



Kelan vaativan lääkinnällisen kuntoutuksen ryhmäterapiat, palveluntuottajien koulutus

30.11.2021

Eija Haapala, suunnittelija

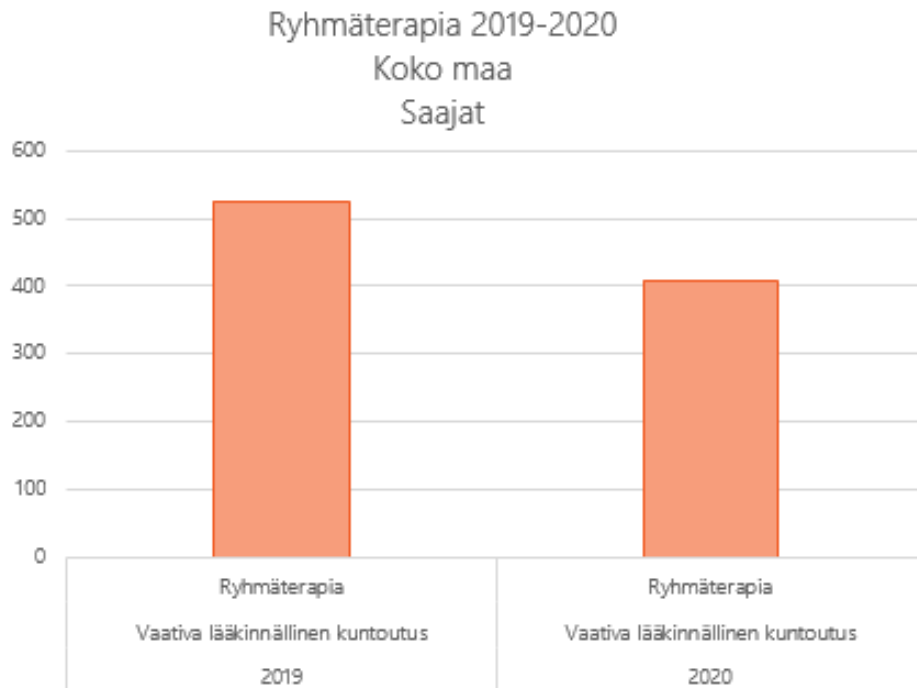
Pauliina Puurtinen, suunnittelija

Kelan kuntoutusryhmä ja kuntoutuspalvelujen ryhmä

Sisällys

1. Ryhmäterapiapalveluiden aikaisempi toteutuminen
2. Ryhmäterapiat vuosille 2022-2023 + mahdolliset optiovuodet 2025 ja 2026
3. Palveluun tulleet muutokset
4. Laskutuksessa huomioitavaa
5. Kysymyksiä ja vastauksia
6. Lopuksi

Ryhmäterapiapalveluiden aikaisempi toteutuminen



Ryhmäterapia 1.1.2022 alkaen

- 4 – 64 -vuotiaalle vaativan lääkinällisen kuntoutuksen asiakkaalle
 - jolla on sairaus tai vamma, johon liittyy huomattava suoritus- ja osallistumisrajoite ja josta aiheutuu vähintään vuoden kestävä kuntoutustarve
 - jolle kuntoutus on perustellusti tarpeen mahdollistamaan arjen toiminnoista suoriutumista ja osallistumista
 - jolla on julkisen terveydenhuollon laatima kuntoutusuunnitelma tai yksityisen terveydenhuollon laatima ja julkisen terveydenhuollon hyväksymä kuntoutussuunnitelma.
- Kela **ei järjestä** vaativan lääkinällisen kuntoutuksen ryhmäterapiaa
 - jos asiakas on julkisessa laitoshoidossa
 - jos asiakkaan kuntoutus liittyy välittömään sairaanhoitoon
 - jos asiakkaan kuntoutuksen tavoitteet ovat pelkästään hoidollisia.

Terapiamuodot

- Allasterapia
- Fysioterapia
- Musiikkiterapia
- Neuropsykologinen kuntoutus
- Puheterapia
- Psykoterapia
- Toimintaterapia

Asiakkaan palveluntuottajan valinta

- Asiakas valitsee ryhmäterapiapalveluntuottajan ensisijaisesti niistä palveluntuottajista, jotka ovat tulleet hyväksytyiksi siihen kuntaryhmään, jossa asiakkaan asuinkunta sijaitsee.
 - Jos palveluntuottajaa ei ole saatavilla asiakkaan asuinkunnan kuntaryhmästä, voi asiakas valita palveluntuottajan viereisestä kuntaryhmästä. Valinnassa on huomioitava, että matkoista asiakkaalle koituva rasitus ja kustannukset jäävät kohtuullisiksi.
 - Jos asiakkaan viereisen kuntaryhmän palveluntuottaja sijaitsee lähempänä kuin asiakkaan oman kuntaryhmän lähin palveluntuottaja, asiakas voi valita palveluntuottajan viereisestä kuntaryhmästä edellyttäen, että kyseisen kuntaryhmän alueella on riittävästi palvelua saatavilla
 - Ryhmäterapia toteutetaan siinä toimitilassa, mikä on sopimuksessa nimetty. Asiakas ja palveluntuottaja sopivat yhdessä palveluntuottajan osallistumisesta asiakkaalle tarpeelliseen verkostokäyntiin
- Asiakkaiden terapiamatkat korvataan sairausvakuutuslain perusteella kuntoutuspäätöksen mukaisesti.

Palveluun tulleet muutokset



Palvelukuvaus

14.10.2021 on julkaistu [tiedote](#) ja päivitetty versio [ryhmäterapioiden palvelukuvauksesta](#)

Palvelukuvauksen päivitykset koskevat seuraavia palvelukuvauksen kohtia:

Ryhmäterapioita koskevan osa muutokset

- Luku 3 kohta 3.1 Asiakkaan oikeus valita palveluntuottaja
- Luku 6 Mittaus ja arviointimenetelmät, GAS – menetelmä
- Luku 8 Ryhmä- ja yksilöterapiasuunnitelma ja terapiasitoumus
- Luku 10 Ryhmäterapiamuodot ja ryhmäterapeutit kohdan Neuropsykologinen kuntoutus

Yleisen osan muutokset

- Luku 9, kohta 9.1 Asiakasturvallisuus, kohta ensiapuvalmius

Lisäksi ryhmäterapian palvelukuvaukseen on lisätty liite koskien ruotsin ja saamen kielisen kuntoutuspalautteen käännöskustannuksia.

Huomaa, että

[Kelan terapian palvelukuvaus 1.1.2019 alkaen \(päivitetty 14.10.2021\)](#) on voimassa 1.1.2022 alkaen vain yksilöterapian osalta.

Uusi palvelukuvauspohja

- Palvelukuvauksen rakenne on muuttunut, saavutettavuus huomioitu
- Kaksiosaisuus, palvelukohtainen ja yleinen osa, molempia on noudatettava samanaikaisesti
 - Ryhmäterapialle oma palvelukohtainen osa
 - Yksilöterapioiden osuus edelleen [Kelan terapian palvelukuvaus](#) (1.1.2019 alkaen)
- Palvelukohtainen osa
 - Hyvää kuntoutuskäytäntöä on avattu alussa tarkemmin
 - Terapiaprosessia on avattu tarkemmin
 - Ryhmäterapioissa uutena mukana etäkuntoutusosio
- Yleinen osa
 - Pyritty helpottamaan tarpeellisen tiedon löytämistä
 - Yhdenmukaistettu kuntoutuspalvelujen muiden yleisten osien kanssa

Ryhmän koko

- **Allasterapia:**

Allasterapiassa ryhmän koko on muuttunut: **ryhmän pystyy muodostamaan jo 3 asiakkaalla**

- 3–6 asiakasta, kun asiakkaat ovat 4–17-vuotiaita
- 3–8 asiakasta, kun asiakkaat ovat 18-vuotiaita tai sitä vanhempia.

Ryhmää toteuttaa aina kaksi fysioterapeuttia

- Molemmilla on käytynä Trimmi-kurssi

- **Muut terapiamuodot:**

Muissa terapiamuodoissa ryhmän koko säilyy ennallaan

- 2–4 asiakasta, kun asiakkaat ovat 4–17-vuotiaita
- 3–5 asiakasta, kun asiakkaat ovat 18-vuotiaita tai sitä vanhempia.

Muissa terapiamuodoissa ryhmäterapiaa toteuttaa yksi terapeutti.

Ryhmäterapian toteutuminen

- Ryhmäterapiakokonaisuus sisältää **10 – 40 ryhmäterapiakertaa**.
 - ryhmäterapiaan sisältyy vuosittain asiakkaalle myönnettyjen ryhmäterapiakertojen **lisäksi 2 asiakkaan yksilökäyntiä** (jotka eivät näy kuntoutuspäätöksessä).
- Ryhmäterapian kesto on **60–90 minuuttia**/terapiakerta.
 - Päätöksellä myönnetään enintään 90 min, joka voi käytännössä toteutua 60-90 min.
- **Vanhempien ohjauksellisiin ryhmäkäynteihin ei ole tullut muutosta edelliseen palvelukuvaukseen.** Huom. Vanhempien ohjaukselliset ryhmäkäynnit **vähentävät** asiakkaalle myönnettyjen ryhmäterapiakertojen määrää.

Verkostokäynnit ryhmäterapiassa

- Arkiverkostokäyntejä on **enintään 2 käyntiä/vuosi**.
- Kuntoutussuunnitelma-, VASU- tai HOJKS-käyntejä
 - aikuisilla **enintään 4 käyntiä/vuosi**
 - lapsilla ja alle 18-vuotiailla nuorilla **enintään 6 käyntiä/vuosi**.
- Verkostokäynnit sisältyvät aina kuntoutuspäätökseen terapiakäyntien lisänä
- Asiakas on aina mukana ainakin osan aikaa verkostokäynnistä
 - lapsiasiakkaan mielipide tulee huomioida kokouksen aikana tai asianmukaisesti ennen kokousta, jos asiakkaan ei ole mahdollista perustellusta syystä osallistua kokoukseen.
- Verkostokäynnit **eivät vähennä** asiakkaalle myönnettyjä ryhmäterapiakäyntejä.
- Allasterapiassa vain toinen fysioterapeuteista osallistuu asiakkaan verkostokäyntiin.
- Verkostokäynnin matkakustannukset korvataan Verohallinnon voimassa olevien kilometrikorvausten mukaisesti. Jos verkostokäynti toteutetaan kuvapuheluna, oikeutta matkakustannuksiin ei ole.

Etäkuntoutus: kuvapuhelut

- Ryhmän on mahdollista toteuttaa kaikki tai osa terapiakerroista (pl. allasterapia) kuvapuheluinä edellyttäen, että kaikki ryhmän asiakkaat osallistuvat terapiakerralle etänä.
- Lapsiasiakkaan vanhemman tai muun turvallisen aikuisen on oltava kuvapuheluissa läsnä, jos lapsen kehitystaso sitä edellyttää.
- Palveluntuottajan on varmistettava, että kuvapuhelu ryhmäterapiassa vastaa voimassa olevia tietoturva-, tietosuoja- sekä saavutettavuusvaatimuksia.

Muut palvelukuvauksen muutokset

- Trimmi-kurssi vaaditaan molemmilta allasterapiaa toteuttavalta fysioterapeutilta
- Ensiapuvalmiutta on tarkennettu:
 - Terapeutille on määritelty ensiapuvalmius palvelukuvauksen yleisessä osassa, jonka täytyy olla voimassa koko sopimuskauden ajan.
 - Ensiapuvalmiutta voi päivittää toistuvasti hätäensiapu- tai kertauskurssilla tai vastaavalla (terapeutilla on oltava jossain vaiheessa suoritettu EA1- koulutus tai vastaava)
 - Jos terapeutti on pohjakoulutukseltaan lääkäri, on hänellä oltava voimassaoleva hätäensiapukoulutus tai vastaava.

Laskutuksessa
huomioitavaa



Laskutus säilyy ennallaan

- Tilitys- ja laskutuslomakkeet ovat ennallaan
- Ryhmäterapioihin kuuluu:
 - Käyntien määrät ja pituudet ja niiden hinnat
 - Yksilökäynnin hinta
- Laskutuksen kannalta verkostokäynneistä huomioitavaa:
 - Verkostokäyntiä ei voida toteuttaa ilman asiakkaan tai asiakkaan tilanne huomioiden, asiakkaan läheisen läsnäoloa.
 - Erillinen apuvälineen sovitusta varten tarkoitettu verkostokäynti (APU) poistuu hintalajeista. Jatkossa apuvälineen sovitus on osa arkiverkostokäyntiä.
- Etäkuntoutuksessa maksetaan samat hinnat/hintalajit kuin kasvokkaisessa kuntoutuksessa

Kysymyksiä ja vastauksia

Vastauksia palveluntuottajilta tulleisiin
kysymyksiin



Ryhmäterapiain kesto

Kysymys: Kuka määrittelee ryhmäterapiain keston, jos se on 60 tai 90 minuuttia?

Vastaus: Ryhmäterapiain kesto on asiakkaiden tarpeen mukaisesti joustavasti 60-90 minuuttia.

Kysymys: Miten palveluntuottaja kokoaa ryhmän, jos kuntoutuspäätöksiä on saapunut vain yksi puolen vuoden aikana? Onko Kelalla olemassa jokin seurantajärjestelmä, josta näkisi, keille palveluntuottajille yksittäisiä kuntoutuspäätöksiä on saapunut? Tällöin yksittäiset asiakkaat voisi ohjata yhdelle palveluntuottajalle ja asiakkaat pääsisivät ryhmäterapiaan.

Vastaus: Kelalla ei ole tähän seurantajärjestelmää. Ryhmän kokoaminen vaatii palveluntuottajalta aktiivista markkinointia ja yhteistyötä terveydenhuollon kanssa.

Kysymys: Kuka ryhmäläiset kokoaa?

Vastaus: Palveluntuottaja kokoaa ryhmän.

Ryhmäterapiasuunnitelma

Kysymys: Ryhmäterapiasuunnitelma: mitä sisältää ryhmäpsykoterapiaan edellytetty suunnitelmakohta "ryhmän voimavarat", mitä sillä tarkoitetaan? Jokaisella ryhmällä on sen jäsentensä yhteiset voimat, ja voimavarat työskennellä tavoitteita kohti, mutta sen tarkka nimeäminen on aika hankalaja epäselvä asia.

Vastaus: Terapiamuodosta riippuen asiakkaiden sosiaaliset vuorovaikutustaidot mm. vaikuttavat yhteisten voimavarojen tunnistamiseen ja niiden käyttöön. Ryhmän jäseniin tutustuminen ennen varsinaisen ryhmäterapiaprosessin alkua edesauttaa terapeuttia tunnistamaan ryhmän vahvuuksia ja voimavaroja.

Vakuutusturva kuvapuhelujen aikana

Kysymys: Vakuutusturva kuvapuhelujen aikana: missä kulkee raja terapeutin vastuun ja asiakkaan vastuun välillä? Jos asiakas putoaa tuolilta kesken istunnon ja satuttaa itsensä, onko se hänen huolimattomuuttaan vai terapeutin syy?

Vastaus: Kela on määritellyt palvelukuvauksen yleisessä osassa vakuutusturvaa koskevat ehdot. Määrittelyllä on pyritty varmistamaan se, että asiakkaan vakuutusturva on samanlainen niin kasvokkain kuin kuvapuheluna toteutetussa kuntoutuksessa. Palveluntuottaja pyrkii osaltaan varmistamaan terapian turvallisen toteutuksen.

Laatutyö

Kysymys: Mistä saan apua oikeanlaisen laatukäsikirjan tekemiseen? Pitääkö esim. yksin työskentelevän terapeutin palkata konsultti tekemään sellainen? Onko sellaisia konsultteja, jotka todella ymmärtävät kuntoutusmaailmaa?

Vastaus: Palveluntuottajan toteuttaman laatutyön suositellaan sisältävän kirjallisen prosessikuvauksen tai kaavion, henkilöstön työ- ja toimintaohjeet, yksilö- ja ryhmäterapian toteuttamiseen liittyvät kuvaukset. Määrittele ja kirjaa keskeisten toimintojen ja toimenpiteiden laatutavoitteet esimerkiksi laatukäsikirjaan tai muuhun vastaavaan tiedostoon. Kela ei edellytä palveluntuottajaa hankkimaan ulkopuolista osaamista laatukäsikirjan laatimiseen. Markkinoilla on laatukäsikirjan tekemisen tueksi olemassa erilaisia palveluja, joita palveluntuottaja voi halutessaan hyödyntää.

Dokumentaatio

Kysymys: Terapiapalveluiden kriittisten kohtien mittaus: tähän tarvitsisin tarkempia ohjeita myös. Esim. jos kirjaan johonkin erikseen peruuntuneet kerrat, ja keskeytyneen terapian, mikä on siinä dokumentaation merkitys, ettei se jäisi irralliseksi tiedoksi ja niin että siitä olisi minulle todellista hyötyä jatkossa?

Vastaus: Erikseen peruuntuneet kerrat ja keskeytynyt terapia kirjataan asiakkaan kuntoutuspalautteeseen. Palveluntuottajan tulee arvioida näiden poikkeamien vaikutusta terapian hyödyllisyyteen kuntoutuspalautteessa.

Ryhmän koko ja terapeuttien määrä

Kysymys: Onko yhdellä terapeutilla enimmäismäärä lapsia?

Vastaus: Allasterapiassa kahdella terapeutilla yhteensä 3–6 asiakasta, kun asiakkaat ovat 4–17-vuotiaita. Muissa terapiamuodoissa ryhmän koko säilyy ennallaan: 2–4 asiakasta, kun asiakkaat ovat 4–17-vuotiaita.

Kysymys: Terapeuttien määrä ryhmässä: voiko palveluntuottaja itse päättää miten monta terapeuttia tarvitaan?

Vastaus: Allasterapiassa ryhmää toteuttaa **aina kaksi** fysioterapeuttia (joilla molemmilla on käytynä Trimmi-kurssi), muissa terapiamuodoissa yksi terapeutti.

Etäkuntoutuksen tietoturvallisuus

Kysymys: Jos lasten/nuorten ryhmämuotoisen etäkuntoutuksen vaatimuksena on vertaistuellinen, tietoturvallinen ajasta ja paikasta riippumaton keskustelufoorumi (tällä hetkellä DM1 nuoret -kurssilla), mikä olisi tähän hyväksyttävä toteutustapa? WhatsApp tms. ei hyväksytä luonnollisestikaan. Kun halutaan pitäytyä tietoturva-vaatimuksissa, on lain mukaisena edellytyksenä vahva tunnistautuminen. Voimmeko edellyttää kaikilta 13 vuotta täyttäneiltä osallistujilta pankkitunnuksia/mobiilivarmennetta, jotta pääsevät verkkokuntoutusalustalle itsenäisesti kirjautumaan? Miten toteutetaan, jos vertaistuellista keskustelua halutaan tarjota nuoremmille?

Vastaus: Kela suosittelee, että etäkuntoutuksessa käytetään salattua tietoliikenneyhteyttä. Ryhmäterapiassa etäkuntoutus toteutetaan reaaliaikaisesti kuvapuheluinä, eikä erillistä, eri toiminnallisuuksia mahdollistavaa alustaa edellytetä. Lapsiasiakkaan vanhemman tai muun turvallisen aikuisen on oltava kuvapuheluissa läsnä, jos lapsen kehitystaso sitä edellyttää. Varmista yksilönsuoja, kun terapia toteutuu esim. päiväkodissa tai koulussa. Vahva tunnistautuminen etäkuntoutuksena toteutetussa ryhmäterapiassa on Kelalta suositus, mutta ei ehdoton vaatimus. Suositus poikkeaa Valviran etäpalveluja koskevasta ohjeistuksesta. Kela haluaa kannustaa käyttämään vahvaa tunnistautumista, jos se suinkin on mahdollista.

Koulutuksessa 30.11.2021 esitetyt kysymykset

Terapeuttien määrä

Kysymys: Saako ryhmässä käyttää useampaa terapeuttia?

Vastaus: Sopimuksessa nimettyjä terapeutteja saa käyttää. Kela korvaa terapeutin työpanoksen sopimuksen mukaisesti eli allasterapiassa 2 fysioterapeuttia ja muissa terapiamuodoissa 1 terapeutti.

Kysymys: Miten yhden terapeutin ryhmissä tulisi toimia, jos yksi tai useampi asiakas häiriökäyttäytyy ja ryhmätapaaminen joudutaan keskeyttämään tästä syystä? Miten potilasturvallisuus tulee huomioida?

Vastaus: palveluntuottajan vastuulla on asiakasturvallisuuden toteutuminen ryhmäterapiain aikana. Tämä tulee huomioida jo mahdollisesti ryhmää kootessa ja ryhmän kokoa mietittäessä. Jos tarpeelliseksi koetaan esim. avustavan henkilöstön läsnäolo, ei tälle ole estettä, kun sopimuksessa nimetty terapeutti edelleen vastaa ryhmän toiminnasta. Palveluntuottaja voi laskuttaa vain terapeutin työpanoksen.

Laskutus ja ryhmäterapiain hinta

Kysymys: Onko laskutuslomake sama kuin aikaisemminkin?

Vastaus: Kyllä on, [lomake KU 203](#) ja [tilityslomake KU206](#)

Kysymys: Kuinka ryhmän hinta muodostuu?

Vastaus: Ilmoitettu hinta on asiakaskohtainen. Kyseessä on yksi hinta, joka kattaa 60-90 min ryhmäterapiaa.

Ryhmän muodostaminen

Kysymys: Voiko kertaalleen suljetun ryhmän vielä avata? Onko suositus se, että täydennetään ryhmät ensin vai voidaanko aloittaa uudella?

Vastaus: Tämä jää palveluntuottajan harkintaan. Tärkeää on huomioida jo aloittaneen ryhmän ryhmädynamiikka: häiriintyykö alkanut prosessi, jos ryhmään tulee uusia jäseniä. Ryhmien määrässä on huomioitava sopimuksessa sovitut määrät (ota tarvittaessa yhteys Kelaan ks. Dia 33).

Kysymys: Voiko ryhmän muodostaa myös ns. sekaryhmänä? Eli esimerkiksi terveydenhuollon asiakas ja Kelan asiakas ovat samassa ryhmässä?

Vastaus: Ryhmässä voi olla muidenkin lähettävien tahojen asiakkaita, mutta terapiatoiminnan on noudatettava Kelan ryhmäterapiapalvelukuvausta.

Kysymys: Kootaanko ryhmä yksilöterapiapäätöksen saaneista asiakkaista?

Vastaus: Ei. Asiakas saa ryhmäterapiasta oman kuntoutuspäätöksen. Ryhmä kootaan ryhmäterapiapäätöksen saaneista.

Sopimus

Kysymys: Jos ryhmiä muodostuisikin enemmän kuin sopimuksella on sovittu?

Vastaus: Tästä on sovittava erikseen Kelan kanssa, ota yhteyttä oman alueesi terapiasopimusten sähköpostiosoitteeseen (ks. Dia 33).

Kysymys: En muista kuinka monta ryhmää tarjosin tarjouskilpailun yhteydessä ja sopimuksesta kyseinen tieto ei ilmene. Mitä teen?

Vastaus: Voit tiedustella tilannettasi Kelasta sähköpostitse (lähetä viesti oman alueen terapiasopimuksia koskevaan sähköpostiosoitteeseen ks. Dia 33)

Kysymys: Voiko ryhmäterapiaa toteuttaa sopimuksesta poiketen esim. päiväkodissa, jos ryhmän kaikki lapset ovat samassa päiväkodissa?

Vastaus: Tästä on sovittava erikseen Kelan kanssa, ota yhteyttä oman alueesi terapiasopimusten sähköpostiosoitteeseen (ks. Dia 33).

Muut kysymykset

Kysymys: Jos pohjalla on SUH:n uinninvalvonnan koulutus, tuleeko Trimmi-kurssi edelleen käydä?

Vastaus: Trimmi-kurssin suorittaminen on vähimmäisvaatimus. Tärkeä muistaa, että koulutuksen/kurssin tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan.

Kysymys: Onko mahdollista, että asiakkaalla on sekä yksilö- että ryhmäterapiaa samanaikaisesti?

Vastaus: Kyllä se on mahdollista.

Kysymys: Millä tavalla Kela toivoisi palveluntuottajien markkinoivan ryhmäterapiapaleluja? Onko esimerkiksi fraasia, jota tulisi käyttää?

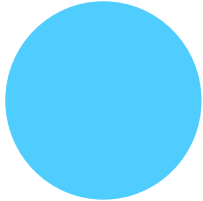
Vastaus: Erillistä fraasia tähän ei ole. Palveluntuottaja vastaa itse ryhmäterapiaryhmien kokoamisesta ja siten myös sitä koskevasta markkinoinnista. Kun ryhmäterapiaa markkinoidaan, olisi hyvä näkyä, että kyseessä on Kelan *järjestämä* ryhmäterapia.

Lopuksi

Muistathan palveluntuottajana, että vastuullasi on

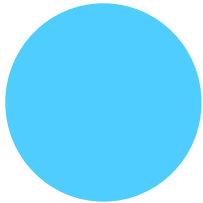
- Noudattaa palvelukuvausta sopimuksessa sovituin ehdoin
- Varmistaa riittävä ja osaava henkilöstö koko asiakkaan kuntoutusprosessin ajaksi
- Perehdyttää työntekijät ja alihankkijat toimimaan palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla
- Laatia kuntoutuspalautteet palvelukuvauksen edellyttämässä aikataulussa

Yhteydenotot Kelaan: sähköposti



kuntoutus_palvelukuvaukset@kela.fi

- Yhteydenotot koskien kuntoutuksen palvelukuvauksia ja niiden tulkintoja



etelainenvp.terapiasopimukset@kela.fi (eteläinen vakuutuspiiri)

keskinenvp.terapiasopimukset@kela.fi (keskinen vakuutuspiiri)

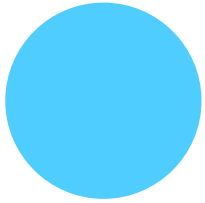
laintenvp.terapiasopimukset@kela.fi (läntinen vakuutuspiiri)

itainenvp.terapiasopimukset@kela.fi (itäinen vakuutuspiiri)

pohjoinenvp.terapiasopimukset@kela.fi (pohjoinen vakuutuspiiri)

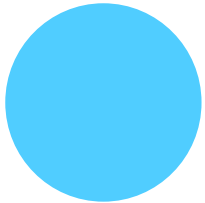
- Henkilöstömuutokset, ryhmäterapeuttien muutokset, toimitilamuutokset ilmoitetaan lomakkeilla ja toimitetaan oman vakuutuspiirin sähköpostiosoitteeseen.
- Muut muutokset ilmoitetaan vapaamuotoisesti sähköpostilla. Tällaisia ovat esimerkiksi kuntoutuksessa käytettävien tilojen vaihtuminen, rakenteelliset muutokset (esim. yhtiömuodon ja omistussuhteen muutokset, Y-tunnuksen muuttuminen), palveluntuottajan puolesta laskuttajana toimivan tahon nimen ja Y-tunnuksen muuttuminen sekä muut sopimuksen mukaisen työkorvauksen maksamiseen vaikuttavat muutokset tai muut olennaiset muutokset palveluntuottajan toiminnassa

Yhteydenotot Kelaan: chatti ja viranomaislinja



Yhteistyökumppanien chatti

- Chatti on avoinna ma–pe klo 9–15.
- Chatissä viranomaista tai palveluntuottajaa neuvotaan yleisellä tasolla. Siellä ei vastata yksittäistä asiakasta koskeviin kysymyksiin. Älä kirjoita chatiin asiakkaan henkilötietoja.



Viranomaislinja 020 692 235 palvelee ma–pe klo 9–15.

- Viranomaislinjalla voit kysyä kysymyksiä, jotka koskevat etuuksien perusteita, hakemismenettelyä, asian käsittelyvaihetta tai etuuden määrää ja maksamista. Jos kysyt yksittäisen asiakkaan tietoja, varmistamme puhelun aikana, että sinulla on oikeus saada kyseiset tiedot.

Kiitos!

Eija Haapala ja Pauliina Puurtinen
Kuntoutus- ja kuntoutuspalvelujen ryhmä

Kela|Fpa 