

Kuntouttava työtoiminta

Sääntökirja

Sosiaali- ja terveyslautakunta

20.1.2021 § 9

Sisällysluettelo

1	YLEINEN OSA	1
1.1	Soveltamisala.....	1
1.2	Määritelmät.....	1
1.3	Asiakkaan asema	4
1.4	Palveluntuottajan velvoitteet.....	6
1.5	Kunnan velvoitteet	10
1.5.1	Hyväksymisen peruuttaminen	12
1.6	Turvallisuus ja vakuutukset	13
1.7	Asiakastietojen käsittely ja salassapito	14
1.8	Markkinointi	15
1.9	Verotus	16
1.10	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen	17
1.11	Irtisanominen.....	18
1.12	Sääntökirjan voimassaolo.....	19
2	PALVELUKOHTAINEN OSA.....	19
2.1	Palvelun tavoite ja sisältö.....	19
2.2	Palvelun laatuvaatimukset	21
2.3	Palveluprosessi	23
2.4	Palvelun tarkoituksenmukaisuus.....	24
2.5	Seuranta	25
2.6	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	26
2.7	Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen	26
2.8	Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus	27
2.9	Palvelun virhe ja viivästyminen sekä seuraamukset	28

2.10	Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelit	29
2.10.1	Toimintakykyä edistävä palveluseteli	29
2.10.2	Toimintakykyä edistävä palveluseteli, etäkuntoutus	30
2.10.3	Osallistava palveluseteli	31
2.11	Palvelun aikarajoitukset.....	32
2.12	Rekisterinpito.....	32
2.13	Rahaliikenne	33
2.14	Tietojenvaihto, -anto ja vastuuhenkilöt	34
2.15	Linkkejä	36

1 YLEINEN OSA

1.1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Hämeenlinnan kaupunki järjestää kuntouttavan työtoiminnan palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Sääntökirjassa kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hämeenlinnan kaupunki velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat sääntökirjan määräyksiä.

1.2 Määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat 17–64-vuotiaita hämeenlinalaisia pitkään työttömänä olleita henkilöitä, joilla on vaikeutta työllistyä tai osatyökykyisyyttä ja tarvitsevat tukea osallisuuden, työllistymismahdollisuuksien ja elämönhallinnan parantamiseksi.

Aktivointisuunnitelma on pitkään työttömänä olleelle henkilölle laadittava suunnitelma, jonka tavoitteena on parantaa henkilön työllistymisedellytyksiä ja elämönhallintaa. Se tehdään TE-toimiston, kunnan ja asiakkaan välisenä yhteistyönä. Aktivointisuunnitelma on tämän yhteisen suunnittelun tulos ja järjestettävien palveluiden lähtökohta.

Työllistymissuunnitelma on työttömän työnhakijan kanssa TE-toimiston laatima suunnitelma, jonka tavoitteena on työnhakijan mahdollisimman nopea työllistyminen avoimille työmarkkinoille ja jossa on sovittu yhdessä työnhakijan kanssa niistä palveluista (esim. työvoimakoulutus tai palkkatuettu työ), jotka edistävät tätä tavoitetta. Asiakas voi saada TE-toimiston tarjoamia palveluita myös sen jälkeen, kun hän on tullut kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain soveltamisalan piiriin.

Palvelusetelillä tarkoitetaan kuntouttavaan työtoimintaan oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös kuntouttavan työtoiminnan myöntämisestä ja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva

palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palveluseteliarvon mukaisesti.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa.

Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveysterveyspalveluissa.

Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Kuntouttava työtoiminta ei ole tulosidonnainen ja se on asiakkaalle aina maksuton sosiaalipalvelu (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 734/1992 § 4).

Palvelusetelijärjestelmässä Hämeenlinnan kaupunki ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Lain kuntouttavasta työtoiminnasta tavoitteena on parantaa työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan työttömän henkilön edellytyksiä työllistyä tai osallistua koulutukseen tai työ- ja elinkeinohallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään palveluun. Lakia sovelletaan aktivointisuunnitelman laatimiseen ja kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. Lain keskeisenä ajatuksena on tiivis yhteistyö kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) ja asiakkaan kesken aktivointisuunnitelman laatimisessa. Asiakkaan yksilöllinen palveluntarve määrittelee, mitä palveluita hänelle aktivointisuunnitelmassa tarjotaan.

Lakia kuntouttavasta työtoiminnasta sovelletaan niihin työttömiin henkilöihin, jotka saavat työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Jos työtön saa yhtäaikaisesti molempia tukia, määritellään hänet ensisijaisen etuuden perusteella työmarkkinatuen saajaksi. Toimeentulotuen saajalla tarkoitetaan tässä yhteydessä henkilöä, joka ei saa työttömyyden perusteella mitään ensisijaista etuutta (kuten työmarkkinatukea). Hänen toimeentulonsa perustuu pääasiassa työttömyyden johdosta maksettavaan toimeentulotukeen.

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan asiakkaan palvelutarpeeseen ja tehtyyn suunnitelmaan perustuvaa kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoituksena on parantaa henkilön osallisuutta, elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle. Siinä ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille. Työtoiminnan kuntouttava sisältö on suunniteltava vastaamaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä osaamista.

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen sosiaalipalvelu, johon sovelletaan sosiaalihuoltolain lisäksi mm. lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), sekä lakia kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001).

Sosiaalipalvelulla tarkoitetaan kunnan järjestämää sosiaalipalvelua ja niihin sisältyviä tukipalveluja sekä muita toimia, joilla sosiaalihuollon ammattihenkilöt ja muu asiakastyöhön osallistuva henkilöstö edistävät ja ylläpitävät yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta.

Palveluntuottajalla tarkoitetaan palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset ja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset ehdot. Hämeenlinnan kaupunki hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajaksi.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta edistäviä ja ylläpitäviä toimia, sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja.

Sähköisellä järjestelmällä tarkoitetaan Hämeenlinnan kaupungin käyttämää Vaana Oy:n tuottamaa palvelusetelijärjestelmää.

Sääntökirja on asiakirja, jolla Hämeenlinnan kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit tuottajille. Kaupunki velvoittaa tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palvelun tuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu kuntaan.

Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

1.3 Asiakkaan asema

Asiakkaan yksilöllinen palvelutarve arvioidaan sosiaalityössä ja se määrittelee sen, mitä kuntouttavan työtoiminnan tehtäviä hänelle aktivointisuunnitelmassa tarjotaan. Palvelutarpeen arviointi sisältää asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, hyvä palvelu ja hoito, palvelua koskevan suunnitelman laadinta, molemminpuolinen tietojenantovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely, sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000) sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992).

Hämeenlinnan kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää kuntouttavan työtoiminnan myöntämiskriteerit ja jolle on myönnetty viranhaltijapäätöksellä sosiaalipalveluna kuntouttava työtoiminta. Päätettäessä palvelun myöntämisestä kaupungilla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Kunta selvittää asiakkaalle tämän aseman palveluseteliä käytettäessä ja asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen keskeytyksistä ja esteistä. Palvelu on asiakkaalle maksuton. Asiakkaan hyväksytyä palvelusetelin, hän hakeutuu itse palveluntuottajalle.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan myös kuluttajansuojalakia (38/1978). Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Reklamaatiotilanteessa asiakkaan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa (8/2007).

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä kantelu. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon (AVI) tai Valviraan.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä erimielisyystilanteessa on ensisijaista selvittää ja sopia asia, tai mikäli se ei tuota tulosta, purkaa osapuolten välinen sopimus, jolloin palveluntuottaja voi laskuttaa toteutuneen palvelun mukaisesti ja asiakas palautuu

kunnan asiakkaaksi. Tällöin hänen tilanteensa voidaan arvioida uudelleen ja tarvittaessa etsiä mahdollisuuksien mukaan vaihtoehtoinen ratkaisu.

Kaikki reklamaatiotilanteet on tuotava palvelujen järjestämisestä vastaavan kunnan tietoon.

Mikäli asiakas on tyytymätön sosiaalityön viranhaltijan tekemään palvelupäätökseen, hän voi hakea siihen muutosta oikaisuvaatimuksella. Muutoksenhakuohjeet annetaan päätöksen liitteenä.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettyjen palveluiden piiriin ja tarjota osallisuutta tukevia vaihtoehtoja. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään myös kunnan omana toimintana.

1.4 Palveluntuottajan velvoitteet

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset ja muut kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat lainsäädännön edellytykset. Kuntouttavaa työtoimintaa voivat tuottaa kunta itse, toinen kunta, kuntayhtymä, rekisteröity yhdistys tai säätiö, valtion virasto tai rekisteröity uskonnollinen yhdyskunta.

Palveluntuottajan tulee olla yksityisten sosiaalipalvelujen ilmoituksenvaraisessa rekisterissä. Ilmoituksenvaraisissa, ei rekisteröitävissä tukipalveluissa, palveluntuottajan tulee olla hyväksytty kunnan ylläpitämään rekisteriin (viranomaispäätös).

Palveluntuottajan on oltava merkittynä ennakkoperintärekisteriin ja asianomaiseen aluehallintoviranomaisen (AVI) ylläpitämään rekisteriin sekä liittynyt tilaajavastuupalveluun.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän

toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset.

Palveluntuottaja nimeää kunnalle sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisen palvelusta vastaavan työntekijän ja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista (1397/2016) 80 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 81 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Alle 18-vuotiaille palvelua tarjoavan palveluntuottajan tulee pyytää työntekijöiltään nähtäväksi rikosrekisteriote, joka ei saa olla 6 kuukautta vanhempi (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, 22.7.2001/932 4 §).

Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna oma valvontasuunnitelma, työsuojelun toimintaohjelma ja turvallisuusriskien arviointi.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että toimintapäivän aikana asiakkaille on tarjolla maksuttomasti välipala tai ruoka, työtoiminnassa tarvittavat työvälineet ja mahdollisesti tarvittavat suojavaatteet ja -varusteet työturvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö huomioiden.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että arki-iltaisain tapahtuvassa työtoiminnassa on paikalla joko toiminnan vastuuhenkilö tai ryhmän vetäjä. Kunta ei maksa erillistä korvausta iltaisin tapahtuvasta toiminnasta.

Palveluntuottaja ottaa yhteyttä sosiaalityöhön, mikäli asiakas suorittaa kuntouttavan työtoiminnan aikana työkortin tai näyttötutkinnon osan, joista aiheutuu asiakkaalle kustannuksia. Näistä kustannusten maksamisesta sovitaan sosiaalityön kanssa.

Palveluntuottaja käyttää arvioinnissa Kompassi-työvälinettä tai muita tarkoituksenmukaisia arviointimittareita ja vastaa niistä aiheutuvista kustannuksista.

Toiminnasta vastaavien työntekijöiden tulee täyttää lakien ja asetusten asettamat sosiaalipalveluiden tuottamiseen liittyvät kelpoisuusehdot. Palveluntuottajan

henkilöstön tulee olla ammattitaidoltaan ja asenteeltaan sosiaalipalveluiden tuottamiseen soveltuvaa ja ammattitaitoista. Palveluntuottajan on annettava kunnalle tiedoksi sosiaalipalvelusta vastaavien työntekijöidensä henkilöstöluettelo nimikkeineen ja koulutustietoineen.

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja ohjeita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja voi perustellusta syystä hankkia palveluita alihankintana, ei kuitenkaan yrityksiltä. Tällöin palveluntuottaja vastaa asiakkaiden palveluprosessiin keskeisesti vaikuttavien alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa kuten omasta toiminnastaan.

Palveluntuottajan toimintapaikan tulee sijaita julkisen liikenteen reitin läheisyydessä (enintään 2 km etäisyydellä lähimmästä linja-autopysäkistä Fonecta-kartat palvelulla mitaten), johon on mahdollista kulkea kaupungin sisäistä linja-autoliikennettä käyttäen arkisin kello 7 – 17 välillä. Kauempana sijaitseviin kohteisiin palveluntuottajan tulee järjestää kuljetus omalla kustannuksellaan koko sopimuskauden ajan.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä asiakaspalautteen ja hyödyntää sitä toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä), eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita.

Palveluntuottajan tulee tehdä kunnalle kirjallinen ilmoitus toiminnan keskeyttämisestä tai lopettamisesta.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tässä sääntökirjassa ilmenevät tiedot ja selvitykset sekä kunnan erikseen tarvittaessa pyytämät selvitykset.

Palveluntuottajaksi hyväksytään kaikki, jotka täyttävät hakemuslomakkeissa määritellyt kriteerit ja sitoutuvat ohjeisiin. Palvelusetelilaisissa määriteltyjen (569/2009) edellytysten lisäksi keskeisiä ovat henkilöstöön ja palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset. Lähtökohtana on, että palvelun tulee vastata kaupungin vastaavaa toimintaa.

Palvelusetelituottajalle asetettavat muut ehdot, jotka tulee täytyä hakemusta hyväksyessä sekä koko sopimuksen voimassaoloajan ovat seuraavat:

- 1) Palveluntuottaja perehtyy palvelusetelilakiin
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>
 - 2) Palveluntuottaja sitoutuu kaupungin edellyttämiin palvelukohtaisiin laatuvaatimuksiin.
 - 3) Palveluntuottajan tiedot saa julkaista palveluntuottajarekisterissä
<https://vaana.fi>
 - 4) Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön palvelusetelikuntien ja mahdollisen ulkopuolisen maksuliikenneoperaattorin kanssa (maksuliikennekorvaus).
 - 5) Palveluntuottaja vastaa, että palveluntuottaja tai joku hänen lukuunsa Vaana Oy:llä antaa palvelusetelillä maksetun palvelun osuudesta kunnalle arvonlisäverolain (1501/1993) vaatimukset täyttävän tositteen. Tosite syntyy automaattisesti Vaana Oy:n verkkopalvelussa palveluntuottajan veloittaessa asiakkaan palveluseteliä. Tosite voidaan laatia ja antaa sähköisessä muodossa automatisoidusti kaupungille.
 - 6) Palveluntuottaja sitoutuu suorittamaan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen 3 % setelin arvosta Vaana Oy:lle.
 - 7) Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan palveluseteliasioita käsittelevään perehdytykseen ja toimijakokouksiin.
-

- 8) Palveluntuottaja on vastuussa henkilöstönsä perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.
- 9) Palveluntuottaja tekee sopimuksen suoritettavasta palvelusta asiakkaan kanssa sekä noudattaa asiakkaan palvelusetelipäätöstä ja suunnitelmaa.
- 10) Palveluntuottajan on pidettävä asiakasrekisterissään palvelusetelillä annettujen palvelujen asiakirjat erillään muista asiakastiedoista sekä erotettava asiakirjat, jotka ovat syntyneet asiakkaan itse maksamien palveluiden yhteydessä.
- 11) Kunta saa tehdä asiakkaille asiakaskyselyjä sekä seuranta- ja valvontakäyntejä.
- 12) Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan yhteystietojen muutokset yhteisen asiakasrekisterin ylläpitäjälle.
- 13) Palveluntuottaja tekee aluehallintovirastoon muutosilmoituksen olosuhteiden muuttuessa.
- 14) Palveluntuottaja ei voi saada palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin julkista avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan avustuksista tai tuista.

Palveluntuottajan on suunniteltava työtoiminnan kuntouttava sisältö vastaamaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä osaamista. Kuntouttavan työtoiminnan jaksolle on laadittava selkeät ja konkreettiset tavoitteet, joiden toteutuminen on arvioitavissa. Mikäli kuntouttavan työtoiminnan sisältöön tulee merkittäviä muutoksia jakson aikana, on aktivointisuunnitelma uudistettava. Sisällön vähäinen muuttaminen ei edellytä aktivointisuunnitelman uudistamista. Palveluntuottajan tulee ottaa muutoksista yhteyttä asiakkaan kunnan omatyöntekijään.

1.5 Kunnan veloitteet

Hämeenlinnan kaupunki toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 § 1. mom. kohtien 1-4 vaatimukset, sekä lain kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelemät edellytykset ja kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot.

Kunta valitsee palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

Kunnalla on velvollisuus valvoa hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua hyväksymismenettelyn lisäksi myös palvelujen tuottamisen yhteydessä. Kunnan tulee täten varmistaa, että palveluntuottajat täyttävät toiminnalle asetetut vähimmäisedellytykset. Kunta määrittää kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin arvot ja sisällön.

Kunnan on pidettävä luetteloa hyväksymistään palveluntuottajista. Tiedot palvelusetelituottajista, näiden tuottamista palveluista ja niiden hinnoista on julkisesti saatavilla internetissä Vaana Oy:n sivuilla.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema kuntouttavan työtoiminnan palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja palveluntuottajien hinnat. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelissä ei ole omavastuusuutta tai vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvää asiakasmaksua.

Kunta antaa kuntouttavan työtoiminnan palveluseteleitä palveluun osoitetun määrärahan puitteissa.

Kunta ilmaisee asiakkaalle palveluprosessiin liittyvän tietojen vaihdon käytännöt ja pyytää asiakkaalta suostumuksen häntä koskevien työllistymiseen olennaisesti liittyvien tietojen kirjaamisesta ja tietojen vaihdosta eri viranomais- ja palveluntuottajien välillä. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle se, mistä ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hänen suostumuksettaan hankkia.

Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Palveluntuottajan ja kunnan tulee yhteistyössä varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat kokonaisuuden, jonka perusteella voidaan tehdä asiakkaan edun mukaisia päätöksiä.

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat viranomaisen asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä aina kunnan omaan asiakasrekisteriin.

Palvelusetelin myöntäneen viranhaltijan on oltava riippumaton, jolloin hän ei voi olla hoidosta tai sosiaalipalvelusta vastaavana henkilönä tai hallinnollisessa luottamusasemassa palveluntuottajalla. Palvelusetelin myöntäneellä henkilöllä ei myöskään saa olla merkittävää omistusta, eikä hän saa käyttää merkittävää päätösvaltaa palveluntuottajassa tai palveluntuottajan kanssa samaan konserniin kuuluvassa yhteisössä (yli 10 prosenttia osakkeista, osuuksista tai äänivallasta). Omistusrajoitus ei koske palveluntuottajaa, jonka osakkeilla käydään kauppaa arvopaperipörssissä.

1.5.1 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- a) palvelun laatuvaatimuksia ei noudateta
 - b) palveluntuottaja ei noudata kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta sääntökirjan ehtoja
-

- c) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan tai
- d) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

1.6 Turvallisuus ja vakuutukset

Palveluntuottajan toiminnan ja toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Palveluita on mahdollista tuottaa myös kolmannen osapuolen toimitiloissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että tilat ja toiminta täyttävät työturvallisuudesta asetut lait ja määräykset.

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät vakuutukset asiakkaisiin ja vieraaseen (vastuu) sekä omaan omaisuuteen kohdistuviin vahinkoihin. Vakuutusmäärän tulee olla palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä.

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista, eikä asiakas voi tulla vastuulliseksi toiminnassa tapahtuviin vahinkoihin.

Kuntouttavaan työtoimintaan sovelletaan työturvallisuuslakia (738/2002).

Kuntouttavaan työtoimintaan ei sovelleta työterveyshuoltolakia (1383/2001).

Kunta on vakuuttanut kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat työtapaturma- ja ammattitautilain (459/2015) 3 §:n 1 momentin mukaisella vakuutuksella.

Työtoimintaan osallistuvaan sovelletaan, mitä työtapaturma- ja ammattitautilaissa säädetään työntekijästä, ja kuntaan sovelletaan, mitä työtapaturma- ja ammattitautilaissa säädetään työnantajasta. Poiketen siitä, mitä työtapaturma- ja

ammattitautilain 71–78 §:ssä säädetään, vuosityöansiona käytetään mainitun lain 79 §:n mukaista vähimmäisvuosityöansiota. Poiketen siitä, mitä mainitun lain 58 ja 59 §:ssä säädetään, päiväraha on 1/360 vuosityöansiosta.

Tapaturman sattuessa palveluntuottajan tulee välittömästi ottaa yhteyttä kunnan sosiaalisen tuen palvelujen hallinnon palvelusihteerin ja täyttää vakuutusyhtiötä varten tapaturmailmoitus, joka tulee viipymättä toimittaa palvelusihteerille.

1.7 Asiakastietojen käsittely ja salassapito

Palveluntuottajaa ja sen alihankkijaa koskee vaitiolovelvollisuus ja salassapito. Nämä ovat voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottajan on otettava vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus huomioon yhteistyössä kolmansien osapuolten kanssa. Palveluntuottajan työntekijät tai alihankkijat, joiden työhön liittyy merkittävästi salassa pidettävää tietoa, on tehtävä salassapitosopimus.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta asiakastietojen käsittelyssä ja huolehtia, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), tietosuoja-asetuksessa (679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät palvelussuhteen laadusta riippumatta, mukaan lukien opiskelijat, ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tullutta yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottajan tulee asiakastietoja ja asiakirjoja käsitellessään noudattaa, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään (laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999). Palveluntuottajan tulee laatia asiakastietoja sisältävät asiakirjat

tietosuojalain ja sosiaalihuollon asiakaslain edellyttämällä tavalla vastaavasti kuin Hämeenlinnan kaupunki omassa toiminnassaan.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina Hämeenlinnan kaupunki rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.

Hämeenlinnan kaupunki sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Hämeenlinnan kaupunki voi antaa myös erillisiä tätä sääntökirjaa täydentäviä ohjeita asiakastietojen käsittelyyn, joita on noudatettava.

1.8 Markkinointi

Palveluntuottajan on annettava asiakkaille kohdennettua oikeaa tietoa palveluistaan ja toiminnastaan, jonka perusteella asiakas voi tehdä valinnan hänelle soveltuvimmasta palveluntuottajasta. Palveluntuottajalla on oltava internet-sivut, joilta käy ilmi palveluseteliä käyttävän asiakkaan kannalta olennainen tieto palveluun hakeutumiseksi. Palveluntuottaja voi antaa asiakkaalle kohdennetun esitteen tms. toimintaa ja palvelua esittelevää materiaalia. Materiaali voidaan antaa asiakkaalle palvelusetelin myöntämisen yhteydessä.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Mikäli palveluun varataan tapaamisaika puhelimitse, puhelinajat on ilmoitettava selkeästi ja aikaa on varattava siten, että asiakkaiden yhteydenotto järjestyy kohtuullisesti. Palveluihin tutustumisesta ei saa periä ylimääräisiä kustannuksia.

1.9 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli

- myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity.

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Arvonlisäverolain 38 §:n mukaan sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Asiakkaan laskuun ei lisätä arvonlisäveroa. Verohallinnon ohjeen 604/40/2011 mukaan omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys.

Palveluntuottajan on kuitenkin huomioitava, että veroviranomainen voi tulkita palvelutuotannon arvonlisäverolliseksi. Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida vero-ohje dnro: 604/40/2011 tai uudempi vastaava sosiaalipalveluiden arvonlisäverotuksesta.

1.10 Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen

Kunta, aluehallintovirasto (AVI) sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira toimivat sosiaalipalvelujen sekä terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina.

Kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain ja sääntökirjan mukaiset kriteerit. Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kunta ilmoittaa muutoksista palvelun tuottajalle kirjallisesti.

Asiakkaan käyttäessä palveluseteliä kunta ei ole sopimussuhteessa sosiaali- tai terveyspalvelua tuottavaan palveluntuottajaan.

Mikäli palvelun tuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kirjallisesti hankinnasta vastaavalle ostopalvelupäällikölle kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, kuitenkin aikaisintaan kuusikymmentä (60) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja. Kunta on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen tasoa.

Kunnalla on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palvelun tuottajan nimi hyväksytyjen palvelun tuottajien listasta välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli:

- 1) Palvelun laatuvaatimuksia ei noudateta
- 2) Laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- 3) Palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kehotuksesta huolimatta
- 4) Palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöstä huolimatta
- 5) Palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai sotu-maksujen suorittamisen
- 6) Palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- 7) Palveluntuottaja on antanut olennaisesti vääriä tietoja laadun ja tulosten seurannasta tai muista toimintaan ja kelpoisuuteen keskeisesti vaikuttavista asioista
- 8) Palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää kirjallisesti hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan kolmen kuukauden kuluttua kirjallisen peruuttamispyynnön saapumisesta. Tänä aikana asiakkaille voidaan yhdessä kunnan kanssa etsiä vaihtoehtoiset palveluntuottajat.

Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana.

1.11 Irtisanominen

Mikäli Hämeenlinnan kaupunki luopuu palvelusetelijärjestelmän käytöstä tai peruuttaa palveluntuottajan hyväksymisen muista kuin sääntökirjassa mainituista syistä, on sen toimitettava irtisanomisilmoitus palveluntuottajalle vähintään kaksi kuukautta ennen irtisanomisajankohtaa. Palveluseteliasiakkaiden jatkohoito sovitaan asiakaskohtaisesti. Asiakas voi halutessaan jatkaa palvelusetelin sisältämiä kesken jääneitä palveluita toisella palveluntuottajalla tai kunnan omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava Hämeenlinnan kaupungille irtisanomisilmoitus vähintään kaksi kuukautta ennen haluamaansa irtisanomisajankohtaa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa.

Irtisanomisilmoitus on sekä kaupungin että palveluntuottajan toimitettava kirjallisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta siirtää oikeuttaan toimia palvelusetelipalveluiden tuottajana esimerkiksi yritysjärjestelyjen yhteydessä, jos yrityksen Y-tunnus muuttuu. Ostajan tulee tehdä uusi hakemus Hämeenlinnan kaupungille.

1.12 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2021 alkaen toistaiseksi.

2

PALVELUKOHTAINEN OSA

2.1 Palvelun tavoite ja sisältö

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään työtoimintana, yksilö- ja ryhmätoimintana tai etäkuntouttavana toimintana. Kuntouttavaan työtoimintaan voidaan yhdistää myös muita palveluita. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa henkilön osallisuutta, elämänhallintaa ja toimintakykyä, jotta hän voisi työllistyä, hakeutua koulutukseen tai osallistua TE-hallinnon työllistymistä edistäviin palveluihin.

Kuntouttava työtoiminta on sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se parhaalla mahdollisella tavalla edistäisi hänen elämänhallintaansa ja toimintakykyään. Koska kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien toimintakyky voi vaihdella suuresti, on tärkeää, että kuntouttava työtoiminta räätälöidään asiakkaan tarpeen mukaan.

Osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta sisältää selkeitä, jopa vastuullisia työtehtäviä. Toisten osalta kuntouttavan työtoiminnan sisältö voi olla totuttautumista säännönmukaiseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan.

Kuntouttava työtoiminta on sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa. Kuntouttava työtoiminta ei saa loukata henkilön uskonnollista tai muuta eettistä vakaumusta.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kuntouttava työtoiminta asiakkaan työ- ja toimintakykyä edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan ja kehittyy osallisuudeltaan, arkielämän taidoiltaan, toimintakyvyltään sekä työelämävalmiuksiltaan.

Palvelun sisältö on määritelty aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa, jonka asiakas, omatyöntekijä ja TE- toimiston asiantuntija tekevät yhdessä. Aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman pohjalta omatyöntekijä tekee päätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta asiakasrekisterijärjestelmässä, jossa yksilöidään myönnettävän kuntouttavan työtoiminnan sisältö ja kesto.

Suunnitelmaan kirjataan asiakaskohtainen tavoite ja työtoimintatehtävät, jakson kesto sekä osallistumispäivien lukumäärä viikossa ja päivittäinen tuntimäärä. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3–24 kuukauden mittaiseksi jaksoksi kerrallaan. Jakson aikana asiakkaan tulee osallistua kuntouttavaan työtoimintaan vähintään yhden ja enintään neljän päivän aikana kalenteriviikossa. Yhden päivän aikana kuntouttavan työtoiminnan tulee kestää vähintään neljä tuntia.

Palveluseteliä ei myönnetä päätöstä pidemmälle ajalle. Palveluntuottajan tulee huolehtia suunnitelmien mukaisista palveluista siltä osin kuin ne koskevat kuntouttavaa työtoimintaa ja ovat palveluntuottajan toteutettavissa.

Suunnitelman sisältö tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan tilanne ja edellytykset tavoitteisiin muuttuvat, ja aina kunkin kuntouttavan työtoiminnan jakson

päätyttyä. Arviointi tehdään yhdessä kunnan omatyöntekijän ja asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitelman sisältö muutetaan.

Asiakkaalle tulee nimetä palveluntuottajan taholta vastuutyöntekijä suunnitelmaa tehtäessä, ja asiakkaan sekä kunnan on oltava tietoisia siitä, kuka vastuutyöntekijä on. Vastuutyöntekijä on vastuussa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan toteutumisesta suunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja yhdessä asiakkaan omatyöntekijän kanssa huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, kuten esimerkiksi työmarkkinatuen tai sairauspäivärahan.

2.2 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tuottamien palveluiden on vastattava sisällöltään ja laadultaan vähintään sääntökirjassa edellytettyä tasoa. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottaja on laatinut omavalvontasuunnitelman, sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen, sekä seuraa tuottamiensa palveluiden laatua. Palvelun tulee täyttää lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaisesti asiakkaan oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun.

Palveluntuottajan tulee ottaa asiakkaan yksilökohtaiset kuntoutumisen tavoitteet, tarpeet ja työ- ja toimintakyky. Kuntouttavassa työtoiminnassa toiminnan tulee olla tavoitteellista ja työelämään tai opintoihin suuntaavaa. Kuntouttavan työtoiminnan arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltävä, sekä vastuut ja tehtäväkuvat on määriteltävä kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida sosiaalihuoltolaki sekä laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Sen tulee myös muutoin noudattaa niitä ohjeita ja suosituksia, joita kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä ja toteuttamisesta on annettu.

Palveluntuottajan tulee laatia palvelukuvaus ja tiedottaa kuntaa muutoksista siten, että kunnalla on käytössään ajantasaiset kuvaukset toiminnasta. Palveluntuottajan on tiedotettava ja raportoitava tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Kuntaa tulee viipymättä informoida asiakkaiden tekemistä reklamaatioista, korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottaja antaa luvan tehdä asiakaskyselyjä ja sitoutuu toimimaan siten, että asiakaskokemus on hyvä. Palveluntuottajan edustajan tulee osallistua kunnan järjestämiin toimijakokouksiin, joissa käsitellään muun muassa palvelutuotantoa sekä laadunvarmistusta koskevia asioita. Kokouksissa ovat mukana kunnan edustaja tai edustajia, palveluntuottajan edustajina palvelusta vastaava johtaja tai hänen valtuuttamansa edustaja sekä mahdollisesti muita erikseen sovittavia edustajia. Toimijakokouksissa käydään läpi palvelujen toteuma ja palaute sovitulta seurantajaksolta sekä sovitaan kaikista palvelujen tuottamista, sisältöä, kehittämistä tms. koskevista asioista. Kokouksen koollekutsujana toimii Hämeenlinnan kaupunki.

Palvelujen toteutumista voidaan seurata myös laajemmissa sidosryhmätapaamisissa, joissa keskeisenä asiasisältönä on palvelujen määrällinen ja laadullinen toteutuminen, asiakaspalautteen läpikäyminen sekä palvelujen kehittämiseen liittyvät teemat.

Palveluntuottajalta edellytetään kuntoutuksessaan työtoimintaan liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden, läsnäolotuntien sekä yksilöllisen ohjauksen sisällön kirjaamista sekä vaikuttavuuden arvioinnin tekemistä kunnan antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota kuntoutuksen työtoiminnan sopimuksen sisällön ja asetettujen tavoitteiden noudattamiseen. Palveluntuottajalla tulee olla seuranta, jonka avulla saa raportteja ja josta pystyy seuraamaan toteutuneita päiviä ja tapahtumia. Palveluntuottajan tulee antaa asiakas- ja päiväkohtaiset raportit kuntoutuksessaan työtoimintaan osallistumisesta kunnalle joka kuukauden 15. pv mennessä. Raporttien osalta on noudatettava kunnan antamia ohjeita ja käytettävä lomakkeita tai seurantapohjia.

Jos toteutuneissa osallistumispäivissä on poikkeamia tehdystä kuntouttavan työtoiminnan sopimuksesta, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen omatyöntekijään.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen omatyöntekijään myös, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia, tai kuntouttavan työtoiminnan sopimusta on tarpeen muuttaa.

Palveluntuottaja kerää palvelun päätyttyä jokaiselta asiakkaalta palautteen, toteuttaa vaikuttavuuden arvioinnin ja toimittaa yhteenvedot kunnan nimeämälle yhteyshenkilölle. Palvelun tavoitteiden toteutumista tulee seurata ja siitä tulee raportoida kuntaa. Raportit käsitellään yhteisissä tapaamisissa. Muusta mahdollisesta raportoinnista voidaan sopia erikseen.

2.3 Palveluprosessi

Palvelusetelillä hankitaan osallistavaa ja toimintakykyä edistävää palvelua. Palveluntuottaja tulee hakea tuottajaksi kuhunkin palvelutuotteeseen erikseen. Yleisten kelpoisuusehtojen lisäksi arvioidaan edellytykset kunkin palvelutuotteen tuottamiseen.

Palvelun laatuvaatimukset ovat vähimmäiskriteerejä, jotka palveluntuottajan tulee toiminnassaan täyttää. Palveluntuottajan on kuvattava palveluprosessit, toiminnalliset sisällöt ja suunnitelmat hakemuksen liitteenä. Palvelut on tuotettava kuvattujen prosessien mukaisesti. Kunta kannustaa kehittämään palveluprosesseja edelleen ja suunnitelmat tai muutokset tulee tuoda tiedoksi ja hyväksyttäväksi yhteisiin kokouksiin. Palveluprosessien on aina vastattava asiakkaiden palvelutarpeita ja hankittavia palvelutuotteita.

Kunta voi hylätä palveluntuottajan kelpoisuuden, mikäli toiminta ja palveluprosessit eivät vastaa tarkoitustaan, eivätkä vastaa vähintään sääntökirjassa edellytettyä laatutasoa. Tarvittaessa palveluntuottajalle voidaan antaa kohtuullinen lisäaika ja ohjeita kehittää toimintaansa ja prosessejaan vaatimuksia vastaavaksi.

Asiakas ohjautuu kuntouttavaan työtoimintaan TE- toimiston, työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun tai sosiaalityön kautta. Kuntouttavan työtoiminta perustuu aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan. Aloite kuntouttavan työtoiminnan palvelulle voi tulla asiakkaalta itseltään, terveystyökaluista, työllisyystiimiltä, henkisen hyvinvoinnin palveluista, päihdepalveluista, TE-toimistosta tai muilta asiakkaan kohtaavalta taholta. Arvioituaan asiakkaan tarpeen kuntouttavaan työtoimintaan kunnan sosiaalityön viranomainen ottaa yhteyttä TE-toimiston asiantuntijaan ja ryhtyy selvittämään asiaa.

Asiakas ohjataan oikean palvelujen piiriin ja asiakkaalle tehdään sosiaalityössä palvelutarpeenarviointi. Aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan kirjataan suunnitelma asiakkaan tarvitsemista palveluista ja tarvittaessa sovitaan tapaaminen. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet sovitaan aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa. Samalla selvitetään myös asiakkaan työ- ja toimintakyky.

Kunnan viranomainen tekee asiakkaalle päätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta hänelle tarpeen mukaiseen työtoimintapaikkaan. Siitä menee tieto TE- toimistoon, joka puolestaan tekee lausunnon Kelaan. Asiakkaalle tehtävään suunnitelmaan kirjataan kuntouttavan työtoiminnan jakson pituus, tavoitteet jaksolle, toimintapäivien määrä ja tuntien määrä päivässä. Myös palveluntuottajan vastuuhenkilö kirjataan suunnitelmaan.

Ennen jakson päättymistä arvioidaan asiakkaan tilannetta ja aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma päivitetään. Asiakkaalle tehdään jatkosuunnitelma. Liite 1 Kuntouttavan työtoiminnan prosessi.

2.4 Palvelun tarkoituksenmukaisuus

Yleinen periaate on, että kieltäytyminen yksittäisestä asiakassopimuksesta on mahdollinen vain perustellusta syystä, joka on annettava kunnalle tiedoksi. Palveluntuottaja ei saa asettaa asiakkaita keskenään eriarvoiseen asemaan.

Palveluntuottajalle voidaan sallia oikeus valita asiakkaat ja kieltäytyä sopimuksesta sellaisessa toiminnassa, joihin jo hakeutumisivaiheessa palveluntuottaja arvioi asiakkaan soveltuvuutta ja edellytyksiä toimia tehtävässä, johon kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään.

Jos palvelun aloittamisen jälkeen ilmenee, ettei asiakkaalla ole edellytyksiä suoriutua palvelusetelillä tuotetussa palvelussa, tulee toiminnallisiin esteisiin kiinnittää huomiota ja pyrkiä yhdessä asiakkaan kanssa tunnistamaan syyt esteille. Mikäli syyt ovat esimerkiksi terveydellisiä, eikä vaihtoehtoinenkaan palvelu sovellu asiakkaalle, palvelua ei tule tarpeettomasti jatkaa. Tällöin palveluntuottajan tulee olla asiassa yhteydessä kuntaan ja selvittää asia tapauskohtaisesti. Asiakasta tulee kuitenkin aina tukea löytämään väyliä ja palveluita, joista on asiakkaalle hyötyä ja joihin asiakas voi siirtyä.

Palvelusopimus voidaan päättää asiakkaan ja palveluntuottajan yhteisellä päätöksellä ja tuomalla kunnalle purkuperuste. Palveluntuottajan tulee viipymättä raportoida kunnalle mahdollisista asiakkaan ja tuottajan välille syntyneistä erimielisyyksistä. Mikäli palveluntuottaja ja asiakas sopivat sopimuksen ennenaikaisesta päättymisestä, tulee sopimussuhteen päättymisen syistä informoida asiakkaan omatyöntekijää.

Keskeytyneissä palveluprosesseissa palveluntuottaja voi laskuttaa kuntaa toteutuneiden palveluiden osalta. Laskutus voi sisältää myös asiakkaan ohjaamisen ja tuen muiden palveluiden piiriin siirtymiseksi, mutta tästä on sovittava erikseen kunnan kanssa.

2.5 Seuranta

Pääsääntöisesti palveluntuottajalta edellytetään kuukausittain asiakaskohtaista osallistumisraporttia ja arviota kuluneesta kuukaudesta ennen jokaista maksatusta. Se annetaan sähköisesti kunnan erityissosiaalihojajalle suojatun sähköpostin välityksellä.

Jokaisen kolmen kuukauden jakson jälkeen on palveluntuottajan annettava asiakkaan omatyöntekijälle raportti asiakkaan suoriutumisesta ja edistymisestä kuntouttavassa työtoiminnassa, sekä arvio palvelun jatkosta. Raportti annetaan sähköisesti suojatun sähköpostin välityksellä asiakkaan omatyöntekijälle.

Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä palveluntuottajan on annettava loppuraportti, joka sisältää arvion asiakkaan kehittymisestä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin sekä kuvauksen hänen vahvuuksistaan ja kehittämistä vaativista osa-alueistaan sekä suoriutumisesta annetuista työtehtävistä. Loppuraporttiin tulee sisällyttää myös jatkosuunnitelma, vastaanottava taho ja siirrosta sovittu päivämäärä.

Kunta voi tehdä pistokokeita palveluntuottajan luo, jolloin palveluntuottajalla tulee olla esittää päiväkohtaiset raportit.

2.6 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan päätöksen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, setelin arvo sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimuksessa määritellään myönnetylle kuntouttavan työtoiminnan jaksolle tavoitteet, työtehtävät, osallistumispäivät viikossa ja tuntimääräinen kesto.

Sopimuksen on vastattava tämän sääntökirjan mukaiseen sosiaalipalveluun osallistumista. Sopimus ei saa asettaa asiakkaalle ylimääräisiä ehtoja tai rajoitteita, jotka eivät ole sosiaalipalvelun toteuttamisen kannalta olennaisia.

Sopimukseen on kirjattava perusteet, joiden perusteella asiakassopimus voidaan purkaa, jos palvelun tuottaminen tai siihen osallistuminen eivät vastaa palvelusetelin myöntämiseen liittyvää tarkoitusta opiskelu- ja työelämävalmiuksien kehittämisestä.

Palvelusopimus tehdään kuntouttavan työtoiminnan ajaksi ja palvelusetelin myöntäminen on tarkistettava, mikäli kuntouttavaan työtoimintaan tulee muutoksia.

2.7 Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakkaan poissaoloista ja niiden syistä.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan poissaoloista kunnalle ja Kelaan.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta

poikkeamista. Palveluntuottajan tulee tuntee poissaoloja koskevat kriteerit. Kunta maksaa vain toteutuneista osallistumispäivistä.

Sairauspoissaolotodistus vaaditaan 3 peräkkäisen arkipäivän jälkeen, mutta toistuvissa poissaolotilanteissa voidaan sairauspoissaolotodistus vaatia jo ensimmäisestä poissaolopäivästä alkaen. Mikäli palvelu on keskeytettävä tai päätettävä sairauspoissaolon keston perusteella, asiakkaan omatyöntekijä tekee asiasta päätöksen. Palveluntuottajan on ohjattava asiakasta hakemaan sairauspäivärahaa.

Palveluntuottajan tulee mahdollisimman viiveettä ilmoittaa erityissosiaaliohjaajalle tai asiakkaan omalle sosiaalityöntekijälle, mikäli asiakkaan poissaolo pitkittyy, poissaolot ovat toistuvia, asiakas on poissa ilmoittamatta, tai sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta poiketaan.

Kieltäytymisenä ja keskeyttämisenä pidetään tilanteita, joissa asiakas jättää osallistumispäivänä toistuvasti saapumatta tai ei suorita sovittuja tehtäviä taikka muutoin menettelee tavalla, jonka vuoksi kunnan ei voida kohtuudella edellyttää järjestävän palvelua. Palvelu keskeytetään, jos asiakkaan poissaolo kestää yhtäjaksoisesti yli kaksi kalenteriviikkoa.

Osallistumispäivän sisällä tapahtuvia, luvallisia poissaoloja ovat lääkärissä käynnit ja siihen rinnastettavat välttämättömät asioinnit, joiden voidaan katsoa liittyvän asiakkaan kuntoutumiseen. Ensisijaisesti edellä mainittujen asioiden hoitaminen tulee pyrkiä järjestämään kuntouttavaan työtoimintaan osallistumispäivien ulkopuolella.

Poissaoloista, keskeytyksistä tai palvelun päätymisestä kunta voi antaa tarkempia ohjeita.

2.8 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus kuntouttavasta työtoiminnasta päättyy, kun palvelusta tehdyn päätöksen voimassaolo päättyy tai jos asiakas on

luvatta poissa työtoiminnasta yli kaksi kalenteriviikkoa tai kun sosiaalityön arvion mukaan palvelun jatkaminen ei ole tarkoituksenmukaista.

Sopimus voidaan myös irtisanoa molemmin puolin, mutta ei kuitenkaan ilman kunnan suostumusta.

Sopimuksen irtisanomistilanteessa palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä asiakkaan omatyöntekijään. Kunnan on pyrittävä järjestämään asiakkaalle soveltuva tai korvaava palvelu tai ohjattava asiakas soveltuvamman palvelun piiriin.

2.9 Palvelun virhe ja viivästyminen sekä seuraamukset

Palveluntuottajan tulee tiedottaa kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta ja oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

Palvelussa on virhe myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan, taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista siten, kuin palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa on sovittu, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Asiakkaan tulee ilmoittaa kunnalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon kuluttua kirjallisesti. Reklamaatiot, niihin johtaneet syyt sekä tehdyt toimenpiteet on annettava tiedoksi myös kunnalle.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelua koskevista valituksista, kanteluista, vahinkoilmoituksiin ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää myös toimintakertomukseen.

2.10 Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelit

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle Hämeenlinnan kaupungin tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelman perusteella omatyöntekijän tekemän päätöksen jälkeen. Kaupunki päättää myönnettävän palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan myöntämänsä palvelut palveluntuottajalle palvelusetelin arvoon saakka.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin myöntäminen edellyttää joko aktivointi- tai monialaisen työllistymissuunnitelman tekemistä. Palvelun tulee perustua asiakkaan tavoitteelliseen kuntoutumiseen sisältäen muun muassa osallisuuden vahvistamista, motivointia, sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen opettelua, aktivointia, työnhakutaitojen ja sähköisen asioinnin opettamista, sekä työelämäntaitojen vahvistamista ja harjoittelua. Jakson aikana asiakkaalle tehdään yksilöllinen arvio ja jatkosuunnitelma yhteistyössä sosiaalityön kanssa. Tavoitteena on asiakkaan työ- ja toimintakyvyn parantuminen, -ylläpitäminen, edistäminen ja kuntoutuminen.

2.10.1 Toimintakykyä edistävä palveluseteli

Arvo on 35 €/osallistumispäivä/asiakas

Toimintakykyä edistävä palveluseteli kattaa kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan mukaiset laatuvaatimukset. Lisäksi tavoitteina ovat työnhaun ja Kela-asioinnin opettaminen asiakkaille, jaksolle selkeän kuntoutumisen tavoitteen asettaminen ja sen toteutumisen arviointi, jatkosuunnitelman laadinta yhteistyössä asiakkaan omatyöntekijän kanssa ja osallistumistodistus asiakkaalle kuntouttavan työtoiminnan päättyessä.

- 1) Tarjolla on vähintään 1-2 työtoimintatehtävää jatkuvana työtoimintana tai ainakin yksi ryhmä vuodessa.
-

- 2) Työtoimintapäiviä on 1-4 viikossa ja vähintään 4 tuntia/työtoimintapäivä.
- 3) Työtoiminnan vastuuhenkilönä toimii laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.
- 4) Asiakkaille on tarjolla tarvetta vastaava tuki ja yksilöohjaus sekä yksilövalmennus jakson aikana.
- 5) Henkilöstöllä on riittävä osaaminen kohderyhmästä.
- 6) Henkilöstöllä on tehtäviin opastamisessa ammatillista koulutusta ja riittävä osaaminen.
- 7) Asiakastyössä on vähintään yksi palkattu henkilö.
- 8) Kuntouttavan työtoiminnan ryhmän vetäjä on nimetty.
- 9) Käytössä olevat tilat mahdollistavat asiakkaille sähköisen asioinnin ja työnhaun.
- 10) Asiakkaille on tarjolla maksuton välipala tai ruoka.
- 11) Osallistumispäivien määrää ja tuntimäärää pyritään kasvattamaan.

2.10.2 Toimintakykyä edistävä palveluseteli, etäkuntoutus

Arvo on 30 €/osallistumispäivä/asiakas

Toimintakykyä edistävä etäkuntoutuksena järjestettävä palveluseteli kattaa kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan mukaiset laatuvaatimukset. Lisäksi tavoitteina ovat työnhaun ja Kela-asioinnin opettaminen asiakkaille, jaksolle selkeän kuntoutumisen tavoitteen asettaminen ja sen toteutumisen arviointi, jatkosuunnitelman laadinta yhteistyössä asiakkaan omatyöntekijän kanssa ja osallistumistodistus asiakkaalle kuntouttavan työtoiminnan päättyessä. Työskentely toteutetaan etäyhteyksin, kuntoutukseen soveltuviissa verkkoympäristöissä, esim. Teams tai Zoom, tai tarpeen vaatiessa puhelimitse.

- 1) Tarjolla on vähintään 1-2 työtoimintatehtävää tai ainakin yksi ryhmä vuodessa.
 - 2) Työtoimintapäiviä on 1-4 viikossa ja vähintään 4 tuntia/työtoimintapäivä.
 - 3) Työtoiminnan vastuuhenkilönä toimii laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.
-

- 4) Asiakkaille on tarjolla tarvetta vastaava tuki ja yksilöohjaus sekä yksilövalmennus jakson aikana.
- 5) Henkilöstöllä on riittävä osaaminen kohderyhmästä.
- 6) Henkilöstöllä on tehtäviin opastamisessa ammatillista koulutusta ja riittävä osaaminen.
- 7) Asiakastyössä on vähintään yksi palkattu henkilö.
- 8) Kuntouttavan työtoiminnan ryhmän vetäjä on nimetty.
- 9) Osallistumispäivien määrää ja tuntimäärää pyritään kasvattamaan.

2.10.3 Osallistava palveluseteli

Arvo on 10,50 €/osallistumispäivä/asiakas

Osallistava palveluseteli kattaa kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan mukaiset laatuvaatimukset. Jaksolle tulee asettaa selkeät kuntoutumisen tavoitteet, joiden toteutumista arvioidaan. Jatkosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan omatyöntekijän kanssa.

Tarjolla on vähintään 1 työtoimintatehtävä.

- 1) Työtoimintapäiviä on 1-4 viikossa ja vähintään 4 tuntia/työtoimintapäivä.
 - 2) Työtoiminnan vastuuhenkilönä toimii laillistettu sosiaalihuollon ammattihenkilö.
 - 3) Asiakkaille on tarjolla tarvetta vastaava tuki ja ohjaus jakson aikana.
 - 4) Henkilöstöllä on riittävä osaaminen kohderyhmästä.
 - 5) Henkilöstöllä on tehtäviin opastamisessa ammatillista koulutusta ja riittävä osaaminen.
 - 6) Kuntouttavan työtoiminnan vetäjä on nimetty.
 - 7) Osallistumispäivien määrää ja tuntimäärää pyritään kasvattamaan.
-

2.11 Palvelun aikarajoitukset

Palveluntuottajan tulee ottaa asiakasyhteydenottoja vastaan niin, että asiakas saa asiassaan yhteyden tuottajaan viimeistään viikon sisällä (poikkeus loma-ajat).

Palveluntuottajan tulee järjestää palvelun aloittamisajankohta asiakkaalle selkeästi siten, että hän tietää riittävän ajoissa paikan ja kellonajan ennen palvelun alkamista.

Tavoite on, että asiakas tekee sopimuksen kahden viikon kuluessa palvelusetelin myöntämisestä ja aloittaa samalla palvelussa. Palveluiden aloitus tulee toteutua viimeistään kuukauden kuluessa palvelusetelin myöntämisestä.

Jos palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta ottaa asiakkaita vastaan palveluun, tulee palvelun täyttymisestä informoida kuntaa viipymättä.

Palveluun muodostuvaa jonoa koordinoi kunnan erityissosiaaliohjaaja.

Palveluntuottaja informoi kunnan erityissosiaaliohjaajaa paikkojen vapautumisesta.

Asiakas ohjautuu kunnan ylläpitämästä jonosta palveluntuottajalle paikan vapauduttua.

Mikäli kuntoutuksen työtoiminnan aloittamisen viivästyminen johtuu palvelun järjestämisen ongelmista, eikä asiakkaasta niin, hänen suunnitelmansa pysyy voimassa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle TT3 lomakkeella asiakkaan poissaolon jakso ja poissaolon syy, jolloin asiakkaalle voidaan maksaa perusetuus ilman kulukorvausta.

2.12 Rekisterinpito

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuojavastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Hämeenlinnan kaupunki on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen tietosuojalaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne palvelun ajaksi.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viiveettä. Asiakkaan tilanteesta voi kerätä vain palveluntuottamisen kannalta välttämättömät tiedot. Palveluntuottajan ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa.

Jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelunsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon asiakkaan osallisuutta, elämäntilannetta, arjen taito- ja työelämävalmiuksia lisäävät suunnitelmat ja ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan loppuraportti, jatkosuunnitelma sekä muut asiakirjat palvelun päättymisen yhteydessä.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kaupungilla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kaupungin lukuun pitämiin asiakasrekistereihin. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita (muun muassa laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999).

Palveluntuottajan tulee järjestää henkilökunnalleen tietoturva- ja tietosuojakoulutusta.

2.13 Rahaliikenne

Palveluntuottajan palvelusetelipalveluja koskeva laskutus Hämeenlinnan kaupungilta tapahtuu sähköisen palvelusetelijärjestelmän Vaanan kautta. Palveluntuottaja veloittaa palvelusetelin Vaanan sähköisen järjestelmän kautta. Erillistä tilitysaineistoa ei muodostu. Hämeenlinnan kaupunki näkee kuukausittaisesta laskuarkistosta palveluntuottajan veloittamiset. Edellisen kuukauden palvelutapahtumien kirjaukset tulee olla kirjattuna Vaana järjestelmään kuukauden 15. päivän loppuun mennessä. Palveluntuottaja ei lähetä Hämeenlinnan kaupungille erillistä laskua.

Raportti laskutusperusteista tulee toimittaa kaupungin nimeämälle henkilölle turvatulla sähköpostilla. Laskun liitteessä tulee olla selkeästi asiakkaiden toteutuneet osallistumispäivät laskutuksen perusteena. Kunta voi vaatia lisäselvitystä, jos laskutusperusteet eivät ole selvät tai on muu erimielisyys laskutusperusteesta.

Selvittämiseen liittyvältä ajalta ei saa periä viivästyskorkoa. Kunta ei saa viivyttää laskun suorittamista, ellei ole erityisiä perusteita epäselvyyksistä laskutusperusteissa.

Mikäli palveluntuottaja on laskuttanut virheellisesti esimerkiksi laskuttanut niistä päivistä, jolloin asiakas ei ole ollut läsnä, on kunnalla oikeus periä laskutetut summat takaisin tai oikaista virheelliset summat. Laskua ei hyväksytä ennen kuin palveluntuottajalta on tullut hyväksyttävä arvio kuluneelta jaksolta kunnan palvelusihteerille.

Maksua ei myöskään suoriteta, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sopimusta, jollei poikkeamista ole ilmoitettu kunnan erityissosiaaliohjaajalle ja jolleivät poikkeamat ole hyväksyttäviä.

Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

2.14 Tietojenvaihto, -anto ja vastuhenkilöt

Palveluntuottaja ja Hämeenlinnan kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista avoimesti ja läpinäkyvästi.

Asiakkaan omatyöntekijä pyytää asiakkaalta suostumuksen tietojenvaihtoon palveluntuottajan ja sosiaalityön kesken. Suostumus kirjataan aktivointi- tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan ja se koskee vain asiakkaan kuntoutumisen ja kuntouttavan työtoiminnan kannalta välttämättömiä asioita. Asiakkaan pyydetään allekirjoitus em. suunnitelmaan.

Hämeenlinnan kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan ja kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Hämeenlinnan kaupungilla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kaupunki ilmoittaa muutoksista palvelusetelin verkkosivuilla. Palveluntuottajan velvollisuus on seurata mahdollisia sääntökirjan muutoksia.

2.15 Linkkejä

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090569>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110922>

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020504>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Arvonlisäverolaki 1501/1993 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 1397/2016

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161397>

Tietosuojalaki 1050/2018 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Tietosuoja-asetus 679/2016

<https://ek.fi/mitateemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/#1--Mik--on-yleinen-tietosuoja-asetus->
