeet

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

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

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

Kaikkiin tutkintoihin rinnastetaan myös vastaavat EU:ssa hyväksytyt koulutukset. Siltä osin, kun kyseessä on ammatti, joka edellyttää toimivaltaisen viranomaisen tunnustamista Suomessa, noudatetaan ammattipätevyyden tunnustamisesta annettua lakia tai sen sijaan tullutta lakia.

### **Kasvatustieteen maisteri**

- ylempi korkeakoulututkinto, suuntauksena muu kuin varhaiskasvatus

### **Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)**

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

### **Psykologi**

- terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla **lisäksi on oltava**
  - Valviran myöntämä oikeus harjoittaa ammattiaan laillistettuna ammattihenkilönä



**Yhteisöpedagogi (AMK)**

- oltava suoritettuna ammattikorkeakoulututkinto kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelmassa.