



# Palvelusetelisääntökirja

Palvelukohtainen osa:

Kuntouttava työtoiminta

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Voimassa 1.1.2023 alkaen

## Sisällys

1	Soveltamisala .....	3
2	Palvelun tavoite ja sisältö .....	3
3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen .....	5
4	Palvelun laatuvaatimukset .....	7
5	Palveluprosessi .....	9
6	Palvelun tarkoituksenmukaisuus .....	10
7	Seuranta .....	11
8	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	12
8.1	Poissaolot, keskeyttäminen ja palvelun päättyminen .....	13
8.2	Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus .....	14
8.3	Palvelun virhe ja viivästymisen sekä seuraamukset .....	14
9	Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelit ja niiden arvot .....	15
9.1	Toimintakykyä edistävä palveluseteli .....	16
9.2	Toimintakykyä edistävä palveluseteli, etäkuntoutus .....	17
9.3	Osallistava palveluseteli .....	18
10	Palvelun aikarajoitukset .....	18
11	Laskutus .....	19
12	Irtisanominen .....	20
13	Tietojenvaihto, -anto ja vastuuhenkilöt .....	21
14	Sääntökirjan voimassaolo .....	21
	Linkkejä .....	23

# 1 Soveltamisala

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palveluseteleissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Palvelusetelisääntökirjan yleinen osa koskee kaikkia palvelusetelituottajaksi hakeutuvia palveluntuottajia. Tämä palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan molempien osien vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

## 2 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 kehittyä 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 hyvinvointialueen (myöh. HVA) omatyöntekijän ja asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitelman sisältö muutetaan.

Asiakkaalle tulee nimetä palveluntuottajan taholta vastuutyöntekijä suunnitelmaa tehtäessä, ja asiakkaan sekä HVAn 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.

### 3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

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 Kanta-Hämeen hyvinvointialueen vastaavaa toimintaa. Hämeenlinnassa ja Janakkalassa on käytössä Omavaana, muilla alueilla ei ole järjestelmää.

Palvelusetelituottajalle asetettavat muut ehdot, jotka tulee täyttyä 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) HVA 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 tai hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueen omatyöntekijään.

## 4 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 sosiaalihooltoon 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 sosiaalihoitolaki 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 hyvinvointialuetta muutoksista siten, että hyvinvointialueella on käytössään ajantasaiset kuvaukset toiminnasta. Palveluntuottajan on tiedotettava ja raportoitava tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta. Hyvinvointialuetta 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 HVA:n järjestämiin toimijakokouksiin, joissa käsitellään muun muassa palvelutuotantoa sekä laadunvarmistusta koskevia asioita. Kokouksissa ovat

mukana hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueen kuntouttavasta työtoiminnasta vastaava taho.

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 kuntouttavaan työtoimintaan liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden, läsnäolotuntien sekä yksilöllisen ohjauksen sisällön kirjaamista sekä vaikuttavuuden arvioinnin tekemistä HVA:n antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota kuntouttavan 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 kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta hyvinvointialueelle joka kuukauden 15. pv mennessä. Raporttien osalta on noudatettava HVAn 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 hyvinvointialueen nimeämälle yhteyshenkilölle. Palvelun tavoitteiden toteutumista tulee seurata ja siitä tulee raportoida hyvinvointialuetta. Raportit käsitellään yhteisissä tapaamisissa. Muusta mahdollisesta raportoinnista voidaan sopia erikseen.

## 5 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. Hyvinvointialue kannustaa kehittämään palveluprosesseja edelleen ja suunnitelmat tai muutokset tulee tuoda tiedoksi ja hyväksyttäväksi yhteisiin kokouksiin. Palveluprosessien on aina vastattava asiakkaiden palvelutarpeita ja hankittavia palvelutuotteita.

Hyvinvointialue 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 hyvinvointialeen sosiaalityön viranomaisen 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.

Hyvinvointialueen viranomaisen 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.

## **6 Palvelun tarkoituksenmukaisuus**

Yleinen periaate on, että kieltäytyminen yksittäisestä asiakassopimuksesta on mahdollinen vain perustellusta syystä, joka on annettava hyvinvointialueelle 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 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 hyvinvointialueen omatyöntekijään 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 HVA:lle purkuperuste. Palveluntuottajan tulee viipymättä raportoida hyvinvointialueelle 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 hyvinvointialuetta toteutuneiden palveluiden osalta. Laskutus voi sisältää myös asiakkaan ohjaamisen ja tuen muiden palveluiden piiriin siirtymiseksi, mutta tästä on sovittava erikseen hyvinvointialueen kanssa.

## 7 Seuranta

Pääsääntöisesti palveluntuottajalta edellytetään kuukausittain asiakaskohtaista osallistumisraporttia ja arviota kuluneesta kuukaudesta ennen jokaista maksatusta. Se annetaan sähköisesti hyvinvointialueen kuntouttavasta työtoiminnasta vastaavalle työntekijälle ja palvelusihteerille 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.

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

## **8 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.

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

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakkaan poissaoloista ja niiden syistä.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan poissaoloista hyvinvointialueelle ja Kelaan. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta poikkeamista. Palveluntuottajan tulee tuntee poissaoloja koskevat kriteerit. Hyvinvointialue 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 hyvinvointialueen kuntouttavasta työtoiminnasta vastaavalle työntekijälle 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 hyvinvointialueeseen 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 päättymisestä hyvinvointialue voi antaa tarkempia ohjeita.

## **8.2 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 HVA:n suostumusta.

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

## **8.3 Palvelun virhe ja viivästyminen sekä seuraamukset**

Palveluntuottajan tulee tiedottaa hyvinvointialuetta tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta ja oma-aloitteisesti ilmoittaa 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 sovituksessa aikataulussa.

Palvelussa on virhe myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan, taikka muista palvelun laadusta 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 hyvinvointialueelle 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 hyvinvointialueelle.

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

## **9 Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelit ja niiden arvot**

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle Kanta-Hämeen hyvinvointialueen tekemän palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelman perusteella omatyöntekijän tekemän päätöksen jälkeen. HVA 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.

## 9.1 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.

## 9.2 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 soveltuissa 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.

### 9.3 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.

## 10 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 hyvinvointialuetta viipymättä.

Palveluun muodostuvaa jonoa koordinoi HVA:n kuntouttavasta työtoiminnasta vastaava työntekijä. Palveluntuottaja informoi HVA:n erityissosiaalihojaajaa paikkojen vapautumisesta. Asiakas ohjautuu HVA:n ylläpitämästä jonosta palveluntuottajalle paikan vapauduttua.

Mikäli kuntouttavan 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.

## 11 Laskutus

Sosiaalipalvelujen palvelusetelien laskutuksessa noudatetaan Kanta-Hämeessä toistaiseksi alueellisesti kahta erilaista tapaa.

Hämeenlinnan ja Janakkalan alueilla on käytössä palvelusetelijärjestelmä Vaana. Palvelusetelillä tuotetusta työstä ei lähetetä laskua hyvinvointialueelle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen Vaanan internet-pohjaisessa ohjelmassa. Palvelusetelituottaja sitoutuu lisäksi suorittamaan voimassa olevan palvelusetelin maksuliikennekorvauksen tai palvelupalkkion.

Muualla Kanta-Hämeen hyvinvointialueella laskutetaan sähköisellä laskulla.

Tarkempi palvelusetelien laskutukseen liittyvä ohje julkaistaan erikseen. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan hyvinvointialueen laskutusohjetta.

Raportti laskutusperusteista tulee toimittaa HVA:n nimeämälle henkilölle turvalla sähköpostilla. Laskun liitteessä tulee olla selkeästi asiakkaiden toteutuneet osallistumispäivät laskutuksen perusteena. Hyvinvointialue voi

vaatia lisäselvitystä, jos laskutusperusteet eivät ole selvät tai on muu erimielisyys laskutusperusteesta.

Selvittämiseen liittyvältä ajalta ei saa periä viivästyskorkoa. HVA 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 hyvinvointialueella oikeus periä laskutetut summat takaisin tai oikaista virheelliset summat. Laskua ei hyväksytä ennen kuin palveluntuottajalta on tullut hyväksyttävä arvio kuluneelta jaksolta hyvinvointialueen palvelusihteerille.

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

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

## **12 Irtisanominen**

Mikäli Kanta-Hämeen hyvinvointialue 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 HVA:n omassa palvelutuotannossa.

Myös palveluntuottajan on toimitettava hyvinvointialueelle 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 hyvinvointialueen 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 hyvinvointialueelle.

## **13 Tietojenvaihto, -anto ja vastuuhenkilöt**

Palveluntuottaja ja Kanta-Hämeen hyvinvointialue 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.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan ja kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. HVA ilmoittaa muutoksista palvelusetelin verkkosivuilla. Palveluntuottajan velvollisuus on seurata mahdollisia sääntökirjan muutoksia.

## **14 Sääntökirjan voimassaolo**

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2023 alkaen toistaiseksi.



## 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->