

Konsernihallinto Työllisyyspalvelukeskus

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN PALVELUSETELIN SÄÄNTÖKIRJA

Inkeri Huuhka ja Tiina Kankare
toukokuu 2020



TURKU

Sisällysluettelo

1. Soveltamisala	4
2. Määritelmät	4
3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet	5
3.1. Asiakkaan asema	5
3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet.....	5
4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet	6
5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) liittyvät toimintatavat	8
5.1. Yleistä	8
5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta	8
5.3. Tietojen anto ja ylläpito	8
5.4. Palveluvaraus	9
5.5. Tapahtumakirjaus	10
5.6. Maksatus	10
6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet	11
7. Palvelun laatuvaatimukset	12
7.1. Palvelun yleiset vaatimukset	12
7.2. Henkilöstö.....	13
7.3. Kestävä kehitys	15
7.4. Kulkuyhteydet	15
7.5. Saavutettavuus.....	16
8. Palvelun tavoite ja sisältö	16
9. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelijärjestelmän asiakkaat	16
10. Palvelusetelien arvo ja myöntäminen	17
10.1. Palvelusetelien arvo 40€/työtoimintapäivä	17
10.2. Palvelusetelin myöntäminen	17
10.3. Palvelusetelin tuotteistaminen	18
11. Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus	20
11.1. Poissaolot keskeyttäminen ja palvelun päättäminen	20
11.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen.....	20
11.3. Palvelun virhe ja viivästyminen.....	21

11.4.	Palvelun poikkeamat ja virheen seuraamukset	22
11.5.	Reklamaatio, palaute ja seurantaraportit	23
12.	Laadun hallinta ja valvonta	24
12.1.	Yleistä	24
12.2.	Palveluntuottajan omavalvonta	24
12.3.	Vuosittain päivitettävät liitteet	25
13.	Rekisterinpito, salassapito ja tietosuoja	26
13.1.	Rekisterinpito	26
13.2.	Salassapito ja tietosuoja	28
14.	Muut erityiset määräykset	28
14.1.	Tietojen anto ja vastuuhenkilöt	28
14.2.	Hinnastot ja hintojen muutos	28
14.3.	Tuet ja avustukset	29
15.	Verotus	29
15.1.	Tuloverotus	29
15.2.	Arvonlisäverotus	29
15.3.	Sääntökirjan muuttaminen	29
16.	Hyväksymisenperuutu	30
17.	Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus	30
18.	Sitoumuksen voimassaoloaika	31
19.	Noudatettava sovellettava lainsäädäntö	31

LIITTEET

Liite 1 Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelimalli etäpalveluna

Liite 2 Kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan palvelukohtainen ohje

1. Soveltamisala

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

2. Määritelmät

Määritelmät tässä sääntökirjassa:

1. Palvelusetelillä tarkoitetaan kuntouttavaan työtoimintaan oikeutetulle asiakkaalle kunnan myöntämää sitoumusta (virkaileijapäätös kuntouttavan työtoiminnan myöntämisestä ja sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä oleva palveluseteli), jonka mukaan se korvaa palveluntuottajalle palvelusetelissä mainitun palvelun kustannukset palvelusetelin arvon mukaisesti.
2. Asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta. [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista](#).
3. Kiinteähintaisella palvelusetelillä tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvoksi on määritelty hinta, joka on aina sama asiakkaan tuloista riippumatta.
4. Kuntouttava työtoiminta ei ole tulosidonnainen ja se on asiakkaalle aina maksuton palvelu.
5. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Kunta hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajaksi.
6. Sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (myöhemmin PSOP-järjestelmä) avulla hakeudutaan palveluseteliyrittäjäksi. Järjestelmä tukee palvelusetelien käyttöä, palveluntuottajien vertailua ja toteumien kirjaamista. Järjestelmä muodostaa toteutuneista ja kirjatuihin tapahtumista tilitysaineiston automaattisesti. Palveluntuottaja saa toteutuneen ja hyväksytyin tilitysaineiston perusteella maksun kunnalta antamistaan palveluista. Järjestelmän nettisivut ovat osoitteessa www.parastapalvelua.fi.

7. Palvelusetelijärjestelmässä kunta ei tule sopimusosapuoleksi, kun palvelusta sovitaan, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus. Mutta kuntouttavassa työtoiminnassa kunnalla on järjestämisvelvollisuus ja se valvoo ja koordinoi toimintaa.

3. Asiakkaan asema, oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

3.1. Asiakkaan asema

Palvelusetelillä hankitaan kuntouttavaa työtoimintaa asiakkaalle, joka täyttää kuntouttavaan työtoimintaan pääsyn kriteerit ja jolle on myönnetty viranhaltijapäätöksellä sosiaalipalveluna kuntouttava työtoiminta.

Asiakas saa ohjeita ja neuvoja palveluntuottajan valintaan Työllisyyspalvelukeskuksen ja sosiaalityön henkilökunnalta. Kuntouttava työtoiminta toteutetaan päivitetyn aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman pohjalta. Asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Sopimus lähetetään tiedoksi kunnalle ja TE-palveluihin.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä hankittavasta kuntouttavasta työtoiminnasta. Tällöin kunnan tulee ohjata hänet kunnan omana tuotantona järjestämään kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mitä ja mistä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia asiakkaan suostumuksesta riippumatta. Asiakkaalle on varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja antaa tarpeellinen selvitys asiasta.

Asiakas voi antaa läheiselleen valtuuden katsoa tietojaan PSOP-järjestelmästä täyttämällä puolesta asiainnin – valtakirjan ja toimittamalla sen palvelusetelin myöntäneelle virkailijalle. Palvelusetelillä voidaan ostaa kuntouttavaa työtoimintaa vain kunnan hyväksymiltä palveluntuottajilta. Mikäli kunta lopettaa palvelusetelijärjestelmän, niin asiakkaan palvelun tarve ja palvelun saantiin liittyvät asiat arvioidaan asiakaskohtaisesti.

3.2. Asiakkaan oikeusturvakeinot ja velvollisuudet

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 tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaan tulee ilmoittaa hyvissä ajoin tiedossaan olevista palvelutarpeen keskeytyksistä tai esteistä. Asiakas voi hakea muutosta saamaansa palvelupäätökseen oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan Turun kaupunginhallitukselle ja osoitteeseen:

Konsernihallinnon kirjaamo

Postiosoite: PL 355, 20101 Turku

Käyntiosoite: Puolalankatu 5

Sähköposti: turun.kaupunki@turku.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksestä, ohjeet ovat päätöksessä. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta Työllisyyspalvelukeskuksen johtajalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille, kuten aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakas voi antaa palautetta tai reklamoida palveluntuottajalle palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista ensisijaisesti sähköisen palvelusetelijärjestelmän välityksellä, mutta myös esim. puhelimitse ja sähköpostitse. Reklamaatioon ja palautteeseen palveluntuottajan tulee antaa vastaus joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Vastaus palautteeseen on annettava järjestelmän välityksellä ja sen lisäksi asiakkaalle hänen valitsemallaan tai toivomallaan tavalla.

Asiakas voi viedä kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan ja palveluntuottajan välisen erimielisyyden (esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko). Tällöin sopimusriidassa käytetään tulkinta-apuna kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Myös muut kuluttajaviranomaiset, kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta, ovat asiassa toimivaltaisia. Asiakas voi myös nostaa asiasta kanteen käräjäoikeudessa.

Erimielisyytilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteys palveluntuottajaan asian selvittämiseksi ja sopimiseksi. Asiakkaalla on oikeus perustelluista syistä vaihtaa palveluntuottajaa, mikäli siitä on sovittu palveluntuottajan ja kunnan kanssa. Reklamaatiotilanteet on tuotava Työllisyyspalvelukeskuksen tietoon.

4. Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin. Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisiä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin. Palveluntuottajalla tulee olla voimas-

sa vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan, palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen, arvioida riittävän toiminnasta aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen, ja muut toiminnan edellyttämät voimassa olevat vakuutukset. Kunta vakuuttaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat tapaturman tai ammattitautien varalta.

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, 22.7.2011/932 4 §). Tarkistuspäivä ja rikosrekisteriotteen antamispäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun rekisteriin, joka on palveluntuottajan hallussa.

Palveluseteliyrittäjäksi hakeutuvien palveluntuottajien pitää kuulua Suomen Tilaa- ja palveluseteli Oy:n Luotettava Kumppani-palveluun. Kaikkien palvelusetelituottajien, jotka eivät siihen vielä kuulu, tulee hakeutua ko. palveluun mahdollisimman pian.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan ja liitteenä olevan kuntouttavaa työtoimintaa koskevien ohjeiden mukainen. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan kunnalle tästä sääntökirjassa ja liitteissä ilmenevät tiedot ja selvitykset, sekä kunnan erikseen tarvittaessa pyytämät selvitykset. Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottaja ei voi hankkia palveluita alihankintana kuin poikkeustapauksissa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan, ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan tulee tarkistaa alihankkijansa osalta, että alihankkija täyttää vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksyy palvelusetelillä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu sääntökirjaan myös kunnan muuttaessa sääntökirjan ehtoja, jollei ole asiasta muuta ilmoittanut. Mikäli palveluntuottaja ei sitoudu uusiin ehtoihin, niin palveluntuottaja tullaan poistamaan sähköisestä järjestelmästä (palveluntuottajarekisteristä), eikä palveluntuottaja voi enää tuottaa palvelusetelipalveluita. Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomais määräyksiä ja ohjeita.

5. Sähköiseen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään (PSOP) liittyvät toimintatavat

5.1. Yleistä

Palveluntuottajalla tulee olla internet-yhteydellä varustettu tietokone tai muu päätelaite käytössään. Palveluntuottajan tietojen tarkastaminen, ajantasaisen lakisääteisten dokumenttien valvonta sekä tapahtumakirjaukset tehdään suoraan järjestelmässä. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta.

Palveluntuottajille tarkoitetut ohjevideot löytyvät [parasta palvelua.fi](http://parasta.palvelua.fi), sivustolta, jossa opastetaan ja neuvotaan yksityiskohtaisemmin PSOP-järjestelmän käyttämisestä. Turun verkkosivuilla osoitteessa turku.fi/psop löytyy esittely kyseisestä palvelusetelistä, palvelukohtaiset hakuohjeet palvelusetelituottajaksi sekä viimeisin versio palvelukohtaisesta sääntökirjasta.

5.2. Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Palveluntuottajaksi voi hakeutua vain PSOP-järjestelmän kautta osoitteessa <http://www.parastapalvelua.fi/>.

Hakeutuminen palveluntuottajaksi tapahtuu suomi.fi-tunnistautumisen avulla. Palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeuden omaava tunnistautuu suomi.fi -tunnistautumisella PSOP-järjestelmään. Kun nimenkirjoitusoikeudellinen henkilö on kerran kirjautunut suomi.fi -tunnistautumisen kautta ja luonut siinä yhteydessä käyttäjätunnuksen, hän voi jatkossa kirjautua sähköpostitunnuksellaan.

Myös oleelliset muutokset jo hyväksytyssä palvelussa vaativat kirjautumista, jotta päivitetyn hakemuksen voi lähettää kunnalle hyväksyttäväksi. Vasta kun kaikki hakeutumiseen liittyvät tiedot, pyydetyt liitteet ja palvelusetelien arvoon liittyvät selvitykset on asianmukaisesti liitetty järjestelmään, se voidaan hyväksyä.

Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani-palvelusta ([Suomen tilajavastuu Oy Luotettava kumppani](#)), palveluntuottaja saa osan tarvittavista liitteistä. Tyel-vakuutuksen voimassaolo ja veronmaksutiedot sekä vastuuvakuutustiedot edellyttää, että Suomen Tilajavastuu Oy:lle on annettu valtakirja tietojen saamiseksi. Näitä liitteitä ei siis liitetä hakeutumisen yhteydessä.

Kunta valvoo palveluntuottajien hyväksynnän edellytyksiä ja voimassaolevia vaadittuja liitteitä vuosittain. Ajantasaiset ja voimassaolevat liitteet tulee päivittää järjestelmään omaaloitteisesti. Kun palveluntuottaja on liittynyt Suomen Tilajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani -palveluun, tapahtuu myös palveluntuottajan lakisääteinen valvonta automaattisesti näiden

liitteiden osalta. Kunta voi periä lakisääteistä valvontaa koskien palveluntuottajalta tietojen manuaalisesta tarkistamisesta maksun.

5.3. Tietojen anto ja ylläpito

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palveluaan koskevat tiedot ajan tasalla järjestelmässä. Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään. Rekisteröityjen aputoiminimien käyttö on sallittua, mikäli aputoiminimi on sellainen, joka palveluntuottajalla on yleisesti käytössä ja jolla palveluntuottaja tunnetaan. Nimi tulee olla mainittu myös aluehallintoviraston sosiaalipalvelujen rekisterissä. Numeroita ja erikoismerkkejä ei tule käyttää palveluntuottajan nimissä, elleivät ne kuulu palveluntuottajan viralliseen nimeen. Palveluntuottajan tulee antaa hakeutumisen yhteydessä lisätietoja toiminnastaan, kuten kontaktihenkilöt, henkilöstö, kohderyhmätieto, kielitaito, esteettömyystiedot, työtehtävät, kulkuyhteydet ja muut palvelun sisältöön ja toteuttamiseen oleellisesti liittyvät seikat. Asiakkaat näkevät PSOP-järjestelmästä palveluntuottajan yhteystiedot ja em. lisätiedot, joiden perusteella asiakkaat voivat etsiä ja vertailla palveluntuottajia.

Mikäli palveluntuottaja laiminlyö tietojen ajan tasalla pitämisen, niin palveluntuottaja voidaan poistaa palveluntuottajarekisteristä, jolloin palveluntuottaja ei voi ottaa vastaan uusia palveluseteliasiakkaita tai veloittaa nykyisiä palvelusetelitään. Sääntökirjassa mainitut vuosittain päivitettävät liitteet on liitettävä järjestelmään 30.4. mennessä.

Kunta voi periä maksun lukkiutuneiden PSOP-tunnusten avaamisesta. PSOP-tunnukset lukkiutuvat 5 virheytyksen jälkeen.

5.4. Palveluvaraus

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palveluntuottajaan, tulee palveluntuottajan tarkastaa asiakkaan oikeus kysytyyn palveluun. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla tulee olla päivitetty aktiivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma, jossa palvelutarvearviona on kuntouttava työtoiminta. Palveluntuottajan tulee pyytää asiakkaalta palvelusetelin tunniste, jonka avulla palveluntuottaja voi tarkastaa asiakkaan tiedot ja palvelusetelin sisällön. Vaihtoehtoisesti kunta tekee asiakkaalle palveluvarauksen asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä tekemän sopimuksen perusteella. Mikäli palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelusta ilman, että asiakkaan oikeus palveluun on tarkistettu ja palvelutapahtuman jälkeen käy ilmi, että oikeutta ei ollut olemassa, niin kunta ei korvaa palveluntuottajalle aiheutuneita kustannuksia. Palveluntuottajan tulee tehdä palveluvaraus ennen kuin antaa palvelua asiakkaalle ensimmäistä kertaa. Vaihtoehtoisesti kunta tekee palveluvarauksen luodun palvelusetelin pohjalta.

Palvelusetelin edellytyksenä on ajantasainen aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma, asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus sekä sosiaalipalveluna annettu myönteinen päätös kuntouttavasta työtoiminnasta.

5.5. Tapahtumakirjaus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat (kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapäivät) järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palvelutapahtumat tulee kirjata PSOP-järjestelmään, kun palvelutapahtuma on toteutunut. Poissaolopäivistä ei makseta.

Palvelutapahtumat tulee kirjata mahdollisimman pian toteutuneen tapahtuman jälkeen ja vähintään viikoittain. Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä.

Jos palveluntuottajasta johtuvasta syystä ei palveluntuottaja enää pysty tapahtumaa lainkaan kirjaamaan PSOP-järjestelmään, niin vain poikkeustapauksissa voi korvauksen tehdystä tapahtumasta enää saada. Kaikki kuukauden tapahtumat tulee olla kirjattuna PSOP-järjestelmään viimeistään seuraavan kuun 3. päivänä, muussa tapauksessa tapahtuma tulee mukaan vasta seuraavan kuukauden maksusaineistoon.

5.6. Maksatus

PSOP-järjestelmä kerää hyväksytyistä viimeiseen kirjauspäivään mennessä kirjatusta palvelutapahtumista automaattisesti maksusaineiston. Kunta tilittää kerran kuukaudessa maksun palveluntuottajalle toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelujen mukaisen korvauksen. Palveluntuottaja voi muokata laskutustietojaan järjestelmässä myös toimipaikka- tai palvelukoh- taiseksi, sekä lisätä suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron.

Tilitysajo tapahtuu kuukauden 6. ja 7. päivän välisenä yönä ja maksatus palveluntuottajalle tapahtuu tilitysajon päivästä 30 vuorokauden kuluttua, kunnan maksuehdon mukaisesti. Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi määrittää järjestelmässä, mihin sähköpostiosoitteeseen haluaa maksuaineiston pdf-tiedostomuodossa.

Laskun liitteeksi tulee toimittaa nimetylle virkailijalle Työllisyyspalvelukeskukseen raportti

kuukausittain laskutusperusteista, joista on selkeästi nähtävissä laskun ja toteutuneen toiminnan yhteys (osallistumisraportti ja arvio). 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.

Palveluntuottajan tulee vastasta järjestelmään kirjattuihin, vastausta pyydetään – tyyppisiin palautteisiin sekä kaikkiin reklamaatioihin. Kunta voi olla maksamatta palveluntuottajalle korvausta palvelutapahtumasta, johon liittyy käsittelemätön reklamaatio. Kunta voi olla maksamatta korvausta myös niissä tapauksissa, jolloin pyydetty arvio ei ole ohjeiden mukainen tai palvelu sisällöltään ei ole vastannut kriteereitä.

6. Kunnan velvoitteet ja oikeudet

Kunta toimii palvelujen järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne palveluntuottajat, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 § 1. mom. kohtien 1–4 vaatimukset sekä lain kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelemät kriteerit ja kunnan asettamat muut vaatimukset ja ehdot. Palveluntuottajarekisteri on nähtävissä PSOP- järjestelmässä (= Palvelusetelilain 4 § 3 mom. tarkoitettu luettelo).

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan hyväksyntää koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan lähetettyä PSOP-järjestelmän välityksellä hakeutumisensa palveluseteliyrittäjäksi. Kunnan on tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun palveluntuottaja on jättänyt ilmoituksensa pyydettyine liitteineen PSOP-järjestelmän välityksellä. Jos joitakin liitteitä ei ole toimitettu PSOP-järjestelmän välityksellä, tai tietoihin tarvitaan täydennystä, niin hakemus käsitellään siinä vaiheessa, kun kaikki pyydetty liitteet ja tiedot on toimitettu, kuitenkin 2 kuukauden sisällä, jolloin hakemus joko hylätään tai hyväksytään. Määräajasta voi poiketa, mikäli siihen on perusteltu syy.

Kunta määrittää kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelien arvot ja sisällön.

Kunta voi lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä, jolloin palveluntuottajia koskevat hyväksymispäätökset lakkaavat.

Kunta päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin kyseiseen palveluun.

Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä.

Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä se

myöskään vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista. Kunta ei sitoudu osoittamaan asiakkaita palveluntuottajalle.

Kunta antaa kuntouttavan työtoiminnan palveluseleitä osoitetun määrärahan puitteissa.

7. Palvelun laatuvaatimukset

7.1. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottajan tulee olla aluehallintoviraston rekisterissä hyväksyttynä yksityiseksi sosiaalipalveluntuottajaksi (ilmoituksenvaraiset palvelut).

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan ja kuntouttavaa työtoimintaa koskevan erillisen ohjeliitteen mukainen.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatuvaatitensa. Palveluntuottajalla on omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelma on tehty aluehallintoviraston ohjeistuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja työ- ja toimintakyky. Kuntouttavassa työtoiminnassa toiminnan tulee olla tavoitteellista ja työelämään suuntaavaa.

Palveluntuottajan tulee toiminnassaan huomioida sosiaalihuoltolaki sekä laki kuntouttavasta työtoiminnasta, joka määrittää sosiaalipalveluun kuuluvan kuntouttavan työtoiminnan sisällön ja kriteerit. Sen tulee myös noudattaa niitä ohjeita ja suosituksia, joita kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä ja toteuttamisesta on annettu.

Asiakkaan tulee saada sosiaalihuoltolain mukainen hyvä kohtelu ja oikeus hyvään sosiaalihuoltoon.

Palveluntuottajan kuntouttavan työtoiminnan arvot ja toimintaperiaatteet on määritetty. Vastuut ja valtuudet (tehtävänkuvat) on määritetty kirjallisesti.

Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin tietosuojalaissa (1050/2018), EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (EU 679/2016) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja

terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Palveluntuottajalta edellytetään kuntouttavaan työtoimintaan liittyvien asiakastietojen ja työsuoritteiden, läsnäolotuntien sekä yksilöllisen ohjauksen sisällön kirjaamista sekä arviointi- ja seurantajärjestelmän käyttöä kuntouttavasta työtoiminnasta kunnan antamien ohjeiden mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee ottaa yhteys omavirkailijaan tai palvelusetelin antaneeseen virkailijaan, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia tai jos kuntouttavan työtoiminnan sopimusta halutaan muuttaa.

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. Palveluntuottajalla tulee antaa päiväkohtaiset raportit kunnalle niitä pyydettyä. Palveluntuottajan tulee antaa omavirkailijalle väliarvioita ja loppuarvio asiakkaan edistymisestä kuntouttavaan työtoiminnan jaksoilla. Arvio on pohja kuntouttavan työtoiminnan jatkumisella ja asiakkaan jatkopolulle kuntouttavan työtoiminnan päättyessä. Arvio tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan tulee pitää seuranta siitä, mihin palveluun asiakas ohjautuu kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. Palveluntuottaja antaa neljännesvuosittain Työllisyyspalvelukeskukselle seurantaraportin asiakkaiden ohjautuvuudesta eteenpäin.

Arvioissa mittarina on käytettävä ensisijaisesti Työterveyslaitoksen Kykyviisaria, joka on maksuton. Mikäli käytössä on valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä (VAT), tai vastaava yleisesti käytössä oleva menetelmä, voidaan myös sitä käyttää. Arviointeja voi myös täydentää muilla mittareilla.

Etänä toteutettavasta kuntouttavasta työtoiminnasta on myös tehtävä arvio ja annettava raportit. Asiakas pitää etäkuntouttavan aikana omaa päiväkirjaa.

Sekä sähköisten että paperisten raporttien osalta on noudatettava kunnan antamia ohjeita ja pääsääntöisesti on käytettävä kunnan lomakkeita tai seurantapohjia.

Jos toteutuneissa toimintapäivissä on poikkeamia tehdystä kuntouttavan työtoiminnan sopimuksesta, niin palveluntuottajan tulee ottaa yhteys palvelusetelin myöntäneeseen henkilöön ja asiakkaan omavirkailijaan.

7.2. Henkilöstö

Palveluntuottaja nimeää kunnalle palvelusta vastaavan henkilön ja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen johtohenkilö tai edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syylistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista ainuttuun rikokseen tai tekoon, tai sanotun lain mukaiseen laiminlyöntiin. Palveluntuottajalta edellytetään, että henkilöstö täyttää lakien ja asetusten asettamat yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamiseen liittyvät kelpoisuusehdot ja koulutus ja kokemus vastaavat sen lisäksi vähintään niitä kriteereitä, joilla Valvira ja AVI ovat ohjeistaneet yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia. Niiden mukaan toimintayksiköillä tulee olla nimetty vastuuhenkilö, jolla on sosiaalihuoltolain ammatillisesta kelpoisuudesta säädetyn lain mukainen pätevyys (esimerkiksi sosiaalityöntekijä, YAMK sosionomi, sosionomi), jolla on johtamiskokemusta ja koulutusta. Vastuuhenkilöllä tulee olla aikaisempaa kokemusta kohderyhmän kanssa työskentelystä. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOP-järjestelmään ja siitä on ilmoitettava myös AVIin.

Erityistilanteissa tästä on voitu poiketa, esim. jos asiakaskohderyhmän kannalta jokin muu koulutus on perusteltu. Näissä tilanteissa aluehallintovirastolla on kuitenkin ylin päätösvalta. Kussakin yksikössä tulee olla työntekijä, joka täyttää sosiaalihuoltolain ammattihenkilöstön kelpoisuusehdot, koska kuntouttavan työtoiminnan tulee sisältää sosiaaliohjausta.

Muilta työntekijöiltä edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta, osaamista ja työkokemusta. Henkilökunnan osaamisen tulee tukea yksilöllistä asiakkaan tarpeista lähtevää työelämään kuntoutumista kuntouttavan työtoiminnan keinoin ja sillä tulee olla riittävää koulutusta ja kokemusta opastaa ja valvoa asiakkaita kuntouttavaan työtoimintaan liittyvissä työtehtävissä. Henkilöstöllä tulee olla kokemusta pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelystä. Kunta voi määritellä tarkemmin, mitä soveltuvalla koulutuksella tarkoitetaan riippuen työtehtävistä ja niistä tavoitteista, joita asiakastyölle asetetaan.

Kun palveluntuottaja palkkaa sosiaali- ja terveystyöpalvelujen ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan henkilön tiedot Valviran ylläpitämästä rekistereistä. Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti ja myös sijaisilla on tehtävien edellyttämä osaaminen.

Palveluntuottajan on annettava kunnalle tiedoksi sosiaalipalvelusta vastaavien työntekijöidensä henkilöstöluettelo nimikkeineen ja pyydettyessä henkilöstön ansioluettelot ja työtodistukset sekä kuvaus nykyisistä tehtävistä ja vastuualueista.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Henkilökunnan tulee sitoutua yhteistyöhön asiakkaan ja kunnan kanssa. Henkilökunnan tulee olla suomen kielen taitoista. Ruotsinkielisillä asiakkailla on oikeus saada palvelua ruotsin kielellä. Niillä palveluntuottajilla, joilla on maahanmuuttaja-asiakkaita, tulee olla riittävä muiden kulttuurien tuntemus ja kokemusta maahanmuuttajien kanssa työskentelystä.

7.3. Kestävä kehitys

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan kestäväää kehitystä ja käyttämään luonnonvaroja viisaasti ja tehokkaasti sekä kannustamaan kestäväään kulutukseen ja tuotantoon.

Palveluntuottaja antaa pyydettyä selvityksen ympäristöasioiden huomioonottamisesta. Palveluntuottaja sitoutuu myös taloudelliseen ja sosiaaliseen kestävyys. Taloudellisella kestävyydellä tarkoitetaan, että palvelun järjestäminen vähentää, eikä lisää julkisen sektorin kustannuksia lyhyellä ja pitkällä tähtäimellä. Sosiaalisella kestävyydellä tarkoitetaan, että palvelussa edistetään eri sukupuolten sekä kielellistä, etniseen ryhmään kuulumiseen, kansalaisuuteen, uskonnolliseen tai poliittiseen vakaumukseen, sosioekonomiseen asemaan ja muihin vastaavaan syihin liittyvää tasa-arvoa.

Palvelun tuottaja pitää huolen, että yksikään palveluun osallistuja ei joudu kärsimään edellä mainittujen ominaisuuksien vuoksi huonoa kohtelua palvelun järjestäjän tai muiden palveluun osallistujien taholta.

7.4. Kulkuyhteydet

Palvelut tulee tuottaa hyvien kulkuyhteyksien päässä palveluntuottajan tiloissa Turussa tai Turun seudun joukkoliikennealueella, siten että asiakas pystyy matkustamaan työtoimintapaikkaan ns. Föli-kortilla.

7.5. Saavutettavuus

Saavutettavuusdirektiivi ja sitä seuraava kansallinen lainsäädäntö vaativat viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Siltä osin kuin saavutettavuuden vaatimukset koskevat muita toimijoita, noudatetaan Etelä- Suomen aluehallintoviraston ohjeistuksia.

8. Palvelun tavoite ja sisältö

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on lisätä pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden työelämävalmiuksia ja työ- ja toimintakykyä sekä arjen hallintaa.

Palvelun sisältö on määritelty aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa, jonka asiakas ja Työllisyyspalvelukeskuksen virkailija tai asiakkaan sosiaalityöntekijä ja TE- hallinnon virkailija tekevät yhdessä asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman pohjalta kunnan virkailija tekee sosiaalipalvelupäätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta Efficia- asiakasrekisterijärjestelmässä, jossa yksilöidään myönnettävän kuntouttavan työtoiminnan sisältö ja kesto. Näitä täsmentää vielä asiakkaan ja palveluntuottajan tekemä kuntouttavan työtoiminnan sopimus, jossa määritellään tarkemmin palvelun asiakaskohtainen tavoite ja siihen sisältyvät työtehtävät, päivittäinen tuntimäärä sekä toimintapäivien lukumäärä viikossa.

TE-palvelut tekevät sopimuksen pohjalta lausunnon työttömyysetuuden maksajalle. Lausunnon perusteella asiakas saa kulukorvauksen ja poistuu kuntaosuuslistalta. Kunta saa valtionkorvauksen toteutuneilta toimintapäiviltä. Palveluseteliä ei anneta sopimusta pidemmäksi ajaksi.

Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen/suunnitelman sisältö tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun asiakkaan tilanne ja edellytykset tavoitteisiin muuttuvat ja aina kunkin kuntouttavan työtoiminnan jakson päätyttyä. Arviointi tehdään yhdessä kunnan virkailijoiden ja asiakkaan kanssa. Tarvittaessa suunnitelman sisältö muutetaan.

Palveluntuottajan pitää nimetä asiakkaalle vastuutyöntekijä/oma ohjaaja heti sopimusta tehtäessä, ja asiakkaan sekä kunnan on oltava tietoisia siitä, kuka vastuutyöntekijä on. Vastuutyöntekijä on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan toteutumisesta suunnitelmien ja sopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa kuntouttava työtoiminta asiakkaan työ- ja toimintakykyä

edistävän työtavan mukaisesti siten, että asiakas käyttää ensisijaisesti omia voimavarojaan ja kehittyy työelämävalmiuksiltaan.

Palveluntuottaja yhdessä omavirkailijan kanssa huolehtii siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet, esimerkiksi bussirahan, työmarkkinatuen ja kulukorvauksen, tai poikkeustilanteissa toimeentulotuen ja toimintarahan.

9. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelijärjestelmän asiakkaat

Asiakkaat ovat turkulaisia henkilöitä, jotka ovat pitkään olleet työttöminä, joiden työelämävalmiudet ovat heikentyneet ja jotka täyttävät lain kuntouttavasta työtoiminnasta määrittämät kriteerit. Tavoitteena on työelämä, joten asiakkaalla tulee olla työelämävalmiuksia. Kuntouttava työtoiminta on aina työelämään suuntaavaa. Ensisijainen kohderyhmä on työmarkkinatuen kuntaosuuslistalla olevat työttömät työnhakija.

10. Palvelusetelien arvo ja myöntäminen

10.1. Palvelusetelien arvo 40€/ työtoimintapäivä

Kuntouttavan työtoiminnan palveluseteleitä on lähijaksoille ja etäjaksoille toteutettavaan kuntouttavaan työtoimintaan. Näitä seteleitä voi käyttää myös hybridimallissa, jossa toteutuu sekä lähi- että etäjaksoja.

Setelit on jaoteltu ryhmissä toteutettavaan kuntouttavaan työtoimintaan ja yksilöpalveluihin. Setelien arvo on sama ryhmissä ja yksilövalmennuksessa työtoimintapäivää kohden.

Etäjakson seteli on aina yksilöpalvelu ja otetaan käyttöön aluksi poikkeusoloissa. Etäkuntouttava työtoiminta ja etäsetelin käyttö lopetetaan, mikäli ministeriöt eivät puolla sen jatkamista poikkeusolojen jälkeen. Etäkuntouttavan kriteereistä, setelien sisällöistä ja arvosta enemmän erillisessä liitteessä (Kuntouttava työtoiminta etäpalveluna).

Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelit ovat kiinteähintaisia. Sekä yksilöllisesti toteutettavassa kuntouttavassa työtoiminnassa että ryhmissä setelin arvo on 40 €/ työtoimintapäivä / asiakas. Setelin arvo on sama myös etänä toteutettavassa kuntouttavassa työtoiminnassa.

Kuntouttava työtoiminta on asiakkaalle maksutonta, eikä asiakkaalta peritä omavastuusuutta. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelit eivät myöskään ole tulosidonnaisia.

Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta mitään palvelun tuottamiseen tai käyttämiseen liittyviä maksuja. Täten palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta myöskään palveluihin tutustumisesta maksua.

Myöskään kunnalta ei voi laskuttaa tutustumiseen käytettyä aikaa, vaan se on osa palvelun markkinointia. Laskutus alkaa vasta asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen aloittamisajankohdan jälkeen toteutuneilta työtoimintapäiviltä.

10.2. Palvelusetelin myöntäminen

Päätös kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään kunnan asiakastietojärjestelmä Efficassa. Palveluseteli annetaan päivitetyn suunnitelman, kuntouttavasta työtoiminnasta tehdyn päätöksen sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen nojalla. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelit voidaan antaa enintään kalenterivuodeksi kerrallaan. Kuntouttavan työtoiminnan jaksojen päätyttyä arvioidaan uudelleen palvelusetelien ja kuntouttavan työtoiminnan tarve yhteistyössä kunnan virkailijoiden ja asiakkaan kanssa.

Jos edellytykset kuntouttavalle työtoiminnalle muuttuvat, kunta arvioi uudelleen, onko kuntouttava työtoiminta palvelusetelillä edelleen paras vaihtoehto asiakkaan työelämävalmiuksien lisäämiseksi. Tällöin palveluseteli voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

10.3. Palvelusetelin tuotteistaminen

Tuotteistamista ja palvelun sisältöä, varsinkin etänä tapahtuvan kuntouttavan työtoiminnan osalta, kehitetään edelleen yhdessä palveluntuottajien kanssa.

Kaikissa seteleissä edellytetään minimikriteerejä, jotka on määritelty tässä sääntökirjassa sekä liitteissä Kuntouttavan työtoiminnan palvelukohtainen ohje ja Kuntouttava työtoiminta etäpalveluna.

Palveluntuottajien tulee toimittaa kunnan pyytämät selvitykset palvelun ja setelien sisällöistä (tuotteet ja palvelusisällöt) ennen kuin voivat ilmoittautua palvelun tuottajiksi PSOP-järjestelmän välityksellä. Kunta hyväksyy palvelujen sisällön ennen kuin palveluntuottaja voi lisätä setelin hinnastoonsa PSOP-järjestelmässä.

Palvelusetelin saa, kun täyttää kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan ja sen liitteiden edellyttämät minimikriteerit. Lähijaksoilla edellytetään näiden lisäksi yksilöllistä valmennusta ja ryhmiä:

Yksilöllinen valmennus

Yksilöllinen valmennus sisältää mm. seuraavat sisällöt:

- Tarjolla on vähintään 1–2 työtoimintatehtävää.
- Henkilöstöllä on sosiaalihuoltolain mukaista ammatillista koulutusta.
- Asiakastyössä on enemmän kuin 2 henkilöä.
- Henkilökuntaa on riittävästi asiakasmäärään suhteutettuna (n. 20–25 asiakasta/työntekijä kerrallaan). Tämä sisältää myös muut kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat. Määrät ovat suositus, pääsääntö on, että asiakkaat saavat riittävästi yksilöllistä ohjausta ja asiakasmäärä suhteutuu sen mukaisesti.
- Yksilökohtaista ohjausta asiakkaille on minimissään 2 tuntia kuukaudessa. Yksilöllisen ohjauksen tulee sisältää sosiaalihuollon ammattipätevyyden täyttämän antamaa henkilön sosiaali-ohjausta.
- Lähijaksoilla asiakkaille on tarjolla ruoka. Hybridimallissa, jossa yhdistyvät lähi- ja etäjakso, edellytetään ruokaa kuntouttavan työtoiminnan läsnäolopäiviltä. Etäjaksojen aikana tarjotaan ruoka mahdollisuuksien mukaan.
- Henkilöstöllä on kokemusta kohderyhmästä pitkäaikaistyöttömät.
- Käytössä on soveltuvat tilat asiakkaille sähköisen asioinnin opetteluun.
- Ryhmien vetäjiksi on nimettävä kaksi henkilöä, joista toinen on ryhmän vetovastuussa.
- Työtoimintapäiviä on 1–4 viikossa vähintään 4–6 tuntia / työtoimintapäivä.
- Työtoimintapäivien määrää ja myös toimintapäivien tuntimäärää pyritään kasvattamaan kuntouttavan työtoiminnan aikana.
- Kunkin asiakkaan kanssa käydään läpi tavoitteiden toteutuminen jaksosten jälkeen. Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä tehdään loppuarvio. Arvio tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja mittarina käytetään ensisijaisesti Työterveyslaitoksen Kykyviisaria tai jotain muuta hyväksyttyä mittaria.

Kunta seuraa käytettävissä olevien palvelujen käyttöä asiakasraporttien, asiakasarviointien ja jaksoille asetettujen tavoitteiden kautta.

Kuntouttavan työtoiminnan etäjaksoillakin edellytetään, että kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan ja sen liitteiden asettamat kriteerit täyttyvät. Etätyössä tulee huomioida asiakkaan valmiudet suoriutua etäjaksoista ja myös sen tulee perustua asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen sekä tehtyyn lukujärjestykseen. Maksatus perustuu kattavaan ja hyvää raportointiin. Käytössä on asiakkaan pitämä päiväkirja sekä osallistumisraportit. Palveluntuottajan tulee pitää työmaapäiväkirjaa asiakaskohtaisesti. Myös etänä toteutettava kuntouttava työtoiminta lisää työelämävalmiuksia ja se voidaan toteuttaa 1–4 krt/vko. Asiakkaan etätyöajan tulisi olla vähintään 4 tuntia / työtoimintapäivä, joten tehtävien tulisi olla sellaisia, että hän kykenee suoriutumaan niistä itseohjautuvasti tai vähällä tuella saatuaan ohjeet. Päi-

väkirjan täyttäminen on osa työtoimintapäivää. Etäjaksoista tarkemmin erillisessä liitteessä.

Ryhmiin tulee olla teemallisia. Teemallisten koulutusten vetäjien tulee olla ammattitaitoisia, esim. ATK-taitopainotteinen ryhmä edellyttää, että ainakin vastuuvetäjällä on alan koulutusta, ja mielenterveys- ja päihderyhmän vetäjillä tulee olla ko. aihealueen koulutus pohjaista osaamista. Maahanmuuttajille kielen opetteluun painottuva ryhmä edellyttää henkilöä, jolla on koulutus suomen kielen opettamiseen. Ryhmiin tulee tukea ryhmäytymistä, sosiaalisten ja vuorovaikutustaitojen kehittymistä, arjen taitojen opettelua, itsestä huolehtimista (terveys, ravinto, liikunta, uni) ja luentoja sekä tutustumiskäyntejä. Ryhmiin tulee sisältää työnhakutaitojen (myös CV) ja sähköisen asioinnin opettamista. Ryhmäläisille tulee myös tarjota ateria.

Myös ryhmäläisille tehdään yksilöllinen arvio ja jatkosuunnitelma. Asiakkaalle tulee varata aika yksilölliseen ohjaukseen ja keskusteluun.

11. Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen sopimus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kuntouttavan työtoiminnan palvelusopimuksen palvelun sisällöstä tehtyjen aktivointi- tai monialaisten työllistämissuunnitelmien ja 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, työtoimintapäivät viikossa, päivittäinen tuntimäärä (minimissään 4 tuntia / työtoimintapäivä) sekä onko kyseessä yksilö- tai ryhmäkuntoutus vai etäkuntoutus. Mahdollista on myöskin hybridimalli, jossa voidaan toteuttaa jaksot sekä etä- että lähijaksoina. Sopimukseen tulee määritellä kummankin määrä viikossa, sekä työtoimintapäivän tuntimääräinen kesto.

Palvelusopimus/suunnitelma tehdään kuntouttavan työtoiminnan ajaksi. Palveluseteli on aina tarkistettava, kun kuntouttavaan työtoimintaan tulee muutoksia.

11.1. Poissaolot keskeyttäminen ja palvelun päättäminen

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakkaan poissaoloista ja niiden syistä. Kuntouttavaa työtoimintaa koskevissa ohjeissa on määriteltävä ne poissaolot, jotka ovat luvallisia, eivätkä vaikuta asiakkaan työttömyysetuuden tai toimeentulotuen maksatukseen. Palveluntuottajan tulee tuntea poissaoloja koskevat kriteerit.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan poissaoloista kunnalle, TE-toimistoon sekä Kelaan. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta poikkeamista. Kunta maksaa vain toteutuneista toimintapäivistä. Asiakkaan tulee saada palveluntuottajalta raportit niistä päivistä, jotka hän on velvollinen ilmoittamaan TE- toimistoon ja Kelaan. Asiakasta tulee ohjeistaa ilmoitusmenettelystä, eritoten silloin, kun palvelun toteutumattomuus ei johdu hänestä, vaan palveluntuottajasta ja poikkeusoloista. Palveluntuottajan tulee mahdollisimman viiveettä ilmoittaa kunnalle, mikäli asiakkaan poissaolo pitkittyy, pois- saolot ovat toistuvia, asiakas on poissa ilmoittamatta tai sopimuksesta ja siihen liittyvästä suunnitelmasta poiketaan.

Etänä toteutettavassa kuntouttavassa työtoiminnassa noudatetaan samoja ohjeita ja kriteerejä kuin lähijaksoilla.

11.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Kuntouttavan työtoiminnan sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päätymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomista ei kuitenkaan voi tehdä ilman kunnan suostumusta. Kunnan on pyrittävä järjestämään asiakkaalle soveltuva tai korvaava palvelu. Asiakasta ei voi velvoittaa poikkeusaikana etänä toteutettavaan kuntouttavaan työtoimintaan, eikä jatkamaan palvelua, joka on poikkeusoloista johtuen tauolla. Palvelusetelillä tuotettavan kuntouttavan työtoiminnan suositeltu pituus on yksi vuosi, mutta kuntouttavan työtoiminnan sopimusta voidaan jatkaa perustelluista syistä yli vuoden, mutta se voi olla myös lyhyempi. Yli vuoden kestävätkä kuntouttavan työtoiminnan jaksot edellyttävät väliarvion tekemistä ja tavoitteiden tarkistamista, myös vaihtoehtoiset palvelut tulee kartoittaa. Lain määrittämä maksimiaika kuntouttavalle työtoiminnalle on kaksi vuotta.

11.3. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan, taikka muista palvelun laatua tai käyttöä 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 päätök-

sentekoon.

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.

Palvelun toteuttamisen aikataulusta sovitaan yksilöllisessä kuntouttavan työtoiminnan päätöksessä ja suunnitelmassa.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa enintään kahden viikon kuluessa päätöksen antamisesta. Palvelua ei toteuteta arkipyhinä.

11.4. Palvelun poikkeamat ja virheen seuraamukset

Oikaisu ja hyvitys: Mikäli palveluntuottaja on laskuttanut virheellisesti esim. laskuttanut niistä päivistä, jolloin asiakas ei ole ollut läsnä tai ollut täyttä minimituntimäärää (4 h/toimintapäivä), on kunnalla oikeus periä laskutetut summat takaisin tai oikaista virheelliset summat jollain muulla tavalla. Laskua ei hyväksytä ennen kuin palveluntuottajalta on tullut hyväksyttävä arvio kuluneelta jaksolta omavirkailijalle. Maksua ei myöskään suoriteta, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sopimusta, jollei poikkeamista ole ilmoitettu omavirkailijalle ja jolleivät poikkeamat ole hyväksyttäviä.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Esimerkiksi palvelua ei ole tarjolla, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa työtä; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun ohjauksen toteuttamisen, ja/tai hän tai hänen sijaisensa/työparinsa ei ole paikalla poissaolojen aikana; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen. Sopimus voidaan purkaa myös, jos sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

Näistä tilanteista on aina ilmoitettava kunnalle. Ensisijaisesti pyritään korjaamaan tilanne neuvotteluin ja uudelleen järjestelyin.

11.5. Reklamaatio, palaute ja seurantaraportit

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaan reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä kirjallisesti tai PSOP-järjestelmän välityksellä, jos reklamaatio on annettu PSOP-järjestelmän kautta. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Asiakas itse on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kunnalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata viivytyksettä. PSOP-järjestelmään kirjattuun palautteeseen tulee vastata PSOP-järjestelmän välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseensa vastauksen. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottaja hyväksyy kunnan tekemät asiakas- ja asiakaspalautekyselyt palveluseteli-asiakkailleen. Palautteen voi antaa PSOP-järjestelmän kautta, mutta käytössä on myös Työllisyyspalvelukeskuksen Webropol-kysely, jossa asiakas voi antaa kunnalle arvionsa palveluntuottajakohtaisesti nimettömänä tai nimellään, mikäli haluaa että häneen ollaan yhteydessä. Palautetta voi kerätä myös muulla tavoin.

Webropol-vastauksia seurataan säännöllisesti ja kunta antaa niistä koosteet palveluntuottajille, kun vastausten määrä on yli 10/palveluntuottaja.

Palveluntuottaja kannustaa asiakasta antamaan palautetta kunnan toteuttamiin kyselyihin tai suoraan omavirkailijalle ja/tai kuntouttavasta työtoiminnasta vastaaville työntekijöille. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen. PSOP-järjestelmä kerää asiakaspalautteen, jonka perusteella määrittyy palveluntuottajan laatuindeksi. Kunnan tulee aina myös saada reklamaatiot ja palautteet tietoonsa.

Palveluntuottajalta edellytetään kuukausittain asiakaskohtaista osallistumisraporttia ennen maksatusta. Jokaisen toteutuneen jakson jälkeen on palveluntuottajan annettava asiakkaan omavirkailijalle väliraportti asiakkaan suoriutumisesta ja edistymisestä kuntouttavassa työtoiminnassa. Sen pohjalta arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan jatko. Väliraportti voidaan antaa suojatulla sähköpostilla. Väliraportti tulee antaa aina myös omavirkailijan sitä pyytäessä.

Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä palveluntuottajan on annettava loppuraportti, joka sisältää yhdessä asiakkaan kanssa tehdyn 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 tapaamisen päivämäärä.

Arvion apuna tulee käyttää Työterveyslaitoksen työ- ja toimintakykymittaria Kykyviisaria. Mikäli palveluntuottajalla on käytössään valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä (VAT) voi arvion tehdä sen avulla. Arvioita voi täydentää myös muilla mittareilla. Asiakasta tulee kannustaa kirjautumaan ForeAmmatti-verkkopalveluun.

Kunta voi tehdä pistokokeita palveluntuottajan luo, jolloin palveluntuottajalla tulee olla esittää päiväkohtaiset raportit ja kaikki pyydetty dokumentit. Raporttien merkinnöistä poikkeavat PSOP-järjestelmän tapahtumakirjaukset tai tapahtumat, jotka eivät vastaa kuntouttavan työtoiminnan asiakaskohtaista suunnitelmaa, tullaan hylkäämään. Kunta antaa tarkemmat ohjeet raporttien sisällöistä ja toimittamistavoista.

12. Laadun hallinta ja valvonta

12.1. Yleistä

Kunta, aluehallintovirasto (AVI) sekä sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira, toimivat yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisina. Palveluntuottajien tulee olla Valviran rekisterissä hyväksytyinä yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajina (ilmoituksenvarainen menettely). Myös kunta valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan ja muun lainsäädännön mukaiset kriteerit.

12.2. Palveluntuottajan omavalvonta

Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut laatuvaatimukset, keskeiset laatutavoitteet ja omavalvontasuunnitelma (Valviran lomake), jonka tulee olla palvelujen laadunhallinnan ja palvelutoiminnan kehittämisen väline. Omavalvontasuunnitelma tulee olla allekirjoitettu ja päivätty. Omavalvonnan menettelytapojen ja toimintaperiaatteiden on toteuduttava palveluntuottajan kaikessa toiminnassa.

Palveluntuottajan on seurattava palvelun toteutumista, laatua ja asiakasturvallisuutta jatkuvasti.

ti. Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan (ja alihankkijoiden) kanssa ja sitä noudatetaan. Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa tarjoamiensa palvelujen laadunvalvonnasta, joka sisältyy osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, vahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liittää toimintakertomukseen. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle myös niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, vahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä, jotka eivät ole PSOP-järjestelmässä. Raportti tulee antaa myös niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa kunnalle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista. Esimerkiksi toiminnan lopettaminen, siirtyminen muualle, toiminnan keskeyttäminen ja vastuuhenkilön vaihtuminen ovat sellaisia muutoksia. Lounais- Suomen aluehallintovirasto on ohjeistanut erikseen niistä muutoksista, jotka tulee ilmoittaa myös aluehallintovirastoon.

Ilmoitus tehdään aluehallintoviraston ohjeistusta noudattaen aluehallintoviraston lomakkeella ensin kunnalle, joka antaa lausunnon aluehallintovirastoa varten ja toimittaa sen ja muutokseen liittyvät dokumentit edelleen aluehallintovirastoon. Palveluntuottaja toimittaa dokumentit kirjaamoon:

Turun kaupunki
Konsernihallinnon kirjaamo/Kuntouttava työtoiminta
Postiosoite: PL 355
20101 Turku

Kaikki muutokset tulee päivittää myös PSOP-järjestelmään palveluntuottajan perustietoihin. Kunnalla on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä. Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa keskeisten laatutavoitteiden toteutumisen.

12.3. Vuosittain päivitettävät liitteet

Palveluntuottajan tulee liittää seuraavat asiakirjat vuosittain huhtikuun loppuun mennessä PSOP-järjestelmään

- ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat

- ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen, koulutustietoineen sekä tehtäväkuvineen sekä tiedon täydennyskoulutuksesta sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön (käytetään Työllisyyspalvelukeskuksen lomaketta)
- toimintakertomus/toimintaseloste, joka sisältää mm. seuraavat kaikkia toimintayksiköjä koskevat tiedot
- asiakkaiden lukumäärät palvelukokonaisuuksittain
- asiakaspaikkojen lukumäärä palvelukokonaisuuksittain
- keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen/asiakastyytyväisyysseurannan tulokset
- reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet
- tilinpäätös

Palveluntuottajien tulee liittyä Luotettava Kumppani -ohjelmaan, jolloin seuraavat liitteet päivittyvät PSOP-järjestelmään automaattisesti:

- veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen voimassaolosta
- työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen voimassaolosta.

Vastuuvakuutustiedon osalta palveluntuottajan tulee antaa Tilajavastuu Oy:lle valtakirjan tiedon saamiseksi. Jos valtakirjaa ei ole annettu, niin vastuuvakuutuksen voimassaolosta tulee päivittää tieto PSOP-järjestelmään.

Kunta voi myös erikseen pyytää palveluntuottajaa liittämään tapauskohtaisesti erillisiä dokumentteja PSOP-järjestelmään.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista, vahinkoilmoituksiin johtaneista syistä ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole PSOP-järjestelmässä. Raportointi voidaan sisällyttää toimintakertomukseen, jolloin erillistä dokumenttia ei tarvita.

13. Rekisterinpito, salassapito ja tietosuojat

13.1. Rekisterinpito

Tietosuojalaki (1050/2018) tuli voimaan 1.1.2019 ja kumosi henkilötietolain (523/1999). Henkilötietolain 10 §:n mukaista rekisteriselostetta ei vaadita mutta sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011) edellyttää, että ilmoituksen yhteydessä palveluntuottaja toimittaa rekisteriselosteen, eli tiedot asiakasasiakirjojen säilyt-

tämispaikasta, arkistoinnista, rekisterinpidosta vastaavasta henkilöstä sekä selvityksen rekisterinpidon keskeisistä periaatteista.

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen EU:n yleisessä tietosuojasetuksessa (2016/697) tarkoitettu rekisterinpitäjä, ja palveluntuottaja toimii henkilötietojen käsittelijänä rekisterinpitäjän lukuun. Muodostuvat asiakirjat, esimerkiksi asiakaskertomukset, ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja laatii, säilyttää ja arkistoi ne palvelun ajaksi.

Asiakkaan tulee olla tietoinen, että häntä koskevia tietoja on dokumentoitu palveluntuottajan kunnan lukuun pitämään rekisteriin. Dokumentoinnin tulee noudattaa hyviä dokumentointitapoja. Palveluntuottaja ilmoittaa myös muut asiakastyössä käytettävät asiakasjärjestelmänsä ja niiden rekisteriselosteet ja tietosuojakäytännöt.

Palveluntuottajalla tulee olla edellytykset tietoturvalliseen rekisterinpitoon, ja kunnalla tulee olla mahdollisuus päästä palveluntuottajan kunnan 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 ja kunnan tulee sopia käytännöstä, jolla turvataan, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelunsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon asiakkaan työelämävalmiuksia, elämänhallintaa ja osallisuutta lisäävät suunnitelmat ja ratkaisut tulee perustaa.

Palveluntuottaja on velvollinen pitämään asiakasasiakirjat ajan tasalla. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava viimeistään palvelutapahtuman päättyessä. Asiakkaan asiakirjat tulee toimittaa kunnalle, kun asiakkaan palvelu päättyy. Palveluntuottajan tulee toimittaa kunnalle asiakkaan loppuraportti ja jatkosuunnitelma ennen palvelun päättymistä.

Palveluntuottajan lopettaessa toimintansa tulee varmistaa, että kaikki kunnan lukuun pidetyt asiakas- ja rekisteritiedot on siirretty kunnalle. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty tietosuoja-vastaava ja rekisterinpidosta vastaava henkilö.

13.2. Salassapito ja tietosuoja

Palvelusetelituottajan tulee noudattaa tietosuojalakea (Tietosuojalaki 1050/2018). Palvelusetelituottaja huolehtii siitä, ettei palveluja annettaessa ja toiminnassa muutoin tietoon tulla yksityistä tai perheen salaisuutta luvatta ilmaista, ja että salassapidossa muutoinkin noudatetaan voimassa olevia säädöksiä. Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät sekä opiskelijat ja harjoittelijat ovat vaitiolovelvollisia asiakkaidensa asioista palvelussuhteen laadusta riippumatta. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.

Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tiedot pääsevät käsittelemään PSOP-järjestelmässä ja muutoinkin vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Henkilökunnalle tulee järjestää säännöllisesti tietoturva- ja tietosuojakoulutusta. Kunta sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

14. Muut erityiset määräykset

14.1. Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja kunta sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Kunta ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan ja kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa vastuuhenkilön vaihtumisesta tai muiden tietojen muuttumisesta PSOP-järjestelmässä.

14.2. Hinnastot ja hintojen muutos

Hinnasto perustuu kiinteisiin kunnan määrittämiin hintoihin. Kullakin setelillä on tuotesisältö, jota minimissään edellytetään palveluntuottajilta. Kunta hyväksyy kunkin palveluntuottajan seteleitä vastaavan tuotteen, ennen kuin palveluntuottajan setelit hyväksytään.

Hinnastot tehdään pääsääntöisesti toistaiseksi voimassaoleviksi, jollei jokin erityinen tekijä puolla niiden muuttamista. Esim. oleellinen muutos sääntökirjan sisältöön ja palvelusetelien porrastukseen. Poikkeusolojen menettelyä ja hinnastoa tarkistetaan sen mukaan, miten valtionneuvosto poikkeusoloista ohjeistaa.

14.3. Tuet ja avustukset

Palveluseteleillä toteutettu palvelutuotanto on eriytettävä STEAn tuella tai muilla yhteiskunnan avustuksilla tai hankerahoituksella toteutettavista toimista niin, että samaa asiakastyön tulosta ei voi käyttää maksu- tai laskutusperusteena useille eri tilaajille tai rahoittajille. Tuottajan on pyydettäessä annettava selvitys saamistaan tuista.

15. Verotus

15.1. Tuloverotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli on myönnetty selvästi määriteltyihin palveluihin, se on henkilökohtainen eikä sitä voi siirtää toiselle henkilölle.

15.2. Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myymisestä. Yksityiset palveluntuottajat voivat myydä sosiaalihuoltopalveluja arvonlisäverottomasti vain, jos toiminta on sosiaaliviranomaisten valvomaan. Verohallinnon ohjeen mukaan mm. omavalvontasuunnitelma on yksi arvonlisäverottomuuden edellytys. Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. [Verohallinnon ohjeesta](#).

15.3. Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOP-järjestelmästä saadun yhteystiedon mukaisesti. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä kunnalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja sääntökirjan voimassaolon alkamisajankohdasta lähtien.

16. Hyväksymisen peruutus

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa,

mikäli yksi tai useampi asia realisoituu:

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät enää täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta
- Jos tapahtumakirjauksia ei tehdä säännöllisesti tai kirjauksissa on jatkuvasti palveluntuottajasta johtuvaa viivettä, niin palveluntuottaja voidaan kehotuksen jälkeen poistaa palvelusetelituottajien rekisteristä
- palveluntuottaja ei pidä tietojaan ajan tasalla kunnan pyynnöistä huolimatta
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu syyllisenä elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Peruuttaminen voidaan tehdä pääsääntöisesti aikaisintaan 3 kuukauden kuluttua peruuttamispyynnöstä. Kunta voi perua palveluntuottajan hyväksymisen, jos palveluntuottajaa ei ole kunnan seurantaraporttien perusteella käytetty kertaakaan vuoden aikana. Kunta tekee peruuttamisen ja perumisen PSOP-järjestelmässä viranhaltijapäätöksen tekemisen jälkeen.

17. Palvelusetelin myöntäjän riippumattomuus

Kunnan puolesta palvelusetelin myöntämisestä päättänyt henkilö 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.

18. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa heti, kun kaupunginhallitus on hyväksynyt kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen palvelusetelillä tämän sääntökirjan mukaisesti. Sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

19. Noudatettava sovellettava lainsäädäntö

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

LIITTEET

Liite 1 Kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelimalli etäpalveluna

Liite 2 Kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan palvelukohtainen ohje

Konsernihallinto Työllisyyspalvelukeskus

**KUNTOUTTAVAN
TYÖTOIMINNAN
PALVELUSETELIMALLI
ETÄPALVELUNA**

Inkeri Huuhka
toukokuu 2020



Sisällysluettelo

1. Taustaa	3
2. Eettiset periaatteet	3
3. Kohderyhmä ja asiakasohjaus	3
4. Aktivointisuunnitelmien tai monialaisten työllistymissuunnitelmien teko ja päivitys .	4
5. Tavoitteet	4
6. Sisältö	4
7. Sanktiot	5
8. Asiakkaan työttömyysturva ja kulukorvaus	5
9. Asiakkaan vakuutusturva etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan aikana	5
10. Tietosuoja, käytettävät menetelmät ja teknologia	5
10.1. Tietosuoja ja salassapito	5
10.2. Teknologia ja sovellukset	6
11. Dokumentointi ja raportointi	6
11.1. Työmaapäiväkirja	6
11.2. Asiakkaan päiväkirja osana raportointia ja seuranta	6
12. Maksatus	7
13. Palveluntuottajat ja palveluseteli	7
13.1. Palveluntuottajat.....	7
13.2. Etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin arvo	7
ja palvelukuvaus.....	7
14. Etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palvelumallin kesto	7

1. Taustaa

Korona-pandemian johdosta STM on ohjeistanut kuntia toteuttamaan korvaavia palveluja lähijaksoina toteutettavalle kuntouttavalle työtoiminnalle poikkeustilan aikana. Yhtenä sellaisena on valtakunnallisesti otettu käyttöön etäjaksoina toteutettava kuntouttava työtoiminta, jolla tarkoitetaan palvelua, joka ei edellytä asiakkaan fyysistä läsnäoloa ryhmässä tai työpajalla, ja jossa käytetään erilaisia etäteknologiaa hyödyntäviä sovelluksia, kuten puhelinta tai tietokonetta. Etäkuntoutusta ohjaa ja seuraa ammattilainen. Palvelu voidaan toteuttaa asiakkaan sijainnista riippumatta ja asiakas saa kuntoutuksen osaksi arkeaan.

Etäpalvelu tulee asiakaskohtaisesti arvioida ja siitä on sovittava yksilöllisesti. Etäkuntouttavan on todettu sopivan eri-ikäisille ja erilaisille osallistujille, joilla on työ- ja toimintakyvyn rajoitteita. Etäkuntouttava työtoiminta voi olla paras ratkaisu myös joidenkin terveydellisten rajoitteiden ja sosiaalisten pelkojen vuoksi.

Ennen palvelua asiakasta informoidaan etämenetelmien hyödyistä ja riskeistä sekä annetaan mahdollisuus kysyä järjestelyistä. Huomioidaan asiakkaan taidot ja mahdollisuudet käyttää etäteknikkaa. Etänä annettavan kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisessa noudatetaan kuntouttavan työtoiminnan sääntökirjan kriteerejä täydennettynä tällä ohjeistuksella.

2. Eettiset periaatteet

Etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan yleiset eettiset periaatteet ovat samat kuin sääntökirjassa määritellyt eettiset kriteerit ja periaatteet koskien kuntouttavaa työtoimintaa. Yksityisyydensuoja ja luotamuksellisuus ei saa olla uhattuna. Asiakasta informoidaan etämenetelmien riskeistä ja hyödyistä, ja annetaan hänelle mahdollisuus kysyä järjestelyistä. Palveluntuottajilta edellytetään tutustumista lakeihin ja säädöksiin, jotka liittyvät asiakkaasta tuotettuihin materiaaleihin ja tallenteiden yms. luomiseen sekä säilyttämiseen. Asiakkaan yksilölliset taidot ja valmiudet käyttää etäpalveluun liittyvää tekniikkaa tulee huomioida. Palveluntuottajalta edellytetään asiakkaan opastamista digitaitojen kehittämiseksi

3. Kohderyhmä ja asiakasohjaus

Kohderyhmänä ovat pitkäaikaistyöttömät, jotka täyttävät lain kuntouttavasta työtoiminnasta sekä sääntökirjan edellyttämät kriteerit. Etänä toteutettava kuntouttava työtoiminta kohdennetaan niihin asiakkaisiin, joiden kuntouttavan työtoiminnan sisältöön se luontevasti istuu ja joilla on valmiuksia toteuttaa kuntouttava työtoiminta etänä.

Ennen palvelun aloittamista on varmistettava, että asiakkaalla on tarvittavat välineet ja taidot palvelussa pysymiseen. Etäpalvelua voidaan toteuttaa puhelimitsekin ja teettämällä asiakkailla tehtäviä, joita voi ottaa vastaan yksittäisissä tapaamisissa huolehtien turvallisuudesta.

Palvelu pyritään aloittamaan ensisijaisesti niiden asiakkaiden kanssa, joilla on voimassa oleva sopimus palveluntuottajan kanssa, tai joiden sopimus on poikkeustilan johdosta katkennut. Näin päästään joustavammin eteenpäin. Asiakas ja ohjaajat ovat tuttuja, joten kynnys etänä aloitettavaan palveluun on matalampi, myös byrokratia helpompaa. Asiakasohjaus tapahtuu sekä palveluntuottajan että kaupungin toimesta yhteistyössä TE-toimiston kanssa.

Kun tilanne jatkuu pidempään ja saadaan kokemusta, voidaan palveluntuottajille ohjata etäkuntouttavaan myös uusia asiakkaita. Poikkeustilan ajalla määritellään asiakasohjaukseen ja asiakastyöhön liittyviä käytäntöjä uudelleen ja haetaan mahdollisimman joustavia ratkaisuja lain sallimissa rajoissa.

4. Aktivointisuunnitelmien tai monialaisten työllistymissuunnitelmien teko ja päivitys

Aktivointisuunnitelmat/monialaiset työllistymissuunnitelmat tehdään etäpalvelun osalta noudattaen samoja kriteereitä kuin palvelutarvearvion mukaisessa suunnitelmassa, mutta soveltaen etätööhön. Suunnitelmissa tulee sen mukaisesti näkyä tavoitteiden lisäksi mm. viikoittaiset kerrat ja päivittäinen kesto sekä jaksojen pituus.

Voimassa oleva aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma tulee päivittää etäpalvelua vastaavaksi tavoitteineen ja siinä tulee kuvata, missä määrin pohjana olevaa suunnitelmaa toteutetaan.

5. Tavoitteet

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet asetetaan siten, että ne myös poikkeustilanteessa ja etäpalvelussa tukevat asiakkaan tavoitteita, elämänhallintaa, vuorovaikutusta ja työ- ja toimintakykyä sekä auttavat haasteellisessa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden jaksamista. Niiden tulee sisältää työelämään suuntaavia elementtejä.

6. Sisältö

Etäpalvelussa tulee noudattaa lain mukaista kuntouttavan työtoiminnan päivittäistä kesto, joka on vähimmillään 4 tuntia /työtoimintapäivä. Neljän tunnin työtoimintapäivä täyttyy asettamalla asiakkaalle tehtäviä, jotka hän voi saman päivänä aikana toteuttaa niin, että kesto yhteensä on vähintään 4 tuntia.

Viikossa etäpäiviä tulee olla 1-4, kuten muussakin kuntouttavassa työtoiminnassa. Jaksojen pituus on minimissään 3 kk. Palveluntuottajan tulee henkilökohtaisesti sopia asiakkaan kanssa, mitä tehtäviä ja miten asiakas tekee toimintapäivän aikana. Asiakkaista riippuen se voi vaihdella. Osalla asiakkaista on digitaalisia välineitä, osalla ei edes älykännykkää tai muuta laitetta, jolla sovelluksiin voi päästä.

Toteuttamistapa ei saa vaikuttaa palvelun sisältöön enempää kuin välttämätöntä. Toteutuksessa on huomioitava yksilölliset tilanteet. Palvelun toteuttamistapa ei välttämättä sovellu kaikille asiakkaille ja heille kuntouttavaa työtoimintaa ei poikkeustilanteessa järjestetä, jollei ole mahdollista hallittuun lähijaksoon.

Poissaoloista ilmoitetaan työttömyysturvan maksajalle, kuten muutoinkin (Kelalle TT3 ilmoitukset). Asiakkaat kirjaavat työttömyysaikaa koskevaan ilmoitukseen läsnäolopäiville kuntouttava työtoiminta etänä.

Luvallisten ja luvattomien poissaolojen osalta noudatetaan samoja sääntöjä kuin kuntouttavassa työtoiminnassa muutoinkin.

7. Sanktiot

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä etänä toteutettavasta kuntouttavasta työtoiminnasta poikkeusaikana, mikäli hän katsoo sen itselleen soveltumattomaksi. Hänelle ei langeteta siitä sanktioita.

8. Asiakkaan työttömyysturva ja kulukorvaus

Asiakas saa kuntouttavan työtoiminnan etäjaksojen aikana työttömyysetuutta. TE-toimisto tekee aktivointisuunnitelman/monialaisen työllistymissuunnitelman perusteella lausunnon työttömyysturvan maksajalle, jolloin asiakas saa kulukorvauksen myös toteutuneilta etäkuntouttavan päiviltä. Kunta saa valtionkorvauksen toteutuneilta päiviltä.

Asiakkaalle kertyy etäjaksojen aikana työssäoloelvoitteen mukaisia päiviä. Hän myös poistuu kuntaosuusmaksulistalta etäkuntouttavan ajalla.

9. Asiakkaan vakuutusturva etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan aikana

Kunnan ottama vakuutusturva kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle on voimassa kuntouttavan työtoiminnan etävalmennukseen liittyvien välittömien ruoka- ja kahvitaukojen aikana sekä liikuttaessa sisätiloissa tai ulkona etävalmennuksen aikana etätyöpaikan välittömässä läheisyydessä tauoille ja pois tauoilta.

10. Tietosuoja, käytettävät menetelmät ja teknologia

10.1. Tietosuoja ja salassapito

Digipalveluiden käytössä tulee noudattaa lakia digitaalisista palveluista ja sääntökirjan sisältämiä tietoturva sääteleviä lakeja ja asetuksia. Palveluntuottajan tulee tutustua sääntökirjaan ja lakeihin, jotka liittyvät ulotettuihin materiaaleihin ja tallenteiden yms. luomiseen sekä säilyttämiseen. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan aina tietosuojalainsäädännön mukaisia tietosuojausperiaatteita. Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttämistä, siirtämistä ja luovuttamista. Kaikki henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta henkilötietojen poistamiseen ovat henkilötietojen käsittelyä.

Palveluntuottaja ymmärtää ja noudattaa lähestymistapoja, joissa yksityisyydensuoja ja luottamuksellisuus eivät ole uhattuina. Salaista tietoa on sekin, että henkilö on asiakkaana. Tietoja ei saa joutua sivullisten haltuun muutoin kuin lakiin perustuen, tai asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella.

Palveluntuottaja on vastuussa siitä, ettei tietoja käsitellä liian laajasti käsittelyn tarkoitukseen nähden. Vain ne henkilöt pääsevät käsittelemään tietoa, joilla on tarve käsitellä sitä, ja se asiakkaan kannalta on tarkoituksenmukaista.

Palveluntuottajan on annettava ohjeita ja perehdytystä siitä, mihin tarkoitukseen tietoja käytetään ja millä tavoin niitä käsitellään.

Palveluntuottajille annetaan vielä tarkentavia työohjeita tietosuojasta ja tietoturvasta etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan alkaessa samassa yhteydessä, kun heidät hyväksytään etäpalveluntuottajiksi.

Toimintaa säätelevistä laeista esimerkkejä:

Laki digitaalisista palveluista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Eu:n yleinen tietosuoja-asetus: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=FI>

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

10.2. Teknologia ja sovellukset

Käytettävän teknologian tulee olla helppokäyttöistä ja se tulee valita asiakkaan lähtökohdista ja hänen käytössään olevien välineiden mukaan. Matalan kynnyksen välineinä voi toimia esimerkiksi puhelin ja sähköposti.

Palveluntuottajia tuetaan keräämällä tietoa etäohjauksesta ja esimerkkejä erilaisista menetelmistä ja linkeistä, joilla he pystyvät etsimään tietoa oman toiminnan käynnistämiseen ja asiakkaiden tukemiseen. Esimerkkejä näistä: Kykyviisari etänä, Geokätkeily, Action Track, Teams yms. Lisäksi linkkejä etänä toteutettaviin Turun kaupungin palveluihin ja Turun kaupungin järjestämä digiopastus asukkaille.

11. Dokumentointi ja raportointi

11.1. Työmaapäiväkirja

Dokumentointiin ja raportointiin kiinnitetään erityistä huomiota poikkeustilan aikana. Palveluntuottajilta edellytetään säännöllistä raportointia kuukausittain asiakkaan osallistumisesta.

Palveluntuottajan tulee dokumentoida kunkin asiakkaan etäjakson suunnitelma, sekä etäjakson tavoitteet ja nimetä asiakkaalle ohjaaja. Toteutumisesta on pidettävä työmaapäiväkirjaa ja päivittäiset toteutuneet tehtävät tulee kirjata asiakastietojärjestelmään, josta ne saa tarvittaessa, esimerkiksi kunnan virkailijan pyytäessä.

11.2. Asiakkaan päiväkirja osana raportointia ja seuranta

Ohjaaja ja asiakas keskustelevat päiväkirjan käyttöönotosta, sisällöstä ja sen tuottamisesta etäpalvelun aikana. He keskustelevat myös säännöllisesti asiakkaan päiväkirjaan kirjaamista ajatuksista. Asiakkaalle varataan riittävästi aikaa tavoitteiden ja ajankohtaisen tilanteen etenemisen arvioimiseen. Asiakas seuraa työllistymistä edistävän palvelunsa toteutumista kirjaamalla etäpalvelun aikana päiväkirjaan esimerkiksi havaintojaan, mieleensä tulevia kysymyksiä, kehittämisajatuksiaan ja toiveitaan. Päiväkirjaan kirjataan myös itse tehdyt tehtävät.

Ohjaaja opastaa asiakasta täyttämään päiväkirjan parhaiten soveltuvalla toteutustavalla. Päiväkirjan muotoa voi muuttaa soveltuvammaksi, mikäli aiempi malli ei vastaa tarkoitustaan. Päiväkirjan voi toteuttaa sähköisesti erilaisten sovellusten avulla ja sen osana voi hyödyntää esimerkiksi oman älypuhelimien tai tabletin video- ja ääninauhaominaisuuksia. Päiväkirjaan voi yhdistää tekstiä, ääntä ja videoita.

Päiväkirja voi olla myös paperimuodossa ja sen voi palauttaa erikseen sopien palveluntuottajan postilaatikkoon tai ohjaajan tapaamisessa turvamääräyksiä noudattaen.

12. Maksatus

Maksuissa noudatetaan samoja periaatteita ja käytäntöjä, kuin sääntökirjassa on muutoinkin ohjeistettu.

13. Palveluntuottajat ja palveluseteli

13.1. Palveluntuottajat

Etäjaksoina toteutettava kuntouttava työtoiminta hankitaan niiltä kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajilta, jotka ovat hyväksyneet sääntökirjan etäkuntouttavaa koskevine lisäyksineen psop-järjestelmässä ja joiden osalta kunta on hyväksynyt palvelukuvauksen etäkuntouttavasta työtoiminnasta.

Palveluntuottajia ei kuitenkaan velvoiteta järjestämään poikkeustilan aikaisia etäpalveluita, ja palveluntuottaja voi itse päättää, missä työtehtävissä, työpajoilla tai ryhmissä etäpalveluita on mahdollista järjestää ja miten.

Turussa on tällä hetkellä 11 kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajaa, joiden asiakaskohderyhmä ja resurssit vaihtelevat suuresti. Osalla esim. maahanmuuttaja-asiakkaat ovat kohderyhmänä, osalla päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, joiden valmiudet toimia etätehtävissä ovat usein rajalliset.

13.2. Etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin arvo ja palvelukuvaus

Palveluntuottajat tekevät palvelukuvauksen etäpalvelustaan kunnan ohjeiden pohjalta. Palveluntuottajan tulee palvelukuvauksessaan kuvata tavat järjestää palvelu: palvelun sisältö, keinot ja tavat, eettisten periaatteiden toteutuminen, dokumentointi, asiakkaan päiväkirjan toteuttaminen ja asiakkaan tavoitteiden tukeminen sekä toteutettavissa oleva asiakasvolyyymi.

Palvelu toteutuu vain kunnan hyväksymillä ehdoilla ja sabluunalla, jonka jälkeen palveluntuottaja voi psop-järjestelmässä olevaan tuotteistukseensa liittää yhtenä palvelusetelinä etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelin.

Palveluntuottajat voivat aloittaa palvelun heti, kun setelin lisäys on hyväksytty järjestelmässä. Eri palveluntuottajien etäpalvelut voivat näin ollen käynnistyä eri aikaan sitä mukaan kuin heidän tuottamansa etäpalvelu hyväksytään.

Etänä toteutettavaa kuntouttavaa työtoimintaa varten luodaan psop-järjestelmään yksilöllisen palvelun palveluseteli, jonka arvo on sama kuin muillakin seteleillä päivitettyssä sääntökirjassa, eli 40 €/työtoimintapäivä.

14. Etänä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan palvelumallin kesto

Etänä toteutettava kuntouttava työtoiminnan palveluseteli ja palvelusetelimalli on voimassa toistaiseksi. Sääntökirjaan tulee muutos ja sitä tarkistetaan aina olosuhteiden ja määräysten sekä edellytysten muuttuessa. Mikäli valtioneuvosto määrää tämän toimintatavan purettavaksi, tapahtuu se välittömästi ja sääntökirjaa tarkistetaan vallitsevan käytännön mukaisesti.

Konsernihallinto Työllisyyspalvelukeskus

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN SÄÄNTÖKIRJA

PALVELUKOHTAINEN OHJE

Inkeri Huuhka ja Tiina Kankare
toukokuu 2020



TURKU

Sisällysluettelo

1.	Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä	4
2.	Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat	4
2.1.	Kohderyhmä	4
2.2.	Asiakkaan saama toimeentuloturva ja korvaukset kuntouttavan työtoiminnan aikana	5
3.	Palvelun tuottamiseen sovellettavaa lainsäädäntöä palvelusetelimallissa	5
4.	Tietosuoja ja asiakastietojen luovuttaminen, vaihtaminen ja tallettaminen	6
4.1.	Tietojen vaihto salassapitosäädösten estämättä	6
4.2.	Suostumus tietojen vaihtoon	6
4.3.	Tietosuoja ja salassapitovelvollisuus	7
4.4.	Arkistointi ja asiakasrekisteri	7
5.	Päätöksenteko	8
6.	Palvelun alkaminen ja palveluntuottajan valinta	8
6.1.	Palvelupaikat	8
6.2.	Markkinointi	9
6.3.	Palvelun alkaminen	9
7.	Palvelun viivästyminen ja peruuntuminen	9
	Sopimus ja suunnitelma	10
8.1.	Kuntouttavan työtoiminnan palvelusopimus	10
8.2.	Kuntouttavan työtoiminnan sisältö	11
9.	Sopimuksen purku, kieltäytyminen, poissaolot ja keskeyttäminen	12
9.1.	Sopimuksen purku ja päättäminen	12
9.2.	Kieltäytyminen ja keskeyttäminen	13
9.3.	Vaikutus työttömyysetuuteen	13
9.4.	Vaikutus toimeentulotukeen	13
9.5.	Pätevä syy kieltäytyä tai keskeyttää kuntouttava työtoiminta	14
9.6.	Poissaoloista ilmoittaminen	14
9.7.	Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus	15
10.	Henkilöstö	15
11.	Tilat	15
12.	Kestävä kehitys	16
13.	Ruokailu ja ruokailumahdollisuus	16
14.	Raportit ja arviointi	16
14.1.	Raportit	16
14.2.	Työmaapäiväkirja ja säännöllinen seuranta	16
15.	Laskutus ja maksut	18
16.	Vakuutukset	18
17.	Laadun seuranta ja verkostotapaamiset	19

17.1.	Laatu	19
17.2.	Verkostotapaamiset	19
18.	Kuntouttavan työtoiminnan palvelutuotannon yleiset edellytykset koosteena	20
18.1.	Sosiaalipalvelun tuottajien rekisteröityminen	20
18.2.	Muut edellytykset	20

1. Kuntouttavan työtoiminnan määritelmä

Kuntouttavaa työtoimintaa säätelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Sen tavoitteena on parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön työ- ja toimintakykyä ja lisätä edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun. Kuntouttava työtoiminta vahvistaa myös asiakkaan arjenhallintaa ja ehkäisee syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin.

Kunnalla on kuntouttavan työtoiminnan järjestämisvastuu. Kunta voi järjestää kuntouttavan työtoiminnan itse, tekemällä kirjallisen sopimuksen sen järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän taikka rekisteröidyn yhdistyksen, rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia yritykseltä. Riippumatta kuntouttavan työtoiminnan järjestämistavasta kunta vastaa siitä, että toiminta noudattaa lakia kuntouttavasta työtoiminnasta.

Kuntouttavaan työtoimintaan sovelletaan sosiaalihuoltoa koskevaa lainsäädäntöä, koska se on sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen sosiaalipalvelu. Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain (1290/2002) mukainen työllistymistä edistävä palvelu. Lain keskeisenä ajatuksena on tiivis yhteistyö kuntien ja työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimisto) kesken. Kunta ilmoittaa alueensa TE-toimistolle tiedot kaikista niistä asiakkaista, jotka ovat aloittaneet kuntouttavan työtoiminnan. TE-toimiston on saatava yksilöidyt aloitustiedot työvoimapolitiittisten lausuntojen antamiseksi. Kunnan tulee antaa myös tieto palveluntuottajista TE-toimistolle. Kunta ja TE-toimisto voivat sopia paikallisesti tarkoituksenmukaisesta ilmoittamismenettelystä.

2. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat

2.1. Kohderyhmä

Kuntouttavan työtoiminnan kohderyhmänä ovat turkulaiset työttömät työnhakijat, joille on työmarkkinatuen työttömyyspäivärahan tai toimeentulotuen saamisen perusteella tehty aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma, jonka työ- ja elinkeinotoimiston ja kunnan viranomainen laativat asiakkaan kanssa. Poikkeuksellisesti työmarkkinatukeen oikeutetulle tai työttömyydestä johtuen toimeentulotukea pääasiallisena tulonaan saavalle tai työttömyyspäivärahaa saavalle henkilölle voidaan hänen pyynnöstään järjestää kuntouttavaa työtoimintaa ennen aktivointisuunnitelman ja monialaisen työllistymissuunnitelman säädetyjä määräaikoja, jos kunta ja työ- ja elinkeinotoimisto varattuaan henkilölle tilaisuuden tulla kuulluksi, arvioivat kuntouttavan työtoiminnan parhaiten tukevan henkilön elämänhallintaa ja työllistymisedellytyksiä. Ennen toiminnan järjestämistä on laadittava kuntouttavaa työtoimintaa koskeva aktivointisuunnitelma tai monialainen työllistymissuunnitelma. Henkilön on esitettävä kuntouttavaa työtoimintaa koskeva pyyntö työ- ja elinkeinotoimistolle tai kunnalle (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta § 15). Ensisijaisena kohderyhmänä Turussa ovat pisimpään työttömänä olleet kela- listalla olevat asiakkaat.

Työllisyyden kuntakokeilun aikana toimitaan kokeilulainsäädännön mukaisesti. Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakas on aktiivitoimenpiteessä ja poissa työmarkkinatuen kuntaosuudelta.

Lain mukaan kuntouttava työtoiminta ei saa korvata TE-hallinnon palveluja. Kuntouttava työtoiminta ei myöskään ole sosiaalista kuntoutusta, joka Turussa on sosiaalityön palvelualueen vastuulla. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on työelämä, sosiaalisen kuntoutuksen tavoite on lisätä osallisuutta ja elämänhallintaa ja sen kohderyhmänä voivat olla myös työelämän ulkopuolella olevat. Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta säädetään tarkemmin kohderyhmästä.

2.2. Asiakkaan saama toimeentuloturva ja korvaukset kuntouttavan työtoiminnan aikana

Työmarkkinatukea saavan asiakkaan toimeentulo turvataan työmarkkinatuella kuntouttavan työtoiminnan ajalta. Työmarkkinatukea maksetaan kuntouttavan työtoiminnan ajalta, vaikka työnhakijalla ei työttömänä ollessaan olisi oikeutta saada työmarkkinatukea omavastuuajan korvauksettoman määräajan, työmarkkinatuen tarveharkinnan tai odotusajan, työssäolovelvoitteen tai ammatilliseen koulutukseen liittyvän rajoituksen vuoksi.

Työttömyyspäivärahaa saavan asiakkaan toimeentulo turvataan kuntouttavan työtoiminnan ajalta työttömyyspäivärahalla. Kuten työmarkkinatukea, myös työttömyyspäivärahaa maksetaan kuntouttavan työtoiminnan ajalta korvauksettoman määräajan, työssäolovelvoitteen, ammatilliseen koulutukseen liittyvän rajoituksen tai omavastuuajan estämättä.

Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloturvan muoto. Lakia kuntouttavasta työtoiminnasta sovelletaan niihin toimeentulotukea pääasiallisena tulonaan saaviin asiakkaisiin, joille myönnetään toimeentulotukea työttömyyden aiheuttaman tulottomuuden vuoksi. Pääsääntöisesti asiakkaat saavat työmarkkinatuen kuntouttavan työtoiminnan aikana.

Kulukorvaukset

Asiakkaan pääasiallinen toimeentulo on yleensä työttömyyskorvaus (työmarkkinatuki, työttömyyspäiväraha) kuntouttavan työtoiminnan aikana, jonka lisäksi hän saa kulukorvausta toteutuneilta toimintapäiviltä. Tämän lisäksi kunta vastaa asiakkaan matkakustannuksista työtoimintapaikkaan. Asiakkaille korvataan matkat halvinta kulkuvälinettä käyttäen. Turussa korvauksena maksetaan Föli- bussikorit, joista tehdään päätös asiakastietojärjestelmä Efficassa. Mikäli asiakkaan pääasiallinen toimeentulo on toimeentulotuki, myönnetään hänelle toimintäraha kulukorvauksen sijaan. Kuntouttava työtoiminta on asiakkaalle maksuton.

Työssäolovelvoite

Työttömyysturvalain mukaan kuntouttava työtoiminta kerryttää työssäolovelvoitetta. Merkitystä ei ole sillä, koska työssäolovelvoite on saatu. Oikeus työttömyysetuuteen palautuu myös, kun työssäolovelvoitteen asettamiseen johtaneesta menettelystä on kulunut vähintään viisi vuotta.

Sanktiot

Asiakas ei voi kieltäytyä kutsusta suunnitelman tekoon tai kuntouttavasta työtoiminnasta ilman sanktioita (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 10 § (314/2010)). Kieltäytyminen voi aiheuttaa työttömyysturvan menetyksen tai toimeentulotuen alentamisen. Poikkeustilan aikana noudatetaan hallituksen ja ministeriöiden antamaa poikkeustilaan liittyvää ohjeistusta ja määräyksiä.

3. Palvelun tuottamiseen sovellettavaa lainsäädäntöä palvelusetelimallissa

Palvelusetelimallissa kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä säätelevät myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä ja laki yksityisistä sosiaalipalveluista. Palvelusetelillä tuotettavassa kuntouttavassa työtoiminnassa sopimus syntyy asiakkaan ja palveluntuottajan välillä, joten palvelu on myös kuluttajasuojalain alainen. Tuottajan on noudatettava kaikkia palvelun tuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja ohjeita. Tuottaja sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa työsopimuslainsäädäntöä ja alan työehtosopimuksia:

- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Laki toimeentulotuesta (1412/1997)
- Työttömyysturvalaki (1290/2002)
- Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014)
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalveluista (916/2012)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (570/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työlainsäädäntö
- Työaikalaki (872/2019)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (679/2016)
- Tietosuoja laki (1050/2018)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

4. Tietosuoja ja asiakastietojen luovuttaminen, vaihtaminen ja tallentaminen

4.1. Tietojen vaihto salassapitosäädösten estämättä

Aktivointisuunnitelman laatimiseen osallistuvilla ja suunnitelmaa laadittaessa asiantuntijoilla on oikeus salassapitosäännösten estämättä saada toisiltaan ja luovuttaa toisilleen aktivointisuunnitelman laatimiseksi henkilöä koskevat välttämättömät tiedot. Työttömän suostumuksesta riippumatta työ- ja elinkeinotoimistolla, kunnalla ja Kansaneläkelaitoksella on oikeus salassapitosäännösten ja muiden tiedon saantia koskevien rajoitusten estämättä saada toisiltaan **työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta** tarkoitettujen tehtävien hoitamiseksi tarvittavia tietoja, jotka ovat välttämättömiä työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun järjestämiseksi. Tiedot voidaan luovuttaa teknisen käyttöyhteyden avulla.

4.2. Suostumus tietojen vaihtoon

Silloin, kun salassapitosäädökset ja lainsäädäntö edellyttävät luvan pyytämistä, kunnan edustaja kertoo asiakkaalle palveluprosessiin liittyvän tietojen vaihdon käytännöt ja pyytää asiakkaalta kirjallisen suostumuksen häntä koskevien tietojen vaihdosta eri viranomaisten ja palvelutuottajien välillä. Suostumus pyydetään aina, kun tietoja vaihdetaan viranomaistyön ulkopuolisten tahojen kanssa ja harkinnan mukaan muutoinkin, etenkin kun on kyse arkaluontoisista tiedoista tai suostumuksen pyytäminen edistää asiakasprosessia.

Asiakkaan kanssa tehdystä aktivointisuunnitelmasta tai monialaisesta työllistymissuunnitelmasta luovutetaan asiakkaan kirjallisella suostumuksella asiakkaan valitsemalle palvelusetelipalveluntuottajalle tietoja, jotka ovat välttämättömiä ja tarkoituksenmukaisia tavoitteellisen kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseksi. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi toiminnan järjestämiseen, koulutus- ja työhistoriaan sekä asiakkaan toimintakykyyn ja työssä suoriutumiseen vaikuttavat terveydelliset tiedot.

4.3. Tietosuoja ja salassapitovelvollisuus

Palveluntuottaja toimii yksityisenä sosiaalipalvelujen tuottajana ja vastaa asiakirjojen laatimisesta, säilyttämisestä ja arkistoinnista laissa säädetyllä tavalla ja kunnan ohjeiden mukaisesti. Tietosuoja-laki (1050/2018) tuli voimaan 1.1.2019 ja kumosi samalla henkilötietolain (523/1999). Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011) edelleen edellyttää, että lupahakemuksen yhteydessä toimitetaan ”rekisteriseloste” eli tiedot asiakasasiakirjojen säilyttämispaikasta, rekisterinpidosta vastaavasta henkilöstä sekä selvitys rekisterinpidon keskeisistä periaatteista.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen henkilökunta noudattaa lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) ja voimassa olevia salassapidosta ja tietosuojasta annettuja säännöksiä ja määräyksiä. Palveluntuottaja myös nimeää henkilöstöstään tietosuojavastaavan. Salassapitosäädökset koskevat myös opiskelijoita ja harjoittelijoita sekä tilapäisesti palveluntuottajalla töissä olevia.

Kunta ja palveluntuottajat sitoutuvat pitämään luottamuksellisina toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi, tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseen. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa ja tietoa, joka (a) on yleisesti saatavilla taikka muuten julkista tai (b) joka on saatu kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta tai (c) joka oli vastaanottavan tahon hallussa ilman niitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen niiden saamista palveluntuottajalta tai kunnalta tai (d) jonka palveluntuottaja ja kunta ovat itsenäisesti kehittäneet hyödyntämättä saamaansa aineistoa tai tietoa. Mikäli on epäselvää, onko jokin palveluntuottajan ja kunnan tietoonsa saama seikka luottamuksellinen, on tieto katsottava luottamukselliseksi. Salassapitovelvollisuuden rikkomisena ei pidetä viranomaisten velvoittavan määräyksen vuoksi tapahtuvaa tietojen luovuttamista viranomaisille tai muulle taholle.

4.4. Arkistointi ja asiakasrekisteri

Asiakasasiakirjat, jotka syntyvät palvelua järjestettäessä ja toteutettaessa, ovat kunnan asiakirjoja. Vaikka palvelujen tuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, vastaa kunta rekisterinpitäjänä viime kädessä niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava kunnan omaan asiakasrekisteriin. Sopimuksen päätyttyä on palveluntuottajan lopetettava kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseksi saadun luottamuksellisen aineiston ja tietojen käyttäminen sekä, ellei erikseen sovita aineiston hävittämisestä, toimitettava kunnalle kyseinen aineisto kaikkine kopioineen, kun sitä ei enää tarvita kuntouttavan työtoiminnan ja jatkosuunnitelman toteuttamiseen. Kunnalla on oikeus saada haltuunsa ja omistukseensa kaikki kappaleet palvelulle sovitusta lopputuloksista, dokumentaatiosta, todistuksista, luvista, ohjeista ja muista asiakirjoista. Palveluntuottajalla on velvollisuus myötävaikuttaa siihen, että kunta toimittaa riittävät tiedot palvelun tuottamista varten mm. esittämällä kysymyksiä ja toimittamalla kunnalle luettelon tarvittavista tiedoista.

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 ja ratkaisuja.

5. Päätöksenteko

Kunta vastaa kuntouttavan työtoiminnan päätöksenteosta ja siihen liittyvän palvelusetelin antamisesta suunnitelman ja asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen pohjalta.

Työllisyyspalvelukeskuksen virkailija tekee asiakkaalle päätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta Effica-asiakastietojärjestelmässä. Palveluseteli tehdään sähköisessä palveluseteli- ja ostopalvelumaksujärjestelmässä (PSOP), ja se perustuu kuntouttavasta työtoiminnasta tehtyyn päätökseen, jota ilman palveluseteliä ei voi antaa.

Asiakkaalla on mahdollisuus saada palveluseteli sähköisesti PSOP-järjestelmästä hänelle annetun linkin kautta tai virkailijan antamana/lähettämänä printtinä. Vaihtoehtoisesti palveluseteli voidaan luoda suoraan asiakas- ja palveluntuottajakohtaisesti PSOP-järjestelmässä ja tehdä palveluvaraus kunnan toimesta.

6. Palvelun alkaminen ja palveluntuottajan valinta

6.1. Palvelupaikat

Asiakkaalla on oikeus itse valita palveluseteliin sisältyvän valinnanvapauden nojalla haluamansa palveluntuottaja niistä kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajista, jotka näkyvät hyväksytyjen palveluntuottajien listalla PSOP-järjestelmässä.

Sekä päätökset että lista palveluntuottajista ja esitteistä voidaan myös tulostaa paperiversiona. Asiakkaan omavirkailija opastaa asiakasta palveluntuottajan valinnassa. Asiakas voi myös valtuuttaa asiainhoitajan toimimaan puolestaan. Asiakas käy halutessaan tutustumassa esitelyihin paikkoihin. Annetut tapaamisajat on ilmoitettava selkeästi asiakkaalle ja aikaa on varattava siten, että asiakkaiden käynnit järjestyvät kohtuullisesti.

Asiakas ilmoittaa ottaessaan yhteyttä palveluntuottajaan sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti kuntouttavan työtoiminnan asianmukaiseen toteuttamiseen. Suunnitelmaa päivittänyt työpari toimittaa lisäksi asiakkaan luvalla hänestä kootut kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseen liittyvät dokumentit, jollei asiakas anna niitä itse palveluntuottajalle. Tarvittavia tietoja ovat mm. aktivointisuunnitelma tai työllistymissuunnitelma liitteineen. Ilman em. suunnitelmia ei palveluntuottaja voi tehdä kirjallista sopimusta asiakkaan kanssa kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisesta.

Palveluntuottaja voi pyytää tarvittavat tiedot myös myöhemmin asiakkaan suostumuksella. Palvelun tulee sijaita hyvien julkisten kulkuyhteyksien päässä ja sinne pitää pystyä matkustamaan Turun seudun joukkoliikenteen Föli-kortilla.

Tutustumisen jälkeen palveluntuottaja voi laatia asiakkaan kanssa sopimuksen palvelusetelillä korvattavasta kuntouttavasta työtoiminnasta. Sopimuksessa on tarkempi konkreettinen suunnitelma kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisesta. Palvelua ei kuitenkaan voi aloittaa ennen kuin Efficassa on tehty myönteinen päätös kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakas voi kieltäytyä palvelusetelillä tuotettavasta palvelusta, jolloin kunnan tulee järjestää hänelle kuntouttava työtoiminta muulla tavoin, esimerkiksi omana toimintana. Omana toimintana kuntouttavaa työtoimintaa järjes-

tetään toimialoilla ja kaupungin eri yksiköissä, nuorisopalveluissa nuorten paja Fendarissa ja Starttipajalla sekä Työllisyyspalvelukeskuksen työkeskuksessa.

6.2. Markkinointi

Palveluntuottaja on vastuussa asiakaslähtöisestä ja asiallisesta palvelujensa markkinoinnista ja markkinointimateriaalin jakamisesta ohjaaville ja asiakastyötä tekeville tahoille sekä sen liittämistä PSOP-järjestelmään. Markkinointimateriaalin on oltava selkeäkielistä ja soveltua monenlaisen asiakaskunnan käyttöön (maahanmuuttajat, oppimisvaikeuksista kärsivät yms.).

Esitteen tulee sisältää:

- esittely palveluntuottajasta
- tarjolla olevat työtehtävät ja muu sisältö
- onko mahdollista suorittaa näyttötutkinto
- henkilökunta ja yhteystiedot
- onko tarjolla yksilö- ja/tai ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa
- ovatko tilat esteettömät ja työtehtävä sellaiset, että osatyökykyiset suoriutuvat niistä
- toiminnan erityispiirteet ja mahdolliset teemalliset ryhmät, esim. maahanmuuttajille suunnattu ryhmä, nuorille suunnattu ryhmä tai kielikoulutus ja atk-aidot.

Palveluntuottajalla tulee olla internet-sivut, joilla näkyy palveluseteliä käyttävän asiakkaan kannalta olennainen tieto palveluun hakeutumiseksi. Informaation tulee opastaa asiakasta hänelle sopivimman palvelun löytämisessä. Palveluntuottaja ilmoittaa PSOP-järjestelmässä ryhmien ajankohdat, sekä sen, jos asiakaspaikat ovat täynnä. Myös etänä toteutettava kuntouttava työtoiminnasta tulee olla esittely ja tiedot PSOP- järjestelmässä.

6.3. Palvelun alkaminen

Palveluntuottajaan ollaan yhteydessä mahdollisimman pian, viimeistään kahden viikon kuluessa suunnitelman teon jälkeen. Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan viiveettä palvelun tilaamisesta. Palvelun aloitus ja sisäänotto tulee järjestää asiakkaalle selkeästi. Palveluntuottaja pitää huolen siitä, että asiakkailla on mahdollisuus tutustua palveluun ennen sopimuksen tekemistä. Palveluun tutustumisesta ei saa periä maksua. Ennen palvelun aloittamista, palveluntuottajan on tarkistettava, että asiakkaalla on ajantasainen suunnitelma ja asiakkaalle on myönnetty kuntouttava työtoiminta.

Palveluntuottajan kieltäytyminen asiakassopimuksesta on mahdollinen vain perustellusta syystä, joka on annettava Työllisyyspalvelukeskukseen tiedoksi. Palveluntuottaja ei saa asettaa asiakkaita keskenään eriarvoiseen asemaan. Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet palvella myös maahanmuuttajia ja antaa palvelua ruotsin kielellä ruotsinkielisille asiakkaille. Tulkin tilaamisesta palveluntuottaja sopii Työllisyyspalvelukeskuksen kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusopimusta ei tehdä, mikäli on ilmeistä, että kyseinen palvelu ei työtehtävineen sovellu asiakkaalle. Tällöin palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Työllisyyspalvelukeskukseen, asia selvitetään tapauskohtaisesti ja mahdollisesti ohjataan asiakasta valitsemaan toinen palveluntuottaja tai mietitään muita palveluratkaisuja.

7. Palvelun viivästyminen ja peruuntuminen

Kuntouttava työtoiminta on luonteeltaan aina työelämään suuntaavaa. Jos asiakkaalla ei ole riittäviä

valmiuksia kuntouttavaan työtoimintaan, on hänet ohjattava soveltuvimpien palvelujen piiriin. Sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamisvastuu on sosiaalityössä. Mikäli asiakkaalla on edellytyksiä työkokeiluun, palkkatukityöhön, opiskeluun ym. ensisijaisesti palveluihin, tulee hänet ohjata niihin. Palvelu katsotaan viivästyneeksi, mikäli sen aloitus myöhästyy sovituista neljäntoista (14) vuorokauden takarajasta, tai mikäli asiakas ei ole ottanut yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan seitsemän (7) vuorokauden sisällä palvelusetelin saamisesta tai sen luomisesta järjestelmässä.

Jos palvelupaikkaan muodostuu jono, tulee se järjestää oikeudenmukaisesti ketään syrjimättä. Asiakkaan tulee olla selvillä palvelun mahdollisesta tulevasta aloitusajankohdasta. Palveluntuottaja informoi Työllisyyspalvelukeskusta vapaana olevista paikoista ja jonoista. Mikäli arvioitu jonotusaika palveluun ylittää kuukauden, ei jonoon tule ottaa uusia asiakkaita.

Arvioidun jonotusajan ylittäessä kuukauden asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuuksien mukaan hänelle soveltuvaa vaihtoehtoja, nopeammin toteutettavaa ratkaisua. Kunta koordinoi jonotilannetta. Asiakas voi valita toisen palveluntuottajan, tai odottaa kunnes paikka hänen valitsemalleen palveluntuottajalle vapautuu, mikäli viive ei ole kohtuuton ja vaaranna asiakkaan palveluprosessia. Mikäli palveluntuottajalla ei ole mahdollisuutta jonkun muun syyn kuin jonotilanteen vuoksi ottaa asiakkaita vastaan palveluun, tulee siitäkin informoida kuntaa viipymättä. Palvelun peruuntumisesta sovitaan asiakkaan omavirkailijan, palveluntuottajan ja asiakkaan kesken. Tieto palvelun peruuntumisesta ja keskeytymisestä on toimitettava TE-palveluihin.

8. Sopimus ja suunnitelma

8.1. Kuntouttavan työtoiminnan palvelusopimus

Aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa sovitaan kuntouttavasta työtoiminnasta ja niihin kirjataan myös muiden palvelujen tarve. Suunnitelmien perusteella tehdään kuntouttavan työtoiminnan sopimus. Suunnitelmien sisältöä tarkennetaan kuntouttavan työtoiminnan sopimuksessa asiakas- ja palveluntuottajakohtaisesti asiakkaan aloittaessa.

Asiakkaalle kuntouttavan työtoiminnan ohella tarjottavat muut sosiaalipalvelut sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut on myös hyvä kirjata suunnitelmaan. Niiden ei tarvitse tulla palveluntuottajan toimesta, mutta palveluntuottajalta edellytetään kykyä tunnistaa asiakkaiden palvelutarpeita ja verkoston tuntemista siten, että asiakas voidaan tarvittaessa ohjata myös sosiaalityön ja terveydenhuollon palveluihin tai muihin soveltuviin palveluihin. Palveluntuottaja huolehtii yhteistyössä omavirkailijan kanssa osaltaan siitä, että asiakas saa suunnitellut ja jakson aikana tarvitsemansa palvelut.

Suunnitelmissa tulee huomioida työkortit ja tilaisuus suorittaa kuntouttavan työtoiminnan aikana näyttötutkinnon osa, mikäli palveluntuottaja on ilmoittanut, että niihin on mahdollisuus.

Kuntouttavan työtoiminnan palvelua tuottaessa sitä koskevan kirjallisen sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottajan edustajat (yksikön vastaava, jolla on nimenkirjoitusoikeus ja asiakkaan ohjaaja) ja asiakas. Palvelusetelillä tuotettavassa kuntouttavassa työtoiminnassa sopimus on kuluttajasuojalain alainen. Kunta valvoo palvelun laatua.

Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu Työllisyyspalvelukeskukseen, mutta asiakkaan omavirkailija (sosiaalityön tai Työllisyyspalvelukeskuksen virkailija) yhteystietoineen kirjataan sopimukseen asiakkaan prosessin koordinoijana, joka seuraa palvelun toteutumista ja laatua ja on yhteyshenkilö.

Palveluntuottajan tulee myös nimetä asiakkaalle vastuutyöntekijä/vastuuohjaaja, joka perehdyttää, ohjaa, arvioi ja tukee asiakasta palvelun aikana. Vastuuohjaajan nimi ja yhteystieto tulee näkyä sopimuksessa. Nimetty ohjaaja vastaa raporttien teosta, vaikka raporttien sisältö voikin syntyä tiimityön tuloksena. Sopimus tulee tehdä ennen palvelun aloittamista. Sopimus pohjana käytetään Työllisyyspalvelukeskuksen sopimus pohjaa. Sopimuksen teon yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja keskustelevat kuntouttavan työtoiminnan jakson tavoitteesta, joka kirjataan sopimukseen. Sopimus tehdään määräaikaisena kuntouttavan työtoiminnan päätöksen ajaksi. Palveluntuottaja antaa allekirjoitetusta sopimuksesta oman kappaleen asiakkaalle ja toimittaa kopiot omavirkailijalle, Työllisyyspalvelukeskuksen toimistoon sekä TE- toimistoon. Kuntouttavan työtoiminnan sopimus ja suunnitelmat tarkistetaan ja arvioidaan aina, kun niihin on muutostarvetta, viimeistään kunkin jakson päättyessä.

8.2. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö

Kuntouttava työtoiminnan sisältö ja tavoitteet tulee sovittaa henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen kannalta riittävän vaativiksi ja mielekkäiksi. Työtoiminnan tulee parantaa asiakkaan tietoisuutta omista vahvuuksistaan ja kehittämiskohteista sekä lisätä hänen työelämävalmiuksiaan. Ilmapiirin tulee olla kannustavaa ja kuntoutumista tukevaa. Asiakkaan motivoimisessa ja palveluun sitoutumisessa palveluntuottaja on keskeisessä roolissa.

Palveluntuottaja on myös vastuussa asiakkaan perehdytyksestä työtoimintaan ja asiakkaan työturvallisuudesta. Jokaisen asiakkaan saatavilla tulee olla omavalvontasuunnitelma ja perehdytyskansio ja kaikkien kanssa on käytävä läpi paloturvallisuusasiat ja pelastautuminen.

Lain mukaan kuntouttavan työtoiminnan tulee toteutua 1–4 päivänä kalenteriviikossa ja toimintapäivän kesto on 4–8 tuntia. Yleensä päivä ei ylitä kuutta tuntia, koska kuntouttava työtoiminta ei saa korvata sellaisia työtehtäviä, jotka voi rinnastaa palkkatyöksi. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3–24 kuukauden mittaiseksi jaksoksi kerrallaan (142/2015). Kunkin jakson tulee siis kestää vähintään kolme kuukautta.

Kuntouttavan työtoiminnan sopimukseen kirjataan viikoittainen työtoiminta-aika päivien ja tuntien tarkkuudella (esimerkiksi 3 pvä/vko ma–ke, 4 tuntia/pvä klo 10–14). Kirjatuista päivistä ja suunnitelmasta voi poiketa vain ennalta sovituihin ehtoihin; esimerkiksi silloin kun asiakas haluaa osallistua ryhmävalmennukseen. Tai hänellä on vaikkapa työpaikkahaastattelu. Muutos täytyisi kirjata etukäteen. Kuntouttavan työtoiminnan jakso ei voi pääsääntöisesti sisältää taukoa tai lomaa, vaan sen tulee STM:n ohjeen mukaan toteutua yhtäjaksoisesti. Palvelua on oltava ympäri vuoden.

Kuntouttavaan työtoimintaan henkilö voi osallistua enintään 230 päivänä 12 kuukauden aikana (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta § 14). Kuntouttavalla työtoiminnalla ei saa korvata virkasuhteessa tai työsuhteessa tehtävää työtä. Kuntouttava työtoiminta ei saa aiheuttaa kunnan tai muun toiminnan toteuttajan palveluksessa olevien työntekijöiden irtisanomisia tai lomauttamisia, eikä heidän työolosuhteidensa tai etuuksiensa huonontumista. Sairauslomissa noudatetaan Kelan käytäntöä.

Turussa palvelusetelillä toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan kesto on keskimäärin yksi vuosi, mutta kuntouttavan työtoiminnan kesto voidaan pidentää perustelluista syistä 24 kuukauteen, mikäli on näyttöä siitä, että jatkaminen lisää asiakkaan työelämävalmiuksia. Sopimuksen tulee sisältää seuraavat asiat:

- kuntouttavan työtoiminnan kesto
- onko kyseessä yksilömuotoinen, ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta vai etänä

toteutettava kuntouttava työtoiminta

- palveluntuottaja ja toimintayksikkö sijainteineen ja yhteystietoineen
- asiakkaan hetu ja yhteystiedot
- työtehtävät
- työtoimintapäivien määrä (1-4 työtoimintapäivää/vko) ja minä viikonpäivinä kuntouttava työtoiminta toteutuu
- työtuntien määrä työtoimintapäivää kohden
- tavoitteet jakson ajalle
- sopimukseen voi kirjata myös väliarvioinnin ajankohdan
- palveluntuottajan vastuuhenkilön allekirjoitus ja yhteystiedot
- kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan nimi, yhteystiedot ja allekirjoitus
- kunnan omavirkailijan nimi ja yhteystieto sekä toimipaikka (sosiaalitoimi tai Työllisyyspalvelukeskus)
- asiakkaan allekirjoitus
- sopimuksen allekirjoituspäivä ja -paikka

Sopimuksessa näkyy asiakkaan ilmoitusvelvollisuus poissaoloista. Asiakkaalle on kerrottava niistä sanktioista, jotka liittyvät luvattomiin poissaoloihin. Sopimus sisältää myös maininnan siitä, ettei kuntouttavaan työtoimintaan saa osallistua päihtyneenä tai huumausaineiden vaikutuksen alaisena. Työtoiminnan jatkuessa kunkin jakson jälkeen laaditaan jatkosopimus, johon kirjataan muutokset työtoimintapäivissä ja työajoissa sekä tavoitteet uudelle jaksolle. Pyrkimys on, että asiakas etenee siten, että työtoimintapäivien määrä kasvaa viikkoa kohden. Myös tuntimäärää voidaan lisätä toimintapäivää kohden. Asiakkaan vähäistä viikoittaista työtoimintapäivien määrää voi lisätä aina neljään (4) päivään saakka ja päivittäisiä työtunteja aina 6-8 tuntiin asti.

9. Sopimuksen purku, kieltäytyminen, poissaolot ja keskeyttäminen

9.1. Sopimuksen purku ja päättäminen

Palveluntuottaja voidaan poistaa hyväksytyjen palveluntuottajien listalta PSOP-järjestelmästä, mikäli palvelu ei vastaa sääntökirjan kriteerejä ja laadussa on toistuvasti huomauttamista. Asiakkaalle pyritään tuolloin järjestämään korvaava palvelu.

Mikäli kuntouttavan työtoiminnan palvelusetelillä tuotettavan palvelun alkamisen jälkeen ilmenee, että asiakkaalla ei ole edellytyksiä kuntouttavaan työtoimintaan, on esteisiin ensisijaisesti haettava ratkaisua ja palveluntuottajan on otettava yhteyttä Työllisyyspalvelukeskukseen ja selvitettävä asia tapauskohtaisesti yhteistyössä omavirkailijan ja asiakkaan kanssa. Mikäli vaihtoehtoinen ratkaisu ei sovellu asiakkaalle, palvelua ei tule tarpeettomasti jatkaa. Tällöin haetaan yhdessä Työllisyyspalvelukeskuksen kanssa soveltuvaa ja tarkoituksenmukaista palvelua asiakasta kuullen.

Päihtynyt asiakas ei voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. Palveluntuottajan tulee ohjata päihtynyt tai huumausaineiden vaikutuksen alaisena oleva asiakas pois työtoimintapaikalta. Mikäli päihteen käyttö on jatkuvaa, ei asiakas voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. Jos kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana herää epäily asiakkaan päihteen käytöstä, palveluntuottaja on yhteydessä Työllisyyspalvelukeskuksen terveydenhoitajaan, joka laatii lähetteen huumeselaan.

Asiakas ja palveluntuottaja voivat päättää sopimuksen yhteisellä päätöksellä, jos palvelu ei sovellu tai muutoin on peruste purkaa sopimus. Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee aina olla ensin yhteydessä Työllisyyspalvelukeskukseen, jotta voidaan hakea muita ratkaisuja, eikä asiakkaan palveluprosesseihin tule katkoja. Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä Työllisyyspalvelukeskukselle mahdollisista asiakkaan ja palveluntuottajan välisistä erimielisyyksistä tai sopimussuhteen päättymisen syistä. Mikäli yhteydenottoa viranomaisiin ei tehdä ja sopimus päätetään, se saattaa katkaista asiakkaan työttömyysturvan ja palvelupolun. Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä.

9.2. Kieltäytyminen ja keskeyttäminen

Kuntouttavan työtoiminnan lain soveltamisalan piiriin kuuluva asiakas menettää oikeutensa työmarkkinatukeen tai työttömyyspäivärahaan, jos hän perusteetta kieltäytyy kuntouttavasta työtoiminnasta. Samalla perusteella voidaan laskea asiakkaan toimeentulotukea. Kieltäytymisenä tai keskeyttämisenä pidetään myös tilanteita, joissa asiakas osallistumispäivänä jättää saapumatta tai ei suorita sovittuja tehtäviä. Sairaudesta johtuvaa poissaoloa tai vastaavaa ei pidetä kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisenä.

9.3. Vaikutus työttömyysetuuteen

Henkilöllä, joka ilman pätevää syytä kieltäytyy kuntouttavasta työtoiminnasta, tai omasta syystään joutuu keskeyttämään kuntouttavan työtoiminnan, ei ole oikeutta työttömyysetuuteen (työmarkkinatuki, työttömyyspäiväraha) 60 päivän ajalta kieltäytymisestä tai keskeyttämisestä lukien. Mikäli asiakas kieltäytyy poikkeusolojen aikana etänä toteutettavasta kuntouttavasta työtoiminnasta, ei hänelle aiheudu siitä sanktioita. Poikkeusoloissa noudatetaan muutoinkin hallituksen ja ministeriöiden antamia lain soveltamisohjeita ja joustoja.

Oikeus työttömyysetuuteen palautuu, kun henkilö on ollut vähintään 12 kalenteriviikkoa työssä-oloehdon täyttävässä työssä, työvoimakoulutuksessa, työnhakuvalmennuksessa, uravalmennuksessa, työkokeilussa, kuntouttavassa työtoiminnassa, opiskellut omaehtoisesti päätoimisia opintoja tai työllistynyt päätoimisesti yritystoiminnassa tai omassa työssä (työssäolovelvoite). Oikeus työttömyysetuuteen palautuu myös, kun työssäolovelvoitteen asettamiseen johtaneesta menettelystä on kulunut vähintään viisi vuotta. Työssäolovelvoitteen asettaminen edellyttää, ettei asiakkaalla ole ollut pätevää syytä menettelylleen. Toistuvuutta arvioitaessa tarkastelujakso on kuusi kuukautta.

9.4. Vaikutus toimeentulotukeen

Kieltäytymisen vuoksi voidaan asiakkaan toimeentulotuen perusosan suuruutta alentaa enintään 20 prosenttia siten, kuin toimeentulotuesta annetussa laissa säädetään. Asiakkaan toimeentulotuen perusosan suuruutta voidaan alentaa hänen osaltaan yhteensä kuitenkin enintään 40 prosenttia, jos hän toistuvasti ilman pätevää syytä kieltäytyy kuntouttavasta työtoiminnasta tai keskeyttää sen. Alentamisen edellytyksenä on lisäksi se, että alentaminen ei vaaranna ihmisarvoisen elämän edellyttämän turvan mukaista välttämätöntä toimeentuloa eikä alentamista voida muutenkaan pitää kohuttomana. Alentaminen voi olla kestoaltaan enintään kaksi kuukautta kerrallaan. Toimeentulotuen alentamien tulee aina perustua yksilökohtaiseen arvioon, jossa huomioidaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti.

Poikkeusoloissa noudatetaan hallituksen ja ministeriön erikseen antamia ohjeita

9.5. Pätevä syy kieltäytyä tai keskeyttää kuntouttava työtoiminta

Asiakkaalla on pätevä syy kieltäytyä kuntouttavasta työtoiminnasta tai keskeyttää se, kun

- Kuntouttava työtoiminta ei ole hänen terveydentilansa tai työ- ja toimintakykynsä huomioon ottaen hänelle sopivaa
- Kuntouttava työtoiminta järjestetään hänen työssäkäyntialueensa ulkopuolella tai päivittäinen matka kuntouttavan työtoiminnan järjestämispaikalle ylittää keskimäärin kolme tuntia
- Kuntouttavan työtoiminnan järjestäjä olennaisesti laiminlyö vastuutaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan työturvallisuudesta
- Kuntouttavan työtoiminnan järjestäjä olennaisesti laiminlyö veloitetta noudatta palvelun järjestämistä koskevaa lainsäädäntöä tai kuntouttavasta työtoiminnasta tehdyn sopimuksen sisältöä ja ehtoja
- Kuntouttava työtoiminta olennaisesti poikkeaa aktivointisuunnitelmassa tai monialaisessa työllistymissuunnitelmassa sovitusta.

Päteviä syitä ei ole mahdollista luetella lainsäädännössä tyhjentävästi. Tämän vuoksi pätevänä syynä voidaan pitää muutakin syytä edellyttäen, että se on pätevyydeltään rinnastettavissa laissa lueteltuihin syihin.

9.6. Poissaoloista ilmoittaminen

Palveluntuottajan tulee sopia asiakkaan kanssa poissaoloista ilmoittamisesta ja kertoa, mitkä poissaolot eivät vaikuta asiakkaan saaman työttömyysturvan tai toimeentulotuen maksatukseen. Palveluntuottaja sopii kirjallisesti asiakkaan kanssa, miten mahdollisista poissaoloista ilmoitetaan ja kenelle.

Luvallinen poissaolo on aina sovittava työtoiminnan ohjaajan ja vastuuhenkilön kanssa. Hyväksytyjä poissaoloja ovat lääkärikäynnit, lapsen sairastuminen tai muu vastaava poissalo, josta on esittää todistus. Sairauspoissaoloista tulee aina esittää sairaanhoitajan tai lääkärin kirjoittama todistus.

Asiakkaan jättäytyessä pois sovitusta työ- tai ryhmätoiminnasta tulee palveluntuottajan olla asiakkaaseen yhteydessä saman päivän aikana ja selvittää poissaolon syytä.

9.7. Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Pidemmistä sairauslomista ja toistuvista poissaoloista tulee aina ilmoittaa omavirkailijalle. Kunta voi päättää asiakkaan palvelun keskeyttämisestä.

Kuntouttavan työtoiminnan järjestäjä on velvollinen ilmoittamaan työttömyysetuuden maksajalle poissaoloista viipymättä. Etuuden maksaja ratkaisee poissaolon vaikutuksen työttömyysetuuden maksamiselle. Pidemmät poissaolot järjestäjän on ilmoitettava myös TE-toimistolle. Pidempien poissaolojen ilmoittamisesta kunta ja TE-toimisto voivat sopia tarkoituksenmukaisen menettelyn. Kelalle poissaolot ilmoitetaan Kelan lomakkeella TT3, joka on sähköisesti ladattavissa.

10. Henkilöstö

Toiminnasta vastaavien työntekijöiden tulee täyttää lakien ja asetusten asettamat yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamiseen liittyvät kelpoisuusehdot. Aluehallintovirasto edellyttää, että kuntouttavan työtoiminnan tulee aina sisältää myös sosiaaliohjausta siihen koulutetun sosiaalihuollon ammattihenkilön toimesta. Kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna edellyttää, että ainakin osalla henkilöstöstä on sosiaalialan koulutus.

Palvelujen vastuhenkilö vastaa siitä, että toimintayksikössä toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset ja mahdollistavat laadukkaiden palvelujen antamisen. Toimintayksiköiden vastuhenkilöillä on oltava aluehallintoviraston ohjeiden mukainen soveltuva tutkinto ja johtamistaidon kokemusta. Sosiaalihuollon johtamisesta säädetään sosiaalihuoltolain 46 a§:ssä. Muulla henkilöstöllä on työtehtäviin soveltuva koulutus ja osaaminen kuntouttavan työtoiminnan työtehtävien opastamiseen sekä työtehtävien valvontaan.

Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa kouluttamisesta ja tekemästä työstä. Sijaisilta edellytetään samaa osaamista kuin vakituiselta henkilökunnalta. Palveluntuottajan henkilöstön tulee olla ammattitaidoltaan ja asenteeltaan sosiaalipalveluiden tuottamiseen soveltuva.

Henkilökuntamäärä ja - rakenne suhteessa asiakkaiden määrään on oltava riittävä yksilöllisen ohjauksen antamiseksi. Suositus on noin enintään 20 – 25 asiakasta yksilövalmennuksessa tai työvalmennuksessa kerrallaan /ohjaaja. Kuitenkin niin, että toiminnassa tulee olla riittävä henkilöstömäärä, jotta asiakkaan elämänhallinta vahvistuisi ja hänen erityistarpeisiinsa pystyttäisiin vastaamaan ja asetettujen tavoitteiden saavuttamista pystytään arvioimaan ja seuraamaan. Tutkintopuusteinen ja koulutuksen kautta saatu osaaminen työ- ja toimintakyvyn arviointiin sekä yksilö- ja työvalmennukseen luetaan eduksi. (Esim. Imba, Melba, Kykyviisari ja VAT- mittareiden käytön osaaminen, työvalmennuksen erityisammattitutkinto, näyttötutkintomestarin tutkinto, työpaikkaohjaajakoulutus)

Kelpoisuusehtojen todentamiseksi ja palvelusetelien arvon määrittämiseksi palveluntuottajan on annettava kunnalle tiedot henkilökunnastaan, sen koulutustasosta ja osaamisesta ja nykyisistä työtehtävistä ja vastuualueista.

11. Tilat

Toimitilojen on täytettävä lain ja viranomaisten määräysten edellyttämät tuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset. Tiloissa tulee olla tehtynä aluehallintoviraston vaatimat tarkastukset.

Tilojen tulee soveltuva kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseen ja tarjolla olevien työtehtävien toteuttamiseen.

Tiloissa tulee olla asianmukaiset välineet ja laitteet työtehtävien suorittamiseen. Tilojen tulee olla riittävän kokoiset suhteessa henkilömäärään. Tilojen on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että asiakkaiden turvallisuus ei millään tavoin, eikä missään vaiheessa vaarannu. Poistumisreitit tulee olla selvästi merkitty ja tiloissa on tehtävä pelastautumisharjoituksia.

Tiloissa on tehty elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvä tarkastus, mikäli tiloissa käsitellään elintarvikkeita ja/tai on ruokalatoimintaa.

Tiloissa on tehty terveystarkastus, jossa mm. tarkastetaan saniteettitilojen asianmukaisuus. Terveystarkastuksesta on saatu terveydensuojeluviranomaisen lausunto. Määräyksiä päivitetään säännöllisesti, ja henkilökuntaa ohjeistetaan noudattamaan niitä. Palveluita on mahdollista tuottaa myös kolmannen osapuolen toimitiloissa, jotka täyttävät samat kriteerit, mitä palveluntuottajalta edellytetään.

12. Kestävä kehitys

Palveluntuottajilta edellytetään kestävän kehityksen huomioimista toiminnassaan. Osapuolet sitoutuvat edistämään tarkoituksenmukaisilla toimintatavoilla ympäristöystävällisyyttä ja kestävästä kehitystä Toimintatapoja kehitetään hyvässä yhteistyössä kunnan kanssa ja seurataan säännöllisesti.

Palveluntuottaja antaa pyydettäessä selvityksen ympäristöasioiden huomioonottamisesta. Palveluntuottaja sitoutuu myös taloudelliseen ja sosiaaliseen kestävyteen siten, että toiminta vähentää julkisen sektorin kustannuksia eikä ketään syrjitä sukupuolen, kielen, etnisen ryhmän, kansalaisuuden, uskonnollisen tai poliittisen vakaumuksen, sosioekonomisen aseman tai muiden syiden vuoksi. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että yksikään palveluun osallistuja ei joudu kärsimään edellä mainittujen ominaisuuksien vuoksi huonoa kohtelua palvelun järjestäjän tai muiden palveluun osallistujien taholta.

13. Ruokailu ja ruokailumahdollisuus

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan tulee saada ateria toimintapäivien aikana. Lähijaksoilla ruoka on edellytys. Etäjaksoilla edellytetään aterian tarjoamista asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan.

14. Raportit ja arviointi

14.1. Raportit

Palvelun tulee tukea ja valmentaa asiakasta työhön tai koulutukseen, lisätä hänen elämänhallintaansa sekä tuottaa kirjallista tietoa ja dokumentteja asiakkaan työ- ja toimintakyvystä, vahvuuksista ja kehittämiskohteista. Asiakkaan suoriutuminen em. asioissa kuvataan raporteina, joita ovat seurantaraportti, väliraportti ja loppuraportti jatkosuunnitelmiseen.

Arvioinnissa tulee ottaa kantaa siihen, onko kyseessä a) väliarviointi vai b) työtoiminnan päättyessä tehtävä loppuarviointi.

Kaikkien kunnalle annettavien arviointien/raporttien tulee olla pääsääntöisesti asiakkaan allekirjoittamia, jotta hän sitoutuu sovittuun tavoitteeseen ja todentaa ilmoitetun kuvauksen oikeaksi.

14.2. Työmaapäiväkirja ja säännöllinen seuranta

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään yksilövalmennuksesta ja työvalmennuksesta päivittäin työmaapäiväkirjaa asiakaskohtaisesti. Päiväkirjassa tulee näkyä poikkeamat sopimuksen sisällöstä, toteutuneet työtunnit ja työtehtävät sekä muut asiakkaan suoriutumisen kannalta huomattavat seikat. Myös poissaolot on kirjattava syiden mukaan.

Työmaapäiväkirjoissa tulee näkyä laskutuksen peruste. Ne ovat myös materiaali väliarviointien ja loppuarviointien tekemiseen sekä poissaoloista ilmoittamiseen.

Päiväkirjan avulla seurataan mm.:

- poissaolot eriteltynä luvallisiin ja luvattomiin
- suunnitellusta poikkeavat tapahtumat
- Te-toimistoon/Työllisyyspalvelukeskukseen ja Kelaan tehdyt ilmoitukset
- yksilövalmennuksen sisältö ja tunnit
- tehdyt arviot
- verkostotapaamiset
- toteutuneet työtoimintapäivät
- arviojakson eteneminen

Palveluntuottaja toimittaa kunnalle joka kuukausi osallistumisraportin toteutuneista toimintapäivistä ja asiakkaan kanssa tehdystä yksilöohjauksesta. Koosteessa tulee olla asiakkaan allekirjoitus. Osallistumisraportti on maksatuksen perusta.

Kunnalla on oikeus pyytää päiväkirjat nähtäväksi ja tehdä pistokokeita.

Väliarviointi. Palveluntuottaja antaa jaksojen jälkeen ja aina tarvittaessa omavirkailijalle seuranta-arvion asiakkaan suoriutumisesta (voi tapahtua suojatulla sähköpostilla). Jos asiakas jatkaa työtoiminnassa seuraavan jakson, on kyseessä väliarviointi jakson päättyessä. Väliarviointi ja jatkosuunnitelma tulee tehdä ennen jakson päättymistä.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan ja omavirkailijaan aina, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Loppuraportti, jatkosuunnitelma ja seurantaraportti. Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä palveluntuottaja lähettää asiakkaan omavirkailijalle yhdessä asiakkaan kanssa tehdyn arvion asiakkaan työssä suoriutumisesta, edistymisestä. Arvioon liitetään kuvaus eri metodein/mittarein tuotetusta työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tuloksista. Arviointi on pohjana jatkosuunnittelulle ja sitä voidaan käyttää tukena lääkärin toteuttamassa työkyvyn arvioinnissa.

Loppuarvioinnissa tulee näkyä mm. kuntouttavalle työtoiminnalle asetetut tavoitteet, saavutetut tulokset, asiakkaan vahvuudet sekä kehittämistä vaativat osaamisalueet ja taidot. Palveluntuottaja voi arviossa mainita asiakkaan kanssa tehdyt yhteydenotot oppilaitoksiin ja työpaikkoihin sekä niihin tehdyt käynnit.

Ensisijaisesti työ- ja toimintakykyarvion mittarina käytetään Työterveyslaitoksen Kykyviisaria. Muita vastaavia mittareita voi myös hyödyntää arvioinnissa. Esim. valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä (VAT). Arviointia voi täydentää myös muilla mittareilla. (esim. Imba, Melba). Loppuraporttiin/loppuarviointiin liitetään, tai siihen sisältyy, aina realistinen ja toteuttamiskelpoinen jatkosuunnitelma. Jatkosuunnitelmassa tulee näkyä, mihin työllistymistä edistävään tai muuhun palveluun asiakkaan on ajateltu siirtyvän kuntouttavasta työtoiminnasta ja miten sen on ajateltu tapahtuvan. Työllistymistä edistäviksi palveluiksi luetaan työkokeilu, palkkatukityö ja koulutukseen siirtyminen tai opiskelu.

Jatkosuunnitelmaan kirjataan myös mille taholle ja kenelle asiakas ohjataan seuraavaksi (yhteystieto, paikka ja aika).

Palveluntuottaja toimittaa Työllisyyspalvelukeskukseen neljännesvuosittain seurantaraportin asiakkaiden ohjautuvuudesta eteenpäin.

Jatkosuunnitelman tekoon voi osallistua asiakkaan omavirkailija sosiaalityöstä tai

Työllisyyspalvelukeskuksesta, myös muita osallistujia, mikäli se on tarkoituksenmukaista.

Asiakkaan kanssa on keskusteltava loppuarvioinnin sisällöstä ja suunniteltava yhteistyössä hänen kanssaan jatkosta. Loppuarviointiin ja jatkosuunnitelmaan tulee saada asiakkaan allekirjoitus.

Ryhmien arviointi. Ryhmän päättyessä ohjaajan tulee laatia yhdessä asiakkaan kanssa kuntouttavan työtoiminnan arviointi kunnan ohjeistuksen mukaan. Ryhmän ohjaajan tulee laatia konkreettinen jatkosuunnitelma asiakkaan työllistymiseen tai koulutukseen liittyen. Jatkosuunnitelmassa tulee näkyä, mihin työllistymistä edistävään palveluun asiakas siirtyy ryhmämuotoisesta toiminnasta ja miten se tapahtuu. Työllistymistä edistäviksi palveluiksi luetaan esimerkiksi yksilöllinen kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, palkkatukityö ja koulutukseen siirtyminen tai opiskelu.

15. Laskutus ja maksut

Laskutus tapahtuu PSOP-järjestelmässä. Maksu suoritetaan toteutuneiden toimintapäivien perusteella, jotka ilmenevät asiakkaan allekirjoittamasta osallistumisraportista. Poissaoloista ei makseta.

Palveluntuottaja raportoi toteutuneet toimintapäivät myös PSOP-järjestelmässä joka kuukauden 3. päivään mennessä, jotta ne voi laittaa maksuun.

Asiakas luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelin käyttämiseen ja laskuttamiseen tarvittavat tiedot (palvelusetelin numero ja tuottajatunniste), jotta palveluntuottaja voi tehdä palveluvarauksen ja laskuttaa Työllisyyspalvelukeskusta. Vaihtoehtoisesti kunta luo sähköisesti palvelusetelin ja tekee palveluvarauksen. Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotetusta kuntouttavan työtoiminnan palvelusta. Keskeytyneissä palveluprosesseissa palveluntuottaja voi laskuttaa Työllisyyspalvelukeskusta siihen asti toteutuneista palveluista.

16. Vakuutukset

Kunnan on vakuutettava kuntouttavaan työtoimintaan osallistuva työtapaturma- ja ammattitautilain (459/2015) 3 §:n 1 momentin mukaisella vakuutuksella. Työtoimintaan osallistuvaan sovelletaan, mitä työtapaturma- ja ammattitautilaissa säädetään työntekijästä ja kuntaan sovelletaan, mitä työtapaturma- ja ammattitautilaissa säädetään työnantajasta.

Kunnan ottama vakuutus on voimassa kuntouttavan työtoiminnan etävalmennukseen liittyvien välittömien ruoka- ja kahvitaukojen aikana sekä liikuttaessa sisätiloissa tai ulkona etävalmennuksen aikana etätyöpaikan välittömässä läheisyydessä tauoille ja pois tauoilta. Palveluntuottaja huolehtii toiminnan vastuuvakuutuksen ja muiden alalla tavanomaisten vakuutusten voimassapitamisestä. Palveluntuottaja huolehtii lisäksi oman henkilökuntansa lakisääteisistä työnantajavelvollisuuksista.

Vakuutusmäärän tulee olla palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja muilta ehdoiltaan vastata tavanomaista vastuuvakuutus käytäntöä. Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palvelun tuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palvelun tuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain

mukaisesti. Kunta ei vastaa palvelun tuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista, eikä asiakas voi tulla vastuulliseksi toiminnassa tapahtuviin vahinkoihin.

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa työn tekemisestä ja lopputuloksen laadusta kuin omasta työstään. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa kunnalle käyttämänsä alihankkijat. Tilaaja voi perustellusta syystä kieltää palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä alihankkijaa. Alihankkijoiden ketjuttaminen on kielletty.

17. Laadun seuranta ja verkostotapaamiset

17.1. Laatu

Palveluntuottaja sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen ja toteuttaa osaltaan asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalipalveluun. Palvelujen tason on vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009).

Palveluntuottaja on velvollinen kehittämään laatua ja seuraamaan asiakastyytyväisyyttä kunnan ohjeiden mukaisesti sekä olemaan yhteydessä kuntaan, mikäli käytännöistä on epäselvyyttä ja on tarvetta antaa palautetta.

Palveluntuottaja sitoutuu toimimaan siten, että asiakastyytyväisyys on hyvä ja tekee asiakastyytyväisyyskyselyjä kunnan ohjeiden mukaisesti tai ohjaa asiakkaita vastaamaan kunnan antamiin kyselyihin. Palveluntuottaja toimittaa kunnalle asiakaskyselyjen tulokset, paitsi silloin kun kysely on tehty kunnan toimesta webropol-järjestelmällä. Kunta antaa palveluntuottajille palautetta saamistaan tuloksista.

Asiakas voi myös antaa palautetta ja arvion sekä reklamoida palveluntuottajasta PSOP-järjestelmän kautta tai suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on annettava asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot Työllisyyspalvelukeskuksen tiedoksi.

Kunta tekee myös säännöllisiä käyntejä vuosittain ja tarvittaessa yhteistyön kehittämiseksi ja toiminnan edellytysten ja laadun tarkistamiseksi. Kunnalla on oikeus tehdä pistokokeita ja valvontakäyntejä palveluntuottajan toimitiloihin. Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan Työllisyyspalvelukeskukselle valvonnan toteuttamiseksi tarvittavat tiedot.

Palautteissa ja reklamaatioissa noudatetaan sääntökirjan ohjeita.

17.2. Verkostotapaamiset

Kunta järjestää vähintään kerran vuodessa verkostotapaamiset kaikkien palveluntuottajien kanssa. Verkostotapaamisissa on mukana kunnan edustajia (Työllisyyspalvelukeskus ja sosiaalityö), TE-palvelujen asiantuntijoita, terveydenhuollon toimijoita ja muita kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseen ja kehittämiseen osallistuvia tahoja. Verkostotapaamisissa käsitellään määrällistä ja laadullista palvelutuotantoa, asiakaspalautteita sekä palvelujen sujuvuuteen ja kehittämiseen liittyviä teemoja ja ratkaisuehdotuksia. Verkostotapaamiset voivat olla myös luonteeltaan koulutuksellisia. Yhteisten tapaamisten ja kunnan saaman palautteen nojalla tarkistetaan ja muokataan sääntökirjan sisältöjä sekä palvelusetelien sisältöjä ja arvoja. Kunta voi järjestää palaveria myös tuottajakohtaisesti esimerkiksi reklamaatioiden ja saadun asiakaspalautteen läpikäymiseksi, tai erikseen sovittaessa.

Yhteisiä tapaamisia tai käyntejä voidaan järjestää aina silloin, kun se on tarkoituksenmukaista ja tarpeellista. Lounais-Suomen aluehallintovirasto edellyttää säännöllisiä valvontakäyntejä palveluntuottajien luo.

Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittareina käytetään tyytyväisyyskyselyjen ja PSOP-järjestelmässä annettujen arvioiden lisäksi mm. sosiaaliasiamiehelle tehtyjen valitusten, vahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja muiden vastaavien reklamaatioiden ja palautteiden määrää ja sisältöä. Myös palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa ja toimintakertomusta käytetään laadun seurannassa. Kunta käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät sääntökirjan ja tämän palvelukohtaisen ohjeen vaatimukset.

Kunta järjestää myös asiakasraateja ja ottaa huomioon niissä tuodut ehdotukset palvelujen sisältöä ja laatua kehitettäessä.

18. Kuntouttavan työtoiminnan palvelutuotannon yleiset edellytykset koosteena

18.1. Sosiaalipalvelun tuottajien rekisteröityminen

Kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajien tulee yksityisten sosiaalipalvelun tuottajana olla hyväksytty aluehallintoviraston ja Valviran rekisteriin ilmoitusmenettelyn kautta. Ilmoitukset liitteineen tulee toimittaa:

Konsernihallinnon kirjaamo/Kuntouttava työtoiminta
Postiosoite: PL 355, 20101 Turku

Työllisyyspalvelukeskuksen nimetty virkailija tutustuu papereihin, tekee tarkastuskäynnin ja antaa lausunnon toiminnasta aluehallintovirastolle. Paperit lausuntoineen toimitetaan aluehallintovirastoon. Valviran ohjeen mukaan jokaisesta palveluntuottajan toimintayksiköstä tehdään ilmoitus siihen kuntaan, jonka alueella toimintaa on.

18.2. Muut edellytykset

Palveluntuottajan tulee olla PSOP-järjestelmässä hyväksytyjen palveluntuottajien listalla ja täyttää ne kriteerit, joita sääntökirje liitteineen edellyttää.

Kuntouttavan työtoiminnan kriteereitä:

1. Palvelun tuottaja toimii yksityisenä sosiaalipalvelujen tuottajana ja vastaa asiakirjojen laatimisesta, säilyttämisestä ja arkistoinnista laissa säädetyllä tavalla sekä sitoutuu noudattamaan lakien mukaista huolellisuus- ja suojaamis- sekä salassapito- ja vaitiolovelvoitteita.
2. Kunkin toimintayksikön on nimettävä yksikön kuntouttavan työtoiminnan vastuhenkilö.
3. Asiakkaalla tulee olla vastuuhajaaja, jolla on soveltuva koulutus sekä perehtyneisyys työllistymisen edellytyksiä kehittävän palvelun tuottamiseen ja kokemus pitkäaikaistyöttömien kanssa työskentelystä.
4. Palveluntuottajalta edellytetään, että henkilöstö täyttää lakien ja asetusten asettamat yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamiseen liittyvät kelpoisuusehdot ja henkilökunnan koulutus ja kokemus vastaa sen lisäksi vähintään niitä kriteereitä, joilla Valvira ja AVI ovat ohjeistaneet yksityisiä sosiaalipalvelujen tuottajia. Kuntouttavan työtoiminnan tulee aina

- sisältää palveluohjausta ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön antamaa sosiaaliohjausta. Ohjaus on asiakkaan tilanteen, valmiudet ja tavoitteet huomioivaa. Ohjausta annetaan asiakkaalle sääntökirjassa määritelty määrä.
5. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, joka voidaan toteuttaa lähijaksoina tai etänä. Lähijaksot toteutuvat yksilö- tai ryhmämuotoisena. Etänä toteutettava palvelu on aina yksilömuotoista.
 6. Kuntouttavassa työtoiminnassa asiakasta tuetaan eteenpäin työhön ja koulutukseen tai muuhun tarkoituksenmukaiseen ja hänelle soveltuvaan palveluun. Palveluntuottaja opettaa asiakkaalle ammatissa/työelämässä tarvittavia taitoja ja valmentaa eteenpäin huomioiden asiakkaan koulutustaustan ja motivaation.
 7. Palveluntuottaja tutustuttaa asiakkaan työmarkkinatilanteeseen
 8. Asiakasta ohjataan ForeAmmatti-verkkopalvelun käytössä
 9. Palveluntuottaja opastaa asiakasta työelämän pelisääntöihin. Kuntouttavaan työtoimintaan tulee aina sisällyttää myös työnhakuvalmennusta (mm. CV:n teko) sekä opastusta sähköisten järjestelmien käyttöön ja saatavilla oleviin etuuksiin (esim. SoTe-etuudet, Kela-etuudet, TE-palvelut ja työnhaku).
 10. Palveluntuottaja huomioi asiakkaan mahdollisuudet saada Kimmo- ja Kela-etuudet.
 11. Palveluntuottajalla tulee olla toimintaan soveltuvat ja turvalliset työtilat, koneet ja laitteet
 12. Työssä tarvittavat suojavarusteet ja – varusteet tulevat palveluntuottajalta
 13. Palveluntuottajalla on toimintaan vaadittavat vakuutukset ja juridiset edellytykset
 14. Jokaisen kuntouttavan työtoiminnan jakson tulee sisältää tavoitteen asettelun ja arvioinnin. Tavoitteet tarkistetaan määräajoin. Palveluntuottaja arvioi asiakkaan työkykyä ja osaamista työtehtävissä ja keskusteluin sekä käytössä olevin mittarein. Palveluntuottaja dokumentoi ja raportoi suoriutumisen ja edistymisen säännöllisesti kunnan ohjeistamalla tavalla. Palveluntuottaja sitoutuu laatimaan kirjallisen arvioinnin ja jatkosuunnitelman myös jokaiselle ryhmän asiakkaalle.
 15. Palveluntuottaja toimittaa neljännesvuosittain seurantaraportin asiakkaiden ohjautumisesta eteenpäin
 16. Työ- ja toimintakykyarvion mittarina käytetään ensisijaisesti Työterveyslaitoksen Kykyviisaria.
 17. Mikäli kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen/suunnitelman sisältöön tulee muutoksia, ilmoitetaan siitä hyvissä ajoin asiakkaan omavirkailijalle. Tarvittaessa tehdään uusi suunnitelma.
 18. Palveluntuottaja kehittää toimintansa.
 19. Palveluntuottaja sitoutuu seuraamaan asiakastytyväisyyttä kunnan ohjeiden mukaan
 20. Tuotantovarmuus on toiminnan sisältöön ja palvelun tavoitteisiin nähden riittävän hyvä ja asiakasmäärä suhteessa ohjaavaan henkilöstöön suositusten mukainen. Työtoiminnassa ja yksilövalmennuksessa voi olla korkeintaan 20 - 25 asiakasta kerrallaan. Mitoituksen tulee olla kuitenkin niin, että jokainen asiakas saa yksilöllistä ohjausta. Ryhmiin osallistuvien lukumäärä on 8-15 asiakasta /ryhmä. Ryhmän koon ollessa suuri paikalla tulee olla kaksi ohjaajaa.
 21. Palveluntuottaja vastaa siitä, että ilmapiiri on turvallinen ja hyväksyvä, eikä ketään syrjitä etnisen tai sosioekonomisen taustan vuoksi.
 22. Palveluntuottaja sitoutuu kestävään kehitykseen.
 23. Palveluntuottaja tekee verkostotyötä jatkopolkujen suunnittelussa ja niiden toteuttamisessa.
 24. Palveluntuottaja osallistuu verkostotapaamisiin.
 25. Palveluntuottaja huolehtii työnantajavelvoitteistaan.

Ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan tulee edellisten lisäksi täyttää seuraavat ehdot:

- Jokaiseen ryhmään on nimetty kaksi vastuussa olevaa työntekijää, joista toinen on vastaava ohjaaja.
- Myös ryhmiin osallistuville asiakkaille tulee antaa yksilöllistä ohjausta.
- Maahanmuuttajien ryhmäohjaajilla on valmiudet työskennellä asiakkaiden kanssa, joilla on heikko suomen kielen taito ja eri kulttuurien tuntemus.
- Ryhmätoiminnan kautta pyritään parantamaan asiakkaan sosiaalisia- sekä ryhmätyötaitoja.
- palveluntuottaja sitoutuu laatimaan kirjallisen arvioinnin ja jatkosuunnitelman Työllisyyspalvelukeskuksen ohjeistuksen mukaan myös jokaiselle ryhmään osallistuvalla asiakkaalla.