

# Sosiaalinen kuntoutus

## Sääntökirja

Sosiaali- ja terveyslautakunta

23.10.2019 § 105 / muokattu 30.4.2020

---

## Sisällysluettelo

1	YLEINEN OSA .....	1
1.1	Soveltamisala.....	1
1.2	Määritelmät.....	1
1.3	Asiakkaan asema .....	3
1.4	Palveluntuottajan velvoitteet.....	5
1.5	Kunnan velvoitteet .....	9
1.5.1	Hyväksymisen peruuttaminen .....	11
1.6	Turvallisuus ja vakuutukset .....	12
1.7	Asiakastietojen käsittely ja salassapito .....	13
1.8	Markkinointi .....	14
1.9	Verotus .....	14
1.10	Valvonta ja sääntökirjan muuttaminen .....	16
1.11	Irtisanominen.....	17
1.12	Sääntökirjan voimassaolo .....	18
2	PALVELUKOHTAINEN OSA.....	19
2.1	Palvelun tavoite ja sisältö.....	19
2.2	Palvelun laatuvaatimukset .....	21
2.3	Sosiaalisen kuntoutuksen 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	Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelit .....	28
2.10.1	Yksilövalmennuksen palveluseteli .....	29
2.10.2	Ryhmävalmennuksen palveluseteli .....	31
2.10.3	Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus, palveluseteli.....	32
2.11	Palvelun aikarajoitukset.....	33
2.12	Rekisterinpito.....	33
2.13	Rahaliikenne .....	34
2.14	Tietojen anto ja vastuuhenkilöt.....	35
2.15	Linkkejä .....	36

---

# 1 YLEINEN OSA

## 1.1 Soveltamisala

Tätä sääntökirjaa noudatetaan, kun Hämeenlinnan kaupunki järjestää sosiaalisen kuntoutuksen 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. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat ovat työikäisiä 18–64-vuotiaita hämeenlinalaisia.

### **Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus**

Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus on etäyhteyksin, soveltuviissa verkkoympäristöissä, esim. Teams tai Zoom, tai tarpeen vaatiessa puhelimitse järjestettävää valmennusta. Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus kattaa sosiaalisen kuntoutuksen sääntökirjan mukaiset laatuvaatimukset.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan sosiaaliseen kuntoutukseen oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämää sitoumusta (viranomaispäätös sosiaalisen kuntoutuksen 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 terveystalveissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi.

Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta. Sosiaalinen kuntoutus 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.

**Sosiaalisella kuntoutuksella** tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu:

- 1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;
- 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;
- 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä.

(Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 17)

---

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä 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 sosiaalisen kuntoutuksen palveluntuottajaksi.

**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.

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

**Sääntökirja** on asiakirja, jolla Hämeenlinnan kaupunki asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitettut hyväksymiskriteerit tuottajille. Kaupunki velvoittaa tuottajat jatkuvasti noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun tuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen 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 asemaan sovelletaan palvelusetelilakia (569/2009) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000).

---

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 tietojenanto-velvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely, sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Hämeenlinnan kaupunki voi tarjota palveluseteliä palvelun hankkimiseksi asiakkaalle, joka täyttää sosiaalisen kuntoutuksen myöntämiskriteerit ja jolle on myönnetty viranhaltijapäätöksellä sosiaalipalveluna sosiaalinen kuntoutus. 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 itse hakeutuu hyväksytylle yksityiselle tuottajalle.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee tuottajan 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 tuottajalle. Asiakkaan ja tuottajan 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 tuottajan välisessä erimielisyystilanteessa on ensisijaista selvittää ja sopia asia, tai mikäli se ei tuota tulosta, purkaa osapuolten välinen sopimus, jolloin palvelutuottaja 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. Sosiaalista kuntoutusta 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.

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 syylistynyt 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 omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että osallistumispäivän aikana asiakkaille on tarjolla maksuttomasti välipala tai ruoka sekä tarvittavat välineet.

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

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

Toiminnasta vastaavien työntekijöiden tulee täyttää lakien ja asetusten asettamat yksityisten 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 työ sopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia. Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Sosiaalisen kuntoutuksen 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 sosiaalisen kuntoutuksen 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. Palvelusetelilaissa 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 hyväksyttäessä 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 julkista avustusta, kunnan antamaa tukea tai muuta julkista tukea palvelusetelillä tuotettaviin palveluihin. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä selvityksen saamistaan tuista.

Palveluntuottajan on suunniteltava sosiaalisen kuntoutuksen sisältö siten, että vahvistaa asiakkaan osallisuutta, itsen ja ympäristön välisen suhteen tiedostamista ja tulevaisuusorientoitumista. Sosiaaliselle kuntoutukselle on laadittava selkeät ja konkreettiset tavoitteet, joiden toteutuminen on arvioitavissa. Vaikuttavuuden arvioinnissa käytetään Kompassi-työvälinettä tai muita tarkoituksenmukaisia arviointimittareita. Mikäli asetettuihin tavoitteisiin tai kuntoutuksen sisältöön tulee merkittäviä muutoksia jakson aikana, on suunnitelma uudistettava. Palveluntuottajan tulee ottaa muutoksista yhteyttä asiakkaan kunnan omaan viranhaltijaan.

## **1.5 Kunnan velvoitteet**

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 sosiaalihuoltolain § 17:n mukaiset kriteerit 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 sosiaalisen kuntoutuksen 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 sosiaalisen kuntoutuksen palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja palveluntuottajien hinnat. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelissä ei ole omavastuusuutta tai vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvää asiakasmaksua.

Kunta antaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelitä palveluun osoitetun määrärahan puitteissa.

Kunta ilmaisee asiakkaalle palveluprosessiin liittyvän tietojen vaihdon käytännöt ja pyytää asiakkaalta suostumuksen häntä koskevien kuntoutukseen 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 toiminta ja tilat 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 palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista, eikä asiakas voi tulla vastuulliseksi toiminnassa tapahtuviin vahinkoihin.

Tapaturmien osalta asiakkaat ovat vakuutettuja kunnan toimesta. Tapaturman sattuessa palveluntuottajan tulee välittömästi ottaa yhteyttä kunnan sosiaalisen tuen palvelujen hallinnon palvelusihteriin ja täyttää vakuutusyhtiötä varten tapaturmailmoitus, joka tulee viipymättä toimittaa palvelusihterille.

## 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 yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisten 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 terveystalveta tuottavaan yksityiseen palvelujen tuottajaan.

Mikäli palveluntuottaja 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 yhdistysjärjestelyjen yhteydessä, jos yhdistyksen Y-tunnus muuttuu. Tilanteessa tulee tehdä uusi hakemus Hämeenlinnan kaupungille.

## **1.12 Sääntökirjan voimassaolo**

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2020 alkaen toistaiseksi.

---

## 2 PALVELUKOHTAINEN OSA

### 2.1 Palvelun tavoite ja sisältö

Sosiaalisen kuntoutuksen yleisinä tavoitteina on vahvistaa ihmisen sosiaalista toimintakykyä, edistää osallisuutta sekä torjua syrjäytymistä. Tavoitteiden kautta määrittyvä tehtävä on laaja-alainen ja sosiaalista kuntoutusta voidaan järjestää monista syistä. Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristönsä rooleista. Tavoite voi olla arkielämän taitojen oppimista, päihteettömän arjen hallintaa, koulutukseen tai työhön tarvittavien asioiden harjoittelua tai tukea ryhmässä toimimiseen.

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat ovat opintojen, työelämän ja osallisuuden ulkopuolella olevia, eikä kuntouttava työtoiminta ole palveluna tarkoituksenmukainen. Asiakkaat ovat työikäisiä, 18 – 64 vuotiaita. Asiakkaat tarvitsevat tukea muun muassa:

- arjentoiminnoista selviämisessä
- osallisuuden vahvistamisessa
- itseilmaisu- ja vuorovaikutustaitojen kehittämisessä
- itsen ja ympäristön välisen suhteen luomisessa
- luottamuksen rakentamisessa
- omien voimavarojen tunnistamisessa

Sosiaalisen kuntoutuksen välineitä voivat olla yksilöllinen psykososiaalinen tuki, lähityö, kotikäynnit, mukana kulkeminen, kasvatuksellinen tuki omien asioiden hoitamiseen, erilaiset toiminnalliset ryhmät, vertaistuki, osallistuminen vapaaehtoistoimintaan, työtoiminta sekä kaikki asiakkaalle tarjottavat palvelut ja tukitoimet osana sovittua suunnitelmaa.

---

Sosiaalinen kuntoutus voidaan liittää osaksi muuta kuntoutusjärjestelmää ja sitä toteutetaan tiiviissä yhteistyössä lääkinnällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa. Sosiaalisen kuntoutuksen kokonaisuuteen yhdistetään tarvittaessa päihde- ja/tai mielenterveyshoito sekä muut tarvittavat palvelut ja tukitoimet.

Palveluna sosiaalisen kuntoutuksen taustalla on ymmärrys kokonaisvaltaisen työskentelyn välttämättömyydestä silloin, kun ongelmat ovat kasautuneet ja pitkittyneet. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on huomioitava esimerkiksi pitkään jatkuneen työttömyyden seuraukset, hahmotus- ja oppimishäiriöt, vammaisuudesta sekä mielenterveys- ja käyttäytymishäiriöistä johtuvat kuntoutuksen tarpeet sekä mahdolliset väkivaltakokemukset.

Asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi yhteistyössä asiakkaan kanssa, jota täydennetään asiakassuunnitelmalla. Sosiaalisesta kuntoutuksesta tehdään viranomaispäätös. Päätökseen kirjataan palvelun sisältö, tiheys, kesto sekä perustelut palvelun myöntämiselle. Palveluntuottajan tulee huolehtia suunnitelmien mukaisista palveluista siltä osin kuin ne koskevat sosiaalista kuntoutusta. Palveluntarjoaja sitoutuu toiminnan järjestämiseen suunnitelmassa määritellyn tavan ja keston mukaisesti.

Sosiaalisen kuntoutuksen sisältö tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan tilanne ja edellytykset tavoitteisiin muuttuvat. Arviointi tehdään yhdessä kunnan viranhaltijan ja asiakkaan kanssa. Tarvittaessa asiakassuunnitelman sisältö muutetaan.

Asiakkaalle tulee nimetä palveluntuottajan taholta vastuutyöntekijä heti suunnitelmaa tehtäessä, ja asiakkaan sekä kunnan on oltava tietoisia siitä, kuka vastuutyöntekijä on. Vastuutyöntekijä on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan sosiaalisen kuntoutuksen toteutumisesta suunnitelman ja sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja yhdessä asiakkaan oman sosiaalihuollon viranhaltijan kanssa huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet.

---

## 2.2 Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen 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.

Sosiaalisen kuntoutuksen tulee tavoitteellista ja suunnitelmaan perustuvaa toimintaa. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilökohtaiset kuntoutumisen tavoitteet ja tarpeet sekä työ- ja toimintakyky.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Palveluntuottajan tulee myös muutoin noudattaa niitä ohjeita ja suosituksia, joita sosiaalisen kuntoutuksen 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 asiakastytyväisyys 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 sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden, läsnäolotuntien sekä yksilöllisen ohjauksen sisällön kirjaamista sekä vaikuttavuuden arvioinnin tekemistä kunnan antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota sosiaalisen kuntoutuksen 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 sosiaaliseen kuntoutukseen 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 sosiaalisen kuntoutuksen sopimuksesta, niin palveluntuottajan tulee ottaa välittömästi yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan myös, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia, tai sosiaalisen kuntoutuksen 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 Sosiaalisen kuntoutuksen palveluprosessi

Palvelusetelillä hankittavat palvelut ovat kuvattuina tässä sääntökirjassa.

Palvelukokonaisuudet voivat sisältää useita erilaisia palvelutuotteita. Palveluntuottaja hakee tuottajaksi kuhunkin palvelutuotteeseen erikseen. Yleisten kelpoisuusehtojen lisäksi tulevat siten arvioitavaksi edellytykset kunkin palvelutuotteen tuottamiseen.

Palvelun laatuvaatimukset ovat vähimmäiskriteerejä, jotka palveluntuottajan tulee toiminnassaan täyttää. Palveluntuottajan on kuvattava palveluprosessit, 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.

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.

Aloite sosiaaliselle kuntoutukselle voi tulla asiakkaan, sosiaalityön, terveydenhuollon tai muun palvelun kautta. Asiakastiimissä nimetään omatyöntekijä. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja hänelle tehdään sosiaalityössä palvelutarpeenarviointi, johon osallistuvat myös muut tarvittavat tahot. Palvelukokonaisuuden koordinointi ja hallinta ovat sosiaalityössä ja omatyöntekijä huolehtii palvelujen järjestämisestä.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarpeet ja näkemys, toiveet, vahvuudet ja voimavarat. Eri toimijoiden roolit ja vastuut kirjataan asiakassuunnitelmaan.

---

Asiakkaan omatyöntekijä tekee päätöksen sosiaalisesta kuntoutuksesta. Päätökseen kirjataan mitä palvelua asiakkaalle myönnetään, perustelut, palvelun sisältö ja kesto.

Sosiaalisen kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointi tehdään palvelun aloittamisen väliarvioinnin ja päättämisen yhteydessä. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnissa tapahtuneen muutoksen arviointi. Arvioinnissa käytetään Kompassi-työvälinettä tai muita tarkoituksenmukaisia arviointimittareita.

Palveluntuottajan vastuutyöntekijä vastaa arviointien toteutumisesta yhteistyössä asiakkaan kanssa ja arvioinnin toimittamisesta asiakkaan omalle viranhaltijalle.

Asiakkaan omatyöntekijä tekee päätöksen palvelun päättämisestä. Liite 1 Sosiaalisen kuntoutuksen prosessi sosiaalityössä.

## **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 hakeutumisvaiheessa palveluntuottaja arvioi asiakkaan soveltuvuutta ja edellytyksiä toimia tehtävässä, johon sosiaalisella kuntoutuksella 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 omaa sosiaalityön viranhaltijaa.

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 arvio kuluneesta kuukaudesta ennen jokaista maksatusta. Se annetaan sähköisesti erityissosiaaliohjaajalle suojatun sähköpostin välityksellä.

Jokaisen kolmen kuukauden jakson jälkeen on palveluntuottajan annettava asiakkaan omalle viranhaltijalle raportti asiakkaan suoriutumisesta ja edistymisestä sosiaalisessa kuntoutuksessa, sekä arvio palvelun jatkosta. Raportti annetaan sähköisesti suojatun sähköpostin välityksellä asiakkaan omalle viranhaltijalle.

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

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

---

## **2.6 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen**

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen sosiaalisen kuntoutuksen päätöksen mukaisesti. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu, setelin arvo sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimuksessa määritellään myönnetylle sosiaalisen kuntoutuksen jaksolle tavoitteet, tehtävät, 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.

Sopimus tehdään myönnetyn sosiaalisen kuntoutuksen ajaksi ja palvelusetelin myöntäminen on tarkistettava, mikäli sosiaaliseen kuntoutukseen tulee muutoksia.

## **2.7 Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen**

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakkaan poissaoloista ja niiden syistä.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan poissaoloista kunnalle.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta poikkeamista. Palveluntuottajan tulee tuntea poissaoloja koskevat kriteerit. Kunta maksaa vain toteutuneista osallistumispäivistä.

Sairauspoissaolosta asiakkaan tulee ilmoittaa toimintapaikkaan. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan sairauspoissaoloista asiakkaan omatyöntekijälle. Mikäli palvelu on keskeytettävä tai päätettävä asiakkaan omatyöntekijä tekee asiasta päätöksen.

---

Palveluntuottajan tulee mahdollisimman viiveettä ilmoittaa erityissosiaaliohjaajalle tai omatyöntekijälle, 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 sosiaalisen kuntoutuksen osallistumispäivien ulkopuolella.

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

## **2.8 Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus**

Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus sosiaalisesta kuntoutuksesta 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 omaan viranhaltijaan. 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 suorituksesta, 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 viivästyisestä 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 Sosiaalisen kuntoutuksen palvelusetelit**

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuva positiivinen muutos. Asiakkaan kyky selviytyä arjentoiminnoista lisääntyy, jokapäiväisen elämän taidot vahvistuvat ja asiakas pystyy ilmaisemaan itseään

---

hallitusti eri keinoin, olemaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa ja osallistumaan sosiaaliin tilanteisiin. Tavoitteena on myös löytää asiakkaalle mahdollisuuksia ja keinoja osallisuuden edistämiseen myös palvelun jälkeen.

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelun tulee sisältää osallisuuden vahvistamista, ryhmäytymisen, sosiaalisten, vuorovaikutus- ja arjen taitojen opettelua, itsestä huolehtimisen opettelua (terveys, ravinto, liikunta, uni) ja aktivointia, työnhakutaitojen (mm. CV) sähköisen asioinnin opettamista sekä työelämäntaitojen opettelua.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan elämäntilanne, edellytykset ja mahdollisuudet tulevat palvelussa huomioiduksi. Palvelun tulee tukea asiakasta muutokseen aktivoitumisessa ja asiakkaan tavoitteiden toteutumisessa. Palvelun aikana tulee selvittää asiakkaan tilannetta ja kuntoutumispolkuja, motivoida, kannustaa, tukea ja ohjata häntä sosiaalisen toimintakyvyn ja osallisuuden vahvistamiseksi.

Palvelusetelin tulee kattaa sääntökirjan mukaiset laatuvaatimukset. Palveluseteli myönnetään asiakkaalle Hämeenlinnan kaupungin tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelman perusteella viranhaltijan tekemän päätöksen jälkeen. Kaupunki päättää myönnettävän palvelusetelin ja sitoutuu maksamaan myöntämänsä palvelut palveluntuottajalle palvelusetelin arvoon saakka. Palvelusetelin saa, kun palveluntuottaja täyttää palvelun vähimmäiskriteerit ja tämän sääntökirjan edellytykset.

### **2.10.1 Yksilövalmennuksen palveluseteli**

Arvo on 30 €/valmennustunti/asiakas

Tarjotaan yksilövalmennusta, jolla vahvistetaan asiakkaan kykyä toimia sosiaalisissa tilanteissa ja rakentaa sosiaalista verkostoa oman hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi. Asiakkaalle räätälöidään tavoitteet ja sisältö huomioiden hänen oma näkemyksensä tuen tarpeesta, vahvuudet, kokonaistilanne ja lähtökohdat. Työskentely toteutetaan pääsääntöisesti jalkautuvan työmuodon keinoin asiakkaan

---



toimintaympäristön ja tarpeiden mukaisesti sekä tarvittaessa muussa palvelumuotoon soveltuvassa ja tarkoituksenmukaisessa palveluntuottajan järjestämässä ympäristössä.

Palvelu sisältää:

1. Yksilökohtaisen asiakkaan tarpeista lähtevän kuntoutussuunnitelman, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa.
  2. Yksilövalmennusta suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi palvelusetelin määrittämien tuntien ja keston mukaan.
  3. Yksilövalmennukseen voi sisältyä tavoitteita tukevaa pienryhmätoimintaa silloin, kun se on palveluntuottajan toiminnassa mahdollista ja asiakkaan kokemana tarkoituksenmukaista.
  4. Asiakkaan tarpeen mukainen yksilöllinen tuki ja ohjaus toimintapaikassa.
  5. Sosiaalisten, vuorovaikutus- ja arjen taitojen harjoittelua, itsestä huolehtimisen opettelua (terveys, ravinto, liikunta, uni), motivointia ja aktivointia, työnhakutaitojen, sähköisen asioinnin opettamista ja työelämäntaitojen opettelua.
  6. Suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa.
  7. Asiakkaan tarvitseman tuen järjestymisessä auttaminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä omatyöntekijän ja asiakkaan läheisverkoston kanssa.
  8. Kirjallisen raportin palvelujaksosta ja palvelun vaikuttavuudesta sekä jatkosuunnitelman, joka laaditaan yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.
  9. Mikäli palvelua järjestetään vähintään 4 h/pv, asiakkaalle tarjotaan maksuton välipala tai ruoka.
-

## 2.10.2 Ryhmävalmennuksen palveluseteli

Arvo on 15 €/valmennustunti/asiakas

Tarjotaan ohjattua vertaistukea sisältävää ryhmävalmennusta, joka tukee asiakkaan elämänhallintaa, hyvinvointia ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistumista arjessa selviytymiseksi. Asiakkaalle räätälöidään tavoitteet ja sisältö huomioiden hänen oma näkemyksensä tuen tarpeesta, vahvuudet, kokonaistilanne ja lähtökohdat. Työskentely toteutetaan palvelumuotoon soveltuvassa ja tarkoituksenmukaisessa palveluntuottajan järjestämässä ympäristössä sekä tavoitteiden mukaan tarvittaessa jalkautuvan työmuodoin keinoin.

Palvelu sisältää:

1. Yksilökohtaisen asiakkaan tarpeista lähtevän kuntoutussuunnitelman, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa.
  2. Asiakkaan toimintakyvyn tilan, muutostavoitteen ja muutosmahdollisuuksien selvittämisen.
  3. Toiminnallisuuteen perustuvaa ryhmävalmennusta asiakkaan tavoitteiden toteuttamiseksi.
  4. Asiakkaan tarpeen mukainen yksilöllinen tuki ja ohjaus toimintapaikassa.
  5. Suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa.
  6. Asiakkaan tarvitseman tuen järjestymisessä auttaminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä omatyöntekijän ja asiakkaan läheisverkoston kanssa.
  7. Kirjallisen raportin palvelujaksosta ja palvelun vaikuttavuudesta sekä jatkosuunnitelman, joka laaditaan yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.
-

8. Mikäli palvelua järjestetään vähintään 4 h/pv, asiakkaalle tarjotaan maksuton välipala tai ruoka.

### **2.10.3 Etävalmennuksena tapahtuva sosiaalinen kuntoutus, palveluseteli**

Arvo on 10 €/valmennustunti/asiakas

Tarjotaan valmennusta, jolla vahvistetaan asiakkaan kykyä toimia sosiaalisissa tilanteissa sekä rakentaa sosiaalista verkostoa ja toimintaympäristöä oman hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseksi. Valmennus toteutetaan etäyhteyksin, soveltuvissa verkkoympäristöissä, esim. Teams tai Zoom huomioiden asiakkaan tarpeet, tavoitteet ja voimavarat.

Palvelu sisältää:

1. Yksilökohtaisen asiakkaan tarpeista lähtevän kuntoutussuunnitelman, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja hänen omatyöntekijänsä kanssa.
  2. Valmennusta suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi palvelusetelin määrittämien tuntien ja keston mukaan.
  3. Valmennukseen voi sisältyä tavoitteita tukevaa etäpienryhmätoimintaa silloin, kun se on palveluntuottajan toiminnassa mahdollista ja asiakkaan kokemana tarkoituksenmukaista.
  4. Asiakkaan tarpeen mukainen yksilöllinen tuki ja ohjaus.
  5. Palvelu sisältää sosiaalisten, vuorovaikutus- ja arjen taitojen harjoittelua, itsestä huolehtimisen opettelua (terveys, ravinto, liikunta, uni), motivointia ja aktivointia, työnhakutaitojen, sähköisen asioinnin opettamista ja työelämäntaitojen opettelua.
  6. Suunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumisen arviointia yhdessä asiakkaan kanssa.
-

7. Asiakkaan tarvitseman tuen järjestymisessä auttaminen tai tukiverkoston rakentaminen yhteistyössä omatyöntekijän ja asiakkaan läheisverkoston kanssa.
8. Kirjallisen raportin palvelujaksosta ja palvelun vaikuttavuudesta sekä jatkosuunnitelman, joka laaditaan yhteistyössä omatyöntekijän kanssa.

## **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.

Sosiaalisen kuntoutuksen koordinoinnista vastaa kunnan erityissosiaaliohjaaja.

Palveluntuottaja informoi erityissosiaaliohjaajaa paikkojen vapautumisesta. Asiakas ohjautuu kunnan erityissosiaaliohjaajan kautta palveluntuottajalle paikan vapauduttua.

## **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 vaitiolositoumuksen.

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, elämänhallintaa, 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 tietoturvaliikkeen rekisterinpitäminen, 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 henkilökunnalle 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 veloitukset. 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 esim. 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 erityissosiaaliohjaajalle ja jolleivät poikkeamat ole hyväksyttäviä.

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

## **2.14 Tietojen anto ja vastuuhenkilöt**

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 suunnitelmaan ja se koskee vain asiakkaan kuntoutumisen ja sosiaalisen kuntoutuksen kannalta välttämättömiä tietoja. Asiakkaan pyydetään allekirjoitus suunnitelmaan.

---

Hämeenlinnan kaupunki ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan ja sosiaalisen kuntoutuksen 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 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/mita-tee/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/#1--Mik--on-yleinen-tietosuoja-asetus->